|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Bondowoso | PEMERINTAH KABUPATEN BONDOWOSO  **RUMAH SAKIT UMUM " Dr. H. KOESNADI "**  Jl. KaptenPiereTendean No. 3 Telepon (0332) 421974. Fax.0332 422311  B O N D O W O S O  Kode Pos :68214 | **D:\Logo\LOGO RSU YANG PASTI.png** |

**BERITA ACARA HASIL DAN PEMBAHASAN INDEK KEPUASAN MASYARAKAT**

**RSU dr.H . Koesnadi Bondowoso**

**TRIWULAN III TAHUN 2018**

**NO:445/………./430.10.7/2018**

1. **PENDAHULUAN**

Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapannya. Sesuai keputusan MENPAN Nomor : 16 Tahun 2014, menetapkan 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

a.Persyaratan pelayanan  
b.Prosedur pelayanan  
c.Waktu Pelayanan  
d. Biaya/Tarif  
e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
f. Kompetensi Pelaksana  
g. Perilaku Pelaksana  
h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
i. Keamanan dan kenyamanan sarana prasana

1. **HASIL SURVEI**

Setelah dilakukan survey IKM pada bulan Juli - September 2018 didapatkan 450 responden dengan rincian 240 responden rawat jalan, 150 responden rawat inap, 30 responden pelayanan penunjang, 15 responden Instalasi Gawat Darurat dan 15 responden Instalasi bedah sentral, penilaian indek 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 di RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Responden | Jumlah |
| 1 | Rawat Jalan | 240 |
| 2 | Rawat Inap | 150 |
| 3 | Pelayanan Penunjang | 30 |
| 4 | IGD | 15 |
| 5 | Instalasi bedah sentral | 15 |
| **TOTAL** | | 450 |

Sumber: Data diolah dari survei IKM

Survei yang di laksanakan pada periode januari sampai dengan maret 2018 terbanyak pada rawat jalan karena jumlah pasien terbanyak pada instalasi rawat jalan dan berurutan Rawat Inap dan tiga unit lain

Tabel 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan survei IKM di RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Responden | SD | SLTP | SLTA | D1 - D4 | S-1 | S-2 | TIDAK TERISI | TOTAL |
| 1 | Rawat Jalan | 5 | 16 | 100 | 24 | 50 | 15 | 30 | 240 |
| 2 | Rawat Inap | 1 | 68 | 30 | 5 | 12 | 9 | 25 | 150 |
| 3 | Pelayanan Penunjang | 0 | 1 | 15 | 0 | 2 | 2 | 10 | 30 |
| 4 | IGD | 1 | 4 | 5 | 0 | 2 | 0 | 3 | 15 |
| 5 | Instalasi bedah sentral | 1 | 6 | 2 | 0 | 3 | 0 | 3 | 15 |
| **JUMLAH** | | 8 | 95 | 152 | 29 | 69 | 26 | 71 | 450 |

Sumber: Data diolah dari survei IKM

Responden berdasarkan pendidikan terbanyak terdapat pada jenjang pendidikan SLTA karena penduduk Kabupaten Bondowoso sebagian besar berpendidikan SLTA dan jumlah kunjungan pasien lebih banyak berpendidikan SLTA

Tabel 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan survei IKM di RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Responden | PNS/TNI/POLRI | PEGAWAI SWASTA | WIRASWASTA | PELAJAR/ MAHASISWA | LAINNYA | TIDAK TERISI | TOTAL |
| 1 | Rawat Jalan | 5 | 30 | 40 | 30 | 40 | 95 | 240 |
| 2 | Rawat Inap | 6 | 17 | 35 | 20 | 22 | 50 | 150 |
| 3 | Pelayanan Penunjang | 3 | 5 | 2 | 4 | 11 | 5 | 30 |
| 4 | IGD | 1 | 2 | 5 | 0 | 2 | 5 | 15 |
| 5 | IBS | 0 | 1 | 6 | 2 | 4 | 2 | 15 |
| TOTAL | | 15 | 55 | 88 | 56 | 79 | 157 | 450 |

Sumber: Data diolah dari survei IKM

Hasil survey indek kepuasan masyarakat , Responden berdasarkan pekerjaan terbanyak pada pekerjaan lainnya sebanyak 117 responden karena terdapat beberapa pekejaan :Petani, Pensiunan, Buruh tani yang sebagian besar penduduk bondowoso adalah petani.

Tabel 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Cara bayar survei IKM di RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Responden | BPJS | UMUM | LAINNYA | TIDAK TERISI | TOTAL |
| 1 | Rawat Jalan | 228 | 5 | 1 | 6 | 240 |
| 2 | Rawat Inap | 140 | 0 | 0 | 10 | 150 |
| 3 | Pelayanan Penunjang | 28 | 1 | 0 | 1 | 30 |
| 4 | IGD | 12 | 0 | 1 | 2 | 15 |
| 5 | IBS | 15 | 0 | 0 | 0 | 15 |
| TOTAL | | 404 | 12 | 2 | 32 | 450 |

Sumber: Data diolah dari survei IKM

Hasil Survei IKM berdasarkan cara bayar terbanyak BPJS sebanyak 404 responden karena dengan program pemerintah tahun 2019 Universal coverage sehingga sebagian besar penduduk bondowoso menggunakan asuransi BPJS

Tabel 5 Rincian indek kepuasan masyarakat survei IKM di RSU dr. H. Koesnadi Bondowoso

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **INSTALASI** | **RUANGAN** | **TRIWULAN II 2018** | **TRIWULAN III 2018** |
|
| 1 | PENUNJANG | RADIOLOGI | 80.48 | 81.22 |
| LABORATORIUM | 80.12 | 81.03 |
| FARMASI | 80.49 | 79.75 |
| PATOLOGI ANATOMI | 78.28 | 79.57 |
|  | **TOTAL** | | **79.84** | **80.39** |
| 2 | RAWAT INAP | MAWAR | 78.1 | 79.02 |
| RENGGANIS | 76.63 | 77.73 |
| TERATAI | 78.12 | 78.65 |
| MELATI | 81.03 | 82.13 |
| SERUNI | 78.1 | 78.28 |
| BOUGENVIL | 79.97 | 80.12 |
| DAHLIA | 78.38 | 79.38 |
| ANGGREK | 83.23 | 80.12 |
| ICU | 77.91 | 78.83 |
|  | **TOTAL** | | **79.05** | **79.36** |
| 3 | IGD | IGD | **87.26** | **89.65** |
| 4 | IBS | IBS | **83.6** | **85.43** |
| 5 | RAWAT JALAN | JANTUNG | 83.05 | 84.88 |
| POLI ANAK | 77.18 | 79.75 |
| POLI KANDUNGAN | 81.76 | 82.32 |
| POLI BEDAH | 79.38 | 80.53 |
| POLI MATA | 78.28 | 79.93 |
| POLI JIWA | 94.05 | 95.15 |
| POLI PARU | 80.48 | 82.5 |
| POLI THT | 76.27 | 77.73 |
| POLI INTERNA | 85.25 | 85.62 |
| POLI REHAB MEDIK | 80.12 | 81.12 |
| POLI SARAF | 76.45 | 81.95 |
| POLI GIGI | 83.96 | 83.97 |
| POLI HEMODIALISA | 79.02 | 80.12 |
| POLI VCT | 82.5 | 81.4 |
| LOKET PENDAFTARAN | 78.1 | 78.83 |
| POLI ONKOLOGI/ORTHOPEDI | 79.2 | 79.48 |
|  | **TOTAL** | |  | **81.79** |
| **TOTAL** | | | **80.68** | **81.52** |

Sumber: Data diolah dari survei IKM

1. **HASIL SURVEI IKM MASING-MASING UNIT PELAYANAN**
2. RADIOLOGI

Indek kepuasan masyarakat mencapai 80.48 pada triwulan II 2018 dan pada triwulan III 2018 menjadi 81.22 Unsur terendah terdapat pada waktu pelayanan dan Unsur tertinggi pada biaya/tarif, penyebab terjadinya penurunan IKM karena waktu pelayanan dan pasien yang bertambah, maka dari itu terdapat antrian yang melambung.

1. LABORATORIUM

Indek kepuasan pada triwulan II tahun 2018 mencapai 80.12 dan pada triwulan III 2018 sebesar 81.03 nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, pelayanan dengan antrian yang tidak terlalu menumpuk membuat hasil IKM ini mengalami peningkatan walapun tidak terlalu tinggi.

1. FARMASI

Indek kepuasan masyarakat mencapai 80.49 pada triwulan II tahun 2018 dan pada triwulan III tahun 2018 sebesar 81.03 nilai terendah terdapat pada unsur waktu namun dapat dilihat responden dari sebelumnya mendapatkan peningkatan walaupun tidak sangat pesat.

1. PATOLOGI ANATOMI

Indek kepuasan mencapai 78.28 pada triwulan II tahun 2018 dan pada triwulan III 2018 sebesar 79.57 , nilai terendah terdapat pada kopetensi pelaksanaan dikarenakan responden mengharapakan pelayanan yang lebih, walaupun pelayanan tersebut tidak melalui antrian yang panjang dan IKM tersebut mengalami peningkatan walaupun tidak terlalu tinggi.

1. PAVILIUN MAWAR

Indek kepuasan masyarakat pada triwulan II 2018 sebesar 78.1 dan pada Triwulan III 2018 sebesar 79.02, nilai terendah tetap terdapat pada penanganan pengaduan saran dan masukan, dalam pelayanan sebagian besar responden tetap mengharap perhatian lebih walaupun hasil penilaian responden mendapat sedikit peningkatan

1. PAVILIUN RENGGANIS

Indek kepuasan masyarakat pada triwulan II 2018 mencapai 76.63 dan pada triwulan III 2018 mencapai 77.73 dengan nilai terendah terdapat pada Kompetensi pelaksana terdapat peningkatan IKM dari triwulan sebelumnya meskipun nilai terendah terdapat pada kompetensi pelaksana dikarenakan responden mengharap lebih dari pelayanan.

1. PAVILLIUN TERATAI

Indek kepuasan masyarakat pada triwulan II tahun 2017 sebesar 78.12 dan pada Triwulan III 2018 sebesar 78.65 adapun IKM pada triwulan sebelumnya cenderung stagnan tidak ada perubahan, adapun nilai terendah terdapat pada prosedur dan waktu pelayanan di karenakan jumlah dokter spesialistik hanya 1 orang yang melayani rawat jalan dan rawat inap

1. PAVILLIUN MELATI

Indek kepuasan masyarakat pada Triwulan II 2018 sebesar 81.03 dan pada Triwulan III tahun 2018 sebesar 82.13 dengan nilai terendah pada kemanan dan kenyamanan sarana prasarana dimana responden memerlukan kenyamanan yang lebih (tidak adanya kebisingan).

1. PAVILLIUN SERUNI

Indek kepuasan masyarakat pada triwulan II 2018 sebesar 78.10 dan pada Triwulan III 2018 sebesar 78.28 dengan nilai terendah terdapat pada unsur Waktu pelayanan, IKM mengalami stagnan pada triwulan sebelumnya karena persepsi masyarakat yang cenderung mengharap pelayanan semakin cepat baik administrasi maupun pelayanan medis.

1. PAVILLIUN BOUGENVILLE

Indek kepuasan masyarakat pada triwulan II 2018 sebesar 79.97 dan pada Triwulan III 2018 sebesar 80.12 dengan nilai terendah pada unsur keamanan kenyamanan sarana prasarana, IKM sebelumnya mendapat sedikit peningkatan sehingga dapat ditingkatkan lagi sosialisasi tentang kenyamanan sarana prasarana dikarenakan adanya rehab fisik bangunan (pengembangan).

1. PAVILLIUN DAHLIA

Indek kepuasan masyarakat pada triwulan II 2018 sebesar 78.38 dan pada triwulan III 2018 sebesar 79.38 dengan unsur terendah terdapat pada prosedur pelayanan,IKM pada triwulan ini mendapat peningkatan yang tidak terlalu tinggi dibanding triwulan sebelumnya karena harapan masyarakat yang masih mengharap sosialisasi yang lebih.

1. PAVILLIUN ANGGREK

Indek kepuasan masyarakat pada triwulan II sebesar 83.23 dan pada triwulan III 2018 sebesar 80.12 dengan nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, IKM pada triwulan ini menurun di banding triwulan sebelumnya karena harapan masyarakat yang lebih pada pelayanan di rumah sakit sudah sesuai

1. INSTALASI CARE UNIT

Indek kepuasan masyarakat pada triwulan II sebesar 77.91 dan pada Triwulan III 2018 sebesar 78.83 dengan nilai terendah terdapat pada Waktu pelayanan, IKM pada triwulan ini meningkat tetapi masih dalam tingkat “Baik”.

1. INSTALASI GAWAT DARURAT

Indek Kepuasan masyarakat pada triwulan II 2018 sebesar 87.26 dan pada Triwulan III 2018 sebesar 89.65 nilai terendah terdapat pada persyaratan pelayanan syarat yang harus dipenuhi,IKM pada triwulan ini sangat baik penilaian yang mengalami peningkatan dari hasil triwulan sebelumnya

1. INSTALASI BEDAH SENTRAL

Indek kepuasan masyarakat pada triwulan II 2018 sebesar 83.6 dan pada triwulan III 2018 sebesar 85.43 dengan nilai terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan, IKM pada triwulan ini sangat baik dan mendapat peningkatan walaupun ada penurunan pada sebagian unsur dikarenakan keamanan terutaman kenyamawan waktu tunggu yang kurang memadai.

1. POLI JANTUNG

Indek kepuasan masyarakat pada triwulan II 2018 sebesar 83.05 dan pada Triwulan III 2018 sebesar 84.88 dengan nilai terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan, IKM pada triwulan ini meningkat walaupun jumlah antrian di poli jantung semakin banyak dan persepsi responden yang menginginkan pelayanan semakin cepat lagi.

1. POLI ANAK

Indek kepuasan masyarakat pada triwulan II 2018 sebesar 77.18 dan pada triwulan III 2018 sebesar 79.75 adapun nilai terendah terdapat pada waktu pelayanan, IKM pada triwulan ini sedikit meningkat dikarenakan terdapat penambahan dokter bantu saat dalam pemeriksaan

1. POLI KANDUNGAN

Indek kepuasan masyarakat pada triwulan II sebesar 81.76 dan pada Triwulan III tahun 2018 sebesar 82.32 dengan nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, IKM pada triwulan ini stagnan dikarenakan responden masih mengharap pelayanan yang lebih cepat

1. POLI BEDAH

Indek kepuasan masyarakat pada triwulan II 2018 sebesar 79.38 dan pada triwulan III tahun 2018 sebesar 80.53 dengan nilai terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan, IKM pada triwiulan ini meningkat dan pada nilai baik.

1. POLI MATA

Indek kepuasan pelayanan pada triwulan II 2018 sebesar 78.28 dan pada triwulan III 2018 sebesar 79.93 adapun nilai terendah terdapat pada unsur persyaratan pelayanan, IKM pada triwulan ini meningkat namun responden masih membutukan sosialisasi yang lebih baik lagi

1. POLI JIWA

Indek kepuasan masyarakat pada triwulan II 2018 sebesar 94.05 dan pada triwulan III tahun 2018 sebesar 94.23 adapun nilai terendah terdapat pada unsur penanganan pengaduan saran dan masukan yang kurang cepat, IKM triwulan ini mendapat sedikit peningkatan yang tidak begitu tinggi dan masih pada tingkat mutu pelayanan yang sangat baik

1. POLI PARU

Indek kepuasan masyarakat pada triwulan II 2018 sebesar 80.48 dan pada triwulan II 2018 sebesar 82.5 adapun nilai terendah terdapat pada unsur waktu, dimana meningkatnya pasien yang lebih banyak mengakibatkan ruang tunggu yang minimum, namun IKM triwulan ini mendapatkan sedikit peningkatan terhadap waktu pelayanan dan masih mendapat peningkatan dari hasil triwulan sebelumnya.

1. POLI THT

Indek kepuasan masyarakat pada triwulan II 2018 sebesar 76.27 dan pada triwulan II tahun 2018 sebesar 77.73 dengan nilai terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan, IKM pada triwulan ini sedikit meningkat walaupun responden tetap mengharap pelayanan lebih cepat dan jumlah dokter spesialistik hanya 1 orang

1. POLI INTERNE

Indek kepuasan masyarakat pada triwulan II tahun 2018 sebesar 85.25 dan pada triwulan III tahun 2018 sebesar 85.62 dengan nilai terendah terdapat pada sarana prasarana yang kurang memadai, dan waktu pelayanan IKM pada triwulan stagnan dari triwulan sebelumnya walaupun dengan bertambahnya jumlah pasien dan tempat tunggu yang kurang mumpuni untuk waktu tunggu pelayanan namun masih dalam katagori penilaian yang sangat baik

1. POLI REHABILITASI MEDIK

Indek kepuasan masyarakat pada triwulan II tahun 2018 sebesar 80.12 dan pada triwulan III tahun 2018 sebesar 81.12 dengan nilai terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan, IKM pada triwulan ini sedikit meningkat walapun banyak alat bantu baru yang digunakan namun perlu adanya sosialisasi waktu yang lebih akurat

1. POLI SARAF

Indek kepuasan masyarakat pada triwulan II tahun 2018 sebesar 76.45 sedangkan pada triwulan III tahun 2018 sebesar 78.1 dengan nilai terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan, IKM pada tiwulan ini meningkat walaupun responden masih mengharapkan pada waktu tunggu lebih ditingkatkan

1. POLI GIGI

Indek kepuasan masyarakat tentang pelayanan pada triwulan II tahun 2018 sebesar 83.96 sedangkan pada triwulan III tahun 2018 sebesar 83.97 dengan nilai terendah terdapat pada unsur persyaratan pelayanan, IKM pada triwulan ini stagnan pada penilaian sangat baik

1. POLI HEMODIALISA

Indek kepuasan masyarakat tentang pelayanan pada triwulan II tahun 2018 sebesar 79.02 sedangkan pada triwulan III tahun 2018 sebesar 80.12 dengan nilai terendah terdapat pada unsur persyaratan pelayanan, IKM pada triwulan ini sedikit mengalami peningkatan walaupun responden masih mengingikan sosialisasi yang lebih lagi dari sebelumnya.

1. POLI VCT

Indek kepuasan masyarakat tentang pelayanan pada triwulan II tahun 2018 sebesar 82.5 sedangkan pada triwulan III tahun 2018 sebesar 81.4 dengan nilai terendah terdapat pada unsur penanganan pengaduan yang mana responden perlu adanya peningkatan.

1. PENDAFTARAN

Indek kepuasan masyarakat tentang pelayanan pada triwulan II tahun 2018 sebesar 78.1 dan pada triwulan III tahun 2018 sebesar 78.83 adapun nilai terendah terdapat pada prosedur pelayanan, IKM pada triwulan ini cenderung stagnan tidak terlalu jauh akan perubahan di triwulan sebelumnya

1. POLI ONKOLOGI / ORTHOPEDI

Indek kepuasan masyarakat tentang pelayanan pada triwulan II tahun 2018 sebesar 79.2 dan pada triwulan III tahun 2018 sebesar 79.48 adapun nilai terendah terdapat pada waktu pelayanan, IKM pada triwulan ini cenderung stagnan. dimana dengan penilaian yang baik dari pada IKM di triwulan sebelumnya.

1. KELUHAN

* Sarana prasarana untuk waktu tunggu kurang memadai jika mendapat antrian yang panjang
* Kurangnya salam senyum dari pelayangan terhadap konsumen

1. KESIMPULAN

Pada unit-unit pelayanan tercapai angka kumulatif penilaian **pada triwulan II tahun 2018 sebesar 80.68 sedangkan triwulan III tahun 2018 sebesar 81.52 dengan kategori mutu pelayanan “SANGAT BAIK”** yang berarti sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dan nilai terendah terdapat pada **waktu pelayanan,**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Bondowoso, Oktober 2018  Plt. Direktur,  RSU Dr. H. KOESNADI BONDOWOSO  **dr. SUHARTO.Sp.PD**  Pembina  NIP. 19680821 200604 1 011 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Bondowoso | PEMERINTAH KABUPATEN BONDOWOSO  **RUMAH SAKIT UMUM " Dr. H. KOESNADI "**  Jl. KaptenPiereTendean No. 3 Telepon (0332) 421974. Fax.0332 422311  B O N D O W O S O  Kode Pos :68214 | **D:\Logo\LOGO RSU YANG PASTI.png** |

INDEK KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN IIi

****

TAHUN 2018