



PEMERINTAH KOTA SALATIGA
RSUD SALATIGA

KESELAMATAN, KESEMBUHAN DAN KEPUASAN ANDA MENJADI KEBAHAGIAAN KAMI

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RSUD KOTA SALATIGA

PERIODE
JUNI
20
25



SRC

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
CV. SPIEM-R CONSULTANT
KONSULTAN MANAJEMEN KESEHATAN DAN SERVICE
EXCELLENCE TRAINER
Jl. Padi Tengah Raya No.24 RT.002 RW.011 Gebangsari Semarang
Tlp.082225934333 / Email. ritakartika.sr@gmail.com

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**RSUD KOTA SALATIGA
PADA DINAS KESEHATAN KOTA SALATIGA
PERIODE JUNI 2025**

**DISUSUN OLEH
TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
CV SPIEM-R CONSULTANT**

KATA PENGANTAR

Survei kepuasan Pelanggan, dalam menyelenggarakan pelayanan publik wajib dilakukan di pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit hal ini dilakukan untuk mengukur sejauh mana pelayanan pada masyarakat tersebut sudah memenuhi harapan pasien, RSUD Kota Salatiga sebagai salah satu organisasi penyelenggaraan pelayanan publik rutin melakukan survei kepuasan masyarakat dua kali dalam satu tahun, sesuai dengan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Permen PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017, survei kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui kinerja pelayanan yang dilihat dari kepuasan masyarakat sebagai pengguna. Hasil dari survei kepuasan akan berguna untuk mengukur kinerja pelayanan sebagai bahan evaluasi penyelenggaraan pelayanan rumah sakit dalam pelayanan publik.

Untuk menghasilkan data kepuasan pelanggan yang akurat dan kontinyu, maka kegiatan survei kepuasan masyarakat ini idealnya dilaksanakan dua kali dalam satu tahun dan dilaksanakan secara netral dan independen. Peningkatan masyarakat sebagai kepuasan pelanggan menjadi ukuran kinerja RSUD sebagai BLUD yang dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil penyusunan dokumen ini diharapkan dapat menjadi dasar kebijakan perbaikan pelayanan RSUD Kota Salatiga Tahun 2025 serta terus dapat meningkatkan pelayanan dan *improvement* serta memberikan pelayanan kepada pasien dengan mengutamakan keselamatan dan kepuasan pasien. Kami ucapkan terimakasih atas kepercayaan yang diberikan dan kerja sama yang berjalan dengan baik. Kami senantiasa membuka kesempatan masukan, saran berbagai pihak demi sempurnanya dokumen ini.

Akhir kata, semoga dokumen ini dapat bermanfaat.

**Tim Penyusun Dokumen
Survei Kepuasan Masyarakat
RSUD Kota Salatiga**

RINGKASAN EKSEKUTIF

Pelayanan publik tidak lepas dari *patient centered care* dimana pelayanan kepada pasien harus mengutamakan keselamatan dan kepuasan pasien, Untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik sesuai dengan amanat PermenPAN & RB Nomor 14 Tahun 2017 dan tuntutan untuk memenuhi harapan masyarakat, maka RSUD Kota Salatiga melakukan penilaian pelayanan pelanggannya melalui survei kepuasan masyarakat.

Survei kepuasan pelanggan dilakukan untuk menghasilkan indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai parameter kualitas pelayanan publik sebagai dasar upaya peningkatan pelayanan rumah sakit.

Survei dilakukan terhadap responden yang tersebar dipelayanan rawat inap (**542** responden) dan pelayanan rawat jalan (**473** responden), unit pelayanan rawat inap meliputi Ruang Wijaya Kusuma 2, Ruang Wijaya Kusuma 3, Ruang Wijaya Kusuma 4, Ruang Flamboyan 1, Ruang Flamboyan 2, Ruang Flamboyan 3, Ruang Flamboyan 4, Ruang Cempaka, Ruang Teratai2, Ruang Anggrek, Ruang IBS, Ruang Perinatalogi, ICU, kamar jenazah, NICU. Unit pelayanan rawat jalan antara lain : Poli TB Dot, Pelayanan VCT & CST, Poli Bedah Syaraf, Poli Jantung, Poli Kebidanan, Poli Mata, Poli Gigi, Poli Anak, Pelayanan Tumbuh Kembang, Poli Umum, Poli Urologi, Poli Kulit Kelamin, Poli Penyakit Dalam, Poli Bedah, Poli Syaraf, Poli THT, Poli Paru, Poli Jiwa, Poli Ortopedi, HD, Satpam, Pelayanan Akupuntur, Endoscopy, Radiologi, Laboratorium, Farmasi, IGD, Rehabilitasi Medik, Pendaftaran, Parkir, Poli Eksekutif Bedah, Poli Eksekutif Syaraf, Poli Eksekutif Bedah Ortopedi, Poli Eksekutif THT, Poli Eksekutif Penyakit Dalam, Poli Eksekutif Jiwa, Poli Eksekutif Paru, Poli Eksekutif Kulit & Kelamin, Poli Eksekutif Anak, Poli Eksekutif Farmasi, Poli Eksekutif BTKV, Poli Eksekutif Jantung, Poli Eksekutif Pendaftaran. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan kuisisioner. Data diolah dengan menggunakan rumus IKM dan matrik *importance performance*.

Hasil survei diketahui nilai IKM RSUD Salatiga sebesar **88,70** yang tergolong dalam **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. Nilai tertinggi yaitu pada unsur Biaya/Tarif (U4) **93,89**

Hasil pengukuran IKM berdasar instalasi tertinggi yaitu **HEMODIALISA 95,95, FARMASI 95,91, POLI PARU (EKSEKUTIF) 95,83, MELATI 95,54, ICU 95,45, ANGGREK 95,37, FLAMBOYAN 1 95,27, WIJAYA KUSUMA 2 95,23, BEDAH SYARAF 95,00, PARKIR 94,91.**

Diketahui bahwa semua unsur pelayanan telah dapat memenuhi harapan pelanggan dan perlu dipertahankan. Namun masih terdapat unsur IKM yang perlu ditingkatkan, rekomendasi untuk penjelasan tentang Integritas Petugas layanan, perbaikan sarana prasarana, kecepatan waktu pelayanan, prosedur pendaftaran lebih disampaikan secara rinci, mengoptimalkan sosialisasi mekanisme dan prosedur penanganan pengaduan dan saran.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
RINGKASAN EKSEKUTIF	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GRAFIK	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	3
1.3. Dasar Hukum.....	3
1.4. Ruang Lingkup dalam Survei Kepuasan Masyarakat	4
BAB II PROFIL RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA SALATIGA	7
2.1. Sejarah dan Eksistensi.....	7
2.2. Pelayanan	10
2.3. Standart Pelayanan Publik RSUD Kota Salatiga.....	12
2.4. Kinerja Pelayanan	24
BAB III TINJAUAN TEORITIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	25
3.1. Kualitas Pelayanan Publik.....	25
3.2. Teori Servqual	26
3.3. New Publik Management	26
3.4. Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017)	27
3.5. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat	29
3.6. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	31
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN.....	31
4.1. Profil Responden	31
4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Permenpan RB Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 pada Pelayanan Rawat Inap RSUD Kota Salatiga	33

4.3.	Indeks Kepuasan Masyarakat Per unsur Pelayanan pada Pelayanan Rawat Inap RSUD Kota Salatiga	35
4.4.	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Instansi Pelayanan berdasarkan Permenpan No 14 Tahun 2017 pada Pelayanan Rawat Inap RSUD Kota Salatiga	37
4.5.	Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut PerMenPAN RB Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Kota Salatiga	59
4.6.	Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan Menurut PerMenPAN RB Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Kota Salatiga	61
4.7.	Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Per Instalasi Berdasarkan PerMenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Kota Salatiga	64
4.8.	Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut PerMenPAN RB Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 RSUD Kota Salatiga	131
4.9.	Ringkasan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat	132
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		135
5.1.	Kesimpulan	135
5.2.	Rekomendasi	136
LAMPIRAN		137

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Profil Responden Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025	32
Tabel 4.2 Jumlah Nilai Perunsur Rawat Inap Kota RSUD Salatiga Periode JUNI 2025 berdasarkan PERMENPAN No 14 Tahun 2017	33
Tabel 4.3. Hasil Penilaian IKM Per Unsur Pelayanan Rawat Inap Periode JUNI Tahun 2025.....	35
Tabel 4.4. Distribusi Frekwensi Jawaban Responden Unsur Persyaratan (U1) di Rawat Inap di RSUD Kota Salatiga	35
Tabel 4.5. Distribusi Frekwensi Jawaban Responden Unsur Prosedur (U2) di RSUD Kota Salatiga	35
Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Waktu Pelayanan (U3) di RSUD Kota Salatiga	36
Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Biaya/Tarif (U4) di RSUD Kota Salatiga	36
Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) Di Rawat Inap RSUD Kota Salatiga	36
Tabel 4.9. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Kompetensi (U6) di Rawat Inap RSUD Kota Salatiga.....	36
Tabel 4.10. Distribusi Frekwensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Perilaku Pelaksana (U7) di Rawat Inap RSUD Kota Salatiga.....	36
Tabel 4.11. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Saran dan Masukan (U8) di Rawat Inap RSUD Kota Salatiga.....	36
Tabel 4.12. Distribusi Frekwensi Jawaban Responden Sarana Prasarana kan (U9) di RSUD Kota Salatiga.....	37
Tabel 4.13. Distribusi Frekwensi Jawaban Responden Transparansi Pelayanan (U10) di RSUD Kota Salatiga.....	37
Tabel 4.14. Distribusi Frekwensi Jawaban Responden Integritas Petugas Layanan (U11) di RSUD Kota Salatiga.....	37
Tabel 4.15. Hasil Penilaian IKM di Ruang Cempaka RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	37
Tabel 4.16. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang Cempaka RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	38
Tabel 4.17. Hasil Penilaian IKM di Ruang Teratai 2 RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	39

Tabel 4.18. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang Teratai 2 RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	39
Tabel 4.19. Hasil Penilaian IKM di Ruang ICU RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	40
Tabel 4.20. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang ICU RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	41
Tabel 4.21. Hasil Penilaian IKM di Ruang IBS (Instalasi Bedah Sentral) RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	42
Tabel 4.22. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang IBS (Instalasi Bedah Sentral) RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	42
Tabel 4.23. Hasil Penilaian IKM di Ruang Perinatologi RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025	43
Tabel 4.24. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang Perinatologi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	43
Tabel 4.25. Hasil Penilaian IKM di Ruang NICU RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	44
Tabel 4.26. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang NICU RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	45
Tabel 4.27. Hasil Penilaian IKM di Ruang Anggrek RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	46
Tabel 4.28. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang Anggrek RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	46
Tabel 4.29. Hasil Penilaian IKM di Ruang Wijaya Kusuma 2 RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	47
Tabel 4.30. Penilaian Per Unsur di Ruang Wijaya Kusuma 2 RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	47
Tabel 4.31. Hasil Penilaian IKM di Ruang Wijaya Kusuma 3 RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	48
Tabel 4.32. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang Wijaya Kusuma 3 RSUD Kota JUNI 2025	49
Tabel 4.33. Hasil Penilaian IKM di Ruang Wijaya Kusuma 4 RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	50
Tabel 4.34. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang Wijaya Kusuma 4 RSUD Kota Salatiga Juni 2025	50
Tabel 4.35. Hasil Penilaian IKM di Ruang Melati RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	51
Tabel 4.36. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang Melati RSUD Kota Juni 2025 ..	51

Tabel 4.37. Hasil Penilaian IKM di Ruang Flamboyan 1 RSUD Salatiga Periode Juni 2025.....	52
Tabel 4.38. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang Flamboyan 1 RSUD Salatiga Periode Juni 2025.....	53
Tabel 4.39. Hasil Penilaian IKM di Ruang Flamboyan 2 RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	54
Tabel 4.40. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang Flamboyan 2 RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	54
Tabel 4.41. Hasil Penilaian IKM di Ruang Flamboyan 3 RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	55
Tabel 4.42. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang Flamboyan 3 RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	56
Tabel 4.43. Hasil Penilaian IKM di Ruang Flamboyan 4 RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	57
Tabel 4.44. Hasil Penilaian IKM Per Unsur Ruang Flamboyan 4 RSUD Kota Salatiga Juni 2025.....	57
Tabel 4.45. Hasil Penilaian IKM di Kamar Jenazah RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	58
Tabel 4.46. Hasil Penilaian IKM Per Unsur Ruang Kamar Jenazah 4 RSUD Kota Salatiga Juni 2025.....	58
Tabel 4.47. Jumlah Nilai Per Unsur Rawat Jalan RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025 Berdasarkan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017.....	59
Tabel 4.48. Hasil Penilaian IKM Per Unsur Pelayanan Rawat Jalan RSUD Salatiga Periode JUNI Tahun 2025.....	62
Tabel 4.49. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Unsur Persyaratan (U1) di RSUD Kota Salatiga.....	62
Tabel 4.50. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Unsur Prosedur (U2) di RSUD Kota Salatiga.....	62
Tabel 4.51. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Waktu Pelayan (U3) di RSUD Kota Salatiga.....	62
Tabel 4.52. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Biaya/Tarif (U4) di RSUD Kota Salatiga.....	62
Tabel 4.53. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Produk/spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) di RSUD Kota Salatiga.....	63
Tabel 4.54. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) di RSUD Kota Salatiga.....	63

Tabel 4.55. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Perilaku Pelaksana (U7) di RSUD Kota Salatiga	63
Tabel 4.56. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Saran dan Masukan (U8) di RSUD Kota Salatiga	63
Tabel 4.57. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Sarana dan Prasarana (U9) di RSUD Kota Salatiga	63
Tabel 4.58. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Transparansi Pelayanan (U10) di RSUD Kota Salatiga	64
Tabel 4.59. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Integritas Petugas Layanan (U11) di RSUD Kota Salatiga	64
Tabel 4.60. Hasil Penilaian IKM di Poli Anak RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	64
Tabel 4.61. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Anak RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	64
Tabel 4.62. Hasil Penilaian IKM di Poli Gigi dan Mulut RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	65
Tabel 4.63. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Gigi dan Mulut RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	66
Tabel 4.64. Hasil Penilaian IKM di Poli Urologi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	67
Tabel 4.65. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Urologi RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025	67
Tabel 4.66. Hasil Penilaian IKM di Poli Jantung RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	68
Tabel 4.67. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Jantung RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	69
Tabel 4.68. Hasil Penilaian IKM di Poli Kandungan RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	70
Tabel 4.69. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Kandungan RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	70
Tabel 4.70. Hasil Penilaian IKM di Poli Mata RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	71
Tabel 4.71. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Mata RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	71
Tabel 4.72. Hasil Penilaian IKM di Poli Jiwa RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	72

Tabel 4.73. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Jiwa RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025	73
Tabel 4.74. Hasil Penilaian IKM di Poli Paru RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	74
Tabel 4.75. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Paru RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	74
Tabel 4.76. Hasil Penilaian IKM di Poli Kulit & Kelamin RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	75
Tabel 4.77. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Kulit & Kelamin RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	75
Tabel 4.78. Hasil Penilaian IKM di Pelayanan Gizi Juni 2025.....	76
Tabel 4.79. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Pelayanan Gizi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	77
Tabel 4.80. Hasil Penilaian IKM di Poli Syaraf RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	78
Tabel 4.81. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Syaraf RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	78
Tabel 4.82. Hasil Penilaian IKM di Poli VCT & CSR RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	79
Tabel 4.83. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli VCT & CSR RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	79
Tabel 4.84. Hasil Penilaian IKM di Poli Pelayanan akupuntur RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	80
Tabel 4.85. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Pelayanan Akupuntur RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	81
Tabel 4.86. Hasil Penilaian IKM di Poli Bedah RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	82
Tabel 4.87. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Bedah RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	82
Tabel 4.88. Hasil Penilaian IKM di Poli TB DOTS RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	83
Tabel 4.89. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli TB DOTS RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025	83
Tabel 4.90. Hasil Penilaian IKM di Poli Ortopedi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	84
Tabel 4.91. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Ortopedi Medik RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	85

Tabel 4.92. Hasil Penilaian IKM di Poli Penyakit Dalam RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	86
Tabel 4.93. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Penyakit Dalam RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	86
Tabel 4.94. Hasil Penilaian IKM di Poli THT RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	87
Tabel 4.95. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli THT RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025	88
Tabel 4.96. Hasil Penilaian IKM di Poli Umum RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	89
Tabel 4.97. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Umum RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	89
Tabel 4.98. Hasil Penilaian IKM di Endoscopy RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	90
Tabel 4.99. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Endoscopy RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	90
Tabel 4.100. Hasil Penilaian IKM di Farmasi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	91
Tabel 4.101. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Farmasi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	92
Tabel 4.102. Hasil Penilaian IKM di Laboratorium RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	93
Tabel 4.103. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Laboratorium RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	93
Tabel 4.104. Hasil Penilaian IKM di Rehabilitasi Medik / Fisiotherapi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	94
Tabel 4.105. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Rehabilitasi Medik / Fisiotherapi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	94
Tabel 4.106. Hasil Penilaian IKM di Pendaftaran RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	95
Tabel 4.107. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Pendaftaran RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	96
Tabel 4.108. Hasil Penilaian IKM di Radiologi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	97
Tabel 4.109. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Radiologi RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025	97
Tabel 4.110. Hasil Penilaian IKM di IGD RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	98

Tabel 4.111. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di IGD RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	98
Tabel 4.112. Hasil Penilaian IKM di Hemodialisa RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	99
Tabel 4.113. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Hemodialisa RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	100
Tabel 4.114. Hasil Penilaian IKM di Poli BTKV RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	101
Tabel 4.115. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli BTKV RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	101
Tabel 4.116. Hasil Penilaian IKM di Poli Psikologi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	102
Tabel 4.117. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Psikologi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	102
Tabel 4.118. Hasil Penilaian IKM di Poli Bedah Syaraf RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	103
Tabel 4.119. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Bedah Syaraf RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025	104
Tabel 4.120. Hasil Penilaian IKM di Poli Bedah Ortopedi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	105
Tabel 4.121. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Bedah Ortopedi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	105
Tabel 4.122. Hasil Penilaian IKM di Satpam RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	106
Tabel 4.123. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Bagian Satpam RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	106
Tabel 4.124. Hasil Penilaian IKM di Parkir RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	107
Tabel 4.125. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Bagian Parkir RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025	108
Tabel 4.126. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Penyakit Dalam RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	108
Tabel 4.127 Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Penyakit Dalam RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	109
Tabel 4.128. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif kandungan RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	110
Tabel 4.129. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif kandungan RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	110

Tabel 4.130. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Anak RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	111
Tabel 4.131. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Anak RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	111
Tabel 4.132. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Bedah Urologi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	112
Tabel 4.133. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Bedah Urologi RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025	113
Tabel 4.134. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Syaraf RSUD Kota Salatiga Periode Oktober 2024	114
Tabel 4.135. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Syaraf RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	114
Tabel 4.136. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Bedah RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	115
Tabel 4.137. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Bedah RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025	115
Tabel 4.138. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Gizi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	116
Tabel 4.139. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Gizi RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025	117
Tabel 4.140. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Paru RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	118
Tabel 4.141. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Paru RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	118
Tabel 4.142. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Jiwa RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	119
Tabel 4.143. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Jiwa RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	119
Tabel 4.144. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Farmasi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	120
Tabel 4.145. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Farmasi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	121
Tabel 4.146. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Kulit dan Kelamin RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025	122
Tabel 4.147. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Kulit dan Kelamin RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025	122

Tabel 4.148. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Pendaftaran RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	123
Tabel 4.149. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Pendaftaran RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025.....	123
Tabel 4.150. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Psikologi RSUD Kota Salatiga Periode Oktober 2024.....	124
Tabel 4.151. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Psikologi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	125
Tabel 4.152. Hasil Penilaian IKM di Poli Bedah Syaraf Eksekutif RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	126
Tabel 4.153. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Bedah Syaraf Eksekutif RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025.....	126
Tabel 4.154. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Gigi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	127
Tabel 4.155. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Gigi RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025.....	127
Tabel 4.156. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif BTKV RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	128
Tabel 4.157. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif BTKV RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025.....	129
Tabel 4.158. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Akupuntur RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025.....	130
Tabel 4.159. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Akupuntur RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025.....	130
Tabel 4.160. Hasil Penilaian IKM Per Unsur Pelayanan Periode JUNI Tahun 2025	132
Tabel 4.161. Ringkasan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat.....	132
Tabel 4.162. Rincian Hasil IKM Tiap Unit Pelayanan.....	133
Tabel 4.163. Rincian Hasil IKM Tiap Unit Pelayanan.....	133
Tabel 4.164. Rincian Hasil IKM Tiap Unit Pelayanan.....	134
Tabel 4.165. Rincian Hasil IKM Tiap Unit Pelayanan.....	134
Tabel 4.166. Rincian Hasil IKM Tiap Unit Pelayanan.....	135
Tabel 4.167. Rincian Hasil IKM Tiap Unit Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.168. Rincian Hasil IKM Tiap Unit Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.169. Rincian Hasil IKM Tiap Unit Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.170. Rincian Hasil IKM Tiap Unit Pelayanan Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.171. Rincian Hasil IKM Tiap Unit Pelayanan Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.172. Rincian Hasil IKM Tiap Unit Pelayanan Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.173. Rincian Hasil IKM Tiap Unit Pelayanan Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.174. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GRAFIK

- Grafik 4.1. Indeks Kepuasan Masyarakat pada layanan rawat inap berdasarkan unsur RSUD Salatiga 34
- Grafik 4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat pada layanan rawat jalan berdasarkan unsur di RSUD Kota Salatiga..... 61
- Grafik 4.3. Indeks Kepuasan Masyarakat pada layanan Rawat Inap dan Rawat Jalan RSUD Kota Salatiga132
- Grafik 4.4. Trend Rerata Skor IKM Rumah Sakit Berdasarkan Tahun 2019 2024.....**Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 4.5. Trend Nilai IKM Rawat Inap di RSUD Kota Salatiga**Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 4.6. Trend Nilai Indikator IKM Rawat Jalan RSUD Kota Salatiga**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Bagan Struktur Organisasi RSUD Kota Salatiga	9
--	---

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik (*good goovernance*) salah satunya tercermin dari kualitas pelayanan publik. Salah satu karakteristik yang melekat pada *good goovernance*, yaitu mengandung nilai-nilai yang membuat pemerintah dapat secara efektif mewujudkan kesejahteraan bersama (Efisiensi, Keadilan dan daya tanggap) Tujuannya untuk mendekatkan pelayanan publik dengan seluruh lapisan masyarakat selaku citizen yang berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah daerah dalam pasal 31 Ayat 1 disebutkan bahwa dalam pelaksanaan desentralisasi dilakukan penataan daerah. Penataan daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diantaranya ditujukan untuk mewujudkan efektifitas penyelenggaraan pemerintah daerah; mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat yaitu mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik serta memelihara keunikan adat istiadat, tradisi, dan budaya Daerah. Dimana dalam undang undang tersebut membahas bagaimana percepatan pelayanan publik demi mempercepat kesejahteraan masyarakat.

Pada tahun 2009 telah diterbitkan undang No. 25 Tahun 2009 tetang pelayanan publik, hal ini dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan masyarakat, dalam undang-undang ini yang di maksud pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang di bentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Penerima manfaat pelayanan publik adalah masyarakat, sehingga kepuasan publik adalah ukuran utama dari tercapainya tujuan suatu layanan publik. Undang-undang 23 tahun 2014 pasal 345, menyatakan pemerintah daerah wajib membangun manajemen pelayanan publik yang mengacu pada asas-asas pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 344 ayat (2) meliputi : Pelaksanaan pelayanan: pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; pelayanan konsultasi; dan pelayanan publik lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Salatiga sebagai institusi pelayanan publik milik pemerintah kota Salatiga berusaha mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Penilaian atau evaluasi atas kinerja penyelenggara pelayanan publik perlu dilakukan oleh RSUD kota Salatiga. Hal ini sesuai dengan amanat pasal 38 ayat (1) dan (2) undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, yang dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasar standart pelayanan. Sesuai dengan PermenPAN & RB No.14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, maka RSUD sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal setahun sekali dan hasilnya wajib dipublikasikan. Dengan pelayanan publik yang terukur melalui survei kepuasan masyarakat maka rumah sakit akan terus berbenah untuk menjadi lebih baik sesuai dengan harapan masyarakat.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan target yang harus dicapai oleh semua institusi penyelenggara. Survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Analisis dari survei ini bermanfaat untuk mengetahui kelemahan atau kekuatan dari penyelenggara pelayanan publik, bahan

untuk perbaikan layanan dan mendorong partisipasi aktif masyarakat untuk mengawasi penyelenggara pelayanan publik.

RSUD Kota Salatiga Untuk mendapatkan hasil penilaian kepuasan masyarakat sesuai dengan indikator kinerja yang telah ditetapkan dan perlunya untuk mengikuti regulasi pelayanan publik, maka dilakukan pengukuran kepuasan masyarakat. RSUD Kota Salatiga melaksanakan survei kepuasan pelanggan untuk mengetahui kepuasan masyarakat sebagai salah satu pengukuran indikator kinerja pelayanan, dengan survei kepuasan masyarakat akan terukur sejauh mana pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

1.2. Tujuan

Setelah di lakukan survei kepuasan pelanggan akan didapatkan hasil pengukuran Kepuasan pelanggan sebagai dasar upaya peningkatan pelayanan publik RSUD Kota Salatiga dengan tujuan sebagai berikut :

1. Mengetahui Kepuasan Masyarakat dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan RSUD Kota Salatiga.
2. Mengetahui perbandingan kinerja pelayanan publik dari tahun sebelumnya.
3. Memberikan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik pada unit-unit pelayanan RSUD Kota Salatiga.

1.3. Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244)
4. Peraturan pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelola Keuangan Badan Layanan Umum:

6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/ 13/ M.PAN/9/2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman penyusunan standart pelayanan;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara Nasional;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman inovasi pelayanan publik;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara pelayanan publik;
12. Peraturan Walikota Salatiga Nomor : 38/2008 Tentang penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Salatiga sebagai Badan layanan Umum.

1.4. Ruang Lingkup dalam Survei Kepuasan Masyarakat

Ruang linkup yang akan menjadi variabel survei Kepuasan Masyarakat Menurut PermenPAN Nomor 14 Tahun 2017 dalam hal ini meliputi :

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan Pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan Adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/ Tarif Pelayanan

Biaya/ Tarif Pelayanan 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 memberi pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindaklanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana Prasarana 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 bergerak (Komputer, Mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (Gedung)

10. Transparansi Pelayanan

Transparansi pelayanan adalah penyelenggaraan pelayanan yang bersifat terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat, sehingga mereka dapat mengetahui proses pelayanan tersebut dengan mudah dan jelas. Mencakup keterbukaan informasi, proses, dan prosedur pelayanan, serta kemudahan dalam memperoleh informasi tentang berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan.

11. Integritas Petugas Layanan

Integritas petugas layanan merujuk pada kesatuan dan keselarasan dalam berperilaku dan bertindak, yang mencerminkan kejujuran, keadilan, tanggung jawab, dan konsistensi dalam memberikan pelayanan.

BAB II
PROFIL RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KOTA SALATIGA

2.1. Sejarah dan Eksistensi

Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga merupakan sarana pelayanan kesehatan milik pemerintah Kota Salatiga yang didirikan pada tahun 1978 dengan klasifikasi RSU Kelas D dan masih menumpang gedung RS DKT Salatiga, SK Menteri Kesehatan RI Nomor 134/ MENKES/SK/IV/78. Tahun 1981 gedung RSUD mulai dibangun dan dua tahun berikutnya, tepatnya 1 Mei 1983 RSUD Kota Salatiga sudah menempati gedung baru yang terletak di jalan Osamaliki No. 19 Kota Salatiga. Tahun 1988, Berdasarkan SK Menteri Kesehatan RI Nomor 1`05/MENKES/ SK/88, klasifikasi meningkat menjadi C.

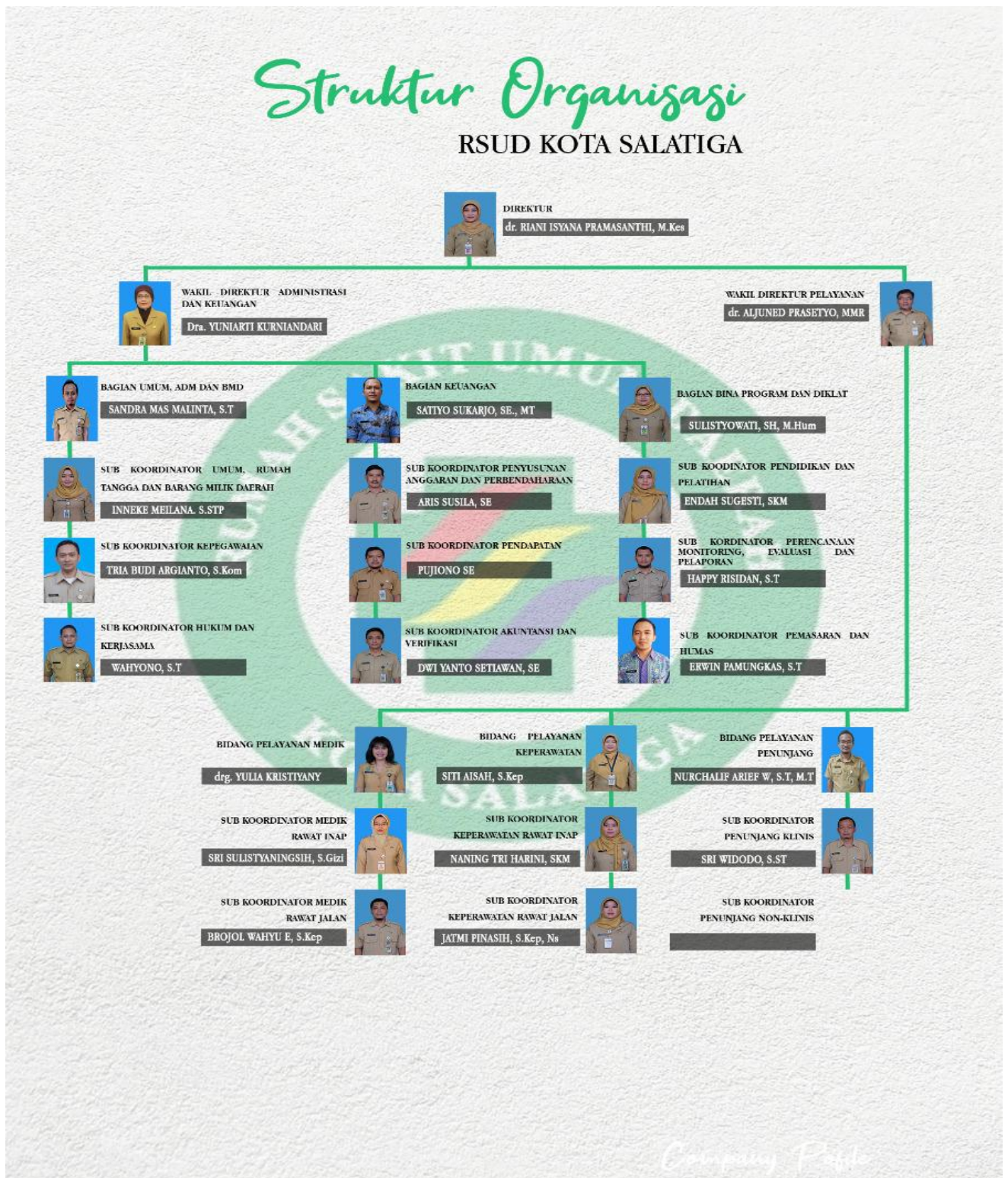
RSUD Kota Salatiga melaksanakan uji coba sebagai RSU Unit swadaya Daerah SK Walikota Salatiga Nomor 445/042 Tahun 1992. Kemudian RSU Kota Salatiga resmi menjadi RSU Unit Swadaya SK Menteri Dalam Negeri Nomor : 45/2142/PUOD Peraturan Daerah Kodya Dati II Salatiga Nomor 9 Tahun 1993.

Tahun 2001 RSUD Kota Salatiga menjadi badan pengelola RSUD (BPRSUD) Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 6 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Salatiga.

RSUD Kota Salatiga menjadi badan layanan Umum Daerah (BLUD) Pada tahun 2008. Dengan status ini, RSUD Kota Salatiga memiliki keleluasaan untuk mengelola keuangan dan bersumber daya untuk mengembangkan pelayanannya. Berdasarkan keputusan menteri Kesehatan Nomor HK.03/05/III/2960/II Tanggal 3 Desember 2011, RSUD Kota Salatiga berhasil menjadi RSU Kelas B pendidikan, serta pada tahun 2012 lulus akreditasi rumah sakit tingkat lengkap 16 pelayanan. RSUD Kota Salatiga pada tahun 2015 berhasil mendapatkan juara 1 promosi dan konseling kesehatan reproduksi tingkat Provinsi Jawa Tengah serta menjadi rumah sakit tipe B terbaik.

Struktur organisasi RSUD Kota Salatiga ditetapkan dengan SK penempatan Pejabat Struktural berdasarkan peraturan Walikota Nomor 56 Tahun 2016.

Bagan Susunan Organisasi RSUD Kota Salatiga



Gambar 2.1. Bagan Struktur Organisasi RSUD Kota Salatiga
Sumber : Profil Pelayanan RSUD Kota Salatiga

RSUD Salatiga memiliki visi yang ingin dicapai adalah mewujudkan rumah sakit pendidikan yang mandiri sebagai pilihan utama dengan Pelayanan yang bermutu, RSUD Salatiga memiliki Misi sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan paripurna, berhasil guna berdaya guna.
2. Melaksanakan proses perubahan terus menerus dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan prima.
3. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan kedokteran berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan strategis.
4. Menyelenggarakan pendidikan, pelatihan dan penelitian pengembangan ilmu kedokteran.
5. Meningkatkan kesejahteraan karyawan.

Tujuan yang ingin dicapai oleh RSUD Kota Salatiga, berdasarkan misi tersebut diatas adalah sebagai berikut:

1. Terwujudnya RSUD Kota Salatiga sebagai pusat pendidikan dan rujukan Pelayanan Kesehatan Yang memenuhi standart Fisik, peralatan medis, teknik dan administrasi manajemen.
2. Terwujudnya Pelayanan Prima di Rumah sakit.
3. Meningkatkan kualitas sumber daya Manusia.
4. Meningkatkan Kepuasan dan keselamatan pasien.
5. Tersedianya evidence base dengan menerapkan sistem informasi manajemen rumah sakit lebih bermutu sehingga dapat mendukung pelayanan.
6. Meningkatnya pelaksanaan system reward and punishment dalam mewujudkan kinerja rumah sakit dan kesejahteraan karyawan.

RSUD Kota Salatiga memiliki MOTTO : ***“Keselamatan, Kesembuhan, dan Kepuasan anda menjadi Kebahagiaan Kami”*** dan menjunjung tinggi Sarana dan Prasarana yang merupakan pernyataan untuk memberikan pelayanan terbaik: **segenap Direksi & Staff RSUD Kota Salatiga berkomitmen Untuk :**

- Memberikan pelayanan **Kesehatan Yang Prima.**
- Meningkatkan **Kepuasan dan Keselamatan Pelanggan**
- Melaksanakan **Perbaikan Berkelanjutan** melalui sistem menejemen mutu.
- Siap menerima **Sanksi** apabila dalam melaksanakan pekerjaan tidak sesuai dengan standart

2.2. Pelayanan

Pelayanan yang diselenggarakan oleh RSUD Kota Salatiga meliputi Rawat Jalan (Poliklinik Reguler dan Eksekutif) Rawat Inap dan Pelayanan Penunjang.

a. Rawat Jalan

- **Poli Regular meliputi**

1. Poli TB Dot
2. Pelayanan VCT& CST
3. Poli Bedah Syaraf
4. Poli Jantung
5. Poli Kebidanan
6. Poli Mata
7. Poli Gigi
8. Poli Anak
9. Poli Psikologi
10. Poli Umum
11. Poli Urologi
12. Poli Kulit Kelamin
13. Poli Penyakit Dalam
14. Poli Bedah
15. Poli Syaraf
16. Poli THT
17. Poli Paru
18. Poli Jiwa
19. Poli Orthopedi
20. Poli Gizi
21. Poli BTKV
22. Pelayanan Akupungtur
23. Endoscopy

• **Poli Eksekutif meliputi**

1. Poli Bedah Eksekutif
2. Poli Syaraf Eksekutif
3. Poli Bedah Urologi Eksekutif
4. Poli Kandungan Eksekutif
5. Poli Penyakit Dalam Eksekutif
6. Poli Jiwa Eksekutif
7. Poli Paru Eksekutif
8. Poli Psikologi Eksekutif
9. Poli Kulit & Kelamin Eksekutif
10. Farmasi Eksekutif
11. Poli Anak Eksekutif
12. Poli Gigi dan Mulut Eksekutif
13. Pendaftaran Eksekutif
14. Poli Gizi Eksekutif
15. Poli Bedah Syaraf Eksekutif
16. Poli BTKV Eksekutif
17. Poli Akupuntur Eksekutif

b. Rawat Inap

1. Ruang Cempaka
2. Ruang Melati
3. Ruang Teratai 2
4. Ruang Anggrek
5. Ruang Wijaya Kusuma 2
6. Ruang Wijaya Kusuma 3
7. Ruang Wijaya Kusuma 4
8. Ruang Flamboyan 1

9. Ruang Flamboyan 2
10. Ruang Flamboyan 3
11. Ruang Flamboyan 4
12. Ruang Perinatalogi
13. Ruang NICU

- c. Ruang IBS
- d. Ruang ICU
- e. IGD
- f. Pendaftaran
- g. Hemodialisa
- h. Radiologi
- i. Laboratorium
- j. Farmasi
- k. Rehabilitasi Medik/Fisioterapi
- l. Parkir
- m. Satpam
- n. Pemulasaraan Jenazah
- o. Rumah Duka

2.3. Standart Pelayanan Publik RSUD Kota Salatiga

a. Rawat Jalan

1. Persyaratan Pelayanan

- a) Ktp/ Kartu Identitas Lainnya (Khusus pasien baru)
- b) Kartu berobat (Khusus pasien lama)
- c) Kartu BPJS / KIS/ Jamkesda (Pasien dengan jaminan) (Khusus pasien baru)
- d) Fotocopy surat keterangan tidak mampu / SKTM Kota Salatiga (Khusus pasien dengan SKTM)
- e) Fotocopy kartu keluarga (Khusus pasien SKTM)
- f) Surat rujukan dari faskes I sesuai poli yang dituju (Pasien dengan jaminan)
- g) Pengantar perusahaan (Khusus pasien dengan jaminan perusahaan)

2. Prosedur

- a) Pengambilan nomor antrian
- b) Melakukan pendaftaran diloket pendaftaran
- c) Menunggu di depan poli yang dituju
- d) Dilakukan pemeriksaan oleh dokter
- e) Pemeriksaan penunjang (laborat atau Rongen) jika diperlukan
- f) Pemberian terapi atau resep obat
- g) Pengambilan obat didepo farmasi
- h) Penyelesaian administrasi / pembayaran dikasir
- i) Pasien pulang/rujuk/dirawat

3. Produk Pelayanan

Poli TB Dot, Pelayanan VCT& CST, Poli Bedah, Poli Jantung, Poli Kebidanan, Poli Mata, Poli Gigi, Poli Anak, Poli Psikologi, Poli Umum, Poli Urologi, Poli Kulit Kelamin, Poli Penyakit Dalam, Poli Bedah, Poli Syaraf, Poli THT, Poli Paru, Poli Jiwa, Poli Orthopedi, Pelayanan Akupungtur, Endoscopy, Poli Gizi, Radiologi, Laboratorium, Farmasi, IGD, Rehabilitasi Medik/Fisioterapi, Pemulasaran Jenazah, Poli Bedah Eksekutif, Poli Syaraf Eksekutif, Poli Bedah Urologi Eksekutif, Poli Kandungan Eksekutif, Poli Penyakit Dalam Eksekutif, Poli Jiwa Eksekutif, Poli Paru Eksekutif, Poli Psikologi Eksekutif, Poli Kulit & Kelamin Eksekutif, Farmasi Eksekutif, Poli Anak Eksekutif, Poli Gigi dan Mulut Eksekutif, Poli Gizi Eksekutif, Poli Bedah Syaraf Eksekutif, Poli BTKV Eksekutif

4. Kompetensi Pelaksana

Dokter spesialis dan perawat yang memiliki STR

5. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- a) Pelayanan berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien.
- b) Semua staf klinis bekerja sesuai dengan kompetensi, standart profesi, pedoman/ panduan dan standart prosedur operasional (SPO) yang berlaku, serta sesuai dengan etika profesi, etika rumah sakit dan etika rumah sakit yang berlaku edukasi dan informasi kepada pasien dan keluarga.
- c) Semua staf klinis melaksanakan *hand hygiene* pada *5 moment*
- d) Semua alat kedokteran (Terutama elektro medik) selalu dilakukan pemeliharaan dan kalibrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, untuk menjamin semua alat medis (Terutama elektro Medik) tetap dalam kondisi yang baik dan dapat berfungsi.

b. Rawat Inap

1. Persyaratan Pelayanan

- a) KTP / Kartu identitas lainnya (khusus pasien yang belum pernah priksa di RSUD Kota Salatiga)
- b) Kartu berobat (Khusus pasien lama)
- c) Kartu BPJS / KIS/ jamkesda (Pasien dengan jaminan)
- d) Fotocopy surat keterangan tidak mampu / SKTM Kota Salatiga (Khusus pasien dengan SKTM)
- e) Fotocopy kartu keluarga (Khusus pasien SKTM)
- f) Surat rujukan dari faskes I sesuai poli yang dituju (Pasien dengan jaminan)
- g) Pengantar perusahaan (Khusus pasien dengan jaminan perusahaan)

2. Prosedur

- a) Melakukan pendaftaran rawat inap
- b) Petugas mengantar pasien ke ruang rawat inap
- c) Petugas rawat inap timbang terima pasien dan orientasi ruangan
- d) Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan
- e) Perencanaan pulang pasien
- f) Penyelesaian administrasi di kasir
- g) Pasien pulang atau rujuk

3. Sarana dan Prasarana

Tempat tidur pasien, tensimeter, infus pump, syringe pump, mesin EKG, Suction Pump, Oxygen Central, DC Shock, Set Medikasi, TV, Kulkas, dll.

4. Kompetensi pelaksana

- a) Dokter Spesialis
- b) Dokter Umum
- c) S1 Keperawatan Ners
- d) D III Keperawatan
- e) D III Kebidanan
- f) D IV Kebidanan

5. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- a) Pelayanan berorientasi pada mutu dan keselamatan Pasien.
- b) Semua staf klinis bekerja sesuai dengan kompetensi, standart profesi, pedoman/ panduan dan standart prosedur operasional (SPO) yang berlaku, serta sesuai dengan etika profesi, etika rumah sakit dan etika rumah sakit yang berlaku edukasi dan informasi kepada pasien dan keluarga.
- c) Semua staf klinis melaksanakan hand hygiene pada 5 moment
- d) Semua alat kedokteran (Terutama electro medic) selalu dilakukan pemeliharaan dan kalibrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, untuk menjamin semua alat medis (Terutama electro Medic) tetap dalam kondisi yang baik dan dapat berfungsi.

c. Rehabilitasi Medik

1. Persyaratan

a. Rawat Jalan

- 1) Pasien Umum

Rujukan dokter poliklinik RSUD sendiri atau dari luar

2) Pasien Asuransi diluar BPJS

Bukti pembayaran dan rujukan dokter

3) Pasien JKN/ BPJS

- Bukti pendaftaran dan persyaratan kelengkapan jaminan (foto copi kartu, surat rujukan)
- Surat elegibilitas peserta (SEP)

b. Rawat Inap

Lembar surat konsultasi dokter

2. Prosedur

a. Rawat jalan

- 1) Pasien/ Keluarga menyerahkan bukti pendaftaran dan persyaratan.
- 2) Menunggu panggilan
- 3) Pasien diperiksa oleh Dokter Spesialis Rehap Medis
- 4) Pelayanan fisioterapi oleh FT/OT/TW/Psi
- 5) Penyelesaian administrasi

b. Rawat inap

- 1) Pasien dari ruang perawatan dibawa ke ruang fisioterapi oleh petugas ruangan.
- 2) Pasien dilakukan tindakan fisioterapi sesuai dengan kasusnya.
- 3) Petugas administrasi melakukan input data
- 4) Pasien bisa dibawa keruang perawatan
- 5) Bila memungkinkan pelaksanaan fisioterapi bisa dilakukan diruang perawatan oleh petugas fisioterapi

3. Sarana Prasarana

Bed, MWD, Tens, US, Laser, SWD, SI, DL, Traksi, APE.

4. Kompetensi Pelaksana

Dokter Sp. KFR, Fisioterapi, Okupasi Terapis, Terapi wicara, Psikologi.

5. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- a) Pelayanan berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien
- b) Semua staf klinis bekerja sesuai dengan kompetensi, standarprofesi, pedoman/ panduan dan standart prosedur operasional (SPO) yang berlaku, serta sesuai dengan etika profesi, etika rumah sakit dan etika rumah sakit yang berlaku.
- c) Semua alat kedokteran (Terutama elektro medik) selalu dilakukan pemeliharaan dan kalibrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, untuk menjamin semua alat medis (Terutama elektro Medik) tetap dalam kondisi yang baik dan dapat berfungsi.

d. Farmasi

1. Persyaratan

a. Rawat jalan

1) Pasien Umum

Lembar resep dari dokter

2) Pasien Asuransi diluar BPJS

- Lembar Resep Dokter

- Bukti pelayanan pasien sesuai dengan poliklinik tempat pasien diperiksa

- Fotocopy kartu keanggotaan asuransi

3) Pasien JKN/ BPJS

- Lembar resep dokter

- Bukti pelayanan pasien sesuai dengan poliklinik tempat pasien diperiksa dan persyaratan kelengkapan jaminan (Fotocopy hasil laboratorium)

- Surat Elegibilitas peserta (SEP)

b. Rawat Inap

Lembar resep dari dokter beserta kartu obat pasien (Print biru)

c. IGD

1) Pasien Umum

Lembar resep dari dokter

2) Pasien Asuransi diluar BPJS

o Lembar resep dari dokter

o Bukti pelayanan pasien sesuai poliklinik tempat pasien diperiksa

o Fotocopy keanggotaan kartu asuransi

3) Pasien JKN/ BPJS

o Lembar resep dari dokter

o Bukti pelayanan pasien sesuai poliklinik tempat pasien diperiksa dan persyaratan jaminan (Fotocopy Hasil Laboratorium)

o Surat Elegibilitas peserta (SEP)

2. Produk Layanan

Pelayanan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai, pelayanan informasi obat dan konseling.

e. Radiologi

1. Persyaratan

a) Pasien membawa surat pengantar rontgen dari dokter pengirim

- b) SEP Untuk pasien BPJS

2. Prosedur

- a) Pasien datang diruang radiologi dengan membawa surat pengantar dokter
- b) Pendaftaran di bagian administrasi radiologi
- c) Pasien menunggu diruang tunggu radiologi, kemudian dilakukan pemeriksaan sesuai no urut pasien
- d) Pasien dari IGD atau kondisi cito, dilakukan pemeriksaan terlebih dahulu.
- e) Untuk pasien yang memerlukan pemeriksaan dengan media kontras (CT Scan kontras, HSG, BNO, IVP, coloninloop) dilakukan penjadwalan pemeriksaan terlebih dahulu.
- f) Pasien juga harus melakukan pemeriksaan laboratorium yaitu ureum dan kreatinin untuk pemeriksaan yang menggunakan media kontras.
- g) Hasil laboratorium dibawa ke radiologi pada saat akan dilakukan pemeriksaan.
- h) Dilakukan QC hasil radiologi setelah dilakukan pemeriksaan dan pemberian hasil ekspertis.
- i) Hasil radiologi diambil maksimal 7 hari setelah pemeriksaan, kecuali untuk pasien cito, hasil bisa diambil pada hari dilakukan pemeriksaan.

3. Produk Layanan

- a) Pelayanan radiologi konvensional kontras dan non kontras
- b) Pelayanan CT scan kontras dan non kontras.

4. Kompetensi Pelaksana

Radiolog, radiografer, fisika medik dan admin radiologi.

5. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

- a) Ekspertisi radiologi dilakukan oleh dokter spesialis radiologi
- b) Dilakukan Quality Control (QC) alat secara rutin
- c) Maintenance dan kalibrasi alat secara teratur
- d) Waktu tunggu hasil pelayanan foto Thorax \leq 3 jam
- e) Pelaksana ekspertisi dokter spesialis Radiologi
- f) Kejadian kegagalan pelaksanaan rontgen kerusakan foto \leq 2%
- g) Kepuasan pelanggan \leq 80%

f. PONEK

1. Persyaratan

- a) Kasus emergensi
 - 1) Kartu BPJS

- 2) KK/KTP
- b) Kasus non emergensi
 - 1) Surat rujukan
 - 2) Kartu BPJS
 - 3) KK/KTP

2. Prosedur

- a) Pasien kiriman dari puskesmas atau bidan praktek, mendaftar di bagian administrasi TPPRI IGD
- b) Pemeriksaan dan tindakan kebidanan/ R. Triase/ stabilisasi PONEK di IGD
- c) Pasien/ keluarga menandatangani persetujuan tindakan/ ruang ponek 1maternal
- d) Pemeriksaan penunjang (bila ada)
- e) Pasien pindah ke ruang rawat/ kamar operasi/ rujuk/pulang.

3. Sarana dan Prasarana

- a) Ruang perawat *nurse station* berisi: meja, Telepon, lemari berisi perlengkapan darurat/ obat.
- b) Kamar periksa/ diagnostik berisi: tempat tidur pasien/ obsgyn , kursi pemeriksa, meja, kursi, lampu sorot, troli alat, lemari obat kecil, USG mobile dan troli emergensi.
- c) Ruang tindakan operasi kecil / darurat/*one day care*: untuk kuret, penjahitan dan sebagainya berisi; mejaoperasi lengkap, lampu sorot, lemari perlengkapan operasi kecil, wastafel cuci operator. Mesin anestesi, inkubator, perlengkapan kuret.
- d) Kamar pulih: meja, kursi perawat, lemari obat, mesin pemantau tensi/ nadi oksigen, tempat rekam medik, inkubator bayi, troli darurat.

4. Kompetensi Pelaksana

Dokter SpOG, SpA, Sp Anestesi serta bidan dan perawat.

5. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- a) Pelayanan berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien
- b) Semua staf klinis bekerja sesuai dengan kompetensi, standarprofesi, pedoman/ panduan dan standart prosedur operasional (SPO) yang berlaku, serta sesuai dengan etika profesi, etika rumah sakit dan etiket rumah sakit yang berlaku.
- c) Setiap pasien yang masuk melalui IGD dipasang gelang identifikasi pasien. Dan setiap pasien ang telah terpasang gelang identitas pasien di IGD, maka wajib dilakukan assessment (penilaian) identifikasi resiko

- d) Semua staf klinis melaksanakan hand hygiene pada 5 moment
- e) Semua alat kedokteran (Terutama elektro medik) selalu dilakukan pemeliharaan dan kalibrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, untuk menjamin semua alat medis (Terutama elektro Medik) tetap dalam kondisi yang baik dan dapat berfungsi.
- f) Pada kasus-kasus tertentu dilakukan konsul dengan dokter pakar atau spesialis sesuai dengan kasus penyakit.

g. IGD

1. Persyaratan

- a) Kartu identitas (KTP/ KK)
- b) Kartu jaminan kesehatan atau asurance (BPJS atau yang lain)
- c) Persyaratan dapat dilengkapi dalam 24 jam

2. Produk Layanan

True Emergency dan Fals Emergency

3. Sarana dan Prasarana

a) Fasilitas dan Sarana

- 1) Ruang Area Drop Zone
- 2) Ruang Tunggu Pasien
- 3) Ruang Porter
- 4) Ruang Admisi
- 5) Ruang TPPRI (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap)
- 6) Ruang Farmasi, Ruang Triase dan Tindakan Non Bedah/ Bedah menjadi satu
- 7) Ruang Resusitasi
- 8) Ruang Observasi
- 9) Ruang VK-Emergeny
- 10) Ruang Radiologi
- 11) Ruang Laboratorium
- 12) Ruang Bedah Emegency
- 13) Nurse Station
- 14) Kantor Kepala IGD
- 15) Ruang Istirahat Perawat
- 16) Ruang Istirahat Dokter

b) Peralatan

Peralatan yang tersedia di IGD mengacu kepada buku pedoman pelayanan gawat darurat Departemen Kesehatan RI untuk penunjang kegiatan pelayanan terhadap pasien gawat darurat. Alat yang harus

tersedia adalah bersifat life Saving untuk kasus kegawatan jantung seperti monitor defibrilator, dan ventilator

- 1) Alat Ruang Resusilator
 - 1.1. Mesin suction (1 Unit)
 - 1.2. Laringoskope anak & dewasa (1 Set)
 - 1.3. Oropharingeal air way (sesuai kebutuhan)
 - 1.4. Brandcard Emergency (1 Unit)
 - 1.5. Gunting besar (1 Buah)
 - 1.6. Defibrilator (1 Buah)
 - 1.7. EKG (1 Buah)
 - 1.8. Bedside pasien monitor (1 Unit)
 - 1.9. Trolley emergency yang berisi alat- alat untuk melakukan resusitasi (1 Buah)
 - 1.10. Resuscitator (1 Buah)
 - 1.11. Tiang infus (1 Buah persediaan jika dibutuhkan)
- 2) Alat- alat untuk ruang tindakan bedah adalah
 - 1.1. Bidai seagala ukuran untuk tungkai, lengan, leher, tulang punggung (1 set)
 - 1.2. Vena seksi set (1 set)
 - 1.3. Ekstraksi kuku set (2 set)
 - 1.4. Hecting set (5 set)
 - 1.5. Amputatum tang (1 buah)
 - 1.6. Cikumsisi set (1 set)
 - 1.7. Spekulum hidung (1 buah)
 - 1.8. Ceiling Emergency Lamp (1 buah)
 - 1.9. Bedside patient monitor (1 set)
- 3) Alat-alat untuk ruang tindakan non bedah
 - 1.1. Bedside patient monitor (3 set)
 - 1.2. Otoscope (1 Buah)
 - 1.3. Nebulizer (4 Buah)
 - 1.4. Mesin EKG (2 Buah)
 - 1.5. Defibrilator (1 Buah)
 - 1.6. Tensi meter manual (1 Buah)
 - 1.7. Tiang infus (4 Buah untuk persediaan jika dibutuhkan)
- 4) Alat- alat untuk ruang observasi
 - 1.1. Bedside patient monitor (2 set)
 - 1.2. Standart infus (1 Buah untuk persediaan jika dibutuhkan)
- 5) Alat- alat troli Emergency

- 1.1. Obat life saving
- 1.2. Obat penunjang
- 6) Alat- alat kesehatan
 - 1.1. Stetoscope (4 Buah)
 - 1.2. Thermometer digital (2 Buah)
 - 1.3. Refleksi hammer (1 Buah)
 - 1.4. Resucilator untuk dewasa & anak (1 Buah / 1 buah)
 - 1.5. Laringoscope dewasa & anak (1 set)
 - 1.6. Magyl Forcep.
 - 1.7. Tongue spatel (1 Buah)
 - 1.8. Scoop stretcher (2 Buah)
- 7) Ruang VK Emergency
 - 1.1. Bed partus
 - 1.2. Partus set
 - 1.3. Fetal dropller
 - 1.4. Tensimeter
 - 1.5. Stetoscope dewasa
 - 1.6. Bedside monitor
 - 1.7. Waskom
 - 1.8. Klemp tali pusat
 - 1.9. Timbangan dewasa
 - 1.10. Timbangan bayi
 - 1.11. Mitelin

4. Kompetensi Pelaksana

- a) Ka. IGD: Unsur pimpinan (sertifikasi MPIGD)
- b) Dokter Umum : Unsur pelaksana dokter jaga (sertifikasi ACLS)
- c) Perawat : unsur pelaksana (sertifikasi BCLS)
- d) Bidan : unsur pelaksana (sertifikasi BCLS dan APN)

5. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- a) Pelayanan berorientasi pada mutu dan keselamatan pasien.
- b) Maklumat pelayanan
- c) Standart Pelayanan Minimal RSUD Kota Salatiga
- d) Tidak meminta uang muka pada saat memberikan pelayanan gawat darurat.
- e) Memberikan pelayanan penanganan gawat darurat dengan respon time yang cepat dan penanganan yang tepat.

h. ICU

1. Persyaratan

- a) Memenuhi Indikasi Rawat Intensif
- b) Persetujuan rawat Intensif
- c) Persetujuan tindakan intensif

2. Prosedur

- a) Pasien masuk ICU melalui:
 - Rawat jalan
 - Rawat inap/ bangsal
 - Rawat darurat/ IGD
- b) Pasien ICU dikelola oleh DPJP (Dokter penanggung jawab pasien) dan dokter ICU (Dokter spesialis anestesi/ KIC)
- c) Pengawasan pasien 24 jam oleh dokter jaga (Dokter umum)
- d) Asuhan Perawat 24 Jam oleh perawat terlatih.
- e) Rujukan pasien dilakukan sesuai indikasi rujuk, menggunakan mekanisme sistem rujukan terpadu/ nasional
- f) Pengendalian pelayanan perawatan termasuk biaya perawatan dibantu / dikontrol oleh case manager Pelayanan.
- g) Pengendalian infeksi dikontrol oleh IPCN
- h) Pasien keluar dari ICU, sesuai indikasi keluar ICU

3. Produk Layanan

- a) Pelayanan ICU
- b) Pelayanan ICCU
- c) Pelayanan PICU
- d) Pelayanan NICU

4. Kompetensi Pelaksana

- a) Kepala ICU: Dokter spesialis anestesi atau KIC
- b) Perawat pelaksana : Minimal D III Keperawatan bersertifikat pelatihan ICU

5. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- a) Standarisasi tempat tidur ICU
- b) SPO Restrain
- c) SPO Alat pelindung diri (APD)
- d) SPO / Budaya *hand hygiene*
- e) Surveilence PPI setiap hari.

i. IBS

1. Persyaratan

- a) Kartu identitas KTP/ KK
- b) Kartu BPJS
- c) Kartu KKS (Pasien Rawat Inap)

- d) Surat rujukan
- e) Surat persetujuan tindakan operasi

2. Prosedur

- a) Pasien /keluarga dari klinik diedukasi DPJP untuk lakukan tindakan dilanjutkan dengan menandatangani persetujuan tindakan.
- b) Pasien dari ruang perawatan yang sudah dijadwalkan dokter untuk program operasi didaftarkan ke kamar operasi.
- c) Petugas ruangan mengantar pasien ke kamar operasi.
- d) Petugas kamar operasi timbang terima pasien dengan perawat ruangan.
- e) Pasien pindah keruang rawat/ pulang.

3. Produk Layanan

- a) Tanpa laparascopi atau dengan laparascopi
- b) Jenis tindakan :
 - Bedah Umum
 - Bedah Obgyn
 - Bedah THT
 - Bedah Syaraf
 - Bedah Mulut
 - Bedah Urologi
 - Bedah Orthopedi
 - Bedah Mata
 - Paru
 - Anestesi

4. Kompetensi Pelaksana

- a) Dokter spesialis bersertifikat, STR, SIP
- b) Perawat bedah bersertifikat, STR, SIP
- c) Penata anestesi bersertifikat, STRPA, SIPPA

5. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- a) Assesment pra anestesi dan assesment pra bedah.
- b) Edukasi dan informasi kepada pasien dan keluarga.
- c) Verifikasi dan penandaan lokasi operasi DPJP
- d) Surgical safety checklist/ SIGN in, Time Out, dan Sign Out.
- e) Indikator mutu pelayanan instalasi bedah sentral
- f) Standart pelayanan minimal instalasi bedah sentral
- g) Kepuasan pelanggan instalasi bedah sentral
- h) Waktu tunggu operasi efektif < 2%
- i) Kejadian kematian dimeja operasi <1%
- j) Tidak adanya kejadian operasi salah sisi 100%

- k) Tidak adanya kejadian operasi salah orang 100%
- l) Tidak adanya kejadian operasi salah tindakan 100%
- m) Tidak adanya kejadian tertinggalnya benda asing di tubuh pasien 100%
- n) Komplikasi Anestesi karena over dosis, reaksi anestesi, salah penempatan E Endotracheal <6%

2.4. Kinerja Pelayanan

Kinerja Pelayanan RSUD Kota Salatiga dalam 3 tahun terakhir mengalami peningkatan. Pada tahun 2019 mulai terjadi pandemi sehingga beberapa ruang diprioritaskan untuk penanganan covid-19.

2. 1Indikator Kinerja RSUD Kota Salatiga

NO	INDIKATOR	TAHUN						
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1	Kapasitas TT	295	295	301	285	276	276	290
2	Jumlah Pasien masuk	15,055	16,430	17,948	16,861	16,227	17,108	12,250
3	Jumlah pasien keluar	14,974	16,417	17,963	16,639	16,177	16,927	12,272
4	Jumlah pasien keluar hidup	14,272	15,729	17,294	15,897	15,459	16,175	11,451
5	BOR	67,21%	77,02%	75,03%	68,71%	66,85%	64,96%	50,10 %
6	LOS	4,31	4,38	4,31	4,26	4,16	4,06	4,03
7	TOI	2,10	1,31	1,44	1,94	2,06	2,19	4,02
8	BTO	56,95	64,12	63,68	58,87	58,61	58,37	45,45
9	NDR	2,85 %	2,66%	2,39	1,67%	4,43%	25,58	34,31
10	GDR	4,75%	4,19%	3,72	4,55%	2,69%	44,43	63,63

BAB III

TINJAUAN TEORITIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan satu isu penting dalam penyediaan pelayanan publik pada masyarakat Indonesia. Kepuasan masyarakat merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja pelayanan yang dirasakan dengan harapan yang diperoleh, apabila pelayanan yang diberikan dibawah harapan maka masyarakat akan kecewa, apabila pelayanan sesuai dengan harapan maka masyarakat akan puas, sedangkan apabila pelayanan yang diberikan melebihi harapan maka masyarakat akan sangat puas. Pelayanan masyarakat masih melekat dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya tinggi. Dalam pemberian layanan adanya anggapan etika pemberi pelayanan yang kurang empati dan tanggap. Masih adanya kesan pelayanan publik yang masih buruk menjadikan adanya keinginan pemerintah untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Indek kepuasan masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan

Kualitas pelayanan di definisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch & Davis, 2002). Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pemenuhan harapan dan kebutuhan para penggunanya. Penilaian terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa sudut pandang yang berbeda (Evand & Lindsay, 199) misalnya:

- a. *Pruduct Based*, dimana kualitas pelayanan di definisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik dengan variabel pengukuran yang berbeda terhadap karakteristik produknya.
- b. *User based*, dimana kualitas pelayanan adalah tingkatan kesesuaian pelayanan dengan yang diinginkan oleh pelanggan atau pengguna.
- c. *Value based*, berhubungan dengan kegunaan atau kepuasan atas Harga.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan lebih jelas ketika dilakukan analisa kesenjangan yang berhubungan dengan harapan pelanggan, persepsi manajemen, kualitas pelayanan, penyedia layanan, komunikasi eksternal dan apa yang dirasakan oleh pelanggan. Secara detail menurut Zeithaml, *et al* (1990) terdapat kesenjangan – kesenjangan yang berhubungan dari dalam manajemen dan bermuara pada kepuasan / ketidakpuasan pelanggan. Menurut Lupiyoadi (2006) faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa.

Dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik merupakan pemberi layanan, atau melayani keperluan masyarakat atau organisasi lain sesuai tata cara yang telah ditentukan. Terdapat 3 unsur pelayanan publik, yaitu unsur pertama organisasi pemberi pelayanan, unsur kedua penerima pelayanan (pelanggan) dan unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan dan/ atau yang diterima oleh penerima pelayanan (pelanggan) (Hardiyansyah, 2011).

3.2. Teori Servqual

Studi yang dilakukan ini mengkaji kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik rumah sakit. Konsep pelayanan publik tidak bisa dilepaskan dengan konsep dan teori pemasaran teori service Quality yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) yang menyatakan bahwa pelayanan jasa dipengaruhi oleh lima dimensi yaitu :

Dimensi Fisik nyata (*Tangible*) keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*) Jaminan (*Assurance*) dan Kepedulian/Empati (*Empathy*). Dimensi tangible merupakan tampilan fasilitas fisik, peralatan dan personel serta media atau peralatan komunikasi, *Reliability* adalah kemampuan atau keandalan untuk memberikan hasil dan menepati janji dengan akurat. *Responsiveness* diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan secara cepat. *Assurance* diartikan sebagai pengetahuan dan kesopanan pegawai dan kemampuan mereka untuk memberikan kepercayaan dan meyakinkan pelanggan. Sedangkan *Empathy* Adalah kepedulian dan perhatian pada pelanggan.

3.3. New Public Management

Konsep *new public Management* (NPM) merupakan isu penting dalam reformasi pelayanan publik. Konsep ini memiliki keterkaitan dengan permasalahan manajemen kinerja sektor publik karena pengukuran kinerja menjadi salah satu prinsip utama dalam NPM. Istilah New Public Management pada awalnya dikenalkan oleh Christopher Hood Tahun 1991 yang kemudian disingkat menjadi NPM. Ditinjau dari perspektif historis, pendekatan manajemen modern pada sektor publik pada awalnya muncul di Eropa tahun 1980-an dan 1990-an sebagai reaksi dari tidak memadainya model administrasi

publik yang konvensional. Konsep NPM pada dasarnya mengandung 7 komponen utama yaitu:

- a. Manajemen profesional sektor publik.
- b. Adanya standart kinerja dan ukuran kinerja
- c. Penekanan yang lebih besar terhadap pengendalian Output dan outcome.
- d. Pemecahan unit- unit kerja sektor publik
- e. Menciptakan persaingan di sektor publik
- f. Pengadopsian gaya manajemen sektor bisnis ke dalam sektor publik
- g. Penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih besar dalam menggunakan sumber daya.

3.4. Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017)

Survei Kepuasan Masyarakat didasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014, selanjutnya telah diperbarui dengan peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2016 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan Masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah. Pedoman ini mengacu pada UU Nomor 12 Tahun 2011 tentang pembentukan peraturan perundangan.

Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk mengukur kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan dan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Sedangkan ruang lingkup survei kepuasan masyarakat meliputi:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan layanan
8. Makluman pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart pelayanan.
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah suatu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Hasil survei Kepuasan Masyarakat, dimaksudkan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing – masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Berikut ini dipaparkan perbedaan 2 pengukuran SKM menurut PermenPAN Nomor 16 tahun 2014 dan PermenPAN & RB Nomor 14 Tahun 2017 yaitu :

SKM (PERMENPAN Nomor 16 Tahun 2014)	SKM (PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017)
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan.	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan.
Langkah – langkah kegiatan survei	Langkah – langkah kegiatan survei
<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun instrumen survei 2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel 3. Menentukan responden 4. Melaksanakan survei 5. Mengolah hasil survei 6. Menyajikan dan melaporkan hasil 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun instrumen survei 2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel 3. Menentukan responden 4. Melaksanakan survei 5. Mengolah hasil survei 6. Menyajikan dan melaporkan hasil
INDIKATOR(Unsur pelayanan)	INDIKATOR (Unsur pelayanan)
1. Persyaratan	1. Persyaratan
2. Prosedur pelayanan	2. Prosedur pelayanan
3. Waktu pelayanan	3. waktu penyelesaian pelayanan

4. Biaya / tarif	4 Biaya / tarif
5. Produk, spesifikasi jenis pelayanan	5. Produk, spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana.	6. Kompetensi pelaksana.
7. Perilaku pelaksana.	7. Perilaku pelaksana.
8. Maklumat pelayanan	8. Sarana prasarana
9. Penanganan pengaduan saran dan masukan	9. Penanganan pengaduan saran dan masukan

3.5. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan oleh pihak ketiga yakni tim survei kepuasan masyarakat CV SPIEM-R CONSULTANT. Berikut surat perintah kerja:



**PEMERINTAH KOTA SALATIGA
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

Jl. Jalan Osamaliki No. 19 Salatiga, Kode Pos 50721
Telepon(0298) 324074 Fax.(0298) 321925
Website: <https://rsud.salatiga.go.id> Email : rsud@salatiga.go.id

SURAT PERINTAH KERJA

No. 27/PPK/001/SPK/SPIEM-R/Mutu-RJ/IV/2022

- I. Pada hari senin tanggal sebelas bulan april tahun dua ribu dua puluh dua, kami yang bertanda tangan dibawah ini :
1. Nama : **dr. RIANI ISYANA PRAMASANTHI, M.Kes**
Jabatan : Direktur UPTD RSUD kota Salatiga
selaku Kuasa Pengguna Anggaran, yang bertindak untuk dan atas nama Rumah Sakit Umum Daerah Kota Salatiga
Alamat : Jl. Osamaliki 19 Salatiga
Yang selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA**
 2. Nama : **dr. RITA KARTIKA SARI, SKM. MKES**
Jabatan : DIREKTUR
Alamat : Jl. Padi Tengah Raya No. 24 002/011 Gebangsari Semarang
Yang selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**
- II. PIHAK PERTAMA berdasarkan :
- a. DPA BLUD RSUD Kota Salatiga, NPWP: 00.138.122.7-505.000
 - b. Undangan Penawaran Harga dari Pejabat Pengadaan No : 027/PP/UPPH/SPIEM-R/Mutu-RJ/IV/2022 Tanggal 1 April 2022
 - c. Surat Penawaran Harga PIHAK KEDUA , No : 047/SKM-SPC/IV/2022 Tanggal 7 April 2022
 - d. Berita Acara Negosiasi Teknis dan Harga, No : 02/PP/BA.KNH/SPIEM-R/SKM/Mutu-RJ/IV/2022 Tanggal 8 April 2022
 - e. Surat Panitia Pengadaan nomor : 03/PP/BA.HPL/ SPIEM-R/Mutu-RJ/IV/2022 tanggal 8 April 2022 tentang laporan proses pembelian dengan pengadaan langsung.
- Memerintahkan kepada PIHAK KEDUA untuk melaksanakan pekerjaan pengadaan Kegiatan Peningkatan Mutu Pelayanan Medik Rawat Jalan BLUD UPTD RSUD Kota Salatiga tahun 2022, dengan rincian seperti tersebut pada uraian pekerjaan.

III. Jangka Waktu Pelaksanaan Pekerjaan

Pekerjaan tersebut harus sudah selesai diserahkan seluruhnya dalam waktu 240 (Dua Ratus Empat Puluh) hari kalender,terhitung sejak tanggal diterbitkannya Surat Perintah Kerja (SPK) ini atau selambat-lambatnya tanggal 7 Desember 2022 Apabila terlambat atau ternyata tidak sanggup melaksanakan pekerjaan ini, maka akan dikenakan sanksi sebagai berikut :

1. Denda keterlambatan untuk setiap harinya sebesar 1% (satu permil) dari nilai pekerjaan.
2. Tidak boleh mengikuti kegiatan pengadaan barang/jasa di RSUD Kota Salatiga selama 6 (enam) bulan terhitung mulai batas akhir waktu pengiriman.
3. Kondite jelek dan sanksi yang akan ditentukan kemudian.
4. Jaminan Mutu dan Pengepakan
ditetapkan serta bebas dari cacat mutu, PIHAK KEDUA juga menjamin bahwa barang dikepak sedemikian rupa sehingga sehingga narang terhindar dan terlindungi dari resiko kerusakan atau hilang selama masa transportasi atau pada saat pengiriman dari tempat asal sampai serah terima.
5. Pemutusan
Menyimpang dari pasal 1266 dan 1267 kitab undang-undang hukum perdata, PIHAK PERTAMA dapat memutuskan SPK ini dengan pemberitahuan tertulis kepada PIHAK KEDUA,apabila SPK diputuskan sebelum waktu pelaksanaan pengadaan berakhir dan pemutusan tersebut akibat keadaan kahar atau bukan kesalahan atau kelalaian PIHAK KEDUA maka PIHAK KEDUA berhak atas pembayaran pekerjaan sesuai dengan prestasi pengadaan yang dapat diterima oleh PIHAK PERTAMA.
6. Pemeliharaan Lingkungan
PIHAK KEDUA berkewajiban untuk mengambil langkah-langkah yang memadai untuk melindungi lingkungan selama pelaksanaan pengadaan barang serta membatasi gangguan lingkungan terhadap pihak ketiga dan harta bendanya sehubungan dengan pelaksanaan SPK ini.
7. Perpajakan
PIHAK KEDUA berkewajiban untuk membayar semua pihak,bea,restribusi dan pungutan lain yang dibebankan oleh peraturan perundang-undangan atas pelaksanaan SPK, semua pengeluaran perpajakan ini dianggap telah termasuk dalam nilai SPK.
8. Hukum yang Berlaku
Keabsahan,interpretasi dan pelaksanaan SPK ini berdasarkan kepada hukum Republik indonesia.
9. Penyelesaian perselisihan
PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA berkewajiban untuk berupaya sungguh-sungguh menyelesaikan secara damai semua perselisihan yang timbul dari atau berhubungan denga SPK ini atau interpretasinya selama atau setelah pelaksanaan pengadaan barang ini, apabila perselisihan tidak dapat diselesaikan secara musyawarah maka perselisihan akan diselesaikan melalui arbitasi, mediasi, konsiliasi dan pengadilan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10. Perubahan SPK
SPK ini tidak dapat diubah kecuali dibuat secara tertulis serta berlaku apabila disetujui oleh kedua belah pihak.

3.6. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan selama satu periode bulan Maret-Juni 2025. Untuk penyusunan semester 1 (satu) tahun 2025 ini memerlukan waktu selama 4 Bulan. Dengan rincian sebagai berikut:

Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Maret	14 Hari
2.	Pengumpulan Data	Maret-Mei	60 Hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei	14 Hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni	14 Hari

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

4.1. Profil Responden

Responden dalam survei Kepuasan pelanggan di RSUD Kota Salatiga adalah pasien pengguna layanan publik RSUD Kota Salatiga sejumlah **1015** pasien. Responden survei seperti terlihat tabel 4.1, terdeskripsi dalam total responden, pasien rawat inap sejumlah **542** pasien dan pasien rawat jalan sejumlah **473** pasien. Pasien yang menjadi responden terdiri atas pasien rawat inap dan rawat jalan RSUD Kota Salatiga yaitu Poli TB Dot, Pelayanan VCT& CST, Poli Bedah, Poli Jantung, Poli Kebidanan, Poli Mata, Poli Gigi, Poli Anak, Poli gizi, Poli Psikologi, Poli bedah syaraf, Poli bedah ortopedi, Poli Umum, Poli Urologi, Poli Kulit Kelamin, Poli Penyakit Dalam, Poli Bedah, Poli Syaraf, Poli THT, Poli Paru, Poli Jiwa, Poli Orthopedi, HD, Pelayanan Akupunktur, Endoscopy, Radiologi, Laboratorium, Farmasi, IGD, Rehabilitasi Medik/Fisioterapi, Poli Bedah Eksekutif, Poli Syaraf Eksekutif, Poli Penyakit Dalam Eksekutif, Poli Jiwa Eksekutif, Poli Paru Eksekutif, Poli Kulit & Kelamin Eksekutif, Farmasi Eksekutif, Poli Anak Eksekutif, Poli gizi, Eksekutif,

Poli kandungan Eksekutif, Poli psikologi Eksekutif, Poli bedah syaraf Eksekutif, Poli urologi Eksekutif, Poli bedah urologi Eksekutif, poli BTKV eksekutif, akupuntur Eksekutif Ruang Cempaka, Ruang Teratai 2, Ruang Anggrek, Ruang Wijaya Kusuma 2, Ruang Wijaya Kusuma 3, Ruang Wijaya Kusuma 4, Ruang Flamboyan 1, Ruang Flamboyan 2, Ruang Flamboyan 3, Ruang Flamboyan 4, Ruang Perinatalogi, Ruang IBS, NICU, Ruang ICU, dan Pelayanan Kamar Jenazah.

Wawancara dilakukan dengan pasien, tetapi ketika kondisi pasien tidak memungkinkan untuk diberikan pertanyaan maka wawancara dilakukan kepada keluarga pasien, responden secara umum terbagi dalam alamat domisili, umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan dan kepemilikan asuransi.

Gambaran responden survei diketahui sebagian besar (93,7%) adalah penduduk Kota Salatiga. Sebaran asal pasien ini menunjukkan besaran yang sama baik pada kelompok rawat inap maupun jalan. Rerata umur responden > 30 tahun lebih banyak dari pada kelompok umur ≤ 30 tahun, begitu juga pada kelompok rawat jalan dan inap. Responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada laki-laki.

Tingkat pendidikan responden SMA mendominasi karakteristik responden, jenis pekerjaan responden didominasi oleh swasta. Sebagian besar responden sudah memiliki BPJS begitu juga pada kelompok rawat jalan dan inap.

Tabel 4.1 Profil Responden Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025

NO	KARAKTERISTIK	TOTAL		RAWAT INAP		RAWAT JALAN	
		f	%	f	%	f	%
1	Alamat						
	Kota Salatiga	951	93,7%	516	95,2%	435	92,0%
	Luar Kota Salatiga	64	6,3%	26	4,8%	38	8,0%
2	Umur						
	≤ 30	261	25,7%	127	23,4%	134	28,3%
	>30	754	74,3%	415	76,6%	339	71,7%
3	Jenis Kelamin						
	Laki-laki	447	44,0%	230	42,4%	217	45,9%
	Perempuan	568	56,0%	312	57,6%	256	54,1%
4	Pendidikan						
	D1	6	0,6%	6	1,1%	0	0,0%
	D2	2	0,2%	2	0,4%	0	0,0%
	D3	43	4,2%	21	3,9%	22	4,6%

Sebagian besar responden berdomisili di Kota Salatiga (93,7%), diluar Kota Salatiga (6,3%), usia responden lebih banyak >30	S1	175	17,2%	96	17,7%	79	16,7%	
	S2	20	2,0%	14	2,6%	6	1,3%	
	SD	142	14,0%	52	9,6%	90	19,0%	
	SMA	490	48,3%	289	53,3%	201	42,5%	
	SMP	137	13,5%	62	11,4%	75	15,9%	
	5	Pekerjaan						
	BUMN	1	0,1%	0	0,0%	1	0,2%	
	BURUH	24	2,4%	4	0,7%	20	4,2%	
	IRT	171	16,8%	92	17,0%	79	16,7%	
	LAINNYA	211	20,8%	103	19,0%	108	22,8%	
	MAHASISWA	1	0,1%	0	0,0%	1	0,2%	
	PELAJAR	1	0,1%	0	0,0%	1	0,2%	
	PENSIUNAN	26	2,6%	16	3,0%	10	2,1%	
	PNS	45	4,4%	23	4,2%	22	4,7%	
	POLRI	3	0,3%	2	0,4%	1	0,2%	
	SWASTA	354	34,9%	212	39,1%	142	30,0%	
	TNI	6	0,6%	5	0,9%	1	0,2%	
	WIRASWASTA	172	16,9%	85	15,7%	87	18,4%	
	6	Kepemilikan Asuransi						
	BPJS	977	96,3%	523	96,5%	454	96,0%	
UMUM	38	3,7%	19	3,5%	19	4,0%		

tahun (74,3%) sedangkan ≤ 30 tahun (25,7%), jenis kelamin responden lebih sedikit laki-laki (44,0%) dan jenis kelamin perempuan (56,0%), pendidikan responden yang paling banyak adalah SMA (48,3%), pekerjaan responden yang paling banyak adalah Swasta (34,9%), sebagian besar responden sudah memiliki asuransi BPJS (96,3%)

4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Permenpan RB Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 pada Pelayanan Rawat Inap RSUD Salatiga

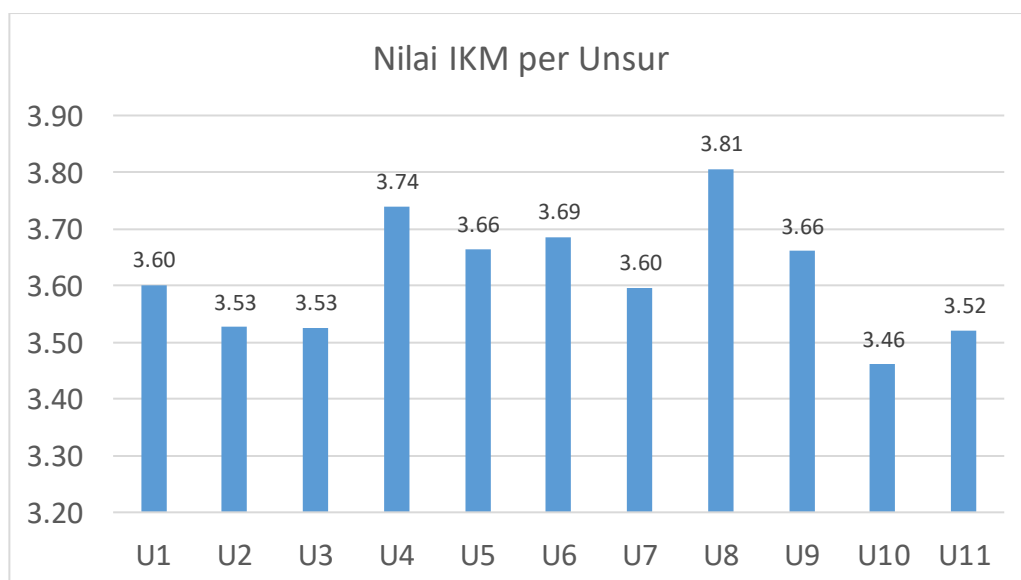
Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017 dipelayanan rawat inap lingkungan RSUD Kota Salatiga Periode JUNI Tahun 2025, didapatkan jumlah NRR IKM tertimbang sebesar **3,62** dengan nilai IKM sebesar **90,42** seperti yang disajikan dalam tabel 4.2 dengan nilai tersebut maka secara keseluruhan mutu pelayanan di RSUD Kota Salatiga **memiliki Kategori Mutu Pelayanan A dan Kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik.**

Tabel 4.2 Jumlah Nilai Perunsur Rawat Inap Kota RSUD Salatiga Periode JUNI 2025 berdasarkan PERMENPAN No 14 Tahun 2017

NILAI PELAYANAN									
UNIT	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Teratai 2	80	71	72	77	79	78	75	80	77
Cempaka	33	31	27	32	33	31	32	34	32
Melati	107	105	105	108	107	106	106	101	106
Perinatologi	6	6	6	7	7	7	7	7	7
NICU	15	13	13	14	14	14	13	14	15
ICU	15	16	15	16	14	15	16	16	15
Anggrek	298	301	302	307	299	305	304	305	303
Flamboyan 1	282	286	286	291	283	289	289	292	287
Flamboyan 2	181	185	187	191	186	187	187	195	185
Flamboyan 3	161	149	145	167	163	164	148	168	159
Flamboyan 4	222	224	228	232	225	229	231	233	229
Wijaya Kusuma 2	150	152	151	157	150	152	153	155	155
Wijaya Kusuma 3	85	79	79	89	86	85	80	92	84
Wijaya Kusuma 4	81	74	73	85	84	83	78	88	82
IBS	22	21	22	23	23	24	23	24	21
Kamar Jenazah	6	7	8	7	7	7	6	8	7
Jumlah Kuesioner	542								
Jumlah Nilai Perunsur	109,00	107,50	107,44	112,69	110,00	111,00	109,25	113,25	110,25
NRR Per Unsur	3,60	3,53	3,53	3,74	3,66	3,69	3,60	3,81	3,66
NRR Tertimbang	0,40	0,39	0,39	0,41	0,40	0,41	0,40	0,42	0,40
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,62								
Nilai IKM	90,42								

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada unit-unit yang ada di RSUD Salatiga seperti terlihat pada Grafik Berikut:

Grafik 4.1. Indeks Kepuasan Masyarakat pada layanan rawat inap berdasarkan unsur RSUD Kota Salatiga



Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat untuk setiap unsur di pelayanan rawat inap RSUD Salatiga menunjukkan bahwa point paling besar pada U8 sebesar 3,81 point sedangkan Unsur yang paling rendah pada Unsur U10, sebesar 3,46 point.

4.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Per unsur Pelayanan pada Pelayanan Rawat Inap RSUD Salatiga

Hasil perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat memperoleh nilai rerata atau NRR masing-masing unsur yang dinilai untuk mengetahui mutu pelayanan di RSUD Kota Salatiga seperti yang disajikan dalam tabel 4.2 Nilai IKM pada Unsur Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**. Sedangkan Persyaratan (U1), Biaya/Tarif Pelayanan (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), dan Saran dan Masukan (U8), Saran dan Prasarana (U9), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

Tabel 4.3. Hasil Penilaian IKM Per Unsur Pelayanan Rawat Inap Periode JUNI Tahun 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	90,02
U2	Prosedur Pelayanan	88,17
U3	Waktu Pelayanan	88,13
U4	Biaya/Tarif	93,47
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,61
U6	Kompetensi Pelaksana	92,14
U7	Perilaku Pelaksana	89,91
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	95,15
U9	Saran dan Prasarana	91,52

1. Unsur Persyaratan (U1)

Tabel 4.4. Distribusi Frekwensi Jawaban Responden Unsur Persyaratan (U1) di Rawat Inap di RSUD Kota Salatiga

Persepsi Responden	Persentase			
	TS	KS	S	SS
Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Salatiga	0.0%	0.4%	49,4%	50,2%

TS : Tidak Sesuai, KS : Kurang Sesuai, S : Sesuai, SS : Sangat Sesuai

2. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)

Tabel 4.5. Distribusi Frekwensi Jawaban Responden Unsur Prosedur (U2) di RSUD Kota Salatiga

Persepsi Responden	Persentase			
	TM	CM	M	SM
Kemudahan prosedur pelayanan (termasuk prosedur pengajuan) yang ditempuh dalam pelayanan di RSUD Kota	0,2%	3,0%	40,6%	56,3%

Salatiga				
----------	--	--	--	--

TM : Tidak Mudah, CM : Cukup Mudah, M : Mudah, SM : Sangat Mudah

3. Unsur Waktu dan Pelayanan (U3)

Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Waktu Pelayanan (U3) di RSUD Kota Salatiga

Persepsi Responden	Persentase			
	TC	KC	C	SC
Kemudahan prosedur pelayanan (termasuk prosedur di RSUD Kota Salatiga)	0.2%	3,7%	42,4%	53,7%

TC : Tidak Cepat, KC : Kurang Cepat, C : Cepat, SC : Sangat Cepat

4. Unsur Biaya/Tarif (U4)

Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Biaya/Tarif (U4) di RSUD Kota Salatiga

Persepsi Responden	Persentase			
	SM	CM	M	G
Kemudahan prosedur pelayanan (termasuk prosedur di RSUD Kota Salatiga)	0.0%	0,9%	30,3%	68,8%

SM : Sangat Mahal, CM : Cukup Mahal, M : Murah, G : Gratis

5. Unsur Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) Di Rawat Inap RSUD Kota Salatiga

Persepsi Responden	Persentase			
	TS	KS	S	SS
Kesesuaian pelayanan yang diterima dengan tertera dalam standar Pelayanan	0.2%	0,6%	46,1%	53,1%

TS : Tidak Sesuai, KS : Kurang Sesuai, S : Sesuai, SS : Sangat Sesuai

6. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)

Tabel 4.9. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Kompetensi (U6) di Rawat Inap RSUD Kota Salatiga

Persepsi Responden	Persentase			
	TK	KK	K	SK
Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	0.0%	0,4%	37,6%	62,0%

TK : Tidak Kompeten, KK : Kurang Kompeten, K : Kompeten, SK : Sangat Kompeten

7. Unsur Perilaku Pelaksana (U7)

Tabel 4.10. Distribusi Frekwensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Perilaku Pelaksana (U7) di Rawat Inap RSUD Kota Salatiga

Persepsi Responden	Persentase			
	TB	KB	B	SB
Perilaku petugas dalam melayani pasien	0.0%	1,3%	34,3%	64,4%

TB : Tidak Baik, KB : Kurang Baik, B : Baik, SB : Sangat Baik

8. Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)

Tabel 4.11. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Saran dan Masukan (U8) di Rawat Inap RSUD Kota Salatiga

Persepsi Responden	Persentase			
	BR	C	BK	SB
Kualitas sarana dan prasarana	0.0%	0,8%	41,1%	58,1%

BR : Buruk, C : Cukup, BK : Baik, SB : Sangat Baik

9. Unsur Sarana dan prasarana (U9)

Tabel 4.12. Distribusi Frekwensi Jawaban Responden Sarana Prasarana kan (U9) di RSUD Kota Salatiga

Persepsi Responden	Persentase			
	TA	A	B	DB
Pelayanan penanganan pengaduan, saran, dan keluhan	4,8%	1,1%	20,8%	73,2%

TA : Tidak Ada, A : Ada tapi Tidak Berfungsi, B : Berfungsi Kurang Maksimal, DB : Dikelola dengan Baik

10. Unsur Transparansi Pelayanan

Tabel 4.13. Distribusi Frekwensi Jawaban Responden Transparansi Pelayanan (U10) di RSUD Kota Salatiga

Persepsi Responden	Persentase			
	B	C	Ba	SB
Transparansi dalam pelayanan	0,2%	5,0%	33,0%	61,8%

B : Buruk, C : Cukup, Ba : Baik, SB : Sangat Baik

11. Unsur Integritas Petugas Layanan

Tabel 4.14. Distribusi Frekwensi Jawaban Responden Integritas Petugas Layanan (U11) di RSUD Kota Salatiga

Persepsi Responden	Persentase			
	K	C	B	SB
Integritas petugas dalam melayani pasien	0,2%	9,8%	38,0%	52,0%

K : Kurang, C : Cukup, Ba : Baik, SB : Sangat Baik

4.4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Instansi Pelayanan berdasarkan Permenpan No 14 Tahun 2017 pada Pelayanan Rawat Inap RSUD Salatiga

1) Ruang Cempaka

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.15. Hasil Penilaian IKM di Ruang Cempaka RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	33	31	27	32	33	31	32	34	32
NRR Per Unsur	3,67	3,44	3,00	3,56	3,67	3,44	3,56	3,78	3,56
NRR Tertimbang	0,40	0,38	0,33	0,39	0,40	0,38	0,39	0,42	0,39

Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,53
Nilai IKM	88,13

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap Cempaka RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,53** dengan **nilai IKM sebesar 88,13**. Dengan nilai tersebut maka Ruang Rawat Inap **Cempaka** RSUD Kota Salatiga memiliki **kategori mutu pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.16. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang Cempaka RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	91,67
U2	Prosedur Pelayanan	86,11
U3	Waktu Pelayanan	75,00
U4	Biaya/Tarif	88,89
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,67
U6	Kompetensi Pelaksana	86,11
U7	Perilaku Pelaksana	88,89
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	94,44
U9	Sarana Prasarana	88,89

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.16 menunjukkan bahwa **nilai IKM tertinggi** terletak pada unsur U8, yaitu sebesar 94,44 **dengan Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. **Nilai terendah** IKM pada kategori Waktu Pelayanan (U3), sebesar 75,00 **dengan Kategori Mutu Pelayanan C (Cukup Baik)**.

Pada unsur persyaratan (U1), Biaya/tariff (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Perilaku Pelaksana (U7), dan sarana prasarana (U9), **pada Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. Prosedur Pelayanan (U2), Kompetensi Pelaksana (U6), **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**

3. Umpan Balik dari Responden

- Transparansi dalam pelayanan baik
- Integritas petugas layanan baik
- Penanganan aduan pengguna pelayanan dikelola dengan baik, beberapa belum pernah dan ada yang mengatakan tidak tau
- Waktu dalam memberikan pelayanan lebih cepat dan baik
- Kualitas sarana prasarana baik
- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan sesuai
- Prosedur pelayanan mudah

- Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sudah kompeten
- Produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sesuai
- Petugas pelayanan sopan dan ramah
- Biaya/tarif dalam pelayanan gratis karena pengguna BPJS

2) Ruang Teratai 2

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.17. Hasil Penilaian IKM di Ruang Teratai 2 RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	80	71	72	77	79	78	75	80	77
NRR Per Unsur	3,64	3,23	3,27	3,50	3,59	3,55	3,41	3,64	3,50
NRR Tertimbang	0,40	0,36	0,36	0,39	0,40	0,39	0,38	0,40	0,39
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,40								
Nilai IKM	85,02								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap Teratai 2 RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,40** dengan **nilai IKM sebesar 85,02**. Dengan nilai tersebut maka Bagian Ruang Rawat Inap Teratai 2 RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.18. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang Teratai 2 RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	90,91
U2	Prosedur Pelayanan	80,68
U3	Waktu Pelayanan	81,82
U4	Biaya/Tarif	87,50
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,77
U6	Kompetensi Pelaksana	88,64
U7	Perilaku Pelaksana	85,23
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	90,91
U9	Sarana Prasarana	87,50

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.18 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Persyaratan (U1), dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) sebesar 90.91 dengan **Kategori Mutu Pelayanan A (sangat baik)** dan terendah sebesar 81,82 pada unsur Waktu Pelayanan (U3), **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), dan Kompetensi pelaksana (U6), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (sangat baik)**.

Prosedur pelayanan (U2), Biaya/tariff (U4), Kompetensi Pelaksana (U7), dan Sarana dan Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Kasur kurang nyaman bagi pasien
- Meningkatkan pelayanan terbaik untuk masyarakat
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat
- Kualitas sarana prasarana baik
- Petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien ramah dan sopan
- Produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sesuai
- Biaya / tarif murah, beberapa menyampaikan gratis
- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sesuai
- Penanganan pengaduan pengguna pelayanan dikelola dengan baik, dan ada yang mengatakan tidak berfungsi optimal
- Prosedur pelayanan mudah, beberapa pasien mengatakan sangat mudah

3) Ruang ICU

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.19. Hasil Penilaian IKM di Ruang ICU RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	15	16	15	16	14	15	16	16	15
NRR Per Unsur	3,75	4,00	3,75	4,00	3,50	3,75	4,00	4,00	3,75
NRR Tertimbang	0,41	0,44	0,41	0,44	0,39	0,41	0,44	0,44	0,41
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,82								
Nilai IKM	95,45								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap ICU RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,82** dengan **nilai IKM sebesar 95,45**. Dengan nilai tersebut maka Bagian Ruang Rawat Inap ICU RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.20. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang ICU RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	93,75
U2	Prosedur Pelayanan	100,00
U3	Waktu Pelayanan	93,75
U4	Biaya/Tarif	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,50
U6	Kompetensi Pelaksana	93,75
U7	Perilaku Pelaksana	100,00
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	100,00
U9	Sarana Prasarana	93,75

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.20 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada Prosedur Pelayanan (U2), Biaya/Tarif (U4), Kompetensi Pelaksana (U7), Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) yaitu sebesar 100,00 dengan **Kategori Mutu Pelayanan A (sangat baik)** dan terendah sebesar 87,50 pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Pada Persyaratan (U1), Waktu Pelayanan (U3) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U6), Sarana dan Prasarana (U9), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Kualitas sarana prasarana baik
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat, beberapa pasien mengatakan sangat cepat
- Produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sesuai
- Penanganan pengaduan pengguna pelayanan dikelola dengan baik
- Petugas berperilaku ramah dan sopan dalam melayani pasien
- Penunggu pasien tidak punya tempat khusus sehingga sering menunggu dilorong
- Prosedur dalam pelayanan sangat mudah
- Petugas kompeten dan baik
- Biaya / tarif pelayanan gratis pengguna BPJS
- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sudah sesuai

4) Ruang IBS (Instalasi Bedah Sentral)

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.21. Hasil Penilaian IKM di Ruang IBS (Instalasi Bedah Sentral) RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	22	21	22	23	23	24	23	24	21
NRR Per Unsur	3,67	3,50	3,67	3,83	3,83	4,00	3,83	4,00	3,50
NRR Tertimbang	0,40	0,39	0,40	0,42	0,42	0,44	0,42	0,44	0,39
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,77								
Nilai IKM	94,32								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap IBS (Instalasi Bedah Sentral) RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,77** dengan **nilai IKM sebesar 94,32**. Dengan nilai tersebut maka Bagian Ruang Rawat Inap IBS (Instalasi Bedah Sentral) RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.22. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang IBS (Instalasi Bedah Sentral) RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	91,67
U2	Prosedur Pelayanan	87,50
U3	Waktu Pelayanan	91,67
U4	Biaya/Tarif	95,83
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,83
U6	Kompetensi Pelaksana	100,00
U7	Perilaku Pelaksana	95,83
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	100,00
U9	Sarana Prasarana	87,50

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.22 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Kompetensi Pelaksana (U6), Penanganan Aduan (U8), yaitu sebesar 100,00 dengan **Kategori Mutu Pelayanan A (sangat baik)** dan terendah sebesar 87,50 pada unsur Pelayanan (U2), dan Sarana dan Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Unsur Persyaratan (U1), Waktu Pelayanan (U3), Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Perilaku pelaksana (U7), Transparansi pelayanan (U10), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Prosedur pelayanan mudah

- Produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sesuai
- Penanganan pengaduan pengguna pelayanan dikelola dengan baik
- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sesuai
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat
- Kualitas sarana prasarana baik
- Kompetensi petugas sangat baik
- Meningkatkan pelayanan terbaik untuk pasien
- Petugas pelayanan sopan dan ramah
- Biaya / tarif pelayanan murah, beberapa menyampaikan tidak mahal, beberapa pasien pengguna BPJS

5) Ruang Perinatologi

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.23. Hasil Penilaian IKM di Ruang Perinatologi RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	6	6	6	7	7	7	7	7	7
NRR Per Unsur	3,00	3,00	3,00	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50
NRR Tertimbang	0,33	0,33	0,33	0,39	0,39	0,39	0,39	0,39	0,39
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,36								
Nilai IKM	84,09								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap Perinatologi RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,36** dengan **nilai IKM sebesar 84,09**. Dengan nilai tersebut maka Bagian Ruang Rawat Inap Perinatologi RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.24. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang Perinatologi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	75,00
U2	Prosedur Pelayanan	75,00
U3	Waktu Pelayanan	75,00
U4	Biaya/Tarif	87,50
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,50
U6	Kompetensi Pelaksana	87,50
U7	Perilaku Pelaksana	87,50
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	87,50
U9	Sarana Prasarana	87,50

Hasil perhitungan nilai, Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.24 menunjukkan bahwa nilai IKM terendah terletak pada unsur Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), dan Waktu Pelayanan (U3), yaitu sebesar 75,00 dengan **Kategori Mutu Pelayanan C (Cukup baik)**

Pada unsur Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), Sarana dan Prasarana (U9), dengan **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Prosedur pelayanan mudah
- Biaya / tarif gratis, ada yang mengatakan murah
- Dalam memberikan pelayanan, kemampuan petugas sangat kompeten
- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sangat sesuai
- Produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sesuai
- Kualitas sarana prasarana baik
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat, ada yang menyampaikan puas dengan petugas yang cekatan
- Penanganan dalam pengaduan pengguna pelayanan dikelola dengan baik
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik

6) Ruang NICU

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.25. Hasil Penilaian IKM di Ruang NICU RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	15	13	13	14	14	14	13	14	15
NRR Per Unsur	3,75	3,25	3,25	3,50	3,50	3,50	3,25	3,50	3,75
NRR Tertimbang	0,41	0,36	0,36	0,39	0,39	0,39	0,36	0,39	0,41
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,41								
Nilai IKM	85,23								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap NICU RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,41** dengan **nilai IKM sebesar 85,23**. Dengan nilai tersebut maka

Bagian Ruang Rawat Inap NICU RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.26. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang NICU RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	93,75
U2	Prosedur Pelayanan	81,25
U3	Waktu Pelayanan	81,25
U4	Biaya/Tarif	87,50
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,50
U6	Kompetensi Pelaksana	87,50
U7	Perilaku Pelaksana	81,25
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	87,50
U9	Sarana Prasarana	93,75

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.26 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada Persyaratan (U1), Sarana dan Prasarana (U9), yaitu sebesar 93,75 dengan **Kategori Mutu Pelayanan A (sangat baik)** dan terendah sebesar 81,25 pada unsur Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Perilaku Pelaksana (U7), dengan **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Pada unsur Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Prosedur dalam pelayanan mudah
- Kompetensi petugas baik dalam melayani pasien
- Biaya / tarif pelayanan gratis karena pengguna BPJS
- Produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sesuai
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Kualitas sarana prasarana baik
- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sesuai
- Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, petugas berperilaku sopan dan ramah
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat
- Penanganan pengaduan pengguna pelayanan dikelola dengan baik

7) Ruang Anggrek

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.27. Hasil Penilaian IKM di Ruang Anggrek RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	298	301	302	307	299	305	304	305	303
NRR Per Unsur	3,77	3,81	3,82	3,89	3,78	3,86	3,85	3,86	3,84
NRR Tertimbang	0,41	0,42	0,42	0,43	0,42	0,42	0,42	0,42	0,42
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,81								
Nilai IKM	95,37								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap Anggrek RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,81** dengan **nilai IKM sebesar 95,37**. Dengan nilai tersebut maka Bagian Ruang Rawat Inap Anggrek RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.28. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang Anggrek RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	94,30
U2	Prosedur Pelayanan	95,25
U3	Waktu Pelayanan	95,57
U4	Biaya/Tarif	97,15
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94,62
U6	Kompetensi Pelaksana	96,52
U7	Perilaku Pelaksana	96,20
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	96,52
U9	Sarana Prasarana	95,89

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.28 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur biaya/tarif (U4) yaitu sebesar 97,15 dengan **Kategori Mutu Pelayanan A (sangat baik)**.

Pada unsur Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), Sarana dan Prasarana (U9), **nilai IKM pada kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Persyaratan pelayanan dan jenis pelayanannya sesuai
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat

- Tindak lanjut terhadap keluhan diharap segera ditangani
- Prosedur pelayanan mudah, beberapa menyampaikan sangat mudah
- Petugas kompeten dan cekatan
- Petugas sopan namun beberapa perawat kurang ramah
- Produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sesuai
- Penanganan pengaduan pengguna pelayanan dikelola dengan baik ada beberapa pasien mengatakan berfungsi kurang maksimal dan tidak ada
- Biaya/tarif pelayanan pasien mengatakan gratis

8) Ruang Wijaya Kusuma 2

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.29. Hasil Penilaian IKM di Ruang Wijaya Kusuma 2 RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	150	152	151	157	150	152	153	155	155
NRR Per Unsur	3,75	3,8	3,7	3,9	3,7	3,8	3,8	3,8	3,8
NRR Tertimbang	0,41	0,41	0,41	0,43	0,41	0,41	0,42	0,42	0,42
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,81								
Nilai IKM	95,23								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap Wijaya Kusuma 2 RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,81** dengan **Nilai IKM sebesar 95,23**. Dengan nilai tersebut maka Ruang Rawat Inap Wijaya Kusuma 2 RSUD Kota Salatiga memiliki **kategori Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.30. Penilaian Per Unsur di Ruang Wijaya Kusuma 2 RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	93,75
U2	Prosedur Pelayanan	95,00
U3	Waktu Pelayanan	94,37
U4	Biaya/Tarif	98,12
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93,75
U6	Kompetensi Pelaksana	95,00
U7	Perilaku Pelaksana	95,62
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	96,87
U9	Sarana Prasarana	96,87

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.30 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur biaya/tarif (U4) yaitu sebesar 98,12 dengan **Kategori Mutu Pelayanan A (sangat baik)**.

Pada unsur Persyaratan (1), Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5). Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), Sarana dan Prasarana (U9), **nilai IKM pada kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik).**

3. Umpan balik dari Responden

- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Terus meningkatkan pelayanan untuk pasien
- Petugas sangat sopan dan ramah kepada pasien
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat
- Prosedur pelayanan mudah dipahami
- Sudah dikelola dengan baik terkait aduan layanan namun perlu disosialisasikan kembali karena banyak pasien yang kurang tahu, ada juga yang mengatakan belum maksimal
- Biaya / tarif pengguna BPJS
- Sarana prasarana baik, beberapa mengatakan perlu adanya peningkatan mutu dan kualitas layanan
- Petugas kompeten dalam pelayanan, beberapa menyampaikan petugas cekatan dan cepat tanggap

9) Ruang Wijaya Kusuma 3

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.31. Hasil Penilaian IKM di Ruang Wijaya Kusuma 3 RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	85	79	79	89	86	85	80	92	84
NRR Per Unsur	3,54	3,29	3,29	3,71	3,58	3,54	3,33	3,83	3,50
NRR Tertimbang	0,39	0,36	0,36	0,41	0,39	0,39	0,37	0,42	0,39
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,45								
Nilai IKM	86,17								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap Wijaya Kusuma 3 RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,45** dengan **Nilai IKM sebesar 86,17**. Dengan nilai tersebut maka Bagian Ruang Rawat Inap Wijaya Kusuma 3 RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik).**

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.32. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang Wijaya Kusuma 3 RSUD Kota JUNI 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	88,54
U2	Prosedur Pelayanan	82,29
U3	Waktu Pelayanan	82,29
U4	Biaya/Tarif	92,71
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,58
U6	Kompetensi Pelaksana	88,54
U7	Perilaku Pelaksana	83,33
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	95,83
U9	Sarana Prasarana	87,50

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.32 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) sebesar 95,83 **dengan Kategori Mutu Pelayanan A (sangat baik)** dan terendah sebesar 82,29 pada unsur Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), nilai IKM **dengan Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Pada unsur Biaya/Tarif (U4), dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), nilai IKM **dengan Kategori Mutu Pelayanan A (sangat baik)**. Persyaratan (U1), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Sarana dan Prasarana (U9), nilai IKM dengan **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Pasien lama terkait pengadaan kamar
- Penanganan pengaduan belum berfungsi maksimal, ada juga yang menyampaikan dikelola dengan baik
- Petugas kompeten dan ramah
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Banyak fasilitas yang perlu diperbaiki lagi
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat
- Prosedur pelayanan mudah dipahami
- Banyak pasien menyampaikan biaya/tarif pelayanan murah, beberapa menyampaikan gratis
- Sarana prasarana cukup
- Produk layanan sudah sesuai dengan standar pelayanan

10) Ruang Wijaya Kusuma 4

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.33. Hasil Penilaian IKM di Ruang Wijaya Kusuma 4 RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	81	74	73	85	84	83	78	88	82
NRR Per Unsur	3,52	3,22	3,17	3,70	3,65	3,61	3,39	3,83	3,57
NRR Tertimbang	0,39	0,35	0,35	0,41	0,40	0,40	0,37	0,42	0,39
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,48								
Nilai IKM	86,96								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap Wijaya Kusuma 4 RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,48** dengan **Nilai IKM sebesar 86,96**. Dengan nilai tersebut maka Bagian Ruang Rawat Inap Wijaya Kusuma 4 RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.34. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang Wijaya Kusuma 4 RSUD Kota Salatiga Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	88,04
U2	Prosedur Pelayanan	80,43
U3	Waktu Pelayanan	79,35
U4	Biaya/Tarif	92,39
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,30
U6	Kompetensi Pelaksana	90,22
U7	Perilaku Pelaksana	84,78
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	95,65
U9	Sarana Prasarana	89,13

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.34 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) sebesar 95,65 **dengan Kategori Mutu Pelayanan A (sangat baik)** dan terendah sebesar 79,35 pada Prosedur Waktu Pelayanan (U3), nilai IKM **dengan Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Pada unsur Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Sarana dan Prasarana (U9) **dengan Kategori Mutu Pelayanan A (sangat baik)**. Persyaratan (U1), Pelayanan (U2), Perilaku Pelaksana (U7), nilai IKM dengan **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Kebersihan toilet harap ditingkatkan karena banyak noda kerak dilantai dan dinding toilet
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Sarana prasarana baik, beberapa menyampaikan cukup dan perlu maintenance
- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan sudah sesuai
- Penanganan pengaduan berfungsi belum maksimal, ada juga yang menyampaikan dikelola dengan baik
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat
- Prosedur pelayanan sangat mudah
- Banyak pasien menyampaikan biaya/tarif gratis
- Petugas kompeten, sopan, dan ramah

11) Ruang Melati

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.35. Hasil Penilaian IKM di Ruang Melati RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	107	105	105	108	107	106	106	101	106
NRR Per Unsur	3,96	3,89	3,89	4,00	3,96	3,93	3,93	3,74	3,93
NRR Tertimbang	0,44	0,43	0,43	0,44	0,44	0,43	0,43	0,41	0,43
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,82								
Nilai IKM	95,54								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap Melati RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,82** dengan **Nilai IKM sebesar 95,54**. Dengan nilai tersebut maka Bagian Ruang Rawat Inap Melati RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.36. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang Melati RSUD Kota Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	99,07
U2	Prosedur Pelayanan	97,22
U3	Waktu Pelayanan	97,22
U4	Biaya/Tarif	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	99,07
U6	Kompetensi Pelaksana	98,15
U7	Perilaku Pelaksana	98,15
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	93,52

U9	Sarana Prasarana	98,15
----	------------------	-------

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.36 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada Biaya/Tarif (U4), Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), sebesar 100,00 **dengan Kategori Mutu Pelayanan A (sangat baik)**.

Pada unsur Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku pelaksana (7), dan Sarana dan Prasarana (U9) IKM **dengan Kategori Mutu Pelayanan A (sangat baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat
- Beberapa kali perawat miskomunikasi dengan pasien saat tindakan
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Banyak pasien menyampaikan biaya/tarif pelayanan menggunakan BPJS, ada pasien yang menyampaikan tarif mahal
- Penanganan pengaduan layanan dikelola dengan baik
- Sarana prasarana baik
- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan sudah sesuai
- Petugas kompeten dan cekatan
- Beberapa perawat sopan dan ramah melayani pasien
- Prosedur pelayanan mudah

12) Ruang Flamboyan 1

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.37. Hasil Penilaian IKM di Ruang Flamboyan 1 RSUD Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	282	286	286	291	283	289	289	292	287
NRR Per Unsur	3,76	3,81	3,81	3,88	3,77	3,85	3,85	3,89	3,83
NRR Tertimbang	0,41	0,42	0,42	0,43	0,42	0,42	0,42	0,43	0,42
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,81								
Nilai IKM	95,27								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap Flamboyan 1 RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,81** dengan **Nilai IKM sebesar 95,27**. Dengan nilai

tersebut maka Bagian Ruang Rawat Inap Flamboyan 1 RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.38. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang Flamboyan 1 RSUD Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	94,00
U2	Prosedur Pelayanan	95,33
U3	Waktu Pelayanan	95,33
U4	Biaya/Tarif	97,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94,33
U6	Kompetensi Pelaksana	96,33
U7	Perilaku Pelaksana	96,33
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	97,33
U9	Sarana Prasarana	95,67

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.38 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) yaitu sebesar 97,33 dengan **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

Pada unsur nilai IKM Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Sarana dan Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Toilet harap ditingkatkan kebersihannya
- Kecepatan dalam melayani diperbaiki
- Dipermudah sidik jari untuk pasien yang susah bergerak
- Disediakan arena bermain untuk anak diluar ruangan
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat
- Ada yang mengatakan kurang cepat
- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sesuai
- Prosedur pelayanan mudah, petugas menjelaskan dengan jelas dan mudah dimengerti pasien
- Penanganan pengaduan pengguna pelayanan dikelola dengan baik, ada juga pasien yang menyampaikan belum berfungsi maksimal
- Kualitas sarana-prasarana baik, ada juga yang mengatakan cukup

- Petugas sopan dan kompeten dalam melayani pasien, ada juga yang menyampaikan petugas cekatan
- Pegawai perawat bersikap ramah dan lembut terhadap pasien

13) Ruang Flamboyan 2

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.39. Hasil Penilaian IKM di Ruang Flamboyan 2 RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	181	185	187	191	186	187	187	195	185
NRR Per Unsur	3,62	3,70	3,74	3,82	3,72	3,74	3,74	3,90	3,70
NRR Tertimbang	0,40	0,41	0,41	0,42	0,41	0,41	0,41	0,43	0,41
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,72								
Nilai IKM	93,00								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap Flamboyan 2 RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,72** dengan **Nilai IKM sebesar 93,00**. Dengan nilai tersebut maka Ruang Rawat Inap Flamboyan 2 RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Unsur di Ruang Flamboyan 2 RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Tabel 4.40. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang Flamboyan 2 RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	90,50
U2	Prosedur Pelayanan	92,50
U3	Waktu Pelayanan	93,50
U4	Biaya/Tarif	95,50
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93,00
U6	Kompetensi Pelaksana	93,50
U7	Perilaku Pelaksana	93,50
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	97,50
U9	Sarana Prasarana	92,50

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.40 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) yaitu sebesar 97,50 dengan **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

Pada unsur nilai IKM Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

(U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Sarana dan Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan sopan
- Prosedur pelayanan sangat mudah dan petugas sangat membantu
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Fasilitas kurang memadai
- Penanganan pengaduan pengguna layanan dikelola dengan baik, ada yang menyampaikan belum berfungsi dengan baik
- Biaya / tarif gratis, beberapa mengatakan tidak mahal
- Petugas kompeten dan cekatan dalam memberikan pelayanan
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat
- Produk layanan yang tercantum dalam standar pelayanan sesuai dengan hasil yang diberikan
- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diterima sangat sesuai

14) Ruang Flamboyan 3

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.41. Hasil Penilaian IKM di Ruang Flamboyan 3 RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	161	149	145	167	163	164	148	168	159
NRR Per Unsur	3,58	3,31	3,22	3,71	3,62	3,64	3,29	3,73	3,53
NRR Tertimbang	0,39	0,36	0,35	0,41	0,40	0,40	0,36	0,41	0,39
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,45								
Nilai IKM	86,26								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap Flamboyan 3 RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,45** dengan **Nilai IKM sebesar 86,26**. Dengan nilai tersebut maka Ruang Rawat Inap Flamboyan 3RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**

2. Hasil penilaian IKM Unsur di Ruang Flamboyan 3 RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Tabel 4.42. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Ruang Flamboyan 3 RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	89,44
U2	Prosedur Pelayanan	82,78
U3	Waktu Pelayanan	80,56
U4	Biaya/Tarif	92,78
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,56
U6	Kompetensi Pelaksana	91,11
U7	Perilaku Pelaksana	82,22
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	93,33
U9	Sarana Prasarana	88,33

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.42 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) yaitu sebesar 93,33 **dengan Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)** dan terendah sebesar 80,56 pada unsur Waktu Pelayanan (U3), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Pada unsur Persyaratan (U1), Biaya/Tarif (U4) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), dan Kompetensi Pelaksana (U6), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. Unsur Prosedur Pelayanan (U2), Perilaku Pelaksana (U7), Sarana dan Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan balik dari Responden

- Petugas kompeten, sopan, dan ramah
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Tingkatkan respon terhadap pasien agar pasien tidak menunggu lama
- Lebih teliti untuk bagian administrasi agar mengurangi kesalahpahaman
- Ada petugas yang kurang ramah terhadap keluarga pasien
- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sesuai
- Penanganan pengaduan pengguna pelayanan belum berfungsi secara maksimal, tetapi beberapa menyampaikan dikelola dengan baik
- Kesesuaian produk dalam standar layanan dengan hasil yang diberikan sesuai
- Biaya / tarif pelayanan tidak mahal ada juga pasien yg menyampaikan gratis
- Sarana parasarana cukup memadai
- Prosedur pelayanan mudah
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat

15) Ruang Flamboyan 4

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.43. Hasil Penilaian IKM di Ruang Flamboyan 4 RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	222	224	228	232	225	229	231	233	229
NRR Per Unsur	3,64	3,67	3,74	3,80	3,69	3,75	3,79	3,82	3,75
NRR Tertimbang	0,40	0,40	0,41	0,42	0,41	0,41	0,42	0,42	0,41
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,73								
Nilai IKM	93,22								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap Flamboyan 4 RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,73** dengan **nilai IKM sebesar 93,22**. Dengan nilai tersebut maka Ruang Rawat Inap Flamboyan 4 RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.44. Hasil Penilaian IKM Per Unsur Ruang Flamboyan 4 RSUD Kota Salatiga Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	90,98
U2	Prosedur Pelayanan	91,80
U3	Waktu Pelayanan	93,44
U4	Biaya/Tarif	95,08
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92,21
U6	Kompetensi Pelaksana	93,85
U7	Perilaku Pelaksana	94,67
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	95,49
U9	Sarana Prasarana	93,85

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.44 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) yaitu sebesar 95,49 dengan **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

Pada unsur Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Biaya/tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Sarana prasarana (U9), dengan **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik Responden

- Sarana-prasarana cukup, lebih ditingkatkan lagi

- Tidak ada kaca disamping kamar mandi
- Kurangnya kipas angin
- Lebih responsif lagi
- Jam besuk pasien diperpanjang
- Lebih perhatian terhadap pasien
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat
- Untuk produk layanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sesuai
- Biaya / tarif pelayanan murah, beberapa mengatakan gratis
- Prosedur pelayanan sangat mudah
- Persyaratan pelayanan dengan dengan jenis pelayanannya sesuai
- Penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal, dan beberapa mengatakan penanganan pengaduan dikelola baik
- Kompetensi perawat baik dan cekatan menangani pasien

16) Ruang Kamar Jenazah

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.45. Hasil Penilaian IKM di Kamar Jenazah RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	6	7	8	7	7	7	6	8	7
NRR Per Unsur	3,00	3,50	4,00	3,50	3,50	3,50	3,00	4,00	3,50
NRR Tertimbang	0,33	0,39	0,44	0,39	0,39	0,39	0,33	0,44	0,39
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,50								
Nilai IKM	87,50								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Rawat Inap Kamar Jenazah RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,50** dengan **nilai IKM sebesar 87,50**. Dengan nilai tersebut maka Ruang Rawat Inap Kamar Jenazah RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.46. Hasil Penilaian IKM Per Unsur Ruang Kamar Jenazah 4 RSUD Kota Salatiga Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	75,00
U2	Prosedur Pelayanan	87,50

U3	Waktu Pelayanan	100,00
U4	Biaya/Tarif	87,50
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,50
U6	Kompetensi Pelaksana	87,50
U7	Perilaku Pelaksana	75,00
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	100,00
U9	Sarana Prasarana	87,50

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.46 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada Waktu Pelayanan (U3), dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) yaitu sebesar 100,00 dengan **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)** dan terendah sebesar 75,00 pada Persyaratan (U1), dan Perilaku Pelaksana (U7) pada **Kategori Mutu Pelayanan C (Cukup Baik)**.

Prosedur Pelayanan (U2), Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Sarana Prasarana (U9), nilai IKM **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**

3. Umpan Balik Responden

- Penanganan pengaduan pelayanan dikelola baik
- Persyaratan pelayanan dengan dengan jenis pelayanannya sesuai
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Ambulan mahal
- Kualitas sarana-prasarana baik
- Produk layanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sesuai
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat,
- Kompetensi petugas baik dan sesuai prosedur
- Biaya / tarif pelayanan murah
- Prosedur pelayanan sangat mudah

4.5. Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut PerMenPAN RB Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Salatiga

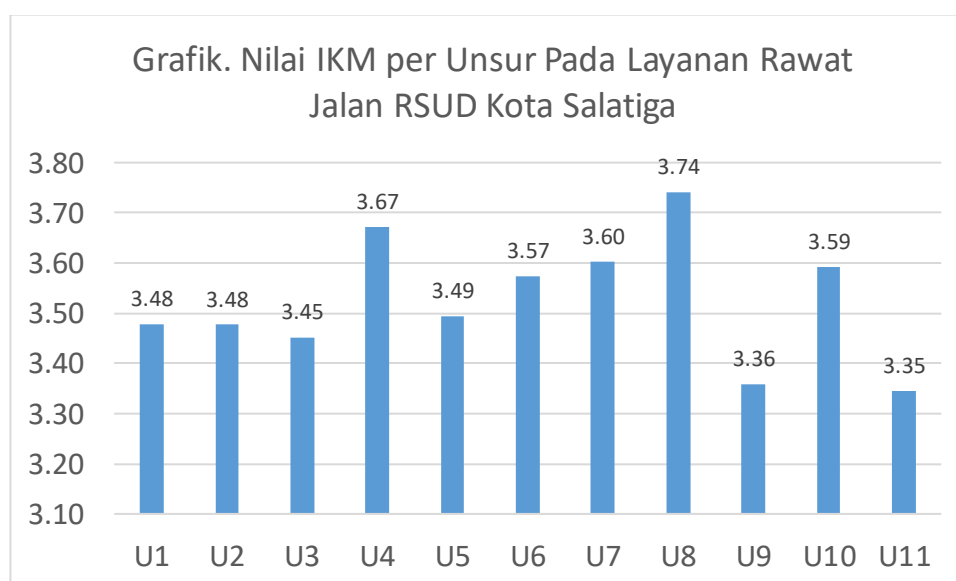
Tabel 4.47. Jumlah Nilai Per Unsur Rawat Jalan RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025 Berdasarkan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017

NILAI PELAYANAN									
Poliklinik	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Pendaftaran	80	82	77	86	83	86	80	84	81

IGD	15	15	14	16	15	16	14	16	14
Farmasi	77	77	74	79	78	79	75	75	78
Laboratorium	22	20	21	20	19	21	21	19	21
Radiologi	16	15	15	16	16	15	14	16	16
Endoskopi	17	17	15	17	17	17	17	18	18
Akupuntur	24	24	24	25	24	25	25	26	22
Instalasi Rehab Medik	33	31	30	36	33	33	30	27	32
Hemodialisa	177	179	176	181	179	180	177	171	180
Bedah	38	38	36	39	38	38	39	41	35
Syaraf	13	13	13	13	14	13	13	15	14
Kandungan	67	69	71	75	68	73	75	81	66
THT	88	98	100	101	88	101	103	109	89
Anak	62	66	68	64	63	69	69	74	61
Paru	49	44	45	51	45	48	50	52	45
VCT & CST	7	7	7	8	7	8	8	8	7
TB DOT	24	24	24	27	25	26	25	27	26
Gizi	18	16	18	19	18	18	18	15	16
BTKV	11	11	10	12	12	11	12	12	11
Jiwa	34	34	30	35	35	33	34	36	33
Kulit & Kelamin	51	54	55	56	54	56	57	62	51
Ortopedhi	60	60	61	58	61	60	61	65	59
Urologi	102	101	97	102	101	101	102	115	102
Gigi	57	60	61	64	57	63	65	69	56
Umum	32	33	34	36	32	34	35	37	32
Jantung	35	37	36	36	35	35	37	38	33
Mata	94	94	91	97	97	96	96	93	93
Penyakit Dalam	41	41	41	43	41	41	42	43	39
Satpam	37	38	37	39	37	36	38	35	36
Parkir	80	81	80	83	82	82	81	77	82
Kandungan Eksekutif	17	16	17	17	17	17	18	18	16
Paru Eksekutif	23	20	22	24	23	24	23	23	24
Jiwa Eksekutif	10	10	10	11	11	10	11	12	9
Gizi Eksekutif	10	10	11	11	10	11	11	12	10
Penyakit Dalam Eksekutif	27	28	26	29	26	27	29	29	25
Syaraf Eksekutif	30	30	30	33	29	31	31	33	28
Bedah Eksekutif	38	37	39	38	39	38	38	40	31
Pendaftaran Eksekutif	34	34	34	36	35	35	35	34	33
Bedah Urologi Eksekutif	10	10	11	11	10	10	11	12	9
Kulit & Kelamin Eksekutif	27	27	26	28	26	28	29	31	25
Anak Eksekutif	20	20	20	20	20	20	22	24	19
Farmasi Eksekutif	31	31	31	33	31	32	32	28	27
Psikologi	10	11	10	11	10	10	9	11	9
Bedah syaraf	19	20	18	20	19	20	19	19	20
Bedah ortopedi	26	26	26	26	26	28	26	27	26
Gigi Eksekutif	39	40	39	42	41	40	43	47	38
Psikologi Eksekutif	13	13	13	15	13	14	14	15	12
Bedah syaraf Eksekutif	21	20	21	22	20	21	21	23	18

BTKV Eksekutif	20	21	20	22	19	20	22	24	18
Akupuntur Eksekutif	10	10	10	11	10	10	11	12	9
Jumlah Kuesioner	473								
Jumlah Nilai Perunsur	37,92	38,26	37,90	39,88	38,18	39,20	39,36	40,60	37,08
NRR Per Unsur	3,48	3,48	3,45	3,67	3,49	3,57	3,60	3,74	3,36
NRR Tertimbang	0,38	0,38	0,38	0,40	0,38	0,39	0,40	0,41	0,37
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,53								
Nilai IKM	88,15								

Grafik 4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat pada layanan rawat jalan berdasarkan unsur di RSUD Kota Salatiga



Berdasarkan grafik IKM per unsur pada layanan rawat Jalan RSUD Salatiga menunjukkan bahwa unsur paling besar terjadi pada Unsur U8 sebesar 3,74 point dan Unsur paling rendah terjadi pada Unsur U11 sebesar 3,35 point.

4.6. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan Menurut PerMenPAN RB Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Salatiga

Hasil perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat memperoleh nilai rerata atau NRR masing-masing unsur yang dinilai untuk mengetahui mutu pelayanan di RSUD Kota Salatiga seperti yang disajikan dalam tabel 4.2 Nilai IKM pada Unsur Biaya/Tarif (U4), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Saran dan Masukan (U8), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. Sedangkan Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Saran dan Prasarana (U9), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Tabel 4.48. Hasil Penilaian IKM Per Unsur Pelayanan Rawat Jalan RSUD Salatiga Periode JUNI Tahun 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	86,95
U2	Prosedur Pelayanan	86,92
U3	Waktu Pelayanan	86,30
U4	Biaya/Tarif	91,81
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,34
U6	Kompetensi Pelaksana	89,35
U7	Perilaku Pelaksana	90,04
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	93,55
U9	Sarana Prasarana	83,96

1. Unsur Persyaratan (U1)

Tabel 4.49. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Unsur Persyaratan (U1) di RSUD Kota Salatiga

Persepsi Responden	Persentase			
	TS	KS	S	SS
Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di RSUD Kota Salatiga	0.0%	1,1%	29,2%	69,8%

TS : Tidak Sesuai, KS : Kurang Sesuai, S : Sesuai, SS : sangat Sesuai

2. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)

Tabel 4.50. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Unsur Prosedur (U2) di RSUD Kota Salatiga

Persepsi Responden	Persentase jawaban			
	TM	CM	M	SM
Kemudahan prosedur pelayanan	0.0%	0,4%	35,5%	64,1%

TM : Tidak Mudah, CM : Cukup Mudah, M : Mudah, SM : Sangat Mudah

3. Unsur Waktu Pelayanan (U3)

Tabel 4.51. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Waktu Pelayan (U3) di RSUD Kota Salatiga

Persepsi Responden	Persentase			
	TC	KC	C	SC
Waktu untuk mendapatkan pelayanan di RSUD Kota Salatiga	0,0%	1,7%	33,2%	65,1%

TC : Tidak Cepat, KC : Kurang Cepat, C : Cepat, SC : Sangat Cepat

4. Unsur Biaya/Tarif (U4)

Tabel 4.52. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Biaya/Tarif (U4) di RSUD Kota Salatiga

Persepsi Responden	Persentase			
	SM	CM	M	G
Kesesuaian Biaya/tariff yang ditetapkan	0,0%	2,1%	14,6%	83,3%

SM : Sangat Mahal, CM : Cukup Mahal, M : Murah, G : Gratis

5. Unsur Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

Tabel 4.53. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Produk/spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) di RSUD Kota Salatiga

Persepsi Responden	Persentase			
	TS	KS	S	SS
Kesesuaian pelayanan yang diterima dengan yang tertera dalam Standar Pelayanan	0.0%	0,2%	27,5%	72,3%

TS : Tidak Sesuai, KS : Kurang Sesuai, S : Sesuai, SS : Sangat Sesuai

6. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)

Tabel 4.54. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) di RSUD Kota Salatiga

Persepsi Responden	Persentase			
	TK	KK	K	SK
Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	0.0%	0,8%	22,8%	76,3%

TK : Tidak Kompeten, KK : Kurang Kompeten, K : Kompeten, SK : Sangat Kompeten

7. Unsur Perilaku Pelaksana (U7)

Tabel 4.55. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Perilaku Pelaksana (U7) di RSUD Kota Salatiga

Persepsi Responden	Persentase			
	TB	KB	B	SB
Perilaku petugas dalam melayani pasien	0.0%	0,6%	29,2%	70,2%

TB : Tidak Baik, KB : Kurang Baik, B : Baik, SB : Sangat Baik

8. Unsur Saran dan Masukan (U8)

Tabel 4.56. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Saran dan Masukan (U8) di RSUD Kota Salatiga

Persepsi Responden	Persentase			
	BR	C	BK	SB
Kualitas sarana dan prasarana	0.0%	0,8%	15,2%	83,9%

BR : Buruk, C : Cukup, BK : Baik, SB : Sangat Baik

9. Unsur Sarana dan Prasarana (U9)

Tabel 4.57. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Unsur Sarana dan Prasarana (U9) di RSUD Kota Salatiga

Persepsi Responden	Persentase			
	TA	A	B	DB
Pelayanan penanganan pengaduan saran, dan keluhan	0,0%	3,0%	21,1%	75,9%

TA : Tidak Ada, A : ada, B : Berfungsi kurang maksimal, DB : Dikelola dengan Baik

10. Unsur Transparansi Pelayanan

Tabel 4.58. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Transparansi Pelayanan (U10) di RSUD Kota Salatiga

Persepsi Responden	Persentase			
	B	C	Ba	SB
Transparansi dalam pelayanan	0,0%	2,7%	44,4%	52,9%

B : Buruk, C : Cukup, Ba : Baik, SB : Sangat Baik

11. Unsur Integritas Petugas Layanan

Tabel 4.59. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Integritas Petugas Layanan (U11) di RSUD Kota Salatiga

Persepsi Responden	Persentase			
	K	C	B	SB
Integritas petugas dalam melayani pasien	0,0%	3,2%	33,4%	63,4%

K : Kurang, C : Cukup, Ba : Baik, SB : Sangat Baik

4.7. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Per Instalasi Berdasarkan PerMenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Salatiga

1) Poli Anak

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.60. Hasil Penilaian IKM di Poli Anak RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	62	66	68	64	63	69	69	74	61
NRR Per Unsur	3,26	3,47	3,58	3,37	3,32	3,63	3,63	3,89	3,21
NRR Tertimbang	0,36	0,38	0,39	0,37	0,36	0,40	0,40	0,43	0,35
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,48								
Nilai IKM	86,96								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Anak RSUD Kota Salatiga menunjukkan jumlah **NRR IKM tertimbang sebesar 3,48** dengan **nilai IKM sebesar 86,96**. Dengan nilai tersebut maka Poli Anak RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.61. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Anak RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	81,58
U2	Prosedur Pelayanan	86,84
U3	Waktu Pelayanan	89,47
U4	Biaya/Tarif	84,21

U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,89
U6	Kompetensi Pelaksana	90,79
U7	Perilaku Pelaksana	90,79
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	97,37
U9	Sarana Prasarana	80,26

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.61 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), yaitu sebesar 97,37 dengan **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)** dan terendah sebesar 81,58 pada unsur Persyaratan (U1), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Pada unsur Prosedur Pelayanan (U2), Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Sarana dan Prasarana (U9), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**. Waktu Pelayanan (U3), Kompetensi Pelaksana (U6), dan Perilaku Pelaksana (U7), dengan **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Pertahankan pelayanan yang sudah baik
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat
- Prosedur pelayanan sangat mudah dipahami pasien
- Petugas kompeten dan cekatan saat melayani pasien
- Penanganan pengaduan pelayanan dikelola dengan baik, beberapa menyampaikan berfungsi kurang maksimal
- Hasil yang diberikan sesuai dengan standar produk pelayanan
- Sarana prasarana cukup
- Biayatarif pelayanan tidak mahal, beberapa mengatakan gratis
- Petugas sopan dan ramah
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan sesuai

2) Poli Gigi dan Mulut

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.62. Hasil Penilaian IKM di Poli Gigi dan Mulut RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	57	60	61	64	57	63	65	69	56
NRR Per Unsur	3,17	3,33	3,39	3,56	3,17	3,50	3,61	3,83	3,11
NRR Tertimbang	0,35	0,37	0,37	0,39	0,35	0,39	0,40	0,42	0,34

Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,39
Nilai IKM	84,72

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Gigi RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,39** dengan **nilai IKM 84,72**. Dengan nilai tersebut maka Poli Gigi RSUD Kota Salatiga memiliki **kategori mutu pelayanan B (Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.63. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Gigi dan Mulut RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	79,17
U2	Prosedur Pelayanan	83,33
U3	Waktu Pelayanan	84,72
U4	Biaya/Tarif	88,89
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79,17
U6	Kompetensi Pelaksana	87,50
U7	Perilaku Pelaksana	90,28
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	95,83
U9	Sarana Prasarana	77,78

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.63 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), yaitu sebesar 95,83 **dengan Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)** dan terendah sebesar 77,78 pada unsur Sarana dan Prasarana (U9), **dengan Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**

Pada unsur Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), waktu pelayanan (3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), **dengan Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**. Biaya/tarif (U4), dan Perilaku pelaksana (U7), nilai IKM **dengan Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Penanganan pengaduan dikelola dengan baik, ada juga yang menyampaikan tidak tahu karena belum pernah melakukan pengaduan, juga menyampaikan berfungsi belum maksimal
- Produk layanan sesuai antara yang tercantum dengan standard pelayanan dengan hasil yang di berikan
- Sarana prasarana cukup
- Transparansi pelayanan baik

- Integritas petugas sudah cukup baik
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat, tetapi ada juga yang menyampaikan kurang cepat dan antrean lama
- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sesuai
- Prosedur persyaratannya mudah
- Biaya / tarif pelayanan gratis karena menggunakan BPJS
- Petugas ramah dan sopan
- Performa petugas sudah baik

3) Poli Urologi

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.64. hasil Penilaian IKM di Poli Urologi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	102	101	97	102	101	101	102	115	102
NRR Per Unsur	3,52	3,48	3,34	3,52	3,48	3,48	3,52	3,97	3,52
NRR Tertimbang	0,39	0,38	0,37	0,39	0,38	0,38	0,39	0,44	0,39
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,55								
Nilai IKM	88,87								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Urologi RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,55** dengan **Nilai IKM sebesar 88,87**. Dengan nilai tersebut maka Poli Urologi RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.65. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Urologi RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	87,93
U2	Prosedur Pelayanan	87,07
U3	Waktu Pelayanan	83,62
U4	Biaya/Tarif	87,93
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,07
U6	Kompetensi Pelaksana	87,07
U7	Perilaku Pelaksana	87,93
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	99,14
U9	Sarana Prasarana	87,93

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.65 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) yaitu sebesar 99,14 dengan **Kategori**

Mutu Pelayanan A (Sangat Baik) dan terendah sebesar 83,62 pada unsur Waktu Pelayanan (U3),

Persyaratan (U1), Pelayanan (U2), Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Sarana dan Prasarana (U9), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Prosedur pelayanan mudah
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan sesuai
- Biaya/tarif pelayanan mayoritas pengguna BPJS
- Petugas ramah dan kompeten
- Sebaiknya ditambah petugas medis
- Ada beberapa hari yang pelayanan nya cukup lama dan pasien mengantri lama
- Kesesuaian standarisasi produk layanan dengan hasil yang diberikan sudah sesuai
- Penanganan pengaduan pengguna layanan sudah dikelola dengan baik, ada yang menyampaikan kurang maksimal
- Waktu dalam memberikan pelayanan kurang cepat, dokter datang terlambat

4) Poli Jantung

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.66. Hasil Penilaian IKM di Poli Jantung RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	35	37	36	36	35	35	37	38	33
NRR Per Unsur	3,50	3,70	3,60	3,60	3,50	3,50	3,70	3,80	3,30
NRR Tertimbang	0,39	0,41	0,40	0,40	0,39	0,39	0,41	0,42	0,36
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,56								
Nilai IKM	89,09								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Jantung RSUD Kota Salatiga **menunjukkan jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,56** dengan **nilai IKM sebesar 89,09**. Dengan nilai tersebut maka Poli

Jantung RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.67. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Jantung RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	87,50
U2	Prosedur Pelayanan	92,50
U3	Waktu Pelayanan	90,00
U4	Biaya/Tarif	90,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,50
U6	Kompetensi Pelaksana	87,50
U7	Perilaku Pelaksana	92,50
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	95,00
U9	Sarana Prasarana	82,50

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.67 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) yaitu sebesar 95,00 dengan **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)** dan terendah sebesar 82,50 pada unsur Sarana prasarana (U9), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Persyaratan (U1), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**. Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Biaya/Tarif (U4), Perilaku Pelaksana (U7), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Prosedur pelayanan mudah
- Petugas kompeten dalam memberikan pelayanan
- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan sesuai
- Sarana prasarana cukup
- Produk layanan dalam standarisasi sudah sesuai dengan hasil yang diberikan
- Beberapa pasien menyampaikan melakukan pengaduan layanan sudah dikelola dengan baik
- Banyak pengguna layanan BPJS sehingga biaya pemeriksaan gratis
- Petugas ramah dan sopan

5) Poli Kandungan

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.68. Hasil Penilaian IKM di Poli Kandungan RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	67	69	71	75	68	73	75	81	66
NRR Per Unsur	3,19	3,29	3,38	3,57	3,24	3,48	3,57	3,86	3,14
NRR Tertimbang	0,35	0,36	0,37	0,39	0,36	0,38	0,39	0,42	0,35
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,39								
Nilai IKM	84,85								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Kandungan RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,39** dengan **nilai IKM sebesar 84,85**. Dengan nilai tersebut maka Poli Kandungan RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.69. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Kandungan RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	79,76
U2	Prosedur Pelayanan	82,14
U3	Waktu Pelayanan	84,52
U4	Biaya/Tarif	89,29
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,95
U6	Kompetensi Pelaksana	86,90
U7	Perilaku Pelaksana	89,29
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	96,43
U9	Sarana Prasarana	78,57

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.69 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) yaitu sebesar 96,43 dengan **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)** dan nilai IKM terendah yaitu 78,57 pada unsur Waktu Pelayanan (U3) dan Sarana dan Prasarana (U9) **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Pada unsur Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Sarana dan Prasarana (U9), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**. Biaya/Tarif (U4) dengan **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Petugas sangat kompeten
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Perlunya efisiensi dalam pelayanan
- Biaya pelayanan adalah pengguna layanan BPJS
- Waktu dalam memberikan pelayanan kurang cepat
- Sarana prasarana bagus
- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan kurang sesuai, ada juga yang menyampaikan sudah sesuai
- Pasien mudah memahami prosedur pelayanan yang diberikan
- Petugas sopan dan komunikatif saat pelayanan berlangsung
- Penanganan pengaduan layanan berfungsi kurang maksimal, ada yang menyampaikan sudah dikelola dengan baik

6) Poli Mata

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.70. Hasil Penilaian IKM di Poli Mata RSUD Kota Salatiga Perode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	94	94	91	97	97	96	96	93	93
NRR Per Unsur	3,76	3,76	3,64	3,88	3,88	3,84	3,84	3,72	3,72
NRR Tertimbang	0,41	0,41	0,40	0,43	0,43	0,42	0,42	0,41	0,41
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,72								
Nilai IKM	93,09								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Mata RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang** sebesar **3,72** dengan **Nilai IKM sebesar 93,09**. Dengan nilai tersebut maka Poli Mata RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.71. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Mata RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	94,00
U2	Prosedur Pelayanan	94,00
U3	Waktu Pelayanan	91,00
U4	Biaya/Tarif	97,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97,00
U6	Kompetensi Pelaksana	96,00

U7	Perilaku Pelaksana	96,00
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	93,00
U9	Sarana Prasarana	93,00

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.71 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Biaya/Tarif (U4) dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) **yaitu sebesar 97,00 pada Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik).**

Nilai IKM pada Persyaratan (U1), unsur Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), Sarana dan Prasarana (U9), dan pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik).**

3. Umpan Balik dari Responden

- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Petugas sangat kompeten dalam melayani pasien
- Petugas baik dan ramah terhadap pasien
- Prosedur pelayanan cukup mudah dimengerti
- Biaya / tarif pelayanan gratis beberapa menyampaikan tidak mahal
- Penanganan aduan layanan dikelola dengan baik, beberapa mengatakan ada tetapi tidak berfungsi, ada juga pasien yang belum mengetahui terkait aduan layanan
- Sarana prasarana cukup baik
- Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan sudah baik
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat namun antrean agak lama
- Produk layanan dengan hasil yang diberikan sudah sesuai dalam standar

7) Poli Jiwa

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.72. Hasil Penilaian IKM di Poli Jiwa RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	34	34	30	35	35	33	34	36	33
NRR Per Unsur	3,40	3,40	3,00	3,50	3,50	3,30	3,40	3,60	3,30
NRR Tertimbang	0,37	0,37	0,33	0,39	0,39	0,36	0,37	0,40	0,36
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,37								
Nilai IKM	84,32								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Jiwa RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,37**

dengan **Nilai IKM sebesar 84,32**. Dengan nilai tersebut maka Poli Jiwa RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.73. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Jiwa RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	85,00
U2	Prosedur Pelayanan	85,00
U3	Waktu Pelayanan	75,00
U4	Biaya/Tarif	87,50
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,50
U6	Kompetensi Pelaksana	82,50
U7	Perilaku Pelaksana	85,00
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	90,00
U9	Sarana Prasarana	82,50

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.73 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi yaitu sebesar 90,00 terletak pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)** dan nilai IKM terendah 75,00 terletak pada unsur Waktu Pelayanan (U3), pada **Kategori Mutu Pelayanan C (Cukup Baik)**.

Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Sarana dan Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Petugas kompeten dalam pelayanan
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat
- Biaya / tarif pelayanan tergolong murah sesuai standar
- Prosedur pelayanan mudah bagi pasien
- Kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan yang diterima sudah tepat
- Sarana prasarana cukup
- Petugas sopan dan ramah
- Ada yang menyampaikan penanganan pengaduan sudah dikelola dengan baik, ada yang menyampaikan kurang maksimal

8) Poli Paru

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.74. Hasil Penilaian IKM di Poli Paru RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	49	44	45	51	45	48	50	52	45
NRR Per Unsur	3,50	3,14	3,21	3,64	3,21	3,43	3,57	3,71	3,21
NRR Tertimbang	0,39	0,35	0,35	0,40	0,35	0,38	0,39	0,41	0,35
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,38								
Nilai IKM	84,58								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Paru RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,38** dengan **Nilai IKM sebesar 84,58**. Dengan nilai tersebut maka Poli Paru RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.75. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Paru RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	87,50
U2	Prosedur Pelayanan	78,57
U3	Waktu Pelayanan	80,36
U4	Biaya/Tarif	91,07
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,36
U6	Kompetensi Pelaksana	85,71
U7	Perilaku Pelaksana	89,29
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	92,86
U9	Sarana Prasarana	80,36

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.75 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)** yaitu sebesar 92,86 dan nilai IKM terendah 78,57 pada Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Pada unsur Persyaratan (U1), Waktu Pelayanan (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Sarana dan Prasarana (U9), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**. Biaya/Tarif (U4) dan Perilaku Pelaksana (U7), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Biaya / tarif pelayanan banyak yang menyampaikan gratis,
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Produk pelayanan sesuai antara yang tercantum pada produk pelayanan dengan hasil yang diberikan
- Penanganan pengaduan layanan beberapa menyampaikan dikelola dengan baik
- Banyak yang menyampaikan waktu dalam memberikan cepat
- Petugas kompeten
- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan sesuai
- Sarana prasarana cukup
- Prosedur pelayanan mudah dipahami
- Petugas ramah dan sopan

9) Poli Kulit & Kelamin

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.76. Hasil Penilaian IKM di Poli Kulit & Kelamin RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	51	54	55	56	54	56	57	62	51
NRR Per Unsur	3,19	3,38	3,44	3,50	3,38	3,50	3,56	3,88	3,19
NRR Tertimbang	0,35	0,37	0,38	0,39	0,37	0,39	0,39	0,43	0,35
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,43								
Nilai IKM	85,80								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang Kulit & Kelamin sebesar 3,43** dengan **Nilai IKM sebesar 85,80**. Dengan nilai tersebut maka Poli Kulit & Kelamin RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.77. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Kulit & Kelamin RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	79,69
U2	Prosedur Pelayanan	84,38
U3	Waktu Pelayanan	85,94
U4	Biaya/Tarif	87,50
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,38
U6	Kompetensi Pelaksana	87,50

U7	Perilaku Pelaksana	89,06
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	96,88
U9	Sarana Prasarana	79,69

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.77 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)** yaitu sebesar 96,88. dan nilai IKM terendah 79,69 terletak pada unsur Persyaratan (U1), dan Sarana dan Prasarana (U9) **Kategori Mutu Pelayanan B (baik)**.

Pada unsur Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**. Perilaku Pelaksana (U7) pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sesuai
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Banyak pasien menyampaikan waktu dalam memberikan pelayanan kurang cepat
- Persyaratan dalam pelayanan sesuai
- Prosedur pelayanan mudah, beberapa mengatakan kurang mudah dimengerti
- Sarana prasarana cukup baik
- Petugas ramah dan sopan
- Petugas kompeten
- Biaya / tarif pelayanan mayoritas gratis BPJS
- Penanganan pengaduan sudah dikelola dengan baik, ada juga yang mengatakan berfungsi tetapi kurang maksimal, ada yang menyampaikan tidak ada penanganan aduan layanan

10) Pelayanan Gizi

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.78. Hasil Penilaian IKM di Pelayanan Gizi JUNI 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	18	16	18	19	18	18	18	15	16
NRR Per Unsur	3,60	3,20	3,60	3,80	3,60	3,60	3,60	3,00	3,20
NRR Tertimbang	0,40	0,35	0,40	0,42	0,40	0,40	0,40	0,33	0,35

Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,40
Nilai IKM	85,00

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Gizi RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,40** dengan **Nilai IKM sebesar 85,00**. Dengan nilai tersebut maka Pelayanan Gizi RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.79. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Pelayanan Gizi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	90,00
U2	Prosedur Pelayanan	80,00
U3	Waktu Pelayanan	90,00
U4	Biaya/Tarif	95,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,00
U6	Kompetensi Pelaksana	90,00
U7	Perilaku Pelaksana	90,00
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	75,00
U9	Sarana Prasarana	80,00

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.79 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Biaya / tarif (U4), yaitu sebesar 95,00 pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**, dan **nilai IKM terendah 75,00** terletak pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), **Kategori Mutu Pelayanan C (Cukup baik)**.

Spesifikasi Persyaratan (U1), Waktu Pelayanan (U3), Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), nilai IKM **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. Prosedur Pelayanan (U2), Sarana Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Petugas ramah dan santun terhadap pasien
- Prosedur pelayanan mudah
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan sesuai
- Produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan sesuai dengan hasil yang diberikan

- Penanganan pengaduan pengguna pelayanan sudah dikelola dengan baik
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat
- Sarana prasarana dan fasilitas yang ada sudah baik
- Petugas kompeten dalam memberikan pelayanan
- Banyak pasien menggunakan BPJS tidak dikenakan biaya pelayanan

11) Poli Syaraf

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.80. Hasil Penilaian IKM di Poli Syaraf RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	13	13	13	13	14	13	13	15	14
NRR Per Unsur	3,25	3,25	3,25	3,25	3,50	3,25	3,25	3,75	3,50
NRR Tertimbang	0,36	0,36	0,36	0,36	0,39	0,36	0,36	0,41	0,39
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,36								
Nilai IKM	84,09								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Syaraf RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,36** dengan **Nilai IKM sebesar 84,09**. Dengan nilai tersebut maka Poli Syaraf RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.81. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Syaraf RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	81,25
U2	Prosedur Pelayanan	81,25
U3	Waktu Pelayanan	81,25
U4	Biaya/Tarif	81,25
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,50
U6	Kompetensi Pelaksana	81,25
U7	Perilaku Pelaksana	81,25
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	93,75
U9	Sarana Prasarana	87,50

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.81 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada **unsur** Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), **yaitu sebesar 93,75** pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

Nilai IKM pada unsur Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

(U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Sarana dan Prasarana (U9), **pada Kategori Mutu Pelayanan B (Baik).**

3. Umpan Balik dari Responden

- Petugasnya sangat kompeten
- Petugas ramah dan sangat sopan dalam pelayanan
- Ada pasien yang belum pernah mengajukan keluhan, ada yang mengatakan kurang maksimal, beberapa sudah dikelola dengan baik
- Biaya / tarif pelayanan beberapa menyampaikan tidak mahal, ada juga yang mengatakan gratis
- Prosedur pelayanan mudah
- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sudah sesuai
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat, ada yang menyampaikan kurang cepat sering terjadi antrean panjang
- Produk layanan sudah sesuai dengan hasil yang diberikan
- Sarana-prasarana cukup baik
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik

12) Poli VCT & CSR

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.82. Hasil Penilaian IKM di Poli VCT & CSR RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	7	7	7	8	7	8	8	8	7
NRR Per Unsur	3,50	3,50	3,50	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	3,50
NRR Tertimbang	0,39	0,39	0,39	0,44	0,39	0,44	0,44	0,44	0,39
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,73								
Nilai IKM	93,18								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli VCT & CSR RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang 3,73** dengan **Nilai IKM sebesar 93,18**. Dengan nilai tersebut maka Poli Poli VCT & CSR RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.83. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli VCT & CSR RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025

Unsur IKM	Nilai
-----------	-------

U1	Persyaratan	87,50
U2	Prosedur Pelayanan	87,50
U3	Waktu Pelayanan	87,50
U4	Biaya/Tarif	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,50
U6	Kompetensi Pelaksana	100,00
U7	Perilaku Pelaksana	100,00
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	100,00
U9	Sarana Prasarana	87,50

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.83 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Biaya/Tarif (U4), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7) dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) yaitu sebesar **100,00** pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

Persyaratan (U1), prosedur pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Sarana prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat
- Biaya / tarif pelayanan murah
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Petugas ramah, baik dan sopan
- Petugas kompeten dan berpengalaman
- Penanganan pengaduan dikelola dengan baik
- Prosedur pelayanan mudah
- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sesuai
- Sarana prasarana sudah baik dan memadai
- Hasil yang diberikan sudah sesuai dengan produk layanan dalam standar

13) Poli Pelayanan Akupuntur

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.84. Hasil Penilaian IKM di Poli Pelayanan akupuntur RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	24	24	24	25	24	25	25	26	22
NRR Per Unsur	3,43	3,43	3,43	3,57	3,43	3,57	3,57	3,71	3,14
NRR Tertimbang	0,38	0,38	0,38	0,39	0,38	0,39	0,39	0,41	0,35
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,45								
Nilai IKM	86,36								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Pelayanan Akupuntur RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,45** dengan **nilai IKM sebesar 86,36**. Dengan nilai tersebut maka Poli Pelayanan Akupuntur RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.85. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Pelayanan Akupuntur RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	85,71
U2	Prosedur Pelayanan	85,71
U3	Waktu Pelayanan	85,71
U4	Biaya/Tarif	89,29
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,71
U6	Kompetensi Pelaksana	89,29
U7	Perilaku Pelaksana	89,29
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	92,86
U9	Sarana Prasarana	78,57

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.85 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) yaitu sebesar **92,86** pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**, nilai IKM terendah **78,57** pada unsur Sarana dan Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**. Biaya/Tarif (U4), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Pegawai kompeten dalam memberikan pelayanan
- Penanganan pengaduan pengguna layanan sudah dikelola dengan baik
- Pegawai sopan dan ramah
- Kualitas sarana prasarana baik
- Produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan sesuai dengan hasil yang diberikan
- Prosedur pelayanan mudah

- Persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan
- Pasien menggunakan layanan BPJS

14) Poli Bedah

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.86. Hasil Penilaian IKM di Poli Bedah RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	38	38	36	39	38	38	39	41	35
NRR Per Unsur	3,45	3,45	3,27	3,55	3,45	3,45	3,55	3,73	3,18
NRR Tertimbang	0,38	0,38	0,36	0,39	0,38	0,38	0,39	0,41	0,35
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,43								
Nilai IKM	85,74								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Bedah RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,43** dengan **nilai IKM sebesar 85,74**. Dengan nilai tersebut maka Poli Bedah RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.87. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Bedah RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	86,36
U2	Prosedur Pelayanan	86,36
U3	Waktu Pelayanan	81,82
U4	Biaya/Tarif	88,64
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,36
U6	Kompetensi Pelaksana	86,36
U7	Perilaku Pelaksana	88,64
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	93,18
U9	Sarana Prasarana	79,55

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.87 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), **yaitu sebesar 93,18** pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)** dan nilai IKM terendah 79,55 pada Sarana Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Nilai IKM pada unsur Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), dan Waktu Pelayanan (U3), Prosedur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**. Biaya/Tarif (U4), dan Perilaku Pelaksana (U7), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Penanganan pengaduan pengguna pelayanan berfungsi kurang maksimal, beberapa menyampaikan pengelolaan sudah baik
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat, tetapi ada yang menyampaikan kurang cepat
- Persyaratan dan produk pelayanan sesuai
- Petugas ramah dan sopan
- Dalam pelayanan petugas baik dan kompeten
- Produk dalam standar layanan sudah sesuai dengan hasil yang diberikan
- Banyak pasien yang menyampaikan menggunakan layanan BPJS
- Prosedur layanan mudah dipahami pelanggan, namun beberapa pasien mengatakan kurang mudah bagi pasien lansia
- Sarana-prasarana cukup bagus

15) Poli TB DOTS

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.88. Hasil Penilaian IKM di Poli TB DOTS RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	24	24	24	27	25	26	25	27	26
NRR Per Unsur	3,43	3,43	3,43	3,86	3,57	3,71	3,57	3,86	3,71
NRR Tertimbang	0,38	0,38	0,38	0,42	0,39	0,41	0,39	0,42	0,41
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,65								
Nilai IKM	91,23								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli TB DOTS RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,65** dengan **nilai IKM sebesar 91,23**. Dengan nilai tersebut maka Poli TB DOTSRSD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.89. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli TB DOTS RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	85,71
U2	Prosedur Pelayanan	85,71
U3	Waktu Pelayanan	85,71

U4	Biaya/Tarif	96,43
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,29
U6	Kompetensi Pelaksana	92,86
U7	Perilaku Pelaksana	89,29
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	96,43
U9	Sarana Prasarana	92,86

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.89 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Biaya/Tarif (U4), Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), yaitu sebesar 96,43 pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)** dan nilai IKM terendah 85,71 pada unsur Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), dan Waktu Pelayanan (U3), dan pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Sarana dan Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Waktu dalam pemberian pelayanan cepat
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diharapkan belum signifikan
- Banyak pasien pengguna BPJS kesehatan
- Petugas kompeten, ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan
- Prosedur pelayanan mudah
- Persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
- Sarana prasarana cukup
- Pengaduan pengguna layanan dikelola dengan baik

16) Poli Ortopedi

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.90. Hasil Penilaian IKM di Poli Ortopedi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	60	60	61	58	61	60	61	65	59
NRR Per Unsur	3,53	3,53	3,59	3,41	3,59	3,53	3,59	3,82	3,47
NRR Tertimbang	0,39	0,39	0,39	0,38	0,39	0,39	0,39	0,42	0,38
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,58								
Nilai IKM	89,44								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Instalasi Poli Ortopedi RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,58** dengan **nilai IKM sebesar 89,44**. Dengan nilai tersebut maka Poli Ortopedi RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.91. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Ortopedi Medik RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	88,24
U2	Prosedur Pelayanan	88,24
U3	Waktu Pelayanan	89,71
U4	Biaya/Tarif	85,29
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,71
U6	Kompetensi Pelaksana	88,24
U7	Perilaku Pelaksana	89,71
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	95,59
U9	Sarana Prasarana	86,76

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.91 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) yaitu sebesar 95,59 pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)** nilai IKM terendah 85,29 pada unsur Biaya/Tarif (U4) dengan **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Nilai IKM pada unsur Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Unsur Kompetensi Pelaksana (U6), dan Sarana dan Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**. Sedangkan Waktu Pelayanan (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), dan Perilaku Pelaksana (U7), **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sesuai
- Petugas ramah, sopan dan kompeten dalam memberikan pelayanan
- Waktu dalam memberikan pelayanan kurang cepat, banyak yang menyampaikan cepat
- Sarana prasarana memadai
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Kurang kipas angin dan AC
- Tempat duduk ruang tunggu lebih ramah untuk pasien yang pendek
- Dokter datang terlambat

- Rumah sakit sudah bersih dan nyaman
- Kesesuaian produk layanan dengan hasil yang diberikan sudah baik
- Banyak pasien menyampaikan biaya / tarif pelayanan murah dan banyak juga yang pakai BPJS
- Prosedur pelayanan sangat mudah
- Layanan aduan perlu dimaksimalkan dan beberapa sudah dikelola dengan baik

17) Poli Penyakit Dalam

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.92. Hasil Penilaian IKM di Poli Penyakit Dalam RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	41	41	41	43	41	41	42	43	39
NRR Per Unsur	3,42	3,42	3,42	3,58	3,42	3,42	3,50	3,58	3,25
NRR Tertimbang	0,38	0,38	0,38	0,39	0,38	0,38	0,39	0,39	0,36
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,43								
Nilai IKM	85,80								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Penyakit Dalam RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,43** dengan **nilai IKM sebesar 85,80**. Dengan nilai tersebut maka Poli Penyakit Dalam RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.93. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Penyakit Dalam RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	85,42
U2	Prosedur Pelayanan	85,42
U3	Waktu Pelayanan	85,42
U4	Biaya/Tarif	89,58
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,42
U6	Kompetensi Pelaksana	85,42
U7	Perilaku Pelaksana	87,50
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	89,58
U9	Sarana Prasarana	81,25

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.93 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi **yaitu** sebesar 89,58 terletak pada **unsur Biaya/Tarif (U4)**, **Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)** pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)** dan nilai IKM terendah

sebesar 81,25 pada Sarana dan Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Nilai IKM pada unsur Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Sarana prasarana cukup
- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan sudah sesuai
- Produk layanan anatara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sesuai
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Petugas kompeten dan melayani dengan baik
- Prosedur pelayanan mudah
- Biaya / tarif pelayanan tidak mahal, beberapa mengatakan gratis
- Banyak yang menyampaikan waktu dalam memberikan pelayanan kurang cepat
- Ada yang sebagian pasien bilang pelayanan cepat
- Petugas ramah dan sangat sopan
- Penanganan pengaduan pengguna pelayanan sudah dikelola dengan baik namun kurang dijalankan secara optimal

18) Poli THT

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.94. Hasil Penilaian IKM di Poli THT RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	88	98	100	101	88	101	103	109	89
NRR Per Unsur	3,14	3,50	3,57	3,61	3,14	3,61	3,68	3,89	3,18
NRR Tertimbang	0,35	0,39	0,39	0,40	0,35	0,40	0,40	0,43	0,35
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,48								
Nilai IKM	87,01								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli THT RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,48** dengan **nilai IKM sebesar 87,01**. Dengan nilai tersebut maka Poli THT RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.95. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli THT RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	78,57
U2	Prosedur Pelayanan	87,50
U3	Waktu Pelayanan	89,29
U4	Biaya/Tarif	90,18
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	78,57
U6	Kompetensi Pelaksana	90,18
U7	Perilaku Pelaksana	91,96
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	97,32
U9	Sarana Prasarana	79,46

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.95 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi yaitu sebesar 97,32 Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)** dan nilai IKM terendah 78,57 pada unsur Persyaratan (U1), dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Nilai IKM pada unsur Prosedur Pelayanan (U2), Sarana dan Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**. Waktu Pelayanan (U3), Biaya / tarif (U4), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Sebagian pasien menggunakan BPJS
- Jam pelayanan lebih sesuai dan tepat waktu
- Pintu kamar mandi diperbaiki
- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sesuai
- Prosedur pelayanan mudah
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Penanganan pengaduan layanan sudah dikelola dengan baik, dan ada juga yang mengatakan berfungsi kurang maksimal
- Petugas sopan dan ramah
- Waktu dalam melayani cepat
- Produk layanan layanan antara yang tercantum dalam standar layanan sesuai dengan hasil yang diharapkan
- Petugas kompeten dalam memberikan pelayanan
- Sarana prasarana cukup dan berfungsi dengan baik

- Biaya /tarif pelayanan tidak mahal sesuai standar

19) Poli Umum

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.96. Hasil Penilaian IKM di Poli Umum RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	32	33	34	36	32	34	35	37	32
NRR Per Unsur	3,20	3,30	3,40	3,60	3,20	3,40	3,50	3,70	3,20
NRR Tertimbang	0,35	0,36	0,37	0,40	0,35	0,37	0,39	0,41	0,35
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,39								
Nilai IKM	84,77								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Umum RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,39** dengan **nilai IKM 84,77**. Dengan nilai tersebut maka Poli Umum RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.97. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Umum RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	80,00
U2	Prosedur Pelayanan	82,50
U3	Waktu Pelayanan	85,00
U4	Biaya/Tarif	90,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,00
U6	Kompetensi Pelaksana	85,00
U7	Perilaku Pelaksana	87,50
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	92,50
U9	Sarana Prasarana	80,00

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.97 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) yaitu sebesar 92,50 pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)** dan nilai IKM terendah 80,00 pada unsur Persyaratan (U1), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Sarana dan Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) Waktu Pelayanan (U3), Kompetensi Pelaksana (U6), dan Perilaku Pelaksana (U7), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**. Biaya/Tarif (U4), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Sarana prasarana cukup memadai
- Persyaratan mudah sesuai prosedur
- Petugas kompeten dan sangat baik
- Petugas sopan dan ramah
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Ada pilihan kloset jongkok atau duduk bagi pasien
- Waktu dalam memberikan pelayanan kurang cepat
- Banyak pasien menyampaikan biaya / tarif pelayanan murah, beberapa mengatakan tidak mahal
- Penanganan keluhan berfungsi kurang maksimal, ada juga yang menyampaikan sudah dikelola dengan baik
- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sudah sesuai jalur
- Produk layanan sudah sesuai hasil yang diharapkan

20) Endoscopy

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.98. Hasil Penilaian IKM di Endoscopy RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	17	17	15	17	17	17	17	18	18
NRR Per Unsur	3,40	3,40	3,00	3,40	3,40	3,40	3,40	3,60	3,60
NRR Tertimbang	0,37	0,37	0,33	0,37	0,37	0,37	0,37	0,40	0,40
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,40								
Nilai IKM	85,00								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Endoscopy RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,40** dengan **nilai IKM sebesar 85,00**. Dengan nilai tersebut maka Endoscopy RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing-Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.99. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Endoscopy RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	85,00
U2	Prosedur Pelayanan	85,00
U3	Waktu Pelayanan	75,00
U4	Biaya/Tarif	85,00

U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,00
U6	Kompetensi Pelaksana	85,00
U7	Perilaku Pelaksana	85,00
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	90,00
U9	Sarana Prasarana	90,00

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.99 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), dan Sarana dan Prasarana (U9), yaitu sebesar 90,00 pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)** nilai IKM terendah 75,00 pada unsur Waktu Pelayanan (U3), pada **Kategori Mutu Pelayanan C (Cukup Baik)**.

Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan sesuai dengan hasil yang diberikan
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Sarana prasarana cukup ada juga yang mengatakan baik
- Prosedur pelayanan mudah
- Petugas kompeten, sangat ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan
- Waktu dalam pelayanan cepat
- Biaya pelayanan tidak mahal walaupun tidak menggunakan BPJS
- Penanganan pengaduan sudah dikelola dengan baik
- Persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya

21) Farmasi / Apotik

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.100. Hasil Penilaian IKM di Farmasi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	77	77	74	79	78	79	75	75	78
NRR Per Unsur	3,85	3,85	3,70	3,95	3,90	3,95	3,75	3,75	3,90
NRR Tertimbang	0,42	0,42	0,41	0,43	0,43	0,43	0,41	0,41	0,43
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,84								
Nilai IKM	95,91								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Farmasi RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,84** dengan **nilai IKM sebesar 95,91**. Dengan nilai tersebut maka Farmasi RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.101. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Farmasi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	96,25
U2	Prosedur Pelayanan	96,25
U3	Waktu Pelayanan	92,50
U4	Biaya/Tarif	98,75
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97,50
U6	Kompetensi Pelaksana	98,75
U7	Perilaku Pelaksana	93,75
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	93,75
U9	Sarana Prasarana	97,50

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.101 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Biaya/Tarif (U4), dan Kompetensi Pelaksana (U6), yaitu sebesar 98,75 pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

Pada unsur Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Sarana dan Prasarana (U7), Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), Sarana dan Prasarana (U9), nilai IKM pada unsur pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Pelayanan terlalu lama
- Kurangnya personil dibagian farmasi
- Antrean panjang
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan sesuai
- Hasil yang diberikan sudah sesuai standar produk layanan
- Biaya / tarif pelayanan gratis
- Penanganan pengaduan pelayanan sudah dikelola dengan baik
- Sarana prasarana cukup baik
- Waktu dalam memberikan pelayanan kurang cepat, perlu petugas tambahan agar pelayanan lebih lancar

- Petugas sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan
- Petugas kompeten dalam pelayanan
- Prosedur pelayanan mudah

22) Laboratorium

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.102. Hasil Penilaian IKM di Laboratorium RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	22	20	21	20	19	21	21	19	21
NRR Per Unsur	3,67	3,33	3,50	3,33	3,17	3,50	3,50	3,17	3,50
NRR Tertimbang	0,40	0,37	0,39	0,37	0,35	0,39	0,39	0,35	0,39
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,36								
Nilai IKM	84,09								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Bagian Laboratorium RSUD Kota Salatiga **menunjukkan jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,36** dengan **nilai IKM sebesar 84,09**. Dengan nilai tersebut maka Bagian Laboratorium RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.103. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Laboratorium RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	91,67
U2	Prosedur Pelayanan	83,33
U3	Waktu Pelayanan	87,50
U4	Biaya/Tarif	83,33
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79,17
U6	Kompetensi Pelaksana	87,50
U7	Perilaku Pelaksana	87,50
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	79,17
U9	Sarana Prasarana	87,50

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.103 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Persyaratan (U1), yaitu sebesar 91,67 pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)** dan nilai IKM terendah 79,15 pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Nilai IKM pada unsur Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Unsur Biaya/Tarif (U4), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku

Pelaksana (U7), Sarana dan Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Petugas sangat kompeten
- Produk layanan sudah sesuai standar dan hasil
- Biaya / tarif pelayanan gratis
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat, beberapa mengatakan kurang cepat
- Petugas ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan
- Sarana prasarana cukup, beberapa fasilitas perlu ditingkatkan lagi
- Penanganan pengaduan pengguna pelayanan sudah dikelola dengan baik, ada pasien yang mengatakan penanganan pengaduan belum berfungsi optimal
- Persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan
- Prosedur pelayanan mudah

23) Rehabilitasi Medik / Fisiotherapi

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.104. Hasil Penilaian IKM di Rehabilitasi Medik / Fisiotherapi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	33	31	30	36	33	33	30	27	32
NRR Per Unsur	3,67	3,44	3,33	4,00	3,67	3,67	3,33	3,00	3,56
NRR Tertimbang	0,40	0,38	0,37	0,44	0,40	0,40	0,37	0,33	0,39
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,53								
Nilai IKM	88,13								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Rehabilitasi Medik / Fisiotherapi RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,53** dengan **nilai IKM sebesar 88,13**. Dengan nilai tersebut maka Rehabilitasi Medik / Fisiotherapi RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.105. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Rehabilitasi Medik / Fisiotherapi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM	Nilai
-----------	-------

U1	Persyaratan	91,67
U2	Prosedur Pelayanan	86,11
U3	Waktu Pelayanan	83,33
U4	Biaya/Tarif	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,67
U6	Kompetensi Pelaksana	91,67
U7	Perilaku Pelaksana	83,33
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	75,00
U9	Sarana Prasarana	88,89

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.105 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Biaya/Tarif (U4) dan yaitu sebesar **100,00** pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**, nilai IKM terendah 75,00 pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) pada **Kategori Mutu Pelayanan C (Cukup Baik)**.

Nilai IKM pada unsur Persyaratan (U1), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Sarana dan Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Perilaku Pelaksana (U7), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan sesuai
- Sarana prasarana cukup baik
- Petugas ramah dan sangat sopan
- Banyak pasien yang menyampaikan biaya / tarif pelayanan gratis karena pengguna BPJS
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat sesuai urutan
- Petugas kompeten dalam melayani pasien
- Beberapa yang menyampaikan sudah melakukan pengaduan keluhan dan dikelola dengan baik
- Produk layanan sesuai dengan hasil yang diberikan
- Prosedur dalam memberikan pelayanan mudah

24) Pendaftaran

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.106. Hasil Penilaian IKM di Pendaftaran RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9

Unsur	80	82	77	86	83	86	80	84	81
NRR Per Unsur	3,64	3,73	3,50	3,91	3,77	3,91	3,64	3,82	3,68
NRR Tertimbang	0,40	0,41	0,39	0,43	0,42	0,43	0,40	0,42	0,41
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,71								
Nilai IKM	92,77								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Bagian Pendaftaran RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,71** dengan **nilai IKM sebesar 92,77**. Bagian Pendaftaran RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.107. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Pendaftaran RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	90,91
U2	Prosedur Pelayanan	93,18
U3	Waktu Pelayanan	87,50
U4	Biaya/Tarif	97,73
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94,32
U6	Kompetensi Pelaksana	97,73
U7	Perilaku Pelaksana	90,91
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	95,45
U9	Sarana Prasarana	92,05

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.107 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Biaya/Tarif (U4) dan Kompetensi Pelaksana (U6), yaitu sebesar 97,73 pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)** dan nilai IKM terendah 87,50 pada unsur Waktu Pelayanan (U3), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Nilai IKM pada unsur Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), Sarana dan Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Penanganan pengaduan pengguna pelayanan perlu dimaksimalkan, beberapa menyampaikan sudah dikelola dengan baik
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Waktu dalam memberikan cepat dan sesuai urutan
- Prosedur pelayanan mudah

- Produk layanan sudah sesuai dengan hasil
- Biaya pelayanan pengguna BPJS
- Petugas sopan dan ramah
- Persyaratan pelayanan sesuai
- Sarana prasarana cukup

25) Radiologi

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.108. Hasil Penilaian IKM di Radiologi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	16	15	15	16	16	15	14	16	16
NRR Per Unsur	4,00	3,75	3,75	4,00	4,00	3,75	3,50	4,00	4,00
NRR Tertimbang	0,44	0,41	0,41	0,44	0,44	0,41	0,39	0,44	0,44
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,80								
Nilai IKM	94,89								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Radiologi RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,80** dengan **nilai IKM sebesar 94,89**. Dengan nilai tersebut maka Radiologi RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.109. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Radiologi RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	100,00
U2	Prosedur Pelayanan	93,75
U3	Waktu Pelayanan	93,75
U4	Biaya/Tarif	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	100,00
U6	Kompetensi Pelaksana	93,75
U7	Perilaku Pelaksana	87,50
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	100,00
U9	Sarana Prasarana	100,00

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.109 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Persyaratan (U1), Biaya/Tarif (U4), unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), dan Sarana dan Prasarana (U9) yaitu sebesar 100,00 pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)** dan nilai IKM terendah 87,50 pada unsur Perilaku Pelaksana (U7), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Nilai IKM pada unsur Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Kompetensi Pelaksana (U6), dan pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Prosedur pelayanan sangat mudah
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat
- Petugas ramah dan sangat sopan
- Penanganan pengaduan pengguna pelayanan ada dan dikelola dengan baik
- Biaya / tariff pelayanan gratis
- Petugas kompeten dalam memberikan pelayanan kepada pasien
- Sarana prasarana cukup bagus dan memenuhi standar
- Produk pelayanan yang tercantum dengan standar pelayanan sesuai dengan hasil yang diberikan
- Jenis pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan persyaratan
- Pelayanan sangat memuaskan

26) Instalasi Gawat Darurat (IGD)

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.110. Hasil Penilaian IKM di IGD RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	15	15	14	16	15	16	14	16	14
NRR Per Unsur	3,75	3,75	3,50	4,00	3,75	4,00	3,50	4,00	3,50
NRR Tertimbang	0,41	0,41	0,39	0,44	0,41	0,44	0,39	0,44	0,39
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,75								
Nilai IKM	93,75								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di IGD RSUD Kota Salatiga menunjukkan jumlah **NRR IKM tertimbang sebesar 3,75 dengan nilai IKM sebesar 93,75**. Dengan nilai tersebut maka IGD RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.111. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di IGD RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	93,75

U2	Prosedur Pelayanan	93,75
U3	Waktu Pelayanan	87,50
U4	Biaya/Tarif	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93,75
U6	Kompetensi Pelaksana	100,00
U7	Perilaku Pelaksana	87,50
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	100,00
U9	Sarana Prasarana	87,50

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.111 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Biaya/Tarif (U4), Kompetensi Pelaksana (U6), dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), yaitu sebesar 100,00 pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**, dan nilai IKM terendah 87,50 pada Waktu Pelayanan (U3), Perilaku Pelaksana (U7), Sarana dan Prasarana (U9), dan pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan sesuai dengan hasil yang diberikan
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Prosedur pelayanan mudah
- Beberapa pasien mengatakan ada penanganan pengaduan tapi berfungsi kurang maksimal, ada yang sudah dikelola dengan baik
- Biaya / tarif pelayanan gratis pengguna BPJS
- Petugas kompeten dalam memberikan pelayanan
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat
- Petugas sopan dan ramah
- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan sesuai
- Sarana prasarana baik dan memadai

27) Hemodialisa

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.112. Hasil Penilaian IKM di Hemodialisa RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	177	179	176	181	179	180	177	171	180

NRR Per Unsur	3,85	3,89	3,83	3,93	3,89	3,91	3,85	3,72	3,91
NRR Tertimbang	0,42	0,43	0,42	0,43	0,43	0,43	0,42	0,41	0,43
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,84								
Nilai IKM	95,95								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Hemodialisa RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,84** dengan **nilai IKM sebesar 95,95**. Dengan nilai tersebut maka Hemodialisa RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.113. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Hemodialisa RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	96,20
U2	Prosedur Pelayanan	97,28
U3	Waktu Pelayanan	95,65
U4	Biaya/Tarif	98,37
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97,28
U6	Kompetensi Pelaksana	97,83
U7	Perilaku Pelaksana	96,20
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	92,93
U9	Sarana Prasarana	97,83

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.113 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi yaitu sebesar 98,37 pada unsur dan Biaya/Tarif (U4), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

Unsur Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), Sarana dan Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Prosedur pelayanan mudah
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Kualitas layanan sudah baik, harap pertahankan dan tingkatkan
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat
- Biaya/tarif gratis karena menggunakan BPJS
- Penanganan pengaduan dikelola dengan baik
- Persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis layanan

- Petugas kompeten, cekatan dan cepat tanggap
- Produk pelayanan sudah sesuai hasil
- Sarana prasarana baik dan berfungsi maksimal
- Pegawai sangat sopan dan ramah terhadap pasien maupun keluarga pasien

28) Poli BTKV

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.114. Hasil Penilaian IKM di Poli BTKV RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	11	11	10	12	12	11	12	12	11
NRR Per Unsur	3,67	3,67	3,33	4,00	4,00	3,67	4,00	4,00	3,67
NRR Tertimbang	0,40	0,40	0,37	0,44	0,44	0,40	0,44	0,44	0,40
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,76								
Nilai IKM	93,94								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli **BTKV** RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,76** dengan **nilai IKM sebesar 93,94**. Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif **BTKV** RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.115. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli BTKV RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	91,67
U2	Prosedur Pelayanan	91,67
U3	Waktu Pelayanan	83,33
U4	Biaya/Tarif	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	100,00
U6	Kompetensi Pelaksana	91,67
U7	Perilaku Pelaksana	100,00
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	100,00
U9	Sarana Prasarana	91,67

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.115 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi yaitu sebesar 100,00 pada unsur Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Perilaku Pelaksana (U7), unsur Penanganan pengaduan (U8), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**, Nilai IKM terendah sebesar 83,33 pada unsur Waktu Pelayanan (U3), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Pada unsur Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Kompetensi Pelaksana (U6), Sarana dan Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Penanganan keluhan berfungsi kurang maksimal, ada yang mengatakan sudah baik pengelolaannya
- Sarana-prasarana cukup baik
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Petugas sopan dengan pasien dan keluarga
- Prosedur pelayanan mudah
- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sesuai
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat
- Biaya / tarif pelayanan gratis
- Petugas kompeten dan baik dalam pelayanan
- Produk layanan sesuai dengan hasil yang didapatkan

29) Poli Psikologi

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.116. Hasil Penilaian IKM di Poli Psikologi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	10	11	10	11	10	10	9	11	9
NRR Per Unsur	3,33	3,67	3,33	3,67	3,33	3,33	3,00	3,67	3,00
NRR Tertimbang	0,37	0,40	0,37	0,40	0,37	0,37	0,33	0,40	0,33
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,36								
Nilai IKM	84,09								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Psikologi RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,36** dengan **nilai IKM sebesar 84,09** Dengan nilai tersebut maka Poli Psikologi RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.117. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Psikologi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	83,33
U2	Prosedur Pelayanan	91,67

U3	Waktu Pelayanan	83,33
U4	Biaya/Tarif	91,67
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,33
U6	Kompetensi Pelaksana	83,33
U7	Perilaku Pelaksana	75,00
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	91,67
U9	Sarana Prasarana	75,00

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.117 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi yaitu sebesar **91,67** pada unsur Prosedur Pelayanan (U2), Biaya/Tarif (U4), Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**, Nilai IKM terendah sebesar **75,00** pada unsur Perilaku Pelaksana (U7), dan Sarana dan Prasarana (U9) pada **Kategori Mutu Pelayanan C (Cukup Baik)**.

Persyaratan (U1), Waktu Pelayanan (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat
- Prosedur pelayanan mudah
- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sesuai
- Biaya / tariff pelayanan gratis karena pengguna layanan BPJS
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Petugas kompeten dan baik dalam pelayanan
- Produk layanan sesuai dengan hasil yang didapatkan
- Penanganan keluhan sudah baik pengelolaannya
- Sarana-prasarana cukup baik
- Petugas sopan dengan pasien dan keluarga

30) Poli Bedah Syaraf

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.118. Hasil Penilaian IKM di Poli Bedah Syaraf RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
		19	20	18	20	19	20	19	19
NRR Per Unsur	3,80	4,00	3,60	4,00	3,80	4,00	3,80	3,80	4,00
NRR Tertimbang	0,42	0,44	0,40	0,44	0,42	0,44	0,42	0,42	0,44

Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,80
Nilai IKM	95,00

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Bedah Syaraf RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,80** dengan **nilai IKM sebesar 95,00**. Dengan nilai tersebut maka Poli Bedah Syaraf RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.119. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Bedah Syaraf RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	95,00
U2	Prosedur Pelayanan	100,00
U3	Waktu Pelayanan	90,00
U4	Biaya/Tarif	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,00
U6	Kompetensi Pelaksana	100,00
U7	Perilaku Pelaksana	95,00
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	95,00
U9	Sarana Prasarana	100,00

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.119 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi yaitu sebesar **100,00** pada Prosedur Pelayanan (U2), Biaya/Tarif (U4), Kompetensi Pelaksana (U6), Sarana dan Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

Persyaratan (U1), Waktu Pelayanan (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Penanganan keluhan sudah baik pengelolaannya
- Petugas sopan dengan pasien dan keluarga
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Prosedur pelayanan mudah
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat
- Sarana-prasarana cukup baik
- Biaya / tarif pelayanan gratis
- Petugas kompeten dan baik dalam pelayanan
- Produk layanan sesuai dengan hasil yang didapatkan

- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sesuai

31) Poli Bedah Ortopedi

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.120. Hasil Penilaian IKM di Poli Bedah Ortopedi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	26	26	26	26	26	28	26	27	26
NRR Per Unsur	3,71	3,71	3,71	3,71	3,71	4,00	3,71	3,86	3,71
NRR Tertimbang	0,41	0,41	0,41	0,41	0,41	0,44	0,41	0,42	0,41
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,78								
Nilai IKM	94,48								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Bedah Ortopedi RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,78** dengan **nilai IKM sebesar 94,48**. Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif Bedah Urologi RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.121. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Bedah Ortopedi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	92,86
U2	Prosedur Pelayanan	92,86
U3	Waktu Pelayanan	92,86
U4	Biaya/Tarif	92,86
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92,86
U6	Kompetensi Pelaksana	100,00
U7	Perilaku Pelaksana	92,86
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	96,43
U9	Sarana Prasarana	92,86

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.121 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Kompetensi Pelaksana (U6), yaitu sebesar 100,00 pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

Nilai IKM pada unsur Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), Sarana Prasarana (U9), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Persyaratan pelayanan sudah sesuai dengan jenis pelayanan
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Penanganan pengaduan sudah dikelola dengan baik
- Petugas kompeten dalam memberikan pelayanan
- Petugas ramah dan sopan
- Produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan sesuai dengan hasil yang diberikan
- Prosedur pelayanan mudah
- Biaya / tarif pelayanan gratis menggunakan BPJS, ada yang menyampaikan cukup mahal
- Sarana prasarana memadai

32) Satpam

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.122. Hasil Penilaian IKM di Satpam RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	37	38	37	39	37	36	38	35	36
NRR Per Unsur	3,70	3,80	3,70	3,90	3,70	3,60	3,80	3,50	3,60
NRR Tertimbang	0,41	0,42	0,41	0,43	0,41	0,40	0,42	0,39	0,40
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,70								
Nilai IKM	92,50								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Bagian Satpam RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,70** dengan **nilai IKM sebesar 92,50**. Dengan nilai tersebut maka Bagian Satpam RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.123. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Bagian Satpam RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	92,50
U2	Prosedur Pelayanan	95,00
U3	Waktu Pelayanan	92,50
U4	Biaya/Tarif	97,50
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92,50
U6	Kompetensi Pelaksana	90,00

U7	Perilaku Pelaksana	95,00
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	87,50
U9	Sarana Prasarana	90,00

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.123 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi pada unsur Biaya/Tarif (U4), yaitu sebesar **97,50** pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), terendah sebesar **87,50** **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Pada unsur Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Sarana dan Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Petugas sopan dan ramah
- Penanganan pengaduan layanan sudah dikelola dengan baik
- Sarana prasarana cukup baik dan memadai
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Petugas cekatan ketika memberi arahan
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat

33) Parkir

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.124. Hasil Penilaian IKM di Parkir RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	80	81	80	83	82	82	81	77	82
NRR Per Unsur	3,81	3,86	3,81	3,95	3,90	3,90	3,86	3,67	3,90
NRR Tertimbang	0,42	0,42	0,42	0,43	0,43	0,43	0,42	0,40	0,43
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,80								
Nilai IKM	94,91								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di di Bagian Parkir RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,80** dengan **nilai IKM sebesar 94,91**. Dengan nilai tersebut maka Bagian Parkir RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.125. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Bagian Parkir RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	95,24
U2	Prosedur Pelayanan	96,43
U3	Waktu Pelayanan	95,24
U4	Biaya/Tarif	98,81
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97,62
U6	Kompetensi Pelaksana	97,62
U7	Perilaku Pelaksana	96,43
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	91,67
U9	Sarana Prasarana	97,62

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.125 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Biaya/Tarif (U4), dan yaitu sebesar **98,81** pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

Nilai IKM pada unsur Persyaratan (U1), Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), Sarana dan Prasarana (U9), **pada Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Sarana prasarana memadai
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Petugas ramah dan sopan
- Penanganan keluhan pasien sudah dikelola dengan baik
- Petugas bertanggungjawab dalam menjalankan tugas

34) Poli Eksekutif Penyakit Dalam

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.126. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Penyakit Dalam RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	27	28	26	29	26	27	29	29	25
NRR Per Unsur	3,38	3,50	3,25	3,63	3,25	3,38	3,63	3,63	3,13
NRR Tertimbang	0,37	0,39	0,36	0,40	0,36	0,37	0,40	0,40	0,34
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,41								
Nilai IKM	85,23								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Eksekutif Penyakit Dalam RSUD Kota Salatiga **menunjukkan jumlah NRR IKM**

tertimbang sebesar 3,41 dengan nilai IKM sebesar 85,23 Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif Penyakit Dalam RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.127 Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Penyakit Dalam RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	84,38
U2	Prosedur Pelayanan	87,50
U3	Waktu Pelayanan	81,25
U4	Biaya/Tarif	90,63
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,25
U6	Kompetensi Pelaksana	84,38
U7	Perilaku Pelaksana	90,63
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	90,63
U9	Sarana Prasarana	78,13

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.127 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Biaya/Tarif (U4), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), yaitu sebesar **90,63** pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. Pada unsur Sarana dan Prasarana (U9), dengan nilai IKM terendah sebesar **78,13** pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Prosedur pelayanan mudah
- Sarana-prasarana sudah baik dan memadai
- Persyaratn pelayanan sudah sesuai dengan jenis pelayanannya
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat, beberapa mengatakan kurang cepat
- Beberapa pasien menyampaikan belum tahu adanya layanan saran dan aduan
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Biaya pelayanan gratis karena BPJS
- Petugas ramah dan sopan
- Produk layanan sesuai dengan hasil

35) Poli Eksekutif kandungan

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.128. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif kandungan RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	17	16	17	17	17	17	18	18	16
NRR Per Unsur	3,40	3,20	3,40	3,40	3,40	3,40	3,60	3,60	3,20
NRR Tertimbang	0,37	0,35	0,37	0,37	0,37	0,37	0,40	0,40	0,35
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,42								
Nilai IKM	85,45								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Eksekutif kandungan RSUD Kota Salatiga menunjukkan jumlah **NRR IKM tertimbang sebesar 3,42** dengan **nilai IKM sebesar 85,45**. Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif kandungan RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.129. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif kandungan RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	85,00
U2	Prosedur Pelayanan	80,00
U3	Waktu Pelayanan	85,00
U4	Biaya/Tarif	85,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,00
U6	Kompetensi Pelaksana	85,00
U7	Perilaku Pelaksana	90,00
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	90,00
U9	Sarana Prasarana	80,00

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.129 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Perilaku Pelaksana (U7), dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) yaitu sebesar **90,00** pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. nilai IKM terendah sebesar **80,00** pada **Prosedur Pelayanan (U2)**, **Sarana dan Prasarana (U9)**, pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Persyaratan (U1), Waktu Pelayanan (U3), Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Petugas kompeten dan cepat dalam pelayanan

- Produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sesuai
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan
- Petugas ramah dan sopan
- Biaya / tarif pelayanan gratis BPJS
- Prosedur pelayanan mudah dan tidak berbelit-belit
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat
- Sarana prasarana baik dan memadai
- Aduan layanan sudah dikelola dengan baik, ada yang menyampaikan tidak tahu

36) Poli Eksekutif Anak

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.130. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Anak RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	20	20	20	20	20	20	22	24	19
NRR Per Unsur	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,67	4,00	3,17
NRR Tertimbang	0,37	0,37	0,37	0,37	0,37	0,37	0,40	0,44	0,35
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,42								
Nilai IKM	85,61								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di di Poli Eksekutif Anak RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,42** dengan **nilai IKM sebesar 85,61**. Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif Anak RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.131. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Anak RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	83,33
U2	Prosedur Pelayanan	83,33
U3	Waktu Pelayanan	83,33
U4	Biaya/Tarif	83,33
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,33
U6	Kompetensi Pelaksana	83,33
U7	Perilaku Pelaksana	91,67
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	100,00

U9	Sarana Prasarana	79,17
----	------------------	-------

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.131 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) yaitu sebesar **100,00** pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)** dan nilai IKM terendah sebesar **79,17** pada unsur Sarana dan Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Nilai IKM pada unsur Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**. Perilaku Pelaksana (U7), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Produk layanan sudah sesuai hasil yang diharapkan
- Prosedur pelayanan mudah
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
- Sarana prasarana sudah bagus dan lengkap
- Petugas kompeten, ramah, dan sangat sopan
- Penanganan pengaduan pengelolaannya sudah baik
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat
- Biaya pelayanan gratis

37) Poli Eksekutif Bedah Urologi

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.132. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Bedah Urologi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	10	10	11	11	10	10	11	12	9
NRR Per Unsur	3,33	3,33	3,67	3,67	3,33	3,33	3,67	4,00	3,00
NRR Tertimbang	0,37	0,37	0,40	0,40	0,37	0,37	0,40	0,44	0,33
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,45								
Nilai IKM	86,36								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di di Poli Eksekutif Bedah Urologi RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,45** dengan **nilai IKM sebesar 86,36** Dengan nilai

tersebut maka Poli Eksekutif Bedah Urologi RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.133. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Bedah Urologi RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	83,33
U2	Prosedur Pelayanan	83,33
U3	Waktu Pelayanan	91,67
U4	Biaya/Tarif	91,67
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,33
U6	Kompetensi Pelaksana	83,33
U7	Perilaku Pelaksana	91,67
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	100,00
U9	Sarana Prasarana	75,00

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.133 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) yaitu sebesar **100,00** pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)** dan terendah sebesar **75,00** pada unsur Kompetensi Pelaksana (U6), pada **Kategori Mutu Pelayanan C (Cukup Baik)**.

Nilai IKM pada unsur Waktu Pelayanan (U3), Biaya/Tarif (U4), Perilaku Pelaksana (U7), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), dan dan Sarana dan Prasarana (U9) nilai IKM pada pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Penanganan pengaduan sudah dikelola dengan baik
- Prosedur pelayanan mudah
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Persyaratan pelayanan sudah sesuai dengan jenis pelayanan
- Petugas kompeten dalam memberikan pelayanan
- Petugas ramah dan sopan
- Sarana prasarana memadai
- Produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan sesuai dengan hasil yang diberikan
- Biaya / tarif pelayanan gratis menggunakan BPJS
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat

38) Poli Eksekutif Syaraf

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.134. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Syaraf RSUD Kota Salatiga Periode Oktober 2024

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	30	30	30	33	29	31	31	33	28
NRR Per Unsur	3,33	3,33	3,33	3,67	3,22	3,44	3,44	3,67	3,11
NRR Tertimbang	0,37	0,37	0,37	0,40	0,35	0,38	0,38	0,40	0,34
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,40								
Nilai IKM	85,10								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Eksekutif Syaraf RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,40** dengan **nilai IKM sebesar 85,10**. Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif Syaraf RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.135. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Syaraf RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	83,33
U2	Prosedur Pelayanan	83,33
U3	Waktu Pelayanan	83,33
U4	Biaya/Tarif	91,67
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,56
U6	Kompetensi Pelaksana	86,11
U7	Perilaku Pelaksana	86,11
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	91,67
U9	Sarana Prasarana	77,78

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.135 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Biaya/Tarif (U4), dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) yaitu sebesar **91,67** pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. dan terendah sebesar **77,78** Pada unsur Sarana dan Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Biaya pelayanan tergolong murah dan gratis
- Penanganan pengaduan dikelola dengan baik
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Prosedur pelayanan sangat mudah sehingga proses pendaftaran lancar
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat dan tepat waktu sehingga pasien tidak perlu menunggu lama
- Petugas sopan dan sangat ramah menyapa pasien
- Petugas kompeten dalam memberikan pelayanan
- Sarana prasarana cukup baik
- Produk layanan yang diberikan sudah sesuai dengan hasilnya

39) Poli Eksekutif Bedah

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.136. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Bedah RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	38	37	39	38	39	38	38	40	31
NRR Per Unsur	3,45	3,36	3,55	3,45	3,55	3,45	3,45	3,64	2,82
NRR Tertimbang	0,38	0,37	0,39	0,38	0,39	0,38	0,38	0,40	0,31
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,38								
Nilai IKM	84,50								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di di Poli Eksekutif Bedah RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,38** dengannilai **IKM sebesar 84,50**. Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif Bedah RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.137. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Bedah RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	86,36
U2	Prosedur Pelayanan	84,09
U3	Waktu Pelayanan	88,64
U4	Biaya/Tarif	86,36
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,64
U6	Kompetensi Pelaksana	86,36
U7	Perilaku Pelaksana	86,36
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	90,91
U9	Sarana Prasarana	70,45

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.137 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), yaitu sebesar **90,91** pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)** dan terendah sebesar **70,45** pada unsur Sarana dan Prasarana (U9) pada **Kategori Mutu Pelayanan C (Cukup Baik)**.

Pada unsur Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Biaya/Tarif (U4), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**. Waktu Pelayanan (U3), dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Produk layanan yang tercantum dalam standar pelayanan sudah sesuai dengan hasil
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Petugas kompeten dalam memberikan pelayanan
- Petugas ramah dan sopan
- Biaya / tarif pelayanan gratis
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat
- Prosedur pelayanan mudah bagi pasien
- Penanganan pengaduan pengguna pelayanan dikelola dengan baik, ada yang menyampaikan belum berfungsi maksimal
- Persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis layanannya
- Sarana prasarana memadai

40) Poli Eksekutif Gizi

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.138. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Gizi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	10	10	11	11	10	11	11	12	10
NRR Per Unsur	3,33	3,33	3,67	3,67	3,33	3,67	3,67	4,00	3,33
NRR Tertimbang	0,37	0,37	0,40	0,40	0,37	0,40	0,40	0,44	0,37
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,52								
Nilai IKM	87,88								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Eksekutif Gizi RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,52** dengan **nilai IKM sebesar 87,88**. Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif Gizi RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.139. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Gizi RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	83,33
U2	Prosedur Pelayanan	83,33
U3	Waktu Pelayanan	91,67
U4	Biaya/Tarif	91,67
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,33
U6	Kompetensi Pelaksana	91,67
U7	Perilaku Pelaksana	91,67
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	100,00
U9	Sarana Prasarana	83,33

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.139 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi yaitu sebesar **100,00** terletak pada unsur Saran dan Masukan (U8) pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. Nilai IKM terendah yaitu sebesar **83,33** pada Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Sarana dan Prasarana (U9), **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Pada unsur Waktu Pelayanan (U3), Biaya/Tarif (U4), Kompetensi Pelaksana (U6), dan Perilaku Pelaksana (U7), Nilai IKM pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan sesuai dengan hasil yang diberikan
- Prosedur pelayanan mudah
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat
- Petugas sangat ramah dan sopan
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Petugas kompeten dalam memberikan pelayanan
- Kesesuaian antara persyaratan dengan jenis layanan sudah baik
- Biaya /tarif pelayanan gratis menggunakan BPJS
- Pengaduan pengguna layanan dikelola dengan baik

- Sarana prasarana sangat baik

41) Poli Eksekutif Paru

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.140. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Paru RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	23	20	22	24	23	24	23	23	24
NRR Per Unsur	3,83	3,33	3,67	4,00	3,83	4,00	3,83	3,83	4,00
NRR Tertimbang	0,42	0,37	0,40	0,44	0,42	0,44	0,42	0,42	0,44
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,83								
Nilai IKM	95,83								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Eksekutif Paru RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,83** dengan **nilai IKM sebesar 95,83**. Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif Paru RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.141. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Paru-Paru RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	95,83
U2	Prosedur Pelayanan	83,33
U3	Waktu Pelayanan	91,67
U4	Biaya/Tarif	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,83
U6	Kompetensi Pelaksana	100,00
U7	Perilaku Pelaksana	95,83
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	95,83
U9	Sarana Prasarana	100,00

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.141 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi yaitu sebesar 100,00 yaitu pada unsur Biaya/Tarif (U4), Kompetensi Pelaksana (U6), Sarana dan Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. Nilai IKM terendah sebesar 83,33 pada unsur Prosedur Pelayanan (U2), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Persyaratan (U1), Waktu Pelayanan (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Penanganan pengaduan pengguna pelayanan dikelola dengan baik
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Petugas ramah dan sopan
- Produk pelayanan dengan hasil sudah sesuai
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat, ada yang mengatakan kurang cepat karena banyaknya pasien
- Fasilitas sangat memadai
- Kemampuan petugas kompeten dan baik
- Prosedur pelayanan mudah, tidak berbelit-belit
- Biaya / tarif pelayanan menggunakan BPJS
- Persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan

42) Poli Eksekutif Jiwa

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.142. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Jiwa RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	10	10	10	11	11	10	11	12	9
NRR Per Unsur	3,33	3,33	3,33	3,67	3,67	3,33	3,67	4,00	3,00
NRR Tertimbang	0,37	0,37	0,37	0,40	0,40	0,37	0,40	0,44	0,33
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,45								
Nilai IKM	86,36								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Eksekutif Jiwa RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,45** dengan **nilai IKM sebesar 86,36**. Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif Jiwa RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.143. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Jiwa RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	83,33
U2	Prosedur Pelayanan	83,33
U3	Waktu Pelayanan	83,33
U4	Biaya/Tarif	91,67
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,67
U6	Kompetensi Pelaksana	83,33
U7	Perilaku Pelaksana	91,67
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	100,00

U9	Sarana Prasarana	75,00
----	------------------	-------

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.143 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi yaitu sebesar **100,00** yaitu pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**, nilai IKM terendah sebesar **75,00** pada unsur Sarana dan Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan C (Cukup Baik)**.

Pada unsur Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Perilaku Pelaksana (U7), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Kompetensi Pelaksana (U6), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Sarana prasaran sudah bagus
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Persyaratan pelayanan dengan jenis layanan sudah sesuai
- Petugas kompeten dalam memberikan pelayanan
- Petugas ramah dan sopan
- Biaya /tarif pelayanan gratis menggunakan BPJS
- Hasil yang diberikan sudah sesuai dengan standar produk pelayanan
- Pengelolaan aduan layanan sudah baik
- Waktu dalam memberikan pelayanan sudah cepat
- Prosedur pelayanan mudah

43) Poli Eksekutif Farmasi

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.144. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Farmasi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	31	31	31	33	31	32	32	28	27
NRR Per Unsur	3,44	3,44	3,44	3,67	3,44	3,56	3,56	3,11	3,00
NRR Tertimbang	0,38	0,38	0,38	0,40	0,38	0,39	0,39	0,34	0,33
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,38								
Nilai IKM	84,60								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Eksekutif Farmasi RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang**

sebesar 3,38 dengan nilai IKM sebesar 84,60. Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif Farmasi RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.145. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Farmasi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	86,11
U2	Prosedur Pelayanan	86,11
U3	Waktu Pelayanan	86,11
U4	Biaya/Tarif	91,67
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,11
U6	Kompetensi Pelaksana	88,89
U7	Perilaku Pelaksana	88,89
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	77,78
U9	Sarana Prasarana	75,00

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.145 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi yaitu sebesar **91,67** yaitu pada unsur Biaya/Tarif (U4), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. Nilai IKM terendah sebesar **75,00** unsur Sarana dan Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan C (Cukup Baik)**.

Pada unsur Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**. Kompetensi Pelaksana (U6), dan Perilaku Pelaksana (U7), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Produk yang tercantum dalam standar pelayanan sudah sesuai dengan hasil
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat
- Biaya / tarif pelayanan gratis karena pengguna BPJS
- Penanganan pengaduan pengguna pelayanan dikelola dengan baik
- Sarana prasarana cukup baik
- Petugas kompeten saat melayani pasien
- Prosedur pelayanan sangat mudah dipahami
- Jenis pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan persyaratan

- Petugas sangat ramah dan sopan

44) Poli Eksekutif Kulit dan Kelamin

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.146. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Kulit dan Kelamin RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	27	27	26	28	26	28	29	31	25
NRR Per Unsur	3,38	3,38	3,25	3,50	3,25	3,50	3,63	3,88	3,13
NRR Tertimbang	0,37	0,37	0,36	0,39	0,36	0,39	0,40	0,43	0,34
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,42								
Nilai IKM	85,51								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Eksekutif Kulit dan Kelamin RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,42** dengan **nilai IKM sebesar 85,51** Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif Kulit dan Kelamin RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.147. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Kulit dan Kelamin RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	84,38
U2	Prosedur Pelayanan	84,38
U3	Waktu Pelayanan	81,25
U4	Biaya/Tarif	87,50
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,25
U6	Kompetensi Pelaksana	87,50
U7	Perilaku Pelaksana	90,63
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	96,88
U9	Sarana Prasarana	78,13

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.147 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi yaitu sebesar **96,88** yaitu pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)** nilai IKM terendah sebesar **78,13** pada Sarana dan Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

pada unsur Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), dan pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**. Nilai IKM unsur Perilaku Pelaksana (U7), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**,

3. Umpan Balik dari Responden

- Petugas sangat kompeten
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Sarana prasarana sudah bagus
- Prosedur pelayanan sangat mudah dimengerti
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat, beberapa menyampaikan kurang cepat
- Penanganan pengaduan pengguna pelayanan berfungsi dengan baik namun perlu dioptimalkan kembali
- Persyaratan yang diberikan sudah sesuai dengan jenis layanan
- Biaya / tarif pelayanan gratis
- Produk layanan antara yang tercantum di standar pelayanan sesuai dengan hasil yang diharapkan
- Petugas ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan

45) Poli Eksekutif Pendaftaran

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.148. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Pendaftaran RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	34	34	34	36	35	35	35	34	33
NRR Per Unsur	3,40	3,40	3,40	3,60	3,50	3,50	3,50	3,40	3,30
NRR Tertimbang	0,37	0,37	0,37	0,40	0,39	0,39	0,39	0,37	0,36
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,43								
Nilai IKM	85,68								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Eksekutif Pendaftaran RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,43** dengan **nilai IKM sebesar 85,88**. Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif Pendaftaran RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.149. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Pendaftaran RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	85,00
U2	Prosedur Pelayanan	85,00

U3	Waktu Pelayanan	85,00
U4	Biaya/Tarif	90,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,50
U6	Kompetensi Pelaksana	87,50
U7	Perilaku Pelaksana	87,50
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	85,00
U9	Sarana Prasarana	82,50

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.149 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi yaitu sebesar 90,00 pada unsur Biaya/Tarif (U4), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**, Nilai IKM terendah sebesar 82,50 pada Sarana dan Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sesuai
- Biaya / tarif pelayanan gratis karena pengguna layanan BPJS
- Petugas kompeten dan baik dalam pelayanan
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Produk layanan sesuai dengan hasil yang didapatkan
- Penanganan keluhan berfungsi kurang maksimal, ada yang mengatakan sudah baik pengelolaannya
- Sarana-prasarana cukup baik
- Petugas sopan dengan pasien dan keluarga
- Prosedur pelayanan mudah dipahami

46) Poli Eksekutif Psikologi

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.150. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Psikologi RSUD Kota Salatiga Periode Oktober 2024

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	13	13	13	15	13	14	14	15	12
NRR Per Unsur	3,25	3,25	3,25	3,75	3,25	3,50	3,50	3,75	3,00
NRR Tertimbang	0,36	0,36	0,36	0,41	0,36	0,39	0,39	0,41	0,33
Jumlah NRR IKM	3,41								

Tertimbang	
Nilai IKM	85,23

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Eksekutif Psikologi RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,41** dengan **nilai IKM sebesar 85,23**. Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif Psikologi RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.151. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Psikologi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	81,25
U2	Prosedur Pelayanan	81,25
U3	Waktu Pelayanan	81,25
U4	Biaya/Tarif	93,75
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,25
U6	Kompetensi Pelaksana	87,50
U7	Perilaku Pelaksana	87,50
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	93,75
U9	Sarana Prasarana	75,00

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.151 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi yaitu sebesar **93,75** pada unsur Biaya/Tarif (U4), Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. Nilai IKM terendah sebesar **75,00** pada unsur Sarana dan Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan C (Cukup Baik)**.

Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6) Perilaku Pelaksana (U7), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Sarana-prasarana cukup baik
- Petugas sopan melayani pasien
- Prosedur pelayanan mudah
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sesuai
- Biaya / tariff pelayanan gratis karena pengguna layanan BPJS
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat

- Produk layanan sesuai dengan hasil yang didapatkan
- Penanganan keluhan sudah baik pengelolaannya namun masih perlu dimaksimalkan lagi
- Petugas kompeten

47) Poli Bedah Syaraf Eksekutif

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.152. Hasil Penilaian IKM di Poli Bedah Syaraf Eksekutif RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	21	20	21	22	20	21	21	23	18
NRR Per Unsur	3,50	3,33	3,50	3,67	3,33	3,50	3,50	3,83	3,00
NRR Tertimbang	0,39	0,37	0,39	0,40	0,37	0,39	0,39	0,42	0,33
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,42								
Nilai IKM	85,61								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Bedah Syaraf Eksekutif RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,42** dengan **nilai IKM sebesar 85,61** Dengan nilai tersebut maka Poli Bedah Syaraf RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.153. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Bedah Syaraf Eksekutif RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	87,50
U2	Prosedur Pelayanan	83,33
U3	Waktu Pelayanan	87,50
U4	Biaya/Tarif	91,67
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,33
U6	Kompetensi Pelaksana	87,50
U7	Perilaku Pelaksana	87,50
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	95,83
U9	Sarana Prasarana	75,00

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.153 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi yaitu sebesar **95,83** pada unsur dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**, nilai IKM terendah sebesar **75,00** pada unsur Sarana dan Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan C (Cukup Baik)**.

Biaya/Tarif (U4) pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.
 Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sesuai
- Biaya / tarif pelayanan gratis
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat dan cekatan
- Sarana-prasarana memadai
- Petugas sopan dengan pasien dan keluarga
- Prosedur pelayanan mudah
- Petugas kompeten dan baik dalam pelayanan
- Produk layanan sesuai dengan hasil yang didapatkan
- Penanganan keluhan sudah baik pengelolaannya,

48) Poli Eksekutif Gigi

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.154. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Gigi RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	39	40	39	42	41	40	43	47	38
NRR Per Unsur	3,25	3,33	3,25	3,50	3,42	3,33	3,58	3,92	3,17
NRR Tertimbang	0,36	0,37	0,36	0,39	0,38	0,37	0,39	0,43	0,35
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,40								
Nilai IKM	85,04								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Eksekutif **Gigi** RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,40** dengan **nilai IKM sebesar 85,04**. Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif **Gigi** RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.155. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Gigi RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025

Unsur IKM	Nilai
-----------	-------

U1	Persyaratan	81,25
U2	Prosedur Pelayanan	83,33
U3	Waktu Pelayanan	81,25
U4	Biaya/Tarif	87,50
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,42
U6	Kompetensi Pelaksana	83,33
U7	Perilaku Pelaksana	89,58
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	97,92
U9	Sarana Prasarana	79,17

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.155 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi yaitu sebesar 97,92 pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**, Nilai IKM terendah sebesar 79,17 pada unsur Sarana dan Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

pada unsur pada Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**. Perilaku Pelaksana (U7), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**,

3. Umpan Balik dari Responden

- Produk layanan sesuai dengan hasil yang didapatkan
- Waktu dalam memberikan pelayanan kurang cepat
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sesuai
- Biaya / tarif pelayanan gratis
- Petugas sopan dengan pasien dan keluarga
- Prosedur pelayanan mudah
- Petugas kompeten dan baik dalam pelayanan
- Penanganan keluhan berfungsi kurang maksimal, ada yang mengatakan sudah baik pengelolaannya, dan ada yang tidak mengetahui adanya aduan layanan
- Sarana-prasarana bagus

49) Poli Eksekutif BTKV

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.156. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif BTKV RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan

Jumlah Nilai Per Unsur	U1 20	U2 21	U3 20	U4 22	U5 19	U6 20	U7 22	U8 24	U9 18
NRR Per Unsur	3,33	3,50	3,33	3,67	3,17	3,33	3,67	4,00	3,00
NRR Tertimbang	0,37	0,39	0,37	0,40	0,35	0,37	0,40	0,44	0,33
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,44								
Nilai IKM	85,98								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Eksekutif **BTKV** RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,44** dengan **nilai IKM sebesar 85,98**. Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif **BTKV** RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.157. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif BTKV RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	83,33
U2	Prosedur Pelayanan	87,50
U3	Waktu Pelayanan	83,33
U4	Biaya/Tarif	91,67
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79,17
U6	Kompetensi Pelaksana	83,33
U7	Perilaku Pelaksana	91,67
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	100,00
U9	Sarana Prasarana	75,00

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.157 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi yaitu sebesar **100,00** pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**, Nilai IKM terendah sebesar **75,00** pada unsur Sarana dan Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan C (Cukup Baik)**.

Biaya/Tarif (U4), Perilaku Pelaksana (U7) pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Petugas sopan dengan pasien dan keluarga
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Prosedur pelayanan mudah

- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sesuai
- Biaya / tarif pelayanan gratis
- Petugas kompeten dan baik dalam pelayanan
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat tidak perlu menunggu lama
- Produk layanan sesuai dengan hasil yang didapatkan
- Penanganan keluhan sudah baik pengelolaannya
- Sarana-prasarana memadai

50) Poli Eksekutif Akupuntur

1. Hasil Penilaian IKM

Tabel 4.158. Hasil Penilaian IKM di Poli Eksekutif Akupuntur RSUD Kota Salatiga Periode Juni 2025

Nilai Per Unsur Layanan									
Jumlah Nilai Per Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	10	10	10	11	10	10	11	12	9
NRR Per Unsur	3,33	3,33	3,33	3,67	3,33	3,33	3,67	4,00	3,00
NRR Tertimbang	0,37	0,37	0,37	0,40	0,37	0,37	0,40	0,44	0,33
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,48								
Nilai IKM	87,12								

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Eksekutif Akupuntur RSUD Kota Salatiga menunjukkan **jumlah NRR IKM tertimbang sebesar 3,48** dengan **nilai IKM sebesar 87,12**. Dengan nilai tersebut maka Poli Eksekutif Akupuntur RSUD Kota Salatiga memiliki **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**.

2. Hasil Penilaian IKM Masing - Masing Unsur Pelayanan

Tabel 4.159. Hasil Penilaian IKM Per Unsur di Poli Eksekutif Akupuntur RSUD Kota Salatiga Periode JUNI 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	83,33
U2	Prosedur Pelayanan	83,33
U3	Waktu Pelayanan	83,33
U4	Biaya/Tarif	91,67
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,33
U6	Kompetensi Pelaksana	83,33
U7	Perilaku Pelaksana	91,67
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	100,00
U9	Sarana Prasarana	75,00

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.159 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi yaitu sebesar **100,00** pada Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) pada **Kategori Mutu**

Pelayanan A (Sangat Baik), Nilai IKM terendah sebesar **75,00** pada unsur Sarana dan Prasarana (U9), pada **Kategori Mutu Pelayanan C (Cukup Baik)**.

Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), Waktu Pelayanan (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), pada **Kategori Mutu Pelayanan B (Baik)**. Biaya/Tarif (U4), dan Perilaku Pelaksana (U7), pada **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

3. Umpan Balik dari Responden

- Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya sesuai
- Biaya / tarif pelayanan gratis
- Transparansi pelayanan baik
- Integritas petugas sudah cukup baik
- Petugas kompeten dan baik dalam pelayanan
- Waktu dalam memberikan pelayanan cepat
- Produk layanan sesuai dengan hasil yang didapatkan
- Penanganan sudah baik pengelolaannya
- Sarana-prasarana cukup baik
- Petugas sopan dengan pasien dan keluarga
- Prosedur pelayanan mudah

4.8. Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut PerMenPAN RB Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 RSUD Kota Salatiga

Hasil perhitungan nilai Indeks Keputusan Masyarakat berdasarkan PerMenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Di RSUD Kota Salatiga Tahun 2025, didapatkan **Jumlah NRR IKM Tertimbang sebesar 3,55** dengan **Nilai IKM sebesar 88,70** dengan **Kategori Mutu Pelayanan A, Kinerja Unit (Sangat Baik)**.

Hasil perhitungan nilai indeks Kepuasan masyarakat memperoleh nilai rerata atau NRR masing-masing unsur yang dinilai untuk mengetahui mutu pelayanan di RSUD Kota Salatiga, Unsur IKM : Persyaratan (U1), Prosedur Pelayanan (U2) Waktu Pelayanan (U3), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Sarana dan Prasarana (U9), Integritas Petugas Layanan (U11) **Kategori Mutu Pelayanan B, Kinerja Unit (Baik)**, sedangkan Biaya / Tarif (U4), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), dan Transparansi Pelayanan (U10) **Kategori Mutu Pelayanan A, Kinerja Unit (Sangat Baik)**.

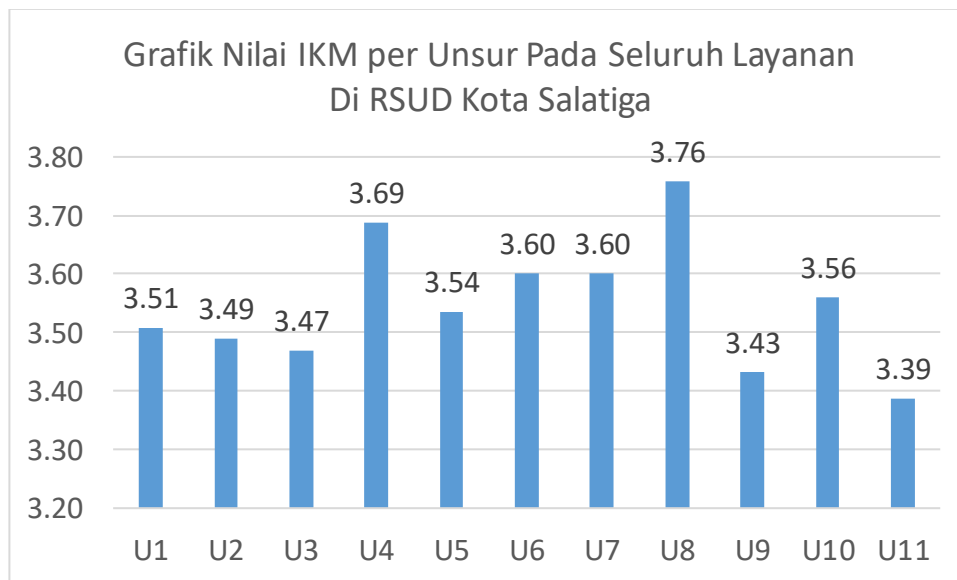
Tabel 4.160. Hasil Penilaian IKM Per Unsur Pelayanan Periode JUNI Tahun 2025

Unsur IKM		Nilai
U1	Persyaratan	87,69
U2	Prosedur Pelayanan	87,22
U3	Waktu Pelayanan	86,74
U4	Biaya/Tarif	92,21
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,38
U6	Kompetensi Pelaksana	90,02
U7	Perilaku Pelaksana	90,00
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	93,94
U9	Sarana Prasarana	85,79

Hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.155 menunjukkan bahwa nilai IKM tertinggi terletak pada Penanganan pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) yaitu sebesar 93,94 dengan **Kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**.

Berdasarkan hasil survei IKM per unsur pada seluruh pelayanan di RSUD Kota Salatiga seperti terlihat pada grafik berikut:

Grafik 4.3. Indeks Kepuasan Masyarakat pada layanan Rawat Inap dan Rawat Jalan RSUD Kota Salatiga



Berdasarkan Grafik IKM seluruh pelayanan di RSUD Kota Salatiga Baik Layanan Rawat Inap dan Layanan Rawat Jalan menunjukkan unsur yang paling besar terjadi pada unsur U8 sebesar 3,76 point sedangkan unsur yang paling rendah terjadi pada U11 masing-masing sebesar 3,39 point.

4.9. Ringkasan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Salatiga Pada Bulan Juni 2025, didapatkan ringkasan sebagai berikut :

Tabel 4.161. Ringkasan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Poin Penilaian	Hasil Penilaian
----	----------------	-----------------

1.	Nilai IKM	3,55
2.	Nilai IKM Konversi	88,70
3.	Kategori	Sangat Baik
4.	Unsur Terendah	U9 : Sarana Prasarana
5.	Unsur Tertinggi	U8 : Penanganan pengaduan, masukan dan saran Pelayanan (93,94)
6.	Unsur yang Diprioritaskan ditingkatkan	U9 : Sarana Prasarana
7.	Unsur yang perlu dipertahankan	U1 : Persyaratan U2 : Prosedur Pelayanan U4 : Biaya / Tarif U5 : Produk spesifikasi jenis pelayanan U6 : Kompetensi Pelaksana U7 : Perilaku Pelaksana U8 : Penanganan pengaduan, masukan dan saran U9 : Sarana Prasarana
8.	Unsur yang perlu segera mendapatkan tindak lanjut	U9 : Sarana Prasarana

Tabel 4.162. Rincian Hasil IKM Tiap Unit Pelayanan

No	Kesimpulan	Poli TB Dot	Poli VCT & CST	Poli Jantung	Poli Kandungan	Poli Mata
1	Nilai IKM	3,65	3,73	3,56	3,39	3,72
2	Nilai IKM Konversi	91,23	93,18	89,09	84,85	93,09
3	Kategori	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
4	Nilai Tiap Unsur					
	U1	85,71	87,50	87,50	79,76	94,00
	U2	85,71	87,50	92,50	82,14	94,00
	U3	85,71	87,50	90,00	84,52	91,00
	U4	96,43	100,00	90,00	89,29	97,00
	U5	89,29	87,50	87,50	80,95	97,00
	U6	92,86	100,00	87,50	86,90	96,00
	U7	89,29	100,00	92,50	89,29	96,00
	U8	96,43	100,00	95,00	96,43	93,00
	U9	92,86	87,50	82,50	78,57	93,00
5	Unsur Terendah	U1,U2,U3	U1,U2,U3U5,U9	U9	U9	U3
6	Unsur Tertinggi	U4,U8,	U4,U6,U7,U8,	U8	U8	U4,U5

Tabel 4.163. Rincian Hasil IKM Tiap Unit Pelayanan

No	Kesimpulan	Poli Gigi	Poli Anak	Pelayanan Gizi	Poli Umum	Poli Urologi	Poli Kulit & Kelamin
1	Nilai IKM	3,39	3,48	3,40	3,39	3,55	3,43
2	Nilai IKM Konversi	84,72	86,96	85,00	84,77	88,87	85,80
3	Kategori	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik

4	Nilai Tiap Unsur						
	U1	79,17	81,58	90,00	80,00	87,93	79,69
	U2	83,33	86,84	80,00	82,50	87,07	84,38
	U3	84,72	89,47	90,00	85,00	83,62	85,94
	U4	88,89	84,21	95,00	90,00	87,93	87,50
	U5	79,17	82,89	90,00	80,00	87,07	84,38
	U6	87,50	90,79	90,00	85,00	87,07	87,50
	U7	90,28	90,79	90,00	87,50	87,93	89,06
	U8	95,83	97,37	75,00	92,50	99,14	96,88
	U9	77,78	80,26	80,00	80,00	87,93	79,69
5	Unsur Terendah	U9	U1	U8	U1,U5,U9	U3	U1,U9
6	Unsur Tertinggi	U8	U8	U4	U8	U8	U8

Tabel 4.164. Rincian Hasil IKM Tiap Unit Pelayanan

No	Kesimpulan	Poli Penyakit Dalam	Poli Bedah	Poli Syaraf	Poli THT	Poli Paru	Poli Jiwa
1	Nilai IKM	3,43	3,43	3,36	3,48	3,38	3,37
2	Nilai IKM Konversi	85,80	85,74	84,09	87,01	84,58	84,32
3	Kategori	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
4	Nilai Tiap Unsur						
	U1	85,42	86,36	81,25	78,57	87,50	85,00
	U2	85,42	86,36	81,25	87,50	78,57	85,00
	U3	85,42	81,82	81,25	89,29	80,36	75,00
	U4	89,58	88,64	81,25	90,18	91,07	87,50
	U5	85,42	86,36	87,50	78,57	80,36	87,50
	U6	85,42	86,36	81,25	90,18	85,71	82,50
	U7	87,50	88,64	81,25	91,96	89,29	85,00
	U8	89,58	93,18	93,75	97,32	92,86	90,00
	U9	81,25	79,55	87,50	79,46	80,36	82,50
5	Unsur Terendah	U9	U9	U1,U2,U3,U4,U6,U7	U1,U5	U2	U3
6	Unsur Tertinggi	U4,U8,U10	U8	U8	U8	U8	U8

Tabel 4.165. Rincian Hasil IKM Tiap Unit Pelayanan

No	Kesimpulan	Poli Ortopedi	HD	Satpam	Pelayanan Akupuntur	Endoscopy	Radiologi
1	Nilai IKM	3,58	3,84	3,70	3,45	3,40	3,80
2	Nilai IKM Konversi	89,44	95,95	92,50	86,36	85,00	94,89
3	Kategori	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik
4	Nilai Tiap Unsur						
	U1	88,24	96,20	92,50	85,71	85,00	100,00
	U2	88,24	97,28	95,00	85,71	85,00	93,75
	U3	89,71	95,65	92,50	85,71	75,00	93,75
	U4	85,29	98,37	97,50	89,29	85,00	100,00
	U5	89,71	97,28	92,50	85,71	85,00	100,00
	U6	88,24	97,83	90,00	89,29	85,00	93,75
	U7	89,71	96,20	95,00	89,29	85,00	87,50
	U8	95,59	92,93	87,50	92,86	90,00	100,00
	U9	86,76	97,83	90,00	78,57	90,00	100,00
5	Unsur	U4	U8,U9	U8	U9	U3	U8

	Terendah						
6	Unsur Tertinggi	U8	U4	U4	U8	U8,U9	U1,U4,U5,U8,U9

Tabel 4.166. Rincian Hasil IKM Tiap Unit Pelayanan

No	Kesimpulan	Laboratorium	Farmasi	IGD	Rehabilitasi Medik	Pendaftaran	Parkir
1	Nilai IKM	3,36	3,84	3,75	3,53	3,71	3,80
2	Nilai IKM Konversi	84,09	95,91	93,75	88,13	92,77	94,91
3	Kategori	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
4	Nilai Tiap Unsur						
	U1	91,67	96,25	93,75	91,67	90,91	95,24
	U2	83,33	96,25	93,75	86,11	93,18	96,43
	U3	87,50	92,50	87,50	83,33	87,50	95,24
	U4	83,33	98,75	100,00	100,00	97,73	98,81
	U5	79,17	97,50	93,75	91,67	94,32	97,62
	U6	87,50	98,75	100,00	91,67	97,73	97,62
	U7	87,50	93,75	87,50	83,33	90,91	96,43
	U8	79,17	93,75	100,00	75,00	95,45	91,67
	U9	87,50	97,50	87,50	88,89	92,05	97,62
5	Unsur Terendah	U8	U3	U3,U7,U9	U8	U3	U8
6	Unsur Tertinggi	U1	U4	U4,U6,U8	U4	U4,U6	U4

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

1. Dari hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan PermenPAN & RB No 14 tahun 2017, periode Juni 2025, IKM Pelayanan RSUD Kota Salatiga yaitu sebesar **3,55** artinya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD Kota Salatiga sebesar **88,70** dengan **Kategori Mutu Pelayanan A (SANGAT BAIK)**
2. Hasil penilaian IKM dari nilai tertinggi yaitu **Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)** 93,94; **Biaya / Tarif (U4)** 92,21; **Kompetensi Pelaksana (U6)** 90,02; **Perilaku Pelaksana (U7)** 90,00; **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)** 88,38; **Persyaratan (U1)** 87,69; **Prosedur Pelayanan (U2)** 87,22; **Waktu Pelayanan (U3)** 86,74; **Prasarana (U9)** 85,79. Semua unsur pelayanan telah berhasil memenuhi harapan pelanggan, sehingga harus dipertahankan ada beberapa unsur yang perlu di prioritaskan untuk ditingkatkan adalah Sarana Prasarana karena mempunyai skor terendah.
3. Hasil pengukuran IKM berdasar instalasi tertinggi yaitu **HEMODIALISA** 95,95, **FARMASI** 95,91, **POLI PARU (EKSEKUTIF)** 95,83, **MELATI** 95,54, **ICU** 95,45, **ANGGREK** 95,37, **FLAMBOYAN 1** 95,27, **WIJAYA KUSUMA 2** 95,23, **BEDAH SYARAF** 95,00, **PARKIR** 94,91.

4. Hasil survei Kepuasan Masyarakat RSUD Kota Salatiga bulan Juni 2025 menunjukkan adanya peningkatan pelayanan publik RSUD Kota Salatiga telah memberikan hasil dengan **Kategori Mutu Pelayanan A (SANGAT BAIK)**.

5.2. Rekomendasi

1. Penambahan tenaga medis dalam beberapa unit terutama pada bagian farmasi dan poli diperlukan agar meningkatkan efisiensi pekerjaan.
2. Peningkatan transparansi pelayanan meliputi penyediaan akses informasi yang mudah, penggunaan teknologi informasi, peningkatan partisipasi masyarakat, dan penguatan mekanisme pengawasan.
3. Pengembangan nilai-nilai seperti kejujuran, tanggungjawab, dan transparansi, serta penerapan prinsip-prinsip etika dan kepatuhan dalam pelayanan.
4. Beberapa sarana prasarana pada unit dan bangsal perlu dilakukan perawatan secara berkala. Terlihat peralatan yang rusak atau sudah tidak layak pakai segera diperbaiki dan diganti agar kenyamanan dan keamanan pasien terjaga, beberapa kamar mandi kurang bersih, atap rusak, lantai pecah, bercak noda dilantai kamar mandi.
5. Pembinaan dan pengawasan yang lebih intensif diperlukan untuk peserta didik magang dalam melayani pasien terlihat kurang memberikan pelayanan yang maksimal.
6. Penangan pengaduan, saran, masukan masih perlu disosialisasikan baik tempat, prosedur, alur dll karena beberapa pasien tidak tahu dengan penanganan pengaduan, dengan sosialisasi secara terprogram/berkelanjutan diharap mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik RSUD Kota Salatiga.
7. Pendisiplinan petugas dalam waktu pelayanan perlu ditingkatkan agar kelancaran pelayanan pasien tidak terganggu
8. Keramahan dan kesopanan petugas terhadap pasien dan pengunjung perlu ditingkatkan pada semua lini dokter, perawat, cleaning sevice, petugas administrasi, poliklinik, rawat inap dll.
9. Koordinasi dan pengintegrasian semua lini di RSUD Kota Salatiga perlu dioptimalkan dengan berfokus pada *patient centered care* sehingga akan tercipta keselamatan dan kepuasan masyarakat yang terus meningkat.

**KOTA SALATIGA
PERIODE JUNI 2025**

NILAI IKM 88,70

**RESPONDEN BERJUMLAH 1015
PELAYANAN RAWAT INAP 542 RESPONDEN & PELAYANAN RAWAT
JALAN 473 RESPONDEN**

**LAMPIRAN
FOTO DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



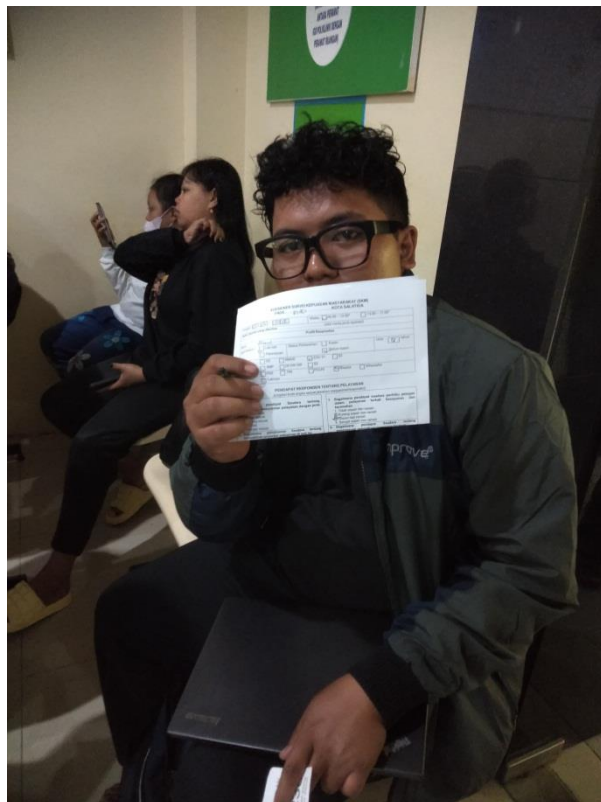
PENGAMBILAN DATA DILAPANGAN



PENGAMBILAN DATA DILAPANGAN



PENGAMBILAN DATA DILAPANGAN



PENGAMBILAN DATA DILAPANGAN



PENGAMBILAN DATA DILAPANGAN



KERAMIK SELASAR DEPAN RUANG RADIOLOGI PECAH



PINTU RUANG ANGGREK SERET SAAT DUBUKA



ATAP RUSAK DI POLI UMUM



PINTU KAMAR MANDI POLI UROLOGI SUSAH DITUTUP



PLAFON RUSAK RUANG TERATAI



PLAFON PECAH POLI THT



TOILET MASJID TOMBOLNYA TIDAK BERFUNGSI

**REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT SURVEY
KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I
TAHUN 2025**



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA SALATIGA

**Jl. Osamaliki No. 19 Salatiga, Kode Pos 50721 Telepon
(0298) 324074, Faks (0298) 321925**

Situs: <https://rsud.salatiga.go.id>, Surat Elektronik: rsud@salatiga.go.id

BAB I PENDAHULUAN

Penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik (*good goovernance*) salah satunya tercermin dari kualitas pelayanan publik. Salah satu karakteristik yang melekat pada *good goovernance*, yaitu mengandung nilai-nilai yang membuat pemerintah dapat secara efektif mewujudkan kesejahteraan bersama (Efisiensi, Keadilan dan daya tanggap) Tujuannya untuk mendekatkan pelayanan publik dengan seluruh lapisan masyarakat selaku citizen yang berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah daerah dalam pasal 31 Ayat 1 disebutkan bahwa dalam pelaksanaan desentralisasi dilakukan penataan daerah. Penataan daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diantaranya ditujukan untuk mewujudkan efektifitas penyelenggaraan pemerintah daerah; mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat yaitu mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik serta memelihara keunikan adat istiadat, tradisi, dan budaya Daerah. Dimana dalam undang undang tersebut membahas bagaimana percepatan pelayanan publik demi mempercepat kesejahteraan masyarakat.

Pada tahun 2009 telah diterbitkan undang No. 25 Tahun 2009 tetang pelayanan publik, hal ini dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan masyarakat, dalam undang-undang ini yang di maksud pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang di bentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Penerima manfaat pelayanan publik adalah masyarakat, sehingga kepuasan publik adalah ukuran utama dari tercapainya tujuan suatu layanan publik. Undang-undang 23 tahun 2014 pasal 345, menyatakan pemerintah daerah wajib membangun menejemen pelayanan publik yang mengacu pada asas-asas pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 344 ayat (2) meliputi : Pelaksanaan pelayanan: pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyrakat; pelayanan konsultasi; dan pelayanan publik lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Salatiga sebagai institusi pelayanan publik milik pemerintah kota salatiga berusaha mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Penilaian atau evaluasi atas kinerja penyelenggara pelayanan publik perlu dilakukan oleh RSUD kota Salatiga.

Hal ini sesuai dengan amanat pasal 38 ayat (1) dan (2) undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, yang dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasar standart pelayanan. Sesuai dengan PermenPAN & RB No.14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, maka RSUD sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal setahun sekali dan hasilnya wajib dipublikasikan. Dengan pelayanan publik yang terukur melalui survei kepuasan masyarakat maka rumah sakit akan terus berbenah untuk menjadi lebih baik sesuai dengan harapan masyarakat.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan target yang harus dicapai oleh semua institusi penyelenggara. Survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Analisis dari survei ini bermanfaat untuk mengetahui kelemahan atau kekuatan dari penyelenggara pelayanan publik, bahan untuk perbaikan layanan dan mendorong partisipasi aktif masyarakat untuk mengawasi penyelenggara pelayanan publik.

RSUD Kota Salatiga Untuk mendapatkan hasil penilaian kepuasan masyarakat sesuai dengan indikator kinerja yang telah ditetapkan dan perlunya untuk mengikuti regulasi pelayanan publik, maka dilakukan pengukuran kepuasan masyarakat. RSUD Kota Salatiga melaksanakan survei kepuasan pelanggan untuk mengetahui kepuasan masyarakat sebagai salah satu pengukuran indikator kinerja pelayanan, dengan survei kepuasan masyarakat akan terukur sejauh mana pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

BAB II REKOMENDASI

1. Penambahan tenaga medis dalam beberapa unit terutama pada bagian farmasi dan poli diperlukan agar meningkatkan efisiensi pekerjaan.
2. Peningkatan transparansi pelayanan meliputi penyediaan akses informasi yang mudah, penggunaan teknologi informasi, peningkatan partisipasi masyarakat, dan penguatan mekanisme pengawasan.
3. Pengembangan nilai-nilai seperti kejujuran, tanggungjawab, dan transparansi, serta penerapan prinsip-prinsip etika dan kepatuhan dalam pelayanan.
4. Beberapa sarana prasarana pada unit dan bangsal perlu dilakukan perawatan secara berkala. Terlihat peralatan yang rusak atau sudah tidak layak pakai segera diperbaiki dan diganti agar kenyamanan dan keamanan pasien terjaga, beberapa kamar mandi kurang bersih, atap rusak, lantai pecah, bercak noda dilantai kamar mandi.
5. Pembinaan dan pengawasan yang lebih intensif diperlukan untuk peserta didik magang dalam melayani pasien terlihat kurang memberikan pelayanan yang maksimal.
6. Penangan pengaduan, saran, masukan masih perlu disosialisasikan baik tempat, prosedur, alur dll karena beberapa pasien tidak tahu dengan penanganan pengaduan, dengan sosialisasi secara terprogram/berkelanjutan diharap mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik RSUD Kota Salatiga.
7. Pendisiplinan petugas dalam waktu pelayanan perlu ditingkatkan agar kelancaran pelayanan pasien tidak terganggu
8. Keramahan dan kesopanan petugas terhadap pasien dan pengunjung perlu ditingkatkan pada semua lini dokter, perawat, cleaning sevice, petugas administrasi, poliklinik, rawat inap dll.
9. Koordinasi dan pengintegrasian semua lini di RSUD Kota Salatiga perlu dioptimalkan dengan berfokus pada *patient centered care* sehingga akan tercipta keselamatan dan kepuasan masyarakat yang terus meningkat..

BAB III

RENCANA TINDAK LANJUT

PERBAIKAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I RSUD KOTA SALATIGA TAHUN 2025

Survei Kepuasan Pelanggan dalam menyelenggarakan pelayanan publik wajib dilakukan dipelayanan kesehatan khususnya rumah sakit. Hal ini dilakukan untuk mengukur sejauh mana pelayanan pada masyarakat tersebut sudah memenuhi harapan pasien, RSUD Kota Salatiga sebagai salah satu organisasi penyelenggaraan pelayanan publik melakukan survei kepuasan masyarakat dua kali dalam setahun sesuai dengan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Permen PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017, survei kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui kinerja pelayanan yang dilihat dari kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil dari survei kepuasan akan berguna untuk mengukur kinerja pelayanan sebagai bahan evaluasi penyelenggaraan pelayanan rumah sakit dalam pelayanan publik.

Untuk menghasilkan data kepuasan pelanggan yang akurat dan kontinyu maka kegiatan survei kepuasan masyarakat idealnya dilaksanakan dua kali dalam satu tahun dan dilaksanakan secara netral dan independen. Peningkatan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan menjadi ukuran kinerja RSUD sebagai BLUD yang dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

5. Dari hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan PermenPAN & RB No 14 tahun 2017, periode Juni 2025, IKM Pelayanan RSUD Kota Salatiga yaitu sebesar 3,55 artinya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD Kota Salatiga sebesar 88,70 dengan Kategori Mutu Pelayanan A (SANGAT BAIK)
6. Hasil penilaian IKM dari nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) 93,94; Biaya / Tarif (U4) 92,21; Kompetensi Pelaksana (U6) 90,02; Perilaku Pelaksana (U7) 90,00; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) 88,38; Persyaratan (U1) 87,69; Prosedur Pelayanan (U2) 87,22; Waktu Pelayanan (U3) 86,74; Prasarana (U9) 85,79. Semua unsur pelayanan telah berhasil memenuhi harapan pelanggan, sehingga harus dipertahankan ada beberapa unsur yang perlu di prioritaskan untuk ditingkatkan adalah Sarana Prasarana karena mempunyai skor terendah.
7. Hasil pengukuran IKM berdasar instalasi tertinggi yaitu HEMODIALISA 95,95, FARMASI 95,91, POLI PARU (EKSEKUTIF) 95,83, MELATI 95,54, ICU 95,45, ANGGREK 95,37, FLAMBOYAN 1 95,27, WIJAYA KUSUMA 2 95,23, BEDAH SYARAF 95,00, PARKIR 94,91.

8. Hasil survei Kepuasan Masyarakat RSUD Kota Salatiga bulan Juni 2025 menunjukkan adanya peningkatan pelayanan publik RSUD Kota Salatiga telah memberikan hasil dengan Kategori Mutu Pelayanan A (SANGAT BAIK).

Rencana Tindak Lanjut untuk perbaikan hasil survei kepuasan masyarakat sesuai dengan urutan hasil terendah sesuai tertuang didalam tabel berikut :

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu Tahun (Jangka Pendek) Per Triwulan				Penanggung Jawab
			1	2	3	4	
1.	Beberapa sarana prasarana pada unit dan bangsal perlu dilakukan perawatan secara berkala. Terlihat peralatan yang rusak atau sudah tidak layak pakai segera diperbaiki dan diganti agar kenyamanan dan keamanan pasien terjaga, beberapa kamar mandi kurang bersih, atap rusak, lantai pecah, bercak noda dilantai kamar mandi.	Perbaikan di beberapa lini dalam rekomendasi			V		<ul style="list-style-type: none"> - Bagian Administrasi, Umum & BMD - Bidang Pelayanan Penunjang
2.	Penambahan tenaga medis dalam beberapa unit terutama pada bagian farmasi dan poli diperlukan agar meningkatkan efisiensi pekerjaan	Optimalisasi SDM dan Pemanfaatan E-RM			V		<ul style="list-style-type: none"> - Bagian Administrasi, Umum & BMD - Bidang Pelayanan Penunjang

3	Keramahan dan kesopanan petugas terhadap pasien dan pengunjung perlu ditingkatkan pada semua lini dokter, perawat, cleaning sevice, petugas administrasi, poliklinik, rawat inap dll.	- Monitoring - Pelatihan Excelent Service			V V	- Bagian Administrasi dan Keuangan - Bidang Pelayanan
4	SDM : Perlu pembinaan dan pengawasan yang lebih intensif untuk perawat magang dalam melayani pasien	Bimbingan dan pengawasan terhadap siswa magang			V	• Bagian Administrasi, Umum & BMD • Bidang Pelayanan Penunjang
5.	Peningkatan transparansi pelayanan meliputi penyediaan akses informasi yang mudah, penggunaan teknologi informasi, peningkatan partisipasi masyarakat, dan penguatan mekanisme pengawasan.	Optimalisasi Humas , customer Service dan instalasi PKRS			V	Bagian Humas & Pemasaran

Salatiga, Juni 2025

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KOTA SALATIGA



dr. RIANI ISYANA PRAMASANTHI, M.Kes

Pembina Tk.I

NIP. 19760204 200501 2 012

