

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PERIODE JULI-SEPTEMBER 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, amandanberkualitas. 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.

Dari hasil survey kepuasan masyarakat yang dilakukan pada trimester 1 dan 2 didapatkan hasil SKM mengalami penurunan walaupun tidak signifikan dan masih dalam kategori baik, tetapi harus ada tindak lanjut yang nyata agar pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan oleh masyarakat sekitar wilayah Ajibarang.

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 dalam kurun waktu trimester bulan (3 bulanan).

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 trimester 3 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	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	Sangat baik

Tabel.1. skalalinkert

4. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu

a. Jumlah Responden

- 1) Dipilih acak sebanyak 226 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	Jml Responden
1	Farmasi	29
2	Laboratorium	11
3	Perina, VK, Nuri, ICU	37
4	Instalasi Rawat Inap	69
5	Radiologi	6
6	Fisioterapi	14
7	IGD	8
8	InstalasiRawatJalan	52
	Jumlah	226

b. Lokasi

Unit unitpelayanan RSUD Ajibarang

c. Waktu

- a. Persiapan tanggal 25 – 30 Juni 2019
- b. Pelaksanaan survei 01Juli – 30 September 2019
- c. Input data, pengolahan data, analisa data, penyusunan laporan 02 – 05 ktober 2019
- d. Pelaporantanggal 6 Oktober 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	4	3	3	4	3	4	31
2	2	3	2	4	3	3	3	3	4	27
3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	31
4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	30
5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	31
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	3	3	4	4	4	3	30
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	2	4	4	4	3	3	3	29
21	4	4	3	4	4	4	4	3	3	33
22	4	3	3	3	3	4	4	3	3	30
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
24	3	4	3	3	3	3	4	3	3	29

25	2	3	2	3	3	3	4	3	3	26
26	3	4	3	3	4	4	3	3	3	30
27	3	3	3	3	4	4	4	3	3	30
28	3	4	3	3	4	4	3	3	3	30
29	4	3	2	3	4	4	4	3	3	30
30	4	4	3	3	3	4	3	3	3	30
31	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
32	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
33	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
34	3	4	4	3	3	3	3	3	3	29
35	2	4	2	3	3	3	3	3	4	27
36	4	3	4	3	4	4	3	3	3	31
37	4	4	3	3	4	4	3	3	4	32
38	4	3	4	4	4	4	4	3	3	33
39	4	3	3	4	3	4	3	3	3	30
40	4	3	4	3	3	4	4	3	3	31
41	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
42	3	3	4	4	4	4	4	3	3	32
43	3	4	3	4	4	4	3	3	3	31
44	3	4	4	3	3	4	4	3	3	31
45	3	4	3	3	4	4	3	3	3	30
46	3	3	4	3	3	4	3	3	4	30
47	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
48	4	3	4	3	3	4	4	3	4	32
49	4	3	3	3	3	4	4	3	3	30
50	4	3	4	3	3	3	4	3	3	30
51	4	4	4	3	3	3	4	3	3	31
52	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29
53	4	4	3	3	4	3	4	3	3	31
54	3	3	3	3	4	4	4	3	4	31

55	3	4	2	3	4	4	3	3	4	30
56	3	4	4	3	4	4	3	3	3	31
57	3	3	3	3	4	4	3	3	3	29
58	3	4	4	3	4	4	4	3	3	32
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
60	2	4	4	4	3	4	4	3	3	31
61	4	4	3	3	4	3	3	4	3	31
62	4	4	3	3	3	3	3	2	3	28
63	3	4	3	3	3	3	4	3	3	29
64	3	4	3	3	4	3	3	3	3	29
65	2	3	3	4	4	3	3	2	4	28
66	4	4	3	4	3	3	4	2	3	30
67	4	3	4	3	3	3	3	2	4	29
68	4	4	3	4	3	4	3	2	3	30
69	4	3	4	4	4	4	3	2	3	31
70	4	3	3	4	4	4	4	2	3	31
71	3	3	4	4	3	3	4	3	3	30
72	3	3	4	4	4	3	4	3	3	31
73	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30
74	3	4	4	4	4	4	4	3	3	33
75	4	4	3	4	4	4	3	3	3	32
76	2	3	3	4	4	3	3	3	3	28
77	4	3	3	4	4	4	3	3	3	31
78	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30
79	4	2	3	3	3	3	4	2	3	27
80	3	3	4	4	3	3	3	2	3	28
81	3	2	3	4	4	3	4	2	3	28
82	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29
83	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
84	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31

85	4	4	3	4	3	4	3	3	3	31
86	2	3	3	4	4	4	3	3	3	29
87	4	4	3	4	4	4	3	2	3	31
88	4	3	3	4	4	3	3	2	3	29
89	4	3	3	4	4	3	4	2	3	30
90	4	4	3	4	3	3	3	4	3	31
91	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
92	4	4	3	3	4	4	4	3	3	32
93	3	4	4	3	3	3	4	2	3	29
94	4	4	3	3	3	4	4	3	2	30
95	4	3	4	3	4	3	3	3	3	30
96	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
97	3	3	4	4	3	3	4	3	3	30
98	3	3	3	4	3	3	4	3	2	28
99	2	3	4	4	3	3	3	3	3	28
100	4	4	3	4	4	4	3	3	2	31
101	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32
102	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31
103	4	4	3	4	3	4	3	3	3	31
104	3	3	3	4	4	4	4	3	3	31
105	4	3	3	4	4	3	4	3	3	31
106	4	3	3	4	4	3	4	3	3	31
107	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
108	4	3	4	4	4	3	3	3	3	31
109	3	3	4	4	4	3	3	3	3	30
110	4	3	4	4	3	3	3	3	3	30
111	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
112	3	4	3	4	3	3	4	3	3	30
113	4	4	3	4	3	4	3	3	3	31
114	4	4	3	4	3	4	4	3	3	32

115	4	4	3	4	4	4	4	3	3	33
116	4	4	4	4	4	3	4	3	3	33
117	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
118	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30
119	4	3	3	4	2	4	3	2	3	28
120	3	4	4	4	3	4	3	3	3	31
121	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
122	4	4	3	3	3	3	3	2	3	28
123	4	4	2	3	3	2	3	3	3	27
124	4	4	3	3	3	4	3	3	3	30
125	3	4	3	3	3	3	4	3	3	29
126	3	3	2	3	2	2	4	4	2	25
127	3	3	3	3	3	4	4	4	3	30
128	3	3	2	3	3	3	3	2	3	25
129	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26
130	4	3	3	4	3	2	3	3	3	28
131	3	3	2	4	3	3	3	3	2	26
132	4	3	3	4	3	2	3	3	3	28
133	3	4	2	4	3	3	4	4	3	30
134	4	4	4	4	3	3	4	2	3	31
135	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
136	4	4	3	4	3	4	4	3	3	32
137	4	4	4	4	3	4	3	3	3	32
138	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
139	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
140	3	3	3	4	3	4	4	3	3	30
141	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
142	4	3	3	4	3	3	4	3	3	30
143	4	3	3	4	3	4	3	3	3	30
144	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29

145	2	3	4	4	3	3	4	3	3	29
146	3	4	3	4	3	3	4	3	3	30
147	3	4	3	4	4	4	3	3	3	31
148	3	4	3	4	4	4	4	3	3	32
149	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
150	3	4	4	3	4	3	4	3	3	31
151	3	4	3	3	4	4	4	3	3	31
152	4	4	4	3	3	3	4	3	3	31
153	4	4	3	3	3	3	4	3	3	30
154	4	4	4	3	3	3	4	3	3	31
155	4	3	3	3	4	4	4	3	3	31
156	3	3	4	3	4	3	3	3	3	29
157	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29
158	3	3	4	3	4	4	3	3	3	30
159	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
160	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
161	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29
162	4	3	3	4	3	3	4	3	3	30
163	3	4	4	4	3	3	4	3	3	31
164	4	4	3	4	3	3	4	3	3	31
165	3	4	4	4	3	3	4	3	3	31
166	4	4	3	4	4	3	4	3	3	32
167	3	4	4	4	3	4	4	3	3	32
168	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
169	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
170	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
171	4	3	4	3	3	3	4	3	3	30
172	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
173	4	4	4	3	4	3	3	3	3	31
174	3	4	3	3	3	4	3	3	3	29

B. Analisa

a. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Laki-laki	Perempuan
97	129

b. Jumlah responden berdasarkan pendidikan

SD	SMP	SMA	SARJANA	LAINNYA
65	33	61	6	61

c. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan

PNS	SWASTA	WIRUSAHA	BURUH/ LAINNYA
18	87	34	87

a. 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	4	4	3	3	4	3	3	4	3	31
2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	28
3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	29
4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	29
5	2	3	3	4	4	3	3	2	4	28
6	4	4	3	4	3	3	4	2	3	30
7	4	3	4	3	3	3	3	2	4	29
8	4	4	3	4	3	4	3	2	3	30
9	4	3	4	4	4	4	3	2	3	31
10	4	3	3	4	4	4	4	2	3	31
11	3	3	4	4	3	3	4	3	3	30
12	3	3	4	4	4	3	4	3	3	31

13	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30
14	3	4	4	4	4	4	4	3	3	33
15	4	4	3	4	4	4	3	3	3	32
16	2	3	3	4	4	3	3	3	3	28
17	4	3	3	4	4	4	3	3	3	31
18	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30
19	4	2	3	3	3	3	4	2	3	27
20	3	3	4	4	3	3	3	2	3	28
21	3	2	3	4	4	3	4	2	3	28
22	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29
23	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
24	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
25	4	4	3	4	3	4	3	3	3	31
26	2	3	3	4	4	4	3	3	3	29
27	4	4	3	4	4	4	3	2	3	31
28	4	3	3	4	4	3	3	2	3	29
29	4	3	3	4	4	3	4	2	3	30
Σ nilai/ unsur	102	98	94	110	103	96	96	75	89	863
NRR Unsur	3,52	3,38	3,24	3,79	3,55	3,31	3,31	2,59	3,07	29,76
NRR Tertimbang Unsur	0,39	0,38	0,36	0,42	0,39	0,37	0,37	0,29	0,34	3,31
IKM Unit Pelayanan										82,66

2. Instalasi Laboratorium

NO. RESP	NILAI UNSUR									Σ
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	30
3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	28
4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	28
5	4	4	3	4	4	4	3	3	2	31

6	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32
7	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31
8	4	4	3	4	3	4	3	3	3	31
9	3	3	3	4	4	4	4	3	3	31
10	4	3	3	4	4	3	4	3	3	31
11	4	3	3	4	4	3	4	3	3	31
Σ nilai / unsur	38	37	35	43	39	36	38	33	33	332
NRR Unsur	3,45	3,36	3,18	3,91	3,55	3,27	3,45	3,00	3,00	30,18
NRR Tertimbang Unsur	0,38	0,37	0,35	0,43	0,39	0,36	0,38	0,33	0,33	3,35
IKM Unit Pelayanan										83,84

3. Perina, VK, Nuri, ICU

NO. RESP	NILAI UNSUR									Σ
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	30
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	29
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
6	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
7	3	4	3	4	3	4	3	3	3	30
8	4	3	4	4	4	3	3	3	3	31
9	4	4	3	4	4	3	3	3	3	31
10	4	4	3	4	4	3	3	3	3	31
11	3	3	1	4	3	2	2	3	3	24
12	4	4	2	3	4	3	3	3	3	29
13	3	3	3	3	4	3	4	3	3	29

4. Instalasi Rawat Inap

NO. RESP	NILAI UNSUR									Σ
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	28
3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	27
4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	30
5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	29
6	3	3	2	3	2	2	4	4	2	25
7	3	3	3	3	3	4	4	4	3	30
8	3	3	2	3	3	3	3	2	3	25
9	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26
10	4	3	3	4	3	2	3	3	3	28
11	3	3	2	4	3	3	3	3	2	26
12	4	3	3	4	3	2	3	3	3	28
13	3	4	2	4	3	3	4	4	3	30
14	4	4	4	4	3	3	4	2	3	31
15	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
16	4	4	3	4	3	4	4	3	3	32
17	4	4	4	4	3	4	3	3	3	32
18	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
20	3	3	3	4	3	4	4	3	3	30
21	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
22	4	3	3	4	3	3	4	3	3	30
23	4	3	3	4	3	4	3	3	3	30
24	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29
25	2	3	4	4	3	3	4	3	3	29
26	3	4	3	4	3	3	4	3	3	30
27	3	4	3	4	4	4	3	3	3	31
28	3	4	3	4	4	4	4	3	3	32

29	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
30	3	4	4	3	4	3	4	3	3	31
31	3	4	3	3	4	4	4	3	3	31
32	4	4	4	3	3	3	4	3	3	31
33	4	4	3	3	3	3	4	3	3	30
34	4	4	4	3	3	3	4	3	3	31
35	4	3	3	3	4	4	4	3	3	31
36	3	3	4	3	4	3	3	3	3	29
37	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29
38	3	3	4	3	4	4	3	3	3	30
39	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
40	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
41	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29
42	4	3	3	4	3	3	4	3	3	30
43	3	4	4	4	3	3	4	3	3	31
44	4	4	3	4	3	3	4	3	3	31
45	3	4	4	4	3	3	4	3	3	31
46	4	4	3	4	4	3	4	3	3	32
47	3	4	4	4	3	4	4	3	3	32
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
49	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
51	4	3	4	3	3	3	4	3	3	30
52	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
53	4	4	4	3	4	3	3	3	3	31
54	3	4	3	3	3	4	3	3	3	29
55	4	3	2	3	3	3	3	3	3	27
56	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
57	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
58	3	4	3	3	4	3	3	3	3	29
59	4	4	3	3	4	4	4	3	3	32
60	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29

61	4	3	2	4	3	3	3	3	3	28
62	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
63	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
64	3	4	3	4	4	3	3	3	3	30
65	4	4	3	4	4	4	3	3	3	32
66	3	4	3	4	4	3	3	3	3	30
67	4	4	3	3	3	3	4	3	3	30
68	3	4	2	3	3	3	4	3	3	28
69	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
Σ nilai / unsur	237	243	213	243	221	220	238	207	205	2027
NRR Unsur	3,43	3,52	3,09	3,52	3,20	3,19	3,45	3,00	2,97	29,38
NRR Tertimbang Unsur	0,38	0,39	0,34	0,39	0,36	0,35	0,38	0,33	0,33	3,26
IKM Unit Pelayanan										81,60

5. Radiologi

NO. RESP	NILAI UNSUR									Σ
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	3	4	3	3	3	4	3	31
2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	32
4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	29
5	4	4	3	3	3	4	4	3	2	30
6	4	3	4	3	4	3	3	3	3	30
Σ nilai / unsur	22	22	20	19	20	21	21	18	17	180
NRR Unsur	3,67	3,67	3,33	3,17	3,33	3,50	3,50	3,00	2,83	30,00
NRR Tertimbang	0,41	0,41	0,37	0,35	0,37	0,39	0,39	0,33	0,31	3,33

Unsur											
IKM Unit Pelayanan										83,33	

6.Fisioterapi

NO. RESP	NILAI UNSUR									Σ
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	31
3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	30
4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	30
5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
6	3	4	3	4	3	3	4	3	3	30
7	4	4	3	4	3	4	3	3	3	31
8	4	4	3	4	3	4	4	3	3	32
9	4	4	3	4	4	4	4	3	3	33
10	4	4	4	4	4	3	4	3	3	33
11	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
12	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30
13	4	3	3	4	2	4	3	2	3	28
14	3	4	4	4	3	4	3	3	3	31
Σ nilai / unsur	51	51	48	56	46	48	47	41	42	430
NRR Unsur	3,64	3,64	3,43	4,00	3,29	3,43	3,36	2,93	3,00	30,71
NRR Tertimbang Unsur	0,40	0,40	0,38	0,44	0,37	0,38	0,37	0,33	0,33	3,41
IKM Unit Pelayanan										85,32

7.Instalasi Rawat Jalan

NO. RESP	NILAI UNSUR									Σ
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	31
2	2	3	2	4	3	3	3	3	4	27
3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	31
4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	30
5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	31
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	3	3	4	4	4	3	30
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	2	4	4	4	3	3	3	29
21	4	4	3	4	4	4	4	3	3	33
22	4	3	3	3	3	4	4	3	3	30
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
24	3	4	3	3	3	3	4	3	3	29
25	2	3	2	3	3	3	4	3	3	26
26	3	4	3	3	4	4	3	3	3	30
27	3	3	3	3	4	4	4	3	3	30
28	3	4	3	3	4	4	3	3	3	30
29	4	3	2	3	4	4	4	3	3	30
30	4	4	3	3	3	4	3	3	3	30

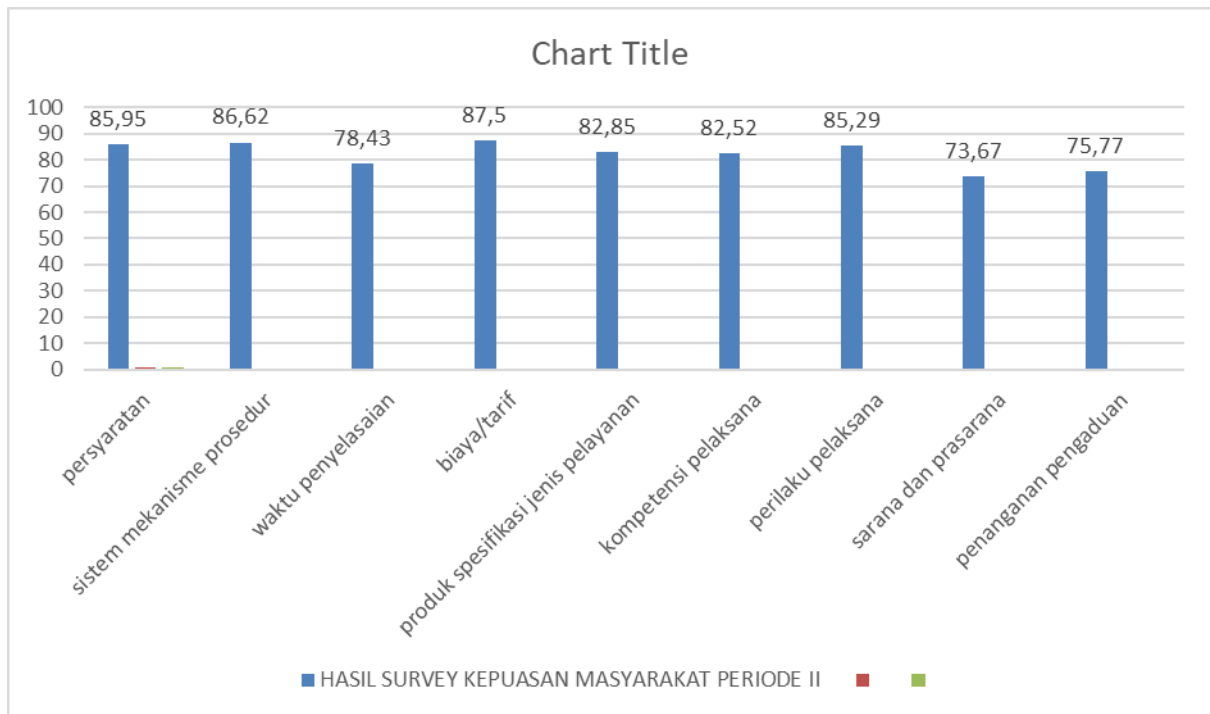
31	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
32	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
33	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
34	3	4	4	3	3	3	3	3	3	29
35	2	4	2	3	3	3	3	3	4	27
36	4	3	4	3	4	4	3	3	3	31
37	4	4	3	3	4	4	3	3	4	32
38	4	3	4	4	4	4	4	3	3	33
39	4	3	3	4	3	4	3	3	3	30
40	4	3	4	3	3	4	4	3	3	31
41	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
42	3	3	4	4	4	4	4	3	3	32
43	3	4	3	4	4	4	3	3	3	31
44	3	4	4	3	3	4	4	3	3	31
45	3	4	3	3	4	4	3	3	3	30
46	3	3	4	3	3	4	3	3	4	30
47	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
48	4	3	4	3	3	4	4	3	4	32
49	4	3	3	3	3	4	4	3	3	30
50	4	3	4	3	3	3	4	3	3	30
51	4	4	4	3	3	3	4	3	3	31
52	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29
Σ nilai / unsur	176	176	167	173	172	182	182	160	162	1550
NRR Unsur	3,38	3,38	3,21	3,33	3,31	3,50	3,50	3,08	3,12	29,81
NRR Tertimbang Unsur	0,38	0,38	0,36	0,37	0,37	0,39	0,39	0,34	0,35	3,31
IKM Unit Pelayanan										82,80

IGD

NO. RESP	NILAI UNSUR									Σ
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	3	3	4	3	4	3	3	31
2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	31
3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	30
4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	31
5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	29
6	3	4	4	3	4	4	4	3	3	32
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
8	2	4	4	4	3	4	4	3	3	31
Σ nilai / unsur	24	29	26	25	30	30	28	24	26	242
NRR Unsur	3,00	3,63	3,25	3,13	3,75	3,75	3,50	3,00	3,25	30,25
NRR Tertimbang Unsur	0,33	0,40	0,36	0,35	0,42	0,42	0,39	0,33	0,36	3,36
IKM Unit Pelayanan										84,03

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

NO	UNSUR PELAYANAN	I
U1	Persyaratan	85,95
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	86,62
U3	Waktu Penyelesaian	78,43
U4	Biaya / Tarif	87,50
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,85
U6	Kompetensi Pelaksana	82,52
U7	Perilaku Pelaksana	85,29
U8	Sarana dan Prasarana	73,67
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75,77



Nilai SKM masing-masing unit

1. Farmasi : 82,66
2. Laboratorium : 83,84
3. Perina, VK, Nuri : 79,13
4. InstalasiRawatInap : 81,6
5. Radiologi : 83,33
6. Fisioterapi : 85,32
7. IGD : 84,03
8. InstalasiRawatJalan : 82,80

Berdasarkan hasil survei diperoleh nilai indeks SKM rumah sakit pada trimester III sebesar 82,08 dan termasuk dalam kategori baik. Dilihat dari nilai untuk trimester I dan trimester II, terdapat penurunan nilai per unsurnya. Dimana nilai pada trimester I adalah 83,7 dan pada trimester 2

adalah 82,5. Pada trimester III yang perlu ditingkatkan adalah sarana dan pra sarana, serta penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Penurunan nilai SKM dapat disebabkan beberapa hal diantaranya peningkatan jumlah pasien, sedangkan ada beberapa dokter spesialis yang pindah keinstansi 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 trimester III tahun 2019 adalah baik (82,08), 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 78,43.
2. Unsur Sarana dan Prasarana (U8) yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai tujuan dalam memberikan pelayanan publik NRR nya 73,67.
3. Unsur Pelayanan (U9) yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan NRR nya 75,77.

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.

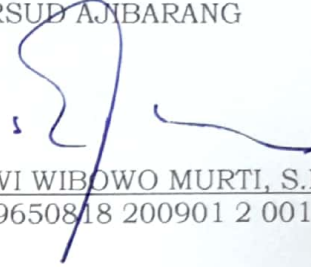
B. Saran

1. Perlu meningkatkan monitoring dan evaluasi secara berkala kepada semua pegawai
2. Pertimbangkan untuk peningkatan jumlah sumber daya 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, 06 Oktober 2019

KETUA TIM IKM
RSUD AJIBARANG



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