

LAPORAN IKM
Periode Bulan Mei 2021

IKM (indeks 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 Mei 2021, dengan jumlah responden sebanyak 300 orang yang terbagi dalam 2 kategori yaitu rawat jalan dan rawat inap.

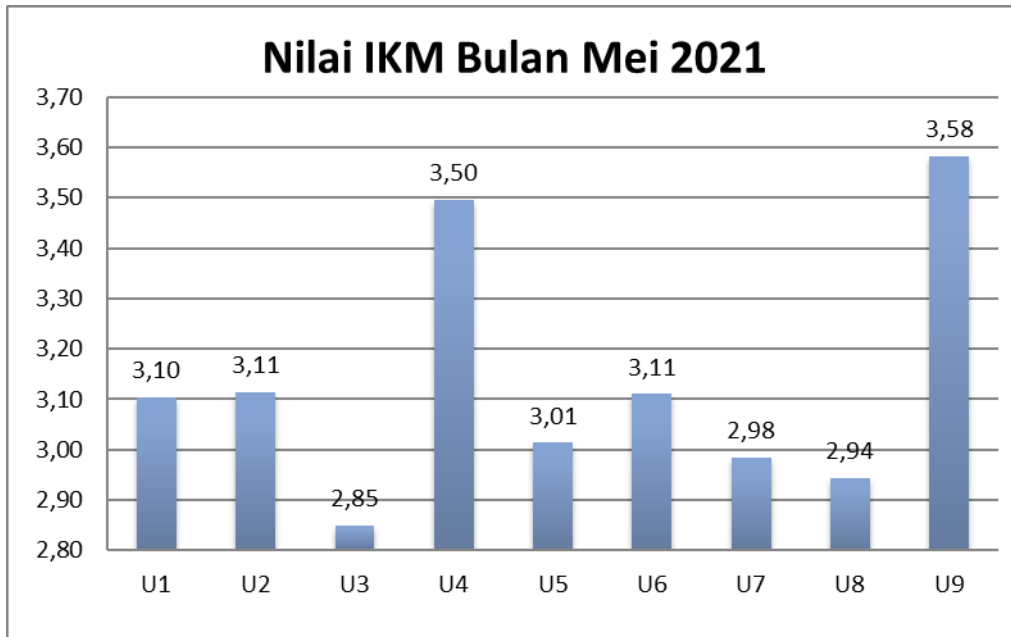
Adapun penentuan nilai interval mutu pelayanan dan nilai IKM adalah sebagai berikut :

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 Indeks 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	3,10	B	Baik
U2	Sistem Mekanisme dan prosedur	3,11	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	2,85	C	Kurang Baik
U4	Biaya / Tarif	3,50	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,01	C	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,11	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	2,98	C	Kurang Baik
U8	Sarana dan Prasarana	2,94	C	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,58	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

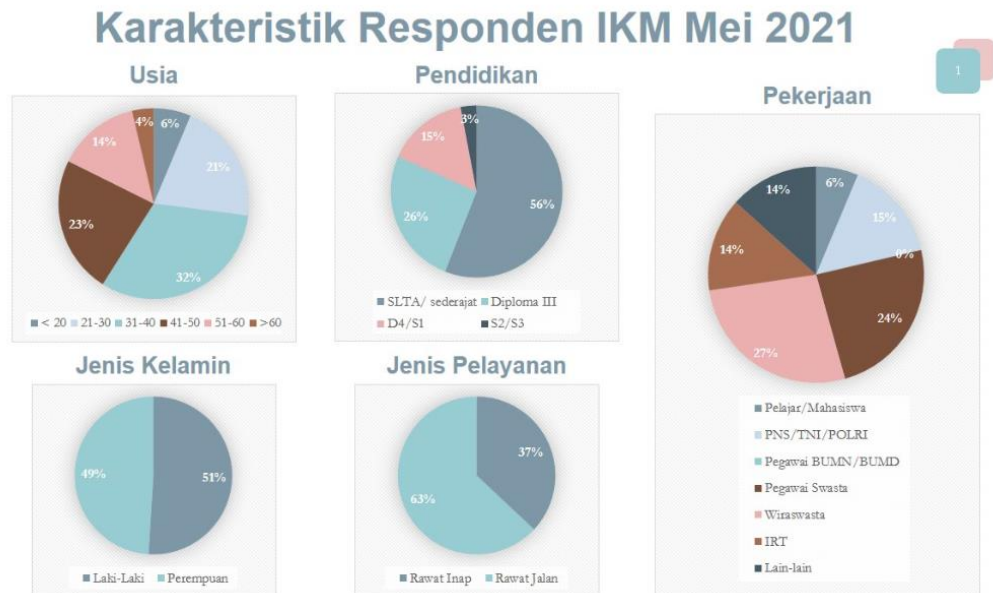
Dari data diatas dapat kami laporkan nilai IKM bulan Mei 2021 sebagai berikut :

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 2,85
Kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan dan menanggapi permintaan pasien dan keluarga perlu ditingkatkan.
 - Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 2,94
Kebersihan, kerapian serta ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan baik di rawat jalan maupun rawat inap perlu ditingkatkan
 - Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 2,98
Perilaku petugas terkait keramahan dan kesopanan perlu ditingkatkan lagi sesuai dengan budaya kerja yang dimiliki RS yaitu 6S
2. Nilai IKM : 77,54

II. Analisa

A. Data Karakteristik Responden

Pengambilan Sample untuk bulan Mei 2021 telah dilakukan sebanyak 300 orang dengan mencakup seluruh bagian pelayanan di Rumah Sakit dengan karakteristik responden sebagai berikut :



B. Metodologi Survei

1. Kuesioner

Kuesioner yang digunakan terdiri dari:

a. Identitas Responden

Bagian ini berisi data identitas responden, data ini terutama digunakan untuk proses pengelompokan responden.

b. Pendapat Masyarakat

Bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kualitas pelayanan dan harapan konsumen terhadap pelayanan dengan menggunakan 12 kelompok variabel utama.

c. Keluhan dan Saran

Pada bagian ini, responden dapat menyampaikan keluhan yang pernah dirasakan terhadap pelayanan dan saran untuk perbaikan pelayanan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

2. Sampel

Responden pada survei adalah pasien dan atau keluarga pasien di lingkungan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten baik rawat jalan, rawat inap, rawat darurat, rawat intensif, pelayanan penunjang dan pelayanan lainnya. Penghitungan besar sampel menggunakan Slovin Method, dengan rumus:

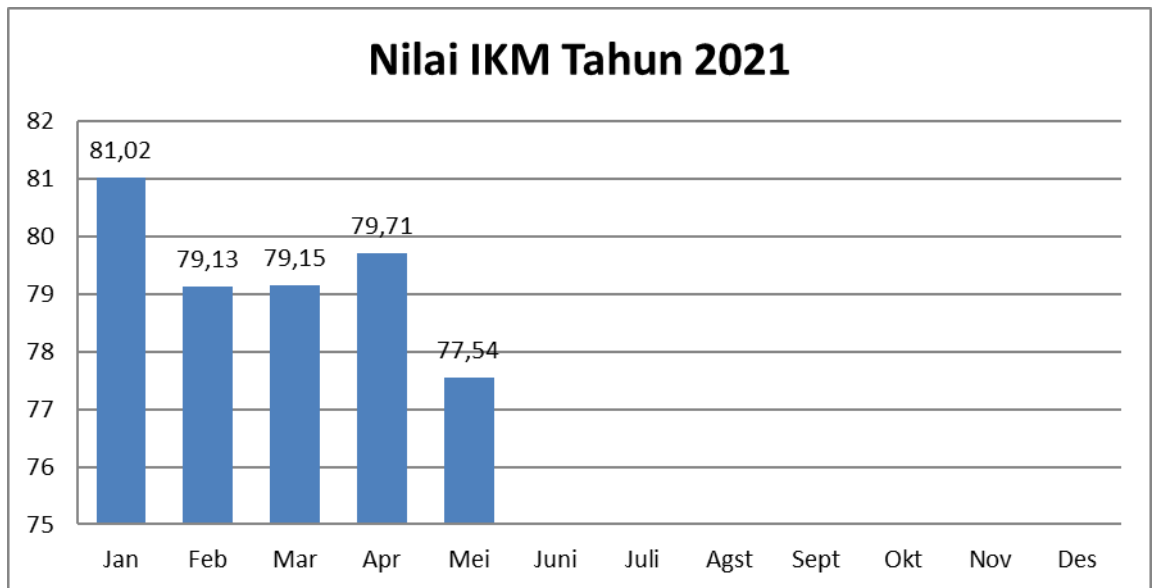
3. Lokasi Dan Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di setiap unit kerja di lingkungan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro dengan pengumpulan data pada bulan Mei 2021.

4. Pengolahan

Pengolahan hasil survei menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

C. Hasil Survei IKM Bulan Mei 2021



Dari data diatas dapat kami laporkan nilai IKM sebagai berikut :

1. Nilai IKM pada bulan Mei 2021 yaitu sebesar 77,54
2. 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 :
 - a. Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 2,85
 - b. Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 2,94
 - c. Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 2,98
3. 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 Mei 2021 RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro masuk dalam kategori “Baik” dengan nilai 77,54. Bahkan jika dilihat nilai IKM perunsur, unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan masuk dalam kategori “Sangat Baik”, 4 unsur seperti Persyaratan, Sistem Mekanisme, dan Prosedur, Biaya/Tarif, dan Kompetensi Pelaksana, termasuk kategori “Baik” sedangkan untuk unsur Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Perilaku Pelaksana, serta Sarana dan Prasarana masuk dalam kategori “Kurang Baik”.

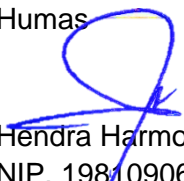
IV. Rekomendasi

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 di ruang 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 6S dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 33 Tahun 2019 tentang Pedoman Perilaku Interaksi Perilaku Pelayanan Publik.

Kasubbag Hukum, Organisasi dan
Humas



Hendra Harmoko, SE
NIP. 198109062005011003