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

NOTA DINAS
Nomor :KM.02.01/II.4/ 203 /2020

Yth. : Direktur Utama
Dari : Direktur Perencanaan, Keuangan, dan BMN
Hal : Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Bulan September Tahun 2020
Tanggal : 5 Oktober 2020

Bersama ini kami sampaikan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Bulan September Tahun 2020 dengan nilai capaian 80,96%.

Demikan kami sampaikan, selanjutnya kami mohon arahan. Atas perhatian Ibu Direktur Utama kami ucapkan terima kasih.

Direktur Perencanaan, Keuangan, dan BMN

Ni KetutRupini, SH. MARS
NIP. 196807241994032002

Tembusan :

1. BagianPerencanaan dan Evaluasi
2. BidangPelayananMedik dan Keperawatan

LAPORAN IKM 2020
Bulan : September

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 September 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 :

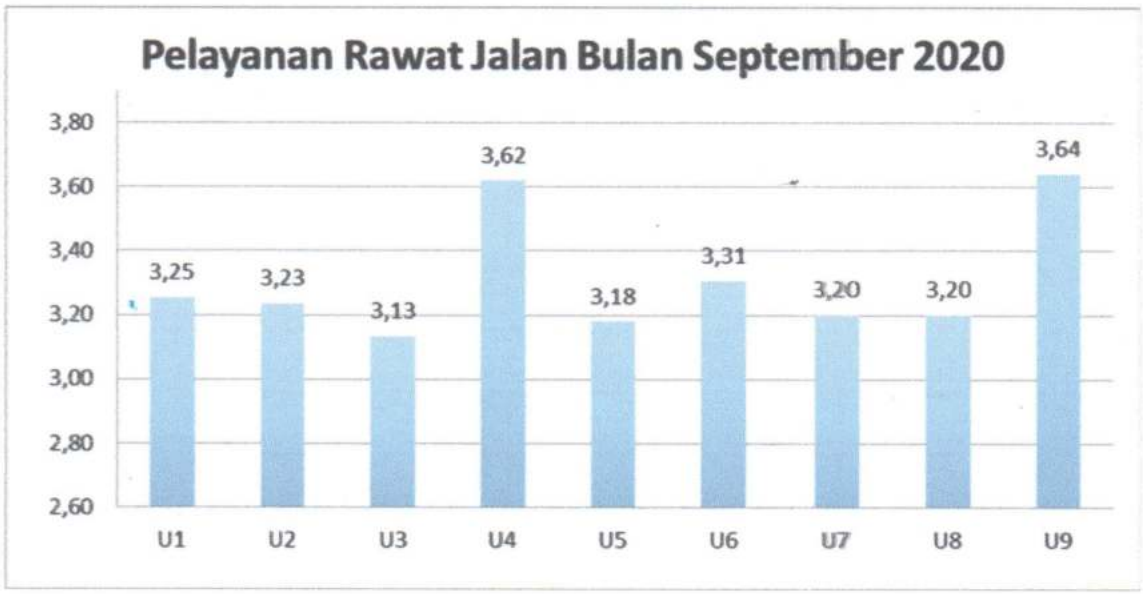
Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	1,00-2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,065-3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54-4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

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	3,25	B	Baik
U2	Sistem Mekanisme dan prosedur	3,23	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,13	B	Baik
U4	Biaya / Tarif	3,62	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,18	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,31	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,20	C	Kurang Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,20	C	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,64	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 :

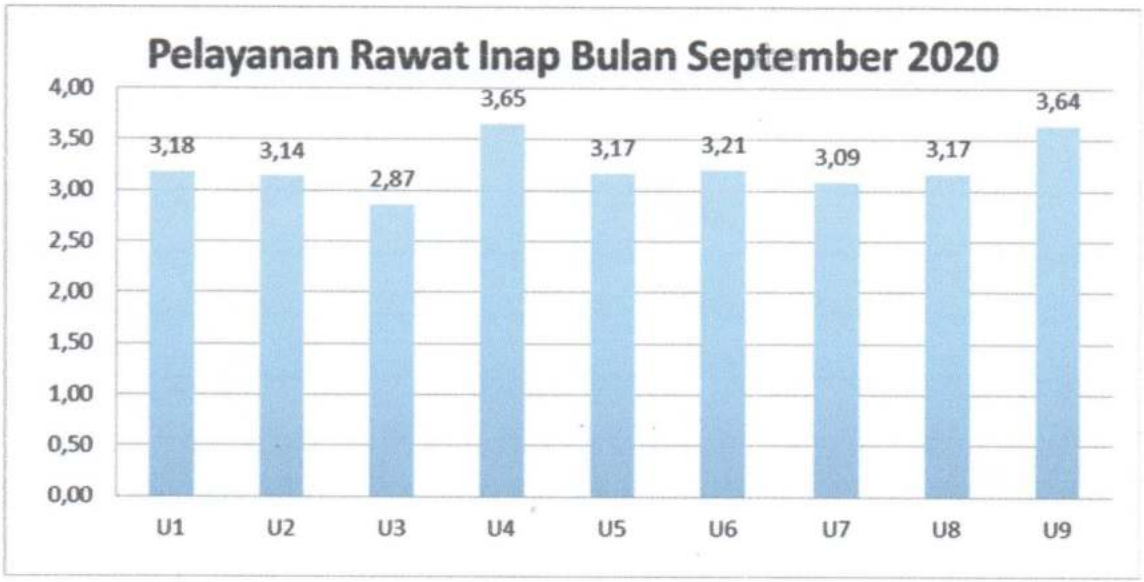
1. Rata – rata semua mendapatkan nilai kurang baik, dan ditetapkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah yang harus di analisa untuk peningkatan pelayanan :
   - Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 3,13
     Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan mengingat adanya maklumat pelayanan yang tertera di masing-masing unit pelayanan sehingga tidak menimbulkan komplain.
   - Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dengan nilai 3,18
     Kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan perlu ditinjau kembali sesuai dengan yang telah di maklumatkan dan tertera dalam media promosi.
   - Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 3,20
     Perilaku petugas terkait keramahan dan kesopanan perlu ditingkatkan lagi sesuai dengan budaya kerja yang dimiliki RS yaitu 6S (Senyum, Sapa, Sentuh, Sopan, Santun, Sabar)
   - Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3,20
     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 : 81,86

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	3,18	B	Baik
U2	Sistem Mekanisme dan prosedur	3,14	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	2,87	C	Kurang Baik
U4	Biaya / Tarif	3,65	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,17	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,21	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,09	B	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,17	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,64	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 2,87
     Kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan dan menanggapi permintaan pasien dan keluarga perlu ditingkatkan.
   - Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 3,09
     Perilaku petugas terkait keramahan dan kesopanan terutama di rawat inap perlu ditingkatkan lagi sesuai dengan budaya kerja yang dimiliki RS yaitu 6S (Senyum, Sapa, Sentuh, Sopan, Santun, Sabar)
   - Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) dengan nilai 3,14
     Kesederhanaan mengenai prosedur pelayanan perlu di perhatikan sehingga tidak membingungkan pasien dan keluarga.

2. Nilai IKM : 80,06

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	3,22	B	Baik
U2	Sistem Mekanisme dan prosedur	3,19	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,00	C	Kurang Baik
U4	Biaya / Tarif	3,64	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,18	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,26	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,14	B	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,18	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,64	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 September 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 3,00**
     Kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan dan menaggapi permintaan pasien dan keluarga perlu ditingkatkan.
   - **Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 3,14**
     Perilaku petugas terkait keramahan dan kesopanan perlu ditingkatkan lagi sesuai dengan budaya kerja yang dimiliki RS yaitu 6S (Senyum, Sapa, Sentuh, Sopan, Santun, Sabar)
   - **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dengan nilai 3,18**
     Kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan perlu ditinjau kembali sesuai dengan yang telah di maklumatkan dan tertera dalam media promosi.

2. Nilai IKM : 80,96

II. **Analisa**

Hasil IKM Bulan September 2020

Dari data diatas dapat kami laporkan nilai IKM sebagai berikut :

- Nilai IKM pada bulan September 2020 yaitu sebesar 80,96%
- Data IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) pada bulan September 2020 setelah dilakukan pengolahan data perbagian survey, diperoleh hasil sebagai berikut :
  1. Rawat Jalan : 81,86
  2. Rawat Inap : 80,06

  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 3,00
  - ✓ Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 3,14
  - ✓ Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dengan nilai 3,18
- Pengambilan Sample untuk bulan September 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 September 2020 RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro masuk dalam kategori "Baik" dengan nilai 80,96 %. Bahkan jika dilihat nilai IKM perunsur, untuk unsur Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan termasuk dalam kategori "Sangat Baik", dimana 6 unsur yang lain seperti Persyaratan, Sistem Mekanisme, dan Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, dan Sarana Prasarana termasuk kategori "Baik" sedangkan unsur Waktu Penyelesaian 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. Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarga perlu disesuaikan dengan budaya 6 S meski dalam masa adaptasi kebiasaan baru.
3. Kesesuaian maklumat dan jenis pelayanan serta fasilitas yang diperoleh pasien dan keluarga dengan aturan yang telah ditetapkan dan yang sudah dipublikasikan.

Ka. Instalasi Pemasaran Dan Humas

Sri Wardani, SKM
NIP. 197209211997032001