

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA 27 UNIT PELAYANAN RAWAT
JALAN BULAN OKTOBER TAHUN 2020**

NO	UNIT KERJA	KINERJA UNIT PELAYANAN	NILAI IKM DIKONVERSI
1	Poliklinik Kebidanan	(A)Sangat Baik	99,35
2	Poliklinik Kulit dan Kelamin	(A)Sangat Baik	92,87
3	PoliklinikTHT	(A)Sangat Baik	92,50
4	Poliklinik Gizi	(A)Sangat Baik	92,50
5	Poliklinik Jantung	(A)Sangat Baik	92,13
6	Poliklinik Bedah Kepala Leher	(A)Sangat Baik	88,99
7	Poliklinik Onkologi	(B) Baik	87,32
8	Poliklinik Bedah Thorak Kardiovaskuler	(B) Baik	85,84
9	Poliklinik Urologi	(B) Baik	85,66
10	Poliklinik Mata	(B) Baik	85,29
11	Poliklinik Bedah Plastik	(B) Baik	85,10
12	IGD	(B) Baik	85,10
13	Poliklinik Bedah Umum	(B) Baik	84,55
14	Poliklinik TB MDR	(B) Baik	83,99
15	Poloklinik Bedah Anak	(B) Baik	83,81
16	UPK	(B) Baik	82,33
17	Poliklinik Anastesi	(B) Baik	81,77
18	Poliklinik Anak	(B) Baik	80,48
19	Poloklinik Bedah Syaraf	(B) Baik	80,29
20	Poliklinik Paru	(B) Baik	80,11
21	Rehab Medik	(B) Baik	79,92
22	Poliklinik Gigi	(B) Baik	79,74
23	Poliklinik Syaraf	(B) Baik	77,89
24	Poliklinik Bedah Mulut	(B) Baik	77,70
25	Polklinik Penyakit Dalam	(B) Baik	76,96
26	Polklinik Orthopedi	(B) Baik	76,96
27	Polklinik Bedah Digestif	(B) Baik	76,78
JUMLAH KESELURUHAN			2275,87
SKM INSTALASI RAWAT JALAN			84,29

Rumus :

NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 perunsur

A. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

B. Mutu Pelayanan

C. Kinerja Pelayanan

NILAI PERSEPS I	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
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

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA 27 UNIT PELAYANAN RAWAT
JALAN BULAN NOVEMBER TAHUN 2020**

NO	UNIT KERJA	KINERJA UNIT PELAYANAN	NILAI IKM Dikonversi
1	Poliklinik Bedah Kepala Leher	(A)Sangat Baik	99,90
2	Poliklinik Bedah Digestif	(A)Sangat Baik	98,79
3	Poliklinik Urologi	(A) Sangat Baik	98,05
4	Poliklinik Bedah Thorak Kardiovaskuler	(A) Sangat Baik	97,31
5	Poliklinik Umum	(A) Sangat Baik	96,20
6	Poliklinik Jantung	(A) Sangat Baik	95,46
7	Poliklinik Bedah Anak	(A) Sangat Baik	92,32
8	IGD	(A) Sangat Baik	92,13
9	Poliklinik Orthopedi	(A) Sangat Baik	90,65
10	Rehab Medik	(A) Sangat Baik	88,62
11	Poliklinik Paru	(B) Baik	87,14
12	Poliklinik Onkologi	(B) Baik	86,77
13	Poliklinik Bedah Plastik	(B) Baik	86,21
14	Poliklinik Kebidanan	(B) Baik	85,66
15	Poloklinik Gigi	(B) Baik	83,62
16	Poliklinik Kulit Kelamin	(B) Baik	83,62
17	UPK	(B) Baik	83,25
18	Poliklinik Bedah Syaraf	(B) Baik	82,33
19	Poloklinik Anastesi	(B) Baik	81,96
20	Poliklinik Syaraf	(B) Baik	81,59
21	Poliklinik Bedah Mulut	(B) Baik	81,40
22	Poliklinik Anak	(B) Baik	80,11
23	Poliklinik TB MDR	(B) Baik	79,37
24	Poliklinik Gizi	(B) Baik	78,26
25	Poliklinik THT	(B) Baik	77,52
26	Poliklinik Penyakit Dalam	(B) Baik	77,33
27	Poliklinik Mata	(B) Baik	76,96
JUMLAH KESELURUHAN			2335,81
SKM INSTALASI RAWAT JALAN			86,51

Rumus :

NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 perunsur

A. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

B. Mutu Pelayanan

C. Kinerja Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
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

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA 27 UNIT PELAYANAN RAWAT
JALAN BULAN DESEMBER TAHUN 2020**

NO	UNIT KERJA	KINERJA UNIT PELAYANAN	NILAI IKM DIKONVERSI
1	Poliklinik Bedah Mulut	(A)Sangat Baik	99,90
2	Poliklinik Bedah Thorak Kardiovaskuler	(A)Sangat Baik	97,13
3	Poliklinik Urologi	(A)Sangat Baik	96,57
4	Poliklinik Bedah Kepala Leher	(A)Sangat Baik	96,02
5	Poliklinik Kebidanan	(A)Sangat Baik	95,28
6	Poliklinik Bedah Plastik	(A)Sangat Baik	90,28
7	IGD	(A)Sangat Baik	89,91
8	Poliklinik Orthopedi	(A)Sangat Baik	89,17
9	Poliklinik Bedah Anak	(A)Sangat Baik	88,80
10	Poliklinik Kulit dan Kelamin	(B) Baik	86,03
11	PoliklinikGigi	(B) Baik	85,10
12	Poliklinik Gizi	(B) Baik	84,73
13	Poliklinik Anastesi	(B) Baik	84,73
14	Rehab Medik	(B) Baik	84,55
15	Poliklinik Mata	(B) Baik	84,18
16	Poliklinik Bedah Syaraf	(B) Baik	82,51
17	UPK	(B) Baik	81,77
18	Poliklinik Jantung	(B) Baik	81,40
19	Poloklinik Bedah Umum	(B) Baik	81,22
20	Poliklinik Anak	(B) Baik	80,29
21	Poliklinik Onkologi	(B) Baik	79,92
22	Poliklinik Penyakit Dalam	(B) Baik	78,44
23	Poliklinik Bedah Digestif	(B) Baik	78,26
24	Poliklinik Paru	(B) Baik	77,89
25	Poliklinik TB MDR	(B) Baik	77,70
26	Poliklinik THT	(B) Baik	77,52
27	Poliklinik Syaraf	(B) Baik	76,96
JUMLAH KESELURUHAN			2306,21
SKM INSTALASI RAWAT JALAN			85,42

Rumus :

NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 perunsur

A. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

B. Mutu Pelayanan

C. Kinerja Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
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

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA 17 UNIT PELAYANAN RAWAT INAP
BULAN OKTOBER TAHUN 2020**

NO	UNIT KERJA	KINERJA UNIT PELAYANAN	NILAI IKM DIKONVERSI
1	IRNA DAHLIA	(A) Sangat Baik	90,84
2	IRNA PICU	(A) Sangat Baik	89,36
3	IRNA FLAMBOYAN	(A) Sangat Baik	88,99
4	IRNA IPN	(A) Sangat Baik	88,80
5	IRNA ICU	(B) Baik	81,77
6	IRNA GARDENIA	(B) Baik	81,59
7	IRNA JASMIN	(B) Baik	81,40
8	IRNA KENANGA	(B) Baik	81,03
9	IRNA CVCU	(B) Baik	81,03
10	IRNA KRISAN	(B) Baik	81,03
11	IRNA ANGGREK	(B) Baik	80,29
12	IRNA EDELWEIS	(B) Baik	80,11
13	IRNA BOUGENVILLE	(B) Baik	79,74
14	IRNA TERATAI	(B) Baik	79,18
15	IRNA LILI	(B) Baik	77,52
16	IRNA MAWAR	(B) Baik	76,96
17	IRNA TULIP	(B) Baik	76,78
JUMLAH KESELURUHAN			1396,38
SKM INSTALASI RAWAT INAP			82,14

Rumus :

NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 perunsur

A. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

B. Mutu Pelayanan

C. Kinerja Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
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

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA 16 UNIT PELAYANAN RAWAT INAP
BULAN NOVEMBER TAHUN 2020**

NO	UNIT KERJA	KINERJA UNIT PELAYANAN	NILAI IKM DIKONVERSI
1	IRNA IPN	(B) Baik	87,51
2	IRNA BOUGENVILLE	(B) Baik	82,33
3	IRNA MAWAR	(B) Baik	87,69
4	IRNA CVCU	(B) Baik	81,96
5	IRNA ANGGREK	(B) Baik	81,96
6	IRNA ICU	(B) Baik	83,44
7	IRNA TERATAI	(B) Baik	80,48
8	IRNA EDELWEIS	(B) Baik	80,48
9	IRNA GARDENIA	(B) Baik	81,22
10	IRNA PICU	(B) Baik	82,14
11	IRNA FLAMBOYAN	(B) Baik	81,77
12	IRNA DAHLIA	(B) Baik	82,14
13	IRNA KENANGA	(B) Baik	82,33
14	IRNA TULIP	(B) Baik	80,11
15	IRNA JASMIN	(B) Baik	82,33
16	IRNA LILI	(B) Baik	80,29
JUMLAH KESELURUHAN			1318,13
SKM INSTALASI RAWAT INAP			82,38

Rumus :

NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 perunsur

A. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

B. Mutu Pelayanan

C. Kinerja Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
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

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA 15 UNIT PELAYANAN RAWAT INAP
BULAN DESEMBER TAHUN 2020**

NO	UNIT KERJA	KINERJA UNIT PELAYANAN	NILAI IKM DIKONVERSI
1	IRNA IPN	(A) Baik	91,58
2	IRNA EDELWEIS	(B) Baik	84,92
3	IRNATERATAI	(B) Baik	82,51
4	IRNA ANGGREK	(B) Baik	82,33
5	IRNA LILI	(B) Baik	82,33
6	IRNA CVCU	(B) Baik	81,59
7	IRNA BOUGENVILLE	(B) Baik	81,22
8	IRNA PICU	(B) Baik	80,48
9	IRNA FLAMBOYAN	(B) Baik	80,48
10	IRNA ICU	(B) Baik	80,29
11	IRNA KRISAN	(B) Baik	80,29
12	IRNA TULIP	(B) Baik	79,55
13	IRNA GARDENIA	(B) Baik	79,00
14	IRNA DAHLIA	(B) Baik	78,81
15	IRNA MAWAR	(B) Baik	76,96
JUMLAH KESELURUHAN			1222,30
SKM INSTALASI RAWAT INAP			81,49

Rumus :

NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 perunsur

A. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

B. Mutu Pelayanan

C. Kinerja Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
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

Analisa survei kepuasan masyarakat triwulan IV (Oktober – Desember) tahun 2020.

1. Instalasi rawat jalan menunjukkan angka yang baik (B) yaitu **85,41** di Interval (76,61 – 88,30).

Oktober = **84,29**

November = **86,51**

Desember = **85,42** +

$$256,22 : 3 = 85,41$$

2. Instalasi rawat Inap menunjukkan angka yang baik (B) yaitu **82,00** di Interval (76,61 – 88,30).

Oktober = **82,14**

November = **82,38**

Desember = **81,49** +

$$246,01 : 3 = 82,00$$

Untuk Survei Kepuasan Masyarakat (Rawat Jalan dan Rawat Inap) RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Triwulan IV (Oktober - Desember) tahun 2020 adalah : $\frac{85,41+82,00}{2} = 83,71$

Survei Kepuasan Masyarakat (Rawat Jalan dan Rawat Inap) RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Triwulan IV

(Oktober - Desember) tahun 2020 sebagai berikut :

1. **85,41 Instalasi Rawat Jalan Kategori B (Baik).**
2. **82,00 Instalasi Rawat Inap Kategori B (Baik).**