



PT. PRANATA
KUALITA
SEMARANG

LAPORAN

Survei Indeks Kepuasan

Masyarakat

RSUD BATANG

TAHUN 2023



2. Indeks Kepuasan Masyarakat (nilai SKM) RSUD Batang Tahun 2023

Tabel 3.229 Indeks Kepuasan Masyarakat (nilai SKM) RSUD Batang Tahun 2023

Unsur Pelayanan	Farmasi	Hemo-dialisa	ICU	IGD	Labora-torium	Pendaf-taran	Perinatal	Radiologi	Rawat Inap	Rawat Jalan	Rata - rata	NilaiPer Unsur
Persyaratan	3,87	3,47	4,00	3,48	3,92	3,95	3,60	3,52	3,80	3,79	3,74	93,50
Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur	3,95	3,43	3,95	3,40	3,82	3,93	3,60	3,50	3,80	3,79	3,72	92,93
Waktu Penyelesaian	3,90	3,40	3,92	3,45	3,83	3,98	3,60	3,45	3,79	3,75	3,71	92,68
Biaya / Tarif	3,93	3,45	3,96	3,45	3,80	3,95	3,60	3,51	3,77	3,81	3,72	93,08
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,95	3,45	4,00	3,42	3,80	3,92	3,60	3,50	3,79	3,78	3,72	93,03
Kompetensi Pelaksana	3,90	3,43	3,90	3,48	3,78	3,90	3,59	3,50	3,77	3,77	3,70	92,55
Perilaku Pelaksana	3,92	3,49	3,95	3,49	3,82	3,83	3,60	3,49	3,77	3,78	3,71	92,85
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,90	3,46	3,62	3,42	3,75	3,92	3,56	3,50	3,76	3,70	3,66	91,48
Sarana prasarana	3,92	3,50	3,82	3,47	3,70	3,81	3,58	3,50	3,75	3,74	3,68	91,98
NRR IKM	3,92	3,45	3,90	3,45	3,80	3,91	3,59	3,50	3,78	3,77	3,71	
SKM RSUD Batang	97,89	86,33	97,56	86,28	95,06	97,75	89,81	87,42	94,44	94,19	92,67	

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD Batang pada tahun 2023 yaitu 92,67 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 2022, pada tahun ini mengalami kenaikan 3,05. Dengan nilai SKM tertinggi terdapat pada unsur Persyaratan sebesar 93,50.