

**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

**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

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
SKM INSTALASI RAWAT INAP			84,93

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

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 II (April - Juni) tahun 2020.

1. Instalasi rawat jalan menunjukkan angka yang baik (B) yaitu **82,58** di Interval (76,61 – 88,30).

April = 80,85

Mei = 84,22

Juni = 82,67 +

$$247,74 : 3 = 82,58$$

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

April = 80.16

Mei = 80.92

Juni = 84.93 +

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

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

Triwulan II (April – Juni) tahun 2020 adalah : $\frac{82,58+82,00}{2} = 82,29$

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

(April - Juni) tahun 2020 sebagai berikut :

1. **80,65 Instalasi Rawat Jalan Kategori B (Baik).**
2. **80,31 Instalasi Rawat Inap Kategori B (Baik).**