



PT. PRANATA
KUALITA
SEMARANG

LAPORAN
SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD BATANG
TAHUN 2022

PT PRANATA KUALITA SEMARANG
Jasa Konsultan Manajemen dan Pelatihan
Jl. Banjarsari Selatan No. 6 A Kelurahan Pedalangan Banyumanik – Semarang
Telp : 087745521045 e-mail : pranatakualita.semarang@gmail.com

2. Indeks Kepuasan Masyarakat (nilai SKM) RSUD Batang Tahun 2022

Tabel 3.148 Indeks Kepuasan Masyarakat (nilai SKM) RSUD Batang Tahun 2022

Unsur Pelayanan	Farmasi	Hemo-dialisa	ICU	IGD	Labora-torium	Pendaf-taran	Perinatal	Radiologi	Rawat Inap	Rawat Jalan	Rata - rata	NilaiPer Unsur
Persyaratan	3,12	4,00	4,00	4,00	3,36	3,10	3,00	4,00	3,69	3,59	3,59	89,65
Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur	3,10	4,00	4,00	4,00	3,39	3,08	3,03	4,00	3,66	3,50	3,58	89,40
Waktu Penyelesaian	2,84	4,00	4,00	4,00	3,29	3,03	2,98	4,00	3,66	3,48	3,53	88,20
Biaya / Tarif	3,11	4,00	4,00	4,00	3,36	3,05	3,00	4,00	3,68	3,60	3,58	89,50
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,11	4,00	4,00	4,00	3,48	3,00	3,00	4,00	3,71	3,54	3,58	89,60
Kompetensi Pelaksana	3,08	3,99	3,99	4,00	3,37	3,02	3,00	4,00	3,65	3,51	3,56	89,03
Perilaku Pelaksana	3,07	4,00	4,00	4,00	3,41	3,00	2,97	4,00	3,68	3,54	3,57	89,18
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,96	4,00	4,00	3,95	3,27	3,00	3,00	4,00	3,55	3,48	3,52	88,03
Sarana prasarana	3,05	3,97	3,99	4,00	3,38	2,98	3,00	4,00	3,65	3,48	3,55	88,75
NRR IKM	3,05	3,99	3,99	3,99	3,36	3,03	2,99	4,00	3,65	3,52	3,56	88,93
SKM RSUD Batang	76,13	99,80	99,87	99,75	84,10	75,66	74,86	99,90	91,37	87,99	88,95	

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD Batang pada tahun 2022 yaitu 88,95 dimana menurut Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 nilai tersebut masuk dalam kategori Sangat Baik (A). Jika dibandingkan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD Batang pada tahun 2021, pada tahun ini mengalami kenaikan 0,8. Dengan nilai SKM tertinggi terdapat pada unsur Persyaratan sebesar 89,65.