



## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2017

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terkait dengan mutu pelayanan, dilakukan survey tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari rumah sakit.

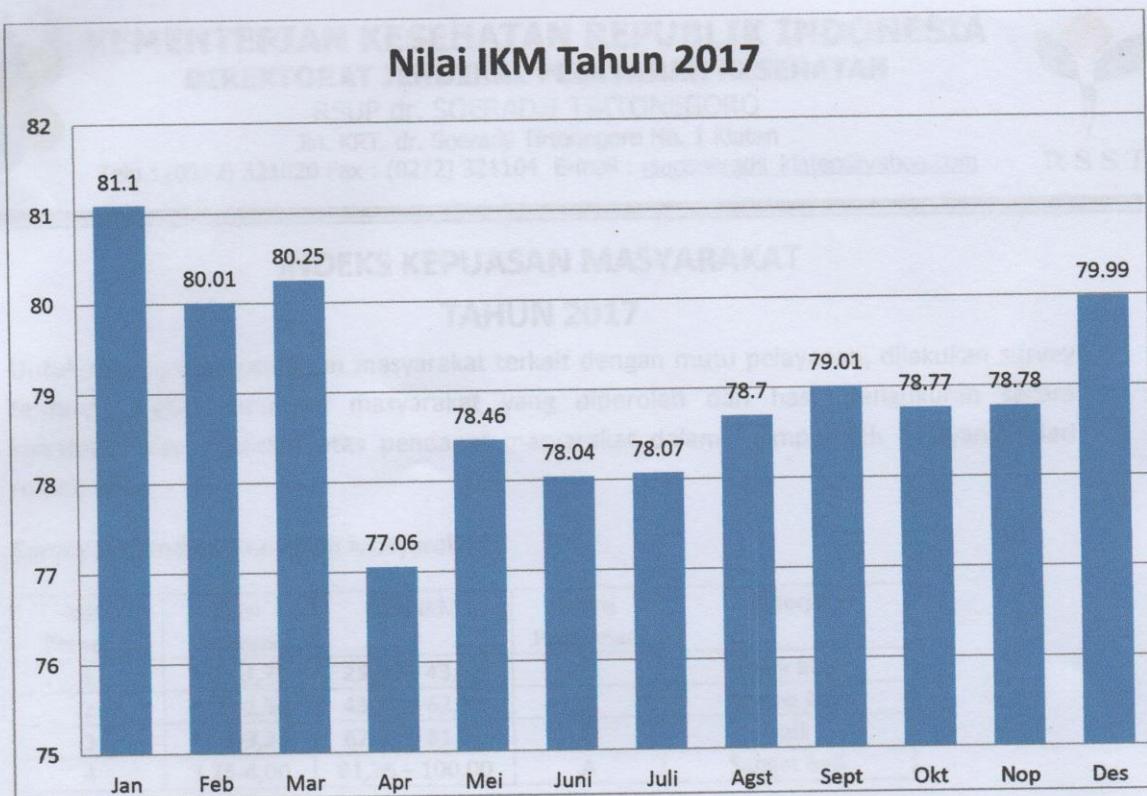
Survey IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

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

### HASIL SURVEY IKM TAHUN 2017

No.	UNSUR PELAYANAN	JAN	FEB	MAR	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGST	SEPT	OKT	NOV	DES	RATA-RATA Tahun 2017
		NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	
U1	Prosedur Pelayanan	3.28	3.44	3.25	3.01	3.11	3.10	3.07	3.13	3.14	3.13	3.04	3.11	3.15
U2	Persyaratan Pelayanan	3.36	3.22	3.18	3.04	3.10	3.13	3.12	3.18	3.17	3.17	3.18	3.23	3.17
U3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3.31	3.23	3.19	3.09	3.18	3.15	3.15	3.19	3.22	3.16	3.21	3.21	3.19
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3.37	3.38	3.31	3.21	3.19	3.12	3.12	3.20	3.20	3.17	3.19	3.23	3.23
U5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3.35	3.27	3.27	3.12	3.26	3.22	3.25	3.22	3.24	3.24	3.23	3.28	3.25
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.40	3.06	3.29	3.10	3.23	3.18	3.19	3.24	3.23	3.18	3.19	3.24	3.21
U7	Kecepatan Pelayanan	3.39	3.06	3.02	3.04	3.03	2.98	3.01	2.97	3.06	3.04	2.99	2.97	3.05
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.29	3.24	3.18	3.13	3.13	3.11	3.11	3.13	3.17	3.10	3.10	3.15	3.15
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2.90	3.34	3.33	3.19	3.23	3.19	3.23	3.24	3.21	3.26	3.20	3.20	3.21
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.21	2.96	3.20	3.17	3.16	3.14	3.17	3.20	3.20	3.23	3.30	3.37	3.19
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.27	3.26	3.24	3.14	3.16	3.18	3.18	3.19	3.24	3.22	3.28	3.41	3.23
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3.17	3.28	3.28	3.08	3.11	3.10	3.11	3.15	3.15	3.15	3.22	3.33	3.18
U13	Kenyamanan Lingkungan	3.14	3.16	3.22	2.97	3.12	3.15	3.07	3.09	3.12	3.12	3.09	3.14	3.12
U14	Keamanan Pelayanan	3.23	3.18	3.25	3.12	3.20	3.20	3.21	3.21	3.16	3.21	3.15	3.19	3.19
	Nilai IKM	81.10	80.01	80.25	77.06	78.46	78.04	78.07	78.70	79.01	78.77	78.78	79.99	79.02

## Nilai IKM Tahun 2017



Survey dilakukan terhadap pelayanan kepada masyarakat meliputi pelayanan rawat jalan, rawat inap dan pelayanan penunjang, dengan nilai IKM rata-rata tiap bulan pada tahun 2017 adalah 79,02. Dengan demikian hasil kepuasan masyarakat terkait dengan mutu pelayanan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro pada tahun 2017 adalah baik.

Walaupun masuk dalam penilaian baik, nilai rata-rata 79,02 dalam satu tahun, kita dapat melihat pada grafik Nilai IKM diatas bahwa terjadi penurunan drastis pada bulan April, namun pada bulan-bulan berikutnya dapat dilihat secara garis besar bahwa terjadi peningkatan hingga bulan Desember.

Upaya untuk menaikkan nilai IKM yang sangat erat dengan mutu pelayanan, maka perlu adanya perbaikan terutama pada unsur pelayanan yang mendapat nilai rendah, diantaranya adalah :

1. Kecepatan pelayanan (U7) dengan nilai 3,05  
Meningkatkan ketepatan waktu pelayanan dan keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan.
2. Kenyamanan lingkungan (U13) dengan nilai 3,12  
Meningkatkan kebersihan, kerapian, dan keteraturan sarana dan prasarana pelayanan, dan menyediakan fasilitas pendukung sarana dan prasarana.
3. Prosedur Pelayanan (U1) dengan nilai 3,15  
Meningkatkan pemahaman pasien / pelanggan mengenai prosedur pelayanan yang ada di rumah sakit.

Klaten, 5 Januari 2018

Direktur Keuangan

Yulis Quarti, SE.Akt, M.Si

NIP. 196707261995022002