

HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

A. HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil survey IKM Tahun 2022 di RSUD Tidar Kota Magelang, diperoleh responden sebanyak 899 orang. Responden tersebut terdiri dari pasien sebagai pengguna langsung pelayanan di RSUD Tidar Kota Magelang maupun penunggu pasien yang sedang dirawat di RSUD Tidar Kota Magelang. Survey tersebut dilakukan di empat jenis pelayanan yaitu:

1. Pelayanan kesehatan rawat jalan
2. Pelayanan kesehatan rawat inap
3. Pelayanan penunjang medik
4. Pelayanan IGD (Instalasi Gawat Darurat)

Apabila dilihat dari sisi karakteristik responden, maka dapat ditunjukkan seperti dalam Tabel 4.1. berikut ini :

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Survey IKM Tahun 2022
Berdasarkan Jenis Kelamin

Bulan	Perempuan	Laki-laki	Jumlah
Januari	4	4	8
Februari	53	42	95
Maret	54	49	103
April	77	68	145
Mei	47	35	82
Juni	42	59	101
Juli	43	43	86
Agustus	33	25	58
September	30	37	67
Oktober	25	36	61
November	2	2	4
Desember	55	30	85
Jumlah	468	430	898

Keseluruhan responden yang berjumlah 898 orang yang melakukan pengisian kuesioner laki-laki lebih sedikit dibandingkan perempuan yaitu responden perempuan sebanyak 467 orang, sedangkan responden laki-laki sebanyak 431 orang.

Apabila dilihat dari jenis pekerjaannya, maka sebagian besar responden mempunyai jenis pekerjaan Wiraswasta sebanyak 376 orang, swasta

Apabila dilihat dari jenis pekerjaannya, maka sebagian besar responden mempunyai jenis pekerjaan Wiraswasta sebanyak 376 orang, swasta sebanyak 221 orang, PNS sebanyak 89, TNI / POLRI sebanyak 15 orang, dan lainnya sebanyak 197 orang.

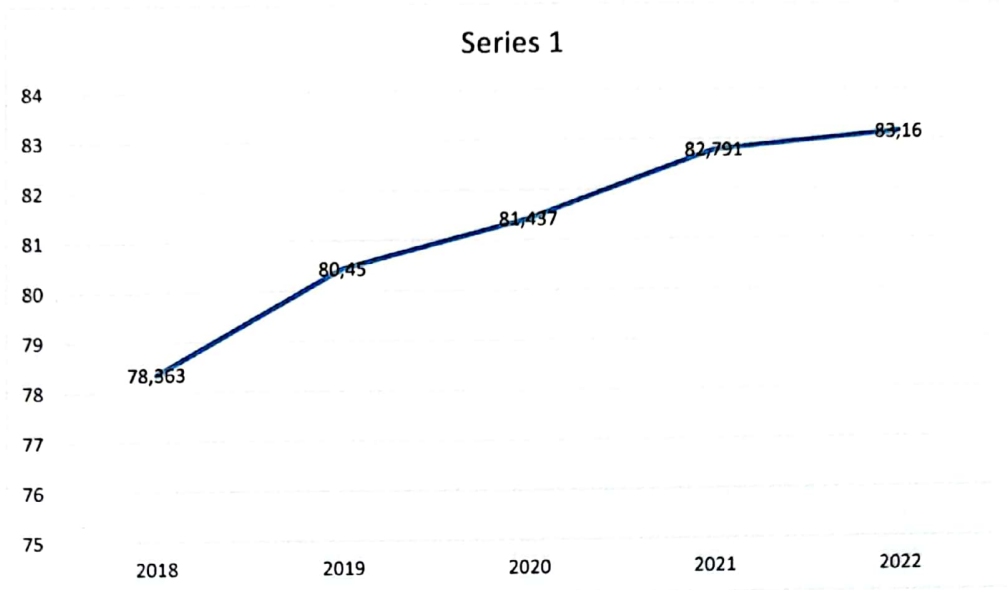
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Survey IKM Tahun 2022
Berdasarkan Pekerjaan

Bulan	PNS	SWASTA	TNI	WIRASWASTA	LAINNYA	Jumlah
Januari	5	0	0	1	2	8
Februari	10	26	4	21	34	95
Maret	9	29	4	59	2	103
April	11	35	1	77	21	145
Mei	4	28	1	33	16	82
Juni	3	19	1	76	2	101
Juli	13	23	2	49	1	86
Agustus	14	15	0	10	19	58
September	7	11	0	16	34	67
Oktober	5	15	0	5	36	61
November	0	1	0	3	0	4
Desember	8	19	2	26	30	85
Jumlah	89	221	15	376	197	898

B. ANALISIS HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Pada Tahun 2022 Nilai IKM RSUD Tidar Kota Magelang mencapai 83,16. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum mutu pelayanan termasuk dalam kategori B atau dengan kata lain kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori Baik. Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, keseluruhannya mendapat nilai mutu pelayanan B. Dari tahun ke tahun nilai IKM RSUD Tidar Kota Magelang mengalami peningkatan. Apabila dibandingkan dengan pencapaian nilai IKM tahun 2021 yaitu sebesar 82,791, maka pencapaian nilai IKM tahun 2022 untuk RSUD Tidar Kota Magelang mengalami peningkatan sebesar 0.369 (0,01%). Peningkatan nilai IKM yang dicapai tahun 2022 ini menunjukkan RSUD Tidar Kota Magelang berusaha untuk meningkatkan kinerja pelayanan kepada pasien sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien.

Trend Nilai IKM dari tahun ke tahun dapat dilihat pada grafik 4.1 berikut ini :



Grafik 4.1 Trend Nilai IKM RSUD Tidar Kota Magelang tahun 2018-2022

Nilai dari 9 unsur pelayanan nilai IKM RSUD Tidar Kota Magelang Tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini :

Tabel 4.3 Nilai IKM setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan RSUD Tidar Kota Magelang Tahun 2022

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Persyaratan	3,02
U2	Prosedur	2,96
U3	Waktu pelayanan	2,80
U4	Biaya/tarif	3,33
U5	Produk layanan	2,91
U6	Kompetensi pelaksana	2,98
U7	Perilaku pelaksana	3,01
U8	Sarana dan Prasarana	2,91
U9	Penanganan Pengaduan	3,33
Rata - rata		3,03
Nilai		83,16
BAIK		

Berdasarkan nilai IKM Tahun 2022 seperti pada Tabel 4.3, dapat dilakukan analisa bahwa dari unsur-unsur pelayanan yang dicapai, unsur kepastian biaya pelayanan (U4) dan penanganan pengaduan (U9) mempunyai nilai tertinggi