

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA 27 UNIT PELAYANAN RAWAT JALAN  
BULAN JANUARI TAHUN 2020 BERDASARKAN PERSEPSI MASYARAKAT YANG DIURUT DENGAN  
NILAI TERTINGGI (KEMENPAN NOMOR 14 TAHUN)**

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 Anestesi	(B) Baik	79,37
19	Poliklinik Kebidanan	(B) Baik	79,37
20	Poliklinik Bedah Anak	(B) Baik	78,26
21	Rehab Medik	(C) Kurang Baik	76,41
22	Poliklinik Mata	(C) Kurang Baik	76,22
23	Poliklinik Bedah Thorak Kardiovaskuler	(C) Kurang Baik	74,19
24	Poliklinik THT	(C) Kurang Baik	73,45
25	Poliklinik Bedah Kepala Leher	(C) Kurang Baik	73,26
26	Poliklinik Bedah Umum	(C) Kurang Baik	72,34
27	Poliklinik Penyakit Dalam	(C) Kurang Baik	71,41
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>			2186,70
<b>IKM INSTALASI RAWAT JALAN</b>			<b>80,99</b>

**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 BERDASARKAN PERSEPSI MASYARAKAT YANG DIURUT DENGAN  
NILAI TERTINGGI (KEMENPAN NOMOR 14 TAHUN)**

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 Anestesi	(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
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>			2182,45
<b>IKM INSTALASI RAWAT JALAN</b>			<b>80,83</b>

**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 BERDASARKAN PERSEPSI MASYARAKAT YANG DIURUT DENGAN  
NILAI TERTINGGI (KEMENPAN NOMOR 14 TAHUN)**

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

**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 BERDASARKAN PERSEPSI MASYARAKAT YANG DIURUT DENGAN  
NILAI TERTINGGI (KEMENPAN NOMOR 14 TAHUN)**

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

**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 BERDASARKAN PERSEPSI MASYARAKAT YANG DIURUT DENGAN  
NILAI TERTINGGI (KEMENPAN NOMOR 14 TAHUN)**

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 BOUGENVIL	(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	(C) Kurang Baik	75,67
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>			1528,84
<b>IKM INSTALASI RAWAT JALAN</b>			<b>80,47</b>

**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 BERDASARKAN PERSEPSI MASYARAKAT YANG DIURUT DENGAN  
NILAI TERTINGGI (KEMENPAN NOMOR 14 TAHUN)**

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 BOUGENVIL	(B) Baik	76,78
19	IRNA MAWAR	(C) Kurang Baik	75,85
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>			<b>1526,07</b>
<b>IKM INSTALASI RAWAT JALAN</b>			<b>80,32</b>

**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 I ( Januari – Maret) tahun 2020.

1. Instalasi rawat jalan menunjukkan angka yang baik (B) yaitu 80,65 di Interval (76,61 – 88,30).

**Januari = 80,99**

**Februari = 80,83**

**Maret = 80,13 +**

$$241,95 : 3 = 80,65$$

2. Instalasi rawat Inap menunjukkan angka yang baik (B) yaitu 80,31 di Interval (76,61 – 88,30).

**Januari = 80,14**

**Februari = 80,47**

**Maret = 80,32 +**

$$240,93 : 3 = 80,31$$

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

Triwulan 1 (Januari – Maret ) tahun 2020 adalah :  $\frac{80,65 + 80,31}{2} = 80,48$

Survei Kepuasan Masyarakat (Rawat Jalan dan Rawat Inap) RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Triwulan 1

(Januari – Maret ) tahun 2020 sebagai berikut :

**1. 80,65 Instalasi Rawat Jalan Kategori B (Baik).**

**2. 80,31 Instalasi Rawat Inap Kategori B (Baik).**

