LAPORAN IKM 2020
Bulan : Juni

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 Juni 2020, 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 :

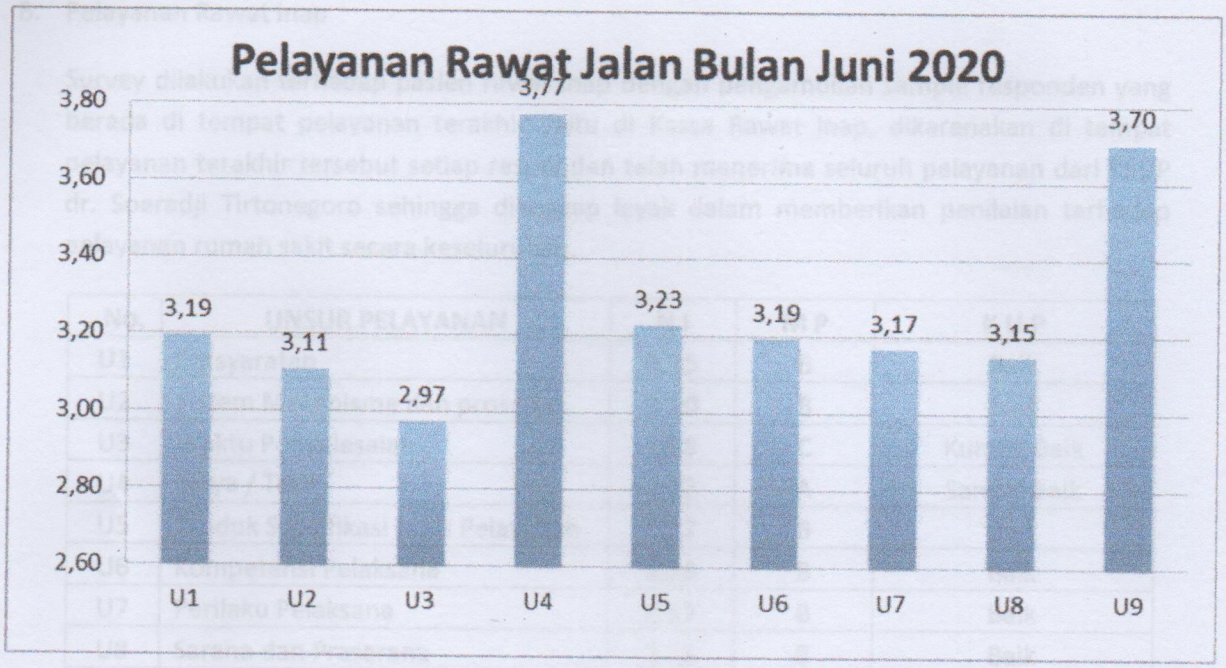
Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	1,00-2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,065-3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54-4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

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	3,19	B	Baik
U2	Sistem Mekanisme dan prosedur	3,11	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	2,97	C	Kurang Baik
U4	Biaya / Tarif	3,77	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,23	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,19	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,17	B	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,15	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,70	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

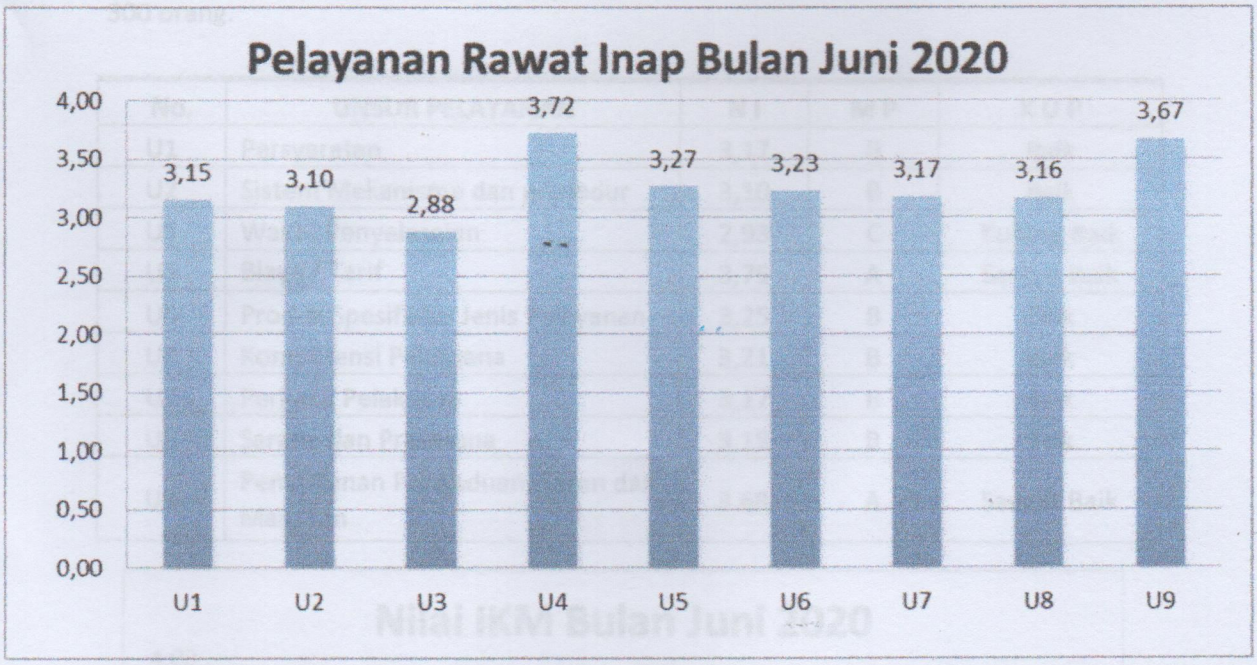
Dari data diatas dapat kami laporkan nilai IKM pelayanan rawat jalan sebagai berikut :

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 2,97
     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 3,11
     Kesederhanaan mengenai prosedur pelayanan perlu di perhatikan sehingga tidak membingungkan pasien dan keluarga.
   - Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3,15
     Sarana dan prasarana yang berada di rawat jalan saat ini perlu diingkatkan dan diperhatikan kerapian serta kebersihannya meskipun telah menempati gedung yang dapat dibilang baru.
2. Nilai IKM : 81,07

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	3,10	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	2,88	C	Kurang Baik
U4	Biaya / Tarif	3,72	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,27	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,23	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,17	B	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,16	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,67	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

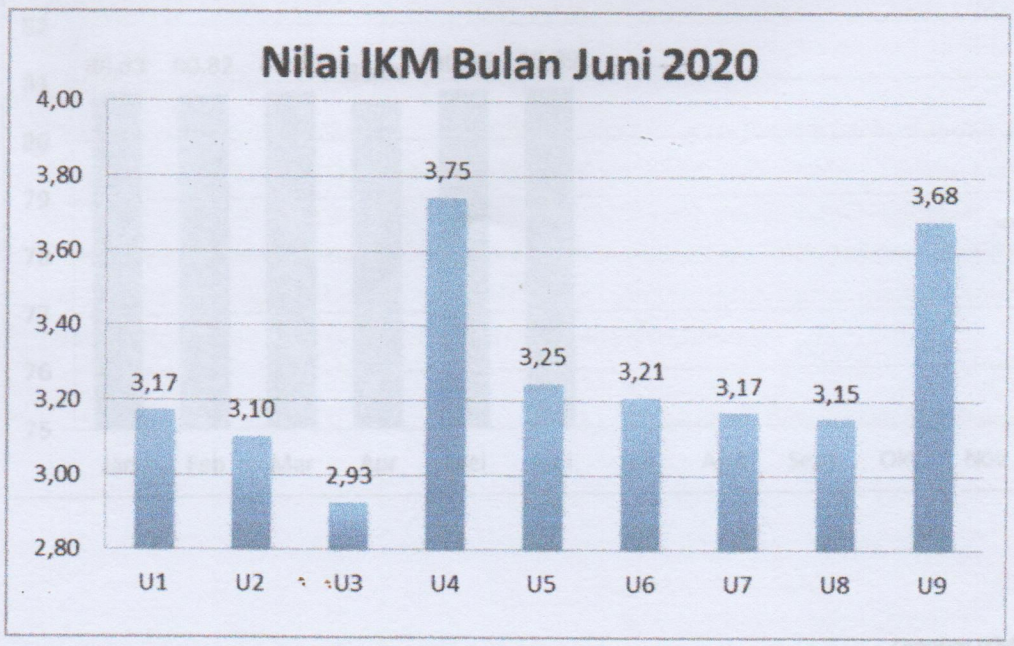
Dari data diatas dapat kami laporkan nilai IKM pelayanan rawat inap sebagai berikut :

1. Rata – rata semua mendapatkan nilai baik, dan ditetapkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang harus di analisa untuk peningkatan pelayanan
   - Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 2,88
     Kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan dan menaggapi permintaan pasien dan keluarga perlu ditingkatkan.
   - Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) dengan nilai 3,10
     Kesederhanaan mengenai prosedur pelayanan perlu di perhatikan sehingga tidak membingungkan pasien dan keluarga.
   - Persyaratan (U1) dengan nilai 3,15
     Persyaratan pelayanan pengurusan pasien rawat inap perlu disosialisasikan kembali agar pasien dan keluarga tidak kebingungan untuk melengkapinya.

2. Nilai IKM : 80,70

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	3,17	B	Baik
U2	Sistem Mekanisme dan prosedur	3,10	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	2,93	C	Kurang Baik
U4	Biaya / Tarif	3,75	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,25	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,21	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,17	B	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,15	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,68	A	Sangat Baik



Keterangan :

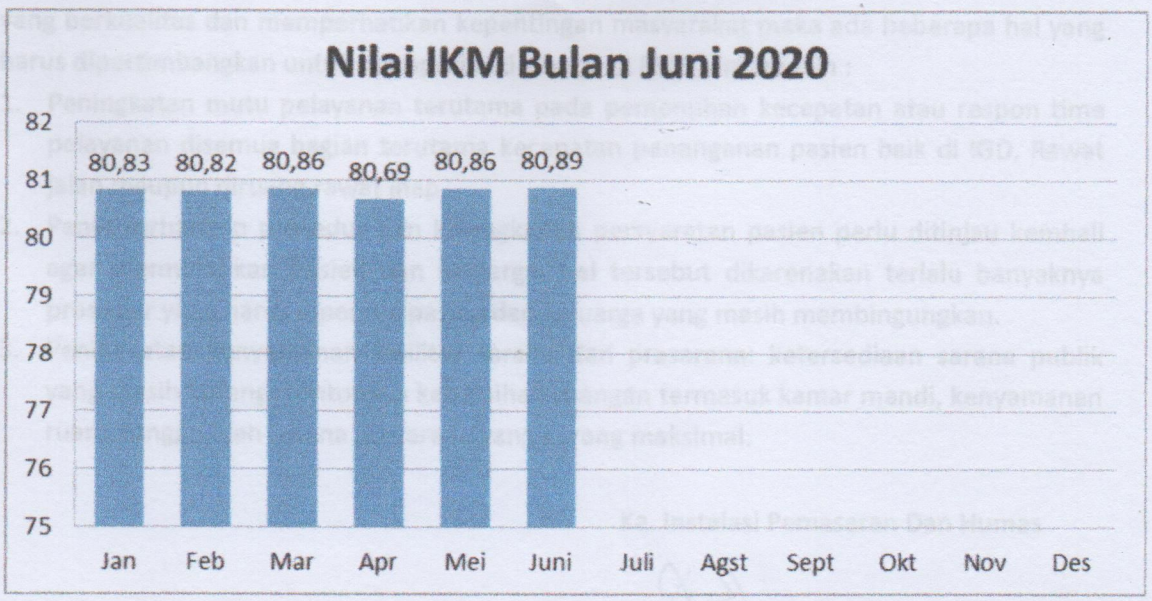
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
U3	Waktu Penyelesaian
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dari data diatas dapat kami laporkan nilai IKM bulan Juni 2020 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.
   - Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) dengan nilai 3,10
     Kesederhanaan mengenai prosedur pelayanan perlu di perhatikan sehingga tidak membingungkan pasien dan keluarga.
   - Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3,15
     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.
2. Nilai IKM : 80,89

II. Analisa

Hasil IKM Bulan Juni 2020



Dari data diatas dapat kami laporkan nilai IKM sebagai berikut :

- Nilai IKM pada bulan Juni 2020 yaitu sebesar 80,89%
- Data IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) pada bulan Juni 2020 setelah dilakukan pengolahan data perbagian survey, diperoleh hasil sebagai berikut :
  1. Rawat Jalan : 81,07
  2. Rawat Inap : 80,70

  Sehingga yang perlu diperhatikan dan di tingkatkan adalah mutu pelayanan di unit Rawat Inap.
- 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
  - ✓ Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) dengan nilai 3,10
  - ✓ Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3,15
- Pengambilan Sample untuk bulan Juni 2020 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 Juni 2020 RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro masuk dalam kategori "Baik" dengan nilai 80,89 %. Bahkan jika dilihat nilai IKM perunsur, untuk unsur Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan termasuk dalam kategori "Sangat Baik", dimana 5 unsur yang lain seperti Persyaratan, Sistem Mekanisme, dan Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, dan Perilaku Pelaksana termasuk kategori "Baik" sedangkan unsur Waktu Penyelesaian dan Sarana Prasarana masuk dalam 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 kecepatan atau respon time pelayanan disemua bagian terutama kecepatan penanganan pasien baik di IGD, Rawat jalan maupun diruang rawat inap.
2. Penyederhanaan prosedur dan kelengkapan persyaratan pasien perlu ditinjau kembali agar memudahkan pasien dan keluarga, hal tersebut dikarenakan terlalu banyaknya prosedur yang harus dipenuhi pasien dan keluarga yang masih membingungkan.
3. Peningkatan kenyamanan fasilitas sarana dan prasarana: ketersediaan sarana publik yang masih kurang, contohnya kebersihan ruangan termasuk kamar mandi, kenyamanan ruang tunggu, dan sarana prasarana yang kurang maksimal.

Ka. Instalasi Pemasaran Dan Humas

Sri Wardani, SKM

NIP. 197209211997032001