

NOTA DINAS

Nomor : KM.02.01/D.XXVI/2573/2025

Yth. : Plt. Direktur Utama
Dari : Plt. Direktur Perencanaan, Keuangan, dan Layanan Operasional
Hal : Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Maret 2025
Tanggal : 5 April 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 Maret 2025 dengan nilai capaian **89,20** kategori **Sangat Baik** dengan rekapitulasi hasil sebagai berikut:

KODE	UNSUR PELAYANAN	NI	NILAI KONVERSI	KUP
U1	Persyaratan Administrasi	3,64	90,90	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,59	89,72	Sangat Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,52	87,96	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,55	88,72	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,56	88,97	Sangat Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,58	89,39	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,65	91,19	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,91	97,82	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,44	85,99	Baik
U10	Kualitas Parkir	3,25	81,33	Baik
NILAI SKM			89,20	Sangat Baik

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

No	NAMA UNIT KERJA/ LOKUS	JUMLAH PROSENTASE RESPONDEN	NILAI
1.	Instalasi Rawat Jalan	46,64%	92,37
2.	Instalasi Gawat Darurat	1,34%	85,94
3.	Instalasi Farmasi	11,58%	95,69
4.	Instalasi Laboratorium	16,78%	81,38
5.	Instalasi Radiologi	7,38%	86,14
6.	Instalasi Maternitas & Reproduksi	8,89%	87,26
7.	Instalasi Rehabilitasi Medik	0,67%	87,50
8.	Instalasi Rawat Inap	6,71%	82,25

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

No	Prioritas Unsur	Permasalahan	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kualitas Parkir	Adanya masukan mengenai kualitas parkir	Monitoring dan evaluasi parkir , antara lain, fasilitas parkir, rute yang tidak berbelit-belit	1 bulan	Tim Kerja Tata usaha dan Rumah Tangga
2	Kecepatan Waktu Tunggu Obat	Adanya masukan terkait ketersediaan obat dan waktu tunggu pelayanan farmasi	Monitoring dan evaluasi persediaan obat dan waktu tunggu pengambilan obat	1 bulan	Instalasi Farmasi
3	Upgrade System Aplikasi Pendaftaran	Adanya masukan tentang tambahan fitur dalam aplikasi e- yang soeradji dan menambah untuk pengguna IOS	Membuat menu baru untuk dapat melihat resume pasien, waktu tunggu pengambilan obat, dan membuat aplikasi yang dapat diunduh bagi pengguna IOS	1 bulan	• Instalasi SIRS
4	Kualitas kebersihan dan kelengkapan alat toilet	Adanya masukan mengenai Fasilitas kebersihan toilet	Monitoring & evaluasi Sarana dan prasarana serta kebersihan, antara lain: • Pengecekan Fasilitas kamar mandi toilet • Kebersihan toilet	1 bulan	• Instalasi Kesehatan Lingkungan dan K3

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
16. Manajer Perencanaan Program, Anggaran, dan Evaluasi

Plt. Direktur Perencanaan, Keuangan dan
Layanan Operasional



Kasino, SE., MSi
NIP. 197312121994031003

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE BULAN MARET 2025

1. 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 89,20 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	3,64	1,000 - 2,590 (D/ Tidak Baik)
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,59	
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,52	
U4	Biaya /Tarif	3,55	2,600 - 3,0640 (C/ Kurang Baik)
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,56	3,065 - 3,530 (B/ Baik)
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,58	3,540 - 4,000 (A/ Sangat Baik)
U7	Sikap Petugas	3,65	
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,91	Total : 3,57
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,44	Kategori : SANGAT BAIK
U10	Kualitas Parkir	3,25	

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

1. Survei dilaksanakan pada tanggal 1 – 31 Maret 2025.
2. 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

1. 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.

2. Sampel

Responden pada survei adalah pasien dan atau keluarga pasien yang menerima layanan di RS Soeradji Tirtonegoro.

3. Pengolahan

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

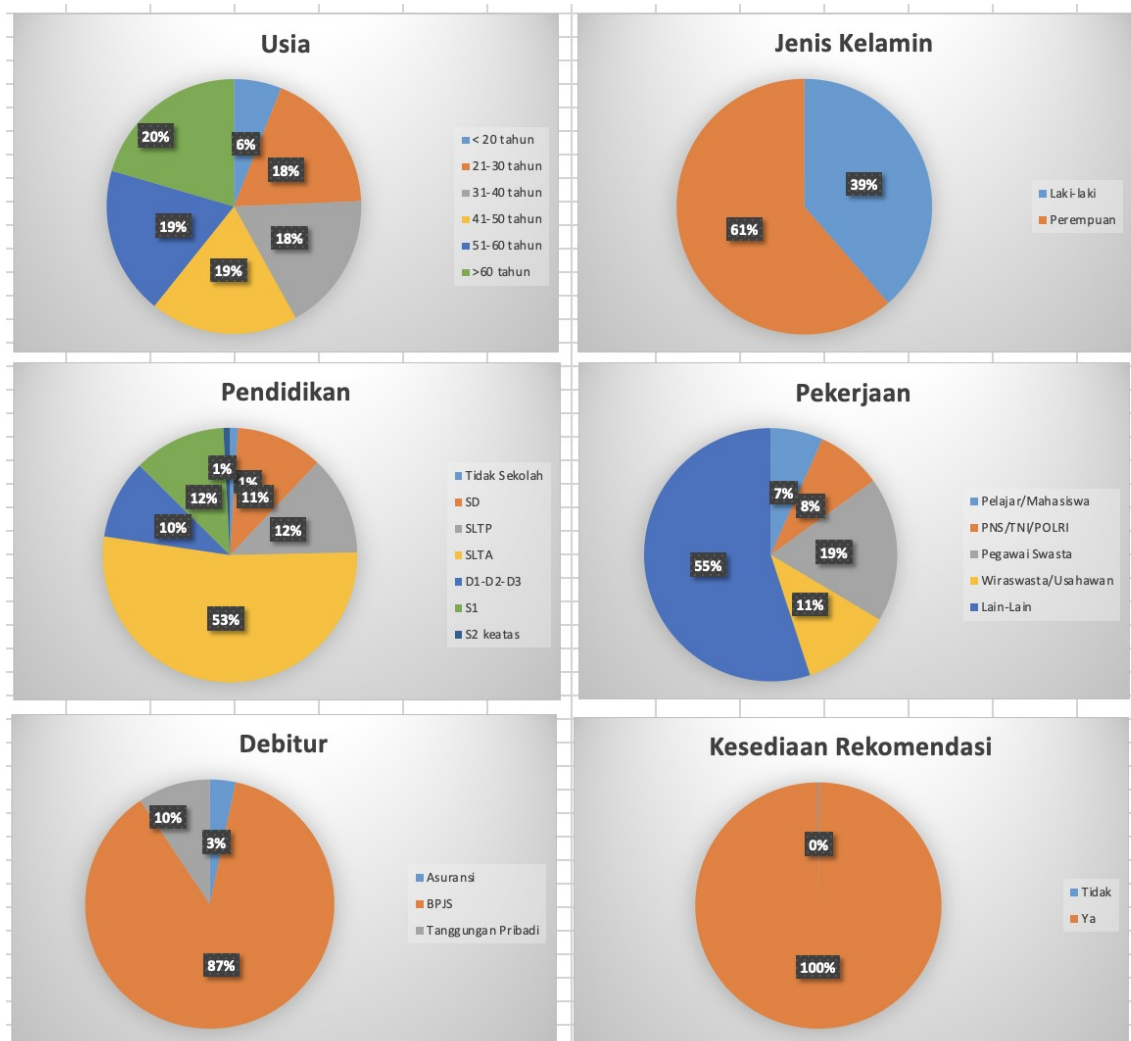
2. DESKRIPSI RESPONDEN

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

No	Unit Kerja	Sample Responden/ Bulan	Capaian Responden	Prosentase responden
1	Rawat Jalan	596	278	46,64%
2	IGD		8	1,34%
3	Farmasi		69	11,58%
4	Laboratorium		100	16,78%
5	Radiologi		44	7,38%
6	Maternitas & Reproduksi		53	8,89%
7	Rehabilitasi Medik		4	0,67%
8	Rawat Inap		40	6,71%

Data Karakteristik Responden berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir,

Pekerjaan, Debitur, dan Kesiadaan Responden merekomendasikan RS Soeradji Tirtonegoro pada teman dan kerabat.



Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden pada kelompok usia 31-40 tahun (20%), berjenis kelamin perempuan (61%), berpendidikan terakhir SLTA (53%), pekerjaan adalah lain-lain (petani, ibu rumah tangga, buruh harian lepas, dll) (55%). Sebanyak 87% responden menggunakan BPJS serta 100% responden bersedia merekomendasikan RSUP dr.Soeradji Tirtonegoro Klaten kepada teman dan kerabat.

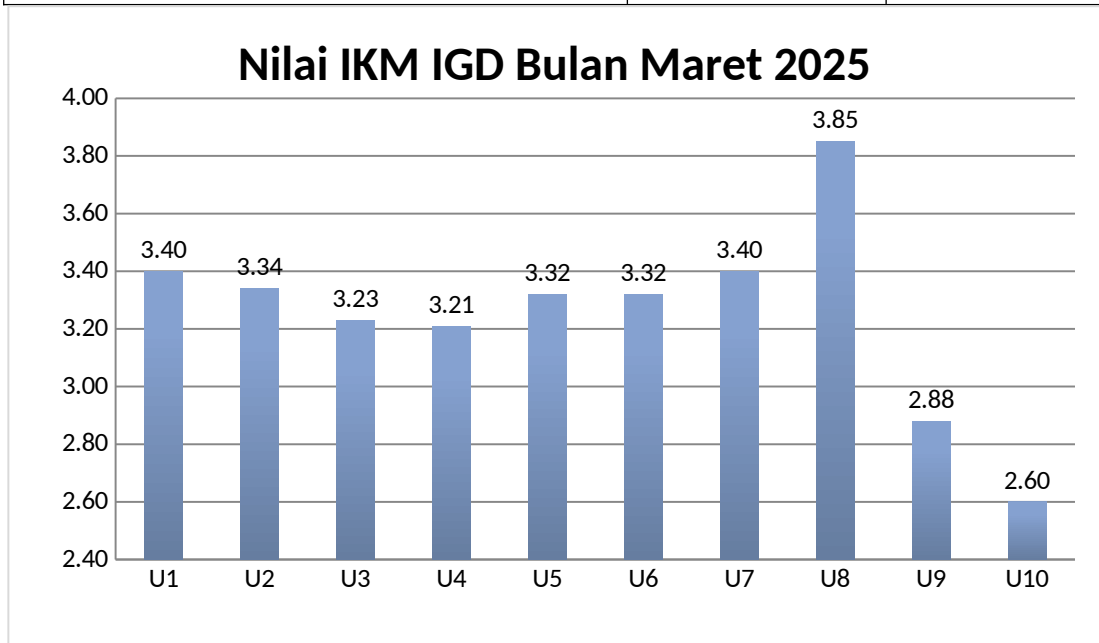
3. INSTALASI GAWAT DARURAT

Hasil survei di Instalasi Gawat Darurat adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Maret 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	NI	MP	KUP
U1	Persyaratan Administrasi	3,40	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,34	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,23	B	Baik

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U4	Biaya /Tarif	3,21	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,32	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,32	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,40	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,85	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	2,88	C	Kurang Baik
U10	Kualitas Parkir	2,60	C	Kurang Baik
NILAI SKM		81,38		Baik



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

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

- Kualitas Parkir (U10) dengan nilai 2,60
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain Parkiran dengan tanda parkir khusus tamu atau karyawan, dll;
- Sarana dan Prasarana (U9) 2,88
Kualitas sarana dan prasarana harus dilakukan monitoring secara berkala seperti kebersihan kamar mandi, ketersediaan fasilitas umum, dll.

3. Kritik/ Saran

- 1) Mohon ditingkatkan kualitas pelayanan untuk lebih baik kedepannya
- 2) Semoga RSUP dr Soeradji tirtonegoro kedepannya lebih baik lagi dan dapat memuaskan pasien dalam menagnani pasien
- 3) Saya pribadi sangat senang dengan pelayananya cepat dan ramah ramah.tempatnya juga nyaman buat pasien

- 4) first time kesini jadi belum paham semoga musola untuk keluarga psien diperluas
- 5) Semua sudah sesuai apa yg diharapkan dari pasien. Pelayanan dokter dan perawat baik cepat tepat tanggap segera dilayani

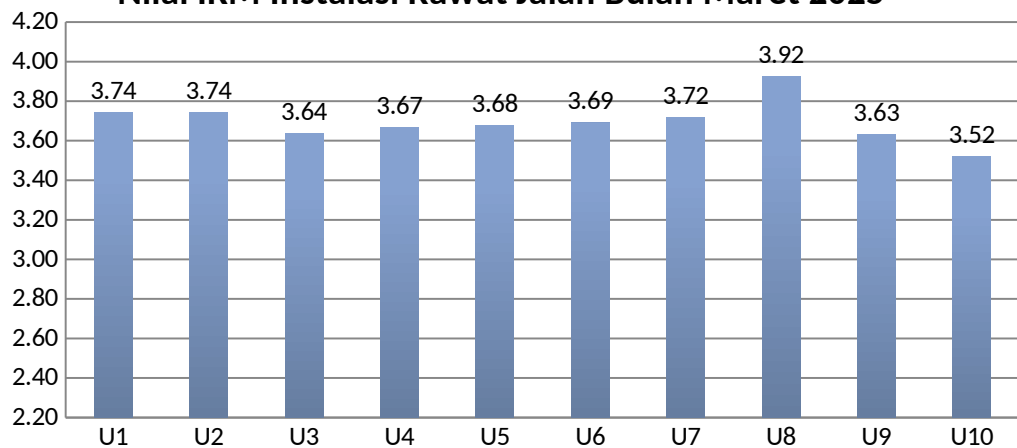
4. INSTALASI RAWAT JALAN

Hasil survei di Instalasi Rawat Jalan adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Maret 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,74	A	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,74	A	Sangat Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,64	A	Sangat Baik
U4	Biaya /Tarif	3,67	A	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,68	A	Sangat Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,69	A	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,72	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,92	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,63	A	Sangat Baik
U10	Kualitas Parkir	3,52	B	Baik
NILAI SKM		92,37		Sangat Baik

Nilai IKM Instalasi Rawat Jalan Bulan Maret 2025



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

Rata – rata semua mendapatkan nilai sangat baik, akan tetapi ada 1 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang menjadi prioritas untuk peningkatan pelayanan :

- Kualitas Parkir (U10) dengan nilai 3,52

Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain Area parkir terbuka dan kurang tertata, dll;

3. Kritik/ Saran

- 1) sangat baik, tingkatkan pelayanan...
- 2) Penjelasan dr.Hari baik, jelas, bisa dimengerti pasien, ramah jg, sll memberi

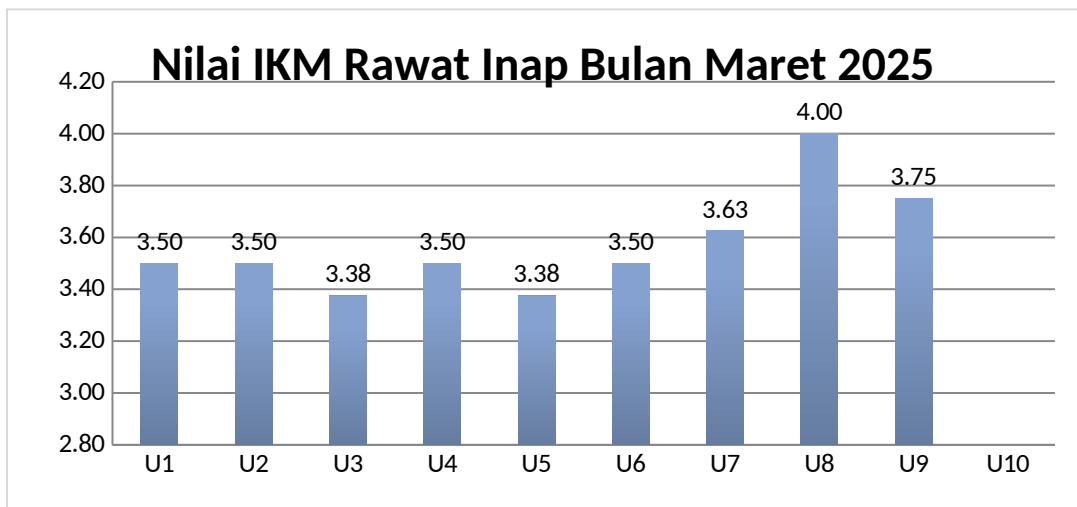
- salam pd waktu kita diperiksa
- 3) Penjelasan dr.Hari baik, jelas, bisa dimengerti pasien, ramah jg, sll memberi salam pd waktu kita diperiksa
 - 4) Keseluruhan sudah sangat baik. Mungkin ke depannya untuk lahan parkirnya bisa dibuat leboh nyaman lagi.
 - 5) Pelayanan obat lamaaaaaa
 - 6) Baru pertama datang memberikan kesan baik, cepat terlayani, baik perawat dan dokter ramah, dokter senang menjelaskan dan detail
 - 7) Tolong diperbaiki pelayanan ambil obat, pelayanan terburuk hari ini tanggal Selasa 4 Maret 2025, biasanya antri obat hanya setengah-1 jam ini molor sampai 2 jam lebih.....petugas kurang sat set, klemar-klemer..... tingkatkan lagi pelayanannya
 - 8) Prosedur pelayanan yang mudah, perlu ditingkatkan agar pasien lebih puas.

5. INSTALASI RAWAT INAP

Hasil survei di Instalasi Rawat Inap adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Maret 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,50	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,50	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,38	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,50	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,38	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,50	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,63	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	4,00	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,75	A	Baik
U10	Kualitas parkir	2,25	D	Tidak Baik
NILAI SKM		85,94		Baik



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

Rata – rata semua mendapatkan nilai baik, akan tetapi terdapat 1 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang menjadi prioritas untuk peningkatan pelayanan

- Kualitas parkir (U10) dengan nilai 2,25
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain fasilitas parkir dengan peneduh;

3. Kritik/ Saran

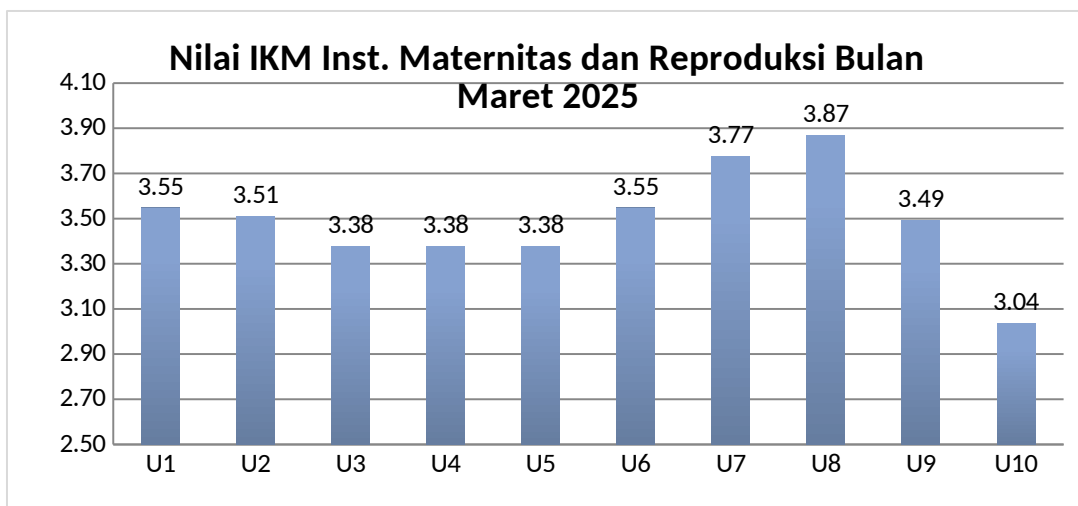
- 1) Akan lebih baik kalau kamar mandi diberi cantolan Infus Deket WC Duduk. Karena cantelan baju terlalu jauh dari WC duduk.
- 2) bagus untuk pelayanan cekatan alhamdulillah dengan pasien sangat di buat nyaman walaupun pakai bpjs
- 3) Alhamdulillah utk Vasilitas Rawat inap kita puas..nBaik dari segi Tempat..makanan kebersihan pelayanan.perawat..dan Utamanya utk Dokter sangat baik..memperlakukan dan memotivasi pasien dg sabar ramah dan berdedikasi tinggi.. Sukses ke depan utk RSST Klaten..
- 4) Parkirnya lebih baik di tata kembali agar pasien tidak jalan kejauhan
- 5) sangat evisien dan baik dalampelayanan dan pengobatan

6. INSTALASI MATERNITAS DAN REPRODUKSI

Hasil survei di Instalasi Maternitas dan Reproduksi adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Maret 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,55	A	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,51	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,38	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,38	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,38	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,55	A	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,77	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,87	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,49	B	Baik
U10	Kualitas Parkir	3,04	C	Kurang 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 sangat baik dan baik, akan tetapi ada 1 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, antara lain Tempat parkir tidak ada atapnya.

3. Kritik/ Saran

- 1) untuk mahasiswa magang atau dotet mudanya mohon selalu dibimbing dan didampingi
- 2) Pelayanan cukup baik dan memuaskan
- 3) Semoga semakin baik & berkembang melayani masyarakat dengan sepenuh hati ..Baarokallohu fiikum
- 4) Terimakasih atas perawatan selama di ruang melati sehat selalu
- 5) sangat evisien dan baik dalam pelayanan dan pengobatan
- 6) Pelayanannya sangat puas banget cepet dan tidak lama

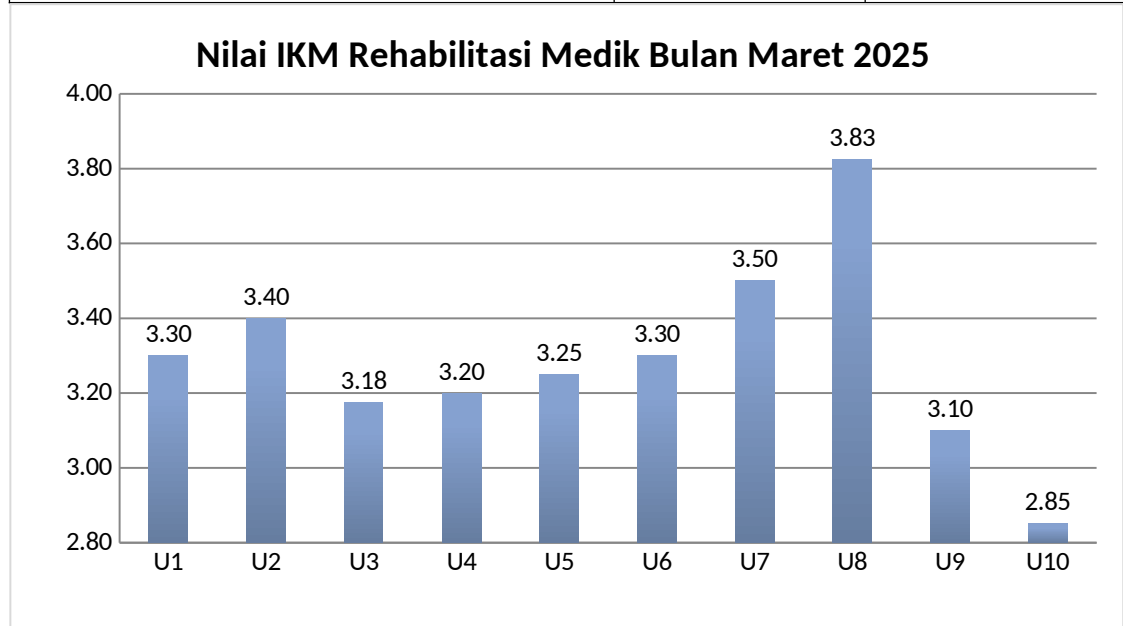
7. INSTALASI REHABILITASI MEDIK

Hasil survei di Instalasi Rehabilitasi Medik adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Maret 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,30	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,40	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,18	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,20	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,25	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,30	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,50	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,83	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,10	B	Baik

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U10	Kualitas Parkir	2,85	C	Kurang Baik
NILAI SKM		82,25		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

- Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 3,10
Perlu dilakukan monitoring dan evaluasi terkait kebersihan dan ketersediaan fasilitas di toilet;
- Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,18
Kecepatan Waktu Pelayanan di Instalasi Rehabilitasi Medik perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring.
- Kualitas Parkir (U10) dengan nilai 3,02
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring;

3. Kritik/ Saran

- 1) semoga pelayanan jauh lbh baik lg
- 2) parkir mobil di depan diperluas. bahkan terkadang parkir blk juga penuhshg tdk mendpt tempat parkir
- 3) pernah ditarik parkir 3000 padahal belum 3 jam. pernah juga ditarik 10.000 dlm 1 malam (sepeda motor)
- 4) mohon ditambah ruang terapi wicaranmohon kmr mandi ditambah
- 5) terimakasih atas pelayanan baiknya, semoga sukses selalu dan membantu masyarakat sekitarnkritik pelayanan bagian administrasi yang paling muda kurang ramah, semoga dapat memberikan pelayanan lbh baik lagi, semangat dan sukses selalu
- 6) dari alur pendaftaran sdh sangat mudah,semua dokter perawat satpam baik,

tapi di bagian pengambilan obat sangat lama. lbh baik lagi jika ditambah loketnya

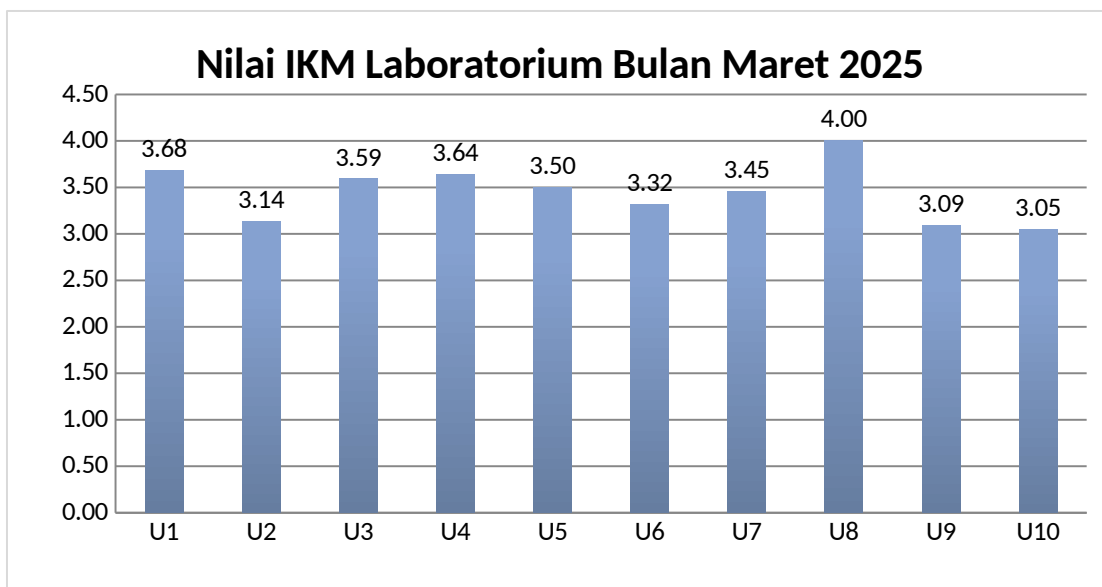
- 7) dalam pelayanan di pendaftaran kadang menunggu lama
- 8) mohon bagian pendaftaran lebih cepat
- 9) pelayanan lbh ditingkatkan lg. sy sbg ortu pasien sangat puas dg pelayanan yg ada. sukses selalu..
- 10) Mohon disediakan playground di ruang tunggu rehab agar anak tdk bosan menunggu antrian
- 11) Lbh ditingkatkan lg pelayanan baik scr online maupun offline
- 12) (masukan unt irjt)nuntuk sidik jari di atas jam 10 agar ttp di poli masing2 sj agar mempermudah pasien unt kontrol. krn setiap org sakit berbeda-beda
- 13) pelayanan sdj bagus semoga lbh baik lg
- 14) lanjutkan pelayanan terbaik
- 15) semoga ke dpn alat2 kesehatan dan flbh baik dan menggunakan teknologi yg memadai
- 16) pelayanan di pendaftaran kadang lama kadang cepet, di ruang psikolog waktu bagus, lebih lama dari yang lain
- 17) dalam menunggu di bagian pendaftaran lama

8. INSTALASI LABORATORIUM

Hasil survei di Instalasi Laboratorium adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Maret 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,68	A	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,14	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,59	A	Sangat Baik
U4	Biaya /Tarif	3,64	A	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,50	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,32	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,45	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	4,00	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,09	B	Baik
U10	Kualitas Parkir	3,05	C	Kurang Baik
NILAI SKM		86,14		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

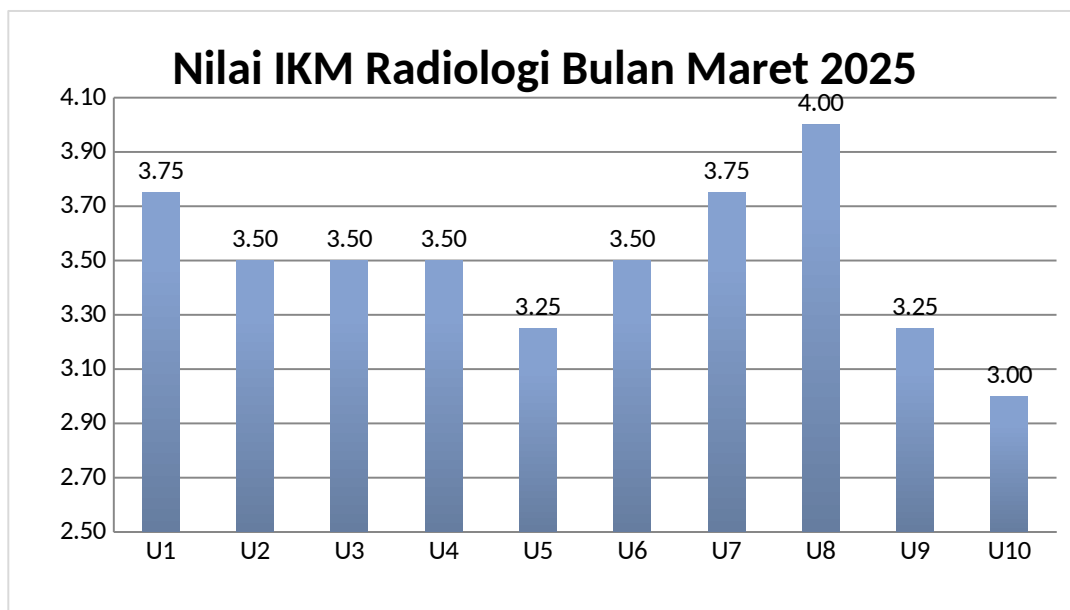
- Kualitas Parkir (U10) dengan nilai 3,05
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring
- Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 3,09
Sarana dan Prasarana yang ada di Instalasi Laboratorium perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring.
- Kemudahan Akses Pelayanan (U2) dengan nilai 3,14
Kemudahan Akses Pelayanan di Instalasi Laboratorium perlu dilakukan monitoring;

9. INSTALASI RADIOLOGI

Hasil survei di Instalasi Radiologi adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Maret 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,75	A	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,50	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,50	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,50	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,25	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,50	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,75	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	4,00	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,25	B	Baik
U10	Kualitas parkir	3,00	C	Kurang Baik
NILAI SKM		87,50		Baik



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

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

- Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 2,25
Sarana dan Prasarana yang berada di Instalasi Radiologi perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain kamar mandi dengan fasilitas tisu, loker tempat barang bawaan saat dilakukan tindakan, dll;
- Kualitas parkir (U10) dengan nilai 3,00
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain: parkir dengan peneduh, tarif dimonitoring, dll.

3. Kritik/ Saran

- 1) ruangan ditambahi, kamar mandi ditambah
- 2) pelayanan sudah baik dan ramah, kebersihan kamar mandi perlu ditingkatkan lagi, mohon disediakan loker yang tertutup untuk meletakkan barang bawaan ketika sedang dipotret terima kasih
- 3) untuk kamar mandi bisa disediakan tisu
- 4) pelayanan radiologi sangat baik
- 5) tingkatkan layanan cepat tepat akurat, keep healthy
- 6) menambah ruang untuk radiologi, mengingat jumlah pasien banyak, memberi prioritas pada pasien khusus, mendahulukan pasien pasca operasi
- 7) pelayanan sangat baik, semua pegawai ramah ramah
- 8) hal parkir harus diperbaiki, paling tidak ada gedung sendiri biar kalau hujan motor tidak kehujanan, kalau panas biar tidak kepanasan, sama tarif mohon di rundingkan lagi
- 9) sudah baik dan harus dipertahankan
- 10) jarak radiologi yang cukup jauh dari ruang pemeriksaan. mungkin jika

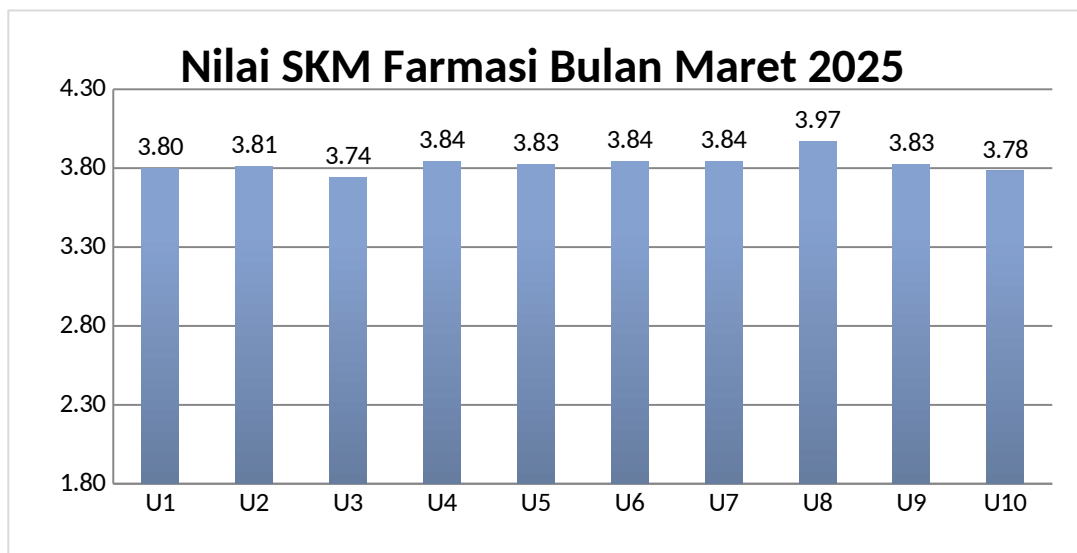
- memungkinkan dibuat lokasinya dekat dengan poli pemeriksaan.
- 11) semakin ditingkatkan dan dipertahankan mutunya semakin sukses dan maju terus dalam semua pelayanan nya
 - 12) dinding gedung kurang baik (cat ulang)
 - 13) untuk mendapatkan pelayanan radiologi sebaiknya dilakukan sebelum dan sesudah pasca operasi. difungsikan untuk mengetahui hasil dari pasca operasi, bukan dilakukan setelah 2 minggu pasca operasi
 - 14) sudah baik semua semoga dipertahankan kualitas pelayanan

10. INSTALASI FARMASI

Hasil survei di Instalasi Farmasi adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Maret 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,80	A	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,81	A	Sangat Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,74	A	Sangat Baik
U4	Biaya /Tarif	3,84	A	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,83	A	Sangat Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,84	A	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,84	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,97	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan prasarana	3,83	A	Sangat Baik
U10	Kualitas Parkir	3,78	A	Sangat Baik
NILAI SKM		95,69		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 2 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang menjadi prioritas untuk peningkatan pelayanan

- Kualitas Parkir (U10) dengan nilai 3,78
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain: tempat parkir panas;
- Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,74
Kecepatan Waktu Pelayanan di Instalasi farmasi perlu ditinjau kembali supaya dapat mempercepat pasien dan keluarga dalam pengambilan obat, misal ditambah petugas, dll;

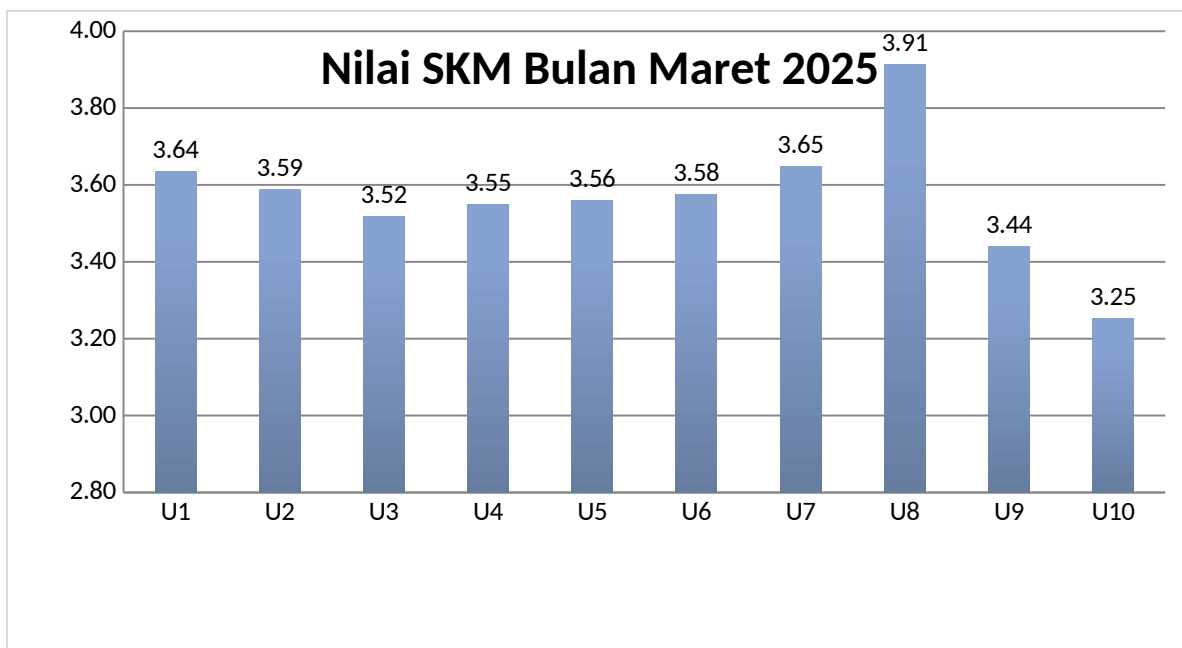
3. Kritik/ Saran

- 1) Stock obat sering habis
- 2) Ditmbh petugas yang membagikan obat biar antrian tidak Panjang
- 3) Lebih ditingkatkan kebersihan toilet
- 4) Waktu tunggu obat sangat lama

11. 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 Maret 2025 adalah 89,20 kategori Sangat Baik dengan rekapitulasi hasil sebagai berikut:

KODE	UNSUR PELAYANAN	NI	NILAI KONVERSI	KUP
U1	Persyaratan Administrasi	3,64	90,90	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,59	89,72	Sangat Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,52	87,96	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,55	88,72	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,56	88,97	Sangat Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,58	89,39	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,65	91,19	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,91	97,82	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,44	85,99	Baik
U10	Kualitas Parkir	3,25	81,33	Baik
NILAI SKM			89,20	Sangat Baik



Dari data diatas dapat kami laporkan nilai SKM sebagai berikut :

- Nilai SKM pada bulan Maret 2025 yaitu sebesar **89,20**.
- Tabel capaian SKM per unit kerja lokus sebagai berikut :

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

No	NAMA UNIT KERJA/ LOKUS	JUMLAH PROSENTASE RESPONDEN	NILAI
1.	Instalasi Rawat Jalan	46,64%	92,37
2.	Instalasi Gawat Darurat	1,34%	85,94
3.	Instalasi Farmasi	11,58%	95,69
4.	Instalasi Laboratorium	16,78%	81,38
5.	Instalasi Radiologi	7,38%	86,14
6.	Instalasi Maternitas & Reproduksi	8,89%	87,26
7.	Instalasi Rehabilitasi Medik	0,67%	87,50
8.	Instalasi Rawat Inap	6,71%	82,25

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

No	Prioritas Unsur	Permasalahan	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kualitas Parkir	Adanya masukan mengenai kualitas parkir	Monitoring dan evaluasi parkir , antara lain, fasilitas parkir, rute yang tidak berbelit-belit	1 bulan	Tim Kerja Tata usaha dan Rumah

					Tangga
2	Kecepatan Waktu Tunggu Obat	Adanya masukan terkait ketersediaan obat dan waktu tunggu pelayanan farmasi	Monitoring dan evaluasi persediaan obat dan waktu tunggu pengambilan obat	1 bulan	Instalasi Farmasi
3	Upgrade System Aplikasi Pendaftaran	Adanya masukan tentang tambahan fitur dalam aplikasi e-yang soeradji dan menambah untuk pengguna IOS	Membuat menu baru untuk dapat melihat resume pasien, waktu tunggu pengambilan obat, dan membuat aplikasi yang dapat diunduh bagi pengguna IOS	1 bulan	• Instalasi SIRS
4	Kualitas kebersihan dan kelengkapan alat toilet	Adanya masukan mengenai Fasilitas kebersihan toilet	Monitoring & evaluasi Sarana dan prasarana serta kebersihan, antara lain: • Pengecekan Fasilitas kamar mandi toilet • Kebersihan toilet	1 bulan	• Instalasi Kesehatan Lingkungan dan K3

12. KESIMPULAN

Berdasarkan data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Nilai SKM bulan Januari 2025 RS Soeradji Tirtonegoro masuk dalam kategori “Sangat Baik” dengan nilai 89,20.
2. Responden sebanyak 596 responden dari yang 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 :
 1. Monitoring dan evaluasi parkir , antara lain, fasilitas parkir sebanding dengan tarifnya, Parkir dengan peneduh
 2. Monitoring dan evaluasi waktu penanganan pasien, waktu mendapatkan kamar inap
 3. Monitoring & evaluasi Sarana dan prasarana, antara lain: Pengecekan Fasilitas kamar mandi toilet dan lainnya, loker tempat barang bawaan saat dilakukan tindakan

13. 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 dan tindak lanjut maksimal 1 bulan dari laporan ini diterima.

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.

Plt. Direktur Perencanaan, Keuangan dan
Layanan Operasional



Kasino, SE., MSi
NIP. 197312121994031003