



UPTD RSUD PANTI NUGROHO
MELAYANI SEPENUH HATI



★★★★★
PARIPURNA
LEMBAGA AKREDITASI
RUMAH SAKIT INDONESIA

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UPTD RSUD PANTI NUGROHO SEMESTER I TAHUN 2025



Jl. Soekarno Hatta Km. 02 Karangmanyar, Kalimanah



rspantinugroho.purbalinggakab.go.id



(0281) 891434



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Umum Daerah Panti Nugroho Semester I Tahun 2025 dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku.

Laporan ini merupakan gambaran/tolak ukur pelayanan UPTD RSUD Panti Nugroho pada semester I tahun 2025 berdasarkan persepsi dan umpan balik dari masyarakat atau pasien sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang kurang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit guna mewujudkan pelayanan rumah sakit yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Apabila dalam penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Rumah Sakit Umum Daerah Panti Nugroho Semester I Tahun 2025 ini masih ada kekurangan atau ketidaksesuaian, kami mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk mencapai kinerja yang maksimal demi kepuasan dan loyalitas pelanggan UPTD RSUD Panti Nugroho Kabupaten Purbalingga.

Purbalingga, 28 Juni 2025

Direktur UPTD RSUD Panti Nugroho

Kabupaten Purbalingga



Wahyu Alam Mardika, SKM., M.Kes.

NIP 19850407 200903 1 005

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana Survei	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	7
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.3 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.4 Tren Nilai SKM	10
BAB V KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan UPTD RSUD Panti Nugroho sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Purbalingga, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh UPTD RSUD Panti Nugroho Kabupaten Purbalingga.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri UPTD RSUD Panti Nugroho Kabupaten Purbalingga dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPTD RSUD Panti Nugroho Kabupaten Purbalingga adalah tim yang sesuai dengan Surat Keputusan (SK) Direktur UPTD RSUD Panti Nugroho No 445.64/4364/X/2023 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada UPTD RSUD Panti Nugroho.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online melalui scan *barcode* atau *link* dari aplikasi alpukat yang terpasang di beberapa lingkungan rumah sakit dan diisi oleh pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM UPTD RSUD Panti Nugroho Kabupaten Purbalingga adalah sebagai berikut:

- **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- **Waktu pelayanan** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- **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.
- **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

- **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di rawat inap dan rawat jalan UPTD RSUD Panti Nugroho Kabupaten Purbalingga pada saat pasien mendapatkan pelayanan rumah sakit. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui scan *barcode* atau *link* kuesioner dari aplikasi alpukat yang terpasang di beberapa lingkungan rumah sakit. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.1 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat UPTD RSUD Panti Nugroho

NO	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN	JUMLAH HARI KERJA
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Februari - Mei 2025	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	12
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	12

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada UPTD RSUD Panti Nugroho Kabupaten Purbalingga. Selanjutnya responden yang melakukan pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk seluruh jenis pelayanan dalam periode semester I tahun 2025 terkumpul sebanyak 153 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode I tahun 2025 yaitu sebanyak 153 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Rincian Responden SKM Semester I Tahun 2025

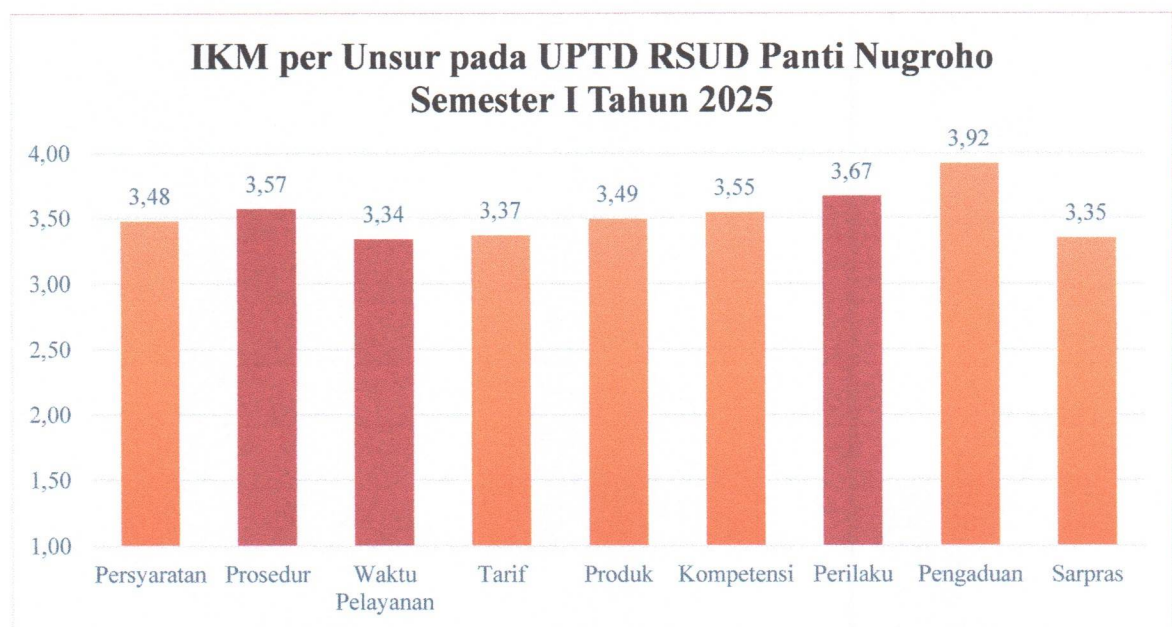
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Usia	17-44 tahun	140	92%
		45-59 tahun	12	8%
		60-69 tahun	0	0%
		70-79 tahun	0	0%
		80-89 tahun	1	1%
			153	100%
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	44	29%
		Perempuan	109	71%
			153	100%
3	Pendidikan	SD ke bawah	6	4%
		SMP	13	8%
		SMA	72	47%
		DIII	23	15%
		SI	37	24%
		S2	2	1%
			153	100%
4	Pekerjaan	PNS	13	8%
		PPPK	4	3%
		Polisi	1	1%
		TNI	1	1%
		Wirausaha	9	6%
		Karyawan Swasta	24	16%
		Buruh Harian Lepas	2	1%
		Petani	1	1%
		Ibu Rumah Tangga (IRT)	11	7%
		Lainnya	87	57%
			153	100%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.2 Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,48	3,57	3,34	3,37	3,49	3,55	3,67	3,92	3,35
Kategori	B	A	B	B	B	A	A	A	B
IKM Unit Layanan	88,07 (B atau “Baik”)								



Gambar 3.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu penyelesaian pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,34, Selanjutnya sarana dan prasarana dengan nilai 3,35 adalah nilai terendah kedua. Tarif pelayanan yaitu 3,37 masuk dalam nilai terendah ketiga pada unsur pelayanan.
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan dengan nilai 3,92 mendapatkan nilai tertinggi dari unsur layanan, dan perilaku petugas (3,67) serta prosedur pelayanan (3,57) mendapatkan nilai tertinggi berikutnya.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui aplikasi “*alpukat*”, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

1. Waktu pelayanan diusahakan tepat waktu, sesuai jadwal yang disampaikan.
2. RSUD yang nyaman, kemaren lahiran SC disini pakai BPJS pelayanannya bagus. Para staf ramah dan gerak cepat (gercep). Kamar kelas 3 sudah bagus bersih dan berAC, meski kurang dingin kalo ruangan lagi full. Kebetulan kemaren seruangan hanya terisi 2 orang, jadi cukup kerasa dingin ACnya. Terima kasih RSUD Panti Nugroho dan seluruh staf yang bertugas.
3. Ditingkatkan lagi untuk pendaftaran onlinenya dan dibuatkan rekam medis secara *online* sehingga pasien bisa melihat di aplikasi.

Permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan yang mendapat nilai terendah antara lain :

1. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat, meliputi:
 - a. Layanan registrasi *online* sebenarnya sudah mulai dilakukan, namun masih ada masyarakat yang melakukan registrasi langsung datang ke lokasi layanan sehingga mereka tidak tahu perkiraan waktu mereka diperiksa. Hal inilah yang meningkatkan lamanya waktu tunggu pelayanan.
 - b. Praktek dokter spesialis sering mundur dari jadwal pelayanan, hal ini dikarenakan ada tindakan dokter yang mendadak sehingga mengharuskan dokter spesialis untuk melakukan tindakan segera dan pasien harus menunggu lebih lama untuk mendapat pelayanan.

2. Sarana dan prasarana masih perlu ditingkatkan meliputi :
 - a. Ruang tunggu pasien rawat jalan masih kurang.
 - b. Adanya AC yang kurang dingin terutama pada ruang rawat inap.

3. Tarif Pelayanan

Tarif pelayanan yang ditetapkan pada RSUD Panti Nugroho sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa yang telah diperoleh selanjutnya dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Hal tersebut dilakukan dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPTD RSUD Panti Nugroho pada semester I tahun 2025, yang menjadi unsur prioritas perbaikan untuk ditindaklanjuti adalah waktu pelayanan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.1 Tabel Rencana Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2025

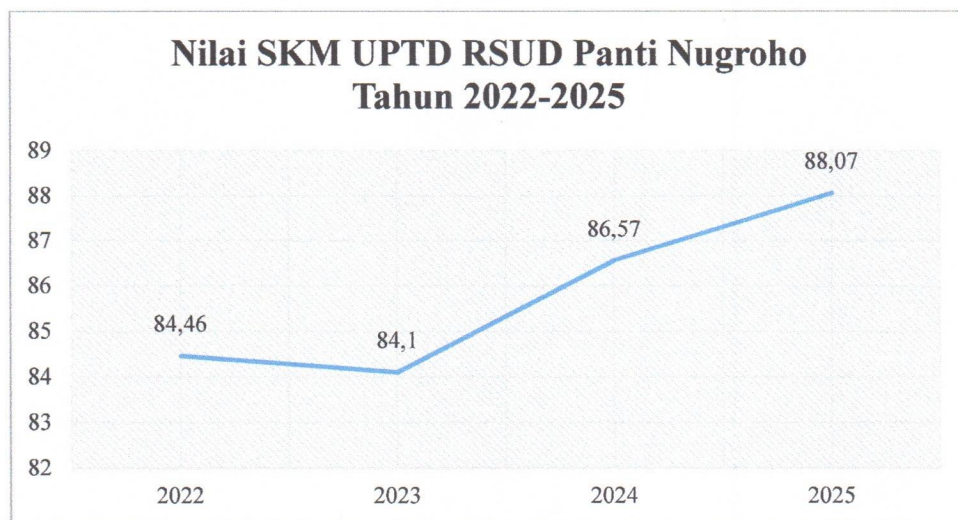
Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
		TW I	TW II	TW III	TW IV	
Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi pendaftaran <i>online</i>	√	√	√	√	Humas
	Rapat koordinasi dengan komite medis	√	√	√	√	Kasie Pelayanan Medis
Sarana dan Prasarana	Perbaikan dan pemenuhan sarana dan prasarana	√	√	√	√	Ka.Sub Bag Tata Usaha dan Ka.Sub Bag Keuangan

Tarif Pelayanan	Melakukan <i>review</i> ulang tarif pelayanan rumah sakit			√	√	Ka. Sub Bag Keuangan dan Ka. Sub Bag Rekam Medis
------------------------	---	--	--	---	---	---

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Tren tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan UPTD RSUD Panti Nugroho Kabupaten Purbalingga tahun 2022-2025 dapat dilihat melalui grafik berikut:



Gambar 4.1 Tren Nilai SKM UPTD RSUD Panti Nugroho Tahun 2022-2025

Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada UPTD RSUD Panti Nugroho tahun 2025 mengalami kenaikan dari 3 (tiga) tahun sebelumnya.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di UPTD RSUD Panti Nugroho Kabupaten Purbalingga, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang “**Baik**” dengan nilai SKM 88,07.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah yaitu waktu pelayanan, sarana dan prasarana serta biaya/tarif pelayanan.
- Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan, perilaku petugas serta sistem, mekanisme dan prosedur,

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online melalui scan *barcode* atau kode QR yang diambil pada aplikasi “alpukat”, kemudian dipasang di lingkungan pelayanan rumah sakit serta tautan *link* kuesioner yang dibagikan kepada pengguna layanan.



2. Hasil Pengolahan Data

INDEKS KEPUJASAN MASYARAKAT (IKM)
UPTD RSUD PANTI NUGROHO
KABUPATEN PURBALINGGA
2025

NILAI IKM	Layanan di UPTD RSUD PANTI NUGROHO
88.07	RESPONDEN Jumlah: 153 Orang Jenis kelamin: L = 44 Orang / P = 109 Orang Pendidikan: SD 6 Orang SMP 13 Orang SMA 72 Orang DIII 23 Orang S1 37 Orang S2 2 Orang S2 0 Orang Periode Survey : 2025-01-01 - 2025-12-31

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT



ULASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN : UPTD RSUD PANTI NUGROHO

Periode : 2025-01-01-2025-12-31

No	Ulasan
----	--------

- | | |
|----|---|
| 1 | Tingkatkan fasilitas |
| 2 | mantappp... |
| 3 | Tingkatkan fasilitas |
| 4 | Tingkatkan fasilitas pelayanan |
| 5 | Tingkatkan lagi untuk pelayanan dan peralatannya |
| 6 | Sudah baik, semoga makin baik kedepannya |
| 7 | Good job >Yp |
| 8 | Pelayanan jipat bagus, minta file karena berkasnya hilang langsung direspon dan dikirim berkasnya oleh pegawai jipat. Pelayanan baik dan petugasnya juga ramah |
| 9 | Alhamdulillah, dari lahiran anak pertama sampai sekarang anak ke dua, semua bersalin di RSUD Panti Nugroho, tempatnya bersih nyaman, pelayanan ramah, & dokter nya juga sangat ramah |
| 10 | Pelayanan bagus. Petugas nya bagus sangat melayani |
| 11 | Dari promil sampai melahirkan pelayanannya best semua. Setelah bayi lahir semua berkas diurus dan dibantu sama petugas jipat untuk pembuatan bpjs, akta, kk dan kia. Terimakasih banyak RSPN telah membersamai perjalanan kami. |
| 12 | Pelayanan ramah dan cepat ditanggapi |
| 13 | Pelayanan memuaskan, ramah tamah, sepenuh hati, para petugas yg jelas dan lugas ketika menyampaikan informasi |
| 14 | Tempatnya nyaman.dan pelayanan sangat ramah |
| 15 | - |
| 16 | Dokternya sangat Ramah dan memberikan informasi dengan baik |
| 17 | Tingkatkan pelayanan yg lebih optimal |
| 18 | Tingkatkan kualitas pelayanan yang lebih optimal |
| 19 | Selalu berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat |
| 20 | Di usahakan tept waktu, sesuai dengan yang disampaikan |
| 21 | sudah baik |
| 22 | ruangan bersih, teruskan |
| 23 | pertahankan kualitas pelayanan |
| 24 | sudah cukup baik |
| 25 | Tingkatkan lagi agar lebih baik |
| 26 | sudah sangat baik |

No	Ulasan
27	sudah sangat baik
28	sudah sangat baik
29	Pelayanan sudah cukup baik.Tingkatkan kembali pelayanan dan skill petugas untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan lebih maju lagi. Semangat terus !!!
30	Tingkatkan fasilitas Ø>ö
31	Mohon untuk proses obat/farmasi dipercepat Menunggu 2 antrian non racik bisa sampai 1 jam itu terlalu lama
32	AC Kurang dingin
33	Cukup baik
34	Saat panggil no antrian baiknya pakai mic biar terdengar dengan baik. Selebihnya sudah cukup baik
35	Sudah cukup bagus, pertahankan pelayanan dan boleh ditingkatkan lagi
36	Tidak ada
37	Tidak ada, sudah cukup baik
38	-
39	Tidak ada, semoga bisa ditingkatkan lebih baik lagi
40	Pelayanan sudah bagus, pertahankan
41	pelayanannya sudah bagus dan bisa dipertahanan
42	Pelayanan di sini baik. Dokter,perawat dan petugasnya semua ramah ramah dan perhatian pada pasien. Kondisi rumah sakitnya juga bersih. Di sini pasien BPJS juga di layani dengan baik.Trima kasih buat Dokter,perawat dan petugas RSUD Panti Nugroho yg sudah melayani dan merawat kami dgn sangat baik
43	Pelayanan yang ramah, cepat, tempat juga nyaman dan bersih
44	Pelayanan sangat memuaskan tempatnya nyaman dan bersih,cuma klo boleh kadih masukan bagi yg melahirkan sc/normal misal punya anak kecil tolong dong di bolehin masuk jenguk ibunya wlpun cuman sebentar krna bnyak anak yg tdk bisa ngapa"in tanpa ibu bahkan makan,tidur pun harus sama ibu kasian kalo harus nunggu di palskiran berhari" Krna di tinggl di rumah pun gak mau
45	Ruangannya bersih dan ac dingin. Pelayanan ramah dan tidak membedakan pasien bpjs /non bpjs, tenaga kesehatannya ramah dan gercep
46	Pelayanan baik dokter bidan perawatnya ramah ramah dan tanggap banget ruangannya selalu bersih,kemaren bulan maret sc disini
47	Pelayanan ramah semua. Untuk ukuran rsud bersih sekali kamar mandinya juga bersih dan wangi. Sukses selalu untuk rspn pbg
48	Rumah sakitnya bagus bersih penanganannya cepat dokter perawat satpam nya baik ramah
49	Rsud yang nyaman, kmaren lahiran sc disini pakai bpjs pelayanan nya baguss. Para staff ramah dan gercep. Kamar kelas 3 sudah bagus bersih dan ber ac, meski kurang dingin kalo ruangan lagi full. Kbetulan kmaren seruangan hanya terisi 2 orang, jadi cukup kerasa dingin ac nya. Terima kasih rsud panti nugroho dan seluruh staf yang bertugas
50	Pelayanan baik.dr,perawat dan juga petugas dr RSUD panti nugroho semua ramah.jika ada Pasien yg hrs sgra d tangani pelayanan nya sigap dan cepat
51	Fasilitas sangat baik, pelayanan bagus dan baik. Tetapi alur pendaftaran kurang rapi saat kunjungan pemeriksaan usg dan kontrol pasca melahirkan

No	Ulasan
52	Pelayanan oke kurang fast respon aja
53	Terimakasih atas pelayanannya,smg kedepannya semakin maju dan berkembang..tetap semangat melayani masyarakat..
54	Agar ada nomor rujukan yang tertuju pada poli tertentu, misal rujukan VK. Supaya tidak lewat no rujukan igd. Terimakasih
55	Bidannya ramah2
56	Pelayanan cukup bagus
57	Dokter dan perawat ramah
58	Petugas sangat baik dan Ramah
59	Sekarang pelayanan di Panti Nugroho sudah sangat bagus, mntap
60	Perawatnya ramah, fasilitas memadai, tetapi saran saja mungkin disediakan tempat shalat untuk penunggu pasien di lantai 2 jadi tidak harus shalat di masjid apalagi ketika yang nunggu pasien cuma 1 orang
61	Pelayanan sangat memuaskan
62	Pernah diopname di rumah sakit panti nugroho, pelayanannya bagus perawat dan dokter juga ramah.
63	Rs paling murah sekabupaten pbg, rekomendasi banget.
64	Pelayanan yang diberikan oleh RSUD Panti Nugroho sangat memuaskan serta lingkungan rumah sakit bersih dan nyaman. Sukses selalu untuk RSUD PN, semoga kedepannya bisa lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanan untuk pasiennya
65	Terimakasih atas pelayanan di RS panti nugroho, baik perawat maupun dokternya sangat ramah, fasilitasnya lengkap
66	Nemenin istri lahiran, dari pertama masuk IGD sampai selesai lahiran pulang dilayani dengan baik dan ramah
67	Pelayanan bagus, tidak dibeda2kan antara umum dan BPJS. Tempatnya bersih dan nyaman serta petugas juga ramah. Paling oke ada fasilitas JIPAT untuk bayi baru lahir jadi gak ribet mau ngurus akte kelahiran, KK, BPJS bayi
68	RSnya bersih, Pelayanan cepet, petugasnya ramah, pokoknya terbaiklah
69	Terima Kasih RS Panti Nugroho atas Pelayanan yg Maksimal ke istri saya. Semoga Karyawan Panti nugroho diberi kesehatan dan rezeki yang banyak, Amiin. Terus Melayani Masyarakat Purbalingga Sebaik M u n g k i n Ø=Üª
70	Pelayanan resepsionis kurang ramah , nada bicara , respon pertanyaan . Bekerja sambil makan
71	pertahankan dan tingkatkan servise exelent
72	Trimaksih atas pelayanannya sehingga anak kami sehat kembali.
73	Sudah sangat baik pelayanannya
74	Jaga kualitas pelayanan yang sudah baik
75	Disetiap ruang tunggu disediakan air mineral
76	Dari pertama datang, sudah di sambut dengan ramah oleh security, mulai dari pelayanan, pendaftaran, sampai pelayanan obat, semua dilayani dengan baik. Suasana nyaman, tempat juga bersih, tetap pertahankan dan utamakan keselamatan pasien
77	Pelayananya baik, petugasnya ramah2, rumah sakitnya bersih dan nyaman
78	Pelayanan baik, pegawai ramah dan sangat membantu. Kamarnya bersih nyaman ,pernah di kelas 1 dan vip

No	Ulasan
	kamarnya nyaman ac dingin, makanannya juga enak
79	Pelayanan sudah baik, lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
80	Pelayanannya sudah bagus
81	Pelayanannya bagus, perawatnya ramah. Perawat ruang bayi juga ramah dan baik.. tingkatkan pelayanan yang lebih baik lagi
82	Pelayanan di RSUD Panti Nugroho baik, perawat dan bidan di rawat inap sangat cekatan, baik, ramah dan sopan.Semoga pelayanannya tetap bagus
83	Pelayanannya memuaskan..
84	Pelayanannya sangat memuaskan, dokternya baik dan ramah, selalu memberikan afirmasi positif kepada pasiennya. Sukses selalu RSPN
85	Pelayanan di RSUD Panti Nugroho baik, perawat dan bidan di rawat inap sangat cekatan, baik, ramah dan sopan. Semoga pelayanan bisa terus ditingkatkan
86	Rumah sakitnya bersih, pelayanan bagus. Melahirkan disini dan anak pernah dirawat disini, pelayanan ramah dan kami puas
87	Pelayanan ramah ,mines di perawat aja kurang komunikasi dengan perawat2 lain. Terus ternyata bisa bikin KK dan akte di RS sekali tapi tidak d arahkan untuk pembuatan akte dan KK pas kontrol ke ruangan jipat tidak ada petugasnya
88	Terus semangat dalam melayani pasien dan teruslah seperti ini supaya pasien merasa nyaman dan pastinya semangat untuk sembuh..... Kalian luar biasa....
89	Tingkatkan pelayanan
90	AC kurang dingin
91	AC kurang dingin
92	AC kurang dingin, mungkin bisa dikasi kipas angin disetiap bed
93	Semoga sukses terus dan tingkatkan pelayanan lebih baik lagi
94	Pelayanan sudah bagus, bisa ditingkatkan lebih baik lagi
95	Pelayanan sudah bagus
96	Pelayanan sudah bagus, semoga bisa ditingkatkan lagi untuk pelayanan
97	Tingkatkan lagi dalam pelayanan
98	Tingkatkan pelayanan lebih baik lagi. Terima kasih
99	AC kurang dingin
100	AC kurang dingin
101	Alur jipat dan informasi mengenai jipat mohon diperbaiki
102	Dokter dan perawatnya ramah
103	Pelayanan sudah bagus
104	pelayanan sudah bagus
105	pelayanan sudah bagus
106	Terimakasih atas pelayanannya dari hamil sampai melahirkan.Dokter kandungan dan dokter anaknya supel ramah banget,,semua pegawai dan staf sangat baik.terimakasih RS PN.sukses selalu

No	Ulasan
107	Alhamdulillah pelayanan sudah lebih baik,,, semoga selalu di tingkatkan
108	Waktu tungguanya jgn terlalu lama y
109	Ditingkatkan lagi untuk pendaftaran onlinenya dan dibuatkan rekam medis secara online sehingga pasien bisa melihat di aplikasi
110	Smoga kedepannya lebih baik lagi,
111	Sudah baik , tapi perlu ditingkatkan
112	sudah bagus, pertahankan terus
113	Selalu ramah terus yaaahh
114	pelayanan sudah bagus
115	pelayanan sudah bagus, semoga bisa terus bagus pelayanannya
116	Semoga pelayanannya tetap bagus
117	untuk saat ini pelayanan sudah ok
118	semoga pelayananna bagus terus
119	pelayanan sudah bagus
120	Semoga pelayanan bisa ditingkatkan lebih baik lagi
121	pelayanan bagus
122	semoga pelayanan bisa ditingkatkan lebih baik lagi
123	cukup memuaskan
124	semoga bisa ditingkatkan lagi pelayanannya
125	semoga pelayanan tetap bagus
126	pelayanan bagus dan memuaskan
127	pelayanannya memuaskan
128	Terus tingkatkanlah tingkatnya tingkatkanlah dan di mana
129	Semoga selalu memberikan pelayanan yang ramah dan memuaskan pasien
130	Tetap konsisten dalam pelayanan
131	Pelayanan sangat cepat dan efisiensi , kepada pasien sangat ramah dan membantu dalam kesulitan
132	Pelayanan sudah baik
133	Pelayanan sudah baik

