

NOTA DINAS

Nomor : KM.02.01/D.XXVI/3976/2025

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 Mei 2025
Tanggal : 10 Juni 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 Mei 2025 dengan nilai capaian 89,95 kategori Sangat Baik dengan rekapitulasi hasil sebagai berikut:

KODE	UNSUR PELAYANAN	NI	NILAI KONVERSI	KUP
U1	Persyaratan Administrasi	3,68	92,03	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,60	89,90	Sangat Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,58	89,40	Sangat Baik
U4	Biaya /Tarif	3,57	89,36	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,58	89,54	Sangat Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,66	91,44	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,63	90,63	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,94	98,41	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,45	86,32	Baik
U10	Kualitas Parkir	3,30	82,52	Baik
NILAI SKM			89,95	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	60,99%	96,04
2.	Instalasi Gawat Darurat	30,46%	84,32
3.	Instalasi Farmasi	8,11%	83,33
4.	Instalasi Laboratorium	16,07%	85,78
5.	Instalasi Radiologi	6,83%	96,25
6.	Instalasi Maternitas & Reproduksi	72,50%	88,28
7.	Instalasi Rehabilitasi Medik	22,44%	82,93
8.	Instalasi Rawat Inap	7,45%	85,42

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 kualitas parkir, antara lain: 1. Membuat kajian tentang peneduh tempat parkir 2. Membuat kajian tentang lahan parkir lebih luas 3. Merencanakan pelatihan <i>Service Excelent</i> bagi petugas parkir di Rehabilitasi Medik agar sigap terhadap pengunjung 4. Membuat kajian tentang penataan parkir di Instalasi Rehabilitasi Medik	30 Juni 2025	Tim Kerja Tata usaha dan Rumah Tangga
2	Sarana dan Prasarana	Adanya masukan mengenai Fasilitas	Monitoring dan evaluasi Sarana dan prasarana,	30 Juni 2025	• Instalasi Sarana dan

		kurang maksimal fungsinya	antara lain: 1. Pengecekan fasilitas AC yang mati di Melati 1 2. Pengecekan alat panggil pasien (yang mati) di Melati 2 3. Penambahan <i>Toilet</i> di Rehabilitasi Medik 4. Pengecekan kebersihan kamar mandi di Rehabilitasi Medik 5. Penambahan <i>Playground</i> untuk pasien anak-anak di Rehabilitasi Medik 6. Penambahan Tisu <i>Toilet</i> di Rehabilitasi Medik		Prasarana • Instalasi Kesling dan K3 RS • Tim Kerja Penunjang
3	Biaya/ Tarif	Adanya masukan mengenai biaya/tarif	Monitoring dan evaluasi biaya/ tarif antara lain kesesuaian biaya/ tarif pelayanan, tindakan dan pemeriksaan penunjang	30 Juni 2025	Tim Kerja Akuntansi dan BMN
4	Waktu tunggu pelayanan	• Adanya masukan mengenai waktu mendapatkan kamar pasien kurang cepat • Adanya masukan mengenai waktu tunggu cek laboratorium	Monitoring dan evaluasi waktu tunggu pelayanan, antara lain : 1. Membuat kajian tentang kecepatan pelayanan untuk mendapatkan kamar pasien saat di IGD 2. Membuat kajian tentang waktu tunggu cek laboratorium di IGD	30 Juni 2025	• Tim Kerja Pelayanan Keperawatan • Tim Kerja Pelayanan Medik • Instalasi Rehabilitasi Medik

		• Adanya masukan mengenai waktu tunggu pelayanan dokter	3. Melakukan peninjauan terhadap jadwal dokter dengan kesesuaian kedatangan dokter di poliklinik rawat jalan terpadu Poliklinik Bedah <i>Vaskular</i> dan <i>Endovaskular</i> 4. Melakukan peninjauan terhadap jadwal dokter dengan kesesuaian kedatangan dokter di poliklinik Rehabilitasi Medik (pemeriksaan dilakukan oleh <i>Residen</i>)		
5	Kemudahan Akses Pelayanan	• Adanya masukan mengenai tempat alur pendaftaran • Adanya masukan mengenai jadwal fisioterapi pasien • Adanya masukan mengenai layanan aplikasi E-Yang Soeradji	Monitoring dan evaluasi Kemudahan Akses Pelayanan, antara lain : 1. Membuat kajian tentang alur pendaftaran pasien IGD 2. Membuat kajian tentang layanan jadwal fisioterapi pasien di Rehabilitasi Medik 3. Membuat kajian tentang perbaikan aplikasi E-yang Soeradji	30 Juni 2025	• Instalasi Rekam Medik dan Penjaminan Pasien • Instalasi Rehabilitasi Medik • Instalasi SIRS
6	Sikap Petugas	• Adanya masukan mengenai sikap petugas pendaftaran rawat jalan loket 1 tidak ramah	Merencanakan pelatihan <i>Service Excelent</i> bagi petugas pendaftaran rawat jalan terpadu	30 Juni 2025	• Instalasi Rekam Medik dan Penjaminan Pasien

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 MEI 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 89,95 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	3,68/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 : 89,95 Kategori : SANGAT BAIK
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,60/A	
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,58/A	
U4	Biaya /Tarif	3,57/A	
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,58/A	
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,66/A	
U7	Sikap Petugas	3,63/A	
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,94/A	
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,45/B	
U10	Kualitas Parkir	3,30/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 Mei 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

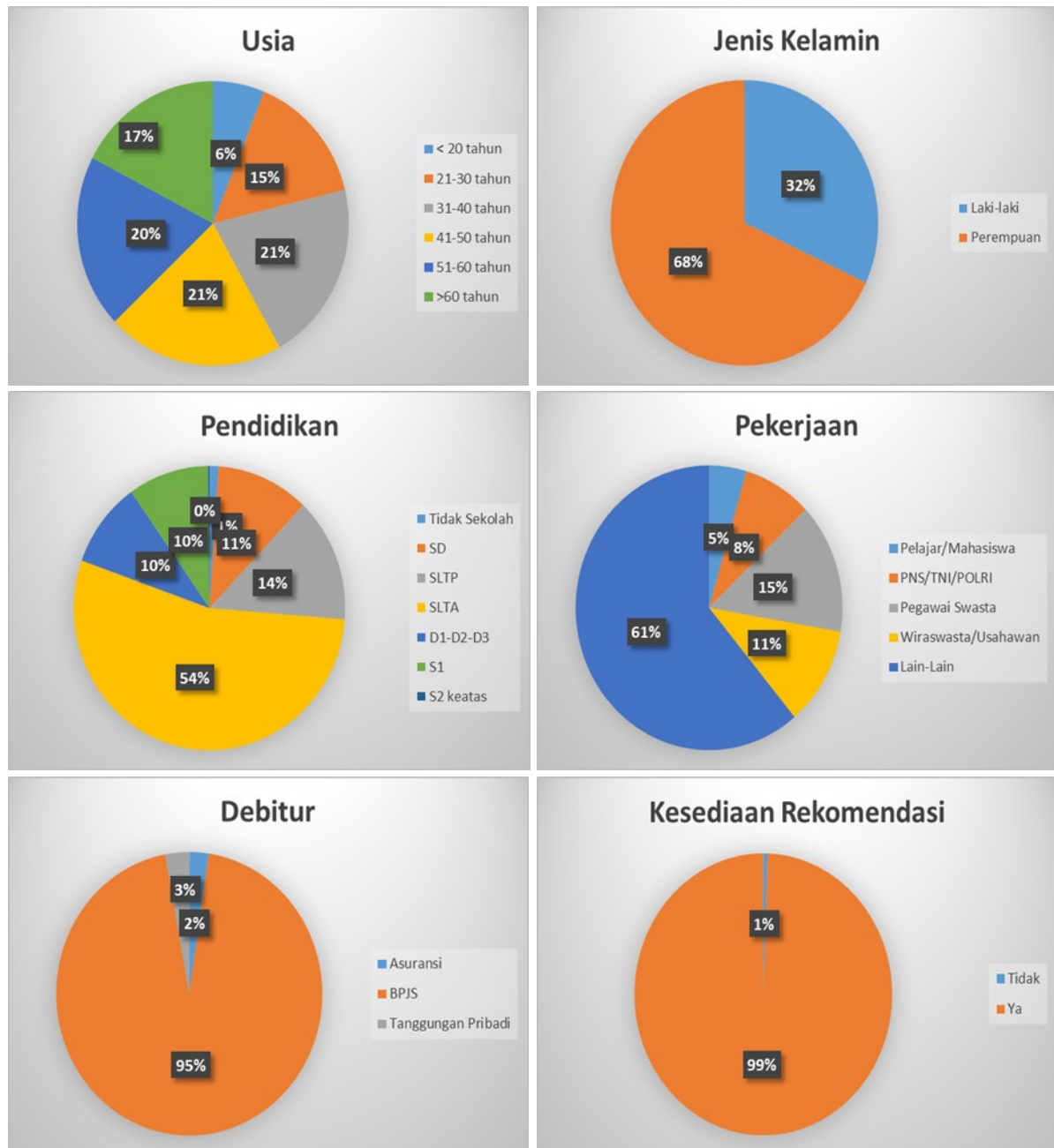
Pengolahan hasil survei menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

B. DESKRIPSI RESPONDEN

Jumlah target dan capaian responden Bulan Mei per tanggal 31 Mei 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	222	60,99%
2	IGD	302	92	30,46%
3	Farmasi	370	30	8,11%
4	Laboratorium	361	58	16,07%
5	Radiologi	322	22	6,83%
6	Maternitas & Reproduksi	80	58	72,50%
7	Rehabilitasi Medik	205	46	22,44%
8	Rawat Inap	322	24	7,45%

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 41-50 tahun (21%), berjenis kelamin perempuan (68%), berpendidikan terakhir SLTA (54%), pekerjaan adalah lain-lain (petani, ibu rumah tangga, buruh harian lepas, dll) (61%). Sebanyak 95% 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 Mei 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,45	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,34	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,35	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,25	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,34	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,49	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,49	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,84	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,25	B	Baik
U10	Kualitas Parkir	2,95	C	Kurang baik
NILAI SKM		84,32		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 2,95

Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain Parkiran dengan tanda parkir khusus tamu atau karyawan, pasien.

- Sarana dan Prasarana (U9) 3,25
Sarana dan Prasarana di Instalasi Gawat Darurat diberi tanda arah dan seperti arah tempat pendaftaran pasien baru
- Biaya/Tarif (U4) 3,25
Biaya/tarif pelayanan di Instalasi Gawat Darurat perlu dimonitoring

3. Kritik/ Saran

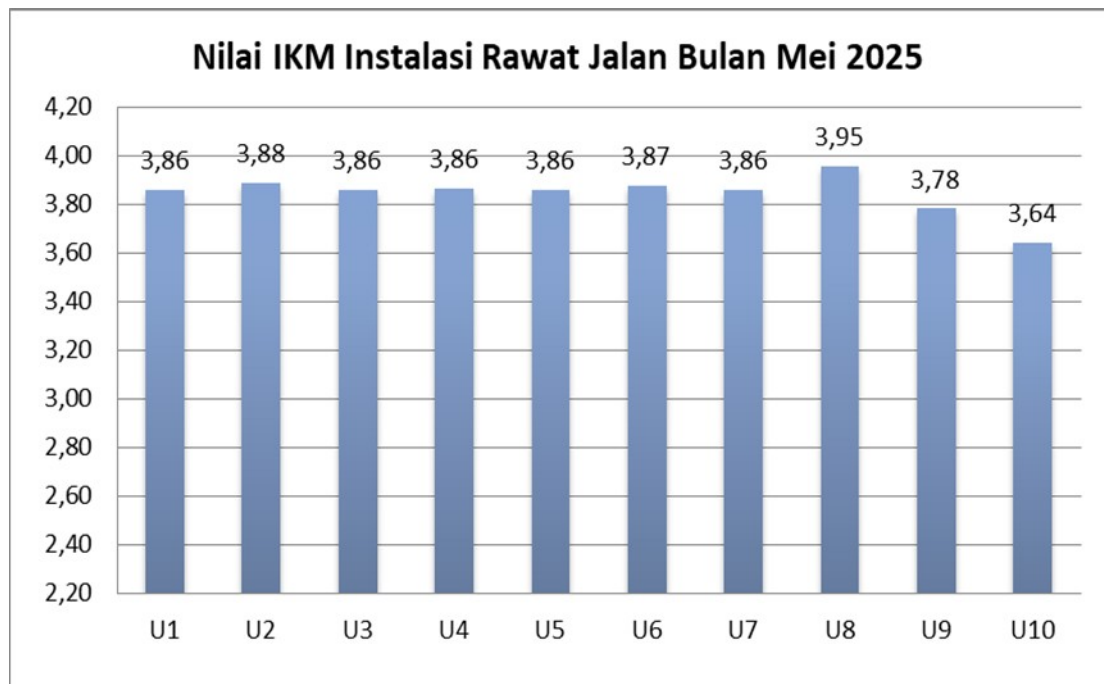
- 1) Saran keseluruhan : mendapatkan ruang pasien kurang cepat
- 2) Semoga pelayanannya lebih baik lagi dan kinerja para medisnya semangat untuk melakukan tugasnya salam semangat dari kami. Terimakasih atas pelayanannya
- 3) Tanya nunggu proses cek lab di IGD berapa jam ya max
- 4) Maaf apabila ada keluarga pasien terkadang belum tau tentang tatacara pendaftaran pertama, dan tolong mbak senyum jangan bikin keluarga pasien minder, trimakasih

D. INSTALASI RAWAT JALAN

Hasil survei di Instalasi Rawat Jalan adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Mei 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,86	A	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,88	A	Sangat Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,86	A	Sangat Baik
U4	Biaya /Tarif	3,86	A	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,86	A	Sangat Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,87	A	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,86	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,95	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,78	A	Sangat Baik
U10	Kualitas Parkir	3,64	A	Sangat Baik
NILAI SKM		96,04		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 3,64
Kualitas parkir perlu ditingkatkan antara lain area parkir terbuka dan kurang tertata, kurang luas dll;
- Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 3,78
Sarana dan Prasarana di rawat jalan perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

3. Kritik/ Saran

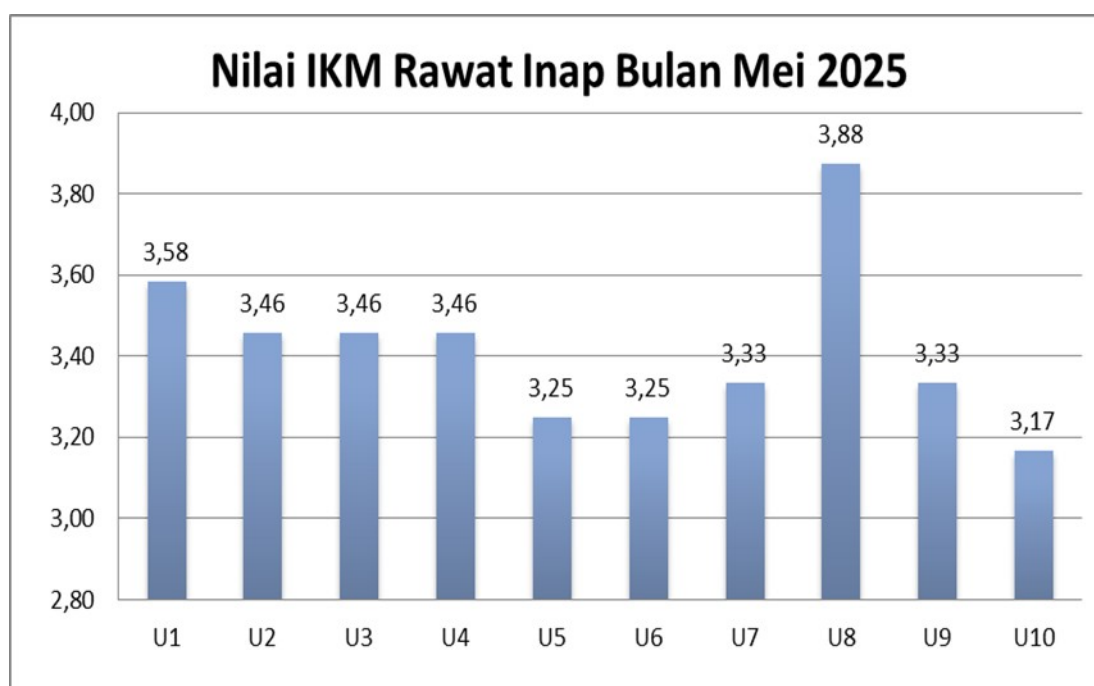
- 1) Tingkatkan lagi kecepatan pelayanan
- 2) Petugas pendaftaran yang bertugas di hari jumat tanggal 2 mei 2025 di loket 1 (pagi) sangat- sangat judes dan tidak ramah sama sekali tidak seperti petugas-petugas yang laen yang ramah-ramah

E. INSTALASI RAWAT INAP

Hasil survei di Instalasi Rawat Inap adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Mei 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,58	A	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,46	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,46	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,46	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,25	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,25	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,33	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,88	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,33	B	Baik
U10	Kualitas parkir	3,17	B	Baik
NILAI SKM		85,42		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 3,17
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring.
- Kemampuan/ Ketrampilan Petugas (U6) dengan nilai 3,25
Kemampuan/Ketrampilan Petugas perlu ditingkatkan.

- Kesesuaian Informasi Pelayanan (U5) dengan nilai 3,25
Kesesuaian Informasi Pelayanan di Instalasi rawat inap perlu ditingkatkan dalam memberikan pelayanan pasien

3. Kritik/ Saran

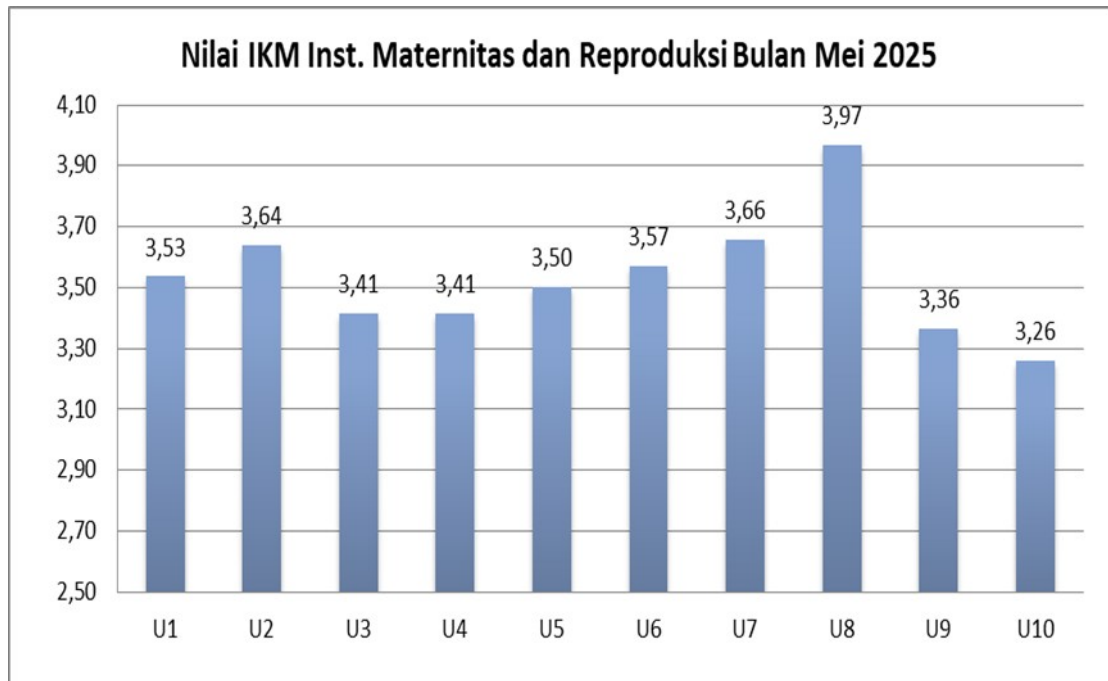
- 1) Lebih ditingkatkan lagi
- 2) Baik
- 3) Alat panggil tidak berfungsi
- 4) Pelayanan baik, lengkap
- 5) Terima kasih atas ketanggapan kecepatan ketrampilan kepada tim dokter dan perawat telah merawat anak saya memberikan yang paling baik untuk keselamatan anak saya. Anak saya sudah berjuang dari NICU, rawat inap, poli-poli, PICU 4 kali. Dengan penuh keuletan tanggap cepat memberikan keselamatan pertama pada anak saya. Tapi Allah lebih sayang anak saya. Tanpa banyak kata saya mengucapkan Terima kasih untuk tim dokter dan tim perawat yang pernah menangani anak saya, semoga kebaikan beliau- beliau diterima Allah
- 6) Pelayanan bagus.gizi bagus.kebersihan bagus, kerahan bagus

F. INSTALASI MATERNITAS DAN REPRODUKSI

Hasil survei di Instalasi Maternitas dan Reproduksi adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Mei 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,53	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,64	A	Sangat baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,41	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,41	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,50	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,57	A	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,66	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,97	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,36	B	Baik
U10	Kualitas Parkir	3,26	B	Baik
NILAI SKM		88,28		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 3,26
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain tempat parkir terlalu jauh.
- Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 3,36
Sarana dan Prasarana di rawat jalan perlu diperbaiki seperti AC kamar pasien selalu mati di melati 1.
- Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,41
Kecepatan Waktu Pelayanan di Instalasi Maternitas dan Reproduksi perlu ditingkatkan antara lain pelayanan kepada pasien lebih dioptimalkan lagi.

3. Kritik/ Saran

- 1) Pelayanan sangat baik
- 2) Bagus
- 3) Sudah bagus
- 4) Pelayanan lebih dioptimalkan lagi,saat diperbolehkan pulang kondisi fisik pasien benar benar sehat,terus maju berkembang pesat dan bermanfaat
- 5) Ditingkatkan dan dipertahankan
- 6) Sangat bagus rekomendasi banget
- 7) RSUP dr.Soeradji Tirtonegoro makin maju dan peralatannya komplit

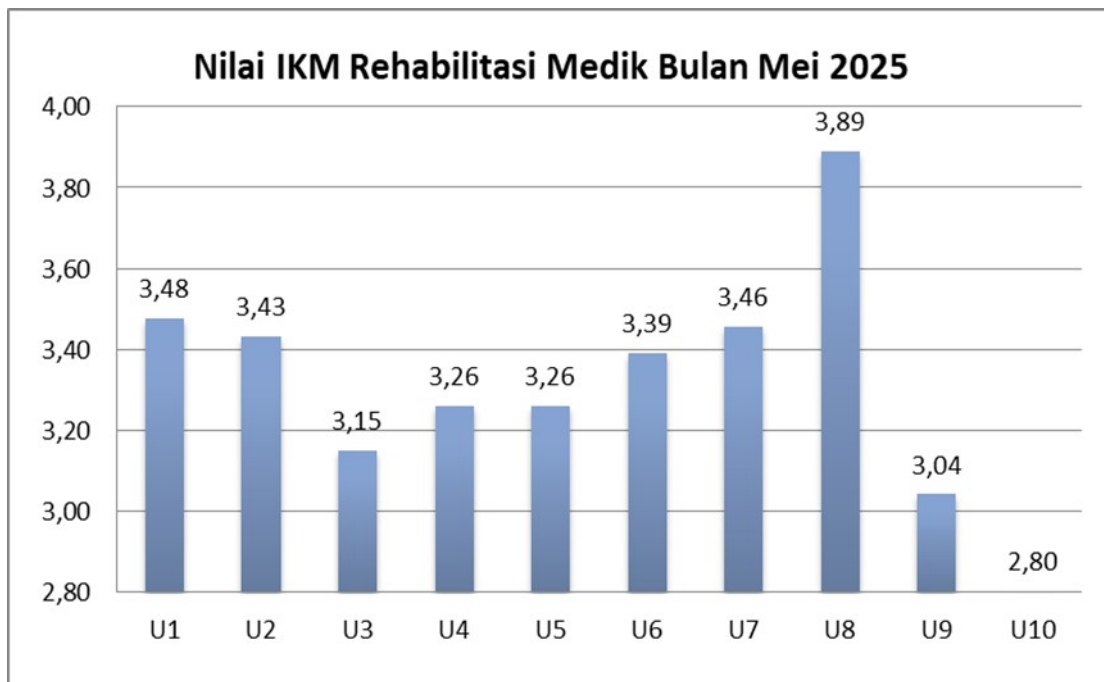
- 8) Teruslah melakukan tugas dengan tulus dan baik, agar pasien dan keluarga nyaman. Melati No V = 117
- 9) Pelayanan bagus dan memuaskan
- 10) Bagus oke baik
- 11) Sudah sangat bagus
- 12) Baik, perawatannya sangat ramah dan sangat membantu pasien
- 13) Allhamdulillah pelayanan di RSUP dr. Soeradji sangat bagus trampil teliti dan sopan sntun di jaga smua. Perfeck bagus
- 14) sopan dan sangat memuaskan
- 15) Baik dan sangat bagus
- 16) Sangat baik
- 17) cukup dan sangat baik
- 18) Sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan
- 19) Bagus dan baik
- 20) Sudah baik
- 21) Susah paker, parkir terlalu jauh
- 22) Sudah bagus
- 23) AC selalu mati jadi ruangan panas
- 24) Semoga semakin baik dalam melayani. Semangat dan sehat selalu para nakes
- 25) Bagus, cepat respon saat ada keluhan
- 26) Baik
- 27) Pelayanannya sangat baik dan perawatnya ramah- ramah

G. INSTALASI REHABILITASI MEDIK

Hasil survei di Instalasi Rehabilitasi Medik adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Mei 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,48	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,43	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,15	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,26	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,26	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,39	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,46	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,89	C	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,04	C	Kurang Baik
U10	Kualitas Parkir	2,80	C	Kurang Baik
NILAI SKM		82,93		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 2,80
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain petugas parkir selalu sigap saat keluarga pasien mengeluarkan motor dari tempat parkir, parkir perlu penataan lebih lanjut terutama di sisi selatan, perlu peningkatan di parkir selatan rehabilitasi medik sangat mengganggu lalu lintas.
- Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 3,04
Sarana dan Prasarana di Instalasi Rehabilitasi Medik perlu diperbaiki dan ditingkatkan, antara lain kamar mandi di rehabilitasi medik perlu ditambah, toilet kurang bersih, perlu sarana ruang tunggu untuk anak- anak, kamar mandi cowok di rehabilitasi medik terkesan kumuh dan kotor serta internitnya rubuh membahayakan pengunjung, persediaan tisu toilet selalu kosong, di rehabilitasi medik tidak ada mushola.
- Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,15
Kecepatan Waktu Pelayanan di Instalasi Rehabilitasi Medik perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain : Pelayanan antrian terapi tidak jelas, pelayanan sering di lakukan dokter residen atau mahasiswa praktek fisioterapi.

3. Kritik/ Saran

- 1) Sejauh ini tidak ada kritik dan saran, menurut saya pelayanan di RSST sudah bagus sekali dan sesuai. Sedikit masukan untuk petugas parkir supaya sigap. Kalau pasien/keluarga pasien mengeluarkan motor mohon dibantu karena kadang kesulitan

- 2) kami sebagai pasien sangat puas dengan pelayanan RS ini. Semoga ke depannya semakin tambah amanah
- 3) Baik
- 4) Ada aplikasi Eyang Soeradji untuk pengguna Iphone/ Appstore. mungkin perlu jadwal terapi tertera jam dan harinya untuk setiap pasien supaya tidak menunggu lama
- 5) Pelayanan sangat baik, ramah dan cepat. Mohon ketersediaan tempat parkir lebih luas
- 6) Alhamdulillah penanganan cepat tepat. Terimakasih kepada bapak/ibu yang telah menangani terapi
- 7) Parkir perlu penataan lebih lanjut terutama di sisi selatan
- 8) Kamar mandi perlu ditambah dan *Psikolog* perlu tambah
- 9) *Toilet* kurang bersih
- 10) Perlu sarana ruang tunggu untuk anak-anak
- 11) Pelayanan sudah baik Dokter petugas semua ramah mohon lebih ditingkatkan lagi dan dipertahankan. Terima kasih RSUP Dr Soeradji Tirtonegoro sudah melayani dengan sepenuh hati
- 12) RS ini sudah bagus, pelayanan juga ramah, untuk ditindaklanjuti yang sudah bagus ini. Sukses selalu untuk kamar mandi cowok terkesan kumuh, kotor, interiornya rubuh membahayakan pengunjung, untuk fisioterapis sangat luar biasa secara keseluruhan, *Humble*, Profesional dan tanggap. bintang 5!
- 13) Perlu peningkatan di parkir selatan, sangat mengganggu lalu lintas
- 14) Persediaan tisu *Toilet* mohon diperhatikan karena selalu kosong
- 15) Sejauh ini lumayan bagus, untuk terapi wicara sangat informatif
- 16) Mohon diperbaiki sistem pendaftaran Eyang Soeradji, sudah ada SPK (Surat Perintah Kontrol) tapi tidak bisa daftar jadi harus WA tentang kendala dan selebihnya sudah sangat baik
- 17) Sudah cocok untuk antrian di RSST lebih efektif dan *Efisien*
- 18) Tisu *Toilet* mohon disediakan
- 19) Pelayanan antrian terapi tidak jelas dan Pelayanan sering dilakukan dokter *Residen* atau mahasiswa praktek Fisioterapi saja. Dan parkir gedung terpadu kurang dan tidak ada pelayanan petugas parkir dan Gedung terpadu tidak ada Mushola

H. INSTALASI LABORATORIUM

Hasil survei di Instalasi Laboratorium adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Mei 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,93	A	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,12	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,45	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,50	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,43	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,52	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,26	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	4,00	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,05	C	Kurang baik
U10	Kualitas Parkir	3,05	C	Kurang Baik
NILAI SKM		85,78		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

- Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 3,05
Sarana dan Prasarana yang ada di Instalasi Laboratorium perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring;
- Kualitas Parkir (U10) dengan nilai 3,05
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring;

- Kemudahan Akses Pelayanan (U2) dengan nilai 3,12
Kemudahan Akses Pelayanan yang ada di Instalasi Laboratorium perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring.

3. Kritik/ Saran

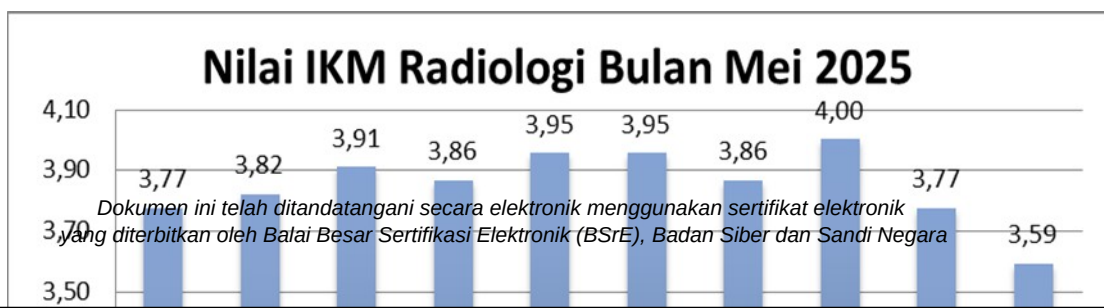
1) -

I. INSTALASI RADIOLOGI

Hasil survei di Instalasi Radiologi adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Mei 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,77	A	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,82	A	Sangat Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,91	A	Sangat Baik
U4	Biaya /Tarif	3,86	A	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,95	A	Sangat Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,95	A	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,86	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	4,00	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,77	A	Sangat Baik
U10	Kualitas parkir	3,59	A	Sangat Baik
NILAI SKM		96,25		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 :

- Kualitas Parkir (U10) dengan nilai 3,59
Kualitas Parkir di Instalasi Radiologi perlu ditingkatkan;
- Persyaratan Administrasi (U1) dengan nilai 3,77
Persyaratan Administrasi di Instalasi Radiologi perlu ditingkatkan;
- Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 3,77
Sarana dan Prasarana di Instalasi Radiologi perlu ditingkatkan.

3. Kritik/ Saran

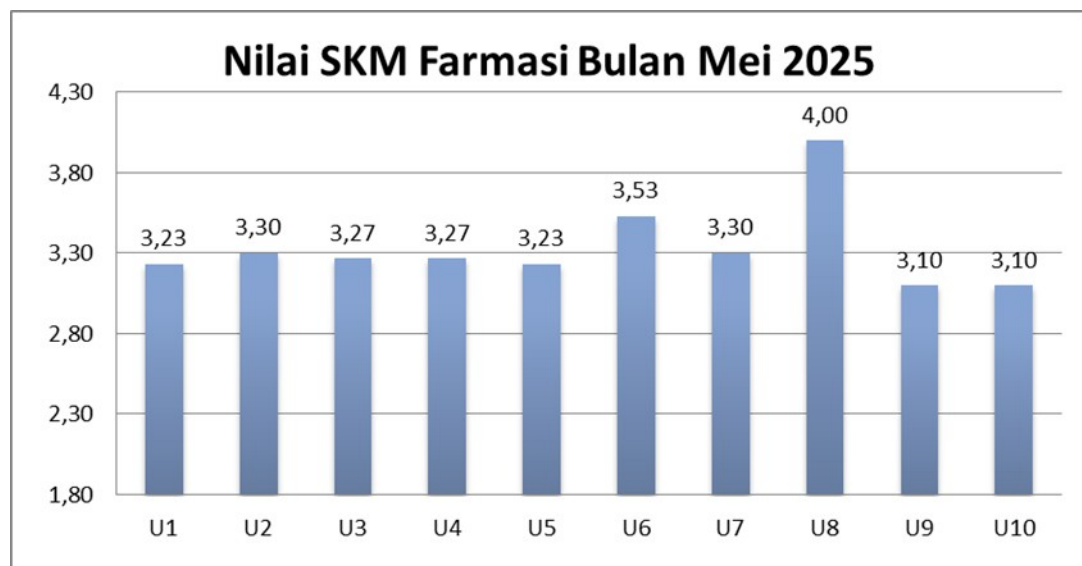
1) -

J. INSTALASI FARMASI

Hasil survei di Instalasi Farmasi adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Mei 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,23	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,30	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,27	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,27	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,23	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,53	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,30	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	4,00	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan prasarana	3,10	B	Baik
U10	Kualitas Parkir	3,10	B	Baik
NILAI SKM		83,33		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

- Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 3,10
Sarana dan Prasarana di Instalasi Farmasi perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring;
- Kualitas parkir (U10) dengan nilai 3,10
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring;
- Persyaratan administrasi (U1) dengan nilai 3,23
Persyaratan administrasi di Instalasi Farmasi perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring.

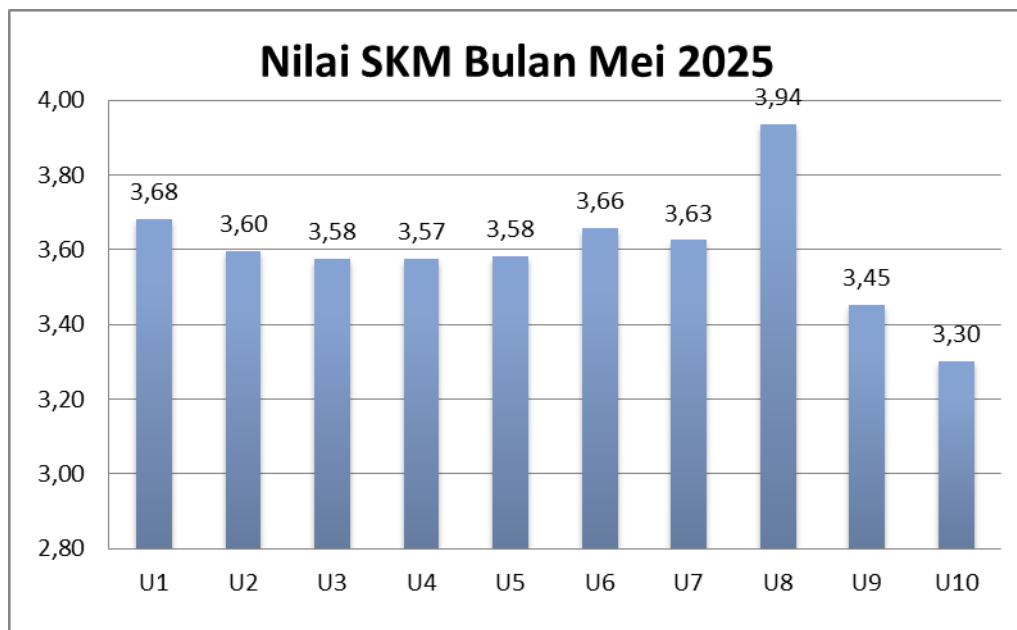
3. Kritik/ Saran

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 Mei 2025 adalah **89,95** dengan kategori baik.

No.	UNSUR PELAYANAN	NI	Nilai Konversi	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,68	92,03	A	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,60	89,90	A	Sangat Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,58	89,40	A	Sangat Baik
U4	Biaya /Tarif	3,57	89,36	A	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,58	89,54	A	Sangat Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,66	91,44	A	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,63	90,63	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,94	98,41	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,45	86,32	B	Baik
U10	Kualitas Parkir	3,30	82,52	B	Baik
NILAI SKM			89,95		Sangat Baik



Dari data diatas dapat kami laporkan nilai SKM sebagai berikut :

- Nilai SKM pada bulan Mei 2025 yaitu sebesar 89,95.

- 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	3,34	3,35	3,25	3,34	3,49	3,49	3,84	3,25	2,95	84,32
IRJ	3,86	3,88	3,86	3,86	3,86	3,87	3,86	3,95	3,78	3,64	96,04
IRNA	3,58	3,46	3,46	3,46	3,25	3,25	3,33	3,88	3,33	3,17	85,42
Maternitas	3,53	3,64	3,41	3,41	3,50	3,57	3,66	3,97	3,36	3,26	88,28
Rehab Medik	3,48	3,43	3,15	3,26	3,26	3,39	3,46	3,89	3,04	2,80	82,93
Laboratorium	3,93	3,12	3,45	3,50	3,43	3,52	3,26	4,00	3,05	3,05	85,78
Radiologi	3,77	3,82	3,91	3,86	3,95	3,95	3,86	4,00	3,77	3,59	96,25
Farmasi	3,23	3,30	3,27	3,27	3,23	3,53	3,30	4,00	3,10	3,10	83,33

- 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 3,30
 - ✓ Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 3,45
 - ✓ Biaya/Tarif (U4) dengan nilai 3,57
- Perlu adanya rencana tindak lanjut untuk meningkatkan nilai SKM (Survei kepuasan masyarakat) bulan berikutnya terutama pada unsur 3 terendah.

Rencana Tindak Lanjut :

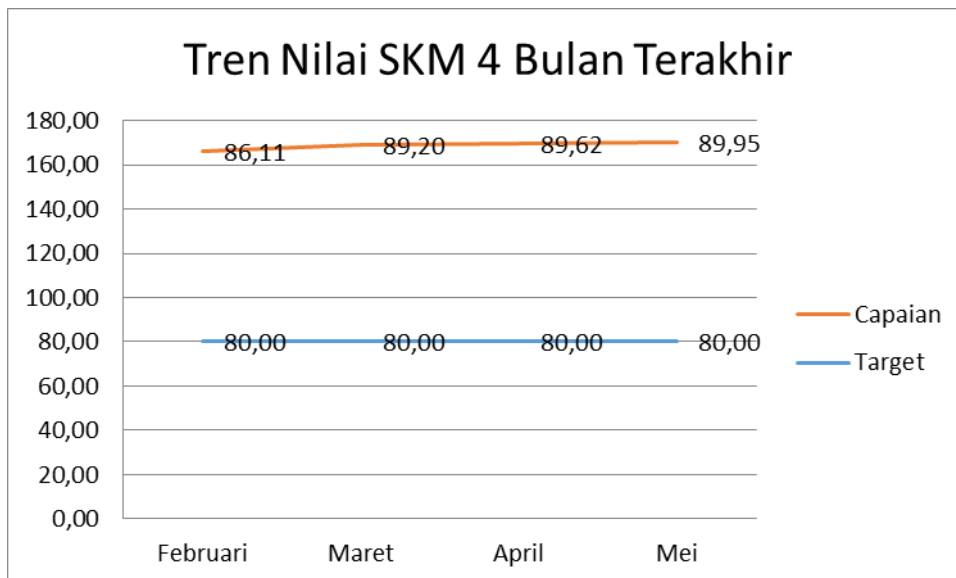
No	Prioritas Unsur	Permasalahan	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kualitas Parkir	Adanya masukan mengenai kualitas parkir	Monitoring dan evaluasi kualitas parkir, antara lain: 1. Membuat kajian tentang peneuduh tempat parkir 2. Membuat kajian tentang lahan parkir lebih luas 3. Merencanakan pelatihan <i>Service Excelent</i> bagi petugas parkir di Rehabilitasi Medik agar sigap terhadap pengunjung	30 Juni 2025	Tim Kerja Tata usaha dan Rumah Tangga

			4. Membuat kajian tentang penataan parkir di Instalasi Rehabilitasi Medik		
2	Sarana dan Prasarana	Adanya masukan mengenai Fasilitas kurang maksimal fungsinya	Monitoring dan evaluasi Sarana dan prasarana, antara lain: 1. Pengecekan fasilitas AC yang mati di Melati 1 2. Pengecekan alat panggil pasien (yang mati) di Melati 2 3. Penambahan <i>Toilet</i> di Rehabilitasi Medik 4. Pengecekan kebersihan kamar mandi di Rehabilitasi Medik 5. Penambahan <i>Playground</i> untuk pasien anak-anak di Rehabilitasi Medik 6. Penambahan Tisu <i>Toilet</i> di Rehabilitasi Medik	30 Juni 2025	• Instalasi Sarana dan Prasarana • Instalasi Kesling dan K3 RS • Tim Kerja Penunjang
3	Biaya/ Tarif	Adanya masukan mengenai biaya/tarif	Monitoring dan evaluasi biaya/ tarif antara lain kesesuaian biaya/ tarif pelayanan, tindakan dan pemeriksaan penunjang	30 Juni 2025	Tim Kerja Akuntansi dan BMN
4	Waktu tunggu pelayanan	• Adanya masukan mengenai waktu mendapatkan kamar pasien kurang cepat • Adanya masukan mengenai waktu tunggu cek	Monitoring dan evaluasi waktu tunggu pelayanan, antara lain : 1. Membuat kajian tentang kecepatan pelayanan untuk mendapatkan kamar pasien saat di IGD	30 Juni 2025	• Tim Kerja Pelayanan Keperawatan • Tim Kerja Pelayanan Medik • Instalasi

		laboratorium • Adanya masukan mengenai waktu tunggu pelayanan dokter	2. Membuat kajian tentang waktu tunggu cek laboratorium di IGD 3. Melakukan peninjauan terhadap jadwal dokter dengan kesesuaian kedatangan dokter di poliklinik rawat jalan terpadu Poliklinik Bedah <i>Vaskular</i> dan <i>Endovaskular</i> 4. Melakukan peninjauan terhadap jadwal dokter dengan kesesuaian kedatangan dokter di poliklinik Rehabilitasi Medik (pemeriksaan dilakukan oleh <i>Residen</i>)		Rehabilitasi Medik
5	Kemudahan Akses Pelayanan	• Adanya masukan mengenai tempat alur pendaftaran • Adanya masukan mengenai jadwal fisioterapi pasien • Adanya masukan mengenai layanan aplikasi E-Yang Soeradji	Monitoring dan evaluasi Kemudahan Akses Pelayanan, antara lain : 1. Membuat kajian tentang alur pendaftaran pasien IGD 2. Membuat kajian tentang layanan jadwal fisioterapi pasien di Rehabilitasi Medik 3. Membuat kajian tentang perbaikan aplikasi E-yang Soeradji	30 Juni 2025	• Instalasi Rekam Medik dan Penjaminan Pasien • Instalasi Rehabilitasi Medik • Instalasi SIRS
6	Sikap Petugas	• Adanya masukan mengenai sikap petugas pendaftaran	Merencanakan pelatihan <i>Service Excelent</i> bagi petugas pendaftaran rawat jalan terpadu	30 Juni 2025	• Instalasi Rekam Medik dan Penjaminan Pasien

		rawat jalan loket 1 tidak ramah			
--	--	------------------------------------	--	--	--

- Tren Nilai SKM Selama 4 Bulan Terakhir



L. KESIMPULAN

Berdasarkan data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Nilai SKM bulan Mei 2025 RS Soeradji Tirtonegoro masuk dalam kategori “Sangat Baik” dengan nilai 89,95.
2. Responden sebanyak 552 responden dari total target responden sebanyak 2.326 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 adanya peneduh tempat parkir, lahan parkir lebih luas, penataan parkir.
 - ✓ Monitoring dan evaluasi Sarana dan Prasarana, antara lain fasilitas kurang maksimal fungsinya, pengecekan fasilitas AC kamar pasien, penambahan *Toilet*, pengecekan kebersihan *Toilet*, penambahan *Playground*.
 - ✓ Monitoring dan evaluasi Biaya/Tarif antara lain kesesuaian biaya/ tarif pelayanan, tindakan dan pemeriksaan penunjang

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.