

**LAPORAN HASIL SURVEY  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
TAHUN 2017**



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
dr. R. SOETIJONO BLORA**

# **LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2017**

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam undang – undang Republik Indonesia no. 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional, perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

### **B. Dasar**

1. Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparat kepada masyarakat.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 / KEP/M.PAN/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/KEP/M.PAN/2004 tentang pedoman umum penyusunan IKM unit pelayanan instansi pemerintah.
4. Peraturan Daerah Kabupaten Blora No. 12 Tahun 2011, tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Blora.
5. Peraturan Bupati Blora Nomor 42 Tahun 2011 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetijono Blora Kabupaten Blora.

### **C. Maksud dan Tujuan**

Maksud diadakan survey kepuasan masyarakat ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang kepuasan masyarakat.

Sedangkan tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kinerja RSUD dr. R. Soetijono Blora secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan selanjutnya.

### **D. Sasaran**

1. Untuk mengetahui tingkat pencapaian RSUD dr. R. Soetijono Blora dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Untuk mengetahui penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdayaguna dan berhasilguna.

#### **E. Unsur IKM**

1. *Prosedur Pelayanan* yaitu kemudahan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. *Persyaratan Pelayanan* yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. *Kejelasan Petugas Pelayanan* yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan
4. *Kedisiplinan Petugas Pelayanan* yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. *Tanggung jawab petugas pelayanan* yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
6. *Kemampuan petugas pelayanan* yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. *Kecepatan Pelayanan* yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. *Keadilan dalam mendapatkan pelayanan* yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani.
9. *Kesopanan dan keramahan petugas* yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. *Kewajaran biaya pelayanan* yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. *Kepastian biaya pelayanan* yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. *Kepastian jadwal pelayanan* yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. *Kenyamanan lingkungan* yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih , rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. *Keamanan pelayanan* yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan , sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko – resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## II. PELAKSANAAN

### A. Persiapan

#### 1. Penetapan Pelaksana

Dilaksanakan secara swakelola oleh Bidang Pengembangan dan Informasi RSUD dr. R. Soetijono Blora

#### 2. Persiapan Pelaksanaan

##### a. Kuisisioner

Untuk menyusun IKM ini digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

##### b. Bentuk Jawaban

Dengan kategori :

Tidak baik nilai 1

Kurang baik nilai 2

Baik nilai 3

Sangat baik nilai 4

### B. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu

#### 1. Jumlah Responden

a. Dipilih acak sebanyak 200 responden

b. Disesuaikan dengan Standar Pelayanan Minimal dan cakupan pelayanan dimasing – masing unit

No	Unit Pelayanan	Jumlah Responden
1	IGD	25
2	Radiologi	25
3	Laboratorium	25
4	Farmasi	25
5	Rehab Medik	25
6	Bersalin	25
7	Rawat jalan	25
8	Rawat Inap	25
	Jumlah	200

#### 2. Lokasi

Masing-masing unit pelayanan

#### 3. Waktu

Persiapan tanggal 27 Nopember 2017

Pengolahan data tanggal 4 Desember s.d 10 Desember 2017

Input data tanggal 11 Desember s.d 16 Desember 2017

Analisa data tanggal 17 Desember s.d 21 Desember 2017

Penyusunan pelaporan tanggal 22 Desember 2015

### C. Pengolahan Data dan Penilaian

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ) dihitung menggunakan rumus:

1. Bobot Nilai Rata – rata tertimbang  
= Jumlah bobot / Jumlah unsur =  $1/14 = 0,071$
2. IKM  
= Jumlah nilai per unsur / jumlah unsur terisi X 0,071
3. Interpretasi  
= IKM X 25

Tabel

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

### III. HASIL SURVEY

#### A. Gambaran Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan Responden

UNIT PELAYANAN	JML RESP	JENIS KELAMIN		PENDIDIKAN						PEKERJAAN				
		L	P	SD	SMP	SMA	D	S1	S2	PNS/TNI/ POLRI	PEG SWASTA	WIRA SWASTA	PELAJAR	LAIN NYA
IGD	25	11	14	6	5	10	0	4	0	2	2	4	0	17
Radiologi	25	6	19	8	3	12	2	0	0	1	7	7	0	10
Laborat	25	12	13	9	4	6	4	2	0	7	4	2	1	11
Farmasi	25	7	18	2	3	8	1	11	0	2	6	1	3	13
Rehab Medik	25	10	15	4	4	8	2	7	0	4	2	5	0	14
Bersalin	25	5	20	7	15	3	0	0	0	0	0	4	0	21
Rawat Jalan/Poliklinik	25	11	14		4	12	2	6	1	5	4	2	3	11
Rawat Inap	25	8	17	13	4	6	1	1		2	1	7		15
	200	70	130	49	42	65	12	31	1	23	26	32	7	112



23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
34	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
35	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
40	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
41	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3

54	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
55	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
56	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
58	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3
80	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
82	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3
84	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3







147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
152	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2
153	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
158	3	3	2	3	4	4	2	3	4	3	2	4	3	3
159	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4
160	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
162	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
168	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3
169	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
170	1	2	2	1	2	2	1	1	3	2	2	2	1	1
171	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
172	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	2	4	3	3
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3
175	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3
176	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3
177	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3

178	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
179	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
182	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2
183	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
185	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
192	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
193	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
194	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
195	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
196	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

<b>Jumlah Nilai Per Unsur</b>	587	607	600	575	602	608	552	593	607	603	608	577	601	607
-------------------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

<b>NRR Per Unsur = Jml Nilai per unsur/ Jml kw esner terisi</b>	2,935	3,035	3	2,875	3,01	3,04	2,76	2,965	3,035	3,015	3,04	2,885	3,005	3,035
---	-------	-------	---	-------	------	------	------	-------	-------	-------	------	-------	-------	-------

<b>NRR Tertimbang per unsur = NRR perunsur X 0.071</b>	0,2084	0,2155	0,213	0,2041	0,2137	0,2158	0,196	0,2105	0,2155	0,2141	0,2158	0,2048	0,2134	0,2155	2,956085
--	--------	--------	-------	--------	--------	--------	-------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	----------

<b>IKM Unit Pelayanan Mutu Pelayanan Kinerja Pelayanan</b>	<b>Nilai Indeks X Nilai Dasar =</b>	<b>73,90213</b>
--	-------------------------------------	-----------------

**Keterangan**

- U1 s/d U14 : Unsur Pelayanan
- NRR : Nilai Rata rata
- IKM : Indeks kepuasan masyarakat

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
<b>1</b>	4	1	2	3	0	0	5	3	0	0	1	2	1	1
<b>2</b>	11	6	13	23	9	8	45	8	10	1	13	39	17	6
<b>3</b>	179	178	168	170	180	176	143	182	173	195	163	139	162	178
<b>4</b>	6	15	17	4	11	16	7	7	17	4	23	20	20	15

200 200 200 200 200 200 200 200 200 200 200 200 200 200 200

%	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
<b>1</b>	2	0,5	1	1,5	0	0	2,5	1,5	0	0	0,5	1	0,5	0,5
<b>2</b>	5,5	3	6,5	11,5	4,5	4	22,5	4	5	0,5	6,5	19,5	8,5	3
<b>3</b>	89,5	89	84	85	90	88	71,5	91	86,5	97,5	81,5	69,5	81	89
<b>4</b>	3	7,5	8,5	2	5,5	8	3,5	3,5	8,5	2	11,5	10	10	7,5

<b>1</b>	<b>2</b>
----------	----------

SDM	U3	1	6,5	7,5	kejelasan dan kepastian petugas yang melayani
SDM	U4	1,5	11,5	13	kedisiplinan petugas
SDM	U5	0	4,5	4,5	tanggungjawab petugas
SDM	U6	0	4	4	kemampuan petugas
SDM	U8	1,5	4	5,5	keadilan
SDM	U9	0	5	5	kesopanan dan keramahan

PROSES	U1	2	5,5	7,5	Alur pelayanan
--------	----	---	-----	-----	----------------

PROSES	U2	0,5	3	3,5	keharusan membayar uang muka
PROSES	U7	2,5	22,5	25	waktu / lama pelayanan
PROSES	U12	1	19,5	20,5	ketepatan waktu pelayanan

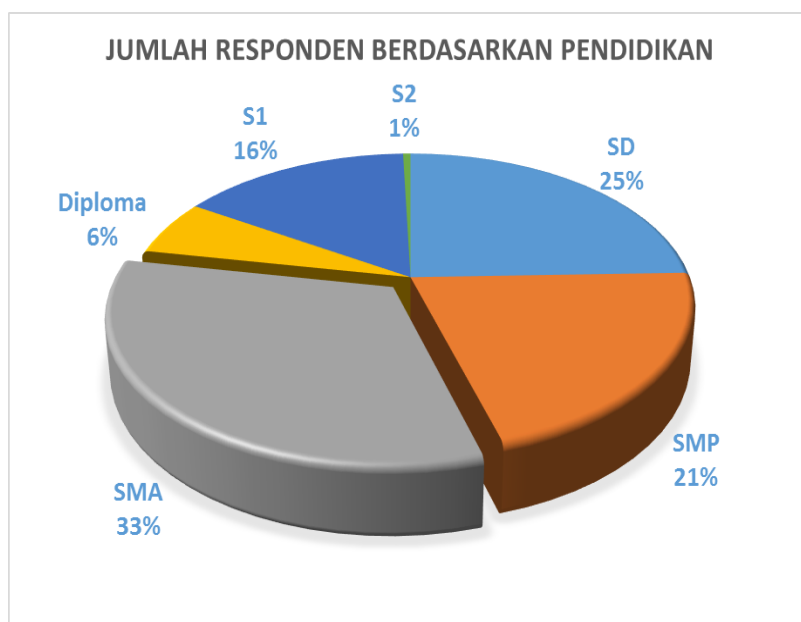
DANA	U11	0,5	6,5	7	kewajaran pembiayaan
DANA	U12	1	19,5	20,5	kesesuaian tarif

TEMPAT	U13	0,5	8,5	9	kenyamanan tempat pelayanan
TEMPAT	U14	0,5	3	3,5	keamanan tempat pelayanan

### C. ANALISA



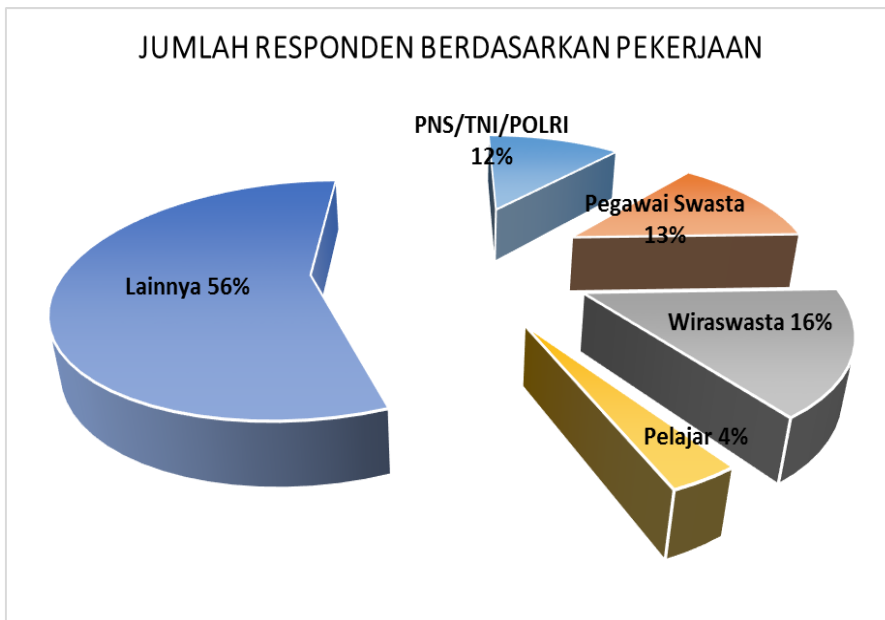
Jumlah Responden sebagian besar wanita (65%)



Berdasar pendidikannya sebagian besar responden adalah SMA (33%), SD (25%), SMP

(21%), S1 (16%), (Diploma (6%), S2 (1%)

sedangkan berdasar pekerjaan responden, Wiraswasta (16%), PNS (12 %), Pegawai Swasta ( 13%), Pelajar (4%), dan lain-lain sebesar (56%).



#### IV. KESIMPULAN DAN SARAN

