



dr. Soeselo
Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tegal

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RSUD dr. Soeselo KABUPATEN TEGAL SEMESTER 1 Tahun 2024

Di Susun Oleh :
Team Survei CV. Taqwa Berkah Abadi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal Semester I Tahun 2024.

Dengan tersusunnya laporan ini diperoleh informasi dan data mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal. Pengukuran kepuasan dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran kinerja dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kami menyadari sepenuhnya kegiatan dan laporan ini tidak akan terwujud tanpa dukungan dari semua pihak terkait, untuk itu kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini. Kami mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun, sehingga dapat memperbaiki kelemahan dan kekurangannya. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan menjadi salah satu referensi internal dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

Tegal, April 2024
Ketua Tim Survei
CV Taqwa Berkah Abadi

Saifudin Latif Cahya Adi, ST.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Dasar Hukum	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	4
1.4 Ruang Lingkup.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pelayanan	6
2.2 Pelayanan Publik	6
2.3 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik...	8
2.4 Rumah Sakit.....	9
2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat	10
2.6 Teknik Skala Likert	13
BAB III METODE SURVEI	
3.1 Jenis dan Pelaksanaan Kegiatan	15
3.2 Metode Pengumpulan Data	15
3.3 Lokasi Kegiatan.....	17
3.4 Waktu Pelaksanaan	17
3.5 Populasi dan Sampel.....	18
3.6 Metode Pengolahan Data.....	20
3.7 Sumber Data.....	22

BAB IV PENGOLAHAN DATA

4.1	Karakteristik Responden	23
4.2	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Jalan.....	27
4.3	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Penunjang.....	49
4.4	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Khusus	58
4.5	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Inap	68
4.6	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Dokter Soeselo Kabupaten Tegal	83

BAB V ANALISIS DATA

5.1	Analisis Hasil Rawat Jalan.....	85
5.2	Analisis Hasil Instalasi Penunjang.....	88
5.3	Analisis Hasil Rawat Khusus.....	91
5.4	Analisis Hasil Rawat Inap.....	93
5.5	Analisis Hasil IKM RSUD dr. Soeselo.....	96
5.6	Trend Nilai IKM RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal	98

BAB VI REKOMENDASI TINDAK LANJUT 99

BAB VII PENUTUP

7.1	Kesimpulan.....	104
7.2.	Saran	105

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Waktu Pelaksanaan Kegiatan.....	17
Tabel 3.2	Tabel Sampel Morgan and Krejcie	18
Tabel 3.3	Sampel Responden Survei Kepuasan Masyarakat .	20
Tabel 3.4	Nilai Persepsi Interval, Interval IKM, dan Nilai Konversi IKM	21
Tabel 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	23
Tabel 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	24
Tabel 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	25
Tabel 4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan ..	26
Tabel 4.5	Nilai IKM Keseluruhan di Rawat Jalan.....	28
Tabel 4.6	Sebaran Jumlah Responden di Rawat Jalan	29
Tabel 4.7	Hasil Nilai IKM Poliklinik Anak	30
Tabel 4.8	Hasil Nilai IKM Poliklinik Bedah Orthopedi	31
Tabel 4.9	Hasil Nilai IKM Poliklinik Bedah Umum	32
Tabel 4.10	Hasil Nilai IKM Poliklinik Urologi	33
Tabel 4.11	Hasil Nilai IKM Poliklinik Gigi	34
Tabel 4.12	Hasil Nilai IKM Poliklinik Gigi Bedah Mulut	35
Tabel 4.13	Hasil Nilai IKM Poliklinik Konservasi Gigi	36
Tabel 4.14	Hasil Nilai IKM Poliklinik Jantung	37
Tabel 4.15	Hasil Nilai IKM Poliklinik Penyakit Mulut.....	38
Tabel 4.16	Hasil Nilai IKM Poliklinik Mata	39
Tabel 4.17	Hasil Nilai IKM Poliklinik Jiwa	40
Tabel 4.18	Hasil Nilai IKM Poliklinik Paru	41
Tabel 4.19	Hasil Nilai IKM Poliklinik Bedah Saraf	42
Tabel 4.20	Hasil Nilai IKM Poliklinik THT	43

Tabel 4.21	Hasil Nilai IKM Poliklinik Penyakit Dalam	44
Tabel 4.22	Hasil Nilai IKM Poliklinik Kandungan	45
Tabel 4.23	Hasil Nilai IKM Poliklinik Saraf	46
Tabel 4.24	Hasil Nilai IKM Poliklinik Kulit dan Kelamin	47
Tabel 4.25	Hasil Nilai IKM Poliklinik TB MDR	48
Tabel 4.26	Nilai IKM Keseluruhan di Instalasi Penunjang	49
Tabel 4.27	Sebaran Jumlah Responden di Instalasi Penunjang.....	50
Tabel 4.28	Hasil Nilai IKM Pendaftaran	51
Tabel 4.29	Hasil Nilai IKM Laboratorium.....	52
Tabel 4.30	Hasil Nilai IKM Radiologi	53
Tabel 4.31	Hasil Nilai IKM Haemodialisa	54
Tabel 4.32	Hasil Nilai IKM Fisioterapi.....	55
Tabel 4.33	Hasil Nilai IKM Farmasi	56
Tabel 4.34	Hasil Nilai IKM Pemulasaran Jenazah.....	57
Tabel 4.35	Nilai IKM Keseluruhan di Rawat Khusus	58
Tabel 4.36	Sebaran Jumlah Responden di Rawat Khusus.....	59
Tabel 4.37	Hasil Nilai IKM PONEK.....	60
Tabel 4.38	Hasil Nilai IKM Instansi VK.....	61
Tabel 4.39	Hasil Nilai IKM Instansi HCU	62
Tabel 4.40	Hasil Nilai IKM Instalasi NICU/PICU.....	63
Tabel 4.41	Hasil Nilai IKM IGD	64
Tabel 4.42	Hasil Nilai IKM Instalasi IBS	65
Tabel 4.43	Hasil Nilai IKM Instalasi ICCU	66
Tabel 4.44	Hasil Nilai IKM ICU	67
Tabel 4.45	Nilai IKM Keseluruhan di Rawat Inap	68
Tabel 4.46	Sebaran Jumlah Responden di Rawat Inap.....	69
Tabel 4.47	Hasil Nilai IKM Ruang Cempaka	70

Tabel 4.48	Hasil Nilai IKM Ruang Cendrawasih.....	71
Tabel 4.49	Hasil Nilai IKM Ruang Dahlia.....	72
Tabel 4.50	Hasil Nilai IKM Ruang Jatayu	73
Tabel 4.51	Hasil Nilai IKM Ruang Kemuning	74
Tabel 4.52	Hasil Nilai IKM Ruang Mawar 1	75
Tabel 4.53	Hasil Nilai IKM Ruang Nusa Indah.....	76
Tabel 4.54	Hasil Nilai IKM Ruang Mawar 2	77
Tabel 4.55	Hasil Nilai IKM Ruang Anggrek 1	78
Tabel 4.56	Hasil Nilai IKM Ruang Anggrek 2	79
Tabel 4.57	Hasil Nilai IKM Ruang Palm	80
Tabel 4.58	Hasil Nilai IKM Ruang Peristi	81
Tabel 4.59	Hasil Nilai IKM Ruang Bougenvil.....	82
Tabel 4.60	Nilai IKM Keseluruhan RSUD dr. Soeselo.....	83
Tabel 4.61	Nilai Mutu Pelayanan RSUD dr Soeselo	84
Tabel 5.1	Nilai IKM Poliklinik Rawat Jalan	85
Tabel 5.2	Nilai Unsur pada Rawat Jalan.....	87
Tabel 5.3	Nilai IKM Ruangan di Instalasi Penunjang	88
Tabel 5.4	Nilai Unsur pada Instalasi Penunjang	89
Tabel 5.5	Nilai IKM Ruangan di Rawat Khusus	91
Tabel 5.6	Nilai Unsur pada Rawat Khusus	92
Tabel 5.7	Nilai IKM Ruangan di Rawat Inap	94
Tabel 5.8	Nilai Unsur pada Rawat Inap	95
Tabel 5.9	Nilai Unsur IKM RSUD dr. Soeselo.....	97
Tabel 6.1	Rekomendasi Tindak Lanjut Hasil SKM	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	24
Gambar 4.2	Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	25
Gambar 4.3	Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	26
Gambar 4.4	Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	27
Gambar 5.1	Grafik Nilai IKM Rawat Jalan	86
Gambar 5.2	Nilai Unsur Rawat Jalan	87
Gambar 5.3	Grafik Nilai IKM Instalasi Penunjang.....	89
Gambar 5.4	Nilai Unsur Instalasi Penunjang.....	90
Gambar 5.5	Grafik Nilai IKM Rawat Khusus.....	91
Gambar 5.6	Nilai Unsur Layanan Instalasi Penunjang	93
Gambar 5.7	Grafik Nilai IKM Ruangan di Rawat Khusus.....	94
Gambar 5.8	Nilai Unsur Layanan Rawat Inap.....	96
Gambar 5.9	Nilai Unsur IKM RSUD dr. Soeselo.....	97
Gambar 5.10	Trend Nilai IKM RSUD dr. Soeselo.....	98

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Dasar Hukum	3
1.3 Maksud dan Tujuan	4
1.4 Ruang Lingkup.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pelayanan	6
2.2 Pelayanan Publik	6
2.3 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik...	8
2.4 Rumah Sakit	9
2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat	10
2.6 Teknik Skala Likert	13
BAB III METODE SURVEI	
3.1 Jenis dan Pelaksanaan Kegiatan	15
3.2 Metode Pengumpulan Data	15
3.3 Lokasi Kegiatan.....	17
3.4 Waktu Pelaksanaan	17
3.5 Populasi dan Sampel.....	18
3.6 Metode Pengolahan Data.....	20
3.7 Sumber Data.....	22

BAB IV PENGOLAHAN DATA

4.1	Karakteristik Responden	23
4.2	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Jalan.....	27
4.3	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Penunjang.....	49
4.4	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Khusus	58
4.5	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Inap	68
4.6	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Dokter Soeselo Kabupaten Tegal	83

BAB V ANALISIS DATA

5.1	Analisis Hasil Rawat Jalan.....	85
5.2	Analisis Hasil Instalasi Penunjang.....	88
5.3	Analisis Hasil Rawat Khusus.....	91
5.4	Analisis Hasil Rawat Inap.....	93
5.5	Analisis Hasil IKM RSUD dr. Soeselo.....	96
5.6	Trend Nilai IKM RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal	98

BAB VI REKOMENDASI TINDAK LANJUT 99

BAB VII PENUTUP

7.1	Kesimpulan.....	104
7.2.	Saran	105

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Waktu Pelaksanaan Kegiatan.....	17
Tabel 3.2	Tabel Sampel Morgan and Krejcie	18
Tabel 3.3	Sampel Responden Survei Kepuasan Masyarakat .	20
Tabel 3.4	Nilai Persepsi Interval, Interval IKM, dan Nilai Konversi IKM	21
Tabel 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	23
Tabel 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	24
Tabel 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	25
Tabel 4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan ..	26
Tabel 4.5	Nilai IKM Keseluruhan di Rawat Jalan.....	28
Tabel 4.6	Sebaran Jumlah Responden di Rawat Jalan	29
Tabel 4.7	Hasil Nilai IKM Poliklinik Anak	30
Tabel 4.8	Hasil Nilai IKM Poliklinik Bedah Orthopedi	31
Tabel 4.9	Hasil Nilai IKM Poliklinik Bedah Umum	32
Tabel 4.10	Hasil Nilai IKM Poliklinik Urologi	33
Tabel 4.11	Hasil Nilai IKM Poliklinik Gigi	34
Tabel 4.12	Hasil Nilai IKM Poliklinik Gigi Bedah Mulut	35
Tabel 4.13	Hasil Nilai IKM Poliklinik Konservasi Gigi	36
Tabel 4.14	Hasil Nilai IKM Poliklinik Jantung	37
Tabel 4.15	Hasil Nilai IKM Poliklinik Penyakit Mulut.....	38
Tabel 4.16	Hasil Nilai IKM Poliklinik Mata	39
Tabel 4.17	Hasil Nilai IKM Poliklinik Jiwa	40
Tabel 4.18	Hasil Nilai IKM Poliklinik Paru	41
Tabel 4.19	Hasil Nilai IKM Poliklinik Bedah Saraf	42
Tabel 4.20	Hasil Nilai IKM Poliklinik THT	43

Tabel 4.21	Hasil Nilai IKM Poliklinik Penyakit Dalam	44
Tabel 4.22	Hasil Nilai IKM Poliklinik Kandungan	45
Tabel 4.23	Hasil Nilai IKM Poliklinik Saraf	46
Tabel 4.24	Hasil Nilai IKM Poliklinik Kulit dan Kelamin	47
Tabel 4.25	Hasil Nilai IKM Poliklinik TB MDR	48
Tabel 4.26	Nilai IKM Keseluruhan di Instalasi Penunjang	49
Tabel 4.27	Sebaran Jumlah Responden di Instalasi Penunjang.....	50
Tabel 4.28	Hasil Nilai IKM Pendaftaran	51
Tabel 4.29	Hasil Nilai IKM Laboratorium.....	52
Tabel 4.30	Hasil Nilai IKM Radiologi	53
Tabel 4.31	Hasil Nilai IKM Haemodialisa	54
Tabel 4.32	Hasil Nilai IKM Fisioterapi.....	55
Tabel 4.33	Hasil Nilai IKM Farmasi	56
Tabel 4.34	Hasil Nilai IKM Pemulasaran Jenazah.....	57
Tabel 4.35	Nilai IKM Keseluruhan di Rawat Khusus	58
Tabel 4.36	Sebaran Jumlah Responden di Rawat Khusus.....	59
Tabel 4.37	Hasil Nilai IKM PONEK.....	60
Tabel 4.38	Hasil Nilai IKM Instansi VK.....	61
Tabel 4.39	Hasil Nilai IKM Instansi HCU	62
Tabel 4.40	Hasil Nilai IKM Instalasi NICU/PICU.....	63
Tabel 4.41	Hasil Nilai IKM IGD	64
Tabel 4.42	Hasil Nilai IKM Instalasi IBS	65
Tabel 4.43	Hasil Nilai IKM Instalasi ICCU	66
Tabel 4.44	Hasil Nilai IKM ICU	67
Tabel 4.45	Nilai IKM Keseluruhan di Rawat Inap	68
Tabel 4.46	Sebaran Jumlah Responden di Rawat Inap.....	69
Tabel 4.47	Hasil Nilai IKM Ruang Cempaka	70

Tabel 4.48	Hasil Nilai IKM Ruang Cendrawasih.....	71
Tabel 4.49	Hasil Nilai IKM Ruang Dahlia.....	72
Tabel 4.50	Hasil Nilai IKM Ruang Jatayu	73
Tabel 4.51	Hasil Nilai IKM Ruang Kemuning	74
Tabel 4.52	Hasil Nilai IKM Ruang Mawar 1	75
Tabel 4.53	Hasil Nilai IKM Ruang Nusa Indah.....	76
Tabel 4.54	Hasil Nilai IKM Ruang Mawar 2	77
Tabel 4.55	Hasil Nilai IKM Ruang Anggrek 1	78
Tabel 4.56	Hasil Nilai IKM Ruang Anggrek 2	79
Tabel 4.57	Hasil Nilai IKM Ruang Palm	80
Tabel 4.58	Hasil Nilai IKM Ruang Peristi	81
Tabel 4.59	Hasil Nilai IKM Ruang Bougenvil.....	82
Tabel 4.60	Nilai IKM Keseluruhan RSUD dr. Soeselo.....	83
Tabel 4.61	Nilai Mutu Pelayanan RSUD dr Soeselo	84
Tabel 5.1	Nilai IKM Poliklinik Rawat Jalan	85
Tabel 5.2	Nilai Unsur pada Rawat Jalan.....	87
Tabel 5.3	Nilai IKM Ruangan di Instalasi Penunjang	88
Tabel 5.4	Nilai Unsur pada Instalasi Penunjang	89
Tabel 5.5	Nilai IKM Ruangan di Rawat Khusus	91
Tabel 5.6	Nilai Unsur pada Rawat Khusus	92
Tabel 5.7	Nilai IKM Ruangan di Rawat Inap	94
Tabel 5.8	Nilai Unsur pada Rawat Inap	95
Tabel 5.9	Nilai Unsur IKM RSUD dr. Soeselo.....	97
Tabel 6.1	Rekomendasi Tindak Lanjut Hasil SKM	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	24
Gambar 4.2	Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	25
Gambar 4.3	Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	26
Gambar 4.4	Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	27
Gambar 5.1	Grafik Nilai IKM Rawat Jalan	86
Gambar 5.2	Nilai Unsur Rawat Jalan	87
Gambar 5.3	Grafik Nilai IKM Instalasi Penunjang.....	89
Gambar 5.4	Nilai Unsur Instalasi Penunjang.....	90
Gambar 5.5	Grafik Nilai IKM Rawat Khusus.....	91
Gambar 5.6	Nilai Unsur Layanan Instalasi Penunjang	93
Gambar 5.7	Grafik Nilai IKM Ruangan di Rawat Khusus.....	94
Gambar 5.8	Nilai Unsur Layanan Rawat Inap.....	96
Gambar 5.9	Nilai Unsur IKM RSUD dr. Soeselo.....	97
Gambar 5.10	Trend Nilai IKM RSUD dr. Soeselo.....	98

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia menganut sistem demokrasi artinya dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat, dimana rakyatlah yang memegang kekuasaan tertinggi. Konsep ini merupakan pola/patron dalam memberikan pelayanan publik. Secara menyeluruh pelaksanaan pelayanan publik adalah menjadi tanggung jawab pemerintah, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk/masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Upaya pemenuhan hak setiap manusia atas kesehatan adalah prinsip dasar dalam pembangunan kesehatan di Indonesia. Hal ini tertuang dalam Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan bahwa setiap orang memiliki hak yang sepadan untuk mendapatkan akses atas sumber daya pada bidang kesehatan dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau. Salah satu pelayanan publik yang perlu mendapat perhatian pemerintah adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan salah satu instansi yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan. Kegiatan pelayanan yang diberikan rumah sakit meliputi pelayanan kesehatan dasar, rujukan dan kesehatan penunjang dengan memperhatikan fungsi sosial. Kebutuhan

akan kesehatan mempengaruhi masyarakat dalam memilih sarana kesehatan dimana masyarakat menginginkan pelayanan yang terbaik untuk dirinya. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat adalah dengan mengesahkan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan dan mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran dan dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Dalam mengamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur meliputi : Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya atau tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku

pelaksana; sarana dan prasarana; serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dokter Soeselo Kabupaten Tegal sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik dibidang kesehatan dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat Kabupaten Tegal dan sekitarnya. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka akan berimbas pada penilaian dan persepsi publik terhadap kinerja RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada unit pelayanan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Diharapkan dari hasil SKM yang telah dilaksanakan akan diketahui data atau informasi hasil kepuasan masyarakat yang dapat menjadi bahan penelitian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas layanannya.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215).
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708).

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud diadakan survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang kepuasan masyarakat terhadap RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal. Adapun tujuan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Rumah Sakit;
2. Mendapatkan data dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna fasilitas Rumah Sakit;
3. Mengetahui kelemahan dan kekurangan pada masing-masing unsur dalam pelayanan Rumah Sakit;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan agar tepat sasaran berdasarkan hasil atau nilai Indeks Kepuasan Masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah melakukan survei untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal pada 400 responden yang tersebar di pelayanan rawat jalan, instalasi penunjang, rawat khusus dan rawat inap. Acuan yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan ini adalah 9 unsur pertanyaan yang disebutkan dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun Kotler (2002:83). Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Sedangkan menurut Gnorroos dalam Ratminto dan Winarsih (2005:2) mendefinisikan pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen pelanggan. Kotler dan Amstrong (2008:292) menyebutkan empat karakteristik dari pelayanan, antara lain intangibility (tidak berwujud), inseparability (tidak dapat dipisahkan), variability (berubah-ubah dan bervariasi), dan perishability (cepat hilang, tidak tahan lama).

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan Publik Berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka

pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Pelayanan publik menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2010: 199) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik seringkali menjadi ukuran paling mudah dipahami sejauh mana kinerja pemerintah dalam melaksanakan fungsi-fungsinya. Pelayanan publik adalah salah satu fungsi penting pemerintah selain regulasi, proteksi, dan distribusi. Pelayanan publik merupakan proses sekaligus

output yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintah dijalankan.

2.3 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat baik. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006:3), faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan diantaranya: Faktor utama adalah sumber daya manusia. Artinya peranan karyawan yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata (2003:37), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Setiap bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu:

1. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa

Sehingga dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna

2.4 Rumah Sakit

Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan tempat untuk menyelenggarakan upaya kesehatan untuk mewujudkan derajat kesehatan bagi masyarakat yang optimal. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) adalah institusi pelayanan kesehatan yang dinaungi oleh pemerintah daerah. RSUD menjadi salah satu instalasi yang berfungsi sebagai memberikan pelayanan kesehatan dengan standar yang telah ditentukan. Upaya yang dilakukan rumah sakit dengan melakukan pendekatan secara promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Standart pelayanan rumah sakit ditentukan melalui Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 436 tahun 1993 yang menjadi 16 pelayanan antara lain administrasi dan manajemen, pelayanan medis, pelayanan gawat darurat, pelayanan keperawatan, rekam medis, pelayanan farmasi, keselamatan kerja kebakaran kewaspadaan bencana (K3), pelayanan radiologi, pelayanan laboratorium, pelayanan kamar operasi, pengendalian infeksi, pelayanan perinatal resiko

tinggi, pelayanan rehabilitasi medis, pelayanan gizi, pelayanan intensif dan pelayanan darah. Fungsi rumah sakit saat ini memiliki perkembangan menjadi suatu pusat kesehatan, pendidikan serta penelitian. Adapun fungsi rumah sakit berdasarkan Undang Undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009, sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standart pelayanan rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan paripurna
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan pemberian pelayanan kesehatan
- d. Penyelenggaraan penelitian, pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat

Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei

Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Disamping itu hasil pengukuran IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan instansi pemerintah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Dengan dilakukannya SKM akan diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan 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 Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
6. Bagi masyarakat, dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit Pelayanan

Menurut Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 variabel, yang harus dinilai dalam pelaksanaan SKM, yaitu:

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, adalah tatacara pelayanan yang dibakukan 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 telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksanaan, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana, 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 digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.6 Teknik Skala Likert

Salah satu pengukuran skala sikap adalah dalam bentuk Skala Likert. Skala Likert menurut Djaali (2008:28) adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena pendidikan. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Nama skala ini diambil dari nama Rensis Likert, pendidik dan ahli psikolog Amerika Serikat. Rensis Likert telah mengembangkan sebuah skala untuk mengukur sikap masyarakat di tahun 1932.

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan Skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

Skala Likert itu “aslinya” untuk mengukur kesetujuan dan ketidaksetujuan seseorang terhadap sesuatu objek, yang jenjangnya bisa tersusun atas:

1. Sangat Setuju
2. Setuju
3. Kurang Setuju
4. Sama Sekali tidak setuju.

Selain pilihan dengan empat skala seperti contoh di atas, kadang digunakan juga skala dengan lima, tujuh atau sembilan tingkat. Suatu studi empiris menemukan bahwa beberapa karakteristik statistik hasil kuesioner dengan berbagai jumlah pilihan tersebut ternyata sangat mirip. Skala Likert merupakan metode skala bipolar yang mengukur baik tanggapan positif ataupun negatif terhadap suatu pernyataan.

BAB III

METODE SURVEI

3.1. Jenis dan Pelaksanaan Kegiatan

Jenis penelitian yang dilakukan yaitu penelitian kuantitatif, yaitu data yang dianalisis merupakan data yang didapatkan melalui kegiatan pengisian kuesioner berdasarkan pengukuran menggunakan skala likert dari skala 1 sampai dengan 4 terhadap seluruh variabel yang ditentukan.

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dilakukan bersama pihak ketiga yaitu CV Taqwa Berkah Abadi.

3.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan survei menggunakan kuesioner online dan offline (manual) yang disebarkan kepada responden. Untuk survei yang dilakukan online melalui laman <https://forms.gle/ddkJgrWqietG86n5A>. Dalam pengisiannya didampingi oleh surveyor dari pihak ketiga sehingga responden memahami setiap pertanyaan dan mampu memberikan jawaban secara objektif. Kuesioner yang digunakan mencakup 9 unsur pertanyaan berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal yaitu:

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif** : 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** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan prasarana** : 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 digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** :
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

3.3. Lokasi Kegiatan

Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal, diantaranya pada Rawat Jalan, Instalasi Penunjang, Rawat Khusus, dan Rawat Inap.

3.4. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.1 Waktu Pelaksanaan Kegiatan

No	Kegiatan	Jan - 24		Februari - 24				Maret - 24				April - 24	
		Minggu ke-		Minggu ke-				Minggu ke-				Minggu ke-	
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Persiapan - Koordinasi dengan Pihak RSUD dr. Soeselo dan Inspektorat Kab. Tegal												
2	Pelaksanaan Survei												
3	Pengolahan data												
4	Analisis hasil olah data												
5	Pemaparan hasil												
6	Pembuatan laporan												
7	Penyerahan laporan												

3.5. Populasi dan Sampel

A. Populasi

Populasi dalam survei ini adalah total jumlah kunjungan pasien di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal. Jumlah populasi mengacu pada data tahun lalu (tahun 2023) yaitu sebanyak 207.319 pasien.

B. Sampel

Sampel pada kegiatan ini dipilih acak, untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, besaran sampel pada kegiatan ini yaitu dilihat dari populasi pada tahun 2022. Penentuan sampel menggunakan dasar Tabel Sampel Morgan dan Krejcie (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik) berikut :

Tabel 3.2 Tabel Sampel Morgan and Krejcie

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Jumlah sampel yang diperoleh berdasarkan tabel di atas yaitu minimal 384 responden. Adapun untuk perhitungan menggunakan rumusnya adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{X^2 \cdot N \cdot P(1 - P)}{(N - 1) \cdot d^2 + X^2 \cdot P(1 - P)}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

X = Nilai chi (3,841)

P = Proporsi populasi

d = Galat pengaduan/asumsi tingkat keandalan

berdasarkan rumus tersebut, diperoleh jumlah sampel 383,64. Jumlah tersebut merupakan jumlah minimum untuk pengambilan sampel responden. Dalam hal ini, RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal menetapkan jumlah sampel yang digunakan yaitu 400 sampel responden, yang terbagi pada masing-masing unit pelayanan sebagai berikut :

Tabel 3.3 Sampel responden Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal

No	Unit	Proporsional sampel
1	Rawat Jalan	117
2	Instalasi Penunjang	101
3	Rawat Khusus	55
4	Rawat Inap	127
	Total	400

Kriteria inklusi dari responden yaitu pasien dalam kondisi sadar dan mampu berkomunikasi dengan baik. Apabila pasien tidak memungkinkan, maka responden dapat digantikan oleh pendamping pasien (orang yang mengantar atau mejaga pasien) yang dalam kondisi sadar dan mampu berkomunikasi dengan baik.

3.6. Metode Pengolahan Data

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks harapan dan kepuasan masyarakat terdapat 9 unsur dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{1}{9}$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Sebagai upaya untuk memudahkan interpretasi penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian indeks dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan cara mengalikan indeks unit pelayanan dengan angka 25. Nilai persepsi interval, interval IKM, dan nilai konversi IKM dari sample kuisioner yang sudah di sebar sebanyak 400, sedangkan Konversi IKM menjadi mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.4 Nilai Persepsi Interval, Interval IKM, dan Nilai Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

Dalam survey kepuasan masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

3.7 Sumber Data

1. Informan, yaitu individu yang berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan bagi masyarakat di lokasi penelitian
2. Tempat dan peristiwa, yaitu dikhususkan pada pelayanan masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal
3. Dokumentasi, yaitu sumber data yang berasal dari data sekunder yang dimiliki oleh RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal atau organisasi/instansi terkait yang berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan bagi masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

BAB IV

PENGOLAHAN DATA

4.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah sampel responden adalah sebanyak 400 orang responden. Berikut rincian responden kegiatan survei kepuasan masyarakat RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal berdasarkan jenis kelamin, Pendidikan, pekerjaan, dan jenis layanan yang diterima.

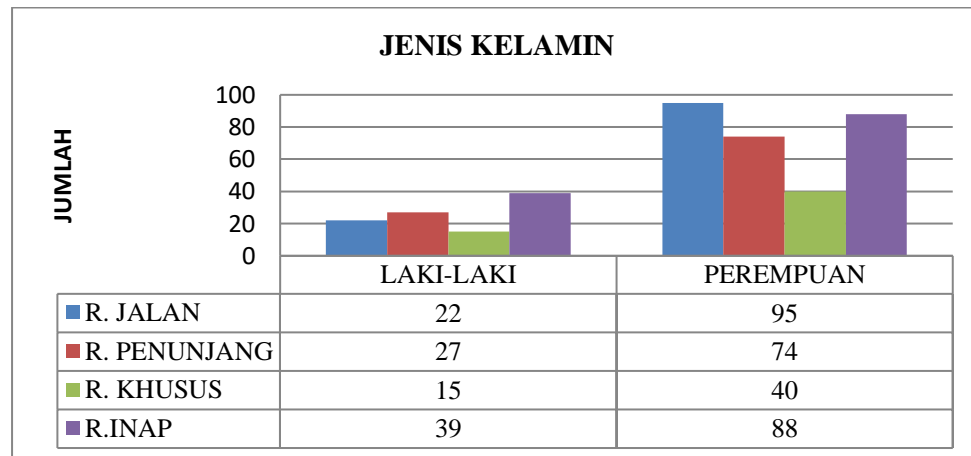
1. Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Pelayanan	Jenis Kelamin		
		Laki - laki	Perempuan	Total
1.	Rawat Jalan	22	95	117
2.	Instalasi Penunjang	27	74	101
3.	Rawat Khusus	15	40	55
4.	Rawat Inap	39	88	127
Total		103	297	400
Persentase (%)		25,75%	74,25%	100%

Berdasarkan tabel di atas, berikut grafik karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 4.1.



Gambar 4.1 Grafik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan grafik di atas, jumlah responden laki – laki yaitu 103 dengan persentase 25,75% dan responden perempuan yaitu 297 responden dengan persentase 74,25%.

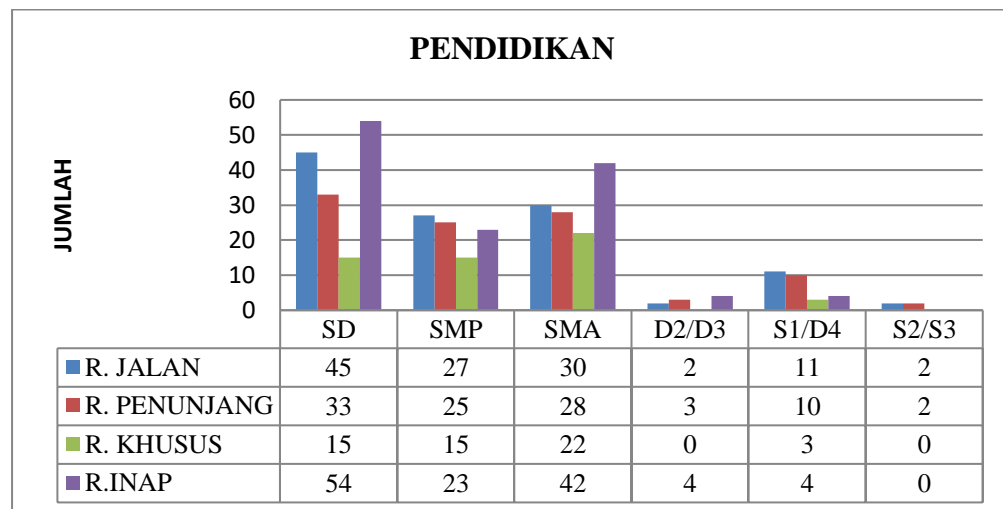
2. Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

No	Jenis Pelayanan	Pendidikan					
		SD	SMP	SMA	D2/D3	S1/D4	S2/S3
1.	Rawat Jalan	45	27	30	2	11	2
2.	Instalasi Penunjang	33	25	28	3	10	2
3.	Rawat Khusus	15	15	22	-	3	-
4.	Rawat Inap	54	23	42	4	4	-
Total		147	90	122	9	28	4
Persentase (%)		36,75%	22,50%	30,50%	2,25%	7,00%	1,00%

Berdasarkan tabel di atas, berikut grafik karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada gambar 4.2.



Gambar 4.2 Grafik Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan grafik di atas, jumlah responden dengan tingkat Pendidikan SD yaitu 147 responden, SMP 90 responden, SMA 122 responden, D2/D3 9 responden, S1/D4 28 responden, dan S2/S3 sebanyak 4 responden.

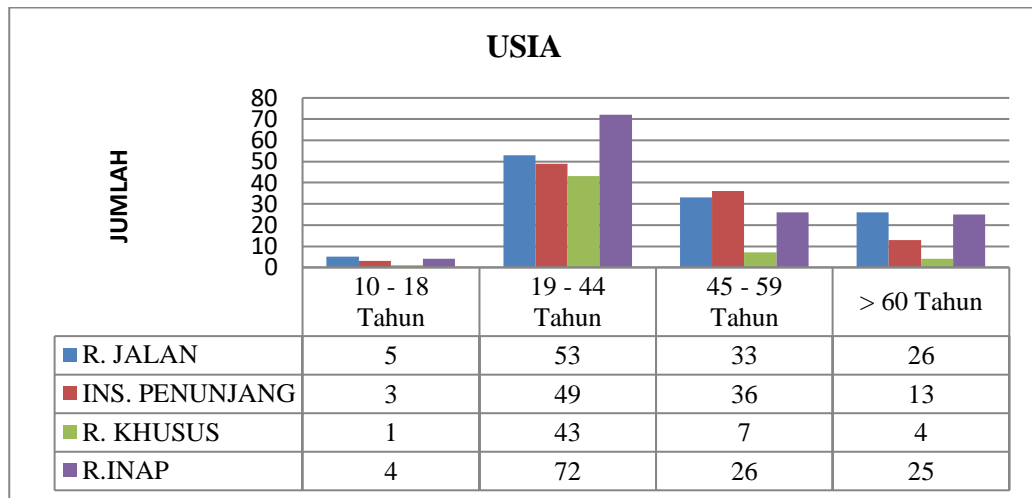
3. Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia

No	Jenis Pelayanan	Rentang Usia			
		10 th – 18 th	19 th – 44 th	45 th – 59 th	> 60 th
1.	Rawat Jalan	5	53	33	26
2.	Instalasi Penunjang	3	49	36	13
3.	Rawat Khusus	1	43	7	4
4.	Rawat Inap	4	72	26	25
	Total	13	217	102	68
	Persentase (%)	3,25%	54,25%	25,50%	17,00%

Berdasarkan tabel di atas, berikut grafik karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar 4.3.



Gambar 4.3 Grafik Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Minimal usia responden adalah usia 17 tahun. Berdasarkan grafik di atas, jumlah responden rentang usia 10 – 18 tahun sebanyak 13 responden (3,25%), rentang usia 19 – 44 tahun sebanyak 217 responden (54,25%), rentang usia 45 – 59 tahun sebanyak 102 responden (25,50%), dan rentang usia lebih dari 60 tahun sebanyak 68 responden (17,00%).

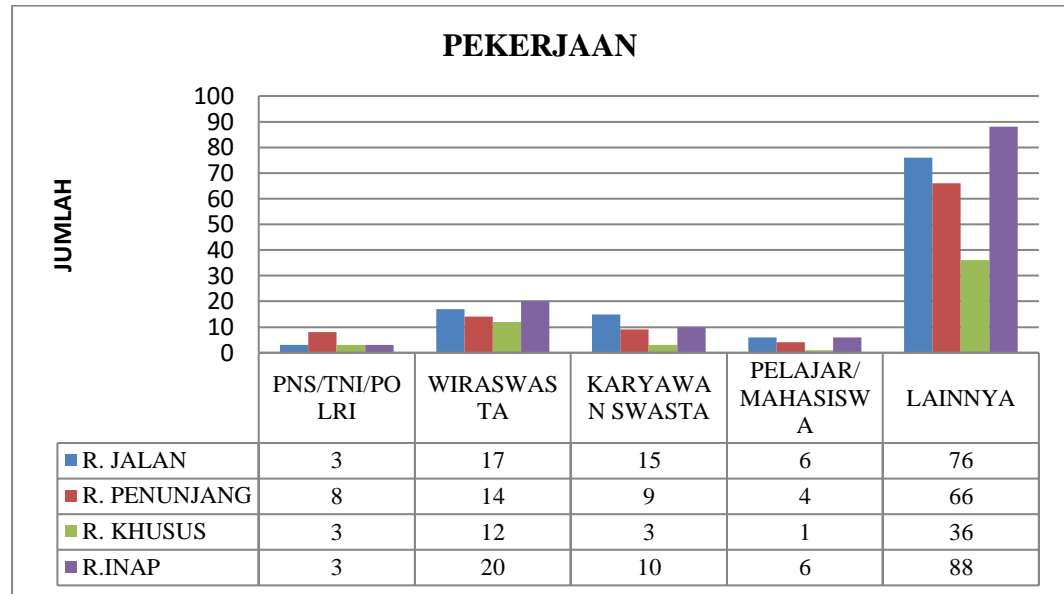
4. Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Pelayanan	Jenis Pekerjaan				
		PNS/ TNI/ Polri	Wiraswasta	Karyawan Sawasta	Pelajar / Mahasiswa	Lainnya
1.	Rawat Jalan	3	17	15	6	76
2.	Instalasi Penunjang	8	14	9	4	66
3.	Rawat Khusus	3	12	3	1	36
4.	Rawat Inap	3	20	10	6	88
	Total	17	63	37	17	266
	Persentase (%)	4,25%	15,75%	9,25%	4,25%	66,50%

Berdasarkan tabel di atas, berikut grafik karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada gambar 4.4.



Gambar 4.4 Grafik Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan grafik di atas, jumlah responden dengan jenis pekerjaan PNS/TNI/Polri sebanyak 17 responden (4,25%), Wiraswasta sebanyak 63 responden (15,75%), Karyawan Swasta sebanyak 37 responden (9,25%), Pelajar/Mahasiswa sebanyak 17 responden (4,25%), dan lainnya sebanyak 266 responden (66,50%).

4.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Jalan

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan di Rawat Jalan adalah 85,43 mutu pelayanan baik atau B.

Tabel 4.5 Nilai IKM keseluruhan di Rawat Jalan

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = E/D$	$G = (F*0,111)$	H
1	Persyaratan	U1	117	407	3,48	0,39	B
2	Prosedur	U2	117	411	3,51	0,39	B
3	Waktu Pelayanan	U3	117	383	3,27	0,36	B
4	Biaya/Tarif	U4	117	431	3,68	0,41	A
5	Produk Layanan	U5	117	397	3,39	0,38	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	117	406	3,47	0,39	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	117	398	3,40	0,38	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	117	392	3,35	0,37	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	117	377	3,22	0,36	B
Total						3,42	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						85,43	B

Survei di Rawat Jalan dilakukan pada masing-masing poliklinik. Jumlah responden yang diambil pada layanan rawat jalan yaitu sebanyak 117 responden yang tersebar pada masing-masing poliklinik sebagai berikut.

Tabel 4.6 Sebaran Jumlah Responden di Rawat Jalan

No	Poliklinik	Jumlah Responden
1	Poliklinik Anak	8
2	Poliklinik Bedah Orthopedi	6
3	Poliklinik Bedah Umum	8
4	Poliklinik Urologi	10
5	Poliklinik Gigi	1
6	Poliklinik Gigi Bedah Mulut	5
7	Poliklinik Konservasi Gigi	4
8	Poliklinik Jantung	6
9	Poliklinik Penyakit Mulut	3
10	Poliklinik Mata	7
11	Poliklinik Jiwa	8
12	Poliklinik Paru	6
13	Poliklinik Bedah Syaraf	4
14	Poliklinik THT	4
15	Poliklinik Penyakit Dalam	10
16	Poliklinik Kandungan	8
17	Poliklinik Syaraf	10
18	Poliklinik Kulit dan Kelamin	5
19	TB. MDR	4
	TOTAL	117

Nilai IKM masing-masing ruang poliklinik di rawat jalan dijabarkan sebagai berikut.

1. Poliklinik Anak

Total survei di Poliklinik Anak sebanyak 8 responden dengan hasil sebagai berikut

Tabel 4.7 Hasil Nilai IKM Poliklinik Anak

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = E/D$	$G = (F \cdot 0,111)$	H
1	Persyaratan	U1	8	30	3,75	0,42	A
2	Prosedur	U2	8	30	3,75	0,42	A
3	Waktu Pelayanan	U3	8	30	3,75	0,42	A
4	Biaya/Tarif	U4	8	28	3,50	0,39	B
5	Produk Layanan	U5	8	30	3,75	0,42	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	8	30	3,75	0,42	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	8	29	3,63	0,40	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	8	28	3,50	0,39	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	8	26	3,25	0,36	B
Total						3,62	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						90,53	A

Nilai IKM Poliklinik Anak yaitu 90,53 mutu pelayanan sangat baik atau A. unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur persyaratan (U1), prosedur (U2), waktu pelayanan (U3), produk layanan (U5), kompetensi pelaksana (U6) dan terendah terdapat pada unsur penanganan pengaduan (U9).

2. Poliklinik Bedah Orthopedi

Tabel 4.8 Hasil Nilai IKM Poliklinik Bedah Orthopedi

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = E/D$	$G = (F*0,111)$	H
1	Persyaratan	U1	6	23	3,83	0,43	A
2	Prosedur	U2	6	23	3,83	0,43	A
3	Waktu Pelayanan	U3	6	20	3,33	0,37	B
4	Biaya/Tarif	U4	6	23	3,83	0,43	A
5	Produk Layanan	U5	6	23	3,83	0,43	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	6	23	3,83	0,43	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	6	21	3,50	0,39	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	6	21	3,50	0,39	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	6	18	3,00	0,33	C
Total						3,61	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						90,19	A

Nilai IKM Poliklinik Bedah Orthopedi yaitu 90,19 mutu pelayanan sangat baik atau A. unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur persyaratan (U1), prosedur (U2), biaya/tarif produk layanan (U4), kompetensi pelaksana (U6) dan terendah terdapat pada unsur penanganan pengaduan (U9).

3. Poliklinik Bedah Umum

Tabel 4.9 Hasil Nilai IKM Poliklinik Bedah Umum

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = E/D$	$G = (F*0,111)$	H
1	Persyaratan	U1	8	30	3,75	0,42	A
2	Prosedur	U2	8	30	3,75	0,42	A
3	Waktu Pelayanan	U3	8	27	3,38	0,37	B
4	Biaya/Tarif	U4	8	27	3,38	0,37	B
5	Produk Layanan	U5	8	30	3,75	0,42	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	8	30	3,75	0,42	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	8	30	3,75	0,42	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	8	30	3,75	0,42	A
9	Penanganan Pengaduan	U9	8	26	3,25	0,36	B
Total						3,61	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						90,19	A

Nilai IKM Poliklinik Bedah Umum yaitu 90,19 mutu pelayanan sangat baik atau A. unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur persyaratan (U1), prosedur (U2), produk layanan (U5), kompetensi pelaksana (U6), perilaku pelaksana (U7), sarana dan prasarana (U8) dan terendah terdapat pada unsur penanganan pengaduan (U9).

4. Poliklinik Urologi

Tabel 4.10 Hasil Nilai IKM Poliklinik Urologi

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = E/D	G = (F*0,111)	H
1	Persyaratan	U1	10	37	3,70	0,41	A
2	Prosedur	U2	10	37	3,70	0,41	A
3	Waktu Pelayanan	U3	10	36	3,60	0,40	A
4	Biaya/Tarif	U4	10	36	3,60	0,40	A
5	Produk Layanan	U5	10	37	3,70	0,41	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	10	37	3,70	0,41	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	10	35	3,50	0,39	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	10	32	3,20	0,36	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	10	27	2,70	0,30	C
Total						3,49	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						87,14	B

Nilai IKM Poliklinik Urologi yaitu 87,14 mutu pelayanan baik atau B. unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur persyaratan (U1), prosedur (U2), produk layanan (U5), kompetensi pelaksana (U6) dan terendah terdapat pada unsur penanganan pengaduan (U9).

5. Poliklinik Gigi

Tabel 4.11 Hasil Nilai IKM Poliklinik Gigi

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/Unsur	NRR Tertimbang/Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = E/D$	$G = (F * 0,111)$	H
1	Persyaratan	U1	1	4	4,00	0,44	A
2	Prosedur	U2	1	4	4,00	0,44	A
3	Waktu Pelayanan	U3	1	4	4,00	0,44	A
4	Biaya/Tarif	U4	1	3	3,00	0,33	C
5	Produk Layanan	U5	1	4	4,00	0,44	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	1	4	4,00	0,44	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	1	4	4,00	0,44	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	1	4	4,00	0,44	A
9	Penanganan Pengaduan	U9	1	3	3,00	0,33	C
Total						3,77	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						94,35	A

Nilai IKM Poliklinik Gigi yaitu 94,35 mutu pelayanan sangat baik atau A. unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur persyaratan (U1), prosedur (U2), waktu pelayanan (U3), produk layanan (U5), kompetensi pelaksana (U6), perilaku pelaksana (U7), sarana dan prasarana (U8) dan terendah terdapat pada unsur penanganan pengaduan (U9).

6. Poliklinik Gigi Bedah Mulut

Tabel 4.12 Hasil Nilai IKM Poliklinik Gigi Bedah Mulut

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = E/D$	$G = (F*0,111)$	H
1	Persyaratan	U1	5	15	3,00	0,33	C
2	Prosedur	U2	5	16	3,20	0,36	B
3	Waktu Pelayanan	U3	5	15	3,00	0,33	C
4	Biaya/Tarif	U4	5	20	4,00	0,44	A
5	Produk Layanan	U5	5	15	3,00	0,33	C
6	Kompetensi Pelaksana	U6	5	15	3,00	0,33	C
7	Perilaku Pelaksana	U7	5	15	3,00	0,33	C
8	Sarana dan Prasarana	U8	5	15	3,00	0,33	C
9	Penanganan Pengaduan	U9	5	16	3,20	0,36	B
Total						3,15	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						78,81	B

Nilai IKM Poliklinik Gigi Bedah Mulut yaitu 78,81 mutu pelayanan baik atau B. unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur persyaratan (U1), waktu pelayanan (U3), produk layanan (U5), kompetensi pelaksana (U6), perilaku pelaksana (U7), sarana dan prasarana (U8).

7. Poliklinik Konservasi Gigi

Tabel 4.13 Hasil Nilai IKM Poliklinik Konservasi Gigi

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = E/D	G = (F*0,111)	H
1	Persyaratan	U1	4	14	3,50	0,39	B
2	Prosedur	U2	4	12	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan	U3	4	12	3,00	0,33	C
4	Biaya/Tarif	U4	4	16	4,00	0,44	A
5	Produk Layanan	U5	4	12	3,00	0,33	C
6	Kompetensi Pelaksana	U6	4	14	3,50	0,39	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	4	13	3,25	0,36	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	4	11	2,75	0,31	C
9	Penanganan Pengaduan	U9	4	13	3,25	0,36	B
Total						3,25	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						81,17	B

Nilai IKM Poliklinik Konservasi Gigi (Baru) yaitu 81,17 mutu pelayanan baik atau B. unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana (U8).

8. Poliklinik Jantung

Tabel 4.14 Hasil Nilai IKM Poliklinik Jantung

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = E/D$	$G = (F*0,111)$	H
1	Persyaratan	U1	6	18	3,00	0,33	C
2	Prosedur	U2	6	18	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan	U3	6	18	3,00	0,33	C
4	Biaya/Tarif	U4	6	22	3,67	0,41	A
5	Produk Layanan	U5	6	18	3,00	0,33	C
6	Kompetensi Pelaksana	U6	6	18	3,00	0,33	C
7	Perilaku Pelaksana	U7	6	19	3,17	0,35	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	6	18	3,00	0,33	C
9	Penanganan Pengaduan	U9	6	19	3,17	0,35	B
Total						3,11	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						77,70	B

Nilai IKM Poliklinik Jantung yaitu 77,70 mutu pelayanan baik atau B. unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur persyaratan (U1), prosedur (U2), waktu pelayanan (U3), produk layanan (U5), kompetensi pelaksana (U6), sarana dan prasarana (U8).

9. Poliklinik Penyakit Mulut

Tabel 4.15 Hasil Nilai IKM Poliklinik Penyakit Mulut

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = E/D$	$G = (F*0,111)$	H
1	Persyaratan	U1	3	10	3,33	0,37	B
2	Prosedur	U2	3	10	3,33	0,37	B
3	Waktu Pelayanan	U3	3	10	3,33	0,37	B
4	Biaya/Tarif	U4	3	10	3,33	0,37	B
5	Produk Layanan	U5	3	10	3,33	0,37	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	3	10	3,33	0,37	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	3	10	3,33	0,37	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	3	10	3,33	0,37	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	3	10	3,33	0,37	B
Total						3,33	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						83,25	B

Nilai IKM Poliklinik Penyakit Mulut yaitu 83,25 mutu pelayanan baik atau B. dari 9 unsur mendapatkan nilai yang sama yaitu 0,37.

10. Poliklinik Mata

Tabel 4.16 Hasil Nilai IKM Poliklinik Mata

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = E/D	G = (F*0,111)	H
1	Persyaratan	U1	7	21	3,00	0,33	C
2	Prosedur	U2	7	21	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan	U3	7	21	3,00	0,33	C
4	Biaya/Tarif	U4	7	28	4,00	0,44	A
5	Produk Layanan	U5	7	21	3,00	0,33	C
6	Kompetensi Pelaksana	U6	7	21	3,00	0,33	C
7	Perilaku Pelaksana	U7	7	21	3,00	0,33	C
8	Sarana dan Prasarana	U8	7	22	3,14	0,35	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	7	22	3,14	0,35	B
Total						3,14	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						78,49	B

Nilai IKM Poliklinik Mata yaitu 78,49 mutu pelayanan baik atau B. unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur persyaratan (U1), prosedur (U2), waktu pelayanan (U3), produk layanan (U5), kompetensi pelaksana (U6), perilaku pelaksana (U7).

11. Poliklinik Jiwa

Tabel 4.17 Hasil Nilai IKM Poliklinik Jiwa

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = E/D	G = (F*0,111)	H
1	Persyaratan	U1	8	29	3,63	0,40	A
2	Prosedur	U2	8	28	3,50	0,39	B
3	Waktu Pelayanan	U3	8	27	3,38	0,37	B
4	Biaya/Tarif	U4	8	29	3,63	0,40	A
5	Produk Layanan	U5	8	29	3,63	0,40	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	8	27	3,38	0,37	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	8	27	3,38	0,37	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	8	29	3,63	0,40	A
9	Penanganan Pengaduan	U9	8	29	3,63	0,40	A
Total						3,52	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						88,11	B

Nilai IKM Poliklinik Jiwa yaitu 88,11 mutu pelayanan baik atau B. unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur persyaratan (U1), biaya/tarif (U4), produk layanan (U5), Sarana & prasarana (U8), penanganan pengaduan (U9) dan terendah terdapat pada waktu pelayanan (U3), kompetensi pelaksana (U6), dan perilaku pelaksana (U7).

12. Poliklinik Paru

Tabel 4.18 Hasil Nilai IKM Poliklinik Paru

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = E/D	G = (F*0,111)	H
1	Persyaratan	U1	6	22	3,67	0,41	A
2	Prosedur	U2	6	22	3,67	0,41	A
3	Waktu Pelayanan	U3	6	19	3,17	0,35	B
4	Biaya/Tarif	U4	6	22	3,67	0,41	A
5	Produk Layanan	U5	6	18	3,00	0,33	C
6	Kompetensi Pelaksana	U6	6	22	3,67	0,41	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	6	19	3,17	0,35	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	6	20	3,33	0,37	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	6	21	3,50	0,39	B
Total						3,42	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						85,56	B

Nilai IKM Poliklinik Jiwa yaitu 85,56 mutu pelayanan baik atau B. unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur persyaratan (U1), biaya/tarif (U4), produk layanan (U5), Sarana & prasarana (U8), penanganan pengaduan (U9) dan terendah terdapat pada waktu pelayanan (U3), kompetensi pelaksana (U6), dan perilaku pelaksana (U7).

13. Poliklinik Bedah Saraf

Tabel 4.19 Hasil Nilai IKM Poliklinik Bedah Saraf

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = E/D$	$G = (F*0,111)$	H
1	Persyaratan	U1	4	14	3,50	0,39	B
2	Prosedur	U2	4	16	4,00	0,44	A
3	Waktu Pelayanan	U3	4	12	3,00	0,33	C
4	Biaya/Tarif	U4	4	15	3,75	0,42	A
5	Produk Layanan	U5	4	12	3,00	0,33	C
6	Kompetensi Pelaksana	U6	4	14	3,50	0,39	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	4	14	3,50	0,39	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	4	15	3,75	0,42	A
9	Penanganan Pengaduan	U9	4	16	4,00	0,44	A
Total						3,55	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						88,80	A

Nilai IKM Poliklinik Bedah Saraf yaitu 88,80 mutu pelayanan sangat baik atau A. Unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur prosedur (U2), biaya/tarif (U4), penanganan pengaduan (U9) dan terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan (U3), produk layanan (U5).

14. Poliklinik THT

Tabel 4.20 Hasil Nilai IKM Poliklinik THT

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = E/D	G = (F*0,111)	H
1	Persyaratan	U1	4	13	3,25	0,36	B
2	Prosedur	U2	4	15	3,75	0,42	A
3	Waktu Pelayanan	U3	4	11	2,75	0,31	C
4	Biaya/Tarif	U4	4	15	3,75	0,42	A
5	Produk Layanan	U5	4	12	3,00	0,33	C
6	Kompetensi Pelaksana	U6	4	15	3,75	0,42	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	4	11	2,75	0,31	C
8	Sarana dan Prasarana	U8	4	15	3,75	0,42	A
9	Penanganan Pengaduan	U9	4	15	3,75	0,42	A
Total						3,39	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						84,64	B

Nilai IKM Poliklinik THT yaitu 84,64 mutu pelayanan baik atau B. Unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur prosedurm (U2), biaya/tarif (U4), kompetensi pelaksana (U6), sarana dan prasarana (U8), penanganan pengaduan (U9) dan terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan (U3), perilaku pelaksana (U7).

15. Poliklinik Penyakit Dalam

Tabel 4.21 Hasil Nilai IKM Poliklinik Penyakit Dalam

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = E/D	G = (F*0,111)	H
1	Persyaratan	U1	10	33	3,30	0,37	B
2	Prosedur	U2	10	36	3,60	0,40	A
3	Waktu Pelayanan	U3	10	28	2,80	0,31	C
4	Biaya/Tarif	U4	10	37	3,70	0,41	A
5	Produk Layanan	U5	10	32	3,20	0,36	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	10	33	3,30	0,37	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	10	34	3,40	0,38	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	10	34	3,40	0,38	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	10	34	3,40	0,38	B
Total						3,34	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						83,53	B

Nilai IKM Poliklinik Penyakit Dalam yaitu 83,53 mutu pelayanan baik atau B. Unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur prosedur (U2), biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan (U3).

16. Poliklinik Kandungan

Tabel 4.22 Hasil Nilai IKM Poliklinik Kandungan

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = E/D$	$G = (F * 0,111)$	H
1	Persyaratan	U1	8	30	3,75	0,42	A
2	Prosedur	U2	8	30	3,75	0,42	A
3	Waktu Pelayanan	U3	8	30	3,75	0,42	A
4	Biaya/Tarif	U4	8	29	3,63	0,40	A
5	Produk Layanan	U5	8	30	3,75	0,42	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	8	30	3,75	0,42	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	8	30	3,75	0,42	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	8	28	3,50	0,39	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	8	23	2,88	0,32	C
Total						3,61	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						90,19	A

Nilai IKM Poliklinik Kandungan yaitu 90,19 mutu pelayanan sangat baik atau A. Unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur persyaratan (U1), prosedur (U2), waktu pelayanan (U3), produk layanan (U5), kompetensi pelaksana (U6), perilaku pelaksana (U7) dan terendah terdapat pada penanganan pengaduan (U9).

17. Poliklinik Saraf

Tabel 4.23 Hasil Nilai IKM Poliklinik Saraf

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = E/D	G = (F*0,111)	H
1	Persyaratan	U1	10	33	3,30	0,37	B
2	Prosedur	U2	10	33	3,30	0,37	B
3	Waktu Pelayanan	U3	10	33	3,30	0,37	B
4	Biaya/Tarif	U4	10	38	3,80	0,42	A
5	Produk Layanan	U5	10	33	3,30	0,37	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	10	33	3,30	0,37	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	10	33	3,30	0,37	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	10	33	3,30	0,37	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	10	31	3,10	0,34	B
Total						3,33	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						83,25	B

Nilai IKM Poliklinik Saraf yaitu 83,25 mutu pelayanan baik atau B. Unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur penanganan pengaduan (U9).

18. Poliklinik Kulit dan Kelamin

Tabel 4.24 Hasil Nilai IKM Poliklinik Kulit dan Kelamin

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = E/D	G = (F*0,111)	H
1	Persyaratan	U1	5	16	3,20	0,36	B
2	Prosedur	U2	5	15	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan	U3	5	15	3,00	0,33	C
4	Biaya/Tarif	U4	5	18	3,60	0,40	A
5	Produk Layanan	U5	5	16	3,20	0,36	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	5	15	3,00	0,33	C
7	Perilaku Pelaksana	U7	5	18	3,60	0,40	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	5	15	3,00	0,33	C
9	Penanganan Pengaduan	U9	5	17	3,40	0,38	B
Total						3,22	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						80,48	B

Nilai IKM Poliklinik Kulit dan Kelamin yaitu 80,48 mutu pelayanan baik atau B. unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4), perilaku pelaksana (U7) dan terendah terdapat pada unsur prosedur (U2), waktu pelayanan (U3), kompetensi pelaksana (U6), sarana dan prasarana (U8).

19. Poliklinik TB MDR

Tabel 4.25 Hasil Nilai IKM Poliklinik TB MDR

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = E/D$	$G = (F*0,111)$	H
1	Persyaratan	U1	4	15	3,75	0,42	A
2	Prosedur	U2	4	15	3,75	0,42	A
3	Waktu Pelayanan	U3	4	15	3,75	0,42	A
4	Biaya/Tarif	U4	4	15	3,75	0,42	A
5	Produk Layanan	U5	4	15	3,75	0,42	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	4	15	3,75	0,42	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	4	15	3,75	0,42	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	4	12	3,00	0,33	C
9	Penanganan Pengaduan	U9	4	11	2,75	0,31	C
Total						3,55	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						88,80	A

Nilai IKM Poliklinik TB MDR yaitu 88,80 mutu pelayanan sangat baik atau A. unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur persyaratan (U1), prosedur (U2), waktu pelayanan (U3), biaya/tarif (U4), produk layanan (U5), kompetensi pelaksana (U6), perilaku pelaksana (U7) dan terendah terdapat pada unsur penanganan pengaduan (U9).

4.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Penunjang

Nilai IKM keseluruhan di Instalasi Penunjang adalah 85,48 mutu pelayanan baik atau B.

Tabel 4.26 Nilai IKM keseluruhan di Instalasi Penunjang

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/Unsur	NRR Tertimbang/Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = E/D	G = (F*0,111)	H
1	Persyaratan	U1	101	344	3,41	0,38	B
2	Prosedur	U2	101	346	3,43	0,38	B
3	Waktu Pelayanan	U3	101	325	3,22	0,36	B
4	Biaya/Tarif	U4	101	386	3,82	0,42	A
5	Produk Layanan	U5	101	329	3,26	0,36	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	101	348	3,45	0,38	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	101	347	3,44	0,38	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	101	338	3,35	0,37	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	101	348	3,45	0,38	B
Total						3,42	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						85,48	B

Survei di Instalasi Penunjang dilakukan pada masing-masing ruangan. Jumlah responden yang diambil pada layanan instalasi penunjang yaitu sebanyak 101 responden yang tersebar pada masing-masing ruang sebagai berikut.

Tabel 4.27 Sebaran Jumlah Responden di Instalasi Penunjang

No	Ruang	Jumlah Responden
1	Pendaftaran	18
2	Laboratorium	13
3	Radiologi	13
4	Haemodialisa	15
5	Fisioterapi	20
6	Farmasi	20
7	Pemulasaran Jenazah	2
	TOTAL	101

Nilai IKM masing-masing ruang di instalasi penunjang dijabarkan sebagai berikut.

1. Pendaftaran

Tabel 4.28 Hasil Nilai IKM Pendaftaran

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = E/D$	$G = (F * 0,111)$	H
1	Persyaratan	U1	18	61	3,39	0,38	B
2	Prosedur	U2	18	66	3,67	0,41	A
3	Waktu Pelayanan	U3	18	59	3,28	0,36	B
4	Biaya/Tarif	U4	18	68	3,78	0,42	A
5	Produk Layanan	U5	18	56	3,11	0,35	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	18	65	3,61	0,40	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	18	63	3,50	0,39	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	18	65	3,61	0,40	A
9	Penanganan Pengaduan	U9	18	68	3,78	0,42	A
Total						3,52	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						88,03	B

Nilai IKM Pendaftaran yaitu 88,03 mutu pelayanan baik atau B. unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4), penanganan pengaduan (U9) dan terendah terdapat pada unsur produk layanan (U5).

2. Laboratorium

Tabel 4.29 Hasil Nilai IKM Laboratorium

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = E/D$	$G = (F * 0,111)$	H
1	Persyaratan	U1	13	43	3,31	0,37	B
2	Prosedur	U2	13	44	3,38	0,38	B
3	Waktu Pelayanan	U3	13	40	3,08	0,34	B
4	Biaya/Tarif	U4	13	51	3,92	0,44	A
5	Produk Layanan	U5	13	40	3,08	0,34	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	13	44	3,38	0,38	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	13	45	3,46	0,38	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	13	45	3,46	0,38	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	13	45	3,46	0,38	B
Total						3,39	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						84,74	B

Nilai IKM Laboratorium yaitu 84,74 mutu pelayanan baik atau B. unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan (U3), produk layanan (U5).

3. Radiologi

Tabel 4.30 Hasil Nilai IKM Radiologi

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = E/D$	$G = (F * 0,111)$	H
1	Persyaratan	U1	13	39	3,00	0,33	C
2	Prosedur	U2	13	39	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan	U3	13	39	3,00	0,33	C
4	Biaya/Tarif	U4	13	49	3,77	0,42	A
5	Produk Layanan	U5	13	39	3,00	0,33	C
6	Kompetensi Pelaksana	U6	13	39	3,00	0,33	C
7	Perilaku Pelaksana	U7	13	39	3,00	0,33	C
8	Sarana dan Prasarana	U8	13	39	3,00	0,33	C
9	Penanganan Pengaduan	U9	13	41	3,15	0,35	B
Total						3,10	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						77,49	B

Nilai IKM Radiologi yaitu 77,49 mutu pelayanan baik atau B. unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur persyaratan (U1), prosedur (U2), waktu pelayanan (U3), produk layanan (U5), kompetensni pelaksana (U7), perilaku pelaksana (U8), sarana dan prasarana (U9).

4. Haemodialisa

Tabel 4.31 Hasil Nilai IKM Haemodialisa

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = E/D$	$G = (F * 0,111)$	H
1	Persyaratan	U1	15	56	3,73	0,41	A
2	Prosedur	U2	15	56	3,73	0,41	A
3	Waktu Pelayanan	U3	15	56	3,73	0,41	A
4	Biaya/Tarif	U4	15	56	3,73	0,41	A
5	Produk Layanan	U5	15	56	3,73	0,41	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	15	56	3,73	0,41	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	15	56	3,73	0,41	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	15	53	3,53	0,39	A
9	Penanganan Pengaduan	U9	15	56	3,73	0,41	A
Total						3,71	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						92,69	A

Nilai IKM Haemodialisa yaitu 92,69 mutu pelayanan sangat baik atau A. unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur persyaratan (U1), prosedur (U2), waktu pelayanan (U3), biaya/tarif (U4), produk layanan (U5), kompetensi pelaksana (U6), perilaku pelaksana (U7), penanganan pengaduan (U9) dan terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana (U8).

5. Fisioterapi

Tabel 4.32 Hasil Nilai IKM Fisioterapi

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = E/D	G = (F*0,111)	H
1	Persyaratan	U1	20	73	3,65	0,41	A
2	Prosedur	U2	20	70	3,50	0,39	B
3	Waktu Pelayanan	U3	20	64	3,20	0,36	B
4	Biaya/Tarif	U4	20	77	3,85	0,43	A
5	Produk Layanan	U5	20	68	3,40	0,38	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	20	72	3,60	0,40	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	20	72	3,60	0,40	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	20	68	3,40	0,38	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	20	74	3,70	0,41	A
Total						3,54	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						88,52	A

Nilai IKM Fisioterapi yaitu 88,52 mutu pelayanan sangat baik atau A. unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan (U3).

6. Farmasi

Tabel 4.33 Hasil Nilai IKM Farmasi

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = E/D$	$G = (F * 0,111)$	H
1	Persyaratan	U1	20	64	3,20	0,36	B
2	Prosedur	U2	20	65	3,25	0,36	B
3	Waktu Pelayanan	U3	20	61	3,05	0,34	C
4	Biaya/Tarif	U4	20	77	3,85	0,43	A
5	Produk Layanan	U5	20	64	3,20	0,36	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	20	65	3,25	0,36	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	20	65	3,25	0,36	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	20	61	3,05	0,34	C
9	Penanganan Pengaduan	U9	20	58	2,90	0,32	C
Total						3,22	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						80,48	B

Nilai IKM Farmasi yaitu 80,48 mutu pelayanan baik atau B. unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur penanganan pengaduan (U9).

7. Pemulasaran Jenazah

Tabel 4.34 Hasil Nilai IKM Pemulasaran Jenazah

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = E/D	G = (F*0,111)	H
1	Persyaratan	U1	2	8	4,00	0,44	A
2	Prosedur	U2	2	6	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan	U3	2	6	3,00	0,33	C
4	Biaya/Tarif	U4	2	8	4,00	0,44	A
5	Produk Layanan	U5	2	6	3,00	0,33	C
6	Kompetensi Pelaksana	U6	2	7	3,50	0,39	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	2	7	3,50	0,39	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	2	7	3,50	0,39	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	2	6	3,00	0,33	C
Total						3,39	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						84,64	B

Nilai IKM Pemulasaran Jenazah yaitu 84,64 mutu pelayanan baik atau B. unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur persyaratan (U1), biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur prosedur (U2), waktu pelayanan (U3), produk layanan (U5), penanganan pengaduan (U9).

4.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Khusus

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan di Rawat Khusus adalah 84,71 mutu pelayanan baik atau B.

Tabel 4.35 Nilai IKM keseluruhan di Rawat Khusus

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/Unsur	NRR Tertimbang/Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = E/D	G = (F*0,111)	H
1	Persyaratan	U1	55	184	3,35	0,37	B
2	Prosedur	U2	55	186	3,38	0,38	B
3	Waktu Pelayanan	U3	55	186	3,38	0,38	B
4	Biaya/Tarif	U4	55	209	3,80	0,42	A
5	Produk Layanan	U5	55	182	3,31	0,37	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	55	187	3,40	0,38	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	55	184	3,35	0,37	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	55	173	3,15	0,35	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	55	188	3,42	0,38	B
Total						3,39	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						84,71	B

Survei di Rawat Khusus dilakukan pada masing-masing ruangan. Jumlah responden yang diambil pada layanan rawat khusus yaitu sebanyak 55 responden yang tersebar pada masing-masing ruang sebagai berikut.

Tabel 4.36 Sebaran Jumlah Responden di Rawat Khusus

No	Ruang	Jumlah Responden
1	PONEK	6
2	VK	6
3	HCU	3
4	NICU/PICU	4
5	IGD	19
6	IBS	10
7	ICCU	3
8	ICU	4
	TOTAL	55

Nilai IKM masing-masing ruang di rawat khusus dijabarkan sebagai berikut.

1. PONEK

Tabel 4.37 Hasil Nilai IKM PONEK

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = E/D$	$G = (F*0,111)$	H
1	Persyaratan	U1	6	18	3,00	0,33	C
2	Prosedur	U2	6	18	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan	U3	6	18	3,00	0,33	C
4	Biaya/Tarif	U4	6	24	4,00	0,44	A
5	Produk Layanan	U5	6	18	3,00	0,33	C
6	Kompetensi Pelaksana	U6	6	18	3,00	0,33	C
7	Perilaku Pelaksana	U7	6	18	3,00	0,33	C
8	Sarana dan Prasarana	U8	6	18	3,00	0,33	C
9	Penanganan Pengaduan	U9	6	18	3,00	0,33	C
Total						3,11	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						77,70	B

Nilai IKM PONEK yaitu 77,70 mutu pelayanan baik atau B. unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur persyaratan (U1), prosedur (U2), waktu pelayanan (U3), produk layanan (U5), kompetensi pelaksana (U6), perilaku pelaksana (U7), sarana dan prasarana (U8), penanganan pengaduan (U9).

2. Instalasi VK

Tabel 4.38 Hasil Nilai IKM Instalasi VK

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = E/D$	$G = (F * 0,111)$	H
1	Persyaratan	U1	6	18	3,00	0,33	C
2	Prosedur	U2	6	18	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan	U3	6	18	3,00	0,33	C
4	Biaya/Tarif	U4	6	24	4,00	0,44	A
5	Produk Layanan	U5	6	18	3,00	0,33	C
6	Kompetensi Pelaksana	U6	6	18	3,00	0,33	C
7	Perilaku Pelaksana	U7	6	17	2,83	0,31	C
8	Sarana dan Prasarana	U8	6	18	3,00	0,33	C
9	Penanganan Pengaduan	U9	6	18	3,00	0,33	C
Total						3,09	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						77,24	B

Nilai IKM VK yaitu 77,24 mutu pelayanan baik atau B. unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur perilaku pelaksana (U7).

3. Instalasi HCU

Tabel 4.39 Hasil Nilai IKM Instalasi HCU

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = E/D$	$G = (F*0,111)$	H
1	Persyaratan	U1	3	9	3,00	0,33	C
2	Prosedur	U2	3	9	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan	U3	3	10	3,33	0,37	B
4	Biaya/Tarif	U4	3	10	3,33	0,37	B
5	Produk Layanan	U5	3	9	3,00	0,33	C
6	Kompetensi Pelaksana	U6	3	10	3,33	0,37	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	3	10	3,33	0,37	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	3	9	3,00	0,33	C
9	Penanganan Pengaduan	U9	3	9	3,00	0,33	C
Total						3,15	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						78,63	B

Nilai IKM Instansi HCU yaitu 78,63 mutu pelayanan baik atau B. Unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur waktu pelayanan (U3), biaya/tarif (U4), kompetensi pelaksana (U6), perilaku pelaksana (U7) dan terendah terdapat pada unsur persyaratan (U1), prosedur (U2), produk layanan (U5), sarana dan prasarana (U8), penanganan pengaduan (U9).

4. Instalasi NICU/PICU

Tabel 4.40 Hasil Nilai IKM Instalasi NICU/PICU

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = E/D	G = (F*0,111)	H
1	Persyaratan	U1	4	12	3,00	0,33	C
2	Prosedur	U2	4	13	3,25	0,36	B
3	Waktu Pelayanan	U3	4	13	3,25	0,36	B
4	Biaya/Tarif	U4	4	16	4,00	0,44	A
5	Produk Layanan	U5	4	12	3,00	0,33	C
6	Kompetensi Pelaksana	U6	4	13	3,25	0,36	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	4	14	3,50	0,39	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	4	13	3,25	0,36	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	4	12	3,00	0,33	C
Total						3,27	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						81,86	B

Nilai IKM Instansi NICU/PICU yaitu 81,86 mutu pelayanan baik atau B. Unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur persyaratan (U1), produk layanan (U5), penanganan pengaduan (U9).

5. IGD

Tabel 4.41 Hasil Nilai IKM IGD

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = E/D$	$G = (F*0,111)$	H
1	Persyaratan	U1	19	71	3,74	0,41	A
2	Prosedur	U2	19	71	3,74	0,41	A
3	Waktu Pelayanan	U3	19	71	3,74	0,41	A
4	Biaya/Tarif	U4	19	70	3,68	0,41	A
5	Produk Layanan	U5	19	71	3,74	0,41	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	19	71	3,74	0,41	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	19	68	3,58	0,40	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	19	60	3,16	0,35	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	19	71	3,74	0,41	A
Total						3,65	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						91,14	A

Nilai IKM IGD yaitu 91,14 mutu pelayanan sangat baik atau A. Unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur persyaratan (U1), prosedur (U2), waktu pelayanan (U3), produk layanan (U5), kompetensi pelaksana (U6), penanganan pengaduan (U9) dan terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana (U8).

6. Instalasi IBS

Tabel 4.42 Hasil Nilai IKM Instalasi IBS

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = E/D$	$G = (F * 0,111)$	H
1	Persyaratan	U1	10	30	3,00	0,33	C
2	Prosedur	U2	10	31	3,10	0,34	B
3	Waktu Pelayanan	U3	10	31	3,10	0,34	B
4	Biaya/Tarif	U4	10	39	3,90	0,43	A
5	Produk Layanan	U5	10	30	3,00	0,33	C
6	Kompetensi Pelaksana	U6	10	32	3,20	0,36	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	10	31	3,10	0,34	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	10	29	2,90	0,32	C
9	Penanganan Pengaduan	U9	10	33	3,30	0,37	B
Total						3,17	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						79,37	B

Nilai IKM IBS yaitu 79,37 mutu pelayanan baik atau B. Unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana (U8).

7. ICCU

Tabel 4.43 Hasil Nilai IKM ICCU

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = E/D	G = (F*0,111)	H
1	Persyaratan	U1	3	11	3,67	0,41	A
2	Prosedur	U2	3	11	3,67	0,41	A
3	Waktu Pelayanan	U3	3	10	3,33	0,37	B
4	Biaya/Tarif	U4	3	11	3,67	0,41	A
5	Produk Layanan	U5	3	10	3,33	0,37	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	3	11	3,67	0,41	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	3	10	3,33	0,37	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	3	11	3,67	0,41	A
9	Penanganan Pengaduan	U9	3	11	3,67	0,41	A
Total						3,55	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						88,80	A

Nilai IKM Instalasi ICCU yaitu 88,80 mutu pelayanan sangat baik atau A. Unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur persyaratan (U1), prosedur (U2), biaya/tarif (U4), kompetensi pelaksana (U6), sarana dan prasarana (U8), penanganan pengaduan (U9) dan terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan (U3), produk layanan (U5), perilaku pelaksana (U7).

8. ICU

Tabel 4.44 Hasil Nilai IKM ICU

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = E/D$	$G = (F * 0,111)$	H
1	Persyaratan	U1	4	15	3,75	0,42	A
2	Prosedur	U2	4	15	3,75	0,42	A
3	Waktu Pelayanan	U3	4	15	3,75	0,42	A
4	Biaya/Tarif	U4	4	15	3,75	0,42	A
5	Produk Layanan	U5	4	14	3,50	0,39	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	4	14	3,50	0,39	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	4	16	4,00	0,44	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	4	15	3,75	0,42	A
9	Penanganan Pengaduan	U9	4	16	4,00	0,44	A
Total						3,75	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						93,66	A

Nilai IKM ICU yaitu 93,66 mutu pelayanan sangat baik atau A. Unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur perilaku pelaksana (U7) penanganan pengaduan (U9) dan terendah terdapat pada unsur produk layanan (U5), kompetensi pelaksana (U6).

4.5 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Inap

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan di Rawat Inap adalah 86,53 mutu pelayanan baik atau B.

Tabel 4.45 Nilai IKM keseluruhan di Rawat Inap

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/Unsur	NRR Tertimbang/Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = E/D$	$G = (F*0,111)$	H
1	Persyaratan	U1	127	453	3,57	0,40	A
2	Prosedur	U2	127	448	3,53	0,39	B
3	Waktu Pelayanan	U3	127	436	3,43	0,38	B
4	Biaya/Tarif	U4	127	461	3,63	0,40	A
5	Produk Layanan	U5	127	438	3,45	0,38	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	127	438	3,45	0,38	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	127	428	3,37	0,37	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	127	424	3,34	0,37	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	127	434	3,42	0,38	B
Total						3,46	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						86,53	B

Survei di Rawat Inap dilakukan pada masing-masing ruangan. Jumlah responden yang diambil pada layanan rawat khusus yaitu sebanyak 127 responden yang tersebar pada masing-masing ruang sebagai berikut.

Tabel 4.46 Sebaran Jumlah Responden di Rawat Inap

No	Ruang	Jumlah Responden
1	Ruang Cempaka	12
2	Ruang Cendrawasih	9
3	Ruang Dahlia	9
4	Ruang Jatayu	10
5	Ruang Kemuning	12
6	Ruang Mawar 1	10
7	Ruang Nusa Indah	14
8	Ruang Mawar 2	14
9	Ruang Anggrek 1	10
10	Ruang Anggrek 2	10
11	Ruang Palm	10
12	Ruang Peristi	4
13	Ruang Bougenvil	3
	TOTAL	127

Nilai IKM masing-masing ruang di Rawat Inap dijabarkan sebagai berikut.

1. Ruang Cempaka

Tabel 4.47 Hasil Nilai IKM Ruang Cempaka

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = E/D	G = (F*0,111)	H
1	Persyaratan	U1	12	36	3,00	0,33	C
2	Prosedur	U2	12	36	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan	U3	12	36	3,00	0,33	C
4	Biaya/Tarif	U4	12	46	3,83	0,43	A
5	Produk Layanan	U5	12	35	2,92	0,32	C
6	Kompetensi Pelaksana	U6	12	36	3,00	0,33	C
7	Perilaku Pelaksana	U7	12	37	3,08	0,34	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	12	35	2,92	0,32	C
9	Penanganan Pengaduan	U9	12	37	3,08	0,34	B
Total						3,09	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						77,24	B

Nilai IKM Ruang Cempaka yaitu 77,24 mutu pelayanan baik atau B. Unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur produk layanan (U5), serta sarana dan prasarana (U8).

2. Ruang Cendrawasih

Tabel 4.48 Hasil Nilai IKM Ruang Cendrawasih

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = E/D$	$G = (F*0,111)$	H
1	Persyaratan	U1	9	31	3,44	0,38	B
2	Prosedur	U2	9	28	3,11	0,35	B
3	Waktu Pelayanan	U3	9	31	3,44	0,38	B
4	Biaya/Tarif	U4	9	33	3,67	0,41	A
5	Produk Layanan	U5	9	31	3,44	0,38	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	9	31	3,44	0,38	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	9	32	3,56	0,39	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	9	29	3,22	0,36	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	9	32	3,56	0,39	A
Total						3,43	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						85,72	B

Nilai IKM Ruang Cendrawasih yaitu 85,72 mutu pelayanan baik atau B. Unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada prosedur (U2).

3. Ruang Dahlia

Tabel 4.49 Hasil Nilai IKM Ruang Dahlia

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = E/D	G = (F*0,111)	H
1	Persyaratan	U1	9	31	3,44	0,38	B
2	Prosedur	U2	9	31	3,44	0,38	B
3	Waktu Pelayanan	U3	9	31	3,44	0,38	B
4	Biaya/Tarif	U4	9	34	3,78	0,42	A
5	Produk Layanan	U5	9	28	3,11	0,35	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	9	30	3,33	0,37	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	9	29	3,22	0,36	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	9	26	2,89	0,32	C
9	Penanganan Pengaduan	U9	9	30	3,33	0,37	B
Total						3,33	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						83,25	B

Nilai IKM Ruang Dahlia yaitu 83,25 mutu pelayanan baik atau B. Unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana (U8).

4. Ruang Jatayu

Tabel 4.50 Hasil Nilai IKM Ruang Jatayu

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = E/D	G = (F*0,111)	H
1	Persyaratan	U1	10	37	3,70	0,41	A
2	Prosedur	U2	10	37	3,70	0,41	A
3	Waktu Pelayanan	U3	10	37	3,70	0,41	A
4	Biaya/Tarif	U4	10	36	3,60	0,40	A
5	Produk Layanan	U5	10	37	3,70	0,41	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	10	37	3,70	0,41	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	10	37	3,70	0,41	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	10	37	3,70	0,41	A
9	Penanganan Pengaduan	U9	10	37	3,70	0,41	A
Total						3,69	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						92,13	A

Nilai IKM Ruang Jatayu yaitu 92,13 mutu pelayanan sangat baik atau A. Unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur persyaratan (U1), prosedur (U2), waktu pelayanan (U3), produk layanan (U5), kompetensi pelaksana (U6), perilaku pelaksana (U7), sarana dan prasarana (U8), penanganan pengaduan (U9) dan terendah terdapat pada unsur biaya/tarif (U4).

5. Ruang Kemuning

Tabel 4.51 Hasil Nilai IKM Ruang Kemuning

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = E/D	G = (F*0,111)	H
1	Persyaratan	U1	12	44	3,67	0,41	A
2	Prosedur	U2	12	44	3,67	0,41	A
3	Waktu Pelayanan	U3	12	39	3,25	0,36	B
4	Biaya/Tarif	U4	12	43	3,58	0,40	A
5	Produk Layanan	U5	12	43	3,58	0,40	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	12	43	3,58	0,40	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	12	37	3,08	0,34	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	12	36	3,00	0,33	C
9	Penanganan Pengaduan	U9	12	38	3,17	0,35	B
Total						3,39	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						84,87	B

Nilai IKM Ruang Kemuning yaitu 84,87 mutu pelayanan baik atau B. Unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur persyaratan (U1), prosedur (U2) dan terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana (U8).

6. Ruang Mawar 1

Tabel 4.52 Hasil Nilai IKM Ruang Mawar 1

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/Unsur	NRR Tertimbang/Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = E/D$	$G = (F * 0,111)$	H
1	Persyaratan	U1	10	34	3,40	0,38	B
2	Prosedur	U2	10	33	3,30	0,37	B
3	Waktu Pelayanan	U3	10	34	3,40	0,38	B
4	Biaya/Tarif	U4	10	34	3,40	0,38	B
5	Produk Layanan	U5	10	35	3,50	0,39	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	10	33	3,30	0,37	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	10	30	3,00	0,33	C
8	Sarana dan Prasarana	U8	10	31	3,10	0,34	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	10	32	3,20	0,36	B
Total						3,29	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						82,14	B

Nilai IKM Ruang Mawar 1 yaitu 82,14 mutu pelayanan baik atau B. Unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur produk layanan (U5) dan terendah terdapat pada unsur perilaku pelaksana (U7).

7. Ruang Nusa Indah

Tabel 4.53 Hasil Nilai IKM Ruang Nusa Indah

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/Unsur	NRR Tertimbang/Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = E/D	G = (F*0,111)	H
1	Persyaratan	U1	14	52	3,71	0,41	A
2	Prosedur	U2	14	51	3,64	0,40	A
3	Waktu Pelayanan	U3	14	47	3,36	0,37	B
4	Biaya/Tarif	U4	14	51	3,64	0,40	A
5	Produk Layanan	U5	14	49	3,50	0,39	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	14	47	3,36	0,37	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	14	47	3,36	0,37	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	14	50	3,57	0,40	A
9	Penanganan Pengaduan	U9	14	51	3,64	0,40	A
Total						3,53	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						88,21	B

Nilai IKM Ruang Nusa Indah yaitu 88,21 mutu pelayanan baik atau B. Unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur persyaratan (U1) dan terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan (U3), kompetensi pelaksana (U6), perilaku pelaksana (U7).

8. Ruang Mawar 2

Tabel 4.54 Hasil Nilai IKM Ruang Mawar 2

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/Unsur	NRR Tertimbang/Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = E/D$	$G = (F*0,111)$	H
1	Persyaratan	U1	14	53	3,79	0,42	A
2	Prosedur	U2	14	53	3,79	0,42	A
3	Waktu Pelayanan	U3	14	51	3,64	0,40	A
4	Biaya/Tarif	U4	14	53	3,79	0,42	A
5	Produk Layanan	U5	14	53	3,79	0,42	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	14	49	3,50	0,39	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	14	47	3,36	0,37	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	14	50	3,57	0,40	A
9	Penanganan Pengaduan	U9	14	51	3,64	0,40	A
Total						3,65	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						91,18	A

Nilai IKM Ruang Mawar 2 yaitu 91,18 mutu pelayanan sangat baik atau A. Unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur persyaratan (U1), prosedur (U2), biaya/tarif (U4), produk layanan (U5) dan terendah terdapat pada unsur perilaku pelaksana (U7).

9. Ruang Anggrek 1

Tabel 4.55 Hasil Nilai IKM Ruang Anggrek 1

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = E/D$	$G = (F*0,111)$	H
1	Persyaratan	U1	10	36	3,60	0,40	A
2	Prosedur	U2	10	36	3,60	0,40	A
3	Waktu Pelayanan	U3	10	34	3,40	0,38	B
4	Biaya/Tarif	U4	10	36	3,60	0,40	A
5	Produk Layanan	U5	10	33	3,30	0,37	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	10	34	3,40	0,38	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	10	34	3,40	0,38	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	10	36	3,60	0,40	A
9	Penanganan Pengaduan	U9	10	32	3,20	0,36	B
Total						3,45	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						86,30	B

Nilai IKM Ruang Anggrek 1 yaitu 86,30 mutu pelayanan baik atau B. Unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur persyaratan (U1), prosedur (U2), biaya/tarif (U4), sarana dan prasarana (U8) dan terendah terdapat pada unsur penanganan pengaduan (U9).

10. Ruang Anggrek 2

Tabel 4.56 Hasil Nilai IKM Ruang Anggrek 2

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/Unsur	NRR Tertimbang/Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = E/D$	$G = (F * 0,111)$	H
1	Persyaratan	U1	10	37	3,70	0,41	A
2	Prosedur	U2	10	37	3,70	0,41	A
3	Waktu Pelayanan	U3	10	35	3,50	0,39	B
4	Biaya/Tarif	U4	10	34	3,40	0,38	B
5	Produk Layanan	U5	10	34	3,40	0,38	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	10	36	3,60	0,40	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	10	36	3,60	0,40	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	10	36	3,60	0,40	A
9	Penanganan Pengaduan	U9	10	35	3,50	0,39	B
Total						3,55	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						88,80	A

Nilai IKM Ruang Anggrek 2 yaitu 88,80 mutu pelayanan sangat baik atau A. Unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur persyaratan (U1), prosedur (U2) dan terendah terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) produk layanan (U5).

11. Ruang Palm

Tabel 4.57 Hasil Nilai IKM Ruang Palm

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = E/D$	$G = (F*0,111)$	H
1	Persyaratan	U1	10	36	3,60	0,40	A
2	Prosedur	U2	10	36	3,60	0,40	A
3	Waktu Pelayanan	U3	10	35	3,50	0,39	B
4	Biaya/Tarif	U4	10	36	3,60	0,40	A
5	Produk Layanan	U5	10	34	3,40	0,38	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	10	36	3,60	0,40	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	10	36	3,60	0,40	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	10	36	3,60	0,40	A
9	Penanganan Pengaduan	U9	10	33	3,30	0,37	B
Total						3,53	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						88,25	B

Nilai IKM Ruang Palm yaitu 88,25 mutu pelayanan baik atau B. Unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur persyaratan (U1), prosedur (U2), biaya/tarif (U4), kompetensi pelaksana (U6), perilaku pelaksana (U7), sarana dan prasarana (U8) dan terendah terdapat pada unsur penanganan pengaduan (U9).

12. Ruang Peristi

Tabel 4.58 Hasil Nilai IKM Ruang Peristi

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = E/D	G = (F*0,111)	H
1	Persyaratan	U1	4	15	3,75	0,42	A
2	Prosedur	U2	4	15	3,75	0,42	A
3	Waktu Pelayanan	U3	4	15	3,75	0,42	A
4	Biaya/Tarif	U4	4	15	3,75	0,42	A
5	Produk Layanan	U5	4	15	3,75	0,42	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	4	15	3,75	0,42	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	4	15	3,75	0,42	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	4	13	3,25	0,36	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	4	15	3,75	0,42	A
Total						3,69	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						92,27	A

Nilai IKM Ruang Peristi yaitu 92,27 mutu pelayanan sangat baik atau A. Unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur persyaratan (U1), prosedur (U2), waktu pelayanan (U3), biaya/tarif (U4), produk layanan (U5), kompetensi pelaksana (U6), perilaku pelaksana (U7), penanganan pengaduan (U9) dan terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana (U8).

13. Ruang Bougenvil

Tabel 4.59 Hasil Nilai IKM Ruang Bougenvil

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/Unsur	NRR Tertimbang/Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = E/D$	$G = (F * 0,111)$	H
1	Persyaratan	U1	3	11	3,67	0,41	A
2	Prosedur	U2	3	11	3,67	0,41	A
3	Waktu Pelayanan	U3	3	11	3,67	0,41	A
4	Biaya/Tarif	U4	3	10	3,33	0,37	B
5	Produk Layanan	U5	3	11	3,67	0,41	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	3	11	3,67	0,41	A
7	Perilaku Pelaksana	U7	3	11	3,67	0,41	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	3	9	3,00	0,33	C
9	Penanganan Pengaduan	U9	3	11	3,67	0,41	A
Total						3,55	A
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						88,80	A

Nilai IKM Ruang Bougenvil yaitu 88,80 mutu pelayanan sangat baik atau A. Unsur pertanyaan tertinggi terdapat pada unsur persyaratan (U1), prosedur (U2), waktu pelayanan (U3), produk layanan (U5), kompetensi pelaksana (U6), perilaku pelaksana (U7), penanganan pengaduan (U9) dan terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana (U8).

4.6 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal

Nilai Indeks Kepuasan keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal adalah sebagai berikut.

Tabel 4.60 Nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/Unsur	NRR Tertimbang/Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = E/D	G = (F*0,111)	H
1	Persyaratan	U1	400	1388	3,47	0,39	B
2	Prosedur	U2	400	1391	3,48	0,39	B
3	Waktu Pelayanan	U3	400	1330	3,33	0,37	B
4	Biaya/Tarif	U4	400	1487	3,72	0,41	A
5	Produk Layanan	U5	400	1346	3,37	0,37	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	400	1379	3,45	0,38	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	400	1357	3,39	0,38	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	400	1327	3,32	0,37	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	400	1347	3,37	0,37	B
Total						3,43	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						85,69	B

Nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal yaitu 3,43 atau 85,69 mutu pelayanan baik atau B.

Tabel. 4.61 Nilai Mutu Pelayanan RSUD dr Soeselo

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) RSUD DOKTER SOESELO KABUPATEN TEGAL SEMESTER TAHUN 2024	
NILAI IKM	NAMA LAYANAN : RSUD dr. SEOSELO
85,69	<p style="text-align: center;">RESPONDEN</p> <p>JUMLAH : 400 Orang</p> <p>JENIS KELAMIN : L = 103 orang P = 297 Orang</p> <p>PENDIDIKAN : SD = 147 Orang SMP = 90 Orang SMA = 122 Orang D-III = 9 Orang S-1 = 28 Orang S-2 = 4 Orang</p> <p style="text-align: center;">Periode Survei = 9-2-2024 s/d 23-2-2024</p>
<p>TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p>	

BAB V

ANALISIS DATA

Berdasarkan hasil pengolahan data, analisis data survei kepuasan masyarakat pada RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

5.1 Analisis Hasil Rawat Jalan

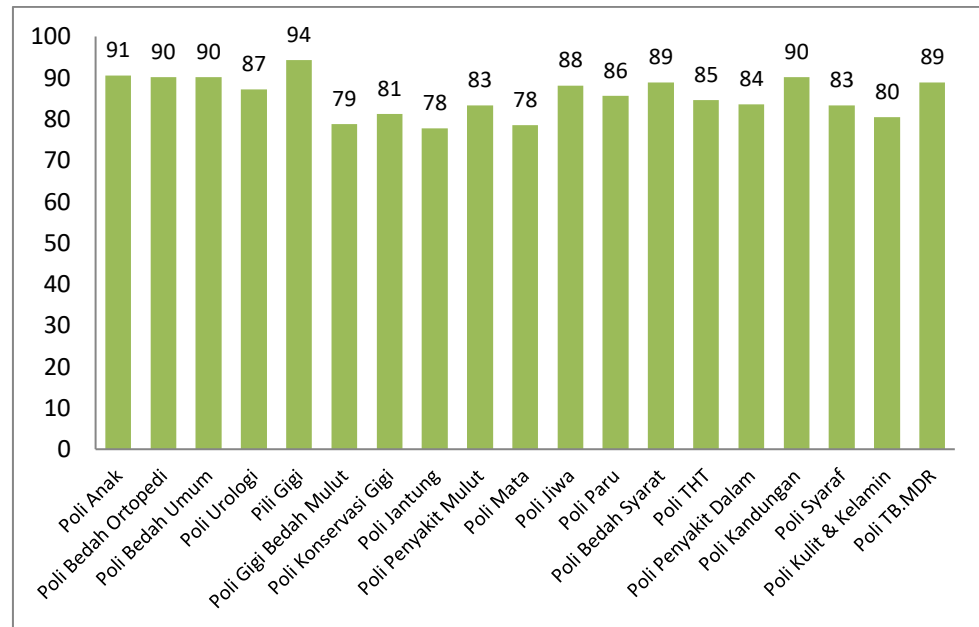
1. Nilai IKM Rawat Jalan

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai IKM pada masing-masing ruang poliklinik.

Tabel 5.1 Nilai IKM Poliklinik Rawat Jalan

No	Ruangan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1	Poli Anak	90,53	Sangat Baik
2	Poli Bedah Ortopedi	90,19	Sangat Baik
3	Poli Bedah Umum	90,19	Sangat Baik
4	Poli Urologi	87,14	Baik
5	Poli Gigi	94,35	Sangat Baik
6	Poli Gigi Bedah Mulut	78,81	Baik
7	Poli Konservasi Gigi	81,17	Baik
8	Poli Jantung	77,70	Baik
9	Poli Penyakit Mulut	83,25	Baik
10	Poli Mata	78,49	Baik
11	Poli Jiwa	88,11	Baik
12	Poli Paru	85,56	Baik
13	Poli Bedah Syarat	88,80	Sangat Baik
14	Poli THT	84,64	Baik
15	Poli Penyakit Dalam	83,53	Baik
16	Poli Kandungan	90,19	Sangat Baik
17	Poli Syaraf	83,25	Baik
18	Poli Kulit & Kelamin	80,48	Baik
19	Poli TB.MDR	88,80	Sangat Baik
Nilai IKM Rawat Jalan		85,43	Baik

Berikut grafik hasil nilai IKM Poliklinik pada Layanan Rawat Jalan dapat dilihat pada gambar 5.1.



Gambar 5.1 Grafik Nilai IKM Rawat Jalan

Berdasarkan gambar grafik di atas, diketahui nilai IKM tertinggi yaitu di poliklinik gigi dengan nilai IKM sebesar 94,35 mutu pelayanan sangat baik atau A. Sedangkan nilai IKM terendah pada poliklinik jantung dengan nilai sebesar 77,70 mutu pelayanan baik atau B. Nilai IKM total untuk rawat jalan adalah 85,43 dengan mutu pelayanan baik atau B.

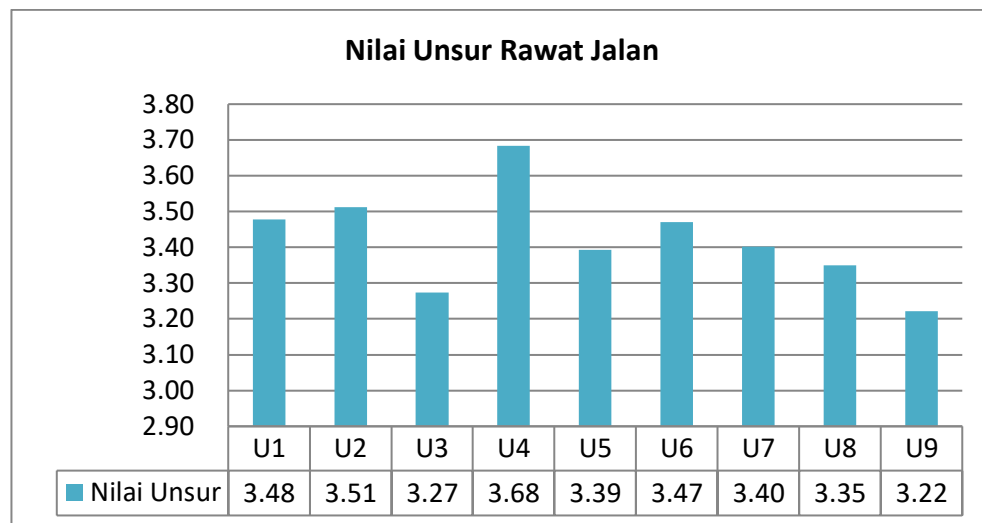
2. Nilai per Unsur pada Rawat Jalan

Nilai IKM total Ruang Rawat Jalan terdiri dari nilai sembilan unsur pertanyaan. Hasil nilai unsur pada Rawat Inap dapat dilihat pada tabel 5.2.

Tabel 5.2 Nilai Unsur pada Rawat Jalan

No	Unsur Pelayanan	Kode	Nilai Unsur	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	U1	3,48	B
2	Prosedur	U2	3,51	B
3	Waktu Pelayanan	U3	3,27	B
4	Biaya/Tarif	U4	3,68	A
5	Produk Layanan	U5	3,39	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	3,47	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	3,40	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	3,35	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	3,22	B

Berikut grafik nilai unsur pada Rawat Jalan dapat dilihat pada gambar 5.2.



Gambar 5.2 Nilai unsur Rawat Jalan

Berdasarkan gambar di atas, nilai unsur tertinggi ada pada U4 atau unsur biaya / tarif dengan nilai 3,68 mutu pelayanan sangat baik atau A. Unsur biaya/tarif dalam hal ini tidak hanya bagi pengguna BPJS, namun responden juga

berasal dari pasien umum. Unsur dengan tiga nilai terendah yaitu pada unsur penanganan pengaduan atau U9 dengan nilai 3,22 mutu pelayanan baik atau B, unsur waktu pelayanan atau U3 dengan nilai 3,27 mutu pelayanan baik atau B, unsur sarana dan prasarana atau U8 dengan nilai 3,25 mutu pelayanan baik atau B.

5.2 Analisis Hasil Instalasi Penunjang

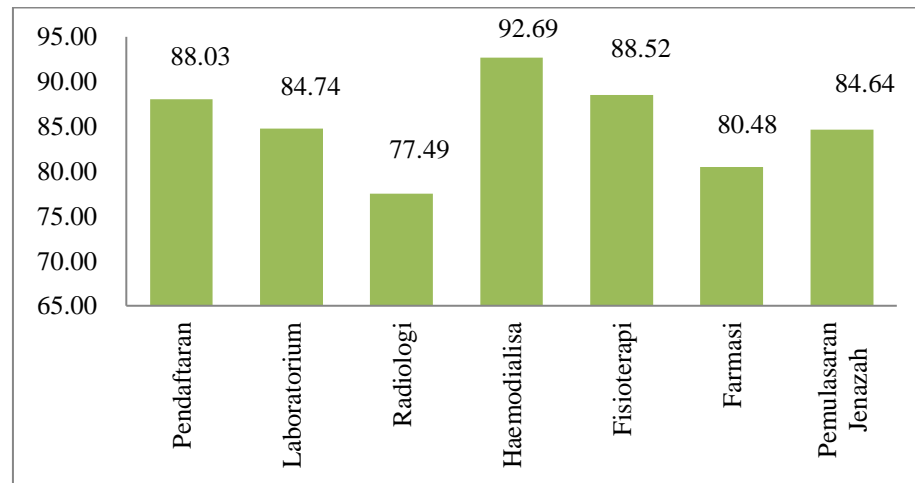
1. Nilai IKM Instalasi Penunjang

Berikut nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada masing-masing ruang di Instalasi Penunjang.

Tabel 5.3 Nilai IKM Ruangan di Instalasi Penunjang

No	Ruangan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1	Pendaftaran	88,03	Baik
2	Laboratorium	84,74	Baik
3	Radiologi	77,49	Baik
4	Haemodialisa	92,69	Sangat Baik
5	Fisioterapi	88,52	Sangat Baik
6	Farmasi	80,48	Baik
7	Pemulasaran Jenazah	84,64	Baik
Nilai IKM Instalasi Penunjang		85,48	Baik

Berikut grafik hasil nilai IKM per Ruangan di Instalasi Penunjang dapat dilihat pada gambar 5.3.



Gambar 5.3 Grafik Nilai IKM Instalasi Penunjang

Berdasarkan grafik di atas, diketahui nilai IKM tertinggi yaitu di Ruang Instalasi Hemodialisa dengan nilai IKM sebesar 92,69 mutu pelayanan sangat baik atau A. Sedangkan nilai IKM terendah pada radiologi dengan nilai sebesar 77,49 mutu pelayanan baik atau B. Nilai IKM total untuk Instalasi Penunjang adalah 85,48 dengan mutu pelayanan baik atau B.

2. Nilai per Unsur pada Instalasi Penunjang

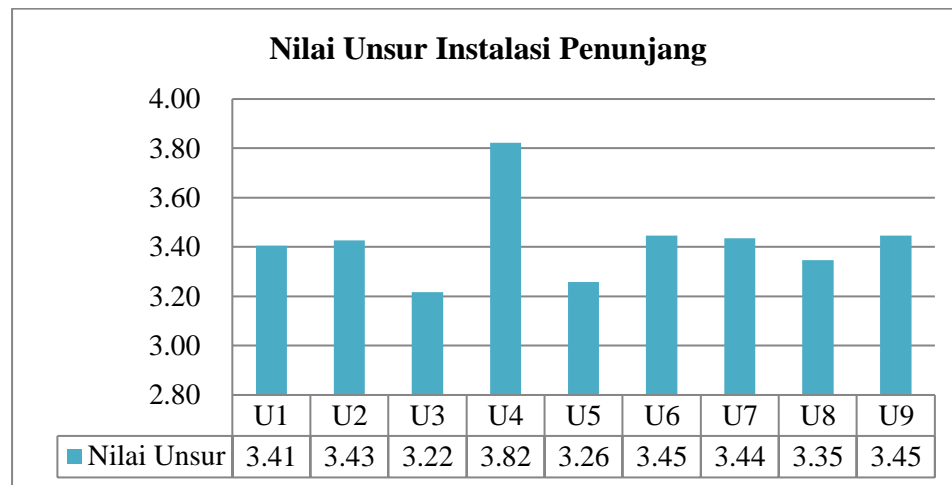
Nilai IKM total Instalasi Penunjang terdiri dari nilai sembilan unsur pertanyaan. Hasil nilai unsur pada Instalasi Penunjang dapat dilihat pada tabel 5.4.

Tabel 5.4 Nilai Unsur pada Instalasi Penunjang

No	Unsur Pelayanan	Kode	Nilai Unsur	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	U1	3,41	B
2	Prosedur	U2	3,43	B
3	Waktu Pelayanan	U3	3,22	B
4	Biaya/Tarif	U4	3,82	A
5	Produk Layanan	U5	3,26	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	3,45	B

No	Unsur Pelayanan	Kode	Nilai Unsur	Mutu Pelayanan
7	Perilaku Pelaksana	U7	3,44	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	3,35	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	3,45	B

Berikut grafik nilai unsur pada Instalasi Penunjang dapat dilihat pada gambar 5.4.



Gambar 5.4 Nilai Unsur Instalasi Penunjang

Berdasarkan gambar di atas, nilai unsur tertinggi ada pada U4 atau unsur biaya / tarif dengan nilai 3,82 mutu pelayanan sangat baik atau A. Unsur biaya/tarif dalam hal ini tidak hanya bagi pengguna BPJS, namun responden juga berasal dari pasien umum. Unsur dengan nilai terendah yaitu pada unsur waktu pelayanan atau U3 dengan nilai 3,22 mutu layanan baik atau B. Unsur produk layanan atau U5 dengan nilai 3,26 mutu layanan baik atau B. unsur sarana dan prasarana atau U8 dengan nilai 3,35 mutu layanan baik atau B.

5.3 Analisis Hasil Rawat Khusus

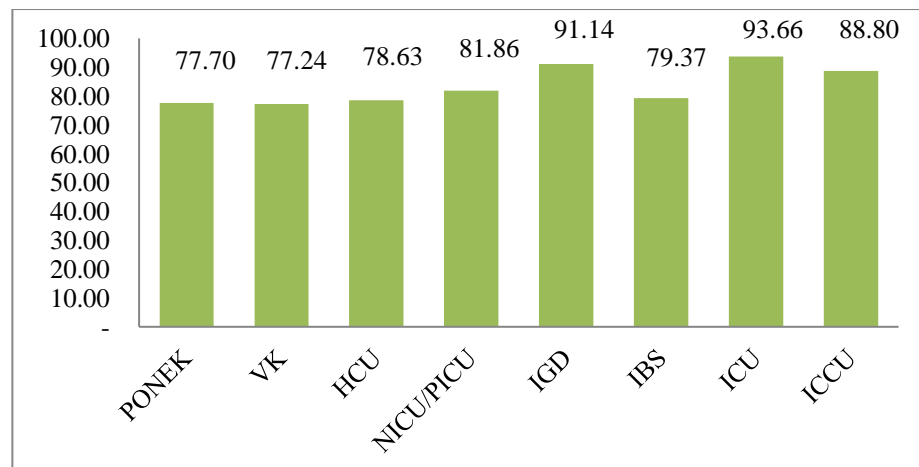
1. Nilai IKM Rawat Khusus

Berikut nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada masing-masing ruang Rawat Khusus.

Tabel 5.5 Nilai IKM Ruangan di Rawat Khusus

No	Ruangan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1	PONEK	77,70	Baik
2	VK	77,24	Baik
3	HCU	78,63	Baik
4	NICU/PICU	81,86	Baik
5	IGD	91,14	Sangat Baik
6	IBS	79,37	Baik
7	ICU	93,66	Sangat Baik
8	ICCU	88,80	Sangat Baik
Nilai IKM Rawat Khusus		84,71	Baik

Berikut grafik hasil nilai IKM per Ruangan di Rawat Khusus dapat dilihat pada gambar 5.5.



Gambar 5.5 Grafik Nilai IKM Rawat Khusus

Berdasarkan gambar grafik di atas, diketahui nilai IKM tertinggi yaitu di Ruang ICU dengan nilai IKM sebesar 93,66

mutu pelayanan baik atau B. Sedangkan nilai IKM terendah pada ruang VK dengan nilai IKM sebesar 77,24 mutu pelayanan baik atau B. Nilai IKM total untuk rawat khusus adalah 84,71 dengan mutu pelayanan baik atau B.

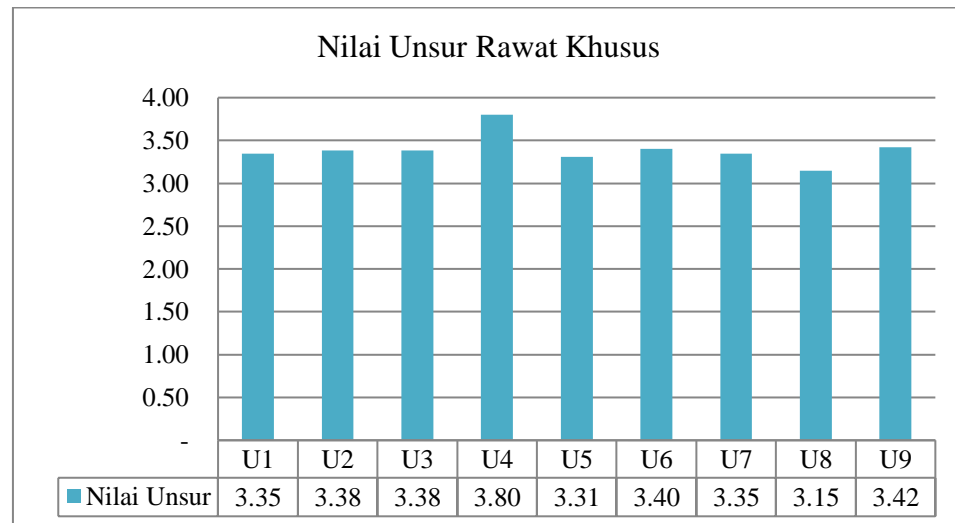
2. Nilai per Unsur pada Rawat Khusus

Nilai IKM total Rawat Khusus terdiri dari nilai sembilan unsur pertanyaan. Hasil nilai unsur pada Instalasi Penunjang dapat dilihat pada tabel 5.6.

Tabel 5.6 Nilai Unsur pada Rawat Khusus

No	Unsur Pelayanan	Kode	Nilai Unsur	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	U1	3,35	B
2	Prosedur	U2	3,38	B
3	Waktu Pelayanan	U3	3,38	B
4	Biaya/Tarif	U4	3,80	A
5	Produk Layanan	U5	3,31	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	3,40	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	3,35	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	3,15	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	3,42	B

Berikut grafik nilai unsur pada Rawat Khusus dapat dilihat pada gambar 5.6.



Gambar 5.6 Nilai unsur Layanan Instalasi Penunjang

Berdasarkan gambar di atas, nilai unsur tertinggi ada pada U4 atau unsur biaya / tarif dengan nilai 3,80 mutu pelayanan sangat baik atau A. Unsur biaya/tarif dalam hal ini tidak hanya bagi pengguna BPJS, namun responden juga berasal dari pasien umum. Unsur dengan tiga nilai terendah yaitu pada unsur sarana dan prasaranan atau U8 dengan nilai 3,15 mutu layanan baik atau B. Produk layanan atau U5 dengan nilai 3,31 mutu layanan baik atau B. unsur persyaratan atau U1 dan unsur perilaku pelaksana atau U7 dengan masing – masih nilai 3,35 mutu layanan baik atau B.

5.4 Analisis Hasil Rawat Inap

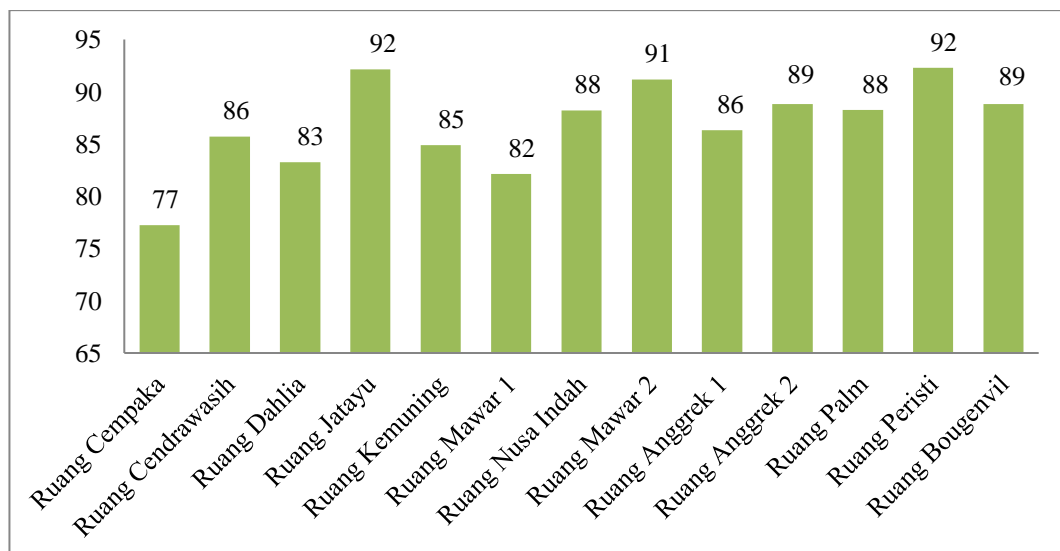
1. Nilai IKM Rawat Inap

Berikut nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada masing-masing ruang Rawat Inap.

Tabel 5.7 Nilai IKM Ruangan di Rawat Inap

No	Ruangan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1	Ruang Cempaka	77,24	Baik
2	Ruang Cendrawasih	85,72	Baik
3	Ruang Dahlia	83,25	Baik
4	Ruang Jatayu	92,13	Sangat Baik
5	Ruang Kemuning	84,87	Baik
6	Ruang Mawar 1	82,14	Baik
7	Ruang Nusa Indah	88,21	Baik
8	Ruang Mawar 2	91,18	Sangat Baik
9	Ruang Anggrek 1	86,30	Baik
10	Ruang Anggrek 2	88,80	Sangat Baik
11	Ruang Palm	88,25	Baik
12	Ruang Peristi	92,27	Sangat Baik
13	Ruang Bougenvil	88,80	Sangat Baik
Nilai IKM Rawat Inap		86,53	Baik

Berikut grafik hasil nilai IKM per Ruangan di Rawat Inap dapat dilihat pada gambar 5.7.



Gambar 5.7 Grafik Nilai IKM Ruangan di Rawat Khusus

Berdasarkan gambar grafik di atas, diketahui nilai IKM tertinggi yaitu di Ruang peristi dengan nilai IKM sebesar 92,27 mutu pelayanan sangat baik atau A. Sedangkan nilai IKM terendah pada Ruang Cempaka dengan nilai IKM sebesar 77,24 mutu pelayanan baik atau B. Nilai IKM total untuk rawat inap adalah 86,53 dengan mutu pelayanan baik atau B.

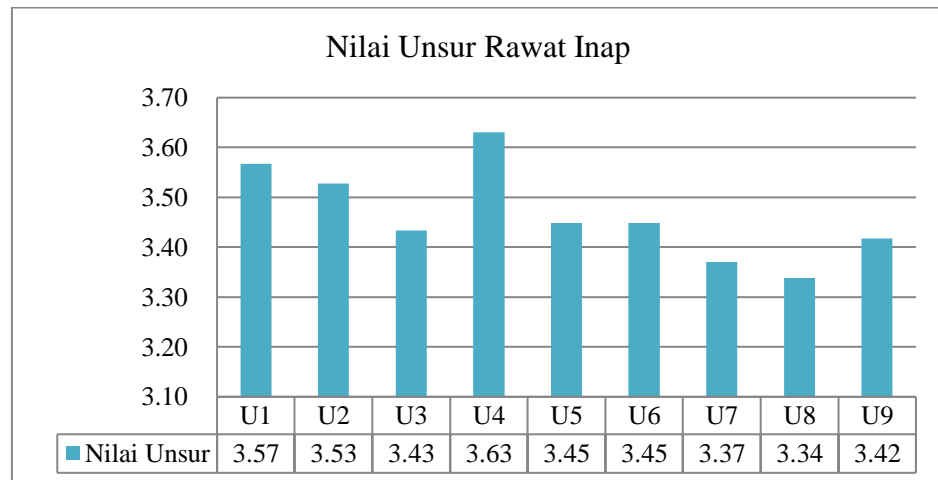
3. Nilai per Unsur pada Rawat Inap

Nilai IKM total Rawat Inap terdiri dari nilai sembilan unsur pertanyaan. Hasil nilai unsur pada Rawat Inap dapat dilihat pada tabel 5.8.

Tabel 5.8 Nilai Unsur pada Rawat Inap

No	Unsur Pelayanan	Kode	Nilai Unsur	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	U1	3,57	A
2	Prosedur	U2	3,53	B
3	Waktu Pelayanan	U3	3,43	B
4	Biaya/Tarif	U4	3,63	A
5	Produk Layanan	U5	3,45	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	3,45	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	3,37	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	3,34	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	3,42	B

Berikut grafik nilai unsur pada Rawat Inap dapat dilihat pada gambar 5.8.



Gambar 5.8 Nilai unsur Layanan Rawat Inap

Berdasarkan gambar di atas, nilai unsur tertinggi ada pada U4 atau unsur biaya / tarif dengan nilai 3,63 mutu pelayanan sangat baik atau A. Unsur biaya/tarif dalam hal ini tidak hanya bagi pengguna BPJS, namun responden juga berasal dari pasien umum. Unsur dengan tiga nilai terendah yaitu pada unsur Sarana dan Prasarana atau U8 dengan nilai 3,34 mutu pelayanan baik atau B, unsur perilaku pelaksana atau U7 dengan nilai 3,37 mutu layanan baik atau B. unsur penanganan pengaduan atau U9 dengan nilai 3,42 mutu layanan Baik atau B.

5.5 Analisis Hasil IKM RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal

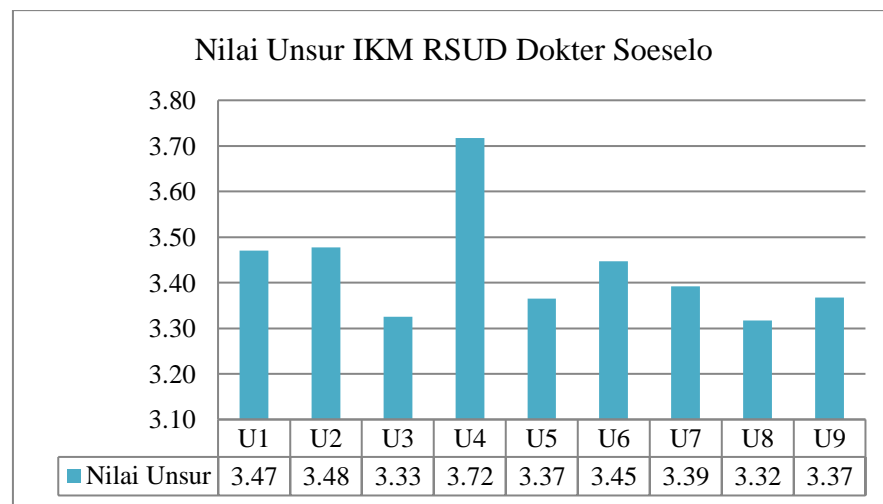
Nilai IKM RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal secara keseluruhan merupakan nilai dari semua unit pelayanan di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal yang terdiri dari Rawat Jalan, Instalasi Penunjang, Rawat Khusus dan Rawat Inap. Nilai IKM RSUD dr. Soeselo Kabuaptan Tegal yaitu 3,43 atau jika dikonversikan kedalam skala serratus yaitup 85,69 dengan mutu pelayanan baik atau B. Nilai IKM tersebut juga

terdiri dari nilai sembilan unsur pertanyaan. Hasil nilai unsur IKM RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.9 Nilai Unsur IKM RSUD dr. Soeselo

No	Unsur Pelayanan	Kode	Nilai Unsur	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	U1	3,47	B
2	Prosedur	U2	3,48	B
3	Waktu Pelayanan	U3	3,33	B
4	Biaya/Tarif	U4	3,72	A
5	Produk Layanan	U5	3,37	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	3,45	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	3,39	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	3,32	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	3,37	B

Berikut grafik nilai unsur IKM RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dapat dilihat pada gambar 5.9.



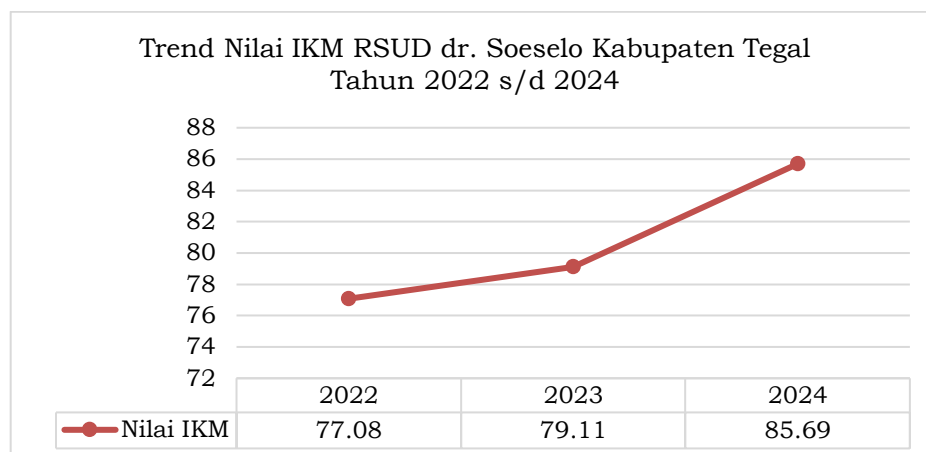
Gambar 5.9 Nilai unsur IKM RSUD dr. Soeselo

Berdasarkan gambar di atas, nilai unsur tertinggi ada pada U4 atau unsur biaya / tarif dengan nilai 3,72 mutu pelayanan sangat baik atau A. Unsur biaya/tarif dalam hal ini

tidak hanya bagi pengguna BPJS, namun responden juga berasal dari pasien umum. Unsur dengan tiga nilai terendah yaitu pada unsur Sarana dan Prasarana atau U8 dengan nilai 3,32 mutu pelayanan baik atau B, unsur Waktu Pelayanan atau U3 dengan nilai 3,33 mutu pelayanan baik atau B, dan unsur penanganan pengaduan atau U9 dengan nilai 3,37 mutu pelayanan baik atau B.

5.6 Trend Nilai IKM RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal

Untuk membandingkan indeks kinerja secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik, berikut trend Nilai IKM RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal selama tiga tahun terakhir.



Gambar 5.10 Trend Nilai IKM RSUD dr. Soeselo

Trend nilai IKM RSUD dr. Soeselo selama tiga tahun cenderung meningkat. Pada tahun 2022, nilai IKM diperoleh 77,08 dengan predikat mutu layanan baik atau B, tahun 2023 diperoleh nilai 79,11 dengan predikat mutu layanan baik atau B, dan tahun 2024 diperoleh nilai 85,69 dengan predikat mutu layanan baik atau B.

BAB VI

REKOMENDASI TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil analisis data pada bab sebelumnya, dapat diketahui dari keempat unit pelayanan yang telah dilakukan survey dan dari nilai IKM keseluruhan memiliki persamaan yaitu nilai tertinggi dan terendah pada masing-masing unsur pelayanan. Untuk nilai tertinggi yaitu pada unsur tarif/biaya atau U4, sedangkan tiga unsur terendah yaitu pada :

1. Unsur Sarana dan Prasarana atau U8
2. Unsur waktu pelayanan atau atau U3
3. Unsur Penanganan Pengaduan U9

Berikut rekomendasi tindak lanjut dari team survey kepuasan masyarakat sesuai dengan kondisi permasalahan yang ada dilapangan.

No	Unsur Pelayanan / Permasalahan	Usulan Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian
1	Unsur Sarana dan Prasarana 1. Masih terdapat beberapa poliklinik yang kekurangan kursi tunggu sehingga pasien harus menunggu di selasar ruang	1.1 Menambah jumlah kursi yang telah ada dengan cara mendesain ulang layout kursi tunggu dengan mempertimbangkan kapasitas rata – rata jumlah pasien setiap hari pada tiap poliklinik	Jangka Menengah

No	Unsur Pelayanan / Permasalahan	Usulan Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian
		1.2 Penumpukan pasien terjadi karena tidak seimbangnya antara kecepatan penambahan jumlah pasien tunggu dibanding dengan kecepatan pelayanan yang tersedia, sehingga perlu mempercepat waktu pelayanan untuk mengurai penumpukan pasien tunggu	Jangka Menengah
	2. Pengeras suara di farmasi kurang terdengar jelas, khususnya bagi pasien yang menunggu layanan farmasi namun tidak mendapatkan kursi tunggu sehingga harus menunggu di lokasi yang sedikit jauh dari sumber suara	2. Memasang monitor informasi antrian layanan farmasi sehingga pasien dapat mengetahui sudah sampai mana nomor antrian yang terlayani pada pelayanan farmasi	Jangka Menengah
	3. Layar monitor yang menunjukkan informasi antrian tidak beroperasi/mati pada beberapa poliklinik sehingga pasien merasa kebingungan karena tidak dapat mengetahui informasi nomor antrian yang sedang dilayani oleh petugas	3. Dilakukan pemeliharaan atau pengecekan yang lebih rutin sehingga dapat dimaksimalkan untuk pelayanan pasien mendapatkan informasi yang lebih jelas	Jangka Pendek

No	Unsur Pelayanan / Permasalahan	Usulan Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian
		<p>sehingga dalam penanganannya dilakukan pemberian informasi yang lebih transparan dan jelas berupa jumlah ketersediaan kamar yang dapat diketahui oleh pasien di IGD. Tindak lanjut ini dapat dilaksanakan dengan cara mengintegrasikan antara ketersediaan kamar dengan situs rumah sakit</p> <p>2.2 Selain itu, melihat jumlah pasien di RSUD dr. Soeselo Kabupaten tegal yang semakin banyak sehingga kebutuhan ruang rawat inap yang semakin meningkat, akan lebih baik pada tindak lanjut jangka Panjang dapat dilakukan penambahan ruang rawat inap dan tempat tidur pasien</p>	<p>Jangka Panjang</p>
3	<p>Unsur Penanganan Pengaduan</p> <p>1. Dari 400 responden yang telah di survei, jenjang pendidikan yang paling rendah dengan jumlah terbanyak adalah</p>	<p>1. Menambah jumlah papan informasi tentang layanan pengaduan, bukan hanya</p>	<p>Jangka Pendek</p>

No	Unsur Pelayanan / Permasalahan	Usulan Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian
	tingkatan Sekolah Dasar (SD), sehingga membuat informasi yang telah disediakan oleh pihak rumah sakit berupa layanan pengaduan masih kurang maksimal dapat tersampaikan	terdapat pada layanan poliklinik tetapi disebar diseluruh jenis layanan yang terdapat di rumah sakit seperti di rawat inap, rawat khusus, dan instalasi penunjang. Serta masing – masing petugas unit pelayanan lebih aktif untuk memberikan informasi mengenai penanganan pengaduan yang telah disediakan pihak Rumah Sakit	
	2. Kepercayaan pasien tentang tindak lanjut aduan yang telah disampaikan masih rendah	2. Membuat klasifikasi jenis permasalahan berdasarkan mudah atau beratnya masalah tersebut dapat diselesaikan dan memberikan informasi mengenai jumlah pengaduan yang sudah ditanggapi/diselesaikan oleh pihak Rumah Sakit	Jangka Pendek

BAB VII

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan dan analisis data, diperoleh nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat semester satu di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal Tahun 2024 adalah sebagai berikut :

1. Nilai IKM pada Rawat Jalan yaitu 85,43 dengan mutu pelayanan baik
2. Nilai IKM pada Instalasi Penunjang yaitu 85,48 dengan mutu pelayanan baik
3. Nilai IKM pada Rawat Khusus yaitu 84,71 dengan mutu pelayanan baik
4. Nilai IKM pada Rawat Inap yaitu 86,53 dengan mutu pelayanan baik
5. Nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal yaitu 85,69 dengan mutu pelayanan baik. Nilai unsur pelayanan tertinggi yaitu unsur biaya/tarif dengan nilai 3,72 mutu pelayanan sangat baik. Nilai unsur pelayanan terendah yaitu pada unsur Sarana dan Prasarana atau U8 dengan nilai 3,32 mutu pelayanan baik atau B, unsur Waktu Pelayanan atau U3 dengan nilai 3,33 mutu pelayanan baik atau B, dan unsur penanganan pengaduan atau U9 dengan nilai 3,37 mutu pelayanan baik atau B.

7.2 Saran

RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal sebagai penyelenggara pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat diharapkan mampu untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Sesuai hasil survei kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan, dapat diketahui prioritas perbaikan yang perlu dilakukan berdasarkan rekomendasi tindak lanjut agar dapat dijadikan pertimbangan dan acuan untuk melaksanakan perbaikan bagi pelayanan di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

LAMPIRAN

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN RSUD DOKTER SOESELO KABUPATEN TEGAL

Pengisian Quesioner Online : <https://forms.gle/X61JoWUf9nmKH8Ai7>

DATA RESPONDEN (<i>Centang sesuai jawaban masyarakat/responden</i>)	
Nama :	Umur : Tahun
Nomer Telepon	
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki – laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Pendidikan Terakhir	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> D2/D3 <input type="checkbox"/> S1/D4 <input type="checkbox"/> S2/S3
Pekerjaan	<input type="checkbox"/> PNS/TNI/POLRI <input type="checkbox"/> Wiraswasta <input type="checkbox"/> Karyawan Swasta <input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Lainnya
Alamat	
Layanan diterima	
<input type="checkbox"/> Rawat Jalan <input type="checkbox"/> Instalasi Penunjang <input type="checkbox"/> Rawat Khusus <input type="checkbox"/> Rawat Inap	

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

(lingkari kode angka sesuai jawaban)

1. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	2. Bagaimana pemahaman Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	4. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di RSUD dr. Soeselo Kab. Tegal? 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis
5. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan? 1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat Kompeten

<p>7. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) dalam perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah 	<p>8. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang kualitas sarana dan prasarana di RSUD dr. Soeselo Kab. Tegal?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>9. Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara(i) tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik 	<p>KRITIK DAN SARAN</p>

Slawi, 2024

Responden

(.....)

**DOKUMENTASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI RSUD DOKTER SOESELLO KABUPATEN TEGAL**





