

NOTA DINAS

Nomor : KM.02.01/D.XXVI/1150/2025

Yth. : Plt. Direktur Utama Rumah Sakit Umum Pusat dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten
Dari : Plt. Direktur Perencanaan, Keuangan dan Layanan Operasional RSUP dr.
Soeradji Tirtonegoro Klaten
Hal : Laporan Survei Kepuasan masyarakat Bulan Januari 2025
Tanggal : 11 Februari 2025

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap hasil survei kepuasan masyarakat dari Unit Pelayanan Publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Sehubungan hal di atas, dengan ini kami sampaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Januari 2025 dengan nilai capaian 88,71 kategori Sangat Baik dengan rekapitulasi hasil sebagai berikut:

KODE	UNSUR PELAYANAN	NI	NILAI KONVERSI	KUP
U1	Persyaratan Administrasi	3,61	90,37	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,53	88,33	Sangat Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,45	86,29	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,48	87,03	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,51	87,80	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,58	89,60	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,66	91,55	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,93	98,17	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,47	86,85	Baik
U10	Kualitas Parkir	3,25	81,15	Baik
NILAI SKM			88,71	Sangat Baik

Adapun Nilai Kepuasan Masyarakat per lokus unit kerja adalah sebagai berikut :

No	NAMA UNIT KERJA/ LOKUS	JUMLAH PROSENTASE CAPAIAN RESPONDEN	NILAI
1.	Instalasi Rawat Jalan	89,37%	94,38
2.	Instalasi Gawat Darurat	56,57%	82,54
3.	Instalasi Farmasi	18,65%	92,28
4.	Instalasi Laboratorium	14,96%	88,38
5.	Instalasi Radiologi	12,14%	81,79
6.	Instalasi Maternitas & Reproduksi	102,86%	87,60
7.	Instalasi Rehabilitasi Medik	26,19%	83,05
8.	Instalasi Rawat Inap	18,01%	82,37

Berdasarkan penilaian diatas dapat kami sampaikan rekomendasi perbaikan masing-masing unit kerja sebagai berikut :

No	Prioritas Unsur	Permasalahan	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kualitas Parkir	Adanya masukan mengenai kualitas parkir	Monitoring dan evaluasi parkir , antara lain, fasilitas parkir sebanding dengan tarifnya, Parkir dengan peneduh	1 bulan	Tim Kerja Tata usaha dan Rumah Tangga
2	Kecepatan Waktu Pelayanan	Adanya masukan terkait waktu penanganan pasien, waktu mendapatkan kamar inap	Monitoring dan evaluasi waktu penanganan pasien, waktu mendapatkan kamar inap	1 bulan	Tim Kerja Pelayanan Medik
3	Sarana dan Prasarana	Adanya masukan mengenai Fasilitas kurang maksimal fungsinya.	Monitoring & evaluasi Sarana dan prasarana, antara lain: • Pengecekan Fasilitas kamar mandi toilet dan lainnya, loker tempat barang bawaan saat dilakukan tindakan	1 bulan	• Instalasi Pemeliharaan Sarpras • Tim Kerja Tata usaha dan Rumah Tangga

Demikian laporan ini kami sampaikan, selanjutnya mohon arahan. Atas perhatian Bapak Plt.Direktur Utama kami ucapkan terima kasih.

Plt. Direktur Perencanaan, Keuangan dan
Layanan Operasional



Kasino, SE, M.Si
NIP 197312121994031003

Tembusan:

1. Direktur Pelayanan dan Medik
2. Direktur Sumber Daya Manusia, Pendidikan, dan Penelitian
3. Direktur Perencanaan, Keuangan, dan Layanan Operasional
4. Kepala Inst. Gawat Darurat
5. Kepala Inst. Maternitas dan Reproduksi
6. Kepala Inst. Radiologi
7. Kepala Inst. Farmasi
8. Kepala Inst. Rehabilitasi Medik
9. Kepala Inst. Rawat Jalan
10. Kepala Inst. Rawat Inap
11. Kepala Inst. Laboratorium
12. Ketua Tim Kerja Pelayanan Medik
13. Ketua Tim Kerja Tata Usaha dan Rumah Tangga
14. Kepala Instalasi Kesling dan K3
15. Kepala Instalasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE BULAN JANUARI 2025

A. PENDAHULUAN

1. Ringkasan Eksekutif

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dilakukan dengan teknik pemberian kuisioner berupa form dengan link / scan barcode yang ada pada 8 lokus survei, dengan tehnik pengisian sendiri. Kuisioner mengukur 10 indikator pelayanan, yaitu Persyaratan, Kemudahan Akses Pelayanan, Kecepatan Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Kesesuaian Informasi Pelayanan, Kemampuan/Ketrampilan Petugas, Sikap Petugas, Prosedur Penanganan Keluhan, Kualitas Sarana Prasarana dan Kualitas Parkir.

Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif adalah 88,71 berada dalam nilai interval konversi SKM 88,31 – 100,00 dengan kategori mutu pelayanan **A (Sangat Baik)**. Adapun nilai per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Interval & Nilai SKM Unit Pelayanan
U1	Persyaratan Administrasi	3,61/A	1,000 - 2,590 (D/ Tidak Baik) 2,600 - 3,0640 (C/ Kurang Baik) 3,065 - 3,530 (B/ Baik) 3,540 - 4,000 (A/ Sangat Baik) Total : 88,71 Kategori : SANGAT BAIK
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,53/A	
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,45/B	
U4	Biaya /Tarif	3,48/B	
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,51/B	
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,58/A	
U7	Sikap Petugas	3,66/A	
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,93/A	
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,47/B	
U10	Kualitas Parkir	3,25/B	

2. Latar Belakang

Menurut 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 instansi pemerintah, pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

Berdasarkan hal di atas, RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten sebagai salah satu penyedia layanan publik, menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan.

3. Maksud dan Tujuan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan sebagai usaha untuk memperoleh gambaran kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada pengguna layanan. SKM bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat sebagai pelanggannya dan untuk mengetahui perkembangan kinerja RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten terutama terkait dengan kriteria pelayanan terhadap publik.

4. Pelaksanaan

- a. Survei dilaksanakan pada tanggal 1 – 31 Januari 2025.
- b. Lokus survei adalah Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Maternitas & Reproduksi, Instalasi Rehabilitasi Medik, Instalasi Laboratorium, Instalasi Radiologi, Instalasi Farmasi.

5. Metodologi Survei

a. Kuesioner

Kuesioner yang digunakan terdiri dari:

1) Identitas Responden

Bagian ini berisi data identitas responden, data ini terutama digunakan untuk proses pengelompokan responden.

2) Pendapat Masyarakat

Bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kualitas pelayanan dan harapan konsumen terhadap pelayanan dengan menggunakan 10 kelompok variabel utama.

3) Keluhan dan Saran

Pada bagian ini, responden dapat menyampaikan keluhan yang pernah dirasakan terhadap pelayanan dan saran untuk perbaikan pelayanan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

b. Sampel

Responden pada survei adalah pasien dan atau keluarga pasien

c. Pengolahan

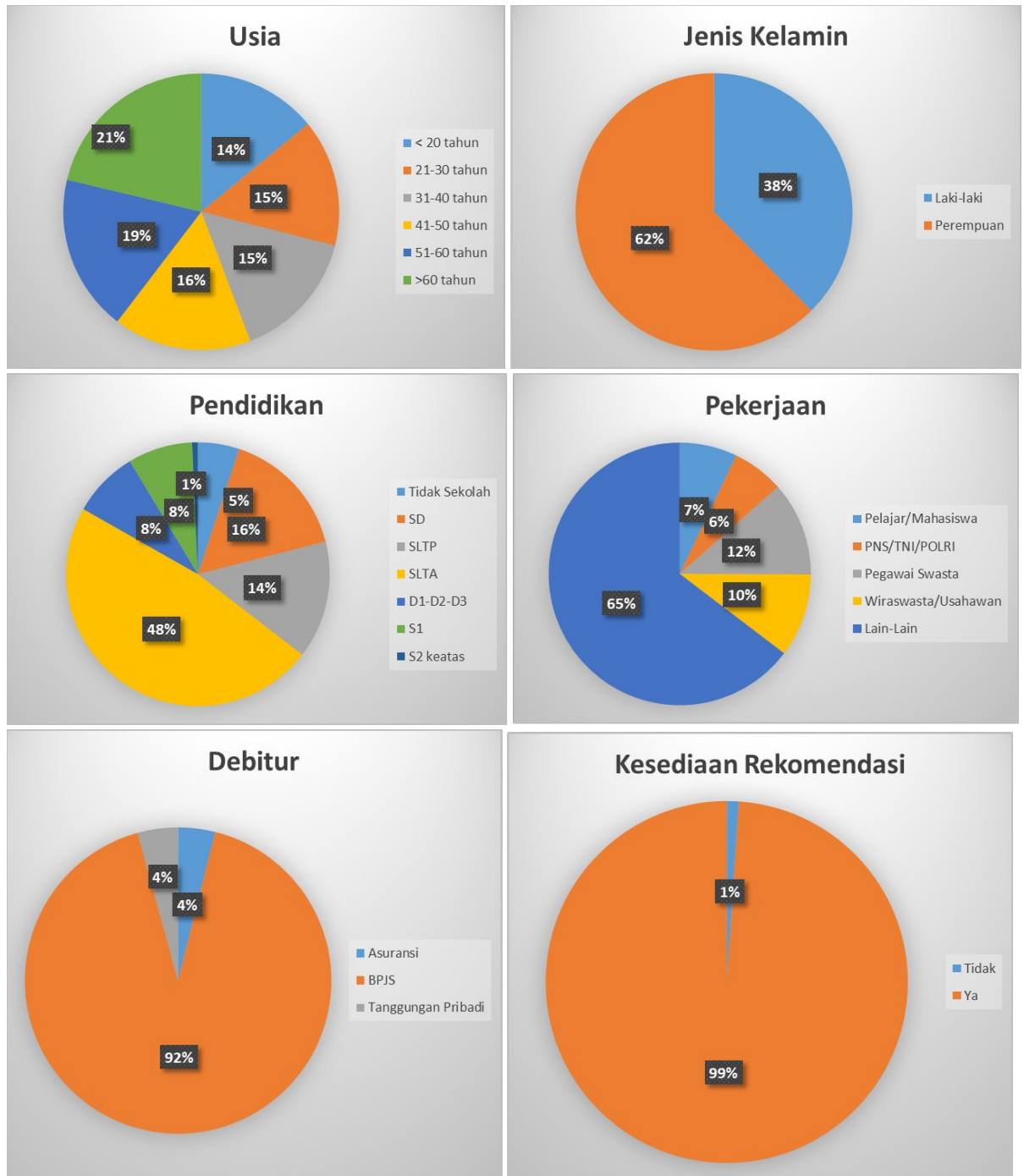
Pengolahan hasil survei menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

B. DESKRIPSI RESPONDEN

Jumlah target dan capaian responden Bulan Januari per tanggal 31 Januari 2025 dari masing-masing lokasi survei dapat dilihat dalam tabel berikut :

No	Unit Kerja	Sample Responden/ Bulan	Capaian Responden	Prosentase Capaian
1	Rawat Jalan	367	328	89,37%
2	IGD	297	168	56,57%
3	Farmasi	370	69	18,65%
4	Laboratorium	361	54	14,96%
5	Radiologi	346	42	12,14%
6	Maternitas & Reproduksi	70	72	102,86%
7	Rehabilitasi Medik	210	55	26,19%
8	Rawat Inap	322	58	18,01%

Data Karakteristik Responden berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan, Debitur, dan Kesiediaan Responden merekomendasikan RSST pada teman dan kerabat.



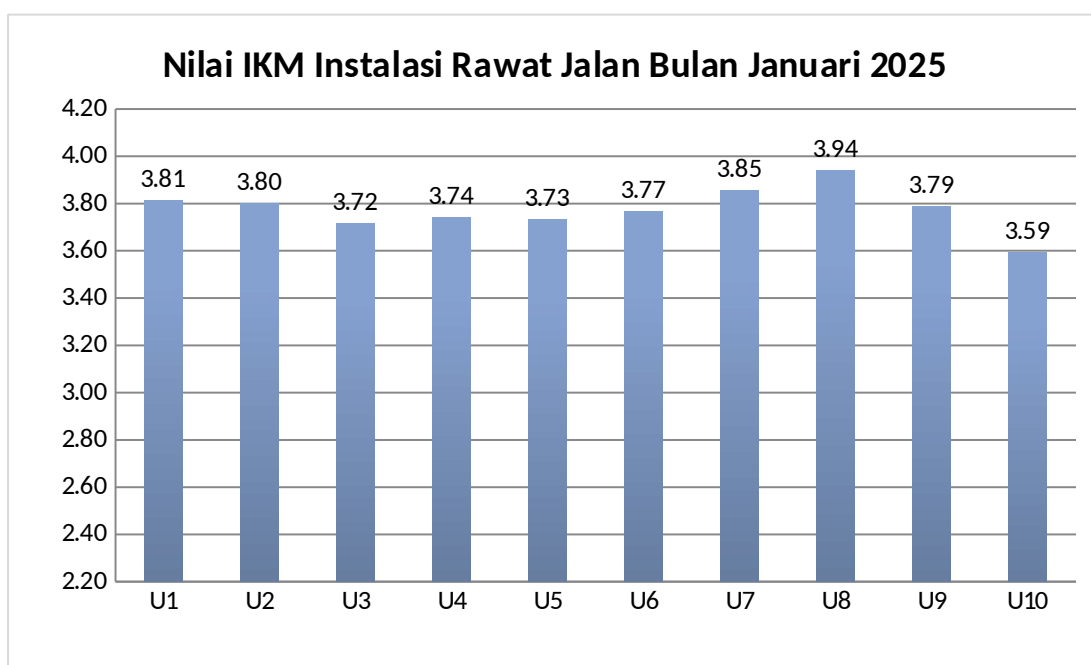
Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden pada kelompok usia 51-60 tahun (19%), berjenis kelamin perempuan (62%), berpendidikan terakhir SLTA (48%), pekerjaan adalah lain-lain (petani, ibu rumah tangga, buruh harian lepas, dll) (65%). Sebanyak 92% responden menggunakan BPJS serta 99% responden bersedia merekomendasikan RSUP dr.Soeradji Tirtonegoro Klaten kepada teman dan kerabat.

C. INSTALASI GAWAT DARURAT

Hasil survei di Instalasi Gawat Darurat adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Januari 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	NI	MP	KUP
U1	Persyaratan Administrasi	3,81	A	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,80	A	Sangat Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,72	A	Sangat Baik
U4	Biaya /Tarif	3,74	A	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,73	A	Sangat Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,77	A	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,85	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,94	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,79	A	Sangat Baik
U10	Kualitas Parkir	3,59	A	Sangat Baik
NILAI SKM		94,38		Sangat Baik



2. Dari data diatas dapat kami laporkan nilai SKM pelayanan Instalasi Gawat Darurat sebagai berikut :

Rata – rata semua mendapatkan nilai baik, dan ditetapkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang menjadi prioritas untuk peningkatan pelayanan :

- Kualitas Parkir (U10) dengan nilai 3,59
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain Parkiran dengan tanda parkir khusus tamu atau karyawan, dll;
- Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) 3,72
Kecepatan Waktu Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat lebih dapat ditingkatkan, misalkan waktu penanganan pasien, waktu mendapatkan kamar inap, dll.
- Kesesuaian Informasi Pelayanan (U5) 3,73
Kesesuaian Informasi Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring.

3. Kritik/ Saran

- 1) Mohon ditingkatkan kualitas pelayanan untuk lebih baik kedepannya
- 2) Semoga waktu tunggu dirawat inap sementara kebangsal perawatan tidak terlalu lama karena tdk nyaman
- 3) Perluas lagi rawap inap agar pasien tidak terlalu lama menunggu kamar di igdnDari jaga pasien kalau sudah dapat kamar pasien bisa istirahat dengan anaknMaju terus RSUP dr. Soeradji dan jaya kualitas mu
- 4) sudah cukup baik untuk kecepatan dalam menangani pasien
- 5) semoga pelayanannya selalu baik dan ramah dan dapat menangani pasien lebih baik
- 6) Tempat parkir minimal ada tulisan parkir khusus tamu atau khusus karyawan. maksimal ada bedanya biar pengunjung tidk salah parkir atau bingung
- 7) Kurang teliti
- 8) Semoga rumah sakit ini menjadi yg terbaik dan sukses selalu untuk menjadi nomor satu dalam hal apapun.
- 9) Ketersediaan bed ig masih kurangn2. Waktu tunggu penanganan cukup laman3. Waktu hingga mendapatkan kamar lama sekalinMohon untuk ditingkatkan lagi
- 10) Nunggu lama
- 11) Pasien banyak antri jadi lama
- 12) Pasien disuruh mondok tapi kelamaan di lgd pindah kamarnya lama
- 13) Untuk antrian kamar pasienn tolong di usahakan lebih cepat
- 14) lgd diperluas , takut kalo pasien mbludak selebihnya sudah baik
- 15) Pelayanan memuaskan dan sabar
- 16) Agar ditingkatkan soal perlengkapan untuk pasien
- 17) Pelayanan maksimal ditangani dengan baik dan ramah
- 18) Alat medis lebih dilengkapiPetugas pelayanan lebih ramah
- 19) Tetap pertahankan kualitas kesehatan. Semoga berguna bagi rakyat seluruh indonesia
- 20) Penambahan bed untuk pasien di lgd karena sering jumpai , dering kekurangan bed pasiennTerima kasih
- 21) Meningkatkan pelayanan ini dengan baik dan pengelolaan dengan baik
- 22) Untuk kantin mohon yg diarea barat disediakan..agar tidak terlalu jauh

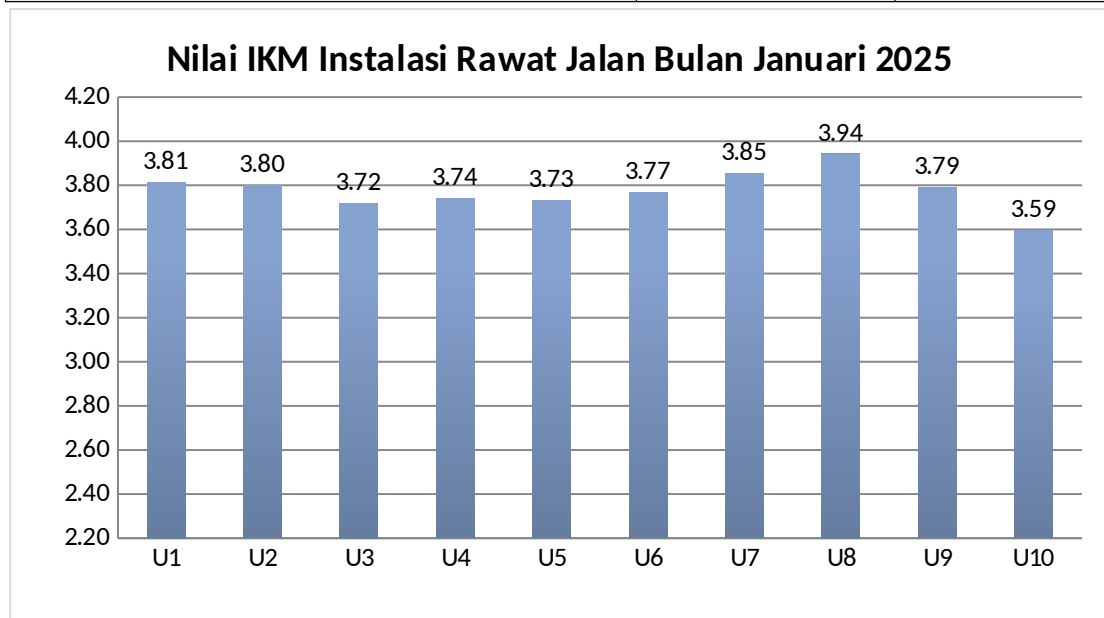
D. INSTALASI RAWAT JALAN

Hasil survei di Instalasi Rawat Jalan adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Januari 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,81	A	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,80	A	Sangat Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,72	A	Sangat Baik
U4	Biaya /Tarif	3,74	A	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,73	A	Sangat Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,77	A	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,85	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,94	A	Sangat Baik

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U9	Sarana dan Prasarana	3,79	A	Sangat Baik
U10	Kualitas Parkir	3,59	A	Sangat Baik
NILAI SKM		94,38		Sangat Baik



2. Dari data diatas dapat kami laporkan nilai SKM pelayanan Instalasi Rawat Jalan sebagai berikut :

Rata – rata semua mendapatkan nilai sangat baik, dan ditetapkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang menjadi prioritas untuk peningkatan pelayanan :

- Kualitas Parkir (U10) dengan nilai 3,59
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain Area parkir terbuka dan kurang tertata, dll;
- Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,72
Kecepatan Waktu Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan perlu ditingkatkan, antara lain pelayanan pendaftaran, pengambilan obat, dll.
- Kesesuaian Informasi Pelayanan (U5) dengan nilai 3,73
Kesesuaian Informasi Pelayanan yang berada di Rawat Inap perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain antrian dibuat lebih efektif lagi agar hemat waktu dan efisien, dan lainnya.

3. Kritik/ Saran

- 1) sangat baik, tingkatkan pelayanan...
- 2) Tolong untuk loket pendaftaran dibuka lebih dari satu. Dari 5 loket, hanya 1 yang melayani panggilan antrian, saya harus menunggu lebih dari 1 jam hanya untuk mendaftar. padahal ada petugasnya semua. Terima kasih.
- 3) Pelayanan sangat memuaskan
- 4) saya sangat puas pelayanan di RS Suraji Tirta negara, ttp prosedur menggunakan bpjs mengharuskan bertahap, dapatkan RST dijadikan RS

rujukan BPJS?

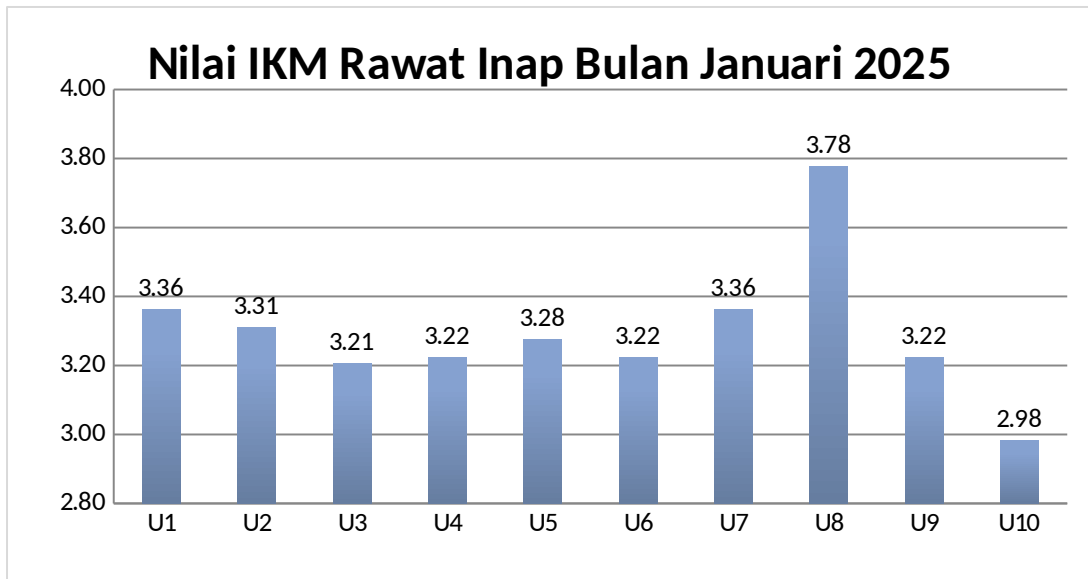
- 5) Alhamdulillah dah lebih baik lagi
- 6) semoga RSUP soeradji tirtinegoro makin sukses
- 7) Alhamdulillah Bersyukur selama masa pengobatan mendapatkan pelayanan yang sangat luar biasa... mohon pertahankan ataupun ditingkatkan....nTerimakasih
- 8) Saya pasien baru dan butuh penjelasan mengenai prosedur pemeriksaan, tempat parkir sudah luas lebih baik lagi di beri atap, terimakasih semoga lebih sukses dan maju
- 9) Sarannya antrian dibuat lebih efektif lagi agar hemat waktu dan efisien
- 10) Selalu meningkatkan layanan kesehatan dimasyarakat
- 11) Sudah bagus semua, agar ditingkatkan
- 12) Kurang cepat kurang terampilnMosok antrian farmasi no 1 harus nunggu 2 jam, sedang antrian 9 sudah bahkan sampai antrian 15 masih nunggu. Dengan alasan obat harus ambil di gudangnObatnya sering gak ada bahkan sampai 2 minggu gak adanTolong diperhatikan untuk antrian di farmasi

E. INSTALASI RAWAT INAP

Hasil survei di Instalasi Rawat Inap adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Januari 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,36	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,31	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,21	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,22	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,28	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,22	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,36	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,78	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,22	B	Baik
U10	Kualitas parkir	2,98	C	Kurang Baik
NILAI SKM		82,37		Baik



2. Dari data diatas dapat kami laporkan nilai SKM pelayanan Instalasi Rawat Inap sebagai berikut :

Rata – rata semua mendapatkan nilai baik, dan ditetapkan 2 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang menjadi prioritas untuk peningkatan pelayanan

- Kualitas parkir (U10) dengan nilai 2,98
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain fasilitas parkir dengan peneduh;
- Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,21
Kecepatan Waktu Pelayanan yang berada di Instalasi Rawat Inap perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain jadwal kemoterapi tertunda dan lainnya;

3. Kritik/ Saran

- 1) Alhamdulillah RSUP negeri tp semuanya serasa di layani di rmh sakit swasta...sy bpjs kls 2...tp alhdlh diberi kmr klas 1/dahlia lantai 2 kmr 18 B/ Dr Prahesta dan semua perawat dan karyawan.....mks byk ya.....alhdlh udah sy share di magelang.....alhdlh byk respon positif dan byk manfaatnya.....Aamiin Ya Robbn
- 2) Salam hormat rsst nTerimakasih utk pelayanan rsst selama ini yg sangat membantu kami utk proses penyembuhan saya.sekedar bertanya utk menu diawal 2025 ini kok jauh berbeda dgn thnÂ² lalu .apakah memang ada pembaharuan terkait dgn bpjs .atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih
- 3) Jadwal kemo tertunda padahal prosedur kemo sudah dilakukan termasuk obat anti alergi sudah masuk ke pasien, dengan alasan obat kemo belum tersedia dan foto torax dengan kontras juga tertunda karena tdk ada obat padahal pasien sudah dijadwalkan dan di bawa k ruang radiologi.STT merupakan milik memenkas kenapa SOP tdk sesuai dan tidak tersedianya obat
- 4) Mohon tiap kamar dibuat sekat semi permanen antar pasien, karena kalau hanya korden privasi pasien & penunggu kurang nyaman, seperti kamar D5A korden hanya menutup sebagian, tidak full
- 5) Untuk perawat secara pelayanan memang sudah bagus hanya saja menurut saya kurang prima, kurang maksimal dan kurang cepat dlm menangani tindakan. Mohon maaf semoga lebih Maksimal lagi ke depannya ðŸ™

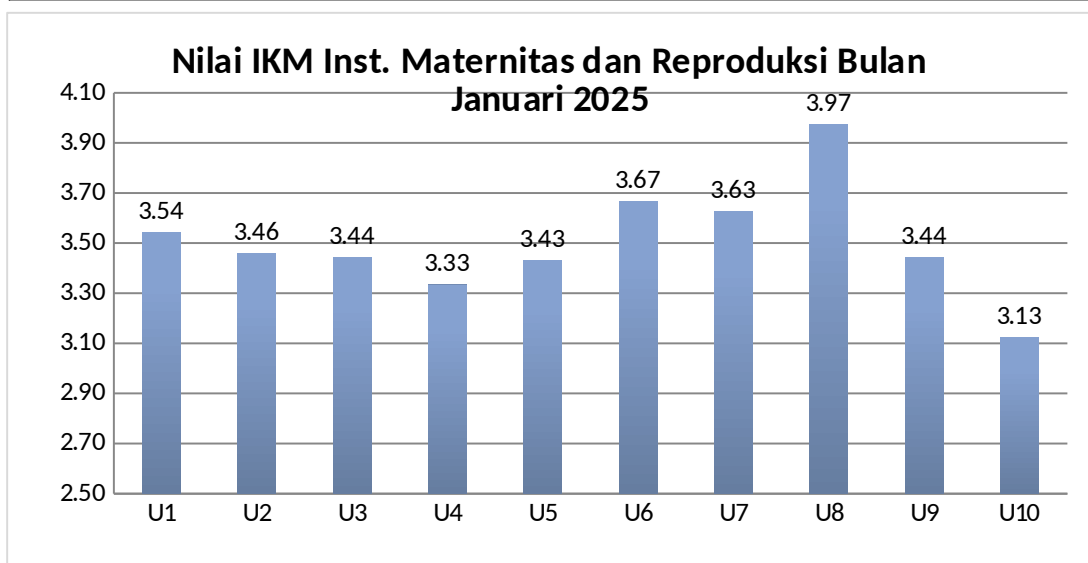
- 6) perlu ditingkatkan
- 7) tidak ada kritik semua sudah sangat bagus sarana parkir dalam khusus motor dikasih atas biar nggak kena hujan sama panas :D
- 8) saat ini sudah bagus. cuman agak lama waktu tunggu untuk mendapatkan kamar
- 9) pelayanan di rs soeradji tirtonegoro sangat memuaskan. semoga semua karyawan sehat selalu...
- 10) pelayanan sangat baik dan memenuhi standart
- 11) Tolong lebih ramah dan sopan lagi
- 12) Selama anak kami di rawat di RS, kami mendapatkan pelayanan yang sangat memuaskan.
- 13) Lebih diperhatikan lagi untuk sampah yang ada di dalam kamar mandi. Kemarin ketika rawat inap di ruang Melati 2, sampah lumayan banyak dan tempat sampahnya tidak bisa dibuka dengan diinjak tetapi harus menggunakan tangan, jadi kurang higienis

F. INSTALASI MATERNITAS DAN REPRODUKSI

Hasil survei di Instalasi Maternitas dan Reproduksi adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Januari 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,54	A	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,46	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,44	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,33	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,43	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,67	A	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,63	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,97	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,44	B	Baik
U10	Kualitas Parkir	3,13	B	Baik
NILAI SKM		87,60		Baik



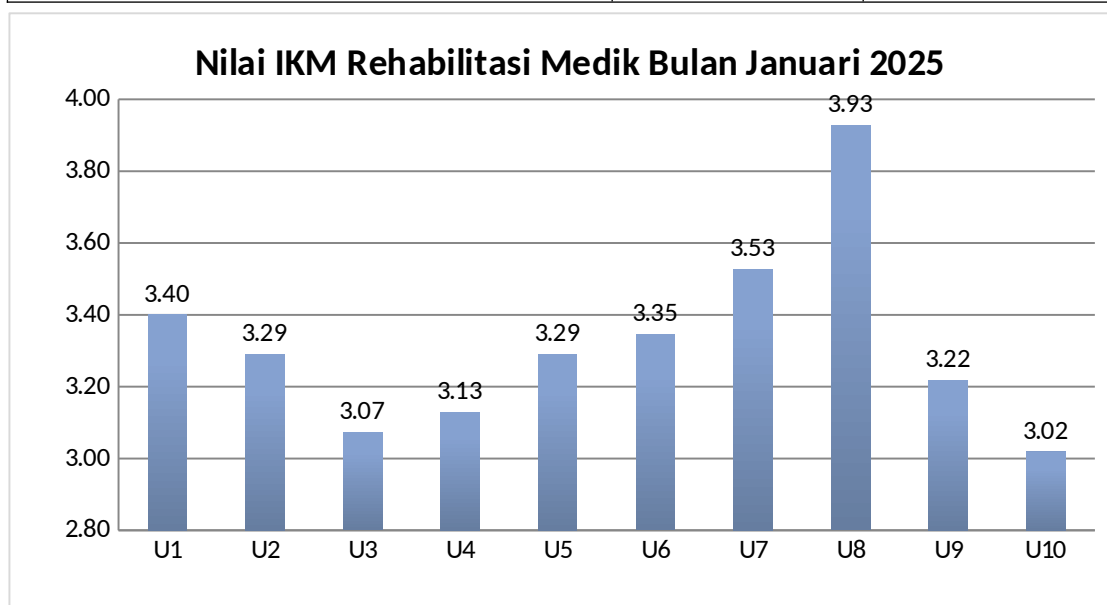
2. Dari data diatas dapat kami laporkan nilai SKM pelayanan Instalasi Maternitas dan Reproduksi sebagai berikut :
Rata – rata semua mendapatkan nilai baik, dan ditetapkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang menjadi prioritas untuk peningkatan pelayanan
 - Kesesuaian Informasi Pelayanan (U5) dengan nilai 3,43
Kesesuaian Informasi Pelayanan dalam memberikan pelayanan di Instalasi Maternitas dan Reproduksi perlu dilakukan ditingkatkan;
 - Biaya /Tarif (U4) dengan nilai 3,33
Biaya /Tarif perlu dilakukan monitoring;
 - Kualitas Parkir (U10) dengan nilai 3,13
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain Tempat parkir tidak ada atapnya.
3. Kritik/ Saran
 - 1) untuk mahasiswa magang atau dotet mudanya mohon selalu dibimbing dan didampingi
 - 2) Pelayanan cukup baik dan memuaskan
 - 3) Semoga semakin baik & berkembang melayani masyarakat dengan sepenuh hati ..Baarokallohu fiikum
 - 4) Petugas yang menjaga pelayanan sangat baik dan ramah
 - 5) Untuk fasilitas lebih baik lagi
 - 6) Parkir sebaiknya di kasih atap supaya sepeda motor tidak kehujan dan kepanasan
 - 7) Kritik sedikit bagi sesama pasien minta tolong di jaga volume berbicara karena bisa mengganggu pasien satu sama lain sudah cukup itu saja terimakasih🙏🙏»
 - 8) Sudah bagus bagus bagus bagus bagus
 - 9) MELATI 1 , Sangat baik
 - 10) Pelayanan Sudah Sangat Memuaskan Kami Sangat Terbantu sekali.
 - 11) Ac kurang merata untuk semua kamar pasien dan jasa ongkos parkir mobil terlalu mahal
 - 12) Pelayanan nya bagus. nPenjelasannya jelasnTempatnya nyamannPerawatnya ramahnMakanannya enak
 - 13) Alhamdulillah Mendapatkan Tempat Periksa Yang Nyaman & Pelayanan Yang Cepat juga Akurat
 - 14) Bagus.nBagus lai parkirnya dikasih atap.
 - 15) pelayanan susah baik dan kedepan semoga lebih baik lagi
 - 16) pelayanan gercep dan ramah . tempat bersih nyaman .
 - 17) Semua sudah baik dan bagus, dari segi apa pun..Ruang VK/KM BERSALIN .. TERIMA KASIH semoga kedepannya tetap selalu baik...
 - 18) Pelayanan sangat memuaskan
 - 19) Semua Pelayanan dan lain-lain sangat baik. Terimakasih
 - 20) Pelayanan nya sangat baik, petugas rumah sakit sangat sigap apa bila di perlukan tempat nyaman

G. INSTALASI REHABILITASI MEDIK

Hasil survei di Instalasi Rehabilitasi Medik adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Januari 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,40	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,29	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,07	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,13	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,29	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,35	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,53	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,93	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,22	B	Baik
U10	Kualitas Parkir	3,02	C	Kurang Baik
NILAI SKM		83,05		Baik



2. Dari data diatas dapat kami laporkan nilai SKM pelayanan Instalasi Rehabilitasi Medik sebagai berikut :

Rata – rata semua mendapatkan nilai baik, dan ditetapkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang menjadi prioritas untuk peningkatan pelayanan

- Biaya /Tarif (U4) dengan nilai 3,13
Biaya/ Tarif perlu ditinjau kembali perlu dilakukan monitoring;
- Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,07
Kecepatan Waktu Pelayanan di Instalasi Rehabilitasi Medik perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring.
- Kualitas Parkir (U10) dengan nilai 3,02

Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring;

3. Kritik/ Saran

- 1) semoga pelayanan jauh lbh baik lg
- 2) parkir mobil di depan diperluas. bahkan terkadang parkir blk juga penuhshg tdk mendpt tempat parkir
- 3) pernah ditarik parkir 3000 padahal belum 3 jam. pernah juga ditarik 10.000 dlm 1 malam (sepeda motor)
- 4) mohon ditambah ruang terapi wicaraanmohon kmr mandi ditambah
- 5) terimakasih atas pelayanan baiknya, semoga sukses selalu dan membantu masyarakat sekitarkritik pelayanan bagian administrasi yang paling muda kurang ramah, semoga dapat memberikan pelayanan lbh baik lagi, semangat dan sukses selalu
- 6) dari alur pendaftaran sdh sangat mudah, semua dokter perawat satpam baik, tapi di bagian pengambilan obat sangat lama. lbh baik lagi jika ditambah loketnya
- 7) dalam pelayanan di pendaftaran kadang menunggu lama
- 8) mohon bagian pendaftaran lebih cepat
- 9) pelayanan lbh ditingkatkan lg. sy sbg ortu pasien sangat puas dg pelayanan yg ada. sukses selalu..
- 10) Mohon disediakan playground di ruang tunggu rehab agar anak tdk bosan nunggu antrian
- 11) Lbh ditingkatkan lg pelayanan baik scr online maupun offline
- 12) (masukn unt irjt)nuntuk sidik jari di atas jam 10 agar ttp di poli masing2 sj agar mempermudah pasien unt kontrol. krn setiap org sakit berbeda-beda
- 13) pelayanan sdj bagus semoga lbh baik lg
- 14) lanjutkan pelayanan terbaik
- 15) semoga ke dpn alat2 kesehatan dan ftlbh baik dan menggunakan teknologi yg memadai
- 16) pelayanan di pendaftaran kadang lama kadang cepet, di ruang psikolog waktu bagus, lebih lama dari yang lain
- 17) dalam menunggu di bagian pendaftaran lama

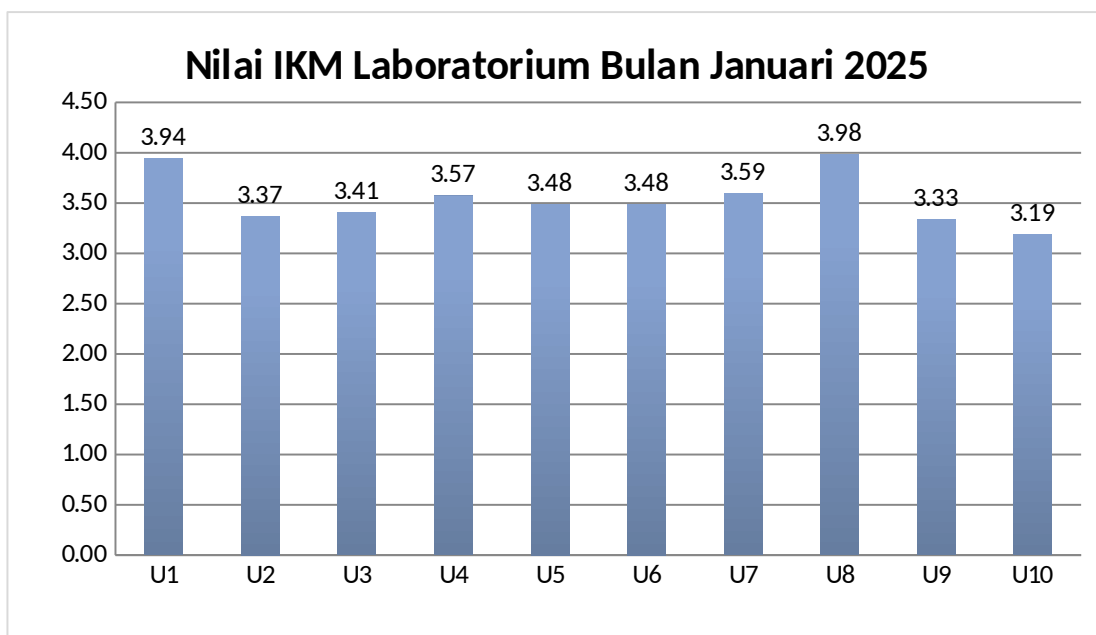
H. INSTALASI LABORATORIUM

Hasil survei di Instalasi Laboratorium adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Januari 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,94	A	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,37	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,41	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,57	A	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,48	A	Sangat Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,48	A	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,59	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,98	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,33	B	Baik

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U10	Kualitas Parkir	3,19	B	Baik
NILAI SKM		88,38		Sangat Baik



2. Dari data diatas dapat kami laporkan nilai SKM pelayanan Instalasi Laboratorium sebagai berikut:

Rata – rata semua mendapatkan nilai baik, dan ditetapkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang menjadi prioritas untuk peningkatan pelayanan

- Kualitas Parkir (U10) dengan nilai 3,19
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring
- Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 3,33
Sarana dan Prasarana yang ada di Instalasi Laboratorium perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring.
- Kemudahan Akses Pelayanan (U2) dengan nilai 3,37
Kemudahan Akses Pelayanan di Instalasi Laboratorium perlu dilakukan monitoring;

3. Kritik/ Saran

1) -

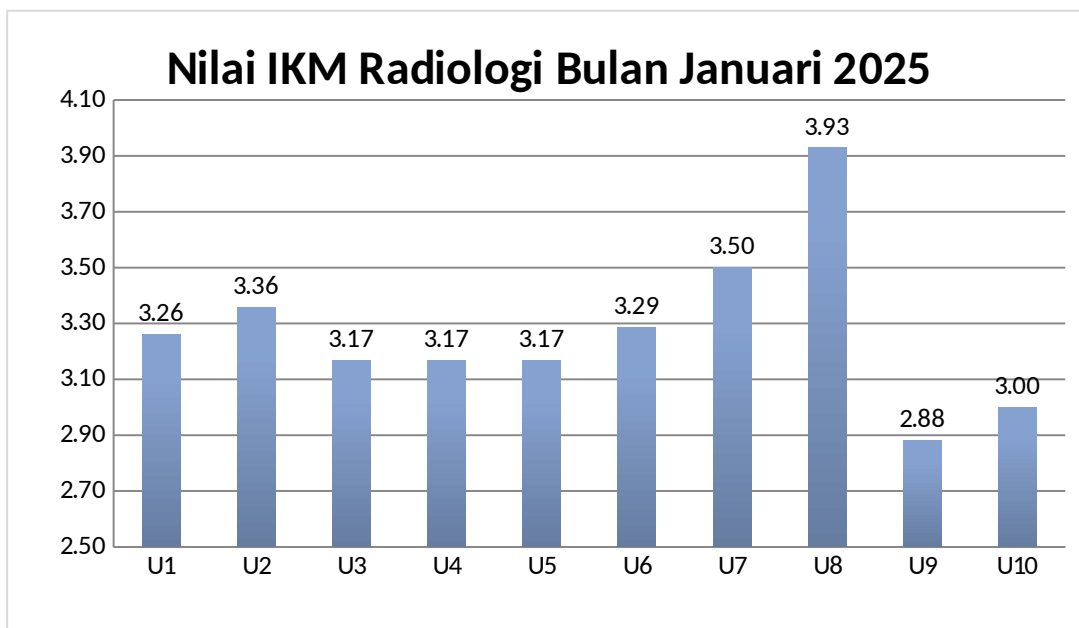
I. INSTALASI RADIOLOGI

Hasil survei di Instalasi Radiologi adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Januari 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,26	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,36	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,17	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,17	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,17	B	Baik

No.	UNSUR PELAYANAN	NI	MP	KUP
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,29	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,50	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,93	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	2,88	C	Kurang Baik
U10	Kualitas parkir	3,00	C	Kurang Baik
NILAI SKM		81,79		Baik



2. Dari data diatas dapat kami laporkan nilai SKM pelayanan Instalasi Radiologi sebagai berikut:

Rata – rata semua mendapatkan nilai baik, dan ditetapkan 2 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang menjadi prioritas untuk peningkatan pelayanan

- Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 2,88
Sarana dan Prasarana yang berada di Instalasi Radiologi perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain kamar mandi dengan fasilitas tissu, loker tempat barang bawaan saat dilakukan tindakan, dll;
- Kualitas parkir (U10) dengan nilai 3,00
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain: parkir dengan peneduh, tarif dimonitoring, dll.

3. Kritik/ Saran

- 1) ruangan ditambahi, kamar mandi ditambah
- 2) pelayanan sudah baik dan ramah, kebersihan kamar mandi perlu ditingkatkan lagi, mohon disediakan loker yang tertutup untuk meletakkan barang bawaan ketika sedang dipotret terima kasih
- 3) untuk kamar mandi bisa disediakan tissu
- 4) pelayanan radiologi sangat baik
- 5) tingkatkan layanan cepat tepat akurat, keep healthy

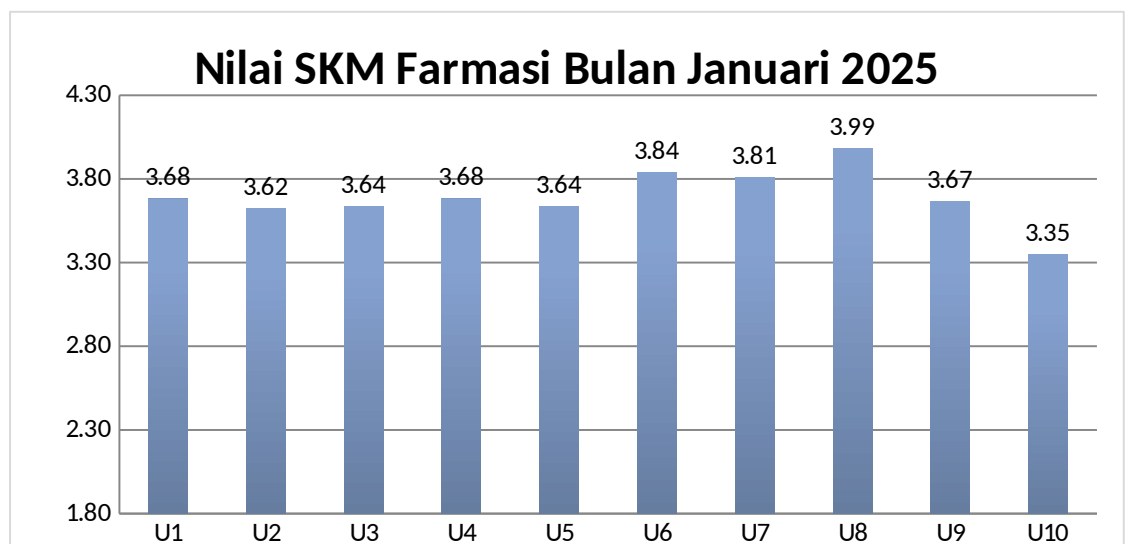
- 6) menambah ruang untuk radiologi, mengingat jumlah pasien banyak, memberi prioritas pada pasien khusus, mendahulukan pasien pasca operasi
- 7) pelayanan sangat baik, semua pegawai ramah ramah
- 8) hal parkir harus diperbaiki, paling tidak ada gedung sendiri biar kalau hujan motor tidak kehujanan, kalau panas biar tidak kepanasan, sama tarif mohon di rundingkan lagi
- 9) sudah baik dan harus dipertahankan
- 10) jarak radiologi yang cukup jauh dari ruang pemeriksaan. mungkin jika memungkinkan dibuat lokasinya dekat dengan poli pemeriksaan.
- 11) semakin ditingkatkan dan dipertahankan mutunya semakin sukses dan maju terus dalam semua pelayanan nya
- 12) dinding gedung kurang baik (cat ulang)
- 13) untuk mendapatkan pelayanan radiologi sebaiknya dilakukan sebelum dan sesudah pasca operasi. difungsikan untuk mengetahui hasil dari pasca operasi, bukan dilakukan setelah 2 minggu pasca operasi
- 14) sudah baik semua semoga dipertahankan kualitas pelayanan

J. INSTALASI FARMASI

Hasil survei di Instalasi Farmasi adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Januari 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,68	A	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,62	A	Sangat Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,64	A	Sangat Baik
U4	Biaya /Tarif	3,68	A	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,64	A	Sangat Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,84	A	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,81	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,99	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan prasarana	3,67	A	Sangat Baik
U10	Kualitas Parkir	3,35	B	Baik
NILAI SKM		92,28		Sangat Baik



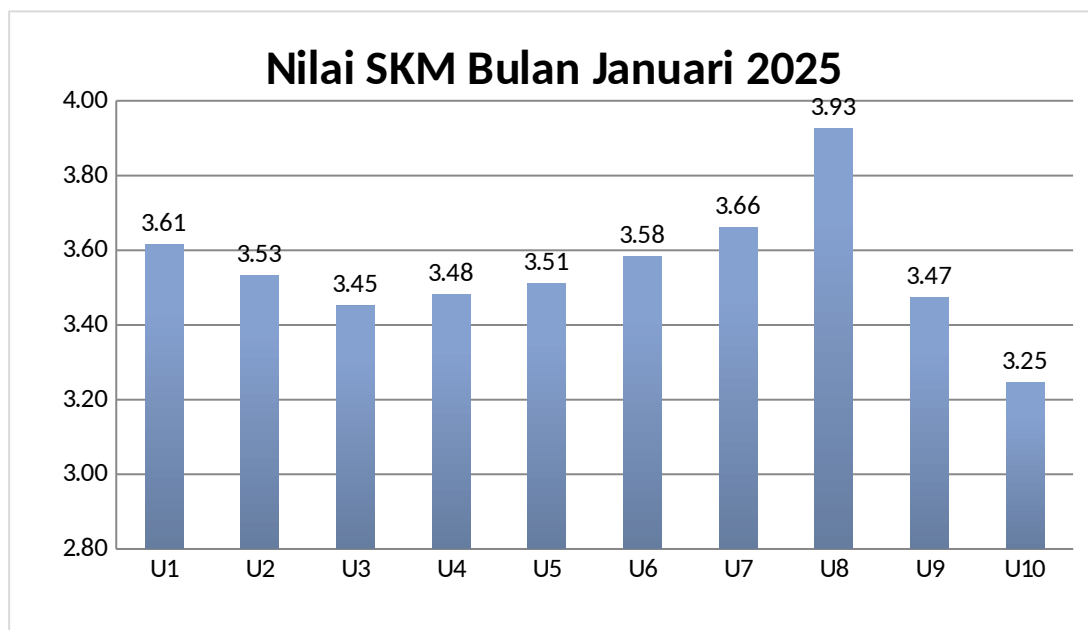
2. Dari data diatas dapat kami laporkan nilai SKM pelayanan Instalasi Farmasi sebagai berikut :
- Rata – rata semua mendapatkan nilai sangat baik, dan ditetapkan 4 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang menjadi prioritas untuk peningkatan pelayanan
- Kualitas Parkir (U10) dengan nilai 3,35
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain: tempat parkir panas;
 - Kemudahan Akses Pelayanan (U2) dengan nilai 3,62
Kemudahan Akses Pelayanan di Instalasi Farmasi perlu monitoring, dan ditingkatkan pelayanannya.
 - Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,64
Kecepatan Waktu Pelayanan di Instalasi farmasi perlu ditinjau kembali supaya dapat mempercepat pasien dan keluarga dalam pengambilan obat, misal ditambah petugas, dll;
 - Kesesuaian Informasi Pelayanan (U5) dengan nilai 3,64
Kesesuaian Informasi Pelayanan dalam memberikan pelayanan perlu terus tingkatkan komunikasi kepada pasien.
3. Kritik/ Saran
- 1) Baik, tingkatan
 - 2) Ditmbh petugas yang membagikan obat biar antrian tidak Panjang
 - 3) Lebih ditingkatkan kebersihan toilet
 - 4) Pelayanan baik sarana baik

K. ANALISA KEPUASAN MASYARAKAT RSUP DR. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN

Survey dilakukan terhadap delapan lokus unit kerja pemberi pelayanan. Dari hasil survei dapat kami laporkan bahwa nilai SKM bulan Januari 2025 adalah **88.71** dengan kategori baik.

No.	UNSUR PELAYANAN	NI	Nilai Konversi	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,61	90,37	A	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,53	88,33	A	Sangat Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,45	86,29	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,48	87,03	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,51	87,80	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,58	89,60	A	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,66	91,55	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,93	98,17	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,47	86,85	B	Baik
U10	Kualitas Parkir	3,25	81,15	B	Baik

No.	UNSUR PELAYANAN	NI	Nilai Konversi	M P	K U P
	NILAI SKM		88,71		Baik



Dari data diatas dapat kami laporkan nilai SKM sebagai berikut :

- Nilai SKM pada bulan Januari 2025 yaitu sebesar **88,71**.
- Tabel capaian SKM per unit kerja lokus sebagai berikut :

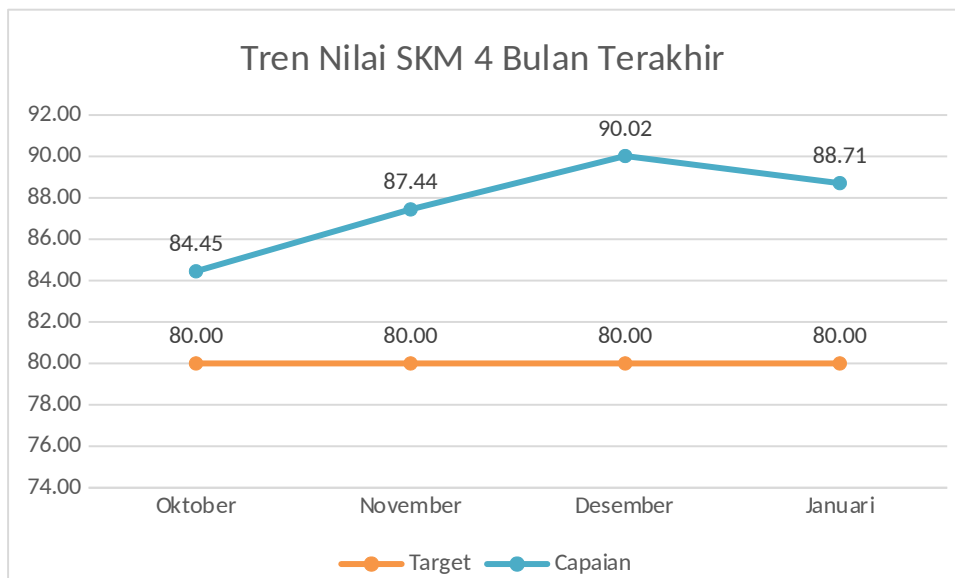
Unit Kerja	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	Nilai SKM
IGD	3,37	3,26	3,15	3,21	3,32	3,39	3,45	3,89	3,15	2,82	82,54
IRJ	3,81	3,80	3,72	3,74	3,73	3,77	3,85	3,94	3,79	3,59	94,38
IRNA	3,36	3,31	3,21	3,22	3,28	3,22	3,36	3,78	3,22	2,98	82,37
Maternitas	3,54	3,46	3,44	3,33	3,43	3,67	3,63	3,97	3,44	3,13	87,60
Rehab Medik	3,40	3,29	3,07	3,13	3,29	3,35	3,53	3,93	3,22	3,02	83,05
Laboratorium	3,94	3,37	3,41	3,57	3,48	3,48	3,59	3,98	3,33	3,19	88,38
Radiologi	3,26	3,36	3,17	3,17	3,17	3,29	3,50	3,93	2,88	3,00	81,79
Farmasi	3,68	3,62	3,64	3,68	3,64	3,84	3,81	3,99	3,67	3,35	92,28

- Analisa pada data SKM (Survei kepuasan masyarakat) secara keseluruhan yang meliputi 8 lokus yang ada dan diperoleh 3 nilai terendah yang harus di analisa untuk peningkatan pelayanan meliputi beberapa unsur yaitu :
 - ✓ Kualitas Parkir (U10) dengan nilai 3,25
 - ✓ Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,45
 - ✓ Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 3,47
- Perlu adanya rencana tindak lanjut untuk meningkatkan nilai SKM (Survei kepuasan masyarakat) bulan berikutnya terutama pada unsur 3 terendah.

Rencana Tindak Lanjut :

No	Prioritas Unsur	Permasalahan	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kualitas Parkir	Adanya masukan mengenai kualitas parkir	Monitoring dan evaluasi parkir , antara lain, fasilitas parkir sebanding dengan tarifnya, Parkir dengan peneduh	1 bulan	Tim Kerja Tata usaha dan Rumah Tangga
2	Kecepatan Waktu Pelayanan	Adanya masukan terkait waktu penanganan pasien, waktu mendapatkan kamar inap	Monitoring dan evaluasi waktu penanganan pasien, waktu mendapatkan kamar inap	1 bulan	Tim Kerja Pelayanan Medik
3	Sarana dan Prasarana	Adanya masukan mengenai Fasilitas kurang maksimal fungsinya.	Monitoring & evaluasi Sarana dan prasarana, antara lain: • Pengecekan Fasilitas kamar mandi toilet dan lainnya, loker tempat barang bawaan saat dilakukan tindakan	1 bulan	- Instalasi Pemeliharaan Sarpras - Tim Kerja Tata usaha dan Rumah Tangga

• Tren Nilai SKM Selama 4 Bulan Terakhir



L. KESIMPULAN

Berdasarkan data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Nilai SKM bulan Januari 2025 RS Soeradji Tirtonegoro masuk dalam kategori “Sangat Baik” dengan nilai 88,71.
2. Responden sebanyak 846 responden dari total target responden sebanyak 2.343 responden. Responden berasal dari delapan unit kerja lokus survey.

3. Perlu adanya rencana tindak lanjut untuk meningkatkan nilai IKM (Indeks kepuasan masyarakat) bulan berikutnya terutama pada unsur 3 terendah yaitu :
 - ✓ Monitoring dan evaluasi parkir , antara lain, fasilitas parkir sebanding dengan tarifnya, Parkir dengan peneduh
 - ✓ Monitoring dan evaluasi waktu penanganan pasien, waktu mendapatkan kamar inap
 - ✓ Monitoring & evaluasi Sarana dan prasarana, antara lain: Pengecekan Fasilitas kamar mandi toilet dan lainnya, loker tempat barang bawaan saat dilakukan tindakan

M. REKOMENDASI

1. Untuk mempertahankan dan meningkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas maka unit kerja terkait melakukan tindak lanjut, monitoring dan evaluasi unsur nilai terendah serta melaporkan kembali ke Direktur Utama terkait perbaikan, tindak lanjut, monev.
2. Bahwa dalam penentuan jumlah responden didasarkan pada table Morgan dan Krejcie, maka unit kerja lokus harus meningkatkan jumlah responden sesuai dengan target sehingga hasil survey dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan.