

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**RSUD Dr. MOEWARDI**  
**PROVINSI JAWA TENGAH**  
**TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
<b>BAB II</b>	<b>3</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b>	<b>3</b>
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
<b>BAB III</b>	<b>5</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	<b>5</b>
3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	5
<b>BAB IV</b>	<b>6</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b>	<b>6</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	6
4.2 Rencana Tindak Lanjut	6
<b>BAB V</b>	<b>8</b>
<b>KESIMPULAN</b>	<b>8</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>9</b>
1. Kuesioner	9
2. Hasil Pengolahan Data	9

# **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 mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 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. Moewardi Provinsi Jawa Tengah, perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat para pengguna layanan publik. 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**

Maksud 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.

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. Moewardi Provinsi Jawa Tengah. 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 Perangkat Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Perangkat Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Dr. Moewardi Provinsi Jawa Tengah Semester II Tahun 2024 dilakukan secara mandiri dengan metode kuesioner bagi seluruh jenis layanan, yaitu dengan cara menyampaikan form kuesioner kepada para pengguna layanan ( pasien dan keluarga pasien ). Kemudian dilakukan rekapitulasi data pengolahan data dan analisa data untuk selanjutnya pembuatan laporan Hasil SKM.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner yang disampaikan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 pertanyaan sesuai 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. Moewardi Provinsi Jawa Tengah 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. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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).

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di RSUD Dr. Moewardi baik di pelayanan rawat inap maupun rawat jalan. Pelaksanaan penyebaran kuesioner dilaksanakan melalui kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden melalui link yang dibagikan oleh petugas.

### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Tahapan pelaksanaan SKM RSUD Dr. Moewardi Provinsi Jawa Tengah adalah sebagai berikut:

- a. Penyebaran kuesioner dilaksanakan pada bulan Juli - September melalui link.
- b. Pengolahan kuesioner dilaksanakan pada bulan Oktober - November
- c. Laporan Hasil SKM semesteran.

### **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada RSUD Dr. Moewardi Provinsi Jawa Tengah adalah sebanyak  $\pm 98.000$  orang per triwulannya. 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  $\pm 384$  orang.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 477 orang responden.

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

Nilai IKM diambil dari hasil olah data kuesioner yang telah dikirimkan responden melalui Form Quisioner dan diperoleh hasil sebagai berikut :

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,47	86,75	B	Baik
2	Prosedur	3,51	87,75	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,25	81,25	B	Baik
4	Biaya	3,55	88,75	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,51	87,75	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,57	89,25	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,59	89,75	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,46	86,5	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,33	83,25	B	Baik
<b>JUMLAH</b>		<b>29,48</b>	<b>31,24</b>	<b>781</b>	
<b>NILAI IKM</b>		<b>3,28</b>	<b>3,47</b>	<b>86,75</b>	<b>B</b>
<b>JUMLAH RESPONDEN = 477</b>					

**DIAGRAM KARTESIUS**  
**Pemasaran, RSUD Dr. Moewardi**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Kinerja	Nilai Kepentingan	Kuadran	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,47	3,5	D	Berlebihan
2	Prosedur	3,51	3,49	D	Berlebihan
3	Waktu Pelayanan	3,25	3,46	C	Prioritas Rendah
4	Biaya	3,55	3,51	B	Pertahankan Prestasi
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,51	3,52	B	Pertahankan Prestasi
6	Kompetensi Pelaksana	3,57	3,58	B	Pertahankan Prestasi
7	Perilaku Pelaksana	3,59	3,55	B	Pertahankan Prestasi
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,46	3,52	A	Prioritas Utama
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,33	3,5	C	Prioritas Rendah
<b>JUMLAH</b>		<b>31,24</b>	<b>31,63</b>		
<b>NILAI RATA-RATA</b>		<b>3,47</b>	<b>3,51</b>		

**BAB IV**

**ANALISIS HASIL SKM**

**4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan memiliki nilai terendah yaitu 81,25. Selanjutnya Kelengkapan Sarana & Prasarana memiliki nilai 83,25 sementara untuk nilai penanganan pengaduan dan saran mempunyai nilai yang sama yaitu sebesar 86,5 adalah yang termasuk dalam tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu urutan pertama adalah unsur perilaku pelaksana dengan nilai 89,75. Unsur kedua adalah dari unsur kompetensi pelaksana dengan nilai 89,25 dan selanjutnya nilai unsur biaya dengan nilai 88,75.

**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 3 (tiga) unsur yang paling rendah hasilnya, yaitu waktu pelayanan, kelengkapan sarana & prasarana, penanganan pengaduan & masukan.

Perbaikan hasil SKM direncanakan akan dibahas pada rapat evaluasi Hasil SKM yang diselenggarakan pada tahun 2024 diselenggarakan setiap semester. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Tahun 2024)		Penanggung Jawab
			Semester 1	Semester 2	
1	Waktu Pelayanan	Koordinasi dengan Bidang Pelayanan Medis, Bidang Pelayanan Keperawatan & Bidang Pelayanan Penunjang		√	Direktur
2	Kelengkapan Sarana & Prasarana	Koordinasi dengan Bidang Penunjang Sarana & Prasarana dan Ka Sub Bag Rumah Tangga		√	Direktur
3	Penanganan Pengaduan & Masukan	Koordinasi dengan Sub Bag Humas & Pemasaran		√	Direktur

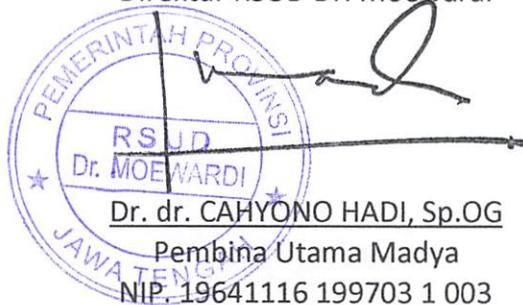
## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester 2 Tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD Dr. Moewardi Provinsi Jawa Tengah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,75.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan & Masukan , Kelengkapan Sarana dan Prasarana & Waktu Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana & Biaya.

Surakarta, November 2024  
Pemerintah Provinsi Jawa Tengah  
Direktur RSUD Dr. Moewardi



Dr. dr. CAHYONO HADI, Sp. OG  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19641116 199703 1 003

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

Pelaksanaan SKM secara daring menggunakan ESKM JATENG, diawali dengan membuat kuesioner yang akan dibagikan kepada pengguna layanan melalui link :

<https://www.eskm.jatengprov.go.id/skm/1121>

### KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PEMASARAN, RSUD DR. MOEWARDI PROVINSI JAWA TENGAH

LAYANAN RSUD DR. MOEWARDI	
IDENTITAS RESPONDEN	
1. Tanggal Survey :	N : o
2. Nama :	
3. Email :	
4. No. Telp/HP :	
5. Umur *) :	Tahun
6. Jenis Kelamin *) :	1. Laki-laki      2. Perempuan
7. Alamat :	
Kecamatan :	
Kabupaten/Kota :	
Provinsi :	
8. Pendidikan Terakhir *) :	1. SD/Sederajat 2. SLTP 3. SLTA 4. Diploma (D-1, D-2, D-3) 5. Sarjana (S-1) 6. Pasca Sarjana (S-2, S-3)
9. Pekerjaan Utama *) :	1. PNS / TNI / Polri 2. Pensiunan 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta 5. Buruh (Tani/Bangunan) 6. Pelajar/Mahasiswa 7. Tidak Bekerja 8. Lainnya, Sebutkan : _____ 9. Petani

**\* Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing masing jawaban yang sesuai**

<b>Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya</b>			
<b>NO</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Kinerja *)</b>	<b>Tingkat Kepentingan *)</b>
<b>1.a</b>	Bagaimana kepuasan Anda terhadap persyaratan administrasi pendaftaran ?	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
<b>1.b</b>	Apakah petugas pendaftaran sudah memberikan informasi pendaftaran secara lengkap ?	1. Tidak Lengkap 2. Kurang Lengkap 3. Lengkap 4. Sangat Lengkap	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
<b>1.c</b>	Bagaimana kesesuaian antara informasi yang diterima dengan pelayanan yang diberikan ?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
<b>2.a</b>	Bagaimana kepuasan Anda terhadap kemudahan prosedur pelayanan pendaftaran?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
<b>2.b</b>	Bagaimana kepuasan Anda terhadap prosedur pelayanan yang ada di Rumah Sakit ?	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
<b>3.a</b>	Bagaimana kepuasan Anda terhadap waktu tunggu pendaftaran ?	1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
<b>3.b</b>	Bagaimana kepuasan Anda terhadap waktu tunggu pelayanan pemeriksaan dokter ?	1. Tidak Disiplin 2. Kurang Disiplin 3. Disiplin	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting

		4. Sangat Disiplin	4. Sangat Penting
3.c	Bagaimana kepuasan Anda terhadap waktu tunggu pengambilan obat apotik ?	1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
4.a	Bagaimana kepuasan Anda terhadap tarif pelayanan di Rumah Sakit ?	1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal 3. Murah 4. Gratis	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
4.b	Bagaimana kepuasan Anda terhadap kesesuaian biaya dan pelayanan yang diberikan ?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
4.c	Bagaimana kepuasan Anda terhadap kewajaran biaya di Rumah Sakit ?	1. Tidak Wajar 2. Kurang Wajar 3. Wajar 4. Sangat Wajar	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5.a	Bagaimana kepuasan Anda terhadap informasi pelayanan di Rumah Sakit ?	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5.b	Apakah menurut anda jenis pelayanan di Rumah Sakit ini sudah lengkap ?	1. Tidak Lengkap 2. Kurang Lengkap 3. Lengkap 4. Sangat Lengkap	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
6.a	Bagaimana ketrampilan dan ketelitian dokter saat melakukan pemeriksaan kepada pasien ?	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Berkompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting

6.b	Bagaimana tanggapan dan kesigapan dokter dalam merespon keluhan pasien ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak Ditanggapi dan Tidak Ditindaklanjuti</li> <li>2. Kurang Ditanggapi dan Kurang Ditindaklanjuti</li> <li>3. Ditanggapi dan Ditindaklanjuti</li> <li>4. Selalu Ditanggapi dan Ditindaklanjuti</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak Penting</li> <li>2. Kurang Penting</li> <li>3. Penting</li> <li>4. Sangat Penting</li> </ol>
6.c	Bagaimana ketrampilan dan ketelitian perawat saat melakukan pemeriksaan kepada pasien ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak Kompeten</li> <li>2. Kurang Kompeten</li> <li>3. Berkompeten</li> <li>4. Sangat Kompeten</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak Penting</li> <li>2. Kurang Penting</li> <li>3. Penting</li> <li>4. Sangat Penting</li> </ol>
6.d	Bagaimana tanggapan dan kesigapan perawat dalam merespon keluhan pasien ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak Ditanggapi dan Tidak Ditindaklanjuti</li> <li>2. Kurang Ditanggapi dan Kurang Ditindaklanjuti</li> <li>3. Ditanggapi dan Ditindaklanjuti</li> <li>4. Selalu Ditanggapi dan Ditindaklanjuti</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak Penting</li> <li>2. Kurang Penting</li> <li>3. Penting</li> <li>4. Sangat Penting</li> </ol>
7.a	Bagaimana penampilan dokter ( kerapihan dan kebersihan) saat memberikan pelayanan ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak Berkualitas</li> <li>2. Kurang Berkualitas</li> <li>3. Berkualitas</li> <li>4. Sangat Berkualitas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak Penting</li> <li>2. Kurang Penting</li> <li>3. Penting</li> <li>4. Sangat Penting</li> </ol>
7.b	Bagaimana sikap dokter saat memberikan pelayanan ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak Ramah/Sopan</li> <li>2. Kurang Ramah/Sopan</li> <li>3. Ramah/Sopan</li> <li>4. Sangat Ramah/Sopan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak Penting</li> <li>2. Kurang Penting</li> <li>3. Penting</li> <li>4. Sangat Penting</li> </ol>
7.c	Bagaimana penampilan perawat ( kerapihan dan kebersihan) saat memberikan pelayanan ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak Berkualitas</li> <li>2. Kurang Berkualitas</li> <li>3. Berkualitas</li> <li>4. Sangat Berkualitas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak Penting</li> <li>2. Kurang Penting</li> <li>3. Penting</li> <li>4. Sangat Penting</li> </ol>

7.d	Bagaimana sikap perawat saat memberikan pelayanan ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak Ramah/Sopan</li> <li>2. Kurang Ramah/Sopan</li> <li>3. Ramah/Sopan</li> <li>4. Sangat Ramah/Sopan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak Penting</li> <li>2. Kurang Penting</li> <li>3. Penting</li> <li>4. Sangat Penting</li> </ol>
8.a	Apakah alur pengaduan di Rumah Sakit sudah sesuai dan mudah untuk dilakukan ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak Mudah</li> <li>2. Kurang Mudah</li> <li>3. Mudah</li> <li>4. Sangat Mudah</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak Penting</li> <li>2. Kurang Penting</li> <li>3. Penting</li> <li>4. Sangat Penting</li> </ol>
8.b	Bagaimana respon yang diberikan terhadap pengaduan yang Anda lakukan ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak Ditanggapi dan Tidak Ditindaklanjuti</li> <li>2. Kurang Ditanggapi dan Kurang Ditindaklanjuti</li> <li>3. Ditanggapi dan Ditindaklanjuti</li> <li>4. Selalu Ditanggapi dan Ditindaklanjuti</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak Penting</li> <li>2. Kurang Penting</li> <li>3. Penting</li> <li>4. Sangat Penting</li> </ol>
8.c	Bagaimana sikap petugas saat melayani pengaduan ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak Ramah/Sopan</li> <li>2. Kurang Ramah/Sopan</li> <li>3. Ramah/Sopan</li> <li>4. Sangat Ramah/Sopan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak Penting</li> <li>2. Kurang Penting</li> <li>3. Penting</li> <li>4. Sangat Penting</li> </ol>
8.d	Bagaimana kepuasan Anda terhadap tindakan yang diberikan terhadap pengaduan ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak Puas</li> <li>2. Kurang Puas</li> <li>3. Puas</li> <li>4. Sangat Puas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak Penting</li> <li>2. Kurang Penting</li> <li>3. Penting</li> <li>4. Sangat Penting</li> </ol>
9.a	Bagaimana menurut Anda kondisi fasilitas dan lahan parkir di Rumah Sakit ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak Berkualitas</li> <li>2. Kurang Berkualitas</li> <li>3. Berkualitas</li> <li>4. Sangat Berkualitas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak Penting</li> <li>2. Kurang Penting</li> <li>3. Penting</li> <li>4. Sangat Penting</li> </ol>
9.b	Bagaimana menurut Anda kondisi fasilitas ruang tunggu di Rumah Sakit ?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak Lengkap</li> <li>2. Kurang Lengkap</li> <li>3. Lengkap</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak Penting</li> <li>2. Kurang Penting</li> <li>3. Penting</li> </ol>

		4. Sangat Lengkap	4. Sangat Penting
9.c	Bagaimana menurut Anda kondisi fasilitas kamar mandi di Rumah Sakit ?	1. Tidak Lengkap 2. Kurang Lengkap 3. Lengkap 4. Sangat Lengkap	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
9.d	Bagaimana menurut Anda kondisi fasilitas ruang periksa atau ruang rawat inap di Rumah Sakit ?	1. Tidak Berkualitas 2. Kurang Berkualitas 3. Berkualitas 4. Sangat Berkualitas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
-	Apakah terdapat tambahan biaya diluar biaya yang ditetapkan ? ?	1. Tidak Ada	2. Ada
<u>Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan (Jika Terdapat jawaban yang kurang, isikan saran/masukan.) **)</u>			

\*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.

\*\*) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang.

## 2. Hasil Pengolahan Data

Tahap berikutnya adalah penyebaran kuesioner secara langsung dengan penyebaran link kepada responden, yang dibagikan oleh petugas kemudian diolah melalui aplikasi ESKM Jawa Tengah.

### REKAP RESPONDEN SURVEY IKM PROVINSI JAWA TENGAH

Organisasi : PEMASARAN, RSUD DR. MOEWARDI  
 Periode : SEMESTER II TH. 2024 (08 JULI 2024 S/D 30 SEPTEMBER 2024)  
 Kuesioner : LAYANAN RSUD DR. MOEWARDI  
 Sumber : SURVEY YANG DI LAKUKAN OLEH MASYARAKAT SECARA ONLINE DAN SUDAH MELAKUKAN VERIFIKASI EMAIL

#### REKAP BERDASARKAN JENIS KELAMIN

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Laki-laki	164	34,38
2	Perempuan	313	65,62
TOTAL		477	100,00

#### REKAP BERDASARKAN UMUR

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	10 Tahun	2	0,42
2	11 Tahun	1	0,21
3	13 Tahun	1	0,21
4	14 Tahun	2	0,42
5	15 Tahun	5	1,05

6	16 Tahun	1	0,21
7	17 Tahun	9	1,89
8	18 Tahun	9	1,89
9	19 Tahun	6	1,26
10	20 Tahun	6	1,26
11	21 Tahun	9	1,89
12	22 Tahun	7	1,47
13	23 Tahun	14	2,94
14	24 Tahun	15	3,14
15	25 Tahun	16	3,35
16	26 Tahun	13	2,73
17	27 Tahun	13	2,73
18	28 Tahun	7	1,47
19	29 Tahun	12	2,52
20	30 Tahun	21	4,40
21	31 Tahun	12	2,52
22	32 Tahun	19	3,98
23	33 Tahun	15	3,14
24	34 Tahun	15	3,14
25	35 Tahun	12	2,52
26	36 Tahun	10	2,10
27	37 Tahun	10	2,10
28	38 Tahun	11	2,31
29	39 Tahun	11	2,31
30	40 Tahun	6	1,26
31	41 Tahun	12	2,52
32	42 Tahun	12	2,52
33	43 Tahun	13	2,73
34	44 Tahun	5	1,05
35	45 Tahun	12	2,52
36	46 Tahun	7	1,47
37	47 Tahun	6	1,26
38	48 Tahun	9	1,89
39	49 Tahun	5	1,05
40	50 Tahun	9	1,89
41	51 Tahun	3	0,63
42	52 Tahun	8	1,68
43	53 Tahun	8	1,68
44	54 Tahun	7	1,47
45	55 Tahun	5	1,05
46	56 Tahun	4	0,84
47	57 Tahun	9	1,89
48	58 Tahun	5	1,05
49	59 Tahun	4	0,84
50	60 Tahun	2	0,42
51	61 Tahun	3	0,63
52	62 Tahun	8	1,68
53	63 Tahun	4	0,84
54	64 Tahun	6	1,26
55	65 Tahun	2	0,42
56	66 Tahun	5	1,05
57	69 Tahun	3	0,63
58	70 Tahun	1	0,21

59	71 Tahun	1	0,21
60	72 Tahun	3	0,63
61	73 Tahun	2	0,42
62	76 Tahun	1	0,21
63	77 Tahun	2	0,42
64	82 Tahun	1	0,21
<b>TOTAL</b>		<b>477</b>	<b>100,00</b>

**REKAP BERDASARKAN RENTANG UMUR**

NO	RENTANG UMUR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	17 Tahun Kebawah	21	4,40
2	18 s/d 27 Tahun	108	22,64
3	28 s/d 37 Tahun	133	27,88
4	38 s/d 47 Tahun	95	19,92
5	48 s/d 57 Tahun	67	14,05
6	58 Tahun Keatas	53	11,11
<b>TOTAL</b>		<b>477</b>	<b>100,00</b>

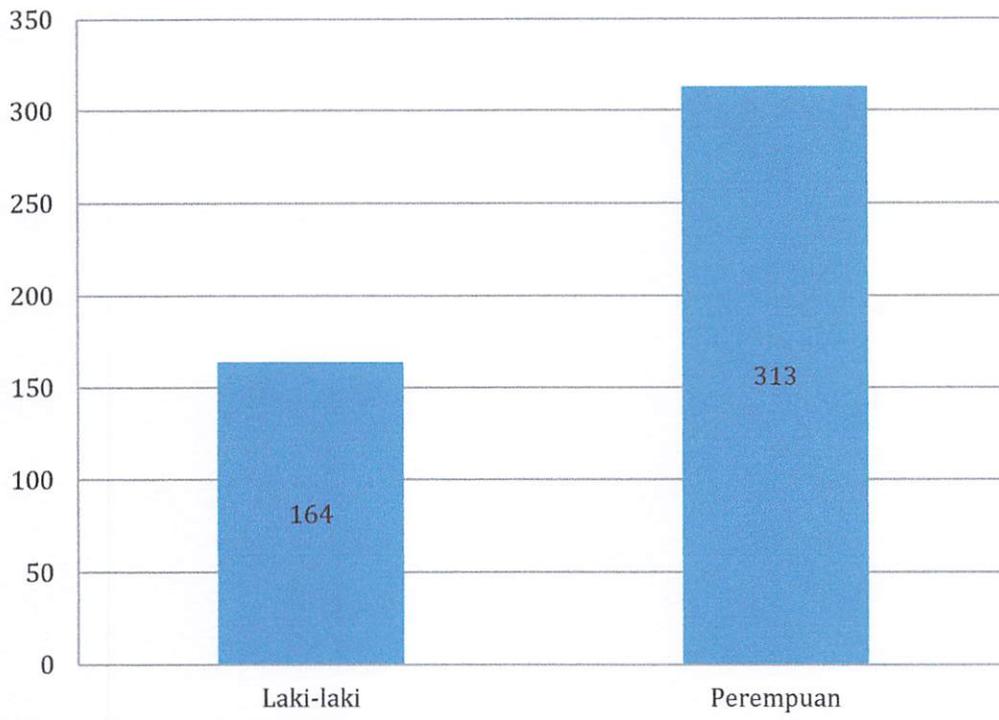
**REKAP BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR**

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD/Sederajat	73	15,30
2	SLTP	48	10,06
3	SLTA	199	41,72
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	48	10,06
5	Sarjana (S-1)	101	21,17
6	Pasca Sarjana (S-2, S-3)	8	1,68
<b>TOTAL</b>		<b>477</b>	<b>100,00</b>

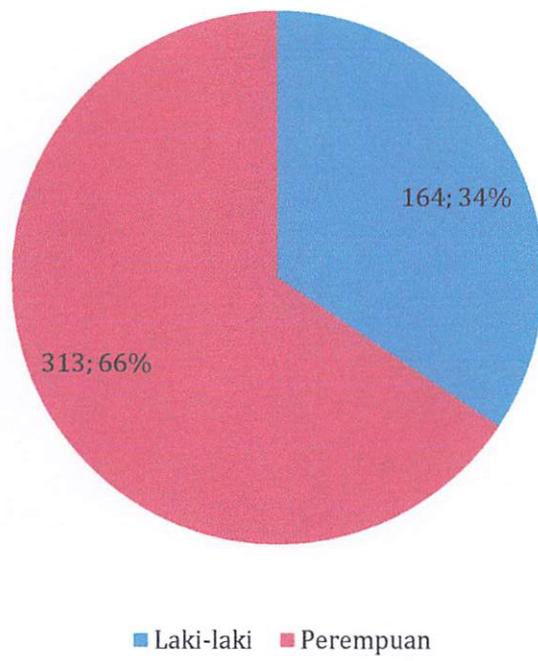
**REKAP BERDASARKAN PEKERJAAN**

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS / TNI / Polri	60	12,58
2	Pensiunan	14	2,94
3	Pegawai Swasta	84	17,61
4	Wiraswasta	106	22,22
5	Buruh (Tani/Bangunan)	24	5,03
6	Pelajar/Mahasiswa	41	8,60
7	Tidak Bekerja	73	15,30
8	Lainya	62	13,00
9	Petani	13	2,73
<b>TOTAL</b>		<b>477</b>	<b>100,00</b>

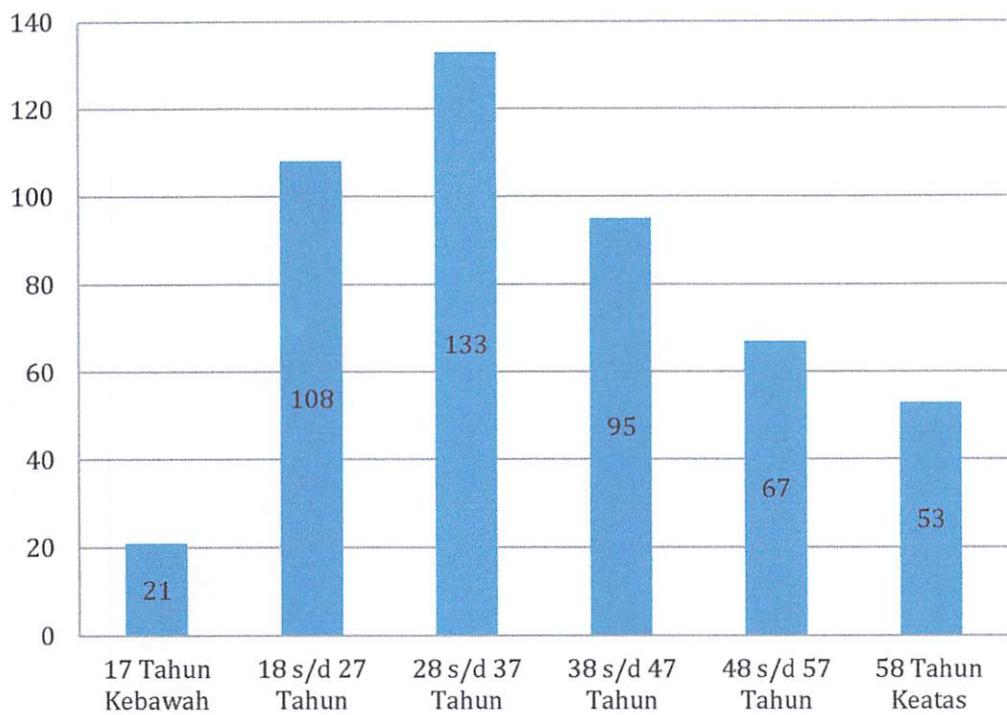
### Grafik Batang Jenis Kelamin



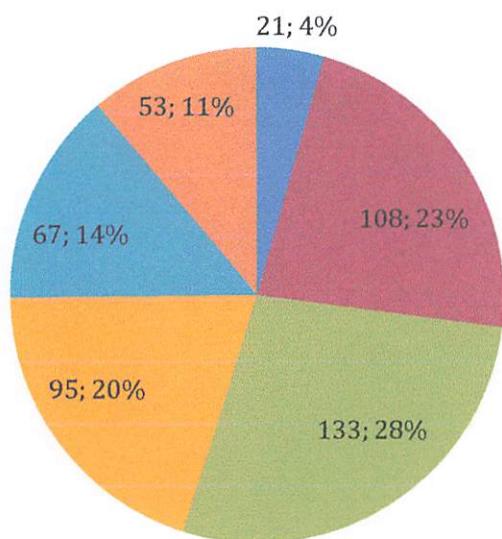
### Diagram Lingkaran Jenis Kelamin



### Grafik Batang Rentang Umur

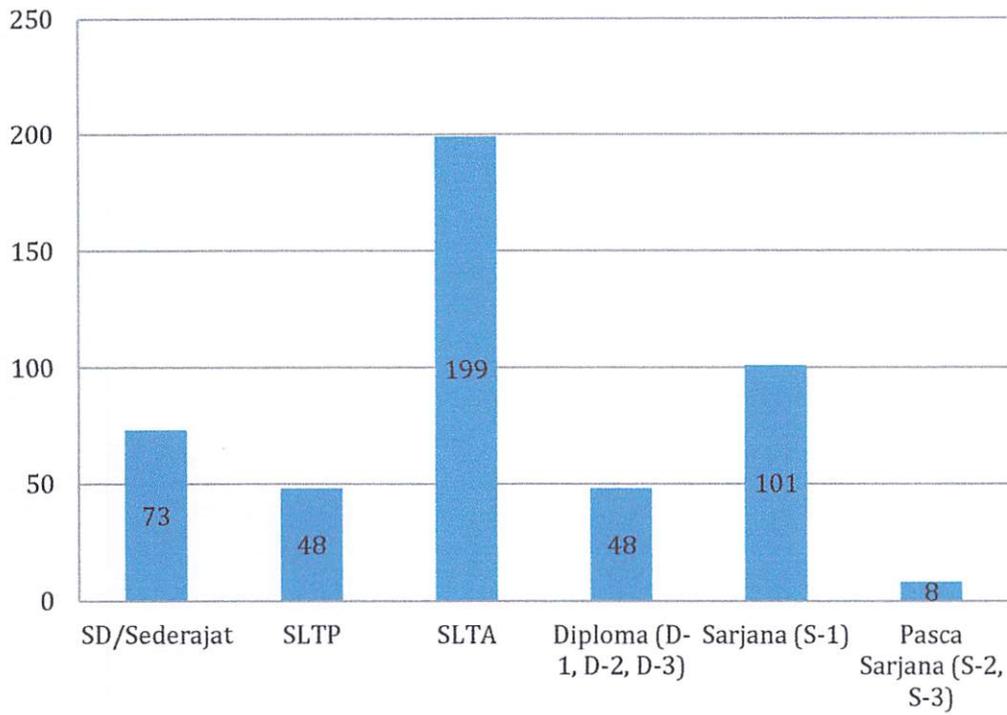


### Diagram Lingkaran Rentang Umur

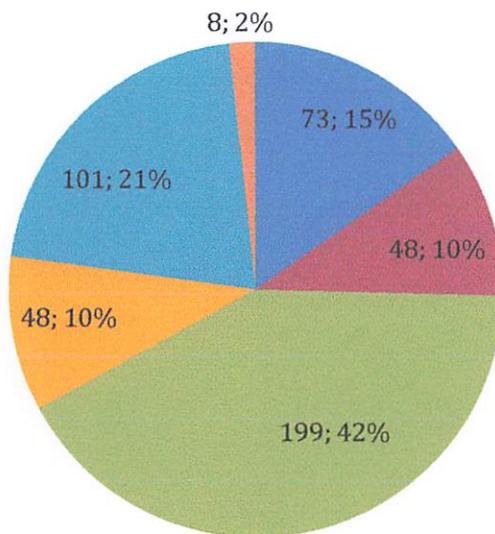


- 17 Tahun Kebawah
- 18 s/d 27 Tahun
- 28 s/d 37 Tahun
- 38 s/d 47 Tahun
- 48 s/d 57 Tahun
- 58 Tahun Keatas

### Grafik Batang Pendidikan Terakhir



### Diagram Lingkaran Pendidikan Terakhir



■ SD/Sederajat      ■ SLTP      ■ SLTA  
■ Diploma (D-1, D-2, D-3)      ■ Sarjana (S-1)      ■ Pasca Sarjana (S-2, S-3)

Grafik Batang Pekerjaan Responden

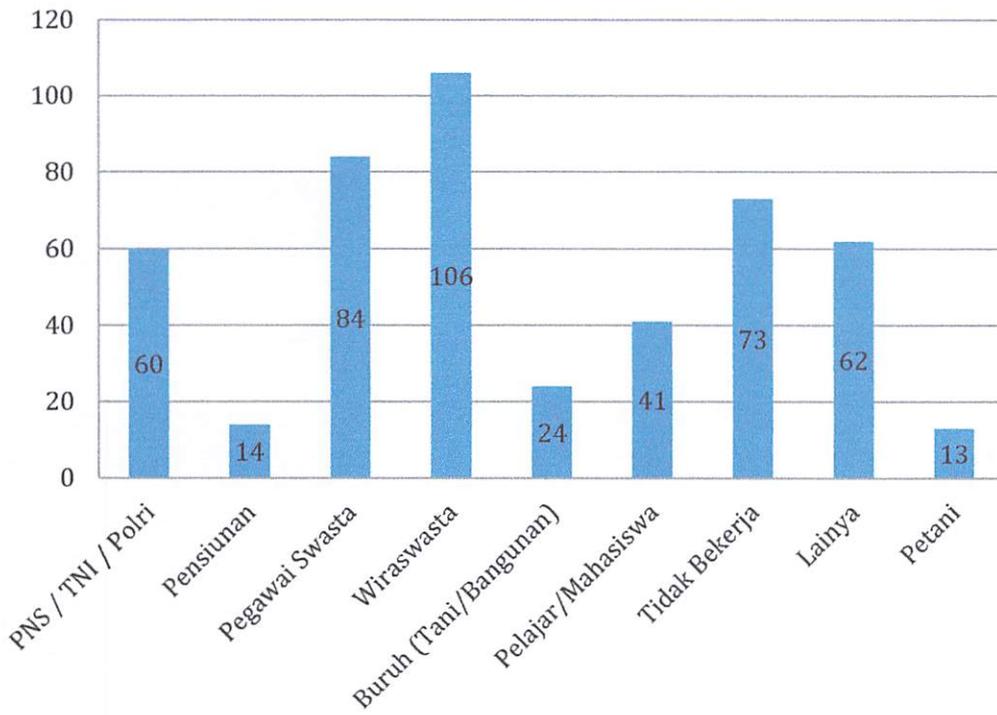


Diagram Lingkaran Pekerjaan Responden

