

# LAPORAN IKM 2021

## Bulan : April

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 April 2021, dengan jumlah responden sebanyak 300 orang yang terbagi dalam 2 kategori yaitu rawat jalan dan rawat inap.

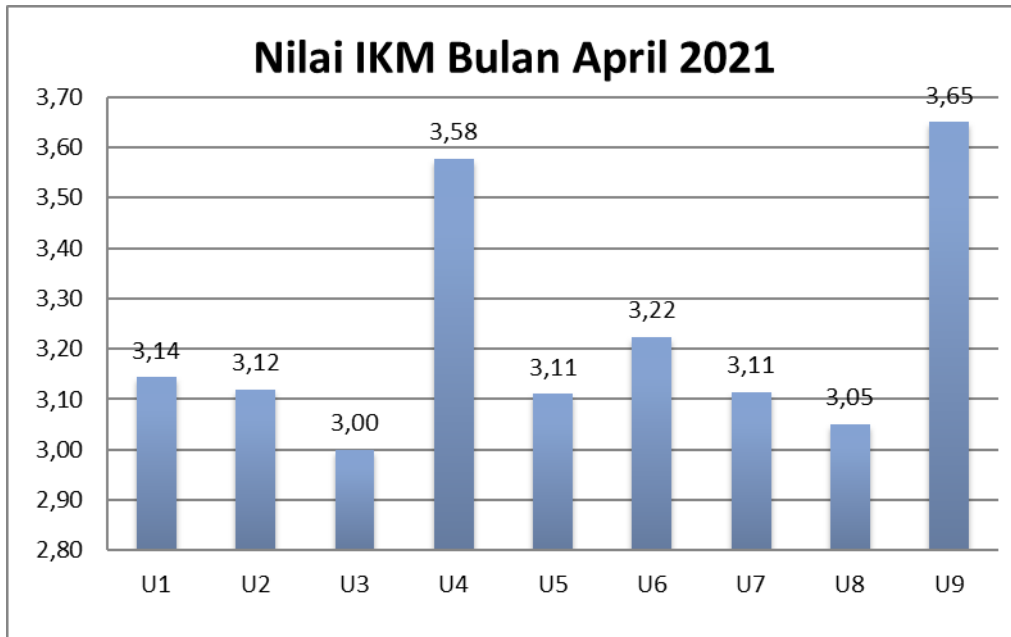
Adapun penentuan nilai interval mutu pelayanan dan nilai IKM adalah sebagai berikut :

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) 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	NI	MP	KUP
U1	Persyaratan	3,14	B	Baik
U2	Sistem Mekanisme dan prosedur	3,12	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,00	C	Kurang Baik
U4	Biaya / Tarif	3,58	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,11	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,22	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,11	B	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,05	C	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,65	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

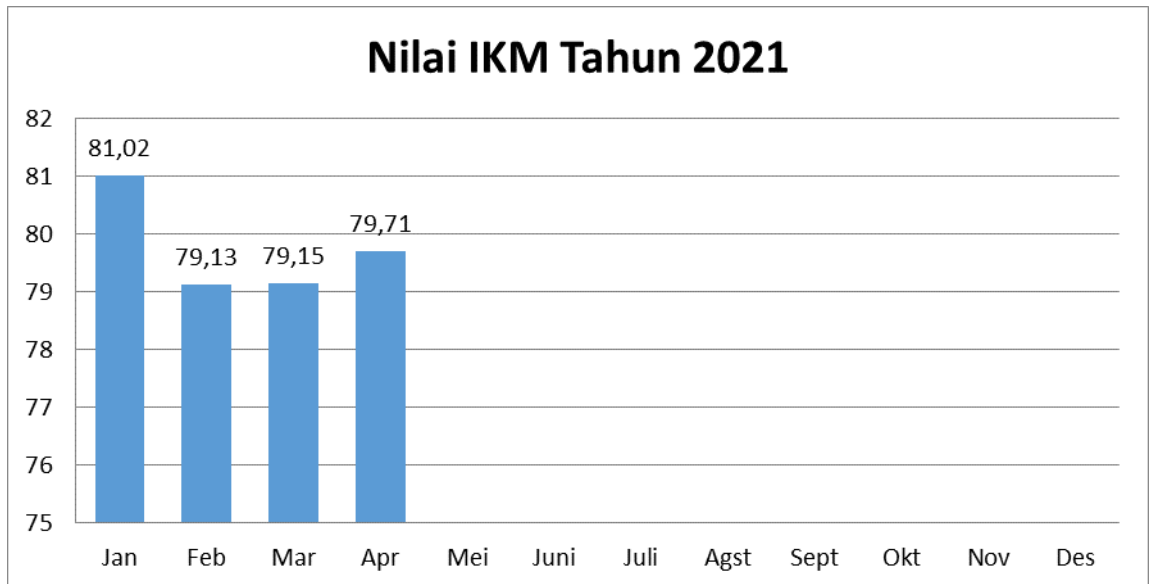
**Dari data diatas dapat kami laporkan nilai IKM bulan April 2021 sebagai berikut :**

1. Rata – rata semua mendapatkan nilai baik, dan ditetapkan 4 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 menanggapi permintaan pasien dan keluarga perlu ditingkatkan.
  - Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3,05  
Kebersihan, kerapian serta ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan baik di rawat jalan maupun rawat inap perlu ditingkatkan
  - 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
  - Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dengan nilai 3,11  
Kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan perlu ditinjau kembali sesuai dengan yang telah di maklumkan dan tertera dalam media promosi.

2. Nilai IKM : 79,71

## II. Analisa

Hasil IKM Bulan April 2021



Dari data diatas dapat kami laporkan nilai IKM sebagai berikut :

- Nilai IKM pada bulan April 2021 yaitu sebesar 79,71
- Analisa pada data IKM (Indeks kepuasan masyarakat) secara keseluruhan yang meliputi rawat inap dan rawat jalan diperoleh 4 nilai terendah yang harus di analisa untuk peningkatan pelayanan meliputi beberapa unsur yaitu :
  - ✓ Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 3,00
  - ✓ Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3,05
  - ✓ Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 3,11
  - ✓ Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dengan nilai 3,11
- Pengambilan Sample untuk bulan April 2021 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 April 2021 RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro masuk dalam kategori "Baik" dengan nilai 79,71. Bahkan jika dilihat nilai IKM perunsur, unsur Biaya / Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan masuk dalam kategori "Sangat Baik", 5 unsur seperti Persyaratan, Sistem Mekanisme, dan Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, dan Perilaku Pelaksana, termasuk kategori "Baik" sedangkan untuk unsur Waktu Penyelesaian serta Sarana dan 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 baik di rawat jalan maupun diruang rawat inap.
2. Peningkatan kenyamanan fasilitas sarana dan prasarana: ketersediaan sarana publik yang masih kurang, kebersihan ruangan termasuk fasilitas publik serta sarana medis.
3. Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarga perlu disesuaikan dengan budaya 6 S sehingga menghilangkan image petugas yang tidak baik / tidak peduli.
4. Kesesuaian maklumat dan jenis pelayanan serta fasilitas yang diperoleh pasien dan keluarga dengan aturan yang telah ditetapkan dan yang sudah dipublikasikan.

Kasubbag Hukum, Organisasi dan Humas



Hendra Harmoko, SE

NIP. 198109062005011003