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
TAHUN 2020

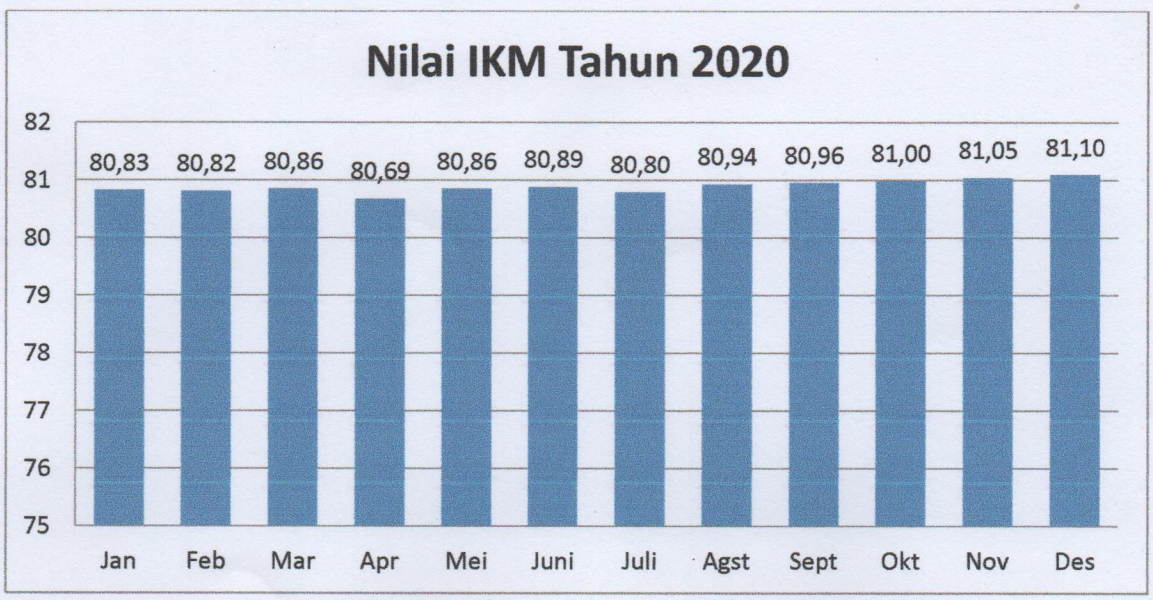
Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terkait dengan mutu pelayanan, dilakukan survey tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari rumah sakit.

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

HASIL SURVEY IKM TAHUN 2020

No.	UNSUR PELAYANAN	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	RATA-RATA
		N I	N I	N I	N I	N I	N I	N I	N I	N I	N I	N I	N I	TAHUN 2020
U1	Persyaratan	3,16	3,17	3,11	3,11	3,17	3,17	3,16	3,23	3,22	3,17	3,24	3,22	3,18
U2	Sistem Mekanisme dan prosedur	3,12	3,14	3,20	3,16	3,20	3,10	3,16	3,22	3,19	3,20	3,19	3,20	3,17
U3	Waktu Penyelesaian	3,04	3,03	3,09	3,10	3,02	2,93	3,01	2,94	3,00	2,97	2,94	3,09	3,01
U4	Biaya / Tarif	3,49	3,55	3,79	3,72	3,73	3,75	3,76	3,67	3,64	3,66	3,73	3,52	3,67
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,21	3,17	3,14	3,16	3,20	3,25	3,18	3,18	3,18	3,14	3,22	3,19	3,19
U6	Kompetensi Pelaksana	3,27	3,25	3,19	3,23	3,25	3,21	3,20	3,25	3,26	3,23	3,26	3,28	3,24
U7	Perilaku Pelaksana	3,23	3,25	3,07	3,21	3,13	3,17	3,08	3,16	3,14	3,19	3,14	3,18	3,16
U8	Sarana dan Prasarana	3,23	3,21	3,07	3,05	3,05	3,15	3,09	3,14	3,18	3,21	3,15	3,24	3,15
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,64	3,62	3,74	3,60	3,65	3,68	3,74	3,63	3,64	3,68	3,61	3,58	3,65
	Nilai IKM	**80,83**	**80,82**	**80,86**	**80,69**	**80,86**	**80,89**	**80,80**	**80,94**	**80,96**	**81,00**	**81,05**	**81,10**	**80,90**



Survey dilakukan terhadap pelayanan kepada masyarakat meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap, dengan nilai IKM rata-rata pada tahun 2020 adalah 80,90. Dengan demikian hasil kepuasan masyarakat terkait dengan mutu pelayanan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro pada tahun 2020 adalah **baik**.

Walaupun masuk dalam penilaian baik, nilai rata-rata 80,90 dalam 1 tahun, kita dapat melihat pada grafik Nilai IKM diatas bahwa nilai terendah di bulan April 2020 yaitu 80,69. Berdasarkan hasil survey rata-rata tahun 2020 ada beberapa unsur yang mendapatkan nilai rendah yaitu :

- Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 3,01
  Kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan dan menaggapi permintaan pasien dan keluarga perlu ditingkatkan.
- Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3,15
  Kebersihan, kerapian dan keteraturan sarana dan prasarana pelayanan baik di rawat jalan maupun rawat inap perlu ditingkatkan.
- Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 3,16
  Perilaku petugas terkait keramahan dan kesopanan perlu ditingkatkan lagi sesuai dengan budaya kerja yang dimiliki RS yaitu 6S (Senyum, Sapa, Sentuh, Sopan, Santun, Sabar)

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

Ka. Instalasi Pemasaran Dan Humas

Sri Wardani, SKM
NIP. 197209211997032001