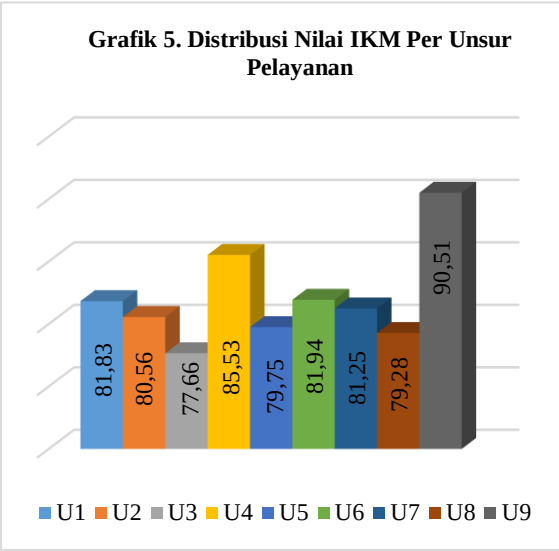


Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I tahun 2021 adalah untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. Pengukuran IKM meliputi 9 unsur pelayanan, yaitu 1) Persyaratan, 2) Prosedur, 3) Waktu Pelayanan, 4) Biaya/tarif pelayanan, 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan, 6) Kompetensi petugas, 7) Perilaku petugas, 8) Sarana dan prasarana, serta 9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Hasil pengukuran IKM per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut :

Tabel 5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

| No.       | Unsur Pelayanan                          | Nilai IKM | KinerjaUnit Pelayanan |
|-----------|------------------------------------------|-----------|-----------------------|
| U1        | Persyaratan Pelayanan                    | 81,83     | Baik                  |
| U2        | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | 80,56     | Baik                  |
| U3        | Waktu Pelayanan                          | 77,66     | Baik                  |
| U4        | Biaya/tarif                              | 85,53     | Baik                  |
| U5        | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan       | 79,75     | Baik                  |
| U6        | Kompetensi Petugas                       | 81,94     | Baik                  |
| U7        | Perilaku Petugas                         | 81,25     | Baik                  |
| U8        | Sarana dan Prasarana                     | 79,28     | Baik                  |
| U9        | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  | 90,51     | Sangat Baik           |
| Nilai IKM |                                          | 82,03     | Baik                  |



Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun adalah sebesar 82,03 dengan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori Baik. Selanjutnya pada Grafik 5 memperlihatkan unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM dengan kategori Sangat Baik dan Baik secara berturut-turut adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (90,51), Biaya/tarif sebesar (85,53), Kompetensi Petugas (81,94), Persyaratan Pelayanan (81,83), Perilaku Petugas (81,25), Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan (80,56), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (79,75), Sarana dan Prasarana (79,28), dan terakhir Waktu Pelayanan (77,66).