

**HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE JULI-DESEMBER 2019**



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AJIBARANG
Jl.Raya Pancasan- Ajibarang Banyumas Kode Pos 53163
No telp (0281) 6570004 Fax (0281) 6570005
Email rsudajibarang@banyumaskab.go.id

PENDAHULUAN

I. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai sebuah institusi pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu menjaga mutu pelayanan. Selain kelengkapan fasilitas, perilaku dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Pasien mengharapkan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit cepat, nyaman, aman dan berkualitas. Dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan di rumah sakit. Pelayanan prima di rumah sakit akan tercapai jika setiap seluruh SDM rumah sakit mempunyai ketrampilan khusus, diantaranya memahami produk secara mendalam, berpenampilan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, responsif (peka) dengan pasien, menguasai pekerjaan, berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara profesional. Rumah sakit perlu secara cermat, tepat dan akurat menangkap dan menentukan semua kebutuhan, keinginan dan harapan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat diperlukan evaluasi secara berkala. Demikian juga di RSUD Ajibarang dilaksanakan survey kepuasan masyarakat dua periode dalam satu tahun.

II. Tujuan

1. Umum : untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit
2. Khusus : mengetahui proporsi kepuasan pasien terhadap pelayanan meliputi persyaratan pelayanan, Sistem, mekanisme dan Prosedur Pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan, saran dan masukan, Sarana dan prasarana.

III. Manfaat

1. Memberikan masukan kepada manajemen rumah sakit tentang kepuasan masyarakat yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan rumah.
2. Memberikan masukan kepada berbagai profesi dalam rangka perbaikan pelayanan kepada pasien

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN SURVEI

A. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada periode 2 dilaksanakan di Fisioterapi, Instalasi Rawat Inap, Farmasi, Laboratorium, Radiologi, Perinatologi, Kamar Bersalin, Nuri dan IGD. Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan sebagai berikut :

1. Teknik survey Kepuasan Masyarakat menggunakan Kuisisioner melalui pengisian sendiri.
2. Penetapan Pelaksana
Dilaksanakan secara swakelola dengan membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat dengan SK Direktur RSUD Ajibarang.
3. Persiapan Pelaksanaan
 - a. Kuisisioner.
Kuisisioner merupakan alat bantu pengumpulan data indeks kepuasan masyarakat penerima pelayanan
 - b. Pengolahan Data menggunakan Pengukuran Skala Likert

Nilai persepsi	Nilai interval (N)	Nilai interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja unit pelayanan (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidakbaik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Cukup
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	4,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangatbaik

Tabel.1. skalalinkert

4. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu
 - a. Jumlah Responden
 - 1) Dipilih acak sebanyak 370 responden
 - 2) Jumlah Responden disesuaikan dengan perkiraan jumlah populasi(tingkat kunjungan pasien), merujuk pada table sampel *Morgan dan Krejcie* dengan mempertimbangkan cakupan pelayanan di masing -masing unit (kesepakatan Tim).

No	Unit Pelayanan	JmlResponden
1	Farmasi	43
2	Laboratorium	27
3	Perina, VK, Nuri	72
4	Instalasi Rawat Inap	89
5	Radiologi	16
6	Fisioterapi	25

7	IGD	99
8	Instalasi Rawat Jalan	79
	Jumlah	370

b. Lokasi

Unit unit pelayanan RSUD Ajibarang

c. Waktu

- a. Persiapan tanggal 25 – 30 Juni 2019
- b. Pelaksanaan survei 01 Juli – 31 Desember 2019
- c. Input data, pengolahan data, analisa data, penyusunan laporan 02 – 3 Januari 2020
- d. Pelaporan tanggal 5 Januari 2020

Metodologi dan Pengolahan Data

Survei ini menggunakan metode pengumpulan data :

- a. Studi pustaka :dilakukan dengan mengumpulkan data dan teori yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti sebagai referensi.
- b. Studi lapangan: observasi lapangan yaitu wawancara dan kuisioner dengan responden.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Nilai per unsur Pelayanan

NO. RESP	NILAI UNSUR									Σ
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	30
5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	27
6	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27
7	2	2	2	4	3	3	3	2	3	24
8	2	2	3	2	2	2	2	3	3	21
9	4	4	3	3	3	4	4	3	3	31
10	3	3	3	3	3	3	3	2	4	27
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
13	3	3	4	3	4	4	3	4	3	31
14	3	3	4	3	3	4	3	3	3	29
15	3	3	4	3	3	4	3	3	3	29
16	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
17	3	4	3	3	4	3	3	3	3	29
18	3	4	3	3	4	3	3	3	3	29
19	3	4	3	3	4	3	3	3	3	29
20	3	4	2	3	4	3	3	3	4	29

21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
22	4	4	3	3	3	3	4	3	3	30
23	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
24	3	4	2	3	3	3	3	3	3	27
25	3	2	3	4	4	3	4	3	3	29
26	4	4	3	4	4	3	4	3	4	33
27	4	3	3	4	4	3	3	3	4	31
28	3	4	3	4	3	3	4	3	4	31
29	2	3	2	4	3	3	3	3	4	27
30	4	4	3	4	3	3	4	3	3	31
31	4	3	4	3	4	3	3	3	3	30
32	4	4	3	4	3	3	4	3	3	31
33	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
34	3	4	4	3	3	3	4	3	3	30
35	3	4	3	3	3	3	3	4	3	29
36	3	3	3	3	3	4	4	4	3	30
37	2	3	3	4	3	4	4	4	3	30
38	4	3	4	4	3	4	3	4	3	32
39	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
40	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29
41	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
42	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
43	3	4	3	4	3	3	4	3	3	30
44	3	3	4	4	3	3	4	3	3	30
45	3	3	3	4	3	4	4	3	3	30

46	3	3	4	4	4	4	4	3	3	32
47	3	3	2	4	4	4	3	3	3	29
48	4	4	3	4	4	4	4	3	3	33
49	4	3	3	3	3	4	4	3	3	30
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
51	3	4	3	3	3	3	4	3	3	29
52	2	3	2	3	3	3	4	3	3	26
53	3	4	3	3	4	4	3	3	3	30
54	3	3	3	3	4	4	4	3	3	30
55	3	4	3	3	4	4	3	3	3	30
56	4	3	2	3	4	4	4	3	3	30
57	4	4	3	3	3	4	3	3	3	30
58	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
59	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
60	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
61	3	4	4	3	3	3	3	3	3	29
62	2	4	2	3	3	3	3	3	4	27
63	4	3	4	3	4	4	3	3	3	31
64	4	4	3	3	4	4	3	3	4	32
65	4	3	4	4	4	4	4	3	3	33
66	4	3	3	4	3	4	3	3	3	30
67	4	3	4	3	3	4	4	3	3	31
68	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
69	3	3	4	4	4	4	4	3	3	32
70	3	4	3	4	4	4	3	3	3	31

71	3	4	4	3	3	4	4	3	3	31
72	3	4	3	3	4	4	3	3	3	30
73	3	3	4	3	3	4	3	3	4	30
74	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
75	4	3	4	3	3	4	4	3	4	32
76	4	3	3	3	3	4	4	3	3	30
77	4	3	4	3	3	3	4	3	3	30
78	4	4	4	3	3	3	4	3	3	31
79	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29
80	4	4	3	3	4	3	4	3	3	31
81	3	3	3	3	4	4	4	3	4	31
82	3	4	2	3	4	4	3	3	4	30
83	3	4	4	3	4	4	3	3	3	31
84	3	3	3	3	4	4	3	3	3	29
85	3	4	4	3	4	4	4	3	3	32
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
87	2	4	4	4	3	4	4	3	3	31
88	4	3	3	4	3	3	4	3	3	30 IGD
89	4	4	4	4	3	4	4	3	3	33
90	4	4	3	4	4	3	4	3	3	32
91	4	4	3	4	4	4	3	3	3	32
92	4	3	3	4	3	4	3	2	3	29
93	3	3	3	4	3	4	4	2	3	29
94	3	3	4	4	4	3	4	2	3	30
95	4	3	3	4	3	2	3	2	3	27



96	3	3	3	3	4	2	3	2	3	26
97	4	4	3	3	4	4	3	3	3	31
98	3	3	2	3	4	4	3	3	3	28
99	4	4	3	3	4	3	3	4	3	31
100	4	4	3	3	3	3	3	2	3	28
101	3	4	3	3	3	3	4	3	3	29
102	3	4	3	3	4	3	3	3	3	29
103	2	3	3	4	4	3	3	2	4	28
104	4	4	3	4	3	3	4	2	3	30
105	4	3	4	3	3	3	3	2	4	29
106	4	4	3	4	3	4	3	2	3	30
107	4	3	4	4	4	4	3	2	3	31
108	4	3	3	4	4	4	4	2	3	31
109	3	3	4	4	3	3	4	3	3	30
110	3	3	4	4	4	3	4	3	3	31
111	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30
112	3	4	4	4	4	4	4	3	3	33
113	4	4	3	4	4	4	3	3	3	32
114	2	3	3	4	4	3	3	3	3	28
115	4	3	3	4	4	4	3	3	3	31
116	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30
117	4	2	3	3	3	3	4	2	3	27
118	3	3	4	4	3	3	3	2	3	28
119	3	2	3	4	4	3	4	2	3	28
120	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29

Farmasi

121	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
122	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
123	4	4	3	4	3	4	3	3	3	31
124	2	3	3	4	4	4	3	3	3	29
125	4	4	3	4	4	4	3	2	3	31
126	4	3	3	4	4	3	3	2	3	29
127	4	3	3	4	4	3	4	2	3	30
128	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
129	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
130	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
131	2	4	3	4	3	2	3	3	3	27
132	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
133	3	3	3	4	4	3	4	3	3	30
134	4	3	3	4	4	3	3	3	2	29
135	4	4	3	4	4	3	3	3	3	31
136	4	4	4	4	4	3	3	3	2	31
137	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29
138	3	3	4	4	3	3	4	3	2	29
139	4	3	3	4	3	4	4	3	3	31
140	3	4	4	4	3	4	3	3	3	31
141	4	4	3	4	3	4	3	4	3	32
142	4	4	3	4	3	3	3	4	3	31
143	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
144	4	4	3	3	4	4	4	3	3	32
145	3	4	4	3	3	3	4	2	3	29



146	4	4	3	3	3	4	4	3	2	30
147	4	3	4	3	4	3	3	3	3	30
148	3	3	3	3	3	4	3	4	2	28
149	3	3	4	3	3	4	3	3	3	29
150	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
151	4	4	4	3	3	3	4	4	3	32
152	4	3	3	3	4	4	4	3	3	31
153	3	3	3	3	3	3	4	4	3	29
154	4	3	3	3	3	3	3	3	2	27
155	3	3	4	3	3	4	3	2	3	28
156	4	3	3	3	3	4	3	3	3	29
157	4	3	4	3	4	4	3	3	3	31
158	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
159	3	3	4	4	3	3	4	3	3	30
160	3	3	3	4	3	3	4	3	2	28
161	2	3	4	4	3	3	3	3	3	28
162	4	4	3	4	4	4	3	3	2	31
163	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32
164	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31
165	4	4	3	4	3	4	3	3	3	31
166	3	3	3	4	4	4	4	3	3	31
167	4	3	3	4	4	3	4	3	3	31
168	4	3	3	4	4	3	4	3	3	31
169	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
170	3	4	3	4	3	4	4	3	3	31

Radiologi

Laborat

171	3	4	3	4	4	4	4	3	3	32
172	3	4	3	4	4	4	3	3	3	31
173	3	4	4	4	4	4	3	3	3	32
174	3	3	4	4	4	3	3	3	2	29
175	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
176	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
177	4	3	4	4	4	4	4	3	2	32
178	3	3	3	4	4	4	4	3	3	31
179	4	3	3	4	4	3	3	2	3	29
180	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
181	4	3	3	4	3	3	4	3	3	30
182	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
183	3	3	3	4	3	4	4	3	2	29
184	3	4	4	4	4	4	3	3	3	32
185	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
186	4	3	4	4	4	3	3	3	3	31
187	3	3	4	4	4	3	3	3	3	30
188	4	3	4	4	3	3	3	3	3	30
189	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
190	3	4	3	4	3	3	4	3	3	30
191	4	4	3	4	3	4	3	3	3	31
192	4	4	3	4	3	4	4	3	3	32
193	4	4	3	4	4	4	4	3	3	33
194	4	4	4	4	4	3	4	3	3	33
195	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29



196	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30
197	4	3	3	4	2	4	3	2	3	28
198	3	4	4	4	3	4	3	3	3	31
199	3	4	3	4	3	4	3	2	3	29
200	4	4	4	4	3	4	3	3	3	32
201	3	4	3	3	3	4	4	3	3	30
202	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
206	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
207	3	3	4	3	3	4	3	4	3	30
208	3	4	3	3	3	4	4	4	3	31
209	4	4	4	3	3	3	4	4	3	32
210	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
211	4	4	3	3	3	3	3	2	3	28
212	4	4	2	3	3	2	3	3	3	27
213	4	4	3	3	3	4	3	3	3	30
214	3	4	3	3	3	3	4	3	3	29
215	3	3	2	3	2	2	4	4	2	25
216	3	3	3	3	3	4	4	4	3	30
217	3	3	2	3	3	3	3	2	3	25
218	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26
219	4	3	3	4	3	2	3	3	3	28
220	3	3	2	4	3	3	3	3	2	26

Fisioterapi

221	4	3	3	4	3	2	3	3	3	28
222	3	4	2	4	3	3	4	4	3	30
223	4	4	4	4	3	3	4	2	3	31
224	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
225	4	4	3	4	3	4	4	3	3	32
226	4	4	4	4	3	4	3	3	3	32
227	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
228	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
229	3	3	3	4	3	4	4	3	3	30
230	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
231	4	3	3	4	3	3	4	3	3	30
232	4	3	3	4	3	4	3	3	3	30
233	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29
234	2	3	4	4	3	3	4	3	3	29
235	3	4	3	4	3	3	4	3	3	30
236	3	4	3	4	4	4	3	3	3	31
237	3	4	3	4	4	4	4	3	3	32
238	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
239	3	4	4	3	4	3	4	3	3	31
240	3	4	3	3	4	4	4	3	3	31
241	4	4	4	3	3	3	4	3	3	31
242	4	4	3	3	3	3	4	3	3	30
243	4	4	4	3	3	3	4	3	3	31
244	4	3	3	3	4	4	4	3	3	31
245	3	3	4	3	4	3	3	3	3	29

Irna

246	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29
247	3	3	4	3	4	4	3	3	3	30
248	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
249	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
250	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29
251	4	3	3	4	3	3	4	3	3	30
252	3	4	4	4	3	3	4	3	3	31
253	4	4	3	4	3	3	4	3	3	31
254	3	4	4	4	3	3	4	3	3	31
255	4	4	3	4	4	3	4	3	3	32
256	3	4	4	4	3	4	4	3	3	32
257	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
258	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
259	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
260	4	3	4	3	3	3	4	3	3	30
261	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
262	4	4	4	3	4	3	3	3	3	31
263	3	4	3	3	3	4	3	3	3	29
264	4	3	2	3	3	3	3	3	3	27
265	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
266	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
267	3	4	3	3	4	3	3	3	3	29
268	4	4	3	3	4	4	4	3	3	32
269	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
270	4	3	2	4	3	3	3	3	3	28

271	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
272	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
273	3	4	3	4	4	3	3	3	3	30
274	4	4	3	4	4	4	3	3	3	32
275	3	4	3	4	4	3	3	3	3	30
276	4	4	3	3	3	3	4	3	3	30
277	3	4	2	3	3	3	4	3	3	28
278	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
279	4	3	2	3	3	4	3	3	3	28
280	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
281	3	3	2	3	3	3	4	3	3	27
282	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
283	2	3	3	4	4	3	3	3	3	28
284	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
285	3	3	3	3	3	4	4	3	3	29
286	2	3	3	3	3	3	4	3	3	27
287	2	3	4	3	3	3	3	3	3	27
288	3	4	4	3	3	4	3	3	3	30
289	3	4	4	3	3	3	3	3	3	29
290	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26
291	3	3	3	3	4	2	4	3	3	28
292	4	3	3	3	4	3	4	3	3	30
293	4	3	3	3	4	4	3	3	3	30
294	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
295	4	3	3	3	4	3	4	3	3	30

296	3	4	4	3	3	3	3	3	3	29
297	2	4	2	3	3	2	3	3	3	25
298	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
299	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
300	3	4	3	3	3	4	4	3	3	30
301	3	4	4	3	3	3	3	3	3	29
302	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
303	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
304	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
305	3	4	3	4	3	4	3	3	3	30
306	4	3	4	4	4	3	3	3	3	31
307	4	4	3	4	4	3	3	3	3	31
308	4	4	3	4	4	3	3	3	3	31
309	3	3	1	4	3	2	2	3	3	24
310	4	4	2	3	4	3	3	3	3	29
311	3	3	3	3	4	3	4	3	3	29
312	4	4	4	3	3	4	4	3	3	32
313	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
314	4	4	3	3	3	3	4	3	3	30
315	3	4	3	3	4	3	4	3	3	30
316	4	4	3	3	4	3	4	3	3	31
317	3	3	2	3	3	4	4	3	3	28
318	4	4	2	3	3	3	3	3	3	28
319	3	4	2	4	3	3	3	3	3	28
320	4	4	2	4	3	3	3	3	3	29

321	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30
322	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
323	4	4	3	4	4	4	4	3	3	33
324	4	2	3	3	3	3	4	3	3	28
325	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26
326	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
327	3	3	1	3	2	1	3	3	3	22
328	4	3	2	3	2	3	3	3	3	26
329	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
330	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
331	3	3	3	3	4	3	3	2	3	27
332	4	3	3	3	4	3	4	2	3	29
333	3	3	2	3	2	3	3	2	3	24
334	4	4	4	3	3	4	3	3	3	31
335	3	3	3	3	2	2	3	3	3	25
336	3	4	4	3	3	3	3	3	3	29
337	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29
338	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
339	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
340	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
341	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29
342	4	3	4	3	4	3	4	3	3	31
343	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29
344	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
345	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27

(Nuri, VK, Pe

346	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
347	3	3	3	4	3	4	4	3	3	30
348	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27
349	4	3	3	4	3	4	3	3	3	30
350	4	3	3	4	4	3	3	3	3	30
351	3	4	3	4	4	3	4	3	3	31
352	4	3	3	4	4	4	4	3	3	32
353	3	4	3	4	4	3	3	3	3	30
354	4	3	4	4	3	3	3	3	3	30
355	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
356	4	3	3	4	4	3	3	3	3	30
357	3	4	3	4	4	3	3	3	3	30
358	4	3	3	3	4	4	3	3	3	30
359	4	4	3	4	4	3	4	3	3	32
360	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
361	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
362	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
363	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32
364	3	3	2	3	4	3	3	3	3	27
365	4	4	3	3	3	4	3	3	3	30
366	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
367	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
368	2	3	2	4	2	3	3	3	3	25
369	3	4	3	4	3	3	4	3	3	30
370	3	3	3	4	3	3	4	4	3	30

Σ nilai / unsur	1250	1256	1157	1290	1229	1214	1249	1098	1118	10861
NRR Unsur	3,32	3,33	3,07	3,42	3,26	3,22	3,31	2,91	2,97	28,81
NRR Tertimbang Unsur	0,37	0,37	0,34	0,38	0,36	0,36	0,37	0,32	0,33	3,20
IKM Unit Pelayanan										80,03

B. Analisa

- a. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Laki-laki	Perempuan
149	221

- b. Jumlah responden berdasarkan pendidikan

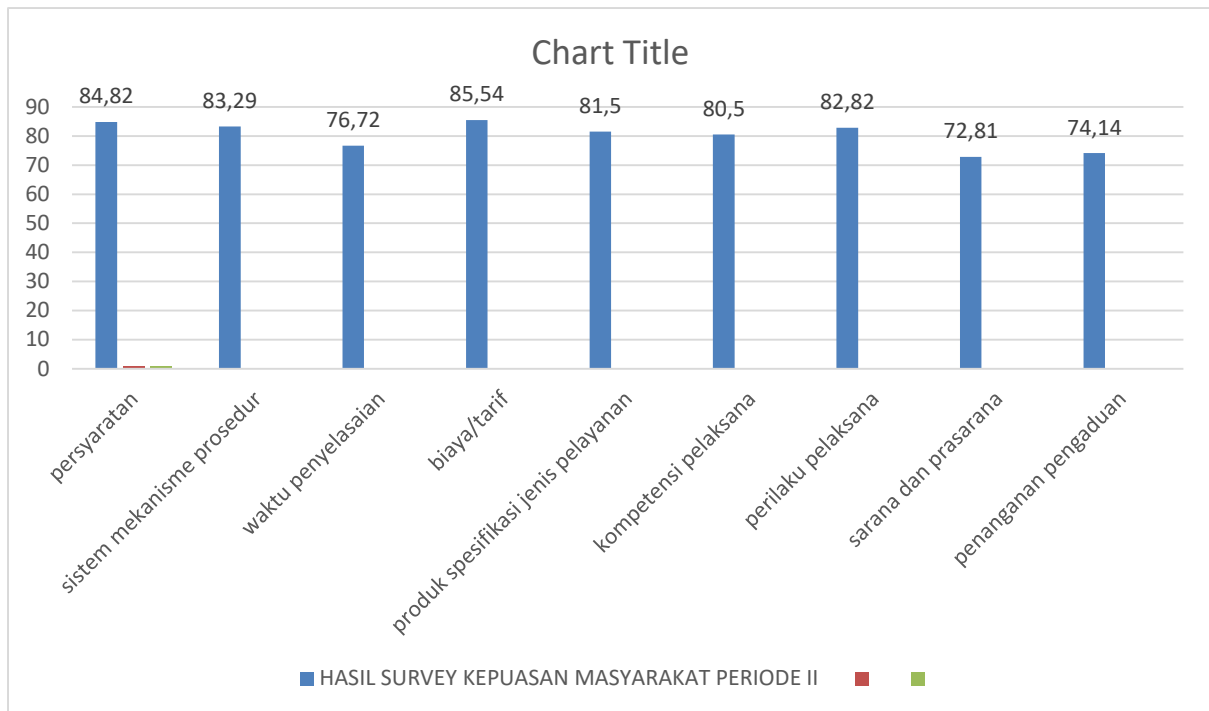
SD	SMP	SMA	SARJANA	LAINNYA
115	53	82	9	111

- c. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan

PNS	SWASTA	WIRUSAHA	BURUH/ LAINNYA
27	140	52	151

- d. Hasil Interpretasi masing-masing unit pelayanan terhadap standar indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) :

NO	UNSUR PELAYANAN	I	II
U1	Persyaratan	84,82	82,89
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	86,22	83,29
U3	Waktu Penyelesaian	79,03	76,72
U4	Biaya / Tarif	96,04	85,54
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,70	81,50
U6	Kompetensi Pelaksana	81,96	80,50
U7	Perilaku Pelaksana	84,46	82,82
U8	Sarana dan Prasarana	74,34	72,81
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	76,32	74,14



Nilai SKM masing-masing unit

1. Farmasi : 82,49
2. Laboratorium : 83,74
3. Perina, VK, Nuri : 80,01
4. Instalasi Rawat Inap : 80,83
5. Radiologi : 81,94
6. Fisioterapi : 83,44
7. IGD : 83,18
8. Instalasi Rawat Jalan : 81,36

Berdasarkan hasil survei diperoleh nilai indeks SKM rumah sakit sebesar 80,03 dan termasuk dalam kategori baik. Dilihat dari nilai untuk periode I dan periode II, terdapat penurunan nilai per unsurnya. Dimana nilai pada periode I adalah 83,32. Pada periode II yang perlu ditingkatkan adalah waktu penyelesaian, sarana dan pra sarana, serta penanganan pengaduan, sarana dan masukan.

Penurunan nilai SKM dapat disebabkan beberapa hal diantaranya peningkatan jumlah pasien, sedangkan ada beberapa dokter spesialis yang pindah ke instansi lain, mengikuti seminar/pelatihan dan diklat latihan dasar kepemimpinan, adanya pembangunan ruang baru (CSSD)

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Secara keseluruhan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) terhadap pelayanan RSUD Ajibarang periode kedua tahun 2019 adalah baik (80,03), sesuai dengan standar Permenpan (76,61-88,30), sedangkan berdasar Rencana Kerja Tahunan (RKT) RSUD Ajibarang Tahun 2019 target rata-rata IKM adalah > 85. Beberapa hal yang perlu mendapat perhatian sebagai berikut :

1. Unsur Pelayanan (U3) yaitu waktu penyelesaian terkait dalam kecepatan dalam memberikan pelayanan, dalam table terlihat NRR nya 76,72.
2. Unsur Sarana dan Prasarana(U8) yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai tujuan dalam memberikan pelayanan publik NRR nya 72,81.
3. Unsur Pelayanan (U9) yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan NRR nya 74,14.

Sedangkan jika dilihat sejauh mana pencapaian berdasarkan standar pelayanan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan mutu pelayanan baik/ dengan nilai minimal 76,61, secara detail dapat dibaca pada table diatas.


B. Saran

1. Perlu meningkatkan monitoring dan evaluasi secara berkala kepada semua pegawai
2. Pertimbangkan untuk peningkatan jumlah sumberdaya manusia, terutama dokter spesialis.
3. Peningkatan sarana prasarana rumah sakit diantaranya mengoptimalkan pendaftaran online dari website ke android, penataan area parkir kendaraan lebih aman dan nyaman, perawatan alat kesehatan maupun non kesehatan secara intermiten.

4. Memaksimalkan sarana pengaduan yang ada baik pengaduan secara langsung maupun secara elektronik..

Ajibarang, 05 Januari 2020

KETUA TIM IKM
RSUD AJIBARANG


ESTI SIWI WIBOWO MURTI, S.H.
NIP. 19650818 200901 2 001