

# Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kebumen

Pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima



## LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III 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 triwulan III 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 dari demi perbaikan kualitas pelayanan RSUD dr.Soedirman di masa yang akan datang.

Kebumen, 7 Oktober 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 .....  | 2  |
| DAFTAR ISI.....   | 3  |
| BAB. I    PENDAHULUAN.....                                      | 4  |
| 1.1.    Latar Belakang.....                                     | 4  |
| Dasar      Pelaksanaan      Survei      Kepuasan                |    |
| Masyarakat.....   | 5  |
| 1.2.    Maksud dan Tujuan Survey Kepuasan masyarakat.....       | 6  |
| <br>  |    |
| BAB. II    DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT.....                 | 7  |
| 2.1.    HASIL    Survei    Kepuasana    Masyarakat Triwulan III |    |
| Tahun 2024.....   | 8  |
| <br>  |    |
| BAB. III    REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT.....                | 10 |
| Realisasi rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat      |    |
| Triwulan III Tahun 2024.....                                    | 10 |
| <br>  |    |
| BAB IV    KESIMPULAN.....                                       | 18 |

# **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) empat 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 kepuasan 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 masyarakat dan 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 menyelenggarakan 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              | Kurang baik            |
| 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

## Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh RSUD Dr. Soedirman Triwulan III 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 III Tahun 2024

| No | Unsur                                    | IKM   | Mutu Layanan |
|----|--|-------|--------------|
| 1  | Persyaratan                              | 85,37 | Baik         |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 85,39 | Baik         |
| 3  | Waktu Penyelesaian                       | 84,01 | Baik         |
| 4  | Biaya/Tarif                              | 94,15 | Sangat Baik  |
| 5  | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 84,75 | Baik         |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                     | 87,33 | Baik         |
| 7  | Perilaku Pelaksana                       | 88,35 | Sangat Baik  |
| 8  | Sarana dan Prasarana                     | 83,62 | Baik         |
| 9  | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 93,48 | 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:

## Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2024

Tabel 2.3.  
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2024

| No. | Prioritas Unsur                          | Program / Kegiatan  | Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2024) |    |     |    |         |    |     |    |           |    |     |    | Penanggung Jawab                    |
|-----|--|---|---------------------------------|----|-----|----|---------|----|-----|----|-----------|----|-----|----|-------------------------------------|
|     |  |   | Juli                            |    |     |    | Agustus |    |     |    | September |    |     |    |                                     |
|     |  |   | I                               | II | III | IV | I       | II | III | IV | I         | II | III | IV |                                     |
| 1.  | Sarana dan prasarana                     | a. Penggantian bed pasien HD dengan Sofa pasien HD  |                                 |    |     |    |         |    | √   |    |           |    |     |    | Kabid Penunjang medis dan non medis |
|     |  | b. Peningkatan sarpras dan Kebersihan pada Toilet   | √                               | √  | √   | √  | √       | √  | √   | √  | √         | √  | √   | √  |                                     |
| 2   | Waktu Penyelesaian                       | a. Pengembangan pelayanan Farmasi (farmasi rawat jalan lantai II)   | √                               | √  | √   | √  | √       | √  | √   | √  | √         | √  | √   | √  | Kabid Penunjang Medis dan Non Medis |
|     |  | b. Pelaksanaan evaluasi dan pembinaan terhadap sistem antrian di nurse station  |                                 |    |     |    |         |    |     |    | √         |    |     |    |                                     |
| 3   | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | a. Pelaksanaan evaluasi ruang Dahlia terkait aduan tentang pemberian informasi yang kurang jelas terhadap pelayanan kepada pasien |                                 |    |     |    |         |    |     |    |           | √  |     |    | Kabid Pelayanan                     |

Sumber data : Pengolah 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 III Tahun 2024**

Tabel 3.1  
Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III 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   |  |   |   |                    |
|     | Penggantian bed pasien HD dengan Sofa pasien HD                | Sudah  | Penggantian bed pasien HD dengan Sofa pasien HD                   | (Foto/gambar/ akses alamat link, uraian), terlampir | -                  |
|     | Peningkatan sarpras dan Kebersihan pada Toilet                 | Sudah  | Memberikan sarpras toilet dan meningkatkan kebersihan kamar mandi | (Foto/gambar/ akses alamat link, uraian), terlampir |                    |
| 2   | Waktu penyelesaian   |  |   |   |                    |
|     | Pengembangan pelayanan Farmasi (farmasi rawat jalan lantai II) | Dalam proses                                   | Dalam proses persiapan operasional farmasi rawat jalan lantai II  | (Foto/gambar/ akses alamat link, uraian), terlampir | -                  |

|   |   |       |   |   |  |
|---|---|-------|---|---|--|
|   | Pelaksanaan evaluasi dan pembinaan terhadap sistem antrian di nurse station | Sudah | Telah dilaksanakan evaluasi dan pembinaan terhadap sistem antrian di nurse station  | (Foto/gambar/ akses alamat link, uraian), terlampir |  |
| 3 | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan                                    |       |   |   |  |
|   | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan                                    | Sudah | Telah dilaksanakan evaluasi ruang Dahlia terkait aduan tentang pemberian informasi yang kurang jelas terhadap pelayanan kepada pasien | (Foto/gambar/ akses alamat link, uraian), terlampir |  |

- 1 Sarana dan Prasarana
  - a. Penggantian kursi /sofa pasien HD





## 2 Waktu penyelesaian

### a. Operasionalisasi farmasi rawat jalan lantai II



b. Pembinaan pegawai di nurse statio



### 3 Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan

- a. Telah dilaksanakan evaluasi ruang Dahlia terkait aduan tentang pemberian informasi yang kurang jelas terhadap pelayanan kepada pasien



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN  
DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN  
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA  
RSUD Dr.SOEDIRMAN

Jl. Kebumen Raya - Muktisari Kebumen Telpn : (0287) 3873318  
Faks : (0287) 385274 Email : [rsud@kebumenkab.go.id](mailto:rsud@kebumenkab.go.id)  
Website : <https://rsudrsuedirman.kebumenkab.go.id> Kode Pos 54351

Nomor : / 09 / 2024  
Lampiran :  
Perihal : **UNDANGAN**

Kebumen, 17 September 2024  
Kepada :  
Yth :  
Di  
**KEBUMEN**

Bersama ini mohon dengan hormat kehadiran saudara/bapak/ibu pada :  
Hari / Tanggal : Sabtu, 21 September 2024  
Waktu : 12.30 WIB - Selesai  
Tempat : Ruang Dahlia  
Acara : Rapat rutin ruang Dahlia  
Tema : Refreshing dokumentasi di KHANZA

Demikian atas kehadirannya disampaikan terima kasih.

Mengetahui  
Kasi Keperawatan  
  
Joko Mardiyono, S Kep Ns, MARS  
NIP.197807012008011014

Kepala Ruang Dahlia  
  
Ika Apriesti, S Kep  
NIP.198104012009032006



**PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN  
DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN  
PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA  
RSUD Dr. SOEDIRMAN**

Jl. Kebumen Raya Telp : (0287) 3873318 Fax : (0287) 385274 Kode Pos 54317  
Email : [rsud@kebumenkab.go.id](mailto:rsud@kebumenkab.go.id) Website : <https://rsudrsuedirman.kebumenkab.go.id/>

Hari/Tanggal : Sabtu, 21 September 2019  
Waktu : 17.30 s/d selesai  
Tempat : R. Dahlia  
Acara : Rapat Rutin R. Dahlia

| NO | NAMA                | L/P | UNIT KERJA     | JABATAN | TANDA TANGAN |
|----|---------------------|-----|----------------|---------|--------------|
| 1  | Eti Purwati         | P   | Dahlia         | Perawat | 1            |
| 2  | Hari Cahyani        | L   | Bid. Pelayanan | MPK     | 2            |
| 3  | Soko Mardipono      | C   | Bid. Pelayanan | Ca      | 3            |
| 4  | Resti Agustina      | P   | Dahlia         | kebid   | 4            |
| 5  | Melina              |     | Dahlia         | Perawat | 5            |
| 6  | Agustin Sulistyani  | P   | Dahlia         | Perawat | 6            |
| 7  | Khyarohunnisa D.A.F | P   | R. O. SIK      | Adm     | 7            |
| 8  | Rumiati             | P   | R. Dahlia      | Perawat | 8            |
| 9  | Deddy. S            | C   | R. Dahlia      |         | 9            |
| 10 | Anisa Rataa Amalia  | P   | R. Dahlia      | Perawat | 10           |
| 11 | Shafiqaburrahman    | P   | Dahlia         | Perawat | 11           |
| 12 | Subaningsih         | P   | Dahlia         | Perawat | 12           |
| 13 | Triana Subandari    | P   | Dahlia         | Perawat | 13           |
| 14 | Anis Nur Hafmah     | P   | Dahlia         | Perawat | 14           |
| 15 | Setiyatingsih       | P   | Dahlia         | Perawat | 15           |
| 16 | Conady H            | L   | Dahlia         | Perawat | 16           |
| 17 | Bayu P              | L   | Dahlia         | Perawat | 17           |
| 18 | Dian Komikasari     | P   | Dahlia         | Perawat | 18           |
| 19 | Puji Restani        | P   | Dahlia         |         | 19           |
| 20 | Lki. P.             | P   | Dahlia         | Perawat | 20           |

Pimpinan Rapat

**Dokumentasi rapat**



## 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 III Tahun 2024 sebanyak 80% sehingga rata-rata nilai Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III sebesar 86,51. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena alasan, yaitu: Pengembangan Farmasi satelit dengan pengembangan Farmasi rawat jalan di lantai 2.
2. 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  | Persiapan operasional Farmasi rawat jalan lantai 2 | Koordinasi dengan Instalasi Farmasi untuk persiapan sarpras pendukung dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas di Farmasi Rawat Jalan Lantai 2 | Oktober                   | Kepala Bidang Penunjang Medis dan Non Medis | Instalasi Farmasi   |

DIREKTUR RSUD Dr.  
SOEDIRMAN KABUPATEN  
KEBUMEN



dr. H. ARIE KOMLADI, M.Sc  
Pembina Tk. I  
NIP. 19680127 200212 1 002