



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SURAKARTA

Jl. Ki Hajar Dewantoro 80 Jebres Kotak Pos 187 Surakarta 57126

Telp. (0271) 641442 Fax. (0271) 648920

E-mail : rsjsurakarta@jatengprov.go.id Website : <http://rsjd-surakarta.jatengprov.go.id>

LEMBAR DISPOSISI 2	
ISI SURAT:	SURAT MASUK
Diteruskan Kepada :	ISI DISPOSISI
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <i>Kabag Uraian</i> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<i>Agendakan Jumat tgl 10/3/23</i>



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SURAKARTA

Jl. Ki Hajar Dewantoro 80 Jebres Kotak Pos 187 Surakarta 57126

Telp. (0271) 641442 Fax. (0271) 648920

E-mail : rsisurakarta@jatengprov.go.id Website : <http://rsid-surakarta.jatengprov.go.id>

LEMBAR DISPOSISI

BERKAS : RUMAH SAKIT		SURAT MASUK	
SIFAT : Penting		724	
INDEKS : Laporan Kegiatan		10:15:28	
DARI : Ka. Instalasi Humas & Pemasaran (Surakarta)		LAMPIRAN :	
TGL. SURAT : 2023-01-03	NO. SURAT : -	TGL. TERIMA : 2023-03-03	SUMBER SURAT : Langsung
ISI SURAT : Laporan Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bulan Oktober-Desember 2022 (Terlampir).			
Diteruskan Kepada :			
<input type="checkbox"/> Wadir Pelayanan Medis <input type="checkbox"/> Wadir Administrasi ✓ <input type="checkbox"/> Kabid. Pelayanan Medis <input type="checkbox"/> Kabid. Keperawatan <input type="checkbox"/> Kabid. Penunjang Medis <input type="checkbox"/> Kabag. Keuangan <input type="checkbox"/> Kabag. Perencanaan & Diklitbang <input type="checkbox"/> Kabag. Umum		<input type="checkbox"/> Kasubbag..... <input type="checkbox"/> Kasie..... <input type="checkbox"/> Ka. Instalasi..... <input type="checkbox"/> Komite..... <input type="checkbox"/> Lain-lain.....	
INFORMASI/ TELAAH STAF		ISI DISPOSISI Dengan hormat harap : <input type="checkbox"/> Tanggapan dan Saran <input type="checkbox"/> Proses lebih lanjut <input type="checkbox"/> Koordinasi/konfirmasi <input type="checkbox"/> <i>Agendakan Rapat</i> Catatan : <i>Rapat</i> <i>56/323</i>	

LAPORAN KEGIATAN

SURVEI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SURAKARTA

BULAN OKTOBER - DESEMBER 2022



INSTALASI HUMAS & PEMASARAN

RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SURAKARTA

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH

TAHUN 2022

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sesuai dengan Peraturan Presiden No. 77 Tahun 2015 tentang pedoman organisasi rumah sakit, RSJD Surakarta adalah salah satu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan rawat darurat serta pelayanan pemeriksaan penunjang. Pelayanan tersebut harus memenuhi standar dalam setiap aktivitas operasionalnya. Hal ini sejalan dengan salah satu ketentuan yang termuat dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dalam butir undang-undang tersebut menegaskan bahwa setiap penyelenggara layanan publik harus mengacu pada standar pelayanan, dimana standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas layanan.

Survei kepuasan masyarakat secara berkala terhadap layanan publik adalah suatu kewajiban sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenpanRB) Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei tersebut akan menghasilkan indeks kepuasan masyarakat yang pada esensinya menunjukkan bagaimana kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang pernah diterimanya, RSJD Surakarta telah melaksanakan kegiatan survei kepuasaan masyarakat secara independen sebagai bahan evaluasi kinerja pada tahun 2022.

B. TUJUAN KEGIATAN

1. Tujuan Umum

Survei Kepuasan Masyarakat ini dalam jangka pendek adalah sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di RSJD Surakarta, dan tujuan jangka panjang adalah demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

2. Tujuan Umum

PermenpanRB Nomor 16 Tahun 2014 mengatur tentang pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei ini bertujuan untuk mengukur

tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dengan sasaran :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan
- b. Mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik
- c. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik
- d. Sebagai bahan pertimbangan untuk memperbaiki kualitas mutu layanan di RSJD Surakarta

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. RUANG LINGKUP

Berdasarkan PermenpanRB Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggraan Pelayanan Publik, ruang lingkup kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RSJD Surakarta tahun 2022 meliputi sembilan unsur yang meliputi :

1. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan

3. Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

4. Biaya / Tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus/memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan antara penyelenggara dan masyarakat

5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan

6. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman

7. Perilaku Pelaksana

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8. Penanganan Kritik dan Saran

Tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah alat dalam mencapai tujuan (benda bergerak, misal mesin). Prasarana adalah penunjang utama terselenggaranya proses (tidak bergerak, misal gedung)

B. SASARAN KEGIATAN

Pasien pengguna layanan kesehatan di RSJD Surakarta yang terdiri dari 13 Instalasi yaitu :

1. Instalasi Rawat Jalan
2. Instalasi Farmasi
3. Instalasi Laboratorium
4. Instalasi Gawat Darurat
5. Instalasi Radiologi
6. Instalasi Rehab Medik
7. Instalasi Promosi Kesehatan Rumah Sakit dan Kesehatan Jiwa Masyarakat
8. Instalasi Rawat Inap
9. Instalasi Elektromedik
10. Instalasi Rehabilitasi Psikososial
11. Instalasi Psikologi
12. Instalasi Gigi dan Mulut
13. Subag Diklitbang

C. TEKNIK SAMPLING

Populasi masyarakat pengguna layanan mencakup semua pengguna layanan di RSJD Surakarta bulan Oktober - Desember 2022. Pengambilan data dilakukan secara proposional sesuai dengan jumlah pasien. Teknik sampling yang akan digunakan adalah *proporsional random sampling* untuk mencapai derajat generalisasi dan keterwakilan yang tinggi.

D. METODE PENGUMPULAN DATA

Metoda yang akan digunakan adalah survei lapangan dengan prosedur:

1. Memilih ukuran sampel berdasar kerangka sampel (*sampling frame*) yang diperoleh berdasar data masyarakat pengguna layanan kesehatan di RSJD Surakarta.
2. Pencacah (*enumerator*) akan mendatangi calon responden yang sudah diidentifikasi oleh supervisor survei, dan memohon kesediaan calon responden untuk berpartisipasi dalam kegiatan ini sebagai responden.
3. Untuk meningkatkan partisipasi calon responden, pencacah (*enumerator*) menjelaskan maksud dan tujuan dilaksankannya survei kepuasan ini.

Pada saat pengisian kuesioner, *enumerator* akan mendampingi dan menjelaskan maksud suatu pertanyaan jika dibutuhkan agar responden tidak keliru dalam mempersepsikan pertanyaan, selain itu juga agar tingkat pengembalian kuesioner tinggi

E. UKURAN SAMPEL

Jumlah sampel yang akan ditarik untuk survei lapangan ini menggunakan rumus slovin dengan rata per tiga bulan adalah sebanyak 840 responden. Jumlah tersebut diperoleh melalui perhitungan dengan dasar data pengguna layanan pada RSJD Surakarta bulan Oktober - Desember Tahun 2022. Penghitungan jumlah responden mengacu pada buku panduan yang dikeluarkan oleh Departemen Dalam Negeri Republik Indonesia untuk Survei Kepuasan Masyarakat.

No	Instalasi	Sampel
1	Instalasi Rawat Jalan	150
2	Instalasi Farmasi	60
3	Instalasi Laboratorium	60
4	Instalasi Gawat Darurat	60
5	Instalasi Radiologi	30
6	Instalasi Rehab Medik	60
7	Instalasi PKRS & Keswamas	30
8	Instalasi Rawat Inap	150
9	Instalasi Elektromedik	60
10	Instalasi Anak & Remaja	30
11	Instalasi Psikologi	60
12	Instalasi Gigi dan Mulut	30
13	Subag Diklitbang	60
	Jumlah	840

F. INSTRUMEN PENELITIAN

Kuesioner penelitian disesuaikan dengan PermenpanRB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang mengandung parameter dan indikator kinerja pelayanan publik pada instansi pemerintah.

Kuesioner mencakup pertanyaan dasar untuk mengidentifikasi tentang tingkat kepuasan responden atas kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan kepada pasien di RSJD Surakarta.

Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang relevan, valid, dan reliabel sebagai dasar dalam penyusunan struktrur kuesioner yang terdiri atas 3 (tiga) bagian, yaitu:

1. Bagian I Identitas responden

Meliputi nama, nomor telepon, alamat, usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan jenis pelayanan. Bagian ini berguna untuk mendapatkan profil responden dalam penilaianya terhadap pelayanan.

2. Bagian II Petunjuk Pengisian

Berisi penjelasan isian kuesioner.

3. Bagian III Mutu pelayanan publik.

Berisi pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

4. Bagian IV Mutu pelayanan masing-masing instalasi/bagian.

Berisi pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

G. METODE ANALISIS

Data yang berasal dari tanggapan responden atas pertanyaan kuesioner ditabulasikan dan dianalisis dengan metoda *analisis deskriptif*. Pengolahan data menggunakan program aplikasi komputer yang sesuai dengan kebutuhan. Analisis akan memberikan gambaran keseluruhan tentang tanggapan masyarakat terhadap kinerja RSJD Surakarta dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

H. WAKTU PELAKSANAAN KEGIATAN

Pelaksanaan kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSJD Surakarta
Tahun 2022.

BAB III
HASIL SURVEI

A. HASIL BERDASARKAN INSTALASI

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSJD Surakarta Bulan Oktober - Desember 2022 adalah sebagai berikut :

No	Instalasi	NILAI	SPM
1	Instalasi Rawat Jalan	90.17	90
2	Instalasi Gawat Darurat	90.28	90
3	Instalasi Rawat Inap	90.02	90
4	Instalasi Farmasi	80.32	> 80
5	Instalasi Radiologi	83.80	> 80
6	Instalasi Psikologi	81.30	> 80
7	Subag. Diklitbang	80.74	> 80
8	Instalasi Elektromedik	80.89	> 80
9	Instalasi Rehab Medik	83.80	> 80
10	Instalasi Laboratorium	85.51	> 80
11	Instalasi Keswamas	83.43	> 80
12	Instalasi Keswa Anak dan Remaja	88.61	> 80
13	Instalasi Gigi & Mulut	83.24	> 80
	Rata-Rata	84.78	BAIK

B. HASIL BERDASARKAN DIMENSI

1. INSTALASI RAWAT JALAN

No	Dimensi Pengukuran	Hasil
1	Kemudahan pemenuhan persyaratan	89,67
2	Kemudahan alur pelayanan	90,33
3	Jangka waktu pelayanan	89,83
4	Kewajaran biaya pelayanan kesehatan	91,33
5	Hasil pelayanan	89,17
6	Pengetahuan Ketrampilan Keahlian & Pengalaman	90,00
7	Sikap dan perilaku petugas pelaksana	90,83
8	Layanan sesuai dengan janji dan maklumat	90,17
9	Pengaduan masyarakat	90,17

2. INSTALASI GAWAT DARURAT

No	Dimensi Pengukuran	Hasil
1	Kemudahan pemenuhan persyaratan	87,50
2	Kemudahan alur pelayanan	88,75
3	Jangka waktu pelayanan	88,75
4	Kewajaran biaya pelayanan kesehatan	92,50
5	Hasil pelayanan	87,92
6	Pengetahuan Ketrampilan Keahlian & Pengalaman	90,00
7	Sikap dan perilaku petugas pelaksana	91,67
8	Layanan sesuai dengan janji dan maklumat	93,33
9	Pengaduan masyarakat	92,08

3. INSTALASI RAWAT INAP

No	Dimensi Pengukuran	Hasil
1	Kemudahan pemenuhan persyaratan	89,33
2	Kemudahan alur pelayanan	89,17
3	Jangka waktu pelayanan	91,67
4	Kewajaran biaya pelayanan kesehatan	91,17
5	Hasil pelayanan	88,33
6	Pengetahuan Ketrampilan Keahlian & Pengalaman	89,67
7	Sikap dan perilaku petugas pelaksana	91,33
8	Layanan sesuai dengan janji dan maklumat	89,33
9	Pengaduan masyarakat	90,17

4. INSTALASI FARMASI

No	Dimensi Pengukuran	Hasil
1	Kemudahan pemenuhan persyaratan	79,58
2	Kemudahan alur pelayanan	80,83
3	Jangka waktu pelayanan	76,67
4	Kewajaran biaya pelayanan kesehatan	87,50
5	Hasil pelayanan	79,17
6	Pengetahuan Ketrampilan Keahlian & Pengalaman	79,58
7	Sikap dan perilaku petugas pelaksana	80,42
8	Layanan sesuai dengan janji dan maklumat	78,33
9	Pengaduan masyarakat	80,83

5. INSTALASI RADIOLOGI

No	Dimensi Pengukuran	Hasil
1	Kemudahan pemenuhan persyaratan	83,33
2	Kemudahan alur pelayanan	84,17
3	Jangka waktu pelayanan	80,83
4	Kewajaran biaya pelayanan kesehatan	80,83
5	Hasil pelayanan	84,17
6	Pengetahuan Ketrampilan Keahlian & Pengalaman	85,00
7	Sikap dan perilaku petugas pelaksana	88,33
8	Layanan sesuai dengan janji dan maklumat	83,33
9	Pengaduan masyarakat	84,17

6. INSTALASI PSIKOLOGI

No	Dimensi Pengukuran	Hasil
1	Kemudahan pemenuhan persyaratan	80,00
2	Kemudahan alur pelayanan	81,25
3	Jangka waktu pelayanan	82,50
4	Kewajaran biaya pelayanan kesehatan	76,25
5	Hasil pelayanan	82,50
6	Pengetahuan Ketrampilan Keahlian & Pengalaman	82,92
7	Sikap dan perilaku petugas pelaksana	82,50
8	Layanan Pengaduan masyarakat	83,33
9	Sarana & prasarana	80,42

7. SUBBAG DIKLITBANG

No	Dimensi Pengukuran	Hasil
1	Kemudahan pemenuhan persyaratan	77,50
2	Kemudahan alur pelayanan	76,67
3	Jangka waktu pelayanan	94,58
4	Kewajaran biaya pelayanan kesehatan	68,33
5	Hasil pelayanan	80,00
6	Pengetahuan Ketrampilan Keahlian & Pengalaman	80,83
7	Sikap dan perilaku petugas pelaksana	86,67
8	Layanan sesuai dengan janji dan maklumat	80,83
9	Pengaduan masyarakat	81,25

8. INSTALASI ELEKTROMEDIK

No	Dimensi Pengukuran	Hasil
1	Kemudahan pemenuhan persyaratan	83,00
2	Kemudahan alur pelayanan	83,50
3	Jangka waktu pelayanan	79,50
4	Kewajaran biaya pelayanan kesehatan	77,00
5	Hasil pelayanan	82,00
6	Pengetahuan Ketrampilan Keahlian & Pengalaman	81,50
7	Sikap dan perilaku petugas pelaksana	82,50
8	Layanan sesuai dengan janji dan maklumat	80,00
9	Pengaduan masyarakat	79,00

9. INSTALASI REHAB MEDIK

No	Dimensi Pengukuran	Hasil
1	Kemudahan pemenuhan persyaratan	81,67
2	Kemudahan alur pelayanan	83,33
3	Jangka waktu pelayanan	86,25
4	Kewajaran biaya pelayanan kesehatan	80,00
5	Hasil pelayanan	82,92
6	Pengetahuan Ketrampilan Keahlian & Pengalaman	85,42
7	Sikap dan perilaku petugas pelaksana	86,25
8	Layanan sesuai dengan janji dan maklumat	84,58
9	Pengaduan masyarakat	83,75

10. INSTALASI LABORATORIUM

No	Dimensi Pengukuran	Hasil
1	Kemudahan pemenuhan persyaratan	87,92
2	Kemudahan alur pelayanan	84,58
3	Jangka waktu pelayanan	87,50
4	Kewajaran biaya pelayanan kesehatan	83,33
5	Hasil pelayanan	83,33
6	Pengetahuan Ketrampilan Keahlian & Pengalaman	87,92
7	Sikap dan perilaku petugas pelaksana	90,83
8	Layanan sesuai dengan janji dan maklumat	83,75
9	Pengaduan masyarakat	80,42

11. INSTALASI PKRS & KESWAMAS

No	Dimensi Pengukuran	Hasil
1	Kemudahan pemenuhan persyaratan	80,83
2	Kemudahan alur pelayanan	84,17
3	Jangka waktu pelayanan	84,17
4	Kewajaran biaya pelayanan kesehatan	83,33
5	Hasil pelayanan	87,50
6	Pengetahuan Ketrampilan Keahlian & Pengalaman	85,83
7	Sikap dan perilaku petugas pelaksana	84,17
8	Layanan sesuai dengan janji dan maklumat	80,00
9	Pengaduan masyarakat	80,83

12. INSTALASI ANAK DAN REMAJA

No	Dimensi Pengukuran	Hasil
1	Kemudahan pemenuhan persyaratan	90,00
2	Kemudahan alur pelayanan	87,50
3	Jangka waktu pelayanan	88,33
4	Kewajaran biaya pelayanan kesehatan	85,83
5	Hasil pelayanan	87,50
6	Pengetahuan Ketrampilan Keahlian & Pengalaman	87,50
7	Sikap dan perilaku petugas pelaksana	91,67
8	Layanan sesuai dengan janji dan maklumat	90,00
9	Pengaduan masyarakat	89,17

13. INSTALASI GIGI DAN MULUT

No	Dimensi Pengukuran	Hasil
1	Kemudahan pemenuhan persyaratan	83,33
2	Kemudahan alur pelayanan	83,33
3	Jangka waktu pelayanan	86,67
4	Kewajaran biaya pelayanan kesehatan	85,00
5	Hasil pelayanan	82,50
6	Pengetahuan Ketrampilan Keahlian & Pengalaman	85,00
7	Sikap dan perilaku petugas pelaksana	86,67
8	Layanan sesuai dengan janji dan maklumat	80,83
9	Pengaduan masyarakat	75,83

C. SARAN DAN MASUKAN

1. RAWAT JALAN

- Pertahankan pelayanan untuk lebih maju
- Sudah baik pelayanannya
- Pelayanan ramah dan sopan
- Semoga pelayanan bisa lebih baik lagi
- Sudah baik semua, pertahankan.
- Tingkatkan agar lebih baik lagi
- Pelayanan sudah sangat baik
- Sudah baik
- Semakin tingkatkan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan
- Semakin maju dan berkualitas untuk kepuasan pelanggan
- Semoga lebih baik
- Semoga pelayanan semakin maju dan memuaskan pelanggan
- Semoga kedepannya semakin baik
- Pelayanan sudah bagus
- Semakin maju dalam pelayanan
- Untuk pelayanan sangat baik, dari awal masuk sampai pelayanan kesehatan dan supaya lebih ditingkatkan lagi
- Sangat baik, terus tingkatkan kualitas pelayanan
- Tetap menjadi andalan masyarakat untuk pelopor kesehatan
- Sudah sangat bagus
- Sudah cukup baik, pertahankan dan buat semakin baik
- Tingkatkan dan pertahankan di bidang pelayanan konsumen
- Sudah sangat baik dan memuaskan

2. INSTALASI GAWAT DARURAT

Tidak ada saran

3. INSTALASI RAWAT INAP

- Pelayanna baik, ramah, dan cepat dtangani

4. INSTALASI FARMASI

- Sudah baik

5. INSTALASI RADILOGI

- Terus tingkatkan pelayanan terutama pengambilan obat
- Sudah bagus
- Pelayanan sangat baik dan ramah

6. INSTALASI PSIKOLOGI

- Untuk tempat pendaftaran sebaiknya dipatenkan jangan pindah-pindah, jika ada perpindahan sebaiknya ada pemberitahuan dan alur yang jelas sehingga mudah dipahami, selebihnya sudah baik, tingkatkan dan semangat terus.
- Pelayanan tetap ditingkatkan terus
- Tingkatkan lebih baik lagi, sekarang pelayanan sudah baik dan ramah.

7. SUBAG. DIKLITBANG

- Sarana untuk beribadah lebih ditingkatkan
- Pada semua hal yang ada di pertanyaan tolong ditingkatkan lagi
- Semoga kedepannya lebih baik lagi
- Semoga pelayanannya lebih ditingkatkan lagi
- Selalu melayani lebih baik lagi
- Sarana masjid lebih ditingkatkan lagi
- Sarana masjid lebih ditingkatkan lagi
- Makanan sering telat dan mohon ditingkatkan lagi kebersihan
- Pertahankan kualitas pelayanan bagian Diklat dan RSJD Surakarta
- Sarana masjid lebih ditingkatkan
- Semoga pelayanan yang sudah baik ini bisa dipertahankan dan semakin meningkat
- Semoga kedepannya menjadi lebih baik
- Sangat membantu menuntut ilmu
- Terima kasih atas pelayanannya dan semoga lebih ditingkatkan lagi
- Semoga kedepan makanannya lebih enak
- Semoga RSJD Surakarta tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang baik
- Semoga tetap menjadi RSJD yang selalu berkolaborasi untuk pendidikan
- Sangat membantu dalam menuntut ilmu

8. INSTALASI ELEKTROMEDIK

- Sangat baik dalam pelayanan
- Pelayanan sangat baik
- Sangat baik dan ramah
- Gedungnya kurang representatif (sudah tua)
- Kerjanya mohon ditingkatkan lagi
- Sudah baik, tingkatkan
- Bisa lebih banyak lagi melayani pasien umum/non jiwa
- Pelayanan sudah cukup baik mungkin buat kedepannya bisa ditingkatkan lagi
- Pelayanan sudah sangat baik semoga bisa lebih ditingkatkan lagi
- Pelayanan RSJD Surakarta luar biasa

9. INSTALASI REHAB MEDIK

- Mohon dipermudah dalam pelayanan
- Sudah baik

10. INSTALASI LABORATORIUM

- Terus tingkatkan pelayanan yang lebih baik lagi
- Sudah sangat baik dan cepat pelayanannya, mohon dipertahankan.
- Tingkatkan dan permudah pelayanan karena masih mahal.
- Petugas melayani dengan baik, perawatnya sopan dan ramah, tempatnya juga bersih dan nyaman.
- Tingkatkan pelayanan menjadi terbaik

- Semua pelayanan sudah baik perlu ditingkatkan agar menjadi sempurna
- Dibuat tempat yang bagus lagi supaya petugas nyaman dan aman dalam menjalankan tugas
- Sudah cukup baik secara umum
- Terima kasih, pelayanannya sangat bagus, ramah dan, cepat
- Terus berkembang RSJD Surakarta
- Pelayanan sudah baik
- Pelayanan di RSJD sangat cepat, sopan, ramah, dan baik. Untuk informasi dan pelayanan juga sangat jelas. Sangat memuaskan pelayanan RSJD Surakarta.
- Pengembangan digitalisasi untuk kedepan
- Perlu adanya peningkatan sarana dan prasarana
- Mohon disediakan alur untuk setiap pemeriksaan
- Sistem pelayanannya sangat baik dan jelas serta semua staf sangat ramah
- Sudah baik pelayanannya
- Semuanya sudah baik
- Baru pertama kali kesini dan pelayanan serta sarana sudah baik
- Pelayanan sudah sangat bagus
- Semoga senantiasa memberikan pelayanan yang baik

11. INSTALASI KESWAMAS

Tidak ada saran

12. INSTALASI ANAK DAN REMAJA

Tidak ada saran

13. INSTALASI GIGI DAN MULUT

Tidak ada saran

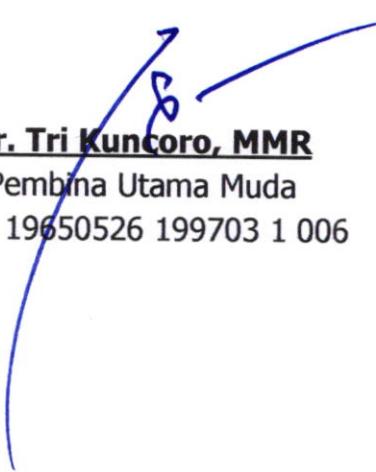
BAB IV
PENUTUP

Demikian laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Bulan Oktober - Desember 2022 ini disusun sebagai dasar evaluasi pelaksanaan kegiatan pelayanan di RSJD Surakarta dan sebagai dasar penyusunan tindak lanjut hasil evaluasi. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih .

Surakarta, 3 Januari 2023

Mengetahui,
Direktur RSJD Surakarta
Provinsi Jawa Tengah

Kepala Instalasi Humas dan Pemasaran
RSJD Surakarta
Provinsi Jawa Tengah


dr. Tri Kuncoro, MMR
Pembina Utama Muda
NIP. 19650526 199703 1 006


Sarah Umi Nur Azizah, S.I.Kom
Penata Muda
NIP.19930814 201902 2 007

Dengan demikian nilai indeks Unit Pelayanan disimpulkan sbb:

- a Indeks Kepuasan Masyarakat
- b Target

83.24 (Sangat Baik)
80



REKAP RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN			
NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS	0	0.00
2	TNI/Polri	0	0.00
3	Pegawai Swasta	0	0.00
4	Wiraswasta/Wirausaha	1	3.33
5	Petani/Nelayan	0	0.00
6	Pelajar/Mahasiswa	4	13.33
7	Lainnya	25	83.33
TOTAL		30	100.00

REKAP RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR			
NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD ke bawah	0	0.00
2	SLTP	0	0.00
3	SLTA	23	76.67
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	2	6.67
5	Sarjana (S-1)	5	16.67
6	S-2 ke atas	0	0.00
TOTAL		30	100.00

Dengan demikian nilai indeks Unit Pelayanan disimpulkan sbb:

- a Indeks Kepuasan Masyarakat
- b Target

83.80 (Sangat Baik)
80



REKAP RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN			
NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS	3	11.54
2	TNI/Polri	0	0.00
3	Pegawai Swasta	2	7.69
4	Wiraswasta/Wirausaha	3	11.54
5	Petani/Nelayan	0	0.00
6	Pelajar/Mahasiswa	3	11.54
7	Lainnya	15	57.69
TOTAL		26	100.00

REKAP RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR			
NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD ke bawah	1	3.85
2	SLTP	1	3.85
3	SLTA	12	46.15
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	6	23.08
5	Sarjana (S-1)	5	19.23
6	S-2 ke atas	1	3.85
TOTAL		26	100.00

Dengan demikian nilai indeks Unit Pelayanan disimpulkan sbb:

- a Indeks Kepuasan Masyarakat
- b Target

90.17 (Sangat Baik)
90



REKAP RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN			
NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS	5	3.33
2	TNI/Polri	0	0.00
3	Pegawai Swasta	38	25.33
4	Wiraswasta/Wirausaha	23	15.33
5	Petani/Nelayan	11	7.33
6	Pelajar/Mahasiswa	16	10.67
7	Lainnya	57	38.00
TOTAL		150	100.00

REKAP RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR			
NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD ke bawah	6	4.00
2	SLTP	31	20.67
3	SLTA	58	38.67
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	16	10.67
5	Sarjana (S-1)	25	16.67
6	S-2 ke atas	14	9.33
TOTAL		150	100.00

50		1		1	5	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4
51	1			1	5	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3
52	1		1		6	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
53	1		1		6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
54		1	1		6	6	3	3	4	2	3	4	4	4	
55	1			1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
56		1		1	7	2	3	3	3	4	4	3	3	3	
57		1		1	7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
58		1			1	7	1	3	3	3	3	3	3	3	
59	1				1	7	3	4	4	4	4	4	4	4	
60	1				1	3	1	4	4	3	4	4	4	4	
JML NILAI PER UNSUR	24	36	28	19	13		196	200	207	192	199	205	207	203	201
rata2 indeks per unsur							3.267	3.333	3.450	3.200	3.317	3.417	3.450	3.383	3.350
IKM UNIT PELAYANAN							81.67	83.33	86.25	80.00	82.92	85.42	86.25	84.58	83.75
															83.80
		60	60												

Menggunakan skala 4, nilai dasar 25

Dengan demikian nilai indeks Unit Pelayanan disimpulkan sbb:

- a Indeks Kepuasan Masyarakat
- b Target

83.80 (Sangat Baik)
80



REKAP RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN			
NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS	6	10.00
2	TNI/Polri	0	0.00
3	Pegawai Swasta	2	3.33
4	Wiraswasta/Wirausaha	11	18.33
5	Petani/Nelayan	4	6.67
6	Pelajar/Mahasiswa	11	18.33
7	Lainnya	26	43.33
TOTAL		60	100.00

REKAP RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR			
NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD ke bawah	8	13.33
2	SLTP	2	3.33
3	SLTA	23	38.33
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	13	21.67
5	Sarjana (S-1)	13	21.67
6	S-2 ke atas	1	1.67
TOTAL		60	100.00

Dengan demikian nilai indeks Unit Pelayanan disimpulkan sbb:

- a Indeks Kepuasan Masyarakat
- b Target

83.43 (Sangat Baik)
80



REKAP RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN			
NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS	1	3.33
2	TNI/Polri	0	0.00
3	Pegawai Swasta	1	3.33
4	Wiraswasta/Wirausaha	6	20.00
5	Petani/Nelayan	5	16.67
6	Pelajar/Mahasiswa	3	10.00
7	Lainnya	14	46.67
TOTAL		30	100.00

REKAP RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR			
NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD ke bawah	10	33.33
2	SLTP	4	13.33
3	SLTA	13	43.33
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	2	6.67
5	Sarjana (S-1)	1	3.33
6	S-2 ke atas	0	0.00
TOTAL		30	100.00

43		1	1		3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
44	1			1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	1			1	7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	1			1	1	5	4	4	3	3	3	3	4	3	
47	1			1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	1			1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	1			1	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	
50		1		1	7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	1			1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
52		1		1	7	5	4	4	4	4	3	3	3	3	
53	1			1	7	1	4	4	4	4	4	4	4	4	
54		1		1	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
55		1		1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
56		1		1	7	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
57		1		1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	1			1	7	5	4	4	4	3	3	3	4	3	
59	1		1		2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	1		1		7	1	3	3	3	3	3	4	4	4	
JML NILAI PER UNSUR	38	22	11	27	22		210	213	213	222	211	216	220	224	221
rata2 indeks per unsur							3.500	3.550	3.550	3.700	3.517	3.600	3.667	3.733	3.683
IKM UNIT PELAYANAN	Nilai indeks x nilai dasar						87.50	88.75	88.75	92.50	87.92	90.00	91.67	93.33	92.08
	60	60													90.28

Menggunakan skala 4, nilai dasar 25

3.611 indeks

Dengan demikian nilai indeks Unit Pelayanan disimpulkan sbb:

- a Indeks Kepuasan Masyarakat
- b Target

90.28 (Sangat Baik)
90



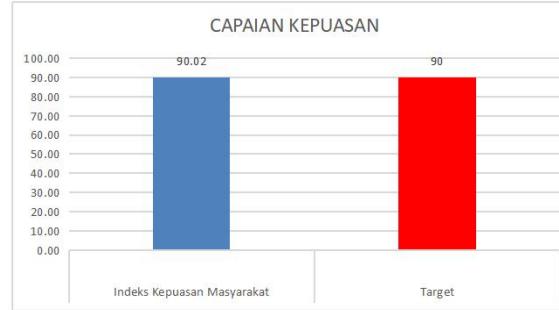
REKAP RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN			
NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS	1	1.67
2	TNI/Polri	3	5.00
3	Pegawai Swasta	22	36.67
4	Wiraswasta/Wirausaha	13	21.67
5	Petani/Nelayan	5	8.33
6	Pelajar/Mahasiswa	0	0.00
7	Lainnya	16	26.67
TOTAL		60	100.00

REKAP RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR			
NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD ke bawah	4	6.67
2	SLTP	14	23.33
3	SLTA	29	48.33
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	4	6.67
5	Sarjana (S-1)	9	15.00
6	S-2 ke atas	0	0.00
TOTAL		60	100.00

Dengan demikian nilai indeks Unit Pelayanan disimpulkan sbb:

- a Indeks Kepuasan Masyarakat
- b Target

90.02 (Sangat Baik)
90



REKAP RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN			
NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS	3	2.00
2	TNI/Polri	2	1.33
3	Pegawai Swasta	24	16.00
4	Wiraswasta/Wirausaha	32	21.33
5	Petani/Nelayan	6	4.00
6	Pelajar/Mahasiswa	3	2.00
7	Lainnya	80	53.33
TOTAL		150	100.00

REKAP RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR			
NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD ke bawah	28	18.67
2	SLTP	27	18.00
3	SLTA	61	40.67
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	18	12.00
5	Sarjana (S-1)	15	10.00
6	S-2 ke atas	1	0.67
TOTAL		150	100.00

56		1	1			6	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
57		1	1			6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58		1	1			6	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
59		1	1			6	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
60		1	1			6	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
JML NILAI PER UNSUR	7	53	60	0	0		186	184	227	164	192	194	208	194	195		
rata2 indeks per unsur							3.100	3.067	3.783	2.733	3.200	3.233	3.467	3.233	3.250	3.230	
IKM UNIT PELAYANAN							Nilai indeks x nilai dasar	77.50	76.67	94.58	68.33	80.00	80.83	86.67	80.83	81.25	80.74
		60	60														

Menggunakan skala 4, nilai dasar 25

Dengan demikian nilai indeks Unit Pelayanan disimpulkan sbb:

- a Indeks Kepuasan Masyarakat
- b Target

80.74 (Sangat Baik)
80



REKAP RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN			
NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS	0	0.00
2	TNI/Polri	0	0.00
3	Pegawai Swasta	0	0.00
4	Wiraswasta/Wirausaha	0	0.00
5	Petani/Nelayan	0	0.00
6	Pelajar/Mahasiswa	59	98.33
7	Lainnya	1	1.67
TOTAL		60	100.00

REKAP RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR			
NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD ke bawah	0	0.00
2	SLTP	0	0.00
3	SLTA	57	95.00
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	0	0.00
5	Sarjana (S-1)	3	5.00
6	S-2 ke atas	0	0.00
TOTAL		60	100.00

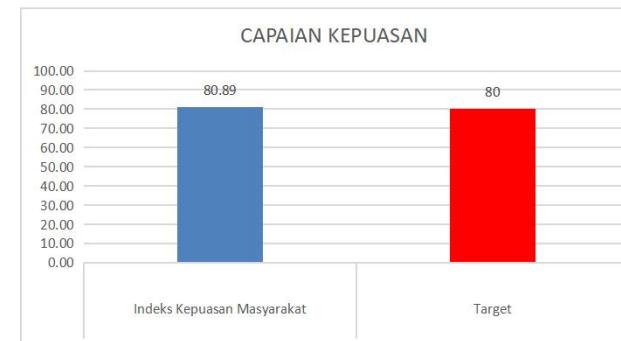
48	1			1		3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
49		1	1			7	5	3	4	4	3	3	3	3	3	
50	1		1			4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
51	1		1			7	3	4	3	3	2	3	3	3	3	
52		1	1			6	3	4	4	4	2	4	4	3	3	
53		1	1			6	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
54		1	1			6	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
55		1	1			7	3	4	3	3	2	3	3	3	3	
56		1	1			6	4	3	3	3	3	3	2	3	4	
57		1	1			6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
58		1	1			6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59		1	1			6	4	4	3	3	2	3	3	4	3	
60		1	1			6	4	4	3	3	2	3	3	4	3	
JML NILAI PER UNSUR	22	28	25	21	4			166	167	159	154	164	163	165	160	158
rata2 indeks per unsur								3.320	3.340	3.180	3.080	3.280	3.260	3.300	3.200	3.160
IKM UNIT PELAYANAN	50	50						83.00	83.50	79.50	77.00	82.00	81.50	82.50	80.00	79.00
																80.89

Menggunakan skala 4, nilai dasar 25

Dengan demikian nilai indeks Unit Pelayanan disimpulkan sbb:

- a Indeks Kepuasan Masyarakat
- b Target

80.89 (Sangat Baik)
80



REKAP RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN			
NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE
1	PNS	1	2.00
2	TNI/Polri	0	0.00
3	Pegawai Swasta	11	22.00
4	Wiraswasta/Wirausaha	9	18.00
5	Petani/Nelayan	1	2.00
6	Pelajar/Mahasiswa	12	24.00
7	Lainnya	16	32.00
TOTAL		50	100.00

REKAP RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR			
NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD ke bawah	0	0.00
2	SLTP	13	26.00
3	SLTA	15	30.00
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	5	10.00
5	Sarjana (S-1)	15	30.00
6	S-2 ke atas	2	4.00
TOTAL		50	100.00

Dengan demikian nilai indeks Unit Pelayanan disimpulkan sbb:

- a Indeks Kepuasan Masyarakat
- b Target

88.61 (Sangat Baik)
80



REKAP RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN			
NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS	3	10.00
2	TNI/Polri	1	3.33
3	Pegawai Swasta	9	30.00
4	Wiraswasta/Wirausaha	3	10.00
5	Petani/Nelayan	4	13.33
6	Pelajar/Mahasiswa	0	0.00
7	Lainnya	10	33.33
TOTAL		30	100.00

REKAP RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR			
NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD ke bawah	3	10.00
2	SLTP	5	16.67
3	SLTA	15	50.00
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	3	10.00
5	Sarjana (S-1)	4	13.33
6	S-2 ke atas	0	0.00
TOTAL		30	100.00