

# LAPORAN IKM 2019

## 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 2019, 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 :

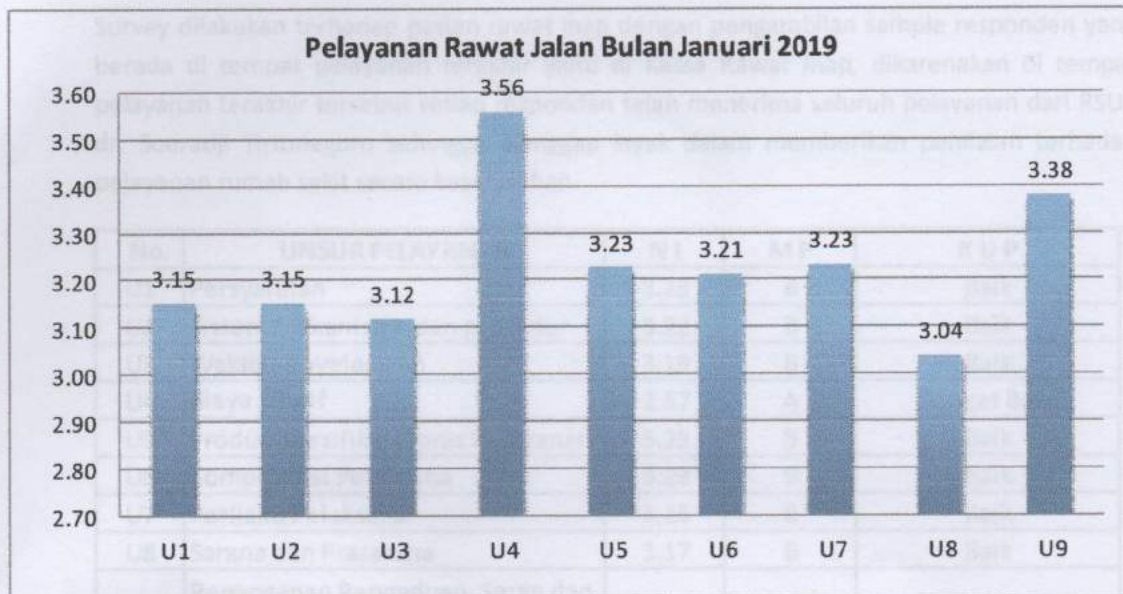
Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	1,00-2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,065-3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54-4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

### 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	NI	MP	KUP
U1	Persyaratan	3.15	B	Baik
U2	Sistem Mekanisme dan prosedur	3.15	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.12	B	Baik
U4	Biaya / Tarif	3.56	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayana	3.23	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.21	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.23	B	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3.04	C	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.38	B	Baik



**Keterangan :**

- U1 Persyaratan
- U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- U3 Waktu Penyelesaian
- U4 Biaya/ Tarif
- U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- U6 Kompetensi Pelaksana
- U7 Perilaku Pelaksana
- U8 Sarana dan Prasarana
- U9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

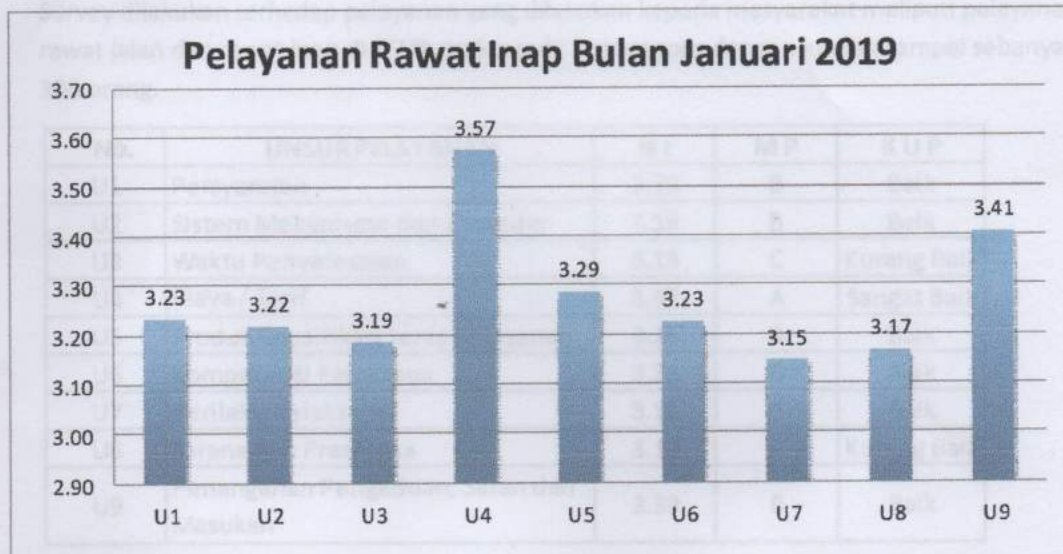
1. Rata – rata semua mendapatkan nilai kurang baik, dan ditetapkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang harus di analisa untuk peningkatan pelayanan :
  - Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3,04  
Sarana dan prasarana yang berada di rawat jalan saat ini perlu ditingkatkan dan diperhatikan kerapian serta kebersihannya meskipun telah menempati gedung yang baru.
  - Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 3,12  
Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan mengingat adanya maklumat pelayanan yang tertera di masing-masing unit pelayanan sehingga tidak menimbulkan komplain.
  - Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) dengan nilai 3,15  
Kesederhanaan mengenai prosedur pelayanan perlu di perhatikan sehingga tidak membingungkan pasien dan keluarga.
2. Nilai IKM : 79,97



## 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	NI	MP	KUP
U1	Persyaratan	3.23	B	Baik
U2	Sistem Mekanisme dan prosedur	3.22	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.19	B	Baik
U4	Biaya / Tarif	3.57	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.29	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.23	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.15	B	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3.17	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.41	B	Baik



### Keterangan :

- U1 Persyaratan
- U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- U3 Waktu Penyelesaian
- U4 Biaya/ Tarif
- U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- U6 Kompetensi Pelaksana
- U7 Perilaku Pelaksana
- U8 Sarana dan Prasarana
- U9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



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

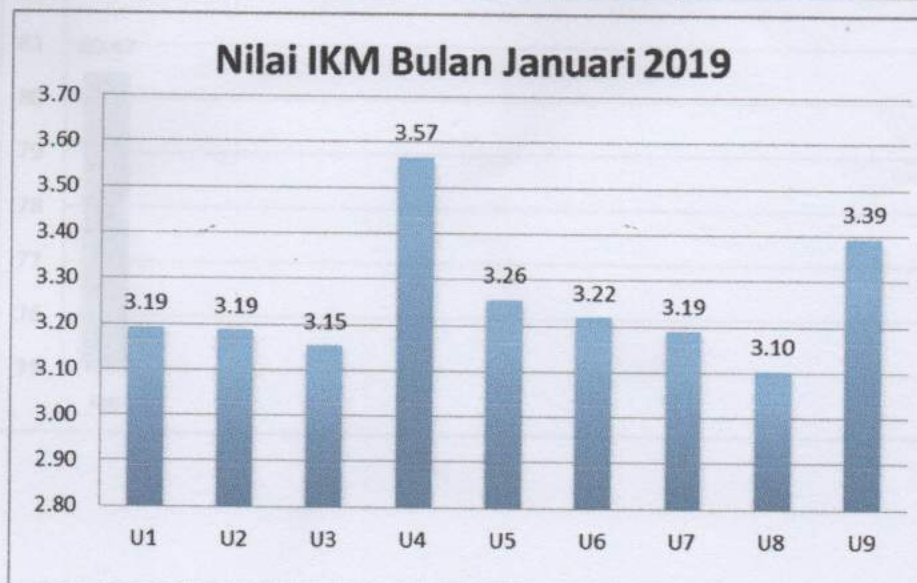
- Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 3,15  
Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan dengan mengimplementasikan semboyan 6 S yaitu senyum, sapa, sentuh, sopan, santun, dan sabar.
- Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3,17  
Sarana dan prasarana yang berada di rawat inap saat ini perlu ditingkatkan dan diperhatikan kerapian serta kebersihannya, misalnya kursi tunggu yang sudah tidak nyaman, kebersihan kamar mandi terutama yang berada di ruang rawat inap kelas 3 dan lain lain.
- Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 3,19  
Kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan dan menanggapi permintaan pasien dan keluarga perlu ditingkatkan.

2. Nilai IKM : 80,98

C. Pelayanan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro

Survey dilakukan terhadap pelayanan 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	NI	MP	KUP
U1	Persyaratan	3.19	B	Baik
U2	Sistem Mekanisme dan prosedur	3.19	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.15	C	Kurang Baik
U4	Biaya / Tarif	3.57	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.26	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.22	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.19	B	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3.10	C	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.39	B	Baik



**Keterangan :**

- U1 Persyaratan
- U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- U3 Waktu Penyelesaian
- U4 Biaya/ Tarif
- U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- U6 Kompetensi Pelaksana
- U7 Perilaku Pelaksana
- U8 Sarana dan Prasarana
- U9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

**Dari data diatas dapat kami laporkan nilai IKM bulan Januari 2019 sebagai berikut :**

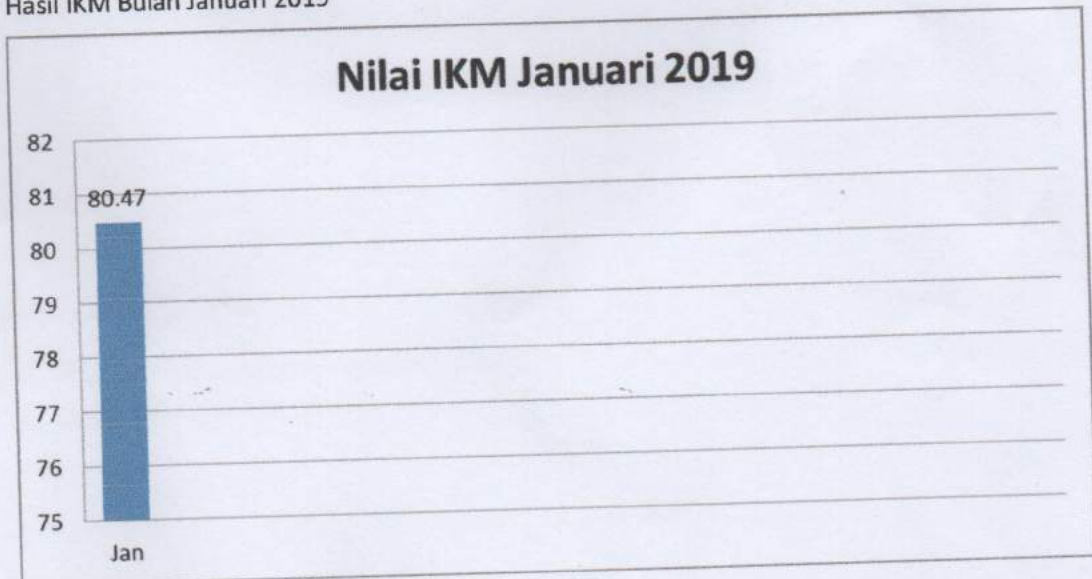
1. Rata – rata semua mendapatkan nilai baik, dan ditetapkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang harus di analisa untuk peningkatan pelayanan :

- Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3,10  
Sarana dan prasarana yang berada di rawat inap maupun rawat jalan saat ini perlu ditingkatkan dan diperhatikan kerapian serta kebersihannya, misalnya kursi tunggu yang sudah tidak nyaman, kebersihan kamar mandi dan lain lain.
- Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 3,15  
Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dan kecepatan respon petugas dalam menanggapi kebutuhan pasien dan keluarga perlu ditingkatkan.
- Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 3,19  
Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan dengan mengimplementasikan semboyan 6 S yaitu senyum, sapa, sentuh, sopan, santun, dan sabar.

2. Nilai IKM : 80,47

**II. Analisa**

Hasil IKM Bulan Januari 2019





Dari data diatas dapat kami laporkan nilai IKM sebagai berikut :

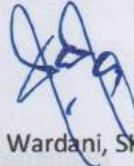
- Nilai IKM pada bulan Januari 2019 yaitu sebesar 80,47 %
- Data IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) pada bulan Januari 2019 setelah dilakukan pengolahan data perbagian survey, diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Rawat Jalan : 79,97
2. Rawat Inap : 80,98

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 :
  - Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3,10
  - Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 3,15
  - Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 3,19
- Pengambilan Sample untuk bulan Januari 2019 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

Ka. Instalasi Pemasaran Dan Humas



Sri Wardani, SKM

NIP. 197209211997032001