

# **HASIL SKM (SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT) RSUD CILINCING TAHUN 2020**

IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) merupakan salah satu tolak ukur bagi instansi pemerintah dalam melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan pada masyarakat agar tetap prima. Hampir semua instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat menjadikan IKM sangat penting untuk mendorong perubahan pelayanan menjadi lebih baik lagi.

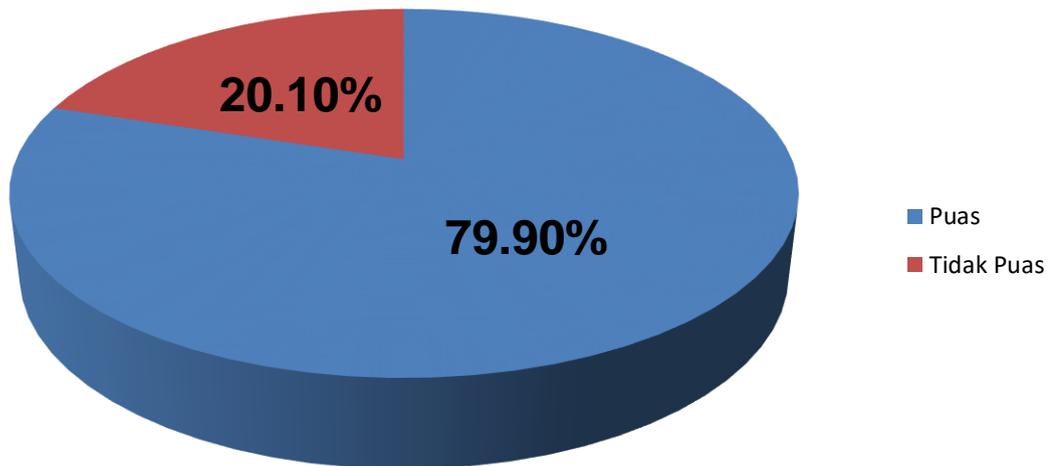
Keberhasilan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas selalu menjadi tantangan bagi institusi pelayanan baik publik maupun swasta. Institusi pelayanan dituntut menjadi organisasi yang handal dimana seluruh elemen penggerak di dalam organisasi diberikan kebebasan untuk berdiskusi dan menjalankan standar yang menjadi kesepakatan sehingga konsistensi dalam proses pelayanan tetap terjaga. Implementasi dari pelayanan yang dijalankan tersebut haruslah dipantau dan dievaluasi secara sistematis dan teratur.

Oleh karena itu, diperlukan suatu pengukuran berupa survei kepuasan masyarakat sebagai sarana evaluasi bagi pelayanan yang telah diberikan. Melalui analisis data hasil survei, dapat disusun prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Cilincing. Pengukuran yang berkesinambungan berguna untuk mengetahui kinerja pelayanan dan untuk memperoleh aspek pelayanan mana yang dianggap penting oleh masyarakat dan menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya.

Mengingat unit layanan masyarakat sangat beragam, untuk memperoleh IKM secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

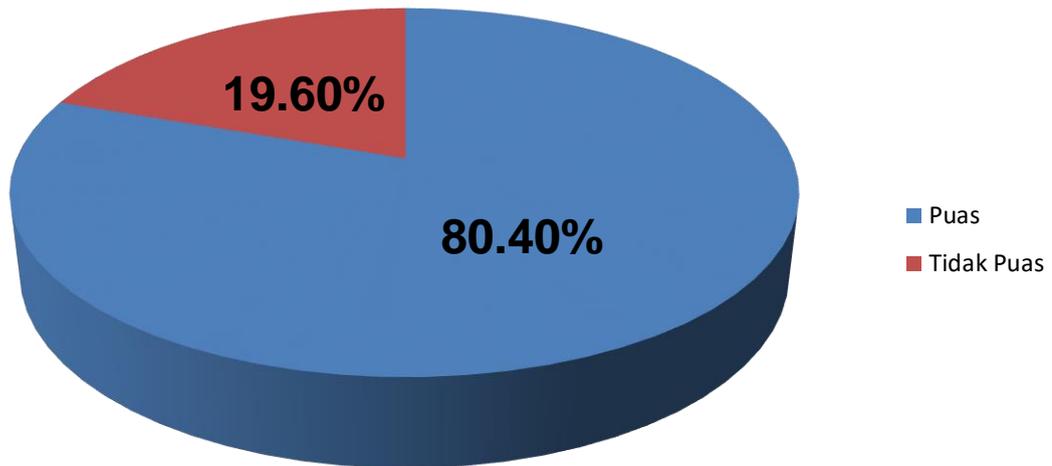
Adapun hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2020 pada layanan di RSUD Cilincing dengan pengolahan data dari Tim Gubernur Untuk Percepatan Pembangunan (TGUPP) dan Dinkes DKI Jakarta, sebagai berikut:

### **Grafik 1 Persentase IKM RSUD Cilincing TW I Tahun 2020**



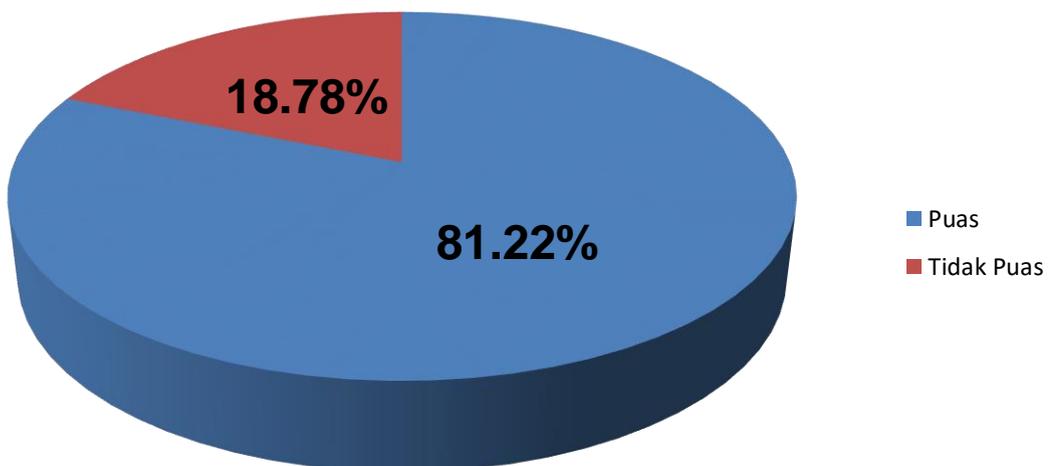
Pada Triwulan/TW I (bulan Januari – Maret) tahun 2020, IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) terhadap layanan RSUD Cilincing sebesar 79.90%. Dan persentase masyarakat yang tidak puas pada layanan RSUD Cilincing yaitu 20.10%. Target IKM pada TW I adalah 85%. Sehingga, IKM RSUD Cilincing pada TW I belum memenuhi target.

**Grafik 2 Persentase IKM RSUD Cilincing TW II Tahun 2020**



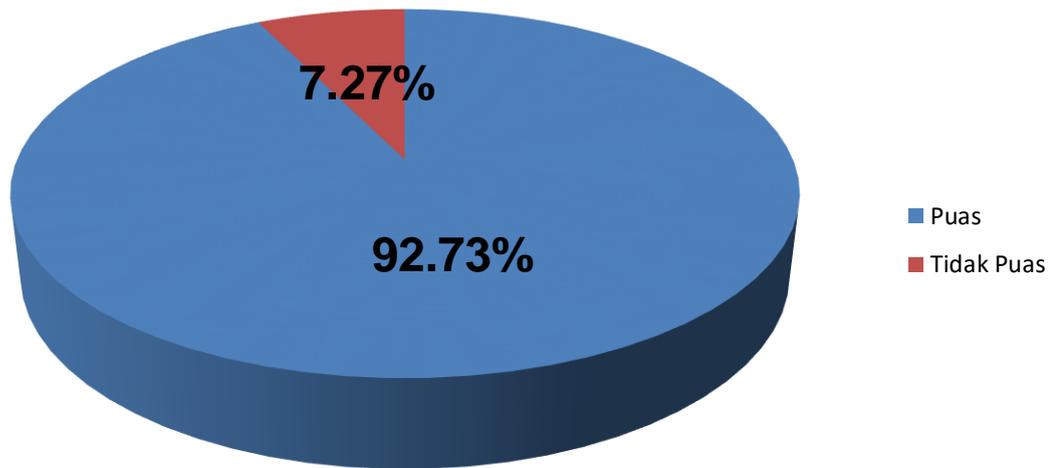
Pada TW II (bulan April – Juni) tahun 2020, IKM terhadap layanan RSUD Cilincing sebesar 80.40%. Dan persentase masyarakat yang tidak puas pada layanan RSUD Cilincing yaitu 19.60%. Target IKM pada TW II adalah 85%. Sehingga, IKM RSUD Cilincing pada TW II belum memenuhi target.

**Grafik 3 Persentase IKM RSUD Cilincing TW III Tahun 2020**



Pada TW III (bulan Juli – September) tahun 2020, IKM terhadap layanan RSUD Cilincing sebesar 81.22%. Dan persentase masyarakat yang tidak puas pada layanan RSUD Cilincing yaitu 18.78%. Target IKM pada TW III adalah 85%. Sehingga, IKM RSUD Cilincing pada TW III belum memenuhi target.

**Grafik 4 Persentase IKM RSUD Cilincing TW IV  
Tahun 2020**



Pada TW IV (bulan Oktober – Desember) tahun 2020, IKM terhadap layanan RSUD Cilincing sebesar 92.73%. Dan persentase masyarakat yang tidak puas pada layanan RSUD Cilincing yaitu 7.27%. Target IKM pada TW IV adalah 85%. Sehingga, IKM RSUD Cilincing pada TW III memenuhi target.

IKM kumulatif RSUD Cilincing pada semester I (TW I & TW II) adalah 94% dengan target 85%. Sehingga pencapaian IKM kumulatif pada semester I memenuhi target dengan kategori sangat baik. Dan IKM kumulatif RSUD Cilincing pada semester II (TW III & TW IV) adalah 101.75% dengan target 85%. Sehingga pencapaian IKM kumulatif pada semester II memenuhi target dengan kategori sangat baik. Dapat diambil kesimpulan bahwa secara umum, masyarakat puas dengan layanan dari RSUD Cilincing.