



SEMESTER I TAHUN 2021

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**PEMERINTAH PROPINSI JAWA TIMUR
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM KARSA HUSADA BATU
JL. A.YANI NO.10 - 13 KOTA BATU**



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



NILAI IKM

84,40
(BAIK)

RSUD KARSA HUSADA BATU

RESPONDEN

JUMLAH : 148 ORANG

JENIS KELAMIN: L = 52 ORANG / P = 96 ORANG

PENDIDIKAN : SD = 43 ORANG

SMP = 15 ORANG

SMA = 55 ORANG

Diploma = 6 ORANG

S1 = 29 ORANG

PERIODE SURVEI = Semester I Tahun 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**

Nilai Rata-Rata (NRR) Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Masing-Masing Unit Pelayanan
Semester I Tahun 2021 di RSUD Karsa Husada Bat

No	Unsur Penilaian	IRNA		IRJA		IGD		FARMASI		RADIOLOGI		LABORATORIUM		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
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan	3,07	Baik	3,23	Baik	3,00	Kurang Baik	3	Kurang Baik	3,00	Kurang Baik	3,20	Baik	3,06	Kurang Baik	3	Kurang Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,07	Baik	3,29	Baik	3,07	Baik	3,08	Baik	3,00	Kurang Baik	3,20	Baik	3,41	Baik	3	Kurang Baik
3	Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan	3,67	Sangat Baik	3,44	Baik	3,94	Sangat Baik	4,00	Sangat Baik	3,50	Baik	4,00	Sangat Baik	3,47	Baik	4,00	Sangat Baik
4	Kewajaran biaya pelayanan	4,00	Sangat Baik	3,77	Sangat Baik	3,44	Baik	3,92	Sangat Baik	3,83	Sangat Baik	3,67	Sangat Baik	4,00	Sangat Baik	4,00	Sangat Baik
5	Kesesuaian hasil pelayanan	3,40	Baik	3,50	Baik	3,75	Sangat Baik	3,62	Sangat Baik	4,00	Sangat Baik	4	Sangat Baik	4,00	Sangat Baik	4,00	Sangat Baik
6	Kompetensi petugas dalam pelayanan	3,13	Baik	3,55	Sangat Baik	3,07	Baik	3,08	Baik	3,33	Baik	3,00	Kurang Baik	3,71	Sangat Baik	4,00	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,13	Baik	3,58	Sangat Baik	3,19	Baik	2,92	Kurang Baik	3,00	Kurang Baik	3	Kurang Baik	4,00	Sangat Baik	3,00	Kurang Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana di RSUD Karsa Husada Batu	3,00	Kurang Baik	3,30	Baik	3,00	Kurang Baik	3,08	Baik	3,17	Baik	2,80	Kurang Baik	3,24	Baik	3,50	Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	-	-	3,00	Kurang Baik	-		-		-		-		-		-	
Jumlah Rata-Rata		3,39	Baik	3,40	Baik	3,31	Baik	3,34	Baik	3,35	Baik	3,36	Baik	3,61	Sangat Baik	3,56	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Masyarakat		84,79		85,02		82,75		83,5		83,75		84		90,3		89	