LAPORAN IKM 2018
Bulan : Januari

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 Januari 2018, dengan jumlah responden sebanyak 450 orang yang terbagi dalam 3 kategori yaitu rawat jalan, rawat inap, dan penunjang.

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

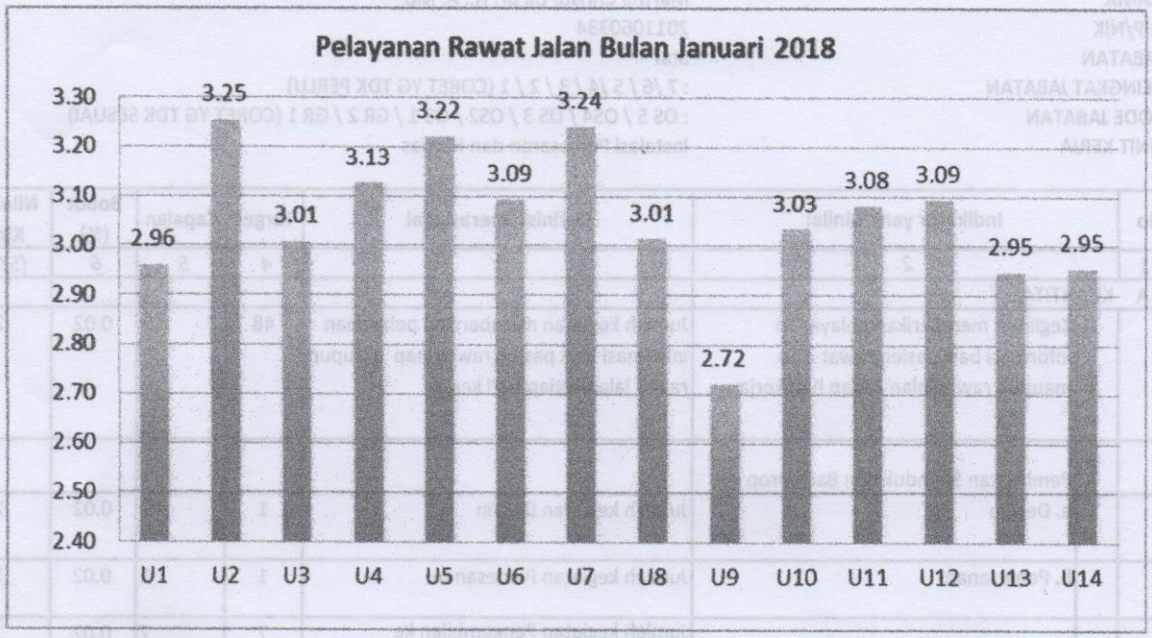
Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	1,00-1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

I. Rekap Hasil survey Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)

A. Pelayanan Rawat Jalan

Survey dilakukan terhadap Poliklinik Jantung, Poliklinik Penyakit Dalam, Poliklinik Paru, Poliklinik Syaraf, Poliklinik Bedah, Poliklinik Orthopedi, Poliklinik Triase, Poliklinik Obsgyn, Poliklinik Anak, Poliklinik Mata, Poliklinik Gigi, Poliklinik THT, Poliklinik Urologi, Poliklinik Kulit& Kelamin, Poliklinik Psikiatri, dan Poliklinik Geriatri.

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Prosedur Pelayanan	2.96	B	Baik
U2	Persyaratan Pelayanan	3.25	B	Baik
U3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3.01	B	Baik
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3.13	B	Baik
U5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3.22	B	Baik
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.09	B	Baik
U7	Kecepatan Pelayanan	3.24	B	Baik
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.01	B	Baik
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2.72	B	Baik
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.03	B	Baik
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.08	B	Baik
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3.09	B	Baik
U13	Kenyamanan Lingkungan	2.95	B	Baik
U14	Keamanan Pelayanan	2.95	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

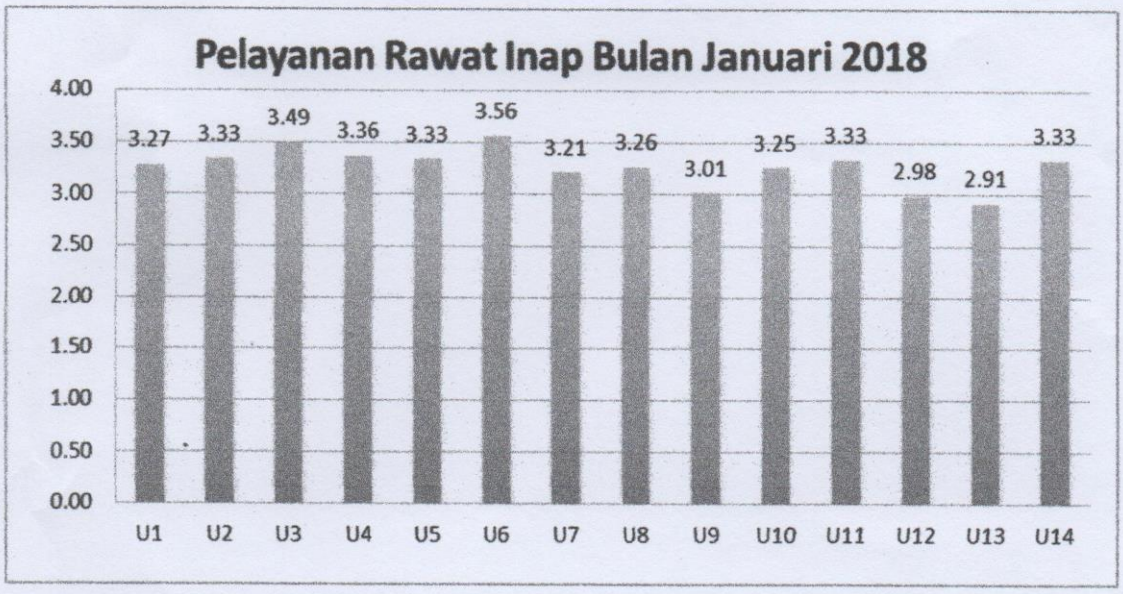
Dari data diatas dapat kami laporkan nilai IKM pelayanan rawat jalan sebagai berikut :

1. Rata – rata semua mendapatkan nilai baik, dan ditetapkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang harus di analisa untuk peningkatan pelayanan :
   - Kesopanan dan Keramahan Petugas (U9) dengan nilai 2,72
     Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan terhadap pasien dan keluarga perlu ditungkatkan sesuai dengan budaya kerja rumah sakit yaitu 6 S.
   - Kenyamanan Lingkungan (U13) dengan nilai 2,95
     Kebersihan, kerapian dan keteraturan sarana dan prasarana pelayanan perlu ditingkatkan.
   - Keamanan Lingkungan (U14) dengan nilai 2,95
     Keamanan di lingkungan tempat pelayanan perlu ditingkatkan, namun tidak hanya itu, keamanan sarana dan prasarana yang digunakan pun perlu diperhatikan.
2. Nilai IKM : 71,30

B. Pelayanan Rawat Inap

Survey dilakukan di semua ruang rawat inap yaitu Ruang Mawar, Ruang Aster, Ruang Menur, Ruang Kenanga, Ruang Teratai, Ruang Anggrek, Ruang ICCU, Ruang HCU, Ruang Melati Lt. I,II,III, & IV, dan Ruang Dahlia Lt. II, III, IV, & V

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Prosedur Pelayanan	3.27	A	Sangat Baik
U2	Persyaratan Pelayanan	3.33	A	Sangat Baik
U3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3.49	A	Sangat Baik
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3.36	A	Sangat Baik
U5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3.33	A	Sangat Baik
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.56	A	Sangat Baik
U7	Kecepatan Pelayanan	3.21	B	Baik
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.26	B	Baik
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.01	B	Baik
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.25	A	Sangat Baik
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.33	A	Sangat Baik
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	2.98	B	Baik
U13	Kenyamanan Lingkungan	2.91	B	Baik
U14	Keamanan Pelayanan	3.33	A	Sangat 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 :

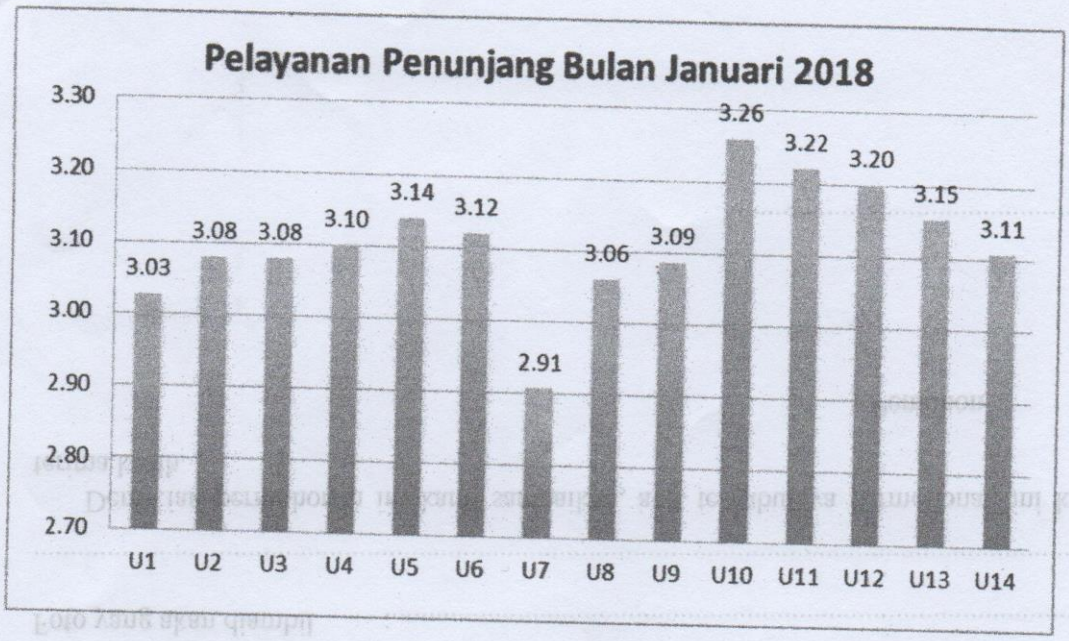
1. Rata – rata semua mendapatkan nilai baik, dan ditetapkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang harus di analisa untuk peningkatan pelayanan :
   - Kenyamanan Lingkungan (U13) dengan nilai 3,13
     Kebersihan, kerapian dan keteraturan sarana dan prasarana diruang perawatan perlu ditingkatkan.
   - Kepastian Jadwal Pelayanan Pelayanan (U12) dengan nilai 2,98
     Kepastian jadwal pelayanan terutama jadwal visite dokter perlu ditingkatkan ketepatannya.
   - Kesopanan dan Keramahan Petugas (U9) dengan nilai 3,01
     Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan terhadap pasien dan keluarga perlu ditungkatkan sesuai dengan budaya kerja rumah sakit yaitu 6 S.

2. Nilai IKM : 80,98

C. Pelayanan Penunjang

Survey dilakukan di pelayanan penunjang yaitu Instalasi Radiologi, Instalasi Farmasi, Instalasi Persalinan, Kassa Rawat Inap, Instalasi Rekam Medik, Instalasi Patologi Anatomi Rawat Jalan, Instalasi Patologi Klinik Rawat Jalan, Instalasi Rehabilitasi Medik, Hemodialisa, dan Instalasi Gawat Darurat (IGD)

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Prosedur Pelayanan	3.03	B	Baik
U2	Persyaratan Pelayanan	3.08	B	Baik
U3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3.08	B	Baik
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3.10	B	Baik
U5	Tanggungjawab Petugas Pelaya	3.14	B	Baik
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.12	B	Baik
U7	Kecepatan Pelayanan	2.91	B	Baik
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayan	3.06	B	Baik
U9	Kesopanan dan Keramahan Pet	3.09	B	Baik
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.26	A	Sangat Baik
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.22	B	Baik
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3.20	B	Baik
U13	Kenyamanan Lingkungan	3.15	B	Baik
U14	Keamanan Pelayanan	3.11	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 penunjang 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 2,91
     Ketepatan waktu pelayanan masih belum tercapai sehingga perlu ditingkatkan, mengingat keterbukaan waktu pelayanan sudah dipublikasikan di pelayanan penunjang.
   - Prosedur Pelayanan (U1) dengan nilai 3,03
     Kesederhanaan mengenai prosedur pelayanan perlu di perhatikan sehingga tidak membingungkan pasien dan keluarga.
   - Keadilan Mendapatkan Pelayanan (U8) dengan nilai 3,06
     Perlakuan yang sama terhadap pasien dengan tidak membedakan dari segi apapun

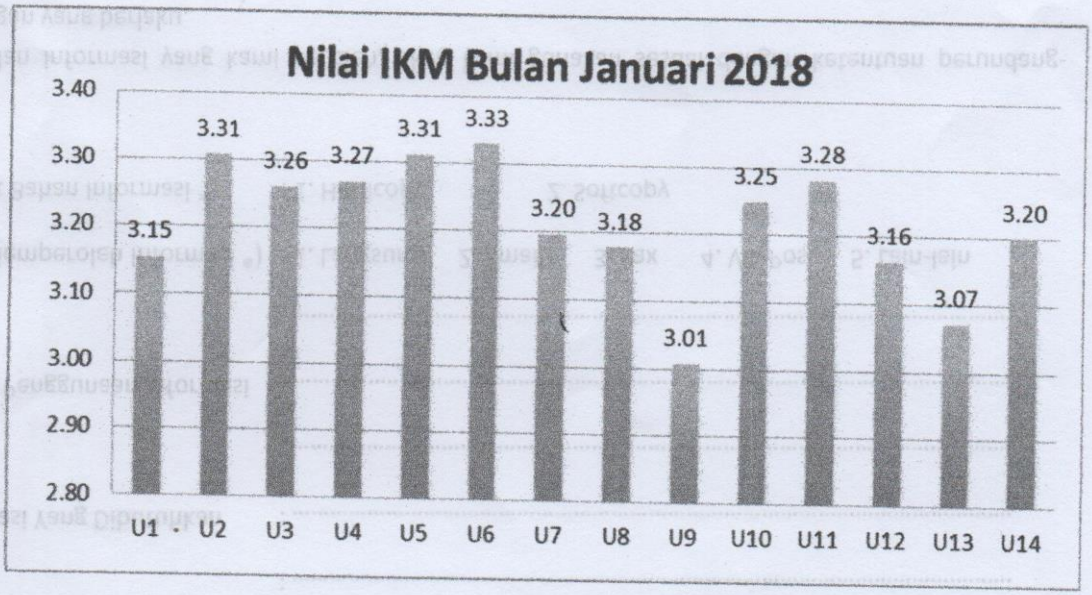
2. Nilai IKM : 77,28

D. Pelayanan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro

Survey dilakukan terhadap palayanan yang dilakukan kepada masyarakat meliputi pelayanan rawat jalan, rawat inap, pelayanan penunjang

Jumlah sampel sebanyak 450 orang

No.	UNSUR PELAYANAN	N I	M P	K U P
U1	Prosedur Pelayanan	3.15	B	Baik
U2	Persyaratan Pelayanan	3.31	A	Sangat Baik
U3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3.26	A	Sangat Baik
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3.27	A	Sangat Baik
U5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3.31	A	Sangat Baik
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.33	A	Sangat Baik
U7	Kecepatan Pelayanan	3.20	B	Baik
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.18	B	Baik
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.01	B	Baik
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.25	B	Baik
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.28	A	Sangat Baik
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3.16	B	Baik
U13	Kenyamanan Lingkungan	3.07	B	Baik
U14	Keamanan Pelayanan	3.20	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

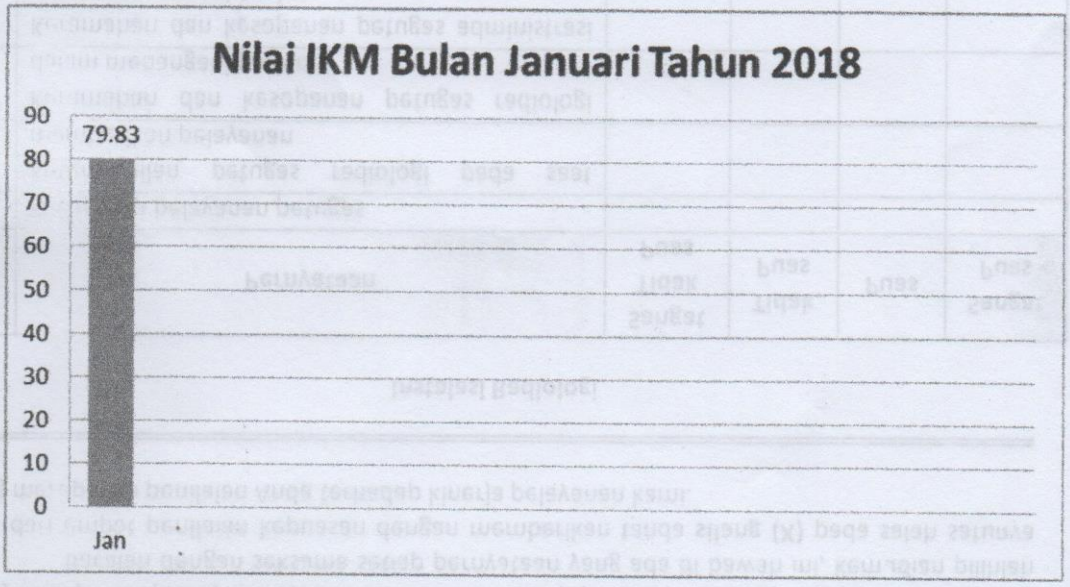
Dari data diatas dapat kami laporkan nilai IKM bulan Januari 2018 sebagai berikut :

1. Rata – rata semua mendapatkan nilai baik, dan ditetapkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang harus di analisa untuk peningkatan pelayanan :
   - Kesopanan dan Keramahan Petugas (U9) dengan nilai 3,01
     Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan terhadap pasien dan keluarga perlu ditingkatkan sesuai dengan budaya kerja rumah sakit yaitu 6 S.
   - Kenyamanan Lingkungan (U13) dengan nilai 3,14
     Kebersihan, kerapian dan keteraturan sarana dan prasarana pelayanan perlu ditingkatkan.
   - Prosedur Pelayanan (U1) dengan nilai 3,11
     Kesederhanaan mengenai prosedur pelayanan perlu di perhatikan sehingga tidak membingungkan pasien dan keluarga.

2. Nilai IKM : 79,83

II. Analisa

Hasil IKM Bulan Januari 2018



Dari data diatas dapat kami laporkan nilai IKM sebagai berikut :

- Nilai IKM pada bulan Januari yaitu sebesar 79,83%
- Data IKM (Indeks kepuasan masyarakat) pada bulan Januari 2018 setelah dilakukan pengolahan data perbagian survey, diperoleh hasil sebagai berikut :
  1. Rawat Jalan : 71,30
  2. Rawat Inap : 80,98
  3. Penunjang : 77,28

  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, rawat jalan, dan penunjang diperoleh 3 nilai terendah yang harus di analisa untuk peningkatan pelayanan meliputi beberapa unsur yaitu :
    - Kesopanan dan Keramahan Petugas (U9) dengan nilai 3,01
    - Kenyamanan Lingkungan (U13) dengan nilai 3,07
    - Prosedur Pelayanan (U1) dengan nilai 3,15
- Pengambilan Sample untuk bulan Januari 2018 telah dilakukan sebanyak 450 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