LAPORAN IKM 2019
Bulan : Agustus

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 Agustus 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 :

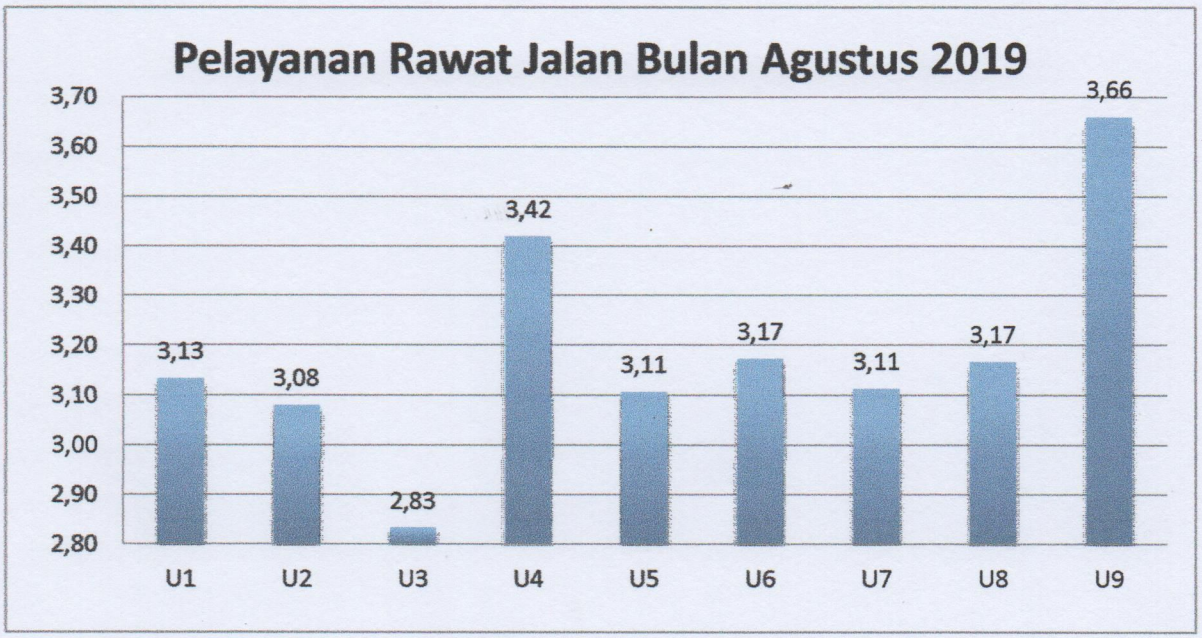
Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	1,00-2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,065-3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54-4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

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	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan	3,13	B	Baik
U2	Sistem Mekanisme dan prosedur	3,08	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	2,83	C	Kurang Baik
U4	Biaya / Tarif	3,42	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,11	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,17	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,11	B	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,17	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,66	A	Sangat 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 :

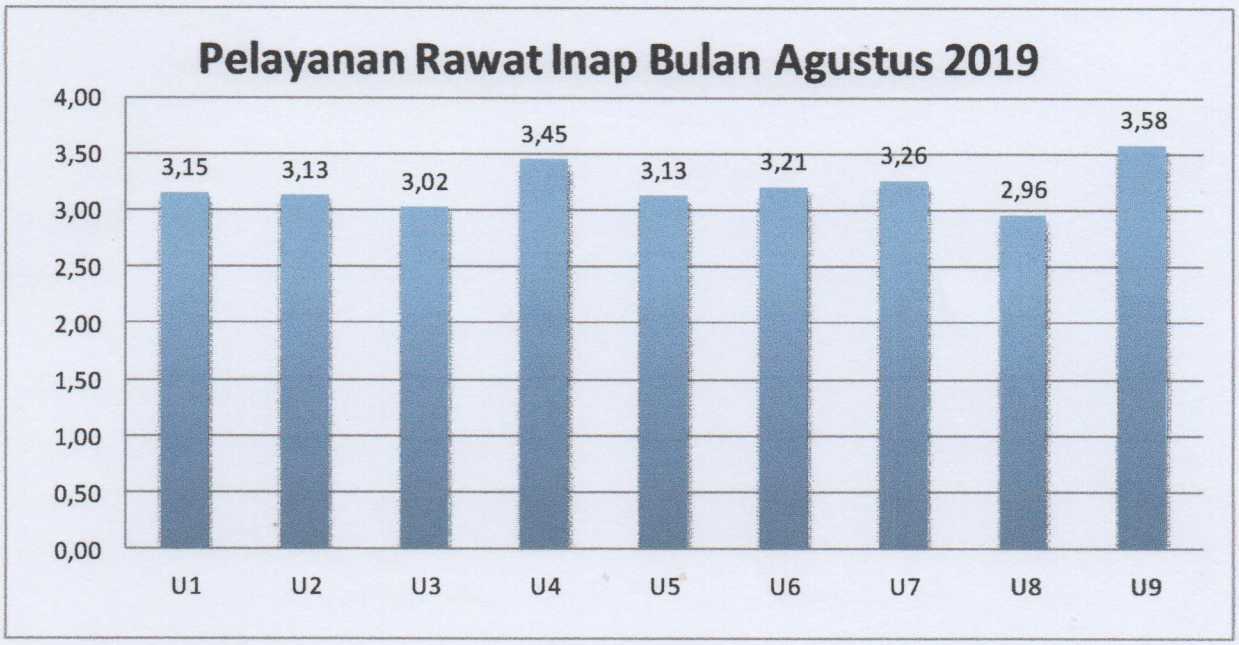
1. Rata – rata semua mendapatkan nilai kurang baik, dan ditetapkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang harus di analisa untuk peningkatan pelayanan :
   - Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 2,83
     Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan mengingat adanya maklumat pelayanan yang tertera di masing-masing unit pelayanan sehingga tidak menimbulkan komplain.
   - Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) dengan nilai 3,08
     Kesederhanaan mengenai prosedur pelayanan perlu di perhatikan sehingga tidak membingungkan pasien dan keluarga.
   - Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 3,11
     Perilaku petugas terkait keramahan dan kesopanan perlu ditingkatkan lagi sesuai dengan budaya kerja yang dimiliki RS yaitu 6S (Senyum, Spa, Sentuh, Sopan, Santun, Sabar)

2. Nilai IKM : 78,89

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	Persyaratan	3,15	B	Baik
U2	Sistem Mekanisme dan prosedur	3,13	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,02	C	Kurang Baik
U4	Biaya / Tarif	3,45	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,13	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,21	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,26	B	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	2,96	c	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,58	A	Sangat 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 :

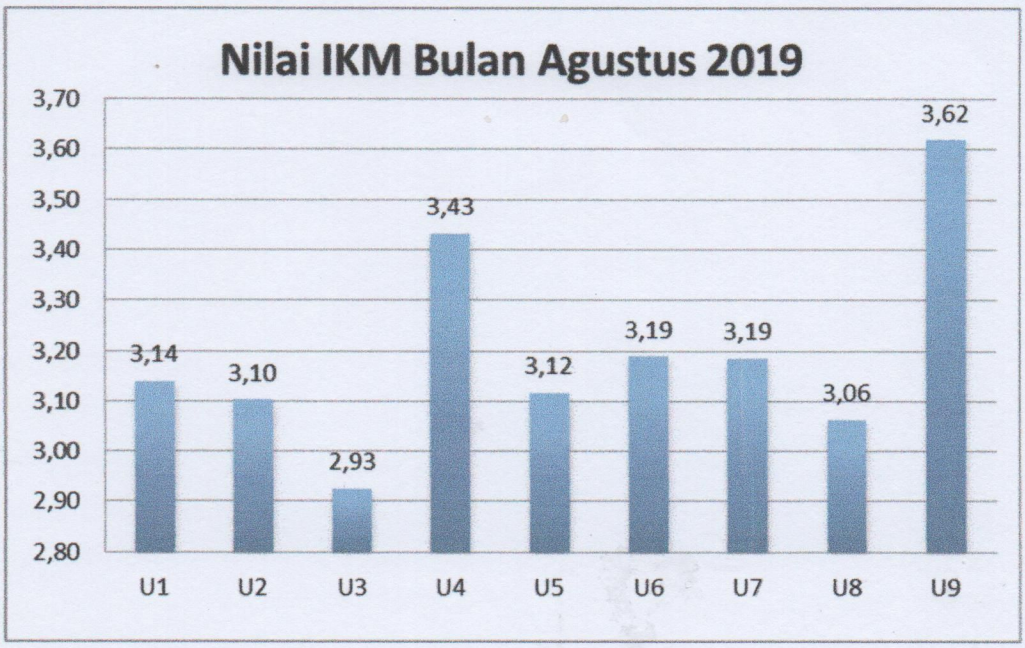
1. **Rata – rata semua mendapatkan nilai baik, dan ditetapkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang harus di analisa untuk peningkatan pelayanan**
   - **Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 2,96**
     Sarana dan prasarana yang berada di rawat inap saat ini perlu ditingkatkan dan diperhatikan kerapian serta kebersihannya.
   - **Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 3,02**
     Kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan dan menaggapi permintaan pasien dan keluarga perlu ditingkatkan.
   - **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) dengan nilai 3,13**
     Kesederhanaan mengenai prosedur pelayanan perlu di perhatikan sehingga tidak membingungkan pasien dan keluarga.

2. Nilai IKM : 79,40

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	N I	M P	K U P
U1	Persyaratan	3,14	B	Baik
U2	Sistem Mekanisme dan prosedur	3,10	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	2,93	C	Kurang Baik
U4	Biaya / Tarif	3,43	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,12	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,19	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,19	B	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,06	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,62	A	Sangat 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

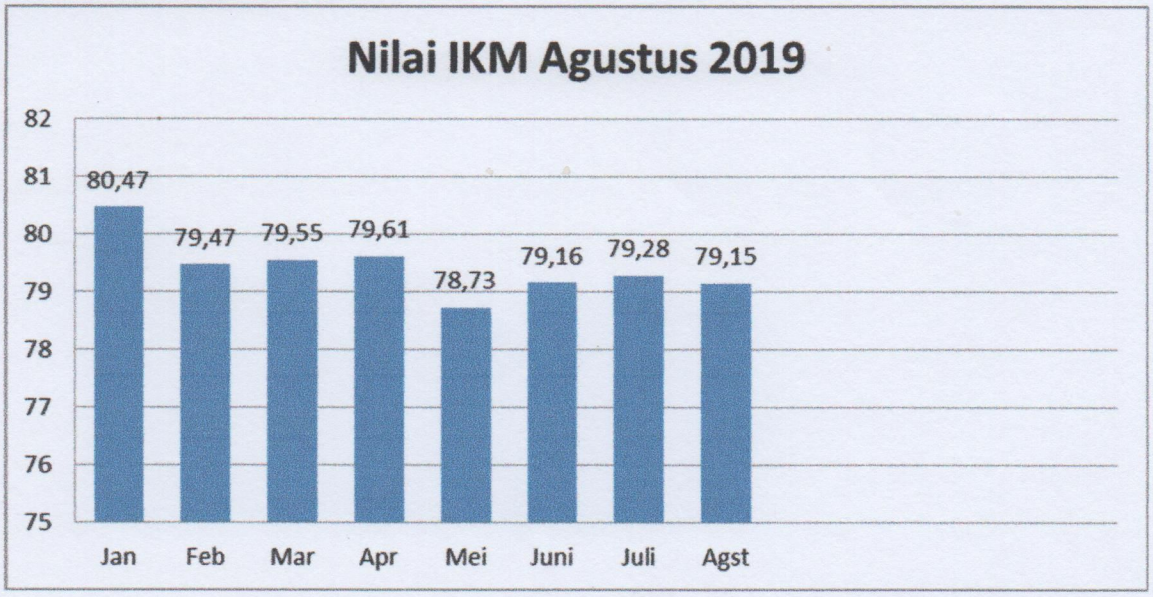
Dari data diatas dapat kami laporkan nilai IKM bulan Agustus 2019 sebagai berikut :

1. Rata – rata semua mendapatkan nilai baik, dan ditetapkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang harus di analisa untuk peningkatan pelayanan :
   - **Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 2,93**
     Kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan dan menaggapi permintaan pasien dan keluarga perlu ditingkatkan.
   - Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3,06
     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.
   - Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) dengan nilai 3,10
     Kesederhanaan mengenai prosedur pelayanan perlu di perhatikan sehingga tidak membingungkan pasien dan keluarga.

2. Nilai IKM : 79,15

II. Analisa

Hasil IKM Bulan Agustus 2019



Dari data diats dapat kami laporkan nilai IKM sebagai berikut :

- Nilai IKM pada bulan Agustus 2019 yaitu sebesar 79,15 %
- Data IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) pada bulan Agustus 2019 setelah dilakukan pengolahan data perbagian survey, diperoleh hasil sebagai berikut :
  1. Rawat Jalan : 78,89
  2. Rawat Inap : 79,40

  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 :
  - ✓ Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 2,93
  - ✓ Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3,06
  - ✓ Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) dengan nilai 3,10
- Pengambilan Sample untuk bulan Agustus 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

III. Kesimpulan

Berdasarkan data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa Nilai IKM bulan Agustus 2019 RSUP dr.Soeradji Tirtonegoro masuk dalam kategori "Baik" dengan nilai 79,15%. Bahkan jika dilihat nilai IKM perunsur, untuk unsur "Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan" termasuk dalam kategori "Sangat Baik", dimana 7 unsur yang lain seperti Persyaratan, Sistem Mekanisme, dan Prosedur, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana Prasarana termasuk kategori "Baik", sedangkan untuk unsur Waktu Penyelesaian masuk pada kategori "Kurang Baik".

IV. 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 mutu pelayanan terutama pada pemenuhan maklumat waktu pelayanan rawat jalan yang mencakup waktu tunggu pendaftaran, pemeriksaan dokter (termasuk jam kedatangan dokter, jam visite dokter), waktu tunggu pelayanan penunjang (Laboratorium, Radiologi, dll), dan waktu tunggu pelayanan farmasi / pengambilan obat, serta kecepatan respon pelayanan secara keseluruhan di ruang rawat inap.
2. Peningkatan kenyamanan fasilitas sarana dan prasarana: ketersediaan fasilitas umum seperti tempat sampah di dalam kamar mandi yang bersih, pengeras suara yang memadai, ruang tunggu yang nyaman dan bersih, adanya fotocopy di area RS, lahan parkir yang memadai, kajian penempatan dispenser terutama di ruang rawat inap dahlia, termasuk kebersihan bangunan (cat tembok yang sudah usang, dan plafon yang mulai berjamur)
3. Kesederhanaan sistem, mekanisme dan prosedur baik di pendaftaran maupun pelayanan lain yang cepat berubah tanpa adanya sosialisasi terlebih dahulu terhadap pelanggan masih membuat pasien dan keluarga kebingungan.

V. Rencana Tindak Lanjut

No.	Permasalahan	Rencana Tindak Lanjut	PIC
1.	Ketepatan waktu tunggu pendaftaran dan waktu tunggu pengambilan obat	Monitoring dan evaluasi maklumat respon time waktu tunggu pendaftaran dan pengambilan obat	Instalasi Rekam Medik dan Instalasi Farmasi
2.	Waktu tunggu pemeriksaan dokter (termasuk jam kedatangan dokter yang tidak tepat waktu, jam visite dokter, serta komunikasi antara dokter dan keluarga yang kurang jelas pada saat visite dokter)	Monitoring dan evaluasi jam kedatangan dokter agar sesuai dengan maklumat	Komite Medik
3.	Kecepatan respon petugas dalam penanganan pasien	Evaluasi maklumat pelayanan mengenai respon time pelayanan	Masing-masing unit kerja pemilik maklumat
4.	Ketersediaan fasilitas umum seperti tempat sampah di dalam kamar mandi yang bersih, pengeras suara yang memadai, ruang tunggu yang nyaman dan bersih, adanya fotocopy di area RS, lahan parkir yang memadai, kajian penempatan dispenser terutama di ruang rawat inap dahlia, termasuk kebersihan bangunan (cat tembok yang sudah usang, dan plafon yang mulai berjamur)	Perbaikan dan kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana serta kebersihan lingkungan.	IPSRS & Instalasi Sanitasi
5.	Sistem, mekanisme dan prosedur baik di pendaftaran maupun pelayanan lain yang cepat berubah tanpa adanya sosialisasi terlebih dahulu terhadap pelanggan masih membuat pasien dan keluarga kebingungan.	Monitoring dan evaluasi kesederhanaan sistem mekanisme pendaftaran dan pelayanan lain	1. Instalasi Rekam Medis 2. Masing-masing pemberi layanan

Ka. Instalasi Pemasaran Dan Humas

Sri Wardani, SKM
NIP. 197209211997032001