Kementerian Kesehatan
RS Soeradji Tirtonegoro
Jalan KRT Dr. Soeradji Tirtonegoro Nomor.1
Klaten, Jawa Tengah 57424.
(0272) 321020
https://rsupsoeradji.id

NOTA DINAS

NOMOR : KM.02.01/D.XXVI/1723/2024

Yth. : Plt. 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 Februari Tahun 2024
Tanggal : 6 Maret 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 Februari 2024 dengan nilai capaian **82,41** kategori Baik dengan rekapitulasi hasil sebagai berikut:

KODE	UNSUR PELAYANAN	NILAI	KUP
U1	Persyaratan Administrasi	3,26	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,29	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,16	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,30	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,26	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,37	Baik
U7	Sikap Petugas	3,34	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,84	Sangat Baik
U9	Kualitas Kamar Mandi	3,13	Baik
NILAI SKM		**82,41**	**Baik**

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

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	20,06%	85,51
2	Instalasi Gawat Darurat	14,89%	80,67
3	Instalasi Farmasi	16,19%	79,21
4	Instalasi Laboratorium	11,34%	80,50
5	Instalasi Radiologi	112,90%	83,05
6	Instalasi Persalinan	4,82%	85,94
7	Instalasi Rehabilitasi Medik	64,71%	83,19
8	Instalasi Rawat Inap	2,51%	79,75

Demikian laporan ini kami sampaikan, selanjutnya mohon arahan. Atas perhatian Bapak Plt.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 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

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

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE BULAN FEBRUARI 2024

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 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 82,41 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	3,26/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 : **82,41** Kategori : **BAIK**
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,29/B	
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,16/B	
U4	Biaya /Tarif	3,30/B	
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,26/B	
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,37/B	
U7	Sikap Petugas	3,34/B	
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,84/A	
U9	Kualitas Kamar Mandi	3,13/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
    1. Survei dilaksanakan pada tanggal 1 – 29 Februari 2024
    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 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.

    2. Sampel

        Responden pada survei adalah pasien dan atau keluarga pasien

    3. Pengolahan

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

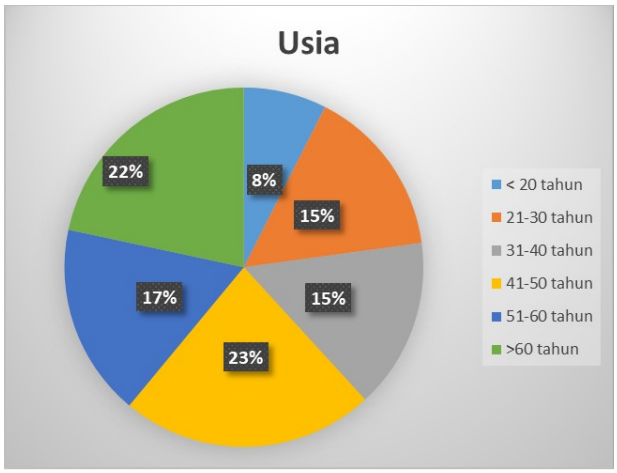
2. DESKRIPSI RESPONDEN

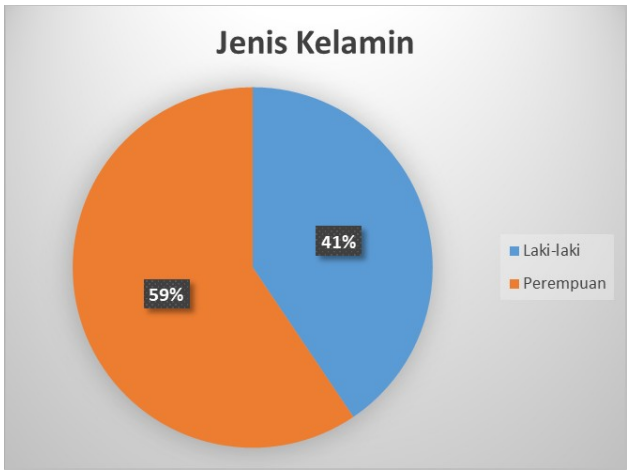
Jumlah target dan capaian responden Bulan Februari 2024 per tanggal 29 Februari 2024 dari masing – masing lokasi survei dapat dilihat dalam tabel berikut :

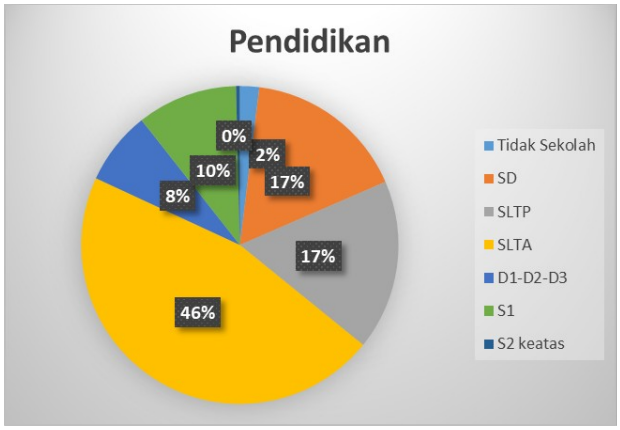
No	Unit Kerja	Sample Responden	Capaian Responden	Prosentase Capaian
1	Rawat Jalan	319	64	20,06%
2	IGD	262	39	14,89%
3	Farmasi	315	51	16,19%
4	Laboratorium	97	11	11,34%
5	Radiologi	31	35	112,90%
6	Persalinan	83	4	4,82%
7	Rehabilitasi Medik	68	44	64,71%
8	Rawat Inap	236	6	2,51%

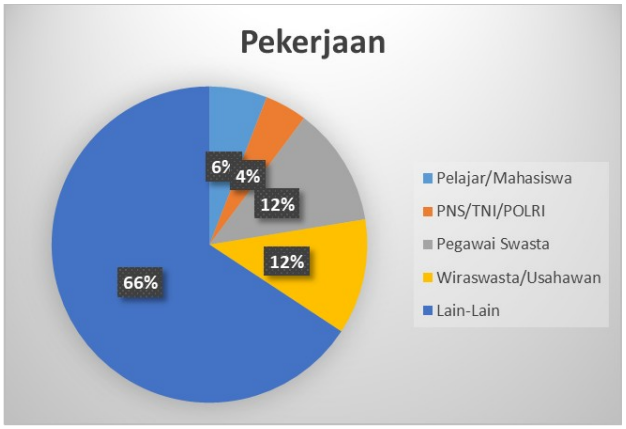
Data Karakteristik Responden berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan, Debitur, dan Kesediaan Responden merekomendasikan RSST pada teman dan kerabat.

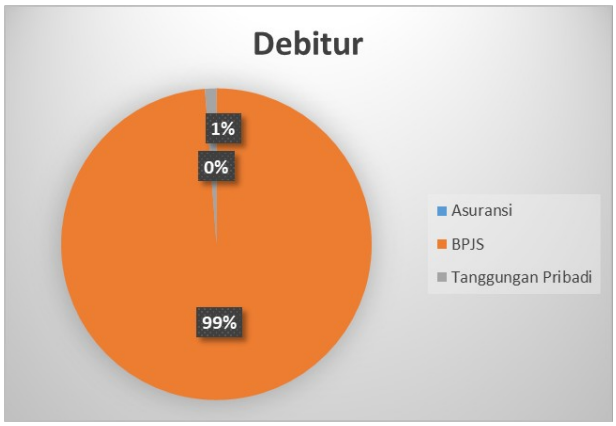
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN













Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden pada kelompok usia 41-50 tahun (23%), berjenis kelamin perempuan (59%), berpendidikan terakhir SLTA (46%), pekerjaan adalah lain-lain (ibu rumah tangga, buruh harian lepas, dll) (66%). Sebanyak 99% responden mengunakan BPJS serta 99% responden bersedia merekomendasikan RSUP dr.Soeradji Tirtonegoro Klaten kepada teman dan kerabat.

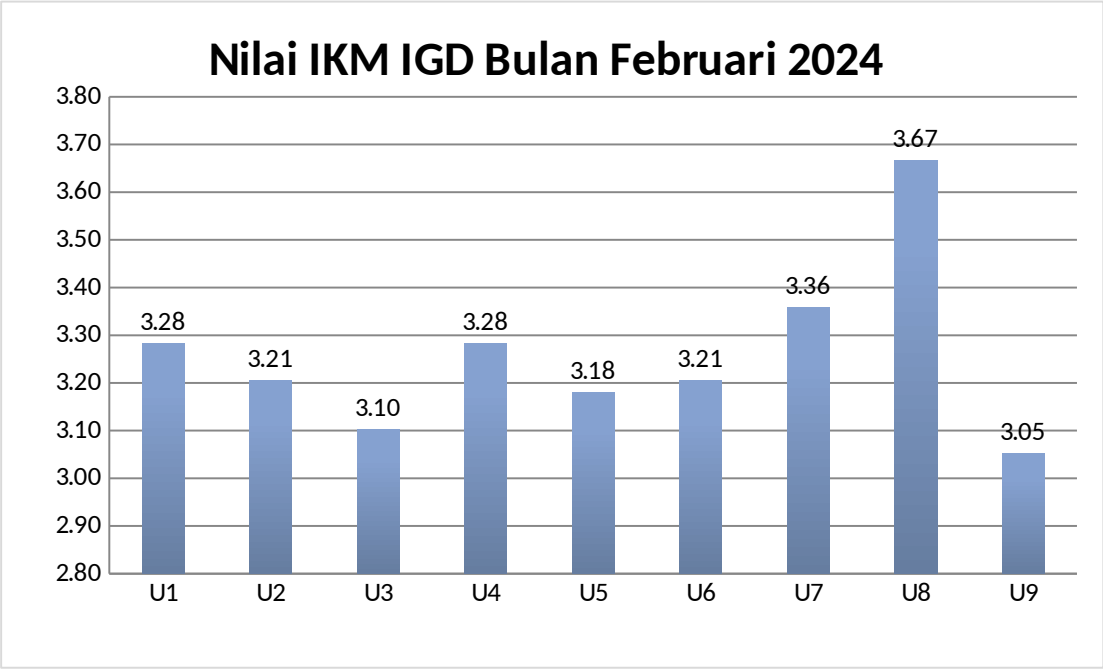
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

3. INSTALASI GAWAT DARURAT

Hasil survei di Instalasi Gawat Darurat adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Februari 2024

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,28	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,21	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,10	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,28	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,18	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,21	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,36	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,67	A	Sangat Baik
U9	Kualitas Kamar Mandi	3,05	C	Kurang Baik
NILAI SKM		**80,67**		**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 Kamar Mandi (U9) dengan nilai 3,05

     Kualitas dan kebersihan kamar mandi yang berada di Instalasi Gawat Darurat perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring setiap hari;
   - Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,10

     Kecepatan respon petugas di Instalasi Gawat Darurat dalam memberikan pelayanan dan menanggapi permintaan pasien dan keluarga perlu ditingkatkan;

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

- Kesesuaian Informasi Pelayanan (U5) dengan nilai 3,18
  Kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan perlu ditinjau kembali sesuai dengan yang telah di maklumatkan dan tertera dalam media

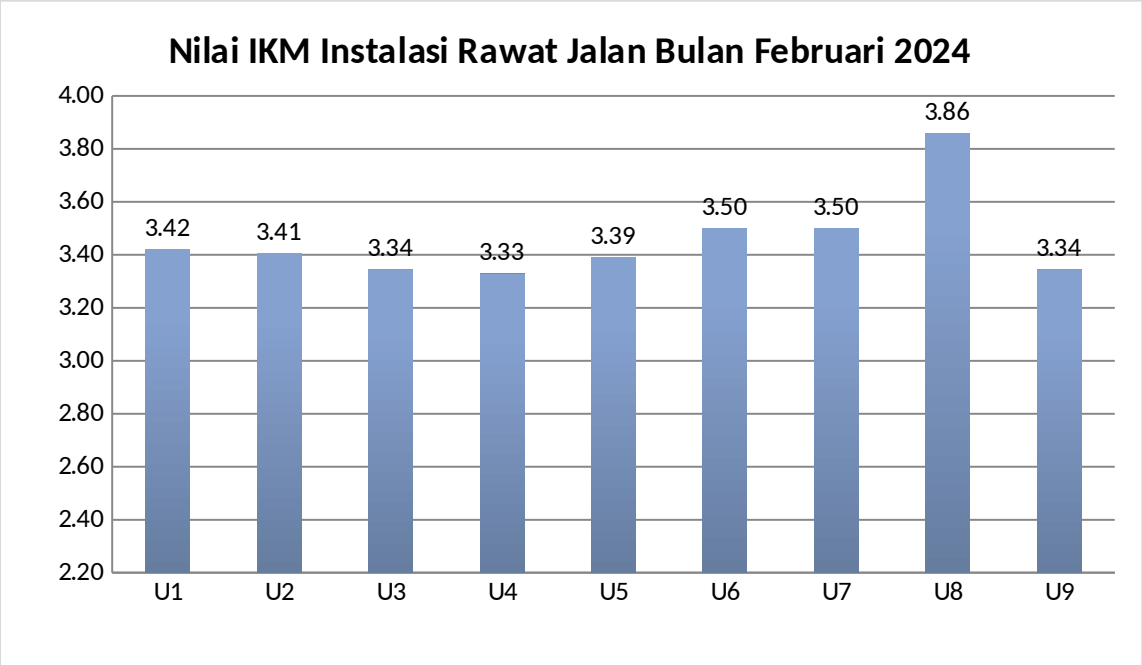
3. Kritik/ Saran
   1) Penambahan kamar pasien

4. INSTALASI RAWAT JALAN

Hasil survei di Instalasi Rawat Jalan adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Februari 2024

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,42	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,41	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,34	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,33	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,39	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,50	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,50	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,86	A	Sangat Baik
U9	Kualitas Kamar Mandi	3,34	B	Baik
NILAI SKM		**85,51**		**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

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

- Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,34
  Kecepatan waktu pelayanan perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring sesuai prosedur antrian dan tidak berdasarkan kedekatan.
- Kualitas Kamar Mandi (U9) dengan nilai 3,34
  Kualitas dan kebersihan kamar mandi yang berada di Instalasi Rawat Jalan perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring setiap hari
- Biaya /Tarif (U4) dengan nilai 3,33
  Biaya / tarif pelayanan di Instalasi Rawat Jalan dinilai relatif mahal setelah adanya kenaikan tarif, perlu adanya sosialisasi tentang tarif pelayanan yang berubah.

3. Kritik/ Saran
   1) Kak. Tolong dibuatkan menu atau tambahan fasilitas aplikasi pendaftaran online untuk dua anak saya. Krna ini kan aplikasi satu untuk satu pasien, semoga kedepane bisa digunakan pendaftaran untuk dua pasien (anak) . terimakasih
   2) Pertahankan pelayanan yang ramah dan optimal! Sukses untuk RSST Klaten!
   2) Lanjutkan kinerja yang baik dan pelayanan yang baik, ramah, dan sopan kepada masyarakat. Setiap kebaikan yang diberikan pasti akan kembali dengan keadaan yang lebih baik. Semangat kerja nya para dokter, perawat dan semua unit.
   3) Jika ada perubahan jadwal dokter alangkah baiknya informasi jadwal dokter via online diperbarui
   4) Lebih ditingkatkan lagi
   5) Menurut saya lebih baik jam kedatangan dokter dan jam pemeriksaan disamakan. karena kedatangan dokter lebih lama daripada jam pemeriksaan yang tertera di sistem padahal secara administrasi sudah sangat cepat.
   6) Semua sangat bagus banget diluar ekspektasi.
   7) Tingkatkan kualitas koneksi internet, jangan eror berlarut2.

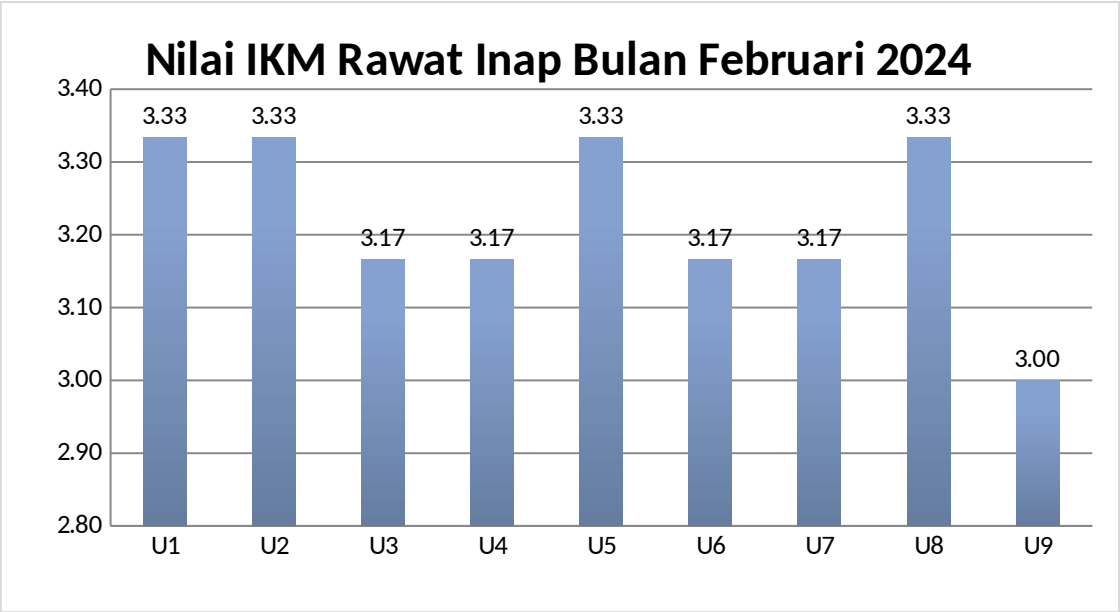
5. INSTALASI RAWAT INAP

Hasil survei di Instalasi Rawat Inap adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Februari 2024

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,33	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,33	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,17	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,17	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,33	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,17	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,17	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,33	A	Sangat Baik
U9	Kualitas Kamar Mandi	3,00	C	Kurang Baik
NILAI SKM		**79,75**		**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 1 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 Rawat Inap perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring setiap hari.

3. Kritik/ Saran
   1) Pelayanan yang memuaskan
   2) Semoga lebih baik.

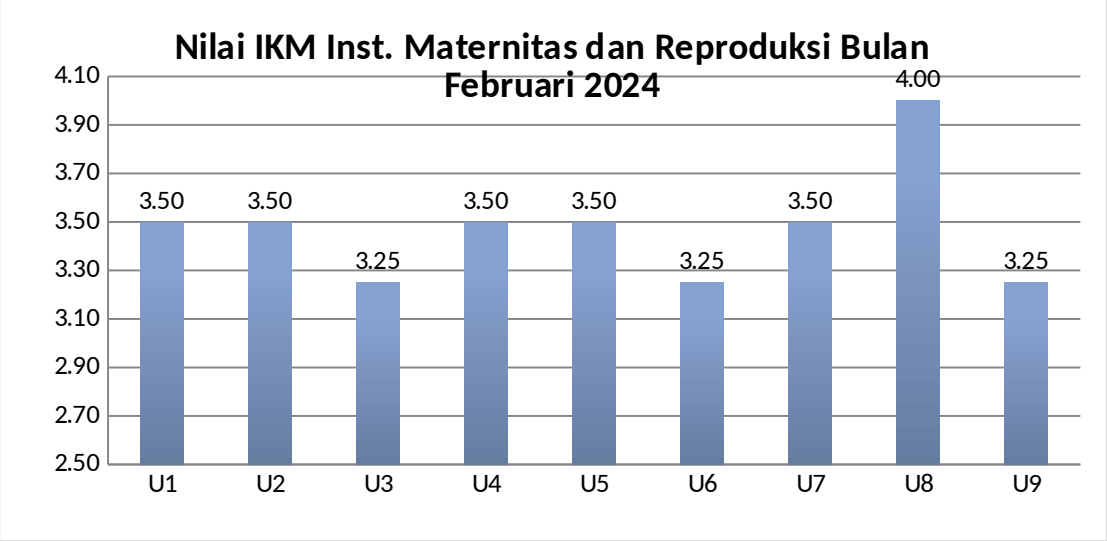
6. INSTALASI MATERNITAS DAN REPRODUKSI

Hasil survei di Instalasi Maternitas dan Reproduksi adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Februari 2024

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,50	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,50	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,25	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,50	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,50	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,25	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,50	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	4,00	A	Sangat Baik
U9	Kualitas Kamar Mandi	3,25	B	Baik
NILAI SKM		**85,94**		**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 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

- Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,25
  Kecepatan waktu pelayanan perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring sesuai prosedur antrian dan tidak berdasarkan kedekatan.
- Kualitas Kamar Mandi (U9) dengan nilai 3,25
  Kualitas dan kebersihan kamar mandi yang berada di Maternitas dan Reproduksi perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring setiap hari
- Kemampuan/Ketrampilan Petugas (U6) dengan nilai 3,25
  Kemampuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan dan menanggapi permintaan pasien dan keluarga perlu ditingkatkan.

3. Kritik/ Saran
   1) Pelayanan sangat baik dan perawatnya ramah-ramah
   2) Cukup puas
   3) Sangat baik

7. INSTALASI REHABILITASI MEDIK

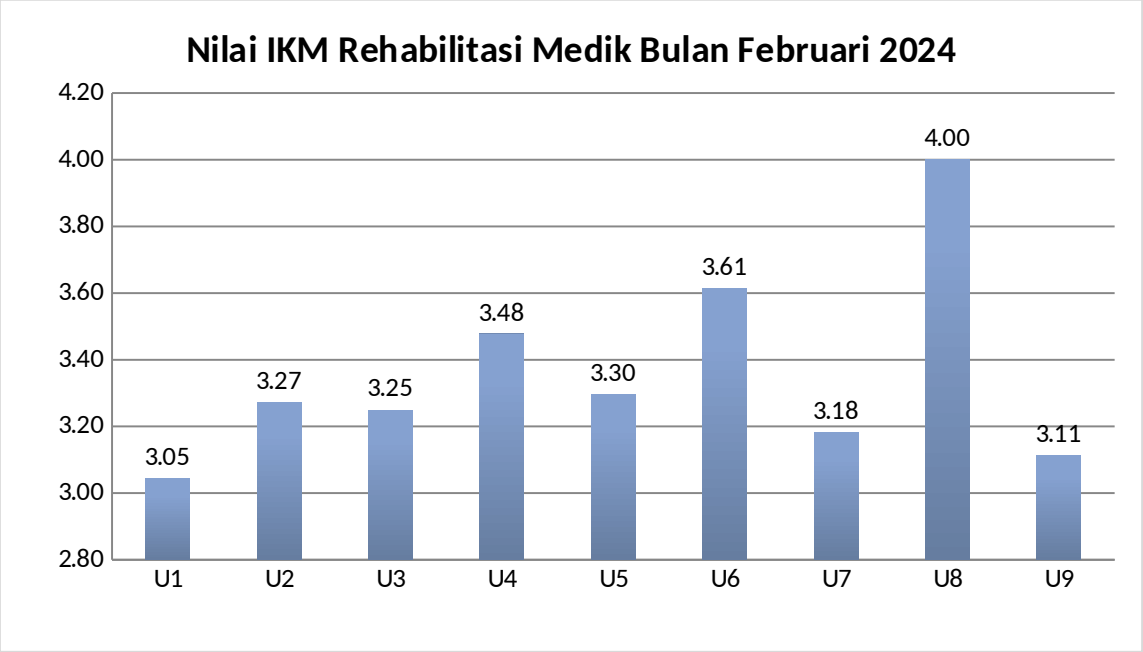
Hasil survei di Instalasi Rehabilitasi Medik adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Februari 2024

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,05	C	Kurang Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,27	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,25	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,48	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,30	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,61	A	Sangat Baik
U7	Sikap Petugas	3,18	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
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	4,00	A	Sangat Baik
U9	Kualitas Kamar Mandi	3,11	B	Baik
NILAI SKM		**83,19**		**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
   - Persyaratan Administrasi (U1) dengan nilai 3,05
     Persyaratan administrasi di Instalasi Rehabilitasi medik perlu ditinjau kembali supaya dapat memudahkan pasien dan keluarga dalam mendaftar.
   - Kualitas Kamar Mandi (U9) dengan nilai 3,11
     Kualitas dan kebersihan kamar mandi yang berada di Instalasi Rehabilitasi medik perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring setiap hari
   - Sikap Petugas (U7) dengan nilai 3,18
     Sikap Petugas yang berada di Instalasi Rehabilitasi medik perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring sesuai prosedur.

3. Kritik/ Saran
   -

8. INSTALASI LABORATORIUM

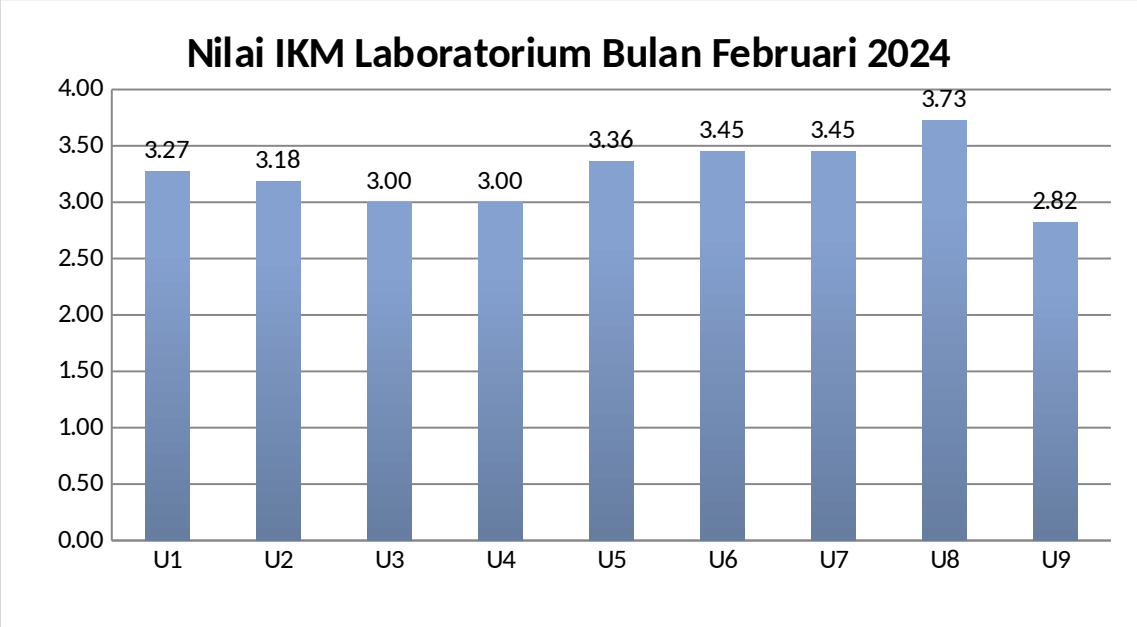
Hasil survei di Instalasi Laboratorium adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Februari 2024

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,27	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
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,18	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,00	C	Kurang Baik
U4	Biaya /Tarif	3,00	C	Kurang Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,36	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,45	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,45	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,73	A	Sangat Baik
U9	Kualitas Kamar Mandi	2,82	C	Kurang Baik
NILAI SKM		80,50		Baik



2. Dari data diatas dapat kami laporkan nilai SKM pelayanan Instalasi Laboratorium sebagai berikut:
   Rata – rata semua mendapatkan nilai baik, dan ditetapkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang menjadi prioritas untuk peningkatan pelayanan
   - Kualitas Kamar Mandi (U9) dengan nilai 2,82
     Kualitas dan kebersihan kamar mandi yang berada di Instalasi Radiologi perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring setiap hari
   - Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,00
     Kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan perlu ditinjau kembali sesuai dengan yang telah di maklumatkan dan tertera dalam media promosi.
   - Biaya /Tarif (U4) dengan nilai 3,00
     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) sudah baik, perlu ditingkatkan lagi petugasnya
   2) proses pengambilan darah terasa sakit
   3) sudah baik pelayanannya

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

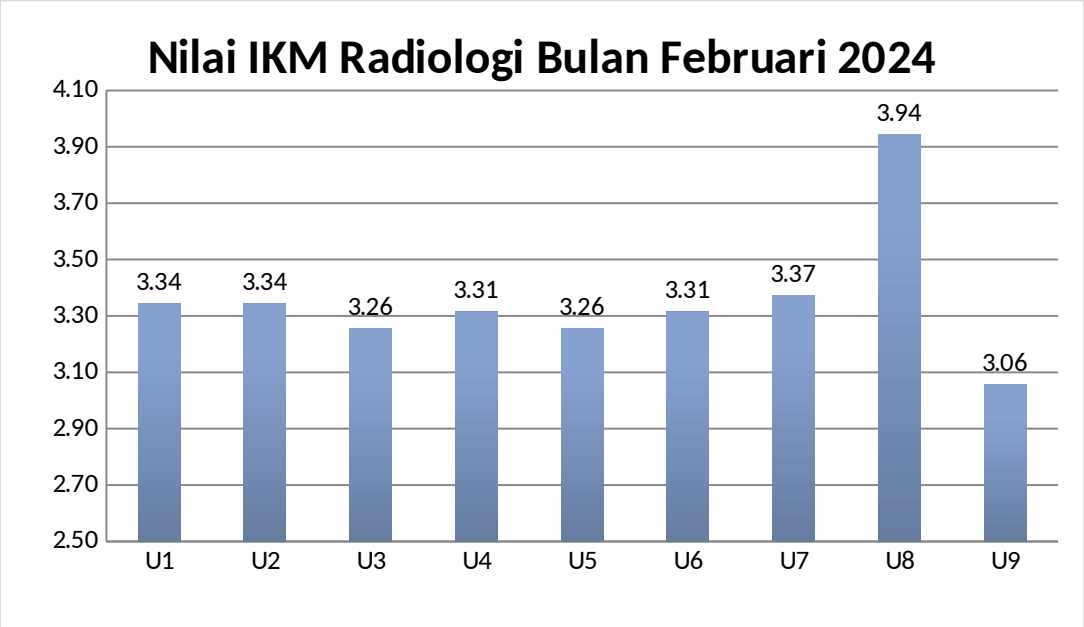
4) bagus, cepat selesai hasilnya
5) baik pelayanannya
6) Lab mikrobiologi sudah cepat dalam penanganan pasien
7) Petugas sangat lembut dan ramah
8) Lab mikrobiologi ðŸ‘

9. INSTALASI RADIOLOGI

Hasil survei di Instalasi Radiologi adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Februari 2024

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,34	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,34	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,26	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,31	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,26	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,31	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,37	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,94	A	Sangat Baik
U9	Kualitas Kamar Mandi	3,06	C	Kurang Baik
NILAI SKM		**83,05**		**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 3,06

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

Kualitas dan kebersihan kamar mandi yang berada di Instalasi Radiologi perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring setiap hari

- Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,26
  Kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan perlu ditinjau kembali sesuai dengan yang telah di maklumatkan dan tertera dalam media promosi.
- Kesesuaian Informasi Pelayanan (U5) dengan nilai 3,26
  Kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan perlu ditinjau kembali sesuai dengan yang telah di maklumatkan dan tertera dalam media promosi

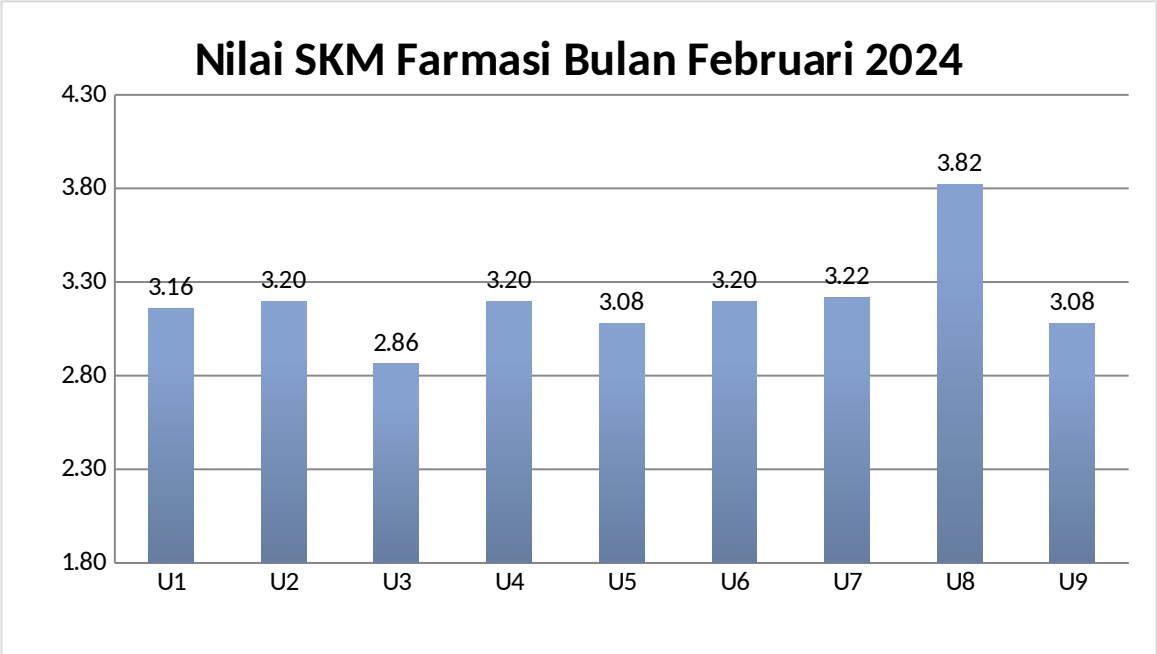
3. Kritik/ Saran
   1) Pelayanan baik dan lebih teliti lagi.
   2) Tingkatkan Pelayanan

10. INSTALASI FARMASI

Hasil survei di Instalasi Farmasi adalah sebagai berikut :

1. Hasil nilai SKM bulan Februari 2024

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,16	B	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,20	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	2,86	C	Kurang Baik
U4	Biaya /Tarif	3,20	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,08	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,20	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,22	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,82	A	Sangat Baik
U9	Kualitas Kamar Mandi	3,08	B	Baik
NILAI SKM		**79,21**		**Baik**



2. Dari data diatas dapat kami laporkan nilai SKM pelayanan Instalasi Farmasi 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
     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 3,08
     Kualitas dan kebersihan kamar mandi yang berada di sekitar area Farmasi perlu ditingkatkan dan dilakukan monitoring setiap hari;
3. Kritik/ Saran
   1) Pelayanan kuran cepat
   2) Semoga pelayanan yang diberikan dari RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro semakin baik lagi.
   3) Akhir-akhir ini sudah 2x kontrol sudah semakin baik cepat dan pelayanannya ramah. tetap dipertahankan untuk menjadi level terbaik untuk rumah sakit
   4) Sejak ada aturan check in farmasi proses jadi lama nunggu di farmasi.nLebih nyaman aturan yang sebelumnya, jadi pasien turun dari poli sudah bisa ambil obat dan proses jadi lebih cepat. terima kasih
   5) Pelayanan sudah sangat baik, tingkatkan lebih baik lagi
   6) Lantai 4 ruang dahlia ACnya tidak berasa, mohon diperbaiki lagi
   7) Mohon ketersediaan brankat/kursi roda diperbanyak
   8) alhamdulillah RSST makin kedepan makin baik administrasi smpai pengambilan obat sudah seperti di RS Sardjito. cek in pasien + cek in obat. moga kedepan makin maju semuanya.
   9) Mohon menambah kursi di ruang tunggu poli bedah onkologi agar tidak duduk di bawah.
   10) Sudah sangat baik.nTerima kasih atas pelayanannya.
   11) Pelayanan pengambilan obat lebih dipercepat lagi.
   12) Apabila ada laporan dari pasien / keluarga pasien ke perawat penjaga supaya agak ditingkatkan untuk kepuasan pelayanan RSST.
   13) Untuk layanan rawat inap mohon ditingkatkan fasilitas kamar, layanan kecepatan perawat dan kesesuaian menu dengan kondisi pasien.
   14) Pelyanan mohon ditingkatkan dengan lebih baik.
   15) Tingkatkan lagi. Terima kasih
   16) Perlu ditingkatkan dalam pelayanan di RS. Terima kasih

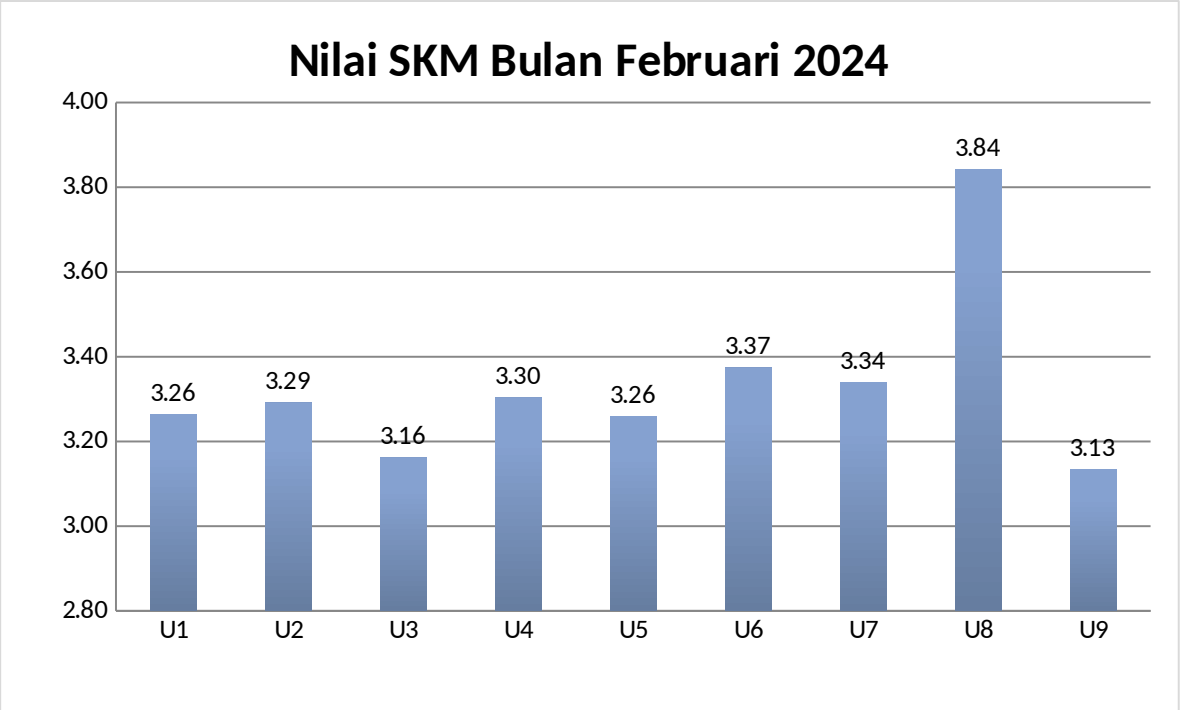
11. ANALISA KEPUASAN MASYARAKAT RSUP DR. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN

Survey dilakukan terhadap delapan lokus unit kerja pemberi pelayanan. Dari hasil survei dapat kami laporkan bahwa nilai SKM bulan Februari 2024 adalah **82,41** dengan kategori baik.

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan Administrasi	3,26	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
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,29	B	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,16	B	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,30	B	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,26	B	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,37	B	Baik
U7	Sikap Petugas	3,34	B	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,84	A	Sangat Baik
U9	Kualitas Kamar Mandi	3,13	B	Baik
NILAI SKM		**82,41**		**Baik**



Dari data diatas dapat kami laporkan nilai SKM sebagai berikut :

- Nilai SKM pada bulan Februari 2024 yaitu sebesar 82,41%
- Tabel capaian SKM per unit kerja lokus sebagai berikut :

Unit Kerja	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM
IGD	3,28	3,21	3,10	3,28	3,18	3,21	3,36	3,67	3,05	**80,67**
IRJ	3,42	3,41	3,34	3,33	3,39	3,50	3,50	3,86	3,34	**85,51**
IRNA	3,33	3,33	3,17	3,17	3,33	3,17	3,17	3,33	3,00	**79,75**
Maternitas	3,50	3,50	3,25	3,50	3,50	3,25	3,50	4,00	3,25	**85,94**
Rehab Medik	3,05	3,27	3,25	3,48	3,30	3,61	3,18	4,00	3,11	**83,19**
Laboratoriu m	3,27	3,18	3,00	3,00	3,36	3,45	3,45	3,73	2,82	**80,50**
Radiologi	3,34	3,34	3,26	3,31	3,26	3,31	3,37	3,94	3,06	**83,05**
Farmasi	3,16	3,20	2,86	3,20	3,08	3,20	3,22	3,82	3,08	**79,21**

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

- Analisa pada data SKM (Survei kepuasan masyarakat) secara keseluruhan yang meliputi 8 lokus yang ada dan diperoleh 4 nilai terendah yang harus di analisa untuk peningkatan pelayanan meliputi beberapa unsur yaitu :
  - ✓ Kualitas Kamar Mandi (U9) dengan nilai 3,13
  - ✓ Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,16
  - ✓ Kesesuaian Informasi Pelayanan (U5) dengan nilai 3,26
  - ✓ Persyaratan Administrasi (U1) dengan nilai 3,26
- Perlu adanya rencana tindak lanjut untuk meningkatkan nilai SKM (Survei kepuasan masyarakat) bulan berikutnya terutama pada unsur 4 terendah.

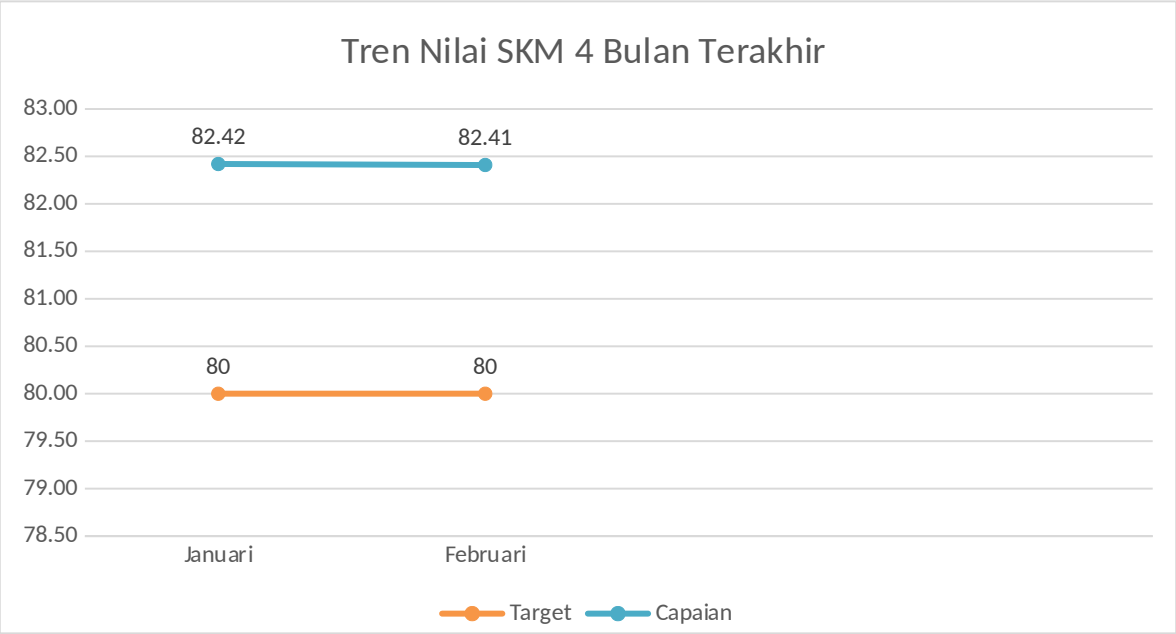
Rencana Tindak Lanjut :

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 petugas 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 dengan kenyataan yang ada (Kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan)	Masing-masing pemberi layanan
4.	Persyaratan Administrasi	Adanya Keluhan mengenai persyaratan	Monitoring dan evaluasi persyaratan administrasi diinformasikan ke publik agar	• Instalasi Rehabilitasi medik

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

No	Prioritas Unsur	Permasalahan	Program/Kegiatan	Penanggung Jawab
		administrasi pasien dan keluarga dalam mendaftar	dapat memudahkan pasien dan keluarga dalam mendaftar.	• Masing-masing pemberi layanan

- Tren Nilai SKM Selama 4 Bulan Terakhir Tahun 2024



12. KESIMPULAN

Berdasarkan data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Nilai SKM bulan Februari 2024 RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro masuk dalam kategori “Baik” dengan nilai 82,41
2. Responden sebanyak 254 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 4 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)

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

- ✓ Monitoring dan evaluasi persyaratan administrasi diinformasikan ke publik agar dapat memudahkan pasien dan keluarga dalam mendaftar.

13. 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