

NOTA DINAS

Nomor : KM.02.01/D.XXVI/3405/2025

Yth. : Plt. Direktur Utama
Dari : Plt. Direktur Perencanaan, Keuangan dan Layanan Operasional
Hal : Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Bulan April 2025
Tanggal : 9 Mei 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 April 2025 dengan nilai capaian 89,62 kategori Sangat Baik dengan rekapitulasi hasil sebagai berikut:

KODE	UNSUR PELAYANAN	NI	NILAI KONVERSI	KUP
U1	Persyaratan Administrasi	3,63	90,67	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,59	89,83	Sangat Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,56	88,96	Sangat Baik
U4	Biaya /Tarif	3,55	88,63	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,55	88,77	Sangat Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,63	90,71	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,62	90,62	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,90	97,60	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,49	87,20	Baik
U10	Kualitas Parkir	3,33	83,18	Baik
NILAI SKM			89,62	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	54,22%	94,64
2.	Instalasi Gawat Darurat	27,81%	86,31
3.	Instalasi Farmasi	15,41%	96,18
4.	Instalasi Laboratorium	13,02%	85,48
5.	Instalasi Radiologi	1,76%	88,75
6.	Instalasi Maternitas & Reproduksi	64,47%	87,60
7.	Instalasi Rehabilitasi Medik	18,57%	81,47
8.	Instalasi Rawat Inap	18,63%	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	Kualitas Parkir	Adanya masukan mengenai kualitas parkir	1. Membuat kajian tentang jarak parkir IGD 2. Merencanakan pelatihan <i>Service Excelent</i> bagi petugas parkir	30 Mei 2025	Tim Kerja Tata usaha dan Rumah Tangga
2	Sarana dan Prasarana	Adanya masukan mengenai Fasilitas kurang maksimal fungsinya.	Monitoring & evaluasi Sarana dan prasarana, antara lain: • Pengecekan Fasilitas kamar mandi toilet di IGD • Kebersihan ruang tunggu GBST • Melakukan pengecekan pintu kamar mandi di ruang melati 2 • Penambahan toilet jongkok di kamar mandi Rehabilitasi Medik • Penambahan mesin pendaftaran di Rehabilitasi Medik • Penambahan kursi roda di Rehabilitasi Medik • Penambahan <i>Playground</i> untuk pasien anak anak di Rehabilitasi Medik	30 Mei 2025	• Instalasi Kesling dan K3 RS • Tim Kerja Tata Usaha dan Rumah Tangga • Intalasi Sarana dan Prasarana • Instalasi SIRS • Tim Kerja Penunjang

			• Penambahan pengeras suara pada tiap ruang di Rehabilitasi Medik (Okupasi Terapi, Terapi Wicara, Psikologi)		
3	Biaya/Tarif	Adanya masukan mengenai Biaya/Tarif	Monitoring dan evaluasi Biaya/Tarif antara lain sebanding dengan pelayanan, tindakan dan pemeriksaan penunjang.	30 Mei 2025	Tim Kerja Akuntansi dan BMN
4	Waktu tunggu pelayanan	Adanya masukan mengenai Fasilitas kurang maksimal fungsinya.	Monitoring dan evaluasi antara lain : 1. Waktu tunggu pelayanan obat farmasi rawat jalan 2. Membuat kajian tentang SOP, Alur, kecepatan pelayanan IGD sesuai standar 3. Melakukan peninjauan terhadap jadwal dokter dengan kesesuaian kedatangan dokter di poliklinik tirta cendana dan klinik Orthopedi 4. Keseluruhan waktu tunggu di instalasi rawat jalan mulai dari pendaftaran	30 Mei 2025	• Instalasi Farmasi • Tim Kerja Pelayanan Keperawatan • Tim Kerja Pelayanan Medik
5	Kemudahan Akses Pelayanan	• Adanya masukan mengenai tempat alur pendaftaran • Adanya masukan mengenai layanan pengiriman obat	1. Membuat kajian tentang alur pendaftaran pasien rehabilitasi medik 2. Membuat kajian tentang layanan pengiriman obat 3. Membuat kajian tentang perbaikan aplikasi E-yang Soeradji	30 Mei 2025	• Instalasi Rehabilitasi Medik • Instalasi Farmasi • Instalasi SIRS

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., MSi
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 APRIL 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 89,62 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	3,63/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 : 89,62 Kategori : SANGAT BAIK
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,59/A	
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,56/A	
U4	Biaya /Tarif	3,55/A	
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,55/A	
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,63/A	
U7	Sikap Petugas	3,62/A	
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,90/A	
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,49/B	
U10	Kualitas Parkir	3,33/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 April 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

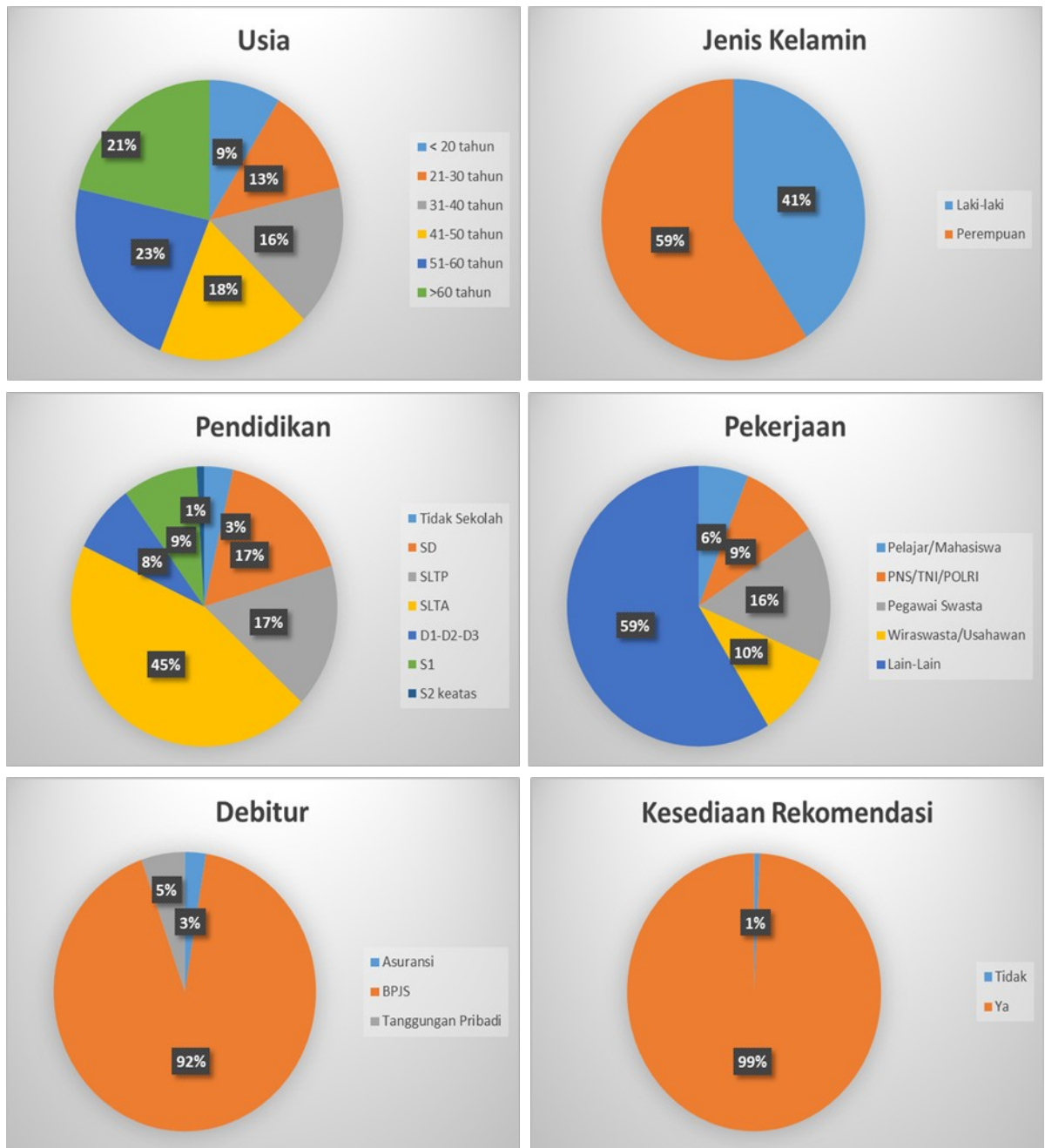
Pengolahan hasil survei menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

B. DESKRIPSI RESPONDEN

Jumlah target dan capaian responden Bulan April per tanggal 30 April 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	199	54,22%
2	IGD	302	84	27,81%
3	Farmasi	370	57	15,41%
4	Laboratorium	361	47	13,02%
5	Radiologi	341	6	1,76%
6	Maternitas & Reproduksi	76	49	64,47%
7	Rehabilitasi Medik	210	39	18,57%
8	Rawat Inap	322	60	18,63%

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 (23%), berjenis kelamin perempuan (59%), berpendidikan terakhir SLTA (45%), pekerjaan adalah lain-lain (petani, ibu rumah tangga, buruh harian lepas, dll) (58,8%). 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 April 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,50	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,49	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,42	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,26	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,46	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,54	A	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,58	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,94	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,26	B	Baik
U10	Kualitas Parkir	3,07	B	Baik
NILAI SKM		86,31		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 3,07

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

- Sarana dan Prasarana (U9) 3,26
Sarana dan Prasarana di Instalasi Gawat Darurat diperbaiki dan ditingkatkan
- Biaya/Tarif (U4) 3,26
Biaya/tarif pelayanan di Instalasi Gawat Darurat perlu dimonitoring

3. Kritik/ Saran

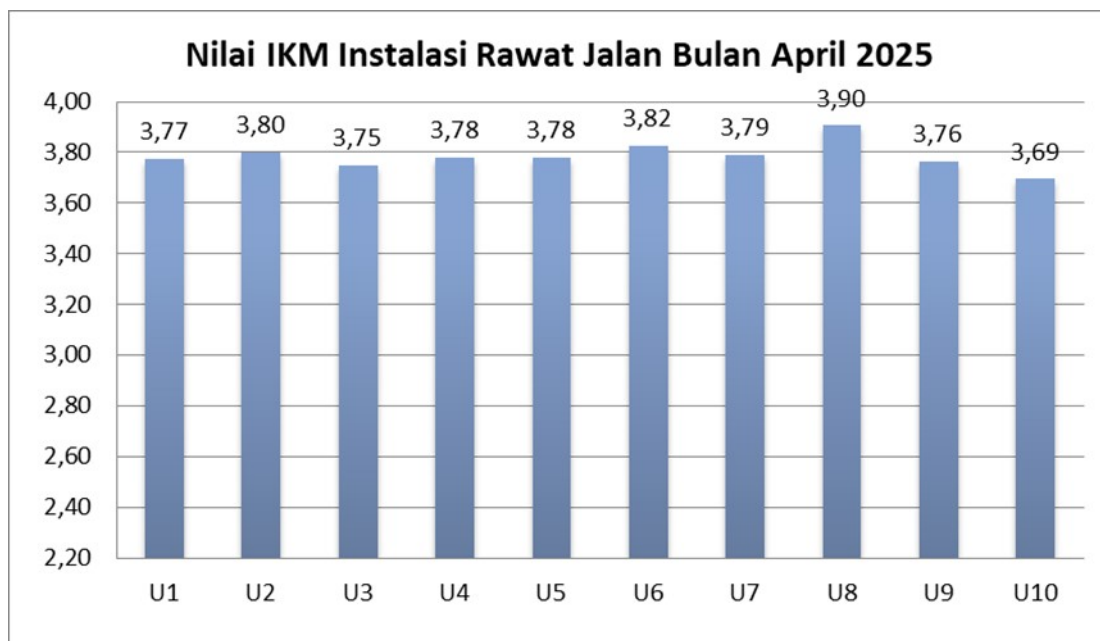
- 1) Sudah baik
- 2) Keseluruhan sudah sangat baik servis dan kebersihan rumah sakit dan untuk ruang tunggu di IGD supaya bisa diperbesar dan memadai
- 3) Sudah memuaskan
- 4) Mohon ditingkatkan pelayanan
- 5) Sangat senang dan puas dengan pelayanan IGD mohon dipertahankan dan lebih ditingkatkan pelayanannya
- 6) Melayani dengan ramah meskipun masyarakat miskin
- 7) Saat ini pelayanan IGD sudah bagus. Pelayanan saat ini lebih ditingkatkan pelayanannya
- 8) Toliet penunggu IGD terlalu jauh dan parkir untuk pengantar pasien IGD terlalu jauh
- 9) Pelayanan IGD cepat, bidan dan perawat sangat ramah. Semoga diterapkan di bangsal-bangsal ataupun di lingkungan rumah sakit Soeradji
- 10) Mohon ditingkatkan pelayanan IGD yang terbaik
- 11) Mohon diperbaiki untuk mendapatkan kamar waktu tunggu lama

D. INSTALASI RAWAT JALAN

Hasil survei di Instalasi Rawat Jalan adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan April 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,77	A	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,80	A	Sangat Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,75	A	Sangat Baik
U4	Biaya /Tarif	3,78	A	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,78	A	Sangat Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,82	A	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,79	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,90	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,76	A	Sangat Baik
U10	Kualitas Parkir	3,69	A	Sangat Baik
NILAI SKM		94,64		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 3,69
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain Area parkir terbuka dan kurang tertata, dll;
- Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,75
Kecepatan Waktu Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan perlu ditingkatkan, antara lain pelayanan pendaftaran, pengambilan obat, dll;
- Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 3,76
Sarana dan Prasarana di rawat jalan perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

3. Kritik/ Saran

- 1) Pelayanan sudah baik
- 2) Parkir masih belum satu lokasi
- 3) Saya mengantar suami untuk pemeriksaan ke *Orthopedi*, tercantum jadwal pemeriksaan jam 8 tetapi sampai saat ini jam 10 pagi dokter belum juga datang dan beberapa hari lalu saya juga menemani mertua untuk kontrol
- 4) Pelayanan sarana dan prasarana sudah bagus
- 5) Sudah baik
- 6) Pelayanan admin tolong lebih ramah lagi
- 7) Saya sudah cukup puas
- 8) Tingkatkan pelayananan Rsup Soeradji untuk lebih baik
- 9) Perbaiki sistem mulai dari pendaftaran dan link ke bagian2 yang berkaitan misalnya laboratorium, pemeriksaan dokter, pengambilan obat agar lebih cepat prosesnya. Contoh: Saya pemeriksaan ke poli mata dari mulai pendaftaran sampai selesai terima obat dari jam 07.30 - 16.00

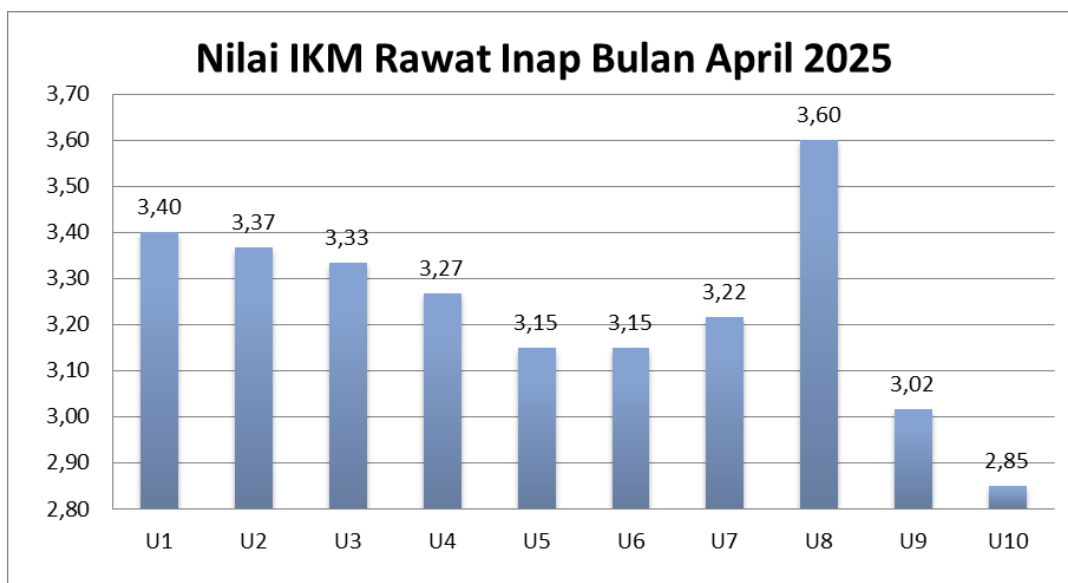
- 10) Semoga pelayanan prima dapat terus dipertahankan dan bahkan dapat terus ditingkatkan
- 11) Secara umum pelayanan sudah sangat baik
- 12) Pelayanan Dokter luar biasa memberikan penjelasan dan pencerahan pada pasien. Penuh empati dan edukasi. Terima kasih atas pelayanannya

E. INSTALASI RAWAT INAP

Hasil survei di Instalasi Rawat Inap adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan April 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,40	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,37	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,33	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,27	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,15	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,15	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,22	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,60	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,02	C	Kurang Baik
U10	Kualitas parkir	2,85	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 4 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang menjadi prioritas untuk peningkatan pelayanan
 - Kualitas parkir (U10) dengan nilai 2,85
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain fasilitas parkir dengan peneduh;
 - Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 3,02

Sarana dan Prasarana di rawat inap perlu diperbaiki dan ditingkatkan;

- Kesesuaian Informasi Pelayanan (U5) dengan nilai 3,15
Kesesuaian Informasi Pelayanan di Instalasi rawat inap perlu ditinjau kembali dalam memberikan pelayanan pasien dan keluarga dalam tindakan;
- Kemampuan/ Ketrampilan Petugas (U6) dengan nilai 3,15
Kemampuan/Ketrampilan Petugas perlu dilakukan monitoring, misalkan petugas magang tetap didampingi senior.

3. Kritik/ Saran

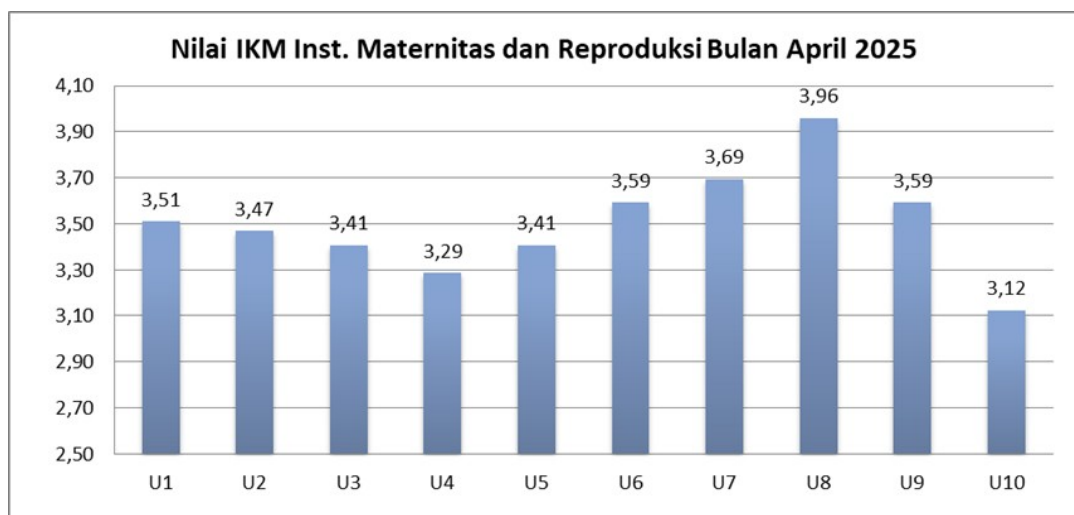
- 1) Para perawat dan dokter ruang Dahlia mantab
- 2) Lokasi mencari makan jauh, pelayanan bagus
- 3) Pintunya kamar mandi seret
- 4) Semuanya sangat memuaskan dan kondisi dengan baik
- 5) Sangat baik saya sangat puas dengan pelayanan dirumah sakit ini terimakasih
- 6) Lebih ditingkatkan lagi pelayanan biar lebih baik lagi
- 7) Pelayanan baik dan semua petugas ramah dan baik
- 8) Pelayanan baik

F. INSTALASI MATERNITAS DAN REPRODUKSI

Hasil survei di Instalasi Maternitas dan Reproduksi adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan April 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,51	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,47	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,41	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,29	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,41	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,59	A	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,69	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,96	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,59	B	Baik
U10	Kualitas Parkir	3,12	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 4 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang menjadi prioritas untuk peningkatan pelayanan
 - Kualitas Parkir (U10) dengan nilai 3,12
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain tempat parkir tidak ada atapnya;
 - Biaya /Tarif (U4) dengan nilai 3,29
Biaya /Tarif perlu dilakukan monitoring;
 - Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,41
Kecepatan Waktu Pelayanan di Instalasi Maternitas dan Reproduksi perlu ditingkatkan;
 - Kesesuaian Informasi Pelayanan (U5) dengan nilai 3,43
Kesesuaian Informasi Pelayanan dalam memberikan pelayanan di Instalasi Maternitas dan Reproduksi perlu ditingkatkan.
3. Kritik/ Saran
 - 1) Sudah bagus
 - 2) Pelayanan bagus
 - 3) Untuk kebersihan sangat bagus dan petugas sangat baik. Untuk perawat cukup baik. Terimakasih
 - 4) Sudah bagus
 - 5) Terima kasih atas pelayanan kesehatan yang baik kepada kami dan semoga semua dokter dan perawat yang ada di sini selalu diberikan kesehatan
 - 6) Atap parkir dan peningkatan kinerja
 - 7) Sudah bagus untuk pelayanannya dan untuk perawatan sudah baik
 - 8) Terimakasih seluruh tenaga medis dan kebersihan. Sukses selaluuuu
 - 9) Tidak ada kritik, semua pelayanan baik dan memuaskan

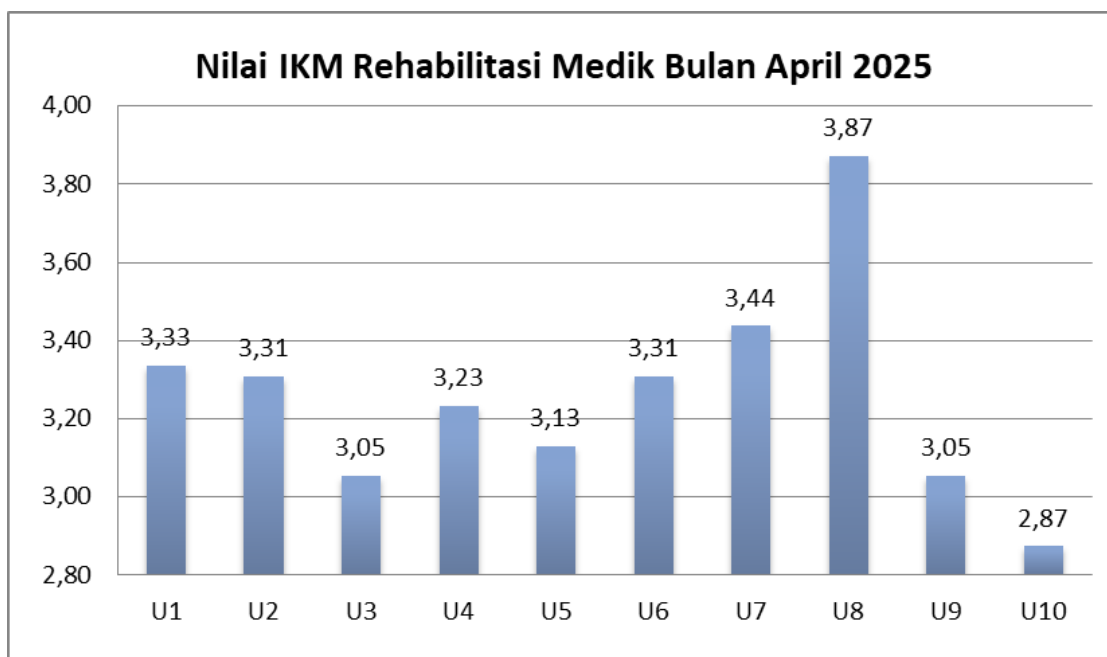
G. INSTALASI REHABILITASI MEDIK

Hasil survei di Instalasi Rehabilitasi Medik adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan April 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,33	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,31	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,05	C	Kurang Baik
U4	Biaya /Tarif	3,23	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,13	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,31	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,44	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,87	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,05	C	Kurang Baik
U10	Kualitas Parkir	2,87	C	Kurang Baik

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
	NILAI SKM	81,47		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 2,87
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring;
- Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,05
Kecepatan Waktu Pelayanan di Instalasi Rehabilitasi Medik perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring;
- Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 3,05
Sarana dan Prasarana di Instalasi Rehabilitasi Medik perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

3. Kritik/ Saran

- 1) Pelayanan baik
- 2) Pelayanan sudah baik, mohon tetap dijaga pelayanannya semoga selalu terbaik. Terimakasih
- 3) Untuk alur pendaftaran sebaiknya satu loket saja
- 4) Tolong sediakan jasa antar obat di poli rawat jalan karena antrian terlalu lama, seperti di Muwardi dan RSI nanti biaya dibeban pasien

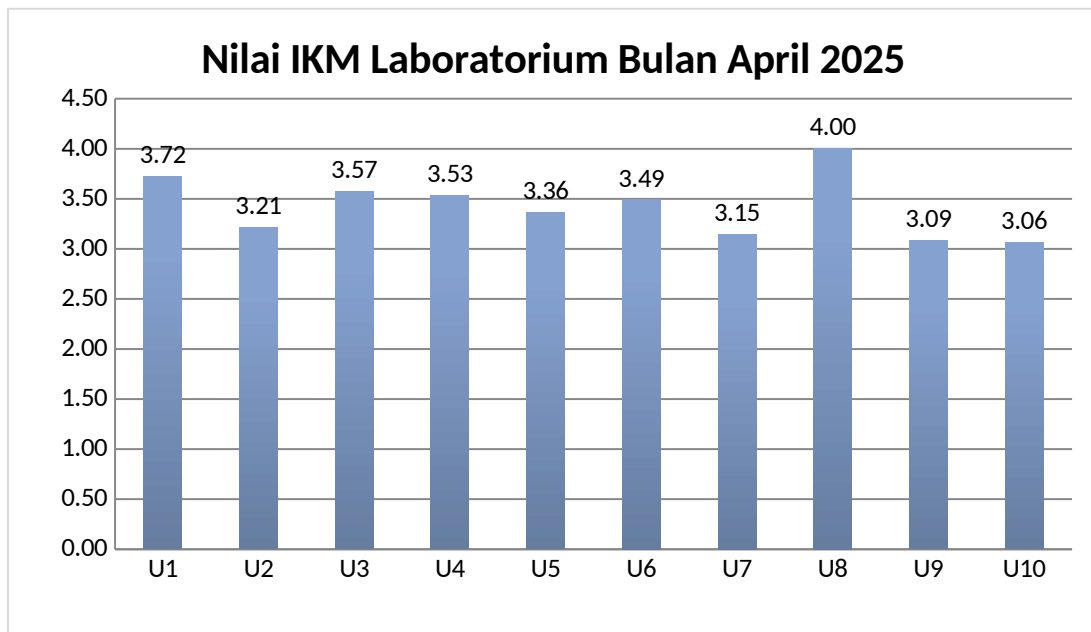
- 5) Petugas parkir tidak ramah dengan disabilitas dan tidak diutamakan
- 6) Alhamdulillah sudah semakin baik semoga ke depan bisa menjadi rumah sakit terbaik di Klaten dan Jateng. Sedikit masukan untuk kamar mandi/ toilet di rehab medik mohon ditambah karena saat ini hanya ada 1 toilet . Mohon disediakan yangg jongkok juga
- 7) RS Soeradji oke
- 8) Di pendaftaran ditambah komputer agar pasien tidak antri
- 9) Semoga ruang tunggu ICU diperluas lagi
- 10) Sangat bagus dan memuaskan
- 11) Tolong diperbaiki aplikasinya pendaftaran rehabilitasi medik biasanya pakai chat wa, tiba- tiba dialihkan disuruh lewat aplikasi tetapi ketika menggunakan aplikasi malah tidak bisa karena keterangan di bagian poli tidak ada instalasi rehabilitasi medik sehingga terjadi kesalahan
- 12) Sediaan kursi roda di rehab medik sangat kurang
- 13) Ruang tunggu terapi Okupasi Terapi, Terapi Wicara dan Psikologi agar dibuatkan *Playground* supaya anak- anak tidak bosan
- 14) 1 di setiap pintu ada tempat untuk meletakkan berkas untuk antrian pasien. ada *Sound System/ Loudspeaker* pemanggil pasien di tiap pintu
- 15) Sebaiknya parkir motor dikasih atap supaya tidak kepanasan/kehujana

H. INSTALASI LABORATORIUM

Hasil survei di Instalasi Laboratorium adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan April 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,72	A	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,21	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,57	A	Sangat Baik
U4	Biaya /Tarif	3,53	A	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,36	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,49	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,15	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	4,00	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,09	B	Baik
U10	Kualitas Parkir	3,06	C	Kurang Baik
NILAI SKM		85,48		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 3,06
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring;
- Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 3,09
Sarana dan Prasarana yang ada di Instalasi Laboratorium perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring;
- Sikap Petugas (U7) dengan nilai 3,15
Sikap Petugas di Instalasi Laboratorium perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain lebih informatif, lebih ramah, tidak terlalu cepat dalam memberikan penjelasan.

3. Kritik/ Saran

1) -

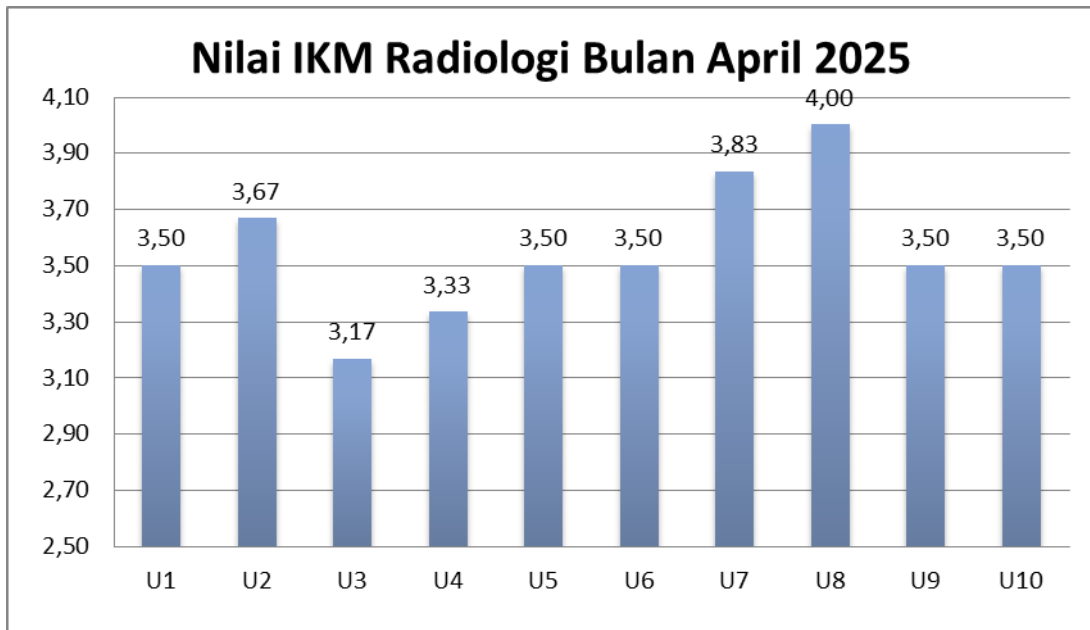
I. INSTALASI RADIOLOGI

Hasil survei di Instalasi Radiologi adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan April 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,50	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,67	A	Sangat Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,17	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,33	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,50	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,50	B	Baik

No.	UNSUR PELAYANAN	NI	MP	KUP
U7	Sikap Petugas	3,83	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	4,00	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,50	B	Baik
U10	Kualitas parkir	3,50	B	Baik
NILAI SKM		88,75		Sangat Baik



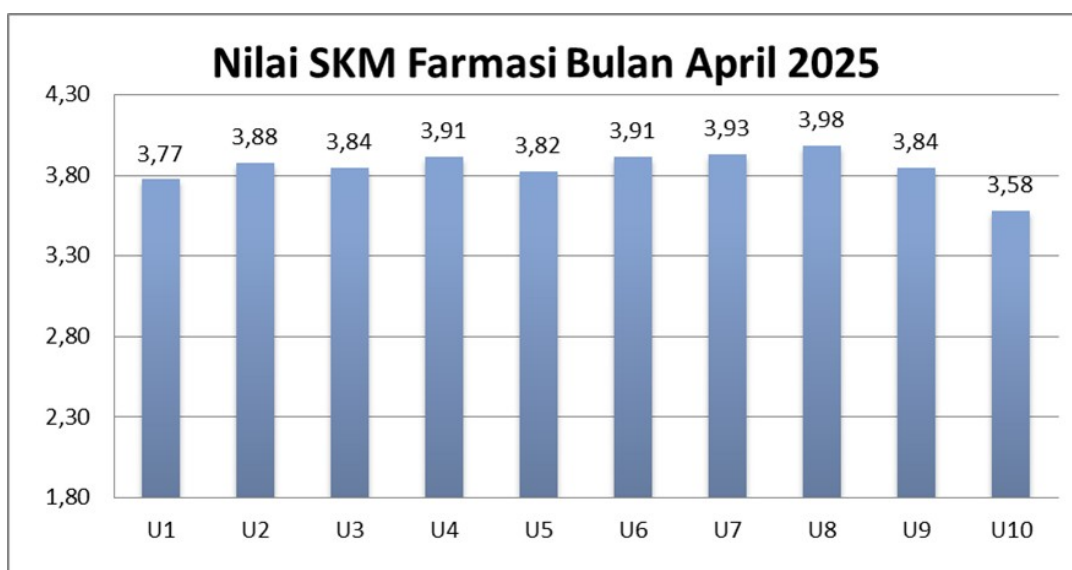
2. Dari data diatas dapat kami laporkan nilai SKM pelayanan Instalasi Radiologi sebagai berikut:
Rata – rata semua mendapatkan nilai baik, dan ditetapkan 2 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang menjadi prioritas untuk peningkatan pelayanan
 - Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,17
Kecepatan Waktu Pelayanan di Instalasi Radiologi perlu ditingkatkan;
 - Biaya /Tarif (U4) dengan nilai 3,33
Biaya /Tarif perlu dilakukan monitoring.
3. Kritik/ Saran
 - 1) pelayanan sangat memuaskan
 - 2) Alhamdulillah baik
 - 3) Sudah baik pelayanannya
 - 4) Sudah dikelola dengan baik
 - 5) Sudah baik
 - 6) Parkiran motor dikasih atap

J. INSTALASI FARMASI

Hasil survei di Instalasi Farmasi adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan April 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,77	A	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,88	A	Sangat Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,84	A	Sangat Baik
U4	Biaya /Tarif	3,91	A	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,82	A	Sangat Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,91	A	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,93	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,98	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan prasarana	3,84	A	Sangat Baik
U10	Kualitas Parkir	3,58	A	Sangat Baik
NILAI SKM		96,18		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 3,58
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain: tempat parkir panas;
- Persyaratan administrasi (U1) dengan nilai 3,77

- Persyaratan administrasi di Instalasi Farmasi perlu monitoring;
- Kesesuaian Informasi Pelayanan (U5) dengan nilai 3,82
Kesesuaian Informasi Pelayanan dalam memberikan pelayanan perlu terus tingkatkan komunikasi kepada pasien.

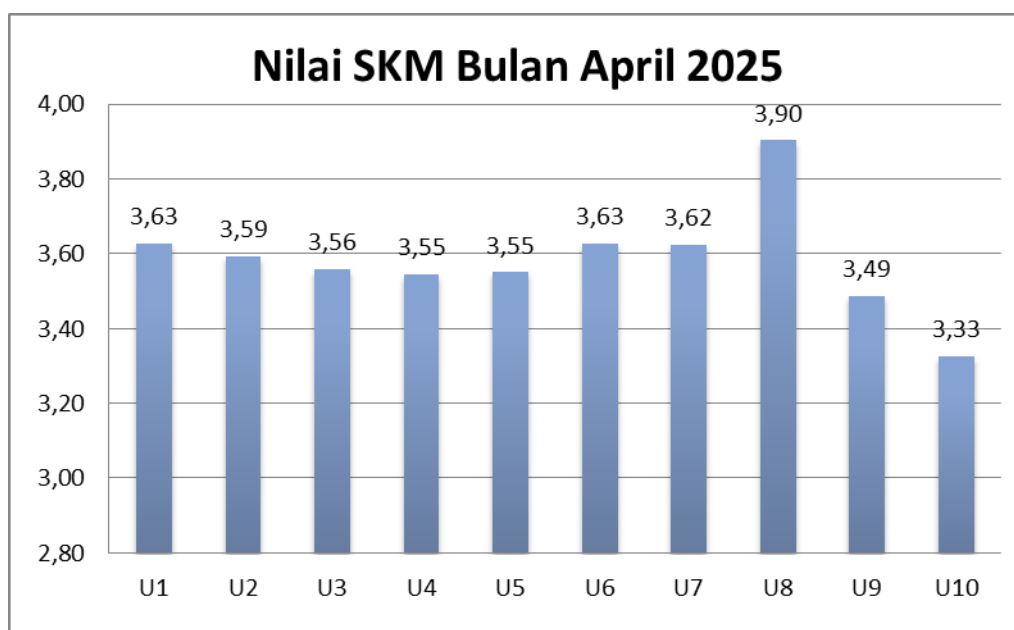
3. Kritik/ Saran

- Semua layanan sudah terintegrasi dengan baik
- Semua sudah bagus, dipertahankan
- Mohon ditambahi petugasnya. Kelamaan dalam mengantri obat

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 April 2025 adalah **89,62** dengan kategori baik.

No.	UNSUR PELAYANAN	NI	Nilai Konversi	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,63	90,67	A	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,59	89,83	A	Sangat Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,56	88,96	A	Sangat Baik
U4	Biaya /Tarif	3,55	88,63	A	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,55	88,77	A	Sangat Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,63	90,71	A	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,62	90,62	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,90	97,60	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,49	87,20	B	Baik
U10	Kualitas Parkir	3,33	83,18	B	Baik
NILAI SKM			89,62		Sangat Baik



Dari data diatas dapat kami laporkan nilai SKM sebagai berikut :

- Nilai SKM pada bulan April 2025 yaitu sebesar 89,62.
- Tabel capaian SKM per unit kerja lokus sebagai berikut :

Unit Kerja	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	Nilai SKM
IGD	3,50	3,49	3,42	3,26	3,46	3,54	3,58	3,94	3,26	3,07	86,31
IRJ	3,77	3,80	3,75	3,78	3,78	3,82	3,79	3,90	3,76	3,69	94,64
IRNA	3,40	3,37	3,33	3,27	3,15	3,15	3,22	3,60	3,02	2,85	80,88
Maternitas	3,51	3,47	3,41	3,29	3,41	3,59	3,69	3,96	3,59	3,12	87,60
Rehab Medik	3,33	3,31	3,05	3,23	3,13	3,31	3,44	3,87	3,05	2,87	81,47
Laboratorium	3,72	3,21	3,57	3,53	3,36	3,49	3,15	4,00	3,09	3,06	85,48
Radiologi	3,50	3,67	3,17	3,33	3,50	3,50	3,83	4,00	3,50	3,50	88,75
Farmasi	3,77	3,88	3,84	3,91	3,82	3,91	3,93	3,98	3,84	3,58	96,18

- 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 3,33
 - ✓ Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 3,49
 - ✓ Biaya/Tarif (U4) dengan nilai 3,55
- Perlu adanya rencana tindak lanjut untuk meningkatkan nilai SKM (Survei kepuasan masyarakat) bulan berikutnya terutama pada unsur 3 terendah.

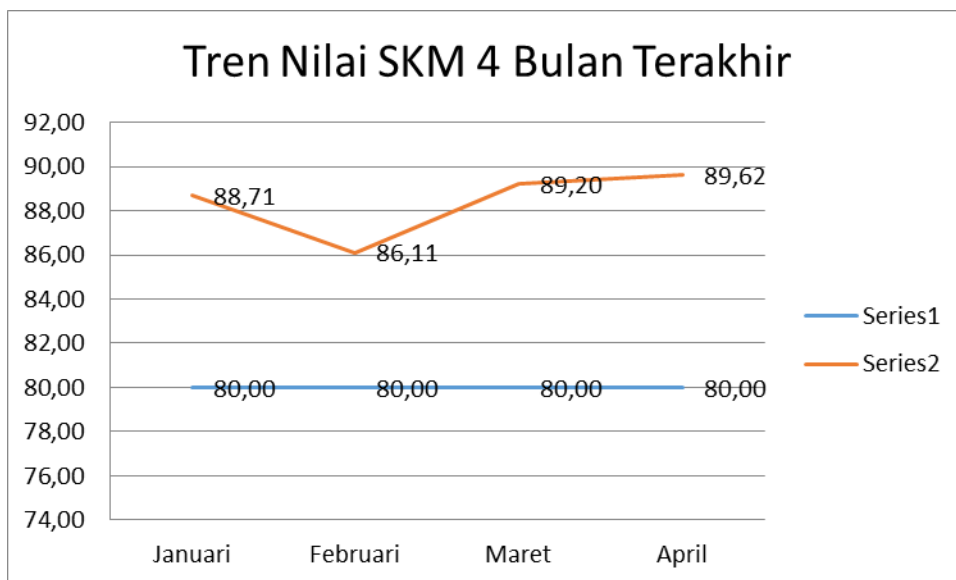
Rencana Tindak Lanjut :

No	Prioritas Unsur	Permasalahan	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kualitas Parkir	Adanya masukan mengenai kualitas parkir	1. Membuat kajian tentang jarak parkir IGD 2. Merencanakan pelatihan <i>Service Excelent</i> bagi petugas parkir	30 Mei 2025	Tim Kerja Tata usaha dan Rumah Tangga
2	Sarana dan Prasarana	Adanya masukan mengenai Fasilitas kurang maksimal fungsinya.	Monitoring & evaluasi Sarana dan prasarana, antara lain: • Pengecekan Fasilitas kamar mandi toilet di IGD • Kebersihan ruang tunggu GBST • Melakukan pengecekan pintu kamar mandi di ruang melati 2	30 Mei 2025	• Instalasi Kesling dan K3 RS • Tim Kerja Tata Usaha dan Rumah Tangga • Intalasi Sarana dan Prasarana • Instalasi SIRS • Tim Kerja

			• Penambahan toilet jongkok di kamar mandi Rehabilitasi Medik • Penambahan mesin pendaftaran di Rehabilitasi Medik • Penambahan kursi roda di Rehabilitasi Medik • Penambahan <i>Playground</i> untuk pasien anak-anak di Rehabilitasi Medik • Penambahan pengeras suara pada tiap ruang di Rehabilitasi Medik (Okupasi Terapi, Terapi Wicara, Psikologi)		Penunjang
3	Biaya/Tarif	Adanya masukan mengenai Biaya/Tarif	Monitoring dan evaluasi Biaya/Tarif antara lain sebanding dengan pelayanan, tindakan dan pemeriksaan penunjang.	30 Mei 2025	Tim Kerja Akuntansi dan BMN
4	Waktu tunggu pelayanan	Adanya masukan mengenai Fasilitas kurang maksimal fungsinya.	Monitoring dan evaluasi antara lain : 1. Waktu tunggu pelayanan obat farmasi rawat jalan 2. Membuat kajian tentang SOP, Alur, kecepatan pelayanan IGD sesuai standar 3. Melakukan peninjauan terhadap jadwal dokter dengan kesesuaian kedatangan dokter di poliklinik tirta cendana dan klinik Orthopedi 4. Keseluruhan waktu tunggu di instalasi rawat jalan mulai dari pendaftaran	30 Mei 2025	• Instalasi Farmasi • Tim Kerja Pelayanan Keperawatan • Tim Kerja Pelayanan Medik
5	Kemudahan Akses Pelayanan	• Adanya masukan mengenai tempat alur pendaftaran • Adanya masukan	1. Membuat kajian tentang alur pendaftaran pasien rehabilitasi medik 2. Membuat kajian	30 Mei 2025	• Instalasi Rehabilitasi Medik • Instalasi Farmasi

		mengenai layanan pengiriman obat	tentang layanan pengiriman obat 3. Membuat kajian tentang perbaikan aplikasi E-yang Soeradji		• Instalasi SIRS
--	--	----------------------------------	---	--	------------------

- Tren Nilai SKM Selama 4 Bulan Terakhir



L. KESIMPULAN

Berdasarkan data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Nilai SKM bulan April 2025 RS Soeradji Tirtonegoro masuk dalam kategori “Sangat Baik” dengan nilai 89,62
2. Responden sebanyak 541 responden dari total target responden sebanyak 2.349 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 Sarana dan Prasarana, fasilitas kurang maksimal fungsinya
 - ✓ Monitoring dan evaluasi Biaya/Tarif antara lain sebanding dengan 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.