

**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	Polokilnik 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	Poloklinik 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 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

Analisa survei kepuasan masyarakat triwulan III (Juli - September) tahun 2020.

1. Instalasi rawat jalan menunjukkan angka yang baik (B) yaitu **84,16** di Interval (76,61 – 88,30).

Juli = 83,13

Agustus = 85,47

September = 83,87 +

$$252,47 : 3 = 84,16$$

2. Instalasi rawat Inap menunjukkan angka yang baik (B) yaitu **81,40** di Interval (76,61 – 88,30).

Juli = 83,29

Agustus = 80,87

September = 80,03 +

$$244,19 : 3 = 81,40$$

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

Triwulan III (Juli - September) tahun 2020 adalah : $\frac{84,16+81,40}{2} = 82,78$

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

(Juli - September) tahun 2020 sebagai berikut :

1. **84,16 Instalasi Rawat Jalan Kategori B (Baik).**
2. **81,40 Instalasi Rawat Inap Kategori B (Baik).**