



UPTD RSUD Panti Nugroho
Melayani Sepenuh Hati



★★★★★
PARIPURNA
LEMBAGA AKREDITASI
RUMAH SAKIT INDONESIA

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UPTD RSUD PANTI NUGROHO SEMESTER II TAHUN 2024



rsudpantinugroho@purbalinggakab.go.id



rspantinugroho.purbalinggakab.go.id



Jl. Soekarno Hatta Km. 02 Karangmanyar, Kalimanah, Purbalingga

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 II Tahun 2024 dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku.

Laporan ini merupakan gambaran/tolak ukur pelayanan UPTD RSUD Panti Nugroho pada bulan Juli-November tahun 2024 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 II Tahun 2024 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, 12 Desember 2024

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

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 penyelesaian** : 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	Juli 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus – November 2024	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	30
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	30

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 II SKM terkumpul sebanyak 97 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 97 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Rincian Responden SKM Semester II Tahun 2024

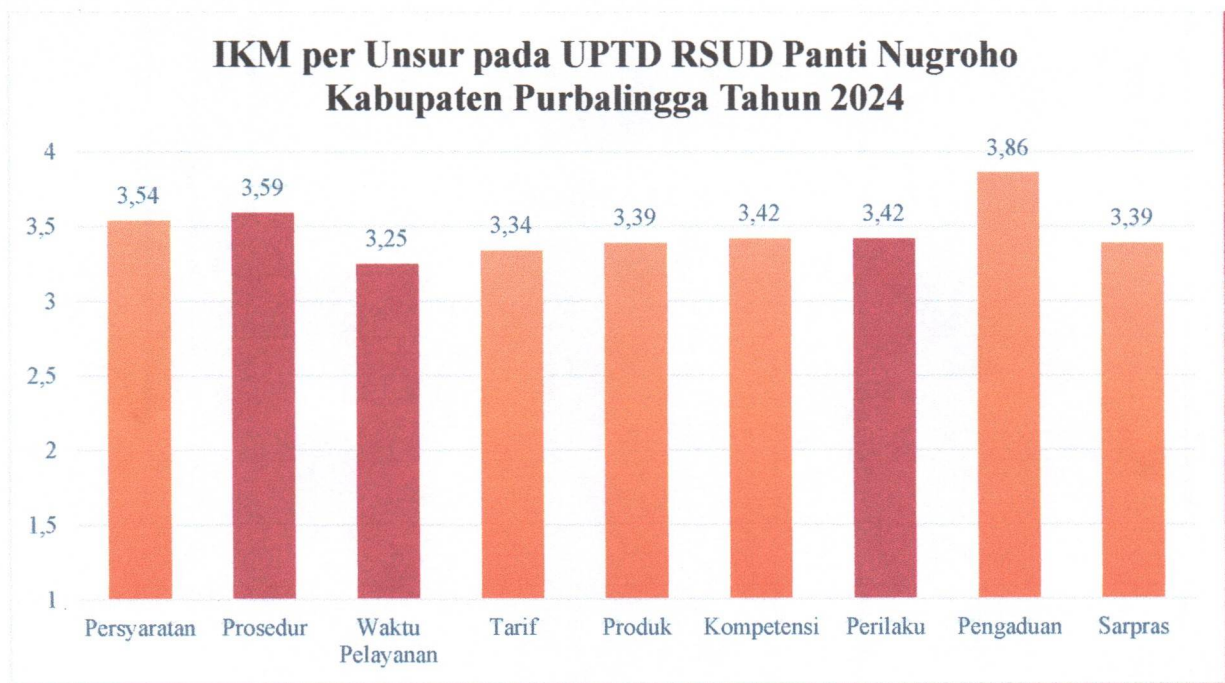
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Usia	19-44 tahun	87	90%
		45-59 tahun	9	9%
		60-69 tahun	1	1%
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	18	19%
		Perempuan	79	71%
3	Pendidikan	SD KE BAWAH	1	1%
		SMP	1	1%
		SMA	23	24%
		DIII	32	33%
		SI	40	41%
		S2	0	0
4	Pekerjaan	PNS	24	25%
		Wirausaha	6	6%
		Karyawan Swasta	27	28%
		Buruh Harian Lepas	4	4%
		IRT	9	9%
		Lainnya	19	20%
		PPPK	8	8%

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		3,54	3,59	3,25	3,34	3,39	3,42	3,42	3,86	3,39
Kategori		A	A	B	B	B	B	B	A	B
IKM	Unit Layanan	86,57 (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 Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,25. Selanjutnya biaya/tarif yang mendapatkan nilai 3,34 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga produk spesifikasi jenis pelayanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,86 dari unsur layanan, dan sistem, mekanisme dan prosedur (3,59) serta persyaratan (3,54) 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:

- “Waktu tunggu dokter agak lama, mohon untuk ditingkatkan”
- “Kurang sat set, pelayanan sudah pake sistem bridging komputer kok pasien mau pulang lama padahal sudah di visit dokter”
- “Sudah jadi langganan periksa ke panti nugroho, dokter dan perawatnya ramah-ramah, tetapi antri pengambilan obat lama”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan yaitu kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat, meliputi:

- 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.
- 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.
- Alur pemulangan pasien yang lama, diperlukan evaluasi SPO (Standar Prosedur Operasional) terkait Pemulangan Pasien Rawat Inap, berkoordinasi dengan bagian rawat inap, kasir, dan farmasi rawat inap.

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 II tahun 2024, yang menjadi unsur prioritas perbaikan untuk ditindaklanjuti adalah waktu pelayanan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

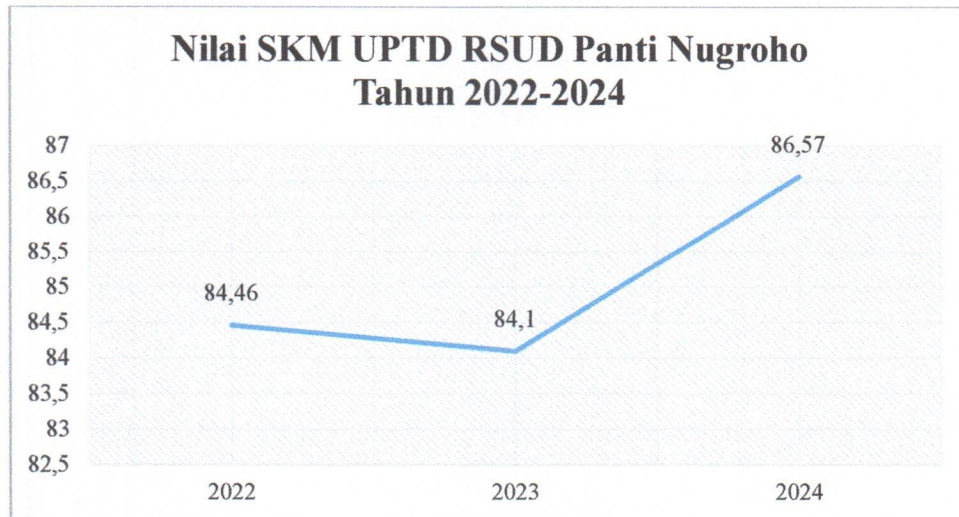
Tabel 4.1 Tabel Rencana Tindak Lanjut SKM Semester II Tahun 2024

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
	Evaluasi SPO Pemulangan Pasien Rawat Inap	√	√	√	√	Kasie Pelayanan Medis dan Kasie Pelayanan Keperawatan

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 2022-2024 dapat dilihat melalui grafik berikut:



Gambar 4.1 Tren Nilai SKM UPTD RSUD Panti Nugroho Tahun 2022-2024

Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada UPTD RSUD Panti Nugroho tahun 2024 mengalami kenaikan dari 2 (dua) tahun sebelumnya.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga November 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di UPTD RSUD Panti Nugroho Kabupaten Purbalingga, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang “Baik” dengan nilai SKM 86,57.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah yaitu waktu pelayanan, biaya/tarif dan produk spesifikasi jenis pelayanan.
- Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan, sistem, mekanisme dan prosedur, serta persyaratan.

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 KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
UPD RSUD PANTI NUGROHO
KABUPATEN PURBALINGGA
2024

NILAI IKM	Layanan di UPD RSUD PANTI NUGROHO
86.569	RESPONDEN Jumlah: 97 Orang Jenis kelamin: L = 18 Orang / P = 79 Orang Pendidikan: SD 1 Orang SMP 1 Orang SMA 23 Orang DII 32 Orang S1 40 Orang S2 0 Orang S2 0 Orang Periode Survey : 2024-08-01 - 2024-12-31

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 : 2024-08-01-2024-12-31

No	Ulasan
1	toilet bagian ranap bisa lebih ditingkatkan lagi dalam kebersihan.
2	Lebih memaksimalkan dalam Pelayanan Pengaduan
3	TINGKATKAN KERAMAHAN KEPADA PASIEN
4	Semoga semakin baik pelayanannya
5	Ditingkatkan lagi ya untuk pelayanannya
6	Sejauh ini sudah cukup memuaskan, pelayanan dan fasilitas memadai. Tingkatkan segala aspek agar pasien tambah nyaman berobat dirumah sakit
7	Tingkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat...sejauh ini sudah baik
8	lebih tingkatkan lagi pelayananya agar lebih baik
9	Semoga kedepannya lebih baik dan bagus lagi Tidak membedakan bpjs dan umum
10	Waktu tunggu praktek dokter agak lama, mohon untuk ditingkatkan
11	Good
12	Perawat dan dokter sangat ramah
13	Pertahanan Keramahaman
14	Tingkatkan pelayanan, tetap ramah dan bersahaja
15	mohon dipertahankan pelayanan yang sudah baik ini
16	Pertahankan yg sudah baik
17	Pertahankan kualitas pelayanan
18	Tingkatkan pelayanan
19	Bagian Pelayanan sudah cukup ramah dan baik dalam proses registrasi, Penanganan dokter obgyn (dr. Rijasa) sangat kompeten, ramah dan sabar dalam menghadapi paseien, dan menjelaskan penyakit dengan baik serta membangun semangat pasien untuk menghadapi penyakitnya.
20	Tingkatkan pelayanan
21	Tingkatkan lagi pelayanan yg baik
22	Perawatnya ngajarin netek dg sabar. Tingkatkan lagi ya
23	Cukup bagus tempat bersih
24	Pelayanannya sangat memuaskan
25	Kurang sat set.. Pelayanan sdh pke sistem bridging komputer kok pasien mau pulang..sdh visit dokter jam setengah 8, sdh ngurus administrasi kata pihak kasir nunggu petugas kasirnya datang jam 10/11 an. Aneh... Tanya lg ke petugas perawat kamar katanya nunggu kasir input keruang perawat.. kan aneh jwban tdk masuk

No	Ulasan
	akal. Trus bilang lg katanya msh harus nunggu obat kan lama harus disiapkan dlu. Selama apa si klo udh input by sistem. Sy tau pasien mungkin banyak. Tp kan jg tdk bgtu lah prosedurnya. Msa pasien mau pulang nunggu kasir dting jam 11. Kan aneh. Tlong lbh ditingkatkan lg=PO
26	Pelayanan di igd untuk bidan dan perawat sangat ramah dan cekatan, semoga bisa dipertahankan.
27	Jangan pernah berhenti untuk memberikan yang terbaik bagi semua orang tanpa perbedaan
28	Good
29	Lebih ditingkatkan prasarana dan kebersihan
30	Bisa lebih ramah lagi ke pasien ya, terlebih di ruang bersalin. Terimakasih
31	Tingkatkan pelayanan
32	Mesin HD nya ditambah
33	Yang lebaih baik lagi
34	sudah bagus dan baik sehingga mohon dipertahankan kualitasnya
35	lebih baik
36	semua sudah baik perlu di pertahankan
37	Sudah bagus=PO
38	Selalu di tingkatkan
39	Lanjutkan mawon pelayanannya
40	Bagus lanjutkan
41	Pelayanan sudah sangat bagus
42	Sudah baik
43	Tingkatkan lagi
44	Pertahankan yang sudah baik dan tingkatkan agar lebih baik lagi
45	-
46	Trimakasih suster dan dokter
47	Pengembalian harga obat tolong diperbaiki, contoh biaya obat total 175.446 mungkin bisa dibulatkan menjadi 175.500 atau 175.400 sehingga uang kembalian dapat pas diterima oleh pasien.
48	Tidak ada masukan, saya rasa semua pelayanan yg ada sudah sesuai spo dan saya sangat mengapresiasi
49	Sarana dan prasarana terus dikembangkan/diadakan untuk menunjang kinerja
50	Baik
51	Sudah baik
52	Sudah baik semoga sukses selalu
53	Semoga kedepannya lbh baik lg terkait pelayanan di purbalingga baik rs ataupun yg lainnya. Semoga pasien atau pelanggan selalu puas. Terimakasih
54	ditingkatkan dan di pertahanan pelayanan yg sudah baik
55	pelayanannya ramah dan cekatan dan petugasnya baik caring and frendly

No	Ulasan
56	Sudah jadi langganan ke panti nugroho, dokter dan perawatnya ramah-ramah, tetapi antri pengambilan obat agak lama
57	pelayanan sangat ramah dan sopan
58	Lebih dilengkapi lagi poli rawat jalan seperti dr.kulit dr.mata dan poli fisioterapi
59	Pertahankan yg sudah baik
60	Pelayanan cepat,dokter dan perawatnya ramah
61	Nomer telepon/telepon seluler IGD sebaiknya selalu ONLINE, agar memudahkan jika dihubungi
62	Tingkatkan pelayanan
63	Sangat nyaman dan sangat memuaskan pelayanannya.. Tidak membedakan pasien BPJS atau Non BPJS
64	Pelayanannya baik, pegawainya ramah
65	Antrian banyak, jadi menunggu agak lama, dokternya tepat waktu
66	Fasilitas bagus dan lumayan lengkap, pelayanannya bagus
67	Pelayanan bagus
68	Alhamdulillah semua pelayanannya bagus dan petugas ramah
69	Tingkatkan pelayanan
70	dokternya ramah

