



RSUD

**dr. Soeratto
Gemolong-Sragen**

Alamat : Jl. R. Ngt. Tjitrosantjoko 10, Gemolong,
Sragen, Jawa Tengah 57274 Telp. (0271) 6811839

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**RSUD dr. SOERATNO GEMOLONG
KABUPATEN SRAGEN
TAHUN 2025**



DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)..... 1

RSUD dr. SOERATNO GEMOLONG KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2024 1

DAFTAR ISI..... 2

BAB I 3

PENDAHULUAN 3

1.1 Latar Belakang 3

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 4

1.3 Maksud dan Tujuan 4

BAB II 6

PENGUMPULAN DATA SKM 6

2.1 Persiapan 6

2.2 Metode Pengumpulan Data 6

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 7

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM..... 8

2.5 Penentuan Jumlah Responden..... 8

BAB III 10

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 10

3.1 Jumlah Responden SKM..... 10

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 10

BAB IV..... 12

ANALISIS HASIL SKM..... 12

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 12

4.2 Rencana Tindak Lanjut 13

4.3 Tren Nilai SKM 14

BAB V..... 15

KESIMPULAN 15

LAMPIRAN 16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan RSUD dr. Soeratto Gemolong sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kabupaten Sragen, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh RSUD dr. Soeratto Gemolong

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

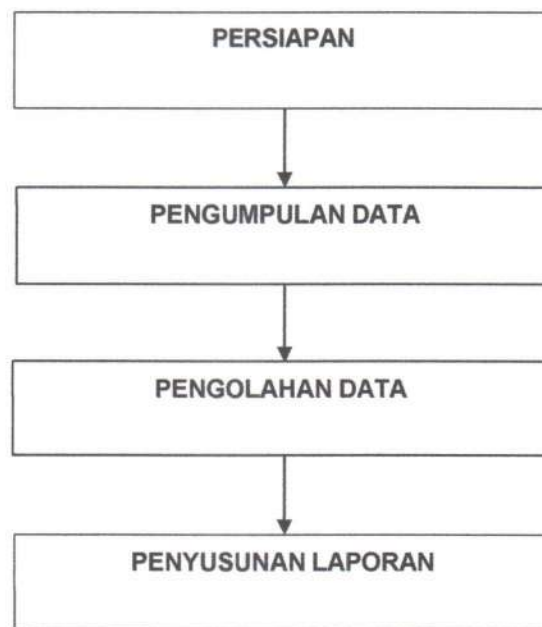
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Persiapan

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada RSUD dr. Soeratno Gemolong dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD dr. Soeratno Gemolong (sebagaimana terlampir). Dalam pelaksanaannya survei kepuasan masyarakat pada RSUD dr. Soeratno Gemolong melalui tahapan yang dilaksanakan sebagaimana tergambar dalam bagan alur sebagai berikut :



2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan metode online/daring dan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM RSUD dr. Soeratno Gemolong yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan 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, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku 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 (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh

responden sebagai penerima layanan baik melalui online/daring dan pengisian kuesioner secara manual dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama kurang lebih 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	10
2.	Pengumpulan Data	Januari-September 2025	218
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1-7 Oktober 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	8 - 13 Oktober 2025	6

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Rumah Sakit dr. Soeratno Gemolong berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Rumah Sakit dr. Soeratno Gemolong dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 102.573 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 384 orang.

Perhitungan Jumlah Sampel (Metode Sampel Morgan dan krejcie) dari Jumlah Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan RSUD dr. Soeratto Gemolong
1 Januari – 31 Desember Tahun 2024

RSUD dr. Soeratto Gemolong
Jl. R. Ngt. Tjitosantjoko 10 Gemolong

LAPORAN REKAP KUNJUNGAN RAWAT JALAN

CARA BAYAR : Semua
INSTALASI : Semua
UNIT : Semua
SUB UNIT : Semua

PERIODE 1 JANUARI 2024 S/D 31 DESEMBER 2024

No.	Deskripsi	Jenis Kelamin		Cara Bayar					Jumlah
		L	P	Umum/Tun	Inhealth	JKN	JKD	IKS	
1	Baru	7292	9901	6134	0	10711	0	139	17193
2	Lama	30795	42640	5167	0	66440	0	429	73435
TOTAL		38087	52541	11301	0	77151	0	568	90628

RSUD dr. Soeratto Gemolong
Jl. R. Ngt. Tjitosantjoko 10 Gemolong

LAPORAN REKAP KUNJUNGAN RAWAT INAP

CARA BAYAR : Semua
INSTALASI : Pelayanan dan Penunjang Medis
UNIT : Instalasi Rawat Inap
SUB UNIT : Semua

PERIODE 1 JANUARI 2024 S/D 31 DESEMBER 2024

No.	Deskripsi	Jenis Kelamin		Cara Bayar					Jumlah
		L	P	Umum/Tun	Inhealth	JKN	JKD	IKS	
1	Baru	4919	5639	1354	0	8888	0	89	10558
2	Lama	694	693	76	0	1256	0	9	1387
TOTAL		5613	6332	1430	0	10144	0	98	11945

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 382 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

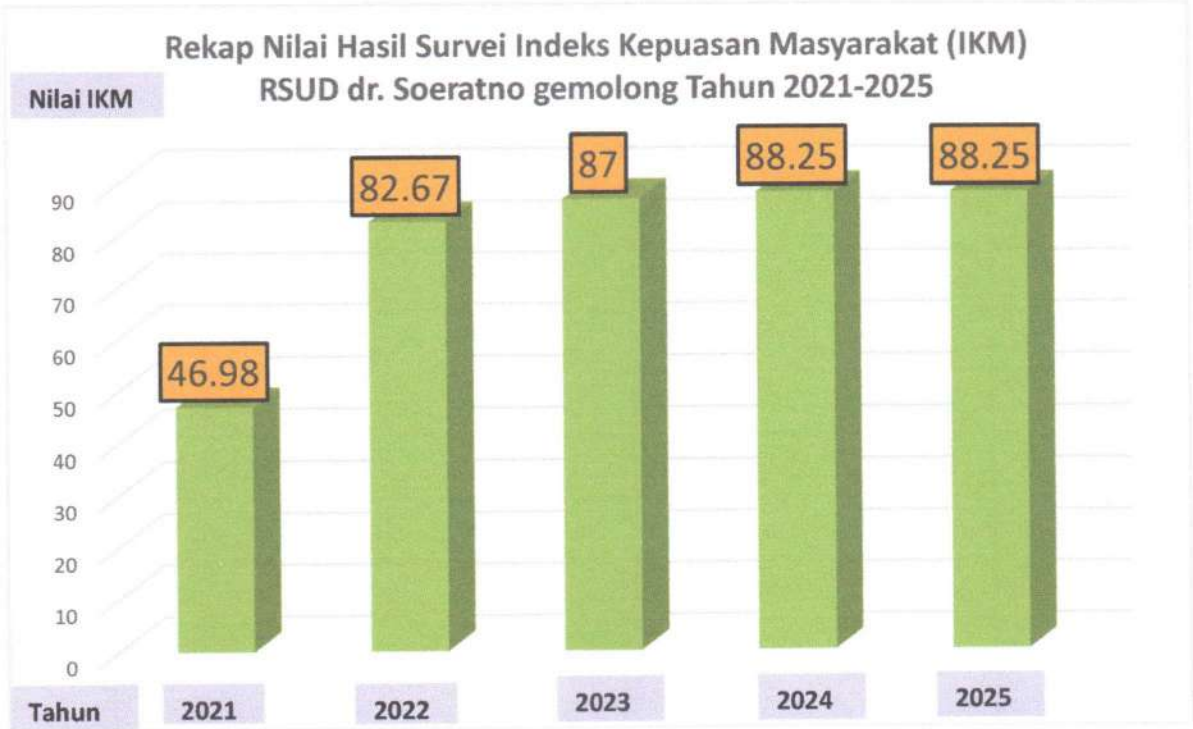
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI LAKI	159	41 %
		PEREMPUAN	225	59 %
2	PENDIDIKAN TERAKHIR	TIDAK LULUS SD	3	1 %
		SD	28	7 %
		SMP	62	16 %
		SMA	182	47 %
		D1-D2-D3	38	10 %
		S1/D4	64	17 %
		S2 Ke Atas	7	2 %
3	PEKERJAAN	PNS	81	21 %
		TNI/POLRI	3	1 %
		SWASTA	249	65 %
		WIRASWASTA	45	12 %
		LAINNYA	6	2 %

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM dilakukan secara online menggunakan aplikasi survei kepuasan masyarakat (<https://sukma.sragenkab.go.id/>) olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM unsur	per	3,40	3,36	3,35	3,69	3,53	3,59	3,58	3,62	3,97
IKM Layanan	Unit	88,25 (Baik)								

- Keterangan :
- 1. U1 : Persyaratan
 - 2. U2 : Prosedur
 - 3. U3 : Waktu Pelayanan
 - 4. U4 : Biaya/Tarif
 - 5. U5 : Produk Layanan
 - 6. U6 : Kompetensi Pelaksana
 - 7. U7 : Perilaku Pelaksana
 - 8. U8 : Sarana dan Prasarana
 - 9. U9 : Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Nilai Terendah Tahun 2024		Nilai Terendah Tahun 2025	
Persyaratan	3.44	Waktu pelayanan	3.35
Prosedur layanan	3.46	Prosedur layanan	3.36
Waktu pelayanan	3.50	Persyaratan	3.50
Nilai Tertinggi Tahun 2024		Nilai Tertinggi 2025	
Penanganan, pengaduan , saran, dan masukan	3.99	Penanganan, pengaduan , saran, dan masukan	3.97
Biaya/tarif	3.76	Biaya/Tarif	3.69
Sarana dan Prasarana	3.52	Sarana dan Prasarana	3.62

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarka hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan Mutu Pelayanan RSUD dr. Soeratno Gemolong pada tahun 2024 dengan nilai IKM 88,25% (382 responden) dan pada tahun 2025 masih dengan nilai yang sama yaitu 88,25% (384 responden)
2. Nilai terendah pada Unsur Pelayanan RSUD dr. Soeratno Gemolong pada tahun 2024 dan tahun 2025 masih dengan unsur yang sama yaitu waktu pelayanan, Prosedur layanan,dan persyaratan. Yang membedakan pada tahun 2025 adalah Waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah (3.35).
3. Nilai tertinggi pada Unsur Pelayanan RSUD dr. Soeratno gemolong pada tahun 2024 dan 2025 masih dengan unsur yang sama yaitu Penanganan, pengaduan , saran, dan masukan ; Biaya/tarif serta pengaduan ; dan Biaya/tarif serta pengaduan. Nilai tertinggi unsur pelayanan adalah

Penanganan, pengaduan , saran, dan masukan yaitu pada tahun 2024 (nilai 3.99) pada tahun 2025 (nilai 3.97)

4. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sudah mulai dilakukan, tapi antrean loket masih harus dilalui pasien antara lain :
 - a. Antrean informasi
 - b. Antrean pendaftaran
 - c. Antrean nurse center poliklinik
 - d. Antrean pelayanan penunjang
 - e. Antrean dokter
 - f. Antrean apotek rawat jalan
 - g. Antrean kasir
 - h. Antrean surat kontrol berikutnya
 - i. Antrean pendaftaran online kontrol berikutnya
5. Prosedur pelayanan dipercepat, pelayanan pasien lama karena harus bolak- balik di loket antrean dan pemeriksaan, serta dokter tidak datang sesuai jadwal jam praktik.
6. Persyaratan di pelayanan rumah sakit masih belum sepenuhnya dipahami masyarakat dan masih ada sebagian Masyarakat yang menganggap rumit

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tahun 2025. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu	a. Alur dan sistem Pelayanan di poli rawat jalan akan diperbaiki agar tercapai waktu tunggu sesuai standar	√	√	√	√	Bidang Pelayanan , Bidang Pengembangan Informasi dan Bagian Sekretariat
		b. Inovasi layanan SOBAT (Sahabat Pengantar Obat), sehingga jika antrean pasien banyak, pasien tidak perlu menunggu obat jadi, maka obat pasien akan diantar sampai ke rumah	√	√	√	√	
2	Prosedur Pelayanan	a. Menambah media informasi terkait prosedur pelayanan	√	√	√	√	Bidang Pelayanan dan Bidang Pengembangan Informasi
		b. Menyederhanakan prosedur dengan digitalisasi layanan	√	√	√	√	
1	Persyaratan	Menambah media informasi terkait persyaratan pelayanan	√	√	√	√	Bidang Pelayanan

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan RSUD dr. Soeratno Gemolong, dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas,dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024, dan nilai tetap pada tahun 2024 dan 2025 pada RSUD dr. Soeratno Gemolong,

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga September 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD dr. Soeratno Gemolong , secara umum nilai SKM RSUD dr. Soeratno Gemolong menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024. Sedangkan pada tahun 2025 mendapatkan nilai SKM (88,25) sama dengan nilai SKM pada tahun 2024 (kategori baik)
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu, waktu pelayanan, prosedur layanan, waktu pelayanan, persyaratan pelayanan.
3. Nilai terendah pada Unsur Pelayanan RSUD dr. Soeratno Gemolong pada tahun 2024 dan tahun 2025 masih dengan unsur yang sama yaitu waktu pelayanan, Prosedur layanan,dan persyaratan. Nilai terendah tahun 2025 adalah Waktu pelayanan mendapatkan (3.35), sedangkan nilai terendah tahun 2024 adalah Persyaratan (3.44).
- 5 Nilai tertinggi pada Unsur Pelayanan RSUD dr. Soeratno gemolong pada tahun 2024 dan 2025 masih dengan unsur yang sama yaitu Penanganan, pengaduan , saran, dan masukan ; Biaya/tarif serta pengaduan ; sarana dan prasarana. Nilai tertinggi unsur pelayanan adalah Penanganan, pengaduan , saran, dan masukan yaitu pada tahun 2024 (nilai 3.99) pada tahun 2025 (nilai 3.97)

Mengetahui

Direktur RSUD dr. Soeratno Gemolong

Kabupaten Sragen



(dr. KINIK DARSONO, M.Pd.Ked)

NIP. 19710415 200903 1 001

LAMPIRAN

LAMPIRAN

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Selamat Mengikuti Survey Kepuasan Masyarakat
(Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeratto Gemolong)

1

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

☐

Tidak sesuai

☐

Kurang sesuai

☐

Sesuai

☐

Sangat sesuai

2

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

Lengkapi Data Berikut Sebelum Mengisi Survey :

Logout RSUD SOERATNOBeranda

Instansi Pemberi Layanan

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeratto Gemolong

Umur

Jenis Kelamin

☒ Pria☐ Wanita

Pendidikan Terakhir

☐ Tdk lulus SD☐ SMA☐ S-2 ke Atas

☐ SD☐ D1-D2-D3☐ S-1/D4

☐ SMP

Pekerjaan

☐ PNS☐ Wiraswasta

☐ TNI / POLRI☐ Lainnya

☐ Swasta

Pekerjaan lainnya...

Jenis Layanan

Pilih Layanan

Tgl. Survey

2024-09-24

Jam Survey

☒ 07.00 - 12.00☐ 13.00 - 17.00

Next »

3

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

☐

Tidak cepat

☐

Kurang cepat

☐

Cepat

☐

Sangat cepat

4

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

☐

Sangat mahal

☐

Cukup mahal

☐

Murah

☐

Gratis

2. Hasil Olah Data

2025-01-01 s.d 2025-08-23

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN												
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	DATETIM E	KESAN	NAMA RESP	NO.HP
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	3	3	2	4	3	3	4	2	4	23/01/2025 09.04	Saran cleaning service untuk tdk membawa makanan seperti durian. Baunya menyengat di RS		0
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	23/01/2025 09.24	Pelayanan sangat baik		0
3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	23/01/2025 09.42	Pelayanan sangat baik		0
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	07/02/2025 14.08	Petugas ramah, pelayan baik		0
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	07/02/2025 14.41	RSSG selalu yang terbaik Good luck and emmuaahh h		0
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	08/02/2025 09.02	Semoga semakin baik dan baik		0
7	4	4	3	4	4	4	3	4	4	08/02/2025 09.09	Untuk pelayanan rawat jalan sudah sesuai prosedur yang ada, untuk didisipkink an lagi jam praktik dokter		0
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	08/02/2025 09.09	Bidan jaga ponek sabar, kompeten, sesuai dengan yang diharapkan		0
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	08/02/2025 09.14	Memuaskan		0
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	08/02/2025 09.16	baik		0
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4	08/02/2025 09.22	Pelayanan sangat memuaskan		0
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	08/02/2025 09.29	Bagus tingkatkan		0

											lagi		
13	3	3	1	4	4	4	3	4	4	08/02/2025 09.30	jam pelayanan sebaiknya di sesuaikan dengan kehadiran dokter, antrian kadang numpuk di pagi hari kalau di pendaftaran antrian online cukup reservasi dengan mesin... kaya di rs moewardi		0
14	4	4	3	3	4	4	4	4	4	08/02/2025 09.31	Mantap..m emuaskan		0
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	08/02/2025 09.32	Alhamdulillah puas, cekatan dan ramah		0
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	08/02/2025 09.33	Terimakasih pak dokter dan ibu bidan pelayanan sangat sabar dan ramah		0
17	3	3	3	3	3	3	3	2	3	08/02/2025 09.33	Saya adalah pasien rutin poli dalam setiap bulan, pelayanan yg diberikan kepada saya sudah cukup baik.		0
18	4	4	3	3	3	4	3	3	4	08/02/2025 09.34	Mantap..puas		0
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	08/02/2025 09.34	Sangat nyaman		0
20	4	4	4	3	3	4	4	4	4	08/02/2025 09.35	Mantap..puas		0
21	3	4	3	3	3	4	4	3	4	08/02/2025 09.36	Perawat dan bidan sangat ramah baik cepat		0
22	3	3	3	3	3	3	3	2	4	08/02/2025 09.40	Saya adalah pasien rutin poli dalam, pelayanan yg diberikan kpd saya sudah		0

											cukup baik		
23	4	4	3	4	4	4	4	3	4	08/02/2025 09.47	Tolong tempat terapi di perluas , karyawan fisioterapi di tambah, alat terapi di tambah		0
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	08/02/2025 09.47	Sangat baik tingkatkan		0
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	08/02/2025 09.47	Semakin jaya Ponok RSSG		0
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	08/02/2025 09.47	Semakin jaya Ponok RSSG		0
27	4	4	3	4	4	4	4	3	4	08/02/2025 09.50	Tolong di tambah ruang terapi anak- anak , biar tidak antri		0
28	4	3	4	4	3	4	4	3	4	08/02/2025 09.51	Sangat puas dengan pelayanan di ponok rsud gemolong		0
29	3	3	4	3	4	3	3	4	3	08/02/2025 09.52	Mohon unt peningkata n dalam jumlah jenis pemeriksa an penunjang		0
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	08/02/2025 09.52	Pelayanan bagus, ramah		0
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4	08/02/2025 09.56	TOP BGT		0
32	3	3	3	3	3	3	3	2	3	08/02/2025 09.57	Mohon ditingkatka n mutu pelayanan		0
33	3	4	3	4	3	3	4	4	3	08/02/2025 09.59	Pelayanan baik		0
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	08/02/2025 14.10	rs gemolong sangat bermutu dalam melayani masyarakat		0
35	4	4	3	3	4	4	4	3	4	08/02/2025 14.15	Petugas farmasi ramah ramah		0
36	3	3	3	3	3	4	4	3	4	08/02/2025 14.17	Semangat dlm Pelayanan		0

37	4	4	3	4	4	4	4	4	4	08/02/2025 14.22	Perlu adanya contoh atau model bahan makanan / food model dgn ukurannya		0
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	08/02/2025 14.29	Lebih dilengkapi lg sarana dan prasarana nya		0
39	4	4	4	3	4	4	4	4	4	08/02/2025 14.31	Rssg josss		0
40	3	3	2	3	3	3	3	3	4	08/02/2025 14.35	Lebih ditingkatkan lagi, terutama jam pelayanan supaya tidak terlalu siang		0
41	4	4	4	3	3	4	4	4	4	08/02/2025 14.38	Pelayanan Sudah baik,pertahankan dan tingkatkan		0
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4	08/02/2025 14.39	cukup		0
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	08/02/2025 14.42	Petugas cakep dan keren		0
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	08/02/2025 14.43	Pelayanan sangat baik, cepat dan ramah		0
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	08/02/2025 14.44	Pelayanan radiologi sangat cepat		0
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	08/02/2025 14.46	Sudah baik mohon dipertahankan		0
47	4	4	4	4	4	3	3	3	4	08/02/2025 14.48	Good job		0
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	08/02/2025 14.49	Pelayannya bagus Alatnya terbaru 👍👍, bintang 5		0
49	4	4	4	3	4	4	4	4	4	08/02/2025 14.57	Pelayanan sangat baik, efisien, cepat, dan ramah		0
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	09/02/2025 09.06	Pertahankan dan Ditingkatkan		0
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	10/02/2025 14.36	Bagus sekali		0

52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12/02/2025 09.09	sudah sangat baik, ada peningkatan dalam pelayanan nya. terima kasih	0
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4	12/03/2025 09.09	Bagus	0
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4	12/03/2025 09.11	Pelayanan baik	0
55	3	3	3	3	3	3	3	4	4	03/04/2025 09.17	baik	0
56	3	3	3	4	3	3	4	3	4	08/04/2025 09.16	baik	0
57	3	3	4	4	3	3	4	3	4	09/04/2025 09.11	baik	0
58	3	4	3	4	3	3	4	4	4	10/04/2025 09.13	baik	0
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4	12/04/2025 09.07	baik	0
60	3	4	3	4	3	3	3	3	4	14/04/2025 09.04	baik	0
61	3	3	3	3	3	3	3	4	4	15/04/2025 09.56	baik	0
62	3	3	3	3	3	3	4	3	4	16/04/2025 09.54	baik	0
63	3	3	3	4	3	3	4	4	4	16/04/2025 09.58	baik	0
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4	18/04/2025 09.53	baik	0
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4	19/04/2025 09.51	baik	0
66	3	3	4	3	3	3	4	4	4	22/04/2025 09.48	pelayanan ramah	0
67	3	3	3	3	4	3	3	4	4	24/04/2025 09.48	baik	0
68	3	3	3	4	4	3	3	4	4	25/04/2025 09.45	baik	0
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4	26/04/2025 09.40	pegawai ramah dan jujur	0
70	3	3	3	4	3	3	4	3	4	26/04/2025 09.42	baik	0
71	3	3	3	3	4	4	4	4	4	28/04/2025 09.04	pelayanan baik	0
72	3	3	3	4	4	4	4	4	4	28/04/2025 09.19	pelayanan sangat baik	0
73	3	3	3	4	3	4	4	4	4	28/04/2025 09.34	baik	0
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29/04/2025 09.13	Baik	0
75	3	3	4	4	3	3	3	3	4	29/04/2025 09.14	baik	0
76	3	3	3	4	4	3	3	3	4	29/04/2025 09.14	Lebih baik lagi	0
77	3	3	3	4	3	3	3	4	4	29/04/2025 09.27	Dokter nya lama tidak ontime, pasien sudah menunggu datang nya kurang ontime	0
78	3	4	3	4	4	3	3	4	4	29/04/2025 09.41	Sudah cocok disini	0

79	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29/04/2025 09.47	Dokter sabar, pegawai ramah	0
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29/04/2025 09.50	Pelayanan baik smg ditingkatkan trrus	0
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4	30/04/2025 09.04	Pelayanan baik	0
82	3	3	4	4	3	4	3	4	4	30/04/2025 09.11	Pelayanan baik sdh 5 tahun	0
83	3	3	3	4	3	4	4	4	4	30/04/2025 09.12	Pelayanan baik	0
84	3	3	4	4	4	4	4	4	4	30/04/2025 09.17	Pelayanan baik	0
85	3	3	3	4	4	4	4	4	4	30/04/2025 09.19	Pelayanan bain	0
86	3	3	3	4	4	4	4	4	4	30/04/2025 09.21	Pelayanan baik periksa sejak 2 tahun	0
87	3	3	3	4	3	3	4	4	4	30/04/2025 09.22	Sudah periksa 4 tahun pelayanan baik	0
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4	30/04/2025 09.45	pelayanan baik	0
89	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30/04/2025 09.48	Pelayanan baik sudah 1 bulan periksa sini	0
90	3	3	3	4	4	4	4	4	4	30/04/2025 09.50	Pelayanan baik	0
91	3	3	3	4	4	4	4	3	4	30/04/2025 09.52	Pelayanan baik	0
92	3	3	3	4	4	4	3	3	4	30/04/2025 09.53	Pelayanan baik	0
93	3	3	3	4	4	4	4	4	4	30/04/2025 09.56	Pelayanan baik	0
94	3	3	3	4	4	3	4	4	4	30/04/2025 09.59	Pelayanan bain	0
95	3	3	3	4	3	4	4	3	4	30/04/2025 14.01	Pelayanan baik, kursi tunggu kurang, kuota online jangan di batassi	0
96	3	3	3	3	3	3	3	3	4	03/05/2025 09.25	pelayanan baik	0
97	3	3	3	4	4	4	3	4	4	03/05/2025 09.28	pelayanan baik	0
98	3	3	3	3	4	3	3	3	4	03/05/2025 09.29	pelayanan baik	0
99	3	3	3	3	3	3	3	3	4	06/06/2025 09.49	pelayanan baik	0
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4	07/06/2025 09.30	pelayanan baik	0
101	3	3	3	3	3	3	3	3	4	07/06/2025 09.46	pelayanan baik	0
102	3	3	3	4	3	3	4	4	4	10/06/2025 09.25	pelayanan baik	0
103	3	3	3	3	3	3	3	3	4	10/06/2025	pelayanan	0

										5 09.26	baik		
104	3	3	3	3	3	3	3	3	4	10/06/2025 09.26	pelayanan baik		0
105	3	3	3	3	3	3	3	3	4	10/06/2025 09.28	baik		0
106	3	3	3	3	3	3	3	3	4	10/06/2025 09.29	pelayanan baik		0
107	3	3	3	4	4	3	3	3	4	10/06/2025 09.47	pelayanan baik		0
108	3	3	3	3	3	3	3	3	4	10/06/2025 09.48	pelayanan baik		0
109	3	3	3	3	3	3	3	3	4	12/06/2025 09.41	baik		0
110	3	3	3	4	4	3	3	3	4	12/06/2025 09.44	baik		0
111	3	3	3	3	3	3	3	3	4	19/06/2025 09.05	Pelayanan sangat baik		0
112	3	3	3	3	3	3	3	3	4	19/06/2025 09.30	Pelayanan mudah dan cepat		0
113	3	3	3	3	3	3	3	3	4	19/06/2025 09.30	Pelayanan Memuaskan		0
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4	19/06/2025 09.34	Memuaskan		0
115	3	3	3	3	3	4	3	3	4	19/06/2025 09.44	baik dan memuaskan		0
116	3	4	3	4	3	3	3	3	4	23/06/2025 09.01	sangat baik		0
117	3	4	3	4	3	4	3	3	4	23/06/2025 09.03	sangat memuaskan		0
118	3	3	3	4	4	3	3	4	4	23/06/2025 09.48	Memuaskan		0
119	3	3	4	4	3	3	3	4	4	23/06/2025 09.56	sangat memuaskan		0
120	3	4	4	4	4	3	4	4	4	23/06/2025 09.58	Mudah dan cepat		0
121	3	3	3	3	4	3	3	4	4	24/06/2025 09.00	petugas ramah		0
122	3	3	4	3	3	3	3	4	4	24/06/2025 09.01	pelayanan baik		0
123	3	3	3	4	3	3	4	3	4	24/06/2025 09.02	pelayanan baik		0
124	3	3	3	3	4	4	4	4	4	24/06/2025 09.04	bidan ramah dan cepat		0
125	3	3	4	4	4	4	4	4	4	24/06/2025 09.05	baik		0
126	3	3	3	4	4	3	4	3	4	24/06/2025 09.06	petugas ramah		0
127	3	3	3	4	3	4	3	3	4	24/06/2025 09.09	sangat memuaskan		0
128	3	3	3	3	4	4	4	4	4	24/06/2025 09.10	baik		0
129	3	3	3	3	4	4	3	3	4	24/06/2025 09.10	baik dan cepat		0
130	3	3	3	3	3	4	4	4	4	24/06/2025 09.11	baik		0
131	4	3	3	4	4	3	3	4	4	24/06/2025 09.12	sangat memuaskan		0
132	3	4	3	3	4	3	4	3	4	24/06/2025 09.18	baik		0
133	3	3	3	3	4	3	4	3	4	24/06/2025	mudah		0

										5 09.26	cepat		
134	3	4	3	3	3	3	3	3	3	24/06/2025 09.27	baik dan memuaskan		0
135	4	3	4	3	3	3	3	4	4	24/06/2025 09.40	cepat dan puas		0
136	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24/06/2025 09.46	pelayanan baik		0
137	3	3	3	3	3	4	3	3	4	24/06/2025 09.49	pelayanan baik		0
138	3	3	3	3	3	4	4	4	4	24/06/2025 09.51	pelayanan baik		0
139	3	3	3	4	3	3	3	3	4	24/06/2025 09.52	pelayanan semakin baik		0
140	3	4	3	3	4	4	3	3	4	24/06/2025 09.53	baik dan cepat		0
141	3	3	3	3	3	4	4	4	4	24/06/2025 09.53	pelayanan baik		0
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4	24/06/2025 09.56	cepat mudah		0
143	3	3	3	4	3	3	4	4	4	24/06/2025 09.59	pelayanan baik		0
144	3	3	3	3	3	3	4	3	4	25/06/2025 09.02	baik dan memuaskan		0
145	3	4	3	3	3	3	3	3	4	25/06/2025 09.05	sangat memuaskan		0
146	3	3	3	3	3	3	3	3	4	25/06/2025 09.10	memuaskan		0
147	4	4	3	3	4	4	3	4	4	25/06/2025 09.13	sangat baik		0
148	4	3	4	3	3	4	3	4	4	25/06/2025 09.15	memuaskan		0
149	4	3	3	3	3	4	3	4	4	25/06/2025 09.44	pelayanan memuaskan		0
150	4	3	4	3	3	3	3	4	4	25/06/2025 09.45	sangat memuaskan		0
151	3	3	3	3	3	4	3	3	3	25/06/2025 09.46	baik		0
152	3	3	3	4	3	3	3	4	4	25/06/2025 09.48	pegawai jujur dan ramah		0
153	3	4	3	4	3	4	3	3	4	25/06/2025 09.49	sangat memuaskan		0
154	3	4	4	4	4	4	3	4	4	25/06/2025 09.51	baik		0
155	4	3	3	4	4	4	3	4	4	25/06/2025 09.54	baik dan memuaskan		0
156	4	3	3	4	3	4	3	4	4	25/06/2025 09.57	Memuaskan		0
157	4	3	3	4	3	4	3	3	4	26/06/2025 09.05	Mudah cepat dan baik		0
158	4	3	3	4	3	4	3	3	4	26/06/2025 09.16	Memuaskan		0
159	3	4	3	3	3	4	3	4	4	26/06/2025 09.25	cepat dan baik		0
160	3	4	3	3	4	3	3	3	4	26/06/2025 09.28	ramah dan cepat		0
161	4	3	4	3	3	4	3	3	4	26/06/2025 09.29	Baik		0
162	4	4	3	4	3	4	3	3	4	26/06/2025	baik		0

										5 09.30			
163	3	4	3	3	4	3	3	3	4	26/06/2025 09.32	baik		0
164	3	3	3	4	4	4	4	4	4	30/06/2025 09.21	pelayanan		0
165	3	3	4	4	4	4	4	4	4	30/06/2025 09.24	baik		0
166	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30/06/2025 09.33	baik		
167	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30/06/2025 09.33	baik		0
168	4	3	3	4	3	4	3	4	3	30/06/2025 09.35	Memuaskan		0
169	3	4	3	4	3	4	3	3	4	30/06/2025 09.39	memuaskan		0
170	3	3	3	3	3	3	3	4	4	01/07/2025 09.04	baik		
171	3	3	3	4	4	4	4	4	4	01/07/2025 09.06	baik		
172	3	3	3	4	3	4	4	4	4	01/07/2025 09.06	baik		
173	3	3	3	3	3	3	3	4	4	01/07/2025 09.08	baik		
174	4	3	4	3	4	4	4	4	4	01/07/2025 09.10	Memuaskan		
175	4	3	3	4	4	4	4	4	4	01/07/2025 09.12	memuaskan		
176	3	3	3	4	3	3	3	4	4	01/07/2025 09.12	baik		
177	4	3	4	4	4	3	3	4	4	01/07/2025 09.13	baik		
178	3	3	3	3	3	3	3	4	4	01/07/2025 09.14	baik		
179	4	3	3	4	4	4	4	4	4	01/07/2025 09.15	baik		
180	3	3	3	3	3	3	4	4	4	01/07/2025 09.18	baik		
181	3	3	3	3	4	4	4	4	4	01/07/2025 09.19	baik		
182	3	4	3	3	3	3	3	3	4	01/07/2025 09.26	baik		
183	3	3	3	3	4	3	3	3	4	01/07/2025 09.27	baik		
184	3	3	3	3	3	4	4	4	4	01/07/2025 09.28	baik		
185	3	3	3	4	3	3	3	4	4	01/07/2025 09.34	baik		
186	3	3	3	3	3	3	3	3	4	01/07/2025 09.38	memuaskan		
187	4	3	3	4	4	3	3	3	4	01/07/2025 09.40	baik		
188	3	3	4	4	4	4	4	4	4	01/07/2025 09.43	baik		
189	3	4	4	4	4	4	4	4	4	01/07/2025 09.44	baik		
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	01/07/2025 09.49	baik		
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	01/07/2025 09.54	baik		
192	3	3	4	3	3	4	4	4	4	01/07/2025 09.55	baik		
193	3	3	3	4	3	3	4	4	4	01/07/2025 09.56	baik		
194	3	3	3	3	4	3	3	3	4	01/07/2025 09.59	baik		
195	3	3	3	3	3	3	3	4	4	02/07/2025 09.14	baik		

196	3	3	3	3	4	4	4	4	4	02/07/2025 09.26	baik		
197	3	3	3	3	3	3	3	3	4	02/07/2025 09.29	baik		
198	3	3	3	3	3	3	3	3	4	02/07/2025 09.31	baik		
199	3	3	3	3	3	4	4	4	4	02/07/2025 09.34	baik		
200	3	3	3	4	3	3	3	4	4	02/07/2025 09.35	baik		
201	3	3	3	4	3	3	3	3	4	02/07/2025 09.36	baik		
202	3	3	3	3	3	4	4	4	4	02/07/2025 09.37	baik		
203	3	3	3	3	3	3	3	3	4	02/07/2025 09.57	baik		
204	3	3	3	3	3	3	4	4	4	02/07/2025 09.58	baik		
205	3	3	3	3	3	4	4	4	4	03/07/2025 09.40	baik+		
206	3	3	3	3	3	3	3	4	4	03/07/2025 09.41	baik		
207	3	3	3	4	4	4	4	4	4	03/07/2025 09.42	baik		
208	3	3	3	4	4	4	4	4	4	03/07/2025 09.42	baik		
209	3	3	3	4	4	4	4	4	4	03/07/2025 09.43	baik		
210	3	3	3	3	3	3	3	4	4	03/07/2025 09.44	baik		
211	3	3	3	4	3	3	3	3	4	03/07/2025 09.44	baik		
212	3	3	3	3	3	3	3	3	4	03/07/2025 09.45	baik		
213	4	3	3	4	3	3	4	3	4	03/07/2025 09.46	baik dan mudah		
214	3	3	3	4	4	4	4	4	4	03/07/2025 09.49	baik		
215	3	4	3	3	4	3	3	3	4	03/07/2025 09.50	mudah		
216	3	3	3	4	4	4	4	4	4	03/07/2025 09.52	baik		
217	4	3	3	4	3	3	3	3	4	03/07/2025 09.52	baik dan memuaskan		
218	3	3	3	3	3	3	3	3	4	04/07/2025 09.38	baik		
219	3	3	3	4	4	4	4	4	4	04/07/2025 09.39	baik		
220	3	3	4	4	4	4	4	4	4	04/07/2025 09.40	baik		
221	3	3	3	4	4	4	4	4	4	04/07/2025 09.40	baik		
222	3	3	3	4	4	4	4	4	4	04/07/2025 09.41	baik		
223	3	3	3	4	4	4	4	4	4	04/07/2025 09.42	baik		
224	3	3	3	3	3	3	4	4	4	04/07/2025 09.43	baik		
225	3	3	3	4	4	4	4	4	4	04/07/2025 09.44	baik		
226	3	3	3	4	4	4	4	4	4	04/07/2025 09.44	baik		
227	3	3	4	4	4	4	4	4	4	05/07/2025 09.00	baik		
228	3	3	4	4	4	4	4	4	4	05/07/2025 09.01	baik		
229	3	3	3	3	3	4	4	4	4	05/07/2025	baik		

										5 09.02			
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	05/07/202 5 09.05	baik		
231	3	3	3	4	4	4	4	4	4	05/07/202 5 09.06	baik		
232	3	3	3	4	4	4	4	4	4	05/07/202 5 09.07	baik		
233	3	3	3	4	4	4	4	4	4	05/07/202 5 09.08	baik		
234	3	3	3	4	4	4	4	4	4	05/07/202 5 09.12	baik		
235	3	3	3	4	4	4	4	4	4	05/07/202 5 09.14	baik		
236	3	3	3	4	4	4	4	4	4	05/07/202 5 09.15	baik		
237	3	3	4	4	4	4	4	4	4	05/07/202 5 09.16	baik		
238	3	3	4	4	4	4	4	4	4	05/07/202 5 09.17	baik		
239	3	3	3	4	4	4	4	4	4	05/07/202 5 09.19	baik		
240	3	3	4	3	4	3	4	4	4	05/07/202 5 09.48	baik		
241	3	3	3	4	4	4	4	4	4	05/07/202 5 09.59	baik		
242	3	3	4	4	4	4	4	4	4	05/07/202 5 09.59	baik		
243	3	3	3	4	4	4	4	4	4	07/07/202 5 09.15	baik		
244	3	4	4	4	4	4	4	4	4	07/07/202 5 09.16	baik		
245	3	3	4	4	4	4	4	4	4	07/07/202 5 09.17	baik		
246	3	3	3	4	4	4	4	4	4	07/07/202 5 09.18	baik		
247	3	4	4	4	4	4	4	4	4	07/07/202 5 09.20	baik		
248	3	3	4	4	4	4	4	4	4	07/07/202 5 09.21	baik		
249	3	3	4	4	4	4	4	4	4	07/07/202 5 09.22	baik		
250	3	3	3	4	4	4	4	4	4	07/07/202 5 09.22	baik		
251	3	3	4	4	4	4	4	4	4	07/07/202 5 09.23	baik		
252	3	3	4	4	4	4	4	4	4	07/07/202 5 09.28	baik		
253	3	4	3	4	3	4	3	3	3	08/07/202 5 09.07	baik		
254	4	4	3	4	4	3	3	3	4	08/07/202 5 09.10	Puas		
255	4	3	4	4	4	3	4	3	4	08/07/202 5 09.14	baik		
256	4	3	3	4	3	3	3	4	4	08/07/202 5 09.17	baik		
257	4	3	3	4	3	3	4	3	4	08/07/202 5 09.26	baik		
258	4	3	4	4	4	4	4	4	4	09/07/202 5 09.20	Baik		
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	09/07/202 5 09.25	Puas		
260	4	4	4	4	4	3	3	3	4	09/07/202 5 09.27	ramah		
261	4	4	3	4	4	4	4	4	4	09/07/202 5 09.30	Ramah dan Cepat		
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10/07/202 5 09.01	mudah dan cepat		

263	4	3	3	4	4	4	4	4	4	10/07/2025 09.18	Gratis dan cepat		
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10/07/2025 09.20	Baik		
265	3	4	3	4	4	4	4	4	4	10/07/2025 09.24	Baik		
266	4	3	4	4	4	4	4	4	4	10/07/2025 09.54	Baik		
267	4	4	4	4	3	3	4	3	4	11/07/2025 09.04	baik		
268	4	3	4	4	3	4	3	3	4	11/07/2025 09.11	baik		
269	4	3	3	3	3	3	3	3	4	11/07/2025 09.13	Memuaskan		
270	4	3	3	4	4	3	4	3	4	11/07/2025 09.15	baik		
271	4	3	3	4	3	3	3	3	4	14/07/2025 09.03	baik dan cepat		
272	4	4	4	4	3	3	3	3	4	14/07/2025 09.05	baik dan mudah		
273	3	4	3	4	3	4	3	3	4	14/07/2025 09.06	baik		
274	4	3	4	4	3	4	3	4	4	14/07/2025 09.07	mudah dan cepat		
275	4	3	4	4	3	4	4	4	4	14/07/2025 09.14	cepat dan mudah		
276	4	3	3	3	3	3	3	3	4	14/07/2025 09.16	baik		
277	4	3	3	4	4	4	3	4	4	14/07/2025 09.19	baik		
278	3	3	3	4	3	3	3	3	4	15/07/2025 09.48	baik mudah		
279	3	3	3	3	3	3	3	3	4	15/07/2025 09.51	mudah cepat		
280	3	3	3	4	4	3	3	3	4	15/07/2025 09.52	baik dan cepat		
281	3	3	3	4	3	3	3	3	4	15/07/2025 09.54	cepat dan mudah		
282	4	3	3	4	3	3	3	3	4	18/07/2025 09.36	baik dan cepat		
283	4	3	3	4	3	3	3	3	4	18/07/2025 09.40	baik dan cepat		
284	3	3	4	4	3	4	3	4	4	21/07/2025 09.03	baik dan cepat		
285	4	3	3	4	3	4	3	4	4	21/07/2025 09.04	baik		
286	3	4	3	4	3	3	4	4	4	21/07/2025 09.06	baik		
287	4	3	3	4	3	3	3	3	4	21/07/2025 09.33	cepat		
288	4	3	3	4	4	3	3	3	4	22/07/2025 09.13	baik		
289	3	3	4	4	3	4	3	4	4	22/07/2025 09.15	baik		
290	4	4	4	4	3	4	3	4	4	22/07/2025 09.21	baik		
291	4	4	3	3	3	3	3	4	4	24/07/2025 09.20	cepat dan ramah		
292	4	4	3	4	3	4	4	4	4	24/07/2025 09.23	baik dan cepat		
293	4	3	4	4	4	4	3	3	4	24/07/2025 09.26	baik dan cepat		
294	4	3	4	4	4	4	4	4	4	24/07/2025 09.29	baik dan cepat		
295	4	3	3	4	3	3	3	4	4	24/07/2025 09.33	baik		
296	4	4	4	4	3	3	3	4	4	24/07/2025 09.34	cepat dan ramah		

297	4	3	3	4	3	3	3	3	4	24/07/202 5 09.42	baik		
298	4	4	4	4	3	4	4	4	4	24/07/202 5 09.47	cepat dan ramah		
299	3	4	3	4	3	3	3	3	4	25/07/202 5 09.05	baik cepat dan mudah		
300	4	3	3	4	3	3	4	3	4	25/07/202 5 09.13	baik		
301	4	4	4	4	3	4	4	3	4	25/07/202 5 09.49	baik dan cepat		
302	4	3	3	3	4	3	4	4	4	25/07/202 5 09.51	ramah dan cepat		
303	4	3	3	4	3	4	4	3	4	25/07/202 5 09.52	baik cepat		
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26/07/202 5 09.28	baik dan cepat		
305	4	4	3	4	3	4	4	3	4	26/07/202 5 09.31	baik		
306	4	4	3	4	4	4	4	4	4	26/07/202 5 09.33	baik		
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26/07/202 5 09.43	baik		
308	4	4	4	4	3	4	4	4	4	26/07/202 5 09.45	baik		
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28/07/202 5 09.02	baik		
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28/07/202 5 09.11	baik		
311	3	4	3	4	3	3	3	3	4	28/07/202 5 09.18	baik dan cepat		
312	4	4	4	4	4	4	4	3	4	28/07/202 5 09.24	baik		
313	4	4	3	4	3	3	4	3	4	28/07/202 5 09.34	baik dan cepat		
314	4	4	3	4	3	3	3	3	4	28/07/202 5 09.36	mudah dan ramah		
315	4	4	3	4	4	4	4	4	4	28/07/202 5 09.44	baik dan mudah		
316	4	3	4	3	3	4	4	4	4	28/07/202 5 09.51	baik		
317	4	3	3	4	4	4	4	4	4	28/07/202 5 09.54	baik		
318	4	3	3	4	3	3	4	4	4	28/07/202 5 09.57	baik		
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28/07/202 5 09.59	baik		
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31/07/202 5 09.10	baik		
321	4	4	3	3	3	4	4	3	4	31/07/202 5 09.19	baik		
322	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31/07/202 5 09.29	baik dan mudah		
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31/07/202 5 09.31	baik		
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31/07/202 5 09.32	cepat		
325	4	4	4	3	3	3	3	4	4	31/07/202 5 09.40	baik		
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31/07/202 5 09.46	baik		
327	3	3	3	4	4	4	4	4	4	01/08/202 5 09.01	baik		
328	3	3	3	3	4	4	4	4	4	01/08/202 5 09.02	baik		
329	3	3	3	4	3	3	4	3	4	01/08/202 5 09.03	baik		
330	3	3	3	4	3	3	4	4	4	01/08/202 5 09.04	baik		

331	3	3	4	4	4	4	4	4	4	01/08/202 5 09.05	baik		
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4	01/08/202 5 09.11	baik		
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4	01/08/202 5 09.13	baik dan cepat		
334	3	3	3	3	4	4	4	4	4	01/08/202 5 09.24	baik		
335	3	3	3	4	3	4	4	3	4	01/08/202 5 09.32	baik		
336	3	4	3	4	4	3	4	3	4	01/08/202 5 09.33	baik		
337	3	4	4	4	3	4	4	4	4	01/08/202 5 09.35	baik		
338	3	3	3	4	4	4	4	4	4	01/08/202 5 09.37	baik		
339	3	3	4	4	4	4	4	4	4	01/08/202 5 09.38	pelayanan baik		
340	3	3	3	4	4	4	3	4	4	01/08/202 5 09.40	baik		
341	3	3	3	4	4	4	3	3	4	01/08/202 5 09.41	baik		
342	3	3	3	3	4	4	4	4	4	01/08/202 5 09.42	baik		
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4	01/08/202 5 09.45	baik		
344	4	4	4	4	4	4	4	4	4	01/08/202 5 09.46	baik		
345	4	4	4	4	4	4	4	4	4	01/08/202 5 09.48	baik		
346	3	3	4	3	3	4	4	4	4	01/08/202 5 09.48	baik		
347	3	3	3	4	3	4	3	4	4	01/08/202 5 09.49	baik		
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4	01/08/202 5 09.50	baik		
349	3	3	3	3	4	4	3	4	4	01/08/202 5 09.51	baik		
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4	01/08/202 5 09.53	baik		
351	3	3	3	3	4	4	4	4	4	01/08/202 5 09.55	baik		
352	4	4	4	4	4	4	4	4	4	01/08/202 5 09.55	baik		
353	3	3	3	4	4	3	4	4	4	01/08/202 5 09.56	baik		
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4	01/08/202 5 09.58	cepat dan mudah		
355	4	4	4	4	4	4	4	4	4	04/08/202 5 09.33	baik		
356	4	4	4	4	4	4	4	4	4	04/08/202 5 09.36	baik		
357	4	4	4	4	4	4	4	4	4	04/08/202 5 09.46	baik		
358	4	4	4	4	4	4	4	4	4	04/08/202 5 09.48	baik dan mudah		
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4	04/08/202 5 09.51	baik		
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20/08/202 5 09.08	baik		
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20/08/202 5 09.17	baik		
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20/08/202 5 09.25	baik		
363	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21/08/202 5 09.14	baik dan ramah		
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21/08/202 5 09.15	baik		

365	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21/08/2025 09.17	baik		
366	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21/08/2025 09.17	baik		
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21/08/2025 09.18	baik		
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21/08/2025 09.20	baik		
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21/08/2025 09.21	baik dan cepat		
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21/08/2025 09.23	baik dan cepat		
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21/08/2025 09.27	baik dan cepat		
372	4	4	3	4	3	3	3	3	4	21/08/2025 09.34	baik		
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21/08/2025 09.34	baik		
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21/08/2025 09.35	mudah dan cepat		
375	3	3	3	3	3	3	3	3	4	21/08/2025 09.36	baik		
376	3	3	3	4	4	4	4	4	4	21/08/2025 09.37	baik		
377	3	4	3	4	3	4	3	4	4	21/08/2025 09.41	baik		
378	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21/08/2025 09.41	mudah dan cepat		
379	3	3	4	3	3	3	4	4	4	21/08/2025 09.48	baik		
380	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21/08/2025 09.57	baik dan cepat		
381	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22/08/2025 09.01	baik		
382	3	4	4	4	4	4	4	4	4	22/08/2025 09.01	baik		
383	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22/08/2025 09.05	baik		
384	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22/08/2025 09.08	baik		
Σ Nilai / Unsur	1305	1292	1286	1418	1354	1378	1376	1390	1526	-			
NRR / Unsur	3,4	3,36	3,35	3,69	3,53	3,59	3,58	3,62	3,97	-			
NRR Tertbg / Unsur	0,37	0,37	0,37	0,41	0,39	0,39	0,39	0,4	0,44	3,53 *)			
IKM Unit Pelayanan										88,25 **)			

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

Mutu Pelayanan :

A	(Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00
B	(Baik)	:	76,61 - 88,30
C	(Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60
D	(Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,40
U2	Prosedur	3,36
U3	Waktu Pelayanan	3,35
U4	Biaya Tarif	3,69
U5	Produk layanan	3,53
U6	Kompetensi Pelaksana	3,59
U7	Perilaku Pelaksana	3,58
U8	Sarana dan prasarana	3,62
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,97

IKM UNIT PELAYANAN : 88,25 (Baik)

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeratto Gemolong
KABUPATEN SRAGEN
TAHUN 2025

NILAI IKM

88,25

KETERANGAN

RESPONDEN :

JUMLAH		364 orang
JENIS KELAMIN		
L	•	159 orang
P	•	205 orang
PENDIDIKAN		
• TDK LULUS SD	•	3 orang
• SD	•	28 orang
• SMP	•	62 orang
• SMA	•	182 orang
• D1	•	38 orang
• D2	•	64 orang
• D3	•	7 orang

Periode Survey = 01-01-2025 s.d 23-06-2025

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

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

