



TERAKREDITASI PARIPURNA

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU TAHUN 2020



RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU
Jl. Diponegoro No. 2 Pekanbaru – RIAU
TELP. : 0761 – 21657, 21618, 36118, FAX. : 0761- 20253

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pengertian Umum.....	2
1.3 Tujuan dan sasaran kegiatan	3
1.4 Manfaat	4
1.5 Hasil yang ingin dicapai.....	4
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	5
Survei Kepuasan Masyarakat rawat jalan	7
Survei Kepuasan Masyarakat rawat Inap	19
BAB III HASIL PENGUKURAN	33
Unsur penilaian tertinggi rawat inap dan rawat jalan	33
Unsur penilaian terendah rawat inap dan rawat jalan.....	34
BAB IV REKOMENDASI dan SARAN	36
Rekomendasi	36
Saran	37


KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 di RSUD Arifin Achmad dapat diselesaikan sebagai bentuk pertanggung jawaban dan tolak ukur pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Laporan ini dibuat untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Masukan dari masyarakat berupa penilaian obyektif atas pelayanan rumah sakit akan diolah dan dijadikan acuan dalam menyusun program kerja periode selanjutnya.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di RSUD Arifin Achmad dan diharapkan agar rekomendasi perbaikan pelayanan yang tercantum di dalam survei ini dapat segera di tindaklanjuti oleh bagian terkait.

Pekanbaru, 28 Desember 2020
Direktur,



dr. H. NUZELLY HUSNEDI. MARS
Pembina Utama Muda
NIP . 19640202 198912 1 002

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan Publik (Public Service) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Pelayanan publik merupakan hal yang tidak terlepas dari peran aparatur negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap badan publik mempunyai kewajiban membuka akses pelayanan publik semaksimal mungkin sehingga fungsi utama pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat. Pemerintah perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran dan kepedulian pemerintah.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (public reform) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

2. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu :

- a) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b) Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka . Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- c) Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja / kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- d) Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah : unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.
- e) Survei periodik adalah : survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan triwulan, atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
- f) Pemberi Pelayanan Publik adalah : pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
- g) Penerima Pelayanan Publik adalah : orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h) Kepuasan masyarakat adalah : hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i) Unsur pelayanan adalah : faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

- j) Responden adalah : penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
- k) Pelayanan Publik adalah : segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.
- l) Penyelenggara Pelayanan Publik adalah : instansi pemerintah.

3. Tujuan dan Sasaran Kegiatan

Tujuan dan Sasaran dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah : untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik di RSUD Arifin Achmad.

Sedangkan sasarannya adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

4. Manfaat

Manfaat disusunnya Survei Kepuasan Masyarakat antara lain :

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- b. Diketahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambar tentang kinerja unit pelayanan.

5. Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan Penyusunan SKM tahun 2020 Ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh setiap unit pelayanan di Instalasi Rawat Inap dan Instalasi Rawat Jalan di RSUD Arifin Achmad. Melalui penilaian atau pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), diharapkan setiap unit penyelenggara pelayanan Instalasi Rawat Inap dan Rawat Jalan, dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan unsur-unsur yang bernilai baik / sangat baik dan sebaliknya untuk melakukan terobosan baru dalam upaya meningkatkan nilai unsur-unsur pelayanan yang masih rendah .

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

Dari data survei kepuasan masyarakat yang diambil pada bulan Januari s/d Desember, kemudian diolah dan dianalisa dari pelayanan Instalasi Rawat Jalan dan unit pelayanan di Instalasi Rawat Inap di lingkungan RSUD Arifin Achmad untuk lebih mengetahui kinerja Rumah Sakit dilaksanakan penilaian, pendapat pasien, keluarga pasien, dan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan oleh RSUD Arifin Achmad dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat dengan berpedoman kepada keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menggunakan 9 unsur pelayanan di Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Rawat Inap sebagai berikut :

1. Instalasi Rawat Jalan

No Unsur	Unsur Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan
1.	Persyaratan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3.	Waktu Penyelesaian
4.	Biaya / Tarif
5.	Produk Spesifik Jenis Pelayanan
6.	Kompetensi
7.	Perilaku Pelaksana
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9.	Sarana dan Prasarana

2. Instalasi Rawat Inap

No Unsur	Unsur Pelayanan di Instalasi Rawat Inap
1.	Persyaratan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3.	Waktu Penyelesaian
4.	Biaya / Tarif
5.	Produk Spesifik Jenis Pelayanan
6.	Kompetensi
7.	Perilaku Pelaksana
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9.	Sarana dan Prasarana

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

NO	UNIT KERJA	KINERJA UNIT PELAYANAN	NILAI IKM DIKONVERSI
1	Poliklinik Urologi	(A) Sangat Baik	92,13
2	Poliklinik Gigi	(A) Sangat Baik	89,17
3	Poliklinik Bedah Mulut	(B) Baik	87,51
4	Poliklinik Gizi	(B) Baik	86,40
5	Poliklinik Kulit dan kelamin	(B) Baik	86,03
6	Poliklinik Jantung	(B) Baik	86,03
7	Poliklinik Bedah Digestif	(B) Baik	84,92
8	Poliklinik Bedah Syaraf	(B) Baik	84,55
9	Poliklinik TB MDR	(B) Baik	84,18
10	Poliklinik Orthopedi	(B) Baik	83,62
11	UPK	(B) Baik	81,96
12	IGD	(B) Baik	81,96
13	Poliklinik Anak	(B) Baik	81,22
14	Poliklinik Bedah Plastik	(B) Baik	81,22
15	Poliklinik Onkologi	(B) Baik	80,85
16	Poliklinik Paru	(B) Baik	80,66
17	Poliklinik Syaraf	(B) Baik	80,11
18	Poliklinik Anastesi	(B) Baik	79,37
19	Poliklinik Kebidanan	(B) Baik	79,37
20	Poliklinik Bedah Anak	(B) Baik	78,26
21	Rehab Medik	(B) Baik	76,41
22	Poliklinik Mata	(B) Baik	76,22
23	Poliklinik Bedah Thorak Kardiovaskuler	(B) Baik	74,19
24	Poliklinik THT	(B) Baik	73,45
25	Poliklinik Bedah Kepala Leher	(B) Baik	73,26
26	Poliklinik Bedah Umum	(B) Baik	72,34
27	Poliklinik Penyakit Dalam	(B) Baik	71,41
JUMLAH KESELURUHAN			
SKM INSTALASI RAWAT JALAN			

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 FEBRUARI TAHUN 2020**

NO	UNIT KERJA	KINERJA UNIT PELAYANAN	NILAI IKM DIKONVERSI
1	Poliklinik Bedah Umum	(A) Sangat Baik	89,91
2	Poliklinik Onkologi	(B) Baik	84,18
3	UPK	(B) Baik	83,81
4	Poliklinik Bedah Digestif	(B) Baik	83,25
5	Poliklinik Urologi	(B) Baik	83,07
6	Poliklinik Kebidanan	(B) Baik	82,33
7	Poliklinik Gizi	(B) Baik	82,14
8	Poliklinik Paru	(B) Baik	81,96
9	Poliklinik Orthopedi	(B) Baik	81,40
10	Poliklinik Mata	(B) Baik	81,03
11	Poliklinik Bedah Anak	(B) Baik	81,03
12	Poliklinik TB MDR	(B) Baik	80,85
13	Poliklinik Bedah Mulut	(B) Baik	80,66
14	Poliklinik Bedah Kepala Leher	(B) Baik	80,48
15	Poliklinik Bedah Thorak Kardiovaskuler	(B) Baik	80,48
16	Poliklinik Penyakit Dalam	(B) Baik	79,92
17	Poliklinik THT	(B) Baik	79,74
18	IGD	(B) Baik	79,74
19	Poliklinik Jantung	(B) Baik	79,55
20	Poliklinik Syaraf	(B) Baik	79,55
21	Poliklinik Kulit dan Kelamin	(B) Baik	79,55
22	Poliklinik Anastesi	(B) Baik	79,37
23	Poliklinik Bedah Syaraf	(B) Baik	79,18
24	Poliklinik Anak	(B) Baik	79,00
25	Poliklinik Gigi	(B) Baik	77,15
26	Poliklinik Bedah Plastik	(B) Baik	77,15
27	Rehab Medik	(C) Kurang Baik	76,04
JUMLAH KESELURUHAN			2182,45
SKM INSTALASI RAWAT JALAN			80,83

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 MARET TAHUN 2020**

NO	UNIT KERJA	KINERJA UNIT PELAYANAN	NILAI IKM Dikonversi
1	Poliklinik Bedah Umum	(B) Baik	83,81
2	Poliklinik Jantung	(B) Baik	83,44
3	Poliklinik Syaraf	(B) Baik	83,07
4	Poliklinik Gigi	(B) Baik	82,88
5	Poliklinik Kulit dan Kelamin	(B) Baik	82,33
6	Poliklinik Bedah Kepala Leher	(B) Baik	81,96
7	UPK	(B) Baik	81,77
8	Rehab Medik	(B) Baik	81,03
9	Poliklinik Paru	(B) Baik	80,66
10	Poliklinik Penyakit Dalam	(B) Baik	80,29
11	Poliklinik IGD	(B) Baik	80,29
12	Poliklinik Urologi	(B) Baik	80,11
13	Poliklinik Bedah Digestif	(B) Baik	79,92
14	Poliklinik THT	(B) Baik	79,92
15	Poliklinik Bedah Syaraf	(B) Baik	79,92
16	Poliklinik Kebidanan	(B) Baik	79,74
17	Poliklinik Gizi	(B) Baik	79,55
18	Poliklinik Bedah Thorak Kardiovaskuler	(B) Baik	79,18
19	Poliklinik Plastik	(B) Baik	79,00
20	Poliklinik Anak	(B) Baik	78,63
21	Poliklinik Bedah Mulut	(B) Baik	78,63
22	Poliklinik TB MDR	(B) Baik	78,26
23	Poliklinik Mata	(B) Baik	78,07
24	Poliklinik Anastesi	(B) Baik	78,07
25	Poliklinik Onkologi	(B) Baik	78,07
26	Poliklinik Bedah Anak	(B) Baik	77,89
27	Poliklinik Orthopedi	(B) Baik	76,96
JUMLAH KESELURUHAN			2163,39
SKM INSTALASI RAWAT JALAN			80,13

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 APRIL TAHUN 2020**

NO	UNIT KERJA	KINERJA UNIT PELAYANAN	NILAI SKM DIKONVERSI
1	Poliklinik Bedah Mulut	(A) Sangat Baik	98,24
2	Poliklinik Kebidanan	(A) Sangat Baik	95,46
3	Poliklinik Jantung	(A) Sangat Baik	91,58
4	Poliklinik Bedah Anak	(A) Sangat Baik	90,65
5	Poliklinik Bedah Plastik	(A) Sangat Baik	89,73
6	Poliklinik Gigi	(B)Baik	86,95
7	Poliklinik Kulit dan Kelamin	(B)Baik	86,21
8	Poliklinik Bedah Syaraf	(B)Baik	83,25
9	Poliklinik Anastesi	(B)Baik	82,70
10	Poliklinik Mata	(B)Baik	81,03
11	UPK	(B)Baik	80,85
12	Poliklinik Orthopedi	(B)Baik	80,66
13	Poliklinik TB MDR	(B)Baik	79,92
14	Poliklinik Onkologi	(B)Baik	79,74
15	IGD	(B)Baik	79,37
16	Poliklinik Gizi	(B) Baik	78,81
17	Poliklinik Bedah Kepala Leher	(B) Baik	78,07
18	Poliklinik Penyakit Dalam	(B) Baik	78,07
19	Poliklinik Bedah Digestif	(C)Kurang Baik	76,41
20	Rehab Medik	(C)Kurang Baik	76,04
21	Poliklinik Syaraf	(C)Kurang Baik	75,48
22	Poliklinik Anak	(C)Kurang Baik	75,30
23	Poliklinik Bedah Thorak Kardiovakuler	(C) Kurang Baik	74,56
24	Poliklinik Paru	(C) Kurang Baik	74,37
25	Poliklinik Urologi	(C) Kurang Baik	74,00
26	Poliklinik Bedah Umum	(C) Kurang Baik	72,34
27	Poliklinik THT	(C) Kurang Baik	63,27
JUMLAH KESELURUHAN			2183,00
SKM INSTALASI RAWAT JALAN			80,85

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 MEI TAHUN 2020**

NO	UNIT KERJA	KINERJA UNIT PELAYANAN	NILAI SKM DIKONVERSI
1	Poliklinik Kebidanan	(A)Sangat Baik	98,42
2	Poliklinik Bedah Umum	(A)Sangat Baik	98,24
3	Poliklinik Bedah Anak	(A)Sangat Baik	92,50
4	Poliklinik Bedah Kepala Leher	(A)Sangat Baik	90,84
5	Poliklinik TB MDR	(B)Baik	88,06
6	Poliklinik Anak	(B)Baik	86,77
7	Poliklinik Bedah Syaraf	(B)Baik	85,10
8	Poliklinik Urologi	(B)Baik	84,92
9	Poliklinik Anastesi	(B)Baik	84,92
10	IGD	(B)Baik	84,73
11	Poliklinik Kulit dan Kelamin	(B)Baik	84,55
12	Poliklinik Jantung	(B)Baik	84,36
13	Poliklinik Bedah Plastik	(B)Baik	83,81
14	Poliklinik Orthopedi	(B)Baik	83,62
15	Poliklinik Paru	(B)Baik	83,07
16	UPK	(B)Baik	82,51
17	Poliklinik Gigi	(B)Baik	82,14
18	Poliklinik Onkologi	(B)Baik	81,96
19	Poliklinik Mata	(B)Baik	81,77
20	Rehab Medik	(B)Baik	81,22
21	Poliklinik Penyakit Dalam	(B) Baik	79,74
22	Poliklinik Bedah Umum	(B) Baik	77,89
23	Poliklinik Bedah Thorak Kardiovakuler	(B) Baik	77,70
24	Poliklinik Syaraf	(B) Baik	77,15
25	Poliklinik THT	(B) Baik	76,96
26	Poliklinik Bedah Digestif	(B) Baik	76,78
JUMLAH KESELURUHAN			2189,66
SKM INSTALASI RAWAT JALAN			84,22

Rumus :

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

NRR tertimbang = NRR perunsur 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 JUNI TAHUN 2020**

NO	UNIT KERJA	KINERJA UNIT PELAYANAN	NILAI SKM DIKONVERSI
1	Poliklinik Bedah Mulut	(A)Sangat Baik	99,90
2	Poliklinik Urologi	(A)Sangat Baik	96,76
3	Poliklinik Kebidanan	(A)Sangat Baik	92,32
4	Poliklinik Anastesi	(A)Sangat Baik	91,02
5	Poliklinik Kulit dan Kelamin	(A)Sangat Baik	88,80
6	Poliklinik Jantung	(A)Sangat Baik	88,80
7	Poliklinik TB MDR	(B)Baik	88,06
8	Poliklinik Gigi	(B)Baik	87,32
9	Poliklinik Orthopedi	(B)Baik	86,95
10	Poliklinik Bedah Syaraf	(B)Baik	84,18
11	IGD	(B)Baik	81,96
12	Poliklinik Onkologi	(B)Baik	80,29
13	UPK	(B)Baik	80,29
14	Rehab Medik	(B)Baik	79,55
15	Poliklinik Anak	(B)Baik	78,63
16	Poliklinik Gizi	(B)Baik	77,70
17	Poliklinik THT	(B)Baik	77,70
18	Poliklinik Syaraf	(B)Baik	77,70
19	Poliklinik Mata	(B)Baik	77,70
20	Poliklinikn Bedah Plastik	(B)Baik	77,52
21	Poliklinik Bedah Anak	(B) Baik	77,15
22	Poliklinik Thorak Kardiovaskuler	(B) Baik	77,15
23	Poliklinik Bedah Kepala Leher	(B) Baik	77,15
24	Poliklinik Penyakit Dalam	(B) Baik	76,96
25	Poliklinik Paru	(B) Baik	76,96
26	Poliklinik Bedah Digestif	(B) Baik	76,78
27	Poliklinik Bedah Umum	(B)Baik	76,78
JUMLAH KESELURUHAN			2232,03
SKM INSTALASI RAWAT JALAN			82,67

Rumus :

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

NRR tertimbang = NRR perunsur 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

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA 27 UNIT PELAYANAN RAWAT JALAN
BULAN JULI TAHUN 2020**

NO	UNIT KERJA	KINERJA UNIT PELAYANAN	NILAI IKM DIKONVERSI
1	Poliklinik Urologi	(A) Sangat Baik	98,61
2	Poliklinik Kebidanan	(A) Sangat Baik	94,72
3	Poliklinik Jantung	(A) Sangat Baik	92,69
4	Poliklinik Kulit Kelamin	(A) Sangat Baik	91,21
5	Poliklinik Onkologi	(A) Sangat Baik	91,21
6	Poliklinik Bedah Mulut	(A) Sangat Baik	90,65
7	Poliklinik Anastesi	(B) Baik	86,03
8	Poliklinik Gigi	(B) Baik	85,84
9	Poliklinik Penyakit Dalam	(B) Baik	83,25
10	Poliklinik Bedah Syaraf	(B) Baik	83,07
11	Poliklinik Gizi	(B) Baik	83,07
12	Poliklinik TB MDR	(B) Baik	80,85
13	Poliklinik Anak	(B) Baik	80,66
14	Rehab Medik	(B) Baik	80,66
15	UPK	(B) Baik	80,48
16	Poliklinik Paru	(B) Baik	80,48
17	IGD	(B) Baik	79,37
18	Poliklinik Bedah Kepala Leher	(B) Baik	79,18
19	Poliklinik Orthopedi	(B) Baik	79,00
20	Poliklinik Bedah digestif	(B) Baik	78,81
21	Poliklinik Syaraf	(B) Baik	78,63
22	Poliklinik Bedah Thorak Kardiovaskuler	(B) Baik	78,44
23	Poliklinik Bedah Plastik	(B) Baik	77,89
24	Poliklinik THT	(B) Baik	77,52
25	Poliklinik Bedah Umum	(B) Baik	77,52
26	Poliklinik Mata	(B) Baik	77,52
27	Poliklinik Bedah Anak	(B) Baik	77,15
JUMLAH KESELURUHAN			2244,42
SKM INSTALASI RAWAT JALAN			83,13

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 AGUSTUS TAHUN 2020**

NO	UNIT KERJA	KINERJA UNIT PELAYANAN	NILAI IKM DIKONVERSI
1	Rehab Medik	(A) Sangat Baik	98,79
2	Poliklinik Urologi	(A) Sangat Baik	98,79
3	Poliklinik Kebidanan	(A) Sangat Baik	98,24
4	Poliklinik Bedah Thorak Kardiovaskuler	(A)Sangat Baik	96,20
5	Poliklinik Jantung	(A)Sangat Baik	93,80
6	Poliklinik Bedah Umum	(A)Sangat Baik	93,61
7	Poliklinik Bedah Mulut	(B) Baik	93,61
8	Poliklinik Bedah Kepala Leher	(B) Baik	91,95
9	Poliklinik Bedah Anak	(B) Baik	87,88
10	Poliklinik Bedah Plastik	(B) Baik	87,14
11	Poliklinik Anastesi	(B) Baik	86,40
12	IGD	(B) Baik	83,07
13	Poliklinik Syaraf	(B) Baik	82,70
14	Poliklinik Bedah Syaraf	(B) Baik	82,51
15	Poliklinik Gigi	(B) Baik	82,33
16	Poliklinik Gizi	(B) Baik	82,33
17	UPK	(B) Baik	82,14
18	Poliklinik Kulit Kelamin	(B) Baik	81,40
19	Poliklinik Orthopedi	(B) Baik	80,85
20	Poloklinik TB MDR	(B) Baik	79,18
21	Poliklinik Penyakit Dalam	(B) Baik	79,18
22	Poliklinik Anak	(B) Baik	78,44
23	Poliklinik THT	(B) Baik	78,26
24	Poliklinik Mata	(B) Baik	77,89
25	Poliklinik Onkologi	(B) Baik	77,33
26	Poliklinik Bedah Digestif	(B) Baik	76,96
27	Poliklinik Paru	(B) Baik	76,78
JUMLAH KESELURUHAN			2307,69
SKM INSTALASI RAWAT JALAN			85,47

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 SEPTEMBER TAHUN 2020**

NO	UNIT KERJA	KINERJA UNIT PELAYANAN	NILAI IKM DIKONVERSI
1	Poliklinik Kebidanan	(A) Sangat Baik	97,68
2	Poliklinik Orthopedi	(A) Sangat Baik	96,57
3	Poliklinik Bedah Umum	(A) Sangat Baik	95,83
4	Poliklinik Bedah Plastik	(A) Sangat Baik	93,24
5	Poliklinik Urologi	(A) Sangat Baik	91,58
6	Poliklinik Bedah Digestif	(A) Sangat Baik	90,47
7	Poliklinik TB MDR	(B) Baik	86,58
8	Poliklinik Kulit Kelamin	(B) Baik	85,84
9	Poliklinik Bedah Mulut	(B) Baik	85,10
10	Poliklinik Gizi	(B) Baik	85,10
11	IGD	(B) Baik	84,18
12	Poliklinik Bedah Anak	(B) Baik	83,62
13	Poliklinik Onkologi	(B) Baik	82,51
14	Poliklinik Bedah Syaraf	(B) Baik	82,33
15	Poliklinik Anastesi	(B) Baik	81,96
16	UPK	(B) Baik	81,96
17	Poliklinik Mata	(B) Baik	80,85
18	Poliklinik Jantung	(B) Baik	80,11
19	Poliklinik Anak	(B) Baik	78,63
20	Poliklinik Syaraf	(B) Baik	78,63
21	Poliklinik Penyakit Dalam	(B) Baik	78,26
22	Poliklinik THT	(B) Baik	77,89
23	Rehab Medik	(B) Baik	77,52
24	Poliklinik Gigi	(B) Baik	77,15
25	Poliklinik Bedah Thorak Kardiovaskuler	(B) Baik	77,15
26	Poliklinik Kepala Leher	(B) Baik	77,15
27	Poliklinik Paru	(B) Baik	76,78
JUMLAH KESELURUHAN			2264,59
SKM INSTALASI RAWAT JALAN			83,87

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 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 19 UNIT PELAYANAN RAWAT INAP
BULAN JANUARI TAHUN 2020**

NO	UNIT KERJA	KINERJA UNIT PELAYANAN	NILAI IKM Dikonversi
1	IRNA MELATI	(B) Baik	84,18
2	IRNA CVCU	(B) Baik	83,25
3	IRNA IPN	(B) Baik	82,88
4	IRNA CEMPAKA	(B) Baik	82,14
5	IRNA EDELWEIS	(B) Baik	81,96
6	IRNA BOUGENVILLE	(B) Baik	81,96
7	IRNA JASMIN	(B) Baik	81,59
8	IRNA LILI	(B) Baik	80,85
9	IRNA KENANGA	(B) Baik	80,66
10	IRNA KRISAN	(B) Baik	79,37
11	IRNA MAWAR	(B) Baik	79,18
12	IRNA DAHLIA	(B) Baik	79,00
13	IRNA TULIP	(B) Baik	78,81
14	IRNA TERATAI	(B) Baik	78,44
15	IRNA FLAMBOYAN	(B) Baik	78,26
16	IRNA ANGGREK	(B) Baik	77,89
17	IRNA ICU	(B) Baik	77,89
18	IRNA PICU	(B) Baik	77,52
19	IRNA GARDENIA	(B) Baik	76,96
JUMLAH KESELURUHAN			1522,74
SKM INSTALASI RAWAT INAP			80,14

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 19 UNIT PELAYANAN RAWAT INAP
BULAN FEBRUARI TAHUN 2020**

NO	UNIT KERJA	KINERJA UNIT PELAYANAN	NILAI IKM DIKONVERSI
1	IRNA JASMIN	(A) Sangat Baik	92,50
2	IRNA ICU	(A)Sangat Baik	91,39
3	IRNA IPN	(A)Sangat Baik	89,17
4	IRNA BOUGENVILLE	(B) Baik	82,51
5	IRNA CVCU	(B) Baik	81,22
6	IRNA TERATAI	(B) Baik	79,55
7	IRNA MAWAR	(B) Baik	79,18
8	IRNA KRISAN	(B) Baik	79,00
9	IRNA FLAMBOYAN	(B) Baik	78,81
10	IRNA ANGGREK	(B) Baik	78,63
11	IRNA CEMPAKA	(B) Baik	78,63
12	IRNA KENANGA	(B) Baik	78,07
13	IRNA DAHLIA	(B) Baik	77,89
14	IRNA LILI	(B) Baik	77,70
15	IRNA PICU	(B) Baik	77,52
16	IRNA GARDENIA	(B) Baik	77,33
17	IRNA TULIP	(B) Baik	77,15
18	IRNA MELATI	(B) Baik	76,96
19	IRNA EDELWEIS	(B) Baik	75,67
JUMLAH KESELURUHAN			1528,80
SKM INSTALASI RAWAT INAP			80,47

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 19 UNIT PELAYANAN RAWAT INAP
BULAN MARET TAHUN 2020**

NO	UNIT KERJA	KINERJA UNIT PELAYANAN	NILAI IKM DIKONVERSI
1	IRNA TERATAI	(A) Sangat Baik	92,13
2	IRNA MELATI	(B) Baik	88,06
3	IRNA EDELWEIS	(B) Baik	87,69
4	IRNA GARDENIA	(B) Baik	86,21
5	IRNA DAHLIA	(B) Baik	80,66
6	IRNA CEMPAKA	(B) Baik	79,92
7	IRNA JASMIN	(B) Baik	79,55
8	IRNA LILI	(B) Baik	79,37
9	IRNA KRISAN	(B) Baik	79,00
10	IRNA FLAMBOYAN	(B) Baik	78,26
11	IRNA ANGGREK	(B) Baik	77,89
12	IRNA ICU	(B) Baik	77,89
13	IRNA PICU	(B) Baik	77,70
14	IRNA KENANGA	(B) Baik	77,52
15	IRNA CVCU	(B) Baik	77,52
16	IRNA TULIP	(B) Baik	77,33
17	IRNA IPN	(B) Baik	76,78
18	IRNA BOUGENVILLE	(B) Baik	76,78
19	IRNA MAWAR	(C) Kurang Baik	75,85
	JUMLAH KESELURUHAN		1526,07

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

	SKM INSTALASI RAWAT INAP	80,32
--	---------------------------------	--------------

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 19 UNIT PELAYANAN RAWAT INAP
BULAN APRIL TAHUN 2020**

NO	UNIT KERJA	KINERJA UNIT PELAYANAN	NILAI IKM DIKONVERSI
1	IRNA IPN	(A) Sangat Baik	89,91
2	IRNA BOUGENVILLE	(B) Baik	83,81
3	IRNA MAWAR	(B) Baik	82,88
4	IRNA CVCU	(B) Baik	81,40
5	IRNA ANGGREK	(B) Baik	81,40
6	IRNA ICU	(B) Baik	80,48
7	IRNA TERATAI	(B) Baik	80,29
8	IRNA EDELWEIS	(B) Baik	79,55
9	IRNA GARDENIA	(B) Baik	78,63
10	IRNA PICU	(B) Baik	78,63
11	IRNA FLAMBOYAN	(B) Baik	78,63
12	IRNA DAHLIA	(B) Baik	78,63
13	IRNA KENANGA	(B) Baik	78,44
14	IRNA TULIP	(B) Baik	78,07
15	IRNA JASMIN	(B) Baik	77,89
16	IRNA LILI	(B) Baik	77,15
17	IRNA KRISAN	(B) Baik	76,96
JUMLAH KESELURUHAN			1362,71
SKM INSTALASI RAWAT INAP			80,16

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 MEI TAHUN 2020**

NO	UNIT KERJA	KINERJA UNIT PELAYANAN	NILAI IKM Dikonversi
1	IRNA FLAMBOYAN	(B) Baik	84,73
2	IRNA PICU	(B) Baik	84,18
3	IRNA TULIP	(B) Baik	83,62
4	IRNA DAHLIA	(B) Baik	83,44
5	IRNA KENANGA	(B) Baik	82,70
6	IRNA KRISAN	(B) Baik	82,70
7	IRNA LILI	(B) Baik	82,70
8	IRNA JASMIN	(B) Baik	81,40
9	IRNA GARDENIA	(B) Baik	81,40
10	IRNA BOUGENVILLE	(B) Baik	80,,85
11	IRNA EDELWEIS	(B) Baik	80,48
12	IRNA IPN	(B) Baik	79,37
13	IRNA ICU	(B) Baik	79,00
14	IRNA ANGGREK	(B) Baik	77,70
15	IRNA MAWAR	(B) Baik	77,52
16	IRNA TERATAI	(B) Baik	77,52
17	IRNA CVCU	(B) Baik	76,96
	JUMLAH KESELURUHAN		1375,66
	SKM INSTALASI RAWAT INAP		80,92

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 RAWATINAP
BULAN JUNI TAHUN 2020**

NO	UNIT KERJA	KINERJA UNIT PELAYANAN	NILAI IKM DIKONVERSI
1	IRNA IPN	(A) Sangat Baik	92,87
2	IRNA PICU	(A) Sangat Baik	89,36
3	IRNA LILI	(A) Sangat Baik	88,62
4	IRNA ICU	(B) Baik	88,06
5	IRNA JASMIN	(B) Baik	87,69
6	IRNA FLAMBOYAN	(B) Baik	86,58
7	IRNA BOUGENVILLE	(B) Baik	86,03
8	IRNA TERATAI	(B) Baik	84,55
9	IRNA ANGGREK	(B) Baik	83,99
10	IRNA KRISAN	(B) Baik	83,62
11	IRNA KENANGA	(B) Baik	83,25
12	IRNA EDELWEIS	(B) Baik	82,51
13	IRNA MAWAR	(B) Baik	82,14
14	IRNA GARDENIA	(B) Baik	82,14
15	IRNA DAHLIA	(B) Baik	81,22
16	IRNA TULIP	(B) Baik	81,03
17	IRNA CVCU	(B) Baik	80,11
JUMLAH KESELURUHAN			1443,74
Rumus : SKM INSTALASI RAWAT INAP			84,93

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 JULI TAHUN 2020**

NO	UNIT KERJA	KINERJA UNIT PELAYANAN	NILAI IKM DIKONVERSI
1	IRNA KENANGA	(A) Sangat Baik	91,58
2	IRNA EDELWEIS	(A) Sangat Baik	91,21
3	IRNA GARDENIA	(A) Sangat Baik	90,84
4	IRNA FLAMBOYAN	(B) Baik	87,88
5	IRNA ICU	(B) Baik	87,69
6	IRNA IPN	(B) Baik	86,58
7	IRNA PICU	(B) Baik	85,29
8	IRNA KRISAN	(B) Baik	82,33
9	IRNA BOUGENVIL	(B) Baik	81,59
10	IRNA MAWAR	(B) Baik	80,48
11	IRNA ANGGREK	(B) Baik	80,29
12	IRNA JASMIN	(B) Baik	79,37
13	IRNA DAHLIA	(B) Baik	79,00
14	IRNA TULIP	(B) Baik	78,81
15	IRNA CVCU	(B) Baik	78,63
16	IRNA TERATAI	(B) Baik	77,70
17	IRNA LILI	(B) Baik	76,78
JUMLAH KESELURUHAN			1415,99
SKM INSTALASI RAWAT INAP			83,29

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 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 AGUSTUS TAHUN 2020**

NO	UNIT KERJA	KINERJA UNIT PELAYANAN	NILAI IKM DIKONVERSI
1	IRNA MAWAR	(A) Sangat Baik	89,36
2	IRNA IPN	(B) Baik	86,58
3	IRNA JASMIN	(B) Baik	84,92
4	IRNA LILI	(B) Baik	82,14
5	IRNA KRISAN	(B) Baik	81,77
6	IRNA PICU	(B) Baik	80,66
7	IRNA BOUGENVILLE	(B) Baik	80,66
8	IRNA ICU	(B) Baik	80,29
9	IRNA FLAMBOYAN	(B) Baik	80,11
10	IRNA ANGGREK	(B) Baik	79,92
11	IRNA GARDENIA	(B) Baik	79,92
12	IRNA EDELWEIS	(B) Baik	79,74
13	IRNA KENANGA	(B) Baik	79,55
14	IRNA CVCU	(B) Baik	78,07
15	IRNA DAHLIA	(B) Baik	77,33
16	IRNA TERATAI	(B) Baik	76,96
17	IRNA TULIP	(B) Baik	76,78
JUMLAH KESELURUHAN			1374,74
SKM INSTALASI RAWAT INAP			80,87

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 SEPTEMBER TAHUN 2020**

NO	UNIT KERJA	KINERJA UNIT PELAYANAN	NILAI IKM DIKONVERSI
1	IRNA IPN	(A) Sangat Baik	91,21
2	IRNA FLAMBOYAN	(B) Baik	87,69
3	IRNA ANGGREK	(B) Baik	86,58
4	IRNA LILI	(B) Baik	86,21
5	IRNA KRISAN	(B) Baik	85,29
6	IRNA MAWAR	(B) Baik	81,96
7	IRNA EDELWEIS	(B) Baik	80,48
8	IRNA ICU	(B) Baik	80,29
9	IRNA BOUGENVILLE	(B) Baik	80,11
10	IRNA TERATAI	(B) Baik	79,37
11	IRNA GARDENIA	(B) Baik	79,18
12	IRNA PICU	(B) Baik	78,81
13	IRNA DAHLIA	(B) Baik	78,81
14	IRNA CVCU	(B) Baik	77,70
15	IRNA TULIP	(B) Baik	76,78
JUMLAH KESELURUHAN			1230,44
SKM INSTALASI RAWAT INAP			80,03

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 untuk tahun 2019 di instalasi rawat jalan menunjukkan angka yang Baik (B) yaitu 83,19 di interval (76,61-88,30).

Januari	:	80,99
Februari	:	80,83
Maret	:	80,13
April	:	80,85
Mei	:	84,22
Juni	:	82,67
Juli	:	83,13
Agustus	:	85,47
September	:	83,87
Oktober	:	84,29
November	:	86,51
Desember	:	85,42
Total	:	998,38 :12 = 83,19

dan untuk instalasi rawat inap menunjukkan angka yang Baik (B) yaitu 81,36 di interval (76,61-88,30).

Januari	:	80,14
Februari	:	80,47
Maret	:	80,32
April	:	81,16
Mei	:	80,92
Juni	:	84,93
Juli	:	83,29
Agustus	:	80,87
September	:	80,03
Oktober	:	82,14
November	:	82,38
Desember	:	81,49
Total	:	976,3 :12 = 81,42

Untuk Survei Kepuasan Masyarakat Rawat Jalan dan Rawat Inap tahun 2020 adalah : $\frac{83,19 + 81,42}{2} = 82,31$

2

Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Arifin Achmad tahun 2020 sebagai berikut :

1. 83,19 Instalasi Rawat Jalan kategori B (Baik)
2. 81,42 Instalasi Rawat Inap kategori B (Baik)

BAB III
HASIL PENGUKURAN

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada unit - unit pelayanan di RSUD Arifin Achmad, dipersepsikan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 “**Baik**” oleh masyarakat (bernilai B) dengan Nilai Survei Kepuasan Rawat Inap **81,42** dan Survei Kepuasan Masyarakat Rawat Jalan **83,19**.
- b. Berdasarkan data yang telah dikompilasi dari 9 unsur pelayanan, **nilai tertinggi** yang perlu dipertahankan agar tingkat kepuasan pengguna layanan dapat terus berjalan dengan baik , maka unsur unsur tersebut adalah :

No	Unsur Penilaian Tertinggi Rawat Inap	NRR
1	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,64
2	Biaya/Tarif	3,52
3	Prilaku Pelaksana	3,11

No	Unsur Penilaian Tertinggi Rawat Jalan	NRR
1	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,70
2	Biaya/Tarif	3,37
3	Kompetensi Pelaksana	3,36

- c. Sedangkan unsur pelayanan dengan **nilai terendah** yang perlu di perbaiki agar tingkat kepuasan pengguna layanan terpenuhi adalah :

No	Unsur Penilaian Terendah Rawat Inap	NRR
1	Waktu Penyelesaian.	3,08
2	Persyaratan	3,09
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,10

Untuk unsur penilaian terendah rawat inap yaitu :

- a. Waktu penyelesaian dalam menyelesaikan proses rawat inap dibutuhkan waktu yang lama, dikarenakan harus melalui prosedur seperti observasi yang lebih dari dua jam di IGD terlebih dahulu dan harus menunggu ruangan yang kosong karena sering kali ruangan rawat inap yang penuh.
- b. Persyaratan ketika masuk ke rawat inap harus sesuai yang diminta oleh BPJS ketika persyaratan yang diminta ada yang kurang atau tidak lengkap, maka persyaratan BPJS harus dilengkapi.
- c. Sistem Mekanisme dan Prosedur yang berubah terutama saat pandemi covid-19, sehingga alur pelaksanaan pelayanan sering terhambat yang mengakibatkan pelayanan proses rawat inap tidak berjalan dengan lancar.

Untuk ruangan rawat inap dari 19 berkurang 17 dikarenakan 2 ruangan di alihfungsikan menjadi ruangan pinere 2 dan ruangan pinere 3.

No	Unsur Penilaian Terendah Rawat Jalan	NRR
1	Waktu Penyelesaian	3,21
2	Sarana dan Prasarana	3,22
3	Persyaratan	3,27

Untuk unsur penilaian terendah rawat jalan yaitu :

- a. Waktu penyelesaian dalam menyelesaikan proses rawat jalan dibutuhkan waktu yang lebih lama dikarenakan waktu tunggu kedatangan dokter yang visite ke poliklinik tidak datang dalam waktu yang telah ditetapkan (on time) dikarenakan dokter dalam keadaan yang urgent (mendadak) atau darurat seperti operasi, sehingga jadwal pelayanan selesai lebih panjang.
- b. Sarana dan prasarana ruang tunggu yang kurang nyaman dan kurang tertutup sehingga alat pendingin udara (AC) tidak berfungsi maksimal, gedung yang kurang memadai karena tidak ada RAM dan Lift utk pasien yang memakai kursi roda, sehingga tidak bisa naik ke lantai II.
- c. Persyaratan ketika masuk ke rawat jalan harus sesuai dengan yang diminta oleh BPJS ketika persyaratan yang diminta ada yang kurang atau tidak lengkap dengan yang diminta BPJS maka harus dilengkapi.

BAB IV

REKOMENDASI DAN SARAN


1. Rekomendasi secara umum :

- a. Pelayanan dalam hal waktu penyelesaian menjadi hal yang sangat diperhatikan, waktu penyelesaian yang menghemat waktu dapat meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga dalam menerima pelayanan saat berada di RSUD Arifin Achmad. Dengan kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur kemudahan dan kecepatan pelayanan dapat terus dimaksimalkan agar pelayanan kepada masyarakat dapat lebih baik lagi, peningkatan pelayanan dapat dilakukan dengan cara penggunaan SMS gateway dan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), serta penggunaan pendaftaran digital MIRAI (Mobile Information System of RSUD Arifin Achmad) sebagai bagian dari upaya meningkatkan kemudahan bagi pasien yang ingin menggunakan pelayanan di RSUD Arifin Achmad.
- b. Sarana dan Prasarana
Sarana dan prasarana sebagai salah satu unsur penunjang utama terselenggaranya suatu pelayanan yang lebih baik. Sarana dan prasarana yang memadai dapat terus ditingkatkan demi kenyamanan dalam melaksanakan pelayanan di RSUD Arifin Achmad.
- c. Persyaratan
Persyaratan dalam pengurusan pelayanan dapat dipenuhi secara teknis maupun administrasi sehingga pelayanan yang dilakukan di RSUD Arifin Achmad dapat terlaksana dengan baik.
- d. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Sistem, Mekanisme dan Prosedur sebagai tata cara dalam pelayanan dapat dilakukan dengan menetapkan alur yang tepat sehingga penerima pelayanan dapat mudah dilaksanakan di RSUD Arifin Achmad.
- e. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM tahun sebelumnya.

2. Saran

Agar unit terkait dapat menggunakan instrument Survei Kepuasan Masyarakat ini sebagai dasar perbaikan pelayanan.

Pekanbaru, 28 Desember 2020
Direktur,



dr. H. NUZELLY HUSNEDI. MARS
Pembina Utama Muda
NIP . 19640202 198912 1 002