

PERIODE OKTOBER-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 empat 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 trimester IV dilaksanakan pada unit yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat yaitu pada unit Fisioterapi, Instalasi Rawat Inap, Farmasi, Laboratorium, Radiologi, Kamar Bersalin, ICU 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. skala linkert

4. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu

a. Jumlah Responden

- 1) Dipilih acak sebanyak 144 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	14
2	Laboratorium	16
3	Perina, VK, Nuri	35
4	Instalasi Rawat Inap	20
5	Radiologi	10

6	Fisioterapi	11
7	IGD	11
8	Instalasi Rawat Jalan	27
	Jumlah	144

b. Lokasi

Unit unit pelayanan RSUD Ajibarang

c. Waktu

- a. Persiapan tanggal 25 – 30 September 2019
- b. Pelaksanaan survei 01 Oktober – 31 Desember 2019
- c. Input data, pengolahan data, analisa data, penyusunan laporan 02 – 4 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	4	3	3	4	3	3	4	3	3	30
29	4	4	4	4	3	4	4	3	3	33
30	4	4	3	4	4	3	4	3	3	32
31	4	4	3	4	4	4	3	3	3	32
32	4	3	3	4	3	4	3	2	3	29
33	3	3	3	4	3	4	4	2	3	29
34	3	3	4	4	4	3	4	2	3	30
35	4	3	3	4	3	2	3	2	3	27
36	3	3	3	3	4	2	3	2	3	26
37	4	4	3	3	4	4	3	3	3	31
38	3	3	2	3	4	4	3	3	3	28
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
41	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
42	2	4	3	4	3	2	3	3	3	27
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
44	3	3	3	4	4	3	4	3	3	30
45	4	3	3	4	4	3	3	3	2	29

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

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

96	3	3	3	3	3	4	4	3	3	29
97	2	3	3	3	3	3	4	3	3	27
98	2	3	4	3	3	3	3	3	3	27
99	3	4	4	3	3	4	3	3	3	30
100	3	4	4	3	3	3	3	3	3	29
101	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26
102	3	3	3	3	4	2	4	3	3	28
103	4	3	3	3	4	3	4	3	3	30
104	4	3	3	3	4	4	3	3	3	30
105	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
106	4	3	3	3	4	3	4	3	3	30
107	3	4	4	3	3	3	3	3	3	29
108	2	4	2	3	3	2	3	3	3	25
109	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
110	3	4	4	3	3	3	3	3	3	29
111	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29
112	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
113	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
115	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29
116	4	3	4	3	4	3	4	3	3	31
117	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29
118	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
120	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28

121	3	3	3	4	3	4	4	3	3	30
122	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27
123	4	3	3	4	3	4	3	3	3	30
124	4	3	3	4	4	3	3	3	3	30
125	3	4	3	4	4	3	4	3	3	31
126	4	3	3	4	4	4	4	3	3	32
127	3	4	3	4	4	3	3	3	3	30
128	4	3	4	4	3	3	3	3	3	30
129	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
130	4	3	3	4	4	3	3	3	3	30
131	3	4	3	4	4	3	3	3	3	30
132	4	3	3	3	4	4	3	3	3	30
133	4	4	3	4	4	3	4	3	3	32
134	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
135	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
136	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
137	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32
138	3	3	2	3	4	3	3	3	3	27
139	4	4	3	3	3	4	3	3	3	30
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
141	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
142	2	3	2	4	2	3	3	3	3	25
143	3	4	3	4	3	3	4	3	3	30
144	3	3	3	4	3	3	4	4	3	30
Σ nilai / unsur	473	473	448	499	480	468	477	432	433	4183

NRR Unsur	3,28	3,28	3,11	3,47	3,33	3,25	3,31	3,00	3,01	29,05
NRR Tertimbang Unsur	0,36	0,36	0,35	0,39	0,37	0,36	0,37	0,33	0,33	3,23
IKM Unit Pelayanan										80,69

B. Analisa

a. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Laki-laki	Perempuan
52	92

b. Jumlah responden berdasarkan pendidikan

SD	SMP	SMA	SARJANA	LAINNYA
50	20	21	3	50

c. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan

PNS	SWASTA	WIRSAUSAHA	BURUH/ LAINNYA
9	63	18	64

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

1. Instalasi Farmasi

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	4	3	3	3	3	3	28
3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
4	2	4	3	4	3	2	3	3	3	27
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
6	3	3	3	4	4	3	4	3	3	30
7	4	3	3	4	4	3	3	3	2	29
8	4	4	3	4	4	3	3	3	3	31

9	4	4	4	4	4	3	3	3	2	31
10	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29
11	3	3	4	4	3	3	4	3	2	29
12	4	3	3	4	3	4	4	3	3	31
13	3	4	4	4	3	4	3	3	3	31
14	4	4	3	4	3	4	3	4	3	32
∑ nilai/ unsur	46	48	45	56	47	44	45	43	40	414
NRR Unsur	3,29	3,43	3,21	4,00	3,36	3,14	3,21	3,07	2,86	29,57
NRR Tertimbang Unsur	0,37	0,38	0,36	0,44	0,37	0,35	0,36	0,34	0,32	3,29
IKM Unit Pelayanan										82,14

2. Instalasi Laboratorium

NO. RESP	NILAI UNSUR									∑
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	31
3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	32
4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	31
5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	32
6	3	3	4	4	4	3	3	3	2	29
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
9	4	3	4	4	4	4	4	3	2	32
10	3	3	3	4	4	4	4	3	3	31
11	4	3	3	4	4	3	3	2	3	29
12	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29

13	4	3	3	4	3	3	4	3	3	30
14	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
15	3	3	3	4	3	4	4	3	2	29
16	3	4	4	4	4	4	3	3	3	32
Σ nilai / unsur	52	53	52	64	56	56	56	48	45	482
NRR Unsur	3,25	3,31	3,25	4,00	3,50	3,50	3,50	3,00	2,81	30,13
NRR Tertimbang Unsur	0,36	0,37	0,36	0,44	0,39	0,39	0,39	0,33	0,31	3,35
IKM Unit Pelayanan										83,68

3. Perina, VK, Nuri, ICU

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

14	4	3	3	4	3	4	3	3	3	30
15	4	3	3	4	4	3	3	3	3	30
16	3	4	3	4	4	3	4	3	3	31
17	4	3	3	4	4	4	4	3	3	32
18	3	4	3	4	4	3	3	3	3	30
19	4	3	4	4	3	3	3	3	3	30
20	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
21	4	3	3	4	4	3	3	3	3	30
22	3	4	3	4	4	3	3	3	3	30
23	4	3	3	3	4	4	3	3	3	30
24	4	4	3	4	4	3	4	3	3	32
25	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
26	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
28	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32
29	3	3	2	3	4	3	3	3	3	27
30	4	4	3	3	3	4	3	3	3	30
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
32	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
33	2	3	2	4	2	3	3	3	3	25
34	3	4	3	4	3	3	4	3	3	30
35	3	3	3	4	3	3	4	4	3	30
Σ nilai / unsur	120	116	106	123	118	110	115	106	106	1020
NRR Unsur	3,43	3,31	3,03	3,51	3,37	3,14	3,29	3,03	3,03	29,14
NRR Tertimbang Unsur	0,38	0,37	0,34	0,39	0,37	0,35	0,37	0,34	0,34	3,24

IKM Unit Pelayanan											80,95
---------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--------------

4. Instalasi Rawat Inap

NO. RESP	NILAI UNSUR									Σ
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	3	2	3	3	4	3	3	3	28
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	27
4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29
5	2	3	3	4	4	3	3	3	3	28
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
7	3	3	3	3	3	4	4	3	3	29
8	2	3	3	3	3	3	4	3	3	27
9	2	3	4	3	3	3	3	3	3	27
10	3	4	4	3	3	4	3	3	3	30
11	3	4	4	3	3	3	3	3	3	29
12	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26
13	3	3	3	3	4	2	4	3	3	28
14	4	3	3	3	4	3	4	3	3	30
15	4	3	3	3	4	4	3	3	3	30
16	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
17	4	3	3	3	4	3	4	3	3	30
18	3	4	4	3	3	3	3	3	3	29
19	2	4	2	3	3	2	3	3	3	25
20	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
Σ nilai / unsur	60	63	61	63	66	62	68	60	60	563

NRR Unsur	3,00	3,15	3,05	3,15	3,30	3,10	3,40	3,00	3,00	28,15
NRR Tertimbang Unsur	0,33	0,35	0,34	0,35	0,37	0,34	0,38	0,33	0,33	3,13
IKM Unit Pelayanan										78,19

5. Radiologi

NO. RESP	NILAI UNSUR									Σ
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	4	3	4	2	28
2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	29
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	32
5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	31
6	3	3	3	3	3	3	4	4	3	29
7	4	3	3	3	3	3	3	3	2	27
8	3	3	4	3	3	4	3	2	3	28
9	4	3	3	3	3	4	3	3	3	29
10	4	3	4	3	4	4	3	3	3	31
Σ nilai / unsur	35	32	34	30	32	36	33	32	28	292
NRR Unsur	3,50	3,20	3,40	3,00	3,20	3,60	3,30	3,20	2,80	29,20
NRR Tertimbang Unsur	0,39	0,36	0,38	0,33	0,36	0,40	0,37	0,36	0,31	3,24
IKM Unit Pelayanan										81,11

6.Fisioterapi

NO. RESP	NILAI UNSUR									Σ
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	3	4	3	2	3	29
2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	32
3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	30
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
8	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
9	3	3	4	3	3	4	3	4	3	30
10	3	4	3	3	3	4	4	4	3	31
11	4	4	4	3	3	3	4	4	3	32
Σ nilai / unsur	35	38	37	35	33	39	36	35	33	321
NRR Unsur	3,18	3,45	3,36	3,18	3,00	3,55	3,27	3,18	3,00	29,18
NRR Tertimbang Unsur	0,35	0,38	0,37	0,35	0,33	0,39	0,36	0,35	0,33	3,24
IKM Unit Pelayanan										81,06

7.Instalasi Rawat Jalan

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
Σ nilai / unsur	85	86	79	87	89	84	86	80	88	764
NRR Unsur	3,15	3,19	2,93	3,22	3,30	3,11	3,19	2,96	3,26	28,30

NRR Tertimbang Unsur	0,35	0,35	0,33	0,36	0,37	0,35	0,35	0,33	0,36	3,14
IKM Unit Pelayanan										78,60

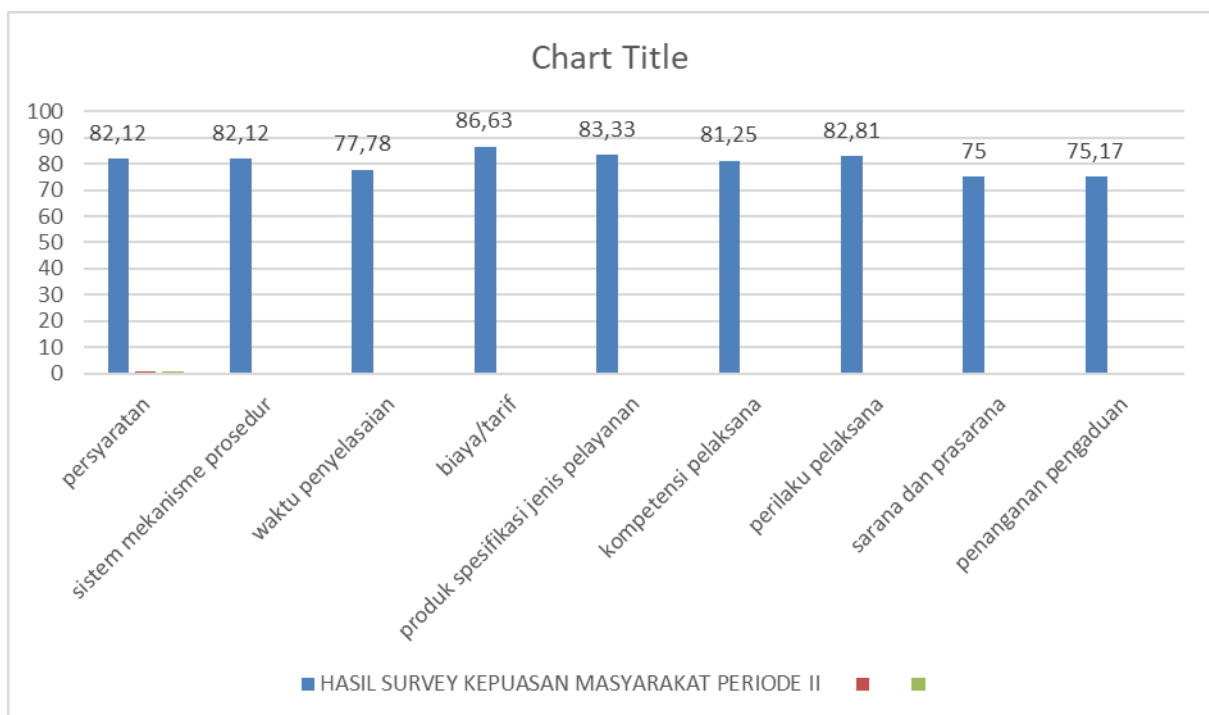
IGD

NO. RESP	NILAI UNSUR									Σ
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	3	3	4	3	3	4	3	3	30
2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	33
3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	32
4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	32
5	4	3	3	4	3	4	3	2	3	29
6	3	3	3	4	3	4	4	2	3	29
7	3	3	4	4	4	3	4	2	3	30
8	4	3	3	4	3	2	3	2	3	27
9	3	3	3	3	4	2	3	2	3	26
10	4	4	3	3	4	4	3	3	3	31
11	3	3	2	3	4	4	3	3	3	28
Σ nilai / unsur	40	37	34	41	39	37	38	28	33	327
NRR Unsur	3,64	3,36	3,09	3,73	3,55	3,36	3,45	2,55	3,00	29,73
NRR Tertimbang Unsur	0,40	0,37	0,34	0,41	0,39	0,37	0,38	0,28	0,33	3,30
IKM Unit Pelayanan										82,58

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

NO	UNSUR PELAYANAN	
U1	Persyaratan	82,12

U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	82,12
U3	Waktu Penyelesaian	77,78
U4	Biaya / Tarif	86,63
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,33
U6	Kompetensi Pelaksana	81,25
U7	Perilaku Pelaksana	82,81
U8	Sarana dan Prasarana	75,00
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75,17



Nilai SKM masing-masing unit

1. Farmasi : 82,14
2. Laboratorium : 83,63
3. Perina, VK, Nuri : 80,95

4.	InstalasiRawatInap	: 78,19
5.	Radiologi	: 81,11
6.	Fisioterapi	: 81,06
7.	IGD	: 82,58
8.	InstalasiRawatJalan	: 78,60

Berdasarkan hasil survei diperoleh nilai indeks SKM rumah sakit pada trimester ke IV sebesar 80,69 dan termasuk dalam kategori baik. Dilihat dari nilai pada trimester sebelumnya, terdapat penurunan nilai per unsurnya dan penurunan nilai dari masing-masing unit pelayanan, dan yang paling mengalami penurunan cukup berarti dari unit rawat jalan sebesar 4,2. Dimana nilai pada trimester III adalah 82,80 Pada trimester IV mendapatkan nilai 78,60. Hal ini sangat dipengaruhi oleh tidak adanya pelayanan pada poliklinik tertentu yang disebabkan oleh adanya dokter spesialis yang melaksanakan diklat pelatihan dasar CPNS selama 3 minggu dan tidak adanya dokter spesialis pengganti. Selain itu waktu tunggu poliklinik dan sistem antrian pendaftaran masih jadi salah satu jenis pengaduan yang banyak masuk.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Secara keseluruhan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) terhadap pelayanan RSUD Ajibarang pada trimester IV tahun 2019 adalah baik (80,69), sesuai dengan standar Permenpan (76,61-88,30), tetapi masih jauh dari harapan yang sudah ditargetkan oleh RSUD Ajibarang dimana untuk capaian SKM tahun 2019 yaitu sebesar > 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 77,78.
2. Unsur Sarana dan Prasarana (U8) yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai tujuan dalam memberikan pelayanan publik NRR nya 75,0.
3. Unsur Pelayanan (U9) yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan NRR nya 75,15.

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.
5. Adanya dokter spesialis pengganti pelayanan jika dokter spesialis definitif berhalangan.

Ajibarang, 05 Januari 2020

KETUA TIM IKM
RSUD AJIBARANG



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