

**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)	3.617
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	(U2)	3.623
3	Waktu Penyelesaian	(U3)	3.569
4	Biaya/Tarif	(U4)	3.625
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	(U5)	3.538
6	Kompetensi Pelaksana	(U6)	3.690
7	Perilaku Pelaksana	(U7)	3.727
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	(U8)	3.803
9	Sarana dan Prasarana	(U9)	3.623
10	Nilai Unsur Tertinggi		3.803
11	Nilai Unsur Terendah		3.538

Keterangan : Jumlah Responden sebanyak : 355 orang

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

$$(NRR U1 \times 0,11) + (NRR U2 \times 0,11) + (NRR U3 \times 0,11) + (NRR U4 \times 0,11) + (NRR U5 \times 0,11) + (NRR U6 \times 0,11) + (NRR U7 \times 0,11) + (NRR U8 \times 0,11) + (NRR U9 \times 0,11) = \mathbf{3.648}$$

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

- Nilai IKM setelah dikonversi = **91.2**
- Mutu Pelayanan = **A**
- 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.

- Nilai dalam kelompok paling rendah yang harus ditingkatkan yaitu pada unsur pelayanan sebagai berikut : **U5, U3**
- Nilai dalam kelompok paling tinggi yang harus tetap dipertahankan yaitu pada unsur pelayanan sebagai berikut : **U8, U7**
- Upaya untuk meningkatkan unsur pelayanan :
- 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 - TRIWULAN : 4

NILAI IKM

91.20

RESPONDEN

Jumlah : 355
Jenis Kelamin : L = 144 Orang / P = 211 Orang
Pekerjaan : SD = 14
SMP = 32
SMA = 185
D1/D2/D3 = 30
S1 = 85
S2 = 9
Survei Periode : 2025

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