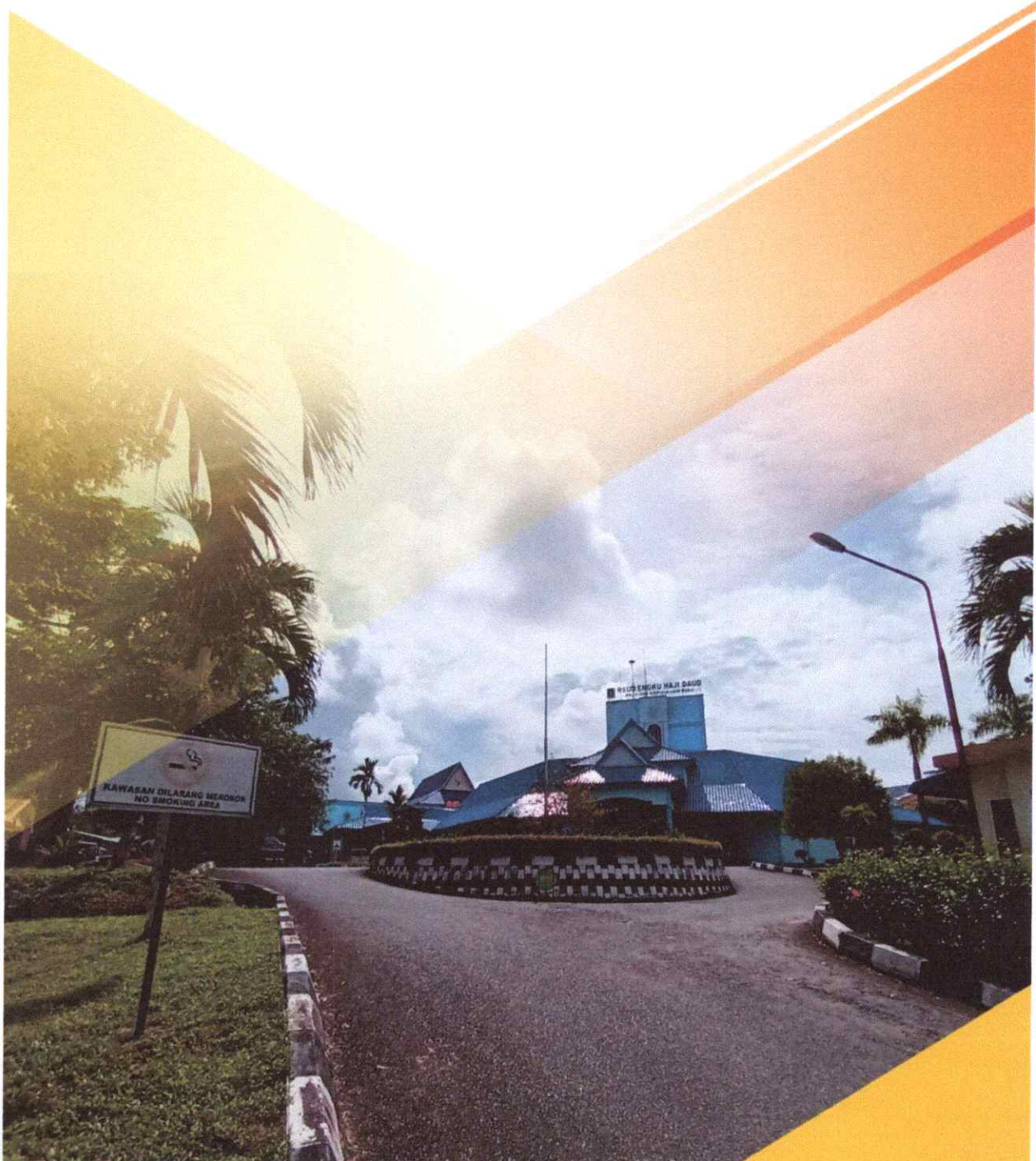




**PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT ENGKU HAJI DAUD**

**LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2023**



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang atas Berkat dan Kuasa Nya sehingga selesai penyusunan laporan hasil survey ini sesuai harapan. Menyikapi konteks kepuasan individu terhadap pelayanan publik salah satunya pelayanan kesehatan, merupakan satu kebutuhan penting dalam menggambarkan kualitas pelayanan yang integrative dalam menentukan arah pola-pola perbaikan pelayanan kearah pola yang positif demi tercapainya pelayanan kesehatan yang unggul.

Survey kepuasan yang telah dilaksanakan Rumah Sakit Jiwa dan Ketergantungan Obat Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2023 berdasarkan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pelaksanaan survey ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang mereka rasakan, selain itu mengetahui karakteristik atas indikasi kepuasan yang mempengaruhi kinerja unit pelayanan publik dalam upaya perbaikan kedepannya secara berkelanjutan.

Hasil survey dapat dijadikan bahan pertimbangan usulan perbaikan pelayanan yang akan dilakukan seluruh tim RSJKO Engku Haji Daud sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar sesuai harapan masyarakat.

Demikian laporan ini kami buat, dan dapat menjadi bahan perubahan untuk kita semua.

Tanjung Uban, 31 Agustus 2023

Direktur

DAFTAR ISI

KATA PENGANTARi

DAFTAR ISI ii

DAFTAR GAMBAR..... iii

DAFTAR TABELiv

BAB I 1

PENDAHULUAN..... 1

 A.Latar Belakang..... 1

 B.Tujuan 2

 C.Ruang Lingkup..... 2

BAB II 4

METODOLOGI PENGUMPULAN DATA..... 4

 Metodologi Survey (Pengumpulan Data) 4

BAB III 8

HASIL SURVEY DAN ANALISIS DATA 8

 A.Instalasi Rawat Jalan 8

 1.Identitas Responden 8

 2.Unsur Pelayanan..... 9

 B.Rawat Inap 11

 1.Identitas Responden 11

 2.Unsur Pelayanan..... 13

BAB IV..... 16

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 16

 A.KESIMPULAN 16

 B.REKOMENDASI 17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	8
Gambar 2 Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan	8
Gambar 3 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	9
Gambar 4 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	11
Gambar 5 Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan	12
Gambar 6 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	12
Gambar 7 Perolehan IKM Setiap Unsur Layanan	13

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daftar Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	7
Tabel 2. Perolehan Nilai Rata-rata tiap Unsur.....	9
Tabel 3. Tabel Perolehan Nilai IKM dari tertinggi sampai terendah.....	10
Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Setiap Unsur Layanan	10
Tabel 5. Perolehan Nilai Rata-Rata di Instalasi Rawat Inap	13
Tabel 6. Perolehan IKM RSUD Engku Haji Daud Secara Keseluruhan	14

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi dan memuaskan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Oleh karena itu aparatur dan organisasi pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kemampuan sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat, bentuk respon tuntutan tersebut adalah permintaan dan aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Amanat Program Pembangunan Nasional (Propenas) yaitu melakukan kajian kualitas layanan publik untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai perwujudan *Good Governance* dalam bentuk akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum serta menjawab kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

RSJKO Engku Haji Daud, sebagai perpanjangan tangan pemerintah Kepulauan Riau di sektor kesehatan, selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan demi tercapainya harapan dan tuntutan publik. Upaya tersebut dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Untuk itu diperlukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh instansi pemerintah, baik tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersirat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan

Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Hasil survey sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

B. Tujuan

Mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh RSJKO Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau pada Tahun 2023.

C. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, meliputi:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (tanah, gedung).
9. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB II

METODOLOGI PENGUMPULAN DATA

Metodologi Survey (Pengumpulan Data)

Sebagai bahan utama survey adalah diperolehnya data, dari sumbernya atau responden:

1. Data

Data yang diperoleh dengan cara pengisian pertanyaan atau kuesioner oleh responden. Data ini menyangkut pengalaman dan harapan responden terhadap layanan RSJKO Engku Haji Daud.

2. Metode Pengukuran

Survey kepuasan masyarakat dilakukan dengan teknik pemberian kuisisioner, baik dengan pengisian sendiri maupun kuisisioner dengan wawancara tatap muka.

3. Alat Ukur

Kuesioner tentang unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan.

Jawaban A mewakili Angka 1 (tidak sesuai, tidak mudah, tidak cepat, sangat mahal, tidak kompeten, tidak sopan dan ramah, buruk, tidak ada)

Jawaban B mewakili Angka 2 (kurang sesuai, kurang mudah, kurang cepat, cukup mahal, kurang kompeten, kurang sopan dan ramah, cukup, ada tetapi tidak berfungsi)

Jawaban C mewakili Angka 3 (sesuai, mudah, cepat, murah, kompeten, sopan dan ramah, baik, berfungsi kurang maksimal)

Jawaban D mewakili Angka 4 (sangat sesuai, sangat mudah, sangat cepat, gratis, sangat kompeten, sangat sopan dan ramah, sangat baik, dikelola dengan baik)

4. Responden

Responden dipilih secara acak dari pengguna/pengunjung RSJKO Engku Haji Daud, dimana jumlahnya ditetapkan sedikitnya sebanyak 160 responden untuk rawat inap dan 327 responden untuk rawat jalan. Penarikan jumlah sampel dan populasi didasarkan pada tabel sampel dari **Krejcie and Morgan**.

5. Lokasi Survey

RSJKO Engku Haji Daud dengan pembagian wilayah menurut kebutuhan yaitu Rawat Jalan dan Rawat Inap.

6. Pelaksana

Survey dilaksanakan secara swakelola, yaitu dijalankan oleh Seksi Penelitian dan Pengembangan RSJKO Engku Haji Daud.

7. Waktu Pengukuran

Pelaksanaan survey dilakukan selama lebih kurang 1 (Satu) bulan mulai tanggal 01 Agustus sampai dengan 31 Agustus 2023.

8. Metode pengolahan Data

- a. Kuesioner yang telah diisi dilakukan pembersihan data dan diberi koding.
- b. Data entry ke software Microsoft Excel 2010 berdasarkan koding yang telah dibuat.
- c. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan.
- d. Metode pengukuran data.

Pengukuran *skala likert* Setiap pertanyaan survey masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survey kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang	=	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.1111$
---	----------	--

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

SKM	=	$\frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$
------------	----------	---

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit Pelayanan	x	25
---------------------------	----------	-----------

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1) Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,1111 (untuk 9 unsur)

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

NO	UNSUR SKM	NILAI UNSUR SKM
1	Persyaratan	A
2	Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	C
4	Biaya Tarif	D
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	E
6	Kompetensi Pelaksana	F
7	Perilaku Pelaksana	G
8	Sarana dan Prasara	H
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$ Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $X \times 25 = Y$
- b) Mutu Pelayanan (lihat Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan)
- c) Kinerja Unit Pelayanan (lihat Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan)

Tabel 1 Daftar Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 -100,00	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL SURVEY DAN ANALISIS DATA

A. Instalasi Rawat Jalan

1. Identitas Responden

Jumlah responden pelaksanaan survey kepuasan masyarakat pada unit Rawat Jalan sebanyak 327 orang dari jumlah populasi. Dari total responden keseluruhan dapat dideskripsikan responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Adapun gambaran karakteristik responden sebagai berikut:

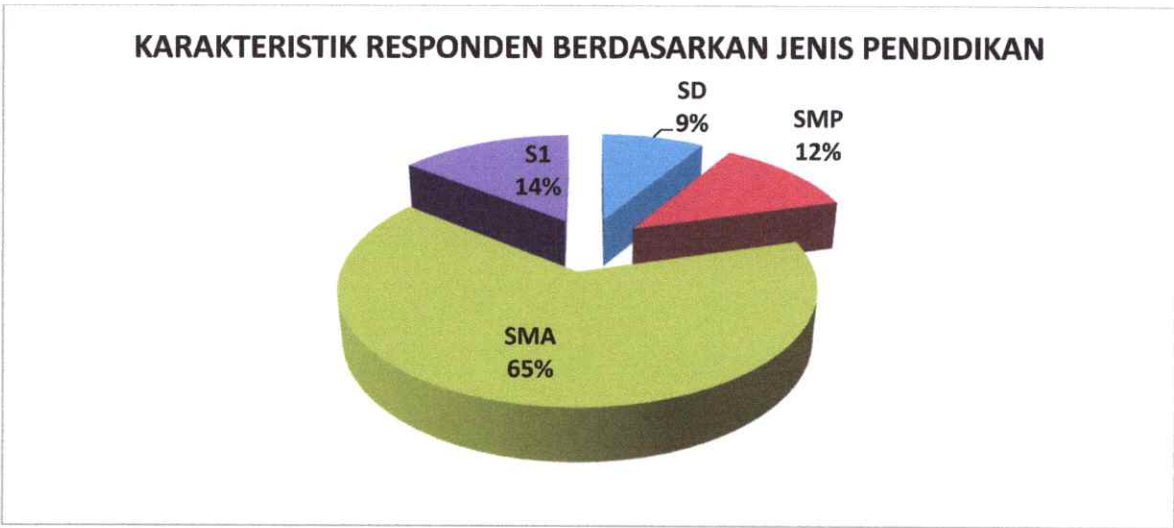
a. Jenis Kelamin



Gambar 1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan data diatas menyatakan bahwa survey kepuasan masyarakat pada RSJKO Engku Haji Daud tahun 2023 yaitu 42% responden adalah laki-laki sedangkan 58% adalah perempuan.

b. Pendidikan terakhir



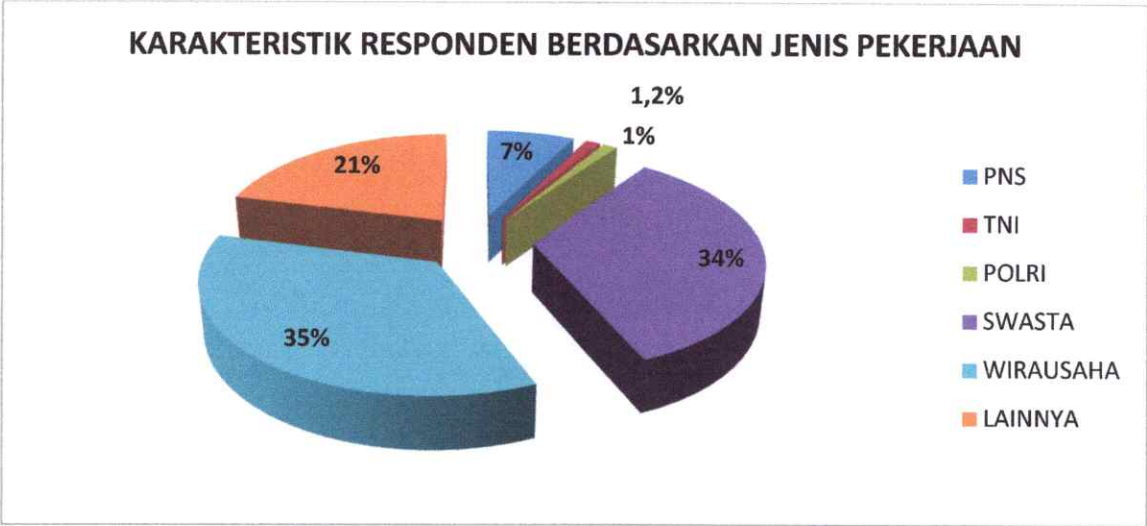
Gambar 2 Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Berdasarkan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa pada aspek pendidikan terdapat 14% dari jenjang Perguruan Tinggi, 65% dari jenjang SMU sederajat, 12% dari jenjang pendidikan SMP, dan 9% dari jenjang pendidikan SD. Dari gambar diatas dapat

diketahui bahwa pemohon informasi publik paling banyak adalah dari kalangan lulusan SMA. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden dengan pendidikan SMA relative lebih besar, kemudian dilanjutkan dengan pendidikan Perguruan Tinggi dan selanjutnya diikuti oleh responden dengan pendidikan SMP dan SD.

Dalam survey ini menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan pada tingkat pendidikan untuk mendapatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di RSJKO Engku Haji Daud dan semua responden dari berbagai pendidikan dapat berpartisipasi terhadap survey kepuasan masyarakat.

c. Pekerjaan



Gambar 3 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Berdasarkan data diatas menyatakan bahwa 7% responden adalah PNS, 34% responden adalah Swasta, 21% responden adalah Lainnya (Ibu Rumah Tangga, Petani, Buruh, Pelajar/Mahasiswa), 1,2% responden adalah TNI, 1% responden adalah POLRI, 35% responden adalah Wirausaha. Hal ini menjelaskan bahwa Pekerjaan Wirausaha mendominasi dalam partisipasi pada survey kepuasan masyarakat di RSJKO Engku Haji Daud.

2. Unsur Pelayanan

Tabel 2 Perolehan Nilai Rata-rata tiap Unsur

				Indeks Kepuasan Masyarakat:	
				86.85	Kategori: BAIK
Nomor	Ruang Lingkup	Nilai Rata-Rata	Kategori		Peringkat
1	Persyaratan	3.516	Baik		3
2	Prosedur	3.494	Baik		6
3	Waktu Pelayanan	3.311	Baik		8
4	Biaya/Tarif	3.726	Sangat Baik		1
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.497	Baik		5
6	Kompetensi Pelaksana	3.519	Baik		2
7	Perilaku Pelaksana	3.513	Baik		4
8	Sarana dan Prasarana	3.226	Baik		9
9	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.465	Baik		7

Dari tabel terlihat bahwa perolehan Nilai IKM pada Instalasi Rawat Jalan adalah sebesar 86.85 dan dalam Kategori **Baik**.

Sedangkan dalam setiap unsur pelayanan yang dinilai dapat terlihat bahwa yang tertinggi adalah pada Biaya/Tarif sebesar 3.726 dan dalam kategori Sangat Baik. Sedangkan Nilai terendah pada unsur Sarana dan Prasarana sebesar 3.226. dari tabel diatas sudah terlihat bahwa setiap unsur ruang lingkup sudah dalam kategori baik. Hal ini merupakan apresiasi baik untuk setiap unsur layanan.

Faktor pemicu kelebihan/kelemahan:

1. Biaya/Tarif di RSJKO Engku Haji Daud dapat dijangkau oleh kalangan masyarakat. Dan untuk pasien dengan jaminan selalu diberikan kemudahan untuk mendapatkan pelayanan yang prima.
2. Sarana dan Prasarana di Rawat Jalan khususnya di ruang tunggu pasien kurangnya kursi penunggu dikarenakan hal ruangan yang tersedia sangatlah sempit untuk menjadi ruang tunggu. Untuk toilet menjadi penilaian dikarenakan pasien ingin toilet yang bersih dan nyaman.

Secara lengkap diagram perolehan IKM pada rawat jalan berdasarkan peringkat perolehan IKM pada setiap unsur layanan dapat dilihat sebagai berikut:

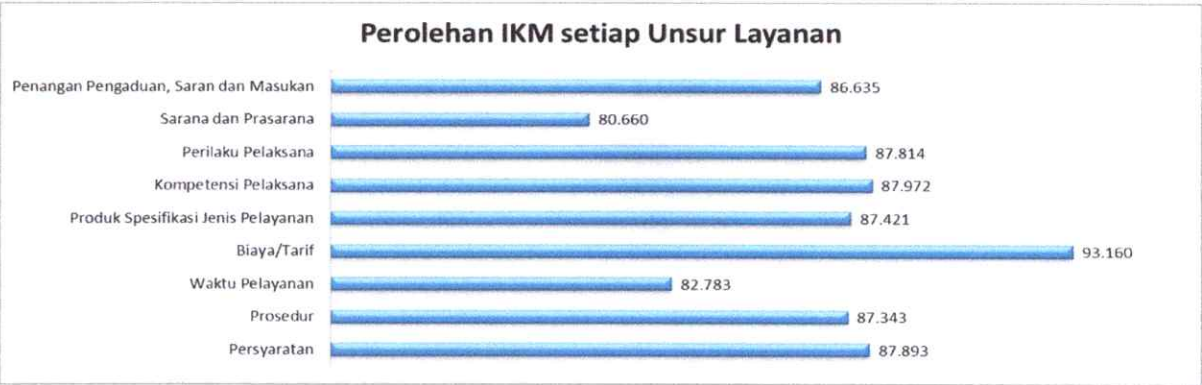


Table 3 Tabel Perolehan Nilai IKM Layanan Rawat Jalan

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM diurutkan berdasarkan urutan terendah dari nilai yang didapatkan sebagaimana dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Setiap Unsur Layanan

NO	PRIORITAS/UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU	PIC
1	Sarana dan Prasarana	Pemenuhan Sarana Prasarana di rawat Jalan dan rawat inap terutama untuk kebersihan toilet dan ruang rawat inap	September	KI IPSRS

2	Waktu Pelayanan	Pelayanan antrian Apotek dipercepat	Desember	KI Farmasi Kasie Penunjang Medik
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Memperbaiki Sistem Pelayanan dalam hal pemberitahuan tentang informasi poli ditutup	Oktober	Kasie Pelayanan Rawat Jalan
4	Prosedur	Sesuai sistem, mekanisme dan prosedur yang telah ditetapkan	Oktober	Kabid Pelayanan
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Penambahan dokter spesialis	Oktober	Kabid Pelayanan
6	Perilaku Pelaksana	Pegawai harus mentaati aturan perilaku yang telah ditetapkan	Desember	KaSubag UMPEG
7	Persyaratan	Sesuai prosedur dan persyaratan yang berlaku	Agustus	Kasie Penunjang Non Medik
8	Kompetensi Pelayanan	Petugas harus lebih profesional	Desember	Kabid Pelayanan
9	Biaya/Tarif	Sesuai peraturan yang telah ditetapkan	Desember	Kabid Keuangan dan Kabid Pelayanan

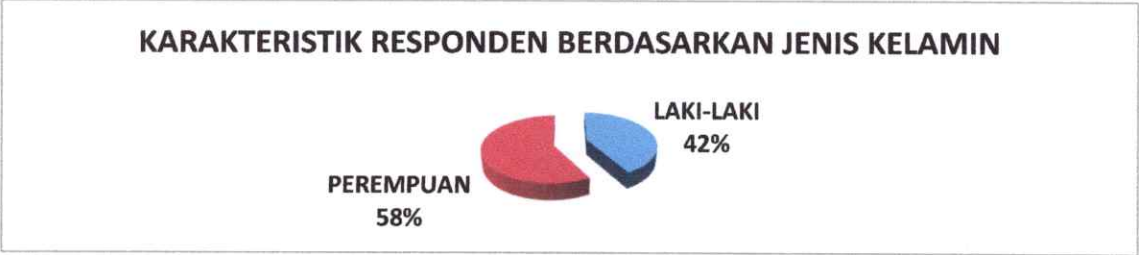
Selanjutnya akan kita lihat hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan pada Instalasi rawat inap. Perbedaan menjadi 2 lokasi ini dimaksudkan agar nilai IKM yang muncul bisa terlihat lebih rinci dikarenakan populasi RS tergambar dari jumlah kunjungan pada instalasi rawat jalan dan rawat inap.

B. Rawat Inap

1. Identitas Responden

Jumlah responden pelaksanaan survey kepuasan masyarakat pada unit Rawat Inap sebanyak 160 orang dari jumlah populasi. Dari total responden keseluruhan dapat dideskripsikan responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Adapun gambaran responden sebagai berikut:

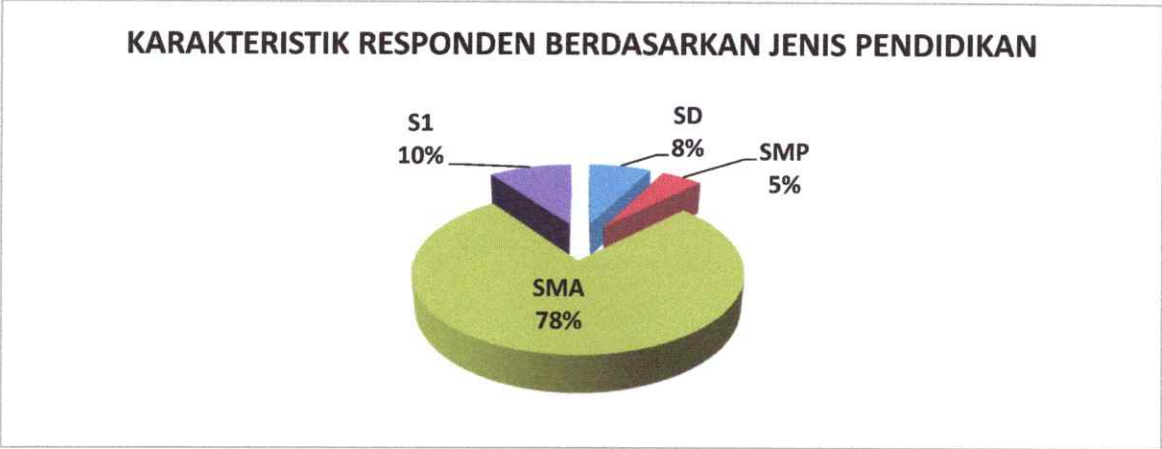
a. Jenis Kelamin



Gambar 4 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan data diatas menyatakan bahwa survey kepuasan masyarakat pada Instalasi Rawat Inap RSJKO Engku Haji Daud tahun 2023 yaitu 42% responden adalah laki-laki sedangkan 58% adalah perempuan.

b. Pendidikan terakhir



Gambar 5 Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan bahwa pada aspek pendidikan terdapat 5% berpendidikan SMP, 78% berpendidikan SMA, 10% berpendidikan perguruan tinggi dan 8% berpendidikan SD. Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa yang bersedia mengisi kuesioner paling banyak adalah dari kalangan lulusan SMA.

Dalam survey ini menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan pada tingkat pendidikan untuk mendapatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di RSJKO Engku Haji Daud dan semua responden dari berbagai pendidikan dapat berpartisipasi terhadap survey kepuasan masyarakat.

c. Pekerjaan



Gambar 6 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Berdasarkan data diatas menyatakan bahwa sebanyak 4% responden adalah PNS, 15% responden adalah Wirausaha, 37% responden adalah swasta, 1% responden adalah TNI dan 42% responden lainnya. Dalam grafik terlihat bahwa yang mendominasi dalam pengisian survey kepuasan adalah pekerjaan lainnya.

2. Unsur Pelayanan

Tabel 5 Perolehan Nilai Rata-Rata di Instalasi Rawat Inap

Indeks Kepuasan Masyarakat:					
84.03			Kategori: BAIK		
Nomor	Ruang Lingkup	Nilai Rata-Rata	Kategori		Peringkat
1	Persyaratan	3.263	Baik		8
2	Prosedur	3.350	Baik		6
3	Waktu Pelayanan	3.300	Baik		7
4	Biaya/Tarif	3.538	Sangat Baik		1
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.419	Baik		3
6	Kompetensi Pelaksana	3.413	Baik		4
7	Perilaku Pelaksana	3.425	Baik		2
8	Sarana Dan Prasarana	3.181	Baik		9
9	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.363	Baik		5

Dari table terlihat bahwa perolehan Nilai IKM pada Instalasi Rawat Inap adalah sebesar 84.03 dan dalam kategori **Baik**.

Unsur layanan yang tertinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif dalam kategori Sangat Baik. Sedangkan Nilai Terendah pada unsur Sarana dan Prasarana.

Faktor pemicu kelebihan/kelemahan:

- 1. Sarana dan Prasarana masih belum cukup memberikan kepuasan bagi pasien dalam memberikan pelayanan.

Secara lengkap diagram perolehan IKM pada rawat Inap perolehan IKM pada setiap unsur layanan dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 7 Perolehan IKM Rawat Inap Setiap Unsur Layanan

Setelah diketahui Perolehan IKM dari Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Rawat Inap maka dapat disimpulkan perolehan IKM RSJKO Engku Haji Daud secara keseluruhan adalah sebagai berikut:

Tabel 6 Perolehan IKM RSJKO Engku Haji Daud Secara Keseluruhan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	IKM UNSUR PELAYAN
1	Biaya/Tarif	3.632	90.799
2	Perilaku Pelaksana	3.469	86.720
3	Kompetensi Pelaksana	3.466	86.642
4	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.458	86.445
5	Prosedur Pelayanan	3.422	85.546
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.414	85.349
7	Persyaratan Pelayanan	3.389	84.728
8	Waktu Pelayanan	3.306	82.642
9	Sarana dan Prasarana	3.204	80.096
		3.418	85.441

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) RSJKO ENGKU HAJI DAUD TANJUNG UBAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU TAHUN 2023	
NILAI IKM	NAMA LAYANAN : INSTALASI RAWAT JALAN
86.85	RESPONDEN
	JUMLAH : 327 Orang
	JENIS KELAMIN : L = 137 Orang P = 190 Orang
	PENDIDIKAN : SD = 28 Orang
	SMP = 39 Orang
	SMA = 213 Orang
	S1 = 47 Orang
	PERIODE SURVEY : AGUSTUS 2023
TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAN BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT	

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) RSJKO ENGKU HAJI DAUD TANJUNG UBAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU TAHUN 2023	
NILAI IKM	NAMA LAYANAN : INSTALASI RAWAT INAP
84.03	RESPONDEN
	JUMLAH : 160 Orang
	JENIS KELAMIN : L = 67 Orang P = 93 Orang
	PENDIDIKAN : SD = 12 Orang
	SMP = 8 Orang
	SMA = 124 Orang
	S1 = 16 Orang
	PERIODE SURVEY : AGUSTUS 2023
TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAN BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT	

IKM RSJKO Engku Haji Daud : 85.44	
Tahun 2023	BAIK

Tanjung Uban, 31 Agustus 2023

DIREKTUR RUMAH SAKIT Jiwa DAN
KETERGANTUNGAN OBAT ENGKU HAJI DAUD
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Rumah Sakit Jiwa
Ketergantungan Obat
Engku Haji Daud

dr. ASEP GUNTUR SAPARI, MARS
Pembina Tk. I
NIP. 197702092005021003

NB : Penyusunan SKM berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa nilai IKM secara keseluruhan di RSJKO Engku Haji Daud adalah **85,44** dalam kategori **Baik**. Berdasarkan perolehan nilai IKM pada setiap unsur layanan dapat diurutkan sebagai berikut: perolehan nilai tertinggi yaitu pada unsur layanan **Biaya/Tarif** dan perolehan Nilai IKM terendah pada unsur layanan **Sarana dan Prasarana**.

Rencana tindak lanjut pada unsur sarana dan prasarana adalah dengan memperbaiki ruang tunggu dan toilet menjadi tempat yang nyaman bagi pasien.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Survey Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSJKO Engku Haji Daud sebagai unit pelayanan publik di bidang kesehatan.

Berikut kesimpulan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSJKO Engku Haji Daud tahun 2023:

1. Pencapaian IKM secara kumulatif adalah 85 dan berada pada kategori **B (Baik)**. Secara umum semua unsur pelayanan berada pada kategori Baik.
2. Apabila berdasarkan peringkat maka urutan perolehan nilai IKM kumulatif dari yang tertinggi sampai terendah adalah sebagai berikut: Biaya/Tarif, Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana, Produk Spesifikasi Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Persyaratan Pelayanan, Waktu Pelayanan, Sarana dan Prasarana.
3. Pada tingkat unit pelayanan, unsur dan area pelayanan dengan nilai terendah sehingga perlu mendapat perhatian untuk perbaikan adalah:
 - a. Waktu Pelayanan pada Instalasi Rawat Inap.
 - b. Sarana dan Prasarana pada Instalasi Rawat Jalan dan juga Rawat Inap.
4. Unsur dan area pelayanan dengan nilai tertinggi dan terus ditingkatkan adalah:
 - a. Biaya/Tarif
5. Unsur sarana dan prasarana perlu mendapat perhatian yang lebih untuk meningkatkan sarana dan prasarana Rumah Sakit. Rumah Sakit perlu secara terus menerus mengecek dan memperbaiki keseluruhan dari sarana dan prasarana Rumah Sakit.

B. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil survey SKM terhadap pelayanan di RSJKO Engku Haji Daud pada tahun 2023 dapat direkomendasikan beberapa hal berikut:

1. Pihak manajemen harus terus berkomitmen dalam hal peningkatan mutu dan kualitas pelayanan terutama untuk kepastian waktu pelayanan, prosedur dan persyaratan agar lebih ditegaskan kembali dan pengumuman untuk kepastian kepada pasien, keluarga pasien dan masyarakat secara umum.
2. Pihak Manajemen lebih memperhatikan kinerja karyawan sehingga waktu pelayanan lebih efektif dan efisien.
3. Pihak manajemen perlu terus berkomitmen untuk menjamin kelengkapan sarana dan prasarana terutama di rawat inap agar pelayanan lebih efektif dan efisien.

Tanjung Uban, 31 Agustus 2023

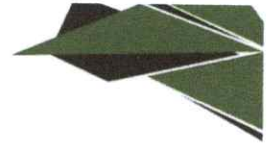
**DIREKTUR RUMAH SAKIT Jiwa DAN
KETERGANTUNGAN OBAT ENGKU HAJI DAUD
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**



dr. ASEP GUNTUR SAPARI, MARS
Pembina Tk. I
NIP. 197702092005021003

Lampiran:

1. Lembar Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat
2. Lembar Perolehan Indeks Kepuasan Mutu
3. Lembar Scoring Perolehan Hasil Pengisian Survey Kepuasan Masyarakat



KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT " RAWAT JALAN "

IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUHA
☐ LAINNNYA (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ENGKU HAJI DAUD
Jalan Indun Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152
Telepon. (0771) 482655 : 482796 Faks. (0771) 482795
E-mail : info@rsudtanjunguban.com Website : www.rsudtanjunguban.org

Pengunjung Yang Kami Hormati,

Terimakasih atas partisipasi anda menjadi salah satu bagian dari kami dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kami. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/i dapat meluangkan waktu untuk mengisi lembar Kuesioner tingkat kepuasan yang kami ajukan ini dengan memberi tanda centang (O) pada salah satu pernyataan yang dianggap sesuai. Atas kesediannya kami ucapkan terimakasih.

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang anda terima a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Kritik dan Saran : _____ _____ _____

PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017

" Kami Peduli, Profesional dan Siap Melayani "



KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT " RAWAT INAP "

IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUHA
☐ LAINNNYA (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ENGKU HAJI DAUD
Jalan Indun Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152
Telepon. (0771) 482655 : 482796 Faks. (0771) 482795
E-mail : info@rsudtanjunguban.com Website : www.rsudtanjunguban.org

Pengunjung Yang Kami Hormati,

Terimakasih atas partisipasi anda menjadi salah satu bagian dari kami dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kami. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/i dapat meluangkan waktu untuk mengisi lembar Kuesioner tingkat kepuasan yang kami ajukan ini dengan memberi tanda centang (O) pada salah satu pernyataan yang dianggap sesuai. Atas kesediannya kami ucapkan terimakasih.

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang anda terima a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Kritik dan Saran : _____ _____ _____

PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017

" Kami Peduli, Profesional dan Siap Melayani "

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT RAWAT JALAN

TAHUN 2023

RSJKO ENGKU HAJI DAUD PROVINSI KEPULAUAN RIAU

TANJUNG UBAN KABUPATEN BINTAN

E-mail: info@rsudtanjunguban.com

No. Res p	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Kritik / Saran	Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nomor antrian Apotek harus ada	IGD
2	2	3	2	4	3	3	3	2	4	Jalan di IGD bolong-bolong, tolong diperbaiki	IGD
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		IGD
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		IGD
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		IGD
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4		IGD
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4		IGD
8	3	3	3	4	3	4	4	4	4		IGD
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4		IGD
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamar mandi kurang bersih	POLI KEBIDANAN
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Loket pendaftaran ditambah	POLI KEBIDANAN
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Antrian obat masih lama	POLI KEBIDANAN
13	3	3	4	4	4	3	3	4	4	Nunggu obat sangat lama	POLI GIGI
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pendaftaran online tidak ada, kesulitan untuk mendaftar	POLI GIGI
15	4	3	3	3	3	4	3	3	3	Nunggu obat sangat lama	POLI GIGI
16	4	4	4	3	3	3	3	3	3	Pendaftaran online tidak ada, kesulitan untuk mendaftar	POLI GIGI
17	3	3	2	3	2	3	3	2	1	Loket pendaftaran ditambah	POLI GIGI
18	3	3	2	3	3	4	3	2	1	Resep masih lama	POLI GIGI
19	3	3	3	3	3	3	3	2	4	Resep masih lama	POLI GIGI
20	3	3	3	3	3	3	3	2	1	Loket pendaftaran ditambah	POLI GIGI
21	4	3	2	4	4	4	3	2	4	Ember di toilet kuning tidak pernah di cuci	POLI GIGI
22	3	3	2	3	3	4	3	2	2	Resep lama	POLI GIGI
23	3	3	3	3	3	3	3	2	4	Loket pendaftaran ditambah	POLI GIGI
24	3	3	3	3	4	3	3	2	1	Antrian rusuh	POLI GIGI
25	4	3	3	3	4	3	3	3	4	Toilet di Poli cuma 1, pasien harus antri	POLI BEDAH
26	3	4	3	4	3	3	3	3	3	Harap tambahkan Dokter spesialis lainnya	POLI BEDAH
27	2	3	4	4	3	3	4	3	3	Informasi Dokter tutup sering mendadak, tolong di informasikan jauh-jauh hari	POLI BEDAH
28	3	4	3	4	3	3	3	3	4	Kursi roda tidak ada tempat kakinya	POLI BEDAH
29	3	3	2	3	3	3	3	2	1	Nomor antrian apotek harus ada	POLI BEDAH
30	3	3	3	3	3	3	3	2	1	Nomor antrian apotek harus ada	POLI BEDAH

31	3	3	2	3	3	3	3	2	1	Nomor antrian tidak ada	POLI BEDAH
32	3	3	3	4	3	3	3	2	1	Nomor antrian apotek harus ada	POLI BEDAH
33	3	3	3	3	3	3	3	2	1	Resep lama	POLI BEDAH
34	4	2	2	4	4	3	4	4	4	AC di rawat jalan tidak dingin kalau ramai pengap	POLI BEDAH
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	AC di rawat jalan tidak dingin apalagi kalau ramai antri obat dan pasien	POLI BEDAH
36	3	3	2	4	3	3	3	2	4		POLI JIWA
37	2	3	3	3	3	3	3	2	3	Pendaftaran online tidak ada	POLI JIWA
38	3	4	2	3	3	3	3	2	4	Kalau bisa jilbab seragam biar rapi dan mudah dikenali untuk pelayanan RS	POLI JIWA
39	3	3	2	3	3	3	4	2	4	Kamar mandi kurang bersih	POLI JIWA
40	3	3	2	3	3	3	3	2	4	Dokter saraf dan orthopedi kalau bisa ditambahkan lagi	POLI JIWA
41	3	3	3	3	4	3	3	2	3	Toiletnya hanya satu harap ditambahkan toiletnya	POLI JIWA
42	3	3	2	3	3	3	3	2	4	Resep lama	POLI JIWA
43	3	3	2	3	3	3	3	2	1	Pendaftaran online diadakan	POLI JIWA
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Staff apotik kurang ramah	POLI PENYAKIT DALAM
45	2	2	2	3	3	2	2	2	3	Jalan koridor gelap, masih perbaikan	POLI PENYAKIT DALAM
46	3	4	4	4	4	3	4	2	4	Air minum diadakan setiap hari, jangan senin dan kamis saja	POLI PENYAKIT DALAM
47	3	2	2	3	3	4	3	4	4	Lampu koridor Poli diadakan, koridornya gelap	POLI PENYAKIT DALAM
48	3	3	4	3	4	4	4	2	2	Kamar mandi di Poli kotor	POLI PENYAKIT DALAM
49	4	3	4	3	2	4	2	2	4	Kamar mandi di Poli Cuma 1, harap ditambahkan toiletnya	POLI PENYAKIT DALAM
50	3	3	3	3	3	3	3	2	1	Resep lama	POLI PENYAKIT DALAM
51	3	3	3	3	3	3	3	3	1	Kursi roda ditambah	POLI PENYAKIT DALAM
52	3	4	3	3	3	3	3	2	1	Antrian pendaftaran tambah loket	POLI PENYAKIT DALAM
53	3	3	3	3	3	3	3	1	2	Air minum dan kue biar tidak suntuk menunggu resep obat yang lama	POLI PENYAKIT DALAM
54	3	3	2	3	3	3	3	3	1	Kursi tunggu kurang	POLI PENYAKIT DALAM
55	4	3	2	3	3	2	3	2	4	Pendaftaran lama	POLI PENYAKIT DALAM
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Di loket pendaftaran ramai tapi loket Cuma 2 yang dibuka, jadi antrian pendaftaran lama	POLI PENYAKIT DALAM
57	3	3	3	3	3	3	3	2	1	Tambah loket antrian	POLI PENYAKIT DALAM
58	3	3	2	4	3	3	3	2	1	Lampu koridor gelap	POLI PENYAKIT DALAM
59	3	3	3	3	3	3	3	2	1	Antrian obat masih lama	POLI PENYAKIT DALAM
60	3	3	2	3	3	4	3	2	1	Antrian obat lama, perlu nomor antrian resep	POLI PENYAKIT DALAM
61	3	3	3	2	3	3	3	2	1	Nomor antrian resep	POLI PENYAKIT DALAM
62	3	3	2	3	3	3	3	3	1	Banyak yang merokok di lingkungan RS	POLI PENYAKIT DALAM
63	3	3	2	3	3	3	3	2	2	Kantin banyak puntung rokok, padahal ada tulisan kawasan bebas rokok	POLI PENYAKIT DALAM
64	4	4	4	3	3	3	3	3	3	Antrian di lobi tidak ada TV nya	POLI PENYAKIT DALAM
65	2	3	4	4	4	4	4	4	4	Pendaftaran sangat lambat	POLI PENYAKIT DALAM

66	3	2	2	2	3	4	4	4	3	Finger BPJS Cuma 1 di loket pendaftaran, sehingga lambat untuk mendaftar	POLI PENYAKIT DALAM
67	3	3	2	4	3	3	3	2	3	Tolong loket dibuka 4 jangan hanya 2 loket	POLI PENYAKIT DALAM
68	3	3	4	3	2	2	3	3	4	Loket pendaftaran dibuka semua	POLI PENYAKIT DALAM
69	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Kursi roda perlu diperhatikan, kursi roda sering tidak ada	POLI PENYAKIT DALAM
70	2	2	3	3	4	4	4	4	4	Menunggu obat terlalu lama, harap jalankan antrian	POLI PENYAKIT DALAM
71	3	2	3	2	3	3	3	3	3	Antrian apotik dijalankan	POLI PENYAKIT DALAM
72	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Kursi ruang tunggu banyak yang rusak	POLI PENYAKIT DALAM
73	4	3	3	3	3	3	3	2	1	Air gelas serin kamis	POLI PENYAKIT DALAM
74	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Kursi tunggu banyak rusak	POLI PENYAKIT DALAM
75	3	4	3	3	3	3	3	2	4	Sampai kapan resep ini lama tunggu, mohon solusinya, nomor antrian resep	POLI PENYAKIT DALAM
76	3	3	3	3	3	3	3	3	1	AC ruang tunggu kurang dingin	POLI PENYAKIT DALAM
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	AC Tunggu di Poli kurang dingin, kalau ramai pengap	POLI PENYAKIT DALAM
78	3	3	3	3	3	3	3	2	1	Air dibanyakin, kalau bisa ada kue	POLI PENYAKIT DALAM
79	3	3	4	3	3	3	3	2	1	Loket antrian buka loket yang banyak	POLI PENYAKIT DALAM
80	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Obat Lama	POLI PENYAKIT DALAM
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon kantinnya diperhatikan kebersihannya	POLI PENYAKIT DALAM
82	3	2	3	2	1	1	1	1	1	TV antrian di loby tidak ada	POLI PENYAKIT DALAM
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kertas tensi tidak ada, (kertas print)	POLI PENYAKIT DALAM
84	3	3	2	4	3	3	3	2	1		POLI Jiwa
85	3	3	2	4	3	3	3	3	1	AC tidak dingin antrian loket pendaftaran lama terus, antrian resep apalagi	POLI Jiwa
86	3	3	2	4	3	3	3	2	4	Antrian resep, pendaftaran tolong benahi	POLI Jiwa
87	3	3	2	4	3	3	3	2	1	Perhatikan keseragaman pakaian, apalagi tampil didepan. Biar enak dipandang	POLI Jiwa
88	3	3	2	4	3	3	3	2	4	Air minum habis	POLI Jiwa
89	3	3	2	4	3	3	3	2	4	Tolong tambah loket pendaftaran, tolong benahi antrian resep obat	POLI Jiwa
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI KEBIDANAN
91	3	3	2	3	3	3	3	2	4	Loket pendaftaran ditambah	POLI KEBIDANAN
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4		POLI PENYAKIT DALAM
93	4	4	4	4	4	3	3	3	4		POLI PENYAKIT DALAM
94	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Staff pendaftaran kurang ramah	POLI PENYAKIT DALAM
95	3	3	3	3	3	3	3	2	4	Air minum tambah	POLI PENYAKIT DALAM

96	3	3	2	3	2	3	3	2	4	Air minum tidak ada, apalagi kue	POLI PENYAKIT DALAM
97	4	3	2	4	3	3	3	2	1	Keseragaman pakaian	POLI PENYAKIT DALAM
98	3	3	2	4	3	3	3	2	4	Tolong pakai baju seragam, apalagi udah kamis jum'at nano-nano, tidak ada identitas	POLI PENYAKIT DALAM
99	3	3	2	4	3	3	3	2	4	Antrian loket pendaftaran ditambah, loket antrian resep RJ diperhatikan	POLI PENYAKIT DALAM
100	3	3	3	4	3	3	3	2	4	Air minum selalu kosong, kue-kue jum'at tidak ada, apalagi menunggu obat masih lama	POLI PENYAKIT DALAM
101	3	3	2	4	3	3	3	2	4	Air minum tidak ada, kue jum'at tidak ada lagi	POLI PENYAKIT DALAM
102	3	3	2	4	3	3	3	2	4	Antrian resep, air minum, AC tidak dingin	POLI PENYAKIT DALAM
103	3	3	2	4	3	3	3	2	4	Memakai baju & jilbab sewarna biar lebih rapi, dan pakai sepatu jangan sandal tidak rapi	POLI PENYAKIT DALAM
104	3	3	2	4	3	3	3	2	4	Air minum tidak ada, pendaftaran lama, nomor antrian resep belum ada	POLI PENYAKIT DALAM
105	3	3	2	3	3	3	3	2	4	Air minum habis	POLI PENYAKIT DALAM
106	3	3	2	3	3	3	3	2	4	Nunggu resep lama, kami ini sakit tunggu resep lama tambah sakit	POLI PENYAKIT DALAM
107	3	3	2	4	3	3	3	2	4	Air minum tidak ada	POLI PENYAKIT DALAM
108	3	3	2	4	3	3	3	2	4	Loket pendaftaran ditambah, loket resep RJ dipisah	POLI PENYAKIT DALAM
109	3	3	2	4	3	3	3	2	4	Keseragaman & kerapian pakaian	POLI PENYAKIT DALAM
110	3	3	2	4	3	3	3	2	4	Minta kritik dan saran tapi tidak ditindak lanjuti	POLI PENYAKIT DALAM
111	3	3	2	4	3	3	3	2	4	Adakan perubahan untuk antrian resep dan pendaftaran	POLI PENYAKIT DALAM
112	3	4	2	4	3	3	3	2	1	Benahi sistem antrian obat, zaman sudah maju tolong studi banding ke RS lain dan terapkan perubahan. Jangan minta saran terus tidak ada perubahan	POLI PENYAKIT DALAM
113	3	3	2	4	3	3	3	3	4	Air minum tidak ada	POLI PENYAKIT DALAM
114	3	3	2	4	3	3	3	2	4	Pendaftaran lama	POLI PENYAKIT DALAM
115	3	3	2	4	3	3	3	2	4	Tambah loket pendaftaran, loket obat rawat jalan biar tidak lama	POLI PENYAKIT DALAM
116	3	3	2	3	3	3	3	2	4	Air minum tidak ada, lama daftar dan tunggu obat	POLI PENYAKIT DALAM
117	3	3	2	4	3	3	3	2	4	Tambah loket pendaftaran	POLI PENYAKIT DALAM
118	3	3	2	4	3	4	4	2	4	Antrian daftar dan resep lama	POLI PENYAKIT DALAM
119	3	3	2	4	3	3	3	2	1	Antrian pendaftaran lama	POLI PENYAKIT DALAM
120	3	3	3	4	3	4	3	2	1	Kerapian pakaian	POLI GIGI

121	3	3	2	4	3	3	3	2	4	Pendaftaran lama, tambah loketnya	POLI GIGI
122	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Air di toilet kuning	POLI GIGI
123	3	3	2	4	3	3	3	2	4		POLI MATA
124	3	3	2	4	3	3	3	2	1	Keseragaman pakaian, pakai identitas biar tau	POLI THT
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI THT
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI THT
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI BEDAH
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI BEDAH
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI BEDAH
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI BEDAH
131	4	3	2	4	3	4	3	2	1	Perhatikan kerapian pakaian, mohon memakai baju jilbab yang sama warna untuk identitas, dan gampang mengenali di bagian- bagian	POLI JANTUNG
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI KEBIDANAN
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI BEDAH
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI BEDAH
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI ANAK
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI ANAK
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI KEBIDANAN
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI BEDAH
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI KEBIDANAN
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI GIGI
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI ANAK
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI ANAK
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI BEDAH
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI KEBIDANAN
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI BEDAH
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI KEBIDANAN
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI BEDAH
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI BEDAH
161	3	3	2	4	3	3	3	2	3	Agar lebih cepat dalam pengambilan obat	POLI PENYAKIT DALAM
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI ANAK
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI ANAK
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI BEDAH
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
168	2	2	3	4	2	3	3	2	3	Tingkatkan lagi alat kesehatannya	POLI KEBIDANAN
169	3	3	3	4	3	4	3	3	4		POLI PENYAKIT DALAM
170	3	3	3	3	4	4	4	3	3		POLI PENYAKIT DALAM
171	3	2	2	2	3	3	3	2	3		POLI JANTUNG
172	3	3	3	4	3	3	3	3	4		POLI ANAK
173	3	3	3	4	3	3	3	3	4		POLI ANAK
174	4	4	4	4	3	3	3	3	3		POLI BEDAH
175	3	2	2	3	3	4	3	4	3		POLI BEDAH

176	3	3	3	4	3	3	3	3	3		POLI BEDAH
177	3	3	3	3	3	3	3	3	4		POLI BEDAH
178	3	3	3	3	3	3	3	2	3		POLI PENYAKIT DALAM
179	3	3	3	3	3	3	3	2	4	obat agak lama	POLI BEDAH
180	3	3	3	4	3	3	3	3	4		POLI PENYAKIT DALAM
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3		POLI PENYAKIT DALAM
182	3	4	1	4	3	3	3	3	4		POLI PENYAKIT DALAM
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI BEDAH
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI BEDAH
185	3	3	2	4	2	2	3	2	1		POLI PENYAKIT DALAM
186	2	1	2	2	2	2	2	2	2		POLI BEDAH
187	3	2	2	4	2	1	3	2	2		POLI PENYAKIT DALAM
188	2	2	2	4	3	2	3	2	2		POLI KEBIDANAN
189	3	3	2	4	3	3	3	3	3	pertahankan pelayanan	POLI PENYAKIT DALAM
190	3	3	3	4	3	3	3	3	4		POLI PENYAKIT DALAM
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3		POLI PENYAKIT DALAM
192	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Pelayan RS harus banyak senyum	POLI GIGI
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
194	3	3	2	3	3	3	3	2	3	Harap tingkatkan lagi pelayanan di RS	POLI ANAK
195	3	3	3	3	3	3	2	2	3		POLI PENYAKIT DALAM
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI BEDAH
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI BEDAH
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI BEDAH
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
207	3	3	3	4	3	3	3	2	2	Mohon diperbaiki sarana dan prasarananya	POLI GIGI
208	3	3	3	3	3	3	3	3	3		POLI PENYAKIT DALAM
209	3	3	3	3	3	3	3	2	3		POLI BEDAH
210	3	4	4	3	3	3	3	4	3		POLI PENYAKIT DALAM
211	4	4	3	4	3	3	3	2	2		POLI PENYAKIT DALAM
212	3	3	3	4	3	3	3	3	2	Permudah urusan pasien	POLI Jiwa
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4		HD
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI GIGI
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI BEDAH
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI BEDAH
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI BEDAH
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI BEDAH
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI BEDAH
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4		IGD
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4		IGD
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4		IGD
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM

231	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4		HD
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4		HD
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI BEDAH
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI BEDAH
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI BEDAH
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI BEDAH
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI BEDAH
243	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Selalu semangat dalam menjalankan tugas :)	HD
244	3	3	2	4	3	2	3	2	2		HD
245	4	3	4	4	4	4	4	4	4		HD
246	3	3	3	4	3	3	3	2	3		POLI PENYAKIT DALAM
247	3	3	3	4	3	3	3	3	3		POLI PENYAKIT DALAM
248	3	3	3	4	3	3	3	3	3		POLI PENYAKIT DALAM
249	3	3	3	3	3	3	3	4	4		HD
250	4	3	3	4	3	4	4	4	3	1. Tolong kalau bisa diadakan snack selama cuci darah 2. Tolong dokter stand by yang memahami tentang pasien dan yang care dengan pasien 3. Tolong tenaga HD yang sudah kompeten jangan dipindahkan	HD
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4		HD
252	3	2	3	4	3	3	3	2	4		HD
253	3	3	3	3	3	3	3	3	4		HD
254	3	3	3	4	3	3	3	3	3		HD
255	4	4	3	4	3	3	3	3	3		HD
256	3	3	3	4	2	3	3	3	3		HD
257	3	3	3	4	3	3	3	3	3		HD
258	3	3	2	4	3	3	3	3	3		HD
259	2	3	2	3	3	3	3	3	4		HD
260	3	3	3	4	3	3	3	3	4		IGD
261	4	4	4	4	3	3	3	3	4		IGD
262	3	3	3	4	3	3	3	2	3		HD
263	3	3	3	4	3	3	3	3	4		HD
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4		HD
265	3	3	3	4	3	3	3	2	3		POLI PENYAKIT DALAM
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4		IGD
269	4	4	4	4	4	4	3	4	4		IGD
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4		IGD
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4		IGD
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4		IGD
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4		IGD
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4		IGD
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4		IGD
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4		IGD
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4		IGD
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM

285	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI KEBIDANAN
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI KEBIDANAN
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI KEBIDANAN
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI KEBIDANAN
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4		HD
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4		HD
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4		HD
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4		HD
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4		HD
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4		HD
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4		HD
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4		HD
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
302	4	4	4	4	4	4	4	3	4		POLI PENYAKIT DALAM
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4		HD
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4		HD
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4		HD
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4		HD
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4		IGD
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4		IGD
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4		IGD
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4		IGD
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI ANAK
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI ANAK
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI ANAK
322	3	3	4	4	3	4	4	2	4	Toilet ada yang rusak	POLI PENYAKIT DALAM
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4		POLI PENYAKIT DALAM
326	3	3	2	4	3	2	4	3	3	Untuk para Perawat atau Dokter lebih sigap lagi dan cepat dalam tindakan Pasien untuk kedepannya	POLI PENYAKIT DALAM
327	3	3	3	4	3	3	3	2	3	Memperbaiki pelayanan agar lebih baik lagi dari sebelumnya	POLI PENYAKIT DALAM
Jumlah	1151	1144	1086	1221	1145	1152	1152	1057	1136		
NRR per	3.516	3.494	3.311	3.726	3.497	3.519	3.513	3.226	3.465		
NRR											
Tertimbang	0.391	0.388	0.368	0.414	0.389	0.391	0.390	0.358	0.385		3.474 *)
IKM Unit Pelayanan											86.85 **)

Keterangan :

RL

= Ruang Lingkup Pelayanan

- NRR

= Nilai rata-rata

- IKM

= Indeks Kepuasan Masyarakat

- *)

= Jumlah NRR IKM tertimbang

-**)

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per RL

= Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi

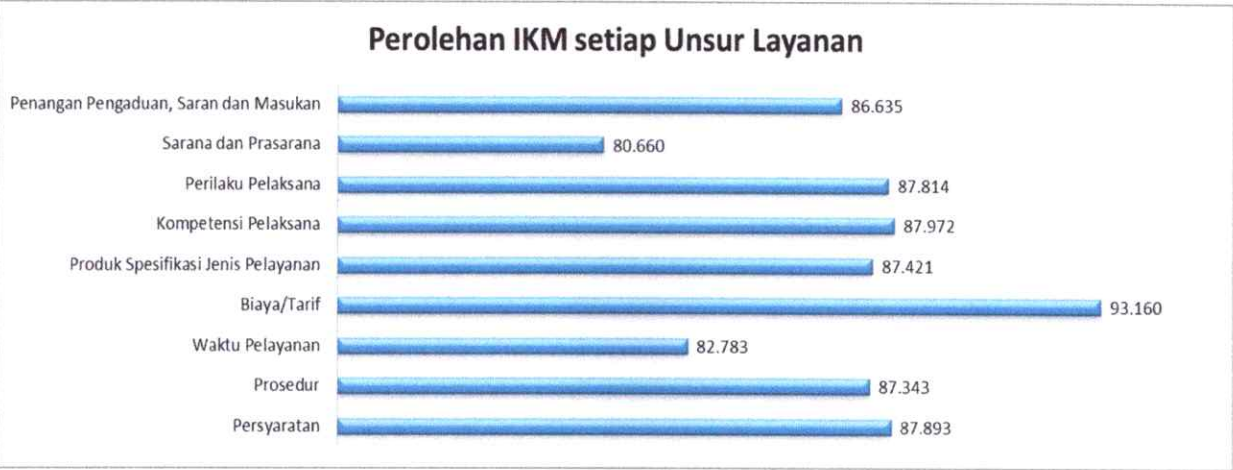
NRR tertimbang

= NRR per ruang lingkup x (1/9)

IKM UNIT PELAYANAN : 86.85	
Kategori: BAIK	
Mutu Pelayanan :	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00 : 3,5324 - 4,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30 : 3,0644 - 3,532
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60 : 2,60 - 3,064
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99 : 1,00 - 2,5996

Tabel
RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

		Indeks Kepuasan Masyarakat:			
		86.85	Kategori: BAIK		
Nomor	Ruang Lingkup	Nilai Rata-Rata	Kategori		Peringkat
1	Persyaratan	3.516	Baik		3
2	Prosedur	3.494	Baik		6
3	Waktu Pelayanan	3.311	Baik		8
4	Biaya/Tarif	3.726	Sangat Baik		1
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.497	Baik		5
6	Kompetensi Pelaksana	3.519	Baik		2
7	Perilaku Pelaksana	3.513	Baik		4
8	Sarana dan Prasarana	3.226	Baik		9
9	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.465	Baik		7



PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT RAWAT INAP
TAHUN 2023

RSJKO ENGKU HAJI DAUD PROVINSI KEPULAUAN RIAU
TANJUNG UBAN KABUPATEN BINTAN
E-mail: info@rsudtanjunguban.com

No. Resp	NILAI RUANG LINGKUP PELAYANAN									Kritik / Saran	Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG BEDAH
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG VK
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG VK
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG VK
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG VK
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG VK
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG VK
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG BEDAH
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih pelayanan disini sangat baik saya terima	RUANG BEDAH
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat memuaskan. Terimakasih	RUANG BEDAH
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga kedepannya pelayanan rawat inap lebih baik	RUANG BEDAH
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG BEDAH
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG BEDAH
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG BEDAH
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG BEDAH
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Good, terimakasih	RUANG BEDAH
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG ANAK
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih dipertahankan kualitasnya	RUANG ANAK
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG ANAK
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG ANAK
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan lagi sarana yang ada	RUANG PENYAKIT DALAM
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG ANAK
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG VK
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG PENYAKIT DALAM
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG PENYAKIT DALAM
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG PENYAKIT DALAM
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG PENYAKIT DALAM
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG PENYAKIT DALAM
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG PENYAKIT DALAM
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG PENYAKIT DALAM
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG PENYAKIT DALAM
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG PENYAKIT DALAM
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG PENYAKIT DALAM
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG PENYAKIT DALAM
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan baik, perawat ramah-ramah	RUANG PENYAKIT DALAM

36	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG PENYAKIT DALAM
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG PENYAKIT DALAM
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG PENYAKIT DALAM
39	3	3	3	2	3	3	3	3	1	Semoga pelayanan lebih baik lagi	RUANG ANAK
40	3	3	3	4	3	3	3	3	1	Bagus	RUANG ANAK
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Sejauh ini good	RUANG VK
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG VK
43	3	3	3	4	3	3	3	2	3	Operasi caesar(dr. Ibnu Sina, Sp.Og 5/5), Ruang rawat Inap 4/5, makanan 4/5, pemberian dan penjelasan obat 5/5, pelayanan untuk mandi bayi 4/5, Tim medis yang membantu operasi 5/5, petugas kebersihan 1/5	RUANG VK
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3		RUANG VK
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Memuaskan	RUANG VK
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG VK
47	3	3	4	4	3	4	4	3	4		RUANG VK
48	3	3	3	4	3	3	4	2	3	Toilet kurang bersih, pipa-pipa selang dit toilet mohon diperbaiki, toilet yang kurang bersih bisa menyebabkan kecelakaan	RUANG VK
49	4	4	4	3	3	4	4	3	4	Tetap dipertahankan	RUANG VK
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi	RUANG VK
51	3	3	3	3	3	3	3	2	1	Resep lama waktu tunggu	RUANG VK
52	3	3	2	3	3	3	3	3	1	Jalan becek ke IGD	RUANG VK
53	3	3	2	3	3	3	3	2	1	AC diperbaiki	RUANG BEDAH
54	3	3	3	3	3	3	3	4	2	Mohon jalan diperbaiki ada yang rusak parah	RUANG BEDAH
55	3	3	2	3	3	3	3	2	4	Obat Lama	RUANG BEDAH
56	3	3	2	4	3	3	3	2	1	Nomor antrian apotek tolong diadakan	RUANG BEDAH
57	3	4	3	3	3	3	3	2	1	Air galon tidak ada	RUANG BEDAH
58	3	4	3	3	3	3	3	2	4	AC diperbaiki	RUANG BEDAH
59	3	3	3	3	3	3	3	2	1	Apakah RS tidak pernah studi banding ke RS lain, biar bisa dibandingkan kekurangannya	RUANG BEDAH
60	3	3	2	3	2	3	3	2	1	Lama tunggu obat	RUANG BEDAH
61	3	3	3	3	2	3	3	2	4	Air dan AC diperbaiki	RUANG BEDAH
62	3	3	2	3	3	3	3	2	4	Air, AC dan obat tolong diperbaiki	RUANG BEDAH
63	3	3	2	3	3	3	3	2	1	Minta saran terus	RUANG BEDAH
64	3	3	2	3	3	3	2	3	1	Air dan AC tolong diperhatikan	RUANG BEDAH
65	4	3	2	3	2	3	3	2	1	Air, AC tolong diperbaiki. Resep lama	RUANG BEDAH

66	3	3	3	3	3	3	3	2	4	Tolong jalan menuju IGD bolong-bolong	RUANG ANAK
67	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Resep lama	RUANG ANAK
68	3	3	3	3	3	3	3	2	4	Air dan AC diperhatikan	RUANG ANAK
69	3	3	3	3	3	3	3	2	4	Air, AC dan ember kuning	RUANG ANAK
70	3	3	3	4	3	3	3	1	4	AC tidak dingin, air kotor	RUANG ANAK
71	3	3	3	4	3	3	3	2	1	Air dan AC diperhatikan	RUANG ANAK
72	3	3	3	3	3	3	3	2	4	AC tidak dingin	RUANG ANAK
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pak, AC nya mati bawa kipas dari rumah, tolong AC diperbaiki	RUANG ANAK
74	3	3	2	3	3	3	3	2	1	Jalan ke IGD diperhatikan, kasihan yang sakit tambah sakit lewat di situ	RUANG ANAK
75	3	3	3	3	3	3	3	2	2	Obat Lama	RUANG ANAK
76	3	3	3	3	3	3	3	2	2	AC mati bawa kipas sendiri	RUANG ANAK
77	3	3	3	3	3	3	2	2	1	Jalan menuju IGD tolong diperbaiki	RUANG ANAK
78	3	3	3	3	3	3	3	2	1	AC dan air	RUANG ANAK
79	2	3	2	3	3	3	3	2	4	Perhatikan AC dan air	RUANG PENYAKIT DALAM
80	3	3	2	4	3	3	3	2	4	Tolong perbaiki jalan ke IGD bolong-bolong	RUANG PENYAKIT DALAM
81	3	3	3	3	3	3	3	2	4	Jalan menuju IGD mohon diperbaiki, udah lama rusak kasihan yang ke IGD bikin orang sakit	RUANG PENYAKIT DALAM
82	3	3	3	3	3	3	3	3	4	AC tidak dingin	RUANG PENYAKIT DALAM
83	3	3	2	3	3	3	3	2	4	Lama tunggu obat	RUANG PENYAKIT DALAM
84	3	4	3	3	3	3	3	2	4	Kamar mandi kurang bersih, AC dan air	RUANG PENYAKIT DALAM
85	3	3	3	3	3	3	3	2	2	AC, Air, Dispenser kamar rawat kurang bersih	RUANG PENYAKIT DALAM
86	3	3	2	3	3	3	3	3	2	Resep lama waktu tunggu	RUANG PENYAKIT DALAM
87	4	4	2	3	3	3	3	2	3	Obat selalu lama	RUANG PENYAKIT DALAM
88	3	3	2	3	3	3	3	1	4	Plafon diganti, jalan ke IGD bolong-bolong perlu skala prioritas	RUANG PENYAKIT DALAM
89	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Jalan ke IGD tolong diperbaiki	RUANG PENYAKIT DALAM
90	3	3	3	3	3	4	3	2	1	Tolong jalan ke IGD diperbaiki banyak bolong-bolong	RUANG BEDAH
91	3	3	3	3	3	4	3	2	1	Air dan AC	RUANG ANAK
92	3	3	3	3	3	3	3	2	4	Jalan diperbaiki, AC dan air	RUANG ANAK
93	3	3	3	3	3	3	3	2	4	Obat rawat inap kalau bisa diambilkan, kasihan kalau sendiri tidak ada yang ambil obat	RUANG PENYAKIT DALAM
94	3	3	3	3	3	3	3	2	4	AC dan air	RUANG PENYAKIT DALAM
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG ISOLASI
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG BEDAH
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG BEDAH
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG BEDAH
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG BEDAH
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4		RUANG BEDAH
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG BEDAH
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG BEDAH
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG BEDAH
104	3	3	3	4	3	4	4	4	4		RUANG BEDAH
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG PENYAKIT DALAM
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG PENYAKIT DALAM

107	3	3	3	4	3	3	4	4	4		RUANG PENYAKIT DALAM
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG PENYAKIT DALAM
109	3	3	3	3	3	3	3	3	4		RUANG PENYAKIT DALAM
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG PENYAKIT DALAM
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG PENYAKIT DALAM
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG PENYAKIT DALAM
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG PENYAKIT DALAM
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG PENYAKIT DALAM
115	2	2	2	3	3	3	3	3	3	AC tidak dingin	RUANG PENYAKIT DALAM
116	1	1	2	2	4	2	3	3	3	AC tidak dingin	RUANG PENYAKIT DALAM
117	1	1	1	3	3	2	4	3	3	Perlu adanya antrian resep, resep diambil petugas	RUANG PENYAKIT DALAM
118	2	3	2	2	2	3	2	2	2	Area kantin kurang bersih, jalan sudah diperbaiki	RUANG PENYAKIT DALAM
119	1	3	3	3	3	2	3	3	3	Resep RI diambil petugas saja	RUANG PENYAKIT DALAM
120	3	3	3	3	4	3	3	3	3	Tolong perbaiki sistem antrian resep, zaman sudah maju dan modern jangan tertinggal lakukan perubahan yang nyata.	RUANG PENYAKIT DALAM
121	1	3	4	4	3	3	3	3	3	Nomor antrian resep kalau bisa loket resep rawat inap dipisah	RUANG PENYAKIT DALAM
122	4	3	3	2	4	3	4	3	4	Jalan sudah diperbaiki	RUANG ANAK
123	1	1	1	3	3	3	3	4	4	Antrian resep	RUANG ANAK
124	3	3	4	4	1	1	1	1	1	Jalan sudah diperbaiki setelah sekian lama, AC tidak dingin, Antrian resep belum ada	RUANG ANAK
125	1	3	3	3	3	3	3	4	3	Puntung rokok di kantin banyak	RUANG ANAK
126	1	1	3	4	4	3	4	4	4	AC tidak dingin, antrian di apotek agar bisa tertata	RUANG ANAK
127	1	2	2	3	3	1	1	4	4	AC tidak dingin, antrian resep ditundakan jadi coba studi banding ke RS lain lihat bagaimana biar berurut antriannya dan tidak menunggu lama. Dari dulu masih sama saja	RUANG ANAK
128	1	2	1	1	4	3	3	3	1	AC tidak dingin, resep RI diambilkan petugas	RUANG VK
129	1	3	3	3	3	2	2	2	2	Antrian resep perlu ditundakan jadi karena tidak ada perubahan, masih antri lama dan tidak ada nomor antriannya zaman sudah maju	RUANG VK
130	1	1	1	1	2	1	1	3	1	Tolong kelola masalah antrian menunggu obat	RUANG VK
131	1	2	3	3	3	3	3	3	3	Antrian obat diperhatikan	RUANG VK
132	2	1	3	4	1	3	3	3	4	Nomor antrian biar jelas sudah nomor berapa yang berjalan	RUANG BEDAH
133	1	1	3	2	2	3	3	3	3	Resep RI diambil petugas saja	RUANG BEDAH
134	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Loket resep RI terpisah	RUANG BEDAH
135	4	3	4	4	3	2	2	3	3	Jalan sudah bagus	RUANG ICU

136	1	3	3	3	4	3	2	4	4	Tolong sikapi masalah resepsionis	RUANG JIWA
137	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Area kantin jorok banyak puntung rokok	RUANG JIWA
138	1	3	3	3	3	3	2	1	3	Plafon ada yang rusak, mohon diperhatikan takut kena yang melintang di lobi	RUANG PERINA
139	1	1	2	2	2	3	2	4	4	Antrian resepsionis harus ada	RUANG PERINA
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG PENYAKIT DALAM
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG PENYAKIT DALAM
142	4	4	4	4	4	3	4	4	4		RUANG PENYAKIT DALAM
143	4	4	4	4	4	3	4	4	4		RUANG PENYAKIT DALAM
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG PENYAKIT DALAM
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG ANAK
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG ANAK
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG ANAK
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG BEDAH
149	3	3	4	4	4	4	4	2	3	Lift diperbaiki	RUANG PENYAKIT DALAM
150	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Tingkatkan lagi pelayanannya	RUANG PENYAKIT DALAM
151	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Fasilitas ditingkatkan	RUANG PENYAKIT DALAM
152	3	3	3	4	3	4	4	2	2	Lift rusak	RUANG ANAK
153	3	3	3	4	3	3	3	2	3	Perbaiki lift	RUANG ANAK
154	3	3	3	4	3	4	4	2	3	Lift rusak	RUANG BEDAH
155	4	3	3	3	3	4	3	3	4	Banyak nyamuk	RUANG VK
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG VK
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG BEDAH
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG ANAK
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4		RUANG ANAK
160	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Cukup memuaskan tetapi perlu ditingkatkan lagi agar menjadi lebih baik. Terimakasih buat semua tim medis sudah merawat hingga sehat. Salam :)	RUANG ANAK
Jumlah	522	536	528	566	547	546	548	509	538		
NRR per RL	3.263	3.350	3.300	3.538	3.419	3.413	3.425	3.181	3.363		
NRR Tertimbang	0.363	0.372	0.367	0.393	0.380	0.379	0.381	0.353	0.374		3.361 *)
IKM Unit Pelayanan											84.03 **)

- Keterangan :**
- RL = Ruang Lingkup Pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 - NRR Per RL = Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi
 - NRR tertimbang = NRR per ruang lingkup x (1/9)

IKM UNIT PELAYANAN : 84.03		
Kategori: BAIK		
Mutu Pelayanan :		
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	: 3,5324 - 4,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	: 3,0644 - 3,532
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60	: 2,60 - 3,064
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99	: 1,00 - 2,5996

Tabel

RINGKASAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat:					
84.03			Kategori: BAIK		
Nomor	Ruang Lingkup	Nilai Rata-Rata	Kategori		Peringkat
1	Persyaratan	3.263	Baik		8
2	Prosedur	3.350	Baik		6
3	Waktu Pelayanan	3.300	Baik		7
4	Biaya/Tarif	3.538	Sangat Baik		1
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.419	Baik		3
6	Kompetensi Pelaksana	3.413	Baik		4
7	Perilaku Pelaksana	3.425	Baik		2
8	Sarana Dan Prasarana	3.181	Baik		9
9	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.363	Baik		5

