

NOTA DINAS

Nomor : KM.02.01/D.XXVI/1973/2025

Yth. : Plt. Direktur Utama
Dari : Plt. Direktur Perencanaan, Keuangan dan Layanan Operasional
Hal : Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Februari 2025
Tanggal : 9 Maret 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 Februari 2025 dengan nilai capaian 86,11 kategori Baik dengan rekapitulasi hasil sebagai berikut :

KODE	UNSUR PELAYANAN	NI	NILAI KONVERSI	KUP
U1	Persyaratan Administrasi	3,51	87,71	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,40	84,93	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,31	82,72	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,39	84,66	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,41	85,19	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,50	87,45	Baik
U7	Sikap Petugas	3,58	89,60	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,91	97,74	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,29	82,20	Baik
U10	Kualitas Parkir	3,16	78,94	Baik
NILAI SKM			86,11	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	39,56%	92,27
2.	Instalasi Gawat Darurat	30,24%	82,24
3.	Instalasi Farmasi	0,81%	93,33
4.	Instalasi Laboratorium	15,24%	86,23
5.	Instalasi Radiologi	27,86%	83,55
6.	Instalasi Maternitas & Reproduksi	5,81%	94,50
7.	Instalasi Rehabilitasi Medik	26,19%	78,55
8.	Instalasi Rawat Inap	9,63%	87,58

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

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

Demikian laporan ini kami sampaikan, selanjutnya mohon arahan. Atas perhatian 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 FEBRUARI 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 86,11 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	3,51/B	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 : 86,11 Kategori : BAIK
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,40/B	
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,31/B	
U4	Biaya /Tarif	3,39/B	
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,41/B	
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,50/B	
U7	Sikap Petugas	3,58/A	
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,91/A	
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,29/B	
U10	Kualitas Parkir	3,16/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

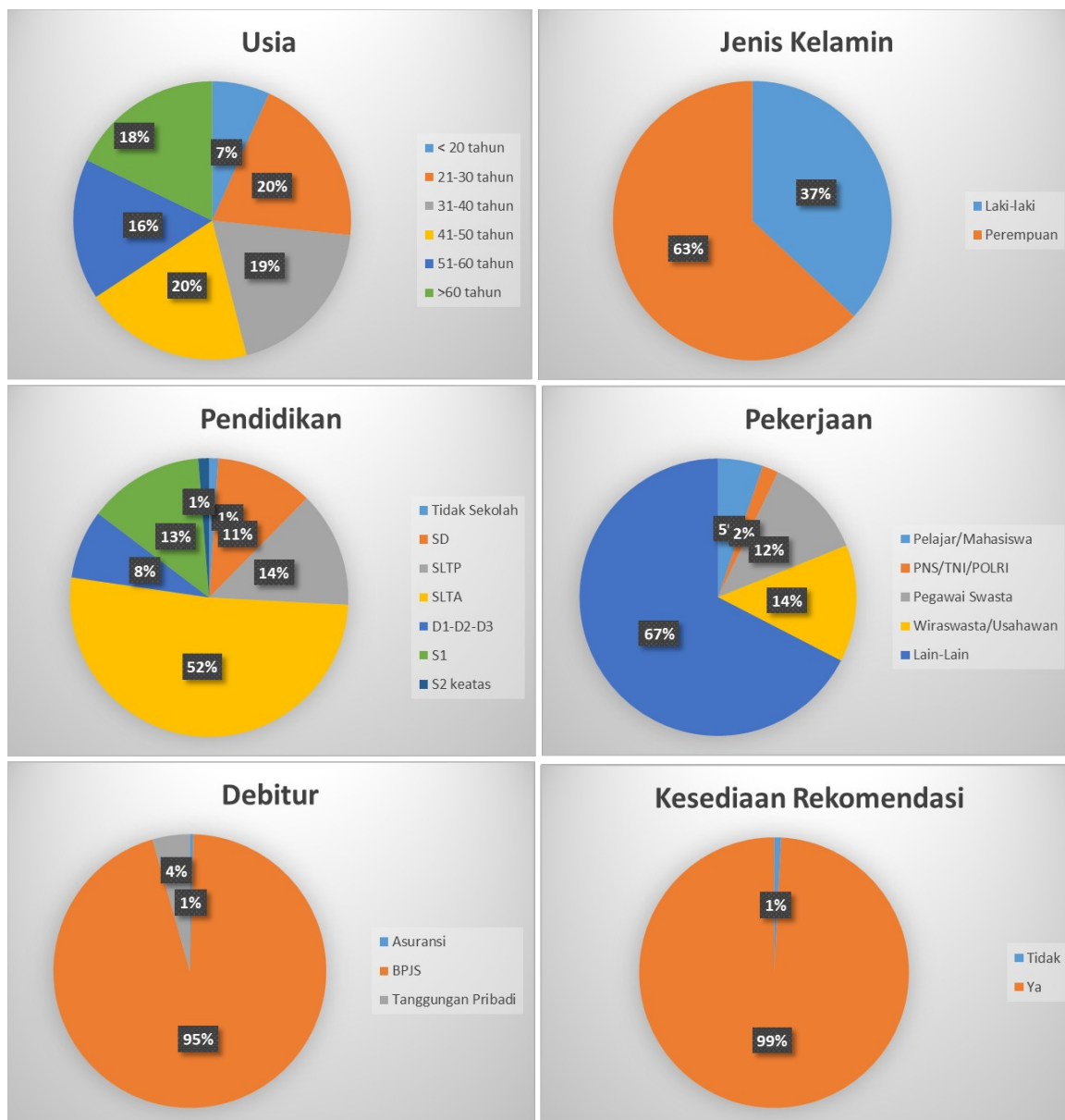
1. Survei dilaksanakan pada tanggal 1 – 28 Februari 2025.
 2. Lokus survei adalah Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Maternitas & Reproduksi, Instalasi Rehabilitasi Medik, Instalasi Laboratorium, Instalasi Radiologi, Instalasi Farmasi.
5. Metodologi Survei
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
 3. Pengolahan
Pengolahan hasil survei menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

2. DESKRIPSI RESPONDEN

Jumlah target dan capaian responden Bulan Februari per tanggal 28 Februari 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	144	39,56%
2	IGD	291	88	30,24%
3	Farmasi	370	3	0,81%
4	Laboratorium	361	55	15,24%
5	Radiologi	341	95	27,86%
6	Maternitas & Reproduksi	86	5	5,81%
7	Rehabilitasi Medik	210	55	26,19%
8	Rawat Inap	322	31	9,63%

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 21-30 tahun (20%), berjenis kelamin perempuan (63%), berpendidikan terakhir SLTA (52%), pekerjaan adalah lain-lain (petani, ibu rumah tangga, buruh harian lepas, dll) (67%). Sebanyak 95% responden menggunakan BPJS serta 99% responden bersedia merekomendasikan RSUP dr.Soeradji Tirtonegoro Klaten kepada teman dan kerabat.

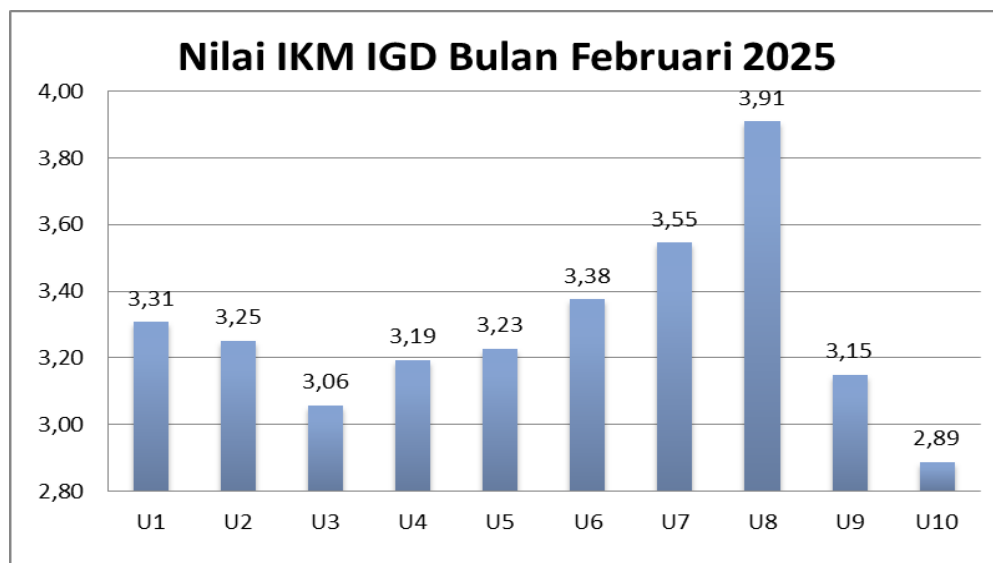
3. INSTALASI GAWAT DARURAT

Hasil survei di Instalasi Gawat Darurat adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Februari 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,31	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,25	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,06	C	Kurang Baik
U4	Biaya /Tarif	3,19	B	Baik

No.	UNSUR PELAYANAN	NI	MP	KUP
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,23	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,38	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,55	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,91	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,15	B	Baik
U10	Kualitas Parkir	2,89	C	Kurang Baik
NILAI SKM		82,24		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 2,89
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain Parkiran dengan tanda parkir khusus tamu atau karyawan, dll;
 - Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,06
Kecepatan Waktu Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat lebih dapat ditingkatkan, misalkan waktu penanganan pasien, waktu mendapatkan kamar inap, dll.
 - Sarana Prasarana (U9) dengan nilai 3,15
Sarana dan Prasarana yang ada di Instalasi Gawat Darurat perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring.
3. Kritik/ Saran
- 1) Mohon di tingkatkan kebersihan lantai dan gorden area IGD. Hendaknya dilakukan maintance preventif untuk semua fasilitas di Rs terutama jendela,pintu,ranjang tempat tidur pasien dan Ac , karena masih banyak ditemui sarana prasarana penunjang yang dalam kondisi kuranh terawat.Terima kasih
 - 2) Mungkin untuk sarana toilet/kamar mandi dipisah antara laki-laki dan perempuan.

Semoga Rsst lebih baik lagi dan semoga barokah memberikan pelayanan pada masyarakat.

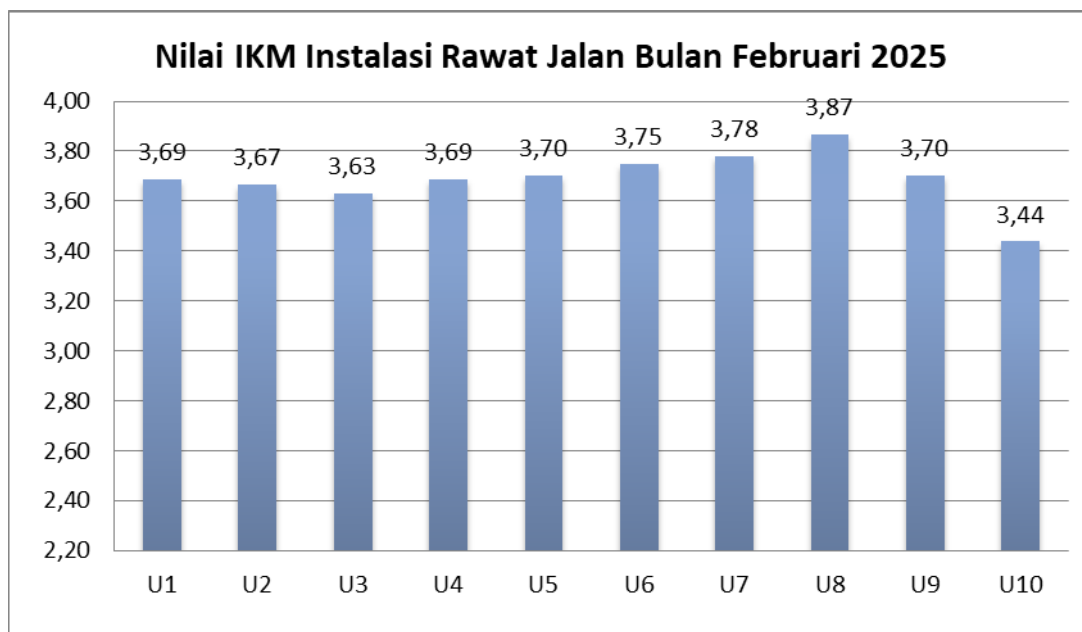
- 3) Lebih di percepat penanganannya
- 4) Hasil diagnosa mohon dijelaskan secara menyeluruh kepada keluarga pasienn, tarif parkir agak kemahalan
- 5) Terlalu lama di lgd untuk pindah ke ruang inap
- 6) Sebenarnya sudah sangat bagus tetapi dapat kamarya masih kurang cepat ,Terima kasih.

4. INSTALASI RAWAT JALAN

Hasil survei di Instalasi Rawat Jalan adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Februari 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,69	A	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,67	A	Sangat Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,63	A	Sangat Baik
U4	Biaya /Tarif	3,69	A	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,70	A	Sangat Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,75	A	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,78	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,87	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,70	A	Sangat Baik
U10	Kualitas Parkir	3,44	B	Baik
NILAI SKM		92,27		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 3,44
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain Area parkir terbuka dan kurang tertata, dll;
- Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,63
Kecepatan Waktu Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan perlu ditingkatkan, antara lain pelayanan pendaftaran, pengambilan obat, dll.
- Kemudahan Akses Pelayanan (U2) dengan nilai 3,67
Kesederhanaan akses pelayanan yang ada di Instalasi Rawat Jalan perlu dimonev kembali agar tidak menyulitkan pasien dan keluarga

3. Kritik/ Saran

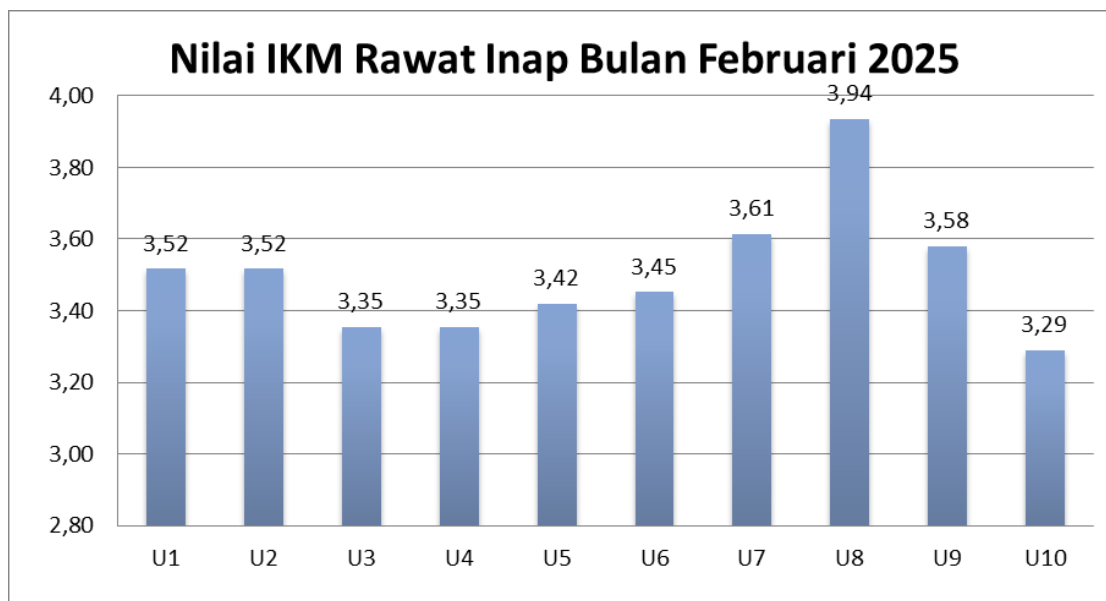
- 1) Minta tlg dibenerin layar monitor di farmasi agar sesuai nmr antriannya. Soalnya kmrn dpt urutan sekian..pas ditinggal sholat dipggl tapi tdk dipggl ulang..pas liat monitor antrian blm sampe..uda nunggu 2 jam tau2 nmr klewat..engga sesuai yg dilayar. Musholla dekat pendaftaran itu tlg ksh mukena klo ada yg ga bwa biar bisa sholat..kasian masjidnya jauh
- 2) Alur yg dipersingkat
- 3) Ruang tunggu kursinya kurang banyak
- 4) Agak bingung saat mendaftar dan mengambil obat

5. INSTALASI RAWAT INAP

Hasil survei di Instalasi Rawat Inap adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Februari 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,52	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,52	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,35	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,35	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,42	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,45	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,61	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,94	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,58	A	Sangat Baik
U10	Kualitas parkir	3,29	B	Baik
NILAI SKM		87,58		Baik



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

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

- Kualitas parkir (U10) dengan nilai 3,29
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain fasilitas parkir dengan peneduh;
- Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,35
Kecepatan Waktu Pelayanan yang berada di Instalasi Rawat Inap perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain jadwal kemoterapi tertunda dan lainnya;
- Biaya /Tarif (U4) dengan nilai 3,35
Biaya/ Tarif perlu ditinjau kembali perlu dilakukan monitoring.

3. Kritik/ Saran

- 1) Ruangannya liliy yg biat rawat inap anak perlu perbaikan karena bangunan masih bangunan lama,dan fasilitas kamar perlu perbaikan.
- 2) Mohon untuk fasilitas parkir lebih ditingkatkan terutama soal biaya parkir inap yang cukup mahal
- 3) Mhn tembok lapangan parkir diberikan akses jalan orang agar lebih mudah/dekat dengan gedung Dahlia, Krn selama parkir disitu selalu dpt yg paling ujung/pojokan
- 4) Saran air di closed sering habis /tidak berfungsi maksimal,tetapi toilet sangat bersih

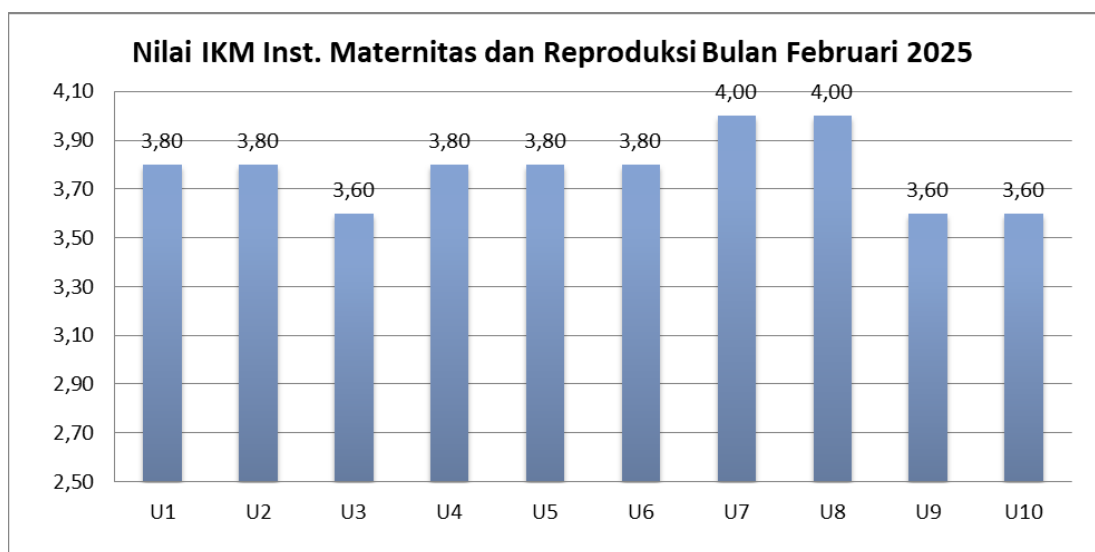
6. INSTALASI MATERNITAS DAN REPRODUKSI

Hasil survei di Instalasi Maternitas dan Reproduksi adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Februari 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,80	A	Sangat Baik

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,80	A	Sangat Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,60	A	Sangat Baik
U4	Biaya /Tarif	3,80	A	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,80	A	Sangat Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,80	A	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	4,00	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	4,00	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,60	A	Sangat Baik
U10	Kualitas Parkir	3,60	A	Sangat Baik
NILAI SKM		94,50		Sangat Baik



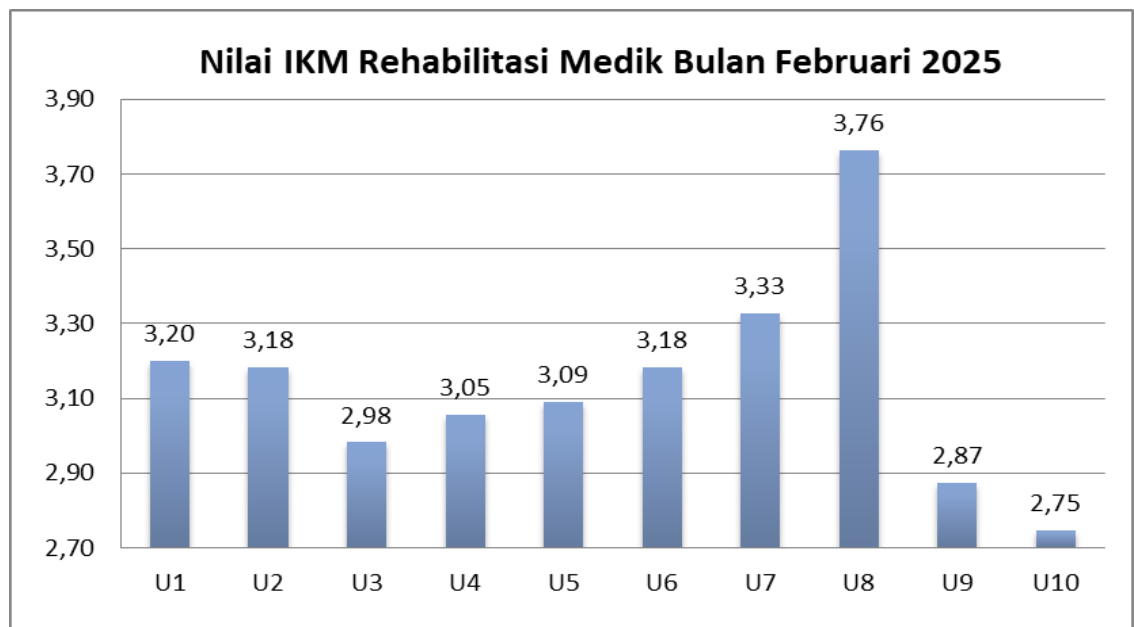
2. Dari data diatas dapat kami laporkan nilai SKM pelayanan Instalasi Maternitas dan Reproduksi sebagai berikut :
- Rata – rata semua mendapatkan nilai baik, dan ditetapkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang menjadi prioritas untuk peningkatan pelayanan
- Kualitas Parkir (U10) dengan nilai 3,60
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain Tempat parkir tidak ada atapnya.
 - Sarana Prasarana (U9) dengan nilai 3,60
Sarana dan Prasarana yang ada di Instalasi Maternitas dan Reproduksi perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring
 - Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,60
Kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan dan menanggapi permintaan pasien dan keluarga perlu ditingkatkan.
3. Kritik/ Saran
- 1) Akses untuk menuju kamar rawat inap dari parkir kendaraan agak jauh
 - 2) Untuk akses keluar masuk keluarga menuju ruang rawat inap terlalu jauh
 - 3) Untuk pelayanan saya rasa sudah baik, jaga konsisten aja supaya kedepannya tambah lebih baik lagi...

7. INSTALASI REHABILITASI MEDIK

Hasil survei di Instalasi Rehabilitasi Medik adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Februari 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,20	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,18	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	2,98	C	Kurang Baik
U4	Biaya /Tarif	3,05	C	Kurang Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,09	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,18	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,33	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,76	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	2,87	C	Kurang Baik
U10	Kualitas Parkir	2,75	C	Kurang Baik
NILAI SKM		83,05		Baik



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

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

- Kualitas Parkir (U10) dengan nilai 2,75
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring.
- Sarana Prasarana (U9) dengan nilai 2,87
Sarana dan Prasarana yang ada di Instalasi Rehabilitasi Medik perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring
- Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 2,98

Kecepatan Waktu Pelayanan di Instalasi Rehabilitasi Medik perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring;

3. Kritik/ Saran

- 1) semoga tolong ruang tw ditambah
- 2) kapan ditambah ruang tw?
- 3) sydah pernah saran ruang tw ditambah agar antri tidak lama tp sampai sekarang belum
- 4) mohon unt ditingkatkan lg pelayanannya
- 5) jika ada playground anak bisa bermain bersama
- 6) tolong ruangan ot dekat satpam segera direnovasi spy bisa segera digunakan krn selama ini terapi dilakukan di dalam ruang ot yg satunya di mana sebenarnya kurang maksimal
- 7) untuk lebih ditingkatkan lagi pelayanan kursi roda mohon ditambah
- 8) YANG KAMI ALAMI KMRN SAAT MONDOK: ADA FASILITAS LENGKAP TP TIDAK DAPAT DIGUNAKAN SPT AC, TV DAN TOILET. MUNGKIN ADA TINDAKAN LBH BAIK LAGI KE DEPAN AGAR PASIEN MERASA NYAMAN
- 9) RUANG RAWAT INAP ANAK/ BANGSAL ANAK & RUANG TERAPI ANAK (HARAP DITAMBAH)
- 10) pelayanan sdh sangat baik saran tambah waktu terapi
- 11) kamar mandi kurang bersihruang OT & TW kurang memadai karena ruang terbatas membuat antrian jd panjang
- 12) tolong unt pelayanan TW ruangnya ditambah agar lbh cepat dan maksimal antrian tw lama hingga nunggunya lama
- 13) ruang terapi terutama OT dan TW mohon ditambahnmohon ada ruang menyusui / ganti diaper
- 14) udah lbh baik dalam pelayanannya, bisa disiplin. mohon sesuai kedatangan/nmrurut
- 15) semoga semua karyawan senantiasa bersikap 5S terhadap para pelanggan/pasien. terkadang ada beberapa pasien/pelanggan mendapat perlakuan berbeda. Tapi scr keseluruhan sdh OK banget Soeradji. Thankyou
- 16) pengambilan obat masih menunggu sangat lama
- 17) Petugas pelayanan penerimaan pasien di Instalasi Rekam Medik sangat tidak ramah. Bahkan bersikap seperti setan. Kerja seenaknya saja tanpa memberikan informasi dan petunjuk kepada pasien/keluarga pasien. Nampaknya perlu diganti agar RS sekelas tipe A ini bisa menjaga reputasi baiknya. Jangan hanya membanggakan status Tipe A tapi pelayanan dan keramahan petugas masih kalah jauh dng RS yang tipe B dan C. Ganti saja dng personil yang ramah dan terampil.

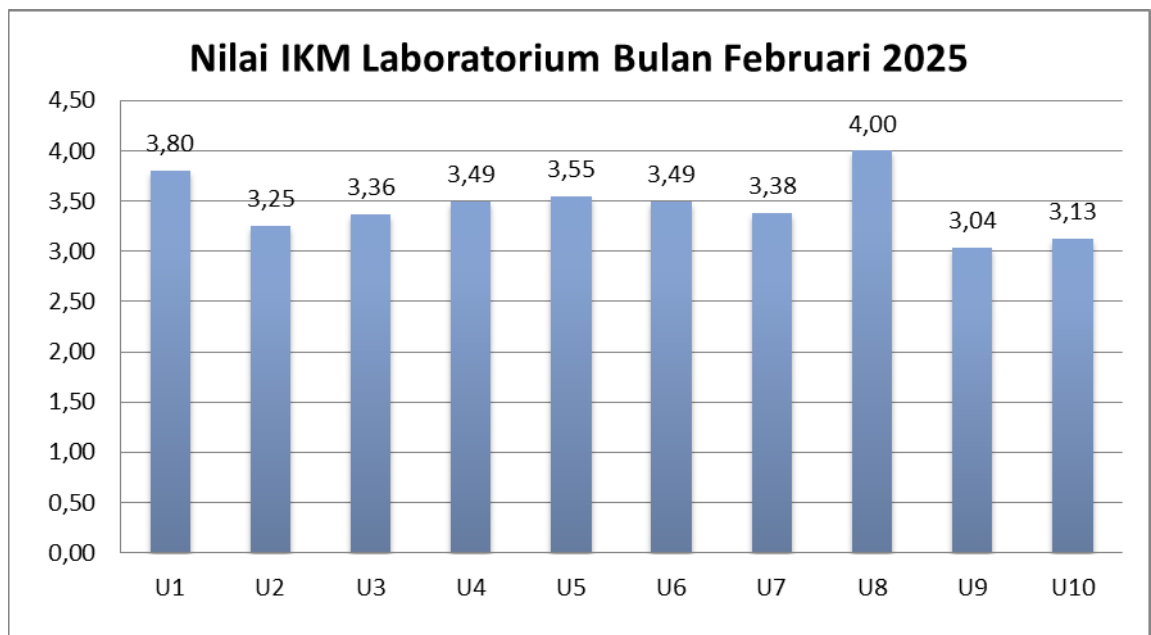
8. INSTALASI LABORATORIUM

Hasil survei di Instalasi Laboratorium adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Februari 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,80	A	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,25	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,36	B	Baik

No.	UNSUR PELAYANAN	NI	MP	KUP
U4	Biaya /Tarif	3,49	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,55	A	Sangat Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,49	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,38	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	4,00	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,04	C	Kurang Baik
U10	Kualitas Parkir	3,13	B	Baik
NILAI SKM		86,23		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 3,04
Sarana dan Prasarana yang ada di Instalasi Laboratorium perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring;
- Kualitas Parkir (U10) dengan nilai 3,13
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring;
- Kemudahan Akses Pelayanan (U2) dengan nilai 3,25
Kemudahan Akses Pelayanan di Instalasi Laboratorium perlu dilakukan monitoring.

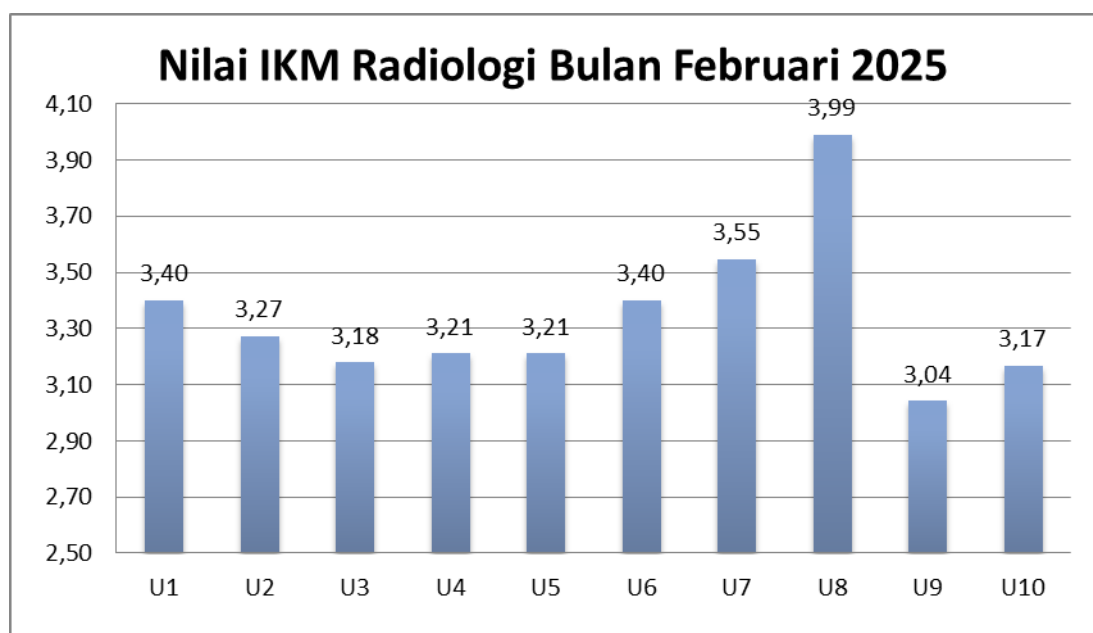
9. INSTALASI RADIOLOGI

Hasil survei di Instalasi Radiologi adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Februari 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	NI	MP	KUP
U1	Persyaratan Administrasi	3,40	B	Baik

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,27	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,18	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,21	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,21	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,40	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,55	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,99	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,04	C	Kurang Baik
U10	Kualitas parkir	3,17	B	Baik
NILAI SKM		83,55		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 3,04
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 3,17
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain: parkir dengan peneduh, tarif dimonitoring, dll.
- Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,18
Kecepatan Waktu Pelayanan di Instalasi Radiologi perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring;

3. Kritik/ Saran

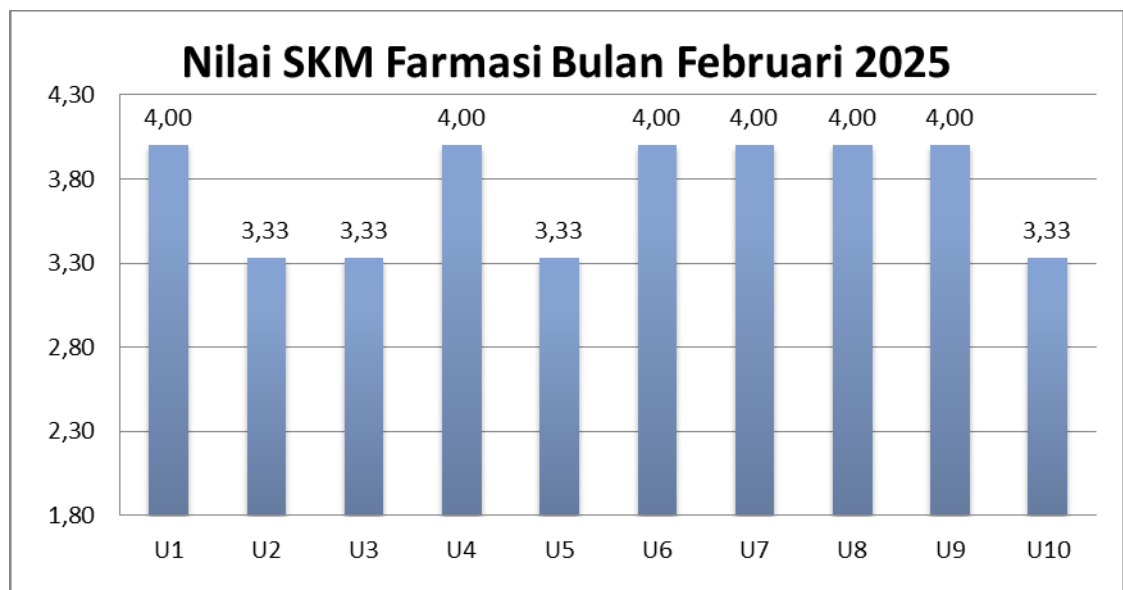
- 1) ruangnya untuk radiologi jauh dan perlu melewati beberapa nakes + dokter, jadi kurang efisien
- 2) sudah baik walau letak atau tempatnya jauh bila orang sulit berjalan

10. INSTALASI FARMASI

Hasil survei di Instalasi Farmasi adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Februari 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	4,00	A	Sangat Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,33	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,33	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	4,00	A	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,33	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	4,00	A	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	4,00	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	4,00	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan prasarana	4,00	A	Sangat Baik
U10	Kualitas Parkir	3,33	B	Baik
NILAI SKM		93,33		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 3,33
Kualitas parkir perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring, antara lain: tempat parkir panas;
 - Kemudahan Akses Pelayanan (U2) dengan nilai 3,33

Kemudahan Akses Pelayanan di Instalasi Farmasi perlu monitoring, dan ditingkatkan pelayanannya.

- Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,33
Kecepatan Waktu Pelayanan di Instalasi farmasi perlu ditinjau kembali supaya dapat mempercepat pasien dan keluarga dalam pengambilan obat, misal ditambah petugas, dll;
- Kesesuaian Informasi Pelayanan (U5) dengan nilai 3,33
Kesesuaian Informasi Pelayanan dalam memberikan pelayanan perlu terus meningkatkan komunikasi kepada pasien.

3. Kritik/ Saran

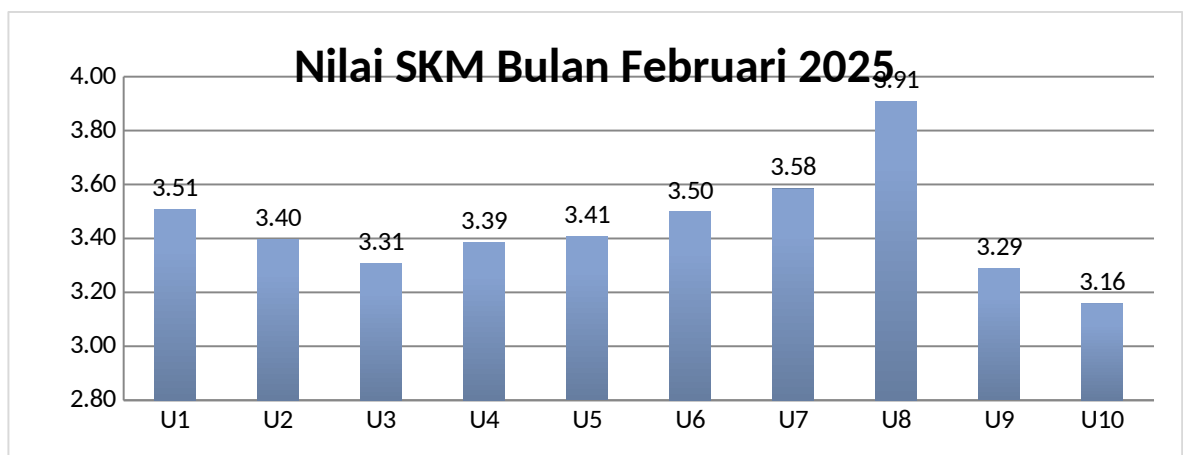
- 1) Baik untuk layanan pengambilan obat ditambah loketnya biar tidak lama nunggunya, makasih

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 Februari 2025 adalah **86,11** dengan kategori baik.

No.	UNSUR PELAYANAN	NI	Nilai Konversi	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,51	87,71	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,40	84,93	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,31	82,72	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,39	84,66	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,41	85,19	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,50	87,45	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,58	89,60	A	Sangat Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,91	97,74	A	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,29	82,20	B	Baik
U10	Kualitas Parkir	3,16	78,94	B	Baik
NILAI SKM			86,11		Baik

Dari data diatas dapat kami laporkan nilai SKM sebagai berikut :



- Nilai SKM pada bulan Februari 2025 yaitu sebesar **86,11**.

- Tabel capaian SKM per unit kerja lokus sebagai berikut :

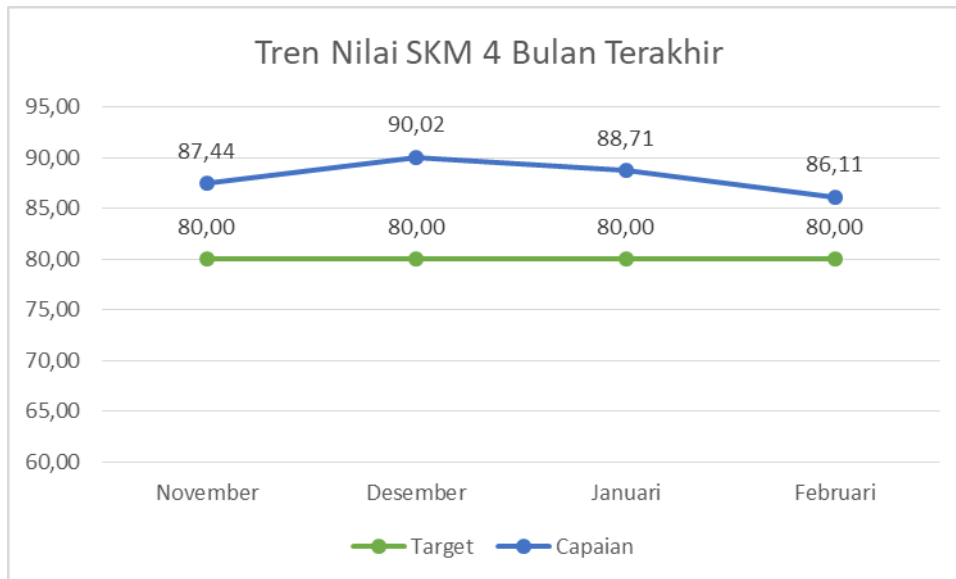
Unit Kerja	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	Nilai SKM
IGD	3,31	3,25	3,06	3,19	3,23	3,38	3,55	3,91	3,15	2,89	82,24
IRJ	3,69	3,67	3,63	3,69	3,70	3,75	3,78	3,87	3,70	3,44	92,27
IRNA	3,52	3,52	3,35	3,35	3,42	3,45	3,61	3,94	3,58	3,29	87,58
Maternitas	3,80	3,80	3,60	3,80	3,80	3,80	4,00	4,00	3,60	3,60	94,50
Rehab Medik	3,20	3,18	2,98	3,05	3,09	3,18	3,33	3,76	2,87	2,75	78,50
Laboratorium	3,80	3,25	3,36	3,49	3,55	3,49	3,38	4,00	3,04	3,13	86,23
Radiologi	3,40	3,27	3,18	3,21	3,21	3,40	3,55	3,99	3,04	3,17	83,55
Farmasi	4,00	3,33	3,33	4,00	3,33	4,00	4,00	4,00	4,00	3,33	93,33

- 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 3,16
 - ✓ Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 3,29
 - ✓ Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,31
- Perlu adanya rencana tindak lanjut untuk meningkatkan nilai SKM (Survei kepuasan masyarakat) bulan berikutnya terutama pada unsur 3 terendah.

Rencana Tindak Lanjut :

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

- Tren Nilai SKM Selama 4 Bulan Terakhir



12. KESIMPULAN

Berdasarkan data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Nilai SKM bulan Februari 2025 RS Soeradji Tirtonegoro masuk dalam kategori “Sangat Baik” dengan nilai 86,11.
2. Responden sebanyak 476 responden dari total target responden sebanyak 2.345 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 & evaluasi Sarana dan prasarana, antara lain:
 - Pengecekan Fasilitas kamar mandi toilet dan lainnya, loker tempat barang bawaan saat dilakukan tindakan
 - Perencanaan penambahan ruang Terapi Wicara
 - Penambahan kursi roda di Instalasi Rawat Jalan
 - ✓ 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