



Dokumen Laporan Akhir

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) RSJD SURAKARTA TAHUN 2021



RSJ DR. ARIF ZAINUDIN SOLO





Daftar isi

Latarbelakang Penelitian

Tujuan Penelitian

Metodologi Penelitian

Hasil Survei IKM

Kesimpulan & Saran

Latarbelakang

Dalam industri pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan, hal yang sangat penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, apalagi hal ini berhubungan dengan hidup mati seseorang. Di dalam lingkungan yang semakin penuh dengan persaingan, rumah sakit mesti semakin sadar tentang perlunya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang diterima.

Kepuasan merupakan pernyataan psikologi yang dihasilkan dari terpenuhi atau tidaknya harapan dengan pelayanan yang diterima secara nyata.

Industri jasa merupakan sebuah sektor yang berbeda dibanding dengan sektor manufaktur. Salah satu contoh daripada sektor jasa ialah industri pelayanan kesehatan misalnya rumah sakit. Dalam industri perawatan kesehatan, rumah sakit menyediakan jenis-jenis pelayanan yang sama, tetapi mereka tidak menyediakan kualitas pelayanan yang sama 4 . Sedangkan, pelanggan sekarang lebih cerdas untuk memilih alternatif-alternatif yang ditawarkan dan meningkatkan tingkat pelayanan yang telah menaikkan harapan mereka. Dalam industri pelayanan kesehatan, pasien merupakan pelanggan dan ia merupakan bagian yang sangat penting dalam perkembangan industri kesehatan ini.

Pengukuran terhadap taraf kualitas pelayanan sangatlah penting terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendapatkan pelanggan yang setia. Keuntungan yang sebenarnya bukan datang dari pelanggan yang puas saja, melainkan dari pelanggan yang setia. Pemberian kualitas pelayanan yang buruk dan mengecewakan pelanggan merupakan beberapa sebab dari kegagalan. Sehingga, memenuhi keperluan pasien dan berusaha menjaga pelanggan merupakan keutamaan dari organisasi kesehatan





Daftar isi

Latarbelakang Penelitian

Tujuan Penelitian

Metodologi Penelitian

Hasil Survei IKM

Kesimpulan & Saran

Tujuan Penelitian

Dalam industri pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan, hal yang sangat penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, apalagi hal ini berhubungan dengan hidup mati seseorang. Di dalam lingkungan yang semakin penuh dengan persaingan, rumah sakit mesti semakin sadar tentang perlunya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang diterima.

Kepuasan merupakan pernyataan psikologi yang dihasilkan dari terpenuhi atau tidaknya harapan dengan pelayanan yang diterima secara nyata.

Industri jasa merupakan sebuah sektor yang berbeda dibanding dengan sektor manufaktur. Salah satu contoh daripada sektor jasa ialah industri pelayanan kesehatan misalnya rumah sakit. Dalam industri perawatan kesehatan, rumah sakit menyediakan jenis-jenis pelayanan yang sama, tetapi mereka tidak menyediakan kualitas pelayanan yang sama 4 . Sedangkan, pelanggan sekarang lebih cerdas untuk memilih alternatif-alternatif yang ditawarkan dan meningkatkan tingkat pelayanan yang telah menaikkan harapan mereka. Dalam industri pelayanan kesehatan, pasien merupakan pelanggan dan ia merupakan bagian yang sangat penting dalam perkembangan industri kesehatan ini.

Pengukuran terhadap taraf kualitas pelayanan sangatlah penting terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendapatkan pelanggan yang setia. Keuntungan yang sebenarnya bukan datang dari pelanggan yang puas saja, melainkan dari pelanggan yang setia. Pemberian kualitas pelayanan yang buruk dan mengecewakan pelanggan merupakan beberapa sebab dari kegagalan. Sehingga, memenuhi keperluan pasien dan berusaha menjaga pelanggan merupakan keutamaan dari organisasi kesehatan



Tujuan Penelitian

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.



Tujuan Penelitian



Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja (SKPD atau Unit Pelaksana IKM) secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada (SKPD atau Unit Pelaksana IKM) sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan. (SKPD atau Unit Pelaksana IKM).
5. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada (SKPD atau Unit Pelaksana IKM) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Tujuan Penelitian

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan (SKPD atau Unit Pelaksana IKM).
6. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada SKPD atau Unit Pelaksana IKM.



Daftar isi

Latarbelakang Penelitian

Tujuan Penelitian

Metodologi Penelitian

Hasil Survei IKM

Kesimpulan & Saran

Tahapan Penelitian

Kick-Off Meeting

- Kick off meeting tim SWATAMA-R dengan tim RSJ Surakarta
- Persiapan projek dan perkenalan tim pelaksana
- Kriteria responden yang dipilih untuk sample responden
- Konfirmasi kerangka atribut pembentuk kepuasan

Questionnaire Design

- Pembuatan kuesioner
- Finalisasi kuesioner

Fieldwork

- Briefing team
- Role play
- Piloting
- Pelaksanaan data collecting

Quality Control and Editing

- Witnessing dan supervisi proses survei
- QC 30% dari total jumlah sample
- Perbaikan dan pengecekan logic dan kualitas jawaban

Data Processing

- Coding pertanyaan terbuka
- Data entry
- Data cleaning
- Tabulasi

Reporting

- Presentasi
- Rekomendasi

Metodologi Penelitian

Tujuan Riset	Survey Kepuasan RSJ Surakarta
Kategori	Pasien/Keluarga Pasien RSJ Surakarta
Pendekatan	Kuantitatif
Metode	Walk in interview - Face to Face Interview
Metode Sampling	Proporsional Random Sampling
Instrumen	
Jumlah Sample	296 Responden
Sebaran Lokasi	
Kriteria Responden	

Jumlah Sampling Penelitian

Kode	Instalasi	Jumlah Sampel
1	Instalasi Rawat Jalan	29
2	Instalasi Farmasi	29
3	Instalasi Laboratorium	28
4	Instalasi Gawat Darurat	27
5	Instalasi Radiologi	20
6	Instalasi Rehab Medik	20
7	Instalasi PKRS & Keswamas	14
8	Instalasi Rawat Inap	25
9	Instalasi Elektromedik	15
10	Instalasi Anak & Remaja	24
11	Instalasi Psikologi	26
12	Instalasi Gigi dan Mulut	13
13	Subag Diklat	26
Total		296

Struktur Pertanyaan

Bagian I – Demografi Responden

Meliputi nama, no.telp, alamat, usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan jenis pelayanan.

Bagian II – Petunjuk pengisian

Penjelasan isian kuesioner

Bagian III – Mutu pelayanan public

Berisi pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai

Bagian IV – Mutu pelayanan masing-masing instalasi/bagian

Berisi pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai

Kerangka Pertanyaan



- Persyaratan
- Sistem mekanisme dan prosedur
- Waktu penyelesaian
- Biaya dan tarif
- Kompetensi pelaksana
- Perilaku pelaksana
- Penanganan kritik dan saran
- Sarana dan Prasarana
- Hasil Pelayanan

Pendekatan Skala

Tingkat pilihan jawaban terhadap pernyataan

- Seberapa mudah B/I terhadap atribut dengan menggunakan skala

Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Cukup Mudah	Mudah	Sangat Mudah
1	2	3	4	5	6

- Seberapa cepat terhadap atribut dengan menggunakan skala

Sangat Lama	Lama	Agak Lama	Cukup Cepat	Cepat	Sangat Cepat
1	2	3	4	5	6

- Seberapa wajar terhadap atribut dengan menggunakan skala

Sangat Tidak Wajar	Tidak Wajar	Agak Tidak Wajar	Cukup Wajar	Wajar	Sangat Wajar
1	2	3	4	5	6

Pendekatan Skala

Tingkat pilihan jawaban terhadap pernyataan

- Seberapa terampil B/I terhadap atribut dengan menggunakan skala

Sangat Kurang Terampil	Kurang Terampil	Agak Kurang Terampil	Cukup Terampil	Terampil	Sangat Terampil
1	2	3	4	5	6

- Seberapa ramah terhadap atribut dengan menggunakan skala

Sangat Tidak Ramah	Tidak ramah	Kurang Ramah	Cukup Ramah dan Sopan	Ramah dan Sopan	Sangat Ramah dan Sopan
1	2	3	4	5	6

- Seberapa tepat terhadap atribut dengan menggunakan skala

Sangat Tidak Tepat	Tidak Tepat	Kurang Tepat	Cukup Tepat	Tepat	Sangat Tepat
1	2	3	4	5	6

Pendekatan Skala

Tingkat pilihan jawaban terhadap pernyataan

- Seberapa baik B/I terhadap atribut dengan menggunakan skala

Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
1	2	3	4	5	6

- Seberapa ramah terhadap atribut dengan menggunakan skala

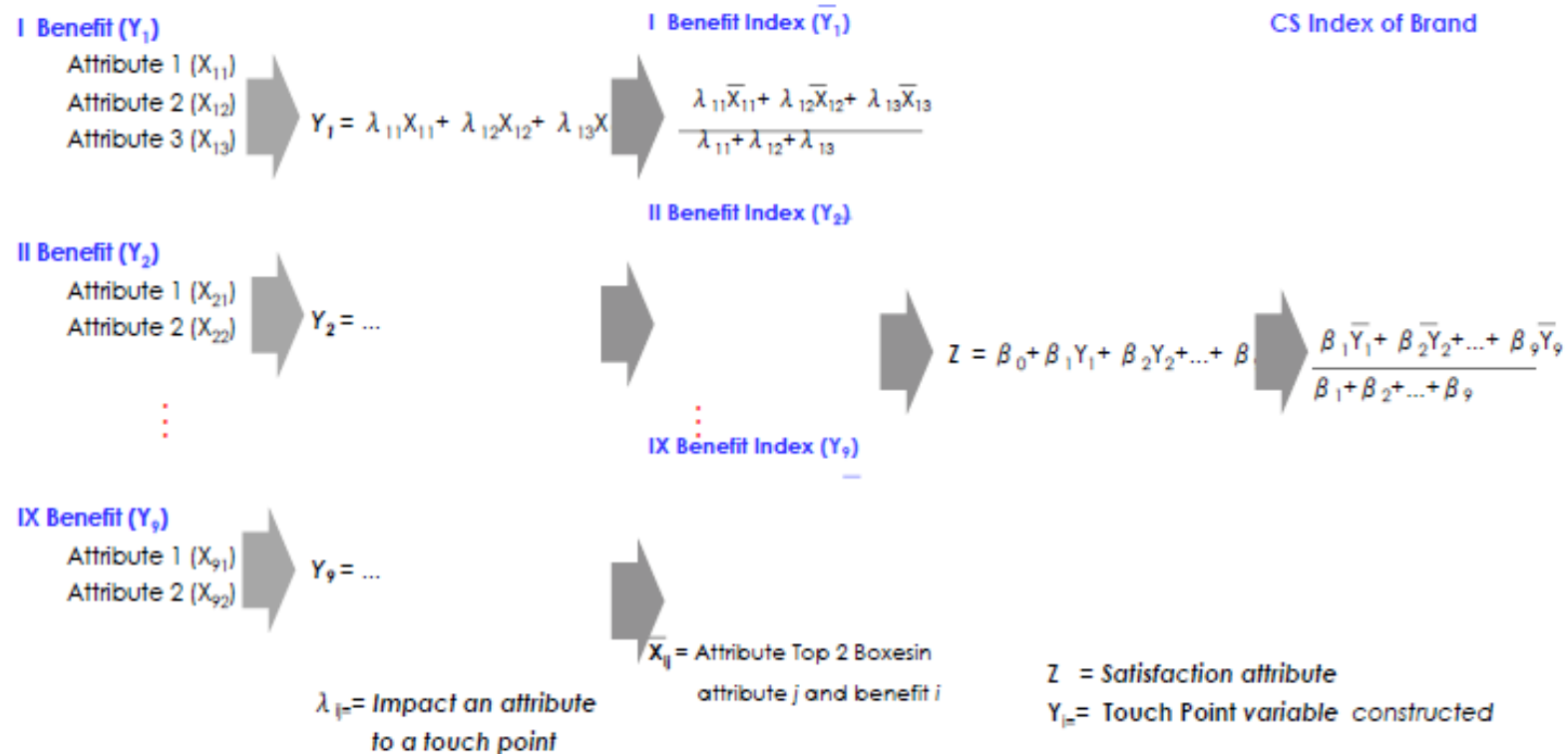
Sangat tidak lengkap	Tidak lengkap	Kurang lengkap	Cukup lengkap	Lengkap	Sangat Lengkap
1	2	3	4	5	6

- Seberapa puas terhadap atribut dengan menggunakan skala

Sangat tidak puas	Tidak puas	Kurang puas	Cukup puas	Puas	Sangat Puas
1	2	3	4	5	6

Pendekatan Perhitungan

Touch Point - Attributes	Attributes Impact	Touch Point Index	Touch Point impact	CS Index
	Principal Component Analysis (factor Analysis)		Regression	Weighted Top 2 Boxes





Daftar isi

Latarbelakang Penelitian

Tujuan Penelitian

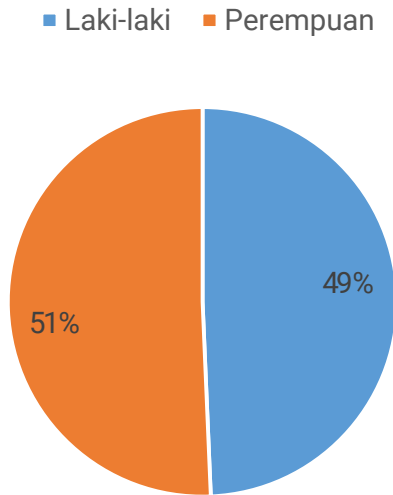
Metodologi Penelitian

Hasil Survei IKM

Kesimpulan & Saran

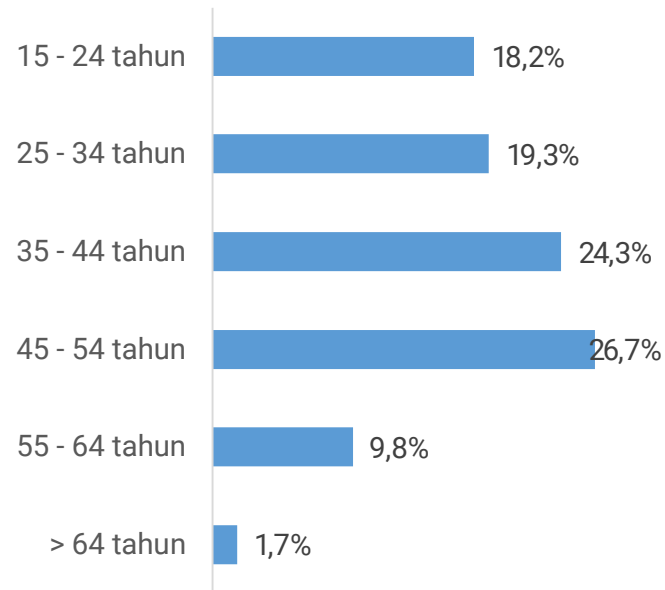
Profil Responden

Gender



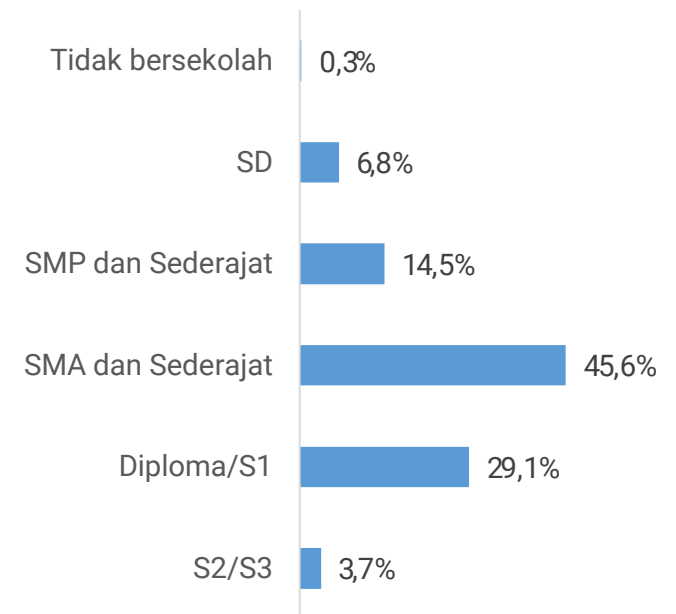
Berdasarkan persentase (%)
Base responden n=296

Usia



Berdasarkan persentase (%)
Base responden n=296

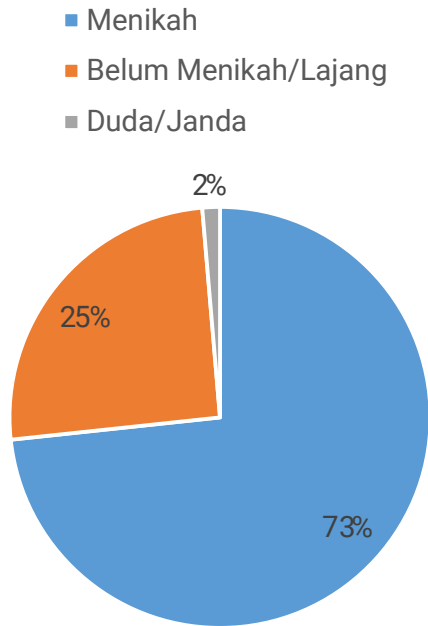
Pendidikan



Berdasarkan persentase (%)
Base responden n=296

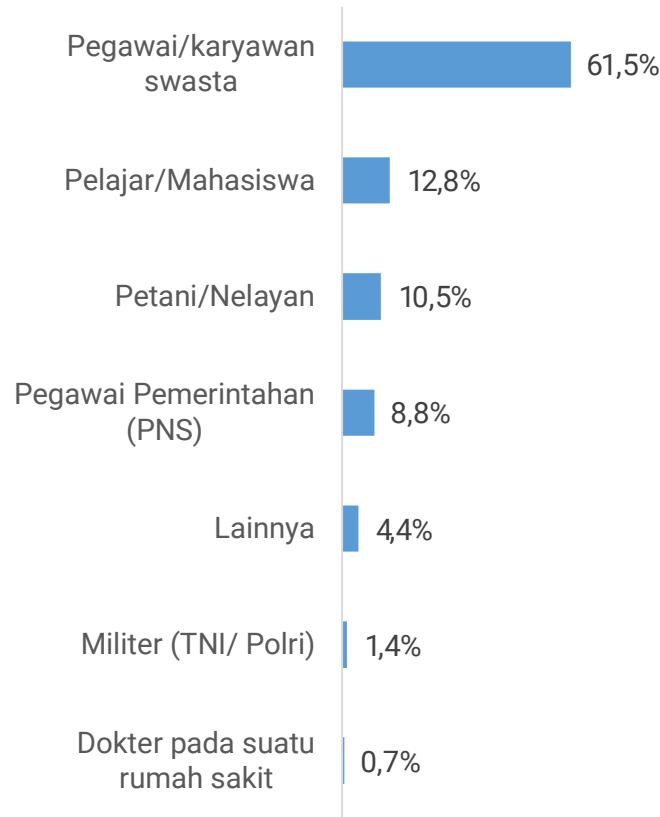
Profil Responden

Status



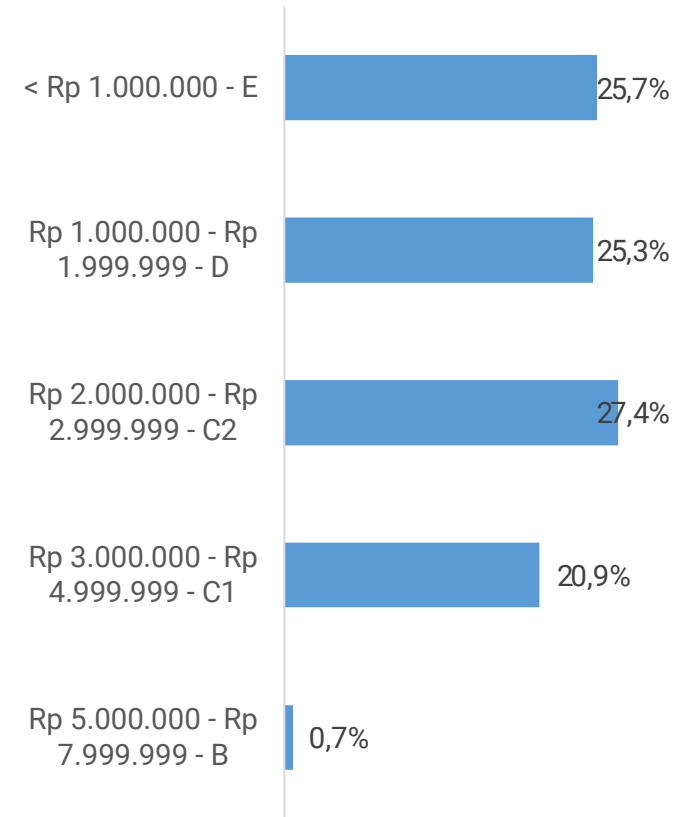
Berdasarkan persentase (%)
Base responden n=296

Pekerjaan



Berdasarkan persentase (%)
Base responden n=296

Kelas Ekonomi Sosial

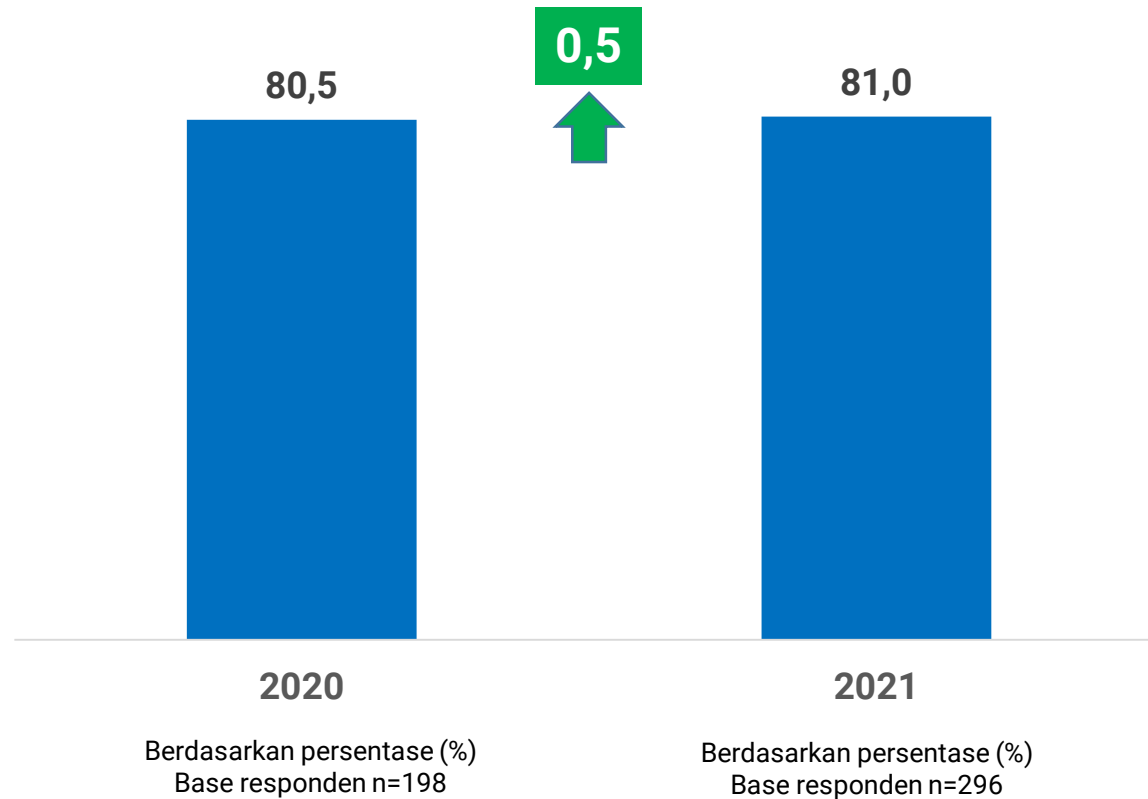


Berdasarkan persentase (%)
Base responden n=296

Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap RSJD Surakarta Tahun 2021 mencapai 81,0%. Terjadi kenaikan nilai kepuasan sebesar 0.5% jika dibandingkan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap RSJD Surakarta Tahun 2020 yang mencapai 80,5%. Dari peningkatan nilai kepuasan tersebut terjadi adanya perbaikan yang telah dilakukan selama periode tahun 2021 oleh RSJD Surakarta.

Indeks Kepuasan Masyarakat RSJD Surakarta



Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Dimensi

Indeks dimensi tertinggi terdapat pada **Kemudahan persyaratan** sementara dimensi dengan indeks terendah terdapat pada **Jangka waktu pelayanan**

Dimensi Pengukuran	Indeks Dimensi Tahun 2021	2020	Gap
Kemudahan Pemenuhan Persyaratan	83,78	81,06	2,72 ↑
Kemudahan Prosedur/Alur Pelayanan	82,09	82,07	0,02 ↑
Jangka Waktu Pelayanan	78,32	78,28	0,04 ↑
Kewajaran Biaya Pelayanan Kesehatan	81,59	72,31	9,28 ↑
Pengetahuan, Keterampilan, Keahlian dan Pengalaman	83,45	82,91	0,54 ↑
Sikap dan Perilaku Petugas Pelaksana	83,61	83,67	-0,06 ↓
Tata Pelaksanaan/Proses pelayanan	80,35	74,83	5,52 ↑
Layanan Pengaduan Masyarakat dan Tindak lanjut, Saran, Masukan	79,73	78,11	1,62 ↑
Sarana dan Prasana	78,94	83,00	-4,06 ↓
Tingkat Kepuasan terhadap Hasil Pelayanan	82,83	-	-
Tingkat Kepuasan terhadap Dokter	82,88	84,43	-1,55 ↓
Tingkat Kepuasan terhadap Perawat	83,39	82,41	0,98 ↑
Tingkat Kepuasan terhadap Petugas Administrasi	83,11	82,07	1,04 ↑

Bobot Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Dimensi

Bobot yang mempengaruhi kepuasan terdapat pada Sarana dan Prasarana, disiplin sikap dan perilaku pelaksana dan angka waktu pelayanan

Dimensi Pengukuran	Indeks Dimensi Tahun 2021	Bobot	TK
Kemudahan Persyaratan	83,78	9,3	Sedang
Kemudahan Prosedur/Alur Pelayanan	82,09	1,0	Rendah
Jangka Waktu Pelayanan	78,32	14,2	Tinggi
Kewajaran Biaya Pelayanan Kesehatan	81,59	5,2	Sedang
Pengetahuan, Keterampilan, Keahlian dan Pengalaman	83,45	9,8	Sedang
Sikap dan Perilaku Petugas Pelaksana	83,61	16,9	Tinggi
Tata Pelaksanaan/Proses pelayanan	80,35	12,0	Tinggi
Layanan Pengaduan Masyarakat dan Tindak lanjut, Saran, Masukan	79,73	12,7	Tinggi
Sarana dan Prasarana	78,94	18,8	Tinggi
Tingkat Kepuasan terhadap Hasil Pelayanan	82,83	18	Tinggi
Tingkat Kepuasan terhadap Dokter	82,88	33,3	Tinggi
Tingkat Kepuasan terhadap Perawat	83,39	33,3	Tinggi
Tingkat Kepuasan terhadap Petugas Administrasi	83,11	33,3	Tinggi

Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Instalasi

Instalasi Rawat Jalan memiliki indeks paling tinggi dibandingkan dengan indeks instalasi lainnya sementara Instalasi Rehab Medik memiliki indeks paling rendah dibandingkan dengan instalasi lainnya.

Instalasi	Indeks Per Instalasi Tahun 2021	2020	GAP
Instalasi Rawat Jalan	83,9	81,5	2,4 ↑
Instalasi Farmasi	80,8	80,3	0,5 ↑
Instalasi Laboratorium	79,4	80,1	-0,7 ↓
Instalasi Gawat Darurat	79,4	70,5	8,9 ↑
Instalasi Radiologi	79,8	65,4	14,4 ↑
Instalasi Rehab Medik	78,6	82,7	-4,1 ↓
Instalasi PKRS & Keswamas	82,7	79,5	3,2 ↑
Instalasi Rawat Inap	80,3	83,3	-3,1 ↓
Instalasi Elektromedik	81,5	81,4	0,1 ↑
Instalasi Anak & Remaja	81,5	78,9	2,6 ↑
Instalasi Psikologi	81,3	81,3	-0,1 ↓
Instalasi Gigi dan Mulut	82,9	69,2	13,7 ↑
Subag Diklat	81,6		

Dimensi Pengukuran	Instalasi Rawat Jalan
Kemudahan Pemenuhan Persyaratan	86,21
Kemudahan Prosedur/Alur Pelayanan	86,21
Jangka Waktu Pelayanan	78,74
Kewajaran Biaya Pelayanan Kesehatan	83,91
Pengetahuan, Keterampilan, Keahlian dan Pengalaman	85,63
Sikap dan Perilaku Petugas Pelaksana	85,63
Tata Pelaksanaan/Proses pelayanan	84,48
Layanan Pengaduan Masyarakat dan Tindak lanjut, Saran, Masukan	84,48
Sarana dan Prasana	83,33
Tingkat Kepuasan terhadap Hasil Pelayanan	86,21
Tingkat Kepuasan terhadap Dokter	85,06
Tingkat Kepuasan terhadap Perawat	86,78
Tingkat Kepuasan terhadap Petugas Administrasi	86,78

Dimensi Pengukuran	Instalasi Farmasi
Kemudahan Pemenuhan Persyaratan	85,63
Kemudahan Prosedur/Alur Pelayanan	81,61
Jangka Waktu Pelayanan	78,16
Kewajaran Biaya Pelayanan Kesehatan	81,61
Pengetahuan, Keterampilan, Keahlian dan Pengalaman	83,91
Sikap dan Perilaku Petugas Pelaksana	83,91
Tata Pelaksanaan/Proses pelayanan	78,16
Layanan Pengaduan Masyarakat dan Tindak lanjut, Saran, Masukan	78,16
Sarana dan Prasana	79,31
Tingkat Kepuasan terhadap Hasil Pelayanan	81,61
Tingkat Kepuasan terhadap Dokter	82,18
Tingkat Kepuasan terhadap Perawat	83,33
Tingkat Kepuasan terhadap Petugas Administrasi	82,76

Dimensi Pengukuran	Instalasi Laboratorium
Kemudahan Pemenuhan Persyaratan	80,95
Kemudahan Prosedur/Alur Pelayanan	79,76
Jangka Waktu Pelayanan	79,17
Kewajaran Biaya Pelayanan Kesehatan	79,17
Pengetahuan, Keterampilan, Keahlian dan Pengalaman	82,14
Sikap dan Perilaku Petugas Pelaksana	82,14
Tata Pelaksanaan/Proses pelayanan	76,79
Layanan Pengaduan Masyarakat dan Tindak lanjut, Saran, Masukan	76,79
Sarana dan Prasarana	78,57
Tingkat Kepuasan terhadap Hasil Pelayanan	83,33
Tingkat Kepuasan terhadap Dokter	82,14
Tingkat Kepuasan terhadap Perawat	82,74
Tingkat Kepuasan terhadap Petugas Administrasi	83,33

IKM – Instalasi Gawat Darurat

Dimensi Pengukuran	Instalasi Gawat Darurat
Kemudahan Pemenuhan Persyaratan	82,72
Kemudahan Prosedur/Alur Pelayanan	80,25
Jangka Waktu Pelayanan	75,31
Kewajaran Biaya Pelayanan Kesehatan	82,10
Pengetahuan, Keterampilan, Keahlian dan Pengalaman	83,33
Sikap dan Perilaku Petugas Pelaksana	82,72
Tata Pelaksanaan/Proses pelayanan	77,16
Layanan Pengaduan Masyarakat dan Tindak lanjut, Saran, Masukan	76,54
Sarana dan Prasarana	78,40
Tingkat Kepuasan terhadap Hasil Pelayanan	79,01
Tingkat Kepuasan terhadap Dokter	80,25
Tingkat Kepuasan terhadap Perawat	82,10
Tingkat Kepuasan terhadap Petugas Administrasi	82,10

Dimensi Pengukuran	Instalasi Radiologi
Kemudahan Pemenuhan Persyaratan	83,33
Kemudahan Prosedur/Alur Pelayanan	83,33
Jangka Waktu Pelayanan	79,17
Kewajaran Biaya Pelayanan Kesehatan	78,33
Pengetahuan, Keterampilan, Keahlian dan Pengalaman	82,50
Sikap dan Perilaku Petugas Pelaksana	83,33
Tata Pelaksanaan/Proses pelayanan	78,33
Layanan Pengaduan Masyarakat dan Tindak lanjut, Saran, Masukan	75,83
Sarana dan Prasana	77,50
Tingkat Kepuasan terhadap Hasil Pelayanan	82,50
Tingkat Kepuasan terhadap Dokter	83,33
Tingkat Kepuasan terhadap Perawat	81,67
Tingkat Kepuasan terhadap Petugas Administrasi	83,33

Dimensi Pengukuran	Instalasi Rehab Medik
Kemudahan Pemenuhan Persyaratan	82,50
Kemudahan Prosedur/Alur Pelayanan	80,00
Jangka Waktu Pelayanan	75,83
Kewajaran Biaya Pelayanan Kesehatan	82,50
Pengetahuan, Keterampilan, Keahlian dan Pengalaman	84,17
Sikap dan Perilaku Petugas Pelaksana	83,33
Tata Pelaksanaan/Proses pelayanan	75,83
Layanan Pengaduan Masyarakat dan Tindak lanjut, Saran, Masukan	75,83
Sarana dan Prasarana	74,17
Tingkat Kepuasan terhadap Hasil Pelayanan	81,67
Tingkat Kepuasan terhadap Dokter	81,67
Tingkat Kepuasan terhadap Perawat	82,50
Tingkat Kepuasan terhadap Petugas Administrasi	83,33

Dimensi Pengukuran	Instalasi PKRS & Keswamas
Kemudahan Pemenuhan Persyaratan	89,29
Kemudahan Prosedur/Alur Pelayanan	85,71
Jangka Waktu Pelayanan	77,38
Kewajaran Biaya Pelayanan Kesehatan	85,71
Pengetahuan, Keterampilan, Keahlian dan Pengalaman	88,10
Sikap dan Perilaku Petugas Pelaksana	84,52
Tata Pelaksanaan/Proses pelayanan	82,14
Layanan Pengaduan Masyarakat dan Tindak lanjut, Saran, Masukan	82,14
Sarana dan Prasana	78,57
Tingkat Kepuasan terhadap Hasil Pelayanan	85,71
Tingkat Kepuasan terhadap Dokter	86,90
Tingkat Kepuasan terhadap Perawat	85,71
Tingkat Kepuasan terhadap Petugas Administrasi	85,71

IKM – Instalasi Rawat Inap

Dimensi Pengukuran	Instalasi Rawat Inap
Kemudahan Pemenuhan Persyaratan	82,67
Kemudahan Prosedur/Alur Pelayanan	81,33
Jangka Waktu Pelayanan	78,00
Kewajaran Biaya Pelayanan Kesehatan	83,33
Pengetahuan, Keterampilan, Keahlian dan Pengalaman	80,00
Sikap dan Perilaku Petugas Pelaksana	80,00
Tata Pelaksanaan/Proses pelayanan	81,33
Layanan Pengaduan Masyarakat dan Tindak lanjut, Saran, Masukan	80,67
Sarana dan Prasana	79,33
Tingkat Kepuasan terhadap Hasil Pelayanan	82,00
Tingkat Kepuasan terhadap Dokter	82,00
Tingkat Kepuasan terhadap Perawat	80,67
Tingkat Kepuasan terhadap Petugas Administrasi	80,00

Dimensi Pengukuran	Instalasi Elektromedik
Kemudahan Pemenuhan Persyaratan	85,56
Kemudahan Prosedur/Alur Pelayanan	83,33
Jangka Waktu Pelayanan	77,78
Kewajaran Biaya Pelayanan Kesehatan	81,11
Pengetahuan, Keterampilan, Keahlian dan Pengalaman	83,33
Sikap dan Perilaku Petugas Pelaksana	83,33
Tata Pelaksanaan/Proses pelayanan	82,22
Layanan Pengaduan Masyarakat dan Tindak lanjut, Saran, Masukan	82,22
Sarana dan Prasana	78,89
Tingkat Kepuasan terhadap Hasil Pelayanan	83,33
Tingkat Kepuasan terhadap Dokter	83,33
Tingkat Kepuasan terhadap Perawat	82,22
Tingkat Kepuasan terhadap Petugas Administrasi	83,33

IKM – Instalasi Anak dan Remaja

Dimensi Pengukuran	Instalasi Anak dan Remaja
Kemudahan Pemenuhan Persyaratan	83,33
Kemudahan Prosedur/Alur Pelayanan	81,25
Jangka Waktu Pelayanan	79,17
Kewajaran Biaya Pelayanan Kesehatan	81,94
Pengetahuan, Keterampilan, Keahlian dan Pengalaman	81,94
Sikap dan Perilaku Petugas Pelaksana	84,72
Tata Pelaksanaan/Proses pelayanan	83,33
Layanan Pengaduan Masyarakat dan Tindak lanjut, Saran, Masukan	81,94
Sarana dan Prasana	77,78
Tingkat Kepuasan terhadap Hasil Pelayanan	84,03
Tingkat Kepuasan terhadap Dokter	83,33
Tingkat Kepuasan terhadap Perawat	84,03
Tingkat Kepuasan terhadap Petugas Administrasi	81,25

Dimensi Pengukuran	Instalasi Psikologi
Kemudahan Pemenuhan Persyaratan	83,33
Kemudahan Prosedur/Alur Pelayanan	81,41
Jangka Waktu Pelayanan	79,49
Kewajaran Biaya Pelayanan Kesehatan	82,69
Pengetahuan, Keterampilan, Keahlian dan Pengalaman	83,97
Sikap dan Perilaku Petugas Pelaksana	85,90
Tata Pelaksanaan/Proses pelayanan	80,13
Layanan Pengaduan Masyarakat dan Tindak lanjut, Saran, Masukan	79,49
Sarana dan Prasana	77,56
Tingkat Kepuasan terhadap Hasil Pelayanan	82,69
Tingkat Kepuasan terhadap Dokter	83,33
Tingkat Kepuasan terhadap Perawat	82,69
Tingkat Kepuasan terhadap Petugas Administrasi	83,33

IKM – Instalasi Gigi dan Mulut

Dimensi Pengukuran	Instalasi Gigi dan Mulut
Kemudahan Pemenuhan Persyaratan	83,33
Kemudahan Prosedur/Alur Pelayanan	82,05
Jangka Waktu Pelayanan	83,33
Kewajaran Biaya Pelayanan Kesehatan	80,77
Pengetahuan, Keterampilan, Keahlian dan Pengalaman	84,62
Sikap dan Perilaku Petugas Pelaksana	84,62
Tata Pelaksanaan/Proses pelayanan	83,33
Layanan Pengaduan Masyarakat dan Tindak lanjut, Saran, Masukan	82,05
Sarana dan Prasana	80,77
Tingkat Kepuasan terhadap Hasil Pelayanan	80,77
Tingkat Kepuasan terhadap Dokter	83,33
Tingkat Kepuasan terhadap Perawat	83,33
Tingkat Kepuasan terhadap Petugas Administrasi	83,33

Dimensi Pengukuran	Instalasi Subagdiklat
Kemudahan Pemenuhan Persyaratan	82,69
Kemudahan Prosedur/Alur Pelayanan	82,69
Jangka Waktu Pelayanan	78,21
Kewajaran Biaya Pelayanan Kesehatan	78,21
Pengetahuan, Keterampilan, Keahlian dan Pengalaman	83,33
Sikap dan Perilaku Petugas Pelaksana	83,33
Tata Pelaksanaan/Proses pelayanan	83,33
Layanan Pengaduan Masyarakat dan Tindak lanjut, Saran, Masukan	82,05
Sarana dan Prasana	80,77
Tingkat Kepuasan terhadap Hasil Pelayanan	83,97
Tingkat Kepuasan terhadap Dokter	82,69
Tingkat Kepuasan terhadap Perawat	85,90
Tingkat Kepuasan terhadap Petugas Administrasi	82,69

Perbaikan terkait dengan **Sarana & Prasarana : Toilet**

Sarana & Prasarana: Toilet	%
Kebersihan toilet ditingkatkan kebersihannya	4,9%
Toilet tidak ditemukan di setiap sisi rumah sakit, perlu ditambahkan	3,7%
Penambahan fasilitas toilet	1,2%
Fasilitas waterheater di kamar mandi	1,2%
Untuk disediakan alat mandi bagi pasien dari orang terlantar	1,2%
Penyamaan fasilitas bangsal setiap bangsal dikasih sabun mandi	1,2%

Perbaikan terkait dengan **Sarana & Prasarana : Fasilitas Informasi**

Sarana & Prasarana: Fasilitas Informasi	%
Disediakan denah yang jelas terkait alur pelayanan dilobby masuk	3,7%
Akses dan penunjuk arah menuju RSJD Surakarta dapat diperbaiki kembali	1,2%

Perbaikan terkait dengan **Sarana & Prasarana : Lainnya**

Sarana & Prasarana	%
Dapat disediakan Wifi	2,4%
Ditambahkan fasilitas untuk terapi relaksasi dan hipnoteraphi	1,2%
Tempat bermain di poli anak kurang luas	1,2%
Perawatan Fasilitas ditingkatkan	1,2%
Gedung, sarana, prasarana dapat ditingkatkan kembali	1,2%
Fasilitas edukasi anak dapat ditingkatkan kembali	1,2%
Mesin parkir sering rusak dapat diperbaiki lebih baik lagi	1,2%
Fasilitas minimarket lengkap di area RS	1,2%
Fasilitas keterampilan rekreatif dapat	1,2%
Fasilitas MRI dapat disediakan oleh RSJD Surakarta	1,2%
Ketersediaan isi handsanitizer dapat diperhatikan kembali	1,2%
Alat-alat penunjang di lab dapat ditingkatkan kembali	1,2%
Kebersihan dinding dari coret-coretan	1,2%
Adanya sarana untuk penyandang disabilitas	1,2%
Prasarana ruangan khusus psikologi dapat ditingkatkan kembali	1,2%
Terdapat kanopi di ruang parkir untuk menutupi kendaraan	1,2%
Tempat bermain anak	1,2%

Perbaikan terkait dengan **Sarana & Prasarana : Sarana Informasi**

Sarana Informasi	%
Sosialisasi jika terdapat fasilitas atau alat terbaru di RSJD	1,2%
Peningkatan komunikasi kepada masyarakat terkait RSJD	1,2%
Informasi di web dapat diperbaiki kembali	1,2%

Perbaikan terkait dengan **Pelayanan : Akses pelayanan**

Akses pelayanan	%
Akses jalan dapat dipermudah	1,2%
Jarak antar poli dapat dibuat satu atap agar lebih dekat	1,2%
Sekarang gedung pendaftaran dengan instalasi psikologi jalannya jauh tidak ada jalan tembus padahal dulu dekat	1,2%
Gedung pendaftaran dengan layanan elektromedik berjauhan	1,2%
Pasien dapat diberi akses jalan-jalan di area ruang rawat inap	1,2%
Pelayanan dapat diintegrasikan	1,2%

Perbaikan terkait dengan **Pelaksana Tugas Pelayanan**

Pelaksana Tugas Pelayanan	%
Lebih pasti dalam mengatur waktu pembagian jaga bagi mahasiswa	2,4%
Dokter IGD kurang ramah	1,2%
Dapat memilih dokter	1,2%
Pengetahuan dokter dan perawat terkait RS dapat ditingkatkan kembali	1,2%
Meningkatkan kualitas keilmuan dan keahlian agar lebih terampil lagi	1,2%
Jumlah petugas perlu ditambah	1,2%
Terdapat dokter di igd yang agak galak, mohon diperlembut lagi berbicara ke keluarga pasien yang kurang paham ketika dijelaskan	1,2%
Operator telpon lama untuk dapat melayani	1,2%
Dokter dapat lebih terbuka kepada keluarga pasien tentang penyakit yang di derita pasien	1,2%
Kesigapan dokter dapat ditingkatkan kembali	1,2%
Intonasi suara perawat dapat lebih lembut lagi dalam menangani pasien	1,2%
Terbatasnya jumlah dokter	1,2%
Keramahan kepada pasien dan waktu pelayanan ditingkatkan kembali	1,2%
MOU terhadap para relawan	1,2%
Intensitas komunikasi dokter dengan keluarga pasien dapat ditingkatkan	1,2%
Peningkatan pengetahuan mahasiswa diklat terhadap RSJD	1,2%

Perbaikan terkait dengan **Biaya**

Biaya	%
Biaya pendaftaran dapat di permurah	1,2%

Perbaikan terkait dengan **Saluran Pengaduan**

Saluran Pengaduan	%
Saluran pengaduan,saran & perbaikan layanan harus bisa via sosmed	1,2%

Perbaikan terkait dengan **Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan	%
Jadwal terapi dapat lebih fleksibel dengan jadwal pasien	1,2%
Waktu pelayanan dapat ditingkatkan kembali	1,2%
Jam layanan loket kasir candrakirana dapat buka sesuai jam layanan	1,2%
Informasi pelayanan dipintu psikolog dapat di update setiap harinya	1,2%
Informasi pelayanan agar dapat informatif lagi	1,2%
Waktu pengambilan obat dapat ditingkatkan kembali	1,2%

Perbaikan terkait dengan **Proses Pelayanan**

Proses Pelayanan	%
Pelayanan dapat lebih dipercepat	24%
Antrian farmasi dapat ditambah loket nya	24%
Prosedur masuk RS dapat lebih dipermudah dan sederhana	1,2%
Pelayanan dipoli anak dapat dipercepat	1,2%
Informasi pasien penunggak iuran bpjs kesehatan mandiri	1,2%
Pelayanan difarmasi dapat dipercepat	1,2%
Loket antrian diperbanyak	1,2%
Lokasi loket pembayaran dapat dibuat lebih dekat	1,2%
Pelayanan di UGD dapat ditingkatkan kembali	1,2%
Terdapat pendampingan pasien saat rawat jalan	1,2%
Loket farmasi dapat ditambah	1,2%
Ketuntasan penanganan pasien dapat ditingkatkan kembali	1,2%
Rasa makanan untuk pasien dapat ditingkatkan	1,2%
Penjelasan terkait BPJS Kesehatan dapat ditingkatkan kembali	1,2%

Perbaikan terkait dengan **Lainnya**

Jenis pelayanan	%
Jenis psikotes yang diajukan sesuai kebutuhan konsumen	1,2%
Realisasi program pajem belum terlaksana	1,2%
Terdapat pendaftaran online untuk psikotes	1,2%



Daftar isi

Latarbelakang Penelitian

Tujuan Penelitian

Metodologi Penelitian

Hasil Survei IKM

Kesimpulan & Saran

Indeks Kepuasan Masyarakat RSJD Surakarta tahun 2021 mencapai 81,0 dan jika dibandingkan dengan tahun 2020 yang mencapai 80,5 terjadi peningkatan sebesar 0,5 poin. Hal ini menunjukkan perbaikan-perbaikan yang dilakukan oleh RSJD sudah dilakukan dengan cukup baik sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan yang positif dari masyarakat.

Melihat dari sisi dimensi pengukuran, Nilai **Kemudahan Persyaratan 83,78** merupakan dimensi pengukuran yang memiliki nilai paling tinggi dibandingkan dengan dimensi pengukuran lain. Nilai tersebut menunjukkan bahwa saat ini persyaratan untuk mendapatkan pelayanan di RSJD Surakarta mudah. Sementara itu **Jangka Waktu Pelayanan 78,32** merupakan dimensi yang memiliki nilai paling rendah dibandingkan dimensi pengukuran lainnya dan masih <80. Nilai tersebut menunjukkan bahwa saat ini waktu pelayanan yang diberikan oleh RSJD Surakarta perlu ditingkatkan kembali. Sementara itu **Sarana dan Prasarana 78,94** merupakan nilai terendah kedua yang perlu dilakukan perbaikan kembali

Melihat dari sisi bobot pengaruh terhadap tingkat kepuasan secara keseluruhan, Terdapat 3 dimensi pengukuran yang memiliki bobot cukup signifikan diantaranya yaitu **Sarana dan Prasarana 18,8** disusul **Sikap dan Perilaku Pelaksana 16,9** dan **Jangka Waktu Pelayanan 14,2**.

Melihat dari sisi indeks instalasi, **Instalasi Rawat Jalan 83,9** merupakan instalasi yang memiliki nilai paling tinggi dibandingkan dengan instalasi lainnya. Sementara **Instalasi Rehab Medik 78,6** merupakan instalasi yang memiliki nilai paling rendah dibandingkan dengan instalasi lainnya.

Rekomendasi

Secara keseluruhan performa dari RSJD Surakarta dapat dikatakan sudah baik namun RSJD Surakarta masih perlu melakukan perbaikan. Perbaikan yang bisa dilakukan secara internal RSJD Surakarta adalah sebagai berikut:

Perbaikan dari sisi sarana dan prasarana dapat dimulai dari perbaikan fasilitas toilet diantaranya adalah sebagai berikut:

Sarana & Prasarana: Toilet	%
Kebersihan toilet ditingkatkan kebersihannya	4,9%
Toilet tidak ditemukan di setiap sisi rumah sakit, perlu ditambahkan	3,7%
Penambahan fasilitas toilet	1,2%
Fasilitas waterheater di kamar mandi	1,2%
Untuk disediakan alat mandi bagi pasien dari orang terlantar	1,2%
Penyamaan fasilitas bangsal setiap bangsal dikasih sabun mandi	1,2%

Selain itu sarana & prasarana fasilitas informasi perlu diperbaiki untuk menunjang kemudahan masyarakat mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dipahami

Sarana & Prasarana: Fasilitas Informasi	%
Disediakan denah yang jelas terkait alur pelayanan di lobby masuk	3,7%
Akses dan penunjuk arah menuju RSJD Surakarta dapat diperbaiki kembali	1,2%

Rekomendasi

Akses pelayanan untuk mendapatkan pelayanan di RSJD Surakarta merupakan hal penting dimana masyarakat dapat lebih mudah menjangkau mendapatkan layanan di RSJD Surakarta

Akses pelayanan	%
Akses jalan dapat dipermudah	1,2%
Jarak antar poli dapat dibuat satu atap agar lebih dekat	1,2%
Sekarang gedung pendaftaran dengan instalasi psikologi jalannya jauh tidak ada jalan tembus padahal dulu dekat	1,2%
Gedung pendaftaran dengan layanan elektromedik berjauhan	1,2%
Pasien dapat diberi akses jalan-jalan di area ruang rawat inap	1,2%
Pelayanan dapat diintegrasikan	1,2%

Rekomendasi

Proses pelayanan merupakan hal terpenting dimana dapat mempengaruhi dari tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan sehingga perlu dilakukan perbaikan, perbaikan yang dapat dilakukan sebagai berikut:

Proses Pelayanan	%
Pelayanan dapat lebih dipercepat	2,4%
Antrian farmasi dapat ditambah loket nya	2,4%
Prosedur masuk RS dapat lebih dipermudah dan sederhana	1,2%
Pelayanan dipoli anak dapat dipercepat	1,2%
Informasi pasien penunggak iuran bpjs kesehatan mandiri	1,2%
Pelayanan difarmasi dapat dipercepat	1,2%
Loket antrian diperbanyak	1,2%
Lokasi loket pembayaran dapat dibuat lebih dekat	1,2%
Pelayanan di UGD dapat ditingkatkan kembali	1,2%
Terdapat pendampingan pasien saat rawat jalan	1,2%
Loket farmasi dapat ditambah	1,2%
Ketuntasan penanganan pasien dapat ditingkatkan kembali	1,2%
Rasa makanan untuk pasien dapat ditingkatkan	1,2%
Penjelasan terkait BPJS Kesehatan dapat ditingkatkan kembali	1,2%

Rekomendasi

Perbaikan dari sisi pelaksana pelayanan perlu diperbaiki, perbaikan yang dapat dilakukan berdasarkan masukan-masukan yang diberikan oleh masyarakat diantaranya adalah sebagai berikut:

Pelaksana Tugas Pelayanan	%
Lebih pasti dalam mengatur waktu pembagian jaga bagi mahasiswa	2,4%
Dokter IGD kurang ramah	1,2%
Dapat memilih dokter	1,2%
Pengetahuan dokter dan perawat terkait RS dapat ditingkatkan kembali	1,2%
Meningkatkan kualitas keilmuan dan keahlian agar lebih terampil lagi	1,2%
Jumlah petugas perlu ditambah	1,2%
Terdapat dokter di igd yang agak galak, mohon diperlembut lagi berbicara ke keluarga pasien yang kurang paham ketika dijelaskan	1,2%
Operator telpon lama untuk dapat melayani	1,2%
Dokter dapat lebih terbuka kepada keluarga pasien tentang penyakit yang di derita pasien	1,2%
Kesigapan dokter dapat ditingkatkan kembali	1,2%
Intonasi suara perawat dapat lebih lembut lagi dalam menangani pasien	1,2%
Terbatasnya jumlah dokter	1,2%
Keramahan kepada pasien dan waktu pelayanan ditingkatkan kembali	1,2%
MOU terhadap para relawan	1,2%
Intensitas komunikasi dokter dengan keluarga pasien dapat ditingkatkan	1,2%
Peningkatan pengetahuan mahasiswa diklat terhadap RSJD	1,2%

Thank You



www.swatama-research.com



Contact

08112346888
081111113984



Our Representative Office

JAKARTA OFFICE
The Manhattan Square Building, Mid
Tower Lt. 12
Jl. TB Simatupang Kav. 1 Jakarta 12560

BANDUNG OFFICE
Jl. Terusan Kalijati 1 No. 4 Bandung



info@swatama.com