



**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](mailto:rsupsoeradji_klaten@yahoo.com)



**NOTA DINAS**

NOMOR : KM.02.01/D.XXVI/386/2024

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 Tahun 2023  
Tanggal : 12 Januari 2024

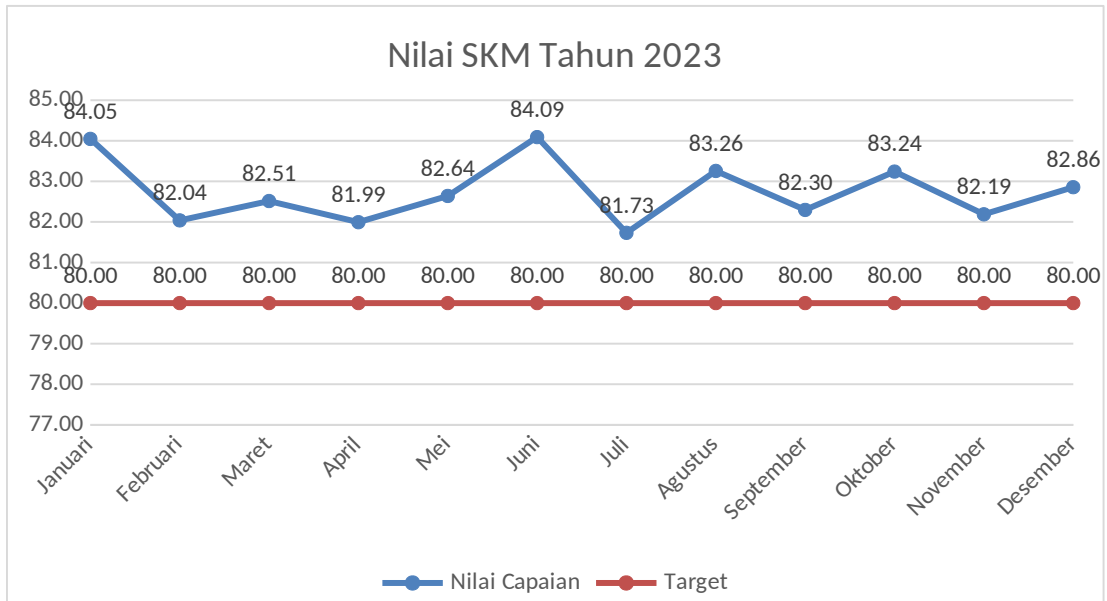
Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap hasil survei kepuasan masyarakat dari Unit Pelayanan Publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Sehubungan hal di atas, dengan ini kami sampaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 dengan nilai capaian **82,74** kategori Baik dengan rekapitulasi hasil sebagai berikut :

KODE	UNSUR PELAYANAN	NILAI	KUP
U1	Persyaratan Administrasi	3,34	Baik
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,34	Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,13	Baik
U4	Biaya /Tarif	3,26	Baik
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,30	Baik
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,36	Baik
U7	Sikap Petugas	3,44	Baik
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,81	Sangat Baik
U9	Kualitas Kamar Mandi	3,18	Baik
<b>NILAI SKM</b>		<b>82,74</b>	<b>Baik</b>



Adapun Grafik Capaian Nilai SKM Tahun 2023 adalah sebagai berikut :



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

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





# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 2023

RSUP DR. SOERADJI TIRTONEGORO  
KLATEN

## 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. Melalui 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.

## LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE TAHUN 2023

### I. PENDAHULUAN

#### A. Ringkasan Eksekutif

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dilakukan dengan teknik pemberian kuisisioner berupa google form yang dikirim melalui WA masing-masing pasien, dengan tehnik pengisian sendiri. Kuisisioner mengukur 9 indikator pelayanan, yaitu Persyaratan Administrasi, Kemudahan Akses Pelayanan, Kecepatan Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Kesesuaian Informasi Pelayanan, Kemampuan/Ketrampilan Petugas, Sikap Petugas, Prosedur Penanganan Keluhan, dan Kualitas Kamar Mandi. Responden dipilih secara acak di 8 lokus survei, yaitu IGD, IRJ, IRNA, Instalasi Maternitas & Reproduksi, Instalasi Rehabilitasi Medik, Instalasi Laboratorium, Instalasi Radiologi, dan Instalasi Farmasi. Pelaksanaan survei di bulan Januari sampai dengan Desember dan menghasilkan 3953 kuisisioner yang valid untuk dinilai.

Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif adalah 82,74. Ini berarti 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.

**Tabel 1**  
**Nilai SKM Per Unsur Pelayanan**

NO	UNSUR PELAYANAN	SKM UNSUR PELAYANAN	INTERVAL & NILAI SKM UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Administrasi	3,34/B	1,000 - 2,590 (D/ Tidak Baik) 2,600 - 3,0640 (C/ Kurang Baik) 3,065 - 3,530 (B/ Baik) 3,532 - 4,000 (A/ Sangat Baik) Total : <b>82,74</b> Kategori : <b>BAIK</b>
U2	Kemudahan Akses Pelayanan	3,34/B	
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,13/B	
U4	Biaya /Tarif	3,26/B	
U5	Kesesuaian Informasi Pelayanan	3,30/B	
U6	Kemampuan/Ketrampilan Petugas	3,36/B	
U7	Sikap Petugas	3,44/B	
U8	Prosedur Penanganan Keluhan	3,81/A	
U9	Kualitas Kamar Mandi	3,18/B	

#### 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 (SKM) 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 dengan kuisisioner berupa barcode yang dapat discan oleh masing-masing pasien atau keluarga dan terhubung langsung pada kuisisioner online pada website rumah sakit. Barcode survei tersebut dipasang di beberapa titik strategis pada masing-masing lokus survei.

##### 2. Alat Ukur

Kuisisioner 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 Administrasi**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. **Kemudahan Akses Pelayanan**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- c. **Kecepatan 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. **Kesesuaian Informasi 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. **Kemampuan/Ketrampilan Petugas**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- g. **Sikap Petugas**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- h. **Prosedur Penanganan Keluhan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; dan
- i. **Kualitas Kamar Mandi**: adalah kebersihan kamar mandi serta kelengkapan fasilitasnya.

4. Responden SKM

Responden dipilih secara acak dari pengguna/pengunjung RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, dimana jumlahnya ditetapkan sedikitnya sebanyak 1411 responden setiap bulannya. 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 IGD, IRJ, IRNA, Instalasi Maternitas & Reproduksi, Instalasi Rehabilitasi Medik, Instalasi Laboratorium, Instalasi Radiologi, dan Instalasi Farmasi.

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 Tim Kerja Hukum dan Humas untuk kemudian hasil SKM 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.

- 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 SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 2**  
**Nilai Interval SKM**

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL SKM</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI SKM</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>
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

## 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 Tim Kerja Hukum dan Humas, IGD, IRJ, IRNA, Instalasi Maternitas & Reproduksi, Instalasi Rehabilitasi Medik, Instalasi Laboratorium, Instalasi Radiologi, dan Instalasi Farmasi.

### 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 Administrasi

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. Kemudahan Akses 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. Kecepatan 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 tidak menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses di luar tarif resmi
- 6) Petugas tidak menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar tarif resmi
- 7) Petugas tidak meminta imbalan berupa uang/ barang di luar tarif resmi
- 8) Petugas tidak menerima imbalan berupa uang/ barang di luar tarif resmi (gratifikasi)
- 9) Petugas tidak menuntut imbalan berupa uang/ barang

5. Kesesuaian Informasi Pelayanan  
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. Kemampuan/Ketrampilan Petugas  
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. Sikap 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. Prosedur Penanganan Keluhan  
Adalah mekanisme penanganan dan tindak lanjut terhadap pengaduan, saran dan masukan
  - 1) Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan publik tersedia
  - 2) Sarana pengaduan KKN tersedia (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
9. Kualitas Kamar Mandi  
Adalah terjaminnya tingkat keamanan dan kenyamanan sarana dan prasarana kamar mandi
  - 1) Kualitas kamar mandi yang bersih, rapi, dan nyaman
  - 2) Fasilitas kamar mandi lengkap dan layak digunakan
  - 3) Tersedia kamar mandi untuk masyarakat berkebutuhan khusus yang memadai

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 persepsi 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.

B. Data Responden

Pengambilan Sample untuk Tahun 2023 telah dilakukan sebanyak 3953 orang dengan mencakup seluruh bagian pelayanan di Rumah Sakit dengan karakteristik responden sebagai berikut :



Gambar 2. Karakteristik Responden SKM 2023

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 6 faktor, yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, Debitur, dan kesiapan rekomendasi. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima.

Berdasarkan data pada Tabel di atas, beberapa hal yang dapat

dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Usia responden terbanyak adalah umur 41 - 50 tahun (23%) hal tersebut menggambarkan bahwa usia produktif lebih banyak menggunakan rumah sakit sebagai tempat berobat.
2. Jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan (59%), menggambarkan bahwa perempuan masih mendominasi dalam hal pemanfaatan layanan kesehatan rumah sakit.
3. Pendidikan responden terbanyak adalah SLTA (47%), 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 lain - lain (38%), disusul kemudian Pegawai Swasta (20%).
5. Debitur yang digunakan sebanyak 95% responden adalah BPJS
6. Sejumlah 99% responden bersedia merekomendasikan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten kepada teman dan kerabat.

Selanjutnya akan kita lihat hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan yang dibedakan antara dua lokasi survei, yaitu IGD, IRJ, IRNA, Instalasi Maternitas & Reproduksi, Instalasi Rehabilitasi Medik, Instalasi Laboratorium, Instalasi Radiologi, dan Instalasi Farmasi. Perbedaan menjadi 8 lokasi ini dimaksudkan agar nilai SKM yang muncul bisa terlihat lebih rinci, sehingga memudahkan pihak rumah sakit untuk fokus dalam melakukan perbaikan dan apresiasi tabel data nilai SKM Per Unsur Pelayanan.

### C. Hasil Survei

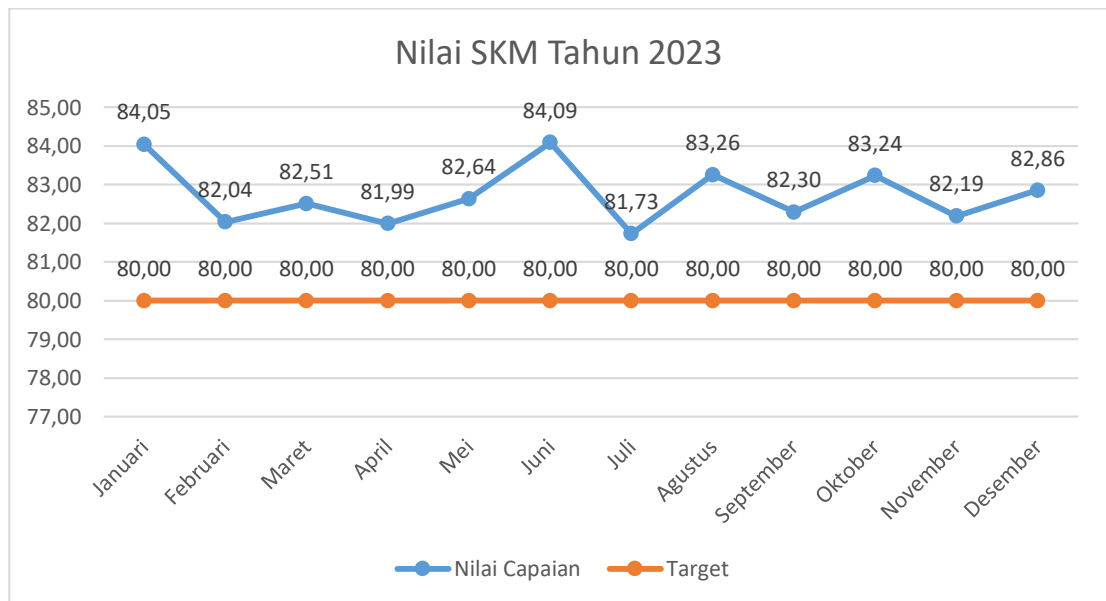
#### 1. Data Hasil survei

**Tabel 3**  
**Nilai SKM Per Unsur Tahun 2023**

Bulan/ Unsur Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	NILAI SKM
Januari	3,37	3,44	3,18	3,37	3,43	3,30	3,52	3,82	3,29	84,05
Februari	3,41	3,33	3,15	3,20	3,27	3,39	3,35	3,79	3,16	82,04
Maret	3,39	3,36	3,14	3,27	3,34	3,43	3,49	3,76	3,20	82,51
April	3,35	3,37	3,07	3,22	3,32	3,42	3,50	3,84	3,18	81,99
Mei	3,31	3,33	3,03	3,28	3,33	3,37	3,46	3,84	3,11	82,64
Juni	3,37	3,35	3,14	3,28	3,33	3,44	3,53	3,85	3,29	84,09
Juli	3,26	3,27	3,08	3,19	3,25	3,34	3,38	3,80	3,14	81,73
Agustus	3,32	3,34	3,17	3,29	3,30	3,40	3,52	3,79	3,15	83,26
September	3,35	3,33	3,10	3,22	3,25	3,32	3,39	3,81	3,17	82,30
Oktober	3,39	3,37	3,17	3,30	3,31	3,33	3,37	3,84	3,18	83,24
November	3,31	3,30	3,12	3,24	3,28	3,31	3,39	3,81	3,13	82,19
Desember	3,31	3,34	3,23	3,29	3,22	3,32	3,41	3,82	3,20	82,86
<b>Rata-rata</b>	<b>3,34</b>	<b>3,34</b>	<b>3,13</b>	<b>3,26</b>	<b>3,30</b>	<b>3,36</b>	<b>3,44</b>	<b>3,81</b>	<b>3,18</b>	<b>82,74</b>

Keterangan :

- U1 Persyaratan Administrasi
- U2 Kemudahan Akses Pelayanan
- U3 Kecepatan Waktu Pelayanan
- U4 Biaya/ Tarif
- U5 Kesesuaian Informasi Pelayanan
- U6 Kemampuan/Ketrampilan Petugas
- U7 Sikap Petugas
- U8 Prosedur Penanganan Keluhan
- U9 Kualitas Kamar Mandi



Gambar 3. Nilai SKM Tahun 2023

#### D. Analisis

Survey dilakukan terhadap pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat meliputi 8 lokus pelayanan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro yaitu IGD, IRJ, IRNA, Instalasi Maternitas & Reproduksi, Instalasi Rehabilitasi Medik, Instalasi Laboratorium, Instalasi Radiologi, dan Instalasi Farmasi dengan jumlah sampel sebanyak 3953 orang.

Dari data diatas dapat kami laporkan nilai SKM tahun 2023 sebagai berikut

1. Nilai SKM Tahun 2023 adalah 82,74
2. Rata-rata semua mendapatkan nilai baik, dan ditetapkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang harus di analisa untuk peningkatan pelayanan :
  - a. Kecepatan Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 3,13  
Kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan dan menanggapi permintaan pasien dan keluarga perlu ditingkatkan
  - b. Kualitas Kamar Mandi (U9) dengan nilai 3,18  
Kualitas dan kebersihan kamar mandi yang berada di seluruh area rumah sakit perlu ditingkatkan, dan dimonitoring setiap hari termasuk fasilitas yang seharusnya selalu tersedia di dalam kamar mandi seperti tisu, sabun cuci tangan dan lain – lain.

c. Biaya /Tarif (U4) dengan nilai 3,26

Biaya / tarif pelayanan dinilai relatif mahal setelah adanya kenaikan tarif di tahun 2023, perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat tentang kenaikan tarif pelayanan.

E. Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Permasalahan	Program/Kegiatan	Penanggung Jawab
1	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 dan kecepatan respon time di seluruh lokus survei agar sesuai dengan maklumat pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tim Kerja Pelayanan Medik</li> <li>• Instalasi Rekam Medik dan Penjaminan Pasien</li> <li>• Instalasi Farmasi</li> </ul>
2	Kualitas Kamar Mandi	Banyaknya keluhan mengenai kamar mandi yang kotor dan fasilitas kamar mandi tidak lengkap.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoring rutin kualitas dan kebersihan kamar mandi yang berada lingkungan rumah sakit.</li> <li>• Monitoring pemenuhan fasilitas kamar mandi (tisu toilet, sabun cuci tangan dan lain - lain).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tim Kerja TU dan Rumah Tangga</li> <li>• Instalasi K3 dan Kesehatan Lingkungan</li> </ul>
3	Biaya /Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biaya / tarif pelayanan dinilai relatif mahal setelah adanya kenaikan tarif di tahun 2023</li> <li>• Adanya keluhan mengenai tarif yang tidak sesuai dengan yang diinformasikan</li> <li>• Istilah yang dipakai dalam buku tarif kurang dipahami oleh awam (pelanggan internal) mengakibatkan respon time pemberian informasi tarif cenderung lama.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi mengenai kenaikan tarif pelayanan.</li> <li>• Evaluasi kenaikan tarif.</li> <li>• Edukasi terkait harga dan fasilitas yang didapat dengan kenaikan harga.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tim Tarif</li> <li>• Tim Kerja Hukum dan Humas</li> </ul>

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa Nilai SKM Tahun 2023 RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro masuk dalam kategori "Baik" dengan nilai 82,74. Bahkan jika dilihat nilai SKM perunsur, unsur Prosedur Penanganan Keluhan masuk dalam kategori "Sangat Baik", sedangkan 8 unsur lainnya seperti Persyaratan

Administrasi, Kemudahan Akses Pelayanan, Kecepatan Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Kesesuaian Informasi Pelayanan, Kemampuan/Ketrampilan Petugas, Sikap Petugas, dan Kualitas Kamar Mandi termasuk kategori “Baik”.

Unsur-unsur penilaian tersebut harus mendapatkan perhatian dari untuk dilakukan perbaikan berdasarkan skala prioritas sesuai tingkat kepentingannya.

#### 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 diseluruh pelayanan rumah sakit.
2. Peningkatan kualitas sarana prasarana utamanya kebersihan kamar mandi yang berada di seluruh area rumah sakit termasuk kelengkapan fasilitasnya.
3. Monitoring dan evaluasi kenaikan tarif pelayanan.