

## HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2022 RSUD dr. TJITROWARDOJO KELAS B KABUPATEN PURWOREJO

### RESUME SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT RSUD dr. TJITROWARDOJO KELAS B KABUPATEN PURWOREJO SEMESTER II TAHUN 2022

Sebagian dari tolok ukur kualitas peningkatan mutu pelayanan bagi pengguna jasa RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Kabupaten Purworejo adalah indeks kepuasan masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat atau Tingkat Kepuasan Pelanggan dan mengetahui Tingkat Kinerja Unit Pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan standart pelayanan minimal (SPM) yang telah ditetapkan di RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Kabupaten Purworejo.

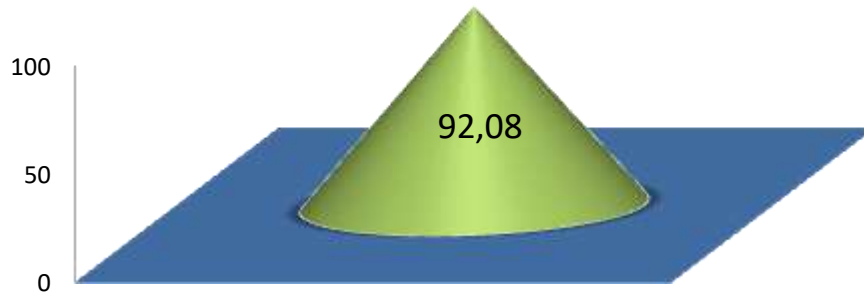
Tempat pengumpulan data dilakukan sesuai dengan ketentuan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Kabupaten Purworejo yaitu : Instalasi Radiologi, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Farmasi, Instalasi Patologi Klinik, Instalasi Rehabilitasi Medik, Unit Persalinan (VK) dan Perinatologi, serta Instalasi Gawat Darurat (IGD). Pengumpulan data penelitian dilaksanakan bulan September sampai dengan Oktober Tahun 2022 .

Populasi adalah pasien di RSUD dr.Tjitrowardojo Kelas B Kabupaten Purworejo, metode pengambilan sampel dengan menggunakan teknik pemilihan sampel *probabilitas*, yaitu dengan pemilihan sampel acak sederhana (*Simple Random Sampling*) yang memberikan kesempatan dan sifat tidak terbatas pada setiap populasi untuk dipilih sebagai sampel. Kriteria sampel, meliputi pengguna pelayanan, berusia diatas 17 tahun dan dibawah 70 tahun, dapat membaca dan menulis, dan bersedia menjadi responden. Sampel berjumlah 150 untuk setiap instalasi, sehingga jumlah total sampel 1200.

Hasil survei yang dilakukan di 8 (delapan) unit kerja yang dijadikan tempat survei di RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo dapat disimpulkan dalam **kategori kinerja sangat baik** dengan Rerata Nilai Indeks Kepuasan 92,08 atau **Predikat Mutu A**.

Diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan mengevaluasi lebih lanjut unsur-unsur pelayanan yang mendapat nilai rendah sehingga dapat dilakukan tindak lanjut berikutnya.

**Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat  
RSUD dr. Tjitrowardojo Kelas B Kabupaten Purworejo  
Semester II Tahun 2022**



■ Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat