

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT RSUD TIDAR KOTA MAGELANG TAHUN 2024



PEMERINTAH KOTA MAGELANG RSUD TIDAR KOTA MAGELANG

Alamat : Jl. Tidar No. 30A Magelang
Telp. (0293) 362260, 362463, Fax 368354 Magelang 56122

KATA PENGANTAR

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik, pemerintah terus berupaya dalam mewujudkan harapan dan tuntutan masyarakat secara menyeluruh dan berkelanjutan. Untuk mewujudkan hal tersebut perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan.

Salah satu cara untuk memperoleh evaluasi adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima melalui metode survey. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat tersebut dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang melakukan survey Kepuasan Masyarakat agar dapat mengetahui kondisi pelayanan berdasarkan perspektif pengguna layanan yang dalam hal ini adalah masyarakat agar dapat diketahui indikator apa saja yang perlu perbaikan atau peningkatan demi meningkatnya kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang. Survey Kepuasan Masyarakat pada RSUD Tidar Kota Magelang dilaksanakan dengan mengisi kuesioner dan melalui scan barcode, hal ini dimaksudkan agar unit penerima layanan/ masyarakat dapat melakukan survey kepuasan secara mandiri.

Kami mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan sehingga pelaksanaan survey kepuasan masyarakat di RSUD Tidar Kota Magelang dapat dilaksanakan. Dan kami mengharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan, saran dan kritik yang membangun demi perbaikan dimasa yang akan datang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang.

Magelang, 10 Desember 2024

Ka.Bag.Bina Program, Pengembangan dan Hukum

RSUD TIDAR KOTA MAGELANG



PRAYITNO, S.Kep., Ners
NIP. 19761211 199702 1 001

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring dengan tuntutan good governance di era reformasi birokrasi ini maka penggunaan prospektif pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan publik sudah menjadi suatu keharusan tolok ukur menilai kinerja pemerintahan. Yang dalam hal ini adalah untuk mengetahui sejauh apa pelayanan yang disediakan telah memenuhi harapan, kepuasan maupun kebutuhan publik lokal sebagai konstituennya.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan survei kepuasan kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Survei kepuasan masyarakat merupakan wujud evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang 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.

Pada tahun 2024 ini survey kepuasan masyarakat dilakukan dengan menggunakan perangkat survey kepuasan masyarakat berupa pengisian kuesioner maupun melalui aplikasi survey kepuasan masyarakat yang ada di rs, hal ini dimaksudkan agar perangkat daerah/unit pelayanan publik dapat melakukan survey kepuasan masyarakat secara mandiri.

Melalui pelaksanaan survey ini diharapkan akan diketahui sejauh mana perkembangan kinerja pelayanan unit pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kota Magelang dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Hasil pengukuran IKM ini akan dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan sekaligus berfungsi sebagai pendorong bagi unit pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Tujuan dari survey ini adalah :

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan di RSUD Tidar Kota Magelang.
2. Untuk memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya rendah.
3. Sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Untuk memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota Magelang.
5. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh masing-masing unsur pelayanan di RSUD Tidar Kota Magelang.

D. BATASAN PENGERTIAN

Beberapa batasan pengertian dalam kegiatan survey indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh kualitas pelayanan dari aparatur/unit penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Adapun batasan pengertian untuk variabel-variabel yang termuat dalam kuesioner IKM Tahun 2024 sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan yang dimaksud dalam survey ini adalah persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam mendapat layanan pada unit-unit layanan publik yang ada di Kota Magelang. Persyaratan pelayanan yang dimaksud dapat berupa persyaratan administrasi maupun persyaratan lainnya. Kepada responden ditanyakan tentang tingkat kemudahan warga masyarakat untuk memenuhi persyaratan yang diajukan oleh unit layanan.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dimaksud dalam survey ini difokuskan pada pertanyaan mengenai prosedur yang berkaitan dengan pemenuhan pelayanan pada unit-unit pelayanan publik di Kota Magelang. Kepada responden ditanyakan tentang bagaimana kemudahan prosedur alur pelayanan yang harus dilalui oleh warga masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

3. Waktu Pelayanan

Kecepatan pelayanan yang dimaksud dalam survey ini lebih difokuskan kepada kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang diberikan petugas pada saat melaksanakan tugas.

4. Biaya/Tarif

Kepastian biaya pelayanan yang dimaksud dalam survey ini adalah kepastian biaya/tarif yang harus dibayar oleh masyarakat untuk satu periode tertentu dalam mendapatkan layanan di unit-unit layanan publik di RSUD Tidar Kota Magelang.

5. Produk Layanan

Produk layanan yang dimaksud dalam survey ini adalah kesesuaian produk pelayanan Antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana yang dimaksud dalam survey ini adalah kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan pada unit-unit layanan publik .

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana yang dimaksud dalam survey ini adalah terkait dengan kesopanan dan keramahan petugas dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya di unit-unit layanan publik.

BAB II

METODE PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MAYARAKAT

A. OBJEK SURVEY

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survey kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan unit-unit pelayanan publik dengan menggunakan perangkat survey kepuasan masyarakat berupa kuesioner secara online sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan, dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan dan tiap jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan.

Adapun objek dari kegiatan survey Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Kota Magelang Tahun 2024 meliputi pelayanan kesehatan rawat jalan, pelayanan kesehatan rawat inap, pelayanan penunjang medik, pelayanan IGD.

B. RESPONDEN

Dalam pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Magelang Tahun 2024, metode yang digunakan dalam penentuan responden melalui teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan dibagikan pengumuman/selebaran pengisian Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat. Dikarenakan kuesioner berbentuk online, sampel tidak dapat ditentukan secara pasti, ditambah juga dalam keadaan pandemi, sehingga kita tidak dapat mendampingi responden untuk mengisi kuesioner.

C. PROSES PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data primer dari tiap-tiap responden diperoleh dengan memberikan kuesioner online, dengan membuka link https://bit.ly/SKM_RSUDTIDAR dan aplikasi e-Pasien RSUD Tidar. Dalam pengukurannya, setiap responden diminta pendapatnya mengenai suatu pernyataan, dengan skala penilaian dari 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Tanggapan maksimal diberi nilai paling besar (4) dan tanggapan minimal diberi nilai paling kecil (1).

D. METODE PENGOLAHAN DATA

Data jawaban dari masyarakat yang telah masuk dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, dan pekerjaan utama. Informasi ini

digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai IKM adalah “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 :

$$\text{BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG} = \frac{\text{JUMLAH BOBOT}}{\text{JUMLAH UNSUR}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Setelah data isian kuesioner terkumpul kemudian dihitung masing-masing nilai unsur pelayanan dengan menggunakan rumus :

$$\text{NILAI UNSUR PELAYANAN} = \frac{\text{TOTAL NILAI PERSEPSI PER UNSUR}}{\text{TOTAL UNSUR YANG TERISI}}$$

Setelah nilai unsur pelayanan diketahui kemudian dicari Nilai Indeks masing-masing unsur pelayanan dengan rumus :

$$\text{INDEKS PER UNSUR} = \text{NILAI UNSUR PELAYANAN} \times \text{BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG}$$

Untuk memudahkan Interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 , dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{NILAI IKM KONVERSI PER UNSUR} = \text{NILAI INDEKS} \times 25$$

Untuk mengetahui nilai IKM unit pelayanan didapatkan dengan menjumlahkan 9 unsur nilai IKM konversi.

$$\text{NILAI IKM} = \text{JUMLAH DARI 9 NILAI UNSUR KONVERSI}$$

Hasil nilai indeks unit pelayanan kemudian diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut :

Tabel. 2.2 Kriteria Nilai Interval
Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,25 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

BAB III

GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR

A. VISI, MISI, DAN MOTTO PELAYANAN

Visi, misi, dan motto RSUD Tidar Kota Magelang tertuang dalam Surat Keputusan Direktur RSUD Tidar Kota Magelang tanggal 25 Oktober 2010 Nomor 1723/05.011/700/2010.

Visi

RSUD Tidar Kota Magelang mempunyai visi “Menjadi rumah sakit yang unggul dalam pelayanan dan pendidikan”.

Misi

Misi RSUD Tidar Kota Magelang adalah sebagai berikut.

1. Memberikan pelayanan kesehatan paripurna, bermutu, mengutamakan keselamatan pasien yang beretika dan profesional.
2. Mengembangkan dan meningkatkan kompetensi sumber daya manusia yang berakhlak dan berintegritas.
3. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana pelayanan secara memadai dan berkesinambungan sesuai dengan perkembangan teknologi
4. Menyelenggarakan pengelolaan rumah sakit secara akuntabel dan inovatif.
5. Menciptakan lingkungan kerja yang sehat, suasana kerja yang nyaman, dan kolaboratif.
6. Menyelenggarakan pendidikan dan penelitian serta pengabdian masyarakat.

Motto

Motto pelayanan RSUD Tidar Kota Magelang adalah “**Mitra Menuju Sehat**”.

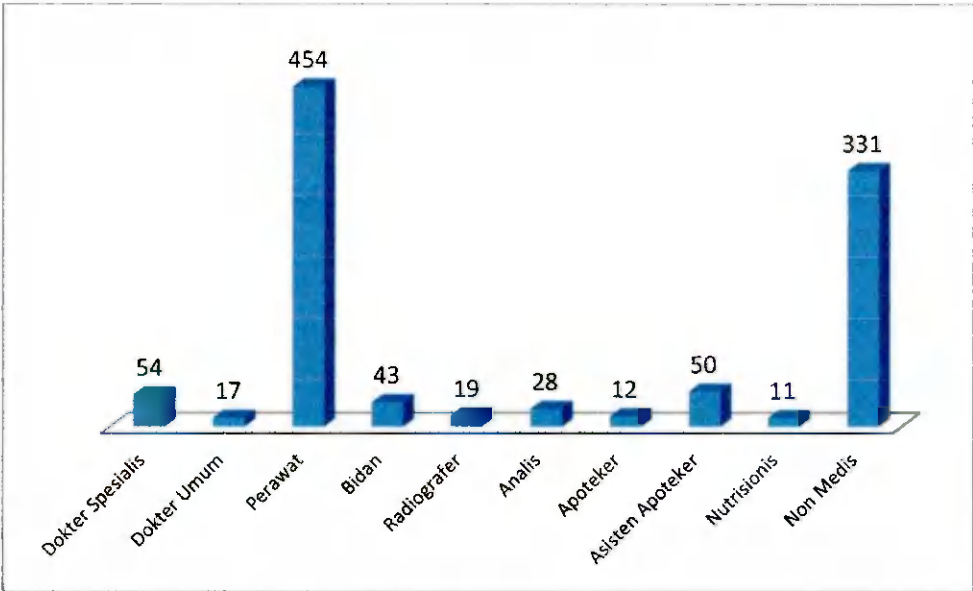
B. SISTEM DAN PROSEDUR

Dalam melaksanakan pelayanannya, RSUD Tidar Kota Magelang mempunyai Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang berisi ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan di RSUD Tidar Kota Magelang yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal atau ketentuan spesifikasi teknis tentang tolok ukur layanan minimal yang diberikan oleh Badan Layanan Umum Daerah kepada masyarakat. Dengan adanya SPM ini dapat digunakan untuk meningkatkan dan menjamin mutu pelayanan kepada masyarakat. Dokumen tersebut tertuang dalam Peraturan Walikota Magelang Nomor 43 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas peraturan Walikota Magelang Nomor 46 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal RSUD Tidar Kota Magelang. Di dalam SPM ini tercantum jenis pelayanan, indikator, Standar (nilai), batas waktu pencapaian dan uraian

SPM bagi masing-masing unit layanan di RSUD Tidar. Selain SPM rumah sakit, di RSUD Tidar Kota Magelang juga ada SOP (Standar Operasional Prosedur) yang dimaksudkan agar dalam pelaksanaan pelayanan kepada pasien lebih optimal. Setiap unit pelayanan yang ada di RSUD Tidar Kota Magelang mempunyai SOP yang disesuaikan dengan fungsi dan peranan dari setiap unit pelayanan.

C. SUMBER DAYA MANUSIA

Dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat, RSUD Tidar Kota Magelang sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan mempunyai sumber daya manusia yang terdiri dari tenaga medis, tenaga paramedis, dan tenaga non medis. Berdasarkan data kepegawaian per Desember 2024, sumber daya manusia yang ada di RSUD Tidar Kota Magelang saat ini berjumlah 1019 orang. Rincian sumber daya manusia di RSUD Tidar Kota Magelang ditunjukkan dalam Grafik III.1 berikut ini :



Grafik 3.1 Sumber Daya Manusia RSUD Tidar Kota Magelang Tahun 2024

D. FASILITAS

Fasilitas pelayanan di RSUD Tidar Kota Magelang sudah meliputi fasilitas rawat inap, rawat jalan, penunjang, dan administrasi. Fasilitas-fasilitas tersebut digunakan untuk mendukung pelayanan kepada pasien. Secara rinci fasilitas-fasilitas yang ada di RSUD Tidar Kota Magelang adalah sebagai berikut.

- 1. Fasilitas Pelayanan Rawat Jalan
 - Pelayanan rawat jalan terdiri atas Poliklinik :
 - a. Spesialis Penyakit Dalam
 - b. Penyakit Dalam Konsultan Ginjal Hipertensi

- c. Penyakit Dalam Konsultan Hematologi Onkologi Medik
- d. Jantung dan Pembuluh Darah
- e. Bedah Konsultan Onkologi
- f. Bedah Umum
- g. Bedah Orthopedi dan Traumatologi
- h. Bedah Digestif (Konsultan)
- i. Bedah Anak
- j. Bedah Mulut
- k. Bedah Syaraf
- l. Bedah SubSpesialis Vaskular dan Endovaskular
- m. Urologi
- n. Anak
- o. Obstetri dan Gynekologi
- p. Syaraf
- q. THT
- r. Mata,
- s. Konservasi Gigi
- t. Orthodontisi/ Kawat Gigi
- u. Paru
- v. Kulit Kelamin
- w. Kesehatan Jiwa (Psikiatri)
- x. Pelayanan ESWL

2. Fasilitas Pelayanan Rawat Inap

Pelayanan rawat inap terdiri atas 20 ruang perawatan :

- a. Ruang Alamanda I (VIP, VVIP)
- b. Alamanda II (VIP)
- c. Ruang Anyelir (Kelas 1)
- d. Ruang Aster 2
- e. Ruang Aster 3
- f. Ruang Aster 4
- g. Ruang Aster 5
- h. Ruang Aster 6
- i. Ruang Bougenfil (Kebidanan dan Kandungan)
- j. Ruang Cempaka (Perinatal)
- k. Ruang Dahlia 1
- l. Ruang Dahlia 2
- m. Ruang Dahlia 3
- n. Ruang Dahlia 4

- o. Ruang Dahlia 5
- p. Ruang Edelweis
- q. Ruang Flamboyan
- r. Ruang Gladiol (Ruang Isolasi)
- s. Ruang ICU/ICCU (Pelayanan Intensif)
- t. Ruang PICU/NICU (Pelayanan Intensif).

Berikut jumlah tempat tidur siap pakai yang ada di RSUD Tidar Kota Magelang.

Tabel 3.1 Kapasitas Tempat Tidur RSUD Tidar Kota Magelang Tahun 2024
Keputusan Direktur RSUD Tidar Kota Magelang Nomor 100.3.3/59/710/2024

NO	NAMA RUANG PERAWATAN/ PELAYANAN	TEMPAT TIDUR	JUMLAH TEMPAT TIDUR	KETERANGAN
1	2	3	4	5
I.	TEMPAT TIDUR KELAS RAWAT INAP STANDAR JKN			
1	ASTER 2	30	30	Lokasi : Gedung Aster Lantai 2; Fungsi : Perawatan pasien kasus penyakit jantung, saraf, paru; Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : 3
2	ASTER 3	29	29	Lokasi : Gedung Aster Lantai 3; Fungsi : Perawatan pasien kasus penyakit dalam (interna); Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : 3
3	ASTER 4	29	29	Lokasi : Gedung Aster Lantai 4; Fungsi : Perawatan pasien kasus penyakit dalam (interna); Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : 3
4	ASTER 5	20	20	Lokasi : Gedung Aster Lantai 5; Fungsi : Perawatan pasien kasus bedah; Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : 3

5	ASTER 6	25	25	Lokasi : Gedung Aster Lantai 6; Fungsi : Perawatan pasien kasus penyakit anak; Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : 3
6	BUGENVILE	2	26	Lokasi : Gedung ICU Lantai 2; Fungsi : Perawatan pasien obsgyn, nifas; Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : 2
		2		Lokasi : Gedung ICU Lantai 2; Fungsi : Perawatan bayi level 1; Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : 2
		12		Lokasi : Gedung ICU Lantai 2; Fungsi : Perawatan pasien obsgyn, nifas; Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : 3
		10		Lokasi : Gedung ICU Lantai 2; Fungsi : Perawatan bayi level 1; Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : 3
7	DAHLIA 2	14	14	Lokasi : Gedung Dahlia Lantai 2; Fungsi : Perawatan pasien kasus penyakit anak; Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : 2
8	DAHLIA 3	14	14	Lokasi : Gedung Dahlia Lantai 3; Fungsi : Perawatan pasien kasus bedah, penyakit dalam (interna); Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : 2

9	DAHLIA 4	14	14	Lokasi : Gedung Dahlia Lantai 4; Fungsi : Perawatan pasien kasus penyakit dalam (interna), jantung, saraf, paru; Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : 2
10	FLAMBOYAN	26	26	Lokasi : Gedung IGD Lantai 2; Fungsi : Perawatan pasien kasus bedah; Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan) Kelas : 3
II.	TEMPAT TIDUR NON-KELAS RAWAT INAP STANDAR JKN			
11	ALAMANDA 1	2	12	Lokasi : Gedung Alamanda Lantai 1;Fungsi : Perawatan pasien dengan semua kasus penyakit;Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan);Kelas : Presiden Suite
		10		Lokasi : Gedung Alamanda Lantai 1; Fungsi : Perawatan pasien dengan semua kasus penyakit; Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : VIP
12	ALAMANDA 2	14	14	Lokasi : Gedung Alamanda Lantai 2; Fungsi : Perawatan pasien dengan semua kasus penyakit; Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : VIP
13	ANYELIR	18	18	Lokasi : Gedung Anyelir; Fungsi : Perawatan pasien dengan semua kasus penyakit; Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : 1

14	BUGENVILE	1	6	Lokasi : Gedung ICU Lantai 2; Fungsi : perawatan pasien obsgyn, nifas; Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : VIP
		1		Lokasi : Gedung ICU Lantai 2; Fungsi : Perawatan pasien bayi level 1; Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : VIP
		2		Lokasi : Gedung ICU Lantai 2; Fungsi : Perawatan pasien obsgyn, nifas; Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : 1
		2		Lokasi : Gedung ICU Lantai 2; Fungsi : Perawatan pasien bayi level 1; Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : 1
15	CEMPAKA	18	18	Lokasi : Gedung PICU/NICU Lantai 2; Fungsi : Perawatan pasien perinatologi ; Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : Non-Kelas
16	DAHLIA 5	6	6	Lokasi : Gedung Dahlia Lantai 5; Fungsi : Perawatan pasien kasus kemoterapi; Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : Non-Kelas
III.	RUANG ISOLASI			
17	ASTER 5	8	8	Lokasi : Gedung Aster Lantai 5; Fungsi : Perawatan pasien isolasi Airborne; Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan

				Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : Non-Kelas
18	ASTER 6	4	4	Lokasi : Gedung Aster Lantai 6; Fungsi : Perawatan pasien isolasi penyakit anak; Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : Non-Kelas
19	FLAMBOYAN	3	3	Lokasi : Gedung IGD Lantai 2; Fungsi : Perawatan pasien isolasi bedah; Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : Non-Kelas
20	ICU/ICCU	2	2	Lokasi : Gedung ICU Lantai 1; Fungsi : Perawatan pasien isolasi intensif dewasa; Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : Non-Kelas
21	PICU	1	1	Lokasi : Gedung PICU/NICU Lantai 1; Fungsi : Perawatan pasien isolasi intensif anak; Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : Non-Kelas
22	CEMPAKA	2	2	Lokasi : Gedung PICU/NICU Lantai 2; Fungsi : Perawatan pasien isolasi Perinatologi; Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : Non-Kelas
IV.	RUANG INTENSIF			
22	ICU/ICCU	13	13	Lokasi : Gedung ICU Lantai 1; Fungsi : Perawatan pasien intensif dewasa; Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : Non-Kelas

23	ICVCU	6	6	Lokasi : Gedung Dahlia Lantai 1; Fungsi : Perawatan pasien intensif jantung dewasa; Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : Non-Kelas
24	INTENSIF STROKE	6	6	Lokasi : Gedung Dahlia Lantai 1; Fungsi : Perawatan pasien intensif stroke dewasa; Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : Non-Kelas
25	PICU	7	7	Lokasi : Gedung PICU/NICU Lantai 1; Fungsi : Perawatan pasien intensif anak; Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : Non-Kelas
26	NICU	12	12	Lokasi : Gedung PICU/NICU Lantai 1; Fungsi : Perawatan pasien intensif bayi; Pasien : Umum, Jaminan BPJSK/Jaminan Lain Dengan Kerja Sama (sesuai ketentuan); Kelas : Non-Kelas
JUMLAH TOTAL TEMPAT TIDUR			365	

3. Fasilitas pelayanan rawat intensif
Pelayanan rawat intensif didukung oleh tenaga yang terampil untuk pasien-pasien yang memerlukan penanganan intensif. Perawatan intensif terdiri dari ICU/ICCU, ICVCU, Unit Stroke dan PICU/NICU.
4. Fasilitas pelayanan penunjang
Fasilitas pelayanan penunjang meliputi Radiologi, Laboratorium Klinik, Laboratorium Patologi Anatomi, Bank Darah, Rehabilitasi Medik, dan Hemodialisa.
5. Fasilitas pelayanan gawat darurat
Merupakan pelayanan gawat darurat yang melayani 24 jam bagi masyarakat yang membutuhkan, dan dilayani oleh tenaga-tenaga yang terampil serta sudah mendapatkan pelatihan di bidang PPGD (Penanggulangan Pasien Gawat Darurat) baik dokter maupun paramedis.
6. Fasilitas pelayanan farmasi
Melayani pelayanan obat selama 24 jam baik pasien umum, maupun peserta BPJS yang berobat di RSUD Tidar Kota Magelang.
7. Fasilitas pelayanan gizi rumah sakit
Pelayanan yang ada disamping melayani kebutuhan gizi rumah sakit juga melayani konsultasi gizi bagi pasien rawat jalan maupun rawat inap.
8. Fasilitas pelayanan ambulance
Pelayanan mobil ambulance ada 3 buah untuk pasien yang membutuhkan transportasi dan 1 buah mobil jenazah.
9. Fasilitas peralatan medik rumah sakit
Fasilitas peralatan medik rumah sakit sampai dengan Desember Tahun 2023 sebanyak 260 jenis peralatan medik.
10. Pelayanan administrasi
Pelayanan administrasi Visum et Repertum , Asuransi Jasa Raharja dan lain-lain.
11. Pelayanan sanitasi
Kegiatan Instalasi Sanitasi rumah sakit yang dapat dilakukan saat ini berupa pengelolaan linen rumah sakit, pengelolaan limbah B3 (bahan berbahaya dan beracun), pengelolaan limbah domestik (pengelolaan sampah rumah tangga) dan Pemeriksaan pengelolaan limbah cair. Serta pemeriksaan laboratorium pemantauan kesehatan lingkungan rumah sakit.

Dari fasilitas-fasilitas kesehatan yang ada di rumah sakit di RSUD Tidar Kota Magelang, yang menjadi pelayanan unggulan pada tahun 2024 adalah :

- **Hemodialisa**

Hemodialisa merupakan prosedur pembersihan darah dari limbah-limbah hasil metabolisme tubuh dengan menggunakan alat yang disebut dengan hemodialyzer. Secara singkat pengertian hemodialisa yaitu cuci darah.

Dalam prosedur ini darah akan dialirkan ke mesin cuci darah untuk dibersihkan, setelah itu darah yang sudah bersih akan dikembalikan ke dalam tubuh pasien.

Kegunaan atau indikasi hemodialisa umumnya menjadi standar perawatan bagi pasien gagal ginjal kronis. Prosedur hemodialisa mengharuskan pasien untuk mengikuti jadwal perawatan rutin, mengambil obat secara teratur dan, biasanya, melakukan diet khusus.

- **Echocardiography**

Echocardiography merupakan suatu tindakan medis yang dilakukan untuk memeriksa kondisi serta struktur jantung, mulai dari bilik, katup, otot, hingga pembuluh darahnya. Maka dari itu, pemeriksaan echocardiography sering kali digunakan untuk mendeteksi berbagai macam penyakit jantung. Lebih tepatnya tindakan yang dilakukan dengan menggunakan gelombang suara frekwensi tinggi atau ultrasound.

- **ESWL**

ESWL merupakan metode non-operatif yang digunakan untuk mengatasi penyakit batu ginjal. Tindakan ini digunakan memakai sebuah mesin berteknologi tinggi yang dapat memecahkan batu pada saluran kemih dengan mengkonsentrasikan gelombang kejut (*shock wave*) pada lokasi batu dari luar tubuh.

Mesin khusus yang disebut *lithotripter* menghasilkan gelombang kejut (*shock wave*) yang dikonsentrasikan di sekitar ginjal. Kemudian, batu ginjal akan dihancurkan menjadi pecahan-pecahan yang lebih kecil yang dapat dikeluarkan bersama urine.

- **Kemoterapi/ Bedah Onkologi**

Kemoterapi merupakan metode pengobatan kanker dengan cara memberikan obat-obatan kepada pasien untuk membunuh sel-sel kanker dan menghentikan pertumbuhannya.

Dokter akan melakukan kemoterapi melalui beberapa metode alternatif. Di antaranya adalah suntikan intravena, obat minum, infus, atau melalui pompa yang mengirimkan obat ke dalam tubuh secara perlahan.

Kemoterapi bekerja dengan cara mengganggu siklus pertumbuhan sel kanker, membunuh sel-sel kanker, dan mencegahnya berkembang biak.

- **Layanan Antar Sehat**

Pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas bagi masyarakat Kota Magelang merupakan salah satu upaya penguatan dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Salah satu penguatan akses pelayanan kesehatan adalah dengan adanya kemudahan bagi seluruh warga masyarakat Kota Magelang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan mudah, cepat dan tepat tanpa terkendala masalah transportasi melalui layanan Antar Sehat kepada pasien.

- **Layanan paket Medical Check Up**

Medical Check Up (MCU) merupakan prosedur pemeriksaan kesehatan secara menyeluruh yang dilakukan untuk mengetahui kondisi kesehatan seseorang.

Tujuan *Medical Check Up* biasanya untuk evaluasi kesehatan agar bisa mencegah penyakit sedari dini sebelum bertambah parah. Pemeriksaan menyeluruh dengan Medical Check Up (MCU) bisa dilakukan mulai dari remaja usia 18 tahun hingga dewasa. American Medical Association merekomendasikan Anda untuk MCU rutin minimal 1 tahun sekali.

- **Layanan Laser Kulit**

Laser kulit merupakan perawatan kulit populer yang banyak diketahui khalayak. Terapi laser dapat memperbaiki dan meregenerasi sel-sel kulit. Biasanya terapi laser menggunakan sinar cahaya pendek yang ditargetkan pada bagian kulit yang ingin diperbaiki. Perawatan kulit dengan laser banyak digunakan di unit bedah plastik, rumah sakit, hingga klinik kecantikan.

Perawatan laser juga berguna untuk mengurangi tanda-tanda penuaan dini pada kulit seperti kerutan dan bintik-bintik penuaan; mengurangi bekas luka, termasuk bekas luka akibat jerawat; mengencangkan kulit; mengurangi melasma; mengobati vena laba-laba; dan kekhawatiran lainnya.

- **Layanan Laser Mata**

LASIK (Laser-Assisted in situ Keratomileusis) merupakan metode yang paling populer di dunia untuk memperbaiki refraksi mata (myopia, Presbiopia atau Astigmatism).

Operasi LASIK dilakukan oleh dokter mata yang menggunakan laser atau microkeratome untuk membentuk kembali kornea mata untuk meningkatkan ketajaman visual. Bagi sebagian besar pasien, LASIK menyediakan alternative permanen untuk kacamata atau lensa kontak.

Tindakan LASIK cocok untuk semua orang yang membutuhkan penampilan praktis untuk mendukung aktivitas dinamis, karena tindakan LASIK akan menghilangkan ketergantungan pada kacamata atau lensa kontak.

- **Tes Bera**

Secara umum, tes Brain Evoked Response Auditory (BERA) merupakan pemeriksaan skrining lanjutan dari tes Otoacoustic Emission (OAE) pada bayi untuk melihat terjadinya gangguan ketulian atau tidak. "Pemeriksaan BERA dapat dilakukan pada bayi usia tiga bulan sampai dewasa.

- **Pelayanan Bedah Anak**

Merupakan layanan spesialistik oleh dokter spesialis bedah anak, yaitu terkait dengan permasalahan bayi dan anak yang nantinya membutuhkan tindakan pembedahan. Penyakit anak yang pada umumnya memerlukan pembedahan antara lain cacat bawaan organ dalam : higroma kistik atreia esofagus dan fistula trakeoesofagus, stenosis pyloricum hipertropi, atresi usus, nekrosis enterokolitis, penyakit hirschsprung, imperforasi anus, testis yang tak menurun. Defek dinding abdomen : omfalosel, gastroskisis, hernia cacat dinding dada, tumor anak seperti neuroblastoma, tumor wilms, rhabdomiosarkoma, ATRT, tumor hati, teratoma.

- **Pelayanan Bedah Urologi**

Merupakan pelayanan spesialis oleh dokter spesialis urologi, yaitu layanan yang terkait dengan kelainan urologi, antara lain : Batu saluran kemih, pembesaran prostat jinak dan kanker prostat. Keganasan saluran kemih dan kelamin, Gangguan fungsi seksual pria, Gangguan fungsi seksual wanita, Gangguan kesuburan pria, Inkontinensia (ngompol) dan kelainan urodinamik, Kelainan urologi anak, (urologi pediatrik), andro-urologi, kelainan bawaan urologi dan rekonstruksi.

- **Pemeriksaan radiografi panoramic**

Merupakan pembuatan foto gigi tanpa tertutupi / terhalangi oleh tulang maxila dan mandibular. Pemeriksaan ini sangat diperlukan bagi dokter gigi spesialis orthodonti dalam rangka memperbaiki susunan gigi.

- **Layanan Laparoscopi**

Laparoskopi merupakan tehnik bedah invasive minimal / dengan sayatan kecil dan menggunakan alat-alat berukuran kecil untuk menggantikan peran tangan dokter melakukan prosedur bedah di rongga perut dengan alat bantu layar monitor. Tindakan ini antara lain bisa digunakan untuk pengambilan usus buntu, batu empedu, dan lain lain. Keuntungan tehnik laparoscopi

adalah kerusakan jaringan lebih ringan, nyeri setelah operasi lebih ringan, lama perawatan lebih pendek, resiko infeksi lebih kecil dan masa penyembuhan yang lebih cepat.

- **Arthroscopy**

Merupakan tehnik pemeriksaan dan pengobatan dengan melihat, memeriksa / mengevaluasi dan memperbaiki kelainan di dalam sendi. Prosedur dilaksanakan dengan membuat sayatan kecil dan memasukkan instrument kecil ke dalam sendi. Kelainan yang sering dijumpai melalui tehnik arthroscopy meliputi peradangan, pengapuran sendi, terlepasnya bagian sendi dan robekan urat-urat persendian.

- **Penggantian Sendi Lutut/Total Knee Replacement**

Penggantian Sendi Panggul (Total Hip Replacement) dan Penggantian Kepala Tulang Paha (Femur Replacement).

Dengan tenaga ahli (Dokter Bedah Ortopedi) yang ada, RSUD Tidar pada saat ini telah mampu mengerjakan penggantian sendi lutut total, penggantian sendi pnggul total maupun penggantian kepala tulang paha. Penggantian bisa disebabkan karena kerusakan sendi akibat pengapuran, kematian tulang maupun karena patah sendi, dan digantikan dengan bahan tiruan yang berupa logam ataupun bahan lain.

- **Layanan Operasi Katarak dengan Phaco Emulsifikasi**

Merupakan operasi katarak yang dibantu dengan alat yang canggih, Phaco Emulsifier. Dengan alat ini maka operasi dilakukan dengan membuat sayatan kecil, dimana lensa yang keruh dikeluarkan dengan bantuan gelombang suara frekuensi tinggi. Keuntungannya adalah proses operasi dan penyembuhan lebih cepat serta tidak perlu melakukan jahitan .

- **Layanan Pemeriksaan Endoskopik THT**

Merupakan pemeriksaan penunjang canggih pada telinga hidung dan tenggorokan dengan Endoskop, untuk mengetahui adanya kelainan ataupun keganasan secara cepat dan tepat tanpa pembiausan dan tanpa rawat inap.

- **Layanan pemeriksaan Endoskopi**

Merupakan pemeriksaan canggih saluran cerna untuk mengetahui kelainan atau masalah dalam saluran cerna, baik saluran pencernaan bagian atas (Gastroskopi) maupun saluran cerna bagian bawah (Colonoskopi).

- **Layanan Thalasemia**

Merupakan suatu penyakit yang disebabkan karena terjadinya gangguan produksi sel darah merah dan merupakan faktor keturunan. Layanan Thalasemia ini banyak dimanfaatkan oleh penderita dari beberapa kabupaten sekitar Kota Magelang hingga Temanggung dan Wonosobo.

- **Bone Densitometri**

Merupakan alat untuk mengukur kepadatan tulang dan menentukan apakah tulang seseorang telah mengalami osteoporosis (rapuh tulang).

- **Poliklinik VVIP**

Poliklinik VVIP merupakan pengembangan rawat jalan eksklusif bagi pelanggan/ pasien yang menginginkan kenyamanan, kemudahan dan kecepatan pelayanan dengan didukung oleh Dokter Spesialis, pemeriksaan penunjang, kefarmasian, kasir yang berada dalam satu tempat (one stop service).

- **Mamografi**

Merupakan alat yang digunakan untuk pemeriksaan payudara, untuk melihat beberapa type tumor dan kista.

- **Layanan MRI (Magnetic Resonance Imaging)**

Merupakan alat untuk memindai dan menampilkan gambar struktur dan organ dalam tubuh, dengan resolusi tinggi. Dengan alat ini dapat diketahui informasi tentang struktur tubuh yang tidak bisa didapat melalui pemeriksaan X-Ray, Ultra sound maupun CT-Scan. MRI dapat membantu dokter melakukan diagnosis berbagai kondisi, antara lain :

- Jantung dan Pembuluh darah
- Otot dan syaraf tulang belakang
- Tulang dan sendi
- Payudara dan Organ internal lain.

- **Layanan Cath-Lab Cardiovintervensi dan Neurointervensi**

Layanan cardiovintervensi adalah intervensi atau tindakan medis yang dilakukan terhdap sistem kardiovintervensi, yaitu jantung dan pembuluh darah, dengan tujuan untuk mendiagnosis, memperbaiki gangguan atau kondisi yang berkaitan dengan jantung dan sistem peredaran darah.

Layanan neurointervensi adalah intervensi atau tindakan medis yang dilakukan terhadap system saraf, melibatkan prosedur bedah atau teknik non bedah yang digunakan untuk mendiagnosis atau mengobati gangguan atau kondisi neurologis seperti aneurisma otak, stroke, tumor otak atau cedera saraf lainnya.

BAB IV
HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

A. HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil survey IKM Tahun 2024 di RSUD Tidar Kota Magelang, diperoleh responden sebanyak 1037 orang. Responden tersebut terdiri dari pasien sebagai pengguna langsung pelayanan di RSUD Tidar Kota Magelang maupun penunggu pasien yang sedang dirawat di RSUD Tidar Kota Magelang. Survey tersebut dilakukan di empat jenis pelayanan yaitu:

- 1. Pelayanan kesehatan rawat jalan
- 2. Pelayanan kesehatan rawat inap
- 3. Pelayanan penunjang medik
- 4. Pelayanan IGD (Instalasi Gawat Darurat)

Apabila dilihat dari sisi karakteristik responden, maka dapat ditunjukkan seperti dalam Tabel 4.1. berikut ini :

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Survey IKM Tahun 2024
Berdasarkan Jenis Kelamin

Bulan	Perempuan	Laki-laki	Jumlah
Januari	58	27	85
Februari	45	21	66
Maret	21	21	42
April	63	33	96
Mei	53	36	89
Juni	31	20	51
Juli	66	47	113
Agustus	78	64	142
September	6	6	12
Oktober	37	22	59
November	44	36	80
Desember	107	95	202
Jumlah	609	428	1037

Keseluruhan responden yang berjumlah 1037 orang yang melakukan pengisian kuesioner laki-laki lebih sedikit dibandingkan perempuan yaitu responden perempuan sebanyak 609 orang, sedangkan responden laki-laki sebanyak 428 orang.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Survey IKM Tahun 2024
Berdasarkan Pekerjaan

Bulan	PNS	SWASTA	TNI/POLRI	WIRASWASTA	PELAJAR	LAINNYA	Jumlah
Januari	6	20	0	25	5	29	85
Februari	9	24	0	16	0	17	66
Maret	8	11	1	13	1	8	42
April	20	30	6	25	0	15	96
Mei	21	29	5	20	4	10	89
Juni	11	17	0	9	6	8	51
Juli	14	26	8	28	7	30	113
Agustus	35	30	7	35	11	24	142
September	6	2	1	0	0	3	12
Oktober	11	12	3	15	4	14	59
November	13	33	4	13	1	16	80
Desember	8	44	3	58	34	55	202
Jumlah	162	278	38	257	73	229	1037

Apabila dilihat dari jenis pekerjaannya, maka sebagian besar responden mempunyai jenis pekerjaan Swasta sebanyak 278 orang, Wiraswasta sebanyak 257 orang, Lain-lain sebanyak 229, PNS sebanyak 162, Pelajar sebanyak 73 dan TNI / POLRI sebanyak 38 orang.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Survey IKM Tahun 2024
Berdasarkan Pendidikan

Bulan	SD	SLTP	SLTA	DIII	S1	S2	S3	Jumlah
Januari	7	6	50	0	22	0	0	85
Februari	0	3	34	0	29	0	0	66
Maret	0	2	22	0	18	0	0	42
April	0	1	48	0	47	0	0	96
Mei	0	5	39	0	45	0	0	89
Juni	0	1	25	0	25	0	0	51
Juli	0	7	47	0	58	1	0	113
Agustus	0	11	68	0	63	0	0	142
September	0	1	5	0	6	0	0	12
Oktober	4	3	31	0	19	2	0	59
November	3	2	50	0	25	0	0	80

Desember	5	14	114	0	69	0	0	202
Jumlah	19	56	533	0	426	3	0	1037

Apabila dilihat dari pendidikan, maka sebagian besar responden mempunyai pendidikan SLTA sebanyak 533 orang, Sarjana (S1) sebanyak 426 orang, SLTP sebanyak 56, SD sebanyak 19, Sarjana (S2) sebanyak 3.

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Survey IKM Tahun 2024
Berdasarkan Jenis Pelayanan

BULAN	IGD	RA JAL	RA NAP	FAR MASI	LAB	RADIO LOGI	REHAB MEDIK	HD	JML
Januari	11	20	48	1	1	1	3	0	85
Februari	16	17	18	1	1	2	4	7	66
Maret	9	10	17	1	1	0	2	2	42
April	15	26	27	3	4	8	4	9	96
Mei	13	25	29	3	5	5	4	5	89
Juni	16	12	15	1	3	0	2	2	51
Juli	34	20	29	5	1	8	6	10	113
Agustus	52	22	35	5	4	5	7	12	142
September	2	4	5	0	0	1	0	0	12
Oktober	6	24	22	2	0	1	4	0	59
November	14	22	26	4	1	0	6	7	80
Desember	4	185	11	2	1	0	0	0	202
Jumlah	192	387	282	28	22	15	42	54	1037

Apabila dilihat dari jenis pelayanan, maka sebagian besar responden yang mengisi dari Rawat Jalan (Poliklinik) sebanyak 387 orang, Rawat Inap sebanyak 282 orang, IGD sebanyak 192, Farmasi sebanyak 28, Rehab Medik sebanyak 42, Laboratorium sebanyak 22, Radiologi sebanyak 15 dan Hemodialisa sebanyak 54 orang.

B. ANALISIS HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Pada Tahun 2024 Nilai IKM RSUD Tidar Kota Magelang mencapai 87,88. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum mutu pelayanan termasuk dalam kategori B atau dengan kata lain kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori Baik. Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, keseluruhannya mendapat nilai mutu pelayanan B. Dari tahun ke tahun nilai IKM RSUD Tidar Kota Magelang mengalami peningkatan. Apabila dibandingkan dengan pencapaian nilai IKM tahun 2023 yaitu sebesar 84,61, maka pencapaian nilai IKM tahun 2024 untuk RSUD Tidar Kota Magelang mengalami peningkatan sebesar 3,27 (3,72%). Peningkatan nilai IKM yang dicapai tahun 2024 ini menunjukkan RSUD Tidar Kota Magelang berusaha untuk meningkatkan kinerja pelayanan kepada pasien sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien.

Trend Nilai IKM dari tahun ke tahun dapat dilihat pada grafik 4.5 berikut ini :



Grafik 4.5 Trend Nilai IKM RSUD Tidar Kota Magelang tahun 2020-2024

Dilihat dari Grafik 4.5 diatas dapat dilakukan analisa bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di RSUD Tidar Kota Magelang dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat atau responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan ada masukan atau keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, dan hal ini akan terus dilakukan evaluasi dan perbaikan guna pelayanan rumah sakit yang paripurna.

Nilai dari 9 unsur pelayanan nilai IKM RSUD Tidar Kota Magelang Tahun 2023 dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini :

Tabel 4.6 Nilai IKM setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan
RSUD Tidar Kota Magelang Tahun 2024

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA	MUTU PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,69	A
U2	Prosedur	3,55	A
U3	Waktu Pelayanan	3,48	A
U4	Biaya/ Tarif	3,03	A
U5	Produk layanan	3,59	A
U6	Kompetensi pelaksana	3,61	A
U7	Perilaku pelaksana	3,59	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,67	A
U9	Penanganan Pengaduan	3,62	A
Rata - rata		3,54	
Nilai		87,88	
BAIK			

Berdasarkan nilai IKM Tahun 2024 seperti pada Tabel 4.6, dapat dilakukan analisa bahwa dari unsur-unsur pelayanan yang dicapai, unsur persyaratan (U1) mempunyai **nilai tertinggi** yaitu 3,69. Sedangkan **nilai terendah** adalah biaya/tarif (U3) yaitu mencapai 3,03.

Tabel 4.7 Grafik Capaian Nilai IKM Per Bulan
RSUD Tidar Kota Magelang Tahun 2024



Berdasarkan Capaian Nilai IKM Per Bulan Tahun 2024 seperti pada Tabel 4.7, dapat dilakukan analisa sebagai berikut :

- a. Terdapat kenaikan dari bulan Januari (82,75) ke bulan Februari (85,15) sebesar 2,4.
- b. Bulan Maret mengalami penurunan sebesar 0,13 menjadi 85,02, hal ini berarti terdapat ketidakpuasan dari pelanggan terhadap pelayanan di rumah sakit. Rumah Sakit melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap ketidakpuasan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelayanan ke masyarakat.
- c. Pada bulan April (85,8) dan Mei (86,15), mengalami peningkatan kembali, hal ini berarti kepuasan pelanggan terhadap layanan di rumah sakit meningkat. Hal ini dibuktikan dengan adanya peningkatan di bulan-bulan berikutnya, yang menunjukkan bahwa layanan rumah sakit semakin membaik dan menunjukkan peningkatan walaupun pada bulan juni dan September mengalami penurunan sedikit.

Tabel 4.8 Unsur persyaratan (U1)
Hasil Survey IKM Tahun 2024

No	Kegiatan	Jumlah Responden	%
1	Tidak sesuai	2	0,19
2	Kurang sesuai	5	0,48
3	Sesuai	391	37,70
4	Sangat sesuai	639	61,62
5	Tidak mengisi	0	0

Tabel 4.8 memperlihatkan pencapaian unsur persyaratan (U1). Nilai unsur tertinggi yaitu persyaratan (U1) mencapai 3,69 dari 1037 responden dengan rincian :

- 0,19 % responden menyatakan tidak sesuai, hal ini dimungkinkan responden kurang memahami persyaratan pelayanan yang ada di rs.
- 0,48 % responden menyatakan kurang sesuai
- 37,70 % responden menyatakan sesuai
- 61,62 % responden menyatakan sangat sesuai.

Sedangkan unsur pelayanan yang mempunyai nilai terendah adalah unsur biaya/tarif (U3) dengan nilai 3,03. Tabel 4.9 menunjukkan penilaian responden terhadap unsur biaya/tarif.

Tabel 4.9 unsur biaya/tarif (U3) Hasil Survey IKM Tahun 2024

No	Kegiatan	Jumlah Responden	%
1	Sangat Mahal	1	0,096
2	Cukup Mahal	7	0,67
3	Murah	224	21,60
4	Gratis	805	77,62
5	Tidak mengisi	0	0

Tabel 4.9 memperlihatkan pencapaian unsur biaya/tarif, nilai unsur terendah yaitu biaya/tarif (U3) mencapai 3,03 dari 1037 responden, dengan rincian sebagai berikut :

- 0,096 % responden menyatakan sangat mahal
- 0,67 % responden menyatakan cukup mahal
- 21,60 % responden menyatakan murah
- 77,62 % responden menyatakan gratis, hal ini dikarenakan pasien menggunakan BPJS sehingga tidak mengeluarkan biaya.

Berkaitan dengan saran dan masukan yang diberikan dari responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuisioner survey IKM di RSUD Tidar Kota Magelang, Tahun 2024, dapat disajikan data sebagai berikut :

Tabel 4.10 Saran dan Masukan Hasil Survey IKM Tahun 2024

No	Unsur	Masukan/Saran
1.	Persyaratan Pelayanan	Bisa ditambah pengumuman yang terkait dengan pelayanan yang ada di rs agar masyarakat umum mengetahui
		Tidak semua penyakit ditanggung di IGD untuk pasien yang menggunakan BPJS.
		Pendaftaran online susah, tidak bisa sendiri
		Mau mondok sesuai kelas, terutama kelas 1 sulit, ruangan tdk banyak, mohon bisa ditambah ruang ranap untuk kelas 1
		Hanya saja kalau rujukan habis kita tidak bisa langsung ke RS Tidar
		Hanya saja mau ke pendftran, ambil obat, kasir dari igd jauh, apalagi saat hujan, tdk ada kanopi. Mau ke laborat juga jauh, harus sampai lantai 7

		(pasien tdk mesti ada pengantar)
		Saya sarankan ac nya di nyalakan klo pas udara panas
		Mungkin untuk bed di igd bisa ditambah lagi untuk mengantisipasi pasien yg banyak
		Mohon kebersihan kamar mandi lebih ditingkatkan
		Lebih di teliti lagi soal pelaporan.di saat pasien di tangani.jika sudah di periksa mohon di catat.keluh kesah pasien/gejala apa pasien yg di alami. Mohon kl ada orang tua yg kebingungan dalam mencari ruangan bisa secara responsip tuk di tangani karna orang tua kadang takut akan bertanya duluan.sekedar masukan apa yg telah di alami
		Kalau bisa tdk perlu banyak fotokopi persyaratan, kan sdh model elektronik
		Prasarana utk toilet,air mengenang krm lantai tdk melandai dan toilet kurang bersih (kotor)
		Sprei dan selimut diganti setiap hari
		Penambahan ketersediaan kamar kelas 1
		Semoga bisa lebih efisien untuk penjelasan keadaan dan kondisi pasien
2.	Prosedur Pelayanan	Hanya kadang saat ingin berobat ke rs kembali terbentur dengan persyaratan urutan berjenjang
		Kalau bisa jangan ada daftar online. Kedepannya mohon untuk yang daftar online antrian di loketnya jangan dicampur dg yg daftar normal.
		Kadang agak lambat di pendaftaran
		2 loket pendaftaran lantai 4 tidak ontime
		Kesulitan untuk mendapatkan kamar
		Tempat untuk mendftr dan ambil obat jauh dari igd
		Prosedur pelayanan kurang mudah, apalagi untuk orang tua

		Hanya semenjak ada online jadi lebih rumit, dibuat lebih ringkas lagi apabila sdh daftar online tidak perlu daftar ulang dipetugas pendaftaran,
		Mungkin lebih di buat agak simpel biar lebih bisa di terima atau di lakukan oleh orang yang awam
		Mudah, Cuma agak panjang prosedurnya
		Hanya saja perlu kesabaran ketika harus rawat inap ketika di igd
		Mungkin utk ruang pendaftaran rosngsen bisa lebih deket dengan tempat pelayanan
3.	Waktu Pelayanan	Pelayanan bisa lebih dipercepat agar tidak terjadi antrian lebih banyak
		Bagi yang ambil nomor antrian tp wkt dipanggil tdk ditempat, sebaiknya disuruh ambil no antrian baru
		Antrian pendaftaran harus dibuka beberapa loket agar tidak menumpuk
		Lama di antrian dan pengambilan obat
		Mohon diperhatikan untuk pasien yang mau rawat inap, harus inden menunggu kamar, dokter saat visite tidak selalu pagi/ kadang malah sore
		Dokter poliklinik masih lama untuk mulai prakteknya, terutama kasus bedah, tdk tepat waktu sesuai jadwal, kadang menunggu dokter yang lagi operasi pada saat jadwal di poliklinik.
		Sudah lumayan cepat, hanya saja mohon dokter bisa sesuai jadwal dipoli/tepat waktu, pelayanan difarmasi juga mohon bisa lebih cepat lagi
		Jadwal visite dokter tidak selalu sama, tdk selalu pagi
		Pelayanan cepat, hanya lama menunggu lama utk rawat inap
		Hanya saja masih ada dokter yang datang belum tepat waktu, masih hrs menunggu lama dokter datang saat di poliklinik, tapi untuk yg lain sudah bagus
		Harus ditambah loket pendaftaran untuk poli

		karena pasien rawat jalan banyak tapi pendaftaran poli hanya 2/3 saja
		Ditambah untuk jam besuk pasien, jangan hanya sore.
		Kadang masih ada dokter yang datang tdk tepat waktu, kadang dokter ganti mendadak
		Untuk yang di icu sangat memuaskan dan cepat , tapi untuk saat di igd agak lama hampir 1 hari atau bisa 1x24 jam
		Pelayanan terkadang cepat, terkadang cukup lama, mungkin perlu ditingkatkan lagi
4.	Biaya /Tarif	Mohon diperhatikan lagi disesuaikan dg kemampuan masyarakat rata - rata
		Lebih disesuaikan
		Sehat memang mahal harganya,tp dg dibantu bpjs & apabila kita nyaman sakitnya akan berkurang
		Mahal/murah nya sebenarnya tergantung dengan tindakan medis yang dilakukan
5.	Produk Pelayanan	Lebih sabar saja saat melayani pasien
		Untuk disesuaikan dan ditingkatkan lagi
		Produk yg tercantum dg hasil yg diberikan sdh sesuai sdh bagus,mohon pelayanan ditingkatkan lg
6.	Kompetensi Pelaksana	Lebih banyak mengikuti pelatihan
		Semua petugas sesuai dg kompetensinya,saran lebih ditingkatkan lg
		Karena kurang perawat sehingga kami membuang kotoran pasien sendiri ,mungkin kedepan perawat nya ditambah
		Lebih bertanggung jawab lagi
		Untuk meningkatkan sdm, perlu sering dilakukan pelatihan untk pegawai
7.	Perilaku Petugas	Tolong lebih diperhatikan lagi kadang ada pasien yang kenal dengan petugas terus didahulukan

		Ada petugas yang tidak ramah sama sekali dan terkesan judes, lebih banyak senyum kepada pasien
		Sebagian sdh pada ramah, ada dokter yg agak sadis, memeriksa kurang ramah, banyak senyum kepada pasien
		Bisa ditingkatkan lagi, perawat poli lebih murah senyum
		Dg senyum sbg obat yg sedang sakit, maka sapalah senyumlah ramahlah dg pasien
		Sudah sopan (tdk semuanya), bisa lebih ramah lagi kepda pasien/keluarga pasien, bicara bisa lebih santun lagi
		Mungkin bisa ditambah fasilitas untuk tempat duduk penunggu, terutama lantai 4, diberikan fasilitas bacaan untuk tiap lantai
		Ada juga, sesama petugas tidak aruh sapa
		Petugas pendftran laborat bisa lebih tersenyum saat melayani
		Bisa lebih banyak senyum saat pelayanan, jangan banyak berkerumun dan ngobrol dipendaftaran radiologi
		Petugaa farmasi bisa lebih ramah lagi dan senyum.saatt melayani pasien
		Unt petugas administrasi rawat inap di ugd,berjilbab dan pakai behel,tolong lebih ramah lg,kalau menghadapi pasien ada 3Snya terutama senyumnya
8.	Sarana dan Prasarana	Ruangan bisa diperluas lagi terutama untuk lantai 4 agar tidak berjubel, ditambah fasilitas bacaan/ TV, bisa ditambah ruang poliklinik, kursi penunggu diperbanyak
		Ruangan IGD terlalu sempit, runag rawat inap ditambah terutama untuk kelas 1
		Bisa ditambah sarana prasarana lagi dbangsai, ruang tunggu dibuat lebih luas terutama kelas 2 dan 3

		Ruangan IGD dibuat lebih luas, dibedakan utk kasus bedah dan non bedah, ruang tunggu saat pasien diobservasi utk diperhatikan.
		Lantai 2 terlalu sempit, mungkin ruangan untuk fisioterapi bisa dibuat lebih luas lagi
		Parkir mobil dan motor kurang memadai.
		Tolong sediakan tempat charger HP
		Alat tensi digital sering berbeda hasil dengan yang manual
		Sistem pemanggilan pasien dipoli diperbaiki agar tdk bersahut' antar poli,kadang untuk orang tua tidak mendengar, layar monitor ditiap poli diaktifkan
		Rawat jalan tempat nyaman, bisa ditambah untuk poli yang belum ada, ditambah fasilitas seperti TV, tempat bacaan diperbanyak
		Perlu adanya peningkatan pada layanan kebersihan baik di kamar maupun di kamar mandi, dan penggantian spre/slimut perlu dijadwalkan scra berkala
		Pintu kamar Anyelir susah dikunci dan pintu kamar mandinya susah ditutp
		Melengkapi sabun cuci tangan dan tisu di kmr mandi pasien.. Serta kebersihan disamping kmr untuk kamar dahlia ada sedikit kotor
		Sulit untuk mendapat kamar kelas 1, kamar bisa ditambah/dibangun lagi untuk kelas 1
		Igd diperluas, saat penuh pasien sampai dilur ruang pemeriksaan, bangsal kelas 1 ditambah jangan hanya 1
		Kalau bisa laborat jangan dilantai atas, kasihan utk pasien lansia yg tanpa pengantar walaupun ada lift yg mempermudah
		Igd bisa diperluas, dan disediakan ruang saat menunggu rawat inap, dibedakan untuk kasus bedah dan non bedah, jangan dicampur, dan bisa lebih rapi lagi

		Utk rung baca buku sering dikunci, jadi kalau mau baca buku tdk bisa
		Ditambahkan dispenser disetiap bangsal
		Cuma kamar mandi nya mohon di berikan pewangi lebih biar tidak Pesing ,tapi untuk kelas RSUD sudah bagus sekali
		Sudah baik hanya untuk ruang tunggu icu kurang luas, dan kurang privasi
		Berikan pelindung tirai yang sesuai
		Sebaiknya spray pasien d ganti jika sudah terkena noda
		Tempat duduk penunggu untuk kelas 2 kurang sofa
		Usul saja untuk kelas vip, untuk tv bisa ditambah untuk chanel nya, ada dispenser disetiap ruang
		Semoga semakin banyak alat canggihnya supaya USG bisa 4D
9.	Penanganan Pengaduan	Petugas sdh ramah, mungkin bisa lebih difungsikan lagi biar sesuai dengan fungsinya.
		Sudah ada hanya saja kurang maksimal, tempat juga kurang strategis,terlalu sempit, ruangan bisa diperluas
		Tempat untuk keluhan pelanggan kurang strategis, kurang privasi,bisa ditambah tempat duduk dan meja dibuat lebih pendek lagi
		Hanya kadang saat menyampaikan keluhan di wa lama untuk balasnya
		Dipertahankan dan ditingkatkan lagi pelayanannya

Berdasarkan saran dan masukan tersebut diatas perlu dibuatkan rencana dan tindak lanjut untuk perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan berdasarkan unsur dari pelayanan.

Tabel 4.11 Rencana dan Tindak lanjut Hasil Survey IKM Tahun 2024

No	Prioritas Unsur	Nilai Rata-Rata	Masukan/Saran	Rencana Tindak Lanjut (Program/Kegiatan)	Waktu/Bulan												Penanggung Jawab
					Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	
1.	Persyaratan	3,69	Bisa ditambah pengumuman yang terkait dengan pelayanan yang ada di rs agar masyarakat umum mengetahui	Dilakukan evaluasi dengan bidang pelayanan dan akan dilakukan sosialisasi terkait layanan apa saja yang bisa tertangani oleh rumah sakit (dibuatkan banner atau diinfokan melalui media social).	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Pelayanan

			Tidak semua penyakit ditanggung di IGD untuk pasien yang menggunakan BPJS.	Berkoordinasi dengan bidang pelayanan dan Koordinasi dengan BPJS Kesehatan terkait layanan terhadap pasien.	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Pelayanan
			Pendaftaran online susah, tidak bisa sendiri	Dilakukan evaluasi kembali terkait dengan sistem pendaftaran online, dikoordinasikan dengan bagian penunjang dan IT	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Pelayanan
			Mau mondok sesuai kelas, terutama kelas 1 sulit, ruangan tdk banyak, mohon bisa ditambah ruang ranap untuk kelas 1	Akan diusulkan untuk dianggarkan penambahan ruangan terutama kelas 1 agar pasien lebih nyaman dalam mendapatkan pelayanan di rumah sakit.	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Pelayanan

			Hanya saja kalau rujukan habis kita tidak bisa langsung ke RS Tidar	Sistem rujukan pasien BPJS berjenjang sehingga pasien tidak bisa memilih rs rujukan yang diinginkan, diberikan edukasi kepada pasien/keluarga pasien.	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang manajemen
			Bisa ditambah pengumuman yang terkait dengan pelayanan yang ada di rs agar masyarakat umum mengetahui	Dilakukan evaluasi dengan bidang pelayanan dan akan dilakukan sosialisasi terkait layanan apa saja yang bisa tertangani oleh rumah sakit (dibuatkan banner atau diinfokan melalui media social).	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Pelayanan
			Saya sarankan	Penggunaan AC	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v		Bidang

			ac nya di nyalakan klo pas udara panas	diruangan disesuaikan dengan kondisi pasien (terutama untuk ruangan yg menggunakan AC portable), dievaluasi kembali													Pelayanan
			Kebersihan kamar mandi	Dilakukan evaluasi dan ditinjau dimasing-masing ruangan	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bagian Umum
			Tidak semua penyakit ditanggung di IGD untuk pasien yang menggunakan BPJS.	Berkoordinasi dengan bidang pelayanan dan Koordinasi dengan BPJS Kesehatan terkait layanan terhadap pasien.	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Pelayanan
			Penambahan Bed di IGD ditambah dan sarana	Dilakukan evaluasi kembali terkait penambahan sarana yang belum ada	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bagian Umum

			prasarana yang belum ada														
			Mau mondok sesuai kelas, terutama kelas 1 sulit, ruangan tdk banyak, mohon bisa ditambah ruang ranap untuk kelas 1	Akan diusulkan untuk dianggarkan penambahan ruangan terutama kelas 1 agar pasien lebih nyaman dalam mendapatkan pelayanan di rumah sakit.	V	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Pelayanan
			Hanya saja kalau rujukan habis kita tidak bisa langsung ke RS Tidar	Sistem rujukan pasien BPJS berjenjang sehingga pasien tidak bisa memilih rs rujukan yang diinginkan, diberikan edukasi kepada pasien/keluarga pasien.	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang manajemen
			Lebih di teliti lagi soal	Dievaluasi kembali, disesuaikan dengan	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Pelayanan

			pelaporan.di saat pasien di tangani.jika sudah di periksa mohon di catat.keluh kesah pasien/gejala apa pasien yg di alami.	SOP penanganan pelayanan kepada pasien, ditindak lanjut per ruangan pelayanan													
2.	Prosedur	3,53	Hanya saja mau ke laborat jauh, harus sampai lantai 7 (pasien tdk mesti ada pengantar)	Akan dievaluasi dengan manajemen terkait dengan tata letak yang ada sekarang, karena untuk saat ini kondisi ruangan yang tidak memungkinkan.	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Pelayanan

			Hanya kadang saat ingin berobat ke rs kembali terbentur dengan persyaratan rujukan berjenjang	Sistem rujukan pasien BPJS berjenjang sehingga pasien tidak bisa memilih rs rujukan yang diinginkan, diberikan edukasi kepada pasien/keluarga pasien.	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang manajemen dan pelayanan
			Kalau bisa jangan ada daftar online. Kedepannya mohon untuk yang daftar online antrian di loketnya jangan dicampur dg yg daftar normal.	Akan dievaluasi kembali dengan bagian pelayanan terkait dengan alur pendaftaran pasien.	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Pelayanan

			Kadang agak lambat di pendaftaran	Akan dievaluasi dengan bagian pelayanan, kendala apa yg memperlambat dibagian pendaftaran.	v	v	v	v	v	v	vv	v	v	v	v	v	Bidang Penunjang
			Hanya semenjak ada online jadi lebih rumit, dibuat lebih ringkas lagi apabila sdh daftar online tidak perlu daftar ulang dipetugas pendaftaran	Akan dievaluasi kembali dengan bagian pelayanan terkait dengan alur pendaftaran pasien.	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Pelayanan
			Kadang agak lama untuk mendapatkan	Akan dievaluasi dengan bagian pelayanan, kendala	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Penunjang

			kamar saat akan rawat inap	apa yg memperlambat saat pasien mendapatkan kamar.													
3.	Waktu Pelayanan	3,39	2 loket pendaftaran lantai 4 tidak ontime	Akan dievaluasi dengan bagian pelayanan, terkait dengan bagian pendaftaran	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Pelayanan Medis
			Pelayanan bisa lebih dipercepat agar tidak terjadi antrian lebih banyak	Akan dievaluasi kembali dengan bagian pelayanan terkait dengan alur pendaftaran pasien.	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bagian Umum, Pelayanan dan Manajemen
			Bagi yang ambil nomor antrian tp wkt dipanggil tdk ditempat, sebaiknya disuruh ambil no antrian baru	Akan dievaluasi kembali dengan bagian pelayanan terkait dengan alur pendaftaran pasien.	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang pelayanan dan Penunjang
			Antrian	Akan dievaluasi	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	vv	Bidang

			pendaftaran harus dibuka beberapa loket agar tidak menumpuk	kembali dengan bagian pelayanan terkait dengan alur pendaftaran pasien.													Pelayanan dan manajemen
			Lama di antrian dan pengambilan obat	Akan dievaluasi ulang terkait alur pemberian obat difarmasi.	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	
			Mohon diperhatikan untuk pasien yang mau rawat inap, harus inden menunggu kamar, dokter saat visite tidak selalu pagi/ kadang malah sore	Berkoordinasi dengan bidang pelayanan, khususnya pelayanan keperawatan rawat inap. Akan dilakukan pengarahan dan pembinaan terhadap DPJP. Akan dilakukan evaluasi ulang terhadap jadwal	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Pelayanan Medis

				dokter praktek dipoliklinik dengan jadwal dokter saat melakukan tindakan/ operasi agar tidak terjadi													
			Dokter poliklinik masih lama untuk mulai prakteknya, terutama kasus bedah, tdk tepat waktu sesuai jadwal, kadang menunggu dokter yang lagi operasi pada saat jadwal di poliklinik.	Akan dilakukan pengarahan dan pembinaan terhadap DPJP. Akan dilakukan evaluasi ulang terhadap jadwal dokter praktek dipoliklinik dengan jadwal dokter saat melakukan tindakan/ operasi agar tidak terjadi double jadwal.	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Pelayanan Medis
			Sudah lumayan	Akan dilakukan	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang

			cepat, hanya saja mohon dokter bisa sesuai jadwal dipoli/tepat waktu, pelayanan difarmasi juga mohon bisa lebih cepat lagi	pengarahan dan pembinaan terhadap DPJP -Akan dilakukan evaluasi ulang terhadap jadwal dokter praktek dipoliklinik dengan jadwal dokter saat melakukan tindakan/ operaasi agar tidak terjadi double jadwal.													Pelayanan Medis
			Penambahan untuk jam besok pasien	Akan dievaluasi dengan bagian pelayanan, terkait dengan penambahan jam besuk pasien	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Pelayanan Medis
			Pelayanan di IGD perlu ditingkatka	Akan dievaluasi dengan bagian pelayanan, terkait	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Pelayanan

				dengan pelayanan di IGD													
4.	Biaya/Tarif	3,81	Mohon diperhatikan lagi disesuaikan dg kemampuan masyarakat rata - rata	Akan dievaluasi ulang terkait tarif rumah sakit, untuk saat ini tarif yang ada telah sesuai dengan perwal tarif rumah sakit.	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Manajemen
			Tarif untuk lebih disesuaikan	Akan dievaluasi ulang terkait tarif rumah sakit, untuk saat ini tarif yang ada telah sesuai dengan perwal tarif rumah sakit.	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Manajemen
5.	Produk Layanan	3,43	Lebih sabar saja saat melayani pasien	Dikoordinasikan dengan bagian pelayanan.	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Pelayanan
			Pelayanan ditingkatkan dan disesuaikan lagi.	Dikoordinasikan dengan bagian pelayanan.	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Pelayanan

6.	Kompetensi Pelaksana	3,42	untuk meningkatkan sdm, perlu sering dilakukan pelatihan untk pegawai	Dikoordinasikan dengan manajemen	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bagian Umum
7.	Perilaku Pelaksana	3,34	Tolong lebih diperhatikan lagi kadang ada pasien yang kenal dengan petugas terus didahulukan	Akan dilakukan pembinaan terhadap karyawan. -Akan diagendakan untuk pelatihan service excellen (dijadwalkan).	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Pelayanan dan Manajemen
			Ada petugas yang tidak ramah sama sekali dan terkesan judes	Akan dilakukan pembinaan terhadap karyawan. -Akan diagendakan untuk pelatihan service excellen (dijadwalkan).	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Pelayanan dan Manajemen

			Sebagian sdh pada ramah, ada dokter yg agak sadis, memeriksa kurang ramah, banyak senyum kepada pasien	Akan dilakukan pembinaan terhadap karyawan. -Akan diagendakan untuk pelatihan service excellen (dijadwalkan).	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Pelayanan dan Manajemen
			Bisa ditingkatkan lagi, perawat poli lebih murah senyum	Akan dilakukan pembinaan terhadap karyawan. Akan diagendakan untuk pelatihan service excellen (dijadwalkan).	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Pelayanan
			Sudah sopan (tdk semuanya), bisa lebih ramah lagi kepda pasien/keluarga	Akan dilakukan pembinaan terhadap karyawan. Akan diagendakan untuk pelatihan	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Pelayanan

			pasien, bicara bisa lebih santun lagi	service excellen (dijadwalkan).													
			Agar petugas lebih ramah lagi dan banyak senyum kepada pasien	Akan dilakukan pembinaan terhadap karyawan. -Akan diagendakan untuk pelatihan service excellen (dijadwalkan).	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Pelayanan dan Manajemen
			Ada petugas yang tidak bertegur sapa	Akan dilakukan pembinaan terhadap karyawan. -Akan diagendakan untuk pelatihan service excellen (dijadwalkan).	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Pelayanan dan Manajemen
			Petugas lebih tlaten dalam merawat pasien	Akan dilakukan pembinaan terhadap karyawan.	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	vvv	Bidang Pelayanan

				Akan diagendakan untuk pelatihan service excellen (dijadwalkan).													
8.	Sarana an Prasarana	3,32	Mungkin bisa ditambah fasilitas untuk tempat duduk penunggu, terutama lantai 4, diberikan fasilitas bacaan untuk tiap lantai	Akan dianggarkan untuk penambahan sarana prasarana yang belum ada agar pasien lebih nyaman dalam mendapatkan pelayanan di rumah sakit. -Peningkatan sarana prasarana rumah sakit dan juga pemeliharaannya untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna pelayanan rs.	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Pelayanan dan Manajemen
			Ruangan bisa	-Akan dievaluasi	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Manajemen

			diperluas lagi terutama untuk lantai 4	dengan manajemen terkait dengan tata letak yang ada sekarang, karena untuk saat ini kondisi ruangan yang tidak memungkinkan. -Disesuaikan dengan pengembangan RS.													RS
			Ruangan IGD terlalu sempit, runag rawat inap ditambah terutama untuk kelas 1	-Disesuaikan dengan pengembangan RS	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Manajemen RS
			Bisa ditambah sarana prasarana lagi dbangsal, ruang tunggu dibuat lebih luas	Akan dianggarkan untuk penambahan sarana prasarana yang belum ada agar pasien lebih nyaman dalam	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Pelayanan dan Manajemen

			terutama kelas 2 dan 3	mendapatkan pelayanan di rumah sakit. -Peningkatan sarana prasarana rumah sakit dan juga pemeliharaannya untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna pelayanan rumah sakit.													
			Ruangan IGD dibuat lebih luas, dibedakan utk kasus bedah dan non bedah, ruang tunggu saat pasien diobservasi utk diperhatikan.	Akan dievaluasi dengan manajemen terkait dengan tata letak yang ada sekarang, karena untuk saat ini kondisi ruangan yang tidak memungkinkan. -Disesuaikan dengan	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Pelayanan dan Manajemen

				pengembangan RS													
			Lantai 2 terlalu sempit, mungkin ruangan untuk fisioterapi bisa dibuat lebih luas lagi	-Akan dievaluasi dengan manajemen terkait dengan tempat parkir yang ada sekarang. -Disesuaikan dengan pengembangan RS	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	
			Parkir mobil dan motor kurang memadai.	-Akan dievaluasi dengan manajemen terkait dengan tempat parkir yang ada sekarang. -Disesuaikan dengan pengembangan RS	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	
			Tolong sediakan tempat charger HP	Akan dikoordinasikan dengan unit terkait.	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	
			Alat tensi digital sering berbeda hasil dengan	Akan ditingkatkan lagi untuk pengontrolan alat	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Pelayanan

			yang manual	kesehatan yang ada di rs oleh IPSRS. Akan dievaluasi kembali.													
			Sistem pemanggilan pasien dipoli diperbaiki agar tdk bersahut' antar poli,kadang untuk orang tua tidak mendengar, layar monitor ditiap poli diaktifkan	Akan dievaluasi dan diperbaiki untuk sistem pemanggilan pasien rawat jalan	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	vBagian Umum dan Bidang Pelayanan
			Mungkin bisa ditambah fasilitas untuk tempat duduk penunggu,	Akan dianggarkan untuk penambahan sarana prasarana yang belum ada agar pasien lebih	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Pelayanan dan Manajemen

			terutama lantai 4, diberikan fasilitas bacaan untuk tiap lantai	nyaman dalam mendapatkan pelayanan di rumah sakit. -Peningkatan sarana prasarana rumah sakit dan juga pemeliharaannya untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna pelayanan rs.													
			Usul saja untuk kelas vip, untuk tv bisa ditambah untuk chanel nya, ada dispenser disetiap ruang	Akan segera diperbaiki, dan dikoordinasikan dengan manajemen	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bagian umum dan Manajemen
			Utk rung baca buku sering	Akan dikoordinasikan	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Manajemen

			dikunci, jadi kalau mau baca buku tdk bisa	baagian perpustakaanv													
			Ruang tunggu ICU kurang luas	Akan dievaluasi dengan manajemen terkait dengan penambahan ruangan -Disesuaikan dengan pengembangan RS	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Manajemen
			Tempat pendftran dan apotik terlalu jauh dari igd	Akan dievaluasi dengan manajemen terkait dengan penambahan ruangan -Disesuaikan dengan pengembangan RS	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Manajemen
			Perlu adanya peningkatan pada layanan kebersihan baik	Dievaluasi dan dilakukan perbaikan Dievaluasi untuk jadwal kebersihan	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bidang Umum

			di kamar maupun di kamar mandi, dan penggantian sprei/slimut perlu dijadwalkan scra berkala, pintu kamar mandi ada yang rusak. Melengkapi sabun cuci tangan dan tisu di kmr mandi pasien.. Serta kebersihan disamping kmr untuk kamar dahlia ada sedikit kotor	kamar mandi														
9.	Penanganan	3,92	Petugas sdh	Akan dievaluasi	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bagian

	Pengaduan		ramah, mungkin bisa lebih difungsikan lagi biar sesuai dengan fungsinya.	kembali terkait dengan pengaduan masyarakat, untuk bisa dilakukan tindak lanjut untuk kenyamanan masyarakat.													Binpro (Humas)
			Tempat untuk keluhan pelanggan kurang strategis, kurang privasi, bisa ditambah tempat duduk	Dikoordinasikan dengan bagian manajemen terkait fasilitas yang kurang dibagian pengaduan masyarakat. Telah disediakan tempat untuk menyampaikan keluhan yang bersifat privasi (ruang SIPP).	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bagian Binpro (Humas)
			Hanya kadang saat menyampaikan keluhan di wa	Dievaluasi kembali terkait dengan alur penyampaian keluhan	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bagian Binpro (Humas)

			lama untuk balasnya	pelanggan/SOP													
			Petugas ramah, hanya saja ruang kurang luas, dan kalau kita menyampaikan keluhan harua berdiri, mkn bisa dikasih kursi dan meja dibuat lebih pendek	Dikoordinasikan dengan bagian manajemen terkait fasilitas yang kurang dibagian pengaduan masyarakat.	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	Bagian Binpro (Humas)

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari laporan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Tidar Kota Magelang Tahun 2024 adalah sebagai berikut :

1. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada 2024 menggunakan perangkat survey kepuasan masyarakat berupa pengisian kuesioner dan scan barcode. Hal ini dimaksudkan agar perangkat daerah/unit pelayanan publik dapat mandiri melakukan survey kepuasan masyarakat. Dari hasil pelaksanaan survey yang dilakukan di RSUD Tidar Kota Magelang, terhimpun data sejumlah 1362 responden yang mewakili pelayanan-pelayanan yang ada di RSUD Tidar Kota Magelang, yaitu pada pelayanan kesehatan rawat jalan, rawat inap dan pelayanan penunjang.
2. Hasil survey IKM RSUD Tidar Kota Magelang tahun 2024 adalah 87,88 dan dengan nilai huruf "B" adapun pencapaian kinerja pelayanan berkategori "Baik". Apabila dibandingkan dengan pencapaian nilai IKM tahun 2023 yaitu sebesar 84,61 mengalami peningkatan sebesar 3,27 (3,72%).
3. Nilai kinerja IKM tertinggi adalah unsur Pesyaratan (U1) dengan nilai 3,92.
4. Nilai kinerja IKM terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3,32.

B. SARAN

Beberapa saran atas hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Tidar Kota Magelang Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan diharapkan dapat menjadikan evaluasi bagi rumah sakit, saran dan masukan yang ada dapat digunakan untuk peningkatan perbaikan di masing-masing unit sehingga kedepan diharapkan masyarakat akan memberikan respon positif terhadap pelayanan yang ada di rumah sakit.
2. Survey Kepuasan Masyarakat pada periode selanjutnya akan lebih ditingkatkan lagi dan menyasar ke seluruh unit pelayanan yang ada di RSUD Tidar Kota Magelang.
3. Sehubungan dengan masukan dan saran dari masyarakat akan segera dilakukan tindak lanjut dengan unit terkait, untuk peningkatan perbaikan pelayanan di RSUD Tidar Kota Magelang.

4. Akan dilakukan perbaikan-perbaikan terkait dengan pelayanan yang ada untuk menjadikan RSUD Tidar Kota Magelang menjadi rumah sakit unggulan.

Magelang, 10 Desember 2024

Ka.Bag.Bina Program, Pengembangan dan Hukum

RSUD TIDAR KOTA MAGELANG



PRAYITNO, S.Kep., Ners
NIP. 19761211 199702 1 001