

**LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
RSUP Dr. SARDJITO YOGYAKARTA
TAHUN 2023**



**TIM KERJA HUKUM DAN HUMAS
RUMAH SAKIT UMUM PUSAT Dr. SARDJITO YOGYAKARTA
TAHUN 2023**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI	ii
KATA PENGANTAR	iii
A. PENDAHULUAN	1
B. TUJUAN	1
C. METODE	2
D. INSTRUMEN	2
E. RESPONDEN	2
F. ANALISIS DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	3
1. Indeks Kepuasan Masyarakat	3
2. Isu Publik / Unmet Need	11
G. KESIMPULAN	19
H. REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT	22

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Alloh Tuhan Yang Maha Esa, atas Berkah dan Rahmat-Nya, Tim Kerja Hukum dan Hubungan Masyarakat dapat menyelesaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan waktu yang diharapkan. Survei ini dilakukan pada Tahun 2023.

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan msyarakat atas pelayanan yang sudah diberikan oleh RSUP Dr. Sardjito kepada masyarakat baik pasien maupun keluarga pasien.

Laporan ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas Tim Kerja Hukum dan Hubungan Masyarakat terhadap Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada Tahun 2023, sebagai data dasar untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan kebutuhan masyarakat yang tidak terpenuhi sebagai bahan pertimbangan manajemen mengambil keputusan proses perbaikan.

Terimakasih kepada satuan kerja yang telah berkontribusi terhadap proses ini. Kritik dan saran yang membangun kami harapkan untuk menyempurnakan proses survei maupun analisa data.

Yogyakarta, Januari 2024

Manajer Hukum dan Hubungan Masyarakat

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping strokes, positioned above a horizontal line that extends to the left.

Banu Hermawan, SH, MH.Li

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atau suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Sedangkan berdasarkan Kepmenpan No. 63 Tahun 2003, pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Pasolong (2010:221), "Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust)". Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat menadapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh organisasi/lembaga.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003 menyebutkan bahwa "Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan". Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat minimal 1 tahun sekali (Permen RB No. 14 tahun 2017).

RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta merupakan salah satu lembaga yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan berbagai jenis pelayanan, sumber daya, infrastruktur yang beragam. Sangat penting bagi rumah sakit untuk mengukur kepuasan masyarakat dengan mengukur Indeks Kepeuasan Masyarakat.

B. TUJUAN

Tujuan dari pengukuran survei ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan;
2. Mengetahui keluhan/*unmet need* yang dirasakan oleh masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan;
3. Bahan evaluasi satuan kerja dari hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Untuk mendapatkan data kepuasan masyarakat yang akan dipublikasikan ke WEB RSUP Dr. Sardjito sebagai bentuk akuntabilitas rumah sakit kepada masyarakat;
5. Untuk mendapatkan data yang dipublikasikan ke Sistem Informasi Pelayanan Publik(SIPP) sebagai bentuk akuntabilitas rumah sakit kepada pemerintah; dan
6. Untuk memberikan masukan bagi manajemen, sebagai data untuk proses perbaikan pelayanan, sumberdaya dan infrastruktur rumah sakit.

C. METODE

Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2023 dilakukan dengan mengisi kuesioner secara online dengan menggunakan google form baik untuk pasien rawat jalan maupun rawat inap, sedangkan beberapa titik pelayanan dengan cara mengisi kuesioner secara manual.

Pada pasien rawat inap, survei dilakukan pada pasien yang telah mendapatkan pelayanan minimal 3 hari, sedangkan pasien rawat jalan survei dilakukan pada pasien yang sudah mendapatkan pelayanan.

D. INSTRUMEN

Instrumen Indek Kepuasan Masyarakat mengacu pada variable dari Permenpan RB nomer 14 tahun 2017, dengan 9 ruang lingkup penilaian, yaitu:

1. Persyaratan;
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
3. Waktu penyelesaian;
4. Biaya/tarif;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana;
7. Perilaku pelaksana;
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta
9. Sarana dan prasarana.

Instrumen secara lengkap terdapat dalam lampiran.

E. RESPONDEN

Pada Tahun 2023 total responden yang terlibat dalam pengisian kuesioner adalah 16556 responden yang berasal dari 16 satuan kerja dan 97 ruang pelayanan, dengan area sebagai berikut:

1. Instalasi Gawat Darurat
2. Instalasi Rawat Jalan Reguler
3. Instalasi Rehabilitasi Medik
4. Instalasi Pelayanan Eksekutif
5. Instalasi Kanker Terpadu
6. Instalasi Jantung Terpadu
7. Instalasi Ginjal Terpadu
8. Instalasi Kesehatan Ibu dan Anak
9. Instalasi Rawat Inap Dewasa
10. Instalasi Rawat Intensif (ICU) / Khusus
11. Instalasi Radiologi
12. Instalasi Radioterapi dan Kedokteran Nuklir

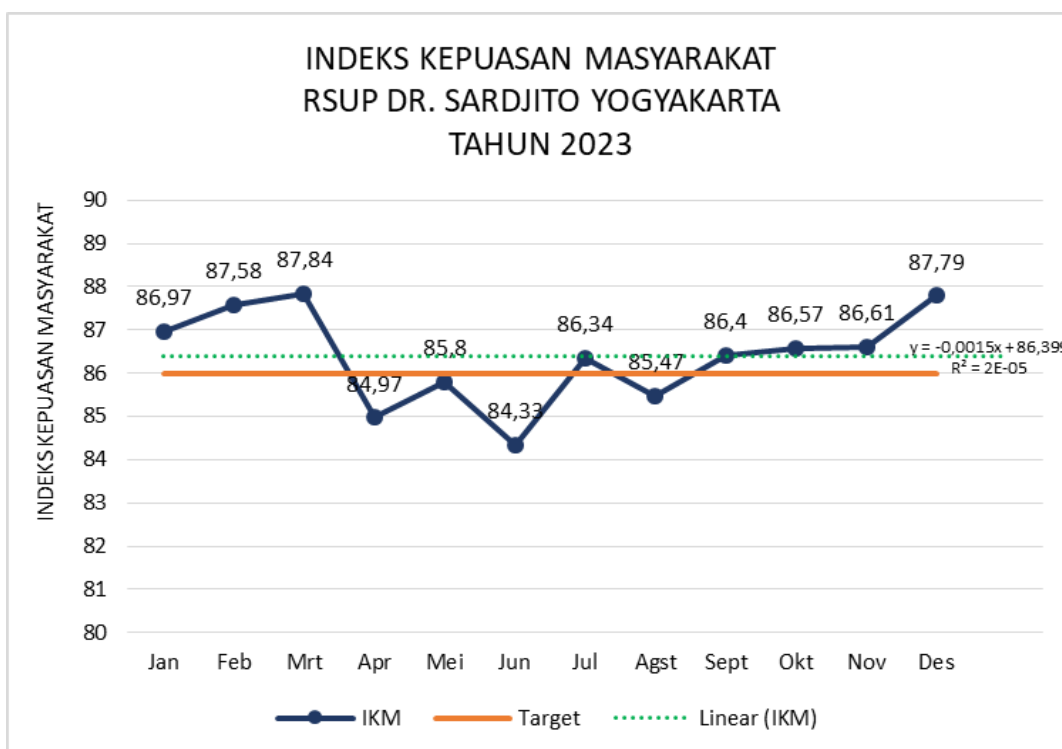
13. Instalasi Laboratorium Terpadu
14. Unit Transfusi Darah
15. Instalasi Farmasi
16. UPF Tawangmangu

F. ANALISIS DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Data survei secara periodik diolah, dianalisis, dan dilaporkan oleh Bagian Hukum, Organisasi, dan Hubungan Masyarakat. Secara lengkap hasil survei dijelaskan sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat

a. Rata-rata Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di RSUP Dr. Sardjito



Gambar 1: Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2023

Secara kumulatif, capaian tingkat kepuasan masyarakat (IKM) pada Tahun 2023 adalah sebesar 86,34 dengan mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan BAIK. Grafik di atas menunjukkan bahwa IKM berkisar 84,33 sampai 87,84. Setelah mengalami penurunan pada bulan Juni, Indeks Kepuasan Masyarakat memiliki trend naik hingga pada bulan Desember dengan capaian 87,79.

Penyebab peningkatan tingkat kepuasan masyarakat adalah dikarenakan telah dibangunnya 2 buah gedung parkir yang diprioritaskan untuk pengunjung, peningkatan pada perilaku petugas, serta peningkatan pada penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Apabila dibandingkan dengan target tingkat kepuasan masyarakat sebesar 86, maka secara kumulatif gap yang terjadi pada Tahun 2023 adalah sebesar +0,34. Dapat dikatakan bahwa secara kumulatif telah mampu memenuhi target dengan capaian tingkat kepuasan masyarakat.

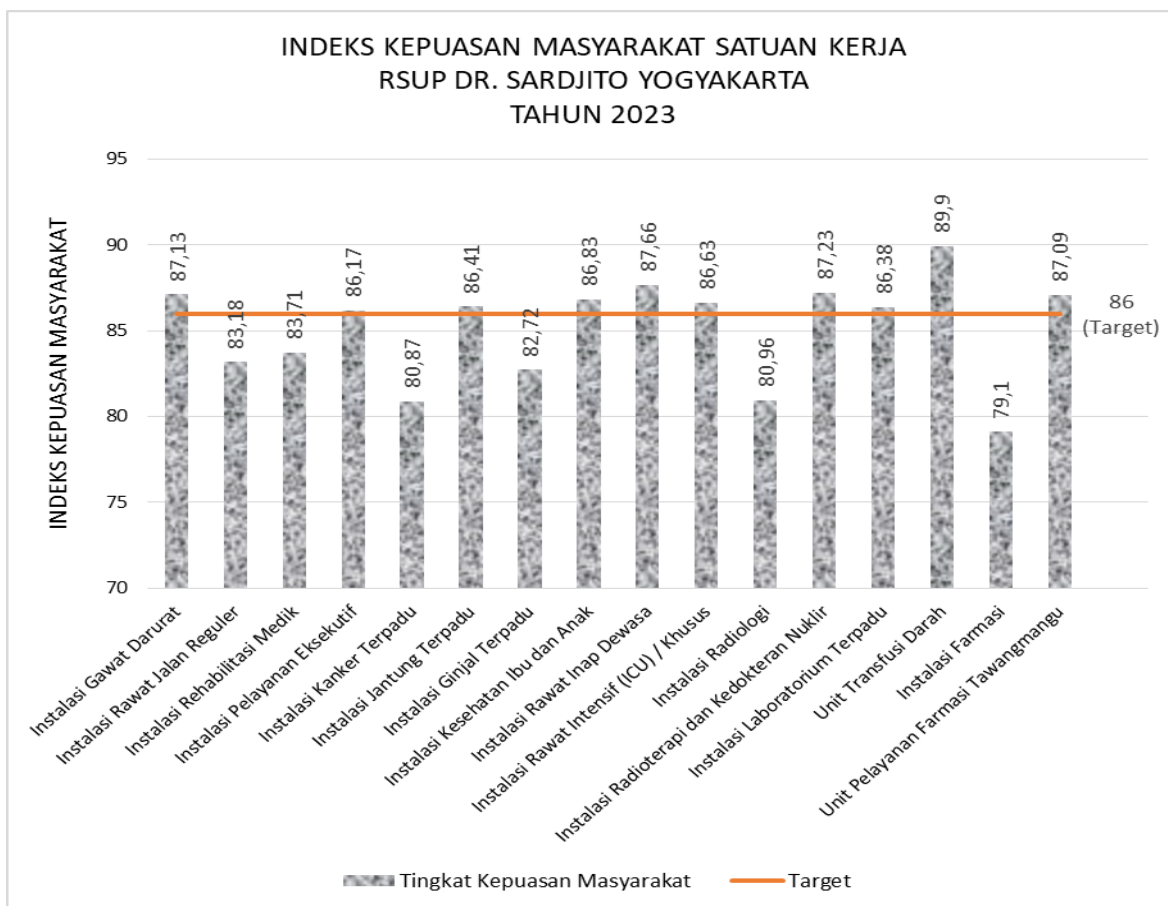
b. Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat Per Satuan Kerja Tahun 2023

Tabel 1: Capaian Tingkat Kepuasan Masyarakat, Target, dan Gap
RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2023

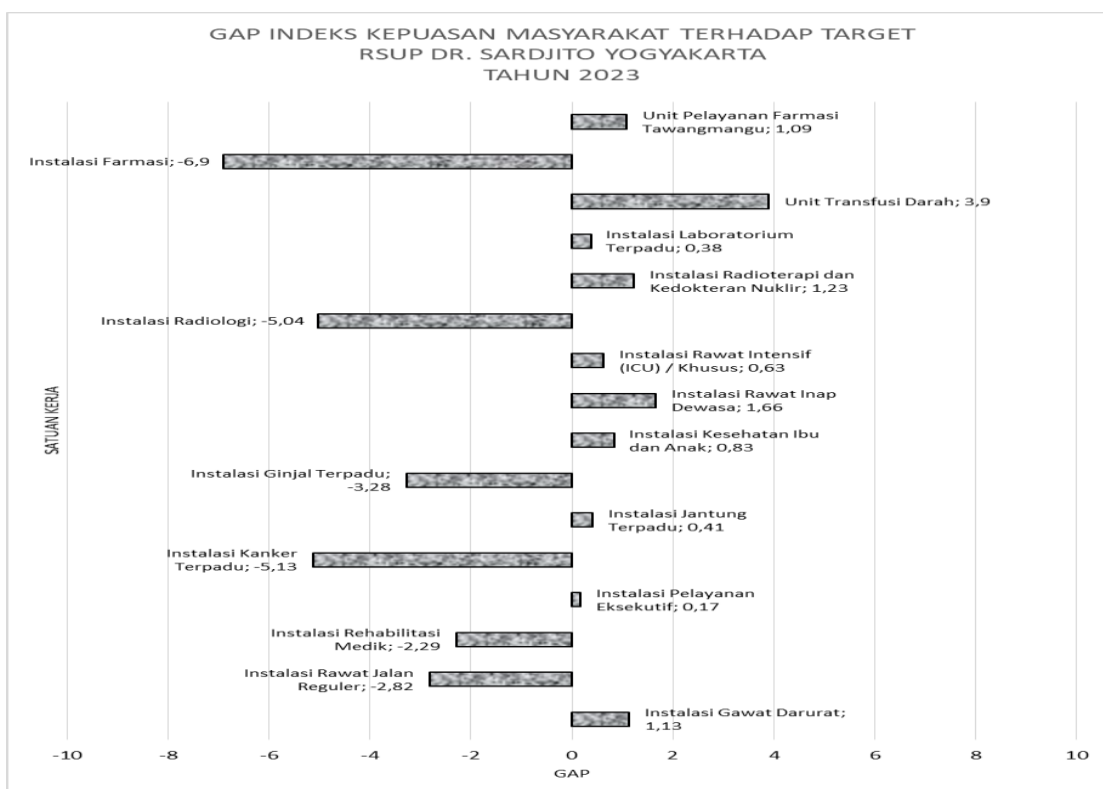
NO.	SATUAN KERJA	Tingkat Kepuasan Masyarakat	Target Tingkat Kepuasan Masyarakat	Gap
1	Instalasi Gawat Darurat	87,13	86	1,13
2	Instalasi Rawat Jalan Reguler	83,18	86	-2,82
3	Instalasi Rehabilitasi Medik	83,71	86	-2,29
4	Instalasi Pelayanan Eksekutif	86,17	86	0,17
5	Instalasi Kanker Terpadu	80,87	86	-5,13
6	Instalasi Jantung Terpadu	86,41	86	0,41
7	Instalasi Ginjal Terpadu	82,72	86	-3,28
8	Instalasi Kesehatan Ibu dan Anak	86,83	86	0,83
9	Instalasi Rawat Inap Dewasa	87,66	86	1,66
10	Instalasi Rawat Intensif (ICU) / Khusus	86,63	86	0,63
11	Instalasi Radiologi	80,96	86	-5,04
12	Instalasi Radioterapi dan Kedokteran Nuklir	87,23	86	1,23
13	Instalasi Laboratorium Terpadu	86,38	86	0,38
14	Unit Transfusi Darah	89,9	86	3,9
15	Instalasi Farmasi	79,1	86	-6,9
16	Unit Pelayanan Farmasi Tawangmangu	87,09	86	1,09

Sumber : Rekap Survei IKM Tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa masih terdapat gap negatif dalam pencapaian kepuasan masyarakat, terjadi pada: 1) Instalasi Rehabilitasi Medik (-2,29); 2) Instalasi Rawat Jalan Reguler (-2,82); 3) Instalasi Ginjal Terpadu (-3,28); 4) Instalasi Radiologi Anak (-5,04); 5) Instalasi Kanker Terpadu (-5,13); dan Instalasi Farmasi (-6,9).



Gambar 2: Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat Kumulatif RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2023



Gambar 3: Gap Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Target RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2023

Gap terjadi apabila masyarakat menilai kinerja pelayanan masih kurang sesuai dengan harapannya. Sedangkan target dapat ditetapkan, dengan harapan dengan penetapan target tersebut dapat menggambarkan capaian minimal untuk dapat memberikan kepuasan masyarakat.

Di Instalasi Rehabilitasi Medik, tingkat kepuasan yang belum mampu mencapai target terdapat pada: a) persyaratan; b) prosedur pelayanan; c) kecepatan waktu pelayanan; d) biaya/tarif; e) kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan; f) kompetensi pelaksana; dan g) sarana prasarana.

Yang menjadi prioritas perbaikan terdapat pada:

a) kecepatan waktu pelayanan

- pasien mendapatkan jadwal 2 minggu sekali, sehingga terapi menjadi sangat tidak efektif
- Dalam 1 hari hanya 1 tindakan (tidak seperti dulu yg bisa 2 atau tindakan) sehingga sangat melelahkan harus kembali datang ke RS yang membutuhkan waktu yg tidak sebentar.

b) Biaya/tarif

Terkadang terapi hanya sebentar/ terlalu singkat, tidak sesuai dengan biaya/pengorbanan yang dikeluarkan (datang jauh-jauh dari luar daerah, terapi efektif hanya 15 menit)

c) Sarana prasarana

- Kurang fasilitas umum (contoh: mushola, ruang laktasi, ruang bermain untuk anak-anak agar anak-anak lebih betah tidak lari kemana-mana, tempat ganti pampers)
- Tidak ada fasilitas kursi roda khusus untuk pasien divabel, terutama anak-anak dengan kelainan khusus
- Kursi tunggu kurang (pendamping harus membawa barang/bekal lebih banyak terutama untuk pasien anak) dan tidak nyaman untuk pasien anak-anak
- Ruang pelayanan kurang luas

Di Instalasi Rawat Jalan Reguler, tingkat kepuasan yang belum mampu mencapai target terdapat pada: a) prosedur pelayanan; b) kecepatan waktu pelayanan; c) biaya/tarif; d) kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan (kesesuaian informasi yg diberikan dengan pelayanan yg diterima); e) kompetensi pelaksana; dan f) sarana prasarana.

Yang menjadi prioritas perbaikan terdapat pada:

a) kecepatan waktu pelayanan

- pelayanan dokter tidak sesuai dengan jadwal
- dokter utama masih mengajar, pelayanan terganggu
- banyak pasien, antrian lama (antrian untuk tensi, dokter)

b) Biaya/tarif

- Biaya yang dikeluarkan (walau pakai BPJS dan pasien umum) tidak sebanding dengan pelayanan yg didapatkan/harapan. Seharusnya dengan dokter spesialis, tetapi dilakukan oleh residen/dokter pengganti.

- Pelayanan tidak dapat selesai dalam 1 kali datang, terutama yang rujuk intern (harus antri lagi di poli berikutnya / harus kembali lagi di hari berikutnya karena sudah tutup) dan untuk pasien memerlukan tindakan penunjang, sehingga membutuhkan biaya ekstra untuk transportasi, ijin kerja dll.
- Karena antrian lama, harus mengeluarkan lagi uang untuk membawa bekal / jajan.

c) Sarpras

- Ruang tunggu tidak nyaman
- pemanggilan untuk menuju ruang dokter sering tidak jelas (harus dekat tetapi ruang tunggunya terlalu penuh)
- kursi tunggu kurang (bisa disebabkan karena pendamping / keluarga tidak tertib yg seharusnya 1 pasien 1 pendamping; pasien datang tidak sesuai dengan jam pelayanan sesuai jam pendaftaran online; banyak pasien yg mendaftar onsite sehingga menumpuk di jam-jam tertentu; jumlah dokter tidak sebanding dengan banyaknya pasien)
- kurang fasilitas umum (contoh: mushola, ruang laktasi, ruang bermain untuk anak-anak, dll)
- pemeliharaan dan kebersihan fasilitas umum kurang (toilet)

Di Instalasi Kanker Terpadu, tingkat kepuasan yang belum mampu mencapai target terdapat pada: kecepatan waktu dan sarana prasarana.

a) kecepatan waktu pelayanan

- Dengan banyaknya pasien, waktu tunggu pelayanan jadi sangat lama.
- Sering tidak ada pemberitahuan apabila dokter sedang melakukan operasi / lainnya, sehingga pasien harus menunggu tanpa ada penjelasan

b) Sarana dan prasarana

- Ruangan sangat tidak nyaman (ruang pemeriksaan dokter, ruang tunggu, mushola, toilet) terlalu sempit
- Kondisi gedung tidak seimbang dengan jumlah pasien.
- Banyak pendamping pasien yg kurang tertib, menggunakan kursi tunggu, pasien harus berdiri/duduk dilantai

Di Instalasi Farmasi, tingkat kepuasan yang belum mampu mencapai target terdapat pada: a) persayaratan; b) prosedur pelayanan; c) kecepatan waktu pelayanan; d) biaya/tarif; e) kesesuaian produk psesifikasi jenis pelayanan (kesesuaian informasi yang diberikan dengan pelayanan yang diterima); f) kompetensi pelaksana; g) perilaku pelaksana; dan g) sarana dan prasarana.

Yang menjadi prioritas perbaikan terdapat pada:

a) Kecepatan waktu pelayanan

- Waktu tunggu yang sangat lama (bisa sampai 3 - 4 jam)
- antrian pengambilan obat bisa lebih dari 200 antrian
- Sudah ada pemberitahuan lewat WA obat sudah jadi bisa diambil, tetapi tetap menunggu lagi sangat lama (bisa 1 atau 2 jam)
- pengambilan obat di gudang sangat lama

- loket hanya aktif 1 atau 2 saja, padahal banyak loket yang tersedia, sehingga waktu tunggu menjadi sangat lama)

b) Biaya/tarif

- Banyak obat yg kosong (padahal masuk tanggungan BPJS), pasien harus membeli sendiri di luar RS
- Obat yang diresepkan dokter tidak semuanya masuk tanggungan BPJS, pasien harus membeli sendiri

c) Sarana dan prasarana

- Kursi tunggu kurang (bisa disebabkan karena: waktu tunggu yang terlalu lama sehingga menumpuk)
- belum semua pasien menggunakan aplikasi untuk memonitor antrian.
- informasi antrian di web / aplikasi dengan monitor antrian di farmasi tidak sesuai
- Lokasi mesin antrian kurang tepat, untuk pasien baru tidak tahu tempat dan cara mengoperasikan karena tidak ada informasi/ pendamping
- Pelayanan farmasi untuk anak dan dewasa masih gabung, untuk pasien anak mengantri terlalu lama selalu rewel.

Di Instalasi Radiologi, tingkat kepuasan yang belum mampu mencapai target terdapat pada:

a) kecepatan waktu pelayanan; b) biaya/tarif; dan c) sarana dan prasarana.

Yang menjadi prioritas perbaikan terdapat pada:

a) Kecepatan waktu pelayanan

- Antrian lama / banyak
- Setelah mendapatkan pengantar dokter untuk tindakan tertentu harus mendapatkan jadwal dulu dan tindakan bisa 1 bulan berikutnya
- pasien sangat banyak sekali sehingga pelayanan yang baik ini terkesan sangat lama sekali

b) Sarana dan prasarana

- Ruang tunggu tidak nyaman (berjubel), sempit
- tidak ada tempat khusus penunggu untuk pasien yang menggunakan kursi roda

Di Instalasi Ginjal Terpadu, tingkat kepuasan yang belum mampu mencapai target terdapat pada: kecepatan waktu pelayanan dan sarana prasarana.

Ketidakpuasan masyarakat :

a) Kecepatan waktu pelayanan

- Kurang cepat merespon kebutuhan pasien
- bagian pendaftaran dipoli renal bilang sudah selesai pijar sidik jari tapi belum bisa masih nunggu di lab sampai lama
- pasien CAPD. Kadang karena kondisi tertentu (CAPD Macet atau tidak lancar) harus extra HD

b) Sarana dan prasarana

- Petunjuk arah kurang

- Laboratorium jangan di pusat saja, terlalu jauh, harusnya juga di gedung PJT seperti dulu
- kamar mandi belum standar
- untuk kasus emergensi sangat terhambat tata ruang yang ada

c. Perbandingan IKM terhadap Target berdasarkan variabel Indikator Kepuasan Pelanggan Tahun 2023

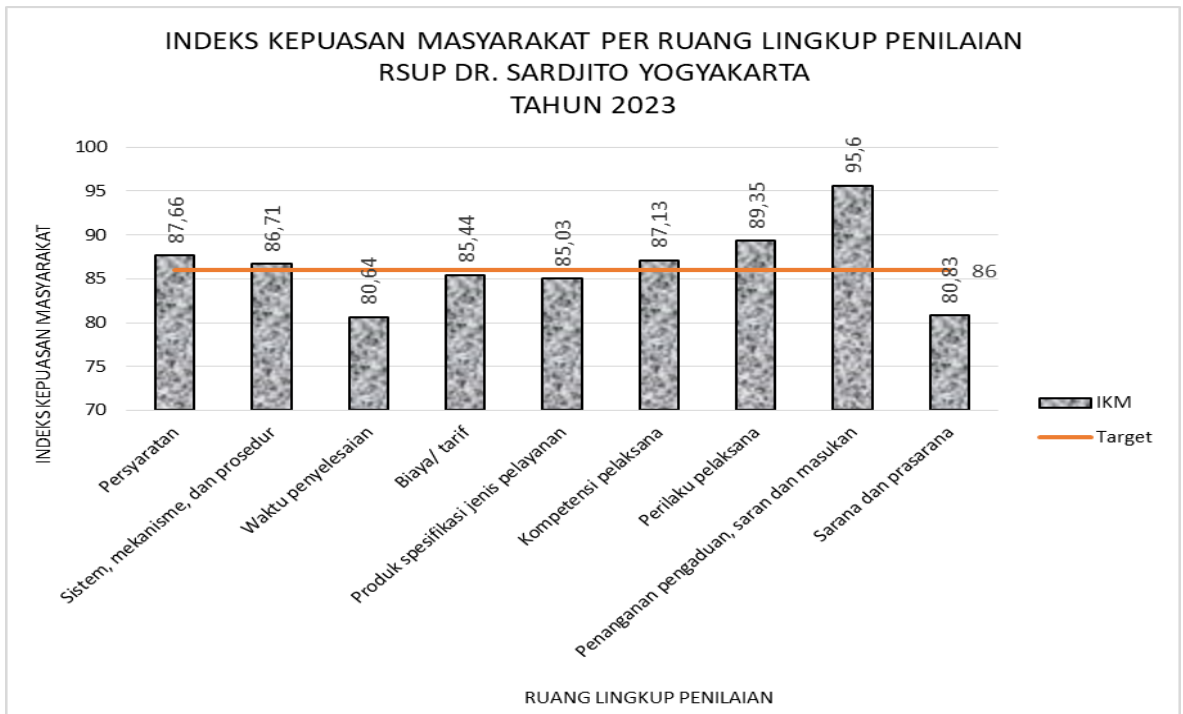
Tabel 2: Capaian Tingkat Kepuasan Masyarakat, Target, dan Gap Pada Variabel Penilaian RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2023.

VARIABEL		Indkes Kepuasan Masyarakat	Target Tingkat Kepuasan Masyarakat	Gap
1	Persyaratan	87,66	86	1,66
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	86,71	86	0,71
3	Waktu penyelesaian	80,64	86	-5,36
4	Biaya/ tarif	85,44	86	-0,56
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	85,03	86	-0,97
6	Kompetensi pelaksana	87,13	86	1,13
7	Perilaku pelaksana	89,35	86	3,35
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	95,60	86	9,6
9	Sarana dan prasarana	80,83	86	-5,17

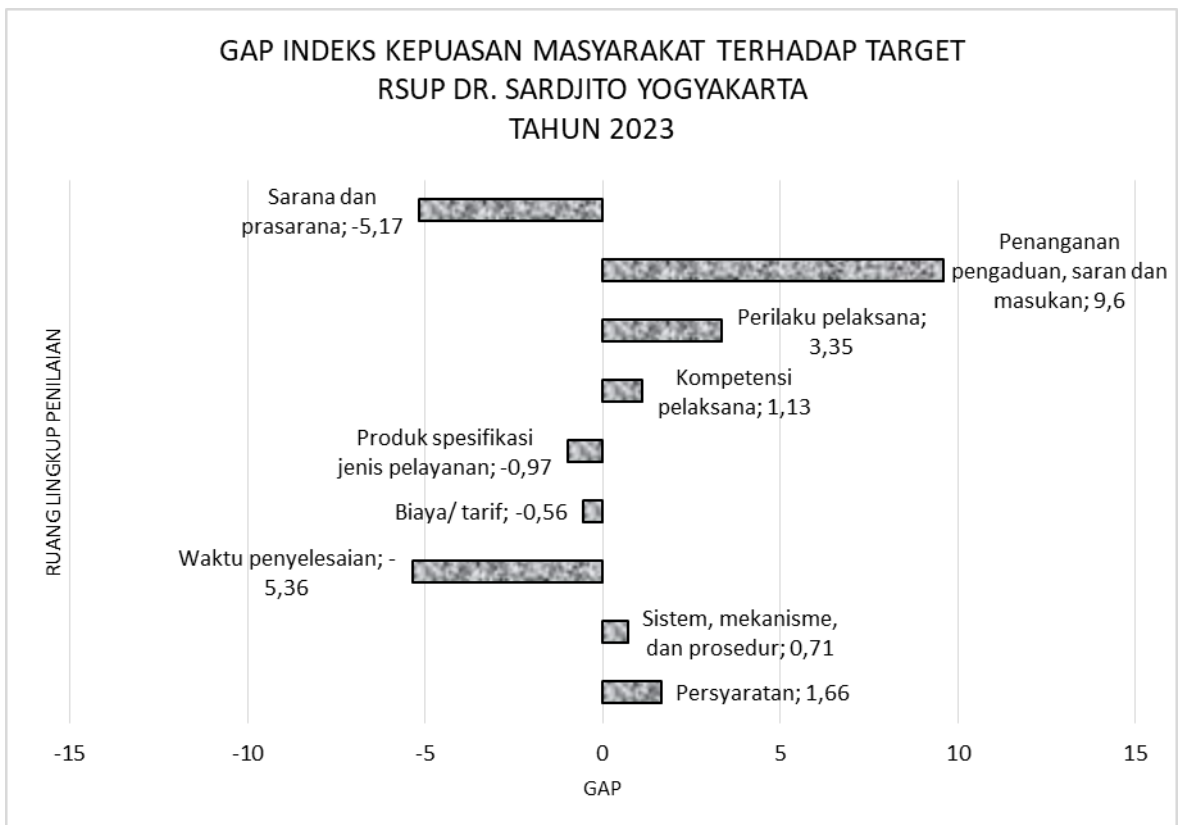
Sumber data : Rekap Survei IKM Tahun 2023

Dan unsur penilaian yang capaian tingkat kepuasannya masih dibawah target, yaitu: a) waktu penyelesaian; b) biaya/tarif; c) produk spesifikasi jenis pelayanan; serta d) sarana dan prasarana.

Gap + (positif) menandakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan tersebut telah melebihi target yang telah ditetapkan, sedangkan gap – (negatif) menandakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan tersebut masih berada di bawah target yang telah ditetapkan.



Gambar 4: Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2023



Gambar 5: Gap Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Target Pada Pelayanan Publik RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2023

Semakin tinggi gap tingkat kepuasan masyarakat terhadap target, berarti semakin tinggi pula kemampuan rumah sakit dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Demikian pula sebaliknya. Gap yang terdapat pada variable pelayanan publik antara -5,36 sampai dengan +9,6. Hal ini menunjukkan kesenjangan yang sangat tinggi dan perlu mendapatkan perhatian untuk dilakukan perbaikan terutama pada variable-variabel yang memiliki gap negatif, yaitu pada: a) waktu penyelesaian; b) biaya/tarif; c) produk spesifikasi jenis pelayanan; serta d) sarana dan prasarana.

2. Isu Publik / *Unmet Need*

Partisipasi masyarakat dalam upaya untuk perbaikan kinerja mutu pelayanan melalui kritik dan saran yang berupa isu yang disampaikan melalui survei. Berikut ini data isu dari masyarakat terkait pelayanan RSUP Dr. Sardjito Tahun 2023.

a. Tendensi isu Publik Tahun 2023

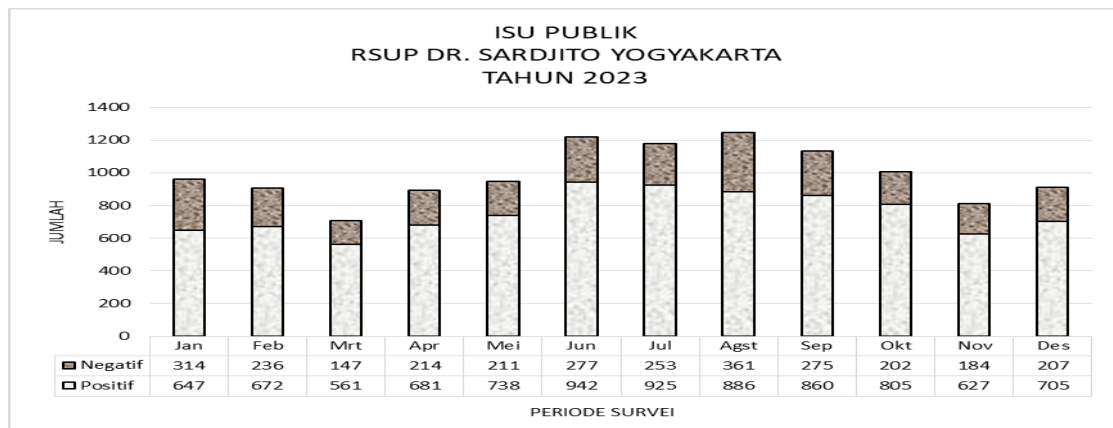
Tabel 3: Isu Publik Pada Survei Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2023

No.	Periode Survei	Tendensi Positif		Tendensi Negatif		Total	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
1.	Januari	647	7,15	314	10,90	961	8,06
2.	Februari	672	7,43	236	8,19	908	7,61
3.	Maret	561	6,20	147	5,10	708	5,93
4.	April	681	7,53	214	7,43	895	7,50
5.	Mei	738	8,16	211	7,32	949	7,95
6.	Juni	942	10,41	277	9,61	1219	10,22
7.	Juli	925	10,22	253	8,78	1178	9,87
8.	Agustus	886	9,79	361	12,53	1247	10,45
9.	September	860	9,50	275	9,55	1135	9,51
10.	Oktober	805	8,90	202	7,01	1007	8,44
11.	November	627	6,93	184	6,39	811	6,80
12.	Desember	705	7,79	207	7,19	912	7,64
	Jumlah	9049	100,00	2881	100,00	11930	100,00
	Prosentase Jumlah	75,85		24,15		100,00	

Sumber data: Rekap survei IKM Tahun 2023

Dari tabel diatas. dapat diketahui bahwa pada Tahun 2023 jumlah total isu sebanyak 11930 dengan tendensi positif sebanyak 9049 (75,85%) dan tendensi negatif sebanyak 2881 (24,15%). Hal ini mengalami penurunan apabila dibandingkan dengan tahun 2022, dimana jumlah isu yang bertendensi positif 76,70% dan yang bertendensi negatif 23,30%. Penurunan ini disebabkan kekurangnyamanan pengunjung (pasien dan keluarga pasien) karena terdapat beberapa proyek renovasi dan pembangunan gedung yang mengakibatkan beberapa lokasi tidak mudah dijangkau, keterbatasan fasilitas parkir, dan faktor lainnya.

Dari tanggapan yang bertendensi negatif, masukan tersebut disampaikan pada setiap satuan kerja terkait untuk dilakukan proses perbaikan sesuai dengan tugas pokok fungsi dari satuan kerja.



Gambar 12: Isu Publik Survei Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Dalam Bentuk Jumlah Smt I Th 2023

Sumber : Rekap Survei kepuasan Masyarakat Tahun 2023

b. Tendensi Negatif Isu Publik Terhadap Jenis Pelayanan Tahun 2023

Tabel 4: Isu Publik Tendensi Negatif Berdasarkan Jenis Pelayanan Pada Survei Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2023

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Isu Negatif												Jml	%
		Jan	Fer	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Agst	Sept	Okt	Nov	Des		
1	Pelayanan parkir	82	66	40	88	49	88	80	103	87	52	41	42	818	26,39
2	Pelayanan farmasi	41	26	23	32	19	34	32	35	40	34	33	32	381	12,29
3	Pelayanan fasilitas / sarpras	59	40	26	23	23	34	24	47	20	16	19	19	350	11,29
4	Pelayanan pemeliharaan sarpras	38	31	14	18	24	22	16	27	36	15	13	32	286	9,23
5	Pelayanan medis	20	28	6	16	25	16	18	21	7	17	14	14	202	6,52
6	Pelayanan keperawatan	22	32	10	9	17	21	16	22	19	9	11	13	201	6,48
7	Pelayanan kebersihan	11	7	4	18	13	16	10	19	8	8	8	10	132	4,26
8	Pelayanan admisi	7	11	4	6	11	14	9	10	14	13	13	12	124	4,00
9	Pelayanan peserta didik	3	9	3	7	4	16	7	7	4	4	8	1	73	2,35
10	Pelayanan keamanan	11	5	4	6	3	4	7	8	2	3	3	4	60	1,94
11	Pelayanan transfusi darah	1					5	15	2	9	18		9	59	1,90
12	Pelayanan informasi dan kehumasan	6	3	3	1	7	4	8	6	5	2	3	4	52	1,68
13	SDM					2	2	2	13	2	13	9	8	51	1,65
14	Pelayanan teknologi informasi	4	4	4	3	1	2	3	5	7	5	1	3	42	1,35
15	Pelayanan administrasi pendaftaran	12	7	2	1	3		2	5	4	1	1	1	39	1,26
16	Pelayanan operasi		7	3		2	21	1					1	35	1,13
17	Pelayanan rehabilitasi medik	11				12		3	6	1	1			34	1,10
18	Pelayanan gizi	5	3	2	2		1	2	4	5	2	1	2	29	0,94
19	Pelayanan gawat darurat	4	1	7		4	1	2	2	1	2	1	1	26	0,84
20	Pelayanan administrasi dan keuangan	3	3		1	1	1	1	7	3	2		2	24	0,77
21	Pelayanan edukasi dan promkes	1				3	7	3	2	1	1		2	20	0,65
22	Pelayanan radiologi	4			2	1		2	3	1	2	3	2	20	0,65
23	Pelayanan kesehatan lingkungan	4	3					1	4		3	3	1	19	0,61
24	Pelayanan laboratorium	3	1		1			6				2		13	0,42
25	Pelayanan penunjang dan sarana	4		1										5	0,16
26	Pelayanan radioterapi				1	2								3	0,10
27	Pelayanan binatu		1	1										2	0,06
	Jumlah	356	288	157	235	226	309	270	358	276	223	187	215	3100	100,00

Sumber data : Rekap Survei IKM Tahun 2023

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 10 (sepuluh) urutan terbanyak isu publik yang bertendensi negatif sebagai berikut:

- a. Pelayanan parkir sebanyak 818 (26,39%)
- b. Pelayanan farmasi sebanyak 381 (12,29%)
- c. Pelayanan sarana prasarana 350 (11,29%)
- d. Pelayanan pemeliharaan sarpras sebanyak 286 (9,23%)
- e. Pelayanan medis sebanyak 202 (6,52%)
- f. Pelayanan keperawatan sebanyak 201 (6,48%)
- g. Pelayanan kebersihan sebanyak 132 (4,26%)
- h. Pelayanan admisi sebanyak 124 (4,00%)
- i. Pelayanan peserta didik sebanyak 73 (2,35%)
- j. Pelayanan keamanan dan ketertiban sebanyak 60 (1,94%)



Gambar 13: Isu Publik Tendensi Negatif Berdasarkan Jenis Pelayanan – Survei Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Sardjito Tahun 2023

c. Tabel ketidakpuasan/*Unmet Need* berdasarkan jenis pelayanan

Berikut ini rekapitulasi 10 (sepuluh) terbanyak ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit berdasarkan masukan (kritik dan saran) pada survei.

Tabel: Rekapitulasi Ketidakpuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Tahun 2023
RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta Tahun 2023

NO.	JENIS PELAYANAN	PERMASALAHAN
1.	Pelayanan parkir	<ul style="list-style-type: none"> - Tempat parkir sekarang dijadikan satu, cukup jauh dari lokasi pelayanan. - petugas parkir kadang hanya standby di depan pintu masuk tempat parkir. Tidak membantu yang kesusahan memasukan motor atau mengeluarkan motor. - Fasilitas parkir membingungkan kadang bisa ditempati kadang tidak bisa sehingga harus putar balik keluar RS kemudian masuk lagi. Apalagi yg membawa anak kecil harus putar2 - petugas parkir yg kurang komunikatif membuat kami kurang nyaman. - Tidak ada bebas parkir untuk pendonor darah. - Jadwal pasien di Jam siang kesulitan cari tempat parkir dan terlalu jauh - Rambu parkir perlu diperjelas arahnya - Untuk parkir memang terkenal sangat sulit, akan sangat baik jk punya alat utk menghitung ketersediaan kantong parkir shg kami tdk muter2 dulu - Di pengelolaan parkir sangat kurang, petugas parkir tidak mengarahkan dimana tempat parkir, konsumen yg harus cari sendiri tempat parkir - Pasien Rawat jalan kesulitan dalam mendapatkan parkir sehingga harus parkir di Luar area RS dan harus naik transportasi umum lagi - Tukang parkirnya kurang bagus. Helm saya juga hilang - Mencari parkir sangat menyengsarakan - Ketersediaan parkir mobil dan motor kurang - Tempat parkir motor sempit dan penuh - Tempat parkir tidak ada petugas yang standby di lokasi - Pengunjung masih parkir di luar area RS - Parkir motor belum ada atapnya/ kurang teduh - Jarak tempat parkir terlalu jauh - Jalan masuk dan keluar di gedung parkir seharusnya tidak siku, menyulitkan pengendara untuk naik turun lantai parkir yang lain. - Sopan santun petugas parkir kurang - Sulit mendapatkan tempat parkir - Penataan parkir tidak rapi - Parkiran selalu penuh, harus muter berkali-kali. - Parkir mobil sebaiknya buka tutup , siapa tahu ada yang kosong - Penjaga parkir tidak siaga - Parkir VIP harap diprioritaskan
2.	Pelayanan farmasi	<ul style="list-style-type: none"> - Proses pencarian obat terlalu lama. - Yang antri duluan sering mendapatkan obat belakangan - Didapati beberapa kali petugas asyik mengobrol sementara ranjang antrian obat berada di sampingnya - Antriannya menunggu sampai 200an - Obat-obat tertentu jarang ready...utamanya salofalk untuk terapi saya akhir ini selalu kosong - Obat TB Paru sering kosong - Banyak obat-obatan resep klinik orthopedi tidak tercover BPJS, sangat merugikan pasien BPJS - Sdh 5 minggu sy beli obat secara mandiri, hari ini hanya mendapat 5 tablek yg seharusnya dpt 30 tablet. Kata petugas masih juga kosong, sampai bts waktu yg tsk diketahui. - Saya sudah di WA klo obat sudah bisa diambil tapi masih harus nunggu lama sekali hampir 3 jam hanya nunggu obat - Obat gemfifrozil saya sdh 2 bulan lebih selalu kosong dan tidak ada kejelasan utk kapan tersedianya.

		<ul style="list-style-type: none"> - Saat ini Pelayanan pada pemberian Obat tidak ramah, ngatai keluarga pasien tidak dengar (tuli), padahal sudah sudah dengar dan akan maju kedepan sesuai di nomor antrian dan loketnya. - Proses farmasi dan pengambilan obat dipercepat. Kasihan yang rumahnya jauh, harus menunggu sampai 4-5 jam untuk antri obat. Belum lagi yang racikan, bisa tambah lama, minimal 2 jam tambahan waktu menunggu. - Sempat ada perbedaan penjelasan dosis oleh bagian farmasi dan keterangan yg tertulis di obat. - Menunggu antrian obat terlalu lama (± 3 jam) - Banyak loket tapi hanya 2 orang yang melayani penyerahan obat - Pengembalian obat atas kesalahan diagnosis tidak jelas - Sering terjadi obat kosong, nebus diluar - Farmasi PJT belum ada mesin antrean - Mesin pencetak antrian hasil print nya luar biasa sangat tidak terbaca - Beberapa oknum yang judes dengan pasien (farmasi rawat jalan) - Pemilahan obat farmasi (mana siap mana racik) - Layanan farmasi rawat inap lama, pesen obat dari sore sampai malam belum ada - Lebih cekatan dan responsive, loket 6 dipercepat - Petugas farmasi sering bercanda sendiri, menggunakan ponsel yang saya lihat - Respon WA tentang pelayanan obat lama - Pemanggilan tidak sesuai no antri - Kecewa banget, obat numpuk yang manggil cuma 1, gak efektif - Obat kosong sampai 3 bulan (valaciclovir) - PJT adakan layanan Grab - Loketnya 8, yang buka cuma 4, lama - Di PICU tidak dijelaskan efek samping obat - Obat kosong, begitu ready tidak diberi tahu - Farmasi lebih teliti terhadap obat ED
3.	Pelayanan fasilitas / sarpras	<ul style="list-style-type: none"> - Kantin di hari Minggu tutup - Ruang tunggu pada poli anak sangat tidak nyaman dan terlalu sesak - Armada penunjang/shuttle frekuensinya masih kurang, perlu ditambah (tambah armada) - Mobil odong2 pun yang beroperasi hanya 1 juga tergantung pak supir nya mau melaksanakan tugas nya sesuai dgn prosedur yang ada atau tidak. Menunggu nya agak lama dan klo pun ada selalu penuh. - Toilet belum ada gantungan / cantolan infus atau gantungan pakaian - Ruang kemoterapi one day care anak lantai 7 tulip sangat panas. - Pada tanjakan di emergency alangkah lebih baik jika diberi lampu taman/penerangan lebih banyak/ terang karena terlihat gelap padahal tempat yang penting, jalan naik, berbelok dan sempit akan menyulitkan bagi mereka yang menggunakan kendaraan roda 4 dan yang belum pernah ke emergency rs sardjito - Mobil yang membawa pasien dari pendaftaran ke rawat inap perlu ready setiap saat dan tidak menunggu terlalu lama - Trotoar askes dari parkir ke klinik mohon di perlebar di beri atap teduh biar besok kalo musim hujan pasien tidak basah - Ruang tunggu pasien cenderung kurang manusiawi dengan akses kipas angin / AC sangat terbatas - Ruang tunggu tidak nyaman - Fasilitas charger HP di ruang tunggu pasien masing-masing poliklinik rawat jalan tidak ada - Tidak ada TV untuk hiburan penunggu - Ketersediaan toilet / kamar mandi kurang - Perlu disediakan closet jongkok selain closet duduk - Ruang tunggu sempit dan banyak kursi rusak - Ruang tunggu untuk keluarga terlalu jauh - Belum ada tempat ganti Pampers untuk anak ABK - Kamar mandi khusus pasien di Maternal belum ada, harus di luar dan campur untuk pasien dan penunggu pasien, harus antri lama - Kurang ruang bermain anak - Di radiologi tidak ada toilet khusus difabel

		<ul style="list-style-type: none"> - Di toilet tidak ada tisu, sabun, dan pengharum - Belum ada kamar mandi untuk lansia - Di gedung kanker terpadu tidak ada tempat ibadah / mushola - Untuk penunggu PICU, belum ada ruang khusus pumping / ruang laktasi - Untuk sarpras di VIP sering dicek, toilet shower, capstok - Kursi roda kurang, kursi roda untuk anak CP sedikaan - Bed ruang operasi perlu diperbaharui - Tambahkan speaker di farmasi rawat jalan - Pintu lat 6 ICC ganti dengan sensor, menyulitkan bagi kursi roda - Chanel TV berbayar diperlengkap - Mohon kipas angin di ruang tunggu - Kelas 1 Maternal kamar mandi di dalam - Ada ruang menyusui tiap lantai dan gallon - Mushola jauh - Waterheater di kedokteran nuklir tidak ada - Sirkulasi udara diperbaiki
4.	Pelayanan pemeliharaan sarpras	<ul style="list-style-type: none"> - Di Kamar Cendana 1 Nomor 2 AC nya bocor. Tutup bak mandi hanya dengan plastik kresek, air rembes dan cepat habis (boros air bersih). - Kamar mandi umum di bangsal maternal PJT ada 1 kamar mandi yang saluran pembuangannya tidak lancar, jadi air menggenang sehingga kurang bersih dan kurang nyaman. - Banyak sarana yg perlu maintainan (ada plafon yg berlubang belum diperbaiki, ada rak kayu yang sudah keropos dimakan usia (bawah wastafel) – CW 3 - Ruang Wisnumurthi HCU tolong lampu kamar mandinya mati, ACnya juga mati, perlu pengecatan ulang karena sudah ada yang kotor dan mengelupas - AC sentral ruang maternal gbst pada saat malam hari terasa sangat dingin. Mayoritas pasien kedinginan dan malah sering terbangun saat malam karena kedinginan. - Kamar mandi & wastafel di bangsal banyak yg sudah rusak – Anggrek 2 - IGDnya panas sekali. Seperti tidak ada ACnya - Kelengkapan gedung banyak yang tidak berfungsi – Indraprastha 3 - Tangga berjalan kalo bisa di hari Sabtu tetap beroperasi sehingga memudahkan akses untuk jalan ke lantai atas – IRJ - Tolong Lif nya jgn lama" rusak nya,karna itu untuk urgent – Poliklinik Jantung - Kualitas alat infus chemo jg buruk, sudah harus ganti mesin, byk yg rusak. - Tulip lantai 4, ac rusak/tidak berfungsi shg panas dan tidak nyaman - Perlu maintenance berkala karena rusak : AC, shower, kunci jendela, kran air, kunci pintu kamar, lampu kamar mandi, water heater - Ruangan terlalu dingin (Kartika 1) - Kursi di ruang tunggu banyak yang rusak - Kamar 211 Cendrawasih ada yang bocor - AC sangat dingin, remote rusak - Penutup stop kontak ganti jangan lakban - Kursi runag tunggu rusak tidak diperbaikai - Pintu berisik, anak mudah kebangun - Kamar mandi di RIRA agak tersumbat - Ruang tunggu IRM gelap - Di cendana AC kurang dingin untuk pasien post Op - Trolley berisik - Bugenvil 3 beberapa exhause tidak berfungsi
5.	Pelayanan medis	<ul style="list-style-type: none"> - Di linac dan kemoterapy dokter sering telat datang sehingga kelamaan dalam menunggu - Dokter THT KL perlu kuantitas kehadiran, terlalu banyak residence - Nunggu jadwal operasi mata hampir 3 bulan belum dipanggil, tidak ada penjelasan - Tidak pernah bertemu dengan dokter utama yang dituju, hanya asisten dokter - Beberapa dokter masih aktif mengajar dikampus kadang jadwal pelayanan agak terganggu - Kata dokter mau di oprasi patah tulang, tapi sudah 9 bulan belum

		<p>terlaksana.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jangan debat masalah urutan operasi di depan pasien - Ada salah satu dokter yang kurang meyakinkan dalam memberikan pemeriksaan (Obsgyn) - Sejak hari pertama dirawat sampai dengan kepulangan tidak bertemu sekalipun dengan DPJP. - Konsultasi lama, mhn ditingkatkan. Sudah ada keluhan, disampaikan oleh perawat ke dokter residen, tetapi lama responnya. Luka rembes dari pagi, residen sudah tahu langsung, tetapi tdk ada tindakan, sampai jam 7 malam. DPJP tdk pernah visit - Terkadang dokter pengganti itu ketus dan tidak ramah sama sekali - Untuk bedah onkologi dr nya berbelit belit. Proses op 4bulan lebih gak klir - Mohon dokter spesialisnya ada ditempat atau dipoli jangan hanya para dokter residen saja yg menangani pasien secara langsung – THT-KL - Jadwal periksa dokter rawat jalan tidak sesuai, itu sangat merugikan pasien - Kurang informasi pasien pulang dan edukasi pasca operasi, kadang beda informasi - Jadwal tindakan operasi tidak tepat / tidak jelas, mundur terlalu lama - Antar dokter kurang komunikasi - Penjelasan dokter kurang banyak. Hanya dijawab bila ada pertanyaan - Dokter yang sudah dipilih jangan diganti, informasikan - Dokter neurologi gonta ganti, dokter magang hanya seperti konsultasi - Sebelum dibius, dokter penganggunag jawab menenuhi pasien - Jam visit lebih baik, tidak terlambat - Dokter spesialis standby di poli - Dokter memberikan pelayanan dengan wajah kesal - Penjelasan post operasi tidak ada - Tim Psikiatri tidak suportif malah mengintimidasi - DPJP standby saat pulang, pasien jangan dibuat terkaturng-katung - Penjelasan perkembangan diperinatal kurang transparan - Pelayanan di urologi lamabat, nama dokter hanya pajangan - Dokter X dipoli penyakit dalam grusa grusu, periksa dulu pasien - Informasi yang disampaikan residen tidak sama dengan informasi dokter utama, membingungkan - Dokter kadang sulit ditemui - Attitude dokter perlu diperbaiki
6.	Pelayanan keperawatan	<ul style="list-style-type: none"> - Suster di Cendana 2, ciri-cirinya pakai jilbab, tinggi, dan cungring. Tidak ramah, dan bawaannya senewen. - Utk perawat yg menangani anak sebaiknya diajarkan komunikasi psikologi anak utk memberikan sugesti positif bukan dibohongi - Kesesuaian antara perawat shift sebelum dan berikutnya perlu di samakan. Karena shift pagi dan setelahnya kadang memberikan informasi yg berbeda - Perawatnya ada yg tidak sat set, lamban dan terkesan menyepelekan pasien. Seperti pagi cuma di lap matanya aja itupun pakai air pasien banyak. - Ada beberapa perawat di loket pendaftaran , yang judes ketika ada pasien yang bertanya. diharapkan lebih ramah dan sabar menghdapi pasien – Kanker Terpadu - Untuk perawat yang baru kadang kurang faham - Mohon kalau sekiranya pasien istirahat mbok ya pelan2 saat kasih tindakan ke pasien atau liat2 sikon. – CW 3 - Perawat senior di bangsal lebih ramah lagi – Dahlia 1 - Keramahan perawat kurang - Perawatnya kurang responsif - Orientasi Pelayanan Perawat masih kurang terhadap bayi maupun ibu bayi - Perawat kurang cekat ceket - perawat yg sudah agak sepuh pakai kacamata dibagian tensi poli kanker judes dan galak - Perawat poly nya jutek-jutek kalau ditanya (bedah anak) - Beberapa perawat tidak kompeten menangani luka pasien (bedah orto) - Edukasi yang jelas bila ada pengurangan obat

		<ul style="list-style-type: none"> - Pemberian obat sering terlambat - Menginap 4 hari 3 malam tidak diganti spre - Pada week end perawat hanya 2 sehingga keteteran - Perawat HD ada yang Judes - Perawat kurang terampil, pasang infus 9 tusukan
7.	Pelayanan kebersihan	<ul style="list-style-type: none"> - Kamar mandi beraroma tidak sedap - Kamar mandi kotor dan bau tdk layak disebut kamar vip – CW 2 - Kamar mandi jarang di sikat dan licin kemarin hampir terpeleset. - CS harusnya pagi dan sore membersihkan.kemarin kita masuk kamar posisi kamar masih kotor,ada botol bekas sisa pasien yg lama masih berserakan dimeja,dibawah bed ada pampes kotor,ada kresek kotor dan sisa rontokan rambut yang belum disapu kamar mandi kotor ada sisa muntahan.sempat info ke perawat jaga tapi jawabannya mohon maaf sangat tidak memuaskan dihati kami. – Dahlia 2 - Kamar mandi sedikit beraroma kurang nyaman. Seperti bau selokan masuk ke area kamar mandi. – CW 2 – 207 - Untuk kebersihan kamar mandi yang umum mohon ditingkatkan, banyak tissue berserakkan - Perhatian kebersihan toilet Cendrawasih & Ayodya sangat tdk pantas disebut VIP. - Kebersihan toilet, ada kecoak didahlia - Kebersihan ruang tunggu - Kamar mandi licin, basah - Kebersihan taman ditingkatkan - Tingkatkan kebersihan ruang rawat, kamar kurang bersih - Menyapu minimal 2 kali - Pinggir2 /pojok kamaermandi kuning, tidak digosok
8.	Pelayanan admisi	<ul style="list-style-type: none"> - Kurang informatif ke pasien dan keluarga pasien mengenai waktu tunggu dari admisi masuk ke bangsal - Kurang responsif dalam menanggapi atau memberikan informasi berkaitan dengan ruang rawat inap yang akan digunakan untuk pelayanan - Kusus rawat inap setidaknya kamar harus standby seperti yang sudah dijadwalkan, kasihan pasien yg diluar daerah - Ada yang sampai menginap menunggu mendapat kamar - Antrian yang lama berjam-jam saat di admisi ketika mau opnam, dengan pasien balita sangat membuat anak tidak nyaman,rewel - Prosedur di admisi lebih sulit dan lebih lama bila dibandingkan sistem yang terdahulu - Mohon bagian admisi untuk lebih aktif terutama pembalasan WA karena terlalu lama dan menunggunya menjadi kurang jelas - Petugas admisi memberikan informasi jangan judes - Jadwal rawat inap selalu molor dari tanggal yang di tentukan sampai 2 Minggu,waktu menunggu di Admisi bisa setengah hari - Tidak dijelaskan perbedaan kleas 1 dan 2 - Mengantri berjam2, dipercepat - Birokrasi diperbaharui - Admisi di tambah pertugas - Penjelasan lebih detail lagi - Pendaftaran rawat inap ribet
9.	Pelayanan peserta didik	<ul style="list-style-type: none"> - Kapok 2x oprasi disini hanya jadi kanibal dokter magang semua dokter gak kompeten saya sangat kecewa sekali - Tenaga medis khususnya residen dokter belajarlh untuk ramah. Jangan malah judes. - Kalau bisa residen itu memberikan informasi dengan yakin dan pasti, tidak seperti ragu2 dan ngawang2 - Saya masuk ke ruang praktek mengucap salam, assalamu'alaikum, walo saya non-muslim, dan koasnya berhijab gemuk, tidak menjawab apapun, langsung ditanya ke intinya dgn nada ketus - Pelayanan PPDS khususnya obsgyn sebaiknya memperhatikan jam istirahat pasien seperti menemui pasien jam 1 atau 3 pagi hanya untuk pengkajian sederhana dan bukan pemeriksaan urgent atau pengambilan sampel - Ada 1-2 residen yang masih blm ramah dan simpati menghadapi orang tua pasien yang mungkin panik menghadapi anaknya yg sakit

		<ul style="list-style-type: none"> - Residen menjelaskan dengan kalimat tidak baik - Residen gastro mengecewakan - Residen tidak ramah, tidak solitif - Tenaga medis tidak sinkron satu dengan yang lain - Residen bisa menjelaskan dengan baik, jangan disuruh Tanya dokter utama dan menrankan pasien APS - Ada waktu khusus visit, jangan mengganggu jam istirahat - Residen saraf"Irma" buru, kurang sopan, memberikan laporan belum diperiksa - Penjelasan paska operasi kurang jelas - Terlalu rame peserta didik di jam kerja - Terlalu sering menayakan yang sama - Dokter muda kurang etitute , tidak peduli dengan pasien
10.	Pelayanan keamanan dan ketertiban	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas keamanan di IGD kurang aware pada pasien. - Hendaklah satpam berjaga stand by sesuai dengan waktu jaga atau kerja – bangsal Kartika - Satpam yang ditemui berasa enggan untuk dimintai pertanyaan – Kanker Terpadu - Satpam di depan perlu di ajar menangani pemindahan pasien dr mobil ke brankar atau sebaliknya. Kmmr ga tega melihat cara satpam mbantu pasien yg sakit hnp lumbal dg langsung di bopong..sampai pasiennya menangis.. - Satpam kalau kerepotan cari bantuan jangan makin menyusahkan - Satpam depan dahlia kurang sopan - HP hilang di poli anak, tidak ada cctv, satpam tidak tahu - Satpam judes - Penjual madu kenapa bisa masuk kamar? - Keamanan keliling - Paendamping pasien menepamti runag tunggu, mohon kondisikan - Satpam lebih ramah lagi

G. KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di RSUP Dr. Sardjito pada Tahun 2023 melibatkan 16556 responden di pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan rawat darurat, pelayanan rawat intensif, dan pelayanan penunjang dari 16 satuan kerja dan 97 ruang pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan 9 parameter penilaian dengan instrumen Indek Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada variable dari Permenpan RB nomer 14 tahun 2017, yaitu: 1) persyaratan; 2) sistem, mekanisme, dan prosedur; 3) waktu penyelesaian; 4) biaya/tariff; 5) produk spesifikasi jenis pelayanan; 6) kompetensi pelaksana; 7) perilaku pelaksana; 8) penanganan pengaduan, saran, dan masukan; dan 9) sarana dan prasarana.

Tingkat kepuasan masyarakat kumulatif sebesar 86,34 dengan mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan Baik. Dapat dikatakan bahwa pelanggan merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Apabila dibandingkan dengan target tingkat kepuasan masyarakat sebesar 86, maka secara kumulatif gap yang terjadi pada Tahun 2023 adalah sebesar +0,34. Dapat dikatakan bahwa secara kumulatif telah mampu memenuhi target dengan capaian tingkat kepuasan masyarakat

Pada survei Tahun 2023 masih terdapat gap negatif dalam pencapaian kepuasan masyarakat, yaitu pada: 1) Instalasi Rehabilitasi Medik (-2,29); 2) Instalasi Rawat Jalan Reguler (-2,82); 3)

Instalasi Ginjal Terpadu (-3,28); 4) Instalasi Radiologi Anak (-5,04), 5); 5) Instalasi Kanker Terpadu (-5,13); dan Instalasi Farmasi (-6,9). Dan unsur penilaian yang capaian tingkat kepuasannya masih dibawah target, yaitu: a) waktu penyelesaian (80,64); b) biaya/tariff (85,44); c) produk spesifikasi jenis pelayanan (85,03); serta d) sarana dan prasarana (80,83). Selain itu, diketahui pula terdapat 2881 (24,15%) isu publik negatif. Hal tersebut menunjukkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

Berikut ini urutan 10 tertinggi ketidakpuasan masyarakat berdasarkan jumlah isu negatif pada survei, yaitu:

1. Pelayanan parkir (26,39%): tempat parkir dijadikan satu sehingga bertambah jauh dari pelayanan, tidak ada bebas parkir kuntuk pendonor darah, rambu parkir kurang jelas, tidak semua blok tersedia parkir, tempat parkir tidak ada atap, petugas parkir tidak standby, belum ada parkir khusus difabel, slot parkir sangat terbatas, akses pasien mobil kurang, parkir motor terlalu jauh, lahan parkir untuk privilege kurang luas, tariff parkir mahal, petugas parkir kurang berfungsi maksimal, gedung parkir secara struktur bangunan kurang luas dengan jalan yang cukup tajam kelokan dan tanjakannya
2. Pelayanan farmasi (12,29%): proses pencarian obat terlalu lama, petugas mengobrol sedangkan antrian obat disampingnya, antrian menunggu sampai 200-an, banyak obat klinik bedah orthopedi tidak tercover BPJS, nomor pemanggilan resep tidak berurutan, sudah ada konfirmasi obat selesai tapi obat masih proses, waktu tunggu pengambilan obat, keramahan petugas, ketersediaan obat, pelayanan obat pulang rawat inap sangat lama, alur pengambilan obat tidak diinformasikan dengan jelas, informasi urutan panggilan kurang jelas, obat kosong tidak diinformasikan segera, pasien masih harus membeli obat di apotek luar.
3. Pelayanan fasilitas / sarana prasarana (11,29%): kantin di hari Minggu tutup, armada shuttle frekuensinya kurang, kurang pencahayaan di tanjakan menuju IGD, akses dari parkir ke klinik belum ada atap, tidak ada perlengkapan mandi untuk pasien, ruang laktasi kurang, tidak ada tempat jemur handuk/baju, kursi ruang tunggu kurang, kamar mandi kurang, mushola kurang, tidak ada TV di ruang perawatan, kursi roda kurang, ruang tunggu kurang nyaman, tidak ada fasilitas fotokopi, jam dinding mati, kamar mandi lokasi terlalu jauh, kantin jauh, kain penyekat pasien masih kurang.
4. Pelayanan pemeliharaan sarana prasarana (9,23%): perawatan AC kurang, tutup saluran bak mandi pakai tas kresek, jumlah kamar mandi kurang, plafon berlubang, rak kayu sudah keropos, lampu kamar mandi mati, cat tembok ada yang kotor dan mengelupas, AC terlalu dingin pasien kedinginan, kelengkapan gedung banyak yang tidak berfungsi (AC, shower, kunci jendela, kran air, kunci pintu kamar, lampu kamar mandi, water heater), lift rusak, kursi tunggu banyak yang rusak.
5. Pelayanan medis (6,52%): dokter sering terlambat datang, tidak ada penjelasan terkait penundaan operasi, beberapa dokter masih aktif mengajar di kampus jadi jadwal pelayanan terganggu, selama berobat pasien belum tau dokter yang menangani, dokter dapat tentang urutan operasi di depan pasien, dokter kurang menyakinkan dalam memberikan pemeriksaan, dokter residen kurang ramah, informasi dan edukasi dari dokter kepada pasien masih kurang, dokter terlalu banyak tertawa padahal ada pasien, informasi dari PPDS kurang konsisten, kunjungan yang terlalu banyak dari PPDS kadang

- membuat kurang nyaman, DPJP tidak melakukan visite, kedatangan dokter tidak sesuai dengan jadwal, informasi pelaksanaan informasi tidak jelas.
6. Pelayanan keperawatan (6,48%): komunikasi antar shift jaga kurang, perawat yang baru masih kurang faham, perawat galak dan terlalu cerewet pada keluarga pasien, perawat kurang empati pada pasien anak, informasi dan edukasi dari perawat kurang, respon terhadap keluhan kurang cepat, keramahan masih kurang, pemberian obat sering terlambat, mandi tidak dilayani dengan baik, perawat tidak selalu stay di tempat jaga, perawat kurang teliti dan kurang fast respon, perawat sering main hp dan sering terlihat ngrumpi, penjemputan pasca operasi lama, perawat kurang pro aktif, kadang waktu mengerjakan tergesa-gesa.
 7. Pelayanan kebersihan (4,26%): kamar mandi beraroma tidak sedang, kamar mandi jarang disikat, kamar mandi umum banyak tissue berserakan, kebersihan toilet kurang, ada kecoak di ruang perawatan, kebersihan ruang tunggu kurang, kamar mandi licin, basah, tingkatkan kebersihan ruang rawat, kamar kurang bersih, menyapu minimal 2 kali, pinggir2 /pojok kamar mandi kuning, tidak digosok
 8. Pelayanan admisi (4,00%): kurang informatif kepada pasien dan keluarga pasien mengenai waktu tunggu, kurang responsive dalam menanggapi atau memberikan informasi kepada pasien/ keluarga pasien, ada yang sampai menginap untuk mendapatkan kamar, prosedur saat ini lebih sulit dibanding yang sebelumnya, tidak dijelaskan perbedaan kelas 1 dan 2, mengantri berjam-jam, dipercepat, birokrasi diperbaharui, admisi ditambah petugas, penjelasan lebih detail lagi, butuh tenaga admin untuk menjawab wa, slow respon banget, pendaftaran rawat inap ribet
 9. Pelayanan peserta didik (2,35%): 2 kali operasi hanya jadi kanibal dokter magang, residen memberikan informasi tidak yakin dan pasti, menemui pasien jam 1 atau 3 pagi hanya untuk pengkajian sederhana dan bukan pemeriksaan urgent atau pengambilan sampel, residen menjelaskan dengan kalimat tidak baik, residen gastro mengecewakan, residen tidak ramah, tidak solutif, tenaga medis tidak sinkron satu dengan yang lain, residen bisa menjelaskan dengan baik, jangan disuruh tanya dokter utama dan menyarankan pasien aps, ada waktu khusus visit, jangan mengganggu jam istirahat, residen saraf "irma" buru-buru, kurang sopan, memberikan laporan belum diperiksa, penjelasan pasca operasi kurang jelas, terlalu rame peserta didik di jam kerja, terlalu sering menanyakan hal yang sama, dokter muda kurang attitude, tidak peduli dengan pasien
 10. Pelayanan keamanan dan ketertiban (1,94%): petugas keamanan di IGD kurang aware pada pasien, satpam yang ditemui enggan untuk dimintai pertanyaan, satpam kalau kerepotan cari bantuan jangan makin menyusahkan, satpam depan dahlia kurang sopan, HP hilang di poli anak tidak ada cctv, satpam judes, penjual madu kenapa bisa masuk kamar?, keamanan perlu keliling, pendamping pasien menempati ruang tunggu, satpam lebih ramah lagi.

Yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat adalah: kecepatan waktu pelayanan dan sarana prasarana.

H. REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Dari hasil evaluasi di atas dapat dirumuskan permasalahan monev yang harus ditindaklanjuti adalah, sebagai berikut:

NO	HASIL MONEV	RENCANA AKSI	PELAKSANAAN
2	Parkir	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan sosialisasi dan edukasi terkait ketersediaan/lokasi parkir b. Koordinasi dengan Tim Kerja Rumah Tangga terkait armada/mobil untuk pengantaran pasien dan keluarga pasien dari lokasi parkir menuju tempat pelayanan c. Melakukan koordinasi bagian umum untuk penataan parkir dan ketertiban berparkir d. membuat pengumuman himbuan kepedulian ketertiban parkir bersama bagian umum e. penambahan parkir difabel 	Februari minggu ke 3
1	Pelayanan farmasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan koordinasi dengan Kepala Instalasi Farmasi, manajemen RS, bagian pengadaan untuk rencana perbaikan b. berkoordinasi dengan Tim Kerja Pelayanan Medis untuk melakukan sosialisasi ke DPJP tentang obat restriksi dan non fornas c. koordinasi dengan Komite Mutu untuk monev layanan farmasi 	Februari minggu ke 4
3	Untuk pelayanan fasilitas / sarana prasarana	<ul style="list-style-type: none"> a. koordinasi dengan IPSRS jadwal perbaikan b. mengusulkan proses usulan penggantian alat bisa dipersingkat sesuai tingkat urgensi c. koordinasi dengan PT Angkasa Pura untuk peningkatan kebersihan terutama kamar mandi. d. berkoordinasi dan Monev dengan IRJ, Satpam, CS untuk pengaturan pendamping 	Februari minggu ke 3
4	pelayanan keperawatan	<ul style="list-style-type: none"> a. berkoordinasi dengan Tim Kerja Pelayanan Keperawatan, Komite Keperawatan untuk meningkatkan monev perjenjang b. melakukan pembinaan etik sesuai dengan kebutuhan dan urgensi c. usulan refreshing customer service 	Februari minggu ke 4
5	Pelayanan medis	<ul style="list-style-type: none"> a. Berkoordinasi dengan Tim Kerja Pelayanan Medis terkait dengan kepatuhan jam layanan dan jadwal 	Februari minggu ke 4

		<p>dokter.</p> <p>b. Berkoordinasi dengan Komite Medik untuk melakukan supervise dan monev terkait kejelasan informasi dan edukasi dari dokter, keramahan dan etika saat melayani pasien.</p>	
6	Lain-lain	<p>a. Perbaikan disatuan kerja lainnya secara simultan dan terkoordinir oleh pembina bidang terkait</p> <p>b. Berkoordinasi dengan ISIMRS untuk penambahan sinyal di beberapa tempat (Nuklir, PICU, ICC)</p> <p>c. Melakukan pengelolaan “isu Publik” mulai dari Tim Kerja Hukmas sampai ke satuan kerja sebagai perbaikan berkelanjutan.</p>	Maret minggu ke 1