

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
RSUP Dr. KARIADI

TAHUN 2024

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan RSUP Dr. Kariadi sebagai Rumah Sakit Vertikal, Unit Pelaksana Teknis Kementerian Kesehatan Kelas A sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik. Sebagai Instansi yang memberi pelayanan kepada masyarakat, RSUP Dr. Kariadi wajib memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan publik sebagaimana ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat salah satu cara adalah mengevaluasi kinerja pelayanan RSUP Dr. Kariadi melalui survei dengan meminta masyarakat untuk memberi penilaian terhadap layanan RSUP Dr. Kariadi dari persektif penerima layanan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh instansi pemerintah, baik tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersirat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

B. Tujuan

1. Tujuan Umum

- a. Untuk menilai kepuasan, harapan dan citra masyarakat terhadap pelayanan di RSUP Dr. Kariadi.

2. Tujuan Khusus

- a. Sebagai pedoman dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan RSUP Dr. Kariadi;
- b. Mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit;
- c. Memetakan kinerja RSUP Dr. Kariadi menurut persepsi pengguna jasa layanan;
- d. Mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik di RSUP Dr. Kariadi.
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di RSUP Dr. Kariadi.

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan di RSUP Dr. Kariadi;
2. Sebagai umpan balik kepada institusi untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong institusi untuk menjadi lebih inovatif dalam memberikan pelayanan.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

BAB II

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Kuesioner

Dalam survei kepuasan masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Daftar pertanyaan survei dibuat dalam bentuk link survei untuk memudahkan akses dan pengisian. Kuesioner dapat diakses di alamat bit.ly/SurveyRSKariadi. Daftar pertanyaan kuesioner terlampir.

B. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

1. Bagian Pertama, berisikan judul kuesioner dan nama instansi.
2. Bagian Kedua, bagian ini berisi data identitas responden, data ini terutama digunakan untuk proses pengelompokan responden. Data identitas responden meliputi : nomor rekam medis, nama, tanggal lahir, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan utama, jenis layanan yang diterima, debitur, nomor telepon, unit pelayanan.
3. Bagian Ketiga berisikan pendapat masyarakat yang disusun dalam daftar pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup). Terdapat 9 kelompok variabel utama, yaitu:
 - a. Persyaratan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
 - b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan; yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
 - c. Waktu Penyelesaian; yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
 - d. Biaya / tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
 - e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan yang dimaksud merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
 - f. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
 - g. Perilaku Pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
 - h. 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 pelayanan;

- i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
4. Bagian Keempat berisikan pendapat apakah bersedia merekomendasikan RSUP Dr. Kariadi kepada teman dan kerabat
5. Bagian Kelima berisikan pertanyaan terbuka apabila ada kritik dan saran untuk memperbaiki pelayanan RSUP Dr. Kariadi

Untuk penilaian terhadap kualitas pelayanan, responden diminta memilih 1 (satu) jawaban dari 4 pilihan jawaban, yaitu:

- a. Tidak mudah/ Tidak cepat/ Tidak sesuai/ Tidak mampu/terampil/ Buruk sekali/ Tidak ada/ Buruk, diberi nilai persepsi 1;
- b. Kurang mudah/ Kurang cepat/ Kurang sesuai/ Kurang mampu/terampil/ Buruk/ Ada tetapi tidak berfungsi/ Cukup, diberi nilai persepsi 2;
- c. Mudah/ Cepat/ Sesuai/ Mampu/terampil/ Baik/ Berfungsi kurang maksimal/ Baik, diberi nilai persepsi 3;
- d. Sangat mudah/ Sangat cepat/ Sangat sesuai/ Sangat mampu/terampil/ Sangat baik/ Dikelola dengan baik/ Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur dirasakan berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif;
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan;
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Merekomendasikan RSUP dr. Kariadi

Responden apakah bersedia merekomendasikan RSUP Dr. Kariadi kepada teman dan kerabat dengan menyampaikan pendapat Ya atau Tidak.

Keluhan dan Saran

Pada bagian ini, responden dapat menyampaikan keluhan yang pernah dirasakan terhadap pelayanan dan saran untuk perbaikan pelayanan di RSUP Dr. Kariadi, responden juga dapat menyampaikan pendapat dan apresiasi terhadap pelayanan yang telah diterima.

C. RANCANGAN SAMPEL SURVEI

Responden pada survei adalah pasien dan atau keluarga pasien di lingkungan RSUP dr. Kariadi baik rawat jalan, rawat inap, rawat darurat dan pelayanan penunjang. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

Perhitungan sampel dan populasi tabel sampel dengan menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dapat dihitung dengan menggunakan rumus :

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana;

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

D. LOKASI DAN PENGUMPULAN DATA

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di unit kerja yang telah ditetapkan meliputi, unit pelayanan Eksekutif rawat inap, Eksekutif rawat jalan, Rawat Inap Kelas 1 dan 2, Rawat Inap Kelas 3 dan Unit Stroke, Pelayanan Ibu dan Anak, Jantung rawat inap, Jantung rawat jalan, Onkologi rawat inap, Onkologi rawat jalan, Geriatri dan Rehabilitasi Medik rawat jalan, Geriatri rawat inap, Rawat Jalan, Radiologi, IGD, Farmasi, Pasien CABG, Tim Kerja Pendidikan dan Pelatihan, Tim Kerja Penelitian pada waktu jam pelayanan. Rekapitulasi data dan pengolahan dilakukan oleh Tim Kerja Hukum dan Humas selanjutnya hasil IKM dilaporkan ke Instalasi / unit kerja terkait.

BAB III
ANALISA DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. PENGOLAHAN

a. Pengukuran Skala Likert

Pengolahan Data dilakukan menggunakan skala *Likert*. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur, maka :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel II.

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang baik
3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

- b. Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu pengolahan dengan komputer atau pengolahan secara manual.

Langkah-langkah pengolahan data, sebagai berikut :

1. Rekapitulasi data survei dilakukan sebelum dilaksanakan pengolahan.

Rekapitulasi dan pengolahan data survei dilakukan oleh Tim Kerja Hukum dan Humas untuk kemudian hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaporkan ke Instalasi/unit kerja terkait. Hasil analisis dan pelaporan hasil survei disampaikan kepada Instalasi unit kerja terkait dan dibuat laporan kepada Direktur Layanan Operasional.

2. Pengolahan Data

- a. Data isian kuesioner dari link survei ditarik setiap akhir bulan.

- b. Selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan sebagai berikut :

- 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang

- 2) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

- 3) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

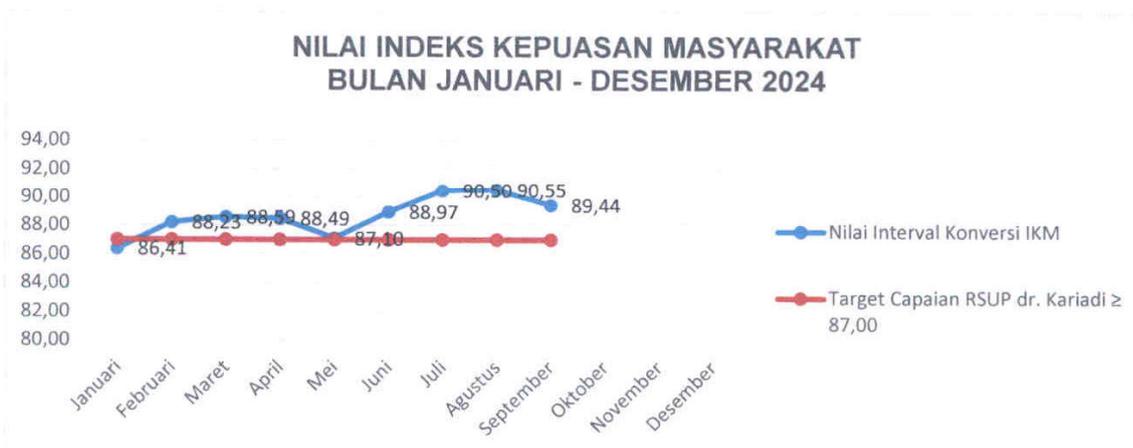
B. PENYAJIAN

Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2024 dilakukan setiap bulan. Survey dilaksanakan di unit pelayanan Eksekutif rawat inap, Eksekutif rawat jalan, Rawat Inap Kelas 1 dan 2, Rawat Inap Kelas 3 dan Unit Stroke, Pelayanan Ibu dan Anak, Jantung rawat inap, Jantung rawat jalan, Onkologi rawat inap, Onkologi rawat jalan, Geriatri dan Rehabilitasi Medik rawat jalan, Geriatri rawat inap, Rawat Jalan, Radiologi, IGD, Farmasi, Pasien CABG, Tim Kerja Pendidikan dan Pelatihan, dan Tim Kerja Penelitian. Berdasarkan jumlah pasien dengan mengacu pada perhitungan sampel dan populasi dengan menggunakan tabel Krejcie dan Morgan diperoleh sampel survey sejumlah 384. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang dinilai adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan; yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu Penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan yang dimaksud merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana; yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Sarana dan Prasarana;
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

C. ANALISIS DAN HASIL PEMBAHASAN

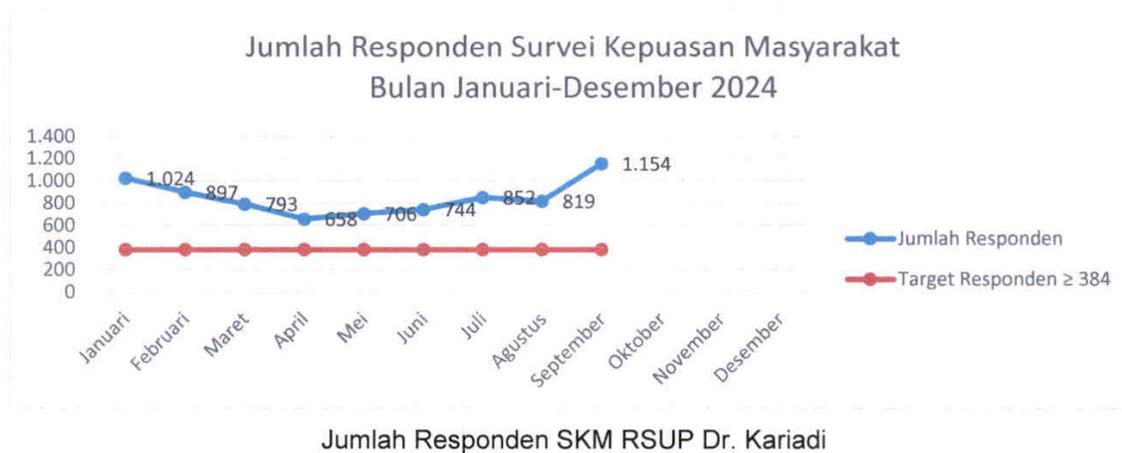
Hasil Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2024 sebagai berikut :



Dengan nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan sebagai berikut :

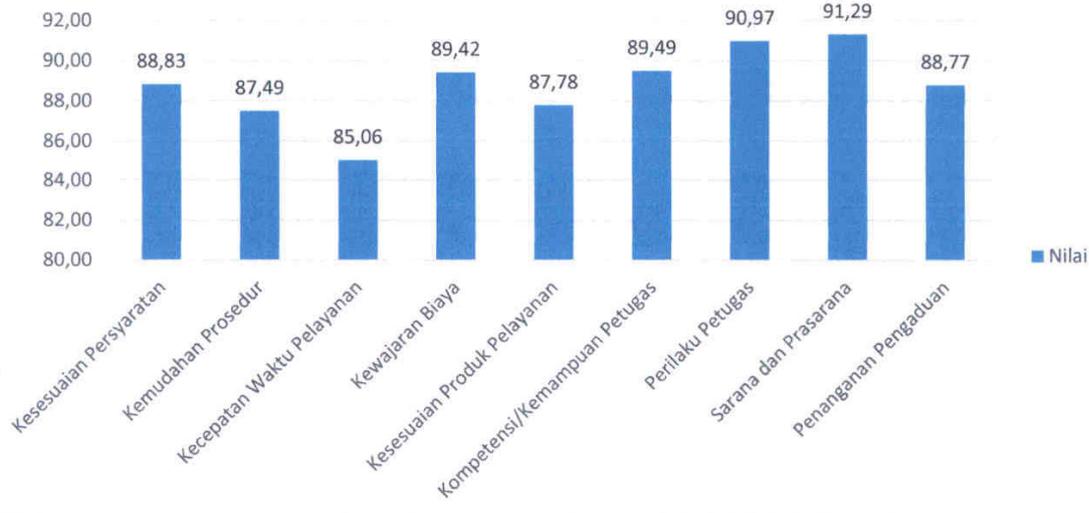
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang baik
3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

Nilai IKM RSUP Dr. Kariadi tahun 2024 yang tertinggi di bulan Agustus 2024 yaitu 90,55 dengan kategori “Sangat Baik” (A) dan nilai terendah di bulan Januari 2024 yaitu 86,41 dengan kategori “Baik” (B). Sedangkan responden tertinggi di bulan September 2024 yaitu 1.154 dan responden terendah di bulan April 2024 yaitu 658.



Nilai SKM RSUP Dr. Kariadi tahun 2024 adalah 88,70 dengan kategori “ Sangat baik” (A). Dari 9 unsur pertanyaan terdapat 6 yang memiliki nilai dengan kategori “Sangat baik” (A) yaitu kesesuaian persyaratan, kewajaran biaya, kompetensi/kemampuan petugas, perilaku petugas, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan. Sedangkan 3 unsur pertanyaan lainnya memiliki nilai dengan kategori “Baik” (B) yaitu kemudahan prosedur, kecepatan waktu pelayanan, dan kesesuaian produk pelayanan.

Pendapat Responden Tentang Pelayanan Bulan Januari - September Tahun 2024



Nilai IKM unsur pertanyaan RSUP Dr. Kariadi tahun 2024

Berdasarkan diagram diatas, nilai yang paling rendah yaitu pada kecepatan waktu pelayanan dengan nilai 85,06 yang terkategorikan baik. Hasil koordinasi antara Tim Kerja Pelayanan Medik, Instalasi Pelayanan Ibu dan Anak, Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Bedah Sentral serta Tim Kerja Hukum dan Humas didapatkan rencana tindak lanjut sebagai berikut:

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Tahun	Penanggung Jawab
1	Kecepatan Waktu Pelayanan	Peningkatan nilai capaian waktu tanggap operasi seksio sesarea emergensi	Bulan Oktober	2024	- Instalasi Pelayanan Ibu dan Anak - Instalasi Gawat Darurat - Instalasi Bedah Sentral

BAB IV
PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Kariadi tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut :

Nilai SKM RSUP Dr. Kariadi tahun 2024 adalah 88,70 dengan kategori "Sangat baik" (A). Dari 9 unsur pertanyaan terdapat 6 yang memiliki nilai dengan kategori "Sangat baik" (A) yaitu kesesuaian persyaratan, kewajaran biaya, kompetensi/kemampuan petugas, perilaku petugas, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan. Sedangkan 3 unsur pertanyaan lainnya memiliki nilai dengan kategori "Baik" (B) yaitu kemudahan prosedur, kecepatan waktu pelayanan, dan kesesuaian produk pelayanan.

Terkait ketiga unsur pertanyaan SKM yang mendapat nilai kategori "Baik" (B) diambil satu unsur pertanyaan yang memiliki nilai terendah untuk dilakukan upaya perbaikan yaitu unsur kecepatan waktu pelayanan dengan nilai 85,06.

B. REKOMENDASI

Rencana tindak lanjut dengan koordinasi antara Tim Kerja Pelayanan Medik, Instalasi Pelayanan Ibu dan Anak, Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Bedah Sentral serta Tim Kerja Hukum dan Humas untuk melakukan perbaikan terhadap penilaian kepuasan masyarakat yang memiliki nilai unsur paling rendah yaitu kecepatan waktu pelayanan dengan peningkatan nilai capaian waktu tanggap operasi seksio sesarea emergensi. Jangka waktu untuk melaksanakannya yaitu bulan Oktober 2024 dengan mengirim hasil tindak lanjut ke Tim Kerja Hukum dan Humas.

Semarang, 21 Oktober 2024
Plh. Direktur Utama
Direktur Medik dan Keperawatan


dr. Alwi Samy, MKM

LAMPIRAN

1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat



DATA MASYARAKAT RESPONDEN	
Nama Responden	
Nama	
Tanggal Lahir	
Jenis Kelamin	1. Laki-Laki 2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD 2. SMP 3. SMA 4. S1 5. S2 6. S3
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. TNI 3. Wiraswasta 4. Swasta 5. Lainnya
Alamat Lengkap Yang Dibantu	
Dokter	1. BP-2 2. Asuransi 3. Endonegga (Indragiri)
No HP	
Unit Pelayanan	1. Klinik Rawat Inap 2. Klinik Rawat Jalan 3. Klinik Rawat Kedarif 4. Klinik Rawat Kedarif 5. Poliklinik (Ru. Dar. Anak) 6. Rawat Inap Kedarif 7. Rawat Jalan Kedarif 8. Klinik Rawat Jalan 9. Rawat Inap Kedarif 10. Rawat Jalan Kedarif 11. Rawat Inap Kedarif 12. Rawat Jalan Kedarif 13. Rawat Jalan 14. Rawat Jalan 15. Rawat Jalan 16. Rawat Jalan 17. Rawat Jalan 18. Rawat Jalan 19. Rawat Jalan 20. Rawat Jalan 21. Rawat Jalan 22. Rawat Jalan

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

- Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan penyajian pelayanan dengan jenis pelayanan?
 - Tidak sesuai
 - Sesuai
 - Kurang sesuai
 - Sangat sesuai
- Bagaimana pemahaman Saudara tentang kebutuhan prosedur pelayanan di unit ini?
 - Tidak mudah
 - Mudah
 - Kurang mudah
 - Sangat mudah
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
 - Tidak cepat
 - Cepat
 - Kurang cepat
 - Sangat cepat
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/denda dalam pelayanan?
 - Sangat mahal
 - Mahal
 - Cukup mahal
 - Cukup
- Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan prosedur pelayanan antara yang tertera dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
 - Tidak sesuai
 - Sesuai
 - Kurang sesuai
 - Sangat sesuai
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?
 - Tidak kompeten
 - Kompeten
 - Kurang kompeten
 - Sangat kompeten
- Bagaimana pendapat Saudara tentang petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
 - Tidak sopan dan ramah
 - Sopan dan ramah
 - Kurang sopan dan ramah
 - Sangat sopan dan ramah
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
 - Buruk
 - Baik
 - Cukup
 - Sangat baik
- Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan/pengguna layanan?
 - Tidak ada
 - Berfungsi dengan baik
 - Ada tetapi tidak berfungsi
 - Tidak ada dengan baik

Apakah pendapat Anda benar-benar mencerminkan kondisi yang sebenarnya? Ya Tidak

UMUM & TAMBAHAN

Apakah ada hal-hal lain yang ingin disampaikan untuk memperbaiki/ meningkatkan layanan? Ya Tidak

Masukkan Nama dan Alamat Lengkap

2. Barcode Survei Kepuasan Masyarakat



Rumah Sakit Kariadi Sahabat Menuju Sehat

Survei Kepuasan Masyarakat



Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RSUP Dr. Kariadi, Bapak/ Ibu/ Saudara dimohon mengisi Survei Kepuasan Masyarakat yang dapat diakses melalui Scan Qr Code berikut ini.

Layanan Keluhan Pelanggan



Layanan Keluhan Pelanggan

Terimakasih telah meluangkan waktu untuk mengisi formulir keluhan pelanggan melalui Scan Qr Code. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Bapak/ Ibu/ Saudara alami. Kami akan memberikan respon dalam waktu 1x24 jam.



TERIMAKASIH ATAS KEPERGAYAAN ANDA

Call Center **#KariadiAjaYuk**
1500202 @rskariadi