KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RSUP dr. SOERADJI TIRTONEGORO
Jln. KRT. dr. Soeradji Tirtonegoro No. 1 Klaten
Telp : (0272) 321020 Fax : (0272) 321104 E-mail : rsupsoeradji_klaten@yahoo.com
RSST

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TRIBULAN I TAHUN 2019

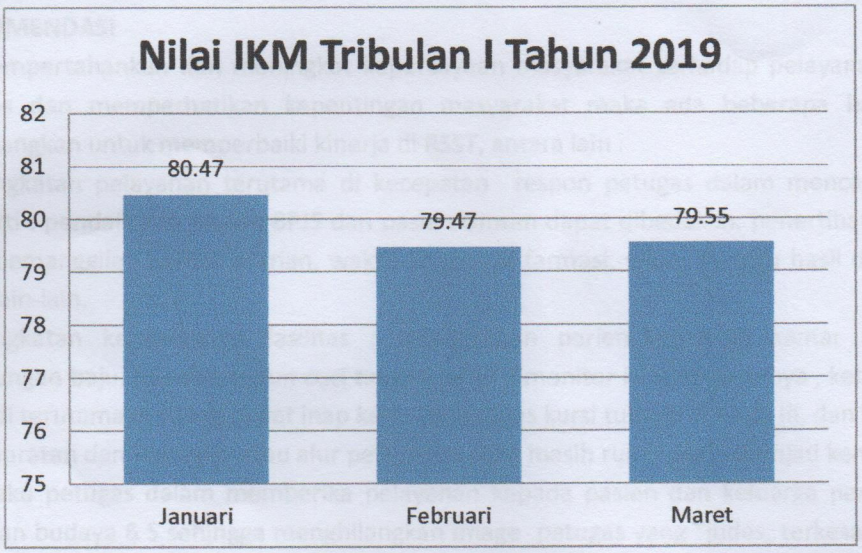
Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terkait dengan mutu pelayanan, dilakukan survey tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari rumah sakit.

Survey IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	1,00-2,59	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. HASIL SURVEY IKM TRIBULAN I TAHUN 2019

No.	UNSUR PELAYANAN	JAN	FEB	MAR	RATA-RATA
		N I	N I	N I	TRIBULAN III
U1	Persyaratan	3.19	3.13	3.10	3.14
U2	Sistem Mekanisme dan prosedur	3.19	3.15	3.16	3.17
U3	Waktu Penyelesaian	3.15	2.96	3.01	3.04
U4	Biaya / Tarif	3.57	3.50	3.55	3.54
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.26	3.10	3.17	3.18
U6	Kompetensi Pelaksana	3.22	3.19	3.17	3.19
U7	Perilaku Pelaksana	3.19	3.17	3.14	3.17
U8	Sarana dan Prasarana	3.10	3.09	3.13	3.11
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.39	3.61	3.50	3.50
	Nilai IKM	80.47	79.47	79.55	79.83



Survey dilakukan terhadap pelayanan kepada masyarakat meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap, dengan nilai IKM rata-rata Tribulan I pada tahun 2019 adalah 79,83. Dengan demikian hasil kepuasan masyarakat terkait dengan mutu pelayanan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro pada tribulan I tahun 2019 adalah **baik**.

Walaupun masuk dalam penilaian baik, nilai rata-rata 79,83 dalam tiga bulan, kita dapat melihat pada grafik Nilai IKM diatas bahwa terjadi penurunan dan kenaikan dari bulan ke bulan, dan terdapat beberapa unsur yang mendapatkan nilai rendah yaitu :

- Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 3.04
  Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dan kecepatan respon petugas dalam menanggapi kebutuhan pasien dan keluarga perlu ditingkatkan.
- Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3.11
  Kebersihan, kerapian dan keteraturan sarana dan prasarana pelayanan baik di rawat jalan maupun rawat inap perlu ditingkatkan.
- Persyaratan (U1) dengan nilai 3,14
  Persyaratan pelayanan pengurusan pasien rawat inap dan rawat jalan perlu disosialisasikan kembali agar tidak membingungkan pasien dan keluarga.

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

II. KESIMPULAN

Berdasarkan data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa Nilai IKM Tribulan I 2019 RSUP dr.Soeradji Tirtonegoro masuk dalam kategori "Baik" dengan nilai 79,83%. Bahkan jika dilihat nilai IKM perunsur, untuk unsur Biaya/ Tarif termasuk dalam kategori "Sangat Baik", dimana 7 unsur yang lain seperti Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana Prasarana dan penanganan pengaduan , saran dan masukan termasuk kategori "Baik", sedangkan untuk unsur Waktu Penyelesaian masuk pada kategori "Kurang Baik".

III. REKOMENDASI

Untuk mempertahankan dan meningkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas dan memperhatikan kepentingan masyarakat maka ada beberapa hal yang harus dipertimbangkan untuk memperbaiki kinerja di RSST, antara lain :

1. Peningkatan pelayanan terutama di kecepatan respon petugas dalam mencapai maklumat, seperti : pendaftaran pasien BPJS dan pasien Umum dapat dibedakan, penertiban pengambilan dan pemanggilan nomor antrian, waktu tunggu di farmasi, waktu tunggu hasil di laboratorium dan lain-lain.
2. Peningkatan kenyamanan fasilitas : kelengkapan perlengkapan di kamar mandi seperti gantungan baju, tisu dan sabun cuci tangan perlu dimonitor ketersediaannya , kebersihan kamar mandi terutama di ruang rawat inap kelas III, fasilitas kursi tunggu di kelas III, dan lain-lain.
3. Persyaratan dan Prosedur atau alur pelayanan yang masih rumit perlu ditinjau kembali.
4. Perilaku petugas dalam memberika pelayanan kepada pasien dan keluarga perlu disesuaikan dengan budaya 6 S sehingga menghilangkan image petugas yang "judes, terkesan membentak-bentak, dan perilaku negative lainnya"

IV. Rencana Tindak Lanjut

No.	Permasalahan	Rencana Tindak Lanjut	PIC
1.	Peningkatan pelayanan terutama di kecepatan respon petugas dalam mencapai maklumat	Melakukan kajian pelaksanaan maklumat masing-masing pelayanan.	Masing-masing unit kerja
2.	Peningkatan pelayanan terutama di kecepatan waktu tunggu di farmasi	Menggunakan e-prescribing yaitu resep yang ditransmisikan menggunakan media elektronik, yang menghubungkan berbagai informasi antara dokter, alat pembuat resep elektronik, apotek, bagian keuangan, atau rencana kesehatan baik secara langsung ataupun tidak langsung. Dengan penggunaan e-prescribing waktu tunggu di farmasi menjadi lebih singkat dan meningkatkan kualitas serta efektifitas dari pelayanan yang diberikan.	Instalasi Farmasi
3.	Pembedaan Pendaftaran pasien Umum dan pasien BPJS	Dibuatkan tersendiri loket / counter pendaftaran pasien umum dan pasien BPJS	Instalasi Rekam Medik
4.	Penertiban pengambilan dan pemanggilan nomor antrian	- Dibedakan nomor antrian screening dengan nomor antrian pasien lain - Nomor antrian screening dibuat tersendiri - Pengambilan dan pemanggilan antrian sesuai dengan nomor urut antrian	- Instalasi Rekam Medik

5.	Kelengkapan perlengkapan di kamar mandi seperti gantungan baju, tisu dan sabun cuci tangan perlu dimonitor ketersediaannya dan lain-lain.	- Mengusulkan penempelan gantungan di Kamar mandi - Mengusulkan pengadaan Tissue & sabun cuci tangan di area kamar mandi - Melakukan monev & checklist ketersediaan tissue dan sabun cuci tangan	- Subbag Rumah Tangga - PPI - PPI
6.	Persyaratan dan Prosedur atau alur pelayanan yang masih rumit perlu ditinjau kembali.	- Menyederhanakan alur pelayanan - Sosialisasi tentang Surat perintah kontrol	- Ka. IRJT
7.	Perilaku petugas dalam memberika pelayanan kepada pasien dan keluarga perlu disesuaikan dengan budaya 6 S sehingga menghilangkan image petugas yang "judes, terkesan membentak-bentak, dan perilaku negative lainnya"	- In house Training tentang *excellent service* - Monev tentang penerapan 6S	- Subbag Diklat - Subbag SDM

Ka. Instalasi Pemasaran Dan Humas

Sri Wardani, SKM
NIP. 197209211997032001