

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



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

# **LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE KESATU 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 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

- Persiapan tanggal 12 Juli 2017
- Pengolahan data tanggal 13 Juli sampai dengan 27 Juli 2017
- Input data tanggal 28 Juli sampai dengan 10 Agustus 2017
- Analisa data tanggal 11 Agustus sampai dengan 16 Agustus 2017
- Penyusunan pelaporan tanggal 18 Agustus 2017

**C. Pengolahan Data dan Penilaian**

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ) dihitung menggunakan rumus :

1. Bobot Nilai Rata – rata tertimbang

$$= \text{Jumlah bobot} / \text{Jumlah unsur} = 1/14 = 0,071$$

2. IKM

$$= \text{Jumlah nilai per unsur} / \text{jumlah unsur terisi} \times 0,071$$

3. Interpretasi

$$= \text{IKM} \times 25$$

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	22	0	2	15	8	19	0	17	2	0	14	3	13
Radiologi	50	17	23	1	7	16	7	8	0	5	0	0	15	8	8
Laborat	50	19	26	5	11	19	11	3	0	21	0	0	13	0	13
Farmasi	50	12	16	1	4	7	3	13	1	5	0	0	16	2	1
Rehab Medik	50	17	30	3	6	34	4	1	0	3	1	1	40	0	0
Bersalin	50	0	50	7	14	15	0	5	0	1	0	0	20	0	15
Rawat Jalan / Poliklinik	100	41	54	10	3	47	14	26	0	25	0	0	42	1	32
Rawat Inap	100	36	49	20	23	31	2	9	0	4	0	0	36	5	28
<b>Jumlah.....</b>	<b>500</b>	<b>159</b>	<b>270</b>	<b>47</b>	<b>70</b>	<b>184</b>	<b>49</b>	<b>84</b>	<b>1</b>	<b>81</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>196</b>	<b>19</b>	<b>110</b>

B. Nilai per unsur Pelayanan

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN														
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	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
8	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
9	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
10	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
13	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
18	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
19	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
20	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
21	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
22	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
25	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
29	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
31	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
33	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4





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

149	3	3	4	4	4	4	4	0	3	3	3	3	3	3
150	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
151	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2
153	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
154	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	1	1
155	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
156	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2
157	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
158	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	1	3
159	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2
160	2	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	2	2
161	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
164	2	3	2	3	3	3	2	2	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
169	4	4	4	4	4	4	2	4	4	0	4	4	4	4
170	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
171	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
173	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
174	3	2	2	3	3	3	0	3	3	3	3	3	1	3
175	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
176	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
177	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3
178	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3
179	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3
180	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2
181	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3
182	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
183	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3
184	2	2	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3
185	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2
186	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2
187	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2
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	2	3	3	3	3	3	3	3
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4	4
198	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4	4
199	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
201	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
202	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3

203	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
204	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
205	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
206	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
207	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
208	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
209	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
210	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
211	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
212	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
213	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
214	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
215	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
216	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
217	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
218	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
219	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
220	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
221	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
222	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
223	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
224	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
225	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
226	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
227	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
228	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
229	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
230	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
231	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
232	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
233	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
234	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
235	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
236	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
237	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
238	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
239	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
240	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
241	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
242	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
243	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
244	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
245	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
246	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
247	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
248	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
249	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
250	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
251	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
252	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4
253	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
254	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
255	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
256	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4

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

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



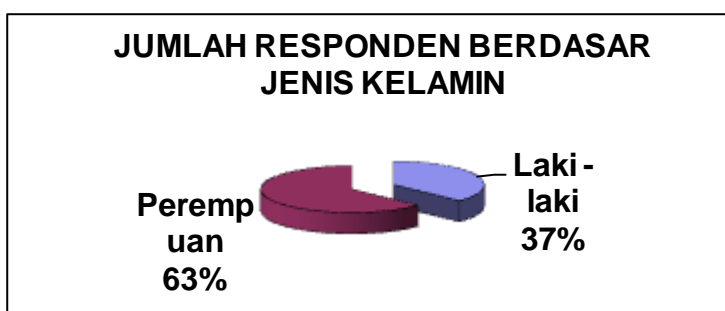


473	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	3
474	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
475	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
476	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
477	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
478	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
479	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
480	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
481	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	0
482	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
483	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
484	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
485	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
486	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
487	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
488	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
489	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
490	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
491	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
492	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
493	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
494	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
495	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3
496	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
497	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
498	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
499	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
500	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
Jumlah														
Nlai	1.602	1.703	1.597	1.595	1.607	1.614	1.624	1.573	1.637	1.573	1.581	1.660	1.555	1.613
Per unsur														
NRR Per Unsur =														
Jml Nilai per unsur/	3,2	3,41	3,194	3,19	3,2	3,2	3,2	3,1	3,3	3,1	3,2	3,3	3,1	3,2
Jml kw esner terisi														
NRR Tertimbang														
per unsur = NRR	0,23	0,24	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,22	0,23	0,22	0,22	0,24	0,22	0,23
perunsur X 0.071														
IKM Unit Pelayanan	Nilai Indeks X Nilai Dasar =													
Mutu Pelayanan	80,00													<b>80,00</b>
Kinerja Pelayanan														

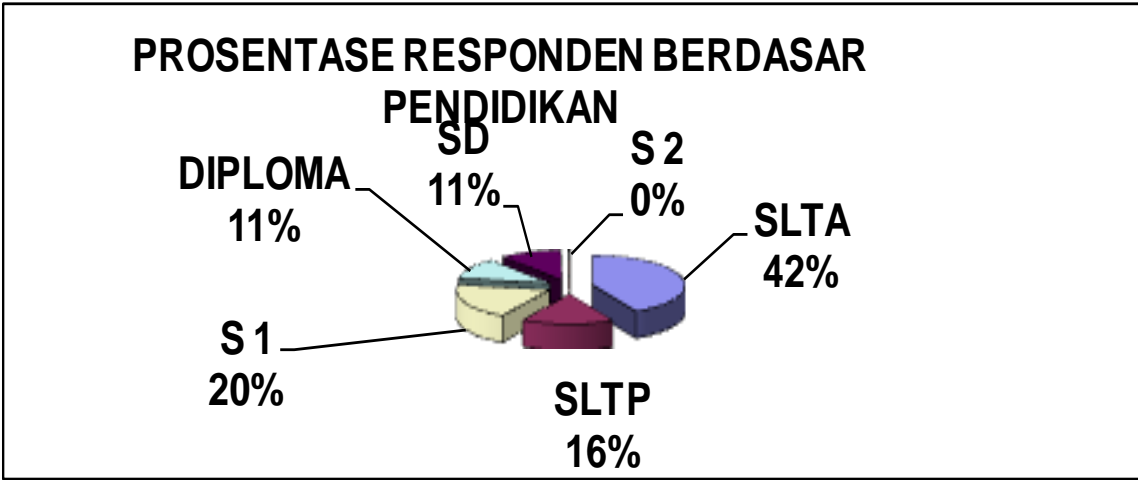


Keterangan																
U1 s/d U14	:	Unsur Pelayanan														
NRR	:	Nilai Rata rata														
IKM	:	Indeks kepuasan masyarakat														
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	
1		1	25	1	0	0	0	4	0	0	0	0	2	6	1	
2		9	9	14	6	7	2	46	8	1	4	6	12	26	6	
3		377	204	368	393	379	382	268	407	361	415	407	306	375	368	
4		113	262	116	101	114	116	181	84	138	80	87	179	93	124	
		%	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1		0,2	5	0,2	0	0	0	0,8	0	0	0	0	0,4	1,2	0,2	
2		1,8	1,8	2,8	1,2	1,4	0,4	9,2	1,6	0,2	0,8	1,2	2,4	5,2	1,2	
3		75,4	40,8	73,6	79	76	76	54	81	72	83	81	61	75	73,6	
4		22,6	52,4	23,2	20	23	23	36	17	28	16	17	36	19	24,8	
		1	2													
SDM	U3	0,2	2,8	3,0	kejelasan dan kepastian petugas yang melayani											
SDM	U4	-	1,2	1,2	kedisiplinan petugas											
SDM	U5	-	1,4	1,4	tanggungjawab petugas											
SDM	U6	-	0,4	0,4	kemampuan petugas											
SDM	U8	-	1,6	1,6	keadilan											
SDM	U9	-	0,2	0,2	kesopanan dan keramahan											
Proses	U1	0,2	1,8	2,0	Alur pelayanan											
Proses	U2	5,0	1,8	6,8	kesesuaian persyaratan / penjelasan prosedur											
Proses	U7	0,8	9,2	10,0	waktu / lama pelayanan											
Proses	U12	0,4	2,4	2,8	ketepatan waktu pelayanan											
Dana	U10	-	0,8	0,8	kewajaran pembiayaan											
Dana	U11	-	1,2	1,2	kesesuaian tarif											
Tempat	U13	1,2	5,2	6,4	kenyamanan tempat pelayanan											
Tempat	U14	0,2	1,2	1,4	keamanan tempat pelayanan											

### C. ANALISA

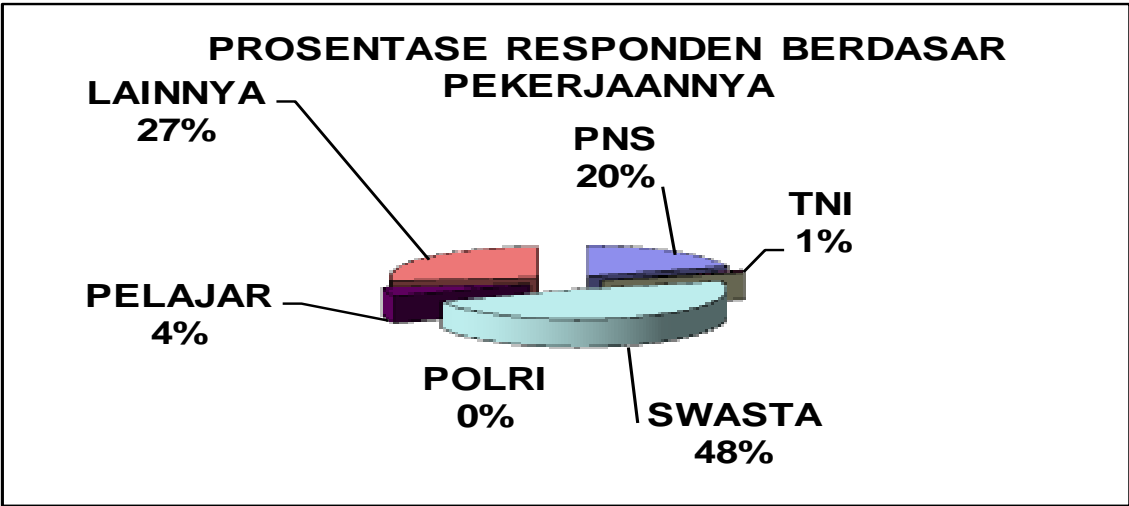


Jumlah Responden sebagian besar wanita ( 63 % )

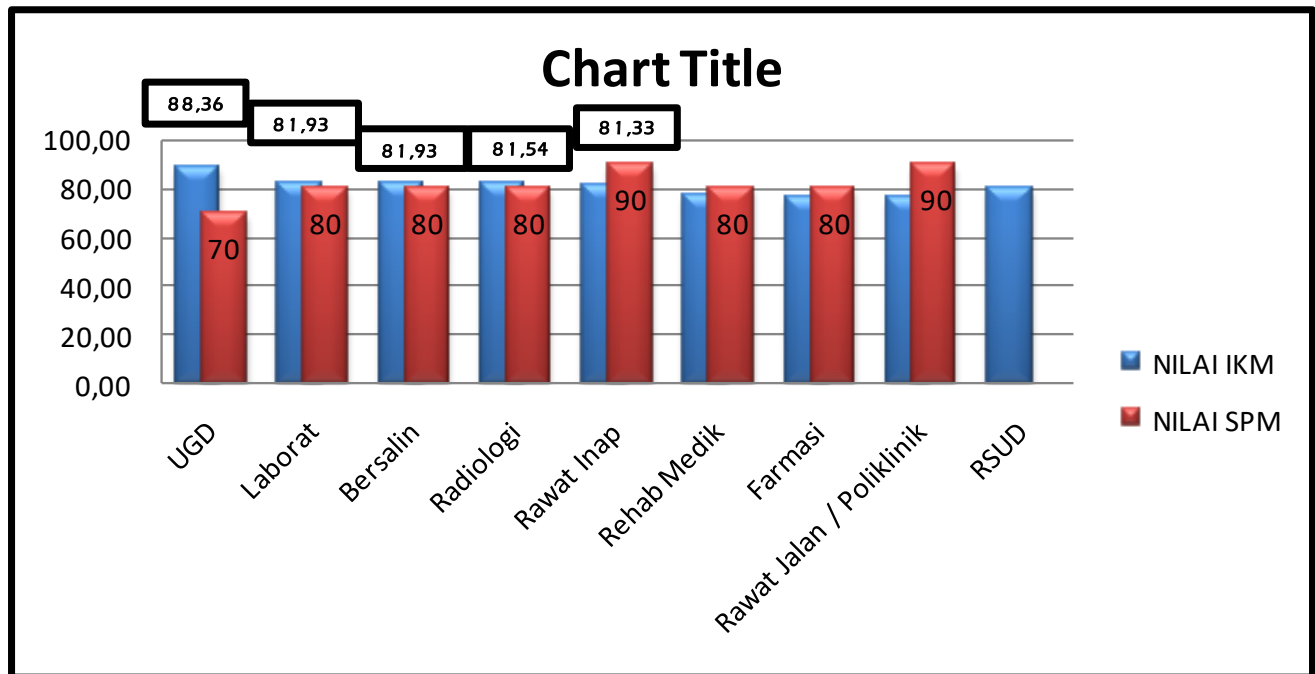


Berdasar pendidikannya sebagian besar responden adalah SLTA (42%), S1 (20%), SLTP (16%), DIPLOMA (11%), SD (11%), S2 (dibawah 1%)

sedangkan berdasar pekerjaan responden, swasta ( 48% ), PNS ( 20 %), mahasiswa / pelajar ( 4%), TNI (1%), POLRI (dibawah 1%), dan lain-lain sebesar (27%).



Hasil interpretasi masing– masing unit pelayanan sbb :



**1. UGD**

Interpretasi IKM **UGD** masuk kriteria **sangat baik ( 88,36 %)**, **sudah mencapai standar pelayanan minimal ( > 70 % )**

**2. Laborat**

Interpretasi IKM **Laborat** masuk kriteria **sangat baik ( 81,93 % )**, **sudah mencapai standar pelayanan minimal ( > 80 % )**

**3. Bersalin**

Interpretasi IKM **Bersalin** masuk kriteria **baik (81,93 % )**, **sudah mencapai standar pelayanan minimal ( > 80 % )**

**4. Radiologi**

Interpretasi IKM **Radiologi** masuk kriteria **baik (81,54 % )**, **sudah mencapai standar pelayanan minimal ( ≥ 80 % )**

**5. Rawat Inap**

Interpretasi IKM **Rawat inap** masuk kriteria **baik (81,33% )**, tapi **belum mencapai standar pelayanan minimal ( ≥90 % )**

**6. Rehabilitasi Medik**

Interpretasi IKM **Rehabilitasi Medik** masuk kriteria **baik ( 76,50 %)**, tapi **belum mencapai standar pelayanan minimal ( >80 % )**

**7. Farmasi**

Interpretasi IKM **Farmasi** masuk kriteria **baik ( 76,15% )**, tapi **belum mencapai standar pelayanan minimal ( > 80 % )**.

**8. Rawat Jalan**

Interpretasi IKM **Rawat Jalan** masuk kriteria **baik ( 75,65 % )**, tapi **belum mencapai standar pelayanan minimal ( ≥ 90 % )**.

#### IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Secara keseluruhan IKM ( Indeks Kepuasan Masyarakat ) terhadap pelayanan RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus periode kesatu tahun 2017 adalah **baik (80,00%)**. Berapa hal yang perlu mendapat perhatian sebagai berikut :

1. Waktu tunggu / pelayanan cukup lama ( 10,0 % )
2. kesesuaian persyaratan / penjelasan prosedur ( 6,8 % )
3. Tempat pelayanan kurang nyaman ( 6,4% )


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

#### B. SARAN

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

Kudus, 23 Agustus 2017

KETUA TIM MUTU PELAYANAN KESEHATAN  
RSUD dr. LOEKMONO HADI KUDUS

  
dr. SARIFAH ROSE PANDANWANGI, Sp.KJ  
NIP. 19671125 200212 2 022