RSUD SLG
KEDIRI





LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN II



KATA PENGANTAR

Mencermati keberadaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang mengatur pelayanan publik dimaksudkan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewalliban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam pemberian pelayanan publik sebagaimana dalam tugas fungsi yang melekat pada RSUD SLG Kediri tentunya masih dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa ataupun jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut apabila tidak ditangani dengan baik akan menimbulkan dampak yang kurang baik bagi RSUD SLG Kediri khususnya dan Pemerintah Kabupaten Kediri pada umumnya. Oleh karena itu, pemanfaatan aplikasi Survei Pelayanan RSUD Simpang Lima Gumul Kediri menjadi salah satu terobosan dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang bersifat real time. Aplikasi Survei Pelayanan RSUD Simpang Lima Gumul diharapkan akan semakin memudahkan masyarakat dalam menyampaikan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik serta mendorong upaya peningkatan kinerja pelayanan publik di RSUD SLG Kediri.

Direktur
Rumah Sakit Umum Daerah
Simpang Lima Gumul

PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
RSUD SIMPANG LIMA GUMUL
DINAS KESEHATAN

Dr.Tony widyanto, Sp.OG
Pembina Tingkat I
NIP.19750714200212 1006

DAFTAR ISI

Halaman Judul i

Kata Pengantar ii

Daftar Isi iii

Daftar Tabel, Diagram Lingkaran & Batang iv

Bab I Pendahuluan

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2

1.3 Maksud dan Tujuan 2

Bab II Pengumpulan Data SKM

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat 3

2.2 Metode Pengumpulan Data 3

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 5

2.4 Penentuan Jumlah Responden 5

Bab III Hasil dan Pembahasan

3.1 Jenis Kelamin 7

3.2 Usia 7

3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per unsur Layanan) 9

Bab IV Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan 17

4.2 Saran 18

Lampiran

1. Aplikasi Survey 1

2. Dokumentasi 3

3. Hasil 4

DAFTAR TABEL, DIAGRAM LINGKARAN & BATANG

Table 1 IKM RSUD SLG 9
Table 2 IKM Per Unit Per Unsur 9

DIAGRAM LINGKARAN

Diagram Lingkar 1 Persentase Jenis Kelamin 7
Diagram Lingkar 2 Persentase Usia 8

DIAGRAM BATANG

Diagram Batang 1 IKM Rawat Inap 10
Diagram Batang 2 IKM Rawat Jalan 11
Diagram Batang 3 IKM Radiologi 12
Diagram Batang 4 IKM Farmasi 13
Diagram Batang 5 IKM Laboratorium 14
Diagram Batang 6 IKM IGD 15

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 11 (sebelas) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan RSUD Simpang Lima Gumul Kab.Kediri sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka

sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Tujuan dan Manfaat

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan pelaksanaan SKM adalah mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan kesehatan RSUD Simpang Lima Gumul Kab.Kediri.

1.3.2. Tujuan Kusus :

a. Mendorong partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
d. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

1.3.3. Manfaat

a. Mengetahui kelemahan penyelenggaraan pelayanan publik;
b. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan secara periodik;
c. Sebagai bahan penetapan kebijakan dan upaya tindak lanjut terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
d. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di RSUD Simpang Lima Gumul Kabupaten Kediri dilaksanakan oleh petugas Humas. Pelaksanaan survei ini dilakukan sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Surat Keputusan (SK) yang telah ditetapkan secara resmi. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan oleh petugas humas yang memberikan pertanyaan kepada responden sebagai penerima layanan, kemudian petugas memasukan kedalam wabsite Survei Kepuasan Manusia.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan website Survey Pelayanan RSUD Simpang Lima Gumul Kediri. Pengguna format digital dapat mempermudah proses pengisian, pengolahan, dan analisis data secara efisien. Kuesioner terdiri atas 11 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesebelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM RSUD Simpang Lima Gumul Kab.Kediri.yaitu :

1. Persyaratan: Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif : 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 : 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 : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
10. Transparansi Pelayanan : Transparansi pelayanan adalah prinsip dan praktik di mana penyedia layanan (baik pemerintah, badan publik, maupun perusahaan swasta) secara terbuka mengungkapkan informasi terkait proses, syarat, biaya, jadwal, serta hasil pelayanannya kepada pengguna layanan dan masyarakat umum. Tujuannya adalah untuk memastikan akuntabilitas, membangun kepercayaan, dan memungkinkan pengguna layanan untuk membuat keputusan yang terinformasi.
11. Intigritas Petugas Pelayanan : Integritas petugas pelayanan adalah sikap dan perilaku yang menunjukkan kesetiaan pada nilai-nilai moral, etika, dan aturan yang berlaku, di mana petugas menjalankan tugas pelayanannya dengan jujur, adil, bertanggung jawab, dan tanpa memihak atau mencari keuntungan pribadi. Integritas menjadi dasar utama untuk membangun kepercayaan pengguna layanan dan menjaga kredibilitas institusi yang dilayani.

Penetapan kategori nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengacu pada rentang nilai sebagai berikut:

A (Sangat Baik) : 3.53-4.00

B (Baik) : 3.06-3.53

C (Kurang Baik): 2.60-3.06

D (Tidak Baik) : 1.00-2.59

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan rawat Inap, Rawat Jalan, Radiologi, Farmasi, Laboratorium, dan Instalasis Gawat Darurat (IGD).

Waktu Pelaksanaan SKM Survei dilakukan secara periodik dan dilaporkan setiap 3 bulan.

2.4. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari di lokasi unit pelayanan rawat Inap, Rawat Jalan, Radiologi, Farmasi, Laboratorium, dan Instalasi Gawat Darurat (IGD) pada waktu jam layanan pada RSUD Simpang Lima Gumul Kab. Kediri berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari jumlah penerima layanan tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada RSUD Simpang Lima Gumul Kab.Kediri dalam kurun waktu tiga bulan adalah sebanyak 30.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 379 orang.

TABEL 1.
KRECJIE & MORGAN

N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	354
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	170	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	180	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	190	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	200	132	460	210	1600	310	10000	370
65	56	210	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	220	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	230	144	550	226	1900	320	30000	379
80	66	240	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	250	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	260	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	254	2600	335	1000000	384

Note: N is Population Size; S is Sample Size *Source: Krejcie & Morgan, 1970*

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Jenis Kelamin

Identifikasi responden sesuai jenis kelamin adalah sebagai berikut :

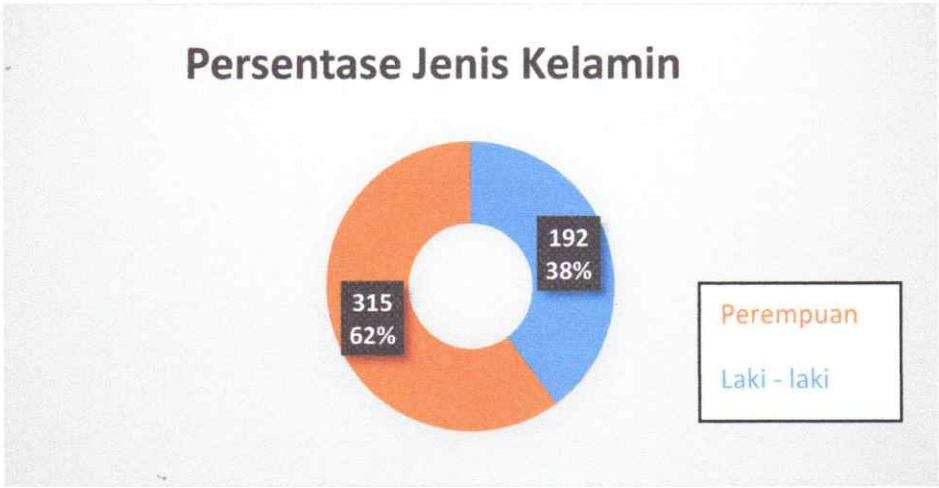


Diagram Lingkar 1 Persentase Jenis Kelamin

Dari data diatas terlihat bahwa jumlah atau persentase responden perempuan lebih tinggi dibandingkan laki-laki.

3.2. Usia

Kategori usia dibagi menjadi beberapa kelompok sebagai berikut:

1. Balita: 0-5 tahun

   Masa Bayi Balita adalah masa setelah dilahirkan sampai, sebelum berumur 59 bulan,

2. Anak: 6-12 tahun

   Masa anak anak dimulai saat usia pra sekolah usia 60-84 bulan hingga anak usia sekolah usia 5 sampai usia 9

3. Remaja: 13-18 tahun

   Remaja merupakan kelompok usia 10 tahun sampai, sebelum berusia 18 tahun.

4. Dewasa: 19-59 tahun

Dewasa adalah Kesehatan usia produktif sangat penting untuk mendukung produktivitas dan kualitas hidup. Kesehatan usia produktif sangat dipengaruhi oleh pola hidup sehat,

5. Lansia: 60 tahun ke atas.
   Upaya kesehatan lanjut usia dilakukan sejak seseorang berusia 60 (enam puluh) tahun serta ditujukan untuk menjaga agar tetap hidup sehat.

Analisis data responden sesuai Usia adalah sebagai berikut :

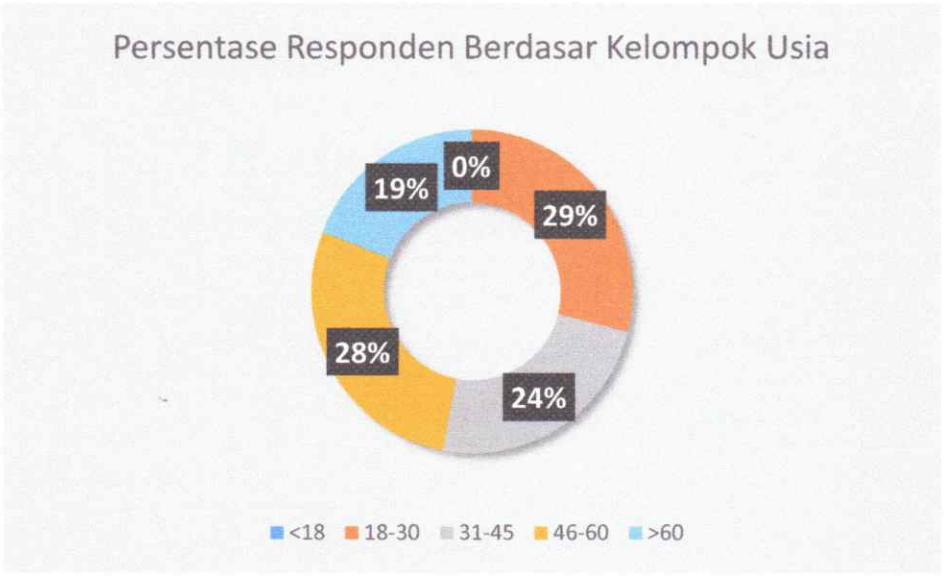


Diagram Lingkar 2 Persentase Usia

Dari data diatas terlihat secara keseluruhan, responden didominasi oleh kelompok Dewasa (18-30 tahun), sedangkan kelompok usia lanjut atau Lansia memiliki jumlah yang jauh lebih sedikit, Karena kurang Berkenang untuk menjawab pertanyaan (dialihkan kepada keluarga Pasien yang lebih muda).

3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

3.3.1. Hasil SKM RSUD SLG

	Nilai Unsur Pelayanan										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
IKM per unsur	3,45	3,76	3,51	3,81	3,57	3,76	3,63	3,84	3,57	3,83	3,68
Kategori	B	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,84										

Table 1 IKM RSUD SLG

Berdasar tabel diatas semua yang diukur masuk dalam kategori nilai A.

3.3.2. IKM Per Unit per Unsur pada RSUD Simpang Lima Gumul Kab.Kediri

Pada sub bab ini disajikan hasil pengukuran IKM berdasarkan masing-masing unit pelayanan serta dirinci menurut unsur-unsur pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

IKM Per Unit per Unsur pada RSUD Simpang Lima Gumul Kab.Kediri												
Unit	Nilai IKM	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
Ranap	**90.95**	3.41	3.74	3.45	3.82	3.53	3.71	3.61	3.8	3.53	3.76	3.66
Rajal	**91.79**	3.52	3.68	3.51	3.74	3.55	3.73	3.68	3.83	3.55	3.86	3.73
Radiologi	**91.55**	3.35	3.76	3.45	3.85	3.59	3.83	3.57	3.84	3.56	3.83	3.65
Farmasi	**92.81**	3.46	3.87	3.55	3.81	3.62	3.84	3.65	3.88	3.62	3.88	3.66
Lab	**92.73**	3.5	3.8	3.59	3.85	3.62	3.8	3.65	3.86	3.61	3.82	3.7
IGD	**91.84**	3.44	3.77	3.53	3.83	3.55	3,82	3.58	3.83	3.59	3.83	3.64

Table 2 IKM Per Unit Per Unsur

3.3.2.1. Rawat Inap

Berikut adalah sajian hasil IKM rawat inap per unsur.

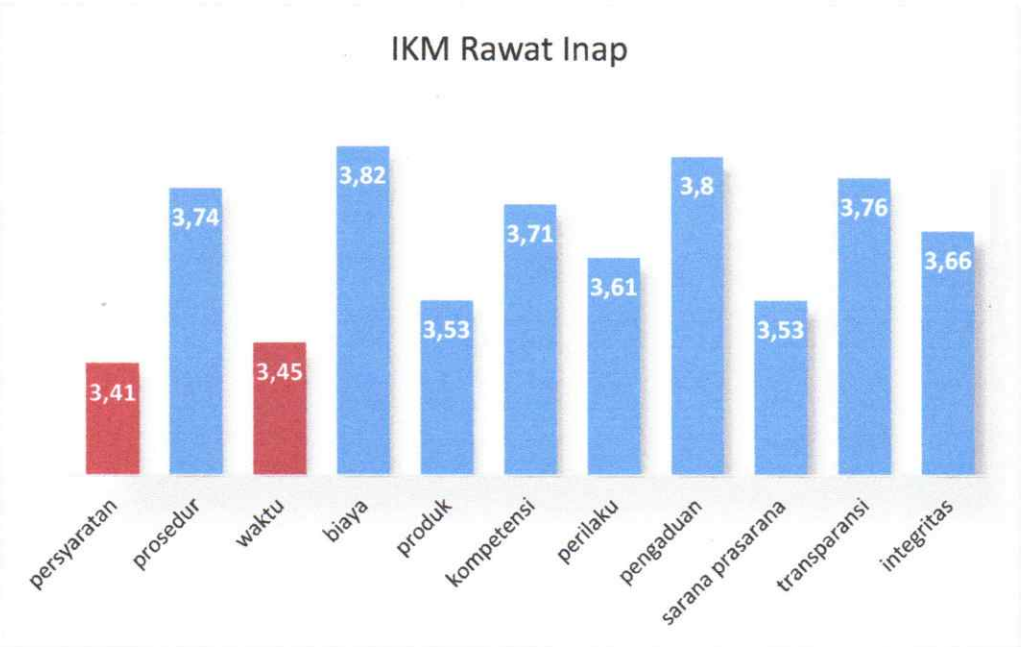


Diagram Batang 1 IKM Rawat Inap

Berdasar tabel diatas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 11 unsur pelayanan di rawat inap menunjukkan bahwa sebagian besar unsur memperoleh kategori Sangat Baik. Tetapi Unsur Persyaratan dan Waktu ada pada kategori Baik namun sebaiknya ditingkatkan agar dapat mencapai kategori Sangat Baik.

Hal tersebut juga didukung dengan adanya beberapa pengaduan dari responden terhadap perbaikan pelayanan rawat inap berdasar unsur kepuasan masyarakat antara lain:

Unsur	Pengaduan	Tindak lanjut
Sarana Prasarana	1) Kursi ruang tunggu kurang banyak.	1) akan ditambah kursi sementara jika antrian melebihi kapasitas rata-rata
	2) Shower/kran bagian kamar mandi rawat inap tidak berfungsi	2) Sudah diperbaiki
	3) AC mati	3) Sudah diperbaiki

Waktu	1) perawat di ruang inap kurang cepat melayani pasien	1) akan dilakukan evaluasi terhadap kinerja unit dan perbaikan SOP jika diperlukan

3.3.2.2. Rawat Jalan

Berikut adalah sajian hasil IKM rawat jalan per unsur.

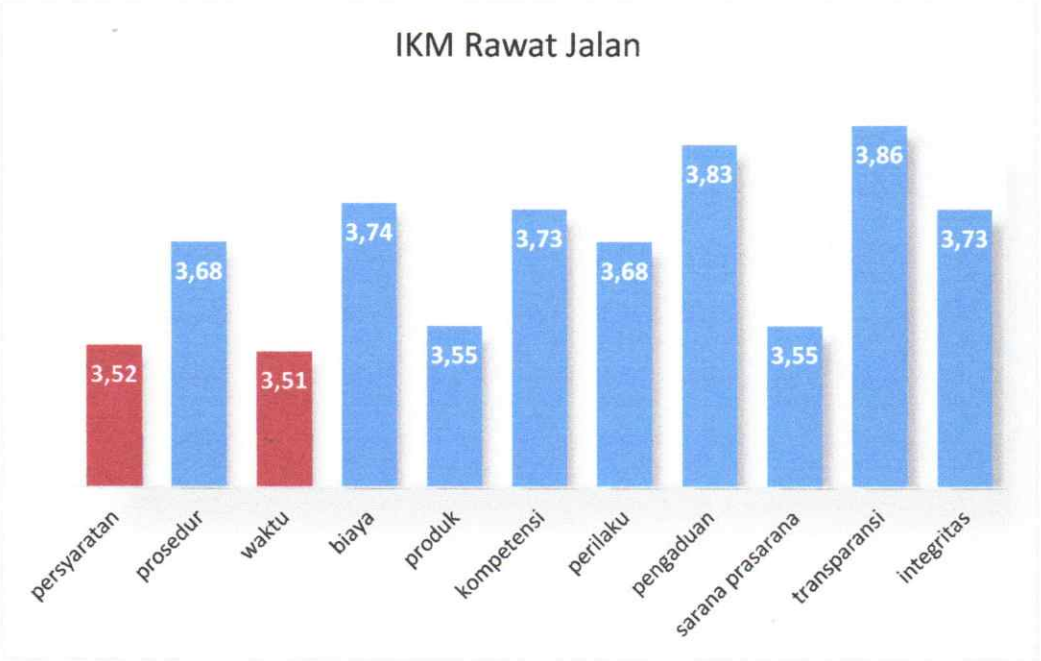


Diagram Batang 2 IKM Rawat Jalan

Berdasar tabel Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 11 unsur pelayanan pada pelayanan rawat jalan menunjukkan bahwa sebagian besar unsur memperoleh kategori Sangat Baik. Tetapi Unsur Persyaratan dan Waktu ada pada kategori Baik, namun sebaiknya ditingkatkan agar dapat mencapai kategori Sangat Baik.

Hal tersebut juga didukung dengan adanya beberapa pengaduan dari responden terhadap perbaikan pelayanan rawat jalan berdasar unsur kepuasan masyarakat antara lain:

Unsur	Pengaduan	Tindak lanjut
Waktu	1) waktu di pendaftaran lama karena antriannya cukup panjang	1) Jika jumlah kunjungan melebihi kapasitas rata-rata, maka dilakukan penambahan loket pelayanan sementara
Sarana & prasarana	1) Masjid jauh.	1) Direncanakan melalui pengembangan dengan dibuatkan mini mushola di setiap lantai, tetap disarankan memakai masjid RSUD SLG agar di jam sholat tetap ada pengunjung.
	2) kamar mandi atau toilet agar ditambah lagi	2) Toilet sudah tersedia 2 di setiap lantai rawat jalan.

3.3.2.3. Instalasi Radiologi

Berikut adalah sajian hasil IKM per unsur pada instalasi radiologi.

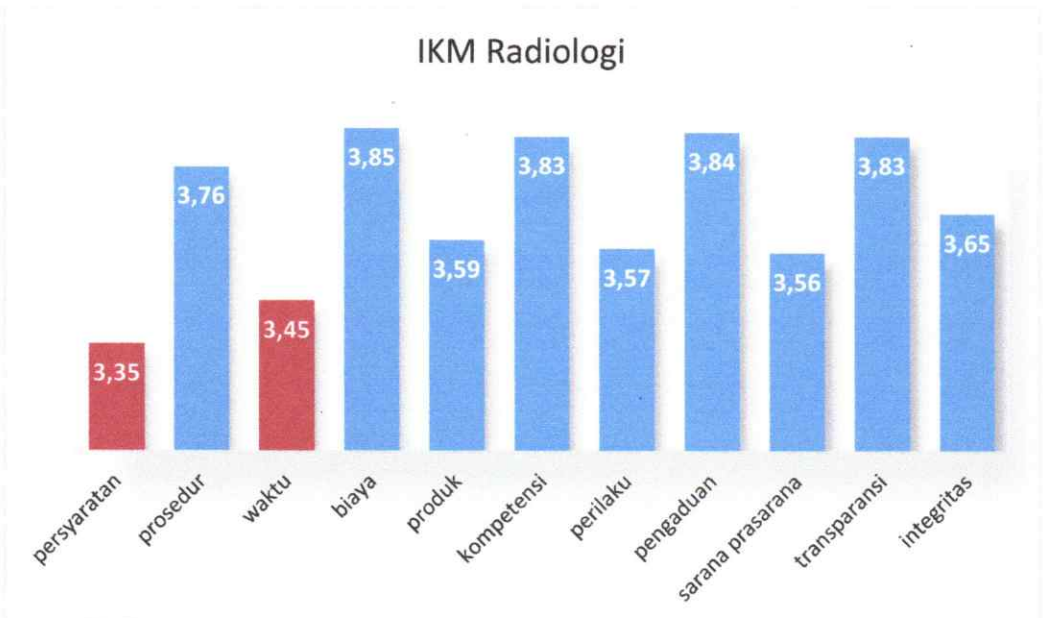


Diagram Batang 3 IKM Radiologi

Berdasar tabel diatas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 11 unsur pelayanan pada Radiologi menunjukkan bahwa Sebagian besar unsur memperoleh kategori Sangat Baik. Tetapi Unsur Persyaratan dan Waktu ada pada kategori Baik, namun sebaiknya ditingkatkan agar dapat mencapai kategori Sangat Baik.

Hal tersebut juga didukung dengan adanya beberapa pengaduan dari responden terhadap perbaikan pelayanan radiologi berdasar unsur kepuasan masyarakat antara lain :

Unsur	Pengaduan	Tindak lanjut
Sarana & prasarana	1) tempat tunggu minim di radiologi	1) akan ditambah kursi sementara jika antrian melebihi kapasitas rata-rata
Waktu	1) kecepatan pendaftaran cukup lama	1) Loket Pendaftaran telah dioptimalkan untuk mengurai jumlah antrian dengan membuka pendaftaran di setiap lantai.

3.3.2.4. Instalasi Farmasi

Berikut adalah sajian hasil IKM per unsur pada instalasi farmasi.

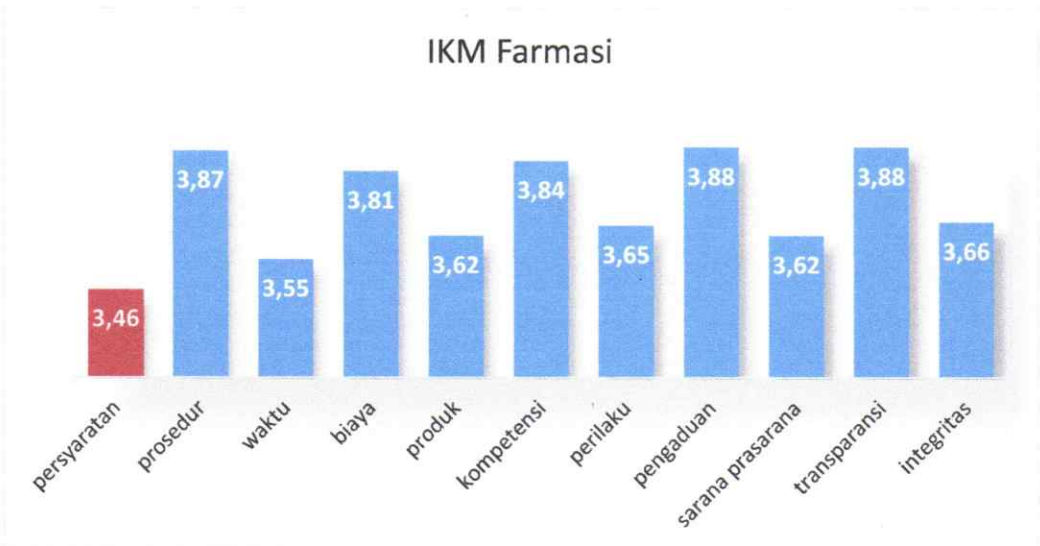


Diagram Batang 4 IKM Farmasi

Berdasar tabel Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 11 unsur pelayanan pada pelayanan farmasi menunjukkan bahwa sebagian besar unsur berada pada kategori Sangat Baik. Tetapi hanya Unsur Persyaratan ada pada kategori Baik, namun sebaiknya ditingkatkan agar dapat mencapai kategori Sangat Baik.

Hal tersebut juga didukung dengan adanya beberapa pengaduan dari responden terhadap perbaikan pelayanan farmasi berdasar unsur kepuasan masyarakat antara lain :

Unsur	Pengaduan	Tindak lanjut
Sarana & prasarana	1) mushola terlalu jauh dari jangkauan pasien	1) Direncanakan melalui pengembangan dengan dibuatkan mini mushola di setiap lantai

3.3.2.5. Instalasi Laboratorium

Berikut adalah sajian hasil IKM per unsur pada instalasi laboratorium

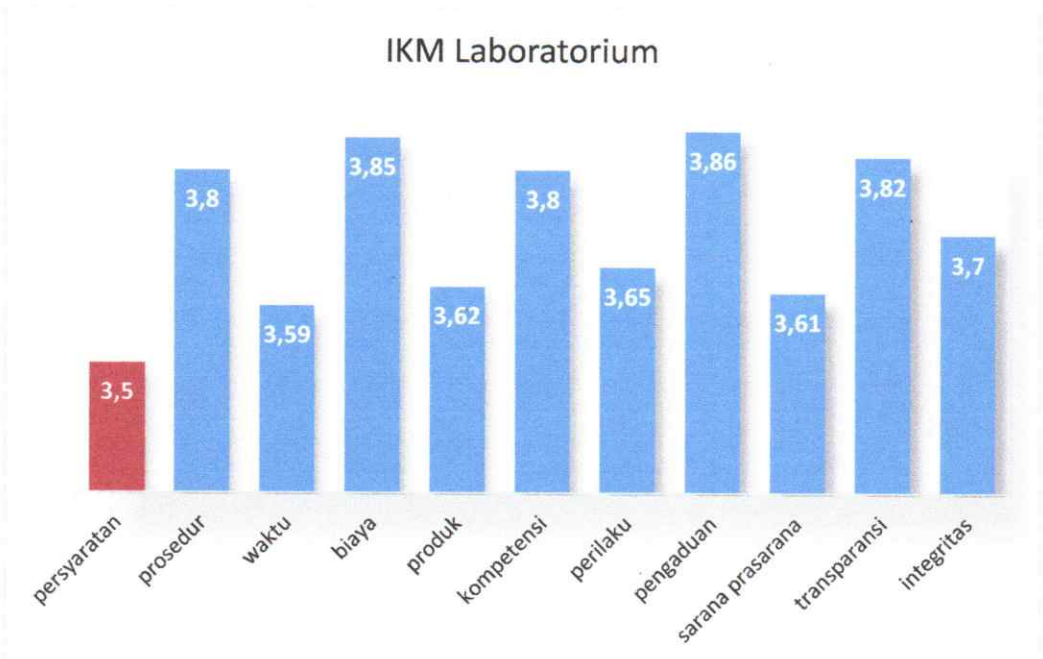


Diagram Batang 5 IKM Laboratorium

Berdasar tabel Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 11 unsur pelayanan pada pelayanan Laboratorium menunjukkan bahwa sebagian besar unsur berada pada kategori Sangat Baik. Tetapi hanya Unsur Persyaratan ada pada kategori Baik, namun sebaiknya ditingkatkan agar dapat mencapai kategori Sangat Baik.

Hal tersebut juga didukung dengan adanya beberapa pengaduan dari responden terhadap perbaikan pelayanan laboratorium berdasar unsur kepuasan masyarakat antara lain :

Unsur	Pengaduan	Tindak lanjut
Sarana & prasarana	1) waktu rawat inap pernah mengetahui jika ada beberapa kamar tidak ada colokan	1) akan dilakukan pengecheckan ulang di setiap kamar dan akan diperbaiki

3.3.2.6. IGD

Berikut adalah sajian hasil IKM per unsur pada IGD

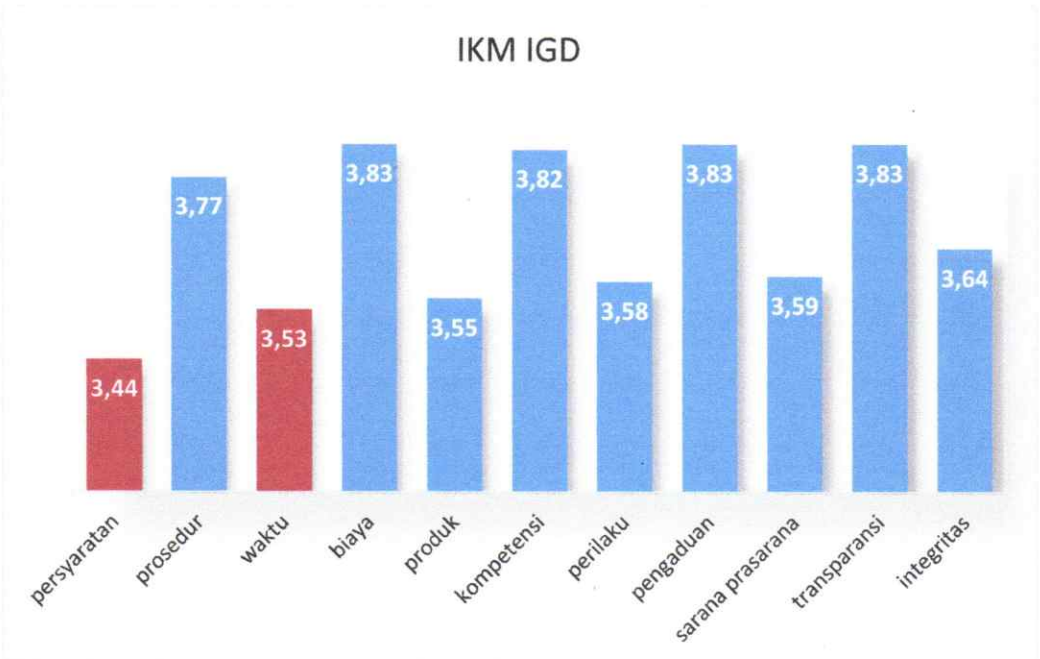


Diagram Batang 6 IKM IGD

Berdasar tabel diatas Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 11 unsur pelayanan pada IGD menunjukkan bahwa Sebagian besar unsur memperoleh kategori Sangat Baik. Tetapi Unsur Persyaratan dan Waktu ada pada kategori Baik, namun sebaiknya ditingkatkan agar dapat mencapai kategori Sangat Baik.

BAB IV

KESIMPULAN dan SARAN

4.1. KESIMPULAN

1. Hasil survey kepuasan masyarakat di instalasi rawat jalan menunjukkan bahwa sebagian besar unsur memperoleh kategori Sangat Baik (A), Tetapi Unsur persyaratan dan waktu ada pada kategori Baik (B).

   Hasil survey kepuasan masyarakat di instalasi rawat jalan menunjukkan ada beberapa pengaduan tentang sarana prasarana dan waktu sudah ada tindak lanjut segera jika pengaduan masuk dalam grade ringan, rencana tindak lanjut jika pengaduan tersebut berada pada grade sedang sampai berat.
2. Hasil survey kepuasan masyarakat di instalasi rawat inap menunjukkan bahwa sebagian besar unsur memperoleh kategori Sangat Baik (A), Tetapi Unsur persyaratan dan waktu ada pada kategori Baik (B).

   Hasil survey kepuasan masyarakat di instalasi rawat inap menunjukkan ada beberapa pengaduan tentang sarana prasarana dan waktu sudah ada tindak lanjut segera jika pengaduan masuk dalam grade ringan, rencana tindak lanjut jika pengaduan tersebut berada pada grade sedang sampai berat.
3. Hasil survey kepuasan masyarakat di instalasi radiologi menunjukkan bahwa sebagian besar unsur memperoleh kategori Sangat Baik (A), Tetapi Unsur persyaratan dan waktu ada pada kategori Baik (B).

   Hasil survey kepuasan masyarakat di instalasi radiologi menunjukkan ada beberapa pengaduan tentang sarana prasarana dan waktu sudah ada tindak lanjut segera jika pengaduan masuk dalam grade ringan, rencana tindak lanjut jika pengaduan tersebut berada pada grade sedang sampai berat.
4. Hasil survey kepuasan masyarakat di instalasi farmasi menunjukkan bahwa sebagian besar unsur memperoleh kategori Sangat Baik (A), Tetapi Unsur persyaratan ada pada kategori Baik (B).

   Hasil survey kepuasan masyarakat di instalasi farmasi menunjukkan ada beberapa pengaduan tentang sarana prasarana dan sudah ada tindak lanjut segera jika pengaduan masuk dalam grade ringan, rencana tindak lanjut jika pengaduan tersebut berada pada grade sedang sampai berat.
5. Hasil survey kepuasan masyarakat di instalasi laboratorium menunjukkan bahwa sebagian besar unsur memperoleh kategori Sangat Baik (A), Tetapi

Unsur persyaratan ada pada kategori Baik (B).

Hasil survey kepuasan masyarakat di instalasi laboratorium menunjukkan ada beberapa pengaduan tentang sarana prasarana dan sudah ada tindak lanjut segera jika pengaduan masuk dalam grade ringan, rencana tindak lanjut jika pengaduan tersebut berada pada grade sedang sampai berat.

6. Hasil survey kepuasan masyarakat di instalasi IGD menunjukkan bahwa sebagian besar unsur memperoleh kategori Sangat Baik (A), Tetapi Unsur persyaratan dan waktu ada pada kategori Baik (B).

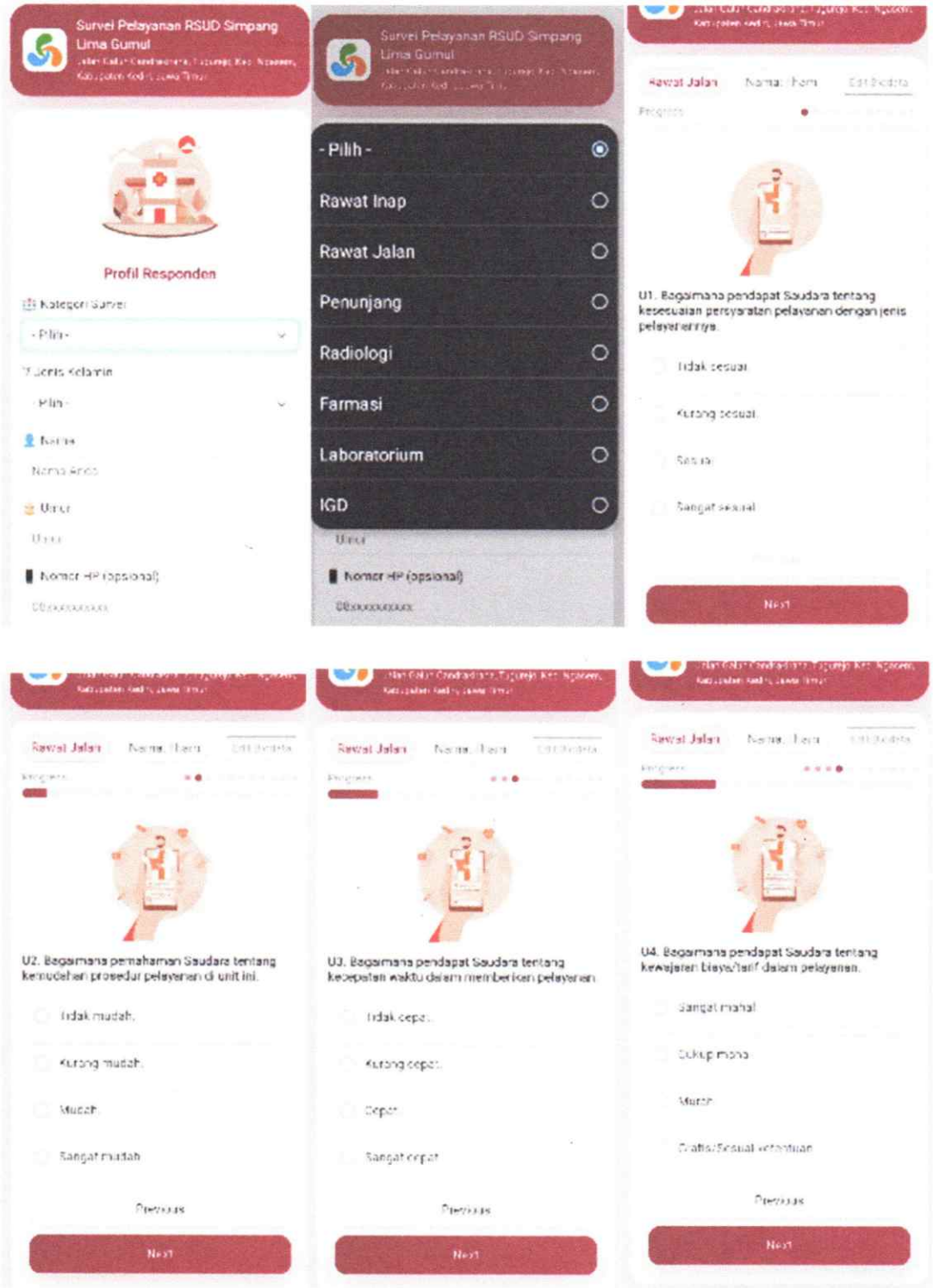
   Petugas tidak menerima laporan keluhan dari responden.
7. Pencapaian hasil pengukuran IKM secara kumulatif terhadap 6 unit yang dianggap dapat mewakili pelayanan pasien yang ada di RSUD SLG adalah **91,84**. Nilai tersebut masuk dalam kategor sangat baik (A). Berarti secara umum pelaksanaan pelayanan di RSUD SLG Kediri sudah sangat baik.

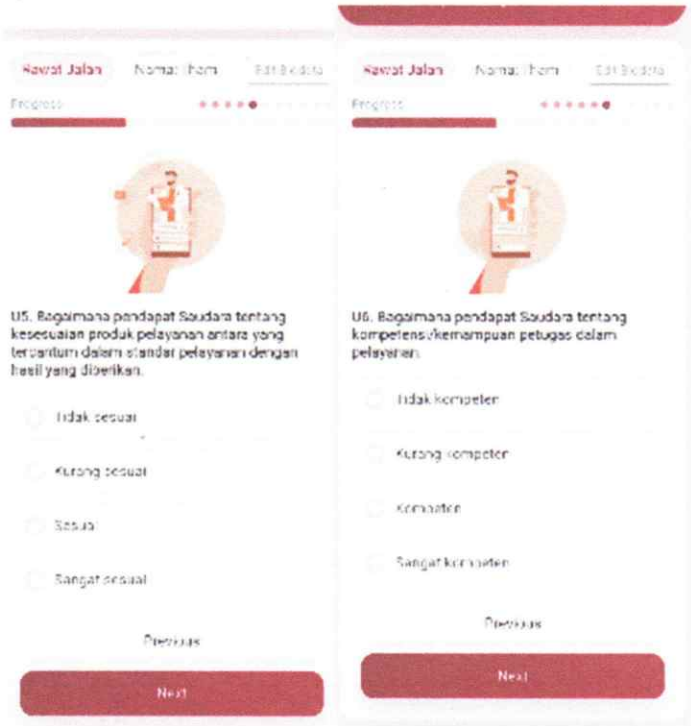
4.2. SARAN

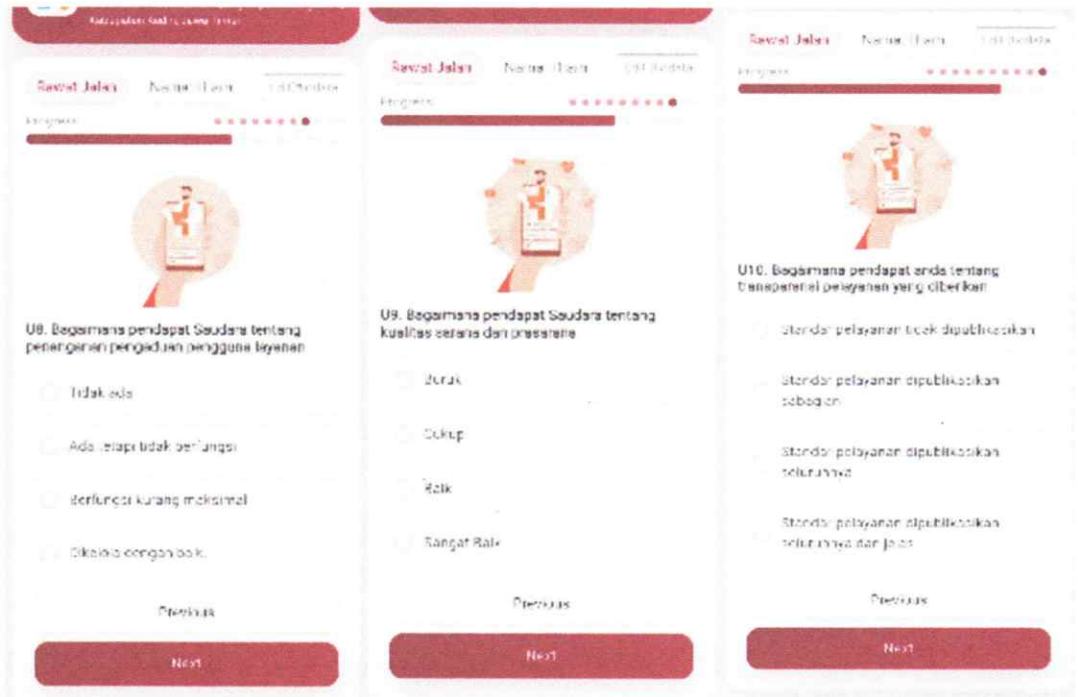
1. Memperkuat saluran komunikasi dan informasi melalui banner, brosur, leaflet, media sosial, dan website resmi agar masyarakat tetap mendapatkan informasi terbaru tentang pelayanan kesehatan RSUD SLG dan tetap dikenal oleh pasien dan masyarakat .
2. Rumah Sakit perlu terus berkomitmen untuk menjamin kemudahan persyaratan dan prosedur sehingga waktu pelayanan bisa lebih efektif dan efisien, mengedepankan profesionalisme, serta tanggap dengan keluhan dan masukan dari masyarakat.
3. Membuat jadwal maintenance secara berkala terhadap alkes maupun non alkes agar masa pakai bisa lebih panjang.
4. Merencanakan untuk membuat mushola di setiap lantai guna memfasilitasi pasien dan pengunjung yang memerlukan ibadah saat menggunakan layanan kesehatan RSUD SLG.
5. Pastikan semua petugas memahami pentingnya transparansi dan terbiasa memberikan informasi yang akurat serta konsisten.
6. Mengadakan forum konsultasi publik guna mengetahui masukan dari perwakilan masyarakat, sehingga diharapkan Rumah Sakit dapat mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan & sebagai bahan evaluasi untuk ke depannya.

LAMPIRAN

1. Aplikasi Survey




Rawat Jalan
U5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
Tidak sesuai
Kurang sesuai
Sesuai
Sangat sesuai
Previous
Next
Rawat Jalan
U6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
Tidak kompeten
Kurang kompeten
Kompeten
Sangat kompeten
Previous
Next
Rawat Jalan
U7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
Tidak sopan dan ramah
Kurang sopan dan ramah
Sopan dan ramah
Sangat sopan dan ramah
Previous
Next


Rawat Jalan
U8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
Tidak ada
Ada tetapi tidak berfungsi
Berfungsi kurang maksimal
Dikelola dengan baik
Previous
Next
Rawat Jalan
U9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
Buruk
Cukup
Baik
Sangat Baik
Previous
Next
Rawat Jalan
U10. Bagaimana pendapat anda tentang transparansi pelayanan yang diberikan
Standar pelayanan tidak dipublikasikan
Standar pelayanan dipublikasikan sebagian
Standar pelayanan dipublikasikan seluruhnya
Standar pelayanan dipublikasikan seluruhnya dan jelas
Previous
Next



2. Dokumentasi



1. Hasil

PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SIMPANG LIMA GUMUL
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Periode Survei : April - Juni 2026

NILAI IKM :

91,84

MUTU PELAYANAN

A

KINERJA PELAYANAN

SANGAT BAIK

RESPONDEN

JUMLAH : 507 ORANG

JENIS KELAMIN : L= 192 Orang **; P=** 315 Orang

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN; MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN