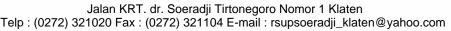


KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN RSUP DR. SOERADJI TIRTONEGORO





NOTA DINAS

NOMOR: KM.02.01/III.3.1/2051/2022

Yth. Direktur Utama RSUP

dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten

Dari Direktur Sumber Daya Manusia, Pendidikan, dan Umum RSUP dr. Soeradji

Tirtonegoro

Hal : Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Bulan Januari 2022

Tanggal: 10 Februari 2022

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik, penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap hasil survei kepuasan masyarakat dari Unit Pelayanan Publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Sehubungan hal di atas, dengan ini kami sampaikan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Bulan Januari 2022 dengan nilai capaian 80,22 kategori baik dengan rekapitulasi hasil sebagai berikut :

KODE	UNSUR PELAYANAN	NILAI	KUP
U1	Persyaratan	3,21	Baik
U2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,18	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	2,98	Kurang Baik
U4	Biaya/ Tarif	3,54	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,12	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,19	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,16	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,15	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,64	Sangat Baik
	Nilai IKM	80,22	Baik

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

ttd

dr. Obrin Parulian, M.Kes

Tembusan:

- 1. Direktur Pelayanan Medik, Keperawatan, dan Penunjang RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro
- 2. Direktur Perencanaan, Keuangan, dan Barang Milik Negara RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro
- 3. Direktur Sumber Daya Manusia, Pendidikan, dan Umum RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro

LAPORAN IKM Periode Bulan Januari 2022

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 Januari 2022, 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	Nilai Interval	Nilai IKM	Mutu	Kinerja
Persepsi			Pelayanan	
1	1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	С	Kurang baik
3	3,065 - 3,53	76,61 – 88,30	В	Baik
4	3,54 - 4,00	88,31 – 100,00	Α	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	ΝI	M P	KUP
U1	Persyaratan	3,21	В	Baik
U2	Sistem Mekanisme dan prosedur	3,18	В	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	2,98	С	Kurang Baik
U4	Biaya / Tarif	3,54	Α	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,12	В	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,19	В	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,16	В	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,15	В	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,64	А	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 Januari 2022 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 2,98
 Kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan dan menanggapi permintaan pasien dan keluarga perlu ditingkatkan.
 - Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dengan nilai 3,12
 Kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan perlu ditinjau kembali sesuai dengan yang telah di maklumatkan dan tertera dalam media promosi.
 - Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3,15
 Kebersihan, kerapian serta ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan baik di rawat jalan maupun rawat inap perlu ditingkatkan

2. Nilai IKM: 80,22

II. Analisa

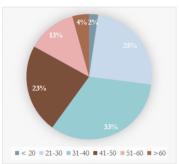
A. Data Karakteristik Responden

Pengambilan Sample untuk bulan Januari 2022 telah dilakukan sebanyak 300 orang dengan mencakup seluruh bagian pelayanan di Rumah Sakit dengan karakteristikresponden sebagai berikut :

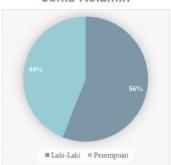
Karakteristik Responden IKM Januari 2022



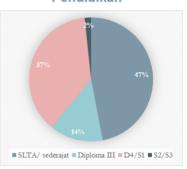
Usia



Jenis Kelamin

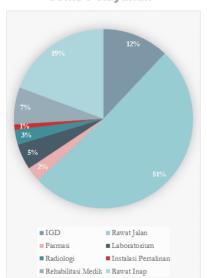


Pendidikan

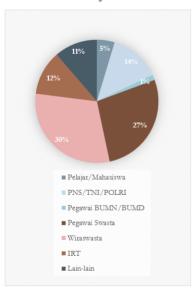


Karakteristik Responden IKM Januari 2022

Jenis Pelayanan



Pekerjaan



B. Metodologi Survei

1. Kuesioner

Kuesioner yang digunakan terdiri dari:

 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 9 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 dilingkungan 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

3. Lokasi Dan Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di setiap unit kerja di lingkungan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro dengan pengumpulan data pada bulan Januari 2022.

4. Pengolahan

Pengolahan hasil survei menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI)

C. Hasil Survei IKM Bulan Januari 2022



Dari data diatas dapat kami laporkan nilai IKM sebagai berikut :

- 1. Nilai IKM pada bulan Januari 2022 yaitu sebesar 80,22
- 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 :
 - ✓ Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 2,98
 - ✓ Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dengan nilai 3,12
 - ✓ Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3,15

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 Januari 2022 RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro masuk dalam kategori "Baik" dengan nilai 80,22. Bahkan jika dilihat nilai IKM perunsur, unsur Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan masuk dalam kategori "Sangat Baik", 6 unsur seperti Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana dan Sarana dan Prasarana termasuk kategori "Baik" sedangkan untuk 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 baik di rawat jalan maupun diruang rawat inap.
- 2. Kesesuaian maklumat dan jenis pelayanan serta fasilitas yang diperoleh pasien dan keluarga dengan aturan yang telah ditetapkan dan yang sudah dipublikasikan.
- 3. Peningkatan kenyamanan fasilitas sarana dan prasarana: ketersediaan sarana publik yang masih kurang, kebersihan ruangan termasuk fasilitas publik serta sarana medis.

Koordinator Organisasi dan Umum

Kemิลนะฝึก SKM, MPH NIP. 197006211991011001