

RUMAH SAKIT JiWA Dr. SOEHARTO HEERDJAN
DIREKTORAT KEUANGAN DAN ADMINISTRASI UMUM

Nomor : UM.05.02/XXIV/32/3679/2020

06 Juli 2020

Perihal : Laporan Survei Kepuasan Pengunjung Instalasi Rawat Jalan Semester I Tahun 2020

Yth, Direktur Utama

Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan
di Jakarta

Dengan ini kami sampaikan laporan survei kepuasan pengunjung di Instalasi Rawat Jalan Semester I Tahun 2020 :

- I. Dasar dan pedoman kepuasan pengunjung RSJ. Dr. Soeharto Heerdjan / Referensi Perhitungan survei kepuasan pengunjung sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- II. Analisa Survei dilakukan di Instalasi Rawat Jalan dengan jumlah responden 348 Pengunjung (keluarga pasien) dari bulan 1 Januari s/d 30 Juni 2020, dan hasil penilaian IKM 32.448 dari 27 unsur penilaian, terlampir. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, dari yang sangat puas sampai yang kurang puas dengan persepsi nilai 1 (tidak puas), nilai 2 (cukup puas), nilai 3 (puas), dan nilai 4 (sangat puas).
- III. Tabel : Nilai Persepsi, Nilai Interval, Internal Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

VI. Kriteria Penilaian

KP (%)

$K \geq 85$ skor = 100

$70 < KP \leq 85$ skor = 75

$55 < KP \leq 70$ skor = 50

$40 < KP \leq 55$ skor = 25

$KP \leq 40$ skor = 0

a) Skor nilai kepuasan pengunjung

$$= \frac{\text{Hasil penilaian IKM}}{\text{Skala Maksimal Nilai IKM}} \times 100 \%$$

$$= \frac{32.448}{348 \times 27 \times 4} \times 100\%$$

$$= 86,3 \%$$

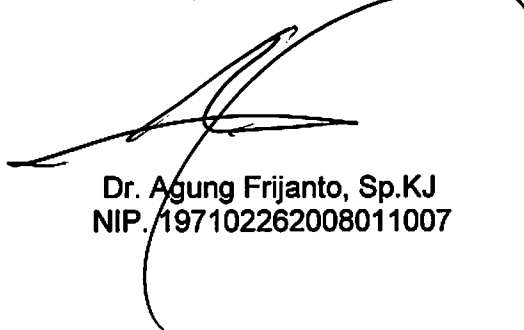
b) Mutu Pelayanan

c) Kinerja di Instalasi Rawat Jalan

d) Rata – rata pengunjung Instalasi Rawat Jalan **BAIK**

Demikian laporan Kepuasan Pengunjung ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Direktur SDM, Pendidikan, dan Umum



Dr. Agung Frijanto, Sp.KJ
NIP. 197102262008011007