

# **SURVEY KEPUASAN PELANGGAN**

**RSJD Dr. RM. Soedjarwadi  
PROVINSI JAWA TENGAH di KLATEN**

**2014**

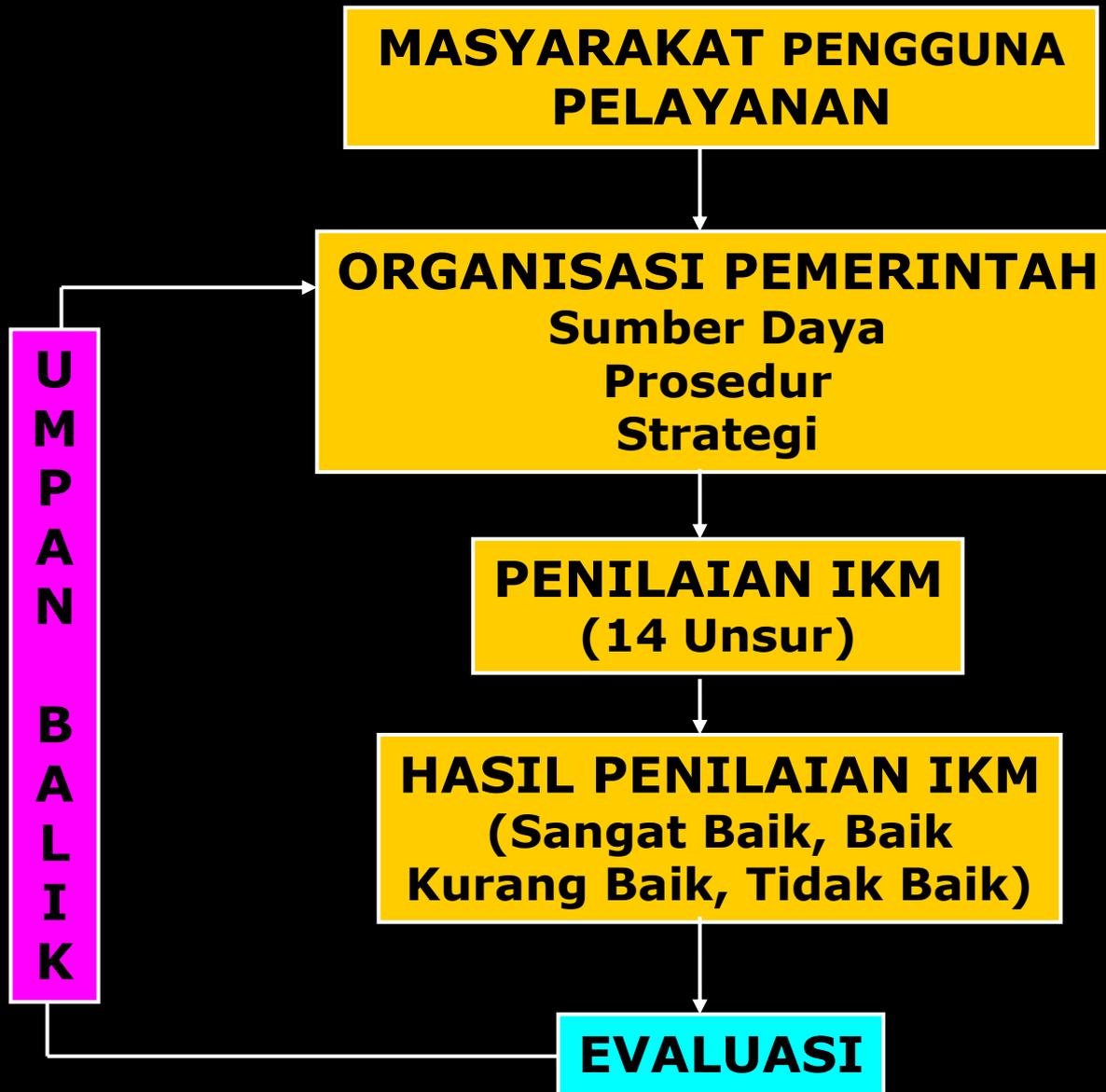
# **Latar Belakang**

**Keputusan  
MENPAN No. 25 Tahun 2004  
Tentang Pedoman Umum  
Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi  
Pemerintah**

# TUJUAN

1. Mengetahui Besarnya angka IKM Unit Pelayanan
2. Mengetahui Tingkat Kinerja Unit Layanan Masyarakat
3. Dasar Pembuat Kebijakan guna meningkatkan pelayanan pada unit-unit pelayanan RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Klaten

# KERANGKA PIKIR



**PENGUKURAN  
INDEKS KEPUASAN KONSUMEN  
( IKM )**

Keputusan MENPAN

No: Kep/25/M.PAN/2/2004

# 14 UNSUR PENILAIAN

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan Petugas Pelayanan
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
5. Tanggungjawab Petugas Pelayanan

6. Kemampuan Petugas Pelayanan
7. Kecepatan Pelayanan
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan
9. Kesopanan & Keramahan Petugas

10. Kewajaran Biaya Pelayanan
11. Kepastian Biaya Pelayanan
12. Kepastian Jadwal Pelayanan
13. Kenyamanan Lingkungan
14. Keamanan Pelayanan
15. Variasi / keragaman Makanan (Rawat Inap).
16. Komposisi Gizi
17. Ketersediaan Obat
18. Kebersihan Lingkungan

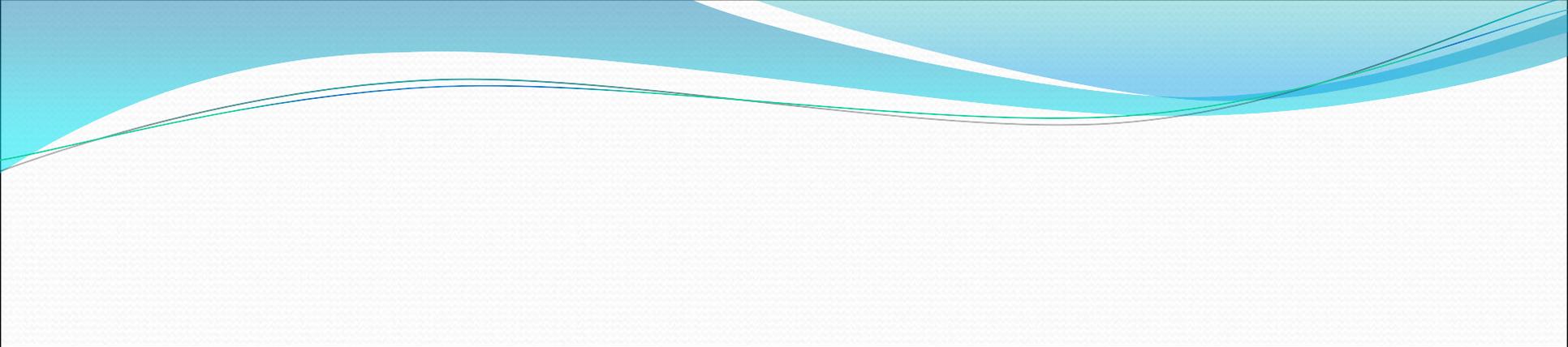
# DEFINISI UNSUR IKM

1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. **Kecepatan pelayanan**, target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

- 8. Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 9. Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10. Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 11. Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 12. Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13. Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 14. Keamanan pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.



# **MODEL ANALYSIS**



**Keputusan MENPAN**  
**No: Kep/25/M.PAN/2/2004**

# KATEGORISASI PELAYANAN

NO	SKOR	MUTU	KINERJA
<b>1</b>	<b>1,00 – 1,75</b>	<b>D</b>	<b>Tidak Baik</b>
<b>2</b>	<b>1,76 – 2,50</b>	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
<b>3</b>	<b>2,51 – 3,25</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>4</b>	<b>3,26 – 4,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

# NILAI INTERVAL KONVERSI

NO	SKOR	MUTU	KINERJA
<b>1</b>	<b>25 – 43,75</b>	<b>D</b>	<b>Tidak Baik</b>
<b>2</b>	<b>43,76 – 62,50</b>	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
<b>3</b>	<b>62,51 – 81,25</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>4</b>	<b>81,26 – 100</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

# Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 - 100	A	Sangat Baik

HASIL  
dan  
PEMBAHASAN

# Jumlah Responden

Unit Pelayanan	Frequency	Percent
Rawat Inap	140	51,9
Rawat Jalan / Poliklinik	76	37,9
Penunjang	22	11,0
Total	202	100,0

# Jumlah Responden

Unit Pelayanan	Frequency	Percent
<b>1. Rawat Inap</b>		
Edelweis_Pa	14	6,9
Edelweis_Pi	7	3,5
Flamboyan_III A	3	1,5
Flamboyan_IIIB	5	2,5
Geranium_III A	3	1,5
Geranium_IIIB	6	3,0
Heliconiaa_III A	2	1,0
Heliconiaa_IIIB	5	2,5
Dewandaru_VIP	2	1,0
Dewandaru_Utama	3	1,5
Dewandaru_KlasI	2	1,0
Dewandaru_KlasII	4	2,0
Dewandaru_III A	3	1,5
DewandaruIIIB	2	1,0
Camelia_I_VIP	5	2,5
Camelia_I_KlasI	6	3,0
Camelia_I_KlasII	4	2,0
Camelia_I_KLasIII A	3	1,5
Camelia_I_KlasIIIB	7	3,5
Camelia_II_KlasI	6	3,0
Camelia_II_Klas_II	8	4,0
Camelia_II_KlasIIIB	4	2,0
<b>Sub Jumlah</b>	<b>104</b>	<b>51,9</b>

# Jumlah Responden

<b>2. Rawat Jalan (Poliklinik)</b>		
I G D	6	3,0%
Jiwa	10	5,0%
Saraf_1	22	10,9%
Spesialis Anak	6	3,0%
Tumbuh Kembang Anak	6	3,0%
Umum	6	3,0%
Gigi	6	3,0%
Psikologi	4	2,0%
Dalam	6	3,0%
Nyeri	4	2,0%
<b>Sub Jumlah</b>	<b>76</b>	<b>37,9%</b>

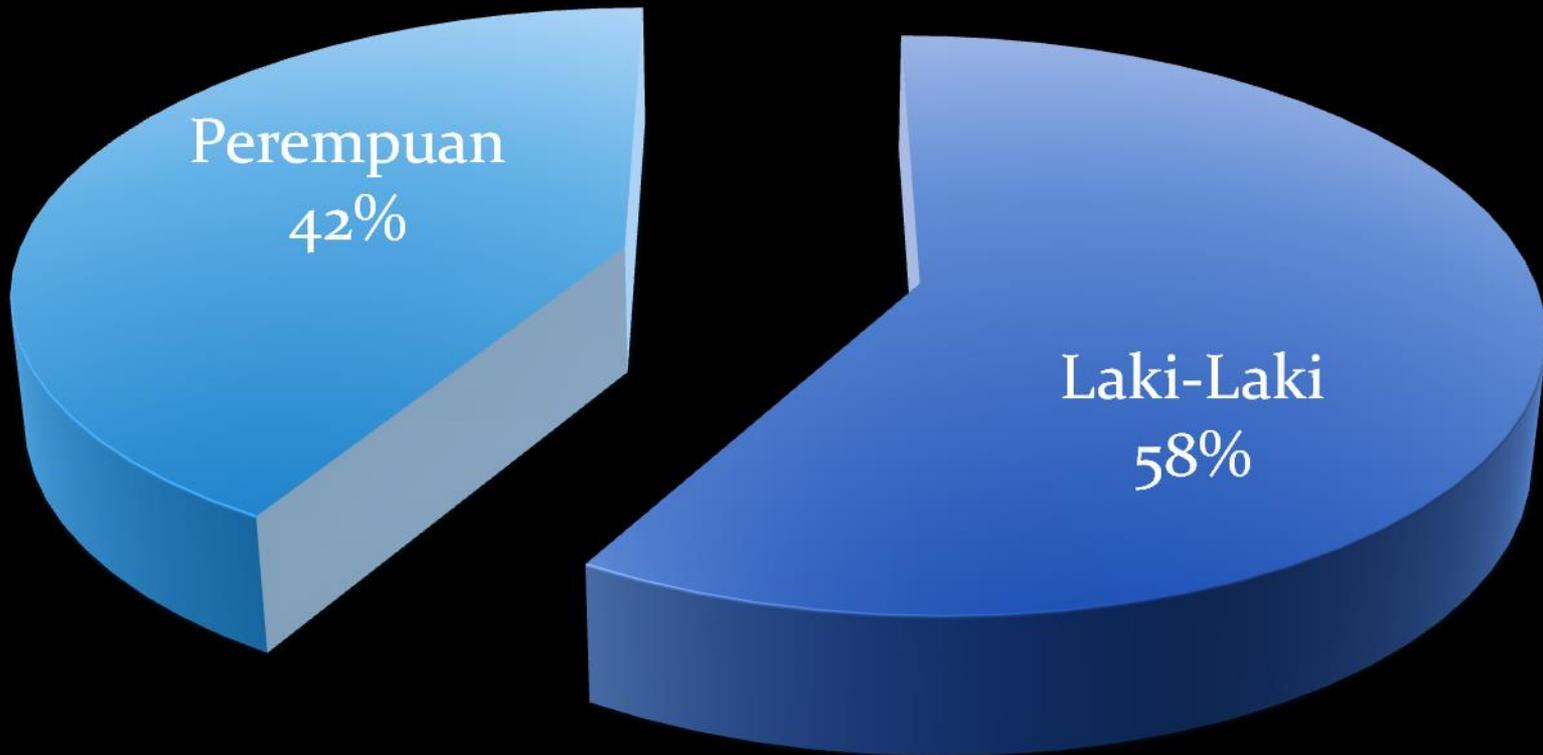
# Jumlah Responden

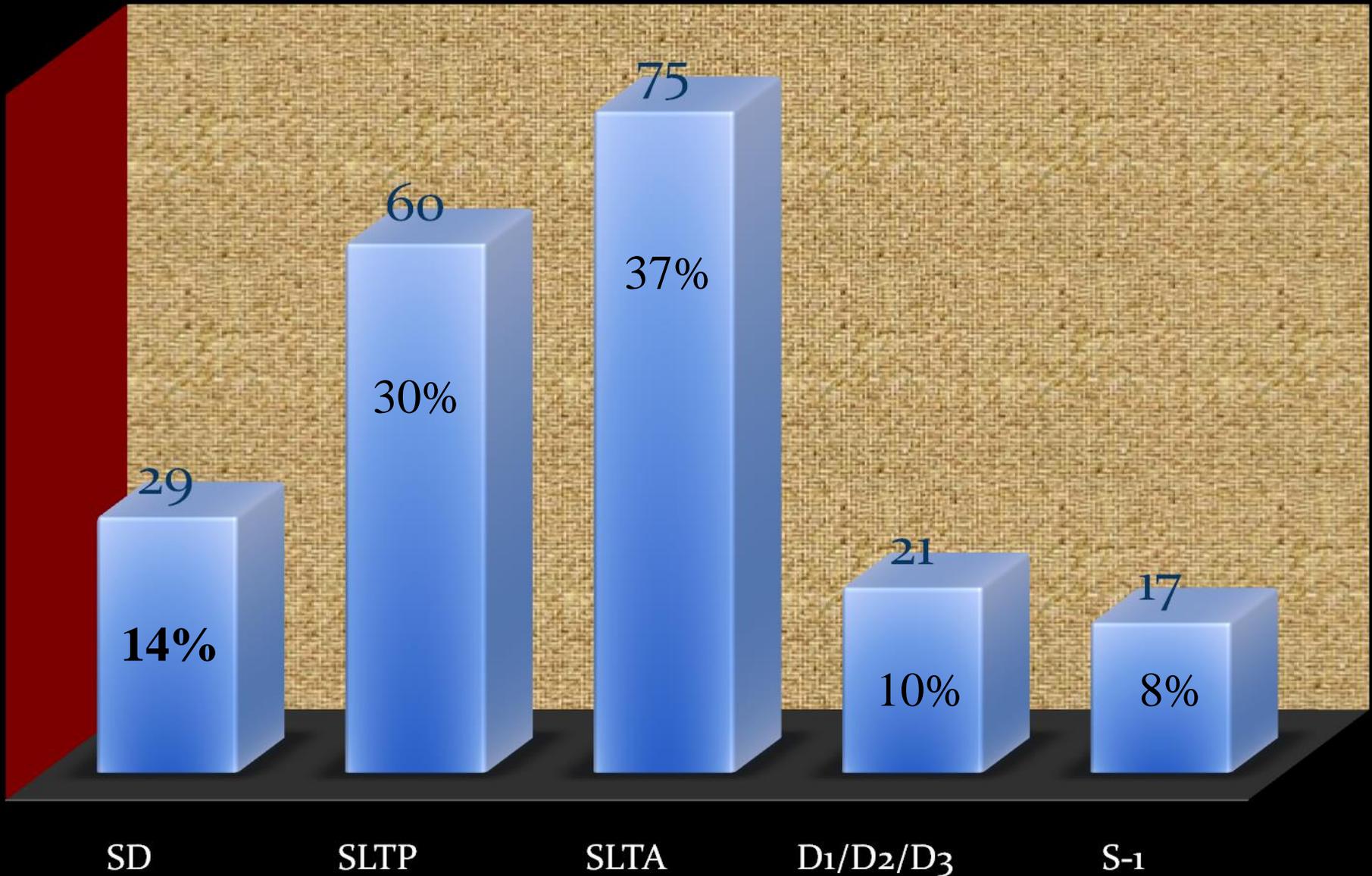
<b>3. Penunjang</b>		
Laboratorium	4	2,0%
Radiologi	4	2,0%
Elektrodiagnostik	5	2,5%
Rehabilitasi_Mental_Sosial	4	2,0%
Rehabilitasi_Medik(Fisioterapi)	5	2,5%
<b>Sub Jumlah</b>	<b>22</b>	<b>11,0%</b>

# Umur Responden

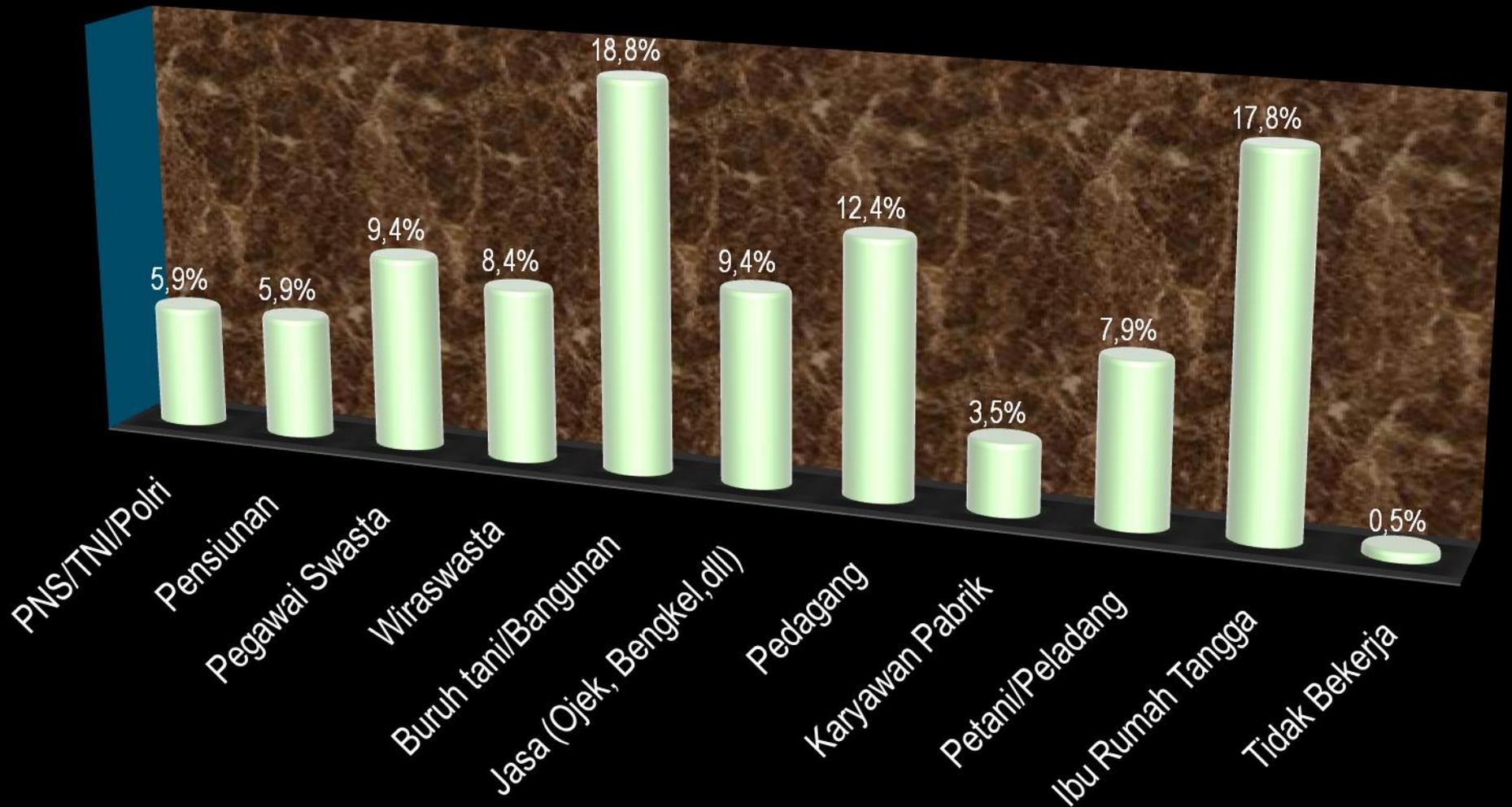
No.	Umur	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	<20 thn	2	1,0	1,0	1,0
2	20 - 24 thn	1	,5	,5	1,5
3	25 - 29 thn	15	7,4	7,4	8,9
4	30 - 34 thn	20	9,9	9,9	18,8
5	35 - 39 thn	25	12,4	12,4	31,2
6	40 - 44 thn	43	21,3	21,3	52,5
7	45 - 49 thn	23	11,4	11,4	63,9
8	50 - 54 thn	28	13,9	13,9	77,7
9	55 - 59 thn	19	9,4	9,4	87,1
10	60 - 64 thn	18	8,9	8,9	96,0
11	>64 thn	8	4,0	4,0	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

# Jenis Kelamin

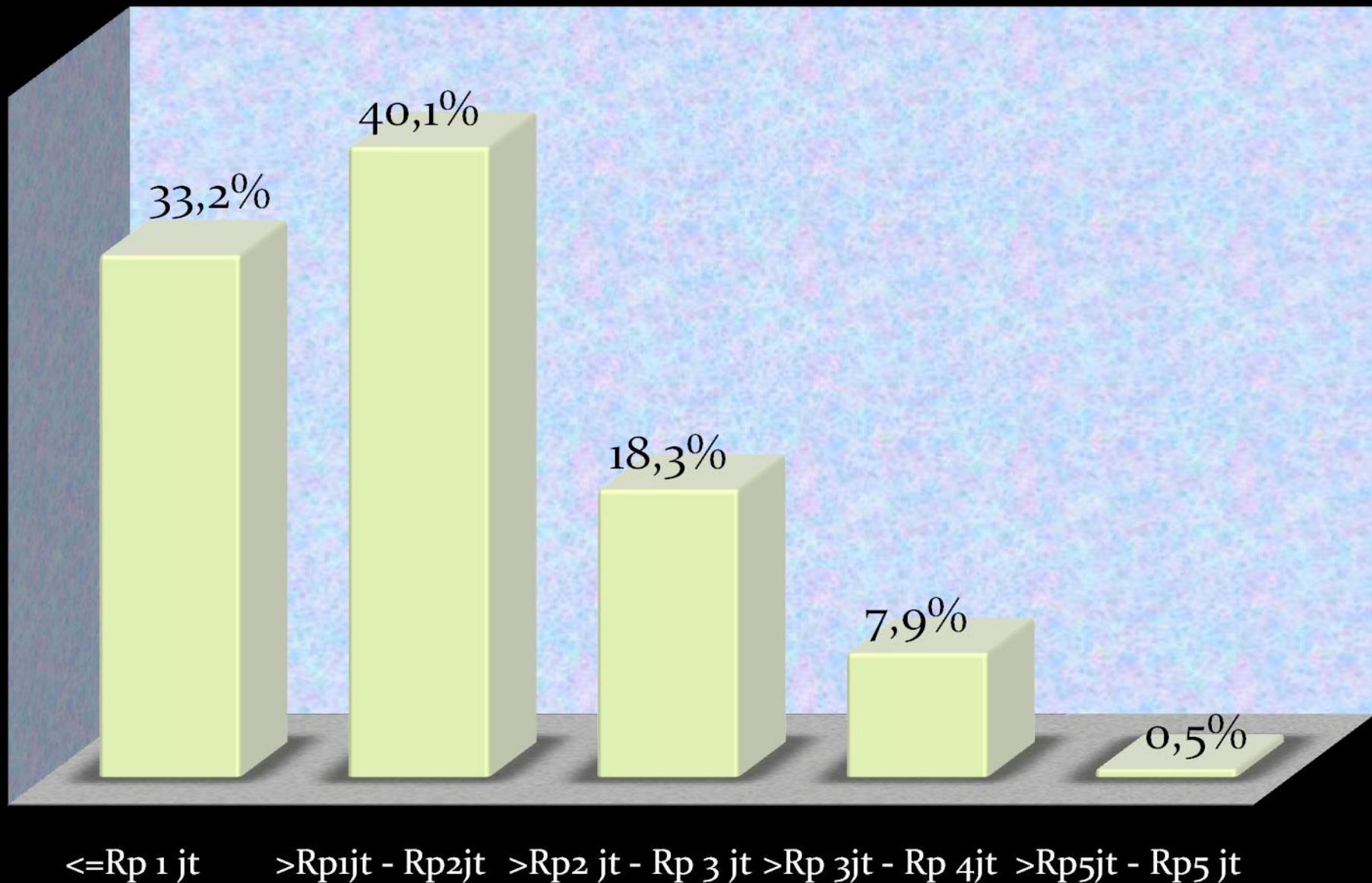




# PENDIDIKAN RESPONDEN



# PEKERJAAN RESPONDEN

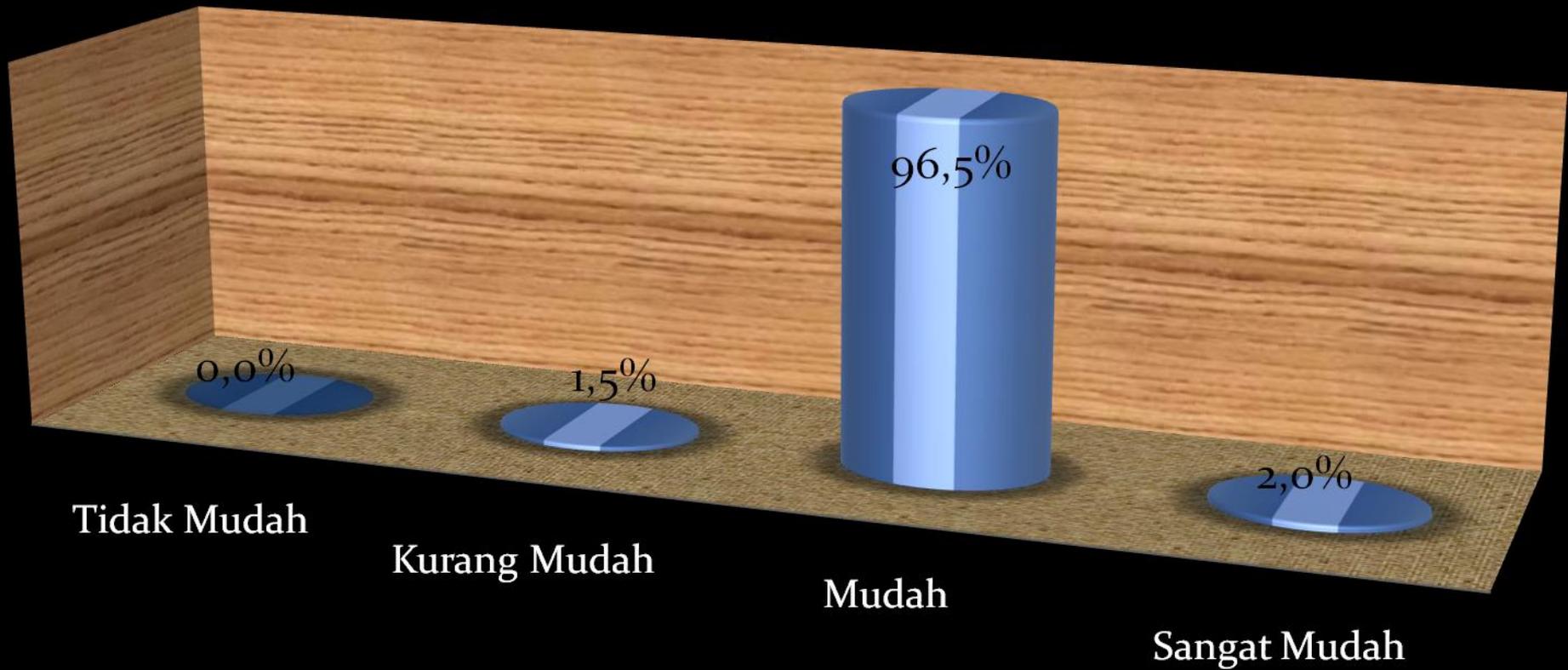


# Pendapatan RT / Bulan

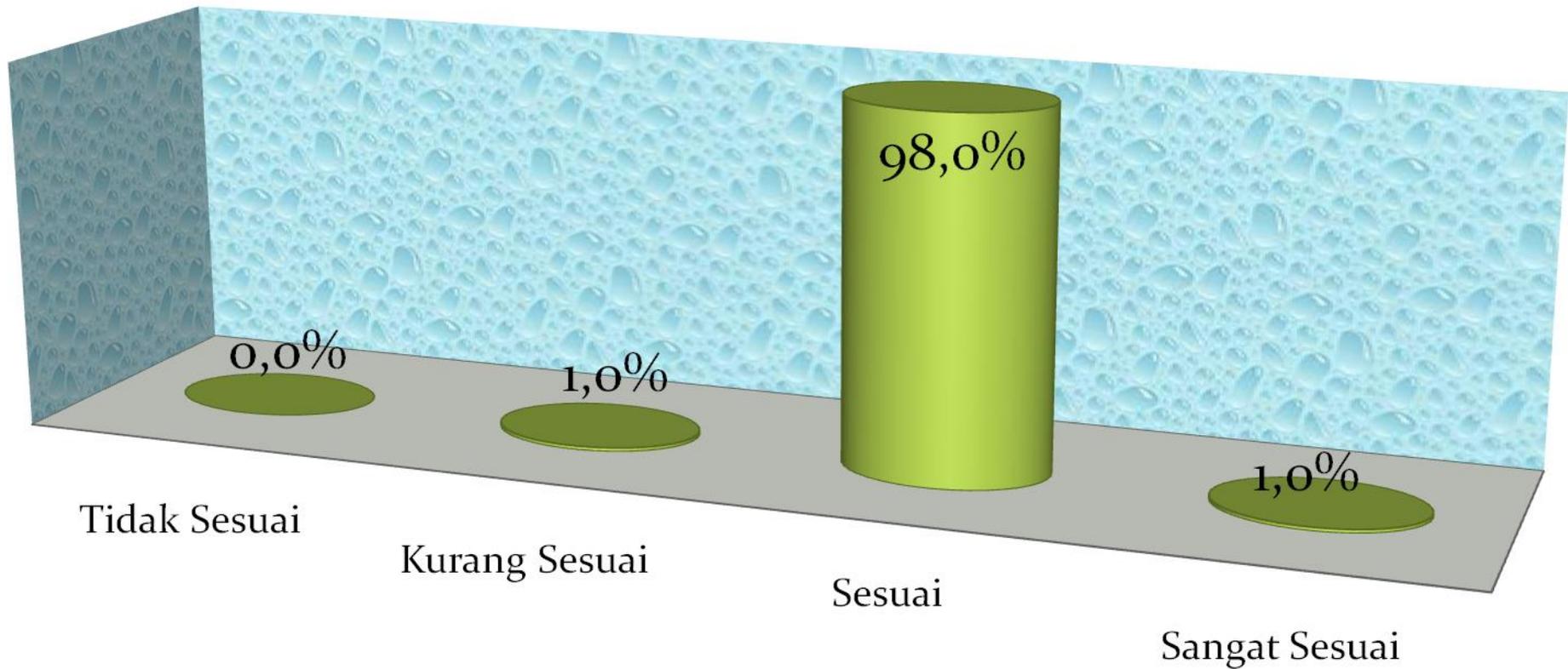


Penilaian Pelanggan atas unsur-unsur  
Pelayanan  
RSJD Dr. RM. Soedjarwadi

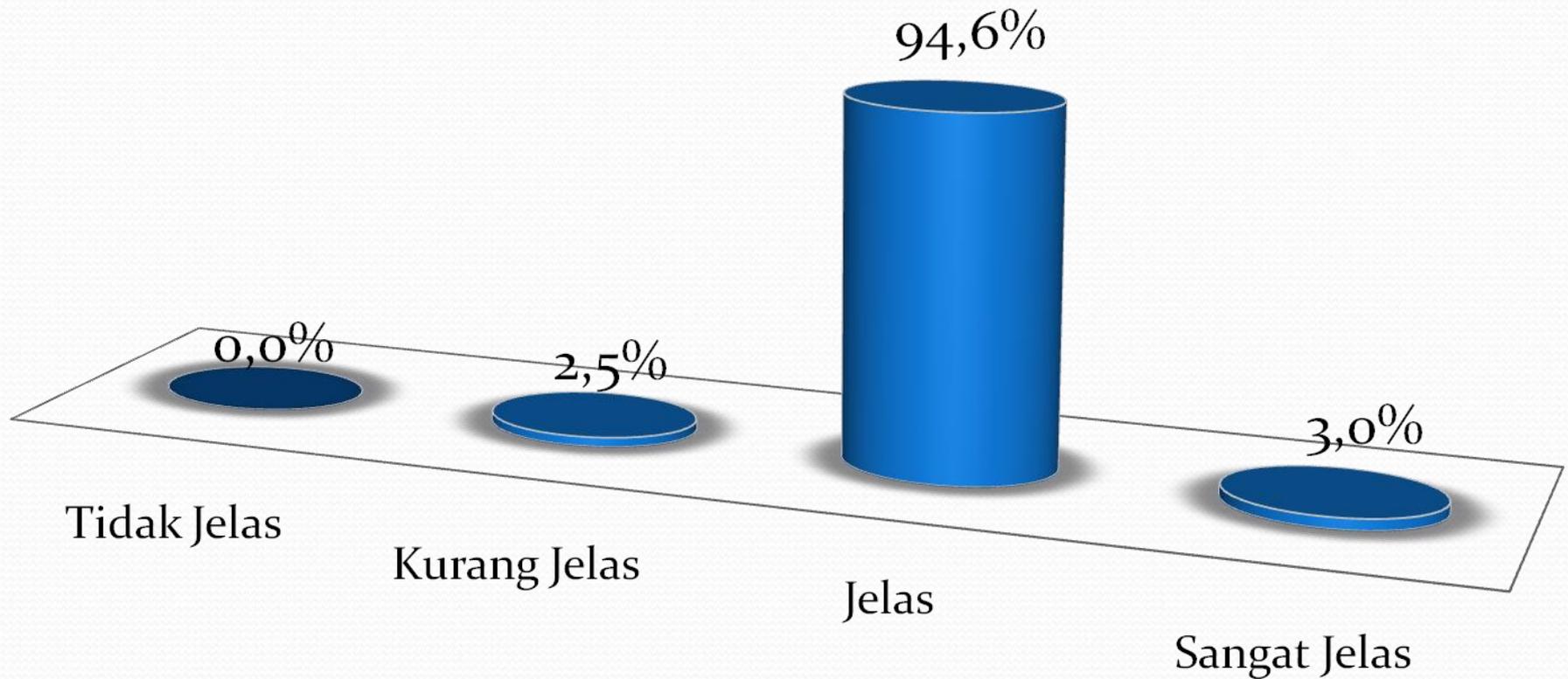
# Persepsi responden terhadap Kemudahan Prosedur



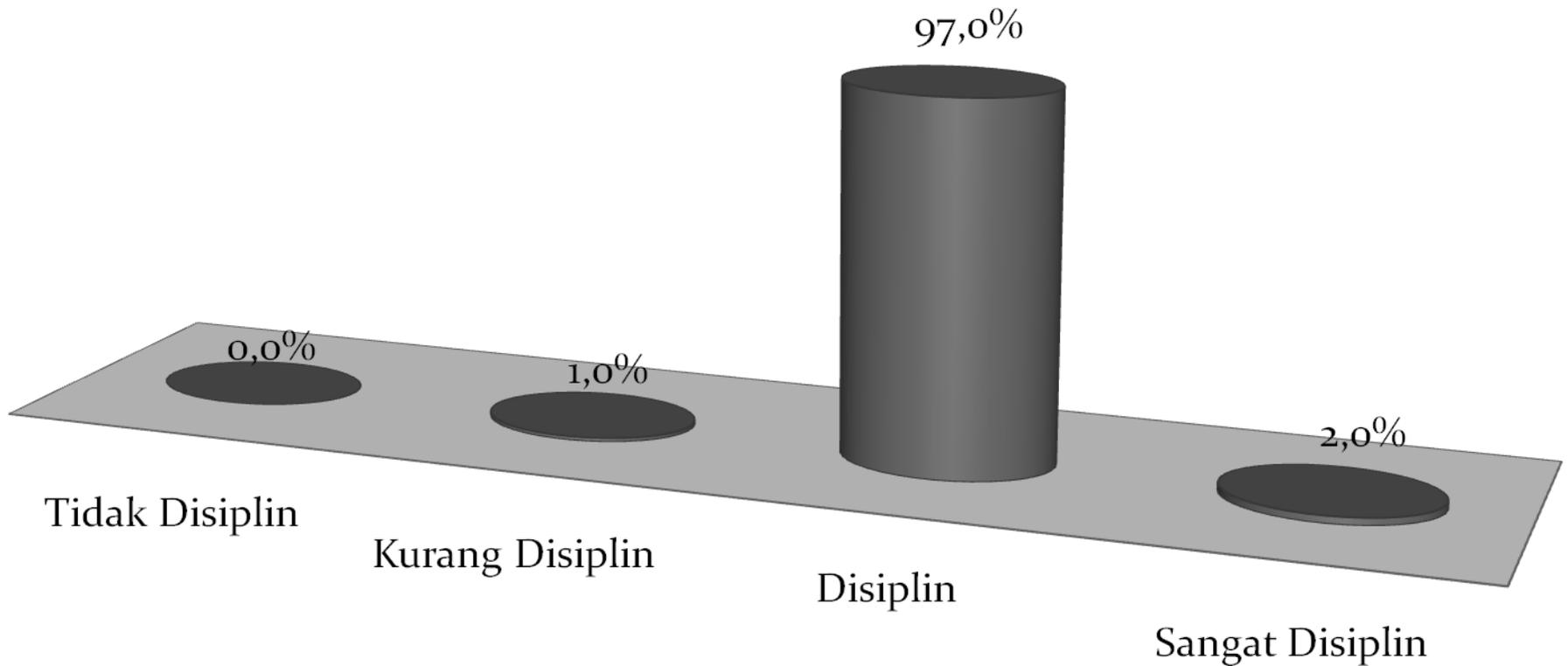
# Tanggapan responden atas Kesesuaian Persyaratan

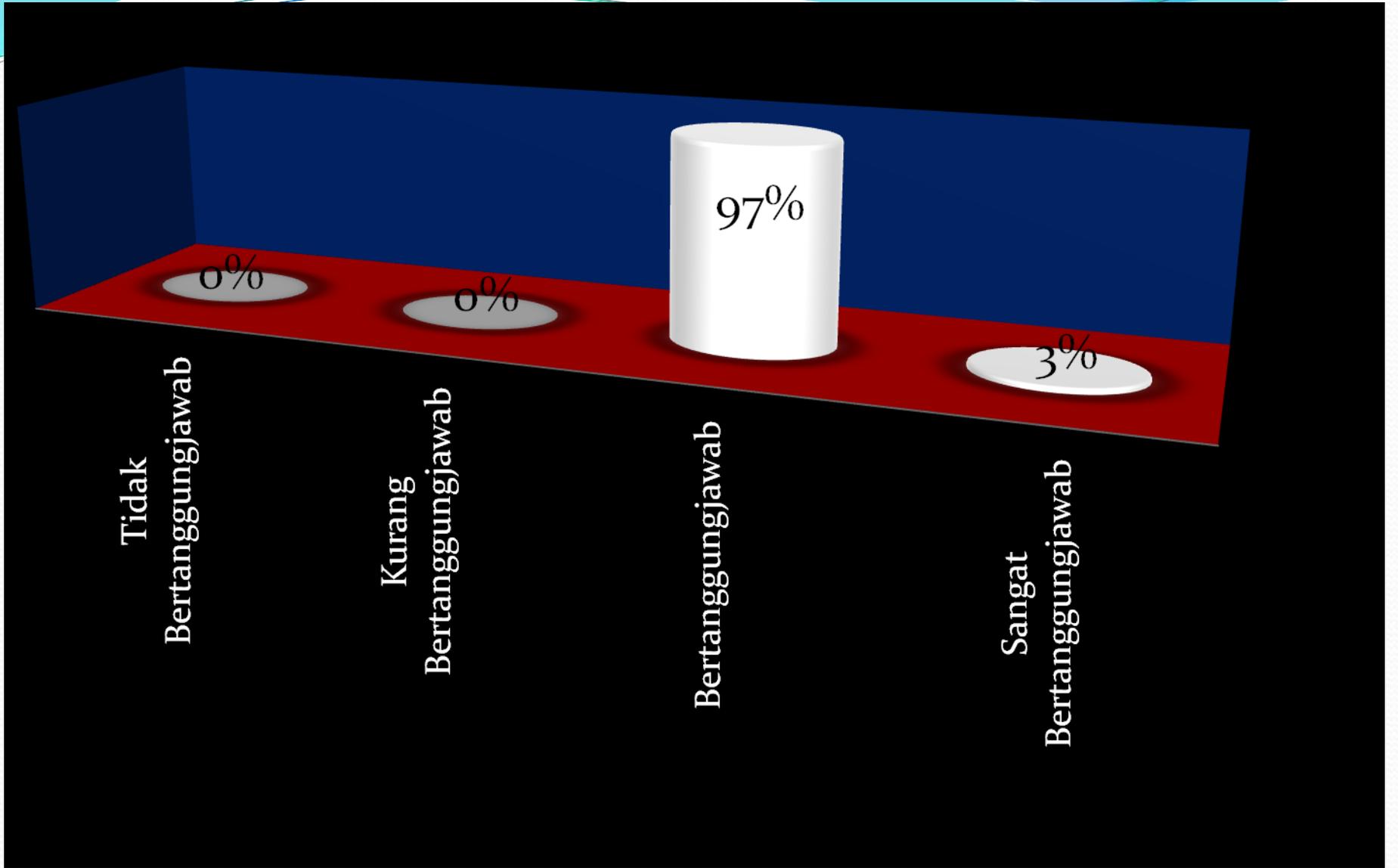


# Tanggapan responden atas Kejelasan dan Kepastian Petugas



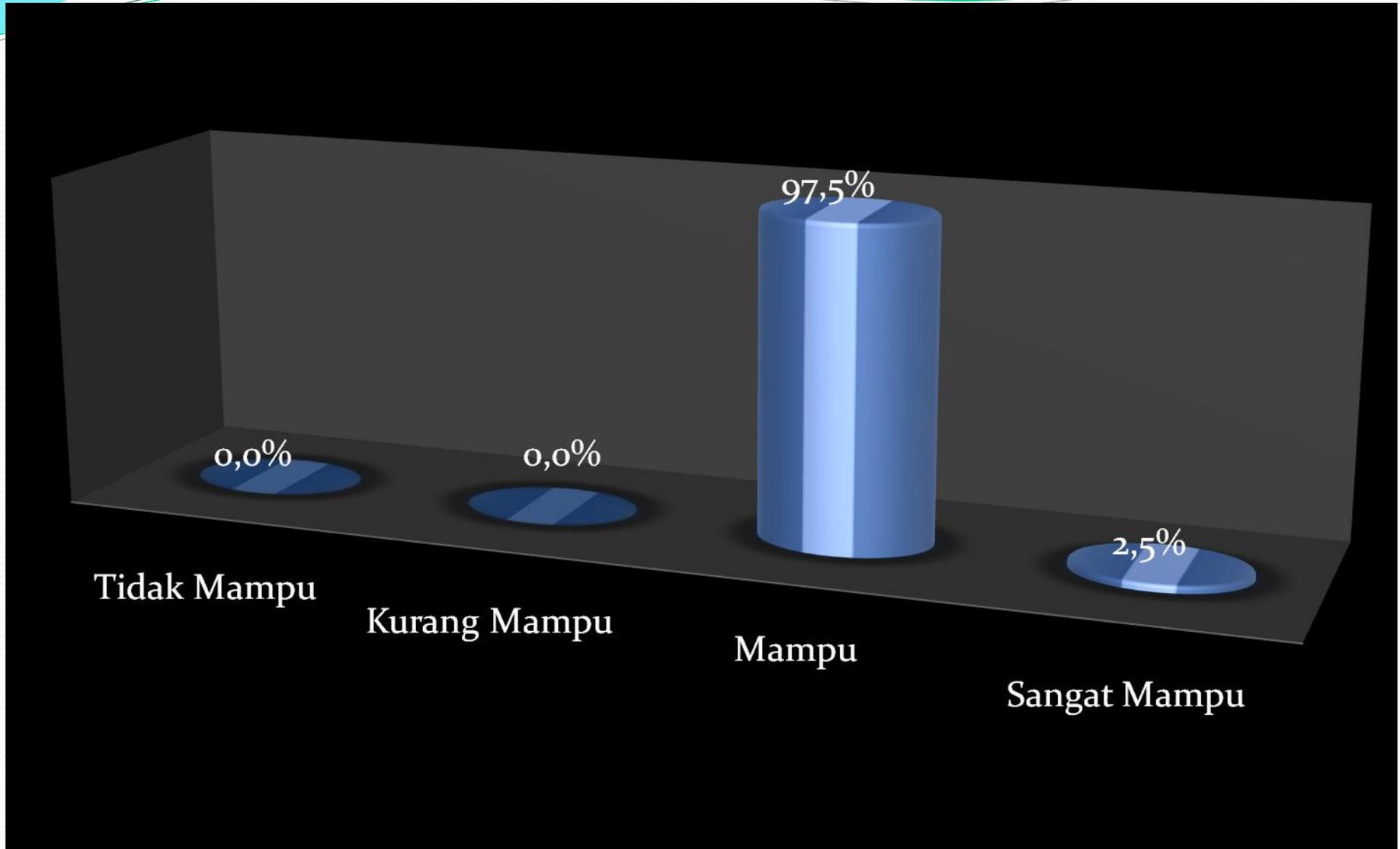
# Tanggapan responden atas Kedisiplinan Petugas

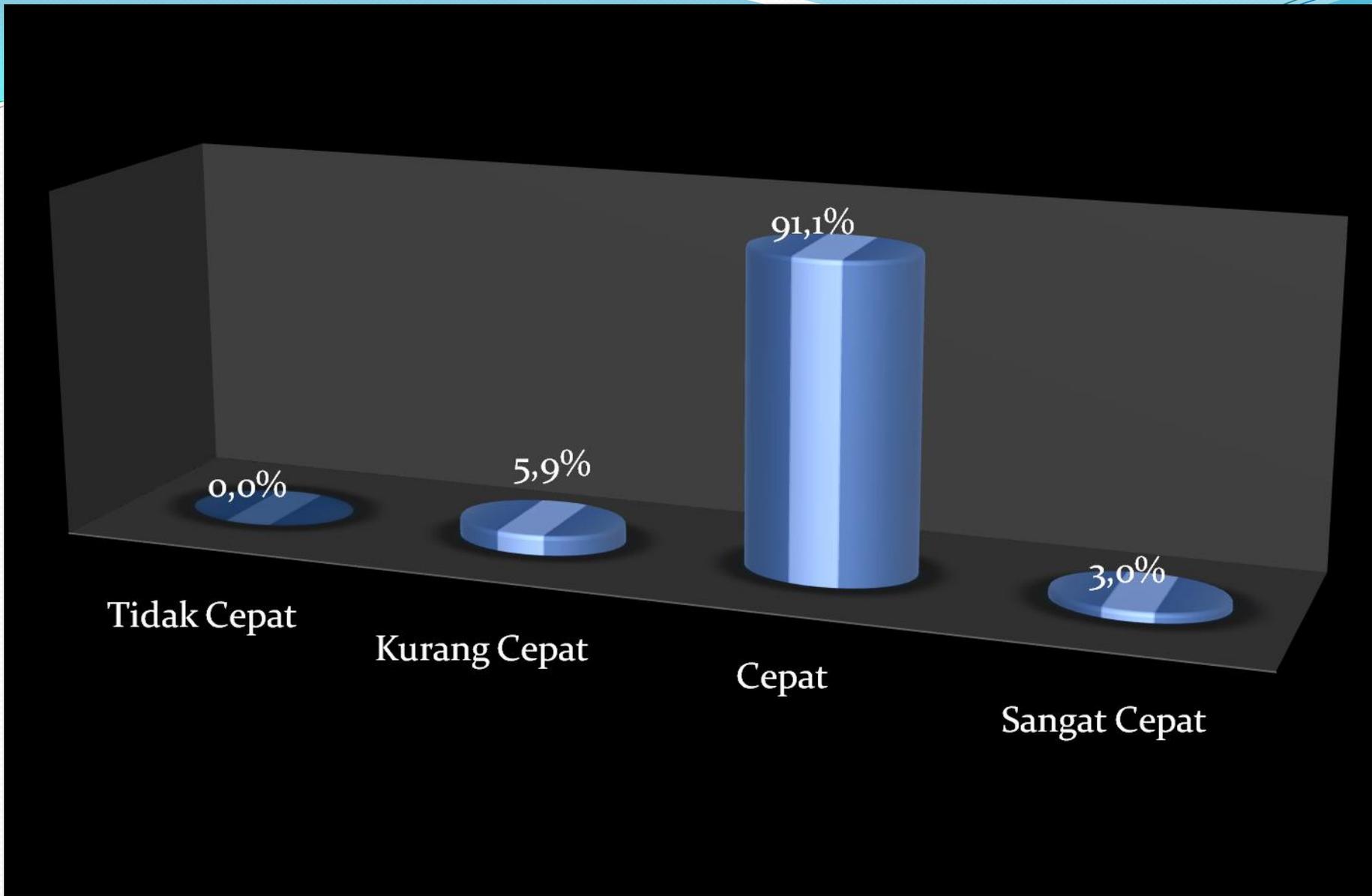




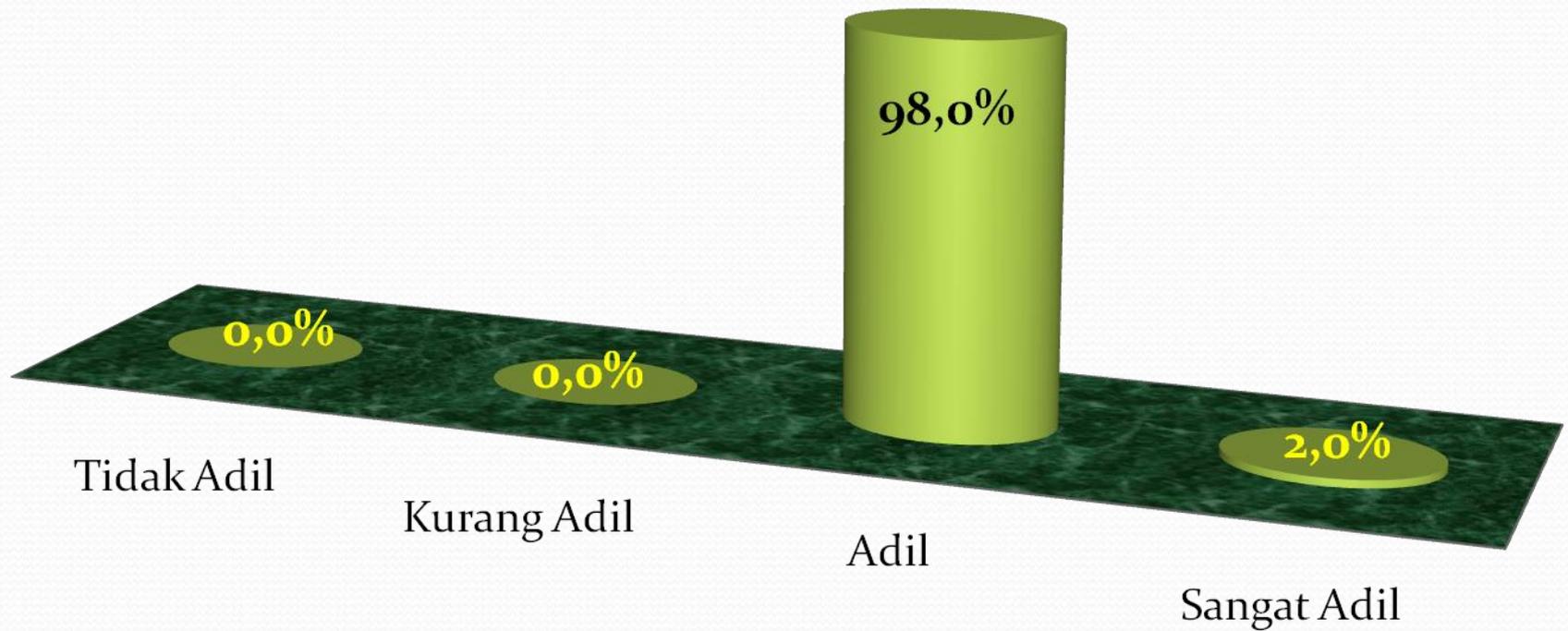
# Tanggapan atas Tanggungjawab Petugas

# Tanggapan atas Kemampuan Petugas





# Tanggapan atas Kecepatan Pelayanan



**Tanggapan atas Keadilan Mendapatkan Pelayanan**

95,5%

2,0%

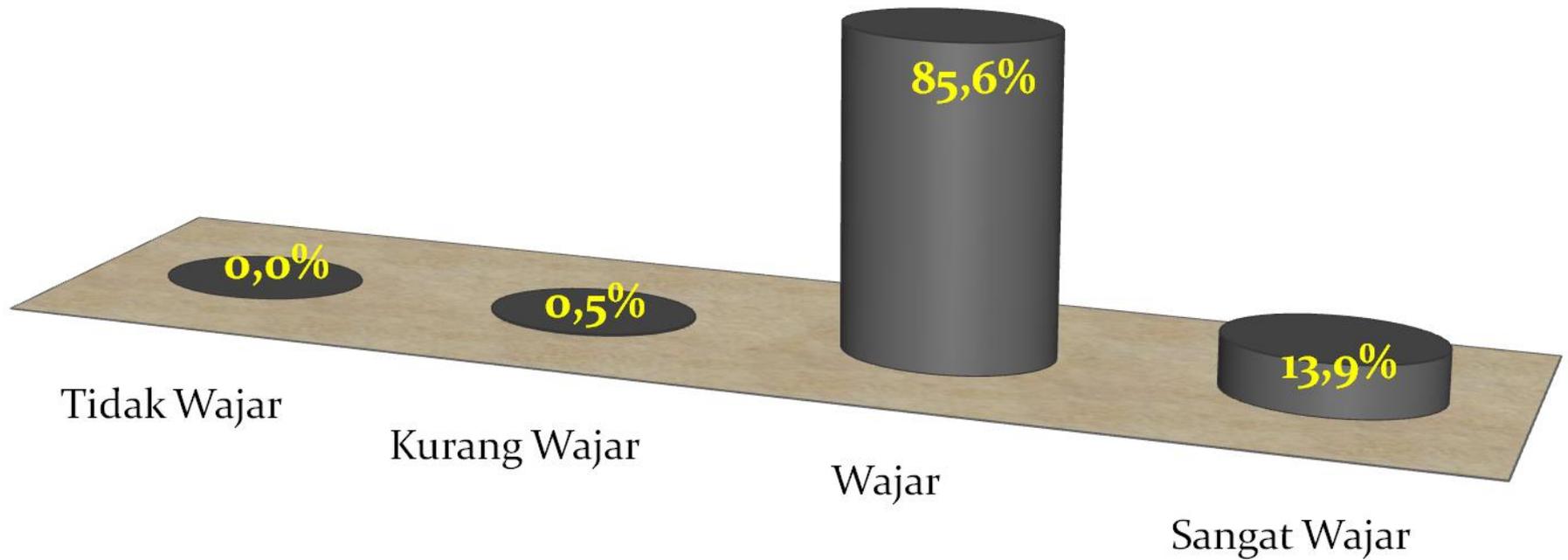
2,5%

Kurang Sopan dan Ramah

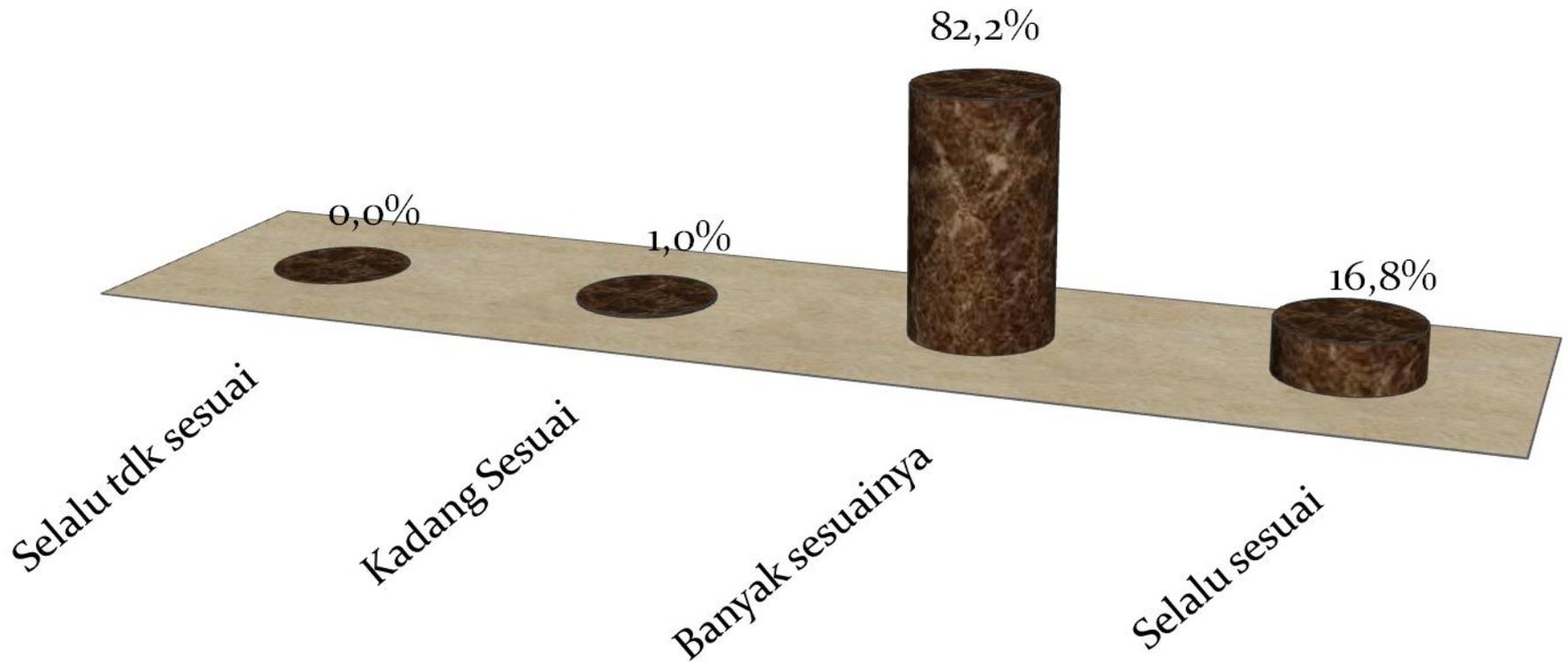
Sopan dan Ramah

Sangat Sopan dan Ramah

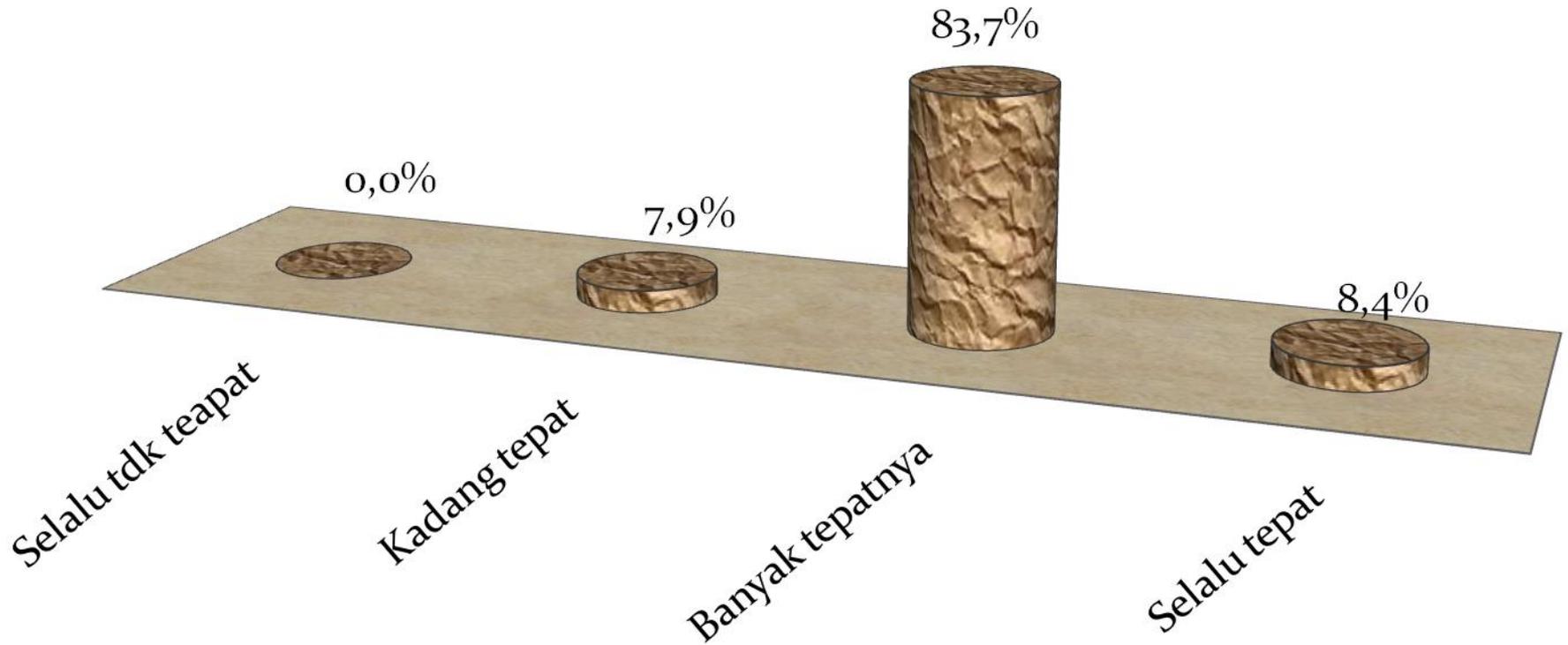
**Kesopanan dan Keramahan Petugas**



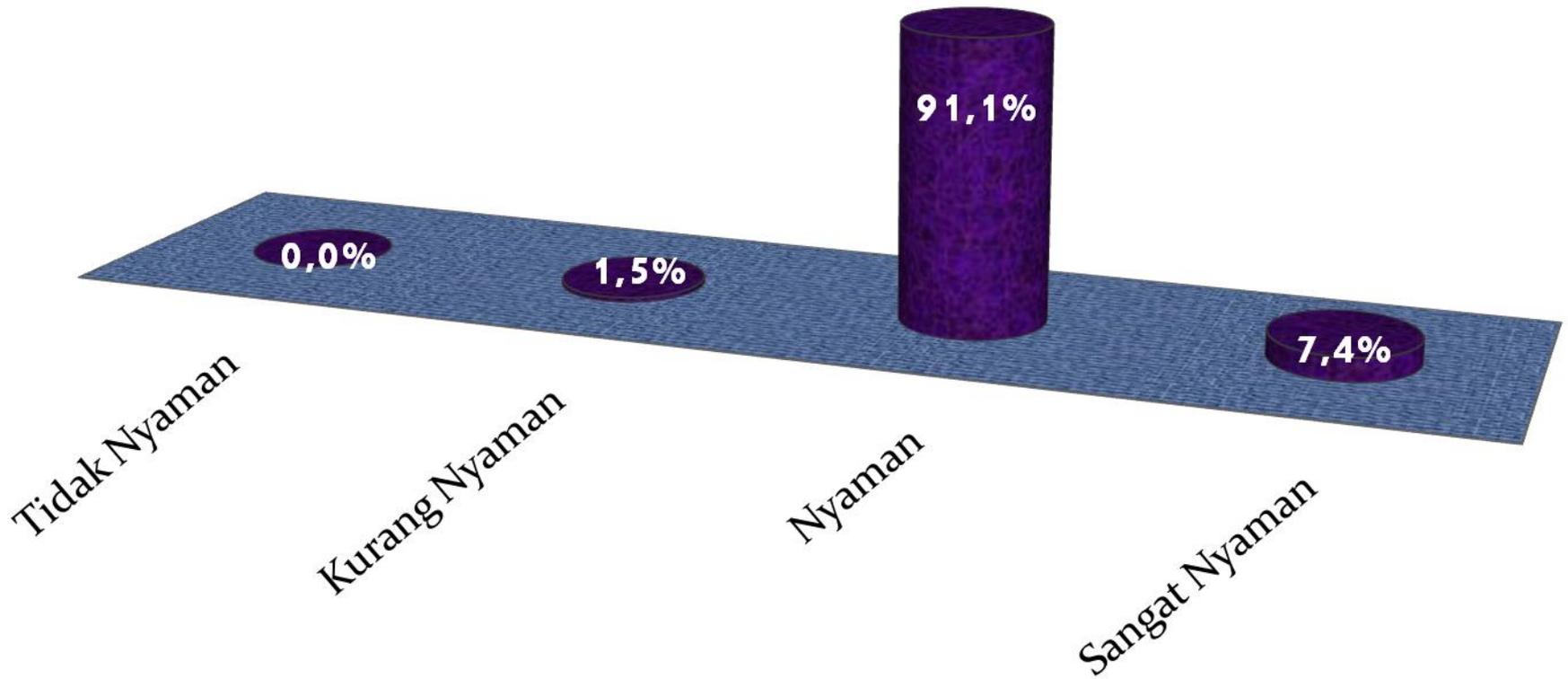
# Kewajaran Biaya Pelayanan



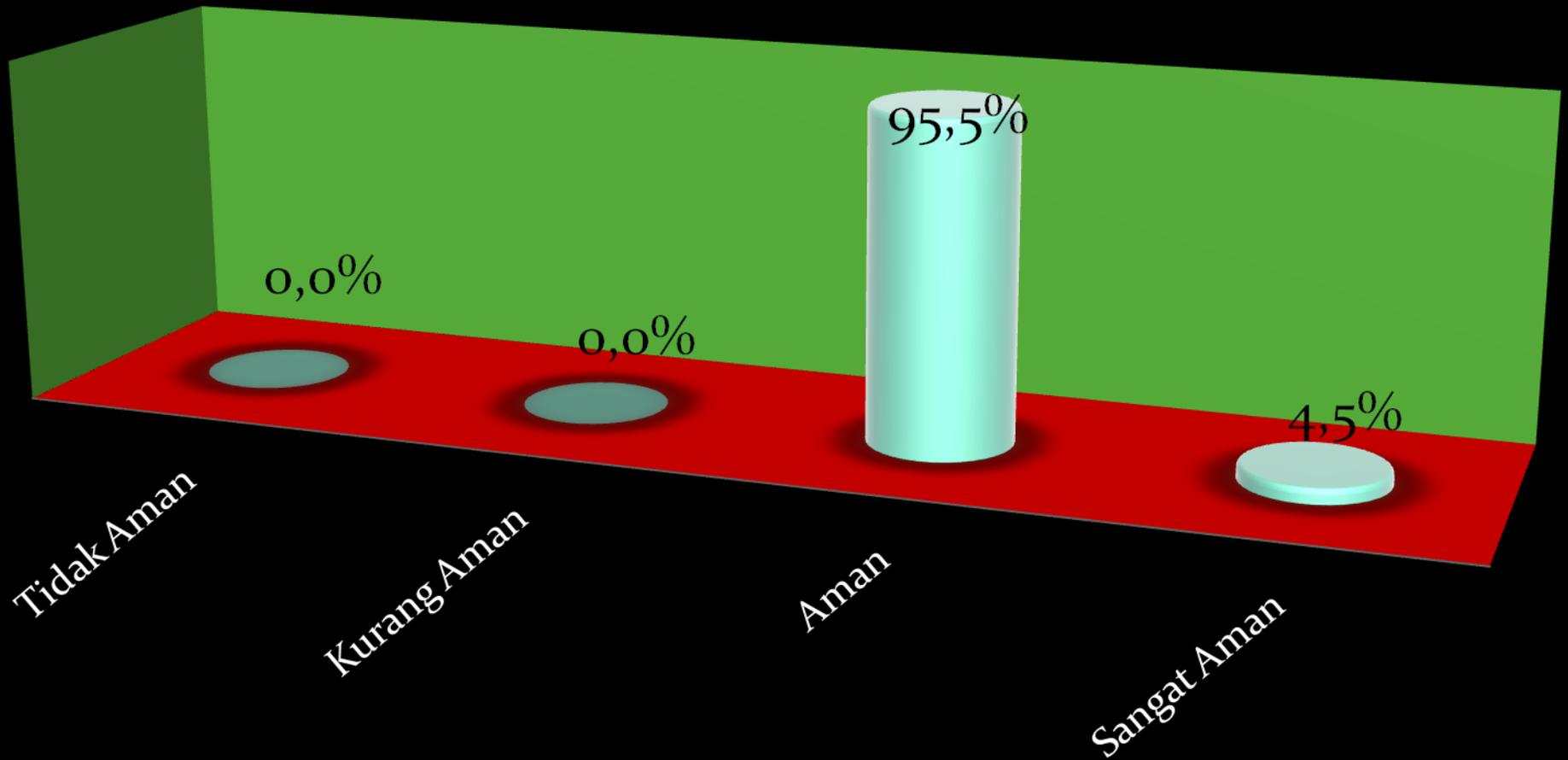
# Kesesuaian Biaya Pelayanan



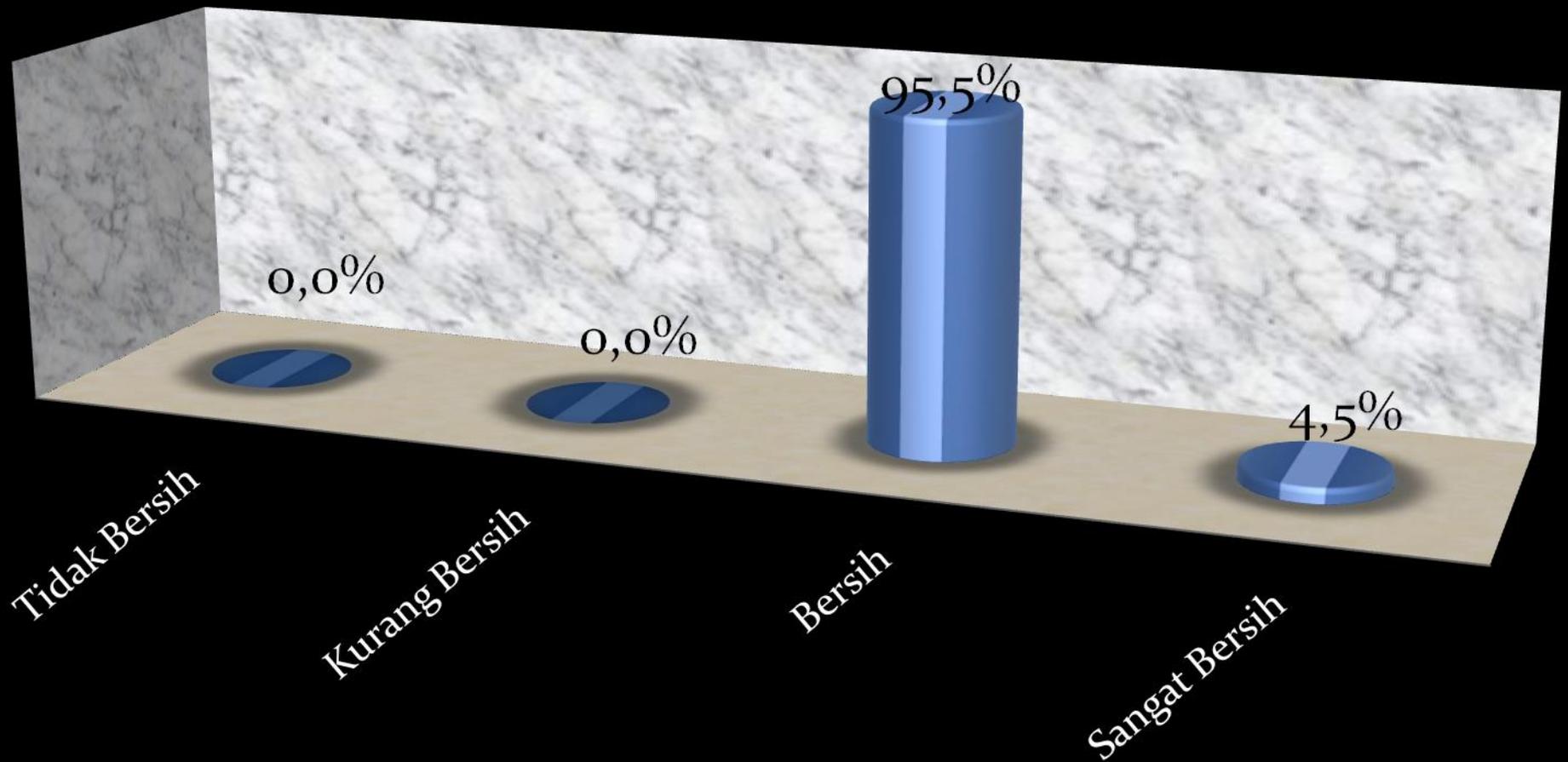
# Ketepatan Jadwal Waktu Pelayanan



# Kenyamanan Lingkungan

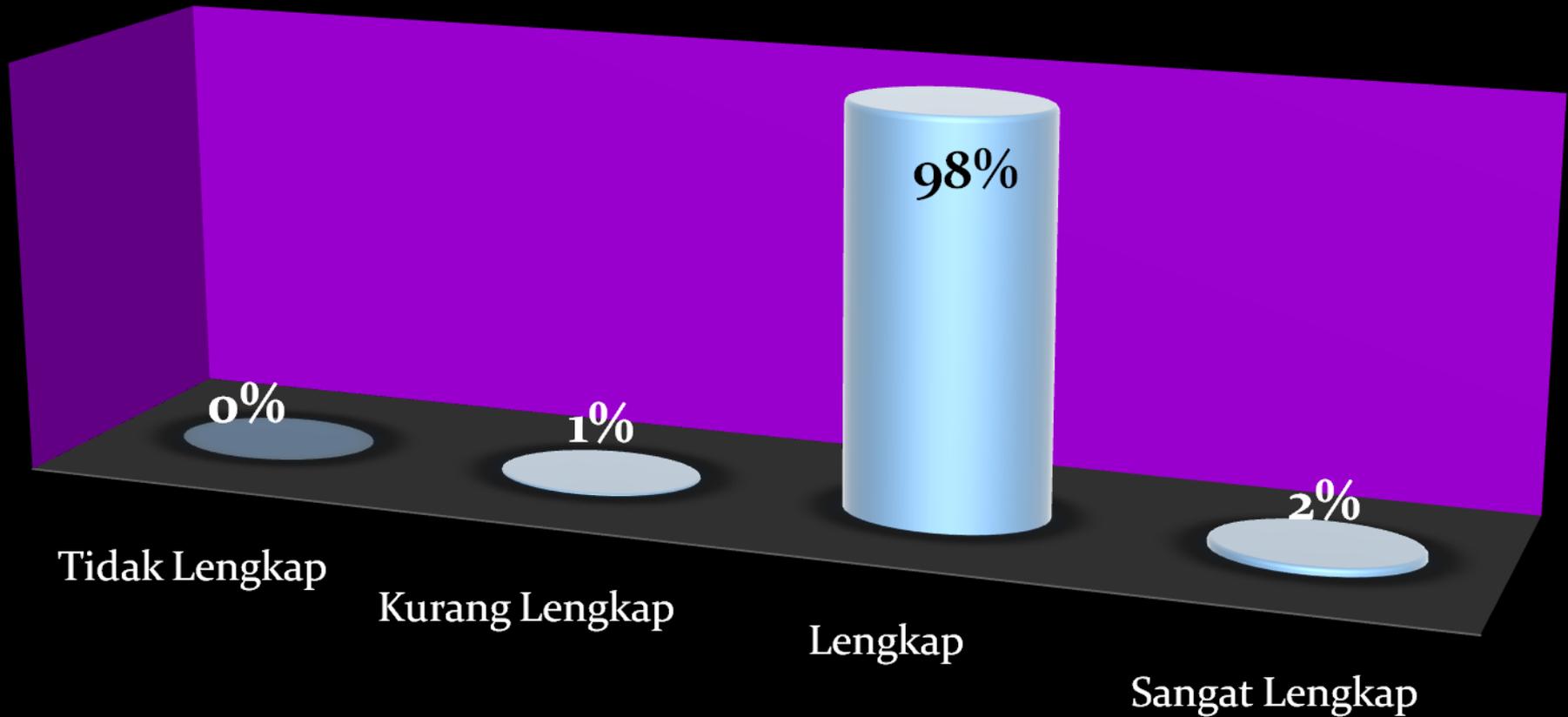


# Keamanan Pelayanan

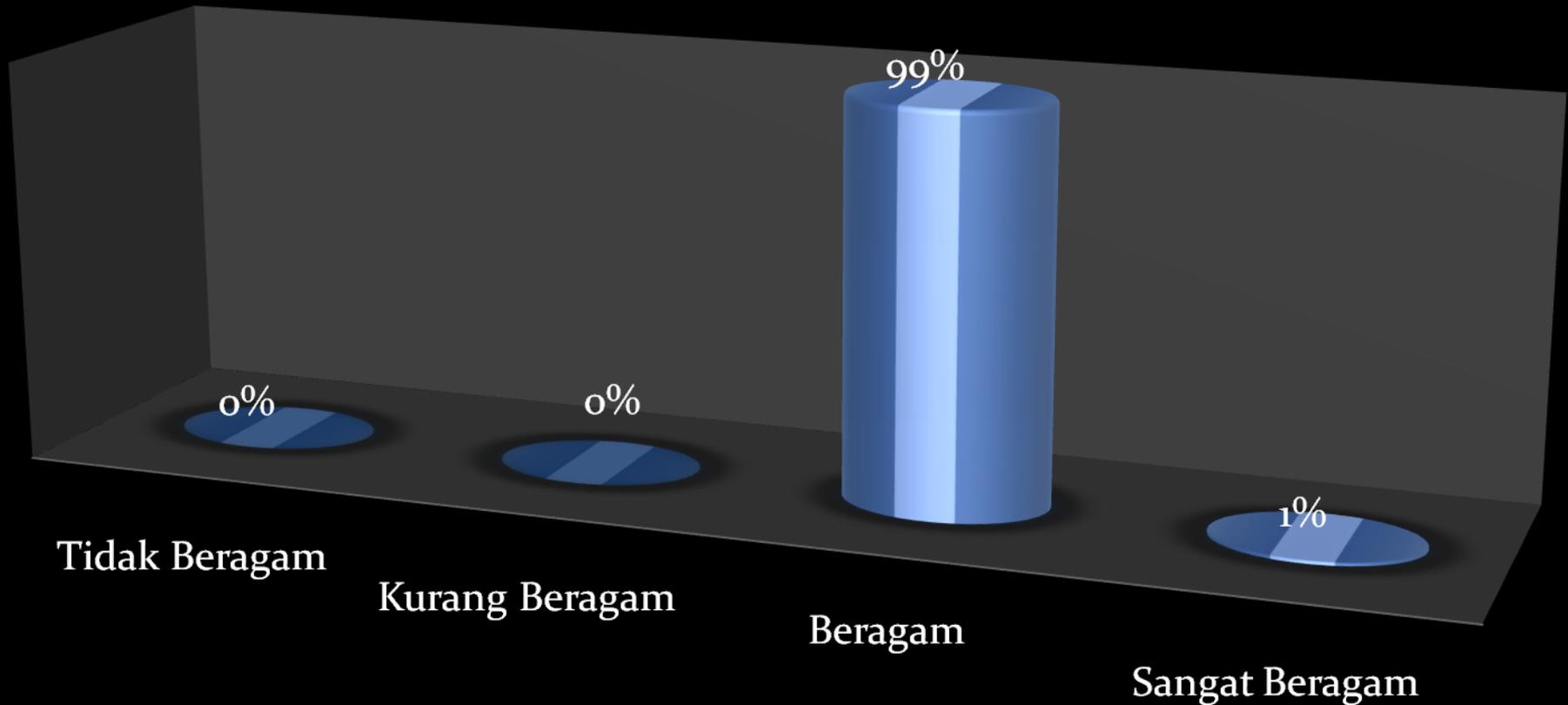


**Kebersihan tempat Pelayanan**

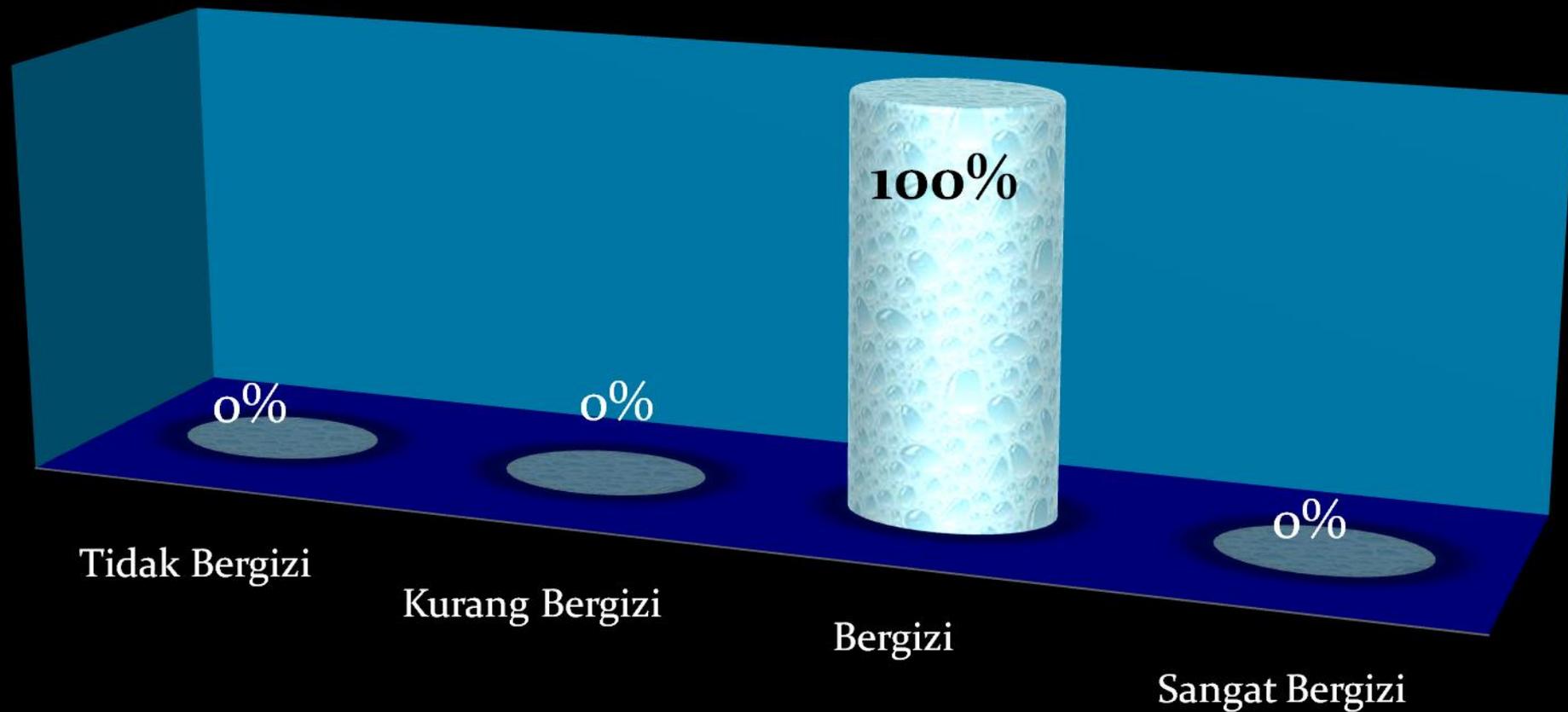
# Ketersediaan Obat

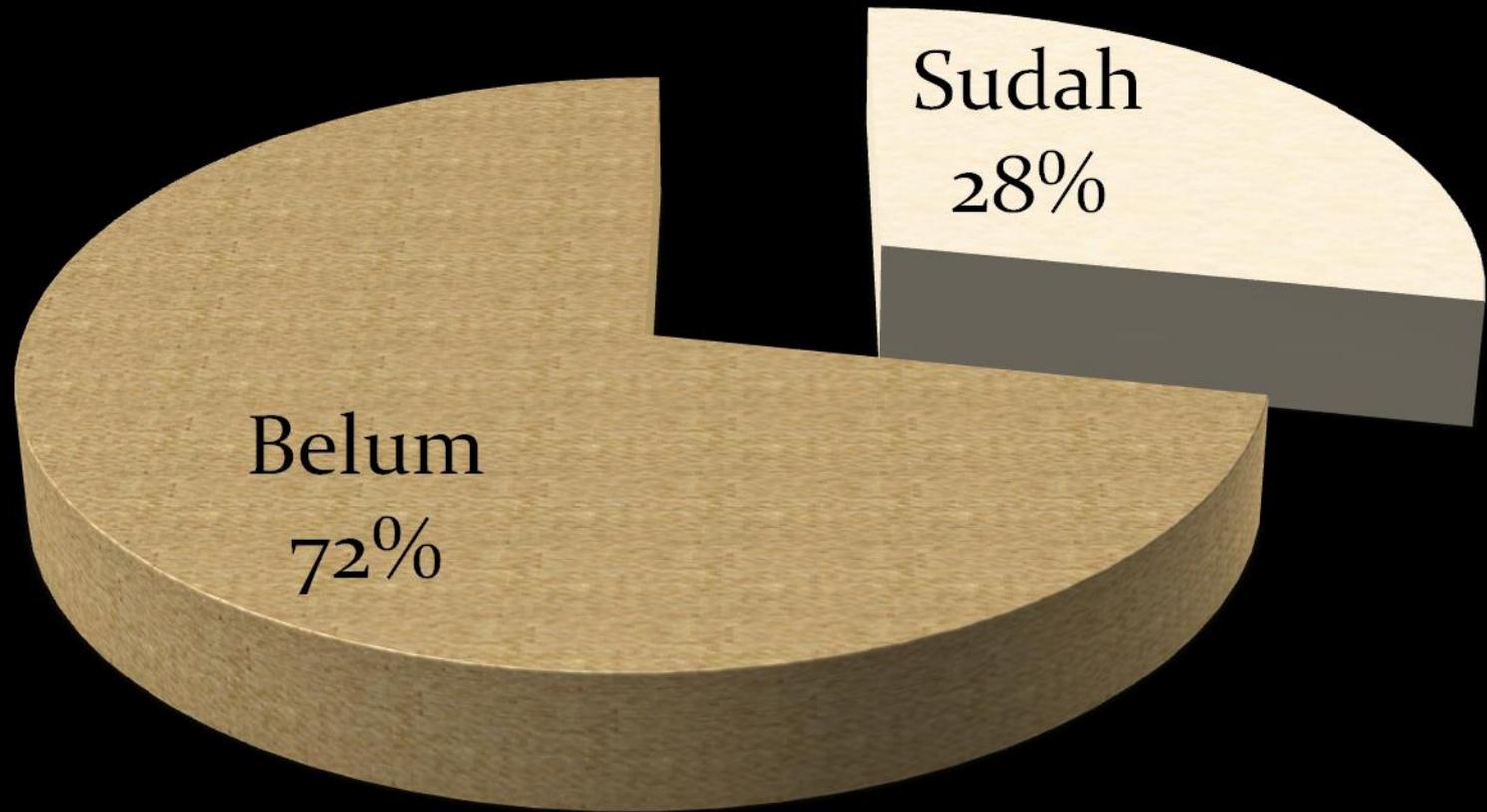


# Variasi / Keragaman makanan



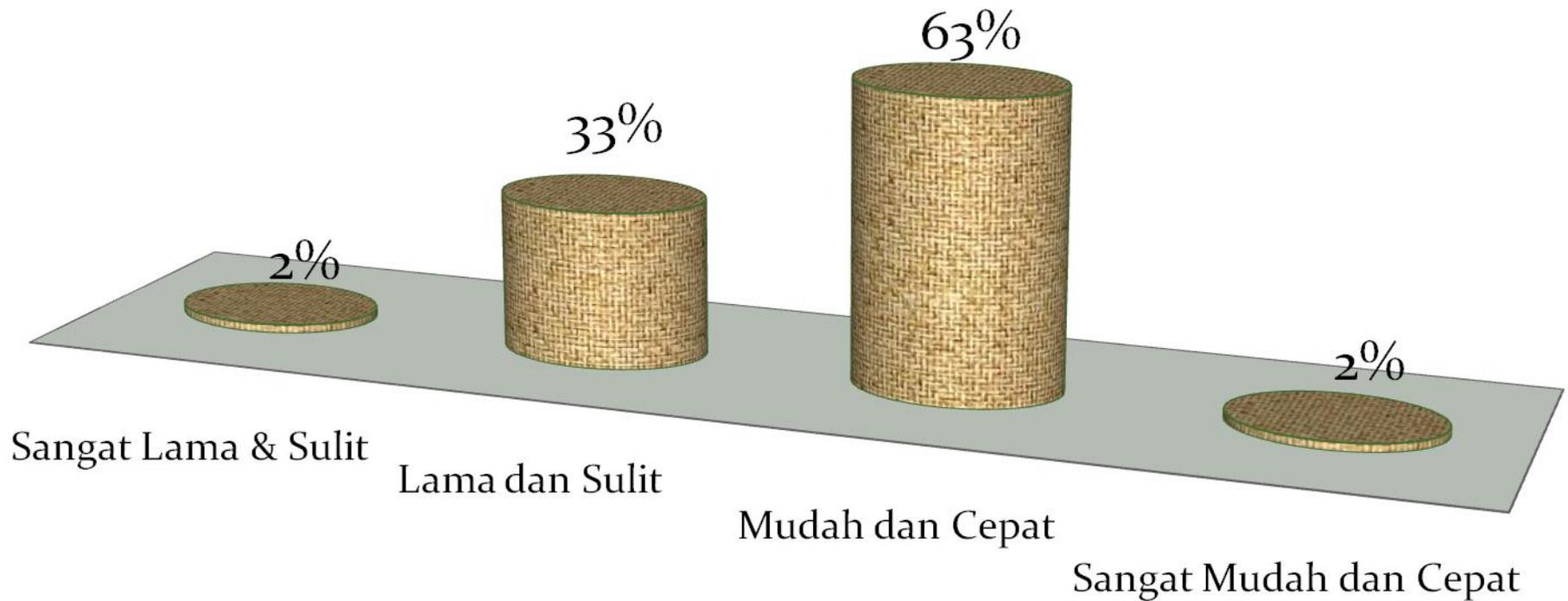
# Komposisi Gizi

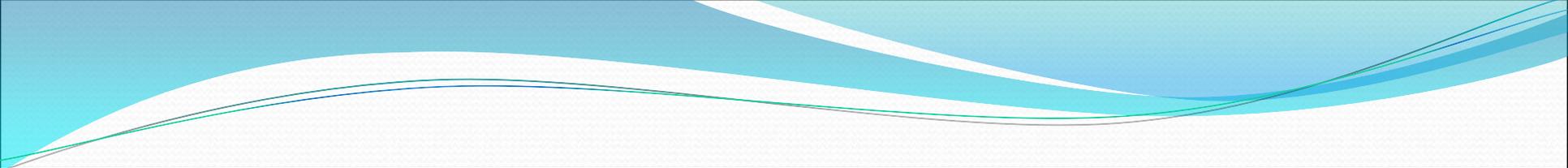




Apakah Bp?Ibu/Sdr. Sudah mempunyai Kartu BPJS?

# Bila Sudah, Bagaimana Kemudahan pengurusan Kartu BPJS?





# **NILAI IKM**

# Nilai Rata-Rata Unsur Masing-Masing Unit Pelayanan

## RAWAT INAP

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI	KATEGORI
1.	Prosedur Pelayanan	75,72	B
2.	Persyaratan Pelayanan	74,76	B
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan :	75,24	B
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	75,72	B
5.	Tanggung jawab Petugas Pelayanan	76,44	B
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	75,72	B
7.	Kecepatan Pelayanan	76,20	B
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	75,96	B
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	76,20	B
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	79,81	B
<b>11.</b>	<b>Kepastian Biaya Pelayanan</b>	<b>80,29</b>	<b>B</b>
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	77,64	B
13.	Kenyamanan Lingkungan	76,68	B
14.	Keamanan Pelayanan	76,92	B
15.	Ketersediaan Obat	76,20	B
16.	Kebersihan Lingkungan	75,24	B
<b>Nilai Indeks</b>		<b>3,06</b>	
<b>Nilai IKM</b>		<b>76,55</b>	
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>B</b>	

# Nilai Rata-Rata Unsur Masing-Masing Unit Pelayanan Rawat Jalan / Poliklinik

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI	KATEGORI
1.	Prosedur Pelayanan	74,34	B
2.	Persyaratan Pelayanan	75,33	B
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan :	75,00	B
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	74,67	B
5.	Tanggung jawab Petugas Pelayanan	75,00	B
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	75,66	B
7.	Kecepatan Pelayanan	74,34	B
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	75,00	B
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	75,00	B
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	77,63	B
<b>11.</b>	<b>Kepastian Biaya Pelayanan</b>	<b>78,29</b>	<b>B</b>
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	71,71	B
13.	Kenyamanan Lingkungan	76,64	B
14.	Keamanan Pelayanan	75,33	B
15.	Ketersediaan Obat	77,96	B
16.	Kebersihan Lingkungan	75,66	B
<b>Nilai Indeks</b>		<b>3,02</b>	
<b>Nilai IKM</b>		<b>75,47</b>	
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>B</b>	
<b>Kinerja Unit Pelayanan RSUD</b>		<b>B</b>	

# Nilai Rata-Rata Unsur Masing-Masing Unit Pelayanan PENUNJANG

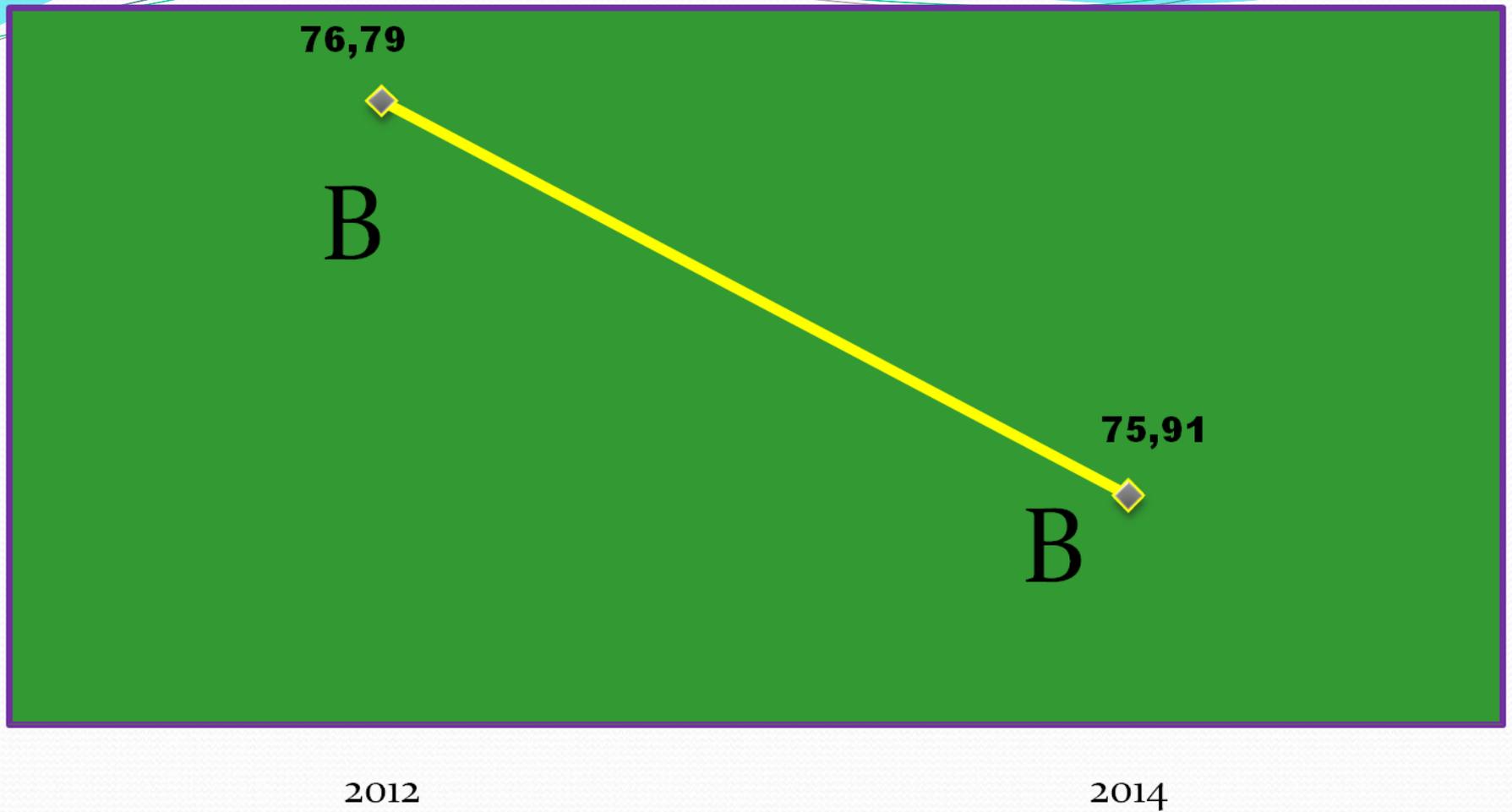
No	UNSUR PELAYANAN	NILAI	KATEGORI
1.	Prosedur Pelayanan	75,00	B
2.	Persyaratan Pelayanan	75,00	B
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan :	75,00	B
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	75,00	B
5.	Tanggung jawab Petugas Pelayanan	75,00	B
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	75,00	B
<b>7.</b>	<b><i>Kecepatan Pelayanan</i></b>	<b>64,77</b>	<b><i>B</i></b>
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	75,00	B
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	70,45	B
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	73,86	B
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	75,00	B
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	75,00	B
13.	Kenyamanan Lingkungan	75,00	B
14.	Keamanan Pelayanan	75,00	B
<b>15.</b>	<b>Ketersediaan Obat</b>	<b>80,68</b>	<b>B</b>
16.	Kebersihan Lingkungan	75,00	B
<b>Nilai Indeks</b>		<b>2,97</b>	
<b>Nilai IKM</b>		<b>74,36</b>	
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>B</b>	

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI	KATEGORI
1.	Prosedur Pelayanan	75,12	B
2.	Persyaratan Pelayanan	75,00	B
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan :	75,12	B
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	75,25	B
5.	Tanggung jawab Petugas Pelayanan	75,74	B
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	75,62	B
7.	Kecepatan Pelayanan	74,26	B
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	75,50	B
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	75,12	B
<b>10.</b>	<b><i>Kewajaran Biaya Pelayanan</i></b>	<b>78,34</b>	<b><i>B</i></b>
<b>11.</b>	<b><i>Kepastian Biaya Pelayanan</i></b>	<b>78,96</b>	<b><i>B</i></b>
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	75,12	B
13.	Kenyamanan Lingkungan	76,49	B
14.	Keamanan Pelayanan	76,11	B
15.	Ketersediaan Obat	77,35	B
16.	Kebersihan Lingkungan	75,37	B
<b>Nilai Indeks</b>		<b>3,04</b>	
<b>Nilai IKM</b>		<b>75,91</b>	
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>B</b>	
<b>Kinerja Unit Pelayanan RSJD</b>		<b>Baik</b>	

**Nilai Rata-Rata Unsur Masing-Masing Unit Pelayanan  
RSJD Dr. RM. SOEDJARWADI**

<b>No</b>	<b>UNIT PELAYANAN</b>	<b>NILAI</b>	<b>KINERJA</b>
1.	Ruang Rawat Inap	76,55	Baik
3.	Poliklinik (Rawat Jalan)	75,47	Baik
3.	Penunjang	74,36	Baik
<b>R S J D</b>		<b>75,91</b>	<b>Baik</b>

**Nilai Rata-Rata Unsur Masing-  
Masing Unit Pelayanan  
RSJD DR. RM. Soedjarwadi**



**PERKEMBANGAN NILAI IKM**  
**RSJD DR. RM. Soedjarwadi**

**SIMPULAN**  
**dan**  
**REKOMENDASI**

# SIMPULAN

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSJD Dr. RM. Soedjarwadi secara keseluruhan adalah 75,91. Artinya nilai rata-rata dari 16 unsur masing-masing unit pelayanan masuk dalam kategori **B**, dengan mutu pelayanan juga **Baik**.
2. Berdasarkan urutan besaran nilai IKM masing-masing unit pelayanan di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah adalah Ruang Rawat Inap dengan nilai 76,55; Poliklinik dengan nilai 75,47; dan Unit Penunjang dengan nilai 74,36.

# SIMPULAN

3. Unsur pelayanan paling tinggi nilainya ada di unit Rawat Inap yaitu Kepastian Biaya pelayanan, merupakan kesesuaian biaya antara yang dibayarkan dengan tarif yang ditentukan, dengan nilai **80,29** dengan kategori kinerja **Baik** (*hampir masuk Sangat Baik*).
4. Semua komponen unsur diapresiasi secara baik oleh masyarakat, tetapi masih terdapat unsur pelayanan dianggap belum seperti diinginkan masyarakat, misalnya pada unit Penunjang ada satu unsur yang nilainya **64,77** (kurang dari 70), yaitu Kecepatan Pelayanan.

# Rekomendasi Hasil Survey

1. Semua unsur pelayanan utama dan tambahan pada unit-unit pelayanan RSJD Dr. RM. Soedjarwadi perlu ditingkatkan, karena nilai rata-ratanya belum ada yang masuk pada kategori Sangat Baik (A).
2. Untuk unit Penunjang terdapat unsur dengan nilai 64,77 yaitu kecepatan pelayanan. Untuk itu kedepan diupayakan ditingkatkan kecepatan pelayanan agar nilainya bisa masuk paling tidak B gemuk.

# Rekomendasi Hasil Survey

3. Hasil Survei Kepuasan Pelanggan ini bisa digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja pelayanan pelanggan RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah untuk mengetahui sejauh mana kinerja unit-unit pelayanan telah memberi pelayanan kepada pelanggan, dan selanjutnya sebagai bahan pengambilan kebijakan oleh manajemen untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.
4. Survei Kepuasan Pelanggan sebaiknya dilakukan secara periodik, misalnya satu tahun satu kali, agar diketahui perkembangan kinerja pelayanan di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah.

# Rekomendasi dari Responden :

1. Antri pengambilan obat di Apotek RSJD terlalu lama, mohon menambah petugas di Apotek, terutama petugas yang meracik obat, agar pengambilan obat tidak lama.
2. Jumlah dokter sebaiknya ditambah, agar penanganan pasien bisa ditingkatkan.
3. Dokter visit ke ruang rawat inap (R. Camelia I) terlalu siang, mohon dokter bisa datang lebih awal.
4. Kamar mandi di ruang Flamboyan kurang bersih dan bau menyengat.

# Rekomendasi dari Responden :

5. Ruangan Dewandaru Klas 1 Panas, mohon dilengkapi penyejuk ruangan.
6. Ruang tunggu di ruang Heliconia IIIA kurang luas, mohon untuk diperluas.
7. Ruangan untuk pasien umum kurang luas, mohon ditambah dan diperluas untuk ruangan pasien umum.
8. Tenaga administrasi dalam memberi penjelasan tentang Askes kurang bisa dipahami secara jelas.

# Rekomendasi dari Responden :

9. Tenaga administrasi kurang terbuka dan berbelit-belit penjelasan mengenai keberadaan ruang rawat inap pasien umum (dari Ruang Camelia I Klas 1).
10. Mohon disediakan ruang transit untuk pasien umum, karena pada saat menunggu memperoleh ruang rawat inap, pasien dititipkan di ruang jiwa (dari runag Camelia I Klas 1).
11. Kamar mandi di Ruang Camelia I VIP kurang bersih, mohon agar ditingkatkan kebersihannya.
12. Sebaiknya guna peningkatan pelayanan mohon ditambah tenaga medis, baik perawat maupun dokter.

# Rekomendasi dari Responden :

13. Guna peningkatan profesionalitas tenaga administrasi sebaiknya di training tentang pengembangan diri terkait Pelayanan Prima.
14. Mohon ditambah ruang rawat inap untuk pasien umum.
15. Petugas di Rehabilitasi Medik / Fisioterapi, Radiologi, dan Elektrodiagnostik baik tenaga administrasi maupun perawat kurang ramah kepada pasien maupun keluarga pasien. Mohon semua petugas ringan menyapa pasien/keluarga dan bersifat ramah.
16. Mohon petugas di apotek ditambah jumlahnya dan menambah jumlah loket kasir di apotek agar pelayanan pengambilan obat tidak terlalu lama.

# Rekomendasi dari Responden :

17. Sebaiknya di dinding-dinding RSJD yang strategis dipasang kata-kata mutiara yang sifatnya memotivasi dan mensugesti penyembuhan pasien. Misalnya "Kami dengan tulus siap membantu penyembuhan". "Bila pelayanan kami memuaskan sebarkan ke masyarakat lainnya, tetapi bila pelayanan kami kurang memuaskan tolong sampaikan ke kami". Dll



# Matur Nuwun

