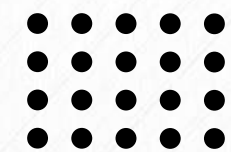


LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RSUP PROF. DR. I.G.N.G. NGOERAH DENPASAR, BALI

TAHUN 2025

PT ICONESIA SOLUSI PRIORITAS



DASAR HUKUM PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI RUMAH SAKIT



Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038)



Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);



PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik

MANFAAT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat

Mengukur tingkat kepuasan pasien di rumah sakit

SWOT Analysis

Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit pelayanan kesehatan

Evaluasi Pelayanan

Mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh masing-masing unit layanan

Continuous Improvement

Sebagai bahan penetapan kebijakan / strategi yang perlu diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan

METODOLOGI SAMPLING

Perhitungan jumlah sampel mengacu pada **PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017**, dimana jumlah sampel ditentukan dengan rumus Krejcie Morgan.

Sedangkan teknik pengambilan sampel per unit layanan dilakukan dengan teknik **purposive sampling** (sesuai dengan kaidah statistik)

Perhitungan Sampel dengan rumus Krejcie Morgan

$$S = \{\lambda^2 . N . P . Q\} / \{d^2 . (N + 1) + \lambda^2 . P . Q\}$$

S = Jumlah sampel

λ^2 = Lambda dengan derajat bebas=1 yaitu tarafkesalahan, ditentukan sebesar 5%

N = Jumlah populasi, yaitu diambil dari jumlah pasien perbulan

P = Q = peluang pasien puas atau peluang pasien tidak puas

d = Margin of Error (MoE), ditetapkan 10%

Hasil Perhitungan

Dengan tetap memenuhi perhitungan minimal jumlah sampel dengan rumus Krejcie and Morgan diatas, ditetapkan jumlah responden sebanyak 700 orang

RINCIAN RESPONDEN

	Jumlah
Bedah	38
Gawat Darurat	6
Ibu dan Anak	45
Kanker Terpadu	30
Non Bedah	47
PJT	16
RI Intensif	36
Wing Amerta	36
Total Rawat Inap	254

	Jumlah
Farmasi	15
IGD	25
Kemuning 1	35
Kemuning 2	35
Lavender	40
Melati	16
NOC	15
Penunjang	70
PJT	15
Poli KIA eksekutif	15
Radioterapi	10
Rehab Medik	25
Ruang Lotus 1	10
Ruang Lotus 2	10
Seruni 1	35
Seruni 2	20
Widuri	30
Wing Amerta	25
Total Rawat Jalan	446
Total	700



TEKNIK PENGAMBILAN DATA

Pengambilan data/ survei dilakukan dengan metode wawancara tatap muka. Pada saat wawancara berlangsung, surveyor mentabulasikan jawaban responden secara langsung pada aplikasi sehingga data yang masuk dalam sistem *database* dapat divalidasi oleh tim ICONESIA secara *real time*

VARIABEL PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT



UNSUR KEPUASAN MASYARAKAT PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017

- Di uraiakan dalam item-item pertanyaan terkait pelayanan di masing-masing unit layanan
- Unsur pelayanan publik dapat terdiri lebih dari 1 pertanyaan



PROFIL PENGGUNA LAYANAN

Meliputi profil demografi seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, domisili dan unit layanan yang pernah dikunjungi



KELUHAN DAN SARAN

Meliputi keluhan dan saran yang disampaikan pasien, baik yang telah disampaikan secara langsung melalui layanan pengaduan maupun tidak.

ITEM-ITEM PERTANYAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

UNSUR PELAYANAN PUBLIK	ITEM PERTANYAAN
Persyaratan Pelayanan	Keberadaan informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan dengan jelas
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	Kemudahan akses dalam mendapatkan pelayanan di RSUP Ngoerah
	Kesesuaian informasi yang terdapat di website dengan kebutuhan Bapak/Ibu untuk mendapatkan pelayanan
Waktu Pelayanan	Kecepatan waktu (waktu tunggu untuk mendapat pelayanan) di RSUP Ngoerah
	Sikap petugas pelayanan yang selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan
Biaya/Tarif	Kewajaran biaya dalam mendapatkan pelayanan
	Besaran biaya pelayanan dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya
	Keterbukaan informasi biaya pelayanan yang dijelaskan oleh petugas pelayanan
Produk Spesifikasi jenis pelayanan	Kesesuaian prosedur dan alur pelayanan yang dijelaskan oleh petugas dengan yang diterima
Kompetensi pelaksana	Fokus, kemampuan/ keterampilan, kecermatan dan ketelitian petugas pelayanan RSUP Ngoerah (dokter, tenaga medis dan petugas RS lainnya) dalam memberikan pelayanan
Perilaku pelaksana	Sikap petugas RSUP Ngoerah (tutur kata, kesopanan, keramahan, cepat tanggap dan tidak membedakan pelanggan) dalam memberikan pelayanan? (Petugas meliputi : dokter, tenaga medis dan petugas RS lainnya)
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan komplain / keluhan oleh petugas RS
Sarana dan Prasarana	Kualitas kamar mandi/toilet
	Pelayanan perparkiran
	Rutinitas pembersihan di seluruh area/ lingkungan RSUP Ngoerah

SKALA PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT

Responden diminta memberikan penilaian tentang harapan (tingkat kepentingan) dan persepsi (tingkat kepuasan) terhadap pelayanan yang diterima di rumah sakit atas masing-masing item pertanyaan kepuasan masyarakat

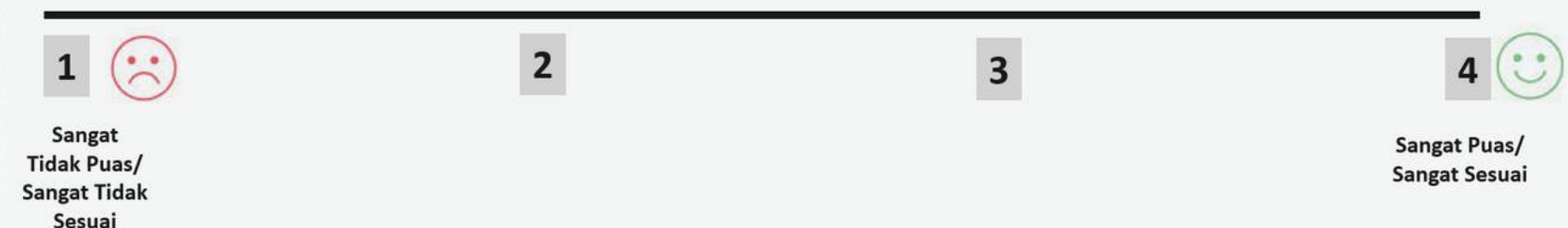
Harapan (Tingkat Kepentingan)

Penilaian harapan (tingkat kepentingan) dengan skala likert 1 s/d 4, dimana :
(1) menyatakan Sangat Tidak Penting dan (4) menyatakan Sangat Penting



Persepsi (Tingkat Kepuasan)

Penilaian persepsi (tingkat kepuasan) dengan skala likert 1 s/d 4, dimana :
(1) menyatakan Sangat Tidak Puas dan (4) menyatakan Sangat Puas



QUALITY CONTROL SURVEI KEPUASAN KARYAWAN

Secara umum ada 2 tahapan proses QC setelah data masuk ke server

- **Monitoring kesesuaian pengisian kuesioner**
 - Durasi pengisian kuesioner
 - Foto responden
- **Monitoring Validitas Kuesioner**
 - Cek konsistensi jawaban, anomali data, cek keragaman, dan kesesuaian dengan kerangka sampel

METODOLOGI ANALISA DATA KEPUASAN MASYARAKAT



METODOLOGI ANALISA DATA KEPUASAN MASYARAKAT

● Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

Teknik Perhitungan

$$\text{Indeks} = \sum_{k=1}^N [\bar{S}_k \cdot W_k] ; W_k = \frac{\bar{I}_k}{\sum_{k=1}^N \bar{I}_k}$$

S_k = rata – rata tingkat kepuasan

W_k = bobot kepentingan (harapan)

\bar{I}_k = Rata – rata Harapan per variabel (k)

Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dari rata-rata jawaban tentang persepsi (tingkat kepuasan) yang diberikan faktor pengali yaitu : bobot dari harapan (tingkat kepentingan)

Angka indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh selanjutnya di konversi untuk mendapatkan interpretasi terkait kinerja pelayanan pada tabel berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	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

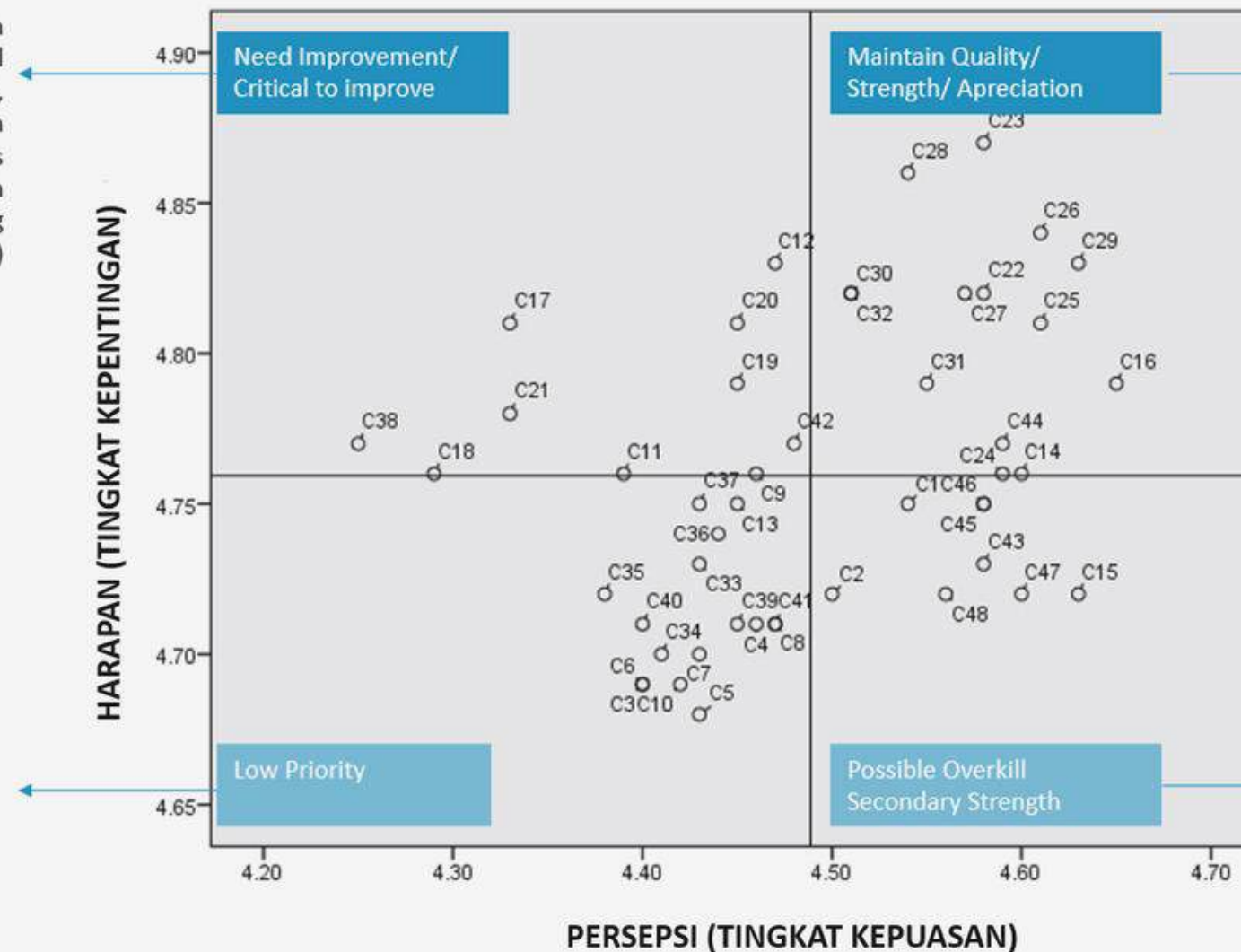
Indeks Kepuasan Masyarakat yang akan diperoleh adalah Indeks Kepuasan Masyarakat keseluruhan rumah sakit dan dirinci berdasarkan : Unit layanan, Jenis debitur (BPJS/ Mandiri), Usia (Lansia/ Bukan Lansia), dll

METODOLOGI ANALISA DATA KEPUASAN MASYARAKAT

● Analisis Servqual dengan Pendekatan IPA (Importance Performance Analysis)

Fokus perbaikan layanan diutamakan pada variabel yang masuk dalam area ini, karena harapan pelanggan cenderung tinggi (diatas rata-rata) dan kepuasan pelanggan cenderung rendah (dibawah rata-rata)

Jika fokus perbaikan utama sudah dapat dikendalikan, perusahaan dapat melakukan perbaikan untuk item-item yang berada pada kuadran ini. Karena indeks kepentingan maupun kepuasannya cenderung rendah (dibawah rata-rata)



Apresiasi yang merupakan kekuatan utama layanan perusahaan adalah variabel yang masuk dalam kuadran ini karena meskipun harapan pelanggan cenderung tinggi (diatas rata-rata) namun kepuasan pelanggan pun juga tinggi (diatas rata-rata). Untuk apresiasi dipilih juga yang gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan < 5

Kekuatan atas kinerja selanjutnya adalah variabel-variabel yang berada dalam kuadran ini, karena walaupun indeks kepentingan cenderung rendah, namun kepuasan pelanggan cenderung tinggi.

Importance Performance Analysis (IPA) dilakukan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen (performance/ kepuasan) dan prioritas konsumen terhadap layanan (importance/ kepentingan), sehingga dapat dipetakan hal-hal apa yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan layanan, di-apresiasi untuk dipertahankan, dll

METODOLOGI ANALISA DATA KEPUASAN MASYARAKAT

● Analisis Deskriptif dan Grafik

- **Analisis deskriptif** memuat : *gap analysis* (yaitu selisih antara harapan dan kepuasan pasien), alasan ketidakpuasan pasien, analisis keluhan/ harapan pasien, dll
- **Analisis grafis** memuat : visualisasi data (piechart, barchart) demografi dan tingkat harapan/ kepuasan pasien

● Penyusunan Rekomendasi

Rekomendasi disusun berdasarkan hasil analisis IPA, serta saran dan keluhan utama dari pelanggan (pasien). Rekomendasi ini memuat saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien

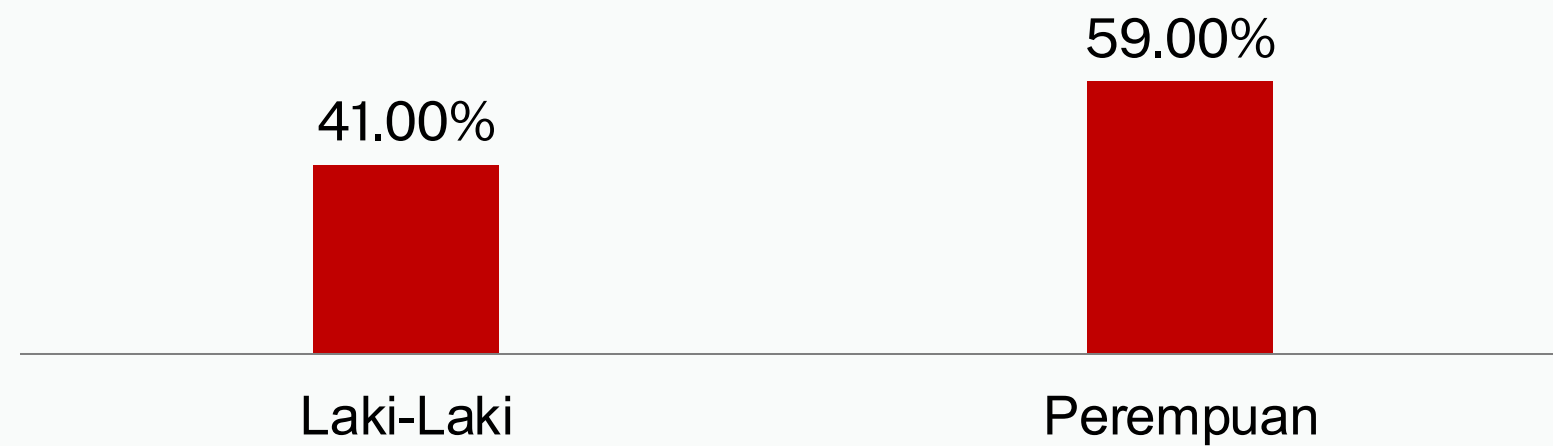




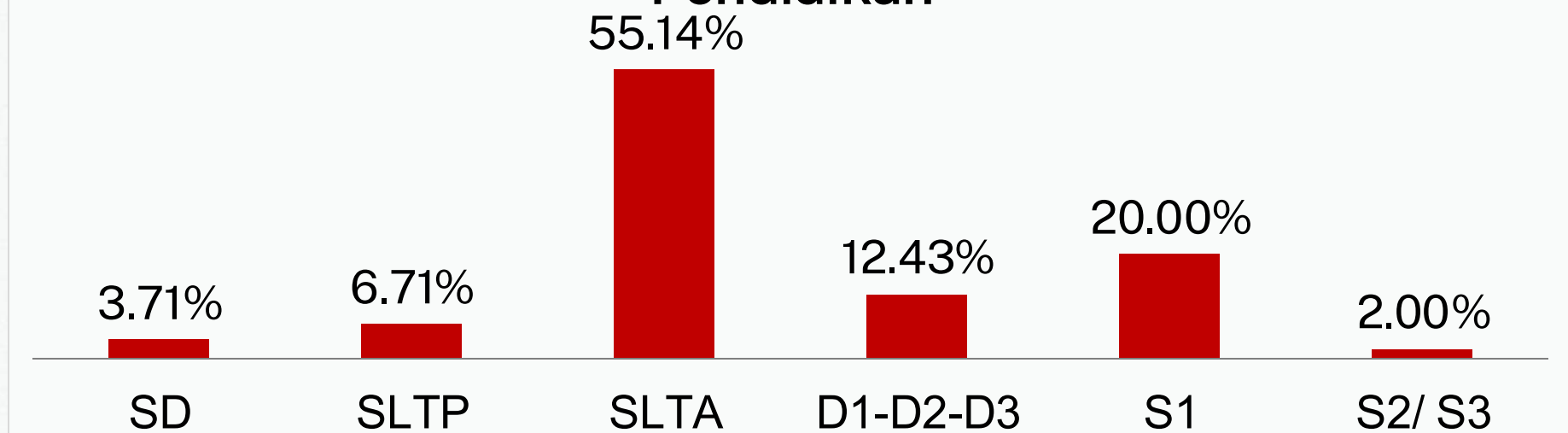
ANALISA & PEMBAHASAN

DEMOGRAFI RESPONDEN

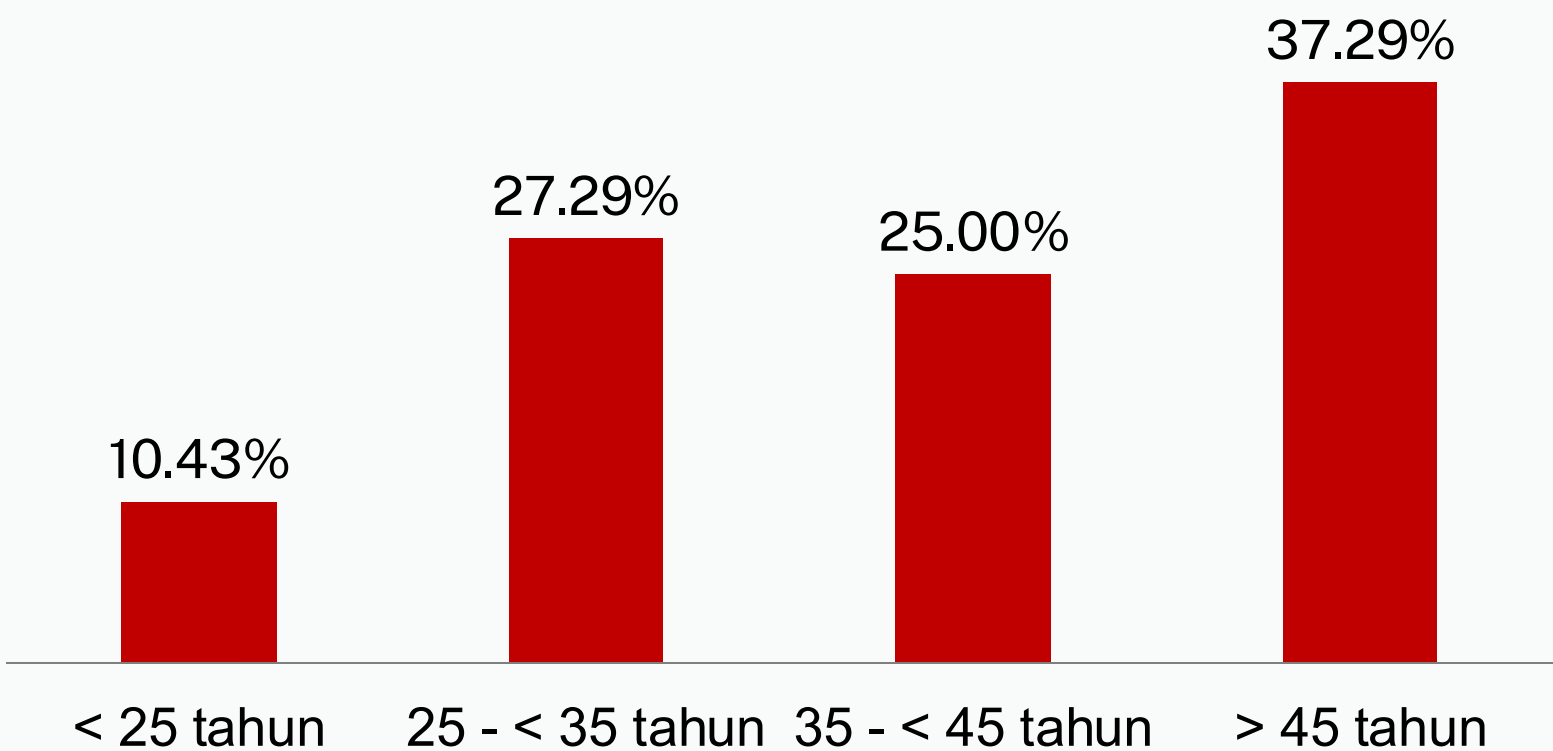
Jenis Kelamin



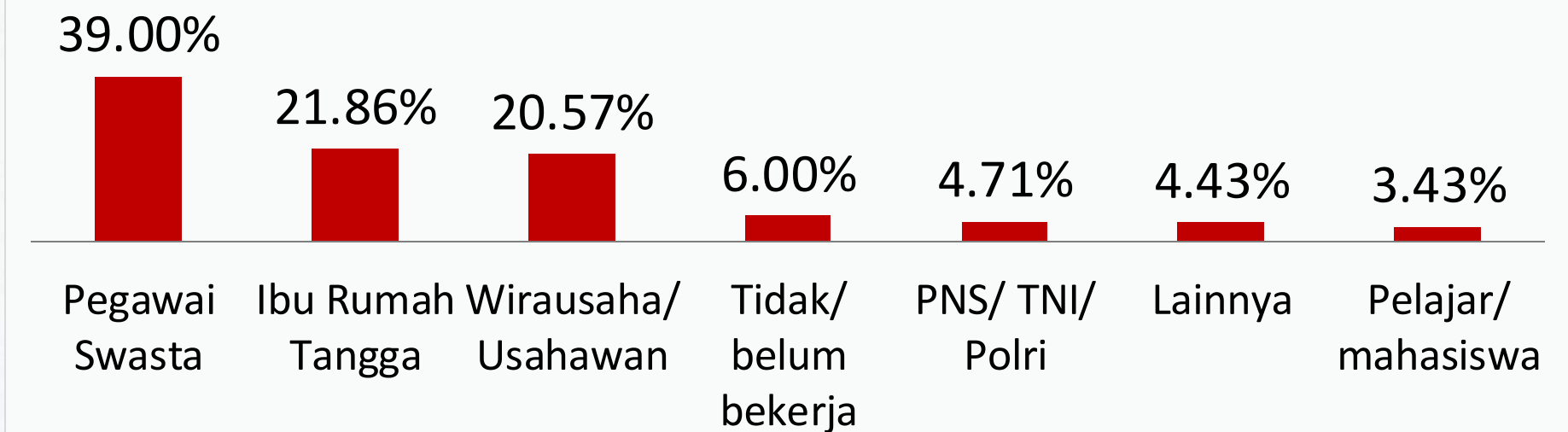
Pendidikan



Usia



Pekerjaan



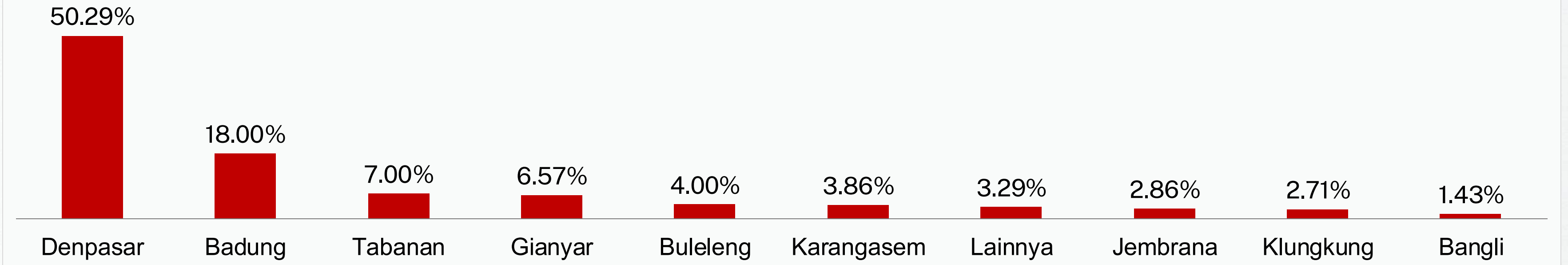
*Pekerjaan Lainnya : Pensiunan (1,71%), Petani (0,57%), Asisten rumah tangga (0,43%), Driver online (0,43%), Buruh (0,29%), Freelance (0,29%), Guru (0,29%), Dosen (0,14%), Nakes (0,14%), Notaris (0,14%).

Key Takeaways:

- Mayoritas responden yang terlibat dalam survei kepuasan masyarakat berjenis kelamin perempuan (59,00%), usia > 45 tahun (37,29%), berpendidikan terakhir SLTA (55,14%). Dan bekerja sebagai pegawai swasta (39,00%).

DEMOGRAFI RESPONDEN

Domisili

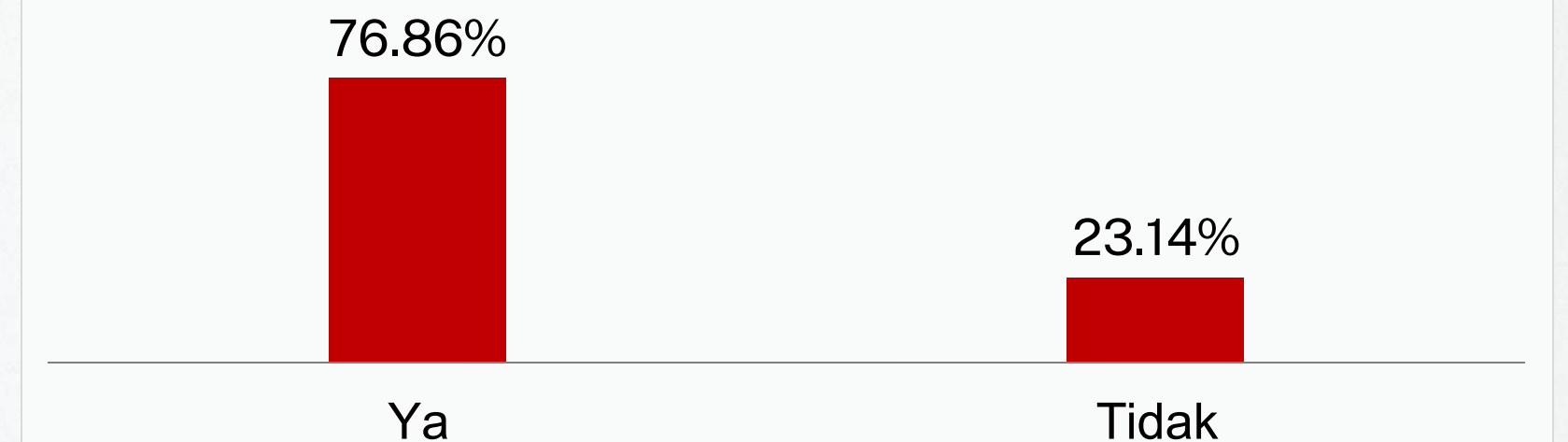


* Domisili lainnya : Banyuwangi (0,71%), Lombok (0,57%), Bima (0,43%), Sumba (0,43%), Kupang (0,29%), Bandung (0,14%), Labuan Bajo (0,14%), Malang (0,14%), Manggarai (0,14%), NTT (0,14%), dan Sumbawa (0,14%).

Debitur (cara pembayaran)



Membawa kendaraan sendiri



Key Takeaways:

- Mayoritas responden menggunakan BPJS (90,57%) sebagai cara pembayaran.
- Mayoritas responden berdomisili di Denpasar (50,29%) dan membawa kendaraan sendiri saat ke RSUP Prof. DR. I.G.N.G. Ngoerah

WEBSITE RSUP NGOERAH

Akses Website RSUP Ngoerah



Tujuan Mengakses Website RSUP Ngoerah	Persentase
Melakukan pendaftaran online	57,81%
Mencari informasi tentang pelayanan yang diberikan oleh RSUP Ngoerah	34,18%
Mencari informasi tentang alur pelayanan pasien di RSUP Ngoerah	25,32%
Mencari informasi kesehatan	12,24%
Mencari informasi tentang daftar jaga dokter di RSUP Ngoerah	10,13%
Mencari informasi tentang tarif pelayanan di RSUP Ngoerah	7,59%
Mencari informasi tentang asuransi yang dapat digunakan di RSUP Ngoerah	3,80%
Lainnya	2,11%
Melakukan pengaduan layanan	0,84%

- Responden dapat memilih lebih dari satu tujuan mengakses Website
- Persentase dihitung terhadap responden yang pernah mengakses website

Key Takeaways:

- 33,86% responden pernah mengakses website RSUP Prof. DR. I.G.N.G. Ngoerah, dimana tujuan responden mengakses website paling banyak adalah untuk melakukan pendaftaran online (57,81%)

PENGALAMAN RESPONDEN MENGAJUKAN KOMPLAIN/ KELUHAN/ SARAN/ MASUKAN



1. Pertanyaan ini akan dikaitkan dengan kepuasan terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di RSUP Prof. DR. I.G.N.G. Ngoerah
2. Mayoritas responden (92,86%) tidak pernah mengajukan komplain/keluhan/saran/masukan, dan terdapat 7,14% responden pernah mengajukan komplain/keluhan/saran/masukan
3. Alasan tidak pernah mengajukan komplain/ keluhan/ saran/ masukan yaitu
 - Tidak ada yang dikeluhkan dan semua sudah bagus (83,69%)
 - Tidak menemukan sarana untuk menyampaikan keluhan (5,85%)
 - Enggan jika tidak ditanggapi atau tidak ditindaklanjuti (8,31%)
 - Khawatir ada perbedaan (diskriminasi) (2,15%)

** Persentase dihitung terhadap total responden yang tidak pernah menyampaikan keluhan*

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

No	Unsur	Harapan	Kepuasan	Bobot Harapan	Bobot x Kepuasan	IKM (Skala 1-4)	Indeks Harapan (1-100)	Indeks Kepuasan (1-100)	GAP	IKM (Skala 1-100)
1	Persyaratan Pelayanan	3,52	3,20	0,11	0,36	3,20	88,00	79,96	-8,04	79,96
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3,58	3,19	0,11	0,36	3,19	89,62	79,71	-9,90	79,71
3	Kecepatan Pelayanan	3,48	3,15	0,11	0,35	3,15	87,07	78,77	-8,30	78,77
4	Biaya Pelayanan	3,46	3,17	0,11	0,35	3,17	86,49	79,31	-7,18	79,31
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,47	3,17	0,11	0,35	3,17	86,64	79,18	-7,46	79,18
6	Kompetensi Pelaksana	3,48	3,21	0,11	0,35	3,21	87,11	80,18	-6,93	80,18
7	Pelaku Pelaksana	3,50	3,21	0,11	0,35	3,21	87,43	80,21	-7,21	80,21
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,72	3,78	0,12	0,44	3,78	93,00	94,50	1,50	94,50
9	Sarana dan Prasarana	3,42	3,02	0,11	0,33	3,02	85,54	75,51	-10,04	75,51
Total		3,52	3,23			3,24	87,88	80,82	-7,06	81,00

Key Takeaways:

- Indeks kepuasan masyarakat RSUP Prof. DR. I.G.N.G. Ngoerah tahun 2025 adalah sebesar 3,24 (skala 1-4) atau 81,00 (skala 1-100) masuk dalam kategori B (Baik)
- Unsur yang mendapatkan nilai IKM tertinggi adalah penanganan pengaduan, saran, dan masukan dengan nilai sebesar 94,50 dan masuk dalam kategori A
- Unsur yang mendapatkan nilai IKM terendah adalah sarana dan prasarana dengan nilai sebesar 75,51 dan masuk dalam kategori C
- Hampir semua unsur mendapatkan indeks harapan yang lebih tinggi dari indeks kepuasan, kecuali unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DIRINCI BERDASARKAN UNSUR [1/2]

No	Pertanyaan	Harapan	Kepuasan	Bobot Harapan	Bobot x Kepuasan	IKM (Skala 1-4)	Indeks Harapan (1-100)	Indeks Kepuasan (1-100)	GAP	IKM (Skala 1-100)
Persyaratan Pelayanan		3,52	3,20	0,11	0,36	3,20	88,00	79,96	-8,04	79,96
1	Keberadaan informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan dengan jelas	3,52	3,20	1,00	3,20		88,00	79,96	-8,04	
Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan		3,58	3,19	0,11	0,36	3,19	89,62	79,71	-9,90	79,71
2	Kemudahan akses dalam mendapatkan pelayanan di RSUP Ngoerah	3,49	3,19	0,49	1,55		87,14	79,79	-7,36	
3	Kesesuaian informasi yang terdapat di website dengan kebutuhan Bapak/Ibu untuk mendapatkan pelayanan	3,68	3,19	0,51	1,64		92,09	79,64	-12,45	
Kecepatan Pelayanan		3,48	3,15	0,11	0,35	3,15	87,07	78,77	-8,30	78,77
4	Kecepatan waktu (waktu tunggu untuk mendapat pelayanan) di RSUP Ngoerah	3,48	3,12	0,50	1,56		87,11	78,04	-9,07	
5	Sikap petugas pelayanan yang selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan	3,48	3,18	0,50	1,59		87,04	79,50	-7,54	
Biaya Pelayanan		3,46	3,17	0,11	0,35	3,17	86,49	79,31	-7,18	79,31
6	Kewajaran biaya dalam mendapatkan pelayanan	3,47	3,18	0,33	1,06		86,74	79,55	-7,20	
7	Besaran biaya pelayanan dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya	3,42	3,14	0,33	1,04		85,61	78,46	-7,14	
8	Keterbukaan informasi biaya pelayanan yang dijelaskan oleh petugas pelayanan	3,48	3,20	0,34	1,07		87,12	79,92	-7,20	
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		3,47	3,17	0,11	0,35	3,17	86,64	79,18	-7,46	79,18
9	Kesesuaian prosedur dan alur pelayanan yang dijelaskan oleh petugas dengan yang diterima	3,47	3,17	1,00	3,17		86,64	79,18	-7,46	

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

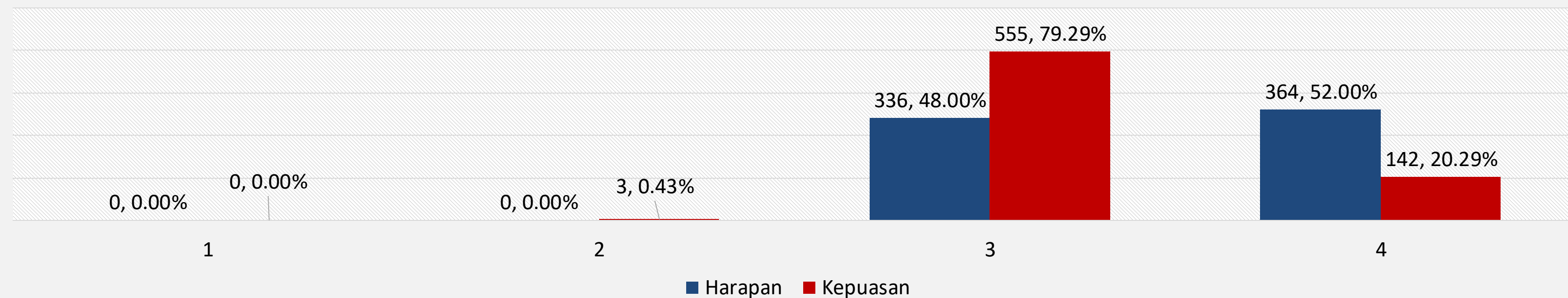
DIRINCI BERDASARKAN UNSUR [2/2]

No	Pertanyaan	Harapan	Kepuasan	Bobot Harapan	Bobot x Kepuasan	IKM (Skala 1-4)	Indeks Harapan (1-100)	Indeks Kepuasan (1-100)	GAP	IKM (Skala 1-100)
Kompetensi Pelaksana		3,48	3,21	0,11	0,35	3,21	87,11	80,18	-6,93	80,18
10	Fokus, kemampuan/ keterampilan, kecermatan dan ketelitian petugas pelayanan RSUP Ngoerah (dokter, tenaga medis dan petugas RS lainnya) dalam memberikan pelayanan	3,48	3,21	1,00	3,21		87,11	80,18	-6,93	
Pelaku Pelaksana		3,50	3,21	0,11	0,35	3,21	87,43	80,21	-7,21	80,21
11	Sikap petugas RSUP Ngoerah (tutur kata, kesopanan, keramahan, cepat tanggap dan tidak membeda-bedakan pelanggan) dalam memberikan pelayanan	3,50	3,21	1,00	3,21		87,43	80,21	-7,21	
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		3,72	3,78	0,12	0,44	3,78	93,00	94,50	1,50	94,50
12	Penanganan komplain / keluhan oleh petugas RS	3,72	3,78	1,00	3,78		93,00	94,50	1,50	
Sarana dan Prasarana		3,42	3,02	0,11	0,33	3,02	85,54	75,51	-10,04	75,51
13	Kualitas kamar mandi/toilet	3,43	3,01	0,33	1,01		85,68	75,32	-10,36	
14	Pelayanan perparkiran	3,40	2,86	0,33	0,95		84,99	71,56	-13,43	
15	Rutinitas pembersihan di seluruh area/ lingkungan RSUP Ngoerah	3,44	3,19	0,34	1,07		85,96	79,64	-6,32	
Total		3,52	3,23			3,24	87,88	80,82	-7,06	81,00

SEBARAN JAWABAN RESPONDEN

UNSUR PERSYARATAN PELAYANAN

1. Keberadaan informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan dengan jelas



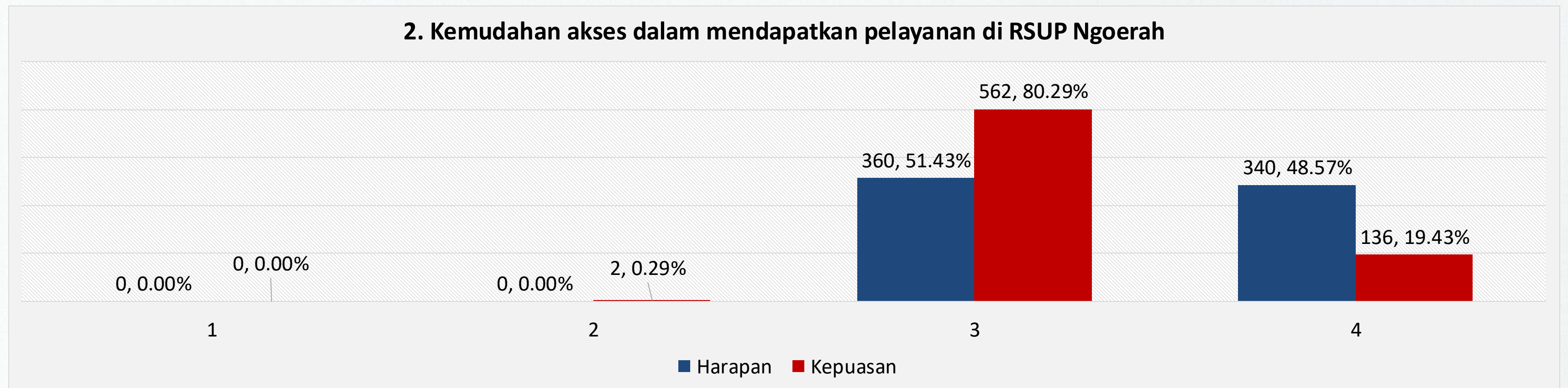
- Keterangan dalam *bar chart* menunjukkan nilai persentase dan jumlah responden
- Konversi Indeks :
Tingkat harapan : 1 (tidak penting) ; 2 (kurang penting); 3 (penting); 4 (sangat penting)
Tingkat Kepuasan : 1 (tidak mudah) ; 2 (kurang mudah); 3 (mudah); 4 (sangat mudah)

Key Takeaways:

- Tingkat harapan responden terkait keberadaan informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan dengan jelas mayoritas (52,00%) berada di skala 4 (sangat penting) dan 46,00% lainnya pada skala 3 (penting)
- Untuk tingkat kepuasan, mayoritas responden (79,29%) memberikan jawaban mudah (skala 3) dan 20,29% responden memberikan jawaban sangat mudah (skala 4) terkait keberadaan informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan dengan jelas. Namun terdapat 0,43% responden menyatakan kurang mudah (skala 2) terkait Keberadaan informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan dengan jelas.
- Alasan responden menjawab kurang mudah
 1. Informasi belum dalam bentuk digital (1 responden)
 2. Informasi terkait penggunaan asuransi Prudential masih kurang efisien (1 responden)

SEBARAN JAWABAN RESPONDEN

UNSUR SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN [1/2]



- Keterangan dalam *bar chart* menunjukkan nilai persentase dan jumlah responden
- Konversi Indeks :
Tingkat harapan : 1 (tidak penting) ; 2 (kurang penting) ; 3 (penting) ; 4 (sangat penting)
Tingkat Kepuasan : 1 (tidak mudah) ; 2 (kurang mudah) ; 3 (mudah) ; 4 (sangat mudah)

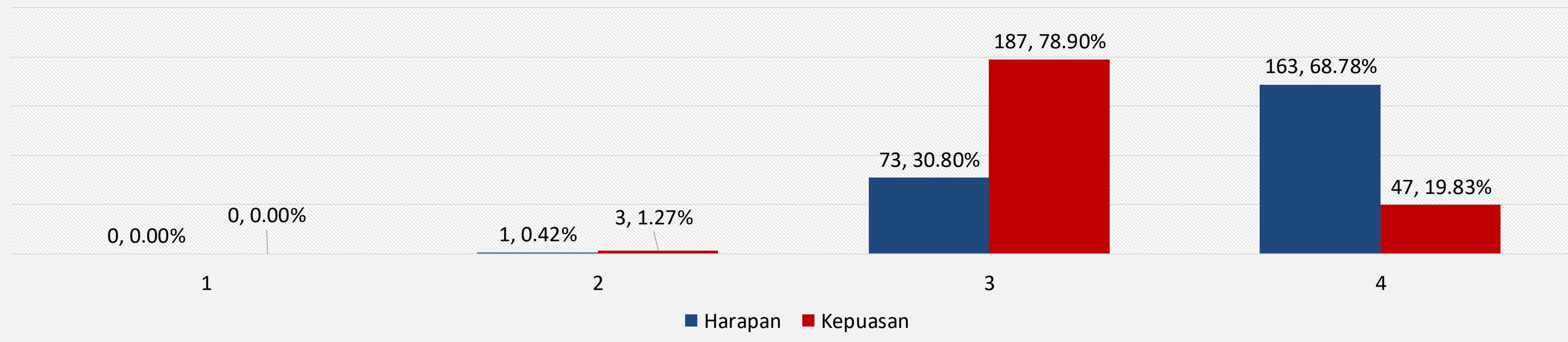
Key Takeaways:

- Tingkat harapan responden terkait kemudahan akses dalam mendapatkan pelayanan di RSUP Ngoerah mayoritas (51,43%) berada di skala 3 (penting) dan 48,52% lainnya pada skala 4 (sangat penting)
- Untuk tingkat kepuasan, mayoritas responden (80,29%) memberikan jawaban mudah (skala 3) dan 19,43% responden memberikan jawaban sangat mudah (skala 4) terkait kemudahan akses dalam mendapatkan pelayanan di RSUP Ngoerah. Namun terdapat 0,29% responden menyatakan kurang mudah (skala 2) terkait kemudahan akses dalam mendapatkan pelayanan di RSUP Ngoerah.
- Alasan responden menjawab kurang mudah
 1. Kuota pendaftaran online terbatas, sehingga sering kali begadang untuk mendapatkan kuota (1 responden)
 2. Sistem sidik jari memerlukan waktu pemrosesan yang cukup lama sehingga sangat menyita waktu, terutama untuk pasien darurat (1 responden)

SEBARAN JAWABAN RESPONDEN

UNSUR SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR PELAYANAN [2/2]

3. Kesesuaian informasi yang terdapat di website dengan kebutuhan Bapak/Ibu untuk mendapatkan pelayanan



- Keterangan dalam *bar chart* menunjukkan nilai persentase dan jumlah responden
- Konversi Indeks :
Tingkat harapan : 1 (tidak penting) ; 2 (kurang penting) ; 3 (penting) ; 4 (sangat penting)
Tingkat Kepuasan : 1 (tidak sesuai) ; 2 (kurang sesuai) ; 3 (sesuai) ; 4 (sangat sesuai)

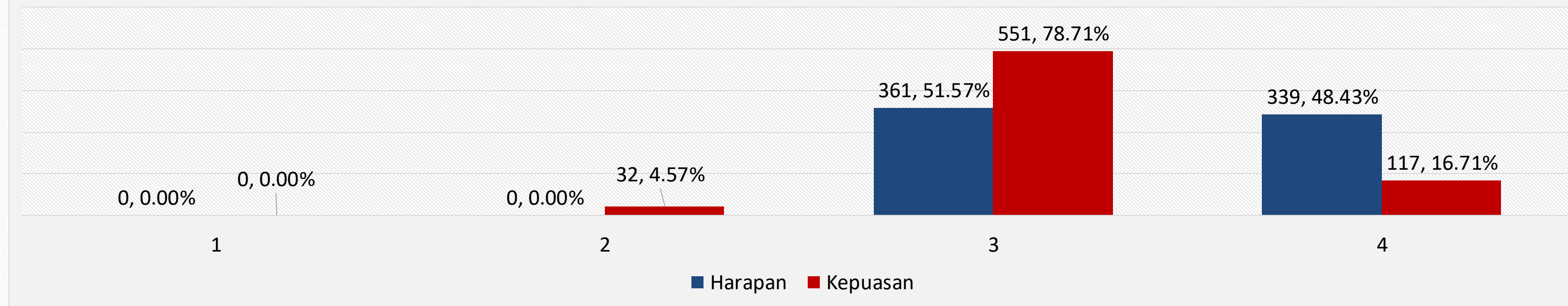
Key Takeaways:

- Tingkat harapan responden terkait kesesuaian informasi yang terdapat di website dengan kebutuhan Bapak/Ibu untuk mendapatkan pelayanan mayoritas (**68,78%**) berada di skala 4 (**sangat penting**).
- Untuk tingkat kepuasan, mayoritas responden (**78,90%**) memberikan jawaban **sesuai (skala 3)** dan **19,83%** responden memberikan jawaban **sangat sesuai (skala 4)** terkait kesesuaian informasi yang terdapat di website dengan kebutuhan Bapak/Ibu untuk mendapatkan pelayanan. Namun terdapat **1,27%** responden menyatakan **kurang sesuai (skala 2)** terkait kesesuaian informasi yang terdapat di website dengan kebutuhan Bapak/Ibu untuk mendapatkan pelayanan.
- Alasan responden menjawab kurang sesuai
 1. Informasi yang tersedia di website perlu ditingkatkan karena masih kurang lengkap (1 responden)
 2. Mengalami kesulitan saat mengakses website dan berharap agar website dapat diakses lebih mudah seperti Mobile JKN (1 responden)
 3. Berharap hasil pemeriksaan laboratorium dapat diakses melalui website dengan menggunakan nomor rekam medis (1 responden)

SEBARAN JAWABAN RESPONDEN

UNSUR KECEPATAN PELAYANAN [1/2]

4. Kecepatan waktu (waktu tunggu untuk mendapat pelayanan) di RSUP Ngoerah



- Keterangan dalam *bar chart* menunjukkan nilai persentase dan jumlah responden
- Konversi Indeks :
Tingkat harapan : 1 (tidak penting) ; 2 (kurang penting); 3 (penting); 4 (sangat penting)
Tingkat Kepuasan : 1 (tidak cepat) ; 2 (kurang cepat); 3 (cepat); 4 (sangat cepat)

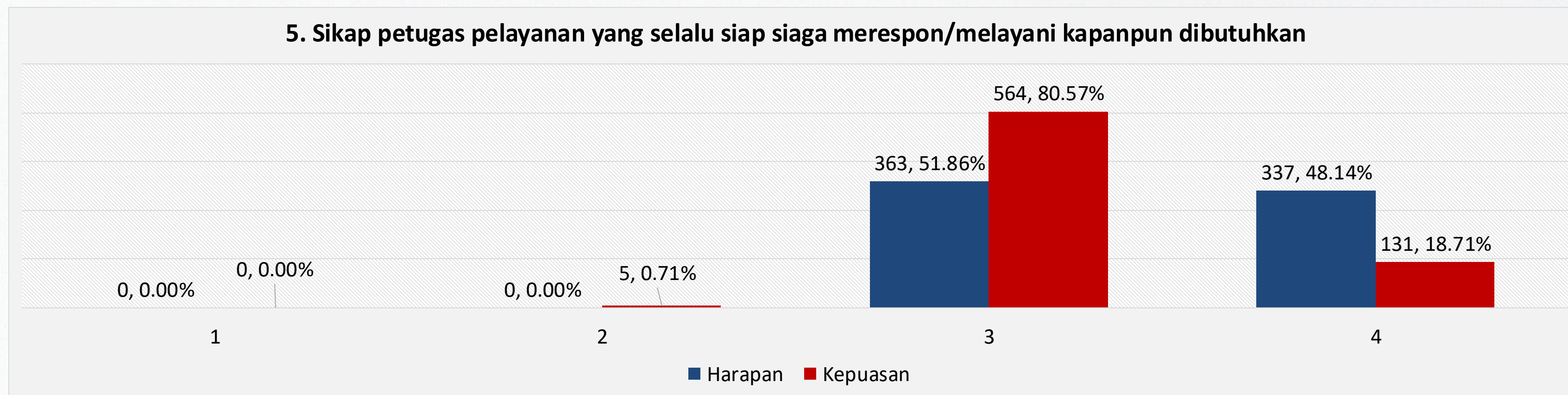
Key Takeaways:

- Tingkat harapan responden terkait kecepatan waktu (waktu tunggu untuk mendapat pelayanan) di RSUP Ngoerah mayoritas (51,57%) berada di skala 3 (penting) dan 48,43% lainnya berada di skala 4 (sangat penting).
- Untuk tingkat kepuasan, mayoritas responden (78,71%) memberikan jawaban cepat (skala 3) dan 19,83% responden memberikan jawaban sangat cepat (skala 4) terkait kecepatan waktu (waktu tunggu untuk mendapat pelayanan) di RSUP Ngoerah. Namun terdapat 4,57% responden menyatakan kurang cepat (skala 2) terkait kecepatan waktu (waktu tunggu untuk mendapat pelayanan) di RSUP Ngoerah.
- Alasan responden menjawab kurang cepat
 1. Waktu tunggu untuk mendapatkan layanan cukup lama (23 responden)
 2. Informasi waktu kedatangan untuk yang sudah mendaftar online tidak sesuai (2 responden)
 3. Nomor antrian tidak jelas (2 responden)
 4. Informasi jadwal dokter tidak ada, sehingga datang waktu dokter tidak ada (2 responden)
 5. Waktu tunggu untuk mendapatkan kamar rawat inap cukup lama (2 responden)
 6. Waktu tunggu pelayanan lama, karena petugas hanya 1 orang (1 responden)
 7. Menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan karena terjadi kesalahan saat pendaftaran (1 responden)

SEBARAN JAWABAN RESPONDEN

UNSUR KECEPATAN PELAYANAN [2/2]

5. Sikap petugas pelayanan yang selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan



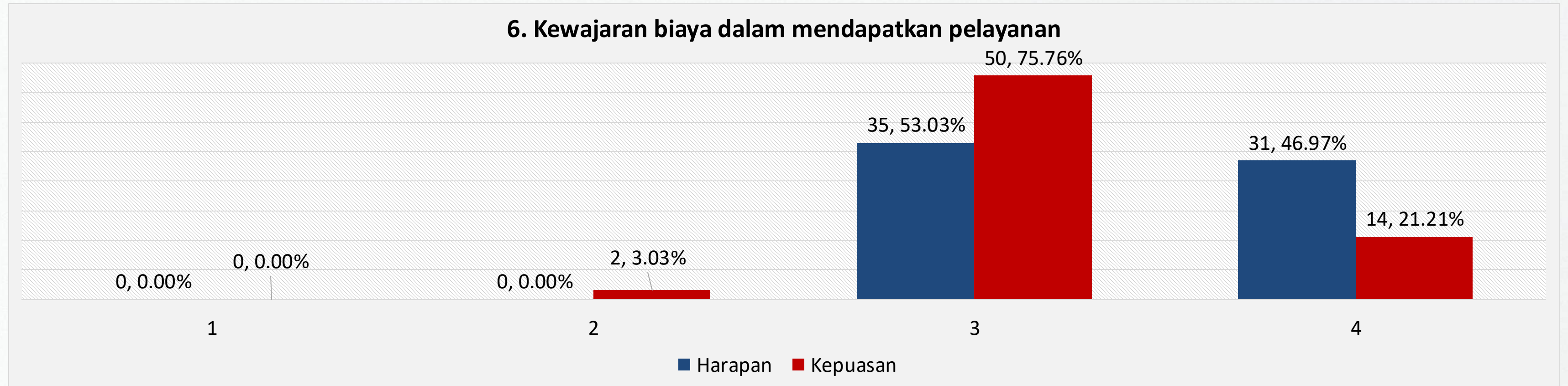
- Keterangan dalam *bar chart* menunjukkan nilai persentase dan jumlah responden
- Konversi Indeks :
Tingkat harapan : 1 (tidak penting) ; 2 (kurang penting) ; 3 (penting) ; 4 (sangat penting)
Tingkat Kepuasan : 1 (tidak cepat) ; 2 (kurang cepat) ; 3 (cepat) ; 4 (sangat cepat)

Key Takeaways:

- Tingkat harapan responden terkait sikap petugas pelayanan yang selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan mayoritas (51,86%) berada di skala 3 (penting) dan 48,14% lainnya berada di skala 4 (sangat penting).
- Untuk tingkat kepuasan, mayoritas responden (80,57%) memberikan jawaban cepat (skala 3) dan 18,71% responden memberikan jawaban sangat cepat (skala 4) terkait sikap petugas pelayanan yang selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan. Namun terdapat 0,71% responden menyatakan kurang cepat (skala 2) terkait sikap petugas pelayanan yang selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan.
- Alasan responden menjawab kurang cepat
 1. Petugas kurang cepat dalam memberi pelayanan (2 responden)
 2. Petugas belum siap siaga melayani pasien karena masih harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan (2 responden)
 3. Petugas dinilai kurang responsif dalam menanggapi kebutuhan atau permintaan pasien (1 responden)

SEBARAN JAWABAN RESPONDEN

UNSUR BIAYA PELAYANAN [1/3]



- Keterangan dalam *bar chart* menunjukkan nilai persentase dan jumlah responden
- Konversi Indeks :
Tingkat harapan : 1 (tidak penting) ; 2 (kurang penting) ; 3 (penting) ; 4 (sangat penting)
Tingkat Kepuasan : 1 (tidak sesuai) ; 2 (kurang sesuai) ; 3 (sesuai) ; 4 (sangat sesuai)

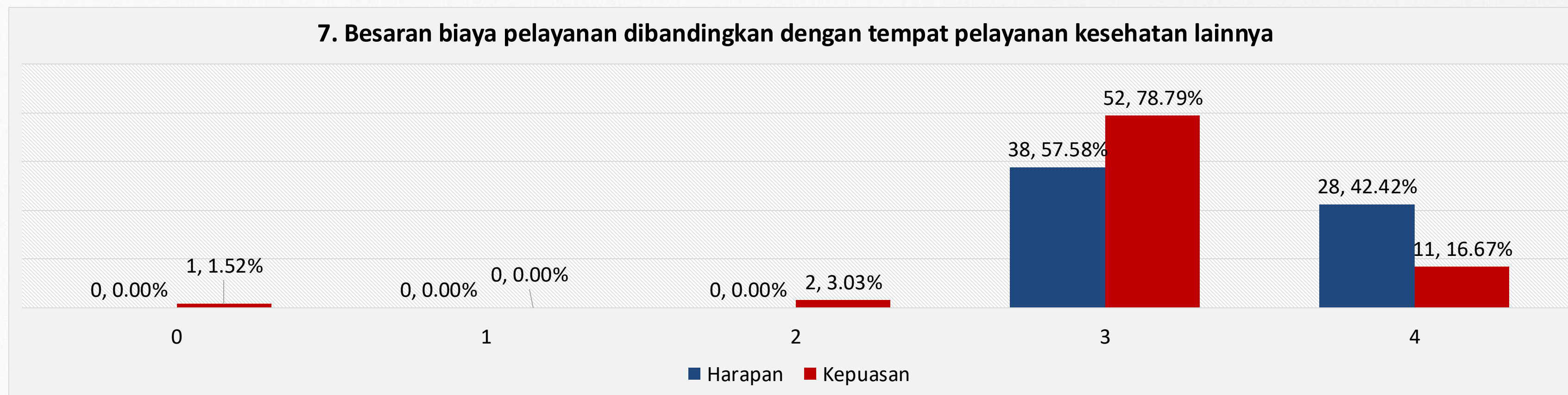
Key Takeaways:

- Tingkat harapan responden terkait kewajaran biaya dalam mendapatkan pelayanan mayoritas (53,03%) berada di skala 3 (penting) dan 46,97% lainnya berada di skala 4 (sangat penting).
- Untuk tingkat kepuasan, mayoritas responden (75,76%) memberikan jawaban sesuai (skala 3) dan 21,21% responden memberikan jawaban sangat sesuai (skala 4) terkait kewajaran biaya dalam mendapatkan pelayanan. Namun terdapat 3,03% responden menyatakan kurang sesuai (skala 2) terkait kewajaran biaya dalam mendapatkan pelayanan.
- Alasan responden menjawab kurang sesuai
 1. Biaya sedikit mahal dan kurang transparan (2 responden)

SEBARAN JAWABAN RESPONDEN

UNSUR BIAYA PELAYANAN [2/3]

7. Besaran biaya pelayanan dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya



- Keterangan dalam *bar chart* menunjukkan nilai persentase dan jumlah responden
- Konversi Indeks :
Tingkat harapan : 1 (tidak penting) ; 2 (kurang penting) ; 3 (penting) ; 4 (sangat penting)
Tingkat Kepuasan : 0 (Tidak mengetahui karena tidak pernah menggunakan layanan kesehatan lainnya) ; 1 (tidak sesuai) ; 2 (kurang sesuai) ; 3 (sesuai) ; 4 (sangat sesuai)

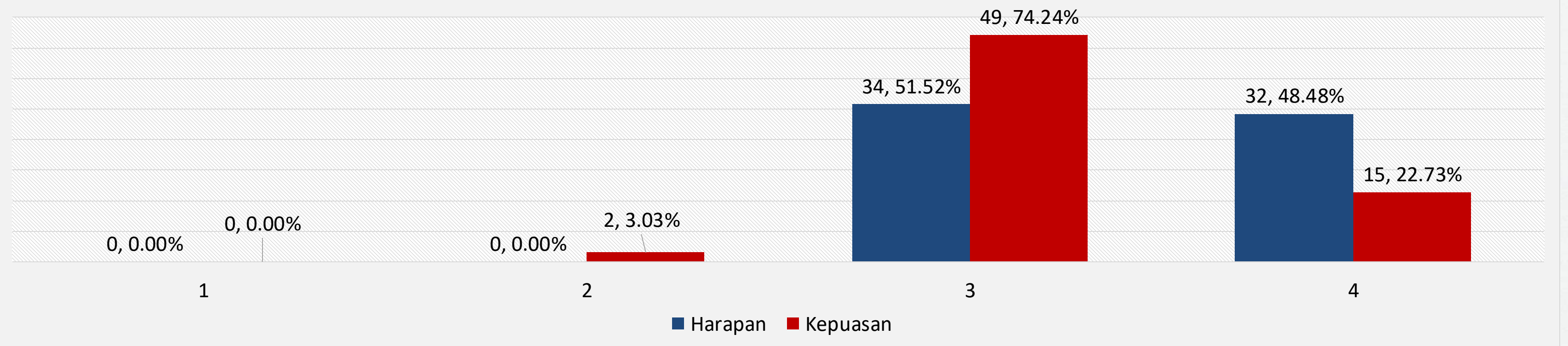
Key Takeaways:

- Tingkat harapan responden terkait besaran biaya pelayanan dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya mayoritas (57,58%) berada di skala 3 (penting) dan 42,42% lainnya berada di skala 4 (sangat penting).
- Untuk tingkat kepuasan, mayoritas responden (78,79%) memberikan jawaban sesuai (skala 3) dan 16,67% responden memberikan jawaban sangat sesuai (skala 4) terkait besaran biaya pelayanan dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya. Namun terdapat 3,03% responden menyatakan kurang sesuai (skala 2) terkait besaran biaya pelayanan dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya.
- Alasan responden menjawab kurang sesuai
 1. Di RSUP Ngoerah, rincian biaya belum diinformasikan secara detail kepada pasien (1 responden)
 2. Besaran biaya belum sebanding dengan kualitas pelayanan, karena pasien jarang dikunjungi oleh dokter, sementara kamar terasa panas dan kurang bersih (1 responden)

SEBARAN JAWABAN RESPONDEN

UNSUR BIAYA PELAYANAN [3/3]

8. Keterbukaan informasi biaya pelayanan yang dijelaskan oleh petugas pelayanan



- Keterangan dalam *bar chart* menunjukkan nilai persentase dan jumlah responden
- Konversi Indeks :
Tingkat harapan : 1 (tidak penting) ; 2 (kurang penting) ; 3 (penting) ; 4 (sangat penting)
Tingkat Kepuasan : 1 (tidak sesuai) ; 2 (kurang sesuai) ; 3 (sesuai) ; 4 (sangat sesuai)

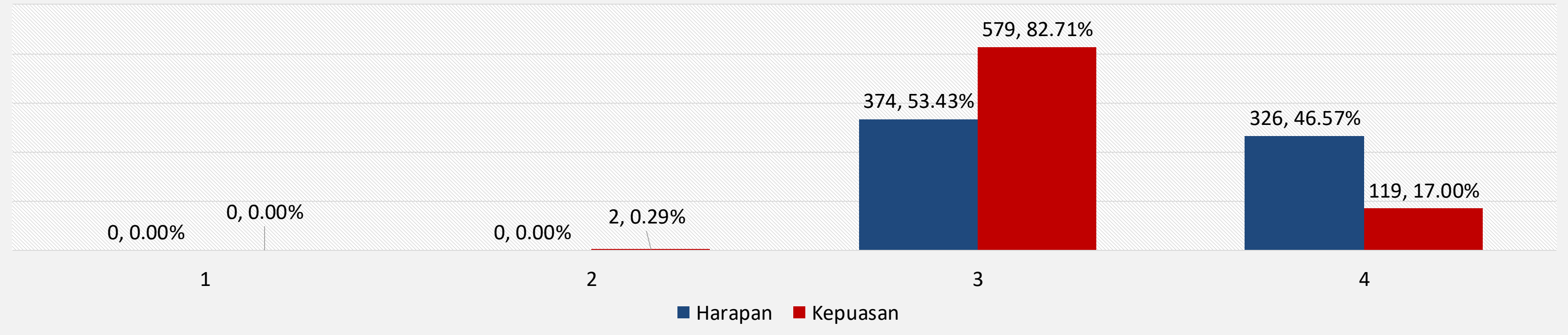
Key Takeaways:

- Tingkat harapan responden terkait keterbukaan informasi biaya pelayanan yang dijelaskan oleh petugas pelayanan mayoritas (**51,52%**) berada di skala **3 (penting)** dan **48,48%** lainnya berada di skala **4 (sangat penting)**.
- Untuk tingkat kepuasan, mayoritas responden (**72,24%**) memberikan jawaban **sesuai (skala 3)** dan **22,73%** responden memberikan jawaban **sangat sesuai (skala 4)** terkait keterbukaan informasi biaya pelayanan yang dijelaskan oleh petugas pelayanan. Namun terdapat **3,03%** responden menyatakan **kurang sesuai (skala 2)** terkait keterbukaan informasi biaya pelayanan yang dijelaskan oleh petugas pelayanan.
- Alasan responden menjawab kurang sesuai
 1. Keterbukaan informasi masih kurang karena petugas hanya menjelaskan beberapa item tertentu tanpa memberikan rincian biaya secara menyeluruh (2 responden)

SEBARAN JAWABAN RESPONDEN

UNSUR PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN

9. Kesesuaian prosedur dan alur pelayanan yang dijelaskan oleh petugas dengan yang diterima



- Keterangan dalam *bar chart* menunjukkan nilai persentase dan jumlah responden
- Konversi Indeks :
Tingkat harapan : 1 (tidak penting) ; 2 (kurang penting); 3 (penting); 4 (sangat penting)
Tingkat Kepuasan : 1 (tidak sesuai) ; 2 (kurang sesuai); 3 (sesuai); 4 (sangat sesuai)

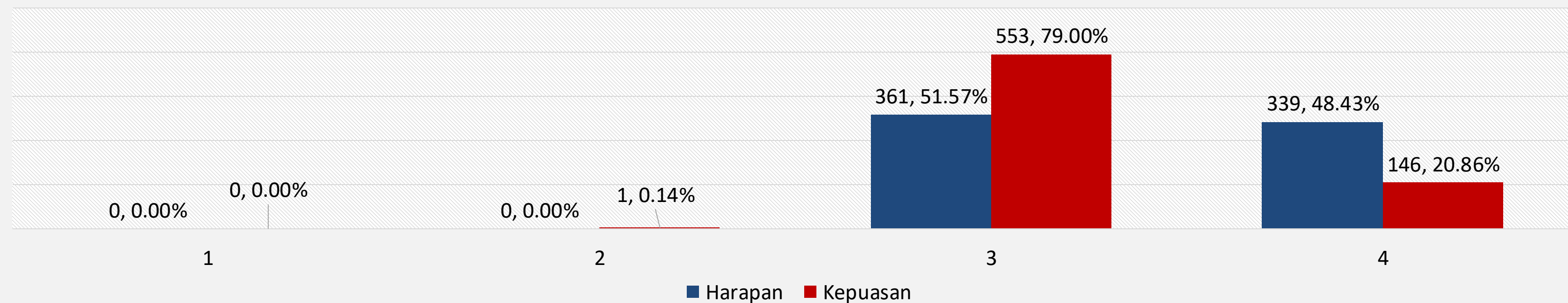
Key Takeaways:

- Tingkat harapan responden terkait kesesuaian prosedur dan alur pelayanan yang dijelaskan oleh petugas dengan yang diterima mayoritas (**53,43%**) berada di skala **3 (penting)** dan **46,57%** lainnya berada di skala **4 (sangat penting)**.
- Untuk tingkat kepuasan, mayoritas responden (**82,71%**) memberikan jawaban **sesuai (skala 3)** dan **17,00%** responden memberikan jawaban **sangat sesuai (skala 4)** terkait kesesuaian prosedur dan alur pelayanan yang dijelaskan oleh petugas dengan yang diterima. Namun terdapat **0,29%** responden menyatakan **kurang sesuai (skala 2)** terkait kesesuaian prosedur dan alur pelayanan yang dijelaskan oleh petugas dengan yang diterima.
- Alasan responden menjawab kurang sesuai
 1. Waktu pelayanan yang cukup lama menunjukkan bahwa prosedur dan alur pelayanan belum sesuai (1 responden)
 2. Petugas memberikan informasi bahwa jam kedatangan sesuai dengan yang tercantum di pendaftaran online, namun ternyata tidak sesuai (1 responden)

SEBARAN JAWABAN RESPONDEN

UNSUR KOMPETENSI PELAKSANA

10. Fokus, kemampuan/ keterampilan, kecermatan dan ketelitian petugas pelayanan RSUP Ngoerah (dokter, tenaga medis dan petugas RS lainnya) dalam memberikan pelayanan



- Keterangan dalam *bar chart* menunjukkan nilai persentase dan jumlah responden
- Konversi Indeks :
Tingkat harapan : 1 (tidak penting) ; 2 (kurang penting); 3 (penting); 4 (sangat penting)
Tingkat Kepuasan : 1 (tidak baik) ; 2 (kurang baik); 3 (baik); 4 (sangat baik)

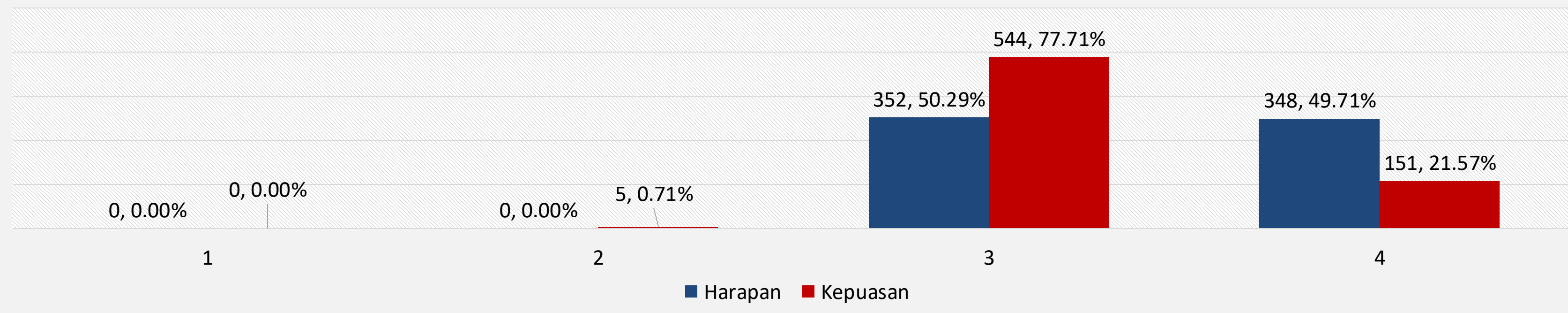
Key Takeaways:

- Tingkat harapan responden terkait fokus, kemampuan/ keterampilan, kecermatan dan ketelitian petugas pelayanan RSUP Ngoerah (dokter, tenaga medis dan petugas RS lainnya) dalam memberikan pelayanan mayoritas (51,57%) berada di skala 3 (penting) dan 48,43% lainnya berada di skala 4 (sangat penting).
- Untuk tingkat kepuasan, mayoritas responden (79,00%) memberikan jawaban baik (skala 3) dan 20,86% responden memberikan jawaban sangat baik (skala 4) terkait fokus, kemampuan/ keterampilan, kecermatan dan ketelitian petugas pelayanan RSUP Ngoerah (dokter, tenaga medis dan petugas RS lainnya) dalam memberikan pelayanan. Namun terdapat 0,14% responden menyatakan kurang baik (skala 2) terkait fokus, kemampuan/ keterampilan, kecermatan dan ketelitian petugas pelayanan RSUP Ngoerah (dokter, tenaga medis dan petugas RS lainnya) dalam memberikan pelayanan.
- Alasan responden menjawab kurang baik
 1. Dokter residen kurang sering melakukan pengecekan terhadap pasien (1 responden)

SEBARAN JAWABAN RESPONDEN

UNSUR PERILAKU PELAKSANA

11. Sikap petugas RSUP Ngoerah (tutur kata, kesopanan, keramahan, cepat tanggap dan tidak membeda-bedakan pelanggan) dalam memberikan pelayanan



- Keterangan dalam *bar chart* menunjukkan nilai persentase dan jumlah responden
- Konversi Indeks :
Tingkat harapan : 1 (tidak penting) ; 2 (kurang penting) ; 3 (penting) ; 4 (sangat penting)
Tingkat Kepuasan : 1 (tidak baik) ; 2 (kurang baik) ; 3 (baik) ; 4 (sangat baik)

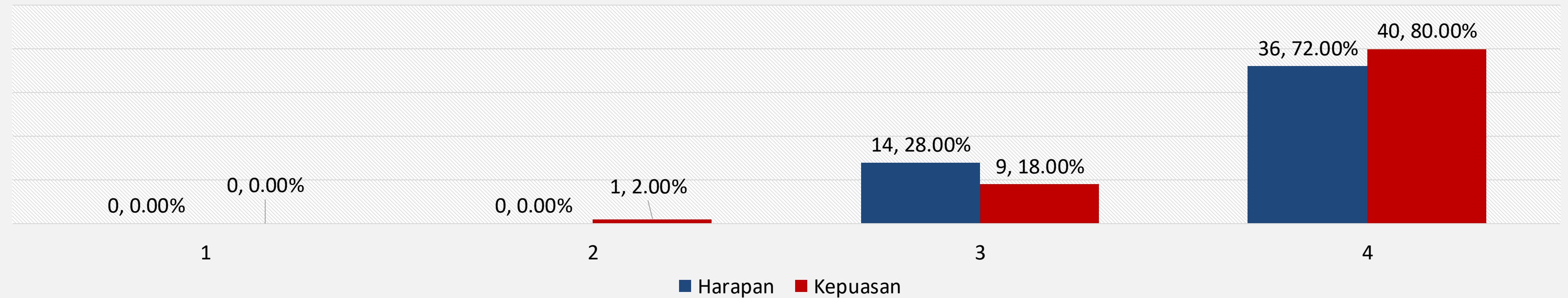
Key Takeaways:

- Tingkat harapan responden terkait sikap petugas RSUP Ngoerah (tutur kata, kesopanan, keramahan, cepat tanggap dan tidak membeda-bedakan pelanggan) dalam memberikan pelayanan mayoritas (50,29%) berada di skala 3 (penting) dan 49,71% lainnya berada di skala 4 (sangat penting).
- Untuk tingkat kepuasan, mayoritas responden (77,71%) memberikan jawaban baik (skala 3) dan 21,57% responden memberikan jawaban sangat baik (skala 4) terkait sikap petugas RSUP Ngoerah (tutur kata, kesopanan, keramahan, cepat tanggap dan tidak membeda-bedakan pelanggan) dalam memberikan pelayanan. Namun terdapat 0,71% responden menyatakan kurang baik (skala 2) terkait sikap petugas RSUP Ngoerah (tutur kata, kesopanan, keramahan, cepat tanggap dan tidak membeda-bedakan pelanggan) dalam memberikan pelayanan.
- Alasan responden menjawab kurang baik
 1. Petugas di bagian pendaftaran kurang ramah saat dimintai informasi (2 responden)
 2. Dokter koas kurang ramah kepada pasien (1 responden)
 3. Terdapat petugas yang kurang ramah (1 responden)
 4. Petugas kurang tanggap karena sering dialihkan ke petugas lain saat mencari informasi (1 responden)

SEBARAN JAWABAN RESPONDEN

UNSUR PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

12. Penanganan komplain / keluhan oleh petugas RS



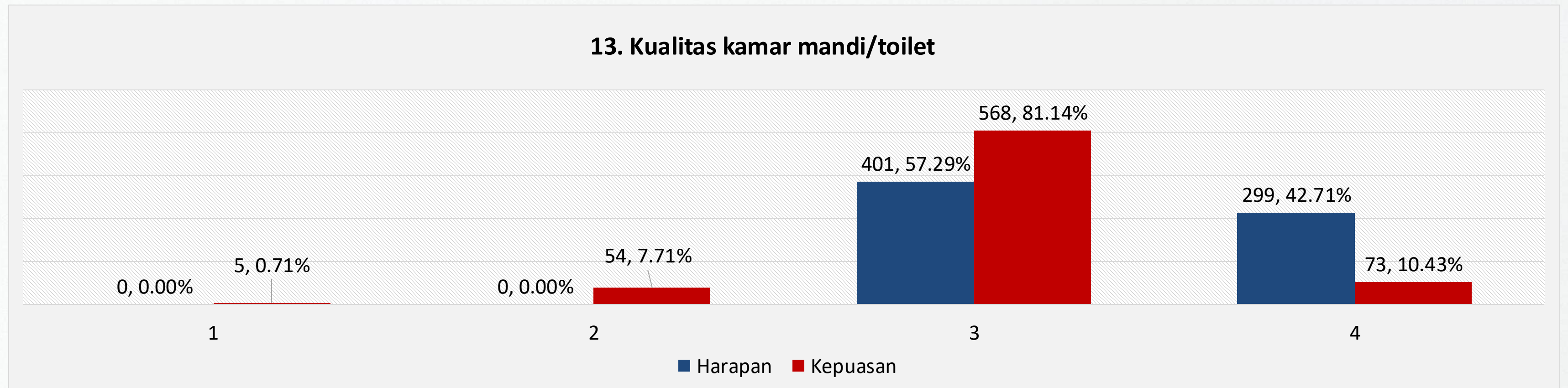
- Keterangan dalam *bar chart* menunjukkan nilai persentase dan jumlah responden
- Konversi Indeks :
Tingkat harapan : 1 (tidak penting) ; 2 (kurang penting) ; 3 (penting) ; 4 (sangat penting)
Tingkat Kepuasan : 1 (Tidak ada sarana untuk menyampaikan keluhan) ; 2 (Ada tetapi tidak berfungsi) ; 3 (Berfungsi kurang maksimal) ; 4 (Dikelola dengan baik)

Key Takeaways:

- Tingkat harapan responden terkait penanganan komplain / keluhan oleh petugas RS mayoritas (72,00%) berada di skala 4 (**sangat penting**) dan 28,00% lainnya berada di skala 3 (**penting**).
- Untuk tingkat kepuasan, mayoritas responden (80,00%) memberikan jawaban **dikelola dengan baik (skala 4)** dan 18,00% responden memberikan jawaban **berfungsi kurang maksimal (skala 3)** terkait penanganan komplain / keluhan oleh petugas RS. Namun terdapat 2,00% responden menyatakan **ada tetapi tidak berfungsi (skala 2)** terkait penanganan komplain / keluhan oleh petugas RS.
- Alasan responden menjawab ada tetapi tidak berfungsi
 1. Penanganan pengaduan melalui WhatsApp atau Instagram lambat (1 responden)

SEBARAN JAWABAN RESPONDEN

UNSUR SARANA DAN PRASARANA [1/3]



- Keterangan dalam *bar chart* menunjukkan nilai persentase dan jumlah responden
- Konversi Indeks :
Tingkat harapan : 1 (tidak penting) ; 2 (kurang penting) ; 3 (penting) ; 4 (sangat penting)
Tingkat Kepuasan : 1 (buruk) ; 2 (cukup) ; 3 (Baik) ; 4 (Sangat baik)

Key Takeaways:

- Tingkat harapan responden terkait kualitas kamar mandi/toilet mayoritas (57,29%) berada di skala 3 (penting) dan 42,71% lainnya berada di skala 4 (sangat penting).
- Untuk tingkat kepuasan, mayoritas responden (81,14%) memberikan jawaban baik (skala 3) dan 10,43% responden memberikan jawaban sangat baik (skala 4) terkait kualitas kamar mandi/toilet. Namun terdapat 7,71% responden menyatakan cukup (skala 2) terkait kualitas kamar mandi/toilet.

SEBARAN JAWABAN RESPONDEN

UNSUR SARANA DAN PRASARANA [1/3]

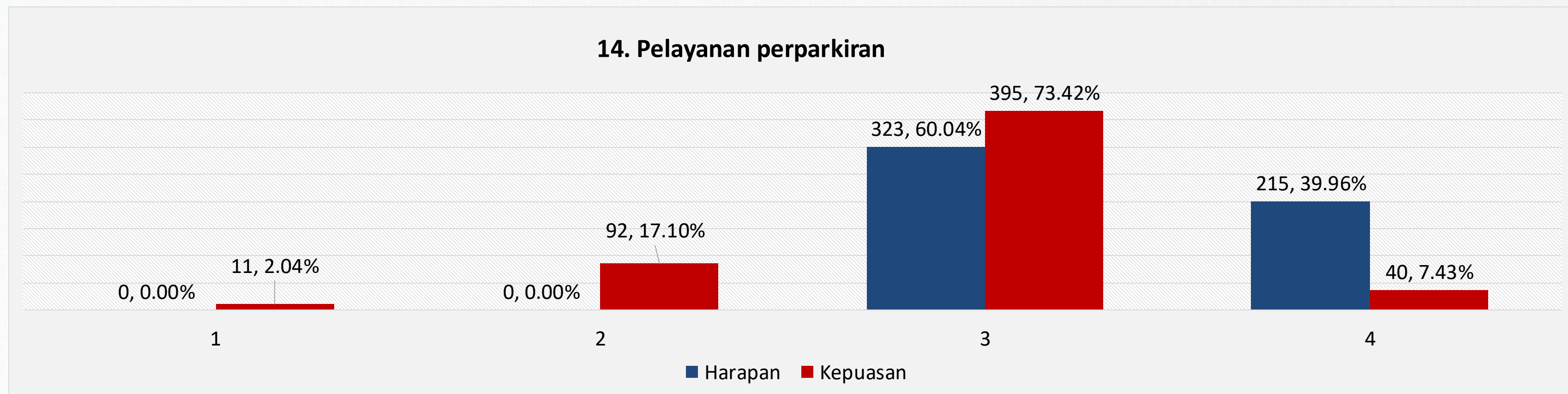
Key Takeaways:

- Alasan responden menjawab cukup
 1. Kamar mandi dalam kondisi kotor dan berbau tidak sedap (19 responden)
 2. Fasilitas penunjang seperti tisu, sabun, dan tempat sampah tidak tersedia (14 responden)
 3. Beberapa kamar mandi rusak atau tidak bisa digunakan (10 responden)
 4. Terdapat genangan air di lantai kamar mandi/toilet (6 responden)
 5. Pintu kamar mandi rusak (tidak bisa dikunci dan sulit saat akan dibuka dan tutup) (6 responden)
 6. Terdapat kran air yang rusak/ bocor (5 responden)
 7. Tidak tersedia pengharum ruangan di kamar mandi/toilet (4 responden)
 8. Debit air di kamar mandi kecil (3 responden)
 9. Jumlah kamar mandi/toilet masih kurang banyak (2 responden)
 10. Kondisi kamar mandi terkesan lama karena menggunakan bangunan lama atau belum diperbaiki (1 responden)
 11. Mengalami kesulitan menggunakan toilet karena hanya tersedia toilet jongkok (1 responden)
- Kamar mandi yang disebut
 - Kotor dan bau : kamar mandi lantai 2
 - Air menggenang di lantai : poliklinik lantai 1 dan lantai 2
 - Rusak : Gedung HD 1 & 2, lantai 1, dan lantai 3

* Responden dapat menyebutkan lebih dari satu alasan ketidakpuasan

SEBARAN JAWABAN RESPONDEN

UNSUR SARANA DAN PRASARANA [2/3]



- Keterangan dalam *bar chart* menunjukkan nilai persentase dan jumlah responden
- Konversi Indeks :
Tingkat harapan : 1 (tidak penting) ; 2 (kurang penting) ; 3 (penting) ; 4 (sangat penting)
Tingkat Kepuasan : 1 (buruk) ; 2 (cukup) ; 3 (Baik) ; 4 (Sangat baik)

Key Takeaways:

- Tingkat harapan responden terkait pelayanan perparkiran mayoritas (60,04%) berada di skala 3 (penting) dan 39,96% lainnya berada di skala 4 (sangat penting).
- Untuk tingkat kepuasan, mayoritas responden (73,42%) memberikan jawaban baik (skala 3) dan 7,43% responden memberikan jawaban sangat baik (skala 4) terkait pelayanan perparkiran. Namun terdapat 17,10% responden menyatakan cukup (skala 2) terkait pelayanan perparkiran.

SEBARAN JAWABAN RESPONDEN

UNSUR SARANA DAN PRASARANA [2/3]

Key Takeaways:

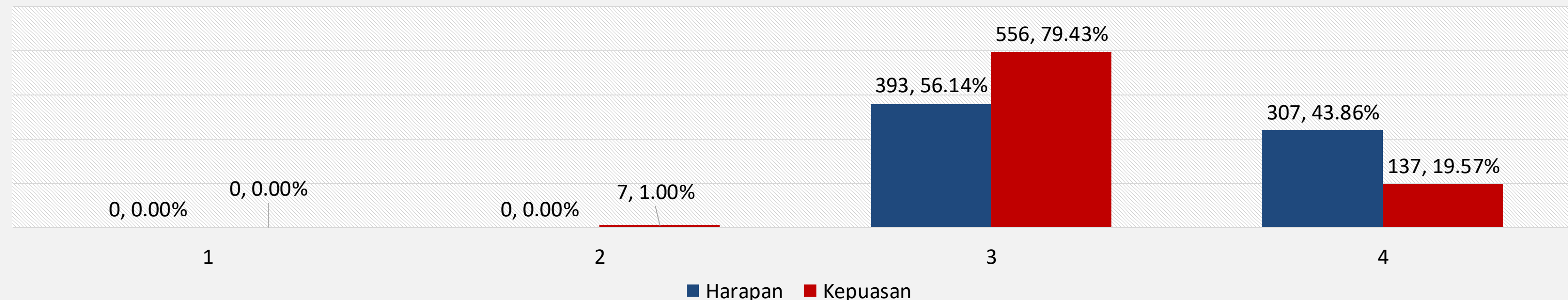
- Alasan responden menjawab cukup
 1. Kurangnya pengawasan di area parkir karena pernah terjadi ban kendaraan dikempeskan, serta kehilangan jaket dan helm (4 responden)
 2. Penataan kendaraan di area parkir kurang rapi (9 responden)
 3. Kesulitan untuk mendapatkan parkir karena lahan parkir yang kurang luas/terbatas (71 responden)
 4. Mesin parkir sering mengalami gangguan (3 responden)
 5. Jalan menuju parkir rusak dengan kondisi berbatu (1 responden)
 6. Biaya parkir terlalu mahal (14 responden)
 7. Lokasi parkir yang tersedia cukup jauh dari ruang pelayanan (6 responden)

* Responden dapat menyebutkan lebih dari satu alasan ketidakpuasan

SEBARAN JAWABAN RESPONDEN

UNSUR SARANA DAN PRASARANA [3/3]

15. Rutinitas pembersihan di seluruh area/ lingkungan RSUP Ngoerah

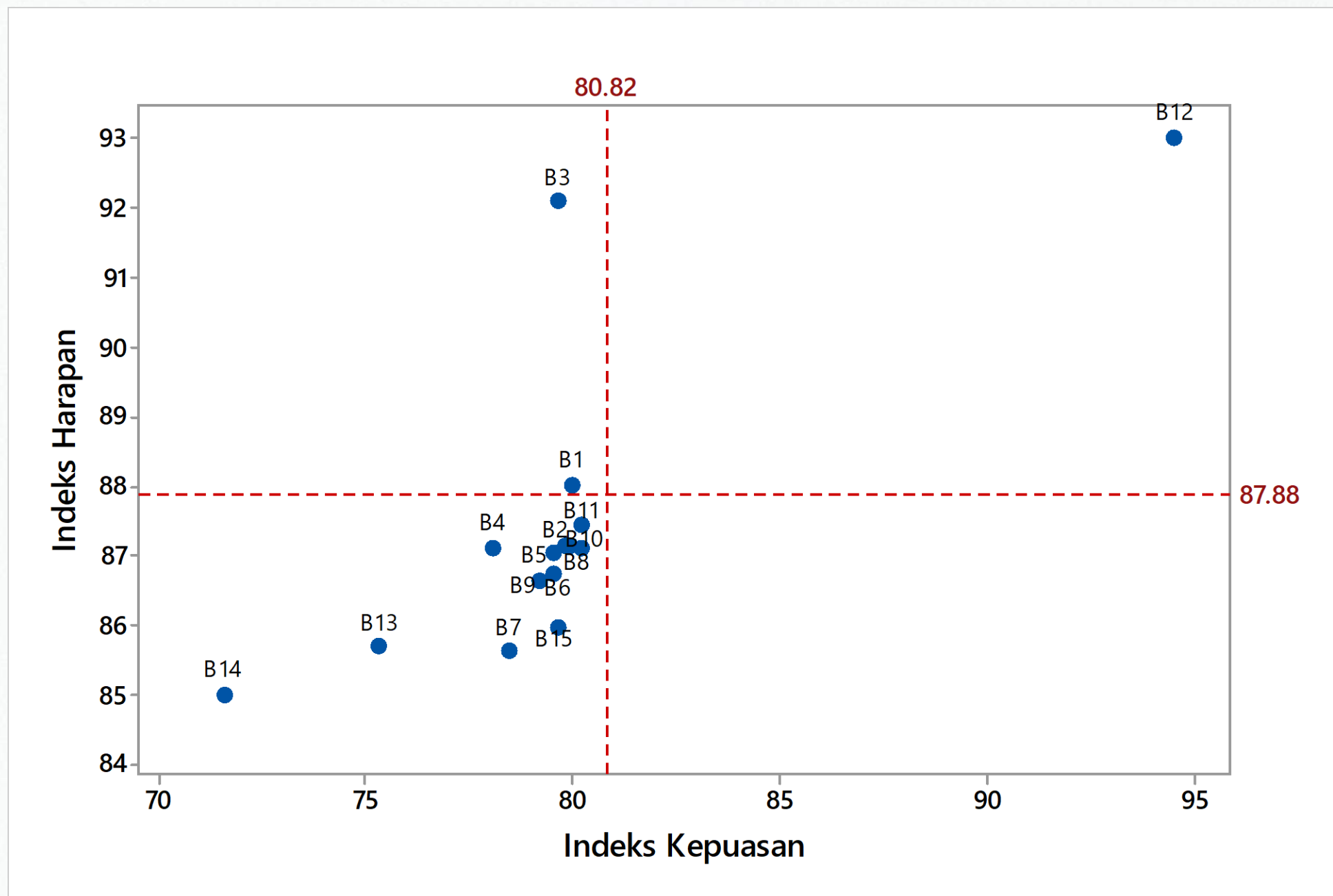


- Keterangan dalam *bar chart* menunjukkan nilai persentase dan jumlah responden
- Konversi Indeks :
Tingkat harapan : 1 (tidak penting) ; 2 (kurang penting) ; 3 (penting) ; 4 (sangat penting)
Tingkat Kepuasan : 1 (buruk) ; 2 (cukup) ; 3 (Baik) ; 4 (Sangat baik)

Key Takeaways:

- Tingkat harapan responden terkait rutinitas pembersihan di seluruh area/ lingkungan RSUP Ngoerah mayoritas (56,14%) berada di skala 3 (penting) dan 43,86% lainnya berada di skala 4 (sangat penting).
- Untuk tingkat kepuasan, mayoritas responden (79,43%) memberikan jawaban baik (skala 3) dan 19,57% responden memberikan jawaban sangat baik (skala 4) terkait rutinitas pembersihan di seluruh area/ lingkungan RSUP Ngoerah. Namun terdapat 1,00% responden menyatakan cukup (skala 2) terkait rutinitas pembersihan di seluruh area/ lingkungan RSUP Ngoerah.
- Alasan responden menjawab cukup
 1. Petugas kurang peduli terhadap kebersihan, terutama area toilet (2 responden)
 2. Ruangan poli masih terlihat kotor dan berbau apek (2 responden)
 3. Kualitas pembersihan di ruang rawat inap kurang baik dan dilakukan asal-asalan (1 responden)
 4. Sprei tempat tidur di ruang hemodialisis jarang diganti (1 responden)
 5. Kurangnya jumlah tempat sampah di tiap ruangan (1 responden)

IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS



Prioritas Perbaikan Utama :

▪ Persyaratan Pelayanan

1. B1. Keberadaan informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan dengan jelas, GAP = (-8,04)

▪ Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

1. B3. Kesesuaian informasi yang terdapat di website dengan kebutuhan Bapak/Ibu untuk mendapatkan pelayanan, GAP = (-12,45)

Key Takeaways:

- Berdasarkan *matriks importance performance analysis*, prioritas perbaikan dirumuskan dari indikator yang berada di kuadran kiri atas yaitu Keberadaan informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan dengan jelas (unsur persyaratan pelayanan) dan Kesesuaian informasi yang terdapat di website dengan kebutuhan Bapak/Ibu untuk mendapatkan pelayanan (sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan).

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BERDASARKAN KATEGORI LAYANAN

No	Unsur	Rawat Inap				Rawat Jalan			
		Indeks Harapan (1-100)	Indeks Kepuasan (1-100)	GAP	IKM (Skala 1-100)	Indeks Harapan (1-100)	Indeks Kepuasan (1-100)	GAP	IKM (Skala 1-100)
1	Persyaratan Pelayanan	85,43	79,63	-5,81	79,63	89,46	80,16	-9,30	80,16
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	88,91	79,26	-9,65	79,26	90,18	79,99	-10,18	79,99
3	Kecepatan Pelayanan	85,09	78,59	-6,50	78,59	88,20	78,87	-9,33	78,87
4	Biaya Pelayanan	91,67	85,61	-6,06	85,61	85,45	78,04	-7,41	78,04
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,55	78,54	-6,00	78,54	87,84	79,54	-8,30	79,54
6	Kompetensi Pelaksana	85,04	79,04	-6,00	79,04	88,28	80,83	-7,46	80,83
7	Pelaku Pelaksana	85,04	79,13	-5,91	79,13	88,79	80,83	-7,96	80,83
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	97,50	95,00	-2,50	95,00 ✓	90,00	94,17	4,17	94,17 ✓
9	Sarana dan Prasarana	83,60	76,68	-6,92	76,68	86,63	74,88	-11,75	74,88
Total		87,43	81,28	-6,15	81,75	88,31	80,81	-7,50	81,00
Kategori		B				B			

Key Takeaways:

- Indeks kepuasan masyarakat berdasarkan kategori layanan menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan antara layanan rawat inap dengan rawat jalan.
- Unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapatkan nilai IKM tertinggi baik di layanan rawat inap maupun layanan rawat jalan.
- Unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai IKM terendah baik di layanan rawat inap maupun layanan rawat jalan.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DIRINCI BERDASARKAN UNSUR DAN KATEGORI LAYANAN [1/2]

No	Pertanyaan	Rawat Inap				Rawat Jalan			
		Indeks Harapan (1-100)	Indeks Kepuasan (1-100)	GAP	IKM (Skala 1-100)	Indeks Harapan (1-100)	Indeks Kepuasan (1-100)	GAP	IKM (Skala 1-100)
Persyaratan Pelayanan		85,43	79,63	-5,81	79,63	89,46	80,16	-9,30	80,16
1	Keberadaan informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan dengan jelas	85,43	79,63	-5,81		89,46	80,16	-9,30	
Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan		88,91	79,26	-9,65	79,26	90,18	79,99	-10,18	79,99
2	Kemudahan akses dalam mendapatkan pelayanan di RSUP Ngoerah	84,74	78,74	-6,00		88,51	80,38	-8,13	
3	Kesesuaian informasi yang terdapat di website dengan kebutuhan Bapak/Ibu untuk mendapatkan pelayanan	93,09	79,79	-13,30		91,84	79,61	-12,24	
Kecepatan Pelayanan		85,09	78,59	-6,50	78,59	88,20	78,87	-9,33	78,87
4	Kecepatan waktu (waktu tunggu untuk mendapat pelayanan) di RSUP Ngoerah	85,24	78,15	-7,09		88,17	77,97	-10,20	
5	Sikap petugas pelayanan yang selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan	84,94	79,04	-5,91		88,23	79,76	-8,46	
Biaya Pelayanan		91,67	85,61	-6,06	85,61	85,45	78,04	-7,41	78,04
6	Kewajaran biaya dalam mendapatkan pelayanan	93,18	86,36	-6,82		85,45	78,18	-7,27	
7	Besaran biaya pelayanan dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya	90,91	84,09	-6,82		84,55	77,31	-7,23	
8	Keterbukaan informasi biaya pelayanan yang dijelaskan oleh petugas pelayanan	90,91	86,36	-4,55		86,36	78,64	-7,73	
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		84,55	78,54	-6,00	78,54	87,84	79,54	-8,30	79,54
9	Kesesuaian prosedur dan alur pelayanan yang dijelaskan oleh petugas dengan yang diterima	84,55	78,54	-6,00		87,84	79,54	-8,30	

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DIRINCI BERDASARKAN UNSUR DAN KATEGORI LAYANAN [1/2]

No	Pertanyaan	Rawat Inap				Rawat Jalan			
		Indeks Harapan (1-100)	Indeks Kepuasan (1-100)	GAP	IKM (Skala 1-100)	Indeks Harapan (1-100)	Indeks Kepuasan (1-100)	GAP	IKM (Skala 1-100)
Kompetensi Pelaksana		85,04	79,04	-6,00	79,04	88,28	80,83	-7,46	80,83
10	Fokus, kemampuan/ keterampilan, kecermatan dan ketelitian petugas pelayanan RSUP Ngoerah (dokter, tenaga medis dan petugas RS lainnya) dalam memberikan pelayanan	85,04	79,04	-6,00		88,28	80,83	-7,46	
Pelaku Pelaksana		85,04	79,13	-5,91	79,13	88,79	80,83	-7,96	80,83
11	Sikap petugas RSUP Ngoerah (tutur kata, kesopanan, keramahan, cepat tanggap dan tidak membeda-bedakan pelanggan) dalam memberikan pelayanan	85,04	79,13	-5,91		88,79	80,83	-7,96	
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		97,50	95,00	-2,50	95,00	90,00	94,17	4,17	94,17
12	Penanganan komplain / keluhan oleh petugas RS	97,50	95,00	-2,50		90,00	94,17	4,17	
Sarana dan Prasarana		83,60	76,68	-6,92	76,68	86,63	74,88	-11,75	74,88
13	Kualitas kamar mandi/toilet	84,25	76,38	-7,87		86,49	74,72	-11,77	
14	Pelayanan perparkiran	83,29	74,73	-8,56		85,90	69,87	-16,03	
15	Rutinitas pembersihan di seluruh area/ lingkungan RSUP Ngoerah	83,27	78,94	-4,33		87,50	80,04	-7,46	
Total		87,43	81,28	-6,15	81,75	88,31	80,81	-7,50	81,00

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DIRINCI BERDASARKAN UNIT LAYANAN RAWAT INAP

No	Unsur	Bedah	Gawat Darurat	Ibu dan Anak	Kanker Terpadu	Non Bedah	PJT	RI Intensif	Wing Amerta
1	Persyaratan Pelayanan	78,29	75,00	81,67	75,00	76,06	75,00	83,33	86,11
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	76,64	75,00	80,63	75,00	75,27	75,00	81,60	85,36
3	Kecepatan Pelayanan	76,64	75,00	80,83	75,00	75,53	75,00	80,90	84,72
4	Biaya Pelayanan			87,50					85,19
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,66	75,00	80,00	75,00	76,60	75,00	80,56	85,42
6	Kompetensi Pelaksana	76,32	75,00	82,78	75,00	76,60	75,00	79,86	85,42
7	Pelaku Pelaksana	75,00	75,00	82,78	75,00	77,13	76,56	80,56	85,42
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			85,71				100,00	100,00
9	Sarana dan Prasarana	74,11	75,00	79,36	75,00	72,78	72,63	81,48	79,44
Total		76,25	75,00	82,50	75,25	75,50	75,25	83,75	86,75 ✓
Kategori		C	C	B	C	C	C	B	B

Key Takeaways:

- Unit Layanan Wing Amerta mendapatkan nilai IKM yang paling tinggi diantara unit lain di layanan rawat inap.
- Unsur sarana dan prasana menjadi unsur yang mendapatkan indeks kepuasan terendah pada hampir semua unit layanan kecuali pada unit layanan RI Intensif

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DIRINCI BERDASARKAN UNSUR DAN UNIT LAYANAN RAWAT INAP [1/2]

No	Pertanyaan	Bedah	Gawat Darurat	Ibu dan Anak	Kanker Terpadu	Non Bedah	PJT	RI Intensif	Wing Amerta
Persyaratan Pelayanan		78,29	75,00	81,67	75,00	76,06	75,00	83,33	86,11
1	Keberadaan informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan dengan jelas	78,29	75,00	81,67	75,00	76,06	75,00	83,33	86,11
Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan		76,64	75,00	80,63	75,00	75,27	75,00	81,60	85,36
2	Kemudahan akses dalam mendapatkan pelayanan di RSUP Ngoerah	78,29	75,00	80,00	75,00	75,53	75,00	79,86	86,11
3	Kesesuaian informasi yang terdapat di website dengan kebutuhan Bapak/Ibu untuk mendapatkan pelayanan	75,00		81,25	75,00	75,00		83,33	84,62
Kecepatan Pelayanan		76,64	75,00	80,83	75,00	75,53	75,00	80,90	84,72
4	Kecepatan waktu (waktu tunggu untuk mendapat pelayanan) di RSUP Ngoerah	76,97	75,00	78,33	75,00	74,47	75,00	81,94	84,72
5	Sikap petugas pelayanan yang selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan	76,32	75,00	83,33	75,00	76,60	75,00	79,86	84,72
Biaya Pelayanan				87,50					85,19
6	Kewajaran biaya dalam mendapatkan pelayanan			87,50					86,11
7	Besaran biaya pelayanan dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya			87,50					83,33
8	Keterbukaan informasi biaya pelayanan yang dijelaskan oleh petugas pelayanan			87,50					86,11
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		75,66	75,00	80,00	75,00	76,60	75,00	80,56	85,42
9	Kesesuaian prosedur dan alur pelayanan yang dijelaskan oleh petugas dengan yang diterima	75,66	75,00	80,00	75,00	76,60	75,00	80,56	85,42

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DIRINCI BERDASARKAN UNSUR DAN UNIT LAYANAN RAWAT INAP [2/2]

No	Pertanyaan	Bedah	Gawat Darurat	Ibu dan Anak	Kanker Terpadu	Non Bedah	PJT	RI Intensif	Wing Amerta
Kompetensi Pelaksana		76,32	75,00	82,78	75,00	76,60	75,00	79,86	85,42
10	Fokus, kemampuan/ keterampilan, kecermatan dan ketelitian petugas pelayanan RSUP Ngoerah (dokter, tenaga medis dan petugas RS lainnya) dalam memberikan pelayanan	76,32	75,00	82,78	75,00	76,60	75,00	79,86	85,42
Pelaku Pelaksana		75,00	75,00	82,78	75,00	77,13	76,56	80,56	85,42
11	Sikap petugas RSUP Ngoerah (tutur kata, kesopanan, keramahan, cepat tanggap dan tidak membeda-bedakan pelanggan) dalam memberikan pelayanan	75,00	75,00	82,78	75,00	77,13	76,56	80,56	85,42
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan				85,71				100,00	100,00
12	Penanganan komplain / keluhan oleh petugas RS			85,71				100,00	100,00
Sarana dan Prasarana		74,11	75,00	79,36	75,00	72,78	72,63	81,48	79,44
13	Kualitas kamar mandi/toilet	75,00	75,00	79,44	75,00	70,74	73,44	80,56	79,86
14	Pelayanan perparkiran	72,32		74,19	75,00	72,06	69,44	81,25	75,81
15	Rutinitas pembersihan di seluruh area/ lingkungan RSUP Ngoerah	75,00	75,00	84,44	75,00	75,53	75,00	82,64	82,64
Total		76,25	75,00	82,50	75,25	75,50	75,25	83,75	86,75

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DIRINCI BERDASARKAN RUANG DAN UNIT LAYANAN RAWAT INAP

Unit Layanan	Ruangan	Persyaratan Pelayanan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	Kecepatan Pelayanan	Biaya Pelayanan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	Pelaku Pelaksana	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sarana dan Prasarana	IKM	Kinerja Unit
Bedah	Angsoka 1	75,00	75,00	75,00		75,00	75,00	75,00		75,00	75,00	C
	Angsoka 3	77,50	75,00	75,00		75,00	75,00	75,00		75,00	75,50	C
	Kamelia	84,50	81,25	82,75		78,25	81,25	75,00		68,75	79,00	B
	Mahottama	77,50	76,25	75,00		75,00	75,00	75,00		75,00	76,00	C
Gawat Darurat	HCU IGD	75,00	75,00	75,00		75,00	75,00	75,00		75,00	75,00	C
Ibu dan Anak	Bougenville	80,00	84,25	83,75	100,00	82,50	87,50	87,50		82,50	86,00	B
	Daysi	85,00	75,00	85,00		75,00	85,00	80,00		81,75	81,00	B
	Gardenia	90,00	87,00	85,00		87,50	87,50	87,50	87,50	81,75	86,75	B
	Sakura	75,00	75,00	72,50	75,00	75,00	77,50	75,00	81,25	72,75	75,75	C
	Tulip	80,00	80,00	80,00		80,00	80,00	85,00		78,25	80,75	B
	Violet	80,00	77,50	80,00		75,00	75,00	80,00	100,00	81,00	81,00	B
Kanker Terpadu	Cempaka 2	75,00	75,00	75,00		75,00	75,00	75,00		75,00	75,25	C
	Cempaka 3	75,00	75,00	75,00		75,00	75,00	75,00		75,00	75,50	C
	Pudak	75,00	75,00	75,00		75,00	75,00	75,00		75,00	75,25	C
Non Bedah	Anggrek	81,25	76,50	78,25		84,50	84,50	87,50		72,25	80,50	B
	Flamboyan	75,00	75,00	75,00		75,00	75,00	75,00		70,00	74,75	C
	Gandasturi	75,00	75,00	75,00		75,00	75,00	75,00		75,00	75,75	C
	Lely	75,00	75,00	75,00		75,00	75,00	75,00		75,00	75,25	C
	Nagasari	75,00	75,00	75,00		75,00	75,00	75,00		73,25	75,00	C
	Nusa Indah	75,00	75,00	75,00		75,00	75,00	75,00		70,00	74,50	C
PJT	HCU	75,00	75,00	75,00		75,00	75,00	78,25		75,00	75,50	C
	ICVCU	75,00	75,00	75,00		75,00	75,00	75,00		71,25	74,75	C
RI Intensif	Burn Unit	75,00	75,00	75,00		75,00	75,00	75,00		75,00	75,25	C
	ICU Barat	75,00	75,00	75,00		75,00	75,00	75,00		75,00	75,25	C
	ICU IGD	75,00	75,00	75,00		75,00	75,00	75,00		75,00	75,25	C
	ICU Timur	75,00	75,00	75,00		75,00	75,00	75,00		75,00	75,25	C
	Kamboja	100,00	83,25	95,75		91,75	95,75	87,50	100,00	97,00	93,75	A
	Mawar	100,00	93,75	89,50		91,75	83,25	95,75	100,00	90,25	93,00	A
Wing Amerta	Jepun Bali	87,50	81,25	87,50	83,25	87,50	87,50	87,50		70,25	83,75	B
	Sandat	100,00	97,50	97,50	97,25	97,50	92,50	97,50	100,00	95,00	97,25	A
	Sanjiwani	77,50	80,50	77,50	75,00	77,50	75,00	75,00		75,00	76,75	B
	Wijaya Kusuma	80,00	77,50	77,50	75,00	80,00	87,50	82,50		72,25	79,00	B

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DIRINCI BERDASARKAN UNIT LAYANAN RAWAT JALAN

No	Unsur	Farmasi	IGD	Kemuning 1	Kemuning 2	Lavender	Melati	NOC	Penunjang	PJT
1	Persyaratan Pelayanan	78,33	77,00	75,71	85,00	85,00	75,00	76,67	79,64	73,33
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	79,58	75,00	76,40	81,57	84,38	75,00	80,42	79,53	74,17
3	Kecepatan Pelayanan	77,50	75,00	74,64	84,29	84,38	72,66	76,67	77,68	72,50
4	Biaya Pelayanan					83,33		76,79	76,67	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,00	75,00	75,71	82,14	85,63	75,00	80,00	79,64	75,00
6	Kompetensi Pelaksana	80,00	76,00	75,00	87,86	84,38	75,00	81,67	82,86	75,00
7	Pelaku Pelaksana	76,67	75,00	76,43	86,43	84,38	75,00	86,67	82,14	73,33
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75,00			83,33	100,00			75,00	
9	Sarana dan Prasarana	73,06	74,58	74,01	77,59	77,38	71,45	73,89	74,94	72,05
Total		77,25	75,50	75,50	83,50	85,50 ✓	73,50	78,75	78,75	73,50
Kategori		B	C	C	B	B	C	B	B	C

No	Unsur	Poli KIA eksekutif	Radioterapi	Rehab Medik	Ruang Lotus 1	Ruang Lotus 2	Seruni 1	Seruni 2	Widuri	Wing Amerta
1	Persyaratan Pelayanan	76,67	82,50	83,00	77,50	75,00	87,86	78,75	79,17	80,00
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	76,67	80,14	86,25	77,50	77,50	88,21	77,14	77,71	82,13
3	Kecepatan Pelayanan	76,67	75,00	85,50	78,75	76,25	81,43	79,38	75,42	83,00
4	Biaya Pelayanan	73,33					83,33		80,56	83,33
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76,67	75,00	84,00	80,00	75,00	82,14	78,75	77,50	81,00
6	Kompetensi Pelaksana	75,00	85,00	84,00	82,50	75,00	81,43	77,50	77,50	86,00
7	Pelaku Pelaksana	75,00	85,00	87,00	80,00	77,50	81,43	81,25	78,33	82,00
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75,00	100,00	75,00			100,00			
9	Sarana dan Prasarana	71,24	70,46	76,56	74,38	70,83	80,69	74,17	74,14	69,56
Total		74,75	81,75	83,00	79,00	75,25	85,50 ✓	78,25	78,00	81,00
Kategori		C	B	B	B	C	B	B	B	B

Key Takeaways:

- Layanan di Lavender dan Seruni mendapatkan nilai IKM yang paling tinggi diantara layanan rawat jalan.
- Unsur sarana dan prasana menjadi unsur yang mendapatkan indeks kepuasan terendah pada hampir semua unit layanan kecuali pada unit rehab medik.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DIRINCI BERDASARKAN UNSUR DAN UNIT LAYANAN RAWAT JALAN [1/4]

No	Pertanyaan	Farmasi	IGD	Kemuning 1	Kemuning 2	Lavender	Melati	NOC	Penunjang	PJT	Poli KIA eksekutif	Radioterapi	Rehab Medik	Ruang Lotus 1	Ruang Lotus 2	Seruni 1	Seruni 2	Widuri	Wing Amerta
	Persyaratan Pelayanan	78,33	77,00	75,71	85,00	85,00	75,00	76,67	79,64	73,33	76,67	82,50	83,00	77,50	75,00	87,86	78,75	79,17	80,00
1	Keberadaan informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan dengan jelas	78,33	77,00	75,71	85,00	85,00	75,00	76,67	79,64	73,33	76,67	82,50	83,00	77,50	75,00	87,86	78,75	79,17	80,00
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	79,58	75,00	76,40	81,57	84,38	75,00	80,42	79,53	74,17	76,67	80,14	86,25	77,50	77,50	88,21	77,14	77,71	82,13
2	Kemudahan akses dalam mendapatkan pelayanan di RSUP Ngoerah	80,00	75,00	75,71	84,29	87,50	75,00	81,67	78,93	73,33	78,33	82,50	85,00	80,00	80,00	83,57	77,50	78,33	83,00
3	Kesesuaian informasi yang terdapat di website dengan kebutuhan Bapak/Ibu untuk mendapatkan pelayanan	79,17		77,08	78,85	81,25	75,00	79,17	80,13	75,00	75,00	77,78	87,50	75,00	75,00	92,86	76,79	77,08	81,25

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DIRINCI BERDASARKAN UNSUR DAN UNIT LAYANAN RAWAT JALAN [1/4]

No	Pertanyaan	Farmasi	IGD	Kemuning 1	Kemuning 2	Lavender	Melati	NOC	Penunjang	PJT	Poli KIA eksekutif	Radioterapi	Rehab Medik	Ruang Lotus 1	Ruang Lotus 2	Seruni 1	Seruni 2	Widuri	Wing Amerta
	Kecepatan Pelayanan	77,50	75,00	74,64	84,29	84,38	72,66	76,67	77,68	72,50	76,67	75,00	85,50	78,75	76,25	81,43	79,38	75,42	83,00
4	Kecepatan waktu (waktu tunggu untuk mendapat pelayanan) di RSUP Ngoerah	76,67	75,00	74,29	84,29	83,75	70,31	71,67	76,43	71,67	76,67	65,00	86,00	77,50	77,50	80,71	81,25	75,00	81,00
5	Sikap petugas pelayanan yang selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan	78,33	75,00	75,00	84,29	85,00	75,00	81,67	78,93	73,33	76,67	85,00	85,00	80,00	75,00	82,14	77,50	75,83	85,00
	Biaya Pelayanan					83,33		76,79	76,67		73,33					83,33		80,56	83,33
6	Kewajaran biaya dalam mendapatkan pelayanan					75,00		78,57	75,00		73,33					83,33		79,17	84,09
7	Besaran biaya pelayanan dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya					75,00		75,00	75,00		73,33					83,33		79,17	84,09
8	Keterbukaan informasi biaya pelayanan yang dijelaskan oleh petugas pelayanan					100,00		76,79	80,00		73,33					83,33		83,33	81,82

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DIRINCI BERDASARKAN UNSUR DAN UNIT LAYANAN RAWAT JALAN [1/4]

No	Pertanyaan	Farmasi	IGD	Kemuning 1	Kemuning 2	Lavender	Melati	NOC	Penunjang	PJT	Poli KIA eksekutif	Radioterapi	Rehab Medik	Ruang Lotus 1	Ruang Lotus 2	Seruni 1	Seruni 2	Widuri	Wing Amerta
	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,00	75,00	75,71	82,14	85,63	75,00	80,00	79,64	75,00	76,67	75,00	84,00	80,00	75,00	82,14	78,75	77,50	81,00
9	Kesesuaian prosedur dan alur pelayanan yang dijelaskan oleh petugas dengan yang diterima	80,00	75,00	75,71	82,14	85,63	75,00	80,00	79,64	75,00	76,67	75,00	84,00	80,00	75,00	82,14	78,75	77,50	81,00
	Kompetensi Pelaksana	80,00	76,00	75,00	87,86	84,38	75,00	81,67	82,86	75,00	75,00	85,00	84,00	82,50	75,00	81,43	77,50	77,50	86,00
10	Fokus, kemampuan/keterampilan, kecermatan dan ketelitian petugas pelayanan RSUP Ngoerah (dokter, tenaga medis dan petugas RS lainnya) dalam memberikan pelayanan	80,00	76,00	75,00	87,86	84,38	75,00	81,67	82,86	75,00	75,00	85,00	84,00	82,50	75,00	81,43	77,50	77,50	86,00
	Pelaku Pelaksana	76,67	75,00	76,43	86,43	84,38	75,00	86,67	82,14	73,33	75,00	85,00	87,00	80,00	77,50	81,43	81,25	78,33	82,00
11	Sikap petugas RSUP Ngoerah (tutur kata, kesopanan, keramahan, cepat tanggap dan tidak membeda-bedakan pelanggan) dalam memberikan pelayanan	76,67	75,00	76,43	86,43	84,38	75,00	86,67	82,14	73,33	75,00	85,00	87,00	80,00	77,50	81,43	81,25	78,33	82,00

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DIRINCI BERDASARKAN UNSUR DAN UNIT LAYANAN RAWAT JALAN [1/4]

No	Pertanyaan	Farmasi	IGD	Kemuning 1	Kemuning 2	Lavender	Melati	NOC	Penunjang	PJT	Poli KIA eksekutif	Radioterapi	Rehab Medik	Ruang Lotus 1	Ruang Lotus 2	Seruni 1	Seruni 2	Widuri	Wing Amerta
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	75,00			83,33	100,00			75,00		75,00	100,00	75,00			100,00			
12	Penanganan komplain / keluhan oleh petugas RS	75,00			83,33	100,00			75,00		75,00	100,00	75,00			100,00			
	Sarana dan Prasarana	73,06	74,58	74,01	77,59	77,38	71,45	73,89	74,94	72,05	71,24	70,46	76,56	74,38	70,83	80,69	74,17	74,14	69,56
13	Kualitas kamar mandi/toilet	71,67	74,00	72,14	78,57	76,88	73,44	78,33	72,50	70,00	73,33	67,50	77,00	77,50	75,00	81,43	75,00	73,33	72,00
14	Pelayanan perparkiran	70,83	73,75	74,17	68,48	71,53	65,91	61,67	70,18	71,15	65,38	63,89	66,67	65,63	62,50	77,08	71,25	72,41	57,69
15	Rutinitas pembersihan di seluruh area/ lingkungan RSUP Ngoerah	76,67	76,00	75,71	85,71	83,75	75,00	81,67	82,14	75,00	75,00	80,00	86,00	80,00	75,00	83,57	76,25	76,67	79,00
	Total	77,25	75,50	75,50	83,50	85,50	73,50	78,75	78,75	73,50	74,75	81,75	83,00	79,00	75,25	85,50	78,25	78,00	81,00

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DIRINCI BERDASARKAN RUANG DAN UNIT LAYANAN RAWAT JALAN [1/3]

Unit Layanan	Ruangan	Persyaratan Pelayanan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	Kecepatan Pelayanan	Biaya Pelayanan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	Pelaku Pelaksana	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sarana dan Prasarana	IKM	Kinerja Unit
Farmasi	Farmasi	78,25	79,50	77,50		80,00	80,00	76,75	75,00	73,00	77,25	B
IGD	IGD	77,00	75,00	75,00		75,00	76,00	75,00		74,50	75,50	C
Kemuning 1	Klinik Hemato Onkologi Anak	80,00	75,00	72,50		75,00	75,00	80,00		80,00	77,00	B
	Klinik Hemato Onkologi Medik	75,00	80,00	75,00		80,00	75,00	80,00		68,25	76,50	C
	Klinik Onkologi Bedah	75,00	75,00	75,00		75,00	75,00	75,00		75,00	75,25	C
	Klinik Onkologi Ginekologi	75,00	75,00	75,00		75,00	75,00	75,00		72,50	75,00	C
	Klinik Onkologi Paru	75,00	75,00	75,00		75,00	75,00	75,00		75,00	75,25	C
Kemuning 2	Klinik Bedah Anak	90,00	85,75	87,50		80,00	100,00	95,00		86,75	89,50	A
	Klinik Bedah Plastik	75,00	77,50	92,50		85,00	85,00	85,00		70,00	81,25	B
	Klinik Bedah Saraf	85,00	80,00	82,50		80,00	80,00	80,00		78,25	81,00	B
	Klinik Bedah Trauma	90,00	90,00	87,50		80,00	90,00	85,00	100,00	77,75	87,75	B
	Klinik Bedah Vaskuler	85,00	75,00	75,00		80,00	95,00	85,00	100,00	80,00	84,25	B
	Klinik BTKV	90,00	80,00	77,50		80,00	80,00	90,00	50,00	71,75	77,00	B
	Klinik Orthopedi	80,00	85,00	87,50		90,00	85,00	85,00		74,25	83,75	B

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DIRINCI BERDASARKAN RUANG DAN UNIT LAYANAN RAWAT JALAN [2/3]

Unit Layanan	Ruangan	Persyaratan Pelayanan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	Kecepatan Pelayanan	Biaya Pelayanan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	Pelaku Pelaksana	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sarana dan Prasarana	IKM	Kinerja Unit
Lavender	Klinik Gigi dan Mulut	75,00	75,00	75,00		75,00	75,00	75,00		72,25	74,75	C
	Klinik Kulit, Kelamin dan Estetika	82,50	83,75	81,25		87,50	82,50	90,00		78,75	84,00	B
	Klinik Mata	92,50	95,50	93,75	83,25	95,00	92,50	85,00	100,00	86,75	91,50	A
	Klinik THT	90,00	85,50	87,50		85,00	87,50	87,50		71,00	85,00	B
Melati	Klinik Paru	75,00	75,00	70,00		75,00	75,00	75,00		69,50	73,25	C
	Klinik Perioperatif	75,00	75,00	73,00		75,00	75,00	75,00		75,00	75,00	C
	Klinik Psikiatri	75,00	75,00	75,00		75,00	75,00	75,00		70,00	74,25	C
NOC	NOC	76,75	80,50	76,75	76,75	80,00	81,75	86,75		74,00	78,75	B
Penunjang	Laboratorium	82,50	83,00	78,25		81,75	86,75	87,50	75,00	76,50	81,75	B
	Radiologi	76,75	76,75	75,50		77,50	78,25	75,75		75,50	76,50	C
	UTDRS	80,00	77,50	82,50	76,75	80,00	85,00	85,00		67,75	79,25	B
PJT	Poli Jantung	73,25	74,25	72,50		75,00	75,00	73,25		72,00	73,50	C
Poli KIA eksekutif	Poli KIA eksekutif	76,75	76,75	76,75	73,25	76,75	75,00	75,00	75,00	71,25	74,75	C
Radioterapi	Radioterapi	82,50	80,25	75,00		75,00	85,00	85,00	100,00	70,50	81,75	B
Rehab Medik	Rehabilitasi Medik	83,00	86,25	85,50		84,00	84,00	87,00	75,00	76,50	83,00	B
Ruang Lotus 1	HD 1 dan HD 2	77,50	77,50	78,75		80,00	82,50	80,00		74,50	79,00	B
Ruang Lotus 2	HD 3 dan HD 4	75,00	77,50	76,25		75,00	75,00	77,50		70,75	75,25	C

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DIRINCI BERDASARKAN RUANG DAN UNIT LAYANAN RAWAT JALAN [3/3]

Unit Layanan	Ruangan	Persyaratan Pelayanan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	Kecepatan Pelayanan	Biaya Pelayanan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	Pelaku Pelaksana	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sarana dan Prasarana	IKM	Kinerja Unit
Seruni 1	Klinik Bedah Digestif	90,00	85,00	80,00		85,00	85,00	80,00	100,00	81,00	85,25	B
	Klinik Bedah Penyakit Dalam - Alergi Imunologi	100,00	97,50	90,00	100,00	100,00	90,00	95,00	100,00	100,00	96,25	A
	Klinik Bedah Penyakit Dalam - Klinik Gastroenterohepatologi	80,00	77,50	77,50		80,00	80,00	75,00	100,00	76,75	81,25	B
	Klinik Bedah Penyakit Dalam - Klinik Nefrologi	85,00	75,00	77,50		75,00	75,00	75,00	100,00	78,25	80,50	B
	Klinik Bedah Penyakit Dalam - Klinik Reumatologi	85,00	87,50	75,00		75,00	75,00	75,00		74,50	78,50	B
	Klinik Bedah Penyakit Dalam - Klinik Tropis dan Infeksi	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00		75,00	76,00	C
	Klinik Bedah Urologi	100,00	100,00	95,00	75,00	85,00	90,00	95,00	100,00	87,50	92,25	A
	Klinik Diabetes Terpadu	80,00	77,50	82,50		80,00	75,00	80,00		75,00	78,50	B
Seruni 2	Klinik Geriatri	85,00	80,00	85,00		85,00	85,00	90,00		73,25	83,00	B
	Klinik Gizi	75,00	75,00	75,00		75,00	75,00	75,00		75,00	75,25	C
	Klinik Neurologi	75,00	75,00	75,00		75,00	75,00	80,00		73,25	75,25	C
Widuri	Klinik Metadon	75,00	75,00	75,00		75,00	75,00	75,00		75,75	75,25	C
	Klinik TB DOTS dan TB MDR	77,50	75,00	75,00		75,00	75,00	75,00		73,25	75,00	C
	Klinik VCT	85,00	81,50	76,25	80,50	82,50	82,50	85,00		73,25	80,75	B
Wing Amerta	Wing Amerta	80,00	82,25	83,00	83,25	81,00	86,00	82,00		69,50	81,00	B

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BERDASARKAN USIA

No	Unsur	≤ 60 Tahun				> 60 Tahun			
		Indeks Harapan (1-100)	Indeks Kepuasan (1-100)	GAP	IKM (Skala 1-100)	Indeks Harapan (1-100)	Indeks Kepuasan (1-100)	GAP	IKM (Skala 1-100)
1	Persyaratan Pelayanan	87,95	79,84	-8,11	79,84	88,97	82,35	-6,62	82,35
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	89,68	79,73	-9,96	79,73	86,15	78,31	-7,84	78,31
3	Kecepatan Pelayanan	87,03	78,66	-8,37	78,66	87,87	80,88	-6,99	80,88
4	Biaya Pelayanan	86,28	79,38	-6,91	79,38	100,00	75,00	-25,00	75,00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,60	79,02	-7,58	79,02	87,50	82,35	-5,15	82,35
6	Kompetensi Pelaksana	87,12	80,22	-6,91	80,22	86,76	79,41	-7,35	79,41
7	Pelaku Pelaksana	87,39	80,22	-7,17	80,22	88,24	80,15	-8,09	80,15
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	92,86	93,45	0,60 ✓	93,45 ✓	93,75	100,00	6,25 ✓	100,00 ✓
9	Sarana dan Prasarana	85,53	75,30	-10,23	75,30	85,76	79,72	-6,05	79,72
Total		87,83	80,65	-7,18	81,00	89,44	82,02	-7,43	82,00 ✓
Kategori		B				B			

No	Usia	Jumlah Responden
1	≤ 60 tahun	666
2	> 60 tahun	34

Key Takeaways:

- Indeks kepuasan masyarakat berdasarkan kategori Usia menunjukkan nilai IKM untuk responden berusia > 60 tahun sedikit lebih tinggi dibandingkan responden dengan usia ≤ 60 tahun.
- **Unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan** mendapatkan nilai IKM tertinggi baik di kelompok usia ≤ 60 tahun maupun >60 tahun.
- **Unsur sarana dan prasarana** mendapatkan nilai IKM terendah baik di kelompok usia ≤ 60 tahun maupun >60 tahun.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DIRINCI BERDASARKAN UNSUR DAN USIA [1/2]

No	Pertanyaan	≤ 60 Tahun				> 60 Tahun			
		Indeks Harapan (1-100)	Indeks Kepuasan (1-100)	GAP	IKM (Skala 1-100)	Indeks Harapan (1-100)	Indeks Kepuasan (1-100)	GAP	IKM (Skala 1-100)
Persyaratan Pelayanan		87,95	79,84	-8,11	79,84	88,97	82,35	-6,62	82,35
1	Keberadaan informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan dengan jelas	87,95	79,84	-8,11		88,97	82,35	-6,62	
Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan		89,68	79,73	-9,96	79,73	86,15	78,31	-7,84	78,31
2	Kemudahan akses dalam mendapatkan pelayanan di RSUP Ngoerah	87,05	79,69	-7,36		88,97	81,62	-7,35	
3	Kesesuaian informasi yang terdapat di website dengan kebutuhan Bapak/Ibu untuk mendapatkan pelayanan	92,32	79,76	-12,55		83,33	75,00	-8,33	
Kecepatan Pelayanan		87,03	78,66	-8,37	78,66	87,87	80,88	-6,99	80,88
4	Kecepatan waktu (waktu tunggu untuk mendapat pelayanan) di RSUP Ngoerah	87,09	77,89	-9,20		87,50	80,88	-6,62	
5	Sikap petugas pelayanan yang selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan	86,97	79,43	-7,55		88,24	80,88	-7,35	
Biaya Pelayanan		86,28	79,38	-6,91	79,38	100,00	75,00	-25,00	75,00
6	Kewajaran biaya dalam mendapatkan pelayanan	86,54	79,62	-6,92		100,00	75,00	-25,00	
7	Besaran biaya pelayanan dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya	85,38	78,52	-6,87		100,00	75,00	-25,00	
8	Keterbukaan informasi biaya pelayanan yang dijelaskan oleh petugas pelayanan	86,92	80,00	-6,92		100,00	75,00	-25,00	
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		86,60	79,02	-7,58	79,02	87,50	82,35	-5,15	82,35
9	Kesesuaian prosedur dan alur pelayanan yang dijelaskan oleh petugas dengan yang diterima	86,60	79,02	-7,58		87,50	82,35	-5,15	

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DIRINCI BERDASARKAN UNSUR DAN USIA [1/2]

No	Pertanyaan	≤ 60 Tahun				> 60 Tahun			
		Indeks Harapan (1-100)	Indeks Kepuasan (1-100)	GAP	IKM (Skala 1-100)	Indeks Harapan (1-100)	Indeks Kepuasan (1-100)	GAP	IKM (Skala 1-100)
Kompetensi Pelaksana		87,12	80,22	-6,91	80,22	86,76	79,41	-7,35	79,41
10	Fokus, kemampuan/ keterampilan, kecermatan dan ketelitian petugas pelayanan RSUP Ngoerah (dokter, tenaga medis dan petugas RS lainnya) dalam memberikan pelayanan	87,12	80,22	-6,91		86,76	79,41	-7,35	
Pelaku Pelaksana		87,39	80,22	-7,17	80,22	88,24	80,15	-8,09	80,15
11	Sikap petugas RSUP Ngoerah (tutur kata, kesopanan, keramahan, cepat tanggap dan tidak membeda-bedakan pelanggan) dalam memberikan pelayanan	87,39	80,22	-7,17		88,24	80,15	-8,09	
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		92,86	93,45	0,60	93,45	93,75	100,00	6,25	100,00
12	Penanganan komplain / keluhan oleh petugas RS	92,86	93,45	0,60		93,75	100,00	6,25	
Sarana dan Prasarana		85,53	75,30	-10,23	75,30	85,76	79,72	-6,05	79,72
13	Kualitas kamar mandi/toilet	85,59	75,08	-10,51		87,50	80,15	-7,35	
14	Pelayanan perparkiran	85,12	71,25	-13,86		82,29	78,13	-4,17	
15	Rutinitas pembersihan di seluruh area/ lingkungan RSUP Ngoerah	85,89	79,58	-6,31		87,50	80,88	-6,62	
Total		87,83	80,65	-7,18	81,00	89,44	82,02	-7,43	82,00

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BERDASARKAN DEBITUR

No	Unsur	BPJS				Asuransi/ jaminan perusahaan				Tanggungans Pribadi			
		Indeks Harapan (1-100)	Indeks Kepuasan (1-100)	GAP	IKM (Skala 1-100)	Indeks Harapan (1-100)	Indeks Kepuasan (1-100)	GAP	IKM (Skala 1-100)	Indeks Harapan (1-100)	Indeks Kepuasan (1-100)	GAP	IKM (Skala 1-100)
1	Persyaratan Pelayanan	87,93	79,81	-8,12	79,81	88,89	81,94	-6,94	81,94	88,54	81,25	-7,29	81,25
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	90,02	79,43	-10,59	79,43	86,11	84,72	-1,39	84,72	86,25	81,54	-4,71	81,54
3	Kecepatan Pelayanan	87,22	78,51	-8,71	78,51	84,72	81,94	-2,78	81,94	85,94	80,99	-4,95	80,99
4	Biaya Pelayanan					87,04	80,17	-6,86	80,17	86,28	78,99	-7,29	78,99
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,51	78,94	-7,57	78,94	87,50	81,94	-5,56	81,94	88,02	81,25	-6,77	81,25
6	Kompetensi Pelaksana	86,95	79,89	-7,06	79,89	87,50	87,50	0	87,50	89,06	81,25	-7,81	81,25
7	Pelaku Pelaksana	87,30	79,81	-7,49	79,81	88,89	90,28	1,39	90,28	88,54	81,77	-6,77	81,77
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	92,78	95,00	2,22	95,00 ✓	87,50	100,00	12,50	100,00 ✓	100,00	83,33	-16,67	83,33 ✓
9	Sarana dan Prasarana	85,42	75,72	-9,70	75,72	88,15	77,78	-10,37	77,78	86,08	72,12	-13,96	72,12
Total		88,02	80,89	-7,13	81,25	87,37	85,14	-2,22	85,00 ✓	88,75	80,28	-8,47	80,25
Kategori		B				B				B			

No	Debitur	Jumlah Responden
1	BPJS	634
2	Asuransi/ jaminan perusahaan	18
3	Tanggungans Pribadi	48

Key Takeaways:

- Indeks kepuasan masyarakat berdasarkan debitur menunjukkan bahwa IKM responden yang menggunakan pembayaran melalui asuransi/jaminan perusahaan lebih tinggi dari yang menggunakan BPJS dan tanggungans pribadi.
- Unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan mendapatkan nilai IKM tertinggi disemua kelompok debitur.
- Unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai IKM terendah disemua kelompok debitur.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DIRINCI BERDASARKAN UNSUR DAN DEBITUR [1/2]

No	Pertanyaan	BPJS				Asuransi/ jaminan perusahaan				Tanggungans Pribadi			
		Indeks Harapan (1-100)	Indeks Kepuasan (1-100)	GAP	IKM (Skala 1-100)	Indeks Harapan (1-100)	Indeks Kepuasan (1-100)	GAP	IKM (Skala 1-100)	Indeks Harapan (1-100)	Indeks Kepuasan (1-100)	GAP	IKM (Skala 1-100)
	Persyaratan Pelayanan	87,93	79,81	-8,12	79,81	88,89	81,94	-6,94	81,94	88,54	81,25	-7,29	81,25
1	Keberadaan informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan dengan jelas	87,93	79,81	-8,12		88,89	81,94	-6,94		88,54	81,25	-7,29	
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	90,02	79,43	-10,59	79,43	86,11	84,72	-1,39	84,72	86,25	81,54	-4,71	81,54
2	Kemudahan akses dalam mendapatkan pelayanan di RSUP Ngoerah	87,11	79,38	-7,73		88,89	86,11	-2,78		86,98	82,81	-4,17	
3	Kesesuaian informasi yang terdapat di website dengan kebutuhan Bapak/Ibu untuk mendapatkan pelayanan	92,92	79,48	-13,44		83,33	83,33			85,53	80,26	-5,26	
	Kecepatan Pelayanan	87,22	78,51	-8,71	78,51	84,72	81,94	-2,78	81,94	85,94	80,99	-4,95	80,99
4	Kecepatan waktu (waktu tunggu untuk mendapat pelayanan) di RSUP Ngoerah	87,22	77,88	-9,35		84,72	79,17	-5,56		86,46	79,69	-6,77	
5	Sikap petugas pelayanan yang selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan	87,22	79,14	-8,08		84,72	84,72			85,42	82,29	-3,13	
	Biaya Pelayanan					87,04	80,17	-6,86	80,17	86,28	78,99	-7,29	78,99
6	Kewajaran biaya dalam mendapatkan pelayanan					86,11	79,17	-6,94		86,98	79,69	-7,29	
7	Besaran biaya pelayanan dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya					86,11	79,41	-6,70		85,42	78,13	-7,29	
8	Keterbukaan informasi biaya pelayanan yang dijelaskan oleh petugas pelayanan					88,89	81,94	-6,94		86,46	79,17	-7,29	
	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,51	78,94	-7,57	78,94	87,50	81,94	-5,56	81,94	88,02	81,25	-6,77	81,25
9	Kesesuaian prosedur dan alur pelayanan yang dijelaskan oleh petugas dengan yang diterima	86,51	78,94	-7,57		87,50	81,94	-5,56		88,02	81,25	-6,77	

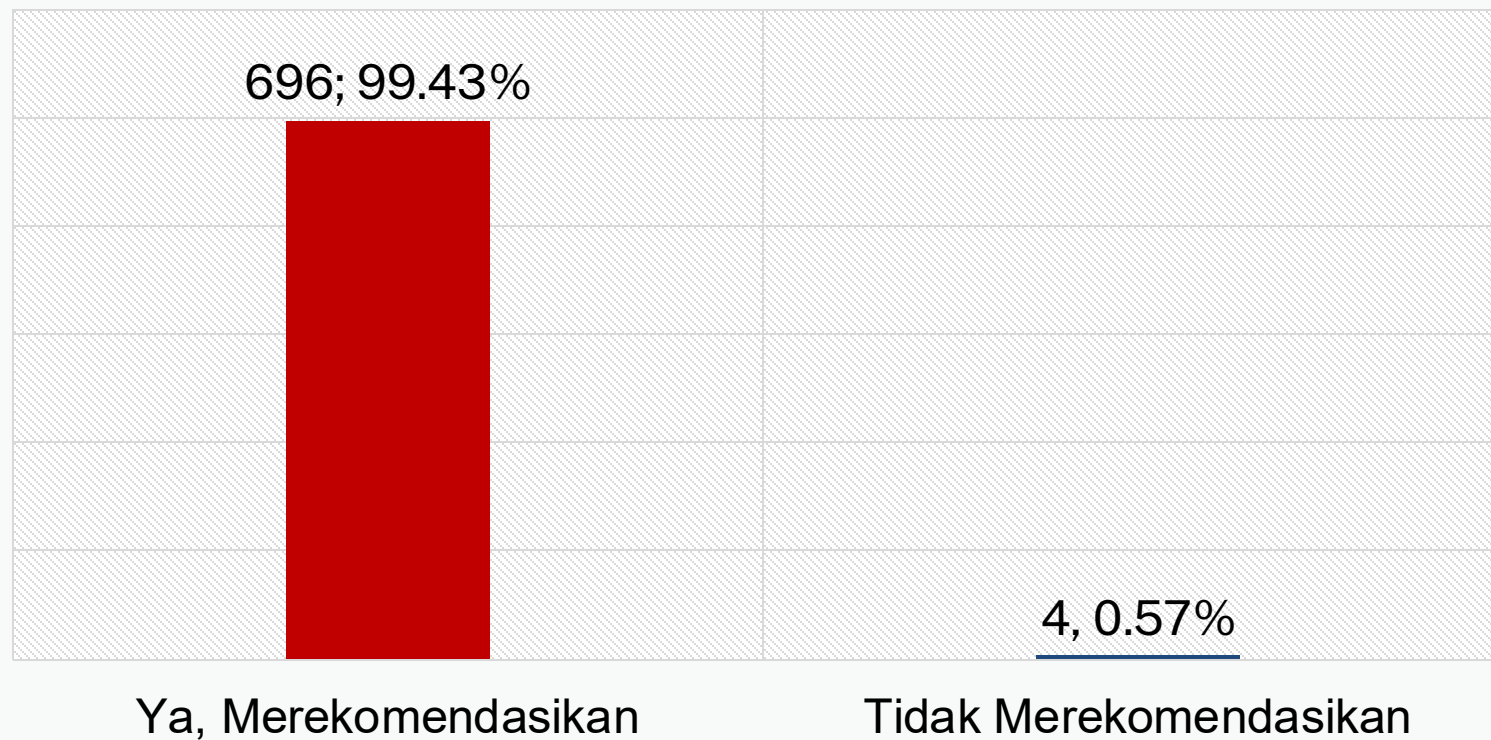
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DIRINCI BERDASARKAN UNSUR DAN DEBITUR [1/2]

No	Pertanyaan	BPJS				Asuransi/ jaminan perusahaan				Tanggungans Pribadi			
		Indeks Harapan (1-100)	Indeks Kepuasan (1-100)	GAP	IKM (Skala 1-100)	Indeks Harapan (1-100)	Indeks Kepuasan (1-100)	GAP	IKM (Skala 1-100)	Indeks Harapan (1-100)	Indeks Kepuasan (1-100)	GAP	IKM (Skala 1-100)
Kompetensi Pelaksana		86,95	79,89	-7,06	79,89	87,50	87,50	0	87,50	89,06	81,25	-7,81	81,25
10	Fokus, kemampuan/ keterampilan, kecermatan dan ketelitian petugas pelayanan RSUP Ngoerah (dokter, tenaga medis dan petugas RS lainnya) dalam memberikan pelayanan	86,95	79,89	-7,06		87,50	87,50			89,06	81,25	-7,81	
Pelaku Pelaksana		87,30	79,81	-7,49	79,81	88,89	90,28	1,39	90,28	88,54	81,77	-6,77	81,77
11	Sikap petugas RSUP Ngoerah (tutur kata, kesopanan, keramahan, cepat tanggap dan tidak membeda-bedakan pelanggan) dalam memberikan pelayanan	87,30	79,81	-7,49		88,89	90,28	1,39		88,54	81,77	-6,77	
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		92,78	95,00	2,22	95,00	87,50	100,00	12,50	100,00	100,00	83,33	-16,67	83,33
12	Penanganan komplain / keluhan oleh petugas RS	92,78	95,00	2,22		87,50	100,00	12,50		100,00	83,33	-16,67	
Sarana dan Prasarana		85,42	75,72	-9,70	75,72	88,15	77,78	-10,37	77,78	86,08	72,12	-13,96	72,12
13	Kualitas kamar mandi/toilet	85,53	75,16	-10,37		88,89	81,94	-6,94		86,46	75,00	-11,46	
14	Pelayanan perparkiran	84,78	72,36	-12,42		86,67	66,67	-20,00		86,88	63,75	-23,13	
15	Rutinitas pembersihan di seluruh area/ lingkungan RSUP Ngoerah	85,96	79,65	-6,31		88,89	84,72	-4,17		84,90	77,60	-7,29	
Total		88,02	80,89	-7,13	81,25	87,37	85,14	-2,22	85,00	88,75	80,28	-8,47	80,25

LOYALITAS TERHADAP RSUP NGOERAH

Merekomendasikan RSUP Ngoerah kepada Teman dan Kerabat (%)



Alasan merekomendasikan :

- Pelayanan di RSUP Ngoerah sangat baik, cepat, dan memuaskan
- Petugas medis maupun nonmedis bersikap ramah, sopan, profesional, responsif, serta sigap dalam membantu pasien
- Dokter dan tenaga medis di RSUP Ngoerah memiliki kompetensi tinggi, ahli di bidangnya, komunikatif, telaten, dan memberikan penjelasan yang jelas serta terperinci kepada pasien
- RSUP Ngoerah memiliki fasilitas dan peralatan medis yang lengkap, modern, dan canggih
- RSUP Ngoerah merupakan rumah sakit besar dan ternama di Bali, yang menjadi rujukan utama dan terpercaya
- Proses administrasi, pendaftaran, dan penanganan pasien cepat dan tidak berbelit-belit, termasuk bagi pengguna BPJS
- Lingkungan RSUP Ngoerah bersih, nyaman, dan tertata rapi, serta dilengkapi dengan berbagai sarana pendukung yang memadai
- Akses menuju RSUP Ngoerah mudah dijangkau dari berbagai wilayah, terutama daerah Bali

Key Takeaways:

- Mayoritas responden (99,43%) merekomendasikan RSUP Ngoerah kepada teman dan kerabat

Alasan tidak merekomendasikan :

- Biaya pelayanan di RSUP Ngoerah cukup mahal
- Setiap orang memiliki pilihan rumah sakit masing-masing
- RSUP Ngoerah sudah dikenal luas sehingga tidak perlu direkomendasikan lagi
- Orang lain lebih mengenal RSUP Ngoerah, sehingga tidak perlu direkomendasikan

KRITIK RESPONDEN [1/2]

	Kritik
Sistem dan prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• Kuota pendaftaran cepat penuh, terutama poli jantung• Informasi waktu mendapatkan pelayannya di sistem pendaftaran online tidak sesuai dengan saat kedatangan pasien• Sistem pendaftaran sidik jari sering membutuhkan waktu lama untuk diproses• sistem pengambilan obat dan pemeriksaan pasien perlu diperbaiki agar lebih cepat• Terjadi kesalahan administrasi seperti surat tidak tersampaikan ke dokter• Pasien rawat inap harusnya diperiksa di ruangan tanpa harus kembali ke poli
Waktu tunggu	<ul style="list-style-type: none">• Waktu tunggu layanan terlalu lama• Antrian untuk mendapatkan obat lama• Proses administrasi lambat karena petugas kurang responsif
Petugas	<ul style="list-style-type: none">• Petugas informasi kurang komunikatif dan kurang ramah• Beberapa petugas kurang ramah dan tidak responsif dalam membantu pengunjung• Petugas kurang komunikatif dalam menjelaskan alur pelayanan
Dokter	<ul style="list-style-type: none">• Dokter tidak tepat waktu dan hadir tidak sesuai dengan jadwal• Pasien sering ditemui oleh dokter residen, bukan dokter spesialis utama• Jumlah dokter kurang sehingga pelayanan lambat
Perparkiran	<ul style="list-style-type: none">• Lahan parkir kurang luas dan sering penuh, sehingga sulit untuk mendapatkan tempat• Sensor mesin parkir kurang sensitif dan mesin parkir sering bermasalah• Jumlah petugas parkir kurang, sehingga alur masuk-keluar kurang lancar• Biaya parkir mahal, terutama untuk pendamping pasien rawat inap• Penerangan dan keamanan area parkir masih kurang
Kamar mandi/toilet	<ul style="list-style-type: none">• Kebersihan toilet kurang terjaga, beberapa toilet tampak kotor• Tisu, sabun, dan pengahrum ruangan tidak tersedia atau sering habis• Terdapat kerusakan seperti kran bocor, jet spray tidak berfungsi, dan aliran air kecil pada waktu tertentu• Toilet kurang sering dibersihkan dan petugas kebersihan tidak sigap

KRITIK RESPONDEN [1/2]

	Kritik
Fasilitas	<ul style="list-style-type: none">• Ruang tunggu kurang luas, kursi terbatas, dan ruangan terasa panas• Tidak tersedia ruang tunggu pasien PJT ICU• Tidak ada pengeras suara untuk pemanggilan pasien• Fasilitas tambahan seperti tempat sampah dan ruang menyusui masih kurang• Kursi roda terbatas jumlahnya• Perlu dibedakan dengan jelas fasilitas kamar rawat inap antara BPJS kelas 1, 2, dan 3• Kebersihan ruang rawat inap, khususnya untuk kamar rawat inap lama perlu ditingkatkan
Kemamanan dan ketertiban	<ul style="list-style-type: none">• Terlalu banyak pengunjung/penunggu di area lobi sehingga menimbulkan ketidaknyamanan• Kurangnya keamanan di area parkir dan lingkungan rumah sakit• Banyak nyamuk di sekitar area pelayanan

SARAN RESPONDEN [1/2]

	Kritik
Sistem dan prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• Menambah kuota pasien di poliklinik, terutama poli jantung• Meningkatkan kualitas layanan di IGD agar pasien rawat inap lebih cepat mendapat kamar• Memperbaiki aplikasi pendaftaran online yang sering mengalami gangguan• Menambah petugas di bagian informasi dan pengambilan nomor antrean untuk mengurangi kebingungan pengunjung• Meningkatkan kejelasan informasi rawat inap dan kebijakan lainnya• Mempercepat proses antre obat dan memperbaiki sistem pembagian di area penebusan obat• Menyediakan pengeras suara yang lebih jelas
Dokter	<ul style="list-style-type: none">• Meningkatkan ketepatan waktu kehadiran dokter, serta memastikan jadwal dokter yang terinfo ke pasien sesuai• Menambah jumlah dokter jaga dan dokter spesialis agar antrean lebih cepat dan pelayanan lebih optimal
Petugas	<ul style="list-style-type: none">• Menambah jumlah perawat agar respons lebih cepat saat pasien membutuhkan bantuan• Meningkatkan keramahan, komunikasi, dan sikap perawat serta petugas layanan lainnya
Kebersihan dan kenyamanan	<ul style="list-style-type: none">• Meningkatkan kebersihan seluruh area rumah sakit dan dilakukan pemantauan rutin• Memperbaiki dan memperbarui kamar mandi, AC, kamar rawat inap lama, dan fasilitas ruangan lainnya• Menyediakan obat nyamuk di ruangan tertentu bila diperlukan• Menjaga ketersediaan sprei dan perlengkapan pasien lainnya agar tetap bersih
Kemaan dan ketertiban	<ul style="list-style-type: none">• Mengatur jumlah penunggu pasien agar tidak mengganggu kenyamanan pasien lain• Menetapkan jam besuk yang lebih teratur serta memastikan security mengecek secara berkala• Menambah CCTV di titik-titik penting
Parkir	<ul style="list-style-type: none">• Memperluas area dan kapasitas parkir, terutama untuk mobil• Memperbaiki penataan area parkir agar lebih rapi dan mudah diakses• Menyediakan parkir khusus pendamping pasien rawat inap• Menurunkan tarif parkir serta memberikan tarif khusus bagi pendamping pasien rawat inap• Memperbaiki sistem sensor dan mesin parkir• Meningkatkan penerangan yang masih gelap• Meningkatkan keamanan area parkir agar tidak terjadi kehilangan barang

SARAN RESPONDEN [2/2]

	Kritik
Kamar mandi/ toilet	<ul style="list-style-type: none">• Meningkatkan kebersihan toilet secara berkala serta menyediakan petugas kebersihan yang siaga• Memperbaiki toilet yang rusak, memperbesar volume air, mempercepat perbaikan keran macet, dan memperbaiki saluran air• Menyediakan tisu, sabun cuci tangan, pengharum ruangan, dan perlengkapan toilet lainnya• Menambah jumlah toilet, termasuk menyediakan toilet jongkok dan toilet kering untuk mengurangi risiko tergelincir
Fasilitas	<ul style="list-style-type: none">• Menambah kapasitas kursi di ruang tunggu dan mengganti kursi dengan sofa yang lebih nyaman• Menambah kursi roda dan fasilitas lain untuk mobilitas pasien• Menambah ruang steril dan fasilitas untuk ibu menyusui (misalnya tempat cuci botol).• Menyediakan fasilitas penunggu pasien yang lebih layak• Menambah tempat sampah di berbagai titik• Meningkatkan jumlah tempat tidur pasien (bed) dan memperbaiki yang rusak• Mempertimbangkan pemisahan pelayanan BPJS kelas 1, 2, dan 3



KESIMPULAN & REKOMENDASI

KESIMPULAN

	KESIMPULAN
Indeks kepuasan	<ul style="list-style-type: none">▪ Indeks kepuasan masyarakat RSUP Prof. DR. I.G.N.G. Ngoerah tahun 2025 adalah sebesar 3,24 (skala 1-4) atau 81,00 (skala 1-100) masuk dalam kategori B (Baik)▪ Unsur yang mendapatkan nilai IKM tertinggi adalah penanganan pengaduan, saran, dan masukan dengan nilai sebesar 94,50 dan masuk dalam kategori A▪ Unsur yang mendapatkan nilai IKM terendah adalah sarana dan prasarana dengan nilai sebesar 75,51 dan masuk dalam kategori C▪ Hampir semua unsur mendapatkan indeks harapan yang lebih tinggi dari indeks kepuasan, kecuali unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan
Prioritas perbaikan	<ul style="list-style-type: none">▪ Persyaratan Pelayanan<ol style="list-style-type: none">1. B1. Keberadaan informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan dengan jelas, GAP = (-8,04)▪ Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan<ol style="list-style-type: none">1. B3. Kesesuaian informasi yang terdapat di website dengan kebutuhan Bapak/Ibu untuk mendapatkan pelayanan, GAP = (-12,45)
Indeks kepuasan berdasarkan Karakteristik Responden	<ul style="list-style-type: none">▪ Berdasarkan kategori layanan : Indeks kepuasan masyarakat berdasarkan kategori layanan menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan antara layanan rawat inap (81,75) dengan rawat jalan (81,00)▪ Berdasarkan usia : Indeks kepuasan masyarakat berdasarkan kategori Usia menunjukkan nilai IKM untuk responden berusia > 60 tahun (82,00) sedikit lebih tinggi dibandingkan responden dengan usia ≤ 60 tahun (81,00)▪ Berdasarkan debitur : Indeks kepuasan masyarakat berdasarkan debitur menunjukkan bahwa IKM responden yang menggunakan pembayaran melalui asuransi/jaminan perusahaan (85,00) lebih tinggi dari yang menggunakan BPJS (81,25) dan tanggungan pribadi (80,25)

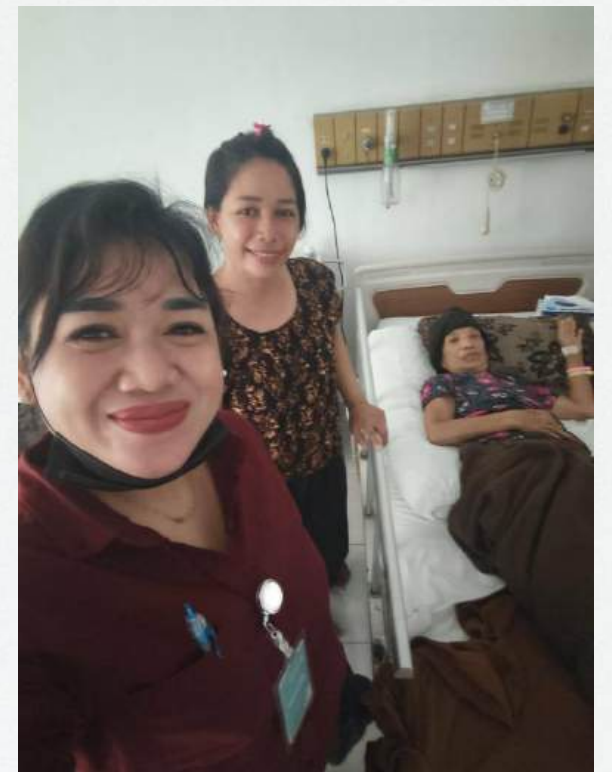
REKOMENDASI

Rekomendasi diberikan pada variabel yang menjadi fokus perbaikan pada matriks IPA


	Rekomendasi
Persyaratan pelayanan (Keberadaan informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan dengan jelas)	<ul style="list-style-type: none">• Memastikan terdapat informasi persyaratan pelayanan di area pendaftaran dan ruangan setiap unit layanan, baik dalam bentuk poster maupun video yang diputar secara berkala di TV ruang tunggu• Menyusun dokumen digital berisi daftar persyaratan per jenis layanan (rawat jalan, rawat inap, IGD, penunjang, BPJS, dan asuransi) dalam format PDF yang dapat di download melalui website rumah sakit. Selain itu, disediakan informasi QR Code yang mengarah ke dokumen tersebut di area pendaftaran dan masing-masing unit layanan.• Selain di website informasi terkait persyaratan pelayanan juga dapat ditampilkan di semua media sosial rumah sakit• Memastikan petugas memahami persyaratan pendaftaran terutama bagian pendaftaran dan <i>customer service</i>. Dapat dilakukan sosialisasi kepada petugas secara berkala sehingga informasi yang disampaikan oleh petugas kepada pasien seragam dan tidak menimbulkan kebingungan
Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan (Kesesuaian informasi yang terdapat di website dengan kebutuhan Bapak/Ibu untuk mendapatkan pelayanan)	<ul style="list-style-type: none">▪ memperbaharui informasi layanan secara berkala, termasuk jam layanan, jadwal dokter, alur pendaftaran online, persyaratan pelayanan▪ Menyediakan halaman khusus yang berisi pembaharuan harian, seperti perubahan jadwal dokter dan ketersediaan kuota pendaftaran online▪ Mengingat banyak pasien mengakses website melalui perangkat selular, sehingga tampilan website perlu dioptimalkan dengan desain yang lebih sederhana, menu yang lebih besar, dan alur penelusuran yang lebih jelas▪ mengembangkan fitur pada website agar pasien dapat mengakses hasil pemeriksaan menggunakan nomor rekam medis▪ Memastikan terdapat petugas yang bertanggung jawab untuk melakukan pembaruan informasi pada website secara rutin dan konsisten




DOKUMENTASI




CONTACT US:

 031-60018781

 [0822-2000-6791](https://wa.me/0822-2000-6791) / [0822-2950-6504](https://wa.me/0822-2950-6504)

 www.iconesia.co.id

 officer@iconesia.co.id

 Japfa Indoland Center,
Japfa Tower II Lt 12.
Jl Panglima Sudirman Kav 66-68 Surabaya

