

# **LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT RSUD TIDAR KOTA MAGELANG**

PERIODE  
SEMESTER I 2025



**PEMERINTAH KOTA MAGELANG  
RSUD TIDAR KOTA MAGELANG**

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



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada layanan RSUD Tidar Kota Magelang Periode Semester I Tahun 2025.

Dalam laporan ini disampaikan tentang langkah-langkah pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, serta penyusunan laporan hasil survey kepuasan masyarakat berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak sehingga Laporan Survey Kepuasan RSUD Tidar Kota Magelang ini dapat tersusun..

Disadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu kami dengan senang hati menerima masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai upaya perbaikan dimasa yang akan datang. Harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi RSUD Tidar Kota Magelang sebagai bahan perbaikan penyelenggara pelayanan publik pada masyarakat.

Magelang, 07 Juli 2025  
Kepala Bagian Bina Program,  
Pengembangan dan Hukum



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

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan amanat Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana secara berkala dan berkelanjutan.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 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.

Survey kepuasan masyarakat dilakukan dengan menggunakan perangkat survey kepuasan masyarakat berupa kuesioner dan secara online (link/ scan barcode). 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.

Dalam rangka program peningkatan kualitas pelayanan paripurna, pelaksanaan program dan kegiatan reformasi birokrasi di RSUD Tidar Kota Magelang, maka diperlukan monitoring dan evaluasi mengenai penanganan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), yang mana hal ini diharapkan memberikan masukan perbaikan terhadap pelayanan di RSUD Tidar Kota Magelang.

## **1.2 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.

## **1.3 Tujuan dan Sasaran Kegiatan**

### **a. Tujuan dari Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat adalah :**

1. Sebagai bahan evaluasi dalam pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam mendukung pembangunan zona integritas.
2. Sebagai bahan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan hasil survey perlu ditindaklanjuti untuk perbaikan layanan di RSUD Tidar Kota Magelang

### **b. Sasaran**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah diterima;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan public inovasi – inovasi yang memberikan kemudahan bagi pengguna layanan.

#### **1.4 Manfaat**

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang perlu dilaksanakan terdapat beberapa manfaat sebagai berikut :

- a. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survey Kepuasan Masyarakat;
- b. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan;
- c. Dapat mengetahui kekurangan dalam penyelenggara pelayanan publik;
- d. Bagi masyarakat, dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit/instalasi pelayanan;
- e. Diketahui indeks Kepuasan masyarakat pada hasil pelaksanaan pelayanan publik.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Metode**

Metode yang dilakukan dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat adalah menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan dan barcode (google form) yang ada di setiap unit layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM RSUD Tidar Kota Magelang yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Berikut ini standar pada Nilai Persepsi, nilai interval, nilai interval konversi mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermepanRB Nomor 14 tahun 2017 :

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	3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

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

## 2.2 Sasaran Survey Kepuasan Masyarakat

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dari jenis pelayanan di RSUD Tidar Kota Magelangberdasarkan periode survei sebelumnya. Responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

## 2.3 Tahapan Kegiatan Survey

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu tertentu yaitu 1(satu) tahun. Tahapan Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan sebagai berikut :

### a. Persiapan

Pada Tahap persiapan dilaksanakan dengan menyiapkan kuesioner secara langsung maupun melalui google form. Kuesioner disusun beedasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### b. Pengumpulan Data

Pengumpulan data didapatkan melalui hasil rekapitulasi kuesioner secara langsung maupun google form dari penerima layanan.

### c. Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan hasil rekapitulasi data kuesioner yang dilakukanberdasarkan PermenpanRB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

**d. Penyusunan Laporan**

Penyusunan laporan dilaksanakan berdasarkan hasil pengolahan analisis data. Laporan menyajikan informasi tentang hasil survey kepuasan masyarakat, kesimpulan dan rekomendasi terkait dengan pelayanan di RSUD Tidar Kota99 Magelang.



### **BAB III**

## **HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

### **3.1 Sampel**

Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada bidang pelayanan di RSUD Tidar Kota Magelang dengan jumlah responden pada Semester I Tahun 2025 sebanyak 650 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 jenis pelayanan yaitu:

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

Pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan meliputi :

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk Layanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan

3.2 Hasil Survey

Berikut adalah hasil diskriptif melalui frekuensi penilaian Survey Kepuasan Masyarakat pada pelayanan di RSUD Tidar Kota Magelang pada setiap unsur penilaian :

a. Persyaratan Pelayanan

Skala penilaian dan hasil kuesioner adalah :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	2	0,31%
2	Kurang Sesuai	1	0,16%
3	Sesuai	212	33,07%
4	Sangat Sesuai	77	54,61%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator persyaratan pelayanan didapatkan prosentase penerima layanan paling banyak menilai **Sangat Sesuai** sebesar 54,61%, **Sesuai** 33,07%, **Kurang sesuai** 0,16% dan **tidak sesuai** 0,31%.

b. Prosedur

Skala penilaian dan hasil kuesioner adalah :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Mudah	4	0,62%
2	Kurang Mudah	4	0,62%
3	Mudah	281	43,63%
4	Sangat Mudah	355	55,12%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator prosedur didapatkan prosentase penerima layanan paling banyak menilai **Sangat Mudah** sebesar 55,12%, **Mudah** sebesar 43,63%, **Kurang Mudah** sebesar 0,62% dan **Tidak mudah** sebesar 0,62%.

c. Waktu Pelayanan

Skala penilaian dan hasil kuesioner adalah :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Cepat	3	0,47%
2	Kurang Cepat	18	2,79%
3	Cepat	531	82,33%
4	Sangat Cepat	93	14,42%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator waktu pelayanan didapatkan

prosentase penerima layanan paling banyak menilai **Cepat** sebesar 82,33% **Sangat Cepat** sebesar 14,42%, namun terdapat responden yang menilai **Kurang Cepat** sebesar 2,79% dan **Tidak cepat** sebesar 0,47%.

d. **Biaya/Tarif**

Skala penilaian dan hasil kuesioner adalah :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Mahal	1	0,16%
2	Cukup Mahal	8	1,24%
3	Murah	265	41,21%
4	Gratis	369	57,39%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator biaya/tarif didapatkan prosentase penerima lyanan paling banyak menilai **Gratis** sebesar 57,39%, **Murah** sebesar 41,21%, **cukup mahal** 1,24% namun ada yang menilai **sangat mahal** sebesar 1,24%.

e. **Produk Layanan**

Skala penilaian dan hasil kuesioner adalah :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	1	0,15%
2	Kurang Sesuai	7	1,08%
3	Sesuai	238	36,84%
4	Sangat Sesuai	400	61,92%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator produk layanan didapatkan prosentase penerima layanan paling banyak menilai **Sesuai** sebesar 36,84% **Sangat Sesuai** sebesar 61,92%, **kurang sesuai** 1,08% dan **tidak sesuai** 0,15%.

f. **Kompetensi Pelaksana**

Skala penilaian dan hasil kuesioner adalah :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Kompeten	2	0,31%
2	Kurang Kompeten	2	0,31
3	Kompeten	179	27,71%
4	Sangat Kompeten	463	71,67%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator kompetensi pelaksana didapatkan

prosentase penerima layanan paling banyak menilai **Sangat Kompeten** sebesar 71,67%, **Kompeten** sebesar 27,71%, namun ada yang menilai **tidak kompeten** sebesar 0,31% dan **Kurang Kompeten** 0,31%.

g. **Perilaku Pelaksana**

Skala penilaian dan hasil kuesioner adalah :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Sopan dan Tidak Ramah	5	0,78%
2	Kurang Sopan dan Ramah	3	0,47%
3	Sopan dan ramah	95	14,75%
4	Sangat Sopan dan Ramah	541	84,01%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator perilaku pelaksana didapatkan prosentase penerima layanan paling banyak menilai **Sangat Sopan dan ramah** sebesar 84,01%, **Sopan dan Ramah** sebesar 14,75% serta **Kurang Sopan dan Ramah** sebesar 0,47%, namun ada yang menilai **tidak sopan dan Ramah** sebesar 0,78%.

h. **Sarana dan Prasarana**

Skala penilaian dan hasil kuesioner adalah :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Buruk	2	0,31%
2	Cukup	10	1,55%
3	Baik	223	34,52%
4	Sangat Baik	411	63,62%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator sarana dan prasarana didapatkan prosentase penerima layanan paling banyak menilai **Sangat Baik** sebesar 63,62%, **Baik** sebesar 34,52%, namun ada yang menilai **cukup dan buruk** sebesar 1,55% dan 0,31%.

i. **Penanganan Pengaduan**

Skala penilaian dan hasil kuesioner adalah :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Ada	1	0,15%
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	13	2,01%
3	Berfungsi Kurang Maksimal	184	28,48%
4	Dikelola Dengan Baik	448	69,35%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator penanganan pengaduan didapatkan prosentase penerima layanan paling banyak menilai **Dikelola Dengan Baik** sebesar 69,35%, **Berfungsi Kurang Maksimal** sebesar 28,48%, **ada tetapi tidak berfungsi** 2,01%, namun ada yang mengisi **tidak ada** sebesar 0,15%.

Nilai dari 9 Unsur Pelayanan Nilai SKM di RSUD Tidar Kota Magelang pada Triwulan I Tahun 2025 dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1 :

Nilai SKM setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan  
RSUD Tidar Kota Magelang Semester I Tahun 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA	MUTU PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,66	A
U2	Prosedur	3,53	A
U3	Waktu Pelayanan	3,11	B
U4	Biaya/ Tarif	3,56	A
U5	Produk layanan	3,61	A
U6	Kompetensi pelaksana	3,71	A
U7	Perilaku pelaksana	3,82	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,61	A
U9	Penanganan Pengaduan	3,67	A
Rata - rata		3,59	
Nilai		89,76	
SANGAT BAIK			



Tabel 2 :

Responden SKM RSUD Tidar Kota Magelang Semester I Tahun 2025  
Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN	JUMLAH
Laki-laki	296
Perempuan	354
TOTAL	650

Tabel 3 :

Responden SKM RSUD Tidar Kota Magelang Semester I Tahun 2025  
Berdasarkan Jenis Pekerjaan

PEKERJAAN UTAMA	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
BUMN	2	0	2
KARYAWAN	20	29	49
PEDAGANG	3	6	9
PEGAWAI SWASTA	20	26	46
PELAJAR	40	54	94
PENSIUNAN	2	4	6
TIDAK BEKERJA	20	25	45
WIRAUSAHA	19	20	39
PETANI	3	7	10
PNS	9	13	22
RUMAH TANGGA	0	81	81
SWASTA	9	8	17
TNI	2	0	2
LAIN-LAIN	90	138	228
TOTAL	296	354	650

Tabel 4 :  
 Responden SKM RSUD Tidar Kota Magelang Semester 1 Tahun 2025  
 Berdasarkan Layanan Yang Diterima

JENIS LAYANAN	JUMLAH
Farmasi	5
IGD	12
Laboratorium	27
Poliklinik	487
Radiologi	5
Rawat Inap	108
Rehab Medik	2
<b>TOTAL</b>	<b>650</b>

Berdasarkan nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada semester 1 Tahun 2025 didapatkan :

- a. Pada Tabel 1, dapat dilakukan analisa bahwa dari unsur-unsur pelayanan yang dicapai, unsur Perilaku Pelaksana (U7) mempunyai Nilai Tertinggi yaitu 3,82. Sedangkan Nilai Terendah adalah (U3) Waktu Layanan 3,11.
- b. Pada Tabel 2, berdasarkan jenis kelamin didapatkan data untuk pengisi survey kepuasan terbanyak adalah Responden Perempuan sebanyak 354 responden
- c. Pada Tabel 3, berdasarkan jenis pekerjaan didapatkan data untuk pengisi survey kepuasan terbanyak adalah Lain-lain yaitu sebanyak 228 sedangkan terendah yaitu BUMN dan TNI sebanyak 2.
- d. Pada Tabel 4, berdasarkan jenis layanan yang diterima pengisi survey kepuasan terbanyak dari Poliklinik yaitu 487 responden dan paling sedikit dari penunjang Rehab Medik yaitu 2 responden

Berkaitan dengan saran dan masukan yang diberikan dari responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 di RSUD Tidar Kota Magelang, dapat disajikan data sebagai berikut :

Tabel 5 :

No	Unsur	Persepsi Layanan	Jml	Masukan/Saran
1.	U1	Tidak Sesuai	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mohon dipertahankan dan ditingkatkan</li> <li>• selalu terus di tingkatkan pelayanan dan kenyamanan terhadap semua pasien.</li> <li>• tidak semua pasien dan yg mengantar pernah periksa di poli RSUD, lebih baik selalu diarahkan ke setiap pengunjung/pasien</li> <li>• Informasi yang diberikan antar bagian hendaknya sejalan tidak tumpang tindih.</li> <li>• Rujukan interna sangat dibutuhkan pasien lansia</li> </ul>
	U1	Kurang Sesuai	1	
	U1	Sesuai	212	
	U1	Sangat Sesuai	426	
2	U2	Tidak Mudah	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sy pasien OUROLOGY.. Barusan periksa sy dapat no reservasi s28 datang dari pagi jm 8..tapi malah jadi pasien terakhir...padahal kertas antrian sdh sy serahkan loket lima... Sy bertanya lagi kok gak di panggil sampe pasien habis.. Ternyata kertasnya kesingal di loket 5...di perbaharui ya sistemnya apa orang nya sy gak tau.... Kerja yg bagus donk..</li> <li>• Dr spesialisnya terlalu lama datang kalau bisa sesuai jadwal dan antrian obat tidak sesuai dg estimasi</li> <li>• Infus keburu habis sebelum diganti</li> <li>• Penambahan petugas</li> <li>• untuk yang pertama kali kesini dan prosedurnya membingungkan. dr lantai dasar disuruh ke lantai dua pun itu karena aku tanya.dan dilantai dua bingung selanjutnya gimana, diauruh langsung tapi ga tau kalau langsung masuk keruang klinik.</li> </ul>
	U2	Kurang Mudah	4	
	U2	Mudah	281	
	U2	Sangat Mudah	355	
3.	U3	Tidak Cepat	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sesuai dgn fasilitas</li> <li>• Sangat Informatif</li> <li>• Masih terjangkau</li> <li>• murah karena hanya membayar sebagian saja dari kelas 1 naik ke kelas vip</li> <li>• Kurang cepat terutama pelayanan pada saat antri, kurang satset</li> <li>• Cekatan dalam menanggapi pasien</li> <li>• Cukup cepat sebenarnya hanya mungkin karna terlalu banyak pasien jadi sedikit terbatas</li> <li>• Mohon di tambah tenaga farmasinya. Agar bisa tepar sesuai estimasi waktu yg tercantum di kertas antrian</li> <li>• Bila dokter datang tepat waktu maka antrian poly tidak menjadi lama</li> </ul>
	U3	Kurang Cepat	8	
	U3	Cepat	531	
	U3	Sangat Cepat	93	
4.	U4	Sangat Mahal	1	Pengguna BPJS gratis
	U4	Cukup Mahal	8	
	U4	Mahal	265	
	U4	Murah	369	

5.	U5	Tidak Sesuai	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loker 5 mohon staffnya ditegur... Kerja yg benar jangan sampe kertas pasien pendaftar ilang lagi.. Jangan sampe kejadian lagi... Biarkan saya aja korbannya.. Jangan ada kejadian yg barusan saya alami</li> <li>• Mohon dipertahankan</li> <li>• Karna pelayanan yg diberikan kurang memuaskan dan kurang cepat</li> <li>• Karna telah melalui banyak tahap</li> <li>• Peningkatan pelayanan yg lebih humanis</li> </ul>
	U5	Kurang Sesuai	7	
	U5	Sesuai	238	
	U5	Sangat Sesuai	400	
6.	U6	Tidak Kompeten	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertahankan n Tingkatkan</li> <li>• saran untuk bagian administrasi igd sangat tidak sesuai dengan standar pelayanan. apalagi petugas wanita terlihat judes, tidak solutif dan meremehkan sangat disayangkan padahal bagian dokter farmasi maupun perawat sudah cukup ramah dan sangat membantu. gws untuk petugas administراسii. terima kasih</li> <li>• Ada pengalaman di farmasi petugas laki2 berkata agak kasar utk antri</li> <li>• terutama bagian loket tempat pengumpulan antrean kontrol lantai 4, poli bedah ortopedi</li> <li>• Lebih profesional lg supaya konsumem puas</li> <li>• Ada yang ramah ada yang tidak</li> <li>• Kompeten dan bertanggung jawab</li> <li>• Kadang masih kurang jelas memberikan arahan berikutnya</li> </ul>
	U6	Kurang Kompeten	2	
	U6	Kompeten	177	
	U6	Sangat Kompeten	463	
7.	U7	Sangat Sopan dan Ramah	541	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belum ada feedback</li> <li>• Cukup</li> <li>• Hanya ada sebagian oknum yang mungkin kurang ramah..</li> <li>• Kurang sopan dan kurang Ramah</li> <li>• Mungkinkah karena lelah</li> </ul>
	U7	Tidak Sopan dan Tidak Ramah	5	
	U7	Sopan dan Ramah	95	
	U7	Kurang Sopan dan Ramah	3	
8.	U8	Buruk	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saya pernah lihat di igd... Ada semacam alat buat finger... Kurang bersih</li> <li>• Sarana IGD ditambah dan diperluas</li> <li>• Suhu udara pertahankan sejuk</li> <li>• pengalaman saya waktu menunggu ruangan di igd dari jam 7 pagi sampai jam 5 sore baru dapat ruangan. ketika ditanya pasti jawaban dari petugas adm masih nunggu masih nunggu tanpa</li> </ul>
	U8	Cukup	10	
	U8	Baik	223	

				<p>kejelasan. posisi saya sangat pusing dan mual mau istirahat pun tidak bisa karena ditempatkan di ruang intermediate dekat pintu banyak orang berlalu lalang dan sedang ada renovasi bangunan. saya memaklumi karena memang saat itu banyak pasien yang menunggu akan tetapi tidak ada kah solusi lain yang lebih solutif? terima kasih</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tisu dan sabun cuci tangan di kamar mandi tidak tersedia</li> <li>• Wc kurang bersih</li> <li>• Parkir mahal</li> <li>• Untuk kamar kelas 3 lebih baik dan bagus dari kamar kelas 2</li> <li>• Kursi roda banyak yg bocor ban nya, tv tidak bs digunakan,kloset agak rusak,,kamar mandi kurang rapi</li> <li>• Mohon untuk kursi roda,ban kursi roda dipompa karena banyak yg gembos dan utk pijakan kaki ada yg lepas atau ada yg tdk ada pijakan kaki</li> <li>• Kebersihan Kamar mandi mungkin bisa lebih di perhatikan lagi</li> <li>• Untuk di ruang rawat inap,lampu kamar aster 5 mati</li> </ul>
	U8	Sangat Baik	411	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dikelola dengan bai</li> </ul>
9.	U9	Tidak Ada	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mohon untuk kursi roda,ban kursi roda dipompa karena banyak yg gembos dan utk pijakan kaki ada yg lepas atau ada yg tdk ada pijakan kaki</li> <li>• Kebersihan Kamar mandi mungkin bisa lebih di perhatikan lagi</li> <li>• Semua civitas bs memberikan informasi</li> <li>• Kursi roda banyak yg bocor ban nya, tv tidak bs digunakan,kloset agak rusak,,kamar mandi kurang rapi</li> </ul>
	U9	Dikelola dengan baik	448	
	U9	Ada, tetapi tidak berfungsi	13	
		Berfungsi kurang maksimal	184	



Berdasarkan dari data diatas, Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 seperti pada Tabel 5, saran dan masukan dari masyarakat banyak pada :

➤ Unsur 3 (Waktu Pelayanan ) seperti :

- Kurang cepat terutama pelayanan pada saat antri, kurang satset
- Cekatan dalam menanggapi pasien
- Sangat puas, tapi saya cuma masih dikasih rujukan ke rs tidar. bagian poli mawar. tanggal 24 ke dokter buat periksa tanggal 26 januari libur rsud tidarnya libur tanggal 29 januari libur lagi jd tidak periksa baru tanggal 30 & 31 lanjut perisa lagi kemungkinan kalau sudah tuntas
- Cukup cepat sebenarnya hanya mungkin karna terlalu banyak pasien jadi sedikit terbatas
- tepat waktu saat memberi obat
- Mohon di tambah tenaga farmasinya. Agar bisa tepar sesuai estimasi waktu yang tercantum di kertas antrian
- Bila dokter datang tepat waktu maka antrian poly tidak menjadi lama
- pelayanan lama.

Unsur 8 ( Sarana dan Prasarana) seperti :

- Wc kurang bersih
- Parkir mahal
- Untuk kamar kelas 3 lebih baik dan bagus dari kamar kelas 2
- Untuk di ruang rawat inap,lampu kamar aster 5 mati
- Lengkap dan baik
- Mohon untuk kursi roda,ban kursi roda dipompa karena banyak yg gembos dan untuk pijakan kaki ada yang lepas atau ada yang tidak ada pijakan kaki
- Kebersihan Kamar mandi mungkin bisa lebih di perhatikan lagi
- Kursi roda banyak yg bocor ban nya, tv tidak bs digunakan,kloset agak rusak,,kamar mandi kurang rapi

**BAB IV**  
**KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT**

**4.1 KESIMPULAN**

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di RSUD Tidar Kota Magelang pada Semester I Tahun 2025 adalah 89,76 dan dengan nilai huruf “A” adapun pencapaian kinerja pelayanan berkategori “Sangat Baik”.

Dari unsur-unsur pelayanan yang dicapai, unsur Perilaku Pelaksana (U7) mempunyai **nilai tertinggi** yaitu 3,82. Sedangkan **nilai terendah** adalah unsur waktu pelayanan (U3) dengan nilai 3,11.

Dari saran dan masukan masyarakat banyak dari unsur 8 (Sarana dan Prasana di Unit Pelayanan) dan unsur 3 (Waktu Pelayanan).

Berikut ini disajikan nilai Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Tidar Kota Magelang Tahun 2025, sebagaimana tersaji dalam tabel berikut ini:

**Tabel 6 :**

No	Tahun	Nilai SKM	Kategori
1.	Januari 2025	88,15	Baik
2.	Februari 2025	86,11	Baik
3.	Maret 2025	88,40	Sangat Baik
4.	April 2025	92,79	Sangat Baik
5.	Mei 2025	87,15	Baik
6.	Juni 2025	91,03	Sangat Baik
7.	<b>Semester I Tahun 2025</b>	<b>89,76</b>	<b>Sangat Baik</b>

**4.2 REKOMENDASI**

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 maasyarkat akan memberikan respon positif terhadap pelayanan yang ada di rumah sakit

#### **4.3 TINDAK LANJUT**

Berdasarkan hasil Monitoring dan Evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester I Tahun 2025 yang telah dilakukan, bahwa beberapa tindak lanjut yang perlu dilakukan, diantaranya :

- a. Survey Kepuasan Masyarakat pada periode selanjutnya akan lebih ditingkatkan lagi dan menyasar ke seluruh unit pelayanan yang ada di RSUD Tidar Kota Magelang.
- b. Sehubungan dengan masukan dan saran dari masyarakat akan segera dilakukan tindak lanjut dengan unit terkait, untuk peningkatan perbaikan pelayanan di RSUD Tidar Kota Magelang.
- c. Akan lebih disosialisasikan terkait dengan Standar Pelayanan yang ada di RSUD Tidar Kota Magelang.
- d. Akan dilakukan perbaikan-perbaikan terkait dengan pelayanan yang ada untuk menjadikan RSUD Tidar Kota Magelang menjadi rumah sakit unggulan.

**TABEL VII. RENCANA TINDAK LANJUT**

No Unsur	Jenis Layanan	Nilai Rata - Rata	Masukan/Saran	Rencana Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaa n	Penanggung Jawab
U1	Persyaratan	3,66	Informasi yang diberikan antar bagian hendaknya sejalan tidak tumpang tindih.	Akan dilakukan evaluasi terkait dengan kemudahan layanan. Akan dilakukan sosialisasi kepada petugas mengenai informasi yang tepat kepada pasien.	2025	Semua Bagian dan Bidang
			Sudah bagus, dipertahankan	Akan dilakukan evaluasi terkait dengan kemudahan layanan bagi pasien	2025	Semua Bagian dan Bidang
			Tidak semua pasien dan yg mengantar pernah periksa di poli RSUD,lebih baik selalu diarahkan ke setiap pengunjung/pasien	Akan dilakukan evaluasi terkait dengan kemudahan layanan bagi pasien	2025	Semua Bagian dan Bidang
			Rujukan interna sangat dibutuhkan oleh pasien BPJS	Mengikuti kebijakan dari BPJS	2025	Bidang Pelayanan
			Dipertahankan kualitasnya	Akan dilakukan evaluasi terkait dengan kemudahan pelayanan bagi pasien	2025	Semua bagian dan bidang
			Selalu terus di tingkatkan pelayanan dan kenyamanan terhadap semua pasien.	Akan dilakukan evaluasi terkait dengan kemudahan layanan bagi pasien	2025	Semua Bagian dan Bidang
			Pertahankan dan ditingkatkan	Akan dilakukan evaluasi terkait dengan	2025	Semua Bagian dan

				kemudahan layanan bagi pasien		Bidang
			Selalu terus di tingkatkan pelayanan dan kenyamanan terhadap semua pasien.	Akan dilakukan evaluasi terkait dengan kemudahan layanan bagi pasien	2025	Semua Bagian dan Bidang
			Memuaskan melayani dengan senang hati	Akan dilakukan evaluasi terkait dengan kemudahan layanan bagi pasien	2025	Semua Bagian dan Bidang
			Rujukan interna sangat dibutuhkan pasien lansia		2025	
U2	Prosedur	3,53	Untuk yang pertama kali kesini dan prosedurnya membingungkan, dari lantai dasar disuruh ke lantai dua pun itu karena aku tanya. Dan dilantai dua bingung selanjutnya gimana, disuruh langsung tapi tidak tahu kalau langsung masuk ke ruang klinik.	Akan dilakukan evaluasi terkait dengan kemudahan prosedur layanan. Akan diadakan sosialisasi kepada petugas pada saat pemberian informasi kepada pasien. Akan dibuatkan alur tentang prosedur pemeriksaan pasien rawat jalan melalui banner elektrik/ leaflet agar mempermudah pasien	2025	Bidang Pelayanan
			Cukup Mudah	Akan dilakukan evaluasi terkait dengan kemudahan prosedur layanan. Akan diadakan sosialisasi kepada petugas pada saat pemberian informasi kepada pasien. Akan dibuatkan alur tentang prosedur pemeriksaan pasien rawat jalan melalui	2025	Bidang Pelayanan



				banner elektrik/ leaflet agar mempermudah pasien		
			Penambahan petugas	Akan dilakukan evaluasi mengenai penambahan petugas, dan akan dikoordinasikan dengan bagian keuangan terkait anggaran rumah sakit mengenai penambahan petugas	2025	Bidang Umum
			Saya pasien OUROLOGY.. Barusan periksa sy dapat no reservasi s28 datang dari pagi jam 8..tapi malah jadi pasien terakhir...padahal kertas antrian sdh sy serahkan loket lima... Sy bertanya lagi kok gak di panggil sampe pasien habis.. Ternyata kertasnya kesingal di loket 5...di perbaharui ya sistemnya apa orang nya sy gak tau.... Kerja yg bagus donk..	Akan dilakukan evaluasi mengenai prosedur penerimaan pasien rawat jalan. Evaluasi dengan SOP yg sdh ada.	2025	Bidang Pelayanan Keperawatan
			Pertahankan terutama 5 S	Akan selalu dilakukan evaluasi	2025	Semua bagian dan bidang
			Dr spesialisnya terlalu lama datang kalau bisa sesuai jadwal dan antrian obat tidak sesuai dg estimasi	Akan dilakukan koordinasi dan evaluasi terkait dengan jadwal dokter dan layanan obat	2025	Bidang pelayanan
			Infus keburu habis sebelum diganti		2025	
			Penambahan petugas	Akan selalu dilakukan evaluasi	2025	Managemen
			Kurang mudah karena sata hatus	Akan dikoordinasikan dan dilakukan	2025	Bidang pelayanan

			dirujuk ke klinik mawar	evaluasi untuk kemudahan pelayanan di rs		
			Kurang mudah	Akan dilakukan evaluasi di semua bidang layanan	2025	Managemen
U3	Waktu Pelayanan	3,11	Antrian poli menjadi lama karena dokter tidak datang tepat waktu.	Akan dilakukan evaluasi terkait dengan SOP visite dokter. Akan dilakukan pengarahana dan pembinaan terhadap DPJP.	2025	Bidang Pelayanan
			Mohon ditambah tenaga farmasinya agar bisa tepat sesuai estimasi waktu yang tercantum di kertas antrian	Akan dilakukan evaluasi terkait kendala antrian, penambahan tenaga farmasi akan dikoordinasikan dan disesuaikan dengan anggaran Rumah Sakit. Obat racikan membutuhkan waktu yang lebih lama	2025	Bidang Pelayanan Medis dan Bagian Umum
			Cukup cepat sebenarnya hanya mungkin karena terlalu banyak pasien jadi sedikit terbatas	Akan dilakukan evaluasi pada pihak-pihak terkait. Agar pelayanan kepada pasien bisa lebih cepat	2025	Bidang Pelayanan Medis
			Kurang cepat terutama pelayanan pada saat antri, kurang satset	Akan dilakukan evaluasi pada pihak-pihak terkait. Agar pelayanan kepada pasien bisa lebih cepat	2025	Bidang pelayanan
			Sesuai dgn fasilitas	Selalu dilakukan evaluasi untuk perbaikan pelayanan di rs	2025	Managemen
			Murah karena hanya membayar sebgin saja dari kels 1 naik ke kelas vip	Selalu dilakukan evaluasi untuk perbaikan pelayanan di rs	2025	Managemen
			Sangat informatif	Selalu dilakukan evaluasi untuk	2025	Managemen

				perbaiki pelayanan di rs		
			Kurang cepat terutama pelayanan pada saat antri, kurang satset	Akan dilakukan evaluasi dan koordinasi dengan unit pelayanan	2025	Bidang Pelayanan dan Managemen
			Sangatpuas, tp sy cm masih dikasih rujukan ke rs tidar. bagian poli mawar. tanggal 24 ke dokter buat periksa tanggal26 januari libur rsud tidarny llibur tanggal 29 januari libur lagi jd tidqk periksa baru tanggal 30 & 31 lanjut perisa lagi kemungkinan kalau sudah tuntas	Akan selalu dilakukan evaluasi dan koordinasi dengan bidang pelayanan	2025	Bidang pelayanan
			Cukup cepat sebenarnya hanya mungkin karna terlalu banyak pasien jadi sedikit terbatas	Akan selalu dilakukan evaluasi dan koordinasi dengan bidang pelayanan	2025	Bidang Pelayanan
			Mohon di tambah tenaga farmasinya. Agar bisa tepar sesuai estimasi waktu yg tercantum di kertas antrian	Akan dilakukan evaluasi terkait dengan penambahan tenaga di farmasi	2025	managemen
			Kurang cepat	Akan selalu dilakukan evaluasi dan koordinasi dengan bidang pelayanan	2025	Bidang pelayanan
			Bila dokter datang tepat waktu maka antrian poly tdk menjadi lama	Akan selalu dilakukan evaluasi dan koordinasi dengan bidang pelayanan	2025	Bidang Pelayanan
			Pelayanan lama	Akan selalu dilakukan evaluasi dan koordinasi dengan bidang pelayanan	2025	Bidang Pelayanan
U4	Biaya/Tarif	3,56	Pasien BPJS	Akan terus ditingkatkan dan dilakukan evaluasi	2025	Bidang Pelayanan
			Hasil foto scan radiologi tidak ada	Akan selalu dilakukan evaluasi dan koordinasi dengan bidang pelayanan	2025	Bidang Pelayanan

			Benar benar gratis untuk pengguna bpjs	Selalu dilakukan evaluasi untuk perbaikan pelayanan di rs	2025	Management dan semua Bidang
U5	Produk Layanan	3,61	Mohon ditingkatkan	Akan dilakukan evaluasi terkait layanan produk	2025	Bidang pelayanan
			Loket 5 mohon staffnya ditegur... Kerja yg bener jangan sampe kertas pasien pendaftar ilang lagi.. Jangan sampe kejadian lagi... Biarkan saya aja korbannya.. Jangan ada kejadian yg barusan saya alam	Selalu dilakukan evaluasi untuk perbaikan pelayanan di rs. Diberikan pengarahan kepada karyawan dan diusulkan untuk dilakukan pelatihan service excellen kepada semua karyawan	2025	Bidang Pelayanan dan Manajemen
			Karna pelayanan yg diberikan kurang memuaskan dan kurang cepat	Selalu dilakukan evaluasi untuk perbaikan pelayanan di rs	2025	Bidang Pelayanan
			Karna telah melalui banyak tahap	Selalu dilakukan evaluasi untuk perbaikan pelayanan di rs	2025	Bidang Pelayanan
			Peningkatan pelayanan yg lebih humanis	Selalu dilakukan evaluasi untuk perbaikan pelayanan di rs	2025	Bidang Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana	3,71	Kadang masih kurang jelas pada saat memberikan arahan kepada pasien	Akan dilakukan evalusi dan edukasi kepada petugas pada saat memberikan penjelasan kepada pasien	2025	Bidang Pelayanan
			Kompeten dan bertanggung jawab	Akan dilakukan evalusi dan edukasi kepada petugas pada saat memberikan penjelasan kepada pasien	2025	Bidang pelayanan
			Terutama bagian loket tempat pengumpulan antrean kontrol lantai 4, poli bedah ortopedi	Akan dilakukan evalusi dan edukasi kepada petugas pada saat memberikan penjelasan kepada pasien	2025	Bidang Pelayanan
			Lebih profesional lagi supaya konsumem puas	Akan dilakukan evalusi dan edukasi kepada petugas pada saat memberikan	2025	Bidang Pelayanan

				penjelasan kepada pasien		
			Tidak kompeten terutama bagian loket tempat pengumpulan antrian kontrol lantai 4, poli bedah ortopedi	Akan dilakukan evaluasi dan edukasi kepada petugas pada saat memberikan penjelasan kepada pasien	2025	Bidang Pelayanan
			Saran untuk bagian administrasi igd sangat tidak sesuai dengan standar pelayanan. apalagi petugas wanita terlihat judes, tidak solutif dan meremehkan sangat disayangkan padahal bagian dokter farmasi maupun perawat sudah cukup ramah dan sangat membantu. gws untuk petugas administrasi. terima kasih	Akan dilakukan evaluasi dan edukasi kepada petugas pada saat memberikan penjelasan kepada pasien	2025	Bidang Pelayanan dan Managemen
2025			Ada pengalaman di farmasi petugas laki2 berkata agak kasar utk antri	Selalu dilakukan evaluasi untuk perbaikan pelayanan di rs. Diberikan pengarahan kepada karyawan dan diusulkan untuk dilakukan pelatihan service excellen kepada semua karyawan	2025	Bidang Pelayanan dan Managemen
			Lebih profesional lg spy konsumem puas	Selalu dilakukan evaluasi untuk perbaikan pelayanan di rs. Diberikan pengarahan kepada karyawan dan diusulkan untuk dilakukan pelatihan service excellen kepada semua karyawan	2025	Bidang Pelayanan dan Managemen
			Ada yang ramah ada yang tidak	Selalu dilakukan evaluasi untuk perbaikan pelayanan di rs.	2025	Bidang Pelayanan dan Managemen



				Diberikan pengarahan kepada karyawan dan diusulkan untuk dilakukan pelatihan service excellen kepada semua karyawan		
			Pertahankan dan tingkatkan	Dilakukan evaluasi	2025	
			Kadang masa h kurang jelas memberikan arahan berikutnya	Akan dilakukan evalusi dan edukasi kepada petugas pada saat memberikan penjelasan kepada pasien	2025	Bidang Pelayanan
U7	Perilaku Pelaksana	3,82	Hanya ada sebagian onum yang mungkin kurang ramah.	Akan dilakukan evaluasi kepada petugas Akan dilakukan kegiatan service excellent	2025	Bidang Pelayanan
			Kurang sopan dan kurang ramah kepada pasien, mungkin karena lelah	Akan dilakukan evaluasi kepada petugas Akan dilakukan kegiatan service excellent	2025	Bidang Pelayanan
			Ada yang ramah ada yang tidak	Akan dilakukan evaluasi kepada petugas Akan dilakukan kegiatan service excellent	2025	Bidang Pelayanan
			Lebih di perhatikan	Dilakukan evaluasi	2025	
			Belum ada feedback		2025	
			Hanya ada sebagian oknum yang mungkin kurang ramah..	Dilakuakn evaluasi dan dikoordinasikan dengna unit terkair. Diberikan pengarahan dan diusulkan untuk diadakan pelatihan sevice excellen	2025	Management

			Kurang sopan dan kurang Ramah	Dilakuakn evaluasi dan dikoordinasikan dengna unit terkair. Diberikan pengarahan dan diusulkan untuk diadakan pelatihan sevice excellen	2025	Management
			Mungkinkah karena lelah jadi agak kurang ramah	Dilakuakn evaluasi dan dikoordinasikan dengna unit terkair. Diberikan pengarahan dan diusulkan untuk diadakan pelatihan sevice excellen	2025	Management
U8	Sarana dan Prasarana	3,61	Untuk di ruang rawat inap lampu kamar aster 5 mati	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 rumah sakit	2025	Bagian Umum dan Manajemen
			Wc kurang bersih	Akan dilakukan evaluasi terkait kebersihan rumah sakit dan akan dikoordinasikan dengan bagian cleaning service agar dilakukan pengecekan secara berkala terkait dengan kebersihan ruangan .	2025	Bagian Umum dan Manajemen
			Parkir mahal	Akan dilakukan evaluasi terkait tarif parkir, akan di koordinasikan dengan bagian umum terkait hal tersebut	2025	Bagian Umum dan Manajemen

			Untuk kamar kelas 3 lebih baik dan bagus dari kamar kelas 2	Akan dievaluasi kembali, dengan dilakukan monitoring kepada pihak pihak terkait berkaitan dengan sarana kamar rawat inap kelas 3 dan 2	2025	Bidang Pelayanan dan bagian Umum
			Saya pernah lihat di igd... Ada semacam alat buat finger... Kurang bersih	Dievaluasi dan dilakukan kroscek	2025	Bagian Umum
			Sarana IGD ditambah dan diperluas	Diusulkan dalam perubahan anggaran rumah sakit	2025	Bidang Keperawatan dan Management
			Suhu udara pertahankan sejuk	Selalu dilakukan koordinasi dan dilakukan evaluasi	2025	Bagian Umum
			Pengalaman saya waktu menunggu ruangan di igd dari jam 7 pagi sampai jam 5 sore baru dapat ruangan. ketika ditanya pasti jawaban dari petugas adm masih nunggu masih nunggu tanpa kejelasan. posisi saya sangat pusing dan mual mau istirahat pun tidak bisa karena ditempatkan di ruang intermediate dekat pintu banyak orang berlalu lalang dan sedang ada renovasi bangunan. saya memaklumi karena memang saat itu banyak pasien yang menunggu akan tetapi tidak ada kah solusi lain yang lebih solutif? terima kasih	Dilakukan evaluasi terkait dengan SOP pasien masuk dan pasien pulang dari bangsal. Diusulkan untuk penambahan kamar pasien rawat inap.	2025	Bidang keperawatan dan management
			Tisu dan sabun cuci tangan di kamar	Dilakukan koordinasi dan dilakukan	2025	Bagian Penunjang (CS)

			mandi tidak tersedia	evaluasi dengan unit terkait. Dilakukan cek tiap pagi oleh bagian CS		
			Befungsi kurang maksimal	Dilakukan koordinasi dan dilakukan evaluasi dengna unit terkait.	2025	
U9	Penanganan Pengaduan	3,67	Mohon untuk kursi roda,ban kursi roda dipompa karena banyak yg gembos dan utk pijakan kaki ada yg lepas atau ada yg tdk ada pijakan kaki	Dilakukan koordinasi dengan unit terkait (rumah tangga dan pelayanan) : Identifikasi dan inventarisasi barang yg rusak, dibuatkan jadwal pemeliharaan rutin dan pengadaan suku cadang.	2025	Bagian Umum (Rumah Tangga)
			Semua civitas bs memberikan informasi	Dilakukan koordinasi dengan unit terkait	2025	Manajemen
			Hasil CT Scan tidak diperlihatkan hanya berupa penjelasan lisan	Dikoordinasikan dengna unit radiologi, untuk hasil CT Scan sdh langsung terkirim ke pasien melalui aplikasi	2025	Bidang penunjang (Radiologi)
			Kebersihan Kamar mandi mungkin bisa lebih di perhatikan lagi	Dilakukan koordinasi dengan unit terkait, bagian CS untuk dilakukan tindak lanjut.	2025	Bagian Umum (CS)
			Kursi roda banyak yg bocor ban nya, tv tidak bs digunakan,kloset agak rusak,,kamar mandi kurang rapi	Dilakukan koordinasi dengan unit terkait (rumah tangga dan pelayanan) : Identifikasi dan inventarisasi barang yg rusak, dibuatkan jadwal pemeliharaan rutin dan pengadaan suku cadang.	2025	Bagian Umum (Rumah Tangga)

## **BAB V**

### **PENUTUP**

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.

Demikian Laporan Monitoring Evaluasi dan Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 ini disusun sebagai bentuk pengendalian dalam rangka peningkatan kualitas pengelolaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang.

Magelang, 7 Juli 2025

Kepala Bagian Bina Program,  
Pengembangan dan Hukum



Prayitno, S.Kep.,Ners

NIP. 19761211 199702 1 001