

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PERIODE APRIL – JUNI 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

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Oleh sebab itu perlu dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di RSUD Ajibarang. Yang dilakukan setiap trimester, adapun dari hasil evaluasi SKM trimester I masih didapatkan nilai cukup baik pada unsur sarana dan prasarana dan pelayanan pengaduan.

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.

II. Manfaat

1. Memberikan masukan kepada manajemen rumah sakit tentang kepuasan masyarakat yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan rumah.
2. Sebagai dasar dan tahap awal melakukan evaluasi secara berkala mengenai penilaian kualitas pelayanan yang dilakukan berbagai pelayanan.
3. 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 di RSUD Ajibarang dilaksanakan di Fisioterapi, Instalasi Rawat Jalan, Farmasi, Laboratorium, Instalasi Rawat Inap, Perinatologi, Kamar Bersalin, Nuri dan ICU. 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	Tidak baik
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. skala linkert

4. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu
 - a. Jumlah Responden
 - 1) Dipilih acak sebanyak 160 responden
 - 2) Jumlah Responden disesuaikan dengan perkiraan jumlah populasi (tingkat kunjungan pasien), merujuk pada table sampel *Morgan dan Krejcie* dengan mempertimbangkan cakupan pelayanan dimasing -masing unit (kesepakatan Tim).

No	Unit Pelayanan	JmlResponden
1	Farmasi	38
2	Laboratorium	11

3	ICU, perina, VK, Nuri	12
4	Instalasi Rawat Inap	34
5	Radiologi	0
6	Fisioterapi	19
7	Instalasi Rawat Jalan	46
	Jumlah	160

b. Lokasi

Unit unit pelayanan RSUD Ajibarang

c. Waktu

a. Persiapan tanggal 25-31 April 2019

b. Pelaksanaan survei 01 April – 30 Juni 2019

c. Input data, pengolahan data, analisa data, penyusunan laporan 01 – 5 Juli 2019

d. Pelaporan tanggal 6 Juli 2019

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	4	3	3	3	3	4	3	4	30
2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	27
3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	31
4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	30
5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	30
6	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
7	3	4	4	3	3	3	4	3	3	30
8	3	4	3	3	3	3	3	4	3	29
9	3	3	3	4	3	4	4	4	3	31
10	2	3	3	4	3	4	4	4	3	30
11	4	3	4	4	3	4	3	4	3	32
12	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
13	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29
14	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
15	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
16	3	4	3	4	3	3	4	3	3	30
17	3	3	4	4	3	3	4	3	3	30
18	3	3	3	4	3	4	4	3	3	30
19	3	3	4	4	4	4	4	3	3	32
20	3	3	4	4	4	3	4	2	3	30
21	4	3	3	4	3	2	3	2	3	27
22	3	3	3	4	4	2	3	2	3	27

23	4	4	3	4	4	4	3	3	3	32
24	3	3	2	3	4	4	3	3	3	28
25	4	4	3	3	4	3	3	4	3	31
26	4	4	3	3	3	3	3	2	3	28
27	3	4	3	4	3	3	4	3	3	30
28	3	4	3	4	4	3	3	3	3	30
29	2	3	3	4	4	3	3	2	4	28
30	4	4	3	4	3	3	4	2	3	30
31	4	3	4	3	3	3	3	2	4	29
32	4	4	3	4	3	4	3	2	3	30
33	4	3	4	4	4	4	3	2	3	31
34	4	3	3	4	4	4	4	2	3	31
35	3	3	4	4	3	3	4	3	3	30
36	3	3	4	4	4	3	4	3	3	31
37	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30
38	3	4	4	4	4	4	4	3	3	33
39	4	4	3	3	4	4	3	3	3	31
40	2	3	3	3	4	3	3	3	3	27
41	4	3	3	3	4	4	3	3	3	30
42	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
43	4	2	3	3	3	3	4	2	3	27
44	3	3	4	4	3	3	3	2	3	28
45	3	2	3	4	4	3	4	2	3	28
46	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29
47	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
48	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31

49	4	4	3	4	3	4	3	3	3	31
50	2	3	3	4	4	4	3	3	3	29
51	4	4	3	4	4	4	3	2	3	31
52	4	3	3	4	4	3	3	2	3	29
53	4	3	3	4	4	3	4	2	3	30
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
56	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
57	2	4	3	4	3	2	3	3	3	27
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
59	3	3	3	4	4	3	4	3	3	30
60	4	3	3	4	4	3	3	3	2	29
61	4	4	3	4	4	3	3	3	3	31
62	4	4	4	4	4	3	3	3	2	31
63	3	3	3	4	4	3	3	3	2	28
64	3	3	4	4	3	3	4	3	2	29
65	4	3	3	4	3	4	4	3	3	31
66	3	4	3	4	4	4	3	3	3	31
67	3	4	4	4	4	4	3	3	3	32
68	3	3	4	4	4	3	3	3	2	29
69	3	3	3	4	3	3	3	3	2	27
70	3	3	3	4	3	3	3	4	2	28
71	4	3	4	4	4	4	4	3	2	32
72	3	3	3	4	4	4	4	3	2	30
73	4	3	3	4	4	3	3	2	2	28
74	4	3	3	4	3	3	3	3	2	28

75	4	3	3	4	3	3	4	2	2	28
76	3	3	3	4	3	3	4	2	2	27
77	3	3	3	4	3	4	4	3	2	29
78	3	4	4	4	4	4	3	2	2	30
79	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
80	4	3	4	4	4	3	3	2	3	30
81	3	3	4	4	4	3	3	3	3	30
82	4	3	4	4	3	3	3	2	3	29
83	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
84	3	4	3	4	3	3	4	2	3	29
85	4	4	3	4	3	4	3	2	3	30
86	4	4	3	4	3	4	4	2	3	31
87	4	4	3	4	4	4	4	3	3	33
88	4	4	4	4	4	3	4	3	3	33
89	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
90	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30
91	4	3	3	4	2	4	3	2	3	28
92	3	4	4	4	3	4	3	2	3	30
93	3	4	3	4	3	4	3	2	3	29
94	4	4	4	4	3	4	3	3	3	32
95	3	4	3	4	3	4	4	3	3	31
96	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
100	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29

101	3	3	4	4	3	4	3	4	3	31
102	3	4	3	4	3	4	4	4	3	32
103	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33
104	3	3	3	4	3	4	4	3	3	30
105	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
106	4	3	3	4	3	3	4	3	3	30
107	4	3	3	4	3	4	3	3	3	30
108	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29
109	2	3	4	4	3	3	4	3	3	29
110	3	4	3	4	3	3	4	3	3	30
111	3	4	3	4	4	4	3	3	3	31
112	3	4	3	4	4	4	4	3	3	32
113	3	4	3	4	3	3	3	2	3	28
114	3	4	3	4	3	3	4	3	3	30
115	4	3	3	4	4	4	4	3	3	32
116	3	3	4	4	4	3	3	3	3	30
117	3	4	4	4	3	3	4	3	3	31
118	4	4	3	4	3	3	4	3	3	31
119	3	4	4	4	3	3	4	3	3	31
120	4	4	3	4	4	3	4	3	3	32
121	3	4	4	4	3	4	4	3	3	32
122	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
123	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
124	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
125	4	3	4	4	3	3	4	3	3	31
126	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29

127	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32
128	3	4	3	4	3	4	3	3	3	30
129	4	3	2	4	3	3	3	3	3	28
130	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
131	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
132	3	4	3	4	4	3	3	3	3	30
133	4	4	3	4	4	4	4	3	3	33
134	4	3	3	4	3	3	4	3	3	30
135	4	3	2	4	3	3	3	3	3	28
136	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
137	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
138	3	4	3	4	4	3	3	3	3	30
139	4	4	3	4	4	4	3	3	3	32
140	3	4	3	4	4	3	3	3	3	30
141	4	4	3	3	3	3	4	3	3	30
142	3	4	2	3	3	3	4	3	3	28
143	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
144	4	3	2	3	3	4	3	3	3	28
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
146	3	3	2	3	3	3	4	3	3	27
147	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
148	2	3	3	4	4	3	3	3	3	28
149	4	4	2	4	2	3	3	4	3	29
150	3	4	3	4	3	3	3	4	3	30
151	4	4	3	4	3	3	3	4	3	31
152	3	3	3	4	4	3	3	4	3	30

153	4	3	4	4	3	3	3	4	3	31
154	4	4	3	4	3	3	3	4	3	31
155	3	4	3	4	3	3	4	4	3	31
156	3	4	3	4	3	3	3	4	3	30
157	4	3	3	4	4	3	3	3	3	30
158	4	3	4	4	4	3	4	3	3	32
159	4	3	3	4	4	3	3	3	3	30
160	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29
Σ nilai / unsur	63	64	59	64	59	64	68	61	59	564
NRR Unsur	158	154	147	175	163	147	151	123	137	1355
NRR Tertimbang Unsur	129	131	128	152	125	132	127	106	103	1133
IKM Unit Pelayanan										82,50

Keterangan :

1. Fisioterapi responden nomor 1-19
2. Instalasi Rawat Jalan responden nomor 20-65
3. Instalasi Farmasi responden nomor 66-103
4. Instalasi Laboratorium responden nomor 104-114
5. Instalasi Radiologi tidak ada responden
6. Instalasi Rawat Inap responden nomor 115-148
7. Instalasi Perinatologi, Kamar Bersalin, Ruang Nuri, ICU responden nomor 149-160

B. Analisa

- a. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Laki-laki	Perempuan
74	86

- b. Jumlah responden berdasarkan pendidikan

SD	SMP	SMA	SARJANA	LAINNYA
36	15	17	5	87

- c. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan

PNS	SWASTA	WIRAUUSAHA	BURUH/ LAINNYA
20	53	8	79

d. Hasil Interpretasi masing-masing unit pelayanan terhadap standar indeksKepuasanMasyarakat (IKM) :

1. Instalasi Farmasi

NO. RESP	NILAI UNSUR									Σ
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	4	4	3	3	3	31
2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	32
3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	29
4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	27
5	3	3	3	4	3	3	3	4	2	28
6	4	3	4	4	4	4	4	3	2	32
7	3	3	3	4	4	4	4	3	2	30
8	4	3	3	4	4	3	3	2	2	28
9	4	3	3	4	3	3	3	3	2	28
10	4	3	3	4	3	3	4	2	2	28
11	3	3	3	4	3	3	4	2	2	27
12	3	3	3	4	3	4	4	3	2	29
13	3	4	4	4	4	4	3	2	2	30
14	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
15	4	3	4	4	4	3	3	2	3	30
16	3	3	4	4	4	3	3	3	3	30
17	4	3	4	4	3	3	3	2	3	29
18	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
19	3	4	3	4	3	3	4	2	3	29
20	4	4	3	4	3	4	3	2	3	30
21	4	4	3	4	3	4	4	2	3	31

22	4	4	3	4	4	4	4	3	3	33
23	4	4	4	4	4	3	4	3	3	33
24	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
25	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30
26	4	3	3	4	2	4	3	2	3	28
27	3	4	4	4	3	4	3	2	3	30
28	3	4	3	4	3	4	3	2	3	29
29	4	4	4	4	3	4	3	3	3	32
30	3	4	3	4	3	4	4	3	3	31
31	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
35	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29
36	3	3	4	4	3	4	3	4	3	31
37	3	4	3	4	3	4	4	4	3	32
38	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33
Σ nilai / unsur	129	131	128	152	125	132	127	106	103	1133
NRR Unsur	3,39	3,45	3,37	38,0 0	3,29	3,47	3,34	2,79	2,71	29,82
NRR Tertimbang Unsur	0,38	0,38	0,37	4,22	0,37	0,39	0,37	0,31	0,30	3,31
IKM Unit Pelayanan										82,82

2. Instalasi Laboratorium

NO. RESP	NILAI UNSUR	Σ
----------	-------------	----------

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	4	4	3	3	30
2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	30
4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	30
5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29
6	2	3	4	4	3	3	4	3	3	29
7	3	4	3	4	3	3	4	3	3	30
8	3	4	3	4	4	4	3	3	3	31
9	3	4	3	4	4	4	4	3	3	32
10	3	4	3	4	3	3	3	2	3	28
11	3	4	3	4	3	3	4	3	3	30
Σ nilai / unsur	34	38	35	44	35	38	39	32	33	328
NRR Unsur	3,09	3,45	3,18	14,67	3,18	3,45	3,55	2,91	3,00	29,82
NRR Tertimbang Unsur	0,34	0,38	0,35	1,63	0,35	0,38	0,39	0,32	0,33	3,31
IKM Unit Pelayanan										82,83

3. Perina, VK, Nuri,ICU

NO. RESP	NILAI UNSUR									Σ
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	2	4	2	3	3	4	3	29
2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	30
3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	31
4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	30
5	4	3	4	4	3	3	3	4	3	31

6	4	4	3	4	3	3	3	4	3	31
7	3	4	3	4	3	3	4	4	3	31
8	3	4	3	4	3	3	3	4	3	30
9	4	3	3	4	4	3	3	3	3	30
10	4	3	4	4	4	3	4	3	3	32
11	4	3	3	4	4	3	3	3	3	30
12	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29
Σ nilai / unsur	43	42	37	48	40	36	38	44	36	364
NRR Unsur	3,58	3,50	3,08	4,00	3,33	3,00	3,17	3,67	3,00	30,33
NRR Tertimbang Unsur	0,40	0,39	0,34	0,44	0,37	0,33	0,35	0,41	0,33	3,37
IKM Unit Pelayanan										84,26

4. Instalasi Rawat Inap

NO. RESP	NILAI UNSUR									Σ
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	3	3	4	4	4	4	3	3	32
2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	30
3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	31
4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	31
5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	31
6	4	4	3	4	4	3	4	3	3	32
7	3	4	4	4	3	4	4	3	3	32
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
9	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28

11	4	3	4	4	3	3	4	3	3	31
12	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
13	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32
14	3	4	3	4	3	4	3	3	3	30
15	4	3	2	4	3	3	3	3	3	28
16	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
17	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
18	3	4	3	4	4	3	3	3	3	30
19	4	4	3	4	4	4	4	3	3	33
20	4	3	3	4	3	3	4	3	3	30
21	4	3	2	4	3	3	3	3	3	28
22	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
23	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
24	3	4	3	4	4	3	3	3	3	30
25	4	4	3	4	4	4	3	3	3	32
26	3	4	3	4	4	3	3	3	3	30
27	4	4	3	3	3	3	4	3	3	30
28	3	4	2	3	3	3	4	3	3	28
29	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
30	4	3	2	3	3	4	3	3	3	28
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
32	3	3	2	3	3	3	4	3	3	27
33	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
34	2	3	3	4	4	3	3	3	3	28
Σ nilai / unsur	114	118	104	130	112	108	118	102	102	1008

NRR Unsur	3,35	3,47	3,06	65,0 0	3,29	3,18	3,47	3,00	3,00	29,65
NRR Tertimbang Unsur	0,37	0,39	0,34	7,22	0,37	0,35	0,39	0,33	0,33	3,29
IKM Unit Pelayanan										82,35

5.FISIOTERAPI

NO. RESP	NILAI UNSUR									Σ
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	3	3	3	4	3	4	30
2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	27
3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	31
4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	30
5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	30
6	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
7	3	4	4	3	3	3	4	3	3	30
8	3	4	3	3	3	3	3	4	3	29
9	3	3	3	4	3	4	4	4	3	31
10	2	3	3	4	3	4	4	4	3	30
11	4	3	4	4	3	4	3	4	3	32
12	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
13	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29
14	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
15	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
16	3	4	3	4	3	3	4	3	3	30
17	3	3	4	4	3	3	4	3	3	30
18	3	3	3	4	3	4	4	3	3	30

19	3	3	4	4	4	4	4	3	3	32
Σ nilai / unsur	63	64	62	64	59	64	68	61	59	564
NRR Unsur	3,3 2	3,37	3,26	21,3 3	3,11	3,37	3,58	3,21	3,11	29,68
NRR Tertimbang Unsur	0,3 7	0,37	0,36	2,37	0,35	0,37	0,40	0,36	0,35	3,30
IKM Unit Pelayanan										82,46

7. Instalasi Rawat Jalan

NO. RESP	NILAI UNSUR									Σ
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	4	4	4	3	4	2	3	30
2	4	3	3	4	3	2	3	2	3	27
3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	27
4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	32
5	3	3	2	3	4	4	3	3	3	28
6	4	4	3	3	4	3	3	4	3	31
7	4	4	3	3	3	3	3	2	3	28
8	3	4	3	4	3	3	4	3	3	30
9	3	4	3	4	4	3	3	3	3	30
10	2	3	3	4	4	3	3	2	4	28
11	4	4	3	4	3	3	4	2	3	30
12	4	3	4	3	3	3	3	2	4	29
13	4	4	3	4	3	4	3	2	3	30
14	4	3	4	4	4	4	3	2	3	31
15	4	3	3	4	4	4	4	2	3	31
16	3	3	4	4	3	3	4	3	3	30

17	3	3	4	4	4	3	4	3	3	31
18	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30
19	3	4	4	4	4	4	4	3	3	33
20	4	4	3	3	4	4	3	3	3	31
21	2	3	3	3	4	3	3	3	3	27
22	4	3	3	3	4	4	3	3	3	30
23	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
24	4	2	3	3	3	3	4	2	3	27
25	3	3	4	4	3	3	3	2	3	28
26	3	2	3	4	4	3	4	2	3	28
27	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29
28	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
29	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
30	4	4	3	4	3	4	3	3	3	31
31	2	3	3	4	4	4	3	3	3	29
32	4	4	3	4	4	4	3	2	3	31
33	4	3	3	4	4	3	3	2	3	29
34	4	3	3	4	4	3	4	2	3	30
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
37	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
38	2	4	3	4	3	2	3	3	3	27
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
40	3	3	3	4	4	3	4	3	3	30
41	4	3	3	4	4	3	3	3	2	29
42	4	4	3	4	4	3	3	3	3	31

43	4	4	4	4	4	3	3	3	2	31
44	3	3	3	4	4	3	3	3	2	28
45	3	3	4	4	3	3	4	3	2	29
46	4	3	3	4	3	4	4	3	3	31
Σ nilai / unsur	158	154	147	175	163	147	151	123	137	1355
NRR Unsur	3,43	3,35	3,20	43,75	3,54	3,20	3,28	2,67	2,98	29,46
NRR Tertimbang Unsur	0,38	0,37	0,36	4,86	0,39	0,36	0,36	0,30	0,33	3,27
IKM Unit Pelayanan										81,82

Hasil Interpretasi Masing-Masing Unit Pelayanan Terhadap Standar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM):

NO	UNSUR PELAYANAN					NRR **
U1	Persyaratan					84,53
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur					85,47
U3	Waktu Penyelesaian					79,69
U4	Biaya / Tarif					95,78
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan					83,44
U6	Kompetensi Pelaksana					82,03
U7	Perilaku Pelaksana					84,53
U8	Sarana dan Prasarana					73,13
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan					73,44

Nilai IKM masing-masing unit

1.	Farmasi	: 82,82
2.	Laboratorium	: 82,83
3.	Perina, VK, Nuri, ICU	: 84,26
4.	Instalasi Rawat Inap	: 82,35
5.	Fisioterapi	: 82,46
6.	Instalasi Rawat Jalan	: 81,82

Berdasarkan hasil survei diperoleh nilai indeks SKM sebesar 82,5 yang masuk kategori baik. Dilihat dari nilai per unsurnya yang perlu ditingkatkan adalah waktu penyelesaian, sarana dan pra sarana dan penanganan pengaduan sebagaimana hasil tersebut masih sama dengan trimester I.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Secara keseluruhan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) terhadap pelayanan RSUD Ajibarang pada trimester II tahun 2019 adalah baik (82.5), mengalami penurunan dari trimester sebelumnya yang mendapatkan nilai 83.7 walaupun masih dalam kategori baik 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 79,69.
2. Unsur Sarana dan Prasarana(U8) yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai tujuan dalam memberikan pelayanan public NRR nya 73,13.
3. Unsur Pelayanan (U9) yaitu Penanganan Pengaduan terkait dengan penanganan dan fasilitas (kelengkapan sarpras) yang ada, dalam table terbaca NRR nya 73,44.

Sedangkan jika dilihat sejauhmana pencapaian berdasarkan standar pelayanan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan mutu pelayanan baik/ dengan nilai minimal 76,61, secara detail dapat dibaca pada table diatas. Sedangkan di RSUD Ajibarang menurut SKM trimester 2 ini masih ada dua unsur yang mendapatkan nilai cukup baik yaitu pada unsur sarana dan prasarana dan pelayanan pengaduan.

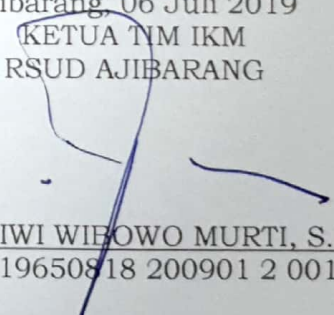
B. Saran

1. Perlu mengingatkan kepada semua pegawai tentang kewajiban sebagai pegawai pelayanan publik.

2. Peningkatan sarana prasarana rumah sakit diantaranya mengoptimalkan pendaftaran online dengan memfasilitasi pojok konsultasi pendaftaran online, memperluas area parkir kendaraan roda dua bekerja sama (dikelola) dengan pihak desa ajibarang wetan, dan perencanaan pengembangan pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien.
3. Memaksimalkan sarana pengaduan yang ada baik pengaduan secara langsung maupun secara media sosial.
4. Ada dua unsur yang mendapatkan nilai kategori cukup baik dengan capaian 73,44 pada pelayanan pengaduan dan nilai 73,13 pada sarana dan prasarana. Untuk pelayanan pengaduan dikarenakan adanya pembatasan kunjungan pada poliklinik, waktu tunggu rawat jalan yang belum sesuai dan antrian poliklinik yang lama. Sedangkan untuk sarana dan prasarana terutama karena area parkir pengunjung yang tidak memadai, fasilitas ruang tunggu poliklinik yang kurang dan kebersihan toilet. Untuk dapat ditindak lanjuti dengan pihak-pihak terkait.

Ajibarang, 06 Juli 2019

KETUA TIM IKM
RSUD AJIBARANG


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