

**LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA PERANGKAT DAERAH : RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANDUNG KIWARI
KOTA BANDUNG
2024**

1. Indeks Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai pada unit pelayanan diperoleh jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11, sebagai berikut:

No.	UNSUR PELAYANAN		NILAI UNSUR PELAYANAN (NRR)
1	Persyaratan	(U1)	3.534
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	(U2)	3.549
3	Waktu Penyelesaian	(U3)	3.528
4	Biaya/Tarif	(U4)	3.715
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	(U5)	3.496
6	Kompetensi Pelaksana	(U6)	3.597
7	Perilaku Pelaksana	(U7)	3.619
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	(U8)	3.822
9	Sarana dan Prasarana	(U9)	3.546
10	Nilai Unsur Tertinggi		3.822
11	Nilai Unsur Terendah		3.496

Keterangan : Jumlah Responden sebanyak : 754 orang

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(NRR U1 \times 0,11) + (NRR U2 \times 0,11) + (NRR U3 \times 0,11) + (NRR U4 \times 0,11) + (NRR U5 \times 0,11) + (NRR U6 \times 0,11) + (NRR U7 \times 0,11) + (NRR U8 \times 0,11) + (NRR U9 \times 0,11) = \mathbf{3.601}$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = **90.025**
- b. Mutu Pelayanan = **A**
- c. Kinerja unit pelayanan adalah **Sangat baik**

2. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

- a. Nilai dalam kelompok paling rendah yang harus ditingkatkan yaitu pada unsur pelayanan sebagai berikut : **U5, U3**
- b. Nilai dalam kelompok paling tinggi yang harus tetap dipertahankan yaitu pada unsur pelayanan sebagai berikut : **U8, U4**
- c. Upaya untuk meningkatkan unsur pelayanan :
- d. Upaya untuk mempertahankan unsur pelayanan :

Mengetahui :
Kepala SKPD / Unit Kerja

Bandung,
Penanggung Jawab

(.....)

(.....)

Lampiran

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANDUNG KIWARI
Kota Bandung
SEMESTER : 2 - TAHUN : 2024

NILAI IKM

90.03**RESPONDEN**

Jumlah : 754
Jenis Kelamin : L = 328 Orang / P = 426 Orang
Pekerjaan : SD = 28
SMP = 59
SMA = 401
D1/D2/D3 = 84
S1 = 166
S2 = 16
Survei Periode : 2025

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