LAPORAN IKM 2018
Bulan : Maret

IKM (indek kepuasan masyarakat) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari rumah sakit.

Survey IKM ini dilaksanakan pada bulan Maret 2018, dengan jumlah responden sebanyak 300 orang yang terbagi dalam 2 kategori yaitu rawat jalan dan rawat inap.

Adapun penentuan nilai interval mutu pelayanan dan nilai IKM adalah sebagai berikut :

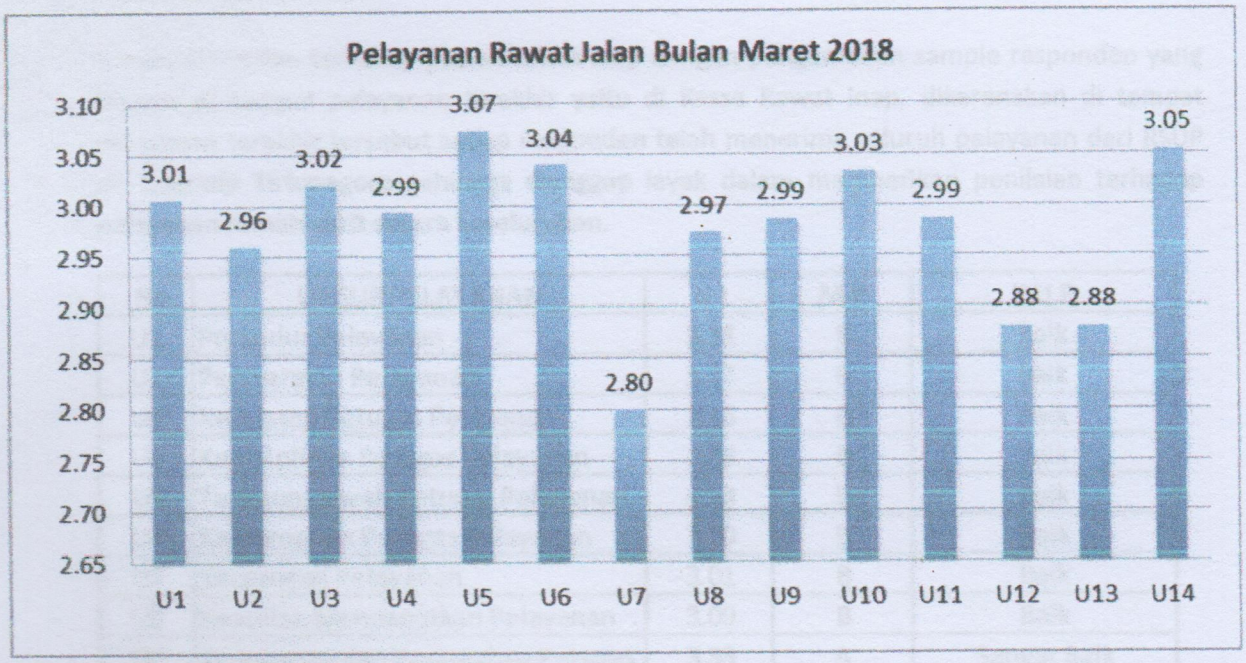
Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	1,00-1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

I. Rekap Hasil survey Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)

A. Pelayanan Rawat Jalan

Survey dilakukan terhadap pasien Poliklinik dengan pengambilan sample responden yang berada di tempat pelayanan terakhir yaitu di Instalasi Farmasi / Pengambilan obat, dikarenakan di tempat pelayanan terakhir tersebut setiap responden telah menerima seluruh pelayanan dari RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro sehingga dianggap layak dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Prosedur Pelayanan	3.01	B	Baik
U2	Persyaratan Pelayanan	2.96	B	Baik
U3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3.02	B	Baik
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2.99	B	Baik
U5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3.07	B	Baik
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.04	B	Baik
U7	Kecepatan Pelayanan	2.80	B	Baik
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2.97	B	Baik
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2.99	B	Baik
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.03	B	Baik
U11	Kepastian biaya pelayanan	2.99	B	Baik
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	2.88	B	Baik
U13	Kenyamanan Lingkungan	2.88	B	Baik
U14	Keamanan Pelayanan	3.05	B	Baik



Keterangan :

U1	Prosedur Pelayanan
U2	Persyaratan Pelayanan
U3	Kejelasan Petugas Pelayanan
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan
U5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan
U7	Kecepatan Pelayanan
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan
U11	Kepastian biaya pelayanan
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan
U13	Kenyamanan Lingkungan
U14	Keamanan Pelayanan

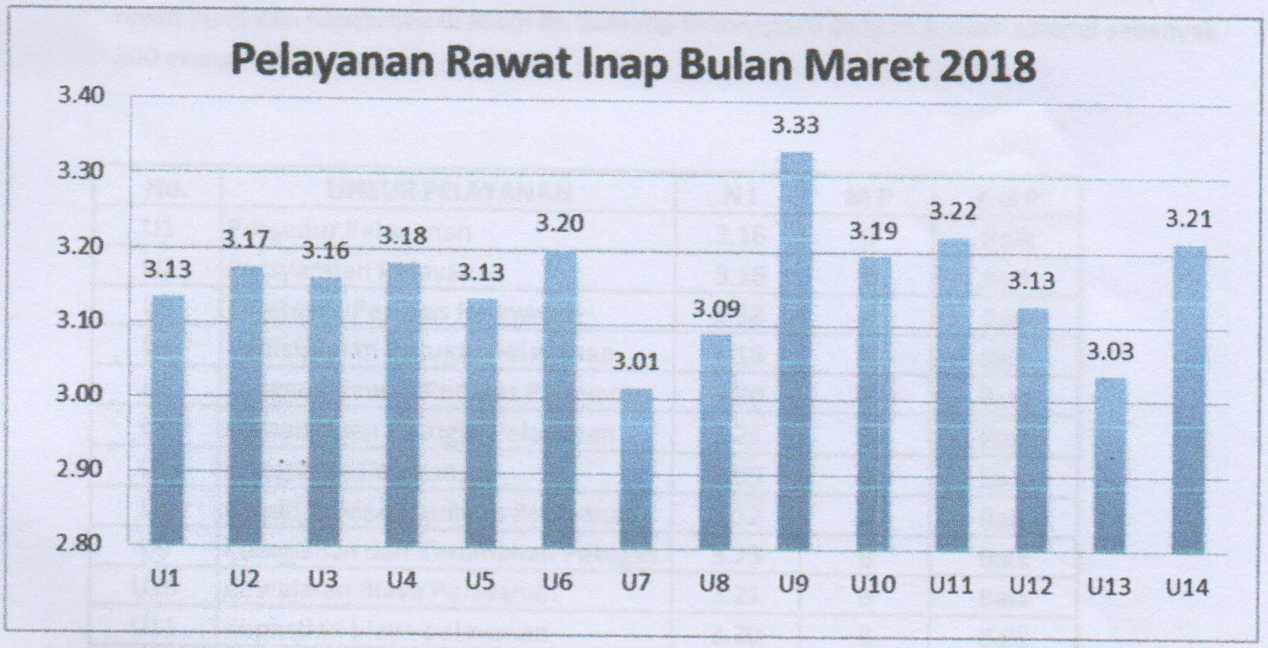
Dari data diatas dapat kami laporkan nilai IKM pelayanan rawat jalan sebagai berikut :

1. Rata – rata semua mendapatkan nilai baik, dan ditetapkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang harus di analisa untuk peningkatan pelayanan :
   - Kecepatan Pelayanan (U7) dengan nilai 2,80
     Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan mengingat adanya maklumat pelayanan yang tertera di masing-masing unit pelayanan sehingga tidak menimbulkan komplain.
   - Kepastian Jadwal Pelayanan (U12) dengan nilai 2,88
     Kepastian jadwal pelayanan perlu ditingkatkan terutama jadwal kehadiran dokter di poliklinik sehingga tidak menimbulkan komplain.
   - Kenyamanan Lingkungan (U13) dengan nilai 2,88
     Kebersihan, kerapian dan keteraturan sarana dan prasarana pelayanan perlu ditingkatkan.
2. Nilai IKM : 73,86

B. Pelayanan Rawat Inap

Survey dilakukan terhadap pasien rawat inap dengan pengambilan sample responden yang berada di tempat pelayanan terakhir yaitu di Kassa Rawat Inap, dikarenakan di tempat pelayanan terakhir tersebut setiap responden telah menerima seluruh pelayanan dari RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro sehingga dianggap layak dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Prosedur Pelayanan	3.13	B	Baik
U2	Persyaratan Pelayanan	3.17	B	Baik
U3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3.16	B	Baik
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3.18	B	Baik
U5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3.13	B	Baik
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.20	B	Baik
U7	Kecepatan Pelayanan	3.01	B	Baik
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.09	B	Baik
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.33	A	Sangat Baik
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.19	B	Baik
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.22	B	Baik
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3.13	B	Baik
U13	Kenyamanan Lingkungan	3.03	B	Baik
U14	Keamanan Pelayanan	3.21	B	Baik



Keterangan :

U1 Prosedur Pelayanan
U2 Persyaratan Pelayanan
U3 Kejelasan Petugas Pelayanan
U4 Kedisiplinan Petugas Pelayanan
U5 Tanggungjawab Petugas Pelayanan
U6 Kemampuan Petugas Pelayanan
U7 Kecepatan Pelayanan
U8 Keadilan Mendapatkan Pelayanan
U9 Kesopanan dan Keramahan Petugas

U10 Kewajaran Biaya Pelayanan
U11 Kepastian biaya pelayanan
U12 Kepastian Jadwal Pelayanan
U13 Kenyamanan Lingkungan
U14 Keamanan Pelayanan

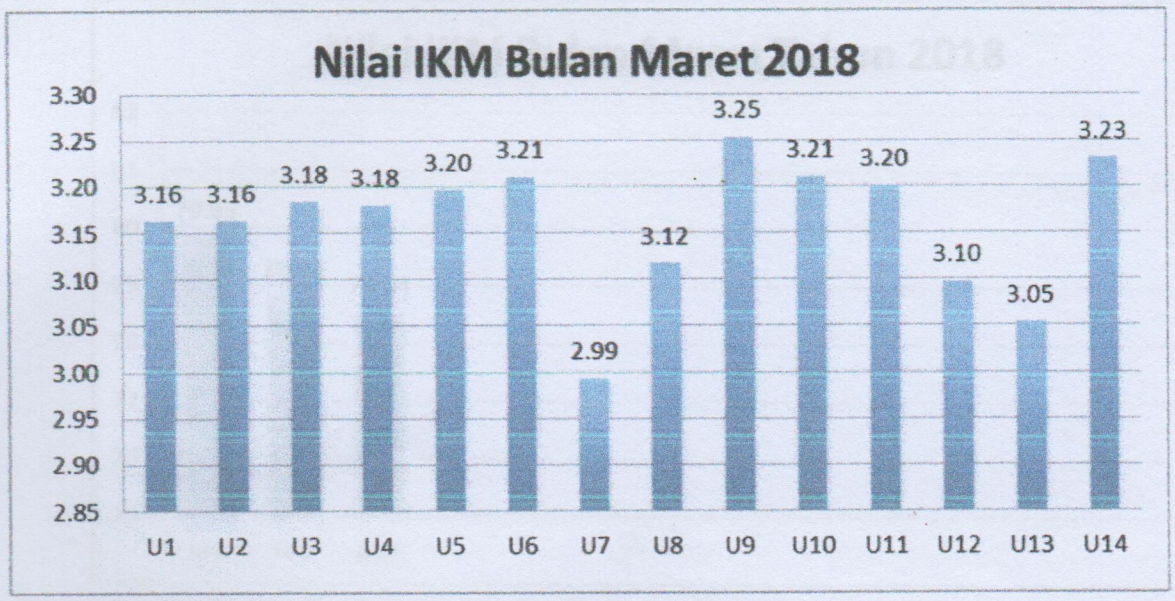
Dari data diatas dapat kami laporkan nilai IKM pelayanan rawat inap sebagai berikut :

1. Rata – rata semua mendapatkan nilai baik, dan ditetapkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang harus di analisa untuk peningkatan pelayanan :
   - Kecepatan Pelayanan (U7) dengan nilai 3,01
     Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dan kecepatan respon petugas dalam menanggapi kebutuhan pasien dan keluarga perlu ditingkatkan.
   - Kenyamanan Lingkungan (U13) dengan nilai 3,03
     Kebersihan, kerapian dan keteraturan sarana dan prasarana diruang perawatan perlu ditingkatkan.
   - Keadilan Mendapatkan Pelayanan (U8) dengan nilai 3,09
     Perlakuan yang sama terhadap pasien dengan tidak membedakan dari segi apapun.
2. Nilai IKM : 78,46

C. Pelayanan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro

Survey dilakukan terhadap palayanan yang dilakukan kepada masyarakat meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro dengan jumlah sampel sebanyak 300 orang.

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Prosedur Pelayanan	3.16	B	Baik
U2	Persyaratan Pelayanan	3.16	B	Baik
U3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3.18	B	Baik
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3.18	B	Baik
U5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3.20	B	Baik
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.21	B	Baik
U7	Kecepatan Pelayanan	2.99	B	Baik
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.12	B	Baik
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.25	B	Baik
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.21	B	Baik
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.20	B	Baik
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3.10	B	Baik
U13	Kenyamanan Lingkungan	3.05	B	Baik
U14	Keamanan Pelayanan	3.23	B	Baik



Keterangan :

U1 Prosedur Pelayanan
U2 Persyaratan Pelayanan
U3 Kejelasan Petugas Pelayanan
U4 Kedisiplinan Petugas Pelayanan
U5 Tanggungjawab Petugas Pelayanan
U6 Kemampuan Petugas Pelayanan
U7 Kecepatan Pelayanan
U8 Keadilan Mendapatkan Pelayanan
U9 Kesopanan dan Keramahan Petugas
U10 Kewajaran Biaya Pelayanan
U11 Kepastian biaya pelayanan
U12 Kepastian Jadwal Pelayanan
U13 Kenyamanan Lingkungan
U14 Keamanan Pelayanan

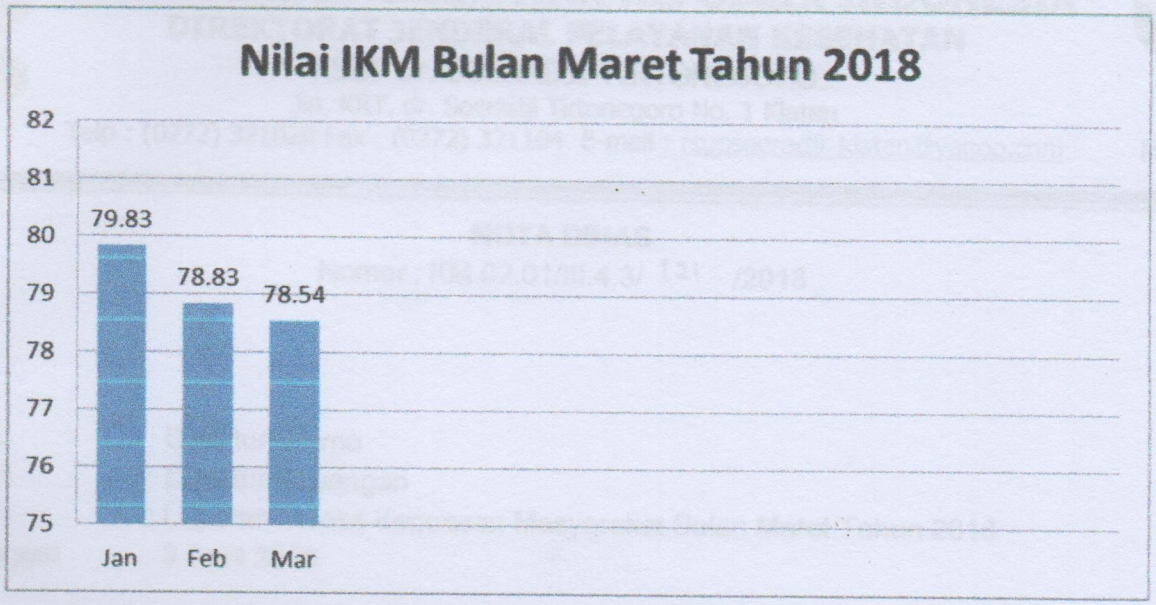
Dari data diatas dapat kami laporkan nilai IKM bulan Maret 2018 sebagai berikut :

1. **Rata – rata semua mendapatkan nilai baik, dan ditetapkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang harus di analisa untuk peningkatan pelayanan :**
   - **Kecepatan Pelayanan (U7) dengan nilai 2,99**
     Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan mengingat adanya maklumat pelayanan yang tertera di masing-masing unit pelayanan sehingga tidak menimbulkan komplain.
   - **Kenyamanan Lingkungan (U13) dengan nilai 3,05**
     Kebersihan, kerapian dan keteraturan sarana dan prasarana diruang perawatan perlu ditingkatkan.
   - **Kepastian Jadwal Pelayanan (U12) dengan nilai 3,10**
     Kepastian jadwal pelayanan perlu ditingkatkan terutama jadwal kehadiran dokter di poliklinik sehingga tidak menimbulkan komplain.

2. **Nilai IKM : 78,54**

II. Analisa

Hasil IKM Bulan Maret 2018



Dari data diatas dapat kami laporkan nilai IKM sebagai berikut :

- Nilai IKM pada bulan Maret 2018 yaitu sebesar 78,54 %
- Data IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) pada bulan Maret 2018 setelah dilakukan pengolahan data perbagian survey, diperoleh hasil sebagai berikut :
  1. Rawat Jalan : 73,86
  2. Rawat Inap : 78,48

  Sehingga yang perlu diperhatikan dan di tingkatkan adalah mutu pelayanan di unit Rawat Jalan.
- Analisa pada data IKM (Indeks kepuasan masyarakat) secara keseluruhan yang meliputi rawat inap dan rawat jalan diperoleh 3 nilai terendah yang harus di analisa untuk peningkatan pelayanan meliputi beberapa unsur yaitu :
  - Kecepatan Pelayanan (U7) dengan nilai 2,99
  - Kenyamanan Lingkungan (U13) dengan nilai 3,05
  - Kepastian Jadwal Pelayanan (U12) dengan nilai 3,10
- Pengambilan Sample untuk bulan Maret 2018 telah dilakukan sebanyak 300 orang dengan mencakup seluruh bagian pelayanan di Rumah Sakit.
- Perlu adanya rencana tindak lanjut untuk meningkatkan nilai IKM (Indeks kepuasan masyarakat) bulan berikutnya

Direktur Keuangan

Yulis Quarti, SE.Akt, M.Si
NIP. 196707261995022002