



SEMESTER II 2021

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



PEMERINTAH PROPINSI JAWA TIMUR

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KARSA HUSADA BATU

JL. A. YANI NO. 10 -13 KOTA BATU

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2021 pada RSUD Karsa Husada Batu. Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban Tim Survey Kepuasan Masyarakat RSUD Karsa Husada Batu dalam rangka pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan pada semester II Tahun 2021.

Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima dan menjadi bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah Karsa Husada Batu. Kami mengucapkan terima kasih banyak atas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak terkait sehingga laporan survei kepuasan masyarakat ini bisa terselesaikan.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada RSUD Karsa Husada Batu.

Batu, Januari 2022

Tim Penyusun

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei kepuasan masyarakat di RSUD Karsa Husada Batu pada Semester II 2021 dilakukan oleh Tim SKM yang berada di bawah Seksi UKM & Litbang. Sesuai dengan Permenpan 14 Tahun 2017, ada 9 unsur yang dijadikan dasar untuk pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu layanan, kewajaran biaya, produk spesifikasi layanan, perilaku petugas, kompetensi petugas, sarana prasarana dan penanganan pengaduan.

Merujuk pada data kunjungan pasien bulan Januari-Juni 2021, total sampel dalam survei kepuasan masyarakat pada semester II ini sebanyak 277 orang. Perhitungan sampel menggunakan rumus slovin. Pengumpulan data dilakukan pada setiap unit pelayanan dengan teknis *proportional stratified random sampling* dengan metode wawancara oleh *surveyor*. Survei dilaksanakan pada September - Desember 2021, dan di dapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan RSUD Karsa Husada Batu di semester II 2021 ini sebesar 84,98 atau mengalami peningkatan sebesar 0,58 poin. Dari sembilan unsur yang diukur, ada 3 unsur yang tergolong sangat baik dan 6 unsur yang tergolong baik.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa 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 layanan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini berdasarkan pada :

- 1) Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
- 3) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2014 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;
- 4) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

C. Metode

Populasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat kali ini adalah pengunjung RSUD Karsa Husada Batu yang meliputi pasien Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap dan Instalasi Penunjang Medis yang terdiri dari Farmasi, Radiologi, Laboratorium, Hemodialisa, Gizi dan Kamar Operasi. Sampel dihitung menggunakan rumus slovin dengan berdasarkan pada data kunjungan pasien pada Bulan Januari – Juni 2021.

INSTALASI/ RUANG	POPULASI
GAWAT DARURAT	7126
RAWAT JALAN	
Poli Peny Dalam	3412
Poli Bedah	854
Poli Obsgyn	770
Poli Anak	958
Poli Paru	1220
Poli Mata	1206
Poli Syaraf	1612
Poli THT	652
Poli Bedah Orthopedi	1130
Poli MCU	466
Poli Bedah Urologi	768
Poli Bedah Plastik	202
Poli Bedah Digestif	234
Poli Gigi dan Orthodonti	652
Poli VCT	1094
Poli Jantung	2180
Poli Rehab Medik	4390
Geriatri	18

INSTALASI/ RUANG	POPULASI
Bedah Saraf	84
Poli Kulit Kelamin	660
RAWAT INAP	
Seruni	4146
Dahlia	948
Perinatologi	1592
NICU	862
Matahari Bayi	292
Matahari Ibu	1658
ICU	1342
HEMODIALISA	9094
BEDAH SENTRAL	1246
GIZI	4800
RADIOLOGI	8688
FARMASI	22188
LABORATORIUM	32262
TOTAL	118806

Dengan menggunakan *margin of error* sebesar 6%, maka besaran sampel adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{(1+(N \times e^2))} \\
 &= \frac{118.806}{(1+(118.806 \times 0.06^2))} \\
 &= 277
 \end{aligned}$$

Dengan teknik *proportional stratified random sampling*, maka jumlah sampel untuk masing-masing unit adalah sebagai berikut:

No	Unit Pelayanan	Jumlah Sampel
1.	Instalasi Rawat Inap	41
2.	Instalasi Rawat Jalan	90
3.	Instalasi Gawat Darurat	28
4.	Instalasi Radiologi	8
5.	Instalasi Farmasi	20

No	Unit Pelayanan	Jumlah Sampel
6.	Instalasi Laboratorium	30
7.	Instalasi Hemodialisa	36
8.	Instalasi Gizi	19
9.	Instalasi Kamar Operasi	5
Jumlah Responden		277

Lokasi survei dilakukan pada unit yang secara langsung memberikan pelayanan pada masyarakat. Pengambilan data dilakukan dalam rentang waktu September s/d Desember 2021.

Data yang diperoleh dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat ini merupakan data primer yang diperoleh langsung melalui proses wawancara dengan menggunakan kuesioner survei.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup atau unsur pertanyaan terdiri dari 9 unsur diantaranya adalah :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya / Tarif

Biaya / Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Nilai persepsi mempengaruhi nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan (x) dan kinerja unit pelayanan (y). Berikut ini merupakan tabel nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.

Tabel 1
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	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

E. Tim SKM

Tim Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2021 terdiri dari:

- 1) Pengarah : Direktur RSUD Karsa Husada Batu
- 2) Pelaksana
 - a. Ketua : Kepala Seksi UKM & Litbang
 - b. Anggota (Surveyor) :
 1. Dwi Sulistiyanto, SKM
 2. Ristiana Prafitasari, SKM
 3. Lingga Wisnu Wardhana, SS
 4. Anang Rijanto, SKM
 5. Rafika Adilla, SKM
 6. Raga Dista, SST
 7. Novita Suwardi, A.Md
 8. Pascahana Lintang P., SKM
 9. Prista Pebriyanti Rachmadani, A.Md.
 - c. Sekretariat :
 1. Pascahana Lintang P, SKM

F. Jadwal SKM

Tabel 2
Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Kegiatan	September				Oktober				November				Desember				Januari			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
A. Persiapan																				
Pembentukan Tim SKM																				
Penyiapan Kuesioner																				
B. Penetapan Jumlah Responden																				
C. Pelaksanaan Pengumpulan Data																				
D. Pengolahan Data Indeks																				

Kegiatan	September				Oktober				November				Desember				Januari			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
E. Penyusunan Laporan Hasil																				
F. Publikasi Hasil Survei																				

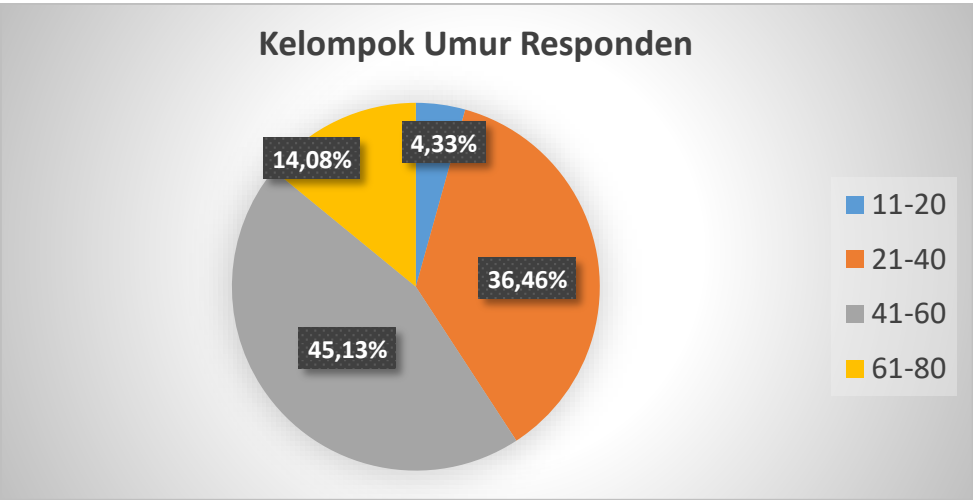
BAB II
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Karakteristik Responden

- a) Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

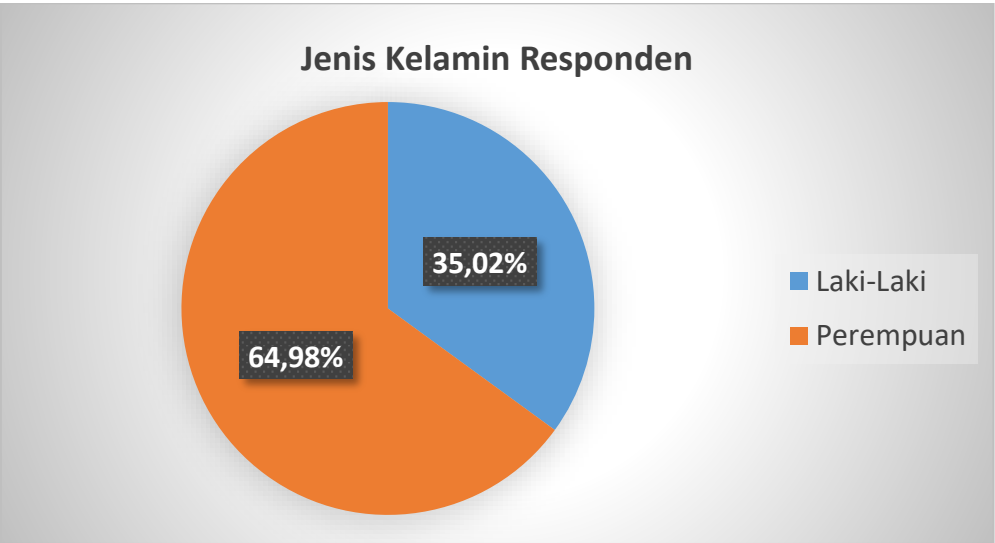
Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan kelompok Umur Pada Semester II Tahun 2021 di RSUD Karsa Husada Batu



Mayoritas reponden berada pada kelompok umur 41-60 tahun yaitu sebesar 45,13%.

- b) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

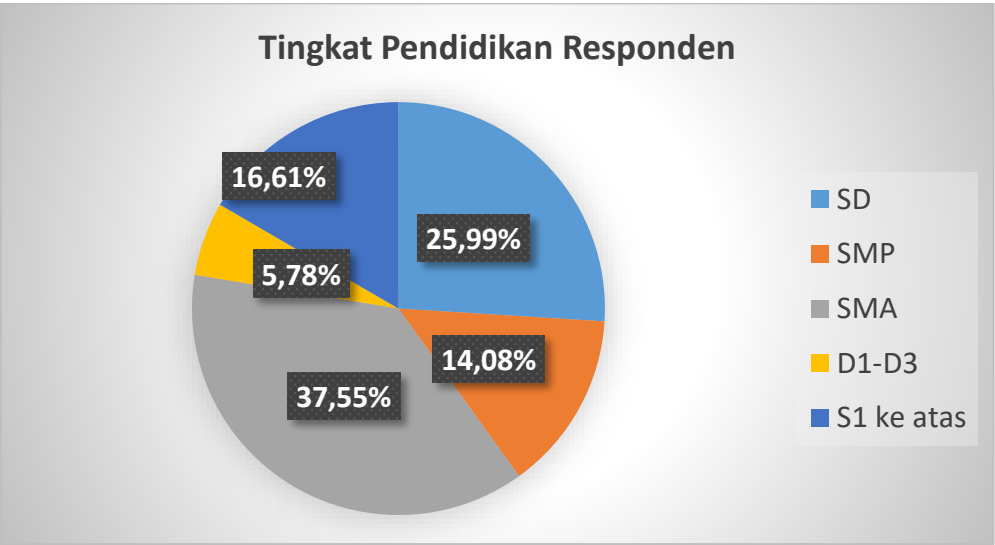
Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Semester II Tahun 2021 di RSUD Karsa Husada Batu



Dari total responden yang ada, sebagian besar (64,98%) berjenis kelamin perempuan.

c) Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

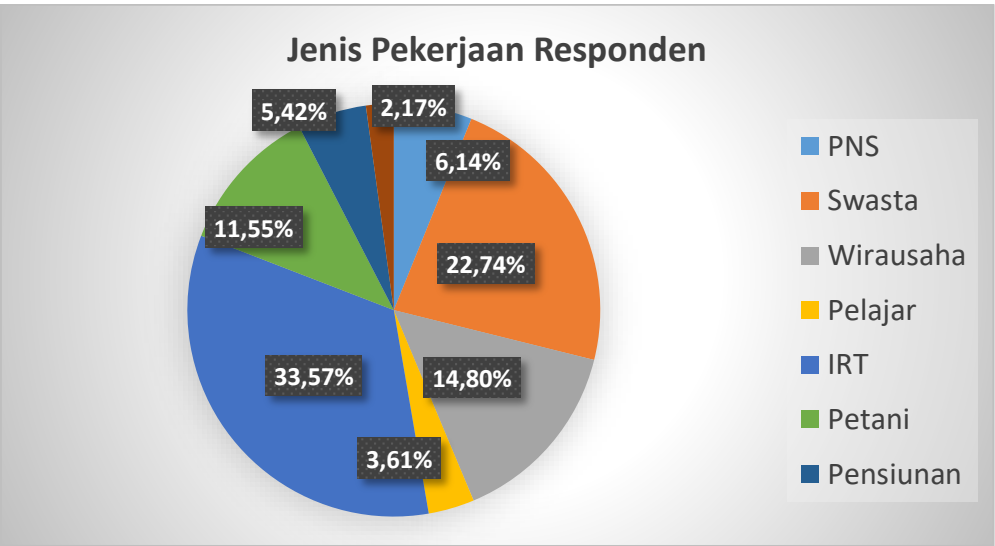
Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pada Semester II Tahun 2021 di RSUD Karsa Husada Batu



Dari total responden yang ada, terbanyak merupakan lulusan SMA yaitu sebesar 37,55%, diikuti lulusan SD sebesar 25,99%.

d) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

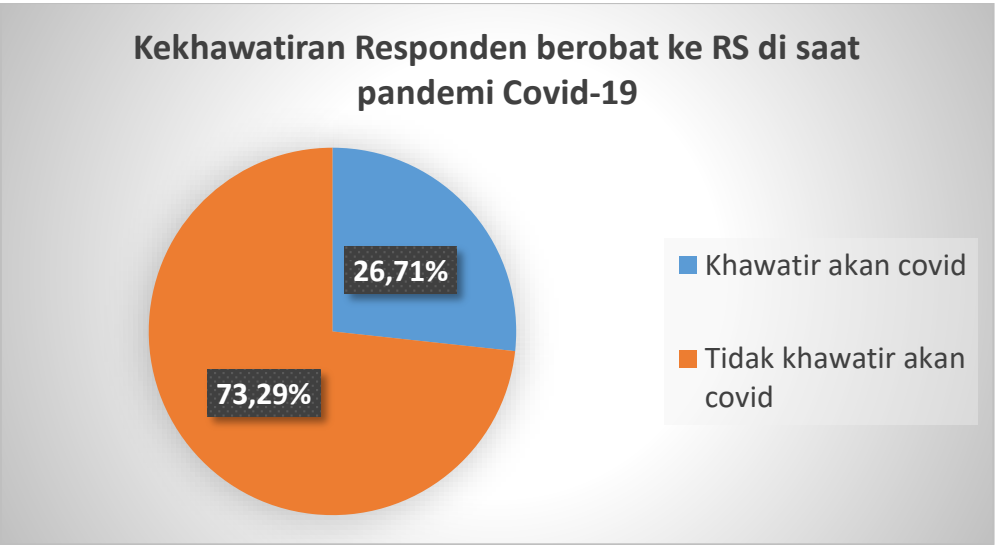
Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Pada Semester II Tahun 2021 di RSUD Karsa Husada Batu



Responden terbanyak (33,57%) berprofesi sebagai ibu rumah tangga, diikuti karyawan swasta sebesar 22,74%.

e) Karakteristik Responden Berdasarkan Kekhawatiran berobat ke RS di saat pandemi Covid-19

Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Kekhawatiran berobat ke RS di saat pandemi Covid-19 Pada Semester II Tahun 2021 di RSUD Karsa Husada Batu



Dari total responden yang ada, sebagian besar (73,29%) menyatakan sudah tidak memiliki kekhawatiran akan covid-19 saat berobat ke rumah sakit.

2. Hasil Nilai Rata- Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat

Tabel 3. Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Semester II 2021 di RSUD Karsa Husada Batu

No	Unsur Penilaian	NRR	Kualitas Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan	3,11	Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,19	Baik
3	Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan	3,72	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya pelayanan	3,75	Sangat Baik
5	Kesesuaian hasil pelayanan	3,68	Sangat Baik

No	Unsur Penilaian	NRR	Kualitas Pelayanan
6	Kompetensi petugas dalam pelayanan	3,50	Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,28	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana di RSUD Karsa Husada Batu	3,13	Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,25	Baik
Jumlah Rata-Rata		3,40	Baik
Indeks Kepuasan Masyarakat		84,98	

Dari tabel di atas, terlihat bahwa jumlah NRR secara keseluruhan sebesar 3,40 atau mengalami kenaikan sebesar 0,02 dibandingkan capaian pada semester I 2021. Nilai Rata-Rata tertinggi terdapat pada unsur “Kewajaran Biaya” sebesar 3,75 dan yang terendah ada pada unsur “kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan” dengan nilai 3,11. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Karsa Husada Batu pada semester II Tahun 2021 ini mengalami kenaikan sebesar 0,58 poin menjadi 84,98 atau dengan kata lain berpredikat “Baik”.

Secara keseluruhan nilai indeks kepuasan masyarakat mengalami peningkatan, dan dari 9 unsur penilaian tersebut semuanya memiliki predikat “Baik” atau “Sangat Baik”.

3. Hasil Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit Pelayanan RS

Tabel 4. Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Masing-Masing Unit Pelayanan
Semester II 2021 di RSU Karsa Husada Batu

No	Unsur Penilaian	IRNA		IRJA		IGD		FARMASI		RADIOLOGI		LABORATORIUM		GIZI		HEMODIALISA		IBS	
		NRR	Mutu Pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan	3,15	Baik	3,17	Baik	3,08	Baik	3,00	Kurang Baik	3,00	Kurang Baik	3,20	Baik	3,00	Kurang Baik	3,06	Baik	3,00	Kurang Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,17	Baik	3,32	Baik	3,08	Baik	3,05	Kurang Baik	3,00	Kurang Baik	3,23	Baik	3,00	Kurang Baik	3,22	Baik	3,00	Kurang Baik
3	Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan	3,73	Sangat Baik	3,52	Baik	3,96	Sangat Baik	4,00	Sangat Baik	3,63	Sangat Baik	3,90	Sangat Baik	4,00	Sangat Baik	3,61	Sangat Baik	3,40	Baik
4	Kewajaran biaya pelayanan	3,73	Sangat Baik	3,71	Sangat Baik	3,32	Baik	3,85	Sangat Baik	3,75	Sangat Baik	3,80	Sangat Baik	4,00	Sangat Baik	4,00	Sangat Baik	3,80	Sangat Baik
5	Kesesuaian hasil pelayanan	3,90	Sangat Baik	3,56	Sangat Baik	3,86	Sangat Baik	3,35	Baik	4,00	Sangat Baik	3,90	Sangat Baik	2,74	Kurang Baik	4,00	Sangat Baik	4,00	Sangat Baik
6	Kompetensi petugas dalam pelayanan	3,34	Baik	3,57	Sangat Baik	3,07	Baik	3,05	Kurang Baik	3,50	Baik	3,97	Sangat Baik	3,37	Baik	3,86	Sangat Baik	3,40	Baik

No	Unsur Penilaian	IRNA		IRJA		IGD		FARMASI		RADIOLOGI		LABORATORIUM		GIZI		HEMODIALISA		IBS	
		NRR	Mutu Pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,10	Baik	3,51	Baik	3,14	Baik	2,95	Kurang Baik	3,00	Kurang Baik	3,07	Baik	3,00	Kurang Baik	3,64	Sangat Baik	3,00	Kurang Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana di RSUD Karsa Husada Batu	2,98	Kurang Baik	3,28	Baik	3,11	Baik	3,15	Baik	3,13	Baik	2,90	Kurang Baik	2,79	Kurang Baik	3,28	Baik	3,20	Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	4,00	Sangat Baik	3,00	Kurang Baik	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Jumlah Rata-Rata		3,45	Baik	3,40	Baik	3,33	Baik	3,30	Baik	3,38	Baik	3,50	Baik	3,24	Baik	3,58	Sangat Baik	3,35	Baik
Indeks Kepuasan Masyarakat		86,30		85,01		83,25		82,5		84,5		87,5		81		89,5		83,8	

4. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Masing-Masing Unit Pelayanan

Tabel 5. Indeks Kepuasan Masyarakat Masing-Masing Unit Pelayanan Pada Semester II 2021 di RSUD Karsa Husada Batu

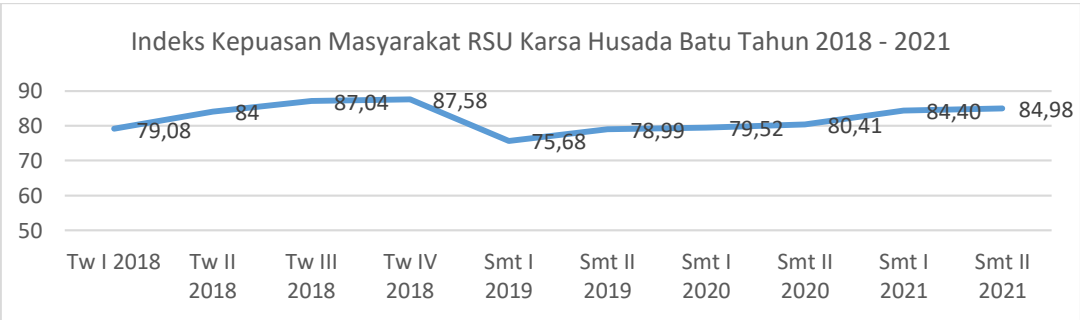
No	Unit Pelayanan	IKM	Kualitas Pelayanan
1	Instalasi Rawat Inap	86,30	Baik
	a. Seruni	84,25	Baik
	b. Perinatologi	86,5	Baik
	c. Dahlia	81,25	Baik
	d. Matahari	88,75	Sangat Baik
	e. ICU	83,75	Baik
	f. NICU	89,5	Sangat Baik
2	Instalasi Rawat Jalan	85,01	Baik
	a. Poli Anak	80,5	Baik
	b. Poli Kandungan	87,5	Baik
	c. Poli THT	87,5	Baik
	d. Poli Gigi dan Orthodonti	77	Baik
	e. Poli Syaraf	87	Baik
	f. Poli Bedah	92,75	Sangat Baik
	g. Poli Penyakit Dalam	86,5	Baik
	h. Poli Paru	79,5	Baik
	i. Poli Mata	82,5	Baik
	j. Poli Jantung	86,25	Baik
	k. Poli Bedah Urologi	76,75	Baik
	l. Poli VCT	78,5	Baik
	m. Poli Orthopedi	89	Sangat Baik
	n. Poli Bedah Digestif	81,25	Baik
	o. Poli MCU	87,5	Baik
	p. Poli Rehab Medik	93,5	Sangat Baik
	q. Poli Bedah Plastik	81,25	Baik
	r. Poli Kulit Kelamin	84,5	Baik
	s. Poli Bedah Saraf	87,5	Baik
	t. Poli Geriatri	81,25	Baik

No	Unit Pelayanan	IKM	Kualitas Pelayanan
3	Instalasi Gawat Darurat	83,25	Baik
4	Instalasi Penunjang	85,83	Baik
	a. Radiologi	84,5	Baik
	b. Farmasi	82,5	Baik
	c. Laboratorium	87,5	Baik
	d. Hemodialisa	89,5	Sangat Baik
	e. Gizi	81	Baik
	f. Bedah Sentral	83,8	Baik

B. Pembahasan

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuesioner dapat dijadikan acuan untuk melihat sistem pelayanan dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indek per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan. Terdapat dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik. Pertama, indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua, indikator sufiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat dan pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

Dari survei yang dilakukan pada semester II tahun 2021 ini didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 84,98 (Baik). Hasil survei ini mengalami peningkatan sebesar 0,58 jika dibandingkan dengan hasil survei pada Semester II tahun 2021 dimana didapatkan IKM sebesar 84,98.



Gambar 6. IKM RSU Karsa Husada Batu Tahun 2018-2021

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat di RSUD Karsa Husada Batu pada semester II 2021, didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 84,98 naik 0,58 point dari capaian pada periode sebelumnya. Dari sembilan unsur yang diukur, ada 3 unsur yang tergolong sangat baik dan 6 unsur yang tergolong baik. Tiga unsur yang tergolong sangat baik: Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan (3,72); Kewajaran biaya pelayanan (3,75); dan Kesesuaian hasil pelayanan (3,68). Sedangkan enam unsur yang tergolong baik: Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan (3,11); Kemudahan prosedur pelayanan (3,19); Kompetensi petugas dalam pelayanan (3,50); Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (3,28); Kualitas sarana dan prasarana (3,13); dan Penanganan pengaduan pengguna layanan (3,25).

B. Saran

Beberapa hal yang perlu menjadi perhatian utama untuk perbaikan kinerja antara lain:

1. Perbaikan sarana prasarana untuk menunjang kenyamanan dan keselamatan pasien serta pengunjung.
2. Menyediakan informasi tentang persyaratan pelayanan di semua unit pelayanan
3. Diversifikasi layanan, menyesuaikan dengan kelas RS sehingga tetap bisa menjaring banyak pasien rujukan masuk.
4. Menambah kapasitas untuk layanan yang saat ini menjadi primadona seperti Hemodialisa.
5. Review kebijakan dan alur pelayanan RS.
6. Optimalisasi Promosi Kesehatan RS baik internal maupun eksternal.

Direktur RSUD Karsa Husada Batu

dr. MUHAMAD RIZAL, MM.,M.Kes

Pembina Tk. I

NIP. 19770210 200312 1 011



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
RSUD KARSA HUSADA BATU
PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
SEMESTER 2 TAHUN 2021**

NILAI IKM

84,98
(BAIK)

RSUD KARSA HUSADA BATU

RESPONDEN

JUMLAH : 277 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 97 ORANG / P = 180 ORANG

PENDIDIKAN : SD = 72 ORANG

SMP = 39 ORANG

SMA = 104 ORANG

Diploma = 16 ORANG

S1 = 46 ORANG

PERIODE SURVEI = Semester II 2021

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**