



**LAPORAN
TRIWULAN IV
TAHUN 2020**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
RSU dr. H. KOESNADI BONDOWOSO**



**BERITA ACARA HASIL DAN PEMBAHASAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso
TRIWULAN IV TAHUN 2020
No : 445/ /430.10.7/2021**

A. PENDAHULUAN

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terdapat sembilan unsur pelayanan yang harus disurvei untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada aparatur pemerintah, yaitu;

1. Persyaratan, merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur, merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif, merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifik jenis pelayanan, merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi pelaksana, merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana, sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, sedangkan prasarana merupakan segala sesuatu yang menunjang terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak seperti komputer dan mesin, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak seperti gedung.

Tujuan dari dilakukannya survei indeks kepuasan masyarakat ini adalah sebagai berikut;

1. Terukurnya kepuasan masyarakat RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso
2. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing unit kerja di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso
3. Teridentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso
4. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unit kerja di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso
5. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso

B. HASIL SURVEI

Setelah dilakukan survey IKM pada bulan Oktober-Desember 2020 didapatkan 480 responden dengan rincian 255 responden rawat jalan, 135 responden rawat inap, 60 responden pelayanan penunjang, 15 responden Instalasi Gawat Darurat dan 15 responden Instalasi Bedah Sentral, penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat didapatkan dengan menghitung nilai dari setiap jawaban responden terhadap 9 pertanyaan yang mewakili setiap unsur pelayanan. Berikut ini rincian responden survei Indeks Kepuasan Masyarakat:

Tabel 1. Rincian Responden Survei IKM Pada Setiap Instalasi di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso

No	Responden	Jumlah
1	Rawat Jalan	255
2	Rawat Inap	135
3	Pelayanan Penunjang	60
4	Instalasi Gawat Darurat	15
5	Instalasi Bedah Sentral	15
	TOTAL	480

Sumber: Data diolah dari survei IKM

Responden terbanyak berada pada unit Rawat Jalan karena instalasi ini memiliki jumlah kunjungan pasien terbanyak dalam periode Oktober-Desember 2020.

Tabel 2. Klasifikasi Responden Survei IKM Berdasarkan Usia di RSUD dr. H. Koesnadi

No	Responden	Rawat Jalan	Rawat Inap	Pelayanan Penunjang	IGD	IBS	Jumlah
1	Kurang dari 5 Tahun	5	7	0	1	0	13
2	5 - 11 Tahun	16	4	2	1	0	23
3	12 - 16 Tahun	17	12	1	1	0	31
4	17 - 25 Tahun	65	35	15	2	5	122
5	26 - 45 Tahun	92	45	32	3	5	177
6	46 - 65 Tahun	32	20	7	5	2	66
7	65 Tahun ke atas	28	12	3	2	3	48
Total		255	135	60	15	15	480

Sumber: Data diolah dari survei IKM

Usia responden paling banyak terdapat pada rentang 26-45 Tahun, hal ini dikarenakan rentang usia tersebut merupakan rentang usia yang mendominasi kunjungan RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso, selain itu berdasarkan data Statistik Daerah Kabupaten Bondowoso Tahun 2019, rentang usia 26-45 Tahun jika dijumlahkan akan menjadi kelompok usia terbanyak, oleh sebab itu hal ini dapat menjadi penyebab tingginya akses pelayanan kesehatan di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso pada kelompok usia tersebut.

Tabel 3. Klasifikasi Responden Survei IKM Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Responden	Rawat Jalan	Rawat Inap	Pelayanan Penunjang	IGD	IBS	Jumlah
1	Laki-laki	98	63	28	10	6	205
2	Perempuan	157	72	32	5	9	275
Total		255	135	60	15	15	480

Sumber: Data diolah dari survei IKM

Responden didominasi oleh perempuan, hal ini disebabkan oleh lebih banyaknya perempuan yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan pada RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.

Tabel 4. Klasifikasi Responden Survei IKM Berdasarkan Pendidikan Terakhir di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso

No	Responden	Rawat Jalan	Rawat Inap	Pelayanan Penunjang	IGD	IBS	Jumlah
1	SD ke Bawah	10	7	1	0	0	18
2	SD/Sederajat	41	32	3	2	1	79
3	SLTP/Sederajat	44	21	12	3	3	83
4	SLTA/Sederajat	52	33	25	4	4	118
5	D1-D3	41	23	8	1	4	77
6	S1	65	17	10	5	3	100
7	S1 Ke Atas	2	2	1	0	0	5
Total		255	135	60	15	15	480

Sumber: Data diolah dari survei IKM

Responden yang didapatkan dari survei didominasi tingkat pendidikan terakhir berupa SLTA/Sederajat, adanya pasien yang masih berada pada usia remaja juga menjadi latar belakang banyaknya responden dengan pendidikan terakhir berupa SLTA/Sederajat.

Tabel 5. Klasifikasi Responden Survei IKM Berdasarkan Pekerjaan Utama di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso

No	Responden	Rawat Jalan	Rawat Inap	Pelayanan Penunjang	IGD	IBS	Jumlah
1	PNS/TNI/POLRI	65	35	20	4	6	130
2	Pegawai Swasta	38	25	8	2	0	73
3	Wiraswasta	25	15	4	2	0	46
4	Pelajar/Mahasiswa	39	15	3	1	2	60
5	Lainnya	88	45	25	6	7	171
	1. Petani	15	3	1	1	0	20
	2. Asisten Rumah Tangga	2	0	0	0	0	2
	3. Pekerja Harian Lepas	5	2	0	0	0	7
	4. Ibu Rumah Tangga	51	35	22	3	5	116
	5. Pensiunan	15	5	2	2	2	26
	Total	255	135	60	15	15	480

Sumber: Data diolah dari survei IKM

Berdasarkan hasil survei, responden didominasi oleh pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI dan disusul oleh Ibu Rumah Tangga.

Tabel 6. Klasifikasi Responden Survei IKM Berdasarkan Cara Bayar di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso

No	Responden	Rawat Jalan	Rawat Inap	Pelayanan Penunjang	IGD	IBS	Jumlah
1	Umum	65	60	25	8	4	162
2	Asuransi Kesehatan	190	75	35	7	11	318
	Total	255	135	60	15	15	480

Sumber: Data diolah dari survei IKM

Responden dengan cara bayar menggunakan asuransi kesehatan mendominasi hasil survei, hal ini salah satunya dikarenakan adanya program pemerintah berupa *Universal Health Coverage* yang mewajibkan seluruh rakyat Indonesia untuk menggunakan asuransi kesehatan melalui BPJS.

Tabel 7. Rincian Indeks Kepuasan Masyarakat Survei IKM di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso

No	Instalasi	Ruangan	Triwulan III 2020	Triwulan IV 2020
1	Rawat Jalan	Poli Jantung	84.15	84.88
		Poli Anak	83.23	83.42
		Poli Kulit dan Kelamin	82.87	83.05
		Poli Kandungan	81.95	81.95
		Poli Bedah	83.23	83.42
		Poli Mata	84.52	84.70
		Poli Jiwa	84.88	84.88
		Poli Paru	83.78	83.78
		Poli THT	82.87	83.05
		Poli Interna	82.87	83.23
		Poli Rehab Medik	82.32	82.87
		Poli Saraf	82.13	82.87
		Poli Gigi	82.50	82.68
		Poli Hemodialisa	81.95	82.32
		Poli VCT	82.13	82.32
		Poli Onkologi/Orthopedi	83.78	83.97
		Loket Pendaftaran	83.23	83.42
2	Rawat Inap	Mawar	83.60	83.78
		Rengganis	84.52	84.70
		Teratai	84.15	84.15
		Melati	83.97	84.15
		Seruni	83.42	83.60
		Bougenvil	83.78	84.15
		Dahlia	81.95	81.95
		Anggrek	83.05	83.97
		ICU	81.77	82.13
		3	Penunjang	Radiologi
Laboratorium	80.48			80.85
Farmasi	83.05			83.42
Patologi Anatomi	83.97			84.15
4	Instalasi Gawat Darurat	IGD	82.87	83.05
5	Instalasi Bedah Sentral	IBS	83.97	84.15
TOTAL			83.08	83.35

Sumber: Data diolah dari survei IKM

C. HASIL SURVEI IKM MASING-MASING UNIT PELAYANAN

1. POLI JANTUNG

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 84.15 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 84.88. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini meningkat pada seluruh aspek dan perlu untuk terus dipertahankan.

2. POLI ANAK

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 83.23 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 83.42. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini meningkat pada seluruh aspek akan tetapi unsur sarana dan prasarana dapat lebih ditingkatkan agar kepuasan masyarakat pada tahun berikutnya dapat terus meningkat.

3. POLI KULIT DAN KELAMIN

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 82.87 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 83.05. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini meningkat akan tetapi perlu terus ditingkatkan pada unsur perilaku pelaksana agar kepuasan masyarakat pada tahun berikutnya dapat terus meningkat.

4. POLI KANDUNGAN

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 81.95 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 81.95. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini sama seperti triwulan sebelumnya. Unsur sarana dan prasarana masih dapat lebih ditingkatkan agar kepuasan masyarakat dapat terus meningkat.

5. POLI BEDAH

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 83.23 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 83.42. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini meningkat pada seluruh aspek dan perlu terus dipertahankan.

6. POLI MATA

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 84.52 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 84.70. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini meningkat pada seluruh aspek dan perlu terus dipertahankan.

7. POLI JIWA

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 84.88 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 84.88. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini masih sama seperti triwulan sebelumnya, unsur waktu pelayanan dan perilaku pelaksana dapat terus ditingkatkan agar kepuasan masyarakat pada tahun selanjutnya dapat meningkat.

8. POLI PARU

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 83.78 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 83.78. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini sama seperti pada triwulan sebelumnya, unsur perilaku pelaksana dapat terus ditingkatkan agar kepuasan masyarakat pada tahun selanjutnya dapat meningkat.

9. POLI THT

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 82.87 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 83.05. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini meningkat dalam semua aspek dan perlu terus dipertahankan.

10. POLI INTERNA

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 82.87 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 83.23. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini meningkat akan tetapi perlu terus ditingkatkan pada unsur perilaku pelaksana agar kepuasan masyarakat tahun selanjutnya dapat lebih meningkat.

11. POLI REHABILITASI MEDIK

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 82.32 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 82.87. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini meningkat dalam semua unsur dan perlu terus dipertahankan.

12. POLI SARAF

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 82.13 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 82.87. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini meningkat dalam semua unsur dibanding dengan triwulan sebelumnya dan perlu terus dipertahankan.

13. POLI GIGI

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 82.50 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 82.68. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini meningkat dibanding triwulan sebelumnya, akan tetapi unsur perilaku pelaksana dapat lebih ditingkatkan agar kepuasan masyarakat tahun berikutnya dapat lebih meningkat.

14. POLI HEMODIALISA

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 81.95 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 82.32. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini meningkat dibanding triwulan sebelumnya, akan tetapi unsur sarana dan prasarana dapat lebih ditingkatkan agar kepuasan masyarakat tahun berikutnya dapat lebih meningkat.

15. POLI VCT

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 82.13 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 82.32. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini meningkat dibanding triwulan sebelumnya, akan tetapi unsur penanganan pengaduan dapat lebih ditingkatkan agar kepuasan masyarakat tahun berikutnya dapat lebih meningkat.

16. POLI ONKOLOGI/ORTHOPEDI

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 83.78 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 83.97. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini meningkat dalam semua unsur dibanding triwulan sebelumnya dan perlu terus dipertahankan.

17. LOKET PENDAFTARAN

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 83.23 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 83.42. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini meningkat dalam semua unsur dibanding triwulan sebelumnya dan perlu terus dipertahankan.

18. PAVILIUN MAWAR

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 83.60 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 83.78. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini meningkat dalam semua unsur dibanding triwulan sebelumnya dan perlu terus dipertahankan.

19. PAVILIUN RENGGANIS

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 84.52 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 84.70. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini meningkat dalam semua unsur dibanding triwulan sebelumnya dan perlu terus dipertahankan.

20. PAVILIUN TERATAI

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 84.15 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 84.15. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini tetap dibanding dengan triwulan sebelumnya, unsur perilaku pelaksana dapat lebih ditingkatkan agar kepuasan masyarakat tahun berikutnya dapat meningkat.

21. PAVILIUN MELATI

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 83.97 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 84.15. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini meningkat dalam semua unsur dibanding triwulan sebelumnya dan perlu terus dipertahankan.

22. PAVILIUN SERUNI

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 83.42 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 83.60. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini meningkat dalam semua unsur dibanding triwulan sebelumnya dan perlu terus dipertahankan.

23. PAVILIUN BOUGENVIL

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 83.78 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 84.15. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini meningkat kecuali pada unsur waktu pelayanan, unsur waktu pelayanan dapat lebih ditingkatkan agar kepuasan masyarakat tahun berikutnya dapat lebih meningkat.

24. PAVILIUN DAHLIA

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 81.95 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 81.95. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini tetap dibanding triwulan sebelumnya, unsur sarana dan prasarana dapat lebih ditingkatkan agar kepuasan masyarakat tahun berikutnya dapat lebih meningkat.

25. PAVILIUN ANGGREK

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 83.05 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 83.97. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini meningkat dalam semua unsur dibanding triwulan sebelumnya dan perlu terus dipertahankan.

26. INSTALASI CARE UNIT

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 81.77 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 82.13. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini meningkat dibanding triwulan sebelumnya, akan tetapi pada unsur waktu pelayanan perlu lebih ditingkatkan agar kepuasan masyarakat tahun berikutnya dapat lebih meningkat.

27. RADIOLOGI

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 81.40 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 81.95. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini meningkat dibanding triwulan sebelumnya, akan tetapi pada unsur waktu pelayanan perlu lebih ditingkatkan agar kepuasan masyarakat tahun berikutnya dapat lebih meningkat.

28. LABORATORIUM

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 80.48 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 80.85. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini meningkat dibanding triwulan sebelumnya, akan tetapi pada unsur waktu pelayanan perlu lebih ditingkatkan agar kepuasan masyarakat tahun berikutnya dapat lebih meningkat.

29. FARMASI

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 83.05 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 83.42. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini meningkat dalam semua unsur dibanding triwulan sebelumnya dan perlu terus dipertahankan.

30. PATOLOGI ANATOMI

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 83.97 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 84.15. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini meningkat dibanding triwulan sebelumnya, akan tetapi unsur sarana dan prasarana dapat lebih ditingkatkan agar kepuasan masyarakat tahun berikutnya dapat lebih meningkat.

31. INSTALASI GAWAT DARURAT

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 82.87 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 83.05. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini meningkat dibanding triwulan sebelumnya, akan tetapi dapat lebih ditingkatkan pada unsur waktu pelayanan agar kepuasan masyarakat tahun berikutnya dapat lebih meningkat.

32. INSTALASI BEDAH SENTRAL

Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan III tahun 2020 adalah sebesar 83.97 sedangkan pada triwulan IV tahun 2020 adalah sebesar 84.15. Indeks Kepuasan Masyarakat pada triwulan ini meningkat pada semua aspek dan perlu terus dipertahankan.

D. KELUHAN

Pada triwulan ini tidak terdapat keluhan khusus, seluruh unsur sudah baik dan akan tetapi perlu terus ditingkatkan utamanya pada unsur perilaku pelaksana, kenyamanan ruang tunggu bagi pasien dan keluarga pasien yang terdapat pada unsur sarana dan prasarana, waktu pelayanan dan penanganan pengaduan di beberapa tempat.

E. KESIMPULAN

Pada unit-unit pelayanan tercapai angka kumulatif penilaian **pada triwulan III tahun 2020 sebesar 83.08 sedangkan triwulan IV tahun 2020 sebesar 83.35 dengan kategori mutu pelayanan "BAIK"** yang berarti sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Bondowoso, 07 Januari 2021

Plt. Direktur,
RSU Dr. H. KOESNADI BONDOWOSO



Dr. YUSEPRIYATNA ADRYANTO, Sp.P.
Pembina
NIP. 19771002 200604 1 006