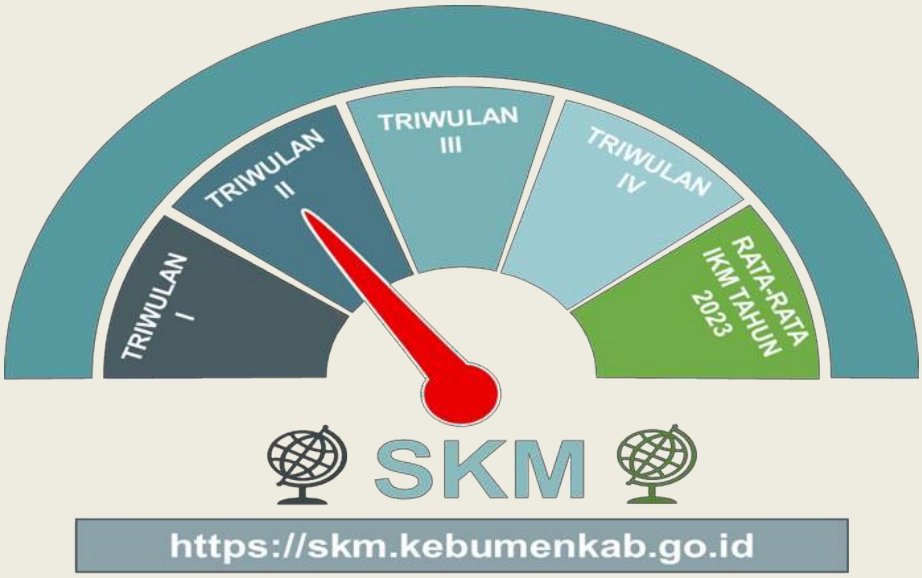
LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I DAN II

TAHUN 2024



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOEDIRMAN

KABUPATEN KEBUMEN

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, yang menguasai dan mengatur alam semesta beserta segala isinya. Survei indeks kepuasan masyarakat untuk semester 1 ini telah dapat kami selesaikan. Sebagai salah satu alat ukur atau indikator mutu pelayanan publik, khususnya rumah sakit maka survei indeks kepuasan masyarakat sudah semestinya bisa dilakukan secara berkelanjutan. Dengan motivasi untuk selalu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat Kebumen dan sekitarnya dengan slogan SENYUM (Sigap Empati Nyaman Yakin Unggul dan Memuaskan) semoga survei indeks kepuasan masyarakat ini bisa menjadi salah satu sarana untuk memberikan pelayanan lebih baik dari hari ke hari

Pada kesempatan ini kami menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Seluruh pejabat struktural RSUD Dr. Soedirman atas kinerjanya memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.
2. Seluruh anggota tim survei indeks kepuasan masyarakat atas dedikasi dan kerja kerasnya.
3. Seluruh teman sejawat yang telah mendukung dan membantu terlaksananya survei ini.
4. Seluruh pasien dan keluarga yang telah menjadi “rekan” kami dalam melaksanakan survei, terima kasih kerjasamanya, semoga anda selalu diberikan kesehatan
5. Seluruh pihak yang telah membantu terlaksananya kegiatan ini.

Sebagai laporan kegiatan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini masih jauh dari sempurna. Karena itu kami mohon saran, kritik, dan masukan demi perbaikan kualitas pelayanan RSUD dr. Soedirman di masa yang akan datang.

Kebumen, 29 Juni 2024

DIREKTUR RSUD Dr. SOEDIRMAN
KABUPATEN KEBUMEN

dr. H. ARIF KOMEDI, M.Sc
Pembina Tk.I
NIP. 19680127 200212 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI iii

BAB. I PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang 1

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2

C. Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan masyarakat 3

BAB. II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT 4

2.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 5

2.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 7

BAB. III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT 9

Realisasi rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 9

Realisasi rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 15

BAB IV KESIMPULAN..... 23

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan, termasuk pelayanan bidang kesehatan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Untuk itu dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan RSUD dr. Soedirman Kebumen sebagai salah satu Institusi Pemberi Layanan Publik menetapkan kebijakan untuk melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dua kali pertahun.

Selain itu, data IKM dapat menjadi bahan analisis dan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan. IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasaan masyarakat yang diperoleh secara obyektif dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pelayanan Publik bidang kesehatan oleh RSUD dr. Soedirman Kebumen selama ini masih memiliki kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya beberapa keluhan masyarakat yang disampaikan media sosial, Media masa dan secara perorangan. Komplain pelanggan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap kinerja rumah sakit Pemerintah.

Belum optimalnya kinerja pelayanan publik antara lain karena belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan proses pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pemberi pelayanan khususnya Pemerintah karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam

kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain dengan masih banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakatdan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, misalnya: aduan tentang prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, terbatasnya sarana dan prasarana pelayanan, pelayanan yang belum menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya, serta masih banyak dijumpai tindakan yang mengindikasikan penyimpangan. Kesimpulan akhirnya, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat RSUD dr. Soedirman Kebumen mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Dasar Pelaksanaan Survey

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor: 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang–Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215).
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor: 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor: 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedirman Kebumen Nomor 445 / 273 Tahun 2024 tentang Pembentukan Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedirman Kebumen

C. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada RSUD dr. Soedirman Kebumen adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Soedirman Kebumen meliputi 9 unsur pelayanan.
2. Untuk mengetahui unsur pelayanan pada RSUD dr. Soedirman Kebumen yang belum memenuhi harapan masyarakat sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik bidang kesehatan.
3. RSUD dr. Soedirman Kebumen memiliki data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
4. Sebagai salah satu sarana pengawasan oleh masyarakat terhadap kinerja pelayanan RSUD dr. Soedirman Kebumen.

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen, telah dilaksanakan survei kepuasan masyarakat Tahun 2024 oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen per Triwulan dalam setahun melalui sistem aplikasi SKM online dengan akses ke alamat link https://skm.kebumenkab.go.id Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen Pasal 12 ayat (1) yang berbunyi Monitoring dan Evaluasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan secara berkala dalam 1 (Satu) tahun.

Guna mengetahui mutu layanan dan kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kebumen dalam menyelenggaran pelayanan kepada masyarakat, selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurangbaik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber data : Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017

2.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024

Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2024 hasil survei kepuasan masyarakat oleh RSUD dr. Soedirman Triwulan I Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2.2

Ringkasan Hasil SKM Triwulan I Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	83,85	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82,93	Baik
3	Waktu Penyelesaian	81,73	Baik
4	Biaya/Tarif	91,46	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan JenisPelayanan	82,26	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	84,17	Baik
7	Perilaku Pelaksana	85,2	Baik
8	Sarana dan Prasarana	81,19	Baik
9	Penanganan Pengaduan,Saran, dan Masukan	90,94	Sangat Baik

Dari data pada tabel di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. 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:

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024

Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2024 Hasil survei Kepuasan masyarakat oleh RSUD dr. Soedirman

Tabel 2.3

Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2024

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2024)												Penanggung Jawab
			April				Mei				Juni				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1.	Sarana dan prasarana	1.1. Penambahan informasi layanan melalui layar monitor	√												Unit SIMRS
		1.2 Rehabilitasi kamar mandi (toilet)			√										Seksi penunjang non medis
2	Waktu Penyelesaian	2.1 Penambahan Loket Pendaftaran pasien fisiotherapi	√												Instalasi Rekam Medis
		2.2 Penambahan loket pendaftaran di Nurse station A dan C	√												Instalasi Rekam Medis
3	Produk, Spesifikas, dan Jenis Pelayanan	3.1. Pemberian informasi lengkap produk/jenis layanan yang diberikan dan jadwal dokter serta fasilitas kesehatan di RSUD dr Soedirman Kebumen	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Unit PKRS
		3.2. Memberikan edukasi kepada masyarakat pengguna layanan mengenai pelayanan kesehatan yang ada dirumah sakit baik berupa media cetak maupun elektronik	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	Unit PKRS

Sumber data : Pengolahah Data SKM Tahun 2024

2.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024

Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan II Tahun 2024 hasil survei kepuasan masyarakat oleh RSUD dr. Soedirman Triwulan II Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.4
Ringkasan Hasil SKM Triwulan II Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	84,67	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,88	Baik
3	Waktu Penyelesaian	83,16	Baik
4	Biaya/Tarif	94,09	Sangat baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	84,05	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	85,76	Baik
7	Perilaku Pelaksana	86,65	Baik
8	Sarana dan Prasarana	82,72	Baik
9	Penanganan Pengaduan,Saran, dan Masukan	92,04	Sangat baik

Dari data pada tabel di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. 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:

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024

Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan II Tahun 2024

Hasil survei Kepuasan masyarakat oleh RSUD dr. Soedirman

Tabel 2.5
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan II Tahun 2024

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2024)												Penanggung Jawab
			April				Mei				Juni				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Sarana dan Prasarana	Penambahan Kursi tunggu pasien										v			Seksi penunjang non medis
2	Waktu Penyelesaian	Pembuatan Apotek rawat jalan lantai 2												v	Seksi penunjang medis
		Pembuatan Sistem antrian farmasi rawat jalan												v	Sub bagian perencanaan
3	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Pemberian informasi lengkap produk/jenis layanan yang diberikan dan jadwal dokter serta fasilitas kesehatan di RSUD dr Soedirman Kebumen	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Unit PKRS
		Memberikan edukasi kepada masyarakat pengguna layanan mengenai pelayanan kesehatan yang ada dirumah sakit baik berupa media cetak maupun elektronik	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Unit PKRS
		Pemberian sosialisasi /pelatihan terkait informasi layanan kepada petugas pemberi layanan					v								

Sumber data: Pengolahah Data SKM Tahun 2024

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024

Tabel 3.1
Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat
Triwulan I Tahun 2024

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Sarana dan Prasarana				
	a. Penambahan informasi layanan melalui layar monitor	Sudah	Terdapat layar monitor sebagai sarana pemberian informasi kepada masyarakat	(Foto/gambar/ akses alamat link, uraian), terlampir	-
	b. Rehabilitasi kamar mandi (toilet)	Sudah	Rehabilitasi kamar mandi pada bangsal Melati, Arumbinang dan bangsal Dahlia	(Foto/gambar/ akses alamat link, uraian), terlampir	-
2	Waktu penyelesaian				
	a. Penambahan Loket Pendaftaran pasien Fisiotherapi	sudah	Telah dibuat loket pendaftaran di instalasi rehabilitasi medis agar mengurai antrian pendaftaran di loket pendaftaran rawat jalan	(Foto/gambar/ akses alamat link, uraian), terlampir	-
	b. Penambahan loket pendaftaran di Nurse Station A dan C	sudah	Telah ditambahan loket pendaftaran di Nurse station A dan C untuk mengurangi waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan	(Foto/gambar/ akses alamat link, uraian), terlampir	
3	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan				

	a. Pemberian informasi lengkap produk / jenis layanan yang diberikan dan jadwal dokter serta fasilitas kesehatan di RSUD dr. Soedirman Kebumen	Sudah	Pemberian informasi legkap mengenai produk/ jenis layanan melalui media sosial (youtube, Instagram, Facabook, tiktok)	(Foto/gambar/ akses alamat link, uraian), terlampir	-
	b. Memberikan edukasi kepada masyarakat pengguna layanan mengenai pelayanan kesehatan yang ada dirumah sakit baik berupa media cetak maupun elektronik	Sudah	Pemberian edukasi kesehatan kepada masyarakat tealah dilaksanakan melalui media sosial (youtube, Instagram, Facabook, tiktok)	(Foto/gambar/ akses alamat link, uraian), terlampir	-

1. Sarana dan Prasarana

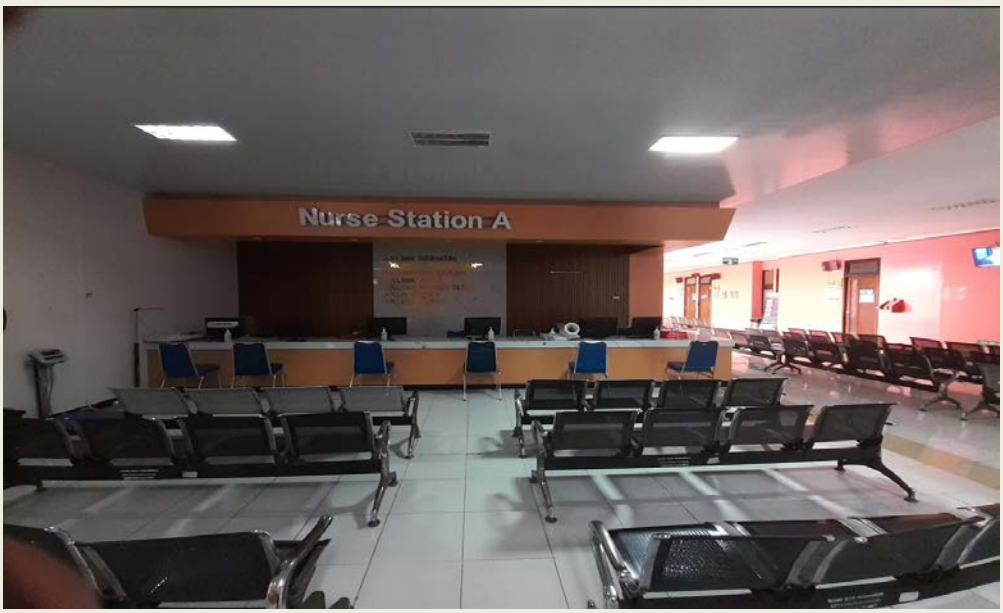
a. Penambahan informasi layanan melalui layar monitor

b.Rehabilitasi kamar mandi (toilet)

2 Waktu penyelesaian

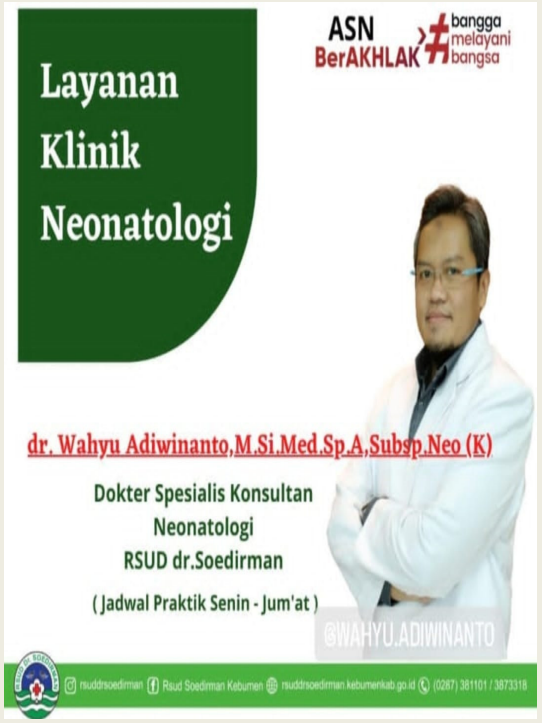
a. Penambahan Loket Pendaftaran pasien Fisiotherapi)

b. Penambahan loket pendaftaran di Nurse Station A dan c

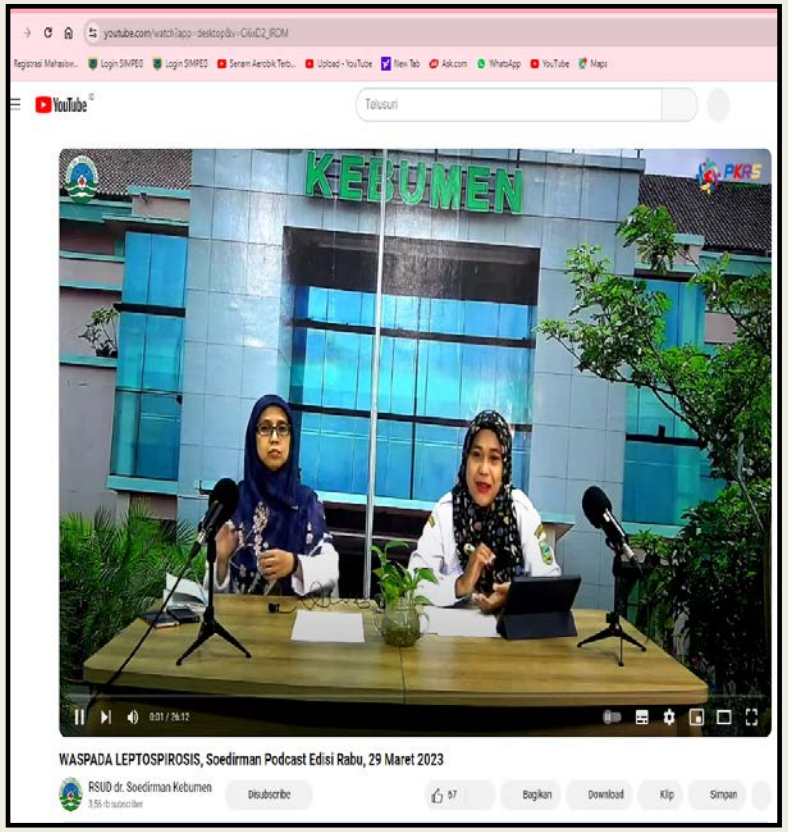


3 Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan

a. Pemberian informasi lengkap produk/jenis layanan yang diberikan dan jadwal dokter serta fasilitas kesehatan di RSUD dr. Soedirman Kebumen



b. Memberikan edukasi kepada masyarakat pengguna layanann mengenai pelayanan kesehatan yang ada dirumah sakit baik berupa media cetak maupun elektronik



Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024

Tabel 3.2

Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Sarana dan Prasarana				
	a. Penambahan kursi ruang tunggu pasien	Sudah	Kursi ruang tunggu pasien ditambah seiiring dengan penambahan jumlah pasien demi kenyamanan pasien	(Foto/gambar/ akses alamat link, uraian), terlampir	-
2	Waktu penyelesaian				
	a. Pembuatan farmasi rawat jalan lantai 2	Sedang proses	Penambahan farmasi rawat jalan lantai 2, diharapkan dapat mengurai antrian pelayanan resep pasien rawat jalan	(Foto/gambar/ aksesalamat link, uraian), terlampir	-
	b. Pembuatan sistem antrian farmasi rawat jalan	sudah	Sistem antrian farmasi rawat jalan diharapkan dapat mengurangi antrian pelayanan resep pasien rawat jalan	(Foto/gambar/ aksesalamat link, uraian), terlampir	
3	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan				
	a. Pemberian informasi lengkap produk/jenis layanan yang diberikan dan jadwal dokter serta fasilitas kesehatan di	Sudah	Pemberian informasi legkap mengenai produk/ jenis layanan melalui media sosial (youtube, Instagram, Facabook, tiktok)	(Foto/gambar/ aksesalamat link, uraian), terlampir	-

	RSUD dr. Soedirman Kebumen				
	b. Memberikan edukasi kepada masyarakat pengguna layanan mengenai pelayanan kesehatan yang ada dirumah sakit baik berupa media cetak maupun elektronik	Sudah	Pemberian edukasi kesehatan kepada masyarakat telah dilaksanakan melalui media sosial (youtube, Instagram, Facebook, tiktok)	(Foto/gambar/ akses alamat link, uraian), terlampir	-
	c. Pemberian sosialisasi/ pelatihan terkait informasi layanan kepada petugas pemberi layanan	Sudah	Sosialisasi / pelatihan terkait informasi layanan telah diberikan salah satunya melalui IHT, komunikasi efektif	Foto/gambar/ akses alamat link, uraian), terlampir	-

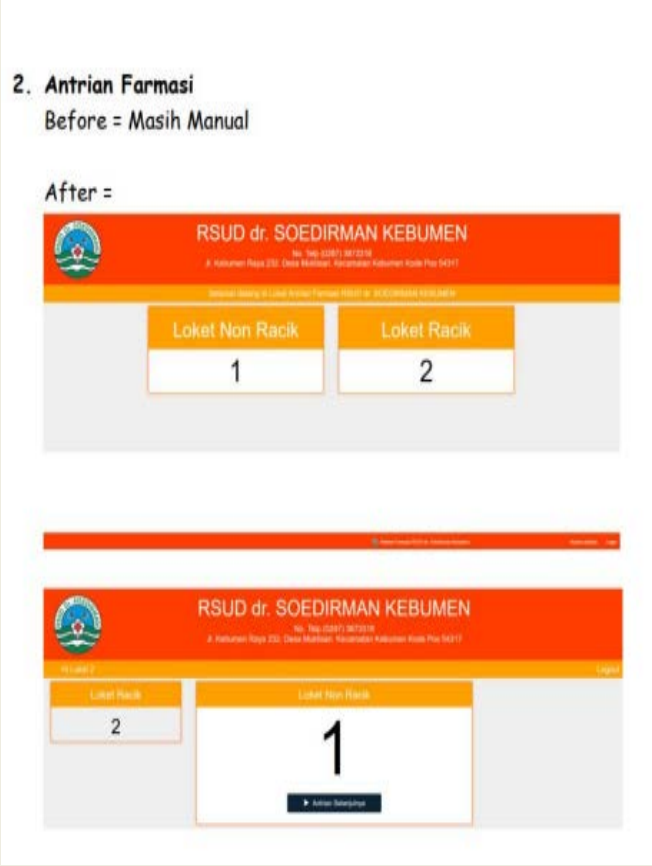
1 Sarana dan Prasarana

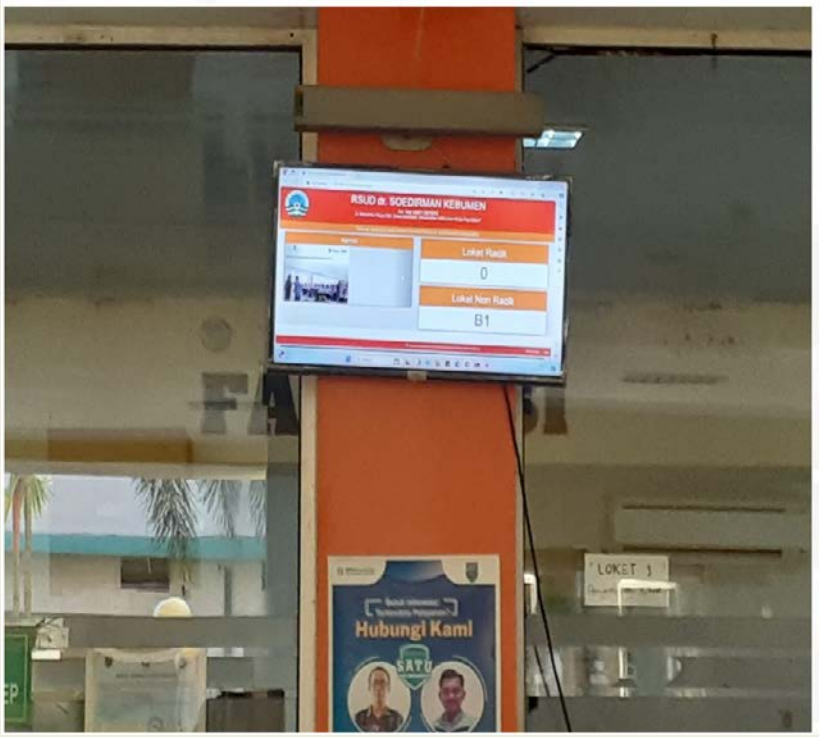
a. Penambahan kursi ruang tunggu pasien

2 Waktu penyelesaian

a. Pembuatan farmasi rawat jalan lantai 2

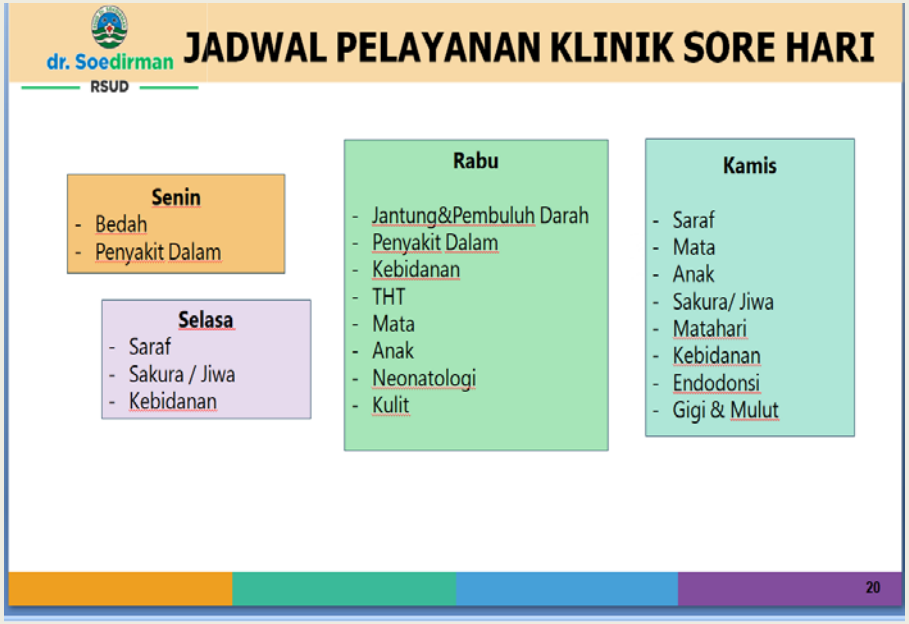
b. Pembuatan sistem antrian farmasi rawat jalan



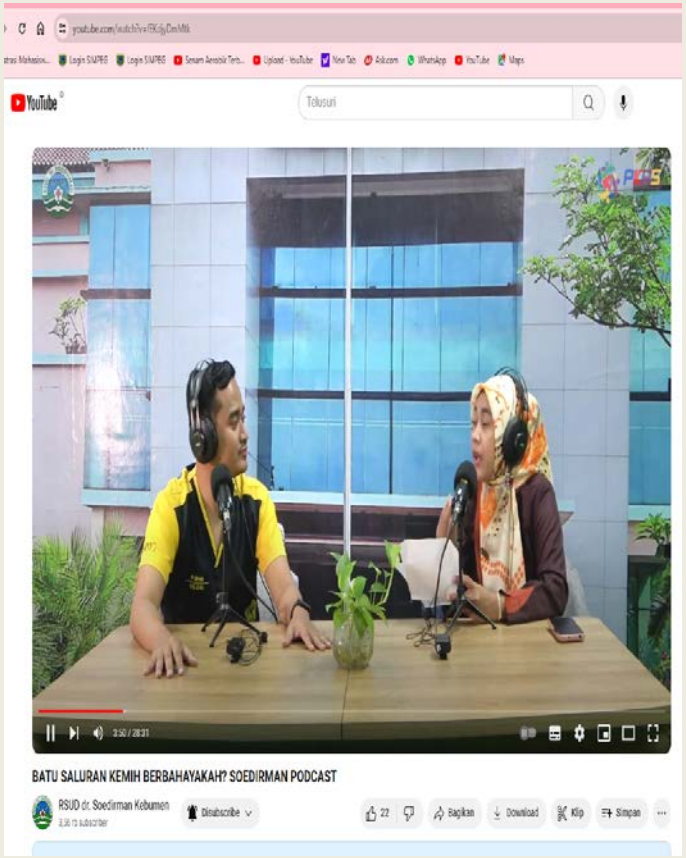


3 Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan

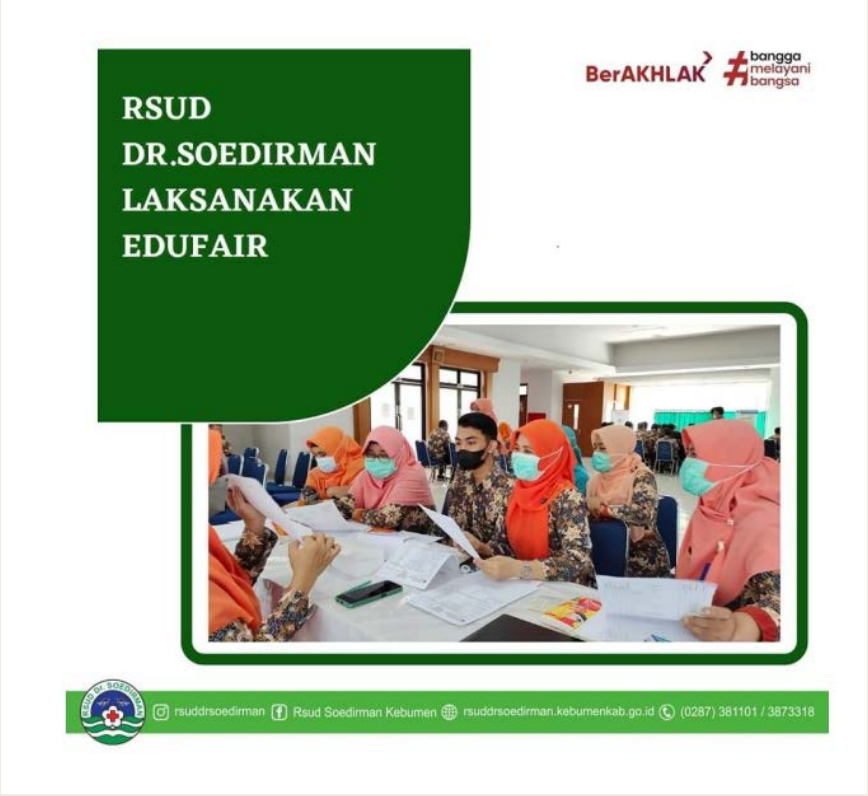
.a. Pemberian informasi lengkap produk/jenis layanan yang diberikan dan jadwal dokter serta fasilitas kesehatan di RSUD dr Soedirman Kebumen



b. Memberikan edukasi kepada masyarakat pengguna layanan mengenai pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit baik berupa media cetak maupun elektronik



c. Pemberian sosialisasi /pelatihan terkait informasi layanan kepada petugas pemberi layanan



BAB IV
KESIMPULAN

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

1. RSUD dr. Soedirman telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Triwulan I Tahun 2024 sebanyak 100% dan Triwulan II Tahun 2024 sebanyak 83.33%, sehingga rata-rata sebesar 91,67%;
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena alasan, yaitu:

   Penambahan Farmasi rawat jalan lantai 2 karena masih dalam proses pengerjaan
3. Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindak lanjut antara lain:

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Percepatan pengerjaan farmasi rawat jalan lantai 2	Koordinasi internal antara bidang pelayanan dengan bidang penunjang	Juli	Bidang penunjang	Penyedia jasa
2	Percepatan pengerjaan farmasi rawat jalan lantai 2	Monitoring dan evaluasi	Juli	Bidang penunjang	Penyedia jasa

DIREKTUR
RSUD Dr. SOEDIRMAN
KABUPATEN KEBUMEN

PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
RSUD Dr. SOEDIRMAN
DINKES PPKB

dr. H. ARIF KOMEDI,M.Sc
Pembina Tk.I
NIP. 19680127 200212 1 002

PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOEDIRMAN
Jl. Kebumen Raya Nomor 232 Muktisari Kebumen Kode Pos 54351
Telepon (0287) 3873318, 381101 Faksimile (0287) 385274
Laman: https://rsuddrsoedirman.kebumenkab.go.id Pos-el: rsud@kebumenkab.go.id

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK RSUD Dr. SOEDIRMAN KEBUMEN

Tahun 2024

(Sumber : Permenpan-RB No.14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik)

RUANG : .....

I. PERSETUJUAN RESPONDEN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :
Nama : .....(boleh singkatan/inisial)
Alamat : .....
Menyatakan bersedia mengisi kuisioner"Survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik" dengan suka rela tanpa paksaan dari pihak manapun. Saya menyadari bahwa penyelenggaraan survei ini untuk kepentinganevaluasi dan peningkatan mutu pelayanan publik dengan tetap menjaga kerahasiaan identitas responden.

(.....)

II. IDENTITAS RESPONDEN (berikan tanda cek √ pada jawaban yang sesuai)

Tanggal survei	:			Jenis Kelamin	☐ Laki-laki	☐ Perempuan
Umur	:	☐ ≤ 20 Tahun	☐ 20-29 Tahun	☐ 30-39 Tahun	☐ 40-49 Tahun	☐ ≥ 50 Tahun
Pendidikan	:	☐ SD	☐ SMP	☐ SMA	☐ S1	☐ S2/S3
Pekerjaan	:	☐ PNS	☐ TNI	☐ POLRI	☐ SWASTA	☐ WIRAUSAHA
		☐ Lainnya ..... (sebutkan)				
Jenis Layanan	:	☐ Rawat jalan	☐ Rawat Inap	☐ Penunjang	☐ Lainnya.....	
Jenis Pembiayaan	:	☐ BPJS	☐ Asuransi Lainnya	☐ Umum	☐ Lainnya.....	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (lingkari kode huruf sesuai jawaban responden)

1.	Bagamana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang anda terima :	P*)
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4
2.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini :	
	a. Tidak mudah	1
	b. Kurang mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat mudah	4
3.	Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	
	a. Tidak tepat	1
	b. Kurang tepat	2
	c. Tepat	3
	d. Sangat tepat	4
4.	Bila pembiayaan dengan BPJS/ dengan asuransi lainnya langsung ke nomor 5) Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif pelayanan :	1 2
	a. Sangat mahal	3
	b. Cukup mahal	4
	c. Murah	
	d. Gratis	
5.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P*)
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4
6.	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan :	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang kompeten	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan :	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. Sopan dan ramah	3
	d. Sangat sopan dan ramah	4
8.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana :	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan (kotak saran, media sosial, dll) :	
	a. Tidak ada sarana menyampaikan saran/aduan	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	4

Sampaikan saran/kritik/masukan untuk perbaikan :
.....
.....
.....
.....

********** *terimakasih atas partisipasinya, salam sehat* **********

PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
RSUD Dr. SOEDIRMAN
Jl. Kebumen Raya Nomor 232, Muktisari Kebumen, Kode Pos 54351
Telepon (0287) 3873318, 381101 Faksimile (0287) 385274
Laman https://rsuddrsoedirman.kebumenkab.go.id Pos-el rsud@kebumenkab.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOEDIRMAN KEBUMEN
NOMOR 445/ 273 TAHUN 2024

TENTANG

PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOEDIRMAN KEBUMEN NOMOR 445/009 TAHUN 2024 TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOEDIRMAN KEBUMEN

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOEDIRMAN KEBUMEN,

Menimbang :

a. bahwa dengan adanya mutasi pegawai di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedirman Kebumen, perlu mengubah Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedirman Nomor 445/009 Tahun 2024 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedirman Kebumen;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Perubahan Atas Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedirman Kebumen Nomor 445/009 Tahun 2024 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedirman Kebumen;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6398);
5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 127) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 2 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2024 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 211);
8. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 134 Tahun 2021 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah (Berita Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2021 Nomor 134);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Mengubah Susunan Personil Tim sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedirman Kebumen Nomor 445/009 Tahun2024 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedirman Kebumen menjadi sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Keputusan Direktur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kebumen
pada tanggal 25 Maret 2024

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
Dr. SOEDIRMAN KEBUMEN,

ARIF KOMEDI

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOEDIRMAN KEBUMEN
NOMOR 445/ 273 TAHUN 2024
TENTANG
PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOEDIRMAN KEBUMEN NOMOR 445/009 TAHUN 2024 TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOEDIRMAN KEBUMEN

SUSUNAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. SOEDIRMAN KEBUMEN

NO	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM TIM
1	dr. Diah Ayu Putriyanti.	Kepala Seksi Medis	Ketua
2	Sri Sudarmini, S.E.,M.M	Analis Tata Laksana	Sekretaris
3	Margo Sutrisno, S.Kep.Ns	Perawat Penyelia	Anggota
4	Erlin Retno Setyowati, S.Kep.Ns.	Perawat Pertama	Anggota
5	Lilis Sulistyani, S.Kep.Ns	Perawat Muda	Anggota
6	Nur Soip, A.Md.Kes	Refraksionis Optisien	Anggota
7	Erna Listiyowati, SST.	Bidan Muda	Anggota
8	Rahma Isti Nugraheni, SST.	Bidan Muda	Anggota
9	Sonny Siswanto, A.Md.	Perekam Medis Pelaksana Lanjutan	Anggota
10	Moch. Irgham Zuhfri	Pengadministrasi Umum	Anggota
11	Evi Kurniawati, A.Md.	Perekam Medis Pelaksana Lanjutan	Pengolah Data
12	Agustina Fitri Praptanti, A.Md.	Perekam Medis Penyelia	Pengolah Data

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
Dr. SOEDIRMAN KEBUMEN,

ARIF KOMEDI