

**LAPORAN HASIL SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE KEDUA 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
Jumlah.....			500

2. Lokasi
 - Masing – masing unit pelayanan
3. Waktu
 - a. Persiapan tanggal 31 Oktober 2017
 - b. Pengolahan data tanggal 1 - 15 November 2017
 - c. Input data tanggal 16 - 29 November 2017
 - d. Analisa data tanggal 30 November - 7 Desember 2017
 - e. Penyusunan pelaporan tanggal 8 Desember 2017

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	20	18	1	3	12	8	21	0	19	3	0	16	1	5
Radiologi	50	23	27	1	1	14	12	13	0	10	1	0	9	5	9
Laborat	50	18	24	2	7	23	10	7	1	17	0	0	14	0	13
Farmasi	50	12	17	0	5	10	4	7	0	4	0	0	17	0	1
Rehab Medik	50	27	22	1	0	5	8	36	0	40	0	0	9	1	0
Bersalin	50	0	50	0	3	28	1	3	0	0	0	0	8	0	23
Rawat Jalan / Poliklinik	100	45	51	10	1	34	17	8	0	26	1	0	19	22	23
Rawat Inap	100	42	41	13	13	33	1	11	0	7	1	0	35	2	23
Jumlah.....	500	187	250	28	33	159	61	106	1	123	6	0	127	31	97

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	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	0	3	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
8	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
9	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
12	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
13	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
14	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
15	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
16	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
17	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
18	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
19	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
20	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
22	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
23	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
24	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3
25	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
26	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
30	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
31	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
32	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
33	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
34	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
35	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
36	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
37	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
38	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
39	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
40	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4

41	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
42	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
43	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
44	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
45	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
46	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3
47	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2
48	4	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2
49	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3
50	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
57	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
58	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
60	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
62	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
63	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
69	3	4	3	4	3	4	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	3	3	3	3	3	3	0	0	2	2	2
74	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
75	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	4	3	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	1	3
78	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	4	3	2	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	2	3	2	2	2	3	1	2	3	0	0	2	2	3
82	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3

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

149	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	
150	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
151	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
152	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3
156	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
160	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	1	3	
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	0	4	3	3	
166	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3
167	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
169	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3
170	2	2	2	2	3	3	4	2	3	4	3	2	2	3	
171	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
172	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
181	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
182	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
183	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
184	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
185	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4
188	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	4
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3
190	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	4
191	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	1	4	
192	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
193	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	1	3
194	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3
195	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	
197	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
198	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
201	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
202	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4

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

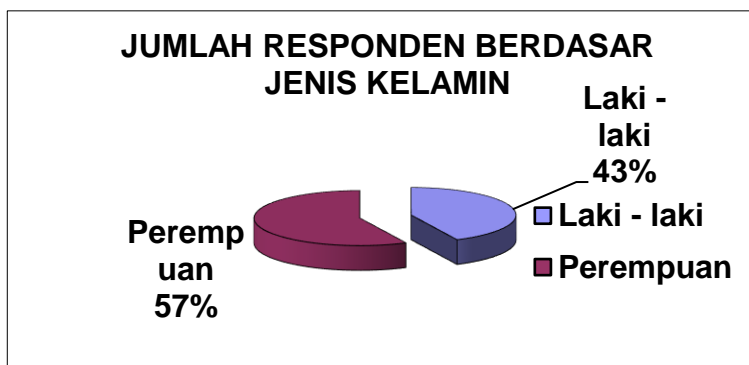
257	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
258	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
259	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
260	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
261	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3
262	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3
263	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
264	3	3	3	3	3	3	2	3	3	0	0	3	3	3
265	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
266	3	3	3	4	4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

365	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
366	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
367	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
368	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
369	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
370	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
371	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
372	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
373	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
374	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
375	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
376	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
377	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
378	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
379	3	4	3	3	3	3	2	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
382	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
383	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
384	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
385	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
386	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
387	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
388	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
389	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
390	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
391	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
392	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
393	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
394	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
395	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
396	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
397	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
398	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
399	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
400	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
401	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	3
402	3	1	4	3	4	3	3	3	4	3	3	0	3	3
403	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
404	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4
405	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
406	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
407	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
408	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
409	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
410	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
411	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
412	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
413	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
414	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
415	3	0	3	3	3	3	1	3	3	3	0	0	3	3
416	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
417	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3
418	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	0	2	2	3

473	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	4	4	4	
474	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
478	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	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	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	2	3	2	3	3	4	3	3	
485	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
486	3	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
487	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	0	3	3	
488	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
489	3	4	3	3	3	3	3	3	3	0	0	0	3	3	
490	3	4	3	3	3	3	3	3	3	0	0	0	3	3	
491	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
492	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
493	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
494	3	4	3	4	3	3	3	3	4	1	3	4	4	3	
495	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	
496	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	
497	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
498	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
499	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
500	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah															
Nlai	1.602	1.751	1.639	1.615	1.638	1.639	1.626	1.579	1.650	1.475	1.447	1.644	1.567	1.643	
Per unsur															
NRR Per Unsur =															
Jml Nilai per unsur/ Jml kw esner terisi	3,2	3,5	3,278	3,23	3,3	3,3	3,3	3,2	3,3	3	2,9	3,3	3,1	3,3	
NRR Tertimbang per unsur = NRR perunsur X 0.071	0,23	0,25	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,22	0,23	0,21	0,21	0,23	0,22	0,23	3,20
IKM Unit Pelayanan Mutu Pelayanan Kinerja Pelayanan	Nilai Indeks X Nilai Dasar =													79,93	79,93

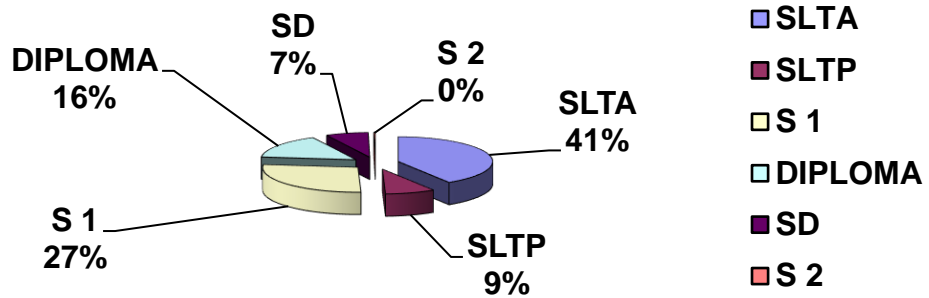
Keterangan															
U1 s/d U14	:	Unsur Pelayanan													
NRR	:	Nilai Rata rata													
IKM	:	Indeks kepuasan masyarakat													
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1		0	2	0	0	0	0	3	0	0	2	0	0	16	0
2		14	16	18	14	8	10	42	9	9	6	8	22	37	10
3		354	187	309	333	330	321	265	387	316	355	349	268	295	317
4		128	289	169	147	158	164	186	100	171	99	96	199	148	168
	%	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1		0	0,4	0	0	0	0	0,6	0	0	0,4	0	0	3,2	0
2		2,8	3,2	3,6	2,8	1,6	2	8,4	1,8	1,8	1,2	1,6	4,4	7,4	2
3		70,8	37,4	61,8	67	66	64	53	77	63	71	70	54	59	63,4
4		25,6	57,8	33,8	29	32	33	37	20	34	20	19	40	30	33,6
		1	2												
SDM	U3	-	3,6	3,6	kejelasan dan kepastian petugas yang melayani										
SDM	U4	-	2,8	2,8	kedisiplinan petugas										
SDM	U5	-	1,6	1,6	tanggungjawab petugas										
SDM	U6	-	2,0	2,0	kemampuan petugas										
SDM	U8	-	1,8	1,8	keadilan										
SDM	U9	-	1,8	1,8	kesopanan dan keramahan										
Proses	U1	-	2,8	2,8	Alur pelayanan										
Proses	U2	0,4	3,2	3,6	kesesuaian persyaratan / penjelasan prosedur										
Proses	U7	0,6	8,4	9,0	waktu / lama pelayanan										
Proses	U12	-	4,4	4,4	ketepatan waktu pelayanan										
Dana	U10	0,4	1,2	1,6	kewajaran pembiayaan										
Dana	U11	-	1,6	1,6	kesesuaian tarif										
Tempat	U13	3,2	7,4	10,6	kenyamanan tempat pelayanan										
Tempat	U14	-	2,0	2,0	keamanan tempat pelayanan										

C. ANALISA



Jumlah Responden sebagian besar wanita (57 %)

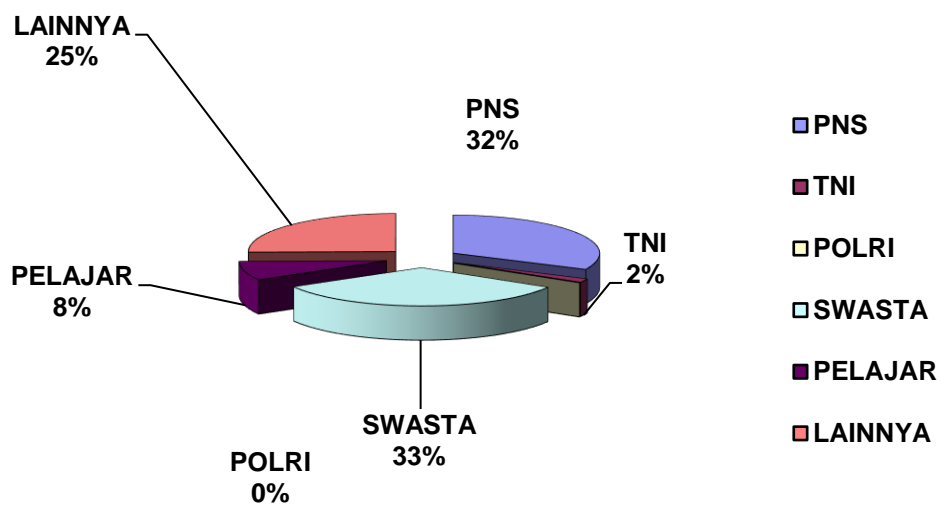
PROSENTASE RESPONDEN BERDASAR PENDIDIKAN



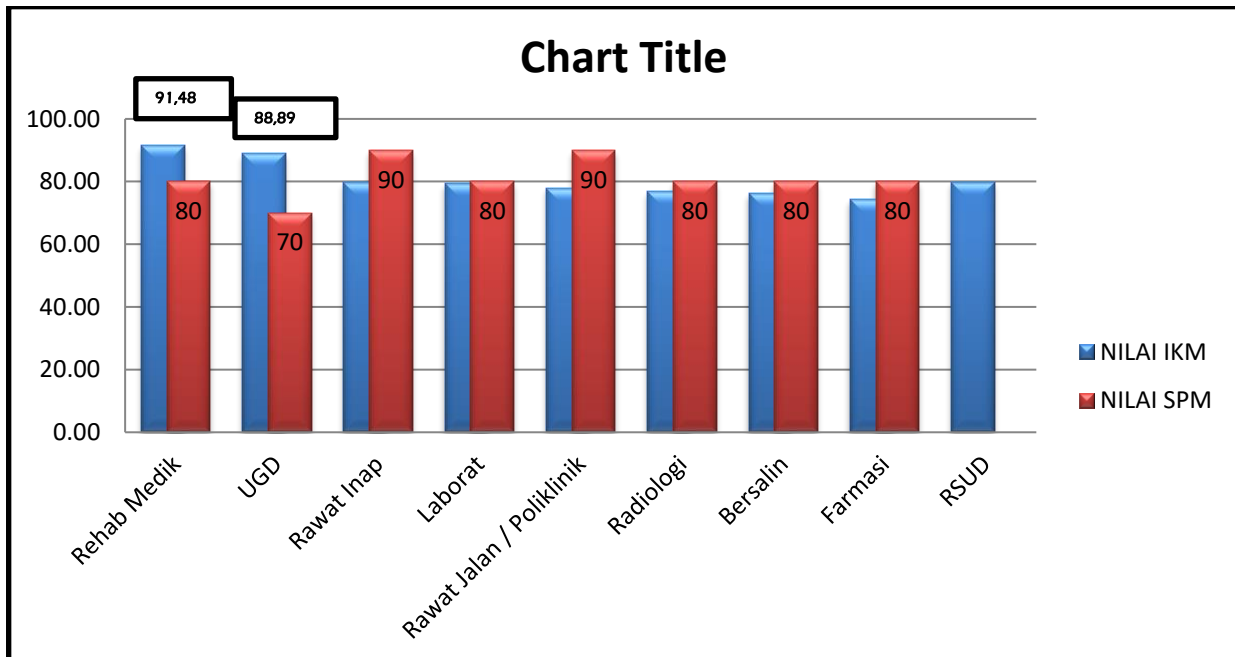
Berdasar pendidikannya sebagian besar responden adalah SLTA (41%), S1 (27%), DIPLOMA (16%), SLTP (9%), SD (7%), S2 (dibawah 1%)

sedangkan berdasar pekerjaan responden, swasta (33%), PNS (32%), mahasiswa / pelajar (8%), TNI (2%), POLRI (dibawah 1%), dan lain-lain sebesar (25%).

PROSENTASE RESPONDEN BERDASAR PEKERJAANNYA



Hasil interpretasi masing– masing unit pelayanan sbb :



1. Rehabilitasi Medik

Interpretasi IKM **Rehabilitasi Medik** masuk kriteria **sangat baik (91,48 %)**, **sudah** mencapai standar pelayanan minimal (>80 %)

2. UGD

Interpretasi IKM **UGD** masuk kriteria **sangat baik (88,89 %)**, **sudah** mencapai standar pelayanan minimal (> 70 %)

3. Rawat Inap

Interpretasi IKM **Rawat inap** masuk kriteria **baik (79,88%)**, tapi **belum** mencapai standar pelayanan minimal (≥90 %)

4. Laborat

Interpretasi IKM **Laborat** masuk kriteria **baik (79,45 %)**, tapi **belum** mencapai standar pelayanan minimal (> 80 %)

5. Rawat Jalan

Interpretasi IKM **Rawat Jalan** masuk kriteria **baik (77,94 %)**, tapi **belum** mencapai standar pelayanan minimal (≥ 90 %).

6. Radiologi

Interpretasi IKM **Radiologi** masuk kriteria **baik (76,89 %)**, tapi **belum** mencapai standar pelayanan minimal (≥ 80 %)

7. Bersalin

Interpretasi IKM **Bersalin** masuk kriteria **baik (76,22 %)**, tapi **belum** mencapai standar pelayanan minimal (> 80 %)

8. Farmasi

Interpretasi IKM **Farmasi** masuk kriteria **baik (74,37%)**, 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 2017 adalah **baik (79,93%)**. Berapa hal yang perlu mendapat perhatian sebagai berikut :

1. Tempat pelayanan kurang nyaman (10,6%)
2. Waktu tunggu / pelayanan cukup lama (9,0 %)

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

B. SARAN

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

Kudus, 8 Desember 2017

KETUA TIM MUTU PELAYANAN KESEHATAN
RSUD dr. LOEKMONO HADI KUDUS



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