



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2020



DISUSUN OLEH :
UNIT PROMOSI KESEHATAN
RSUD ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT , atas rahmat dan karunia- Nya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Ade M. Djoen Sintang tahun 2020 telah selesai di selesaikan.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini memuat tentang latar belakang, tujuan, sasaran, prinsip, ruang lingkup, capaian, kritik dan saran serta tindak lanjut .

Kami menyadari Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kami sangat mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak agar dapat lebih baik lagi kedepannya

Akhir kata apabila didalam penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini terdapat hal-hal yang tidak berkenan yang tidak lain akibat keterbatasan kita semua, maka pada kesempatan ini mohon dimaafkan. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu sampai terbitnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini, semoga kegiatan ini dapat terlaksana dengan lancar dan bermanfaat bagi kita semua.

Sintang, Januari 2021

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG





PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

A. Latar Belakang

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah dan dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

B. Tujuan

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan publik.

C. Sasaran

1. Pasien yang di rawat inap lebih dari 2 hari
2. Pasien rawat jalan, kunjungan ke rumah sakit lebih dari 2 (dua) kali
3. Keluarga pasien (pasien yang di rawat lebih dari 2 (dua) hari)
4. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
5. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah di akses oleh seluruh masyarakat

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

Hal – hal yang diatuar dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan di pertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku

4. Berkesinambungan

Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-langkah pengolahan data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

F. Unsur SKM dalam peraturan ini meliputi

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses(usaha,pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan :

- *) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh : pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis
- *) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

G. Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

BAB II
ANALISIS

A. Data Kuisioner

- a. Kuisioner dan penentuan sampel berpedoman pada Permenpan RB nomor 14 Tahun 2017
- b. Kuisioner memuat 9 (sembilan) unsur
- c. Jumlah populasi adalah jumlah pasien periode Januari - Desember 2019 sebanyak 10.656 Orang
- d. Jumlah sampel sebanyak Pasien 355 Orang
- e. Jumlah Kuisioner yang tersebar sesuai dengan banyaknya sampel, dengan distribusi sebagai berikut :

No	Nama Ruangan	Jumlah Sampel
1	Penyakit Dalam	96
2.	perawatan Bedah	60
3.	Perawatan Anak	84
4.	Kebidanan	36
5.	Isolasi	24
6.	VIP	20
7.	ICU	11
8.	Perinatologi	24
Total		355

- f. Jumlah distribusi setiap bulan, sebagai berikut :

No	Ruang Perawatan	Jumlah sampel
1.	Bedah	5
2.	Ruang Bersalin	3
3.	Paru	2
4.	Dalam	8
5.	Anak	7
6.	Perinatologi	2
7.	VIP	2
8.	ICU	1



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

B. Hasil Kuisioner

- Perhitungan setiap unsur

No	Unsur	Sangat Sesuai	Sesuai	Kurang Sesuai	Tidak sesuai
1	Kesesuaian Persyaratan	23,33	70,00	6,67	0,00
No	Unsur	Sangat Mudah	Mudah	Agak Mudah	Berbelit
2	prosedur Pelayanan	16,67	63,33	16,67	3,33
No	Unsur	Sangat Cepat	Cepat	kurang Cepat	Tidak Cepat
3	Kecepatan Pelayanan	23,33	70,00	3,33	3,33
No	Unsur	Gratis	murah	Cukup Mahal	Mahal
4	Kewajaran Biaya	33,33	43,33	23,33	0,00
No	Unsur	Sangat Sesuai	Sesuai	Kurang Sesuai	Tidak Sesuai
5	Kesesuaian Pelayanan	13,33	83,33	3,33	0,00
No	Unsur	Sangat Mampu	Mampu	Kurang Mampu	Tidak Mampu
6	Kompetensi Petugas	43,33	56,67	0,00	0,00
No	Unsur	Sangat Sopan	Sopan	Kurang Sopan	Tidak Sopan
7	Perilaku Petugas Pelayanan	30,00	66,67	3,33	0,00
No	Unsur	Sangat Baik	Baik	Cukup	Buruk
8	Kualitas Sarana Prasarana	1,85	63,00	29,60	0,00
No	Unsur	Dikelola Dengan Baik	Berfungsi Kurang Optimal	Ada, tapi tidak berfungsi	Tidak ada
9	Penanganan Pengaduan	56,57	33,33	3,33	6,67



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

- **Nilai Rata – Rata Setiap Unsur**

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,167
U2	Prosedur Pelayanan	2,933
U3	Kecepatan Pelayanan	3,133
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,100
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,100
U6	Kompetensi Petugas	3,433
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,267
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,900
U9	Penanganan Pengaduan	3,400

C. Hasil kumulatif

NO	BULAN	HASIL IKM	KATEGORI
1	Januari	80,57	Baik
2	Februari	77,15	Baik
3	Maret	76,16	Kurang Baik
4	April	78,09	Baik
5	Mei	76,41	Kurang Baik
6	Juni	82,88	Baik
7	Juli	83,34	Baik
8	Agustus	78,53	Baik
9	September	78,72	Baik
10	Oktober	77,92	Baik
11	November	80,61	Baik
12	Desember	79,67	Baik
Nilai Rata - rata		79,32	Baik



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG

RSUD ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG

TAHUN 2020

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : RAWAT INAP
79,32 (BAIK)	<p style="text-align: center;">RESPONDEN JUMLAH : 355 ORANG JENIS KELAMIN : L = 188 ORANG / P = 167 ORANG PENDIDIKAN : SD = 36 ORANG SMP = 46 ORANG SMA= 142 ORANG DIII= 36 ORANG S1 = 89 ORANG S2= 7 ORANG</p>

D. Indikator penilaian Indeks kepuasan Masyarakat (IKM)

No	Mutu Pelayanan	Indikator
1	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00
2	B (Baik)	76,61 – 88,30
3	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

BAB III
PENUTUP

Demikian Survei Indek kepuasan masyarakat ini dilaksanakan, semoga dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Sintang, Januari 2021

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG





PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

LAMPIRAN 1

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TIAP BULAN



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BULAN JANUARI TAHUN 2020

A. POPULASI

Jumlah kunjungan Pasien Rawat Inap Tahun 2019 sebanyak 10.686 kunjungan.

B. SAMPEL

Jumlah sampel rawat inap setiap bulan sebanyak 30 responden.

C. DISTRIBUSI SAMPEL

Distribusi sebaran kuisioner bulan Januari di Ruang Perawatan sebanyak :

No	Ruang Perawatan	Jumlah sampel
1.	Bedah	5
2.	Ruang Bersalin	3
3.	Paru	2
4.	Dalam	8
5.	Anak	7
6.	Perinatologi	2
7.	VIP	2
8.	ICU	1



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

D. ANALISIS

1. Analisis ruangan

No	Ruang	Perolehan IKM Januari 2020	
		Nilai	Mutu
1.	Dalam	78,39	Baik
2.	Bedah	79,92	Baik
3.	Perinatologi	95,74	Sangat Baik
4.	Anak	79,23	Baik
5.	ICU	77,77	Baik
6.	KB	75,85	Kurang Baik
7.	Paru	84,63	Baik
8.	VIP	84,63	Baik
Kumulatif perolehan IKM di Rawat inap		80,57	Baik

2. Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan Berdasarkan Analisis Ruangan

No	Unsur Pelayanan	Rata – rata
1.	Kesesuaian /Kewajaran Biaya	3,69
2.	Kompetensi petugas	3,25
3.	Perilaku petugas pelayanan	3,18
4.	Kesesuaian pelayanan	3,06
5.	Penanganan pengaduan	3,05
6.	Kesesuaian persyaratan	3,04
7.	Prosedur pelayanan	2,76
8.	Kualitas sarana dan prasarana	2,70
9.	Kecepatan pelayanan	2,65

Berdasarkan Perolehan IKM di Rawat Inap, unsur pelayanan tertinggi Kewajaran Biaya dan unsur pelayanan terendah Kecepatan pelayanan.



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

Demikian Survei Indek kepuasan masyarakat ini dilaksanakan, semoga dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Sintang, Januari 2020

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG





PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BULAN FEBRUARI TAHUN 2020

A. POPULASI

Jumlah kunjungan pasien rawat inap tahun 2019 sebanyak 10.686 kunjungan

B. SAMPEL

Jumlah sampel rawat inap setiap bulan sebanyak 30 responden.

Dengan rincian sebaran kuisioner setiap bulan di Ruang Perawatan sebanyak :

No	Ruang Perawatan	Jumlah sampel
1.	Bedah	5
2.	Ruang Bersalin	3
3.	Paru	2
4.	Dalam	8
5.	Anak	7
6.	Perinatologi	2
7.	VIP	2
8.	ICU	1

C. DISTRIBUSI SAMPEL

Distribusi sebaran kuisioner bulan Januari di Ruang Perawatan sebanyak :

No	Ruang Perawatan	Jumlah sampel
1.	Bedah	5
2.	Ruang Bersalin	3
3.	Paru	2
4.	Dalam	8
5.	Anak	7
6.	Perinatologi	2
7.	VIP	2
8.	ICU	1



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

D. ANALISIS

1. Analisis ruangan

No	Ruang	Perolehan IKM Februari 2020	
		Nilai	Mutu
1.	Dalam	78,39	Baik
2.	Bedah	69,93	Kurang Baik
3.	Perinatologi	79,08	Baik
4.	Anak	79,23	Baik
5.	ICU	78,89	Baik
6.	KB	76,77	Baik
7.	Paru	77,70	Baik
8.	VIP	97,16	Sangat Baik
Kumulatif perolehan IKM di Rawat inap		77,15	Baik

2. Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan Berdasarkan Analisis Ruangan

No	Unsur Pelayanan	Rata – rata
1.	Kesesuaian Persyaratan	3,067
2.	Prosedur Pelayanan	3,033
3.	Kecepatan pelayanan	2,967
4.	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	2,967
5.	Kesesuaian Pelayanan	3,033
6.	Kompetensi petugas	3,233
7.	Perilaku petugas pelayanan	3,267
8.	Kualitas sarana dan prasarana	2,667
9.	Penanganan pengaduan	3,567

Berdasarkan Perolehan IKM di Rawat Inap, unsur pelayanan tertinggi penanganan pengaduan dan unsur pelayanan terendah kualitas sarana dan prasarana.



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

3. Analisis perbandingan

No	Ruangan	Perolehan IKM Januari 2020		Perolehan Februari 2020	
		Nilai	Mutu	Nilai	Mutu
1.	Dalam	78,39	Baik	78,39	Baik
2.	Bedah	79,92	Baik	69,93	Kurang Baik
3.	Perinatologi	95,74	Sangat Baik	79,08	Baik
4.	Anak	79,23	Baik	79,23	Baik
5.	ICU	77,77	Baik	78,89	Baik
6.	KB	75,85	Kurang Baik	76,77	Baik
7.	Paru	84,63	Baik	77,70	Baik
8.	VIP	84,63	Baik	97,16	Sangat Baik
Kumulatif		80,57	Baik	77,15	Baik

Demikian Survei Indek kepuasan masyarakat ini dilaksanakan, semoga dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Sintang, Februari 2020
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG



Pembina TK.I

NIP.19700828 200212 2 006



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BULAN MARET TAHUN 2020

A. POPULASI

Jumlah kunjungan Pasien Rawat Inap Tahun 2019 sebanyak 10.686 kunjungan.

B. SAMPEL

Jumlah sampel rawat inap setiap bulan sebanyak 30 responden.

C. DISTRIBUSI SAMPEL

Distribusi sebaran kuisioner bulan Maret di Ruang Perawatan sebanyak :

No	Ruang Perawatan	Jumlah sampel
1.	Bedah	5
2.	Ruang Bersalin	3
3.	Paru	2
4.	Dalam	8
5.	Anak	7
6.	Perinatologi	2
7.	VIP	2
8.	ICU	1

D. ANALISIS

1. Analisis ruangan

No	Ruang	Perolehan IKM Maret 2020	
		Nilai	Mutu
1.	Dalam	73,88	Kurang Baik
2.	Bedah	79,36	Baik
3.	Perinatologi	83,25	Baik
4.	Anak	80,87	Baik
5.	ICU	94,35	Baik
6.	KB	81,40	Baik
7.	Paru	86,03	Baik
8.	VIP	87,41	Sangat Baik
Kumulatif perolehan IKM di Rawat inap		76,16	Kurang Baik



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

2. Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan Berdasarkan Analisis Ruangan

No	Unsur Pelayanan	Rata – rata
1.	Kesesuaian Persyaratan	3,222
2.	Prosedur Pelayanan	2,667
3.	Kecepatan pelayanan	2,667
4.	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3,000
5.	Kesesuaian Pelayanan	3,000
6.	Kompetensi petugas	3,222
7.	Perilaku petugas pelayanan	3,222
8.	Kualitas sarana dan prasarana	2,889
9.	Penanganan pengaduan	3,556

Berdasarkan Perolehan IKM di Rawat Inap, unsur pelayanan tertinggi Penanganan Pengaduan dan unsur pelayanan terendah prosedur pelayanan dan kecepatan pelayanan.

3. Analisis perbandingan

No	Ruangan	Perolehan IKM Februari 2020		Perolehan Maret 2020	
		Nilai	Mutu	Nilai	Mutu
1.	Dalam	78,39	Baik	73,88	Kurang Baik
2.	Bedah	69,93	Kurang Baik	79,36	Baik
3.	Perinatologi	79,08	Baik	83,25	Baik
4.	Anak	79,23	Baik	80,87	Baik
5.	ICU	78,89	Baik	94,35	Baik
6.	KB	76,77	Baik	81,40	Baik
7.	Paru	77,70	Baik	86,03	Baik
8.	VIP	97,16	Sangat Baik	87,41	Sangat Baik
Kumulatif		77,15	Baik	76,16	Kurang Baik

Demikian Survei Indek kepuasan masyarakat ini dilaksanakan, semoga dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Sintang, Maret 2020
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG



Pembina TK.I

NIP.19700828 200212 2 006



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BULAN APRIL TAHUN 2020

A. POPULASI

Jumlah kunjungan Pasien Rawat Inap Tahun 2019 sebanyak 10.686 kunjungan.

B. SAMPEL

Jumlah sampel rawat inap setiap bulan sebanyak 30 responden.

C. DISTRIBUSI SAMPEL

Distribusi sebaran kuisioner bulan April di Ruang Perawatan sebanyak :

No	Ruang Perawatan	Jumlah sampel
1.	Bedah	5
2.	Ruang Bersalin	3
3.	Paru	2
4.	Dalam	8
5.	Anak	7
6.	Perinatologi	2
7.	VIP	2
8.	ICU	1

E. ANALISIS

1. Analisis ruangan

No	Ruang	Perolehan IKM April 2020	
		Nilai	Mutu
1.	Dalam	77,35	Baik
2.	Bedah	76,04	Kurang Baik
3.	Perinatologi	90,19	Sangat Baik
4.	Anak	73,34	Kurang Baik
5.	ICU	83,25	Baik
6.	KB	85,10	Baik
7.	Paru	81,86	Baik
8.	VIP	88,80	Sangat Baik
Kumulatif perolehan IKM di Rawat inap		78,09	Baik



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

2. Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan Berdasarkan Analisis Ruangan

No	Unsur Pelayanan	Rata – rata
1.	Kesesuaian Persyaratan	3,233
2.	Prosedur Pelayanan	3,100
3.	Kecepatan pelayanan	2,867
4.	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	2,967
5.	Kesesuaian Pelayanan	3,067
6.	Kompetensi petugas	3,100
7.	Perilaku petugas pelayanan	3,067
8.	Kualitas sarana dan prasarana	2,733
9.	Penanganan pengaduan	3,400

Berdasarkan Perolehan IKM di Rawat Inap, unsur pelayanan tertinggi Penanganan Pengaduan dan unsur pelayanan terendah Kualitas sarana dan prasarana.

3. Analisis perbandingan

No	Ruangan	Perolehan IKM Maret 2020		Perolehan IKM April 2020	
		Nilai	Mutu	Nilai	Mutu
1.	Dalam	73,88	Kurang Baik	77,35	Baik
2.	Bedah	79,36	Baik	76,04	Kurang Baik
3.	Perinatologi	83,25	Baik	90,19	Sangat Baik
4.	Anak	80,87	Baik	73,34	Kurang Baik
5.	ICU	94,35	Baik	83,25	Baik
6.	KB	81,40	Baik	85,10	Baik
7.	Paru	86,03	Baik	81,86	Baik
8.	VIP	87,41	Sangat Baik	88,80	Sangat Baik
Kumulatif		76,16	Kurang Baik	78,09	Baik



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

Demikian Survei Indek kepuasan masyarakat ini dilaksanakan, semoga dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Sintang, April 2020

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG





PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BULAN MEI TAHUN 2020

A. POPULASI

Jumlah kunjungan Pasien Rawat Inap Tahun 2019 sebanyak 10.686 kunjungan.

B. SAMPEL

Jumlah sampel rawat inap setiap bulan sebanyak 30 responden.

C. DISTRIBUSI SAMPEL

Distribusi sebaran kuisioner bulan Januari di Ruang Perawatan sebanyak :

No	Ruang Perawatan	Jumlah sampel
1.	Bedah	5
2.	Ruang Bersalin	3
3.	Paru	2
4.	Dalam	8
5.	Anak	7
6.	Perinatologi	2
7.	VIP	2
8.	ICU	1

D. ANALISIS

1. Analisis ruangan

No	Ruang	Perolehan IKM Mei 2020	
		Nilai	Mutu
1.	Dalam	78,39	Baik
2.	Bedah	66,05	Kurang Baik
3.	Perinatologi	77,70	Baik
4.	Anak	76,51	Kurang Baik
5.	ICU	80,48	Baik
6.	KB	84,18	Baik
7.	Paru	84,18	Baik
8.	VIP	88,80	Sangat Baik
Kumulatif perolehan IKM di Rawat inap		76,41	Kurang Baik



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

2. Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan Berdasarkan Analisis Ruangan

No	Unsur Pelayanan	Rata – rata
1.	Kesesuaian Persyaratan	3,233
2.	Prosedur Pelayanan	3,100
3.	Kecepatan pelayanan	2,867
4.	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	2,967
5.	Kesesuaian Pelayanan	3,067
6.	Kompetensi petugas	3,100
7.	Perilaku petugas pelayanan	3,067
8.	Kualitas sarana dan prasarana	2,733
9.	Penanganan pengaduan	3,400

Berdasarkan Perolehan IKM di Rawat Inap, unsur pelayanan tertinggi penanganan pengaduan dan unsur pelayanan terendah Kualitas sarana dan prasarana

3. Analisis perbandingan

No	Ruangan	Perolehan IKM April 2020		Perolehan Mei 2020	
		Nilai	Mutu	Nilai	Mutu
1.	Dalam	77,35	Baik	78,39	Baik
2.	Bedah	76,04	Kurang Baik	66,05	Kurang Baik
3.	Perinatologi	90,19	Sangat Baik	77,70	Baik
4.	Anak	73,34	Kurang Baik	76,51	Kurang Baik
5.	ICU	83,25	Baik	80,48	Baik
6.	KB	85,10	Baik	84,18	Baik
7.	Paru	81,86	Baik	84,18	Baik
8.	VIP	88,80	Sangat Baik	88,80	Sangat Baik
Kumulatif		78,09	Baik	76,41	Kurang Baik



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

Demikian Survei Indek kepuasan masyarakat ini dilaksanakan, semoga dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Sintang, Mei 2020

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG





PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BULAN JUNI TAHUN 2020

A. POPULASI

Jumlah kunjungan Pasien Rawat Inap Tahun 2019 sebanyak 10.686 kunjungan.

B. SAMPEL

Jumlah sampel rawat inap setiap bulan sebanyak 30 responden.

Dengan rincian sebaran kuisioner setiap bulan di Ruang Perawatan sebanyak :

No	Ruang Perawatan	Jumlah sampel
1.	Bedah	5
2.	Ruang Bersalin	3
3.	Paru	2
4.	Dalam	8
5.	Anak	7
6.	Perinatologi	2
7.	VIP	2
8.	ICU	1

C. DISTRIBUSI SAMPEL

Distribusi sebaran kuisioner bulan Juni di Ruang Perawatan sebanyak :

No	Ruang Perawatan	Jumlah sampel
1.	Bedah	5
2.	Ruang Bersalin	3
3.	Paru	2
4.	Dalam	8
5.	Anak	7
6.	Perinatologi	2
7.	VIP	2
8.	ICU	1



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

D. ANALISIS

1. Analisis ruangan

No	Ruang	Perolehan IKM Juni 2020	
		Nilai	Mutu
1.	Dalam	81,17	Baik
2.	Bedah	77,70	Baik
3.	Perinatologi	88,80	Baik
4.	Anak	80,48	Sangat Baik
5.	ICU	91,58	Sangat Baik
6.	KB	85,10	Baik
7.	Paru	94,35	Sangat Baik
8.	VIP	86,03	Baik
Kumulatif perolehan IKM di Rawat inap		82,88	Baik

2. Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan Berdasarkan Analisis Ruangan

No	Unsur Pelayanan	Rata – rata
1.	Kesesuaian Persyaratan	3,333
2.	Prosedur Pelayanan	3,200
3.	Kecepatan pelayanan	3,200
4.	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3,433
5.	Kesesuaian Pelayanan	3,267
6.	Kompetensi petugas	3,633
7.	Perilaku petugas pelayanan	3,167
8.	Kualitas sarana dan prasarana	3,067
9.	Penanganan pengaduan	3,567

Berdasarkan Perolehan IKM di Rawat Inap, unsur pelayanan tertinggi Kompetensi Petugas dan unsur pelayanan terendah Kualitas sarana dan prasaran

3. Analisis perbandingan

No	Ruang	Perolehan IKM Mei 2020		Perolehan Juni 2020	
		Nilai	Mutu	Nilai	Mutu
1.	Dalam	78,39	Baik	81,17	Baik
2.	Bedah	66,05	Kurang Baik	77,70	Baik
3.	Perinatologi	77,70	Baik	88,80	Baik
4.	Anak	76,51	Kurang Baik	80,48	Sangat Baik
5.	ICU	80,48	Baik	91,58	Sangat Baik
6.	KB	84,18	Baik	85,10	Baik
7.	Paru	84,18	Baik	94,35	Sangat Baik
8.	VIP	88,80	Sangat Baik	86,03	Baik
Kumulatif		76,41	Kurang Baik	82,88	Baik



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

Demikian Survei Indek Kepuasan masyarakat ini dilaksanakan, semoga dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Sintang, Juni 2020
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG





PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BULAN JULI TAHUN 2020

A. POPULASI

Jumlah kunjungan Pasien Rawat Inap Tahun 2019 sebanyak 10.686 kunjungan.

B. SAMPEL

Jumlah sampel rawat inap setiap bulan sebanyak 30 responden.

C. DISTRIBUSI SAMPEL

Distribusi sebaran kuisioner bulan Juli di Ruang Perawatan sebanyak :

No	Ruang Perawatan	Jumlah sampel
1.	Bedah	5
2.	Ruang Bersalin	3
3.	Paru	2
4.	Dalam	8
5.	Anak	7
6.	Perinatologi	2
7.	VIP	2
8.	ICU	1

D. ANALISIS

1. Analisis ruangan

No	Ruang	Perolehan IKM Juli 2020	
		Nilai	Mutu
1.	Dalam	89,15	Sangat Baik
2.	Bedah	83,80	Baik
3.	Perinatologi	80,48	Baik
4.	Anak	75,32	Kurang Baik
5.	ICU	80,48	Baik
6.	KB	74	Kurang Baik
7.	Paru	95,74	Sangat Baik
8.	VIP	76,31	Kurang Baik
Kumulatif perolehan IKM di Rawat inap		83,34	Baik



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

2. Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan Berdasarkan Analisis Ruangan

No	Unsur Pelayanan	Rata – rata
1.	Kesesuaian Persyaratan	3,267
2.	Prosedur Pelayanan	3,300
3.	Kecepatan pelayanan	3,267
4.	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3,333
5.	Kesesuaian Pelayanan	3,367
6.	Kompetensi petugas	3,600
7.	Perilaku petugas pelayanan	3,200
8.	Kualitas sarana dan prasarana	3,067
9.	Penanganan pengaduan	3,633

Berdasarkan Perolehan IKM di Rawat Inap, unsur pelayanan tertinggi penanganan pengaduan dan unsur pelayanan terendah Kualitas sarana dan prasarana

3. Analisis perbandingan

No	Ruang	Perolehan IKM Juni 2020		Perolehan Juli 2020	
		Nilai	Mutu	Nilai	Mutu
1.	Dalam	81,17	Baik	78,39	Baik
2.	Bedah	77,70	Baik	66,05	Kurang Baik
3.	Perinatologi	88,80	Baik	77,70	Baik
4.	Anak	80,48	Sangat Baik	76,51	Kurang Baik
5.	ICU	91,58	Sangat Baik	80,48	Baik
6.	KB	85,10	Baik	84,18	Baik
7.	Paru	94,35	Sangat Baik	84,18	Baik
8.	VIP	86,03	Baik	88,80	Sangat Baik
Kumulatif		82,88	Baik	83,34	Baik

Demikian Survei Indek kepuasan masyarakat ini dilaksanakan, semoga dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Sintang, Juli 2020
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG





PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BULAN AGUSTUS TAHUN 2020

A. POPULASI

Jumlah kunjungan Pasien Rawat Inap Tahun 2019 sebanyak 10.686 kunjungan.

B. SAMPEL

Jumlah sampel rawat inap setiap bulan sebanyak 30 responden.

C. DISTRIBUSI SAMPEL

Distribusi sebaran kuisioner bulan Agustus di Ruang Perawatan sebanyak :

No	Ruang Perawatan	Jumlah sampel
1.	Bedah	5
2.	Ruang Bersalin	3
3.	Paru	2
4.	Dalam	8
5.	Anak	7
6.	Perinatologi	2
7.	VIP	2
8.	ICU	1

D. ANALISIS

1. Analisis ruangan

No	Ruang	Perolehan IKM Agustus 2020	
		Nilai	Mutu
1.	Dalam	78,05	Baik
2.	Bedah	80,48	Baik
3.	Perinatologi	79,09	Baik
4.	Anak	73,74	Kurang Baik
5.	ICU	80,48	Baik
6.	KB	76,78	Kurang Baik
7.	Paru	87,41	Sangat Baik
8.	VIP	84,64	Baik
Kumulatif perolehan IKM di Rawat inap		78,53	Baik



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

2. Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan Berdasarkan Analisis Ruangan

No	Unsur Pelayanan	Rata – rata
1.	Kesesuaian Persyaratan	3,200
2.	Prosedur Pelayanan	2,933
3.	Kecepatan pelayanan	3,100
4.	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3,300
5.	Kesesuaian Pelayanan	3,100
6.	Kompetensi petugas	3,333
7.	Perilaku petugas pelayanan	3,267
8.	Kualitas sarana dan prasarana	2,767
9.	Penanganan pengaduan	3,300

Berdasarkan Perolehan IKM di Rawat Inap, unsur pelayanan tertinggi Kompetensi Petugas dan unsur pelayanan terendah Kualitas sarana dan prasarana.

3. Analisis perbandingan

No	Ruang	Perolehan IKM Juli 2020		Perolehan Agustus 2020	
		Nilai	Mutu	Nilai	Mutu
1.	Dalam	78,39	Baik	78,05	Baik
2.	Bedah	66,05	Kurang Baik	80,48	Baik
3.	Perinatologi	77,70	Baik	79,09	Baik
4.	Anak	76,51	Kurang Baik	73,74	Kurang Baik
5.	ICU	80,48	Baik	80,48	Baik
6.	KB	84,18	Baik	76,78	Kurang Baik
7.	Paru	84,18	Baik	87,41	Sangat Baik
8.	VIP	88,80	Sangat Baik	84,64	Baik
Kumulatif		83,34	Baik	78,53	Baik

Demikian Survei Indek kepuasan masyarakat ini dilaksanakan, semoga dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Sintang, Agustus 2020
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG

dr. ROSA TRIFINA, MPH
Pembina TK.I
NIP.19700828 200212 2 006



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BULAN SEPTEMBER TAHUN 2020

A. POPULASI

Jumlah kunjungan Pasien Rawat Inap Tahun 2019 sebanyak 10.686 kunjungan.

B. SAMPEL

Jumlah sampel rawat inap setiap bulan sebanyak 30 responden.

C. DISTRIBUSI SAMPEL

Distribusi sebaran kuisioner bulan September di Ruang Perawatan sebanyak :

No	Ruang Perawatan	Jumlah sampel
1.	Bedah	5
2.	Ruang Bersalin	3
3.	Paru	2
4.	Dalam	8
5.	Anak	7
6.	Perinatologi	2
7.	VIP	2
8.	ICU	1

D. ANALISIS

1. Analisis ruangan

No	Ruang	Perolehan IKM september 2020	
		Nilai	Mutu
1.	Dalam	79,09	Baik
2.	Bedah	83,25	Baik
3.	Perinatologi	77,70	Baik
4.	Anak	79,09	Kurang Baik
5.	ICU	72,15	Baik
6.	KB	71,23	Kurang Baik
7.	Paru	72,15	Sangat Baik
8.	VIP	84,64	Kurang Baik
Kumulatif perolehan IKM di Rawat inap		78,72	Baik



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

2. Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan Berdasarkan Analisis Ruangan

No	Unsur Pelayanan	Rata – rata
1.	Kesesuaian Persyaratan	3,133
2.	Prosedur Pelayanan	2,967
3.	Kecepatan pelayanan	3,000
4.	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3,133
5.	Kesesuaian Pelayanan	3,067
6.	Kompetensi petugas	3,333
7.	Perilaku petugas pelayanan	3,200
8.	Kualitas sarana dan prasarana	2,767
9.	Penanganan pengaduan	3,300

Berdasarkan Perolehan IKM di Rawat Inap, unsur pelayanan tertinggi Kompetensi Petugas dan unsur pelayanan terendah Kualitas sarana dan prasarana.

3. Analisis perbandingan

No	Ruang	Perolehan IKM Agustus2020		Perolehan September 2020	
		Nilai	Mutu	Nilai	Mutu
1.	Dalam	78,05	Baik	79,08	Baik
2.	Bedah	80,48	Baik	83,25	Baik
3.	Perinatologi	79,09	Baik	77,70	Baik
4.	Anak	73,74	Kurang Baik	79,68	Baik
5.	ICU	80,48	Baik	72,15	Kurang Baik
6.	KB	76,78	Baik	71,23	Kurang Baik
7.	Paru	87,41	Sangat Baik	72,15	Kurang Baik
8.	VIP	84,64	Baik	84,64	Baik
Kumulatif		78,53	Baik	78,72	Baik

Demikian Survei Indek kepuasan masyarakat ini dilaksanakan, semoga dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Sintang, September 2020
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG





PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BULAN OKTOBER TAHUN 2020

A. POPULASI

Jumlah kunjungan Pasien Rawat Inap Tahun 2019 sebanyak 10.686 kunjungan.

B. SAMPEL

Jumlah sampel rawat inap setiap bulan sebanyak 30 responden.

C. DISTRIBUSI SAMPEL

Distribusi sebaran kuisioner bulan Oktober di Ruang Perawatan sebanyak :

No	Ruang Perawatan	Jumlah sampel
1.	Bedah	5
2.	Ruang Bersalin	3
3.	Paru	2
4.	Dalam	8
5.	Anak	7
6.	Perinatologi	2
7.	VIP	2
8.	ICU	1

D. ANALISIS

1. Analisis ruangan

No	Ruang	Perolehan IKM Oktober 2020	
		Nilai	Mutu
1.	Dalam	79,09	Baik
2.	Bedah	83,15	Baik
3.	Perinatologi	77,79	Baik
4.	Anak	79,42	Baik
5.	ICU	73,42	Kurang Baik
6.	KB	73,23	Kurang Baik
7.	Paru	72,65	Kurang Baik
8.	VIP	84,64	Baik
Kumulatif perolehan IKM di Rawat inap		77,92	Baik



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

2. Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan Berdasarkan Analisis Ruangan

No	Unsur Pelayanan	Rata – rata
1.	Kesesuaian Persyaratan	3,133
2.	Prosedur Pelayanan	2,967
3.	Kecepatan pelayanan	3,000
4.	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3,133
5.	Kesesuaian Pelayanan	3,067
6.	Kompetensi petugas	3,333
7.	Perilaku petugas pelayanan	3,200
8.	Kualitas sarana dan prasarana	2,767
9.	Penanganan pengaduan	3,300

Berdasarkan Perolehan IKM di Rawat Inap, unsur pelayanan tertinggi Kompetensi Petugas dan unsur pelayanan terendah Kualitas sarana dan prasarana.

3. Analisis perbandingan

No	Ruangan	Perolehan IKM Agustus2020		Perolehan Oktober 2020	
		Nilai	Mutu	Nilai	Mutu
1.	Dalam	79,08	Baik	79,09	Baik
2.	Bedah	83,25	Baik	83,15	Baik
3.	Perinatologi	77,70	Baik	77,79	Baik
4.	Anak	79,68	Baik	79,42	Baik
5.	ICU	72,15	Kurang Baik	73,42	Kurang Baik
6.	KB	71,23	Kurang Baik	73,23	Kurang Baik
7.	Paru	72,15	Kurang Baik	72,65	Kurang Baik
8.	VIP	84,64	Baik	84,64	Baik
Kumulatif		78,72	Baik	77,92	Baik



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

Demikian Survei Indek kepuasan masyarakat ini dilaksanakan, semoga dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Sintang, Oktober 2020

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG





PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BULAN NOVEMBER TAHUN 2020

A. POPULASI

Jumlah kunjungan Pasien Rawat Inap Tahun 2019 sebanyak 10.686 kunjungan.

B. SAMPEL

Jumlah sampel rawat inap setiap bulan sebanyak 30 responden.

C. DISTRIBUSI SAMPEL

Distribusi sebaran kuisioner bulan November di Ruang Perawatan sebanyak :

No	Ruang Perawatan	Jumlah sampel
1.	Bedah	5
2.	Ruang Bersalin	3
3.	Paru	2
4.	Dalam	8
5.	Anak	7
6.	Perinatologi	2
7.	VIP	-
8.	ICU	-

D. ANALISIS

1. Analisis ruangan

No	Ruang	Perolehan IKM November 2020	
		Nilai	Mutu
1.	Dalam	77,36	Baik
2.	Bedah	78,62	Baik
3.	Perinatologi	92,74	Sangat Baik
4.	Anak	77,23	Baik
5.	ICU	-	-
6.	KB	74,47	Kurang Baik
7.	Paru	83,25	Baik
8.	VIP	-	-
Kumulatif perolehan IKM di Rawat inap		80,61	Baik



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

2. Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan Berdasarkan Analisis Ruangan

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,267
U2	Prosedur Pelayanan	3,300
U3	Kecepatan Pelayanan	3,267
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,333
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,367
U6	Kompetensi Petugas	3,600
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,200
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,067
U9	Penanganan Pengaduan	3,633

Berdasarkan Perolehan IKM di Rawat Inap, unsur pelayanan tertinggi Penanganan Pengaduan dan unsur pelayanan terendah Kualitas sarana dan prasarana.

3. Analisis perbandingan

No	Ruangan	Perolehan IKM Oktober 2020		Perolehan November 2020	
		Nilai	Mutu	Nilai	Mutu
1.	Dalam	79,09	Baik	77,36	Baik
2.	Bedah	83,15	Baik	78,62	Baik
3.	Perinatologi	77,79	Baik	92,74	Sangat Baik
4.	Anak	79,42	Baik	77,23	Baik
5.	ICU	73,42	Kurang Baik	-	-
6.	KB	73,23	Kurang Baik	74,47	Kurang Baik
7.	Paru	72,65	Kurang Baik	83,25	Baik
8.	VIP	84,64	Baik	-	-
Kumulatif		77,92	Baik	80,61	Baik



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

Demikian Survei Indek kepuasan masyarakat ini dilaksanakan, semoga dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Sintang, November 2020

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG





PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BULAN DESEMBER TAHUN 2020

A. POPULASI

Jumlah kunjungan Pasien Rawat Inap Tahun 2019 sebanyak 10.686 kunjungan.

B. SAMPEL

Jumlah sampel rawat inap setiap bulan sebanyak 30 responden.

C. DISTRIBUSI SAMPEL

Distribusi sebaran kuisioner bulan November di Ruang Perawatan sebanyak :

No	Ruang Perawatan	Jumlah sampel
1.	Bedah	5
2.	Ruang Bersalin	3
3.	Paru	2
4.	Dalam	8
5.	Anak	7
6.	Perinatologi	2
7.	VIP	-
8.	ICU	1

D. ANALISIS

1. Analisis ruangan

No	Ruang	Perolehan IKM November 2020	
		Nilai	Mutu
1.	Dalam	78,79	Baik
2.	Bedah	80,63	Baik
3.	Perinatologi	81,38	Baik
4.	Anak	79,83	Baik
5.	ICU	78,62	Baik
6.	KB	76,77	Kurang Baik
7.	Paru	81,71	Baik
8.	VIP	-	-
Kumulatif perolehan IKM di Rawat inap		79,67	Baik

2. Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan Berdasarkan Analisis Ruangan



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,100
U2	Prosedur Pelayanan	3,233
U3	Kecepatan Pelayanan	3,000
U4	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	3,200
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,167
U6	Kompetensi Petugas	3,300
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,200
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,733
U9	Penanganan Pengaduan	3,567

Berdasarkan Perolehan IKM di Rawat Inap, unsur pelayanan tertinggi Penanganan Pengaduan dan unsur pelayanan terendah Kualitas sarana dan prasarana.

3. Analisis perbandingan

No	Ruangan	Perolehan IKM Oktober 2020		Perolehan November 2020	
		Nilai	Mutu	Nilai	Mutu
1.	Dalam	77,36	Baik	78,79	Baik
2.	Bedah	78,62	Baik	80,63	Baik
3.	Perinatologi	92,74	Sangat Baik	81,38	Baik
4.	Anak	77,23	Baik	79,83	Baik
5.	ICU	-	-	78,62	Baik
6.	KB	74,47	Kurang Baik	76,77	Kurang Baik
7.	Paru	83,25	Baik	81,71	Baik
8.	VIP	-	-	-	-
Kumulatif		80,61	Baik	79,67	Baik



PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

Demikian Survei Indek kepuasan masyarakat ini dilaksanakan, semoga dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Sintang, Desember 2020

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
ADE MUHAMMAD DJOEN SINTANG





PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADE MUHAMMAD DJOEN
Jl. Pattimura Telp. (0565) 21002-22022 Fax. 23691
SINTANG – 78611

LAMPIRAN 11

KUISIONER DAN PENENTUAN SAMPEL BERPEDOMAN PADA PERMENPAN RB NOMOR 14 TAHUN 2017

*(PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK
INDONESIA NOMOR 14 TAHUN 2017)*