KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RSUP DR. SOERADJI TIRTONEGORO
Jalan KRT. dr. Soeradji Tirtonegoro Nomor 1 Klaten
Telp : (0272) 321020 Fax : (0272) 321104 E-mail : rsupsoeradji_klaten@yahoo.com

Nomor	:	KM.05.02/III.3.1/2079/2022	18 Februari 2022
Lampiran	:	1 Berkas	
Hal	:	Laporan Survei Kepuasan Masyarakat RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Tahun 2021	

Yth. Sekretaris Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan
Jalan H.R. Rasuna Said Blok X5 Kavling X-5 4-9 Jakarta 12950

Sehubungan surat dari Sekretaris Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor: KM.05.02/I.2/636/2022 tanggal 25 Januari 2022, hal Permintaan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat UPT Ditjen Pelayanan Kesehatan, dengan ini kami sampaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten Tahun 2021 sebagaimana terlampir.

Demikian laporan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak Sekretaris Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan kami ucapkan terima kasih.

a.n. Direktur Utama RSUP dr.
Soeradji Tirtonegoro Klaten
Direktur Sumber Daya Manusia,
Pendidikan, dan Umum RSUP dr.
Soeradji Tirtonegoro,

dr. Obrin Parulian, M.Kes
NIP 197303142002121005

Tembusan :
1. Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan
2. Kepala Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik melalui Aplikasi TNDE menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE.

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

GERMAS Gerakan Masyarakat Hidup Sehat

BLU

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

RSST

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten
Tahun 2021

#Sehat Bersama SOERADJI

Rsup Soeradji Tirtonegoro | rsupsoeradji.id | Humas RSST | @rsupsoeradji

KATA PENGANTAR

Rumah Sakit Umum Pusat dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, sebagai perpanjangan tangan pemerintah di sektor kesehatan, selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan demi tercapainya harapan dan tuntutan publik. Upaya tersebut dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Untuk itu diperlukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan. Salah satu cara untuk mendapatkan hasil evaluasi adalah dengan memperoleh penilaian dari publik terhadap kualitas pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat.

Berdasarkan Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, selaku penyelenggara publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. MeIalui hasil survei pendapat ini, diharapkan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dapat mengetahui pada indikator apa saja yang perlu adanya perbaikan demi peningkatan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak karena telah memberikan bantuan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Secara internal, dimohon kerjasamanya untuk menindaklanjuti rekomendasi perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang dipersepsikan lemah oleh pengguna layanan berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan.

Akhirnya, kami mengharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan mutu pelayanan kesehatan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

Klaten, Februari 2022

Direktur Utama

ttd

dr. Endang Widyaswati, M.Kes
NIP. 196402141990022001

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
RSUP DR. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN
PERIODE TAHUN 2021

I. PENDAHULUAN

A. Ringkasan Eksekutif

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di RSUP dr. Soeradji TIrtonegoro Klaten dilakukan dengan teknik pemberian kuisioner berupa google form yang dikirim melalui WA masing-masing pasien, dengan tehnik pengisian sendiri. Kuisioner mengukur 9 indikator pelayanan, yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya, Produk Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, serta Sarana dan Prasarana. Responden dipilih secara acak di dua area pelayanan, yaitu Rawat Jalan dan Rawat Inap. Pelaksanaan survei di bulan Januari sampai dengan Desember dan menghasilkan 3600 kuisioner yang valid untuk dinilai, terdiri atas 2298 kuisioner rawat jalan dan 1302 kuisioner rawat inap.

Indeks Kepuasan Masyarakat secara komulatif adalah 79,31. Ini berarti berada dalam nilai interval konversi IKM 76,61 – 88,30 dengan kategori mutu pelayanan **B (Baik)**. Adapun nilai per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1
Nilai IKM Per Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	IKM UNSUR PELAYANAN	NILAI KONVERSI
U1	Persyaratan Pelayanan	3,16	79,00
U2	Prosedur Pelayanan	3,15	78,75
U3	Waktu Pelayanan	2,96	74,00
U4	Biaya/Tarif	3,58	89,50
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,09	77,25
U6	Kompetensi Pelaksana	3,17	79,25
U7	Perilaku Pelaksana	3,09	77,25
U8	Sarana & Prasarana	3,05	76,25
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,60	90,00

B. 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, baik tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara terserat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Keberhasilan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dalam menjalankan peranannya sebagai Rumah Sakit Tipe A Pendidikan sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan RSUP dr. Soeradji TIrtonegoro Klaten sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

C. Tujuan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dimaksudkan sebagai usaha untuk bisa memperoleh gambaran kualitas pelayanan publik yang dilakukan secara berkala. Bukan hanya dapat diketahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat sebagai pelanggannya, namun juga dapat mengetahui perkembangan kinerja RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten terutama terkait dengan kriteria pelayanan terhadap publik.

D. Metode

1. Metode pengukuran

   Survei kepuasan masyarakat dilakukan pemberian kuisioner berupa google form yang dikirim melalui WA masing-masing pasien, dengan tehnik pengisian sendiri..

2. Alat Ukur

   Kuesioner tentang unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan.

   Angka 1 mewakili : tidak baik
   Angka 2 mewakili : kurang baik
   Angka 3 mewakili : baik
   Angka 4 mewakili : sangat baik

3. Ruang Lingkup

   Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, meliputi:

   a. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
   b. **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
   c. **Waktu Pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
   d. **Biaya/Tarif**, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
   e. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
   f. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
   g. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
   h. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut**;** dan
   i. **Sarana dan Prasarana**: sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (tanah, gedung).

4. Responden SKM

   Responden dipilih secara acak dari pengguna/pengunjung RSUP dr. Soeradji TIrtonegoro Klaten, dimana jumlahnya ditetapkan sedikitnya sebanyak 351 responden. Penarikan jumlah sampel dan populasi didasarkan pada tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

5. Lokasi SKM

   RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dengan pembagian wilayah menurut kebutuhan yaitu Rawat Jalan dan Rawat Inap.

6. Metode pengolahan data

   a. Kuesioner yang telah diisi dilakukan pembersihan data dan diberi koding
   b. Rekapitulasi data survei dilakukan sebelum dilaksanakan pengolahan

      Rekapitulasi dan pengolahan data survei dilakukan oleh Sub Substansi Hukormas untuk kemudian hasil IKM dilaporkan ke instalasi/ unit kerja terkait, sedangkan analisis dan pelaporan hasil survei kepada instalasi/ unit kerja terkait dan Manajemen Rumah Sakit.
   c. Data entry ke software Microsoft Excel berdasarkan koding yang telah dibuat. Pengolahan hasil survei menggunakan Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan didukung atau dilengkapi dengan Radar Diagram dan Importance Performance Analysis (IPA).

d. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, yaitu SKM dikalikan 25.

e. Ditetapkan Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana tabel berikut:

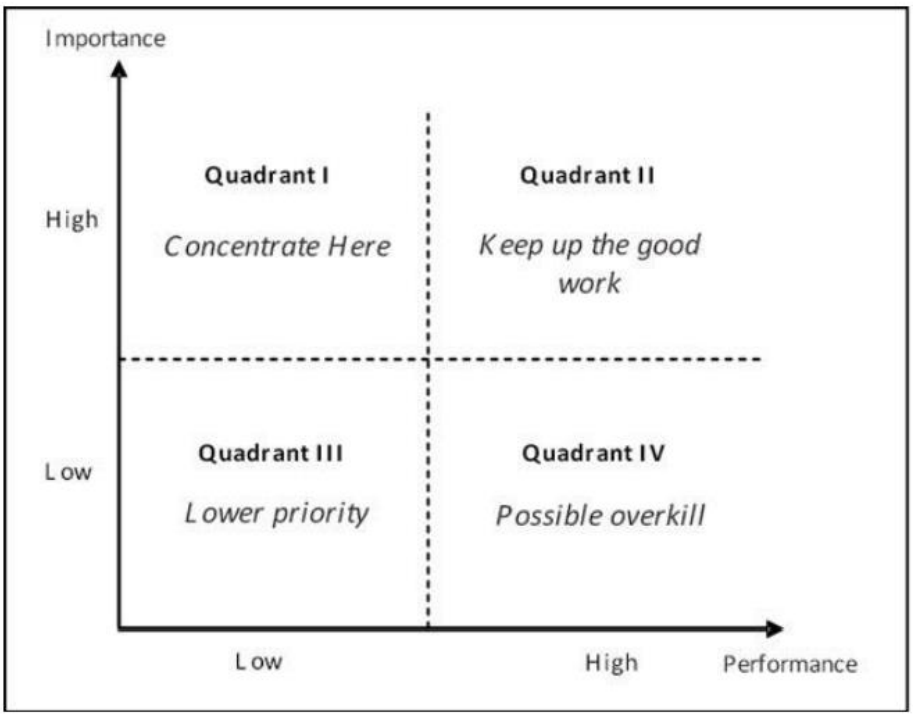
Tabel 2
Nilai Interval IKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,000 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

f. Importance-Performance Analysis (IPA)

Metode Importance-Performance Analysis (IPA) bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/ jasa. IPA dikenal pula sebagai quadrant analysis. IPA dipergunakan karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen/ pelanggan/ pengguna jasa sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan (improvement) karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Pada IPA, rata-rata tingkat kepentingan (importance) dilambangkan dengan Y dan rata-rata tingkat kepuasan (performance) yang dilambangkan dengan X dan diplotkan ke dalam kuadran Cartesius yang terdiri dari 4 kuadran.



Gambar 1. Diagram Importance Performance Analysis

Diagram Importance-Performance Analysis terdiri dari 4 (empat) kuadran, yaitu:

1) Kuadran I, “Tingkatkan Kinerja” (high importance & low performance).
   Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama peningkatan kinerja (Performance Improvement). Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja dari indikator tersebut lebih rendah dari pada harapan para pengguna layanan terhadap indikator tersebut.
   Indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memenuhi harapan pelanggan. Caranya adalah melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap indikator yang masih rendah kinerjanya, sehingga performance yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.
2) Kuadran II, “Pertahankan Kinerja” (higt importance & high performance)
   Kuadran ini terletak disebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan berusaha untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerjanya dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Indikator kepuasan pelanggan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua indikator kepuasan ini menjadikan produk/ jasa tersebut unggul dimata pelanggan.

3) Kuadran III, “Prioritas Rendah” (low importance & low performance) Kuadran ini terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa. Peningkatan kinerja indikator kepuasan pelanggan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/ pengguna sangat kecil.
4) Kuadaran IV, “Cenderung Berlebihan” (low importance & high performance). Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya belebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pelanggan. Indikator kepuasan pelanggan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

7. Pengujian Kualitas Data
   Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

E. Tim Pelaksana SKM
   Survei dilaksanakan secara mandiri oleh Subsubstansi Hukum, Organisasi, dan Hubungan Masyarakat, Instalasi Rawat Jalan, dan Instalasi Rawat Inap.

F. Jadwal Pelaksanaan/ Waktu pengukuran
   Pelaksanaan survei dilakukan setiap bulan mulai tanggal 1 – 30 setiap bulannya.

II. ANALISIS

A. Data Kuesioner
   Kuesioner yang digunakan terdiri dari:
   1. Identitas Responden
      Bagian ini berisi data identitas responden, data ini terutama digunakan untuk proses pengelompokan responden. Data identitas responden meliputi: usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan responden dan jenis pelayanan yang diterima.
   2. Pendapat Masyarakat Pada bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kualitas pelayanan dan harapan konsumen terhadap pelayanan. Terdapat 9 kelompok variabel utama, yaitu:
      1. Persyaratan pelayanan
         Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
         1) Persyaratan pelayanan terbuka dan jelas
         2) Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi

2. Prosedur pelayanan
   Adalah tata cara pelayanan yang dibukakan bagi penerima pelayanan.
   1) Informasi prosedur pelayanan terbuka
   2) Alur prosedur pelayanan jelas
   3) Prosedur pelayanan sederhana
   4) Sistem dan prosedur pelayanan masih berpeluang menimbulkan KKN
   5) Petugas menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses di luar prosedur
   6) Petugas menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar prosedur
   7) Petugas memberikan pelayanan di luar prosedur
   8) Terdapat praktek percaloan
3. Waktu pelayanan
   Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan
   1) Informasi waktu pelayanan jelas
   2) Pelaksanaan pelayanan tepat waktu
   3) Informasi target waktu penyelesaian pelayanan jelas
   4) Penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu
4. Biaya atau tarif
   Adalah tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan
   1) Biaya pelayanan jelas dan terbuka
   2) Biaya yang dibayarkan tidak sesuai dengan yang ditetapkan
   3) Biaya pelayanan terjangkau
   4) Biaya untuk mendapatkan pelayanan wajar
   5) Petugas menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses di luar tarif resmi
   6) Petugas menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar tarif resmi
   7) Petugas meminta imbalan berupa uang/ barang di luar tarif resmi
   8) Petugas menerima imbalan berupa uang/ barang di luar tarif resmi (gratifikasi)
   9) Petugas menuntut imbalan berupa uang/ barang
5. Produk/ jasa spesifikasi jenis layanan
   Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan
   1) Informasi daftar produk/ jasa pelayanan terbuka dan jelas
   2) Semua jenis pelayanan berfungsi
   3) Terdapat jenis layanan selain yang ditetapkan yang mengindikasikan kecurangan
6. Kompetensi pelaksana
   Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman
   1) Petugas pelayanan sigap dan cetakan
   2) Petugas memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai
   3) Petugas memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai

7. Perilaku pelaksana
   Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
   1) Sikap dan perilaku petugas pelayanan baik
   2) Petugas disiplin dalam menyelesaikan pelayanan
   3) Petugas bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
   4) Terdapat kesamaan perilaku pelayanan
8. Sarana prasarana pelayanan
   Adalah terjaminnya tingkat keamanan dan kenyamanan sarana dan prasarana pelayanan
   1) Lingkungan pelayanan aman
   2) Sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi dan nyaman
   3) Sarana dan prasarana pelayanan lengkap dan layak digunakan
   4) Tersedia sarana untuk masyarakat berkebutuhan khusus yang memadai
   5) Mudah berkomunikasi dengan petugas melalui telepon/ faximile/ email
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
   Adalah mekanisme penanganan dan tindak lanjut terhadap pengaduan, saran dan masukan
   1) Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan publik tersedia
   2) Sarana pengaduan KKN terseda (whistleblower)
   3) Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas
   4) Prosedur pengaduan/ keluhan jelas
   5) Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan publik jelas
   6) Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik / puas sampai dengan tidak baik / puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu :

1) Tidak baik/ tidak puas, diberi nilai persepsi 1;
2) Kurang baik/ kurang puas, diberi nilai persepsi 2;
3) Baik/ puas, diberi nilai 3;
4) Sangat baik/ sangat puas, diberi nilai persepsi 4.

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.
4. Importance-Performance Analysis (IPA)
   Metode Importance-Performance Analysis (IPA) bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/ jasa. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen/ pelanggan/ pengguna jasa sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan (improvement) karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Untuk penilaian terhadap kualitas pelayanan, responden diminta memilih 1 (satu) jawaban dari 4 pilihan jawaban, yaitu:

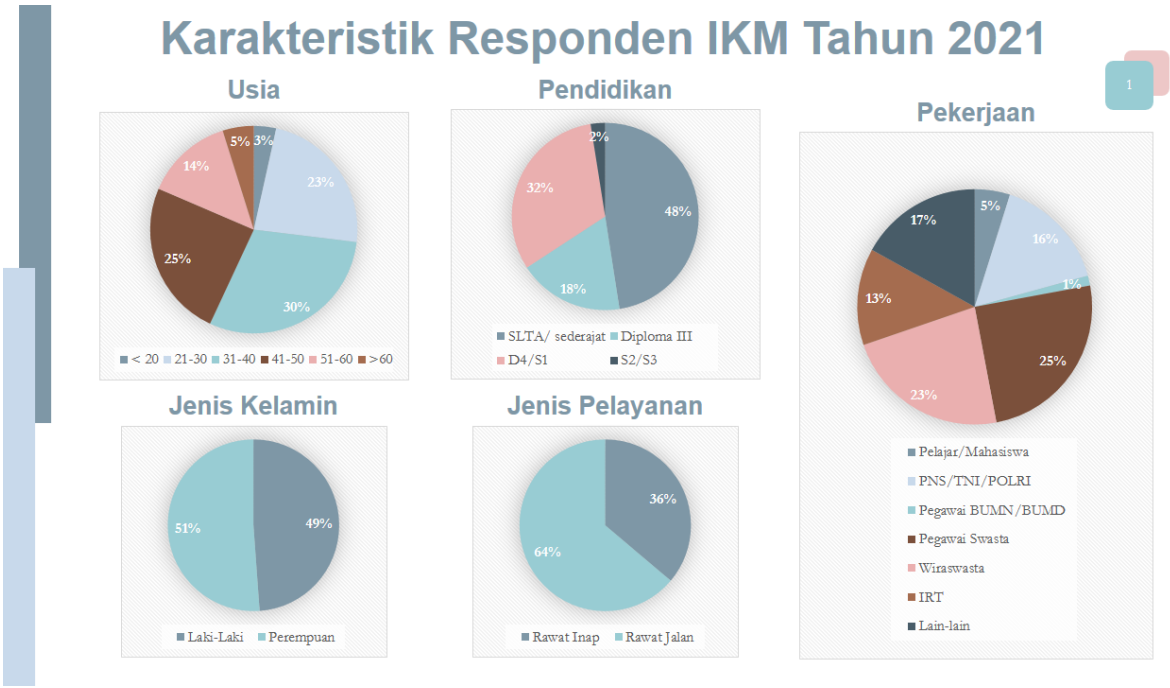
a. Sangat Setuju
b. Setuju
c. Tidak Setuju
d. Sangat Tidak Setuju

Sedangkan untuk penilaian harapan konsumen terhadap pelayanan, responden diminta memilih 1 (satu) jawaban dari 4 pilihan jawaban, yaitu:

a. Sangat Penting
b. Penting
c. Tidak Penting
d. Sangat Tidak Penting

B. Data Responden

Pengambilan Sample untuk Tahun 2021 telah dilakukan sebanyak 3600 orang dengan mencakup seluruh bagian pelayanan di Rumah Sakit dengan karakteristikresponden sebagai berikut :



Gambar 2. Karakteristik Responden IKM 2021

Sebelum mengetahui hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditentukan tersebut diatas, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 5 faktor, yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan dan Jenis pelayanan. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima. Berikut kami sajikan tabel dan chart data (dalam satuan persentase) mengenai karakteristik responden survei kepuasan masyarakat di RSUP dr. Soeradji TIrtonegoro Klaten Tahun 2017.

Berdasarkan data pada Tabel di atas, beberapa hal yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Umur responden terbanyak adalah umur 31 - 40 tahun (30%) dan 41 – 50 tahun (25%), hal tersebut menggambarkan bahwa usia produktif lebih banyak menggunakan rumah sakit sebagai tempat berobat.
2. Jenis kelamin responden terbanyak adalah laki-laki (51%), menggambarkan bahwa laki-laki masih mendominasi perempuan dalam hal pemanfaatan layanan kesehatan rumah sakit.
3. Pendidikan responden terbanyak adalah SLTA (48%), menggambarkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan rumah sakit milik pemerintah daerah pusat masih berada di level menengah ke bawah.
4. Pekerjaan responden terbanyak adalah Pegawai Swasta (25%), disusul kemudian Wiraswasta (20%)
5. Jenis pelayanan yang didapat didominasi oleh pasien yang menerima layanan di Instalasi Rawat Jalan (64%)

Selanjutnya akan kita lihat hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan yang dibedakan antara dua lokasi survei, yaitu instalasi rawat jalan dan ruang rawat inap. Pembedaan menjadi 2 lokasi ini dimaksudkan agar nilai IKM yang muncul bisa terlihat lebih rinci, sehingga memudahkan pihak rumah sakit untuk fokus dalam melakukan perbaikan dan apresiasi tabel data nilai IKM Per Unsur Pelayanan.

C. Hasil Survei

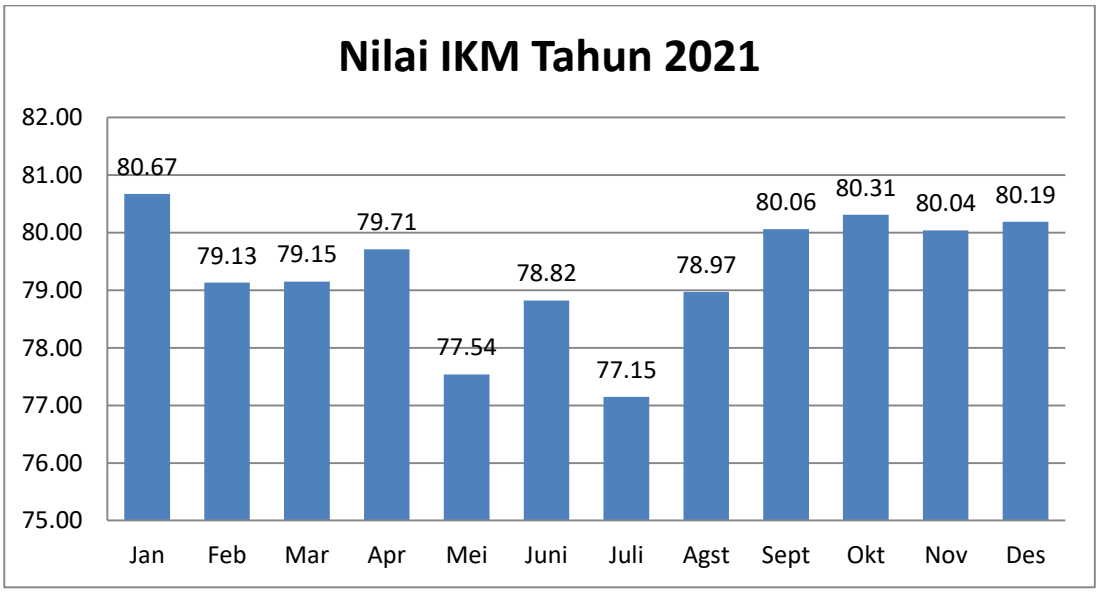
1. Data Hasil survei

Tabel 3
Nilai IKM Per Unsur Tahun 2021

Bulan/ Unsur Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Januari	3.23	3.20	2.92	3.69	3.15	3.23	3.15	3.15	3.61
Februari	3.21	3.17	2.98	3.51	3.12	3.20	3.06	3.02	3.49
Maret	3.17	3.13	2.98	3.41	3.08	3.21	3.12	3.09	3.60
April	3.14	3.12	3.00	3.58	3.11	3.22	3.11	3.05	3.65
Mei	3.10	3.11	2.85	3.50	3.01	3.11	2.98	2.94	3.58
Juni	3.13	3.12	2.87	3.61	3.08	3.16	3.02	3.07	3.59
Juli	3.10	3.06	2.84	3.56	3.02	3.06	2.95	2.93	3.53
Agustus	3.15	3.11	2.98	3.57	3.07	3.16	3.11	3.01	3.55
September	3.19	3.15	3.01	3.60	3.12	3.21	3.10	3.08	3.66
Oktober	3.17	3.20	3.01	3.64	3.14	3.18	3.12	3.09	3.66
November	3.18	3.23	3.00	3.54	3.06	3.18	3.19	3.10	3.62
Desember	3.17	3.14	3.02	3.73	3.11	3.17	3.13	3.04	3.65
Rata-rata	3.16	3.15	2.96	3.58	3.09	3.17	3.09	3.05	3.60

Keterangan :

U1	Persyaratan	U6	Kompetensi Pelaksana
U2	Sistem, & Prosedur	U7	Perilaku Pelaksana
U3	Waktu Penyelesaian	U8	Sarana dan Prasarana
U4	Biaya/ Tarif	U9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan
U5	Spesifikasi Jenis Pelayanan		



Gambar 3. Nilai IKM Tahun 2021

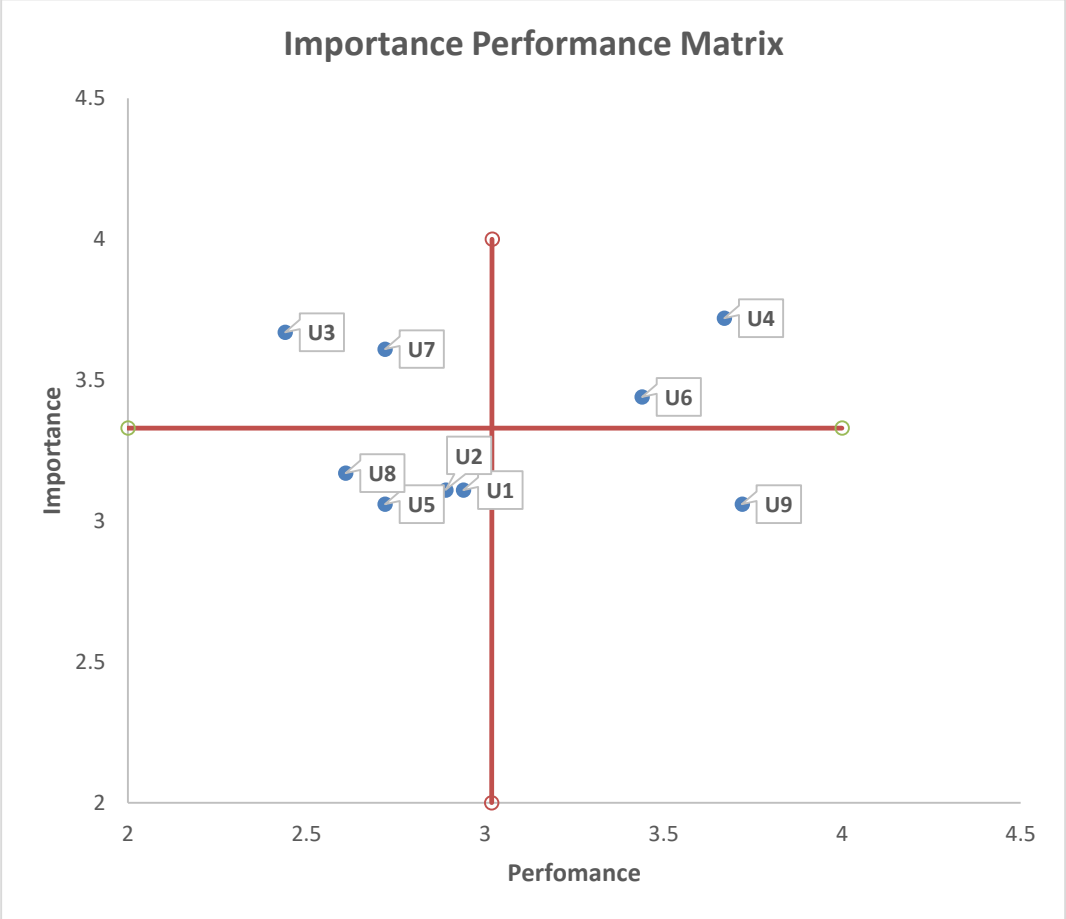
D. Analisis

Survey dilakukan terhadap pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro dengan jumlah sampel sebanyak 3.600 orang.

Dari data diatas dapat kami laporkan nilai IKM bulan Desember 2021 sebagai berikut

1. Nilai SKM Tahun 2021 adalah 79,31
2. Rata-rata semua mendapatkan nilai baik, dan ditetapkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang harus di analisa untuk peningkatan pelayanan :
   a. Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 2,96
      Kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan dan menaggapi permintaan pasien dan keluarga perlu ditingkatkan.
   b. Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3,05
      Kebersihan, kerapian dan keteraturan sarana dan prasarana pelayanan baik di rawat jalan maupun rawat inap perlu ditingkatkan.
   c. Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 3,09
      Perilaku petugas terkait keramahan dan kesopanan perlu ditingkatkan lagi sesuai dengan budaya kerja yang dimiliki RS yaitu 6S (Senyum, Sapa, Sentuh, Sopan, Santun, Sabar)

3. Hasil Importance Performance Analysis menunjukkan data sebagai berikut :



Gambar 4. Nilai *Importance Performance* Tahun 2021

E. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan analisis Importance Performance Matrix, dapat dipetakan prioritas perbaikan layanan berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

1. Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (Performance Improvement) Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan adalah:
   a. Waktu Penyelesaian (U3)
   b. Perilaku Pelaksana (U7)
2. Kuadran II : Pertahankan prestasi (Apresiasi)
   Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kualitas pelayanan dan harapan konsumen, namun responden memberikan penilaian kualitas pelayanan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu:
   a. Biaya/ Tarif (U4)
   b. Kompetensi Pelaksana (U6)

3. Kuadran III : Prioritas rendah.
   Walaupun terdapat gap antara kualitas pelayanan dengan harapan konsumen dan nilai kualitas pelayanan dianggap di bawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam Kuadran III ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada di kuadran ini pun di bawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya, yaitu:
   a. Persyaratan (U1)
   b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)
   c. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)
   d. Sarana dan Prasarana (U8)
4. Kuadaran IV : Melebihi harapan
   Pada kuadran ini, penilaian tingkat kualitas pelayanan di atas rata-rata dan harapan konsumen di bawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kualitas pelayanan telah melebihi harapan konsumen. Variabel yang terdapat pada kuadran ini adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa Nilai IKM bulan Desember 2021 RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro masuk dalam kategori “Baik” dengan nilai 79,31. Bahkan jika dilihat nilai IKM perunsur, unsur Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan masuk dalam kategori “Sangat Baik”, 6 unsur seperti Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, dan Perilaku Pelaksana termasuk kategori “Baik” sedangkan untuk unsur Waktu Penyelesaian dan Sarana dan Prasarana masuk dalam kategori “Kurang Baik”. Unsur-unsur penilaian tersebut harus mendapatkan perhatian dari untuk dilakukan perbaikan berdasarkan sekala prioritas sesuai tingkat kepentingannya yang ditunjukkan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA)

B. Rekomendasi

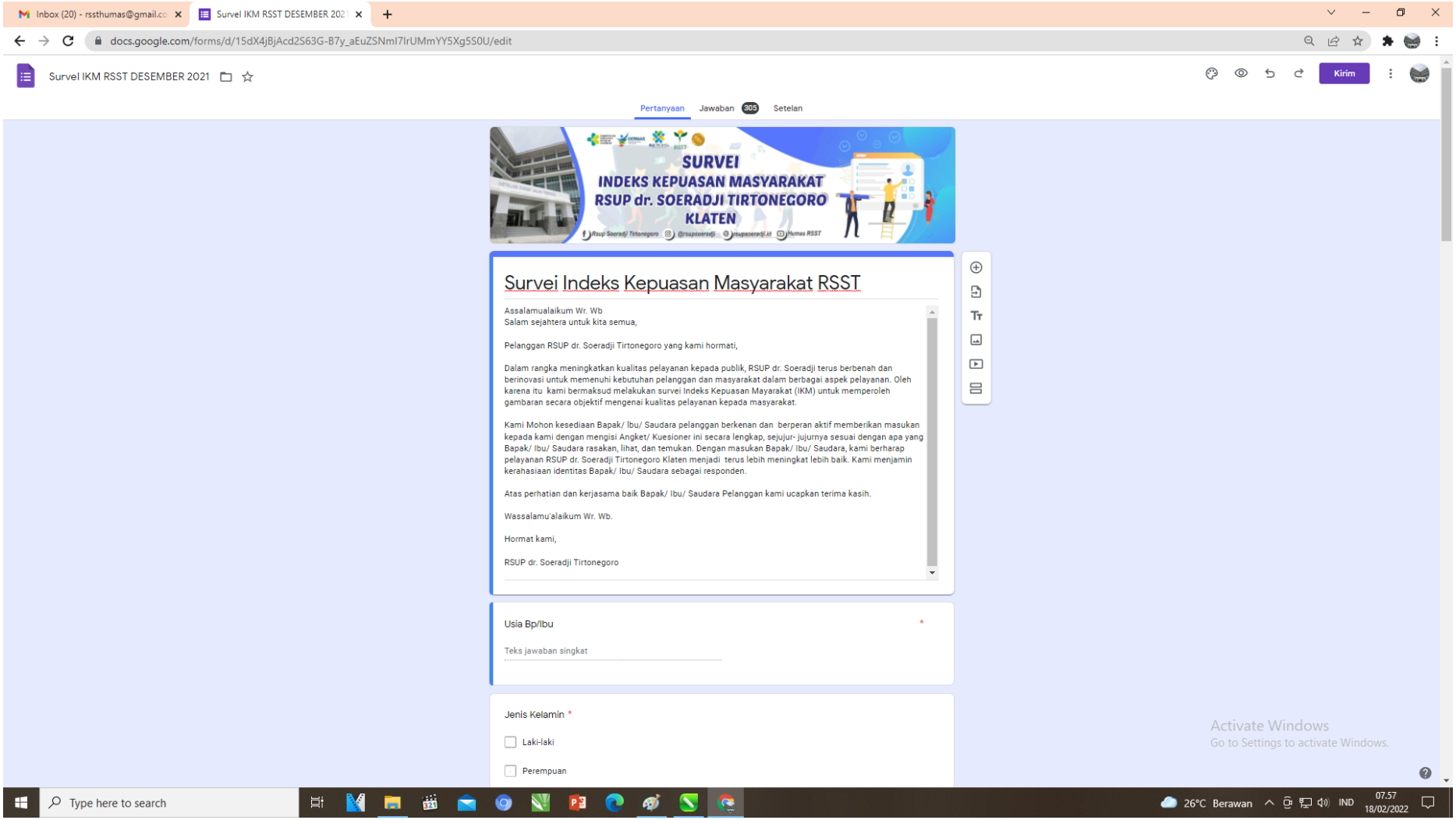
Untuk mempertahankan dan meningkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas dan memperhatikan kepentingan masyarakat maka ada beberapa hal yang harus dipertimbangkan untuk memperbaiki kinerja di RSST, antara lain :

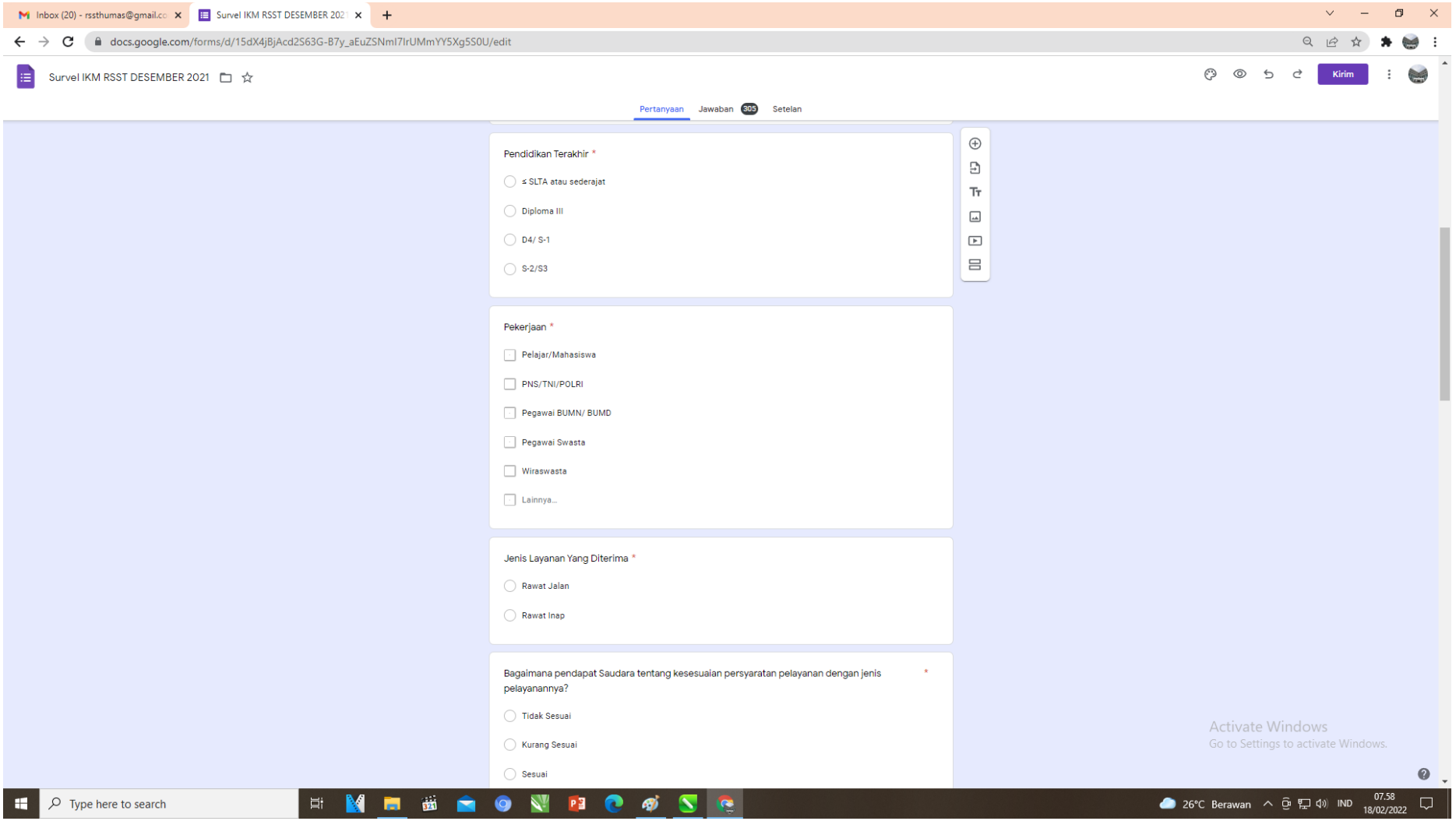
1. Peningkatan mutu pelayanan terutama pada pemenuhan kecepatan atau respon time pelayanan disemua bagian baik di rawat jalan maupun diruang rawat inap.
2. Peningkatan kenyamanan fasilitas sarana dan prasarana, ketersediaan sarana publik yang masih kurang, kebersihan dan fasilitas ruangan khususnya rawat inap serta sarana non medis.
3. Kesesuaian pelaksanaan maklumat dan jenis pelayanan serta fasilitas yang diperoleh pasien dan keluarga dengan aturan yang telah ditetapkan dan yang sudah dipublikasikan.
4. Rekomendasi perbaikan pelayanan disusun berdasarkan prioritas, yang tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, dengan cara:
   a. Memperbaiki unsur pelayanan yang nilainya dibawah rata-rata agar gap antara kualitas pelayanan dengan harapan konsumen semakin kecil.
   b. Mengaitkan hasil indeks per unsur penilaian dengan saran-saran masyarakat.

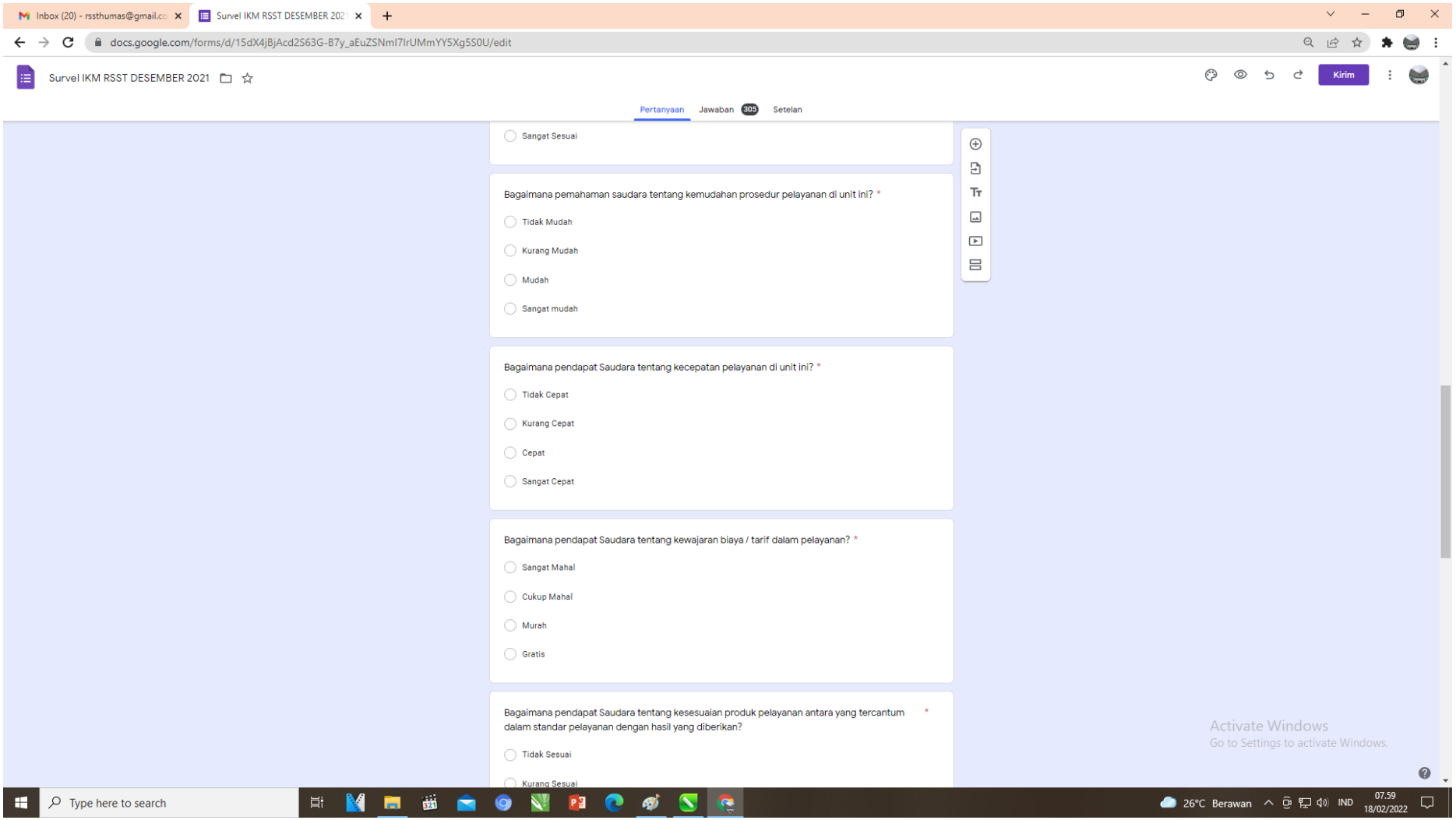
c. Memberikan apresiasi untuk unit layanan yang telah mendapatkan nilai Sangat Baik.

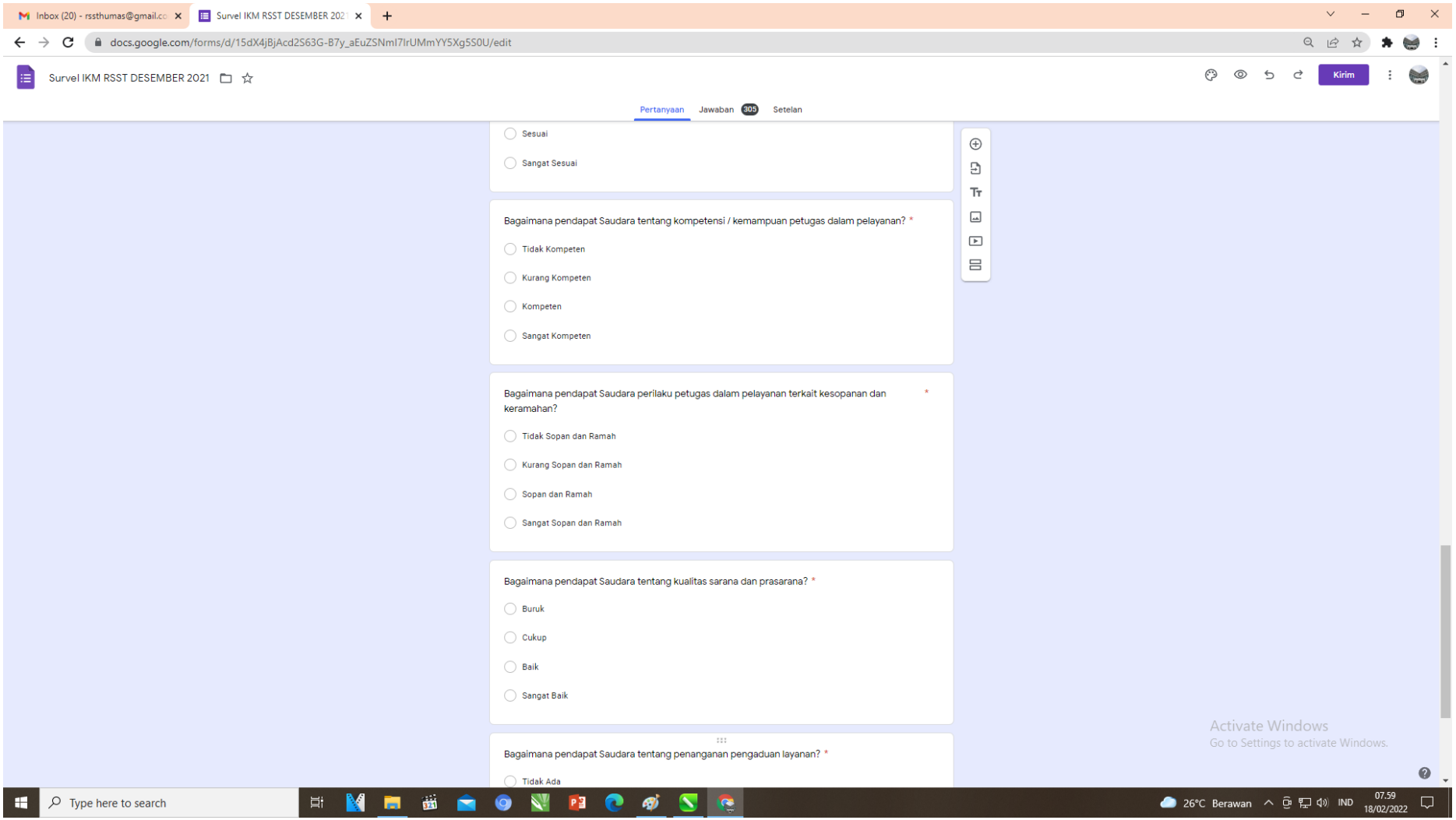
5. Berdasarkan analisis dan kesimpulan yang telah disampaikan, diusulkan tindakan rekomendasi sebagai tindak lanjut hasil survei sebagai berikut:
   a. Instalasi Rawat Jalan
      Terdapat 4 fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada:
      1) Prosedur pelayanan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada unsur :
         a) Prosedur pelayanan sederhana;
         b) Sistem dan prosedur pelayanan masih berpeluang menimbulkan KKN; dan
         c) Petugas menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses di luar prosedur.
      2) Maklumat pelayanan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada unsur : Pelaksanaan pelayanan sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (standar pelayanan).
      3) Produk/ jasa spesifikasi jenis pelayanan Harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada unsur :
         a) Semua jenis pelayanan berfungsi; dan
         b) Terdapat jenis layanan selain yang ditetapkan yang mengindikasikan kecurangan.
      4) Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan Harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada unsur :
         a) Tersedia sarana untuk masyarakat berkebutuhan khusus yang memadai; dan
         b) Mudah berkomunikasi dengan petugas melalui telepon/ faximile/ email.
   b. Instalasi Rawat Inap
      Fokus perbaikan terdapat pada waktu pelayanan, khususnya dalam hal kejelasan informasi waktu pelayanan dan kesesuaian penyelesaian pelayanan dengan target waktu.

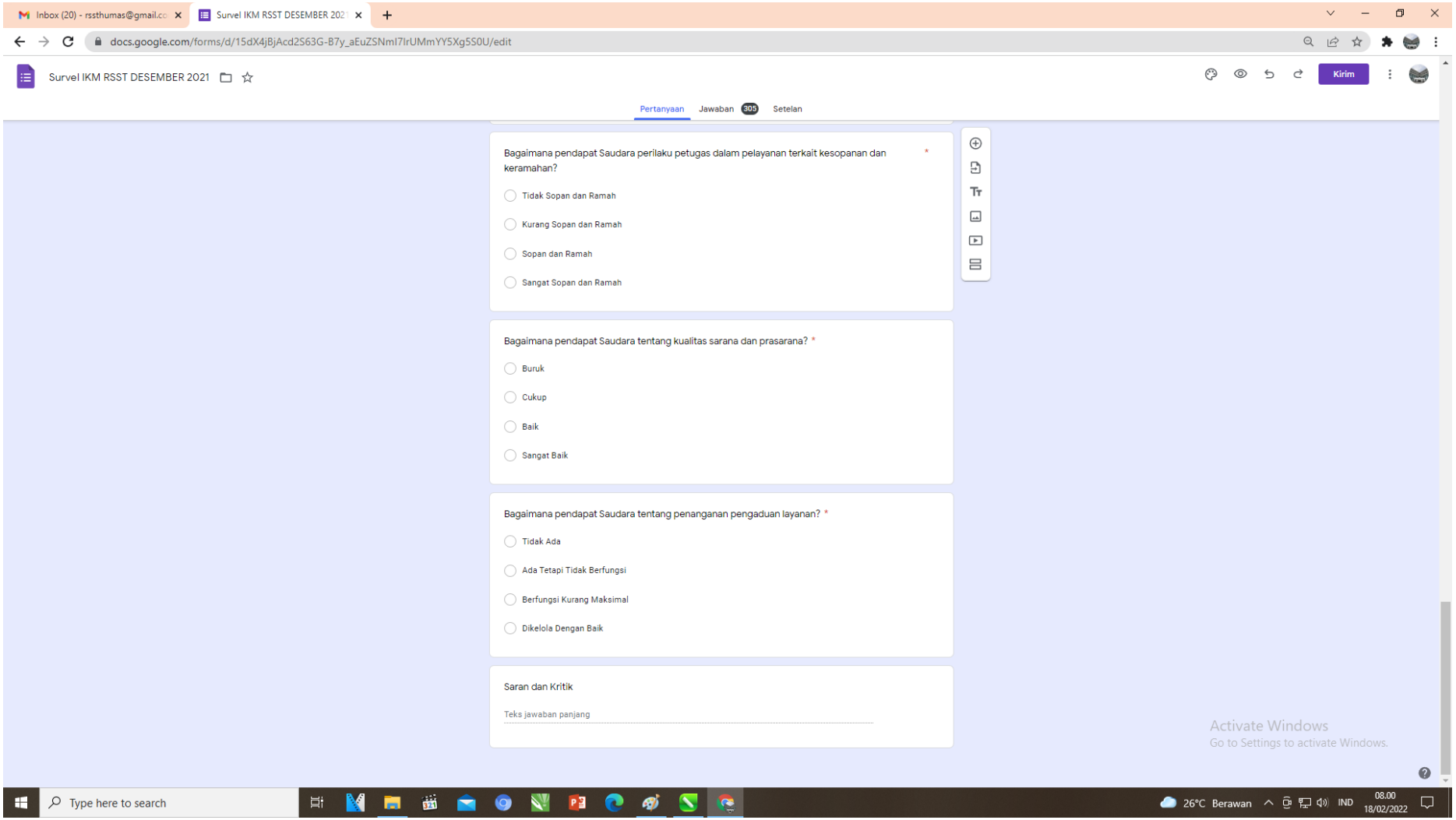
KUISIONER GOOGLE FORM




Inbox (20) - rssthumas@gmail.co
Survel IKM RSST DESEMBER 202
docs.google.com/forms/d/15dX4jBjAcd2S63G-B7y_aEuZSNmI7IrUMmYY5Xg5S0U/edit
Survel IKM RSST DESEMBER 2021
Kirim
Pertanyaan
Jawaban 305
Setelan
Pendidikan Terakhir *
≤ SLTA atau sederajat
Diploma III
D4/ S-1
S-2/S3
Pekerjaan *
Pelajar/Mahasiswa
PNS/TNI/POLRI
Pegawai BUMN/ BUMD
Pegawai Swasta
Wiraswasta
Lainnya...
Jenis Layanan Yang Diterima *
Rawat Jalan
Rawat Inap
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *
Tidak Sesuai
Kurang Sesuai
Sesuai
Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.
Type here to search
26°C Berawan
IND
07.58
18/02/2022


Inbox (20) - rssthumas@gmail.co
Survel IKM RSST DESEMBER 202
docs.google.com/forms/d/15dX4jBjAcd2S63G-B7y_aEuZSNmI7lrUMmYY5Xg5S0U/edit
Survel IKM RSST DESEMBER 2021
Kirim
Pertanyaan
Jawaban 305
Setelan
Sangat Sesuai
Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *
Tidak Mudah
Kurang Mudah
Mudah
Sangat mudah
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini? *
Tidak Cepat
Kurang Cepat
Cepat
Sangat Cepat
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan? *
Sangat Mahal
Cukup Mahal
Murah
Gratis
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *
Tidak Sesuai
Kurang Sesuai
Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.
Type here to search
26°C Berawan
IND
07.59
18/02/2022


Inbox (20) - rssthumas@gmail.co
Survel IKM RSST DESEMBER 202
docs.google.com/forms/d/15dX4jBjAcd2S63G-B7y_aEuZSNmI7lrUMmYY5Xg5S0U/edit
Survel IKM RSST DESEMBER 2021
Kirim
Pertanyaan
Jawaban 305
Setelan
Sesuai
Sangat Sesuai
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan? *
Tidak Kompeten
Kurang Kompeten
Kompeten
Sangat Kompeten
Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *
Tidak Sopan dan Ramah
Kurang Sopan dan Ramah
Sopan dan Ramah
Sangat Sopan dan Ramah
Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *
Buruk
Cukup
Baik
Sangat Baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan layanan? *
Tidak Ada
Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.
Type here to search
26°C Berawan
IND
07.59
18/02/2022


Inbox (20) - rssthumas@gmail.co
Survel IKM RSST DESEMBER 202
docs.google.com/forms/d/15dX4jBjAcd2S63G-B7y_aEuZSNmI7IrUMmYY5Xg5S0U/edit
Survel IKM RSST DESEMBER 2021
Kirim
Pertanyaan
Jawaban 305
Setelan
Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *
Tidak Sopan dan Ramah
Kurang Sopan dan Ramah
Sopan dan Ramah
Sangat Sopan dan Ramah
Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *
Buruk
Cukup
Baik
Sangat Baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan layanan? *
Tidak Ada
Ada Tetapi Tidak Berfungsi
Berfungsi Kurang Maksimal
Dikelola Dengan Baik
Saran dan Kritik
Teks jawaban panjang
Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.
Type here to search
26°C Berawan
IND
08.00
18/02/2022

BUKTI PUBLIKASI IKM MELALUI WEBSITE DAN INSTAGRAM RSST



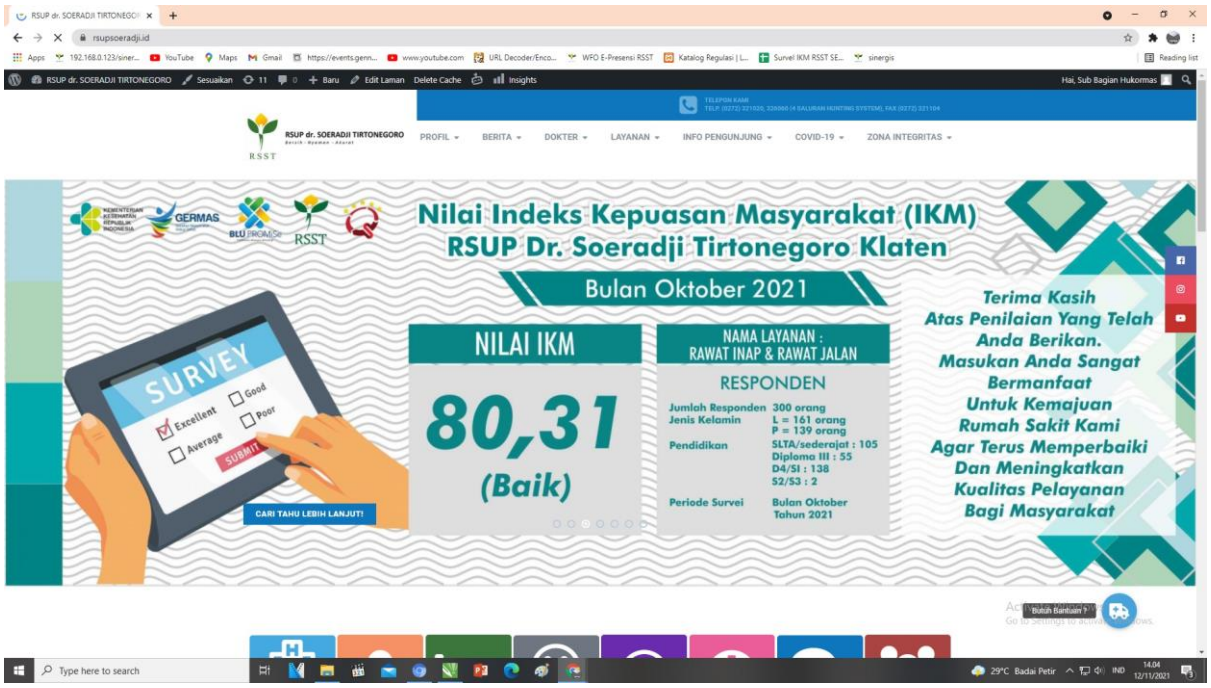
rsupsoeradji

Visit the COVID-19 Information Center.

4 likes

rsupsoeradji Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten Bulan Oktober 2021.

#badanlayananumum
#BLUuntukindonesia
#BLUberstrategipulihkanekonomi
#BLUspeed
#sinergiblu
#rsst
#rsupsoeradji


RSUP dr. SOERADJI TIRTONEGORO
PROFIL
BERITA
DOKTER
LAYANAN
INFO PENGUNJUNG
COVID-19
ZONA INTEGRITAS
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten
Bulan Oktober 2021
NILAI IKM
80,31
(Baik)
NAMA LAYANAN :
RAWAT INAP & RAWAT JALAN
RESPONDEN
Jumlah Responden 300 orang
Jenis Kelamin L = 161 orang
P = 139 orang
Pendidikan SLTA/sederajat : 105
Diploma III : 55
D4/S1 : 138
S2/S3 : 2
Periode Survei Bulan Oktober
Tahun 2021
Terima Kasih
Atas Penilaian Yang Telah
Anda Berikan.
Masukan Anda Sangat
Bermanfaat
Untuk Kemajuan
Rumah Sakit Kami
Agar Terus Memperbaiki
Dan Meningkatkan
Kualitas Pelayanan
Bagi Masyarakat
SURVEY
Excellent
Good
Poor
Average
SUBMIT
CARI TAHU LEBIH LANJUT!



Visit the COVID-19 Information Center.

Liked by **purnomocahyo** and **34 others**

rsupsoeradji Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Bulan November 2021.

#badanlayananumum
#BLUuntukindonesia
#BLUberstrategipulihkanekonomi
#BLUspeed
#sinergiblu
#rsst
#rsupsoeradji
#kemenkes


RSUP dr. SOERADJI TIRTONEGORO
PROFIL
BERITA
DOKTER
LAYANAN
INFO PENGUNJUNG
COVID-19
ZONA INTEGRITAS
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten
Bulan November 2021
#Sehat Bersama Soeradji
NILAI IKM
80,04
(Baik)
NAMA LAYANAN :
RAWAT INAP & RAWAT JALAN
RESPONDEN
Jumlah Responden 300 orang
Jenis Kelamin L = 143 orang
P = 157 orang
Pendidikan SLTA/sederajat : 159
Diploma III : 34
D4/S1 : 100
S2/S3 : 7
Periode Survei Bulan November
Tahun 2021
SURVEY
Excellent
Good
Average
Poor
SUBMIT
CARI TAHU LEBIH LANJUT!
Terima Kasih
Atas Penilaian Yang Telah
Anda Berikan.
Masukan Anda Sangat
Bermanfaat
Untuk Kemajuan
Rumah Sakit Kami
Agar Terus Memperbaiki
Dan Meningkatkan
Kualitas Pelayanan
Bagi Masyarakat



Liked by **henisukasno** and **27 others**

rsupsoeradji Alhamdulillah...Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro pada Bulan Desember 2021 bernilai BAIK (80,19).

Terima kasih atas kepercayaan Sahabat Sehat semua yang telah mempercayakan pemeriksaan kesehatan Anda dan Keluarga di @rsupsoeradji.

#badanlayananumum
#BLUuntukindonesia
#BLUberstrategipulihkanekonomi
#BLUspeed
#sinergiblu


RSUP dr. SOERADJI TIRTONEGORO
PROFIL
BERITA
DOKTER
LAYANAN
INFO PENGUNJUNG
COVID-19
ZONA INTEGRITAS
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten
Bulan Desember 2021
#Sehat Bersama Soeradji
NILAI IKM
80,19
(Baik)
NAMA LAYANAN :
RAWAT INAP & RAWAT JALAN
RESPONDEN
Jumlah Responden 300 orang
Jenis Kelamin L = 160 orang
P = 140 orang
Pendidikan SLTA/sederajat : 159
Diploma III : 52
D4/S1 : 85
S2/S3 : 4
Periode Survei Bulan Desember
Tahun 2021
Terima Kasih
Atas Penilaian Yang Telah
Anda Berikan.
Masukan Anda Sangat
Bermanfaat
Untuk Kemajuan
Rumah Sakit Kami
Agar Terus Memperbaiki
Dan Meningkatkan
Kualitas Pelayanan
Bagi Masyarakat
SURVEY
Excellent
Good
Average
Poor
SUBMIT
CARI TAHU LEBIH LANJUT!