



## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2021

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 TRIWULAN I TAHUN 2021

No.	UNSUR PELAYANAN	JAN	FEB	MAR	RATA-RATA
		NI	NI	NI	TRIWULAN I
U1	Persyaratan	3,22	3,21	3,17	3,20
U2	Sistem Mekanisme dan prosedur	3,21	3,17	3,13	3,17
U3	Waktu Penyelesaian	2,96	2,98	2,98	<b>2,97</b>
U4	Biaya / Tarif	3,66	3,51	3,41	3,53
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,16	3,12	3,08	3,12
U6	Kompetensi Pelaksana	3,24	3,20	3,21	3,22
U7	Perilaku Pelaksana	3,16	3,06	3,12	<b>3,11</b>
U8	Sarana dan Prasarana	3,19	3,02	3,09	<b>3,10</b>
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,65	3,49	3,60	3,58
	<b>Nilai IKM</b>	81,02	79,13	79,15	<b>79,77</b>



Survey dilakukan terhadap pelayanan kepada masyarakat meliputi pelayanan rawat jalan dan rawat inap, dengan nilai IKM rata-rata Triwulan I pada tahun 2021 adalah 79,77. Dengan demikian hasil kepuasan masyarakat terkait dengan mutu pelayanan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro pada Triwulan I tahun 2021 adalah **baik**.

Walaupun masuk dalam penilaian baik, nilai rata-rata 79,77 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 2,97  
Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dan kecepatan respon petugas dalam menanggapi kebutuhan pasien dan keluarga perlu ditingkatkan.
- Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3,10  
Sarana dan Prasarana yang berada di rawat inap maupun rawat jalan perlu diperhatikan dan ditingkatkan kebersihan dan kerapiannya, terutama di masa adaptasi kebiasaan baru dimana jarak dan keamanan bagi pasien dan petugas sangat perlu diperhatikan.
- 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, 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.

## II. KESIMPULAN

Berdasarkan data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa Nilai IKM Triwulan I 2021 RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro masuk dalam kategori "Baik" dengan nilai 79,77%. 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, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, dan Sarana Prasarana 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 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. Peningkatan kenyamanan fasilitas sarana dan prasarana: ketersediaan sarana publik yang masih kurang, contohnya kebersihan ruangan termasuk kamar mandi, kenyamanan ruang tunggu, penyemprotan disinfektan terhadap seluruh sarana yang digunakan oleh pasien secara bergantian dan sarana prasarana yang kurang maksimal dikarenakan adanya pandemi covid yang mengharuskan seluruh pasien dan civitas menerapkan new normal.
3. Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarga perlu disesuaikan dengan budaya 6 S meski dalam masa adaptasi kebiasaan baru.

### IV. Rencana Tindak Lanjut

No.	Permasalahan	Rencana Tindak Lanjut	PIC
1.	Peningkatan mutu pelayanan terutama pada pemenuhan kecepatan atau <i>respon time</i> pelayanan disemua bagian terutama kecepatan penanganan pasien baik di IGD, Rawat jalan maupun diruang rawat inap.	Monitoring dan evaluasi jam kedatangan dokter, waktu tunggu pendaftaran, waktu tunggu pelayanan pasien pulang dan kecepatan respon time di Instalasi Gawat darurat agar sesuai dengan maklumat.	Komite Medik, Instalasi Rekam Medik, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Gawat Darurat
2.	Peningkatan kenyamanan fasilitas sarana dan prasarana: ketersediaan sarana publik yang masih kurang, contohnya kebersihan ruangan termasuk kamar mandi, kenyamanan ruang tunggu, penyemprotan disinfektan terhadap seluruh sarana yang digunakan oleh pasien secara bergantian dan sarana prasarana yang kurang maksimal dikarenakan adanya pandemi covid yang mengharuskan seluruh pasien dan civitas menerapkan new normal.	Monitoring dan evaluasi penerapan new normal di area RS yang terkait dengan kenyamanan pasien dan pengunjung seperti ruang tunggu pendaftaran rawat jalan, rawat inap dan juga termasuk adanya zonasi covid yang berpusat di beberapa ruang saja dan tidak menyebar di seluruh RS sehingga pengunjung tetap merasa nyaman.	- Instalasi Rawat Jalan - Insalasi Rawat Inap - Satgas Gugus Tugas Covid-19 RSST

3.	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarga perlu disesuaikan dengan budaya 6 S meski dalam masa adaptasi kebiasaan baru.	Monitoring dan evaluasi penerapan budaya 6S di masa pandemi dan evaluasi edukasi pelayanan prima melalui bimtek <i>service excellent</i> .	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tim Pelayanan Prima</li><li>- Subbag Diklat</li></ul>
----	--	--	---

Kasubbag Hukum, Organisasi dan Humas



Hendra Harmoko, SE

NIP. 198109062005011003