

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD dr. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO KABUPATEN WONOGIRI
TRIWULAN KEEMPAT TAHUN 2025**

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Ketiga produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga pada khususnya yang notabene-nya merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (public service). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi kementerian/lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat - Kementerian Pertahanan Republik Indonesia pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menteri RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri merupakan salah satu layanan publik telah melaksanakan pelayanan publik terutama dalam bidang pelayanan kesehatan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dari masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara teliti, santun, responsif, akurat dan akuntabel agar menjadi penyelenggara layanan publik bidang kesehatan yang tepat. Untuk mengukur hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai rumah sakit yang melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat, rumah sakit memberikan kuesioner kepada masyarakat untuk diisi oleh pasien dan atau masyarakat yang memanfaatkan pelayanan yang ada di rumah sakit. Survei Kepuasan Masyarakat mengenai rumah sakit dilaksanakan secara berkala setiap tiga bulan sekali, berikut disampaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat periode Triwulan IV Tahun 2025.

2. Tujuan

Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat ini untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana:

- a. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat serta dasar penyelenggaraan konsultasi publik ke depan.
- b. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri, terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh setiap unit/instalasi pelayanan, dan sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

3. Sasaran

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pelayanan di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik tentang Kesehatan.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan dan peran aktif masyarakat terhadap pelayanan publik bidang Pertahanan Kesehatan.

4. Prinsip

Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- a. **Transparan.** Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
- b. **Partisipasif.** Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- c. **Akuntabel.** Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- d. **Berkesinambungan.** Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat - Kementerian Pertahanan Republik Indonesia.
- e. **Keadilan.** Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokal geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
- f. **Netralitas.** Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat meliputi:

- Persyaratan Pelayanan
- Prosedur Pelayanan
- Waktu Pelayanan
- Biaya/Tarif
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- Kompetensi Pelaksana
- Perilaku Pelaksana
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- Sarana dan Prasarana

BAB II. GAMBARAN UMUM

1. Profil Organisasi

RSUD Wonogiri sebelumnya dikelola oleh Pemerintah Kabupaten yang dulu disebut Pemerintah Swatantra, RSUD Wonogiri adalah milik Zending dan berlokasi di Kampung Sanggrahan, Kabupaten Giripurwo, Kecamatan Wonogiri. Pada akhir tahun 1942 Pemerintah Kraton Mangkunegaran secara de facto ikut mengelola keberadaan rumah sakit hingga akhir tahun 1950, yang selanjutnya pengelolaan dilimpahkan kepada Pemerintah Daerah Swatantra Tingkat II Wonogiri.

Oleh karena lokasi di Kampung Sanggrahan dalam jangka panjang tidak memenuhi persyaratan untuk pengembangan rumah sakit, berdasarkan hasil keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Gotong Royong (DPRGR) dan Bupati Kepala Daerah Swatantra Tingkat II Wonogiri tahun 1955, diputuskan mencari alternatif baru untuk lokasi rumahsakit. Pada tahun itu juga, lokasi untuk rumah sakit telah diperoleh yaitu di Kampung Joho Lor, Kelurahan Giriwono, Kecamatan Wonogiri atau di Jalan Achmad Yani Nomor 40 Wonogiri hingga sekarang.

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan publik dibidang kesehatan. Salah satunya adalah RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kab. Wonogiri. Rumah sakit ini ditetapkan izin operasionalnya oleh Menteri Kesehatan pada tanggal 13 Januari 1956 sebagai rumah sakit tipe D. Seiring dan sejalan dengan perkembangan tuntutan publik terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, maka pembenahan pelayanan dilakukan dengan kerja keras oleh keluarga besar RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kab. Wonogiri yang membawa peningkatan terhadap tipe rumah sakit menjadi tipe C pada tanggal 11 Juni 1983, kemudian menjadi Tipe B pada tanggal 5 Juni 1996, dan berdasarkan keputusan Menkes No. 544/Menkes/SK/IV/1996 menjadi tipe B Non Pendidikan, yang menjadi dasar peningkatan kelas rumah sakit.

Tahun 1993 RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kab. Wonogiri mendapat penghargaan sebagai "Rumah Sakit Berpenampilan Baik" peringkat IV Tingkat Nasional untuk kategori rumah sakit tipe C. Kemudian tahun 1994 dr. Soediran Mangun Sumarso Kab. Wonogiri memperoleh penghargaan dari Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) sebagai Rumah Sakit Sayang Bayi. Dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan, kinerja keuangan, kinerja manfaat, dan mutu pelayanan kepada masyarakat, RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kab. Wonogiri menetapkan pola pengelolaan keuangan BLUD berdasarkan keputusan Bupati Wonogiri Nomor 313 Tahun 2010.

RSUD mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan upaya penyembuhan, pemulihan, peningkatan, pencegahan, pelayanan rujukan, penelitian dan pengembangan serta pengabdian masyarakat. Untuk menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud di atas, RSUD mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis bidang pelayanan kesehatan.

- b. Pelayanan penunjang dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang pelayanan kesehatan.
- c. Penyusunan rencana dan program, monitoring, evaluasi dan pelaporan di bidang pelayanan kesehatan.
- d. Pelayanan medik.
- e. Pelayanan penunjang medik.
- f. Pelayanan keperawatan.
- g. Pelayanan rujukan.
- h. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan serta pengabdian masyarakat.
- i. Pengelolaan keuangan dan akuntansi.
- j. Pengelolaan urusan kepegawaian, hukum, hubungan masyarakat, organisasi dan tatalaksana, serta rumah tangga, perlengkapan dan umum.
- k. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

2. Pengertian dan Unsur SKM

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan tindakan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 (sembilan) unsur yang mengacu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Persyaratan Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Prosedur Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. 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.
- e. 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.
- f. Kompetensi Pelaksana Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

- g. Perilaku Pelaksana Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Kualitas Sarana dan Prasarana Kualitas sarana dan prasarana merupakan kemampuan sarana dan prasarana untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan bermutu.
- i. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

3. Metodologi dan Tahap-Tahap Pelaksanaan SKM

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui pengisian angket Survei Kepuasan Masyarakat yang dibagikan di semua unit pelayanan atau instalasi. Adapun responden dipilih secara acak (random sampling) yang berasal dari pasien yang dirawat atau keluarga pasien.

Tahap-tahap pelaksanaan SKM sebagai berikut:

a. Tahap Persiapan

- Penyiapan Bahan Dalam penyusunan SKM kuesioner digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Bagian dari kuesioner terdiri dari 3 (tiga) bagian yaitu :
 - Bagian I : berisi identitas / data responden meliputi jenis izin yang diurus, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.
 - Bagian II : berisi pendapat responden tentang pelayanan publik yang memuat unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
 - Bagian III : berisi saran dan komentar untuk perbaikan pelayanan RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri.
- Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengukuran

b. Tahap Pengolahan Data

Setelah selesai pelaksanaan pengambilan data SKM, maka langkah berikutnya adalah pengolahan data, tahapan pengolahan data melalui tahapan sebagai berikut:

Tahapan yang dilakukan adalah :

- Receiving Baching, tahap ini meliputi penerimaan dokumen dan pengelompokan dokumen berdasarkan unit pelayanan;
- Uji Kualitas Data, uji ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektifitas. Data persepsi masyarakat dikompilasikan dengan data responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan;
- Tahap penghitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat,

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Profil/Karakteristik Responden

Jenis Kelamin								
INDIKATOR	IGD	IRNA	IRJA	IBS	IPI	HD	IKK	JUMLAH
L	13	23	13	12	9	5	6	81
P	12	17	17	14	11	15	15	101
Jml	25	40	30	26	20	20	21	182

Pendidikan								
INDIKATOR	IGD	IRNA	IRJA	IBS	IPI	HD	IKK	JUMLAH
SD	0	5	3	0	1	0	3	12
SMP	0	5	7	4	6	2	3	27
SMA	8	10	9	8	3	11	15	64
DI/DIII/DIV	10	12	9	8	5	5	0	49
S1	7	8	1	6	5	2	0	29
S2	0	0	1	0	0	0	0	1
Jml	25	40	30	26	20	20	21	182

Pekerjaan								
INDIKATOR	IGD	IRNA	IRJA	IBS	IPI	HD	IKK	JUMLAH
PNS/TNI/Polri	4	9	7	5	2	0	1	28
Pegawai Swasta	9	5	5	4	4	2	8	37
wiraswasta/ usahawan	3	5	4	6	3	4	1	26
Petani/ Nelayan/ Pedagang	3	8	3	5	5	5	2	31
Pelajar/ Mahasiswa	2	7	2	6	4	1	1	23
Lainnya	4	6	9	0	2	8	8	37
Jml	25	40	30	26	20	20	21	182

2. Hasil SKM Berdasarkan Unsur Penilaian

No	Instalasi	Nilai SKM Instalasi	Nilai SKM RS
1	IGD	84,72	87,62
2	Rawat Inap	93,19	
3	Rawat Jalan	87,89	
4	Instalasi Bedah Sentral	86,00	
5	Instalasi Perawatan Intensive	86,11	
6	Hemodialisa	86,67	
7	Kebidanan dan Kandungan	88,76	

3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Instalasi atau Unit kerja

No	Unsur Pelayanan	Nilai Tiap Unsur Pelayanan	Urutan
U1	Persyaratan Pelayanan	86,57	5
U2	Prosedur Pelayanan	84,71	8
U3	Waktu Pelayanan	84,57	9
U4	Biaya/Tarif	87,71	3
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,14	6
U6	Kompetensi Pelaksana	85,00	7
U7	Perilaku Pelaksana	88,43	2
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	87,00	4
U9	Sarana dan Prasarana	91,14	1

4. Saran Perbaikan dari Responden

Secara umum masukan yang diberikan pasien dan keluarga terhadap pelayanan di rumah sakit hampir sama dengan survei di periode Triwulan IV tahun 2025. Berikut disampaikan beberapa saran perbaikan dari pengguna layanan rumah sakit baik dari pasien maupun masyarakat, antara lain sebagai berikut:

- Masukan di Instalasi Gawat Darurat adalah agar kebersihan kamar mandi pasien dijaga, ruang tunggu pasien dibuat lebih nyaman lagi, ditambah kamar untuk pasien di IGD.
- Di Instalasi Kandungan dan Kebidanan masukannya adalah: petugas agar lebih memahami kondisi pasien dan lebih sabar dalam menghadapi pasien karena pasien merasa kesakitan dan kadang tidak dapat berpikir dengan jernih, kebersihan ruang VK ditingkatkan agar tidak ada nyamuk

- c. Di Instalasi Rawat Jalan masukannya adalah kehadiran dokter di Poliklinik kadang terlambat sehingga harus menunggu pemeriksaan lama, ruang tunggu terasa kurang nyaman (panas dan penuh), pertahanankan dan tingkatkan pelayanan.
- d. Di Instalasi Rawat Inap masukannya adalah: pembatasan pengunjung di ruang pasien agar tidak mengganggu pasien lainnya, petugas lebih responsif dalam menanggapi keluhan pasien agar tidak mengganggu pasien yang lain.
- e. Pegawai atau petugas lebih berkomitmen dan meningkatkan kinerja kualitas layanan. Sehingga pelayanan yang diberikan bisa tepat waktu dan pasien tidak menunggu lama.
- f. Instalasi Perawatan Intesive dan Hemodialisa untuk mempertahankan pelayanannya.

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berikut kesimpulan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri pada Triwulan IV Tahun 2025, selengkapnya sebagai berikut:

- a. Pencapaian hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) secara kumulatif Triwulan IV Tahun 2025 sebesar 87,62 % atau capaiannya 3,50 dengan skala 4.
- b. Sembilan unsur pelayanan yang menjadi objek penilaian menunjukkan ada dua unsur yang dinilai sangat baik yaitu unsur sarana prasarana dan tarif pelayanan, sedangkan tujuh unsur lainnya masuk kategori baik. Adapun urutan capaian tertinggi sampai terendah dari sembilan unsur pelayanan yang dinilai sebagai berikut:
 1. Sarana Prasarana
 2. Perilaku Pelaksana
 3. Biaya/Tarif
 4. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
 5. Persyaratan Pelayanan
 6. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 7. Kompetensi Pelaksana
 8. Prosedur Pelayanan
 9. Waktu Pelayanan
- c. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Instalasi atau Unit kerja pada Triwulan IV Tahun 2025 bervariasi, ada yang naik dan ada yang mengalami penurunan. Ada 2 (dua) pelayanan masuk kategori sangat baik yaitu pelayanan Rawat Inap dan Instalasi Kebidanan dan Kandungan sedangkan pelayanan yang lain masuk kategori baik.

2. Rekomendasi

Rekomendasi didasarkan dari hasil survei yang nilainya berada pada urutan terendah, diharapkan dengan rekomendasi tersebut dapat meningkatkan kinerjanya. Rekomendasi selengkapnya sebagai berikut.

- b. Melakukan langkah-langkah riil untuk mempertahankan pelayanan yang sudah sangat baik dan meningkatkan pelayanan yang dirasa kurang baik dengan memperhatikan masukan dan saran dari masyarakat pengguna rumah sakit. Khususnya berkaitan dengan waktu tunggu pelayanan di rawat jalan dan atau visite DPJP di instalasi rawat inap.
- c. Sosialisasi tentang prosedur pelayanan perlu dilakukan kembali agar masyarakat pengguna memahami dengan baik.
- d. Saran dan masukan yang diterima rumah sakit secepat mungkin untuk ditindaklanjuti oleh unit kerja yang membidangi dan dilakukan pemantauan atau monitoring dari tindak lanjut tersebut.

- e. Kepada seluruh pegawai yang terkait dengan pelayanan kepada pasien untuk meningkatkan kedisiplinan, melaksanakan kegiatan pelayanan sesuai dengan waktu dan jam pelayanan. Sehingga pasien dapat dilayani sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh rumah sakit, khususnya kehadiran DPJP di Poliklinik dan pelaksanaan visite di ruang perawatan.
- f. Dilakukan upaya yang sistematis dan terencana dalam peningkatan kompetensi pegawai yang didasarkan kepada kebutuhan rumah sakit.

Rekomendasi yang diberikan, diharapkan dapat ditindaklanjuti oleh masing-masing unit kerja terkait dalam bentuk program kerja. Serta dilakukan monitoring dari program kerja tersebut sehingga diharapkan ada peningkatan angka capaian hasil survei di periode berikutnya.

3. Tindak Lanjut Hasil SKM

Hasil SKM pada Triwulan IV Tahun 2025, didapatkan hasil yang sama dengan survey sebelumnya untuk tiga kategori aspek yang terendah. Maka berdasarkan hasil survey tersebut, rencana tidak lanjut secara umum sama dengan periode sebelumnya dan selengkapnya sebagai berikut:

No	Aspek	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Waktu Pelayanan	• Mengingat kembali kepada seluruh PPA terkait dengan standar waktu pelayanan, khususnya pelayanan di Poliklinik dan ketepatan visite di bangsal. • Mengidentifikasi jenis pelayanan apa saja yang waktu pelayanannya masih lama • Pembinaan kepada PPA yang kurang disiplin, memberikan teguran kepada PPA yang masih belum disiplin terhadap waktu pelayanan.	Setiap pekan	• Bidang Pelayanan Medik • Bidang Keperawatan • Bidang Penunjang Medik
2	Prosedur Pelayanan	• Sosialisasi kepada semua OPD terkait dan masyarakat • Edukasi dan informasi kepada pasien baik cetak/penempelan alur pelayanan dan sosialisasi dengan	Setiap Triwulan	• Bagian Perencanaan Program • Bidang Pelayanan Medik • Bidang Penunjang

		sosial media yang dimiliki rumah sakit		Medik
3	Perilaku dan Kompetensi Pegawai	• In House Training tentang komunikasi efektif dalam pelayanan • Supervisi dan monitoring terstruktur	• Setiap Semester • Setiap pekan	• Diklat dan Kepegawaian • Komite Medik, Komite Keperawatan dan komite Nakes Lainnya

Wonogiri, 10 Januari 2026

Plt. DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

dr. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO

KABUPATEN WONOGIRI

Wakil Direktur Pelayanan dan Penunjang Medik



dr. PITUT KRISTİYANTA NUGRAHA, MM

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP . 19710329 200112 1 003