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

NOTA DINAS

NOMOR : KM.02.01/D.XXVI/1356/2024

Yth. : Direktur Utama RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten
Dari : Direktur Perencanaan, Keuangan dan Layanan Operasional RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten
Hal : Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Januari Tahun 2024
Tanggal : 7 Februari 2024

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 Januari 2024 dengan nilai capaian **82,42** kategori Baik dengan rekapitulasi hasil sebagai berikut:

KODE	UNSUR PELAYANAN	NILAI	KUP
U1	Persyaratan Administrasi	3,37	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,29	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,15	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,27	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,23	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,31	Baik
U7	Sikap Petugas	3,41	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,84	Sangat Baik
U9	Kualitas Kamar Mandi	3,11	Baik
NILAI SKM		**82,42**	**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	4,39%	81,52

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

No	NAMA UNIT KERJA/ LOKUS	JUMLAH PROSENTASE CAPAIAN RESPONDEN	NILAI
2	Instalasi Gawat Darurat	11,07%	81,08
3	Instalasi Farmasi	4,13%	79,33
4	Instalasi Laboratorium	1,03%	77,00
5	Instalasi Radiologi	125,81%	81,65
6	Instalasi Persalinan	2,41%	75,63
7	Instalasi Rehabilitasi Medik	17,65%	85,48
8	Instalasi Rawat Inap	26,27%	84,10

Demikian laporan ini kami sampaikan, selanjutnya mohon arahan. Atas perhatian Ibu Direktur Utama kami ucapkan terima kasih.

Direktur Perencanaan, Keuangan dan Layanan Operasional

Dewi Anggraini, SE, MM

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Tembusan:

1. Direktur Pelayanan Medik, Keperawatan, dan Penunjang
2. Direktur Sumber Daya Manusia, Pendidikan, dan Umum
3. Direktur Perencanaan, Keuangan, dan Barang Milik Negara
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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE BULAN JANUARI 2024

A. PENDAHULUAN

1. Ringkasan Eksekutif

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di RSUP dr. Soeradji TIrtonegoro Klaten dilakukan dengan teknik pemberian kuisioner berupa form dengan link / scan barcode yang ada pada 8 lokus survei, dengan tehnik pengisian sendiri. Kuisioner mengukur 9 indikator pelayanan, yaitu Persyaratan, Kemudahan Akses Pelayanan, Kecepatan Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Kesesuaian Informasi Pelayanan, Kemampuan/Ketrampilan Petugas, Sikap Petugas, Prosedur Penanganan Keluhan, dan Kualitas Kamar Mandi

Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif adalah 82,42 berada dalam nilai interval konversi SKM 76,61 – 88,30 dengan kategori mutu pelayanan **B (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	3,37/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 : **82,42** Kategori : **BAIK**
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,29/B	
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,15/B	
U4	Biaya /Tarif	3,27/B	
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,23/B	
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,31/B	
U7	Sikap Petugas	3,42/B	
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,84/A	
U9	Kualitas Kamar Mandi	3,11/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.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

4. Pelaksanaan
   a. Survei dilaksanakan pada tanggal 1 – 31 Januari 2024
   b. Lokus survei adalah IGD, IRJ, IRNA, Instalasi Maternitas & Reproduksi, Instalasi Rehabilitasi Medik, Instalasi Laboratorium, Instalasi Radiologi, Instalasi Farmasi
5. Metodologi Survei
   a. Kuesioner
      Kuesioner yang digunakan terdiri dari:
      1) Identitas Responden
         Bagian ini berisi data identitas responden, data ini terutama digunakan untuk proses pengelompokan responden.
      2) Pendapat Masyarakat
         Bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kualitas pelayanan dan harapan konsumen terhadap pelayanan dengan menggunakan 9 kelompok variabel utama.
      3) Keluhan dan Saran
         Pada bagian ini, responden dapat menyampaikan keluhan yang pernah dirasakan terhadap pelayanan dan saran untuk perbaikan pelayanan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.
   b. Sampel
      Responden pada survei adalah pasien dan atau keluarga pasien
   c. Pengolahan
      Pengolahan hasil survei menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

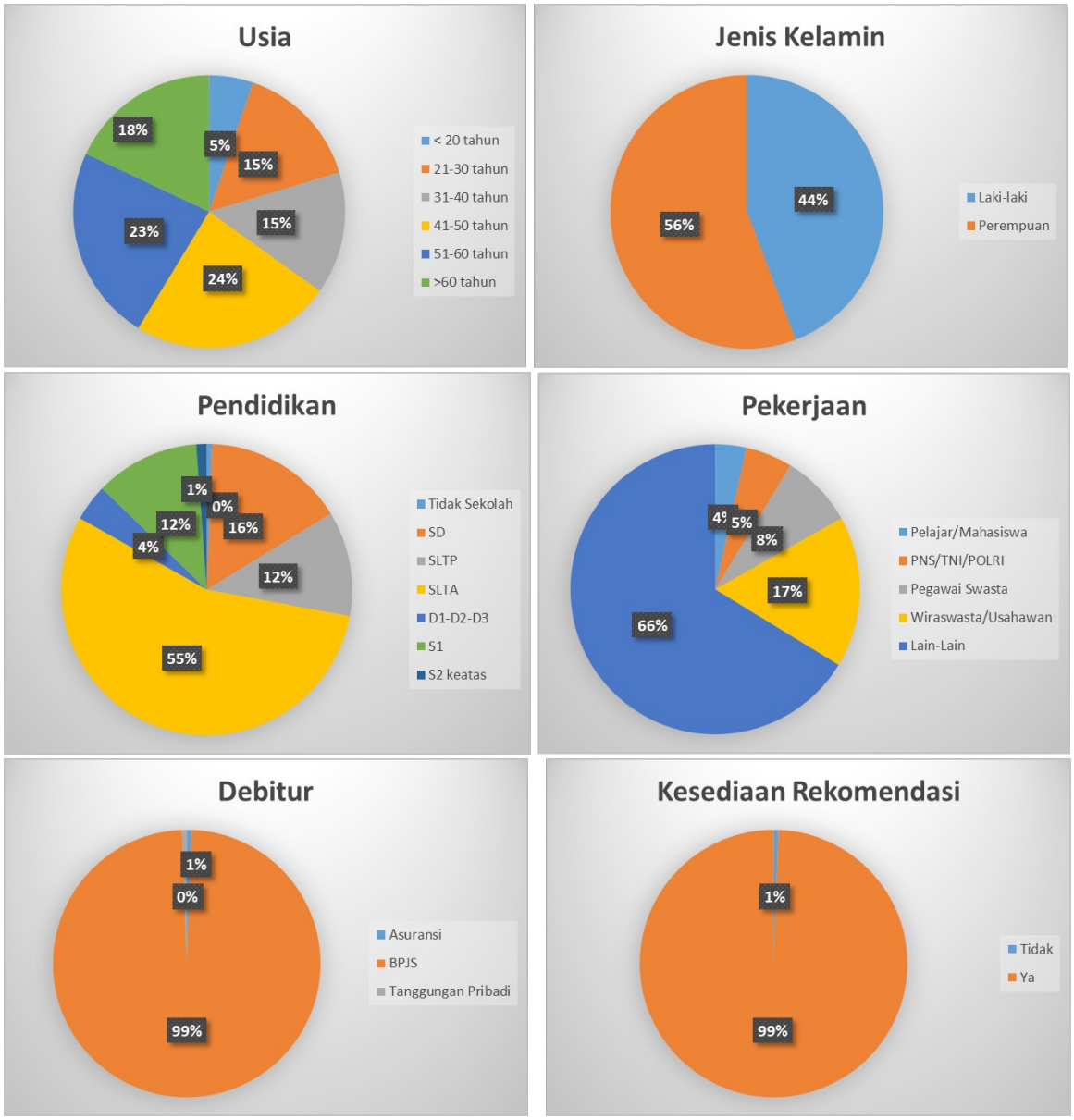
B. DESKRIPSI RESPONDEN

Jumlah target dan capaian responden Bulan Januari 2024 per tanggal 31 Januari 2024 dari masing – masing lokasi survei dapat dilihat dalam tabel berikut :

No	Unit Kerja	Sample Responden	Capaian Responden	Prosentase Capaian
1	Rawat Jalan	319	14	4,39%
2	IGD	262	29	11,07%
3	Farmasi	315	13	4,13%
4	Laboratorium	97	1	1,03%
5	Radiologi	31	39	125,81%
6	Persalinan	83	2	2,41%
7	Rehabilitasi Medik	68	12	17,65%
8	Rawat Inap	236	62	26,27%

Data Karakteristik Responden berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan, Debitur, dan Kesediaan Responden merekomendasikan RSST pada teman dan kerabat.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN



Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden pada kelompok usia 41-50 tahun (24%), berjenis kelamin perempuan (56%), berpendidikan terakhir SLTA (55%), pekerjaan adalah lain-lain (ibu rumah tangga, buruh harian lepas, dll) (67%). Sebanyak 99% responden mengunakan BPJS serta 99% responden bersedia merekomendasikan RSUP dr.Soeradji Tirtonegoro Klaten kepada teman dan kerabat.

C. INSTALASI GAWAT DARURAT

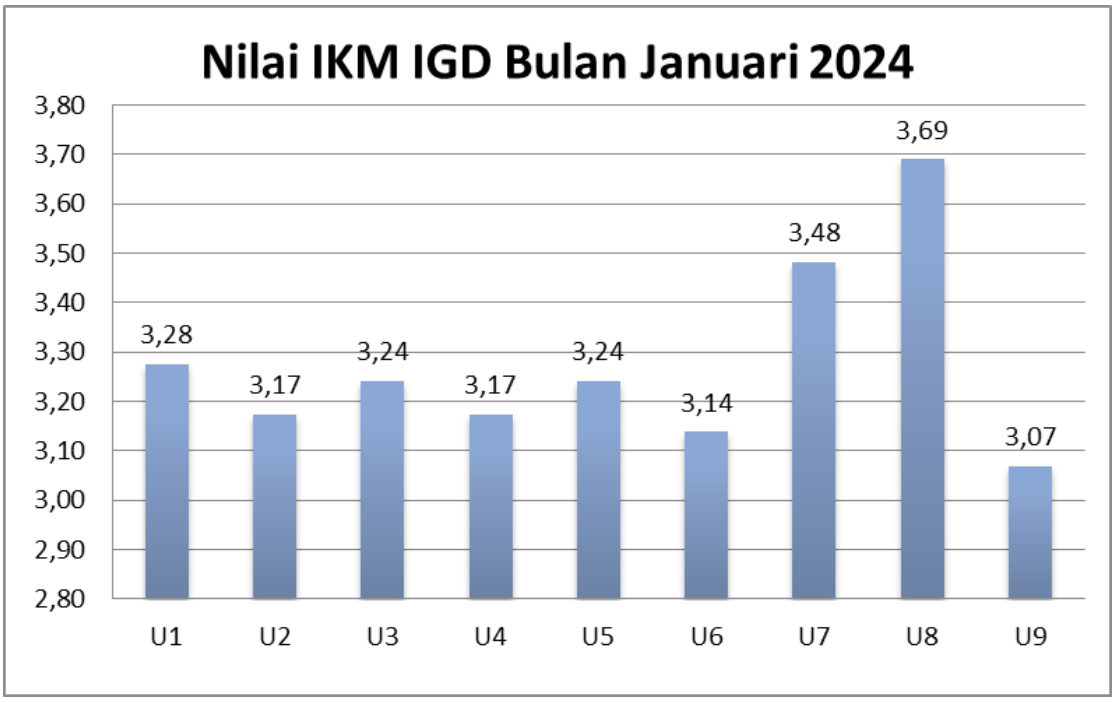
Hasil survei di Instalasi Gawat Darurat adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Januari 2024

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,28	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,17	B	Baik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,24	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,17	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,24	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,14	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,48	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,69	A	Sangat Baik
U9	Kualitas Kamar Mandi	3,07	B	Baik
NILAI SKM		**81,08**		**Baik**



2. Dari data diatas dapat kami laporkan nilai SKM pelayanan Instalasi Gawat Darurat sebagai berikut :
   Rata – rata semua mendapatkan nilai baik, dan ditetapkan 4 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang menjadi prioritas untuk peningkatan pelayanan
   - Kualitas Kamar Mandi (U9) dengan nilai 3,07
     Kualitas dan kebersihan kamar mandi yang berada di Instalasi Gawat Darurat perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring setiap hari;
   - Kemampuan/Ketrampilan Petugas (U6) dengan nilai 3,14
     Kemampuan Petugas Pelayanan dan Pengobatan di Instalasi Gawat Darurat perlu ditingkatkan lebih cepat dan cekatan;
   - Kemudahan Akses Pelayanan (U2) dengan nilai 3,17
     Kemudahan dalam mengakses pelayanan perlu ditinjau kembali dan tertera dalam media promosi;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

- Biaya /Tarif (U4) dengan nilai 3,17
  Biaya / tarif pelayanan di Instalasi Gawat Darurat dinilai relatif mahal setelah adanya kenaikan tarif, perlu adanya sosialisasi tentang tarif pelayanan yang berubah

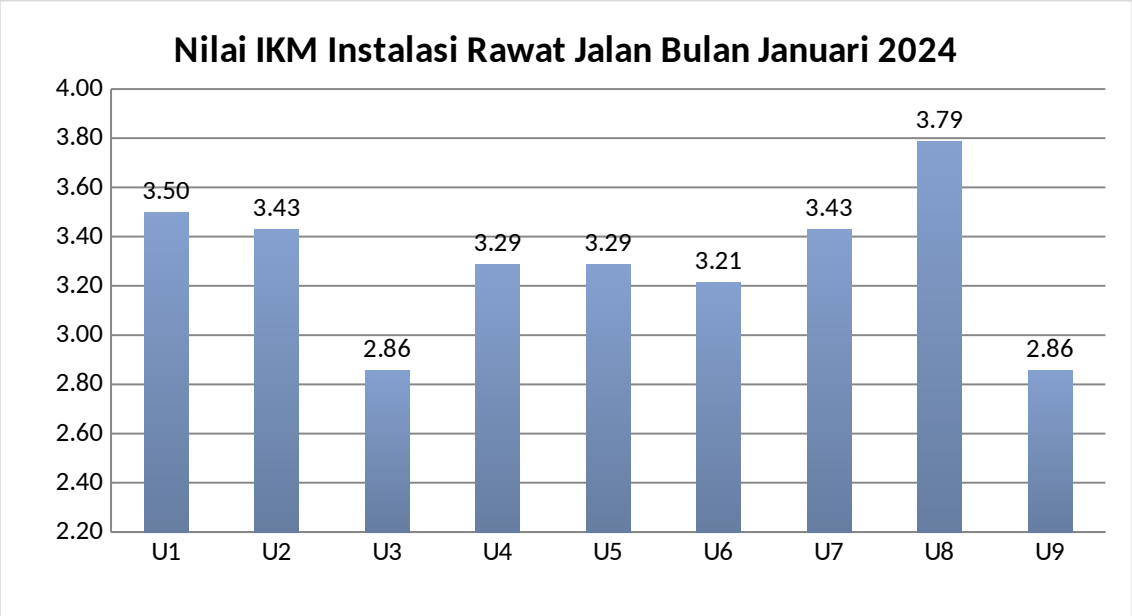
3. Kritik/ Saran
   1) Untuk pelayanan dan pengobatan lebih cepat atau cekatan lagi
   2) Tingkatkan kebersihan kamar mandi
   3) Terima kasih atas layanannya .. nSemoga semakin ditingkatkan perbaikan layanannya

D. INSTALASI RAWAT JALAN

Hasil survei di Instalasi Rawat Jalan adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Januari 2024

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,50	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,43	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	2,86	C	Kurang Baik
U4	Biaya /Tarif	3,29	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,29	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,21	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,43	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,79	A	Sangat Baik
U9	Kualitas Kamar Mandi	2,86	C	Kurang Baik
NILAI SKM		**81,52**		**Baik**



2. Dari data diatas dapat kami laporkan nilai SKM pelayanan Instalasi Rawat Jalan sebagai berikut :
   Rata – rata semua mendapatkan nilai baik, dan ditetapkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang menjadi prioritas untuk peningkatan pelayanan
   - Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 2,86

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Kecepatan waktu pelayanan perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring sesuai prosedur antrian dan tidak berdasarkan kedekatan.

- Kualitas Kamar Mandi (U9) dengan nilai 2,86
  Kualitas dan kebersihan kamar mandi yang berada di Instalasi Rawat Jalan perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring setiap hari
- Kemampuan/Ketrampilan Petugas (U6) dengan nilai 3,21
  Petugas menyampaikan dengan jelas dan mudah di pahami.

3. Kritik/ Saran
   1) Mohon di perbaiki kursi roda yang rusak
   2) saran saya penangannya harus lebih baik dan lebih teliti dan jangan di beda beda kan antara pasien umum dan pasien bpjs. lakukan tanggung jawab anda sesuai prosedur, harus teliti, jangan lupa berdoa sebelum melakukan sesuatu
   3) Ditambah untuk kursi roda kasihan yang menunggu antrian untuk lansia
   4) ruang tunggu kecil untuk pasien yang notabene banyak
   5) Senyum yang lebih iklas
   6) Dokter seharusnya menyampaikan dengan jelas dan mudah di pahami...dengan suara yang gak nylekitðŸ¤
   7) Alangkah lebih baiknya pelayanan sesuai antrian tidak berdasarkan kedekatan. Sehingga sampai menunggu lebih dari 5 jam karena ada pegawai yang sama sama periksa untuk pemberkasan, dan mendahulukan yang baru datang dibandingkan yang sudah datang sejak pagi.

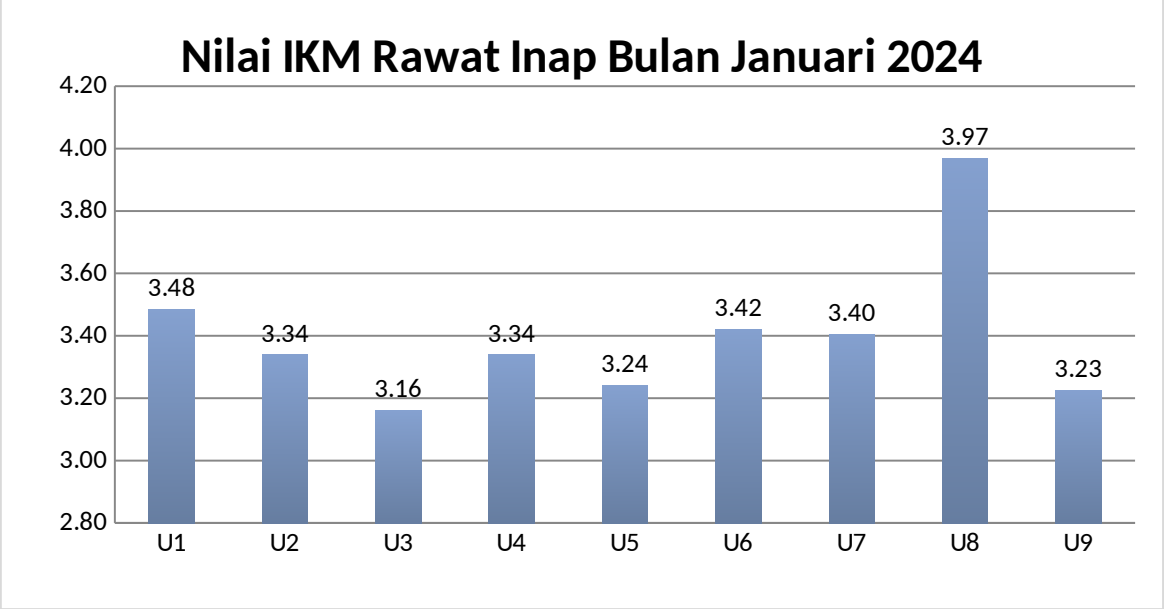
E. INSTALASI RAWAT INAP

Hasil survei di Instalasi Rawat Inap adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Januari 2024

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,48	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,34	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,16	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,34	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,24	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,42	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,40	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,97	A	Sangat Baik
U9	Kualitas Kamar Mandi	3,23	B	Baik
NILAI SKM		**84,10**		**Baik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN



2. Dari data diatas dapat kami laporkan nilai SKM pelayanan Instalasi Rawat Inap sebagai berikut :
   Rata – rata semua mendapatkan nilai baik, dan ditetapkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang menjadi prioritas untuk peningkatan pelayanan
   - Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,16
     Kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan dan menanggapi permintaan pasien dan keluarga perlu ditingkatkan.
   - Kualitas Kamar Mandi (U9) dengan nilai 3,23
     Kualitas dan kebersihan kamar mandi yang berada di Instalasi Rawat Inap perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring setiap hari.
   - Kesesuaian Informasi Pelayanan (U5) dengan nilai 3,24
     Kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan perlu ditinjau kembali sesuai dengan yang telah di maklumatkan dan tertera dalam media promosi.

3. Kritik/ Saran
   1) Tambah lagi semangat bagi tenaga medis. Saya lihat kalau tidur tidak ada tempat tidur bagi tenaga medis,dimohon diberikan tempat tidur bagi tenaga medis.)
   2) Untuk tissu di melati 2 tidak tersedia di tempat cuci tangan. Semoga kedepan lebih baik. Alhamdulillah pelayanan ramah.

F. INSTALASI MATERNITAS DAN REPRODUKSI

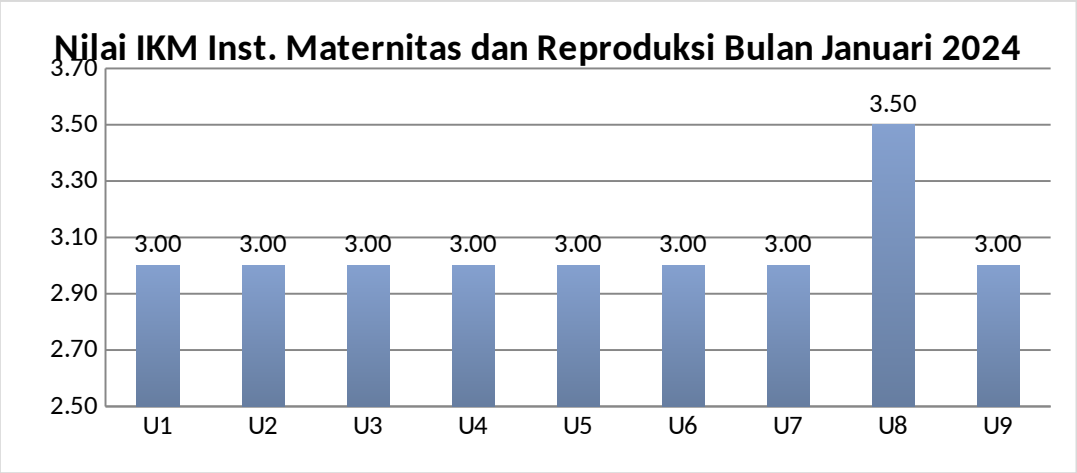
Hasil survei di Instalasi Maternitas dan Reproduksi adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Januari 2024

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,00	C	Kurang Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,00	C	Kurang Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,00	C	Kurang Baik
U4	Biaya /Tarif	3,00	C	Kurang Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,00	C	Kurang Baik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,00	C	Kurang Baik
U7	Sikap Petugas	3,00	C	Kurang Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,50	B	Baik
U9	Kualitas Kamar Mandi	3,00	C	Kurang Baik
NILAI SKM		**75,63**		**Kurang Baik**



2. Dari data diatas dapat kami laporkan nilai SKM pelayanan Instalasi Maternitas dan Reproduksi sebagai berikut :
   Rata – rata semua mendapatkan nilai kurang baik, dan hampir semua unsur mendapatkan nilai terendah yang menjadi prioritas untuk peningkatan pelayanan. Namun demikian data diatas belum dapat mewakili responden secara keselurahan pelanggan di Instalasi Maternitas dan Reproduksi Bulan Januari 2024.
3. Kritik/ Saran
   1) –

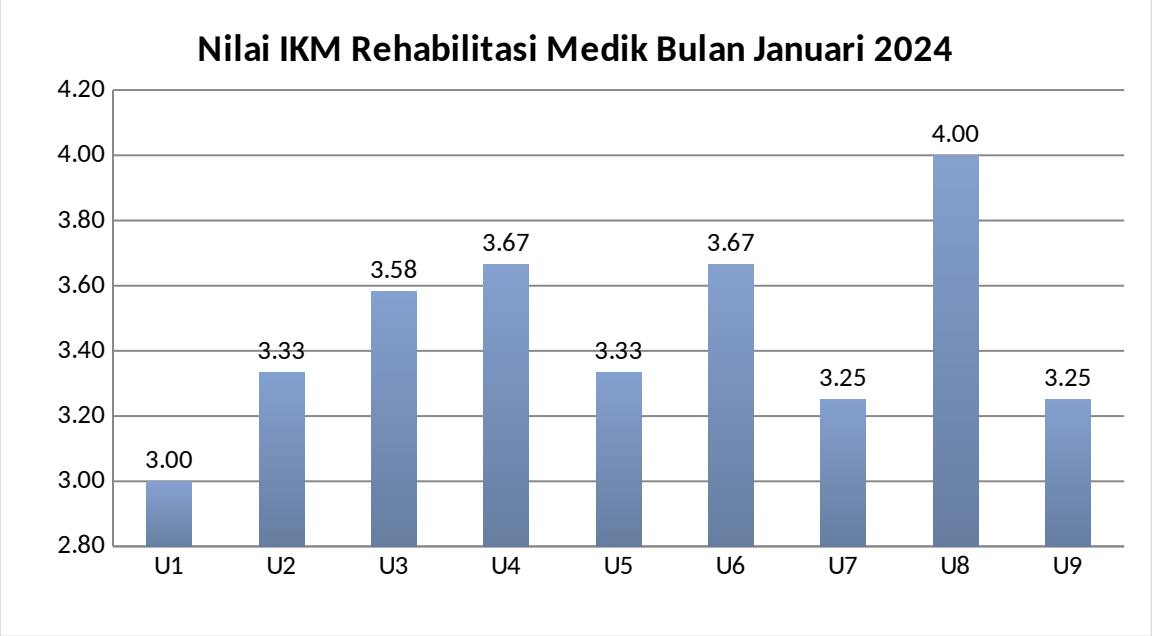
G. INSTALASI REHABILITASI MEDIK

Hasil survei di Instalasi Rehabilitasi Medik adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Januari 2024

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,00	C	Kurang Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,33	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,58	A	Sangat Baik
U4	Biaya /Tarif	3,67	A	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,33	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,67	A	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,25	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	4,00	A	Sangat Baik
U9	Kualitas Kamar Mandi	3,25	B	Baik
NILAI SKM		**85,48**		**Baik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN



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
   - Persyaratan Administrasi (U1) dengan nilai 3,00
     Persyaratan administrasi di Instalasi Rehabilitasi medik perlu ditinjau kembali supaya dapat memudahkan pasien dan keluarga dalam mendaftar.
   - Kualitas Kamar Mandi (U9) dengan nilai 3,25
     Kualitas dan kebersihan kamar mandi yang berada di Instalasi Rehabilitasi medik perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring setiap hari
   - Sikap Petugas (U7) dengan nilai 3,25
     Sikap Petugas yang berada di Instalasi Rehabilitasi medik perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring sesuai prosedur.

3. Kritik/ Saran
   -

H. INSTALASI LABORATORIUM

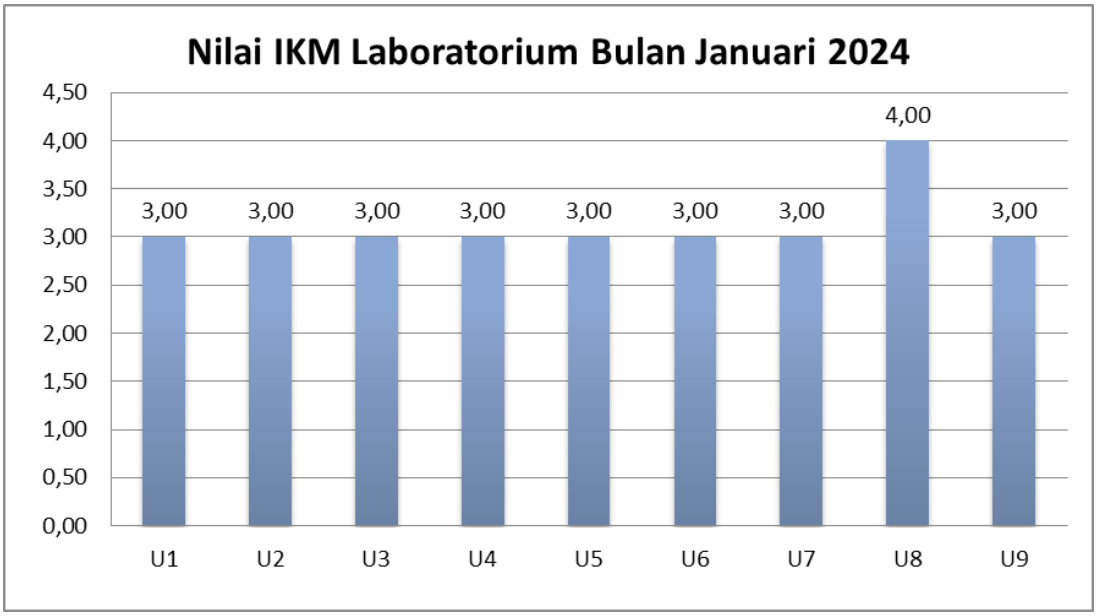
Hasil survei di Instalasi Laboratorium adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Januari 2024

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,00	C	Kurang Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,00	C	Kurang Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,00	C	Kurang Baik
U4	Biaya /Tarif	3,00	C	Kurang Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,00	C	Kurang Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,00	C	Kurang Baik
U7	Sikap Petugas	3,00	C	Kurang Baik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	4,00	A	Sangat Baik
U9	Kualitas Kamar Mandi	3,00	C	Kurang Baik
NILAI SKM		**77,00**		**Baik**



2. Dari data diatas dapat kami laporkan nilai SKM pelayanan Instalasi Laboratorium sebagai berikut :
   Rata – rata semua mendapatkan nilai kurang baik, dan hampir semua unsur mendapatkan nilai terendah yang menjadi prioritas untuk peningkatan pelayanan. Namun demikian data diatas belum dapat mewakili responden secara keselurahan pelanggan di Instalasi Laboratorium Bulan Januari 2024.

3. Kritik/ Saran
   1) Semoga dapat diberikan kepastian waktu tunggu

I. INSTALASI RADIOLOGI

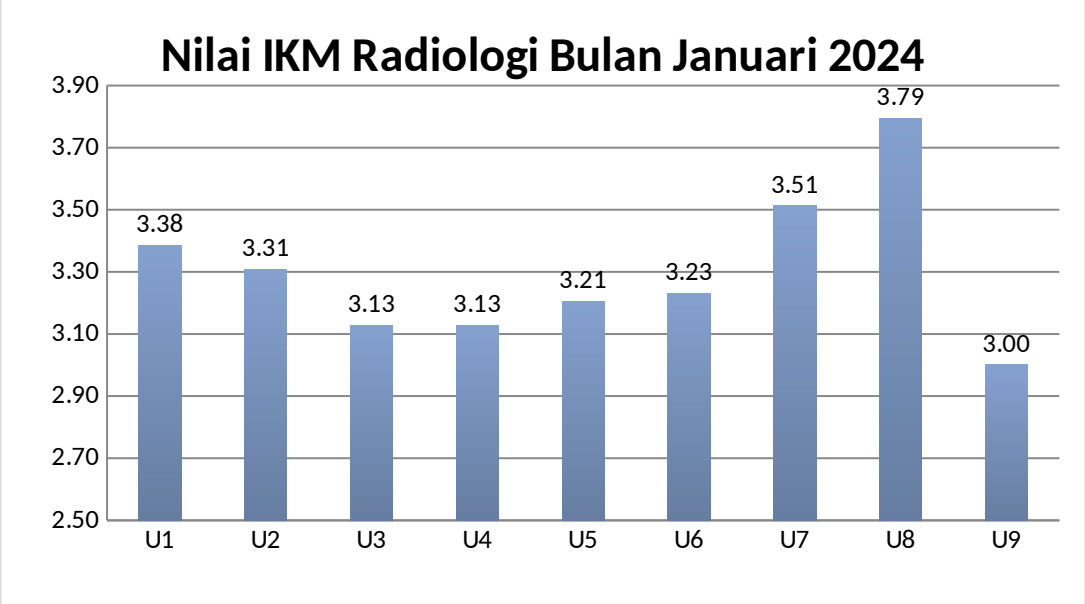
Hasil survei di Instalasi Radiologi adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Januari 2024

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,38	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,31	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,13	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,13	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,21	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,23	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,51	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,79	A	Sangat Baik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U9	Kualitas Kamar Mandi	3,00	C	Kurang Baik
NILAI SKM		**81,65**		**Baik**



2. Dari data diatas dapat kami laporkan nilai SKM pelayanan Instalasi Radiologi sebagai berikut:
   Rata – rata semua mendapatkan nilai baik, dan ditetapkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang menjadi prioritas untuk peningkatan pelayanan
   - Kualitas Kamar Mandi (U9) dengan nilai 3,00
     Kualitas dan kebersihan kamar mandi yang berada di Instalasi Radiologi perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring setiap hari
   - Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,13
     Kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan perlu ditinjau kembali sesuai dengan yang telah di maklumatkan dan tertera dalam media promosi.
   - Biaya /Tarif (U4) dengan nilai 3,13
     Biaya / tarif pelayanan di instalasi radiologi dinilai relatif mahal setelah adanya kenaikan tarif, perlu adanya sosialisasi tentang tarif pelayanan yang berubah
3. Kritik/ Saran
   1) Tetap tingkatkan pelayanan menuju yang lebih baik lagi
   2) Agar lebih ditingkatkan dalam pelayanan pasien
   3) lebih ditingkatkan lagi pelayanannya agar menjadi lebih baik lagi. terima kasih
   4) Semoga Semakin meningkatkan kualitas pelayanan, keramahan, dll, everall good. Barokallah
   5) Nunggu hasilnya biasanya saya hari berikutnya pas mau jadwal konsul
   6) Semoga pelayanan Radiologi semakin baik
   7) Sudah Baik Tinggal ditingkatkan lagi semoga kedepan ruang radiologi mempunyai gedung yang baru
   8) Semoga kedepannya terus lebih baik. Semangat.

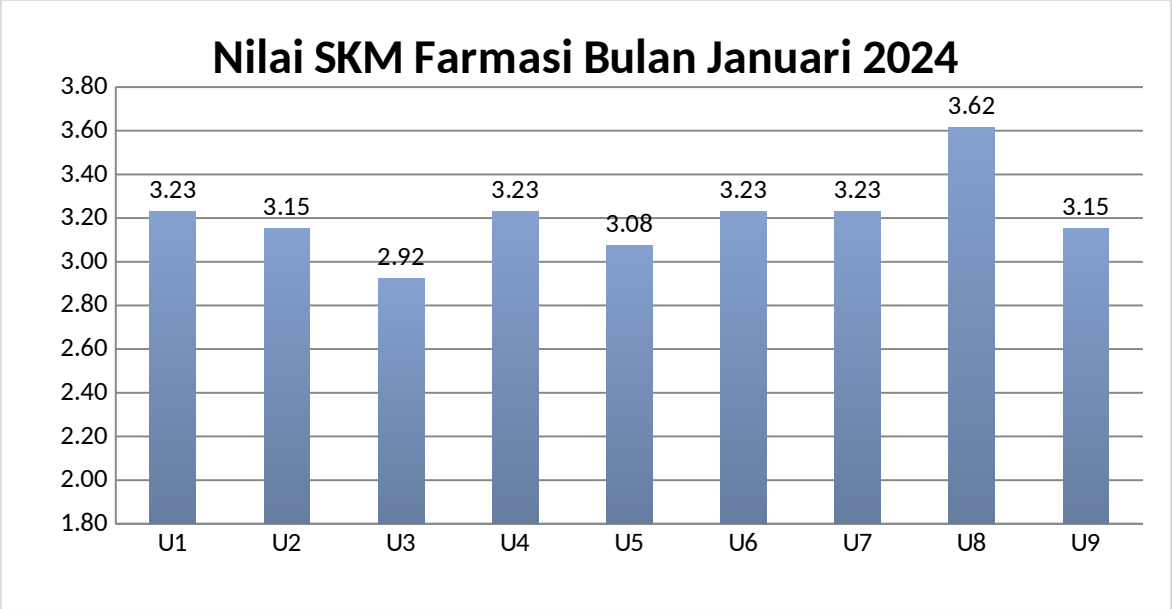
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

J. INSTALASI FARMASI

Hasil survei di Instalasi Farmasi adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Januari 2024

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,23	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,15	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	2,92	C	Kurang Baik
U4	Biaya /Tarif	3,23	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,08	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,23	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,23	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,62	A	Sangat Baik
U9	Kualitas Kamar Mandi	3,15	B	Baik
NILAI SKM		**79,33**		**Baik**



2. Dari data diatas dapat kami laporkan nilai SKM pelayanan Instalasi Farmasi sebagai berikut :
   Rata – rata semua mendapatkan nilai baik, dan ditetapkan 4 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang menjadi prioritas untuk peningkatan pelayanan
   - Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 2,92
     Kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan dan menaggapi permintaan pasien dan keluarga perlu ditingkatkan;
   - Kesesuaian Informasi Pelayanan (U5) dengan nilai 3,08
     Kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan perlu ditinjau kembali sesuai dengan yang telah di maklumatkan dan tertera dalam media promosi;
   - Kualitas Kamar Mandi (U9) dengan nilai 3,15
     Kualitas dan kebersihan kamar mandi yang berada di sekitar area Farmasi perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring setiap hari;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

- Kemudahan Akses Pelayanan (U2) dengan nilai 3,15
  Kemudahan dalam mengakses pelayanan perlu ditinjau kembali dan tertera dalam media promosi.

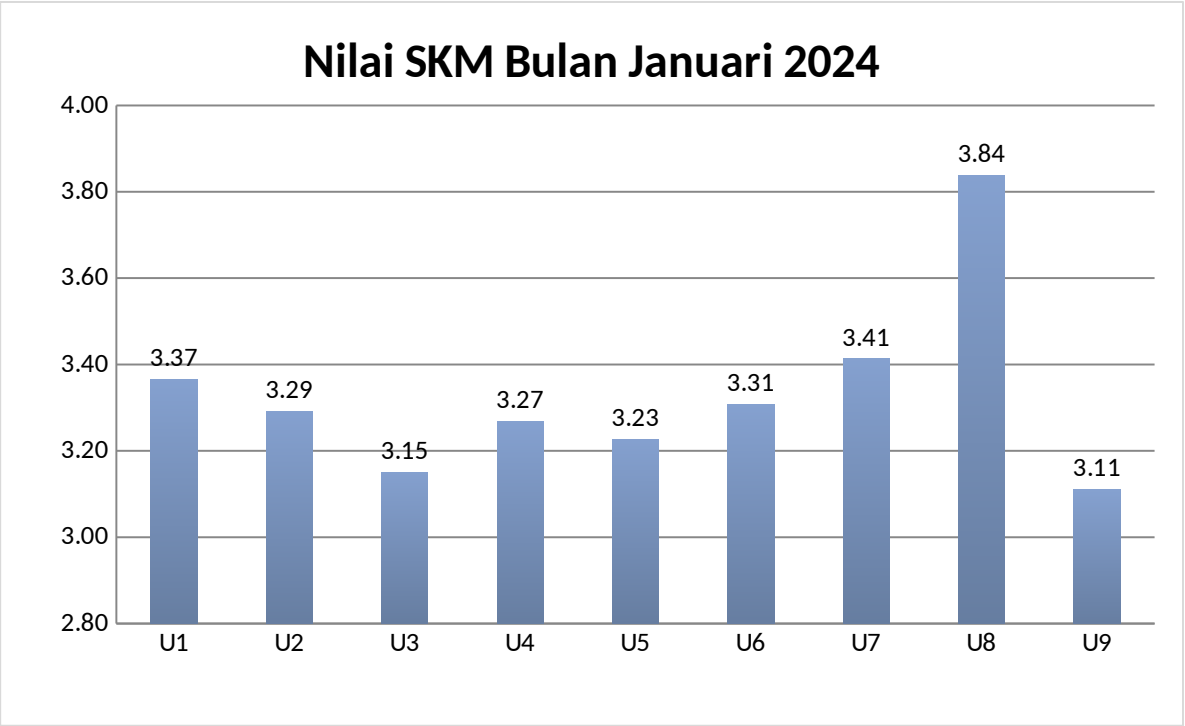
3. Kritik/ Saran
   1) Lebih ditingkatkan agar lebih maksimal
   2) Untuk farmasi rawat jalan tolong dong karyawannya jangan karena keluarga terus didahulukan kasihan yang lama antre, saya lihat ada seorang petugas bernama TIKA dia dari bagian farmasi IBS datang ke rawat jalan mengambilkan obat kerabatnya sedangkan yg lain mengantri selama 2 jam, Itu sangat tidak adil buat pasien lain kan juga sama2 pasiennya. Tolong karyawan yg kaya gini di tegur jangan seenaknya
   3) menurut saya, pelayanan dokternya sangat ramah dan penjelasannya jelas. akan tetapi pelayan di depan seperti pengambilan obat, pendaftaran pasien rawat inap perlu di perbaiki kembali. seperti farmasi, kenapa tidak diberi nomor urut saja krn ada beberapa yg sudah antri lebih awal akan tetapi dipanggilnya malah terakhir, seperti kasus saya, pernah menunggu hampir 3 jam untuk mengambil obat krn nama saya terselip, ini sungguh kejadian yg harusnya tidak terjadi di rumah sakit sebesar soeradji.

K. ANALISA KEPUASAN MASYARAKAT RSUP DR. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN

Survey dilakukan terhadap delapan lokus unit kerja pemberi pelayanan. Dari hasil survei dapat kami laporkan bahwa nilai SKM bulan Januari 2024 adalah **82,42** dengan kategori baik.

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,37	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,29	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,15	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,27	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,23	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,31	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,41	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,84	A	Sangat Baik
U9	Kualitas Kamar Mandi	3,11	B	Baik
NILAI SKM		**82,42**		**Baik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN



Dari data diatas dapat kami laporkan nilai SKM sebagai berikut :

- Nilai SKM pada bulan Januari 2024 yaitu sebesar 82,42%
- Tabel capaian SKM per unit kerja lokus sebagai berikut :

Unit Kerja	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	**SKM**
IGD	3,28	3,17	3,24	3,17	3,24	3,14	3,48	3,69	3,07	**81,08**
IRJ	3,50	3,43	2,86	3,29	3,29	3,21	3,43	3,79	2,86	**81,52**
IRNA	3,48	3,34	3,16	3,34	3,24	3,42	3,40	3,97	3,23	**84,10**
Maternitas	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,50	3,00	**75,63**
Rehab Medik	3,00	3,33	3,58	3,67	3,33	3,67	3,25	4,00	3,25	**85,48**
Laboratorium	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	**77,00**
Radiologi	3,38	3,31	3,13	3,13	3,21	3,23	3,51	3,79	3,00	**81,65**
Farmasi	3,23	3,15	2,92	3,23	3,08	3,23	3,23	3,62	3,15	**79,33**

- 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 Kamar Mandi (U9) dengan nilai 3,11
  - ✓ Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,15
  - ✓ Kesesuaian Informasi Pelayanan (U5) dengan nilai 3,23
- Perlu adanya rencana tindak lanjut untuk meningkatkan nilai SKM (Survei kepuasan masyarakat) bulan berikutnya terutama pada unsur 3 terendah.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Rencana Tindak Lanjut :

No	Prioritas Unsur	Permasalahan	Program/Kegiatan	Penanggung Jawab
1	Kualitas Kamar Mandi	Banyaknya keluhan mengenai kamar mandi yang kotor dan fasilitas kamar mandi tidak lengkap.	• Monitoring kualitas dan kebersihan kamar mandi yang berada di Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap secara keseluruhan kamar mandi di lingkungan rumah sakit. • Monitoring pemenuhan fasilitas kamar mandi (tisu toilet dan sabun cuci tangan)	Tim Kerja TU dan Rumah Tangga
2	Kecepatan Waktu Pelayanan	Banyaknya keluhan mengenai kecepatan waktu pelayanan terutama pada pemenuhan kecepatan atau respon time pelayanan disemua unit lokus survei.	• Monitoring dan evaluasi jam kedatangan dokter, waktu tunggu pendaftaran Farmasi, dan kecepatan respon time di seluruh lokus survei agar sesuai dengan maklumat pelayanan.	• Tim Kerja Pelayanan Medik • Instalasi Rekam Medik dan Penjaminan Pasien • Instalasi Farmasi
3	Kesesuaian Informasi Pelayanan	Banyaknya keluhan mengenai ketidaksesuaian antara maklumat atau promosi yang tertulis dengan pelayanan yang didapat oleh pasien dan keluarga.	• Monitoring dan evaluasi maklumat pelayanan dan media informasi dengan kenyataan yang ada (Kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan)	Masing-masing pemberi layanan

- Tren Nilai SKM Selama 4 Bulan Terakhir Tahun 2024



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

L. KESIMPULAN

Berdasarkan data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Nilai SKM bulan Januari 2024 RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro masuk dalam kategori “Baik” dengan nilai 82,42
2. Responden sebanyak 172 responden dari total target responden sebanyak 1411 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 kualitas dan kebersihan kamar mandi yang berada di Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap secara keseluruhan kamar mandi di lingkungan rumah sakit beserta pemenuhan fasilitas kamar mandi (tisu toilet dan sabun cuci tangan)
   - ✓ Monitoring dan evaluasi jam kedatangan dokter, waktu tunggu pendaftaran Farmasi, dan kecepatan respon time di seluruh lokus survei agar sesuai dengan maklumat pelayanan.
   - ✓ Monitoring dan evaluasi maklumat pelayanan dan media informasi dengan kenyataan yang ada (Kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan)

M. REKOMENDASI

1. Untuk mempertahankan dan meningkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas maka unit kerja terkait melakukan tindak lanjut, monitoring dan evaluasi secara periodik.
2. Bahwa dalam penetuan 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.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN