

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) RSUD WONOSARI

SEMESTER 1 TAHUN 2018

A. Latar Belakang

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1, dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Berkaitan dengan hal tersebut, RSUD Wonosari secara mandiri menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat. Survei ini akan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mencerminkan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh RSUD Wonosari. Diharapkan dengan semakin meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik kualitas pelayanannya.

B. Dasar Hukum

1. Undang-undang Republik Indonesia No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Bupati Gunungkidul No.14 Tahun 2012 tentang Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKMC).

C. Tujuan dan Sasaran

1. Tujuan Survei

Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan

Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Sasaran Survei

Sasaran survei ini, yaitu:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

D. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Kepmenpan No.25 Tahun 2004 meliputi:

1. Persyaratan

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

3. Waktu Penyelesaian

4. Biaya/Tarif

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

6. Kompetensi Pelaksana

7. Perilaku Pelaksana

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

9. Sarana dan Prasarana

E. Hasil Pengukuran SKM

Responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2018 adalah masyarakat yang sedang mendapatkan pelayanan di berbagai unit pelayanan di RSUD Wonosari sebanyak 312 orang.

Secara umum rata-rata dari 9 unsur pelayanan, kualitas pelayanan di RSUD Wonosari pada semester 1 tahun 2018 dipersepsikan BAIK oleh masyarakat penggunaanya. Hal ini terlihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu 79,99.

Unsur pelayanan yang dipersepsikan paling baik oleh responden adalah Perilaku Pelaksana (85,75) dan

yang mempunyai indeks paling rendah dalam unsur Sarana dan Prasarana (77,25) dan paling rendah kedua adalah unsur Persyaratan (78).

F. Rencana Tindak Lanjut

1. Pemenuhan sarana dan prasarana secara bertahap sesuai kebutuhan.
2. Pengajuan anggaran lewat DAK/APBN, dana APBD Propinsi, dana APBD Kabupaten dan dana BLUD.
3. Resosialisasi persyaratan pasien JKN terutama rujukan PPK I.
4. Perlu upaya untuk mempertahankan dan lebih ditingkatkan lagi pelayanan yang sudah baik.

" BILA ANDA INGIN MENYAMPAIKAN SARAN, MASUKAN DAN KELUHAN TENTANG PELAYANAN DI RSUD WONOSARI"

Silahkan disampaikan melalui:

1. Telepon (0274) 391007, 391288 Ext. 701
2. Datang langsung ke RSUD Wonosari di bagian Layanan Pengaduan
3. Melalui kotak pengaduan yang tersedia di RSUD Wonosari
4. Melalui SMS atau WA aduan ke nomor: 081919883365
5. Melalui e-mail: rsudwonosari06@gmail.com

Wonosari, 10 Juli 2018

Direktur



dr. Heru Sulistyowati, Sp.A

NIP. 19700206 199903 2 004