

## **Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester 1 Tahun 2022**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 pelayanan yang harus diukur, yaitu :

### 1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

### 2. Sistem, mekanisme, prosedur.

Prosedur adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

### 3. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian 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, keterampilan, dan pengalaman.

### 7. Perilaku Pelaksana

Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

### 8. Sarana dan prasarana

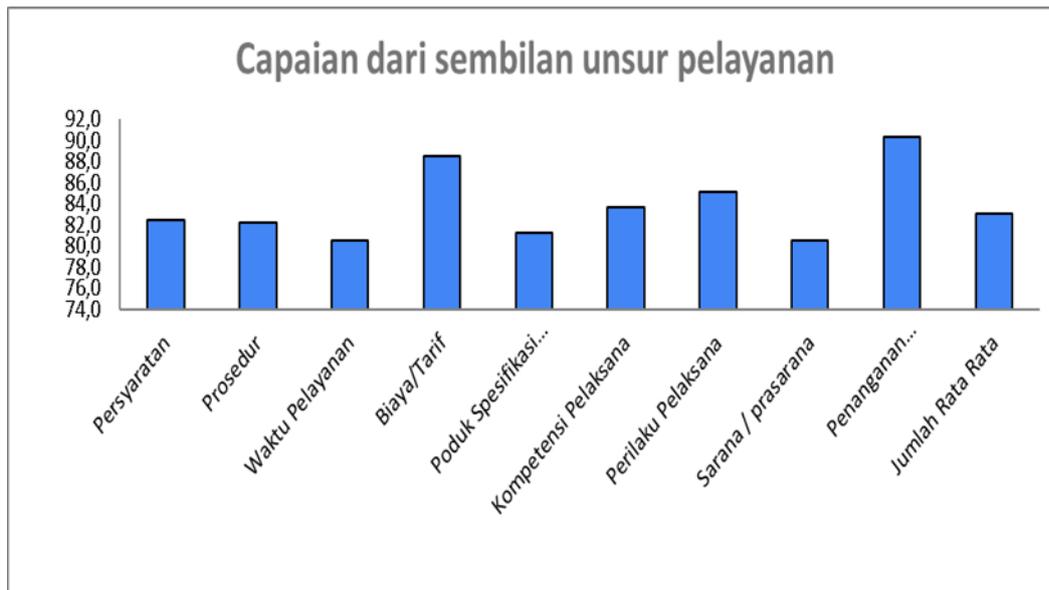
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana

digunakan untuk benda yang bergerak, dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

No	Unsur	Rata - Rata Nilai Semester I	Kategori
1	Persyaratan	<b>82,40</b>	Sesuai
2	Prosedur	<b>82,22</b>	Mudah
3	Waktu Pelayanan	<b>80,50</b>	Cepat
4	Biaya/Tarif	<b>88,54</b>	Murah
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	<b>81,22</b>	Sesuai
6	Kompetensi Pelayanan	<b>83,65</b>	Kompeten
7	Perilaku Pelaksana	<b>85,15</b>	Sopan dan Ramah
8	Sarana/Prasarana	<b>80,50</b>	Baik
9	Penanganan Aduan	<b>90,34</b>	Berfungsi Optimal
	<b>Jumlah Rata Rata</b>	<b>83,00</b>	



Secara keseluruhan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr Soedirman Kebumen pada semester I pada tahun 2022 mencapai nilai rata – rata untuk keseluruhan unsur pelayanan yang dinilai Survey Kepuasan Masyarakat sebesar 83,00 dengan kategori “Baik” dan mencapai standar yang ditetapkan di Standar Minimal Pelayanan (SPM) RSUD dr. Soedirman Kebumen tahun 2016 untuk Kepuasan Masyarakat, yaitu 80,00.