

**LAPORAN HASIL SURVEY  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PERIODE KESATU TAHUN 2015**



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. LOEKMONO HADI**

# **LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE KESATU TAHUN 2015**

## **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 Kudus No. 15 Tahun 2008, tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Satuan Polisi Pamong Praja, Dan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Kudus.
5. Peraturan Bupati Kudus Nomor 25 . Tahun 2009 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Inspektorat , Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Satuan Polisi Pamong Praja, Dan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Kudus.
6. Keputusan Direktur RSUD Kabupaten Kudus Nomor : 446/881/23.01.01 / 2012 tentang Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kudus.

### **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. Loekmono Hadi secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan selanjutnya.

#### **D. Sasaran**

1. Untuk mengetahui tingkat pencapaian RSUD dr. Loekmono Hadi 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 , rapid an 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 dengan membentuk Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus dengan SK Direktur RSUD Kudus, No. 445/881/23.01.01/2012.

#### 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 500 responden.
- b. Disesuaikan dengan Standar Pelayanan Minimal dan cakupan pelayanan dimasing–masing unit

No	UNIT PELAYANAN	JML RESPONDEN	
1	IGD		50
2	Radiologi		50
3	Laborat		50
4	Farmasi		50
5	Rehab Medik		50
6	Bersalin		50
7	Rawat Jalan / Poliklinik		100
8	Rawat Inap		100
<b>Jumlah.....</b>			<b>500</b>

2. Lokasi  
Masing–masing unit pelayanan
3. Waktu
  - a. Persiapan tanggal 26 Oktober 2015
  - b. Pengolahan data tanggal 27 Oktober s.d 6 Nopember 2015
  - c. Input data tanggal 7 Nopember s.d 11 Nopember 2015
  - d. Analisa data tanggal 12 Nopember s.d 16 Nopember 2015
  - e. Penyusunan pelaporan tanggal 17 Nopember 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	SLP	SLA	D	S1	S2	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	PELAJAR	LAINNYA
UGD	50	17	25	1	5	15	9	16	1	21	0	0	21	2	7
Radiologi	50	16	19	2	5	12	5	12	1	5	1	0	13	10	7
Laborat	50	20	30	6	7	15	13	9	0	21	0	0	10	0	18
Farmasi	50	15	18	3	4	17	5	5	0	5	0	2	17	4	2
Rehab Medik	50	11	18	8	2	11	2	9	1	8	0	0	13	1	6
Bersalin	50	0	49	8	11	24	0	1	0	0	0	0	15	0	24
Rawat Jalan / Poliklinik	100	38	44	7	10	53	5	12	0	17	0	0	22	4	39
Rawat Inap	100	36	56	26	16	29	2	10	1	10	0	0	34	3	37
<b>Jumlah.....</b>	<b>500</b>	<b>153</b>	<b>259</b>	<b>61</b>	<b>60</b>	<b>176</b>	<b>41</b>	<b>74</b>	<b>4</b>	<b>87</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>145</b>	<b>24</b>	<b>140</b>

B. Nilai per unsur Pelayanan

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN PENUNJANG MEDIK													
UNIT PELAYANAN	RSUD dr. LOEKMONO HADI												
ALAMAT	Jl. Lukmonohadi No . 19 Kudus												
Telp / Fax	( 0291 ) 444001 / 431831												

NO URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
2	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
6	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
7	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
8	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4
9	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
10	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
11	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
12	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
13	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
14	4	4	3	3	4	4	3	0	0	0	0	0	0	0
15	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
17	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
18	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
19	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
20	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
21	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
22	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
23	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
24	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4
25	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
26	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
28	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
29	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
30	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
31	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
32	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
34	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
35	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
36	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
39	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4





95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	2	2	4	3	3	2	3	4	0	0	3	2	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
102	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
105	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
107	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
108	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
109	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3
110	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
115	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
117	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
118	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
119	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
121	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
122	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
123	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
124	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
128	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
131	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
132	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
133	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
134	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
135	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4
136	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	1	3
137	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
138	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
139	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
140	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
141	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
143	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
144	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
145	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
146	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
147	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
148	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3





257	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
258	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
259	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
260	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
261	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
262	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
264	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
265	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
266	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
267	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4
268	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	1	3	2	3	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2
271	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
272	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
273	2	2	3	3	3	4	4	3	4	2	2	2	2	2
274	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
275	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3
276	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
277	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
278	2	1	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3
279	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
280	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
281	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
282	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
283	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3
284	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
285	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
286	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
287	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
289	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
290	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
291	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
292	1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3
293	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
294	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
295	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
296	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
297	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
298	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
299	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
300	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
301	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
302	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
303	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
304	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
305	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
306	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
307	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
308	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
309	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
310	3	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3

311	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
312	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3
313	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
314	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
315	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
316	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3
317	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
318	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
319	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
320	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
321	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
322	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
323	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
324	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
325	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
326	2	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3
327	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
328	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
329	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
330	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3
331	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3
332	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
333	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
334	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
335	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
336	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
337	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
338	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
339	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
340	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
341	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
342	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
343	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
344	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
345	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
346	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
347	3	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3
348	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
349	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
350	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
351	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3
352	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
353	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
354	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
355	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
356	3	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3
357	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
358	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
359	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
360	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
361	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
362	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3
363	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
364	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3

365	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
366	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
367	3	0	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3
368	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
369	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3
370	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
371	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
372	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
373	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
374	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
375	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
376	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
377	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
378	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
379	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
380	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
381	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3
382	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
383	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
384	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
385	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
386	3	0	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3
387	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
388	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3
389	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
390	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
391	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
392	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
393	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
394	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
395	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
396	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
397	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
398	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
399	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3
400	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
401	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
402	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	0	3
403	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3
404	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
405	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
406	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
407	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3
408	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
409	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
410	3	0	3	3	3	3	3	3	3	0	0	0	3	3
411	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
412	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
413	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
414	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
415	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
416	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	0	2	3	3
417	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3
418	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3

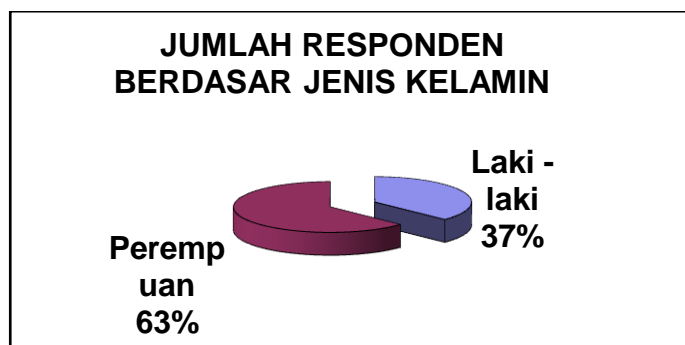


473	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
474	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
475	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
476	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
477	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
478	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	
479	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
480	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
481	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	0	
482	0	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
483	2	4	2	2	2	2	2	3	2	3	0	4	3	3	
484	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
485	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
486	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
487	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
488	4	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	
489	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
490	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	
491	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
492	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3	
493	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
494	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
495	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
496	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
497	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
498	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
499	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
500	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
Jumlah															
Nilai	1.566	1.749	1.571	1.563	1.589	1.610	1.573	1.552	1.606	1.526	1.514	1.549	1.547	1.575	
Per unsur															
NRR Per Unsur = Jml Nilai per unsur/ Jml kw esner terisi	3,1	3,5	3,142	3,126	3,2	3,2	3,1	3,1	3,2	3,1	3	3,1	3,1	3,2	
NRR Tertimbang per unsur = NRR perunsur X 0.071	0,22	0,25	0,22	0,22	0,23	0,23	0,22	0,22	0,23	0,22	0,21	0,22	0,22	0,22	3,14
IKM Unit Pelayanan Mutu Pelayanan Kinerja Pelayanan	Nilai Indeks X Nilai Dasar =													78,42	<b>78,42</b>

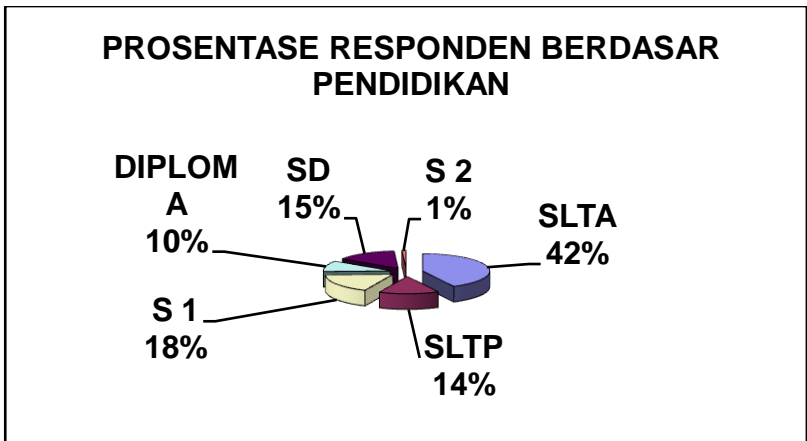


Keterangan															
U1 s/d U14	:	Unsur Pelayanan													
NRR	:	Nilai Rata rata													
IKM	:	Indeks kepuasan masyarakat													
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1		3	6	1	0	0	0	12	1	0	1	1	1	3	0
2		15	6	18	10	11	7	60	16	4	6	11	51	29	4
3		387	205	386	413	385	372	267	405	378	427	413	318	374	405
4		93	279	94	76	103	120	160	76	116	58	63	123	91	88
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1		0,6	1,2	0,2	0	0	0	2,4	0,2	0	0,2	0,2	0,2	0,6	0
2		3	1,2	3,6	2	2,2	1,4	12	3,2	0,8	1,2	2,2	10	5,8	0,8
3		77,4	41	77,2	83	77	74	53	81	76	85	83	64	75	81
4		18,6	55,8	18,8	15	21	24	32	15	23	12	13	25	18	17,6
		1	2												
SDM	U3	0,2	3,6	3,8	kejelasan dan kepastian petugas yang melayani										
SDM	U4	-	2,0	2,0	kedisiplinan petugas										
SDM	U5	-	2,2	2,2	tanggungjawab petugas										
SDM	U6	-	1,4	1,4	kemampuan petugas										
SDM	U8	0,2	3,2	3,4	keadilan										
SDM	U9	-	0,8	0,8	kesopanan dan keramahan										
Proses	U1	0,6	3,0	3,6	Alur pelayanan										
Proses	U2	1,2	1,2	2,4	keharusan membayar uang muka										
Proses	U7	2,4	12,0	14,4	waktu / lama pelayanan										
Proses	U12	0,2	10,2	10,4	ketepatan waktu pelayanan										
Dana	U10	0,2	1,2	1,4	kewajaran pembiayaan										
Dana	U11	0,2	2,2	2,4	kesesuaian tarif										
Tempat	U13	0,6	5,8	6,4	kenyamanan tempat pelayanan										
Tempat	U14	-	0,8	0,8	keamanan tempat pelayanan										

### C. ANALISA

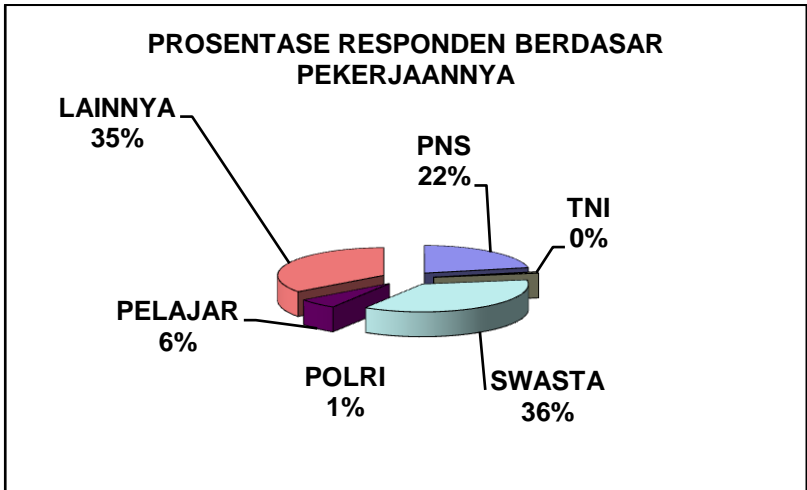


Jumlah Responden sebagian besar wanita ( 63 % )

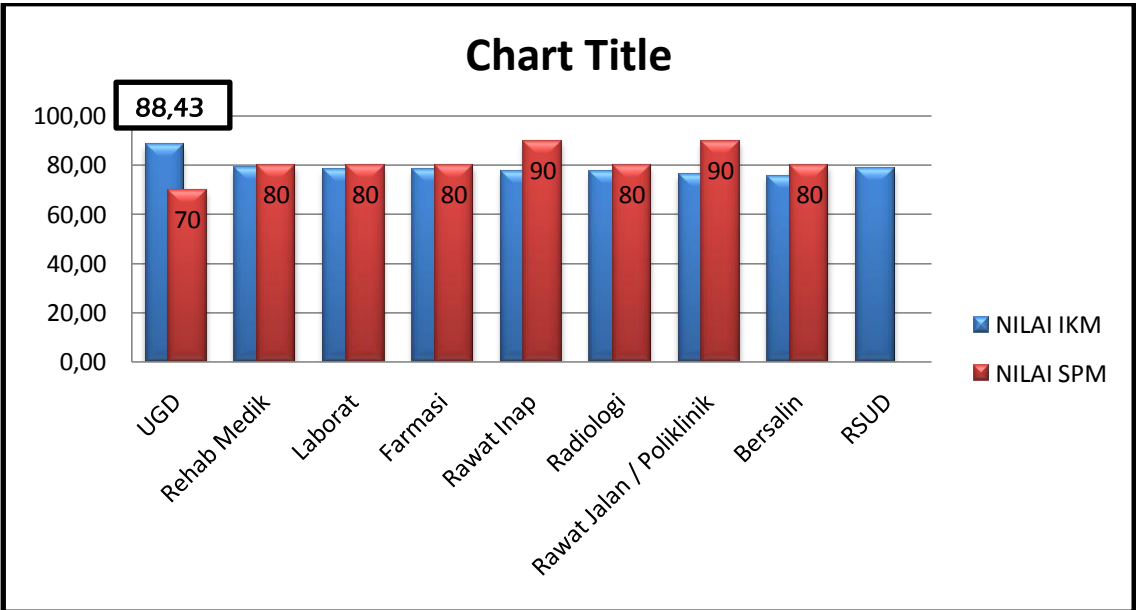


Berdasar pendidikannya sebagian besar responden adalah SLTA (42%), S1 (18%), SD (15%), SLTP (14%), (DIPLOMA (10%), S2 (1%)

sedangkan berdasar pekerjaan responden, swasta ( 36% ), PNS ( 22% ), mahasiswa / pelajar ( 6%), POLRI (1%), TNI (dibawah 1%), dan lain-lain sebesar (35%).



Hasil interpretasi masing-masing unit pelayanan sbb :



- 1. UGD**  
 Interpretasi IKM **UGD** masuk kriteria **sangat baik ( 88,43 %)**, **sudah mencapai standar pelayanan minimal (> 70 %)**

**2. Rehabilitasi Medik**

Interpretasi IKM **Rehabilitasi Medik** masuk kriteria **baik ( 78,74 % )**, tapi **belum mencapai standar pelayanan minimal ( > 80 % )**

**3. Laborat**

Interpretasi IKM **Laborat** masuk kriteria **baik ( 78,31 % )**, tapi **belum mencapai standar pelayanan minimal ( > 80 % )**

**4. Farmasi**

Interpretasi IKM **Farmasi** masuk kriteria **baik ( 78,06% )**, tapi **belum mencapai standar pelayanan minimal ( > 80 % )**.

**5. Rawat Inap**

Interpretasi IKM **Rawat inap** masuk kriteria **baik ( 77,48 % )**, tapi **belum mencapai standar pelayanan minimal (  $\geq 90$  % )**

**6. Radiologi**

Interpretasi IKM **Radiologi** masuk kriteria **baik ( 77,18 % )**, tapi **belum mencapai standar pelayanan minimal (  $\geq 80$  % )**

**7. Rawat Jalan**

Interpretasi IKM **Rawat Jalan** masuk kriteria **baik ( 76,09 % )**, tapi **belum mencapai standar pelayanan minimal (  $\geq 90$  % )**.

**8. Bersalin**

Interpretasi IKM **Bersalin** masuk kriteria **baik ( 75,54 % )**, tapi **belum mencapai standar pelayanan minimal ( > 80 % )**

**IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Secara keseluruhan IKM ( Indeks Kepuasan Masyarakat ) terhadap pelayanan RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus periode kesatu tahun 2015 adalah **baik (78,42%)**. Berapa hal yang perlu mendapat perhatian sebagai berikut :

1. Waktu tunggu / pelayanan cukup lama ( 14,4 % )
2. Ketepatan waktu pelayanan ( 10,4 % )
3. Tempat pelayanan kurang nyaman ( 6,4 % )

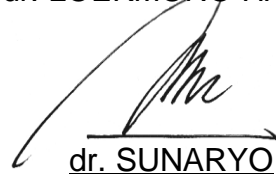
Sedangkan jika dilihat sejauh mana pencapaian berdasarkan standar pelayanan minimal, yang telah memenuhi SPM baru **UGD**

B. SARAN

1. Perlu mengingatkan kepada semua pegawai tentang kewajiban sebagai pegawai pelayanan publik khususnya di **Poliklinik Rawat Jalan, Farmasi, Radiologi dan Rawat Inap**.
2. Menciptakan ruang tunggu yang nyaman di ruang **Laborat, Bersalin dan Radiologi** agar penunggu lebih nyaman dan tidak jenuh.

Kudus, November 2015

KETUA TIM MUTU PELAYANAN KESEHATAN  
RSUD dr. LOEKMONO HADI KUDUS



dr. SUNARYO  
NIP. 19590616 198703 1 012