

NOTA DINAS

Nomor : KM.02.01/D.XXVI/4760/2025

Yth. : 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 Juni 2025
Tanggal : 5 Juli 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 Juni 2025 dengan nilai capaian 90,06 kategori Sangat Baik dengan rekapitulasi hasil sebagai berikut:

KODE	UNSUR PELAYANAN	NI	NILAI KONVERSI	KUP
U1	Persyaratan Administrasi	3,62	90,56	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,57	89,23	Sangat Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,53	88,25	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,55	88,74	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,58	89,49	Sangat Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,69	92,33	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,63	90,74	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,94	98,45	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,49	87,23	Baik
U10	Kualitas Parkir	3,42	85,59	Baik
NILAI SKM			90,06	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	43,41%	98,80
2.	Instalasi Gawat Darurat	35,05%	86,59
3.	Instalasi Farmasi	30,00%	88,60
4.	Instalasi Laboratorium	8,86%	86,64
5.	Instalasi Radiologi	10,45%	93,64
6.	Instalasi Maternitas & Reproduksi	58,76%	86,18
7.	Instalasi Rehabilitasi Medik	24,30%	80,38
8.	Instalasi Rawat Inap	5,28%	80,88

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

No	Prioritas Unsur	Permasalahan	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Sarana dan Prasarana	Adanya masukan mengenai Fasilitas kurang maksimal fungsinya	Monitoring dan evaluasi sarana dan prasarana, antara lain: 1. Pengecekan kebersihan kamar mandi pasien di IGD 2. Pengecekan kebersihan kamar mandi pasien di Rehabilitasi Medik 3. Interior kamar pasien di melati 1 di renovasi karena bangunan lama 4. Perluasan kamar mandi pasien di melati 1 5. Pengecekan fasilitas AC di ruang PICU (suhu AC kurang maksimal) 6. Penambahan Toilet pasien di Rehabilitasi Medik	31 Juli 2025	• Instalasi Kesling dan K3 RS • Instalasi Sarana dan Prasarana

			7. Penambahan mushola di Rehabilitasi Medik 8. Kursi tunggu pasien di Rehabilitasi Medik diperbaiki 9. Penambahan Tisu <i>Toilet</i> pasien di Rehabilitasi Medik 10. Penambahan papan penunjuk arah ruangan masing-masing ruang terapi di Rehabilitasi Medik		
2	Kemampuan/ Ketrampilan Petugas	Adanya masukan mengenai Ketrampilan Petugas	Monitoring dan evaluasi Kemampuan/ Ketrampilan Petugas, antara lain: Merencanakan pelatihan tentang <i>Dilatasi</i> bagi bidan ruang kamar bersalin	31 Juli 2025	Tim Kerja Pendidikan dan Pelatihan
3	Kemudahan Akses Pelayanan	Adanya masukan mengenai Kemudahan akses pelayanan	Monitoring dan evaluasi kemudahan akses pelayanan antara lain: - Membuat kajian tentang layanan jadwal dokter yang cuti poliklinik bedah Orthopedi pada aplikasi E- Yang Soeradji - Membuat kajian tentang penambahan fasilitas layanan khusus terapi pasien <i>Skoliosis</i> - Membuat kajian tentang akses jarak tempat praktik dokter dengan pelayanan	31 Juli 2025	Tim Kerja Pelayanan Medik

			fisioterapi lebih dekat		
4	Kualitas Parkir	Adanya masukan mengenai kualitas parkir	Monitoring dan evaluasi kualitas parkir, antara lain: 1. Membuat kajian tentang peneduh tempat parkir 2. Merencanakan pelatihan <i>Service Excelent</i> bagi petugas parkir di Rehabilitasi Medik agar sigap terhadap pengunjung 3. Membuat kajian tentang perluasan lahan parkir di Rehabilitasi Medik	31 Juli 2025	Tim Kerja Tata usaha dan Rumah Tangga

Demikian laporan ini kami sampaikan, selanjutnya mohon arahan. Atas perhatian Bapak 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 JUNI 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 90,06 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	3,62/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 : 90,06 Kategori : SANGAT BAIK
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,57/A	
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,53/A	
U4	Biaya /Tarif	3,55/A	
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,58/A	
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,69/A	
U7	Sikap Petugas	3,63/A	
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,94/A	
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,49/B	
U10	Kualitas Parkir	3,42/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 – 30 Juni 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

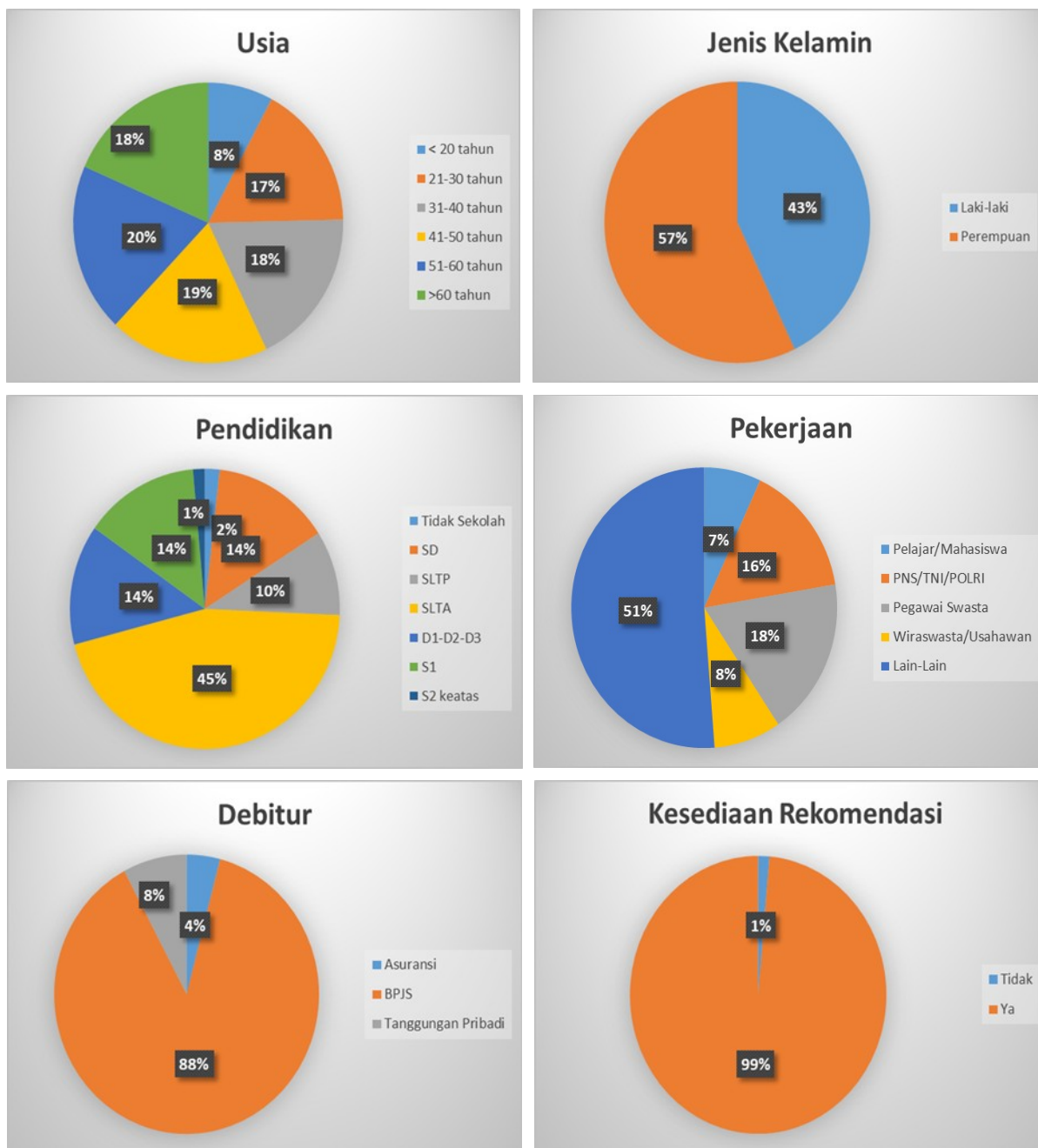
Pengolahan hasil survei menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

B. DESKRIPSI RESPONDEN

Jumlah target dan capaian responden Bulan Juni per tanggal 30 Juni 2025 dari masing-masing lokasi survei dapat dilihat dalam tabel berikut :

No	Unit Kerja	Sample Responden/ Bulan	Capaian Responden	Prosentase Capaian
1	Rawat Jalan	364	158	43,41%
2	IGD	291	102	35,05%
3	Farmasi	370	111	30,00%
4	Laboratorium	361	32	8,86%
5	Radiologi	335	35	10,45%
6	Maternitas & Reproduksi	97	57	58,76%
7	Rehabilitasi Medik	214	52	24,30%
8	Rawat Inap	322	17	5,28%

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



Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden pada kelompok usia 51-60 tahun (20%), berjenis kelamin perempuan (57%), berpendidikan terakhir SLTA (45%), pekerjaan adalah lain-lain (petani, ibu rumah tangga, buruh harian lepas, dll) (51%). Sebanyak 88% 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 Juni 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,45	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,43	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,36	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,37	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,43	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,54	A	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,56	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,94	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,30	B	Baik
U10	Kualitas Parkir	3,25	B	Baik
NILAI SKM		86,59		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 3,25
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain Parkiran dengan tanda parkir khusus tamu atau karyawan, pasien.

- Sarana dan Prasarana (U9) 3,30
Sarana dan Prasarana di Instalasi Gawat Darurat diberi tanda arah dan seperti arah tempat pendaftaran pasien
- Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) 3,36
Kecepatan Waktu Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat perlu ditingkatkan

3. Kritik/ Saran

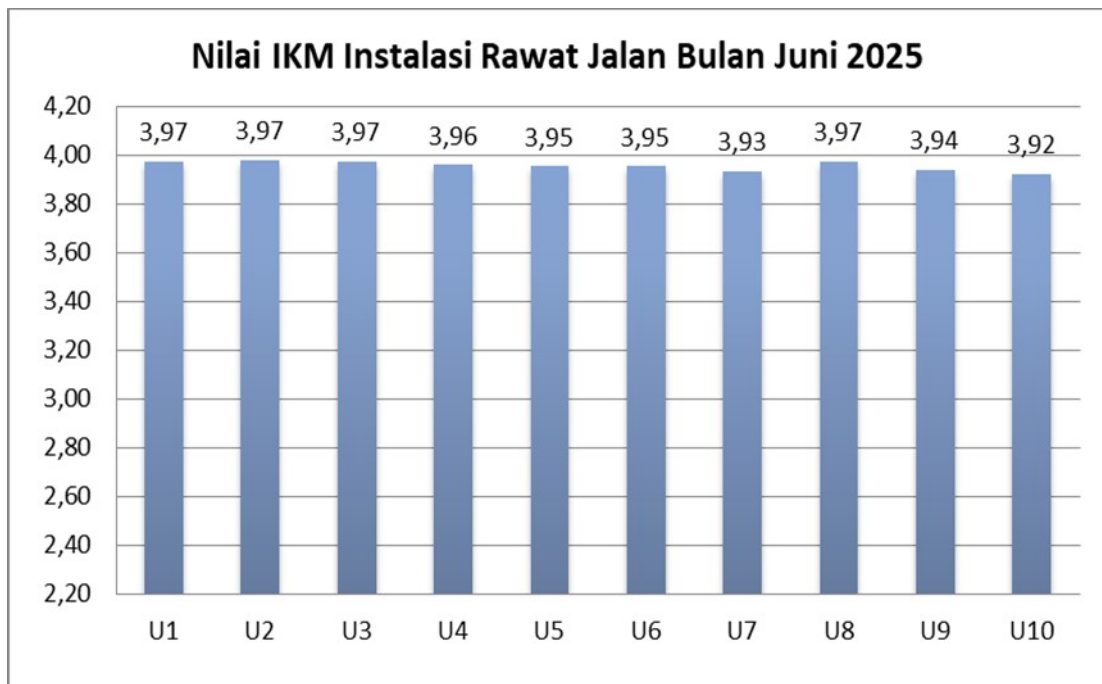
- 1) Cukup baik
- 2) *Everything Working Perfectly Fine !*
- 3) Selalu jaya dan maju semangat tak mudah putus asa dalam menolong semua pasiennya
- 4) Bagus dan tingkatkan terus
- 5) Pelayanan baik, kamar mandi masih sedikit bau dan kurang bersih
- 6) Fasilitas, parkir, pelayanan sudah bagus. Kedepannya semoga lebih bagus lagi.
- 7) Selama hampir 1 bulan rawat inap dan rawat jalan kami mendapatkan kemudahan dan pelayanan yang sangat baik
- 8) Pelayanannya sudah memuaskan ruangan sudah bersih
- 9) Semoga senantiasa sopan dan ramah kepada setiap pasien, terima kasih
- 10) Cukup baik

D. INSTALASI RAWAT JALAN

Hasil survei di Instalasi Rawat Jalan adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Juni 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,97	A	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,97	A	Sangat Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,97	A	Sangat Baik
U4	Biaya /Tarif	3,96	A	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,95	A	Sangat Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,95	A	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,93	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,97	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,94	A	Sangat Baik
U10	Kualitas Parkir	3,92	A	Sangat Baik
NILAI SKM		98,80		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 2 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang menjadi prioritas untuk peningkatan pelayanan :

- Kualitas Parkir (U10) dengan nilai 3,92
Kualitas parkir perlu ditingkatkan antara lain area parkir terbuka dan kurang tertata dll;
- Sikap Petugas (U7) dengan nilai 3,93
Sikap Petugas di rawat jalan perlu ditingkatkan.
- Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 3,94
Sarana dan Prasarana di rawat jalan perlu ditingkatkan

3. Kritik/ Saran

- 1) Mohon jika dokter dinas luar, secepatnya diinformasikan di aplikasi
- 2) Semua pelayan sudah baik,pertahankan
- 3) Sejauh ini sudah cukup baik

E. INSTALASI RAWAT INAP

Hasil survei di Instalasi Rawat Inap adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Juni 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,24	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,24	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,12	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,06	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,12	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,35	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,35	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,82	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,06	B	Baik
U10	Kualitas parkir	3,00	C	Kurang Baik
NILAI SKM		80,88		Baik



2. Dari data diatas dapat kami laporkan nilai SKM pelayanan Instalasi Rawat Inap 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 3,00
Kualitas parkir di rawat inap perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring.
- Biaya/ Tarif (U4) dengan nilai 3,06
Biaya/ Tarif di rawat inap perlu dimonitoring.
- Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 3,06
Sarana dan Prasarana di rawat inap perlu ditingkatkan

3. Kritik/ Saran

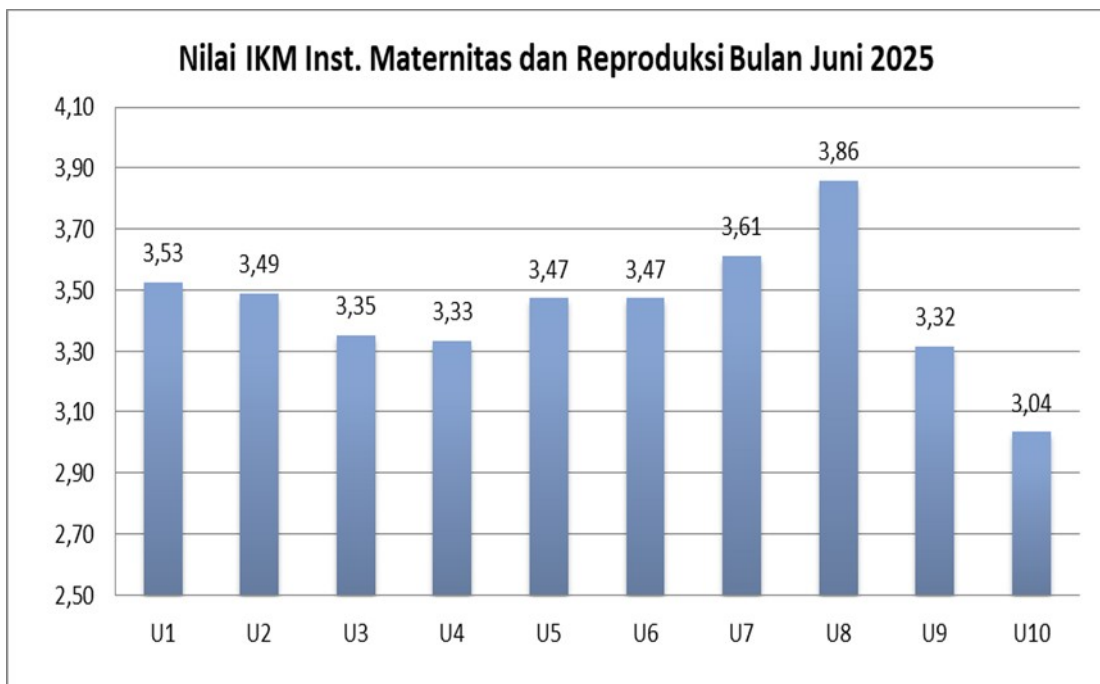
- 1) udah sangat memuaskan layanannya
- 2) Pelayanan sangat ramah dan memuaskan
- 3) Bagus pelayanannya
- 4) Sudah bagus semua pelayanan nya terimakasih
- 5) Pelayanan memuaskan
- 6) Pelayanan bagus dan ramah semoga ke depannya tambah maju dan pelayanan tetap sebaik untuk pasien terimakasih banyak
- 7) Sangat baik,karyawannya sangat tanggap tentang keluhan pasien. Selain itu karyawannya murah senyum dan sangat perhatian sama pasien. Tetap ditingkatkan selalu semoga dpt menjadi amal baik dunia
- 8) Pelayanan sudah baik, mohon semakin ditingkatkan
- 9) Pelayanan bagus dan ramah perawatnya
- 10) Ruangan nya cukup , pelayanannya baik, perawatnya baik, ramah dan cekatan
- 11) Sudah bagus pelayanannya, bisa lebih ditingkatkan lagi. Terima kasih kami puas dengan pelayanan pasien di RSST
- 12) Terima kasih
- 13) Pelayanan baik, lengkap
- 14) suhu (AC) ruang PICU kurang maximal, enggak tau apa memang sudah di desain dengan suhu yg ada sekarang.

F. INSTALASI MATERNITAS DAN REPRODUKSI

Hasil survei di Instalasi Maternitas dan Reproduksi adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Juni 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,53	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,49	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,35	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,33	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,47	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,47	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,61	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,86	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,32	B	Baik
U10	Kualitas Parkir	3,04	C	Kurang Baik
NILAI SKM		86,18		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

- Kualitas Parkir (U10) dengan nilai 3,04
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring
- Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 3,32
Sarana dan Prasarana perlu diperbaiki seperti kamar mandi melati 1 diperbaiki dan diperlebar.
- Biaya/ Tarif (U4) dengan nilai 3,33
Biaya/ Tarif di Instalasi Maternitas dan Reproduksi perlu dimonitoring

3. Kritik/ Saran

- 1) Pelayanan cukup baik dan petugas sangat sabar sekali
- 2) Pelayanan sangat baik, perawat sangat ramah
- 3) Sangat baik semoga selalu bisa tambah baik lagi
- 4) Sangat puas dengan pelayanan yg profesional
- 5) Alhamdulillah sudah bagus
- 6) Sudah sangat bagus
- 7) Sangat baik untuk pelayanan, semua sopan ramah dan memuaskan
- 8) Tidak ada
- 9) Sudah sangat baik
- 10) Sangat bagus
- 11) Untuk *Interior* kamar harap di *Upgrade* dengan yang baru kemudian kamar mandi nya sangat kecil banyak baskom nya, untuk pelayanan oke sekali
- 12) Sudah bagus

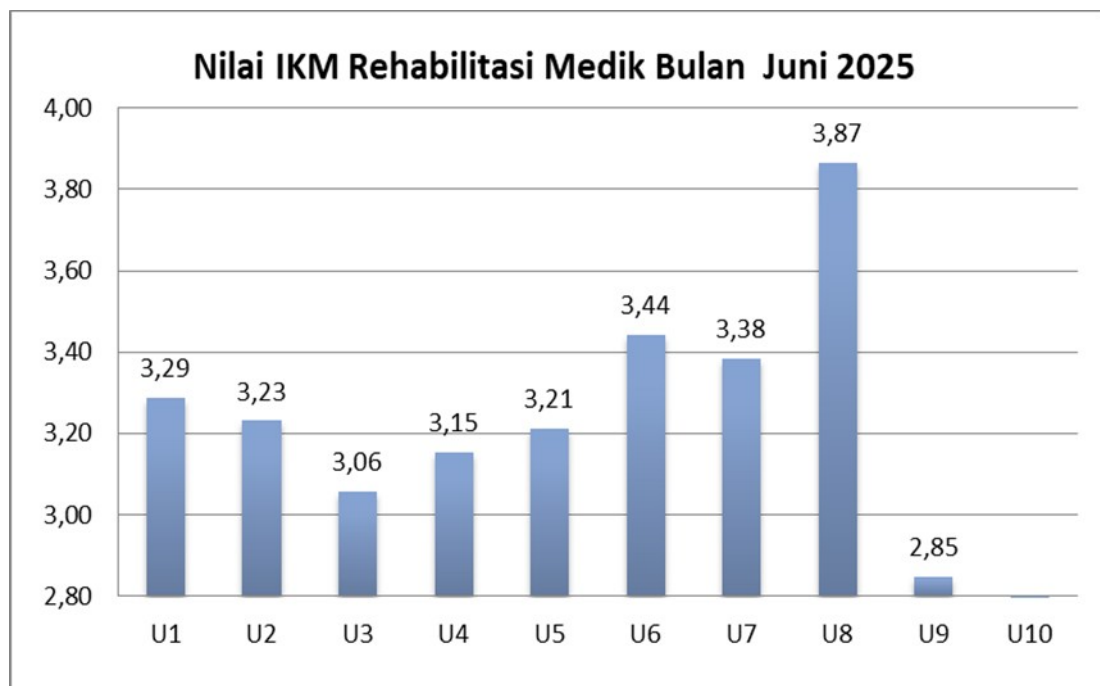
- 13) Sudah Baik
- 14) Cukup baik
- 15) Sudah bagus sekali
- 16) Bagus.. ok
- 17) Pelayanan baik
- 18) Bagus
- 19) Saran sangat bagus, pelayanan memuaskan
- 20) Sudah bagus
- 21) Sangat bagus pelayanannya dan terimakasih atas segala bantuannya semoga terus menjadi RS yang terbaik di provinsi Jawa tengah
- 22) Untuk pelayanan ruang Melati 1 sudah sangat baik
- 23) Sangat memuaskan, sukses selalu
- 24) Pelayanan sangat baik dan sangat cepat
- 25) *Over All Is Good*
- 26) *Good Staff and Humble*
- 27) Untuk pelayanan secara keseluruhan sudah baik, mungkin beberapa fasilitas yang sudah baik mungkin kedepannya bisa diperbarui atau di-*Upgrade* untuk menjadikan rumah sakit terbaik di Klaten.
- 28) Kamar mandi kurang besar
- 29) Semoga semakin baik dan berkembang
- 30) Sudah baik dan sesuai prosedur
- 31) Pelayanan sudah baik, tidak ada keluhan pelayanan selama ini
- 32) Ada perawat yang kurang profesional. Bawasannya ngecek pembukaan di nyatakan pembukaan 1 . Ternyata di cek sama dokter belum ada pembukaan
- 33) Pelayanannya sudah sangat baik
- 34) Rumah sakit bagus
- 35) Sangat baik pelayanannya

G. INSTALASI REHABILITASI MEDIK

Hasil survei di Instalasi Rehabilitasi Medik adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Juni 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,29	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,23	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,06	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,15	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,21	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,44	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,38	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,87	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	2,85	C	Kurang Baik
U10	Kualitas Parkir	2,67	C	Kurang Baik
NILAI SKM		80,38		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

- Kualitas Parkir (U10) dengan nilai 2,67
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain tempat parkir tidak ada peneduh, tempat parkir di rehabilitasi medik diperbaiki lagi, petugas parkir di rehabilitasi medik lebih sigap, area parkir lebih luas agar tidak padat, penataan parkir lebih rapi.
- Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 2,85
Sarana dan Prasarana di instalasi rehabilitasi medik perlu di perbaiki dan ditingkatkan, antara lain toilet untuk pasien kurang, tidak tersedia mushola di rehabilitasi medik, toilet untuk pasien mohon diperbaiki atapnya karena bolong, tidak ada papan penunjuk arah (tempat pendaftaran pasien, kamar mandi pasien, penunjuk arah mushola dll), tidak tersedia tisu di toilet pasien, kursi tunggu pasien beberapa rusak, penataan ruang tunggu pasien lebih baik lagi.
- Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,06
Kecepatan Waktu Pelayanan di instalasi rehabilitasi medik perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain : petugas fisioterapi saat pelayanan pada pasien kurang maksimal, petugas fisioterapi kurang profesional saat pelayanan kepada pasien.

3. Kritik/ Saran

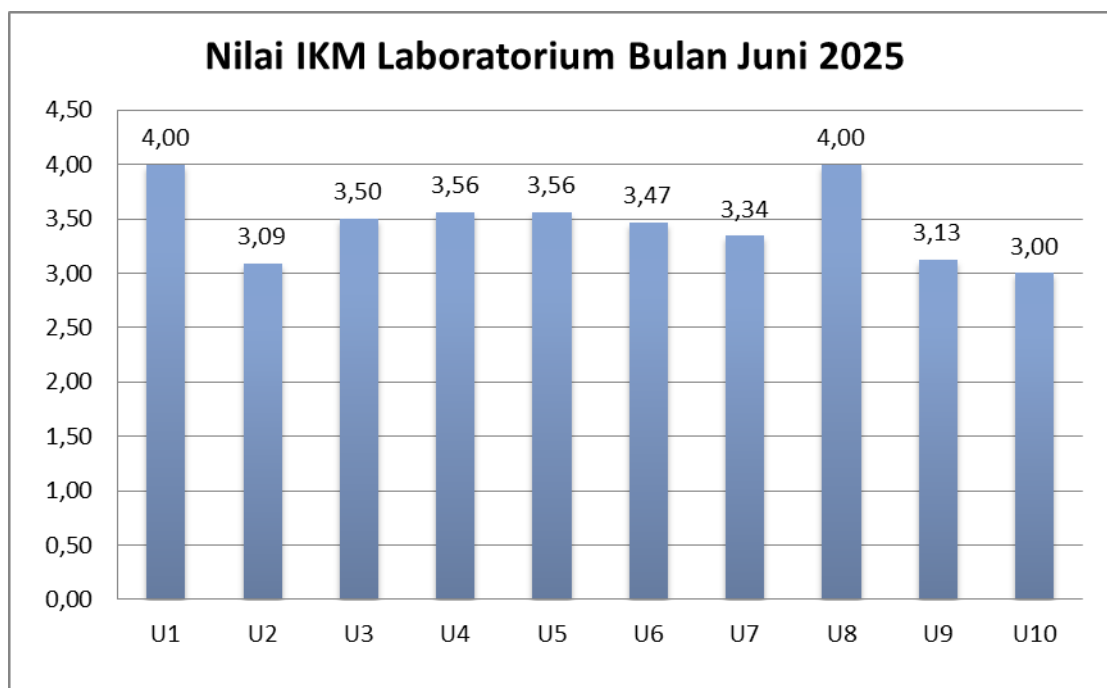
- 1) Bila memungkinkan petugas/ terapis ditambah lagi sehingga jika satu berhalangan bisa di- *Back Up*
- 2) Toilet kurang dan mushola di poli tdk ada dan parkir kurang
- 3) sudah bagus, mudah dan cepat
- 4) kurang MCK dan perbaikan MCK untuk pasien
- 5) Baik
- 6) Area parkir akan lebih nyaman jika ada kanopi
- 7) tidak ada kritik karena semua dari segi fasilitas dan tindakan sudah baik, pertahankan
- 8) Pelayanan terapi dan dokter terlalu jauh
- 9) Penunjuk arah mohon lebih jelas
- 10) Sangat baik
- 11) Baik
- 12) Baik. sarana bisa ditingkatkan
- 13) Sudah bagus, pertahankan. tingkatkan parkir
- 14) Pada saat pendaftaran ketika mau konsul atau laser setelah fisioterapi pelayanan kurang maksimal,petugas nya kurang profesional,kami sudah mendaftar lebih dulu tapi kami bisa dilompati oleh pasien lain yang sama-sama habis terapi, kalo pasien dalam keadaan sarat tua bagaimana ? banyak yang melihat, ketika diprotes jawabannya kurang menyenangkan. Semoga kedepannya lebih baik lagi.
- 15) Parkir harap diperbaiki petugasnya/lebih sigap
- 16) Kami sebagai pasien sangat puas dengan pelayanan di sini, semoga ke depan makin amanah
- 17) Sudah bagus, alhamdulillah anak sudah ada perkembangan
- 18) Terapi Wicara bagus, ank sy sdh ada perkembangan. psikolog mohon ditambah, kamarmandi pasien mhn ditambah
- 19) Alhmdulillah setelah 2 tahun sudah ada perkembangan., kamar mandi perlu tambah, psikolog tambah
- 20) Area parkir perlu diperluas. pas jam pelayanan parkir padat, susah dapat parkir
- 21) semua sudah baik semoga bisa lebih baik lagi
- 22) Baik
- 23) Semoga bisa mempertahankan kualitas dan menjadi lebih baik lagi
- 24) Baik
- 25) Sangat baik dan memuaskan. terimakasih rs suraji
- 26) Baik
- 27) mohon sediakan tisu di kamar mandi
- 28) Tempat parkir motor kalau bisadikasih genteng/eyupan supaya tidak kehujanan/kepanasan
- 29) Untuk sarana umum seperti kursi tunggu dan toilet mungkin perlu diperbaiki
- 30) Parkir kurang, ruang tunggu kursi ada yang perlu diperbarui
- 31) Tolong tambahkan fasilitas khusus untuk terapi pasien *Skoliosis* supaya layanan lebih nyaman
- 32) Ruang tunggu di depan yang perlu penataan lebih aman.Terima kasih

H. INSTALASI LABORATORIUM

Hasil survei di Instalasi Laboratorium adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Juni 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	NI	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	4,00	A	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,09	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,50	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,56	A	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,56	A	Sangat Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,47	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,34	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	4,00	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,13	B	Baik
U10	Kualitas Parkir	3,00	B	Baik
NILAI SKM		86,64		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 3,00
Sarana dan Prasarana yang ada di Instalasi Laboratorium perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring;

- Kemudahan Akses Pelayanan (U2) dengan nilai 3,09
Kemudahan Akses Pelayanan yang ada di Instalasi Laboratorium perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring.
- Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 3,13
Sarana dan Prasarana di instalasi laboratorium

3. Kritik/ Saran

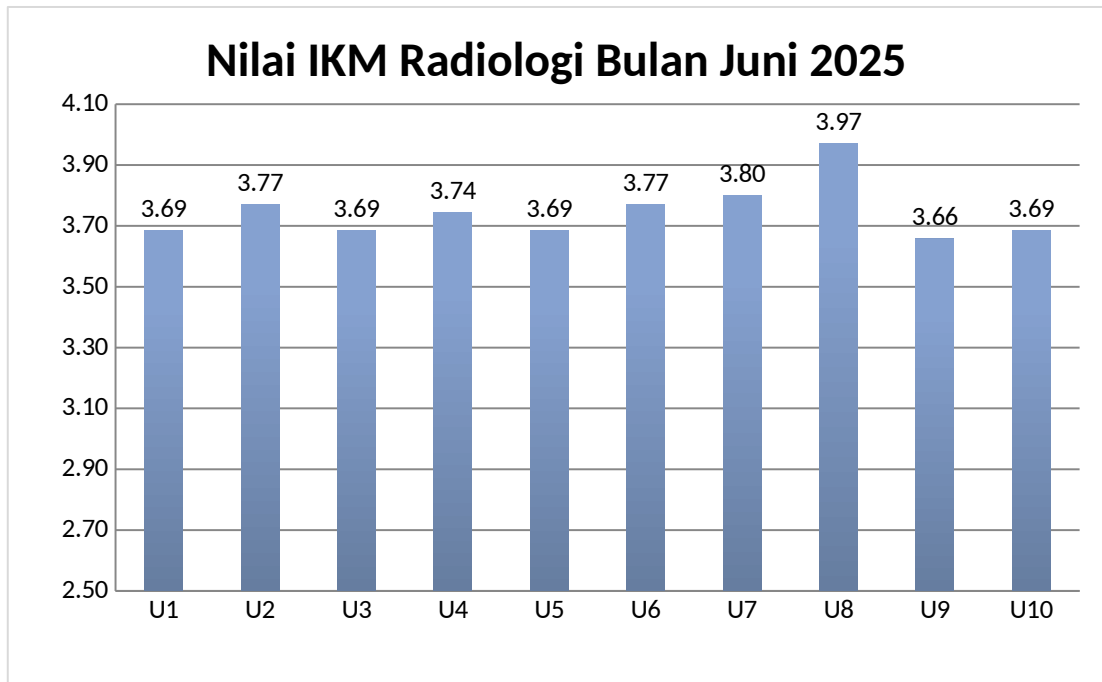
1) -

I. INSTALASI RADIOLOGI

Hasil survei di Instalasi Radiologi adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Juni 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,69	A	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,77	A	Sangat Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,69	A	Sangat Baik
U4	Biaya /Tarif	3,74	A	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,69	A	Sangat Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,77	A	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,80	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,97	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,66	A	Sangat Baik
U10	Kualitas parkir	3,69	A	Sangat Baik
NILAI SKM		93,64		Sangat Baik



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

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

- Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 3,66
Sarana dan Prasarana di instalasi radiologi perlu ditingkatkan.
- Kualitas Parkir (U10) dengan nilai 3,69
Kualitas Parkir di instalasi radiologi perlu ditingkatkan;
- Biaya/ Tarif (U4) dengan nilai 3,74
Biaya/ Tarif di instalasi radiologi perlu dimonitoring.

3. Kritik/ Saran

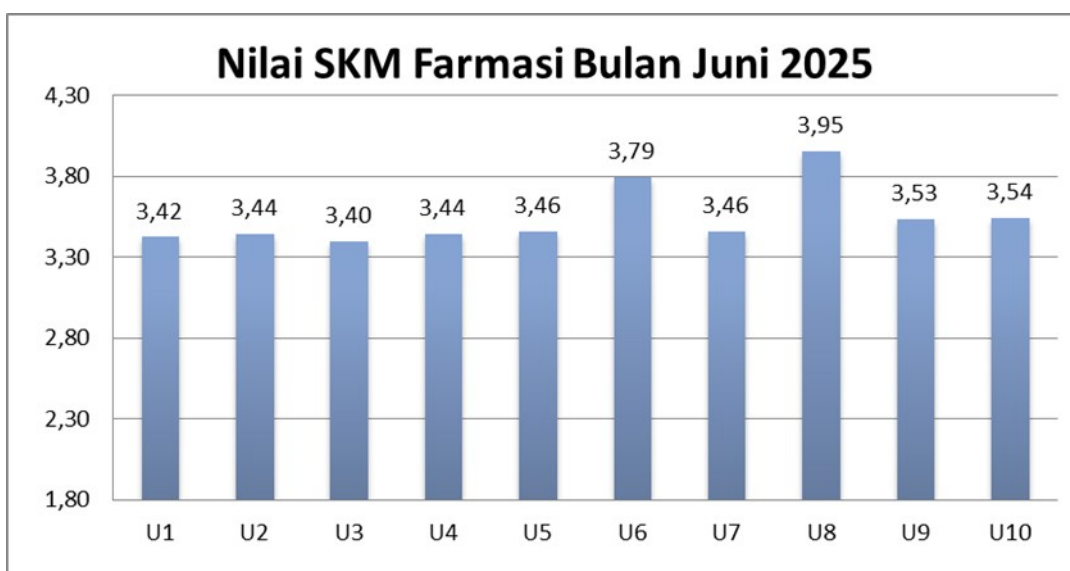
- 1) Sangat baik dan memuaskan
- 2) Lebih ditingkatkan lagi untuk pelayanan radiologi
- 3) Sangat baik dalam pelayanan di masyarakat tidak membedakan antara BPJS atau mandiri
- 4) Lebih ditingkatkan dalam pelayanan
- 5) Tidak ada saran dan kritik
- 6) Sudah baik, tapi jika ada peningkatan pelayanan akan lebih baik lagi ruang

J. INSTALASI FARMASI

Hasil survei di Instalasi Farmasi adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Juni 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,42	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,44	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,40	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,44	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,46	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,79	A	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,46	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,95	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan prasarana	3,53	B	Baik
U10	Kualitas Parkir	3,54	A	Sangat Baik
NILAI SKM		88,60		Baik



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

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

- Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,40
Kecepatan Waktu Pelayanan di instalasi farmasi perlu ditingkatkan
- Persyaratan administrasi (U1) dengan nilai 3,42
Persyaratan administrasi di instalasi farmasi perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring;
- Kemudahan Akses Pelayanan (U2) dengan nilai 3,44
Kemudahan Akses Pelayanan di instalasi farmasi perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring.

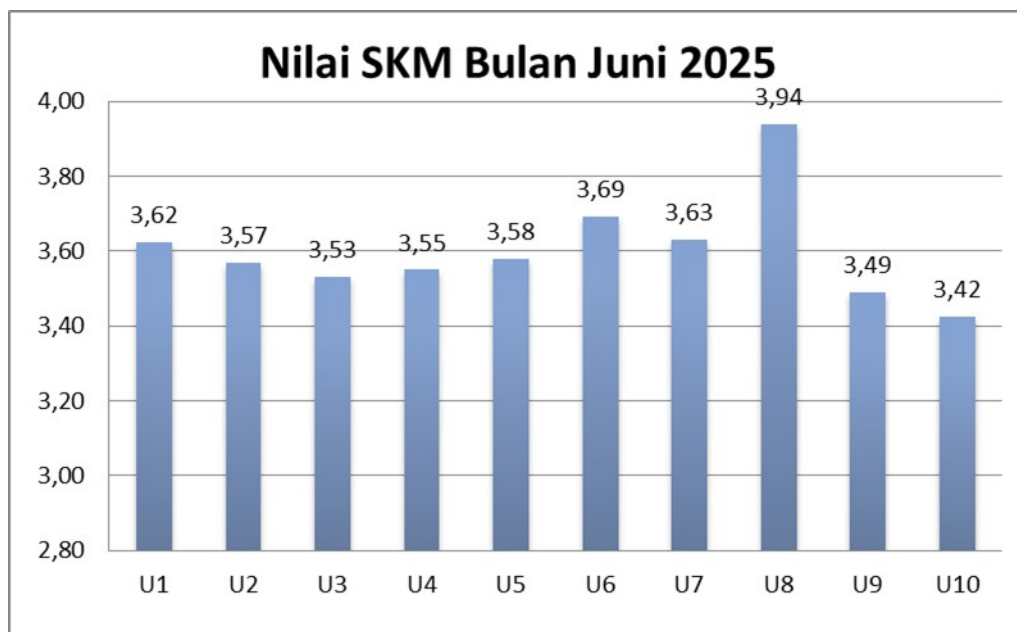
3. Kritik/ Saran

1) –

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 Juni 2025 adalah **90,06** dengan kategori sangat baik.

No.	UNSUR PELAYANAN	NI	Nilai Konversi	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,62	90,56	A	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,57	89,23	A	Sangat Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,53	88,25	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,55	88,74	A	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,58	89,49	A	Sangat Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,69	92,33	A	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,63	90,74	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,94	98,45	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,49	87,23	B	Baik
U10	Kualitas Parkir	3,42	85,59	B	Baik
NILAI SKM			90,06		Sangat Baik



Dari data diatas dapat kami laporkan nilai SKM sebagai berikut :

- Nilai SKM pada bulan Juni 2025 yaitu sebesar 90,06.
- Tabel capaian SKM per unit kerja lokus sebagai berikut :

Unit Kerja	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	Nilai SKM
IGD	3,45	3,43	3,36	3,37	3,43	3,54	3,56	3,94	3,30	3,25	86,59
IRJ	3,97	3,97	3,97	3,96	3,95	3,95	3,93	3,97	3,94	3,92	98,80
IRNA	3,24	3,24	3,12	3,06	3,12	3,35	3,35	3,82	3,06	3,00	80,88
Maternitas	3,53	3,49	3,35	3,33	3,47	3,47	3,61	3,86	3,32	3,04	86,18
Rehab Medik	3,29	3,23	3,06	3,15	3,21	3,44	3,38	3,87	2,85	2,67	80,38
Laboratorium	4,00	3,09	3,50	3,56	3,56	3,47	3,34	4,00	3,13	3,00	86,64
Radiologi	3,69	3,77	3,69	3,74	3,69	3,77	3,80	3,97	3,66	3,69	93,64
Farmasi	3,42	3,44	3,40	3,44	3,46	3,79	3,46	3,95	3,53	3,54	88,60

- 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 :
 - ✓ Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,40
 - ✓ Persyaratan Administrasi (U1) dengan nilai 3,42
 - ✓ Kemudahan Akses Pelayanan (U2) dengan nilai 3,44
- Perlu adanya rencana tindak lanjut untuk meningkatkan nilai SKM (Survei kepuasan masyarakat) bulan berikutnya terutama pada unsur 3 terendah.

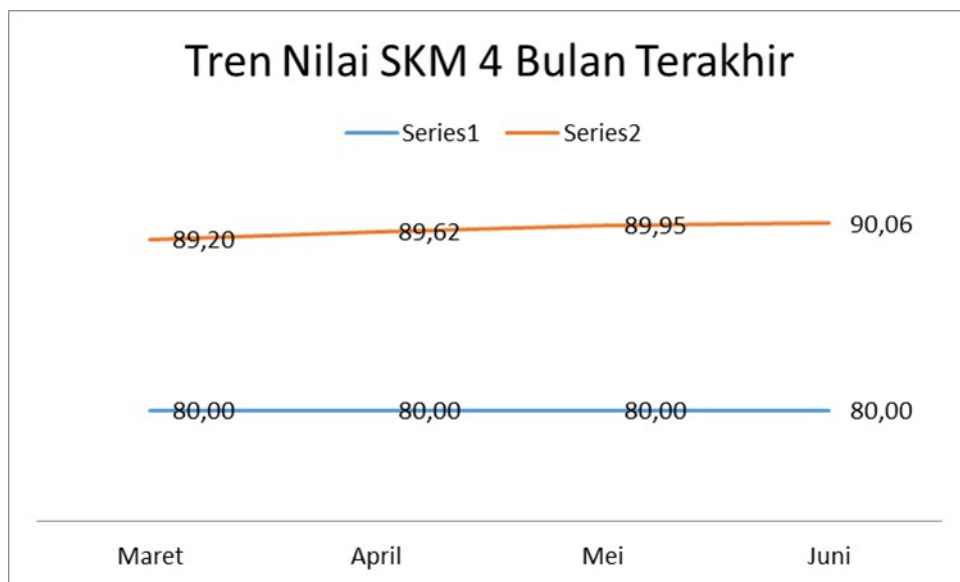
Rencana Tindak Lanjut :

No	Prioritas Unsur	Permasalahan	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Sarana dan Prasarana	Adanya masukan mengenai Fasilitas kurang maksimal fungsinya	Monitoring dan evaluasi sarana dan prasarana, antara lain: 11. Pengecekan kebersihan kamar mandi pasien di IGD 12. Pengecekan kebersihan kamar mandi pasien di Rehabilitasi Medik 13. Interior kamar pasien di melati 1 di renovasi karena bangunan lama 14. Perluasan kamar mandi pasien di melati 1 15. Pengecekan fasilitas AC di ruang PICU (suhu AC kurang maksimal) 16. Penambahan <i>Toilet</i> pasien di Rehabilitasi Medik 17. Penambahan mushola di Rehabilitasi Medik 18. Kursi tunggu pasien di Rehabilitasi Medik diperbaiki 19. Penambahan Tisu <i>Toilet</i> pasien di Rehabilitasi Medik 20. Penambahan papan penunjuk arah ruangan masing-masing ruang terapi di Rehabilitasi Medik	31 Juli 2025	• Instalasi Kesling dan K3 RS • Instalasi Sarana dan Prasarana
2	Kemampuan/ Ketrampilan Petugas	Adanya masukan mengenai Ketrampilan	Monitoring dan evaluasi Kemampuan/ Ketrampilan Petugas,	31 Juli 2025	

		Petugas	antara lain: Merencanakan pelatihan tentang <i>Dilatasi</i> bagi bidan ruang kamar bersalin		Tim Kerja Pendidikan dan Pelatihan
3	Kemudahan Akses Pelayanan	Adanya masukan mengenai Kemudahan akses pelayanan	Monitoring dan evaluasi kemudahan akses pelayanan antara lain: - Membuat kajian tentang layanan jadwal dokter yang cuti poliklinik bedah Orthopedi pada aplikasi E- Yang Soeradji - Membuat kajian tentang penambahan fasilitas layanan khusus terapi pasien <i>Skoliosis</i> - Membuat kajian tentang akses jarak tempat praktik dokter dengan pelayanan fisioterapi lebih dekat	31 Juli 2025	Tim Kerja Pelayanan Medik
4	Kualitas Parkir	Adanya masukan mengenai kualitas parkir	Monitoring dan evaluasi kualitas parkir, antara lain: - Membuat kajian tentang peneduh tempat parkir - Merencanakan pelatihan <i>Service Excelent</i> bagi petugas parkir di Rehabilitasi Medik agar sigap terhadap pengunjung - Membuat kajian	31 Juli 2025	Tim Kerja Tata usaha dan Rumah Tangga

			tentang perluasan lahan parkir di Rehabilitasi Medik		
--	--	--	--	--	--

- Tren Nilai SKM Selama 4 Bulan Terakhir



L. KESIMPULAN

Berdasarkan data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Nilai SKM bulan Juni 2025 RS Soeradji Tirtonegoro masuk dalam kategori “Sangat Baik” dengan nilai 90,06.
2. Responden sebanyak 564 responden dari total target responden sebanyak 2.354 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 Kecepatan Waktu Pelayanan, antara lain cepat memberi pelayanan kepada pasien, apabila dokter dinas luar mohon diinformasikan lewat aplikasi E- Yang Soeradji, pelayanan kepada pasien lebih diprioritaskan lansia
 - ✓ Monitoring dan evaluasi Persyaratan Administrasi antara lain persyaratan berkas pasien
 - ✓ Monitoring dan evaluasi Kemudahan Akses Pelayanan, antara lain pelayanan tidak membedakan antara pasien BPJS dengan pasien bayar tunai

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.