

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RSUD dr. SOESELO Kabupaten Tegal Semester II Tahun 2023



Disusun oleh Team Survei CV. Taqwa Berkah Abadi

 085642573627

 cahyaadi34@gmail.com

 Ds. Bakalrejo, Kec. Guntur, Kab. Demak Jawa Tengah

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 II Tahun 2023.

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, 09 Desember 2023
Ketua Tim Survei
CV Taqwa Berkah Abadi

Saifudin Latif Cahya Adi, ST.

RINGKASAN EKSEKUTIF

Salah satu Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur menilai tingkat kualitas pelayanan publik RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal.

Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang berisi 9 unsur pertanyaan pelayanan, yaitu : persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan. Jumlah responden dipilih secara acak sejumlah 400 orang yang disebar di unit pelayanan rawat jalan, rawat khusus, instalasi penunjang, dan rawat inap.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal secara kumulatif pada semester II (dua) tahun 2023 adalah 79,78 dengan predikat mutu pelayanan baik atau B.

Dengan disusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
RINGKASAN EKSEKUTIF	ii
DAFTAR ISI.....	iii
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.....	17
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.....	28
4.3	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Penunjang.....	50
4.4	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Khusus	59
4.5	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Inap	72
4.6	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Dokter Soeselo Kabupaten Tegal	88
BAB V	ANALISIS DATA	
5.1	Analisis Hasil Rawat Jalan.....	90
5.2	Analisis Hasil Instalasi Penunjang.....	93
5.3	Analisis Hasil Rawat Khusus.....	96
5.4	Analisis Hasil Rawat Inap.....	99
5.5	Analisis Hasil IKM RSUD dr. Soeselo.....	102
BAB VI	REKOMENDASI TINDAK LANJUT.....	104
BAB VII	PENUTUP	
7.1	Kesimpulan.....	106
7.2	Saran	107
LAMPIRAN		
Lampiran 1	Profil CV Taqwa Berkah Abadi	
Lampiran 2	Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat	
Lampiran 3	Dokumentasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal	

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 diturunkan kedalam beberapa pertanyaan sesuai unsur yang disebutkan dalam berdasarkan 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 negative 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 (profil perusahaan terlampir).

3.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan survei menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada responden. 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	November 2023					Desember 2023				
		Minggu ke					Minggu ke				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Persiapan										
2	Pelaksanaan Survei										
3	Pengolahan Data dan Analisis										
4	Pemaparan Hasil Survei										
5	Penyusunan Laporan SKM										
6	Penyerahan Hasil Laporan SKM										

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 2022) yaitu sebanyak 322.710 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
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

Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)
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 menjaga 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 kuisoner yang sudah di sebar sebanyak 400, sedangkan Konversi IKM menjadi mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.5 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.

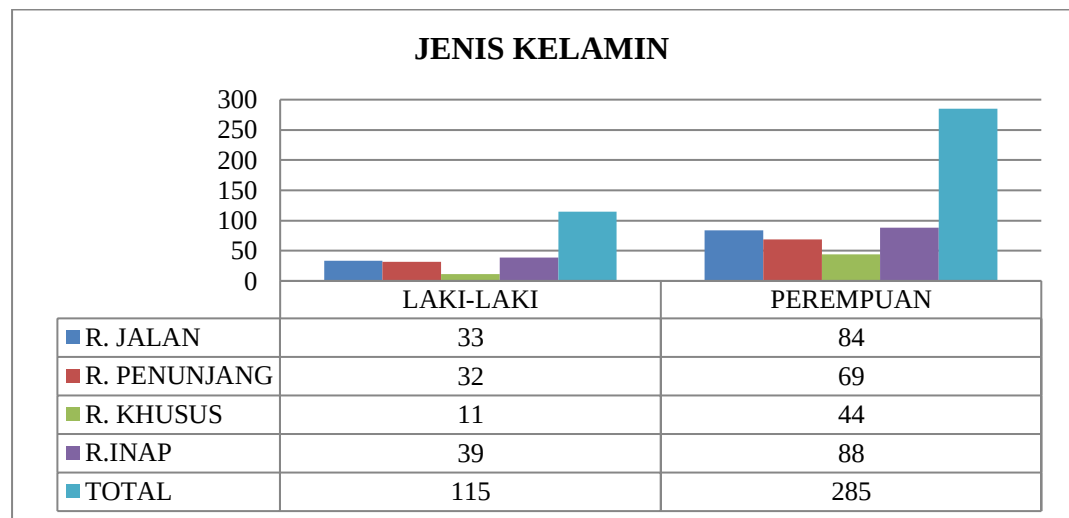
1. Jenis Kelamin

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	33	84	117
2.	Instalasi Penunjang	32	69	101
3.	Rawat Khusus	11	44	55
4.	Rawat Inap	39	88	131
	Total	115	285	400
	Persentase (%)	29	71	100

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



Gambar 4.1 Grafik Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan grafik di atas, jumlah responden laki – laki yaitu 115 dengan persentase 29% dan responden perempuan yaitu 285 responden dengan persentase 71%.

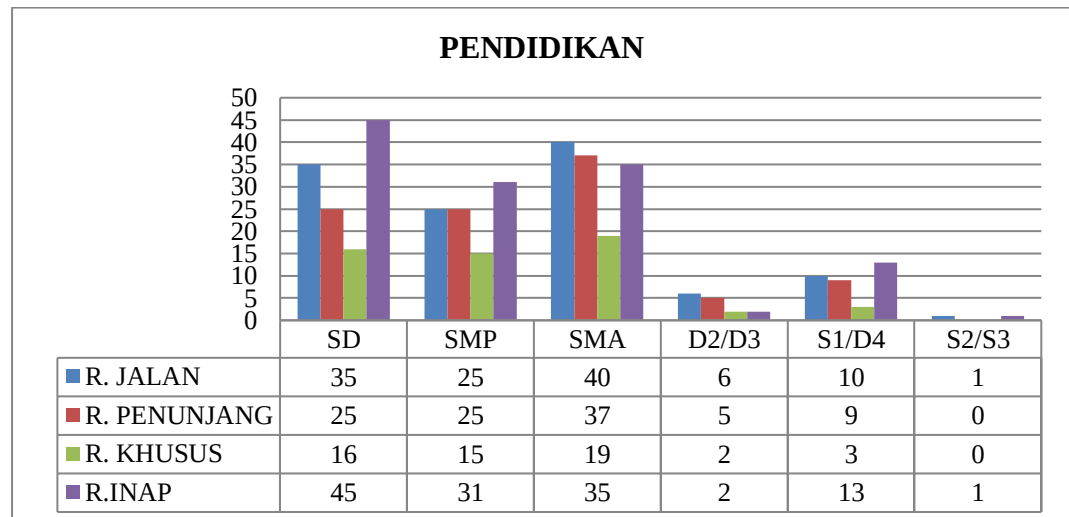
2. Pendidikan

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	35	25	40	6	10	1
2.	Instalasi Penunjang	25	25	37	5	9	-
3.	Rawat Khusus	16	15	19	2	3	-
4.	Rawat Inap	45	31	35	2	13	1
	Total	121	96	131	15	35	2
	Persentase (%)	30,25	24	32,75	3,75	8,75	0,5

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 121 responden, SMP 96 responden, SMA 131 responden, D2/D3 15 responden, S1/D4 35 responden, dan S2/S3 sebanyak 2 responden.

3. Usia

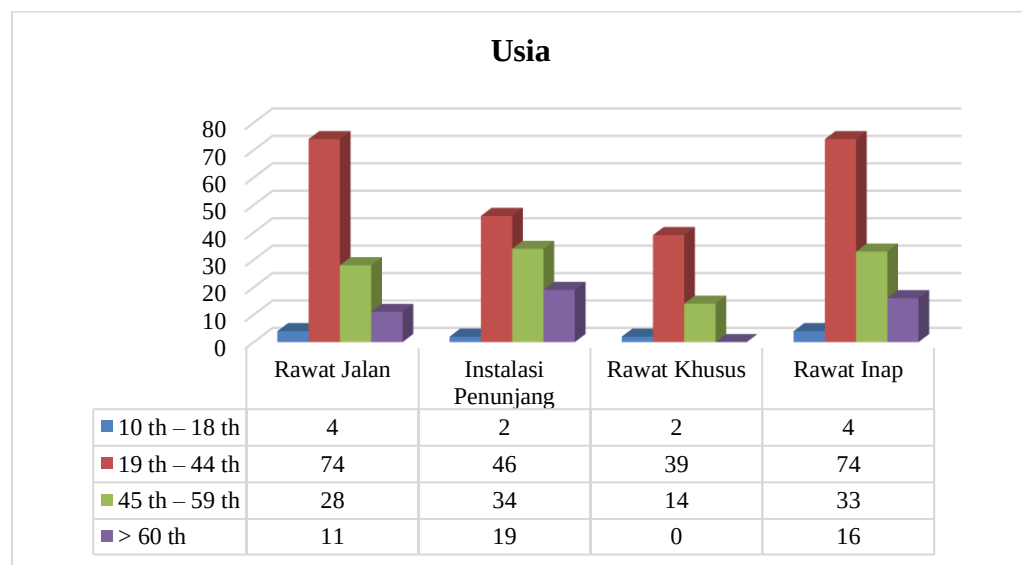
Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.3.

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	4	74	28	11
2.	Instalasi Penunjang	2	46	34	19
3.	Rawat Khusus	2	39	14	0

No	Jenis Pelayanan	Rentang Usia			
		10 th – 18 th	19 th – 44 th	45 th – 59 th	> 60 th
4.	Rawat Inap	4	74	33	16
	Total	12	233	109	46
	Persentase (%)	3	58,25	27,25	11,5

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



Gambar 4.3 Grafik Karakteristik Responden berdasarkan usia

Berdasarkan grafik di atas, jumlah responden dengan rentang usia 10 sampai dengan 18 tahun sebanyak 12 responden (3%), rentang usia 19 sampai dengan 44 tahun sebanyak 233 responden (58,25%), rentang usia 45 sampai dengan 59 tahun sebanyak 109 responden (27,25%), dan rentang usia lebih dari 60 tahun sebanyak 46 responden (11,5%).

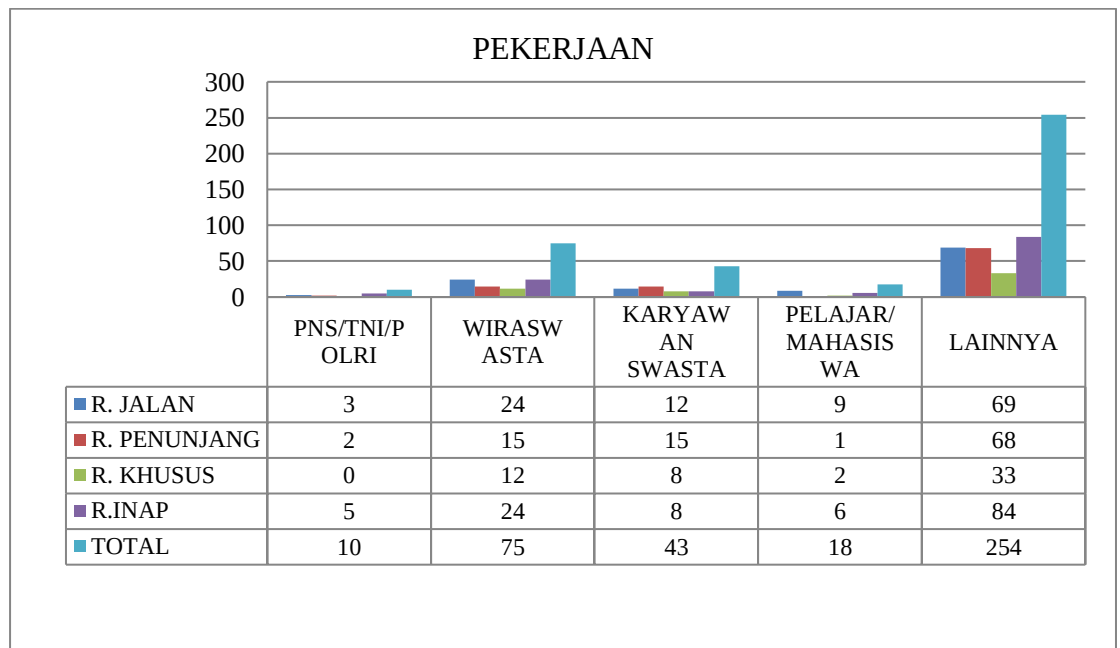
4. Pekerjaan

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	24	12	9	69
2.	Instalasi Penunjang	2	15	15	1	68
3.	Rawat Khusus	-	12	8	2	33
4.	Rawat Inap	5	24	8	6	84
	Total	10	75	43	18	254
	Persentase (%)	2,5	18,75	10,75	4,5	63,5

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 10 responden (2,5%), Wiraswasta sebanyak 75 responden (18,75%), Karyawan Swasta sebanyak 43 responden (10,75%), Pelajar/Mahasiswa sebanyak 18 responden (4,5%), dan lainnya sebanyak 254 responden (63,5%).

4.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Jalan

Berdasarkan survey yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan di Rawat Jalan adalah 80,74 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/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertim-bang/ Unsur	Mutu Pelaya-nan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	117	371	3,17	3,17	0,35	B
2	Prosedur	U2	117	366	3,13	3,13	0,35	B
3	Waktu Pelayanan	U3	117	331	2,83	2,83	0,31	C
4	Biaya/Tarif	U4	117	462	3,95	3,95	0,44	A
5	Produk Layanan	U5	117	374	3,20	3,20	0,35	B
6	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	117	377	3,22	3,22	0,36	B
7	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	117	376	3,21			
8	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	117	386	3,30	3,29	0,36	B
9	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	117	383	3,27			
10	Sarana dan Prasarana	U8	117	348	2,97	2,97	0,33	C

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = (E/D)$	$G = (\text{Average } F)$	$H = (G \times 0,111)$	I
11	Penanganan Pengaduan	U9	117	391	3,34	3,34	0,37	B
Total							3,23	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							80,74	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	6
5	Poliklinik Gigi	5
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	5
17	Poliklinik Syaraf	10
18	Poliklinik Kulit dan Kelamin	5
19	Poliklinik Psikologi	3
20	TB. MDR	4
	TOTAL	117

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

1. Poliklinik Anak

Tabel 4.7 Hasil Nilai IKM Poliklinik Anak

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	8	25	3,13	3,13	0,35	B
2	Prosedur	U2	8	23	2,88	2,88	0,32	C
3	Waktu Pelayanan	U3	8	21	2,63	2,63	0,29	C
4	Biaya/Tarif	U4	8	29	3,63	3,63	0,40	A
5	Produk Layanan	U5	8	26	3,25	3,25	0,36	B
6	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	8	25	3,13	3,13	0,35	B
7	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	8	25	3,13			
8	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	8	29	3,63	3,56	0,40	A
9	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	8	28	3,50			
10	Sarana dan Prasarana	U8	8	23	2,88	2,88	0,32	C
11	Penanganan Pengaduan	U9	8	25	3,13	3,13	0,35	B
Total							3,13	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							78,22	B

Nilai IKM Poliklinik Anak yaitu 78,22 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan (U3).

2. Poliklinik Bedah Orthopedi

Tabel 4.8 Hasil Nilai IKM Poliklinik Bedah Orthopedi

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambahan)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	6	19	3,17	3,17	0,35	B
2	Prosedur	U2	6	19	3,17	3,17	0,35	B
3	Waktu Pelayanan	U3	6	13	2,17	2,17	0,24	D
4	Biaya/Tarif	U4	6	24	4,00	4,00	0,44	A
5	Produk Layanan	U5	6	20	3,33	3,33	0,37	B
6	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	6	20	3,33	3,33	0,37	B
7	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	6	20	3,33			
8	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	6	22	3,67	3,67	0,41	A
9	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	6	22	3,67			
10	Sarana dan Prasarana	U8	6	17	2,83	2,83	0,31	C
11	Penanganan Pengaduan	U9	6	18	3,00	3,00	0,33	C
Total							3,18	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							79,55	B

Nilai IKM Poliklinik Bedah Orthopedi yaitu 79,55 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan (U3).

3. Poliklinik Bedah Umum

Tabel 4.9 Hasil Nilai IKM Poliklinik Bedah Umum

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambahan)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	8	24	3,00	3,00	0,33	C
2	Prosedur	U2	8	24	3,00	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan	U3	8	23	2,88	2,88	0,32	C
4	Biaya/Tarif	U4	8	32	4,00	4,00	0,44	A
5	Produk Layanan	U5	8	26	3,25	3,25	0,36	B
6	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	8	26	3,25	3,19	0,35	B
7	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	8	25	3,13			
8	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	8	26	3,25	3,19	0,35	B
9	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	8	25	3,13			
10	Sarana dan Prasarana	U8	8	23	2,88	2,88	0,32	C
11	Penanganan Pengaduan	U9	8	28	3,50	3,50	0,39	B
Total							3,21	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							80,13	B

Nilai IKM Poliklinik Bedah Umum yaitu 80,13 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana (U8).

4. Poliklinik Urologi

Tabel 4.10 Hasil Nilai IKM Poliklinik Urologi

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambahan)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	6	19	3,17	3,17	0,35	B
2	Prosedur	U2	6	19	3,17	3,17	0,35	B
3	Waktu Pelayanan	U3	6	19	3,17	3,17	0,35	B
4	Biaya/Tarif	U4	6	24	4,00	4,00	0,44	A
5	Produk Layanan	U5	6	19	3,17	3,17	0,35	B
6	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	6	19	3,17	3,17	0,35	B
7	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	6	19	3,17			
8	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	6	19	3,17	3,17	0,35	B
9	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	6	19	3,17			
10	Sarana dan Prasarana	U8	6	19	3,17	3,17	0,35	B
11	Penanganan Pengaduan	U9	6	19	3,17	3,17	0,35	B
Total							3,26	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							81,40	B

Nilai IKM Poliklinik Urologi yaitu 81,40 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) 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/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	5	17	3,40	3,40	0,38	B
2	Prosedur	U2	5	18	3,60	3,60	0,40	A
3	Waktu Pelayanan	U3	5	14	2,80	2,80	0,31	C
4	Biaya/Tarif	U4	5	20	4,00	4,00	0,44	A
5	Produk Layanan	U5	5	17	3,40	3,40	0,38	B
6	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	5	20	4,00	4,00	0,44	A
7	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	5	20	4,00			
8	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	5	19	3,80	3,80	0,42	A
9	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	5	19	3,80			
10	Sarana dan Prasarana	U8	5	12	2,40	2,40	0,27	C
11	Penanganan Pengaduan	U9	5	17	3,40	3,40	0,38	B
Total							3,42	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							85,47	B

Nilai IKM Poliklinik Gigi yaitu 85,47 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana (U8).

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/ Unsur (Tambahan)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	5	16	3,20	3,20	0,36	B
2	Prosedur	U2	5	16	3,20	3,20	0,36	B
3	Waktu Pelayanan	U3	5	13	2,60	2,60	0,29	C
4	Biaya/Tarif	U4	5	20	4,00	4,00	0,44	A
5	Produk Layanan	U5	5	16	3,20	3,20	0,36	B
6	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	5	16	3,20	3,20	0,36	B
7	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	5	16	3,20			
8	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	5	17	3,40	3,40	0,38	B
9	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	5	17	3,40			
10	Sarana dan Prasarana	U8	5	13	2,60	2,60	0,29	C
11	Penanganan Pengaduan	U9	5	18	3,60	3,60	0,40	A
Total							3,22	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							80,48	B

Nilai IKM Poliklinik Gigi Bedah Mulut yaitu 80,48 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan (U3) dan sarana prasarana (U8).

7. Poliklinik Konservasi Gigi (Baru)

Tabel 4.12 Hasil Nilai IKM Poliklinik Konservasi Gigi

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambahan)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	4	13	3,25	3,25	0,36	B
2	Prosedur	U2	4	13	3,25	3,25	0,36	B
3	Waktu Pelayanan	U3	4	13	3,25	3,25	0,36	B
4	Biaya/Tarif	U4	4	16	4,00	4,00	0,44	A
5	Produk Layanan	U5	4	13	3,25	3,25	0,36	B
6	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	4	13	3,25	3,25	0,36	B
7	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	4	13	3,25			
8	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	4	13	3,25	3,25	0,36	B
9	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	4	13	3,25			
10	Sarana dan Prasarana	U8	4	13	3,25	3,25	0,36	B
11	Penanganan Pengaduan	U9	4	13	3,25	3,25	0,36	B
Total							3,33	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							83,25	B

Nilai IKM Poliklinik Konservasi Gigi (Baru) yaitu 83,25 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4).

8. Poliklinik Jantung

Tabel 4.13 Hasil Nilai IKM Poliklinik Jantung

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambahan)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	6	19	3,17	3,17	0,35	B
2	Prosedur	U2	6	19	3,17	3,17	0,35	B
3	Waktu Pelayanan	U3	6	19	3,17	3,17	0,35	B
4	Biaya/Tarif	U4	6	24	4,00	4,00	0,44	A
5	Produk Layanan	U5	6	19	3,17	3,17	0,35	B
6	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	6	19	3,17	3,17	0,35	B
7	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	6	19	3,17			
8	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	6	19	3,17	3,17	0,35	B
9	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	6	19	3,17			
10	Sarana dan Prasarana	U8	6	17	2,83	2,83	0,31	C
11	Penanganan Pengaduan	U9	6	22	3,67	3,67	0,41	A
Total							3,27	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							81,86	B

Nilai IKM Poliklinik Jantung yaitu 81,86 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana (U8).

9. Poliklinik Penyakit Mulut

Tabel 4.13 Hasil Nilai IKM Poliklinik Penyakit Mulut

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambahan)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	3	10	3,33	3,33	0,37	B
2	Prosedur	U2	3	10	3,33	3,33	0,37	B
3	Waktu Pelayanan	U3	3	10	3,33	3,33	0,37	B
4	Biaya/Tarif	U4	3	12	4,00	4,00	0,44	A
5	Produk Layanan	U5	3	10	3,33	3,33	0,37	B
6	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6		10	3,33	3,33	0,37	B
7	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	3	10	3,33			
8	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	3	11	3,67	3,67	0,41	A
9	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	3	11	3,67			
10	Sarana dan Prasarana	U8	3	10	3,33	3,33	0,37	B
11	Penanganan Pengaduan	U9	3	10	3,33	3,33	0,37	B
Total							3,44	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							86,03	B

Nilai IKM Poliklinik Penyakit Mulut yaitu 86,03 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4).

10. Poliklinik Mata

Tabel 4.14 Hasil Nilai IKM Poliklinik Mata

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambahan)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	7	22	3,14	3,14	0,35	B
2	Prosedur	U2	7	22	3,14	3,14	0,35	B
3	Waktu Pelayanan	U3	7	20	2,86	2,86	0,32	C
4	Biaya/Tarif	U4	7	27	3,86	3,86	0,43	A
5	Produk Layanan	U5	7	22	3,14	3,14	0,35	B
6	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	7	22	3,14	3,14	0,35	B
7	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	7	22	3,14			
8	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	7	22	3,14	3,14	0,35	B
9	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	7	22	3,14			
10	Sarana dan Prasarana	U8	7	19	2,71	2,71	0,30	C
11	Penanganan Pengaduan	U9	7	27	3,86	3,86	0,43	A
Total							3,22	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							80,48	B

Nilai IKM Poliklinik Mata yaitu 80,48 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana (U8).

11. Poliklinik Jiwa

Tabel 4.15 Hasil Nilai IKM Poliklinik Jiwa

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambahan)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	8	24	3,00	3,00	0,33	C
2	Prosedur	U2	8	24	3,00	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan	U3	8	24	3,00	3,00	0,33	C
4	Biaya/Tarif	U4	8	32	4,00	4,00	0,44	A
5	Produk Layanan	U5	8	24	3,00	3,00	0,33	C
6	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	8	24	3,00	3,00	0,33	C
7	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	8	24	3,00			
8	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	8	25	3,13	3,13	0,35	B
9	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	8	25	3,13			
10	Sarana dan Prasarana	U8	8	25	3,13	3,13	0,35	B
11	Penanganan Pengaduan	U9	8	31	3,88	3,88	0,43	A
Total							3,23	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							80,82	B

Nilai IKM Poliklinik Jiwa yaitu 80,82 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4).

12. Poliklinik Paru

Tabel 4.16 Hasil Nilai IKM Poliklinik Paru

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambahan)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	6	19	3,17	3,17	0,35	B
2	Prosedur	U2	6	19	3,17	3,17	0,35	B
3	Waktu Pelayanan	U3	6	19	3,17	3,17	0,35	B
4	Biaya/Tarif	U4	6	24	4,00	4,00	0,44	A
5	Produk Layanan	U5	6	19	3,17	3,17	0,35	B
6	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	6	19	3,17	3,17	0,35	B
7	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	6	19	3,17			
8	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	6	18	3,00	3,00	0,33	C
9	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	6	18	3,00			
10	Sarana dan Prasarana	U8	6	18	3,00	3,00	0,33	C
11	Penanganan Pengaduan	U9	6	18	3,00	3,00	0,33	C
Total							3,20	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							80,01	B

Nilai IKM Poliklinik Paru yaitu 80,01 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4).

13. Poliklinik Bedah Saraf

Tabel 4.17 Hasil Nilai IKM Poliklinik Bedah Saraf

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambahan)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	4	13	3,25	3,25	0,36	B
2	Prosedur	U2	4	13	3,25	3,25	0,36	B
3	Waktu Pelayanan	U3	4	13	3,25	3,25	0,36	B
4	Biaya/Tarif	U4	4	16	4,00	4,00	0,44	A
5	Produk Layanan	U5	4	13	3,25	3,25	0,36	B
6	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	4	13	3,25	3,25	0,36	B
7	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	4	13	3,25			
8	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	4	13	3,25	3,25	0,36	B
9	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	4	13	3,25			
10	Sarana dan Prasarana	U8	4	13	3,25	3,25	0,36	B
11	Penanganan Pengaduan	U9	4	13	3,25	3,25	0,36	B
Total							3,33	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							83,25	B

Nilai IKM Poliklinik Bedah Saraf yaitu 83,25 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4).

14. Poliklinik THT

Tabel 4.18 Hasil Nilai IKM Poliklinik THT

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	4	13	3,25	3,25	0,36	B
2	Prosedur	U2	4	12	3,00	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan	U3	4	13	3,25	3,25	0,36	B
4	Biaya/Tarif	U4	4	16	4,00	4,00	0,44	A
5	Produk Layanan	U5	4	13	3,25	3,25	0,36	B
6	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	4	13	3,25	3,25	0,36	B
7	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	4	13	3,25			
8	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	4	15	3,75	3,75	0,42	B
9	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	4	15	3,75			
10	Sarana dan Prasarana	U8	4	13	3,25	3,25	0,36	B
11	Penanganan Pengaduan	U9	4	14	3,50	3,50	0,39	B
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 Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur prosedur (U2).

15. Poliklinik Penyakit Dalam

Tabel 4.19 Hasil Nilai IKM Poliklinik Penyakit Dalam

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambahan)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	10	32	3,20	3,20	0,36	B
2	Prosedur	U2	10	32	3,20	3,20	0,36	B
3	Waktu Pelayanan	U3	10	24	2,40	2,40	0,27	D
4	Biaya/Tarif	U4	10	40	4,00	4,00	0,44	A
5	Produk Layanan	U5	10	31	3,10	3,10	0,34	B
6	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	10	31	3,10	3,10	0,34	B
7	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	10	31	3,10			
8	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	10	31	3,10	3,15	0,35	B
9	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	10	32	3,20			
10	Sarana dan Prasarana	U8	10	33	3,30	3,30	0,37	B
11	Penanganan Pengaduan	U9	10	33	3,30	3,30	0,37	B
Total							3,19	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							79,78	B

Nilai IKM Poliklinik Penyakit Dalam yaitu 79,78 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur tarif/biaya (U4) dan terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan (U3).

16. Poliklinik Kandungan

Tabel 4.20 Hasil Nilai IKM Poliklinik Kandungan

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambahan)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	5	16	3,20	3,20	0,36	B
2	Prosedur	U2	5	16	3,20	3,20	0,36	B
3	Waktu Pelayanan	U3	5	12	2,40	2,40	0,27	D
4	Biaya/Tarif	U4	5	20	4,00	4,00	0,44	A
5	Produk Layanan	U5	5	17	3,40	3,40	0,38	B
6	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	5	17	3,40	3,40	0,38	B
7	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	5	17	3,40			
8	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	5	17	3,40	3,30	0,37	B
9	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	5	16	3,20			
10	Sarana dan Prasarana	U8	5	15	3,00	3,00	0,33	C
11	Penanganan Pengaduan	U9	5	16	3,20	3,20	0,36	B
Total							3,23	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							80,75	B

Nilai IKM Poliklinik Kandungan yaitu 80,75 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur tarif/biaya (U4) dan terendah terdapat pada waktu pelayanan (U3).

17. Poliklinik Saraf

Tabel 4.21 Hasil Nilai IKM Poliklinik Saraf

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambahan)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	10	31	3,10	3,10	0,34	B
2	Prosedur	U2	10	31	3,10	3,10	0,34	B
3	Waktu Pelayanan	U3	10	26	2,60	2,60	0,29	C
4	Biaya/Tarif	U4	10	40	4,00	4,00	0,44	A
5	Produk Layanan	U5	10	31	3,10	3,10	0,34	B
6	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	10	31	3,10	3,10	0,34	B
7	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	10	31	3,10			
8	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	10	31	3,10	3,10	0,34	B
9	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	10	31	3,10			
10	Sarana dan Prasarana	U8	10	30	3,00	3,00	0,33	C
11	Penanganan Pengaduan	U9	10	31	3,10	3,10	0,34	B
Total							3,13	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							78,26	B

Nilai IKM Poliklinik Saraf yaitu 78,26 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur tarif/biaya (U4) dan terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan (U3).

18. Poliklinik Kulit dan Kelamin

Tabel 4.22 Hasil Nilai IKM Poliklinik Kulit dan Kelamin

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambahan)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	5	17	3,40	3,40	0,38	B
2	Prosedur	U2	5	15	3,00	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan	U3	5	14	2,80	2,80	0,31	C
4	Biaya/Tarif	U4	5	20	4,00	4,00	0,44	A
5	Produk Layanan	U5	5	17	3,40	3,40	0,38	B
6	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	5	17	3,40	3,40	0,38	B
7	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	5	17	3,40			
8	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	5	16	3,20	3,20	0,36	B
9	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	5	16	3,20			
10	Sarana dan Prasarana	U8	5	14	2,80	2,80	0,31	C
11	Penanganan Pengaduan	U9	5	16	3,20	3,20	0,36	B
Total							3,24	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							81,03	B

Nilai IKM Poliklinik Kulit dan Kelamin yaitu 81,03 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur tarif/biaya (U4) dan terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan (U3) dan unsur sarana prasarana (U8).

19. Poliklinik Psikologi

Tabel 4.23 Hasil Nilai IKM Poliklinik Psikologi

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambahan)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	3	10	3,33	3,33	0,37	B
2	Prosedur	U2	3	9	3,00	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan	U3	3	9	3,00	3,00	0,33	C
4	Biaya/Tarif	U4	3	10	3,33	3,33	0,37	B
5	Produk Layanan	U5	3	9	3,00	3,00	0,33	C
6	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	3	10	3,33	3,33	0,37	B
7	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	3	10	3,33			
8	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	3	11	3,67	3,50	0,39	B
9	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	3	10	3,33			
10	Sarana dan Prasarana	U8	3	9	3,00	3,00	0,33	C
11	Penanganan Pengaduan	U9	3	10	3,33	3,33	0,37	B
Total							3,20	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							80,01	B

Nilai IKM Poliklinik Psikologi yaitu 80,01 mutu pelayanan baik atau B.

20. Poliklinik TB MDR

Tabel 4.24 Hasil Nilai IKM Poliklinik TB MDR

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	4	12	3,00	3,00	0,33	C
2	Prosedur	U2	4	12	3,00	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan	U3	4	12	3,00	3,00	0,33	C
4	Biaya/Tarif	U4	4	16	4,00	4,00	0,44	A
5	Produk Layanan	U5	4	12	3,00	3,00	0,33	C
6	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	4	12	3,00	3,00	0,33	C
7	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	4	12	3,00			
8	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	4	12	3,00	3,00	0,33	C
9	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	4	12	3,00			
10	Sarana dan Prasarana	U8	4	12	3,00	3,00	0,33	C
11	Penanganan Pengaduan	U9	4	12	3,00	3,00	0,33	C
Total							3,11	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							77,70	B

Nilai IKM Poliklinik TB MDR yaitu 77,70 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4).

4.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Penunjang

Berdasarkan survey yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan di Instalasi Penunjang adalah 79,38 mutu pelayanan baik atau B.

Tabel 4.24 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	$F = (E/D)$	$H = (G*0,111)$	I
1	Persyaratan	U1	101	317	3,14	0,35	B
2	Prosedur	U2	101	307	3,04	0,34	C
3	Waktu Pelayanan	U3	101	304	3,01	0,33	C
4	Biaya/Tarif	U4	101	380	3,76	0,42	A
5	Produk Layanan	U5	101	314	3,11	0,35	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	101	317	3,14	0,35	B
8	Perilaku Pelaksana	U7	101	329	3,26	0,36	B
10	Sarana dan Prasarana	U8	101	301	2,98	0,33	C
11	Penanganan Pengaduan	U9	101	320	3,17	0,35	B
Total						3,18	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						79,38	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 4.26 Sebaran Jumlah Responden di Instalasi Penunjang

No	Ruang	Jumlah Responden
1	Pendaftaran	12
2	Laboratorium	10
3	Radiologi	10
4	Haemodialisa	6
5	Fisioterapi	16
6	Farmasi	20
7	BDRS	5
8	Sanitasi	5
9	Gizi	14
10	Pemulasaran Jenazah	3
	TOTAL	101

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

1. Pendaftaran

Tabel 4.27 Hasil Nilai IKM Pendaftaran

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = (E/D)$	$H = (G \cdot 0,111)$	I
1	Persyaratan	U1	12	37	3,08	0,34	B
2	Prosedur	U2	12	36	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan	U3	12	34	2,83	0,31	C
4	Biaya/Tarif	U4	12	48	4,00	0,44	A
5	Produk Layanan	U5	12	37	3,08	0,34	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	12	38	3,17	0,35	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	12	37	3,08	0,34	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	12	34	2,83	0,31	C
9	Penanganan Pengaduan	U9	12	45	3,75	0,42	A
Total						3,20	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						80,01	B

Nilai IKM Pendaftaran yaitu 80,01 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan (U3) dan unsur sarana prasarana (U8).

2. Laboratorium

Tabel 4.28 Hasil Nilai IKM Laboratorium

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = (E/D)$	$H = (G*0,111)$	I
1	Persyaratan	U1	10	32	3,20	0,36	B
2	Prosedur	U2	10	30	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan	U3	10	28	2,80	0,31	C
4	Biaya/Tarif	U4	10	35	3,50	0,39	B
5	Produk Layanan	U5	10	30	3,00	0,33	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	10	32	3,20	0,36	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	10	34	3,40	0,38	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	10	28	2,80	0,31	C
9	Penanganan Pengaduan	U9	10	33	3,30	0,37	B
Total						3,13	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						78,26	B

Nilai IKM Laboratorium yaitu 78,26 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana (U8).

3. Radiologi

Tabel 4.29 Hasil Nilai IKM Radiologi

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = (E/D)$	$H = (G*0,111)$	I
1	Persyaratan	U1	10	31	3,10	0,34	B
2	Prosedur	U2	10	29	2,90	0,32	C
3	Waktu Pelayanan	U3	10	31	3,10	0,34	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	32	3,20	0,36	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	10	34	3,40	0,38	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	10	30	3,00	0,33	C
9	Penanganan Pengaduan	U9	10	30	3,00	0,33	C
Total						3,20	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						79,92	B

Nilai IKM Radiologi yaitu 79,92 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur prosedur (U2).

4. Haemodialisa

Tabel 4.30 Hasil Nilai IKM Haemodialisa

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = (E/D)$	$H = (G*0,111)$	I
1	Persyaratan	U1	6	20	3,33	0,37	B
2	Prosedur	U2	6	19	3,17	0,35	B
3	Waktu Pelayanan	U3	6	19	3,17	0,35	B

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	H = (G*0,111)	I
4	Biaya/Tarif	U4	6	23	3,83	0,43	A
5	Produk Layanan	U5	6	20	3,33	0,37	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	6	20	3,33	0,37	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	6	20	3,33	0,37	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	6	17	2,83	0,31	C
9	Penanganan Pengaduan	U9	6	16	2,67	0,30	C
Total						3,22	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						80,48	B

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

5. Fisioterapi

Tabel 4.31 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)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	16	50	3,13	0,35	B
2	Prosedur	U2	16	48	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan	U3	16	48	3,00	0,33	C
4	Biaya/Tarif	U4	16	62	3,88	0,43	A
5	Produk Layanan	U5	16	49	3,06	0,34	C
6	Kompetensi Pelaksana	U6	16	50	3,13	0,35	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	16	48	3,00	0,33	C

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	H = (G*0,111)	I
8	Sarana dan Prasarana	U8	16	48	3,00	0,33	C
9	Penanganan Pengaduan	U9	16	48	3,00	0,33	C
Total						3,13	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						78,22	B

Nilai IKM Fisioterapi yaitu 78,22 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4).

6. Farmasi

Tabel 4.32 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)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	20	60	3,00	0,33	C
2	Prosedur	U2	20	60	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan	U3	20	60	3,00	0,33	C
4	Biaya/Tarif	U4	20	79	3,95	0,44	A
5	Produk Layanan	U5	20	60	3,00	0,33	C
6	Kompetensi Pelaksana	U6	20	61	3,05	0,34	C
7	Perilaku Pelaksana	U7	20	61	3,05	0,34	C
8	Sarana dan Prasarana	U8	20	61	3,05	0,34	C
9	Penanganan Pengaduan	U9	20	62	3,10	0,34	B
Total						3,13	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						78,26	B

Nilai IKM Farmasi yaitu 78,26 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4).

7. BDRS

Tabel 4.33 Hasil Nilai IKM BDRS

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = (E/D)$	$H = (G*0,111)$	I
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	16	3,20	0,36	B
4	Biaya/Tarif	U4	5	20	4,00	0,44	A
5	Produk Layanan	U5	5	16	3,20	0,36	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	5	17	3,40	0,38	B
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	16	3,20	0,36	B
Total						3,31	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						82,70	B

Nilai IKM BDRS yaitu 82,70 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4).

8. Sanitasi

Tabel 4.34 Hasil Nilai IKM Sanitasi

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = (E/D)$	$H = (G*0,111)$	I
1	Persyaratan	U1	5	17	3,40	0,38	B
2	Prosedur	U2	5	16	3,20	0,36	B

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

Nilai IKM Sanitasi yaitu 80,48 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur perilaku pelaksana (U7).

9. Gizi

Tabel 4.35 Hasil Nilai IKM Gizi

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = (E/D)$	$H = (G*0,111)$	I
1	Persyaratan	U1	14	43	3,07	0,34	B
2	Prosedur	U2	14	43	3,07	0,34	B
3	Waktu Pelayanan	U3	14	43	3,07	0,34	B
4	Biaya/Tarif	U4	14	47	3,36	0,37	B
5	Produk Layanan	U5	14	42	3,00	0,33	C
6	Kompetensi Pelaksana	U6	14	42	3,00	0,33	C
7	Perilaku Pelaksana	U7	14	49	3,50	0,39	B

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = (E/D)$	$H = (G*0,111)$	I
8	Sarana dan Prasarana	U8	14	42	3,00	0,33	C
9	Penanganan Pengaduan	U9	14	45	3,21	0,36	B
Total						3,14	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						78,49	B

Nilai IKM Gizi yaitu 78,49 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur perilaku pelaksana (U7) dan terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana (U8), Kompetensi Pelaksana (U6) dan Produk Layanan (U5).

10. Pemulasaran Jenazah

Tabel 4.36 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	$F = (E/D)$	$H = (G*0,111)$	I
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	12	4,00	0,44	A
5	Produk Layanan	U5	3	11	3,67	0,41	A
6	Kompetensi Pelaksana	U6	3	9	3,00	0,33	C
7	Perilaku Pelaksana	U7	3	11	3,67	0,41	A
8	Sarana dan Prasarana	U8	3	10	3,33	0,37	B
9	Penanganan Pengaduan	U9	3	9	3,00	0,33	C
Total						3,48	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)						86,95	B

Nilai IKM Pemulasaran Jenazah yaitu 86,95 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur penanganan panduan (U9) dan Kompetensi Pelaksana (U6).

4.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Khusus

Berdasarkan survey yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan di Rawat Khusus adalah 80,06 mutu pelayanan baik atau B.

Tabel 4.39 Nilai IKM keseluruhan di Rawat Khusus

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	55	174	3,16	3,16	0,35	B
2	Prosedur	U2	55	170	3,09	3,09	0,34	B
3	Waktu Pelayanan (Dokter)	U3	55	173	3,15	3,13	0,35	B
4	Waktu Pelayanan (Perawat)	U3	55	172	3,13			
5	Waktu Pelayanan (Cleaning Servis)	U3	55	172	3,13			
6	Biaya/Tarif	U4	55	214	3,89	3,89	0,43	A
7	Produk Layanan	U5	55	174	3,16	3,16	0,35	B
8	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	55	174	3,16	3,15	0,35	B
9	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	55	173	3,15			

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambahan)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = (E/D)$	$G = (\text{Average } F)$	$H = (G \times 0,111)$	I
10	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	55	179	3,25	3,15	0,36	B
11	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	55	177	3,22			
12	Sarana dan Prasarana	U8	55	164	2,98	2,98	0,33	C
13	Penanganan Pengaduan	U9	55	167	3,04	3,04	0,34	C
Total							3,20	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							80,06	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 4.40 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	20
6	IBS Bedah Sentra	5
7	IBS Operasi	5
8	ICCU	2
9	ICU	4
	TOTAL	55

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

1. PONEK

Tabel 4.41 Hasil Nilai IKM PONEK

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	6	19	3,17	3,17	0,35	B
2	Prosedur	U2	6	19	3,17	3,17	0,35	B
3	Waktu Pelayanan (Dokter)	U3	6	19	3,17	3,17	0,35	B
4	Waktu Pelayanan (Perawat)	U3	6	19	3,17			
5	Waktu Pelayanan (Cleaning Servis)	U3	6	19	3,17			
6	Biaya/Tarif	U4	6	23	3,83	3,83	0,43	A
7	Produk Layanan	U5	6	19	3,17	3,17	0,35	B
8	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	6	18	3,00	3,00	0,33	C
9	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	6	18	3,00			
10	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	6	20	3,33	3,33	0,37	B
11	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	6	20	3,33			
12	Sarana dan Prasarana	U8	6	17	2,83	2,83	0,31	C
13	Penanganan Pengaduan	U9	6	18	3,00	3,00	0,33	C
Total							3,18	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							79,55	B

Nilai IKM PONEK yaitu 79,55 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana (U8).

2. Instalasi VK

Tabel 4.42 Hasil Nilai IKM Instansi VK

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertim-bang/ Unsur	Mutu Pelaya-nan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	6	19	3,17	3,17	0,35	B
2	Prosedur	U2	6	19	3,17	3,17	0,35	B
3	Waktu Pelayanan (Dokter)	U3	6	20	3,33	3,33	0,37	B
4	Waktu Pelayanan (Perawat)	U3	6	20	3,33			
5	Waktu Pelayanan (Cleaning Servis)	U3	6	20	3,33			
6	Biaya/Tarif	U4	6	24	4,00	4,00	0,44	A
7	Produk Layanan	U5	6	21	3,50	3,50	0,39	B
8	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	6	19	3,17	3,17	0,35	B
9	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	6	19	3,17			
10	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	6	22	3,67	3,67	0,41	A
11	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	6	22	3,67			
12	Sarana dan Prasarana	U8	6	19	3,17	3,17	0,35	B
13	Penanganan Pengaduan	U9	6	18	3,00	3,00	0,33	C

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
Total							3,35	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							83,71	B

Nilai IKM VK yaitu 83,71 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur penanganan pengaduan (U9).

3. Instalasi HCU

Tabel 4.43 Hasil Nilai IKM Instansi HCU

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	3	9	3,00	3,00	0,33	C
2	Prosedur	U2	3	9	3,00	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan (Dokter)	U3	3	10	3,33	3,33	0,37	B
4	Waktu Pelayanan (Perawat)	U3	3	10	3,33			
5	Waktu Pelayanan (Cleaning Servis)	U3	3	10	3,33			
6	Biaya/Tarif	U4	3	11	3,67	3,67	0,41	A
7	Produk Layanan	U5	3	10	3,33	3,33	0,37	B
8	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	3	10	3,33	3,33	0,37	B
9	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	3	10	3,33			

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
10	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	3	10	3,33	3,33	0,37	B
11	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	3	10	3,33			
12	Sarana dan Prasarana	U8	3	9	3,00	3,00	0,33	C
13	Penanganan Pengaduan	U9	3	10	3,33	3,33	0,37	B
Total							3,26	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							81,40	B

Nilai IKM Instansi HCU yaitu 81,40 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana (U8).

4. Instalasi NICU/PICU

Tabel 4.44 Hasil Nilai IKM Instalasi NICU/PICU

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	4	13	3,25	3,25	0,36	B
2	Prosedur	U2	4	13	3,25	3,25	0,36	B
3	Waktu Pelayanan (Dokter)	U3	4	12	3,00	3,00	0,33	C
4	Waktu Pelayanan (Perawat)	U3	4	12	3,00			
5	Waktu Pelayanan	U3	4	12	3,00			

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambahan)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
	(Cleaning Servis)							
6	Biaya/Tarif	U4	4	16	4,00	4,00	0,44	A
7	Produk Layanan	U5	4	13	3,25	3,25	0,36	B
8	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	4	14	3,50	3,50	0,39	B
9	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	4	14	3,50			
10	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	4	13	3,25	3,25	0,35	B
11	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	4	12	3,25			
12	Sarana dan Prasarana	U8	4	11	2,75	2,75	0,31	C
13	Penanganan Pengaduan	U9	4	12	3,00	3,00	0,33	C
Total							3,23	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							80,82	B

Nilai IKM Instansi NICU/PICU yaitu 80,82 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana (U8).

5. IGD

Tabel 4.45 Hasil Nilai IKM IGD

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambahan)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	20	63	3,15	3,15	0,35	B
2	Prosedur	U2	20	61	3,05	3,05	0,34	C
3	Waktu Pelayanan (Dokter)	U3	20	63	3,15	3,12	0,35	B
4	Waktu Pelayanan (Perawat)	U3	20	62	3,10			
5	Waktu Pelayanan (Cleaning Servis)	U3	20	62	3,10			
6	Biaya/Tarif	U4	20	76	3,80	3,80	0,42	A
7	Produk Layanan	U5	20	60	3,00	3,00	0,33	C
8	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	20	61	3,05	3,03	0,34	C
9	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	20	60	3,00			
10	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	20	63	3,15	3,13	0,35	B
11	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	20	62	3,10			
12	Sarana dan Prasarana	U8	20	60	3,00	3,00	0,33	C
13	Penanganan Pengaduan	U9	20	59	2,95	2,95	0,33	C
Total							3,13	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							78,30	B

Nilai IKM IGD yaitu 78,30 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur penanganan pengaduan (U9).

6. Instalasi IBS Bedah Sentra

Tabel 4.46 Hasil Nilai IKM Instalasi IBS Bedah Sentra

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertim-bang/ Unsur	Mutu Pelaya-nan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	5	16	3,20	3,20	0,36	B
2	Prosedur	U2	5	15	3,00	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan (Dokter)	U3	5	15	3,00	3,00	0,33	C
4	Waktu Pelayanan (Perawat)	U3	5	15	3,00			
5	Waktu Pelayanan (Cleaning Servis)	U3	5	15	3,00			
6	Biaya/Tarif	U4	5	20	4,00	4,00	0,44	A
7	Produk Layanan	U5	5	16	3,20	3,20	0,36	B
8	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	5	16	3,20	3,20	0,36	B
9	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	5	16	3,20			
10	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	5	16	3,20	3,20	0,36	B
11	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	5	16	3,20			
12	Sarana dan Prasarana	U8	5	15	3,00	3,00	0,33	C

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
13	Penanganan Pengaduan	U9	5	16	3,20	3,20	0,36	B
Total							3,22	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							80,48	B

Nilai IKM Instalasi VK yaitu 80,48 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana (U8).

7. Instalasi IBS Operasi

Tabel 4.47 Hasil Nilai IKM Instalasi IBS Operasi

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	5	16	3,20	3,20	0,36	B
2	Prosedur	U2	5	16	3,20	3,20	0,36	B
3	Waktu Pelayanan (Dokter)	U3	5	16	3,20	3,20	0,36	B
4	Waktu Pelayanan (Perawat)	U3	5	16	3,20			
5	Waktu Pelayanan (Cleaning Servis)	U3	5	16	3,20			
6	Biaya/Tarif	U4	5	20	4,00	4,00	0,44	A
7	Produk Layanan	U5	5	16	3,20	3,20	0,36	B
8	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	5	16	3,20	3,20	0,36	B

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertim-bang/ Unsur	Mutu Pelaya-nan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
9	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	5	16	3,20	3,20	0,36	B
10	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	5	16	3,20			
11	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	5	16	3,20			
12	Sarana dan Prasarana	U8	5	15	3,00	3,00	0,33	C
13	Penanganan Pengaduan	U9	5	16	3,20	3,20	0,36	B
Total							3,26	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							81,59	B

Nilai IKM Instalasi IBS Operasi yaitu 81,59 mutu pelayanan kurang baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana (U8).

8. ICCU

Tabel 4.48 Hasil Nilai IKM ICCU

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertim-bang/ Unsur	Mutu Pelaya-nan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	2	6	3,00	3,00	0,33	C
2	Prosedur	U2	2	6	3,00	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan (Dokter)	U3	2	6	3,00	3,00	0,33	C

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambahan)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	$F = (E/D)$	$G = (\text{Average } F)$	$H = (G \cdot 0,111)$	I
4	Waktu Pelayanan (Perawat)	U3	2	6	3,00			
5	Waktu Pelayanan (Cleaning Servis)	U3	2	6	3,00			
6	Biaya/Tarif	U4	4	8	4,00	4,00	0,44	A
7	Produk Layanan	U5	2	7	3,00	3,00	0,33	C
8	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	2	7	3,00	3,00	0,33	C
9	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	2	6	3,00			
10	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	2	6	3,00	3,00	0,33	C
11	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	2	6	3,00			
12	Sarana dan Prasarana	U8	2	6	3,00	3,00	0,33	C
13	Penanganan Pengaduan	U9	2	6	3,00	3,00	0,33	C
Total							3,16	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							79,09	B

Nilai IKM ICCU yaitu 79,09 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4).

9. ICU

Tabel 4.49 Hasil Nilai IKM ICU

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/Unsur	NRR/Unsur (Tambahan)	NRR Tertimbang/Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	4	13	3,25	3,25	0,36	B
2	Prosedur	U2	4	12	3,00	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan (Dokter)	U3	4	12	3,00	3,00	0,33	C
4	Waktu Pelayanan (Perawat)	U3	4	12	3,00			
5	Waktu Pelayanan (Cleaning Servis)	U3	4	12	3,00			
6	Biaya/Tarif	U4	4	16	4,00	4,00	0,44	A
7	Produk Layanan	U5	4	13	3,25	3,25	0,36	B
8	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	4	13	3,25	3,25	0,36	B
9	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	4	13	3,25			
10	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	4	13	3,25	3,25	0,36	B
11	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	4	13	3,25			
12	Sarana dan Prasarana	U8	4	12	3,00	3,00	0,33	C
13	Penanganan Pengaduan	U9	4	12	3,00	3,00	0,33	C
Total							3,22	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							80,48	B

Nilai IKM ICU yaitu 80,48 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4).

4.5 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Inap

Berdasarkan survey yang telah dilakukan, nilai IKM keseluruhan di Rawat Inap adalah 78,36 mutu pelayanan baik atau B.

Tabel 4.50 Nilai IKM keseluruhan di Rawat Inap

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	127	387	3,05	3,05	0,34	C
2	Prosedur	U2	127	381	3,00	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan (Dokter)	U3	127	388	3,06	3,06	0,34	C
4	Waktu Pelayanan (Perawat)	U3	127	389	3,06			
5	Waktu Pelayanan (Cleaning Servis)	U3	127	389	3,06			
6	Biaya/Tarif	U4	127	489	3,85	3,85	0,43	A
7	Produk Layanan	U5	127	388	3,06	3,06	0,34	C
8	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	127	390	3,07	3,07	0,34	B
9	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	127	389	3,06			
10	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	127	399	3,14	3,14	0,35	B
11	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	127	399	3,14			
12	Sarana dan Prasarana	U8	127	369	2,91	2,91	0,32	C
13	Penanganan Pengaduan	U9	127	395	3,11	3,11	0,35	B

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
Total							3,13	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							78,36	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 4.51 Sebaran Jumlah Responden di Instalasi Penunjang

No	Ruang	Jumlah Responden
1	Ruang Cempaka	13
2	Ruang Cendrawasih	9
3	Ruang Dahlia	9
4	Ruang Jatayu	10
5	Ruang Kemuning	13
6	Ruang Mawar 1	12
7	Ruang Nusa Indah	14
8	Ruang Mawar 2	13
9	Ruang Anggrek 1	9
10	Ruang Anggrek 2	9
11	Ruang Palm	9
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 4.52 Hasil Nilai IKM Ruang Cempaka

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	13	39	3,00	3,00	0,33	C
2	Prosedur	U2	13	36	2,77	2,77	0,31	C
3	Waktu Pelayanan (Dokter)	U3	13	40	3,08	3,08	0,34	B
4	Waktu Pelayanan (Perawat)	U3	13	40	3,08			
5	Waktu Pelayanan (Cleaning Servis)	U3	13	40	3,08			
6	Biaya/Tarif	U4	13	48	3,69	3,69	0,41	A
7	Produk Layanan	U5	13	40	3,08	3,08	0,34	B
8	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	13	40	3,08	3,08	0,34	B
9	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	13	40	3,08			
10	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	13	42	3,23	3,23	0,36	B
11	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	13	42	3,23			
12	Sarana dan Prasarana	U8	13	32	2,46	2,46	0,27	D
13	Penanganan Pengaduan	U9	13	41	3,15	3,15	0,35	B
Total							3,06	C
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							76,42	C

Nilai IKM Ruang Cempaka yaitu 74,42 mutu pelayanan kurang baik atau C. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur

biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana (U8).

2. Ruang Cendrawasih

Tabel 4.53 Hasil Nilai IKM Ruang Cendrawasih

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	9	27	3,00	3,00	0,33	C
2	Prosedur	U2	9	27	3,00	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan (Dokter)	U3	9	27	3,00	3,00	0,33	C
4	Waktu Pelayanan (Perawat)	U3	9	27	3,00			
5	Waktu Pelayanan (Cleaning Servis)	U3	9	27	3,00			
6	Biaya/Tarif	U4	9	36	4,00	4,00	0,44	A
7	Produk Layanan	U5	9	27	3,00	3,00	0,33	B
8	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	9	27	3,00	3,00	0,33	C
9	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	9	27	3,00			
10	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	9	30	3,33	3,33	0,37	B
11	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	9	30	3,33			
12	Sarana dan Prasarana	U8	9	30	3,33	3,33	3,33	B
13	Penanganan Pengaduan	U9	9	32	3,56	3,56	3,56	A
Total							3,24	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							81,09	B

Nilai IKM Ruang Cendrawasih yaitu 81,09 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4).

3. Ruang Dahlia

Tabel 4.54 Hasil Nilai IKM Ruang Dahlia

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	9	27	3,00	3,00	0,33	C
2	Prosedur	U2	9	27	3,00	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan (Dokter)	U3	9	27	3,00	3,00	0,33	C
4	Waktu Pelayanan (Perawat)	U3	9	27	3,00			
5	Waktu Pelayanan (Cleaning Servis)	U3	9	27	3,00			
6	Biaya/Tarif	U4	9	36	4,00	4,00	0,44	A
7	Produk Layanan	U5	9	28	3,11	3,11	0,35	B
8	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	9	28	3,11	3,06	0,34	C
9	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	9	27	3,00			
10	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	9	28	3,11	3,11	0,35	B
11	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	9	28	3,11			
12	Sarana dan Prasarana	U8	9	26	2,89	2,89	0,32	C
13	Penanganan Pengaduan	U9	9	28	3,11	3,11	0,35	B
Total							3,14	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							78,47	B

Nilai IKM Ruang Dahlia yaitu 78,47 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana (U8).

4. Ruang Jatayu

Tabel 4.55 Hasil Nilai IKM Ruang Jatayu

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/Unsur	NRR/Unsur (Tambahan)	NRR Tertimbang/Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	10	30	3,00	3,00	0,33	C
2	Prosedur	U2	10	30	3,00	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan (Dokter)	U3	10	32	3,20	3,13	0,35	B
4	Waktu Pelayanan (Perawat)	U3	10	32	3,20			
5	Waktu Pelayanan (Cleaning Servis)	U3	10	30	3,00			
6	Biaya/Tarif	U4	10	39	3,90	3,90	0,43	A
7	Produk Layanan	U5	10	30	3,00	3,00	0,33	C
8	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	10	31	3,10	3,10	0,34	B
9	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	10	31	3,10			
10	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	10	33	3,30	3,30	0,37	B
11	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	10	33	3,30			
12	Sarana dan Prasarana	U8	10	28	2,80	2,80	0,31	C
13	Penanganan Pengaduan	U9	10	30	3,00	3,00	0,33	C
Total							3,13	B

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							78,35	B

Nilai IKM Ruang Jatayu yaitu 78,35 mutu pelayanan baik.

Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana (U8).

5. Ruang Kemuning

Tabel 4.56 Hasil Nilai IKM Ruang Kemuning

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	13	40	3,08	3,08	0,24	B
2	Prosedur	U2	13	40	3,08	3,08	0,24	B
3	Waktu Pelayanan (Dokter)	U3	13	40	3,08	3,08	0,24	B
4	Waktu Pelayanan (Perawat)	U3	13	40	3,08			
5	Waktu Pelayanan (Cleaning Servis)	U3	13	40	3,08			
6	Biaya/Tarif	U4	13	52	4,00	4,00	0,44	A
7	Produk Layanan	U5	13	40	3,08	3,08	0,34	B
8	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	13	39	3,00	3,00	0,33	C
9	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	13	39	3,00			
10	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	13	41	3,15	3,15	0,35	B
11	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	13	41	3,15			

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
12	Sarana dan Prasarana	U8	13	36	2,77	2,77	0,31	C
13	Penanganan Pengaduan	U9	13	40	3,08	3,08	0,34	B
Total							3,14	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							78,55	B

Nilai IKM Ruang Kemuning yaitu 78,55 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana (U8).

6. Ruang Mawar 1

Tabel 4.57 Hasil Nilai IKM Ruang Mawar 1

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	12	37	3,08	3,08	0,34	B
2	Prosedur	U2	12	38	3,17	3,17	-,35	B
3	Waktu Pelayanan (Dokter)	U3	12	38	3,17	3,22	0,36	B
4	Waktu Pelayanan (Perawat)	U3	12	39	3,25			
5	Waktu Pelayanan (Cleaning Servis)	U3	12	39	3,25			
6	Biaya/Tarif	U4	12	47	3,92	3,92	0,43	A
7	Produk Layanan	U5	12	37	3,08	3,08	0,34	B
8	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	12	38	3,17	3,17	0,35	B

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
9	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	12	38	3,17			
10	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	12	38	3,17	3,17	0,35	B
11	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	12	38	3,17			
12	Sarana dan Prasarana	U8	12	37	3,08	3,08	0,34	B
13	Penanganan Pengaduan	U9	12	36	3,00	3,00	0,33	C
Total							3,21	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							80,17	B

Nilai IKM Ruang Mawar 1 yaitu 80,17 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4).

7. Ruang Nusa Indah

Tabel 4.58 Hasil Nilai IKM Ruang Nusa Indah

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	14	43	3,07	3,07	0,34	B
2	Prosedur	U2	14	42	3,00	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan (Dokter)	U3	14	43	3,07	3,05	0,34	C
4	Waktu Pelayanan (Perawat)	U3	14	42	3,00			
5	Waktu Pelayanan (Cleaning Servis)	U3	14	43	3,07			
6	Biaya/Tarif	U4	14	55	3,93	3,93	0,44	A

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
7	Produk Layanan	U5	14	42	3,00	3,00	0,33	C
8	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	14	44	3,14	3,14	0,35	B
9	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	14	44	3,14			
10	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	14	44	3,14	3,14	0,35	B
11	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	14	44	3,14			
12	Sarana dan Prasarana	U8	14	41	3,14	3,14	0,35	B
13	Penanganan Pengaduan	U9	14	43	3,07	3,07	0,34	B
Total							3,15	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							78,63	B

Nilai IKM Ruang Nusa Indah yaitu 78,63 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur produk layanan (U5).

8. Ruang Mawar 2

Tabel 4.59 Hasil Nilai IKM Ruang Mawar 2

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	13	39	3,00	3,00	0,33	C
2	Prosedur	U2	13	39	3,00	3,00	0,33	C

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambahan)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
3	Waktu Pelayanan (Dokter)	U3	13	39	3,00	3,00	0,33	C
4	Waktu Pelayanan (Perawat)	U3	13	39	3,00			
5	Waktu Pelayanan (Cleaning Servis)	U3	13	39	3,00			
6	Biaya/Tarif	U4	13	48	3,69	3,69	0,41	A
7	Produk Layanan	U5	13	39	3,00	3,00	0,33	C
8	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	13	39	3,00	3,00	0,33	C
9	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	13	39	3,00			
10	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	13	39	3,00	3,00	0,33	C
11	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	13	39	3,00			
12	Sarana dan Prasarana	U8	13	38	2,92	2,92	0,32	C
13	Penanganan Pengaduan	U9	13	39	3,00	3,00	0,33	C
Total							3,07	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							76,63	B

Nilai IKM Ruang Mawar 2 yaitu 76,63 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana (U8).

9. Ruang Anggrek 1

Tabel 4.60 Hasil Nilai IKM Ruang Anggrek 1

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/Unsur	NRR/Unsur (Tambahan)	NRR Tertimbang/Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	9	27	3,00	3,00	0,33	C
2	Prosedur	U2	9	27	3,00	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan (Dokter)	U3	9	27	3,00	3,00	0,33	C
4	Waktu Pelayanan (Perawat)	U3	9	27	3,00			
5	Waktu Pelayanan (Cleaning Servis)	U3	9	27	3,00			
6	Biaya/Tarif	U4	9	33	3,67	3,67	0,41	A
7	Produk Layanan	U5	9	28	3,11	3,11	0,35	B
8	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	9	27	3,00	3,00	0,33	C
9	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	9	27	3,00			
10	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	9	27	3,00	3,00	0,33	C
11	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	9	27	3,00			
12	Sarana dan Prasarana	U8	9	27	3,00	3,00	0,33	C
13	Penanganan Pengaduan	U9	9	28	3,11	3,11	0,35	B
Total							3,10	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							77,39	B

Nilai IKM Ruang Anggrek 1 yaitu 77,39 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4).

10. Ruang Anggrek 2

Tabel 4.61 Hasil Nilai IKM Ruang Anggrek 2

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	9	28	3,11	3,11	0,35	B
2	Prosedur	U2	9	27	3,00	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan (Dokter)	U3	9	27	3,00	3,00	0,33	C
4	Waktu Pelayanan (Perawat)	U3	9	27	3,00			
5	Waktu Pelayanan (Cleaning Servis)	U3	9	28	3,11			
6	Biaya/Tarif	U4	9	32	3,56	3,56	0,39	A
7	Produk Layanan	U5	9	27	3,00	3,00	0,33	C
8	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	9	28	3,11	3,11	0,35	B
9	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	9	28	3,11			
10	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	9	28	3,11	3,11	0,35	B
11	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	9	28	3,11			
12	Sarana dan Prasarana	U8	9	28	3,11	3,11	0,35	B
13	Penanganan Pengaduan	U9	9	28	3,11	3,11	0,35	B
Total							3,12	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							78,11	B

Nilai IKM Ruang Anggrek 2 yaitu 78,11 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4).

11. Ruang Palm

Tabel 4.62 Hasil Nilai IKM Ruang Palm

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	9	27	3,00	3,00	0,33	C
2	Prosedur	U2	9	27	3,00	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan (Dokter)	U3	9	27	3,00	3,00	0,33	C
4	Waktu Pelayanan (Perawat)	U3	9	27	3,00			
5	Waktu Pelayanan (Cleaning Servis)	U3	9	27	3,00			
6	Biaya/Tarif	U4	9	36	4,00	4,00	0,44	A
7	Produk Layanan	U5	9	27	3,00	3,00	0,33	C
8	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	9	27	3,00	3,00	0,33	C
9	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	9	27	3,00			
10	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	9	28	3,11	3,11	0,35	B
11	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	9	28	3,11			
12	Sarana dan Prasarana	U8	9	25	2,78	2,78	0,31	C
13	Penanganan Pengaduan	U9	9	29	3,22	3,22	0,36	B
Total							3,12	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							78,01	B

Nilai IKM Ruang Palm yaitu 78,01 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana (U8).

12. Ruang Peristi

Tabel 4.63 Hasil Nilai IKM Ruang Peristi

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambah-an)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	4	14	3,50	3,50	0,39	B
2	Prosedur	U2	4	12	3,00	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan (Dokter)	U3	4	12	3,00	3,17	0,35	B
4	Waktu Pelayanan (Perawat)	U3	4	13	3,25			
5	Waktu Pelayanan (Cleaning Servis)	U3	4	13	3,25			
6	Biaya/Tarif	U4	4	16	4,00	4,00	0,44	A
7	Produk Layanan	U5	4	14	3,50	3,50	0,39	B
8	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	4	13	3,25	3,25	0,36	B
9	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	4	13	3,25			
10	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	4	12	3,00	3,00	0,33	C
11	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	4	12	3,00			
12	Sarana dan Prasarana	U8	4	12	3,00	3,00	0,33	C
13	Penanganan Pengaduan	U9	4	12	3,00	3,00	0,33	C
Total							3,27	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							81,63	B

Nilai IKM Ruang Peristi yaitu 81,63 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4).

13. Ruang Bougenvil

Tabel 4.64 Hasil Nilai IKM Ruang Bougenvil

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambahan)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	3	9	3,00	3,00	0,33	C
2	Prosedur	U2	3	9	3,00	3,00	0,33	C
3	Waktu Pelayanan (Dokter)	U3	3	9	3,00	3,00	0,33	C
4	Waktu Pelayanan (Perawat)	U3	3	9	3,00			
5	Waktu Pelayanan (Cleaning Servis)	U3	3	9	3,00			
6	Biaya/Tarif	U4	3	11	3,67	3,67	0,41	A
7	Produk Layanan	U5	3	9	3,00	3,00	0,33	C
8	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	3	9	3,00	3,00	0,33	C
9	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	3	9	3,00			
10	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	3	9	3,00	3,00	0,33	C
11	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	3	9	3,00			
12	Sarana dan Prasarana	U8	3	9	3,00	3,00	0,33	C
13	Penanganan Pengaduan	U9	3	9	3,00	3,00	0,33	C
Total							3,07	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							76,78	B

Nilai IKM Ruang Bougenvil yaitu 76,78 mutu pelayanan baik atau B. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4).

4.6 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal

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

Tabel 4.65 Nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambahan)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
1	Persyaratan	U1	400	1249	3,12	3,12	0,35	B
2	Prosedur	U2	400	1224	3,06	3,06	0,34	C
3	Waktu Pelayanan (Dokter)	U3	400	1196	2,99	3,05	0,34	C
4	Waktu Pelayanan (Perawat)	U3	182	561	3,08			
5	Waktu Pelayanan (Cleaning Servis)	U3	182	561	3,08			
6	Biaya/Tarif	U4	400	1545	3,86	3,86	0,43	A
7	Produk Layanan	U5	400	1250	3,13	3,13	0,35	B
8	Kompetensi Pelaksana (Dokter)	U6	400	1258	3,15	3,14	0,35	B
9	Kompetensi Pelaksana (Perawat)	U6	299	938	3,14			

No	Unsur Pelayanan	Kode	n	Jumlah Nilai Unsur	NRR/ Unsur	NRR/ Unsur (Tambahan)	NRR Tertimbang/ Unsur	Mutu Pelayanan
A	B	C	D	E	F = (E/D)	G = (Average F)	H = (G*0,111)	I
10	Perilaku Pelaksana (Dokter)	U7	400	1293	3,23	3,21	0,36	B
11	Perilaku Pelaksana (Perawat)	U7	299	959	3,21			
12	Sarana dan Prasarana	U8	400	1182	2,96	2,96	0,33	C
13	Penanganan Pengaduan	U9	400	1273	3,18	3,18	0,35	B
Total							3,19	B
Nilai IKM (Total NRR tertimbang * 25)							79,78	B

Nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal yaitu 79,78 mutu pelayanan baik. Unsur Pelayanan tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif (U4) dan terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana (U8).

BAB V

ANALISIS DATA

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

5.1 Analisis Hasil Rawat Jalan

1. Nilai IKM Rawat Jalan

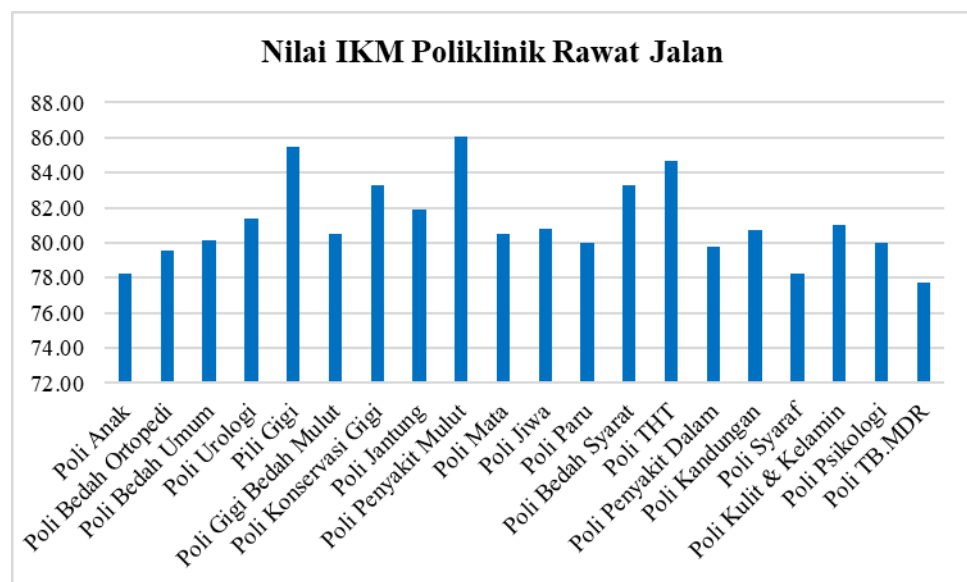
Survei kepuasan masyarakat di Rawat Jalan dilakukan pada ruang poliklinik. Berikut nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada masing-masing ruang poliklinik.

Tabel 5.1 Nilai IKM Poliklinik Rawat Jalan

No	Ruangan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1	Poli Anak	78,22	Baik
2	Poli Bedah Ortopedi	79,55	Baik
3	Poli Bedah Umum	80,13	Baik
4	Poli Urologi	81,40	Baik
5	Poli Gigi	85,47	Baik
6	Poli Gigi Bedah Mulut	80,48	Baik
7	Poli Konservasi Gigi	83,25	Baik
8	Poli Jantung	81,86	Baik
9	Poli Penyakit Mulut	86,03	Baik
10	Poli Mata	80,48	Baik
11	Poli Jiwa	80,82	Baik
12	Poli Paru	80,01	Baik
13	Poli Bedah Syarat	83,25	Baik
14	Poli THT	84,64	Baik
15	Poli Penyakit Dalam	79,78	Baik

No	Ruangan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
16	Poli Kandungan	80,75	Baik
17	Poli Syaraf	78,26	Baik
18	Poli Kulit & Kelamin	81,03	Baik
19	Poli Psikologi	80,01	Baik
20	Poli TB.MDR	77,70	Baik
Nilai IKM Rawat Jalan		80,74	Baik

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



Gambar 5.1 Grafik Nilai IKM Poliklinik di Rawat Jalan

Berdasarkan gambar grafik di atas, diketahui nilai IKM tertinggi yaitu di poliklinik Penyakit Mulut dengan nilai IKM sebesar 86,03 mutu pelayanan baik atau B. Sedangkan nilai IKM terendah pada poliklinik TB. MDR dengan nilai sebesar 77,70 mutu pelayanan baik atau B. Nilai IKM total

untuk rawat jalan adalah 80,74 dengan mutu pelayanan baik atau B.

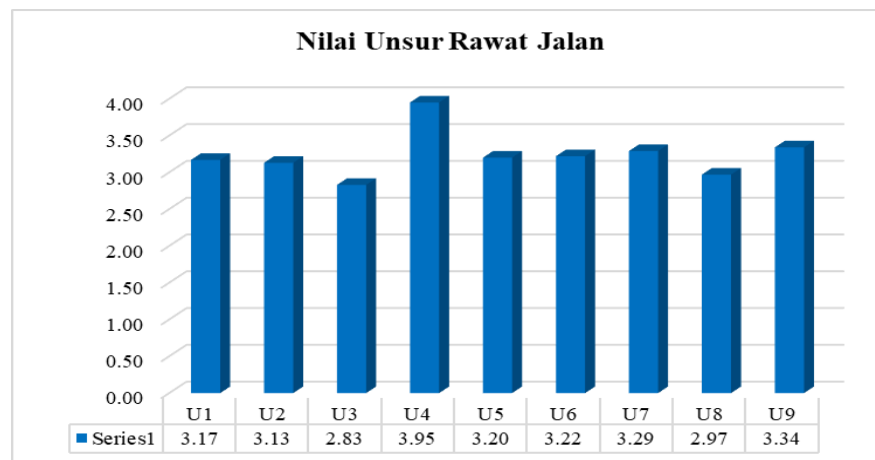
2. Nilai per Unsur pada Rawat Jalan

Nilai IKM total Ruang Rawat Jalan terdiri dari nilai sembilan Unsur Pelayanan. 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	3,17	B
2	Prosedur	U2	3,13	B
3	Waktu Pelayanan	U3	2,83	C
4	Biaya/Tarif	U4	3,95	A
5	Produk Layanan	U5	3,20	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	3,22	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	3,29	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	2,97	C
9	Penanganan Pengaduan	U9	3,34	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 3,95 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 Waktu Pelayanan atau U3 dengan nilai 2,83 mutu pelayanan kurang baik atau C, unsur sarana dan prasarana atau U8 dengan nilai 2,97 mutu pelayanan kurang baik atau C, dan unsur prosedur dengan nilai 3,13 mutu pelayanan baik atau B.

5.2 Analisis Hasil Instalasi Penunjang

1. Nilai IKM Instalasi Penunjang

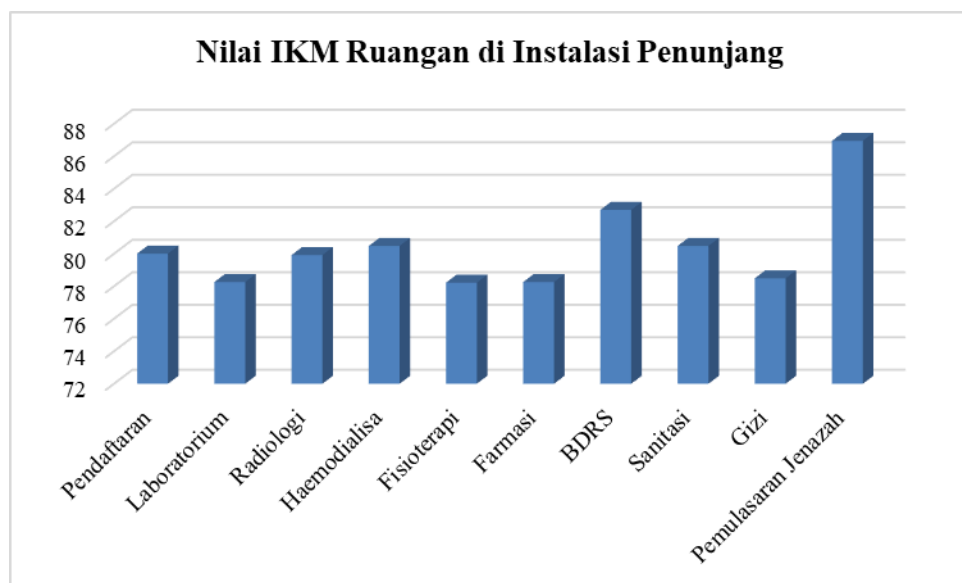
Berikut nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada masing-masing ruang di Instalasi Penunjang.

Tabel 5.3 Nilai IKM Ruangan di Instalasi Penunjang

No	Ruangan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1	Pendaftaran	80,01	Baik
2	Laboratorium	78,26	Baik
3	Radiologi	79,92	Baik

No	Ruangan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
4	Haemodialisa	80,48	Baik
5	Fisioterapi	78,22	Baik
6	Farmasi	78,26	Baik
7	BDRS	82,70	Baik
8	Sanitasi	80,48	Baik
9	Gizi	78,49	Baik
10	Pemulasaran Jenazah	86,95	Baik
Nilai IKM Instalasi Penunjang		79,38	Baik

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



Gambar 5.3 Grafik Nilai IKM per Ruangan di Instalasi Penunjang

Berdasarkan grafik di atas, diketahui nilai IKM tertinggi yaitu di Ruang Instalasi Pemulasaran Jenazah dengan nilai IKM sebesar 86,95 mutu pelayanan baik atau B. Sedangkan nilai IKM terendah pada Fisioterapi dengan nilai sebesar 78,22

mutu pelayanan baik atau B. Nilai IKM total untuk Instalasi Penunjang adalah 79,38 dengan mutu pelayanan baik atau B.

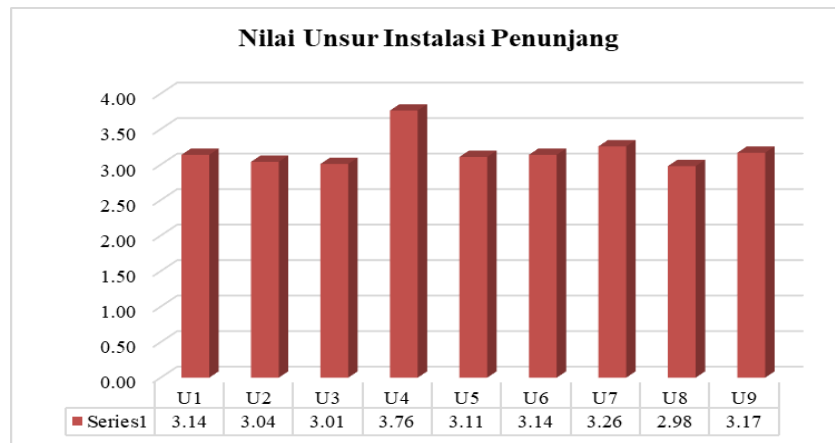
2. Nilai per Unsur pada Instalasi Penunjang

Nilai IKM total Instalasi Penunjang terdiri dari nilai sembilan Unsur Pelayanan. 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	3,14	B
2	Prosedur	U2	3,04	C
3	Waktu Pelayanan	U3	3,01	C
4	Biaya/Tarif	U4	3,76	A
5	Produk Layanan	U5	3,11	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	3,14	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	3,26	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	2,98	C
9	Penanganan Pengaduan	U9	3,17	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 3,76 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 2,98 mutu pelayanan kurang baik atau C, unsur Waktu Pelayanan atau U3 dengan nilai 3,01 mutu pelayanan kurang baik atau C dan unsur Prosedur atau U2 dengan nilai 3,04 mutu pelayanan kurang baik atau C.

5.3 Analisis Hasil Rawat Khusus

1. Nilai IKM Rawat Khusus

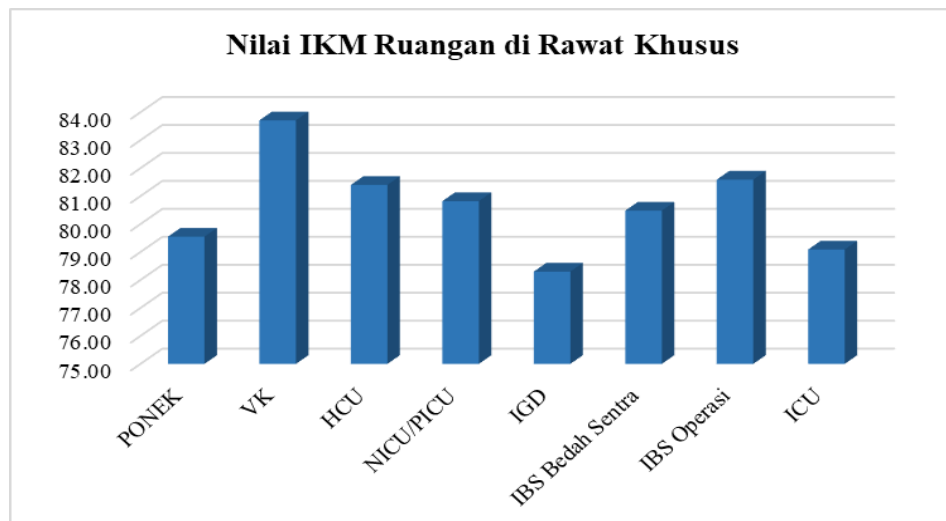
Berikut nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada masing-masing ruang Rawat Khusus.

Tabel 5.5 Nilai IKM Ruangan di Rawat Khusus

No	Ruangan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1	PONEK	79,55	Baik
2	VK	83,71	Baik
3	HCU	81,40	Baik

No	Ruangan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
4	NICU/PICU	80,82	Baik
5	IGD	78,30	Baik
6	IBS Bedah Sentra	80,48	Baik
7	IBS Operasi	81,59	Baik
8	ICCU	79,09	Baik
9	ICU	80,48	Baik
Nilai IKM Rawat Khusus		80,06	Baik

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



Gambar 5.5 Grafik Nilai IKM Ruangan di Rawat Khusus

Berdasarkan gambar grafik di atas, diketahui nilai IKM tertinggi yaitu di Ruang Instalasi VK dengan nilai IKM sebesar 83,71 mutu pelayanan baik atau B. Sedangkan nilai IKM terendah pada ruang IGD dengan nilai IKM sebesar 78,30 mutu pelayanan baik atau B. Nilai IKM total untuk rawat khusus adalah 80,06 dengan mutu pelayanan baik atau B.

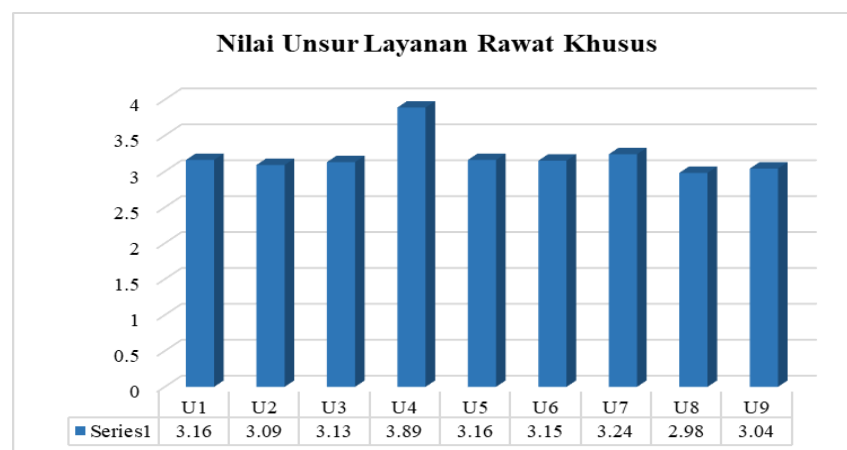
2. Nilai per Unsur pada Rawat Khusus

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

Tabel 5.6 Nilai Unsur pada Instalasi Penunjang

No	Unsur Pelayanan	Kode	Nilai Unsur	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	U1	3,16	B
2	Prosedur	U2	3,09	B
3	Waktu Pelayanan	U3	3,13	B
4	Biaya/Tarif	U4	3,89	A
5	Produk Layanan	U5	3,16	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	3,15	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	3,24	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	2,98	C
9	Penanganan Pengaduan	U9	3,04	C

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



Gambar 5.6 Nilai unsur Layanan Instalasi Khusus

Berdasarkan gambar di atas, nilai unsur tertinggi ada pada U4 atau unsur biaya / tarif dengan nilai 3,89 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 U8 atau Sarana dan Prasarana dengan nilai 2,98 mutu pelayanan kurang baik atau C, unsur U9 atau Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,04 mutu pelayanan kurang baik atau C, dan unsur U2 atau prosedur dengan nilai 3,09 mutu pelayanan baik atau B.

5.4 Analisis Hasil Rawat Inap

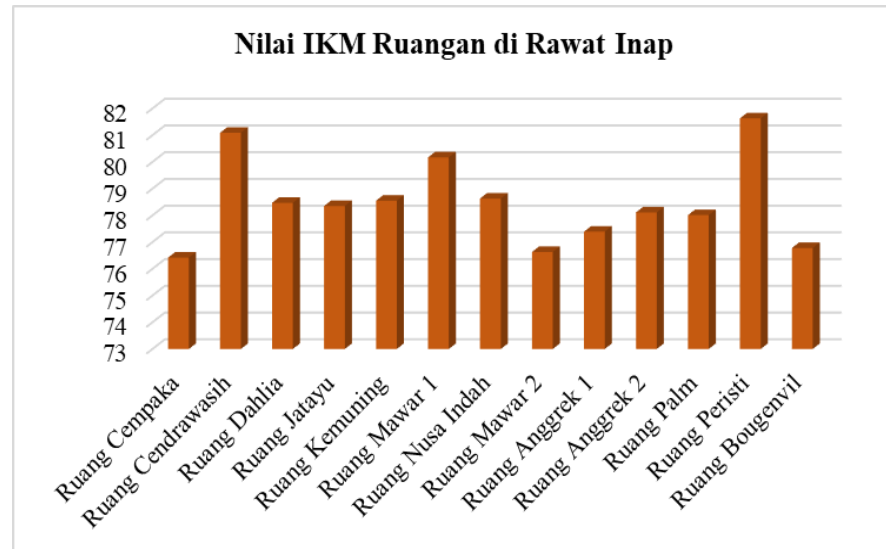
1. Nilai IKM Rawat Inap

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	76,42	Kurang Baik
2	Ruang Cendrawasih	81,09	Baik
3	Ruang Dahlia	78,47	Baik
4	Ruang Jatayu	78,35	Baik
5	Ruang Kemuning	78,55	Baik
6	Ruang Mawar 1	80,17	Baik
7	Ruang Nusa Indah	78,63	Baik
8	Ruang Mawar 2	76,63	Baik
9	Ruang Anggrek 1	77,39	Baik
10	Ruang Anggrek 2	78,11	Baik
11	Ruang Palm	78,01	Baik
12	Ruang Peristi	81,63	Baik
13	Ruang Bougenvil	76,78	Baik
Nilai IKM Rawat Inap		78,36	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 Inap

Berdasarkan gambar grafik di atas, diketahui nilai IKM tertinggi yaitu di Ruang Peristi dengan nilai IKM sebesar 81,63 mutu pelayanan baik atau B. Sedangkan nilai IKM terendah pada Ruang Cempaka dengan nilai IKM sebesar 76,42 mutu pelayanan kurang baik atau C. Nilai IKM total untuk rawat khusus adalah 78,36 dengan mutu pelayanan baik atau B.

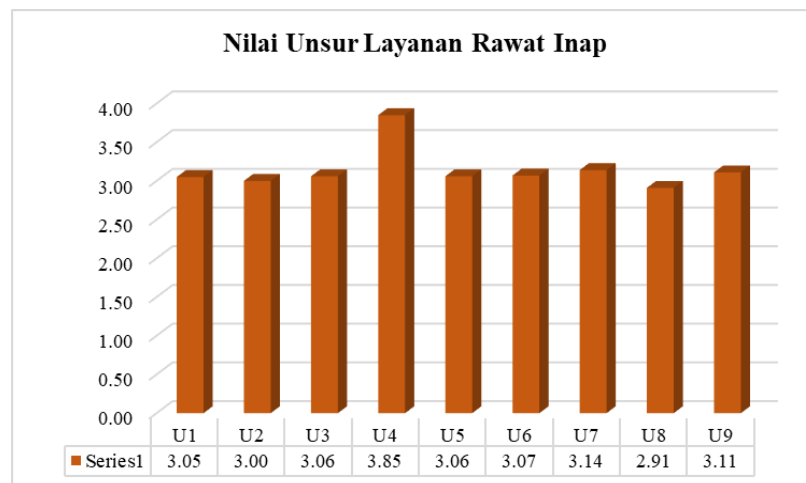
3. Nilai per Unsur pada Rawat Inap

Nilai IKM total Rawat Inap terdiri dari nilai sembilan Unsur Pelayanan. 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	3,05	C
2	Prosedur	U2	3,00	C
3	Waktu Pelayanan	U3	3,06	C
4	Biaya/Tarif	U4	3,85	A
5	Produk Layanan	U5	3,06	C
6	Kompetensi Pelaksana	U6	3,07	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	3,14	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	2,91	C
9	Penanganan Pengaduan	U9	3,11	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 3,85 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 U8 atau Sarana dan Prasarana dengan nilai 2,91 mutu pelayanan kurang baik atau C, U2 atau prosedur dengan nilai 3,00 mutu pelayanan kurang baik atau C, dan U1 unsur Persyaratan dengan nilai 3,05 mutu pelayanan kurang baik atau C.

5.5 Analisis Hasil IKM RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal

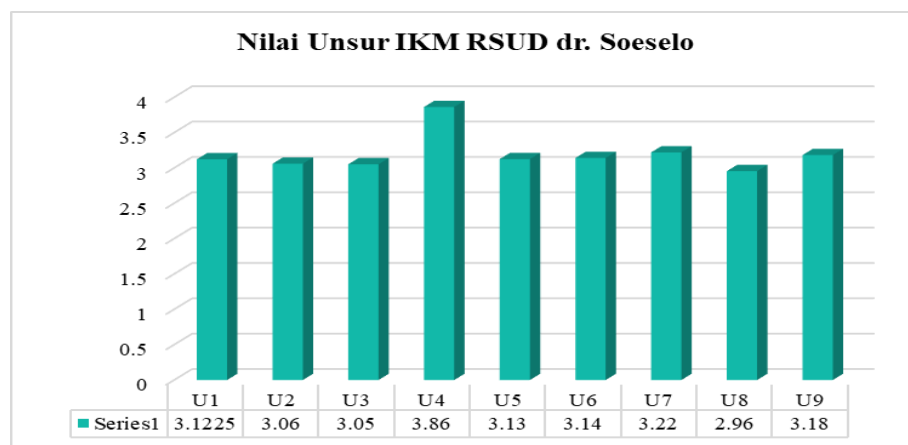
Nilai IKM RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal secara keseluruhan merupakan nilai dari semua unit pelayanan di RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal yang terdiri dari Rawat Jalan, Instalasi Penunjang, Rawat Khusus dan Rawat Inap. Nilai IKM RSUD dr. Soeselo Kabuapten Tegal yaitu 79,76 dengan mutu pelayanan baik atau B. Nilai IKM tersebut juga terdiri dari nilai sembilan Unsur Pelayanan. 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	3,12	B
2	Prosedur	U2	3,06	C
3	Waktu Pelayanan	U3	3,05	C
4	Biaya/Tarif	U4	3,86	A
5	Produk Layanan	U5	3,13	B
6	Kompetensi Pelaksana	U6	3,14	B
7	Perilaku Pelaksana	U7	3,22	B
8	Sarana dan Prasarana	U8	2,96	C

No	Unsur Pelayanan	Kode	Nilai Unsur	Mutu Pelayanan
9	Penanganan Pengaduan	U9	3,18	B
Total			3,19	B
Nilai IKM			79,78	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 3,86 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 U8 atau Sarana dan Prasarana dengan nilai 2,96 mutu pelayanan kurang baik atau C, unsur U3 atau Waktu Pelayanan dengan nilai 3,05 mutu pelayanan kurang baik atau C, dan unsur U2 atau Prosedur dengan nilai 3,06 mutu pelayanan kurang baik atau C.

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 U3
3. Dan Unsur Prosedur Pelayanan atau U2

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

Tabel 6.1 Rekomendasi Tindak Lanjut Hasil SKM

No	Unsur Pelayanan / Permasalahan	Usulan Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian
1	<u>Prosedur</u> 1. Untuk sebagian pasien masih kebingungan untuk mendaftar secara online 2. Prosedur untuk melihat rekaman CCTV yang susah saat barang bawaan hilang 3. Masih terdapat pasien yang kebingungan untuk penggunaan BPJS ketenagakerjaan	1. Pembuatan soliasilasi alur pendaftaran yang muda dipahami oleh seluruh pasien 2. Penerapan SOP tentang keamanan dan penanganan kehilangan barang 3. Pemberian informasi yang mudah dipahami untuk seluruh pasien	Jangka Pendek Jangka Pendek Jangka Pendek

No	Unsur Pelayanan / Permasalahan	Usulan Tindak Lanjut	Waktu Penyelesaian
2	<u>Sarana dan Prasarana</u> 1. Ruang tunggu pada poliklinik kurang luas	1. Pemindahan ruang poliklinik ke gedung baru 2. Percepatan sesuai SOP pelayanan pemeriksaan pasien untuk mengurangi penumpukan pasien tunggu	Jangka Menengah
	2. Terdapat beberapa fasilitas yang rusak/tidak berfungsi (seperti : kipas angin, remot tv, alat poli gigi, dan lain-lain)	Perbaikan atau penggantian fasilitas yang rusak agar pasien merasa lebih nyaman	Jangka Menengah dan Jangka Panjang
	3. Kamar mandi kurang nyaman	Peningkatan pengawasan dalam hal kebersihan kamar mandi/toilet	Jangka Pendek
	4. Kurangnya fasilitas (seperti : ac atau kipas angin dan kursi penunggu)	Pengadaan AC atau kipas angin pada beberapa ruang yang masih terasa panas dan penambahan kursi tunggu pasien	Jangka Menengah
3	<u>Waktu Pelayanan</u> 1. Waktu pelayanan masih kurang optimal pada rawat jalan dikarenakan kehadiran dokter yang lama 2. Pasien menunggu untuk mendapatkan kamar masih memerlukan waktu yang lama	- Pemberian <i>reward and Punishment</i> untuk meningkatkan semangat karyawan dan dokter - Pemanfaatan teknologi untuk mengetahui kekosongan ruangan secara <i>update</i> - Penambahan ruang rawat inap	Jangka Menengah Jangka Pendek Jangka Panjang

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 2023 adalah sebagai berikut :

1. Nilai IKM pada Rawat Jalan yaitu 80,74 dengan mutu pelayanan baik
2. Nilai IKM pada Instalasi Penunjang yaitu 79,38 dengan mutu pelayanan baik
3. Nilai IKM pada Rawat Khusus yaitu 80,06 dengan mutu pelayanan baik
4. Nilai IKM pada Rawat Inap yaitu 78,36 dengan mutu pelayanan baik
5. Nilai IKM keseluruhan RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal yaitu 79,78 dengan mutu pelayanan baik. Nilai unsur pelayanan tertinggi yaitu unsur biaya/tarif dengan nilai 3,86 mutu pelayanan sangat baik. Nilai unsur pelayanan terendah yaitu pada unsur U8 atau Sarana dan Prasarana dengan nilai 2,96 mutu pelayanan kurang baik, unsur U3 atau waktu pelayanan dengan nilai 3,05 mutu pelayanan kurang baik, dan unsur U2 atau prosedur dengan nilai 3,06 mutu pelayanan kurang baik atau C.

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

LAMPIRAN I

PROFIL PERUSAHAAN

CV Taqwa Berkah Abadi adalah perusahaan yang bergerak dibidang penyediaan jasa. Perusahaan berdiri sejak tanggal 16 Mei 2016 yang berlokasi di Demak, Jawa Tengah. Dengan tujuan customer satisfaction, kami berusaha memberikan jasa pelayanan yang terbaik. Berikut data perusahaan kami.

- a. Nama Perusahaan : CV. TAQWA BERKAH ABADI
 - b. Alamat Perusahaan : Ds Bakalrejo Rt 07 Rw 03 Kec. Guntur
Kab. Demak – Jateng
 - c. Nomor Perizinan :
 - NIB : 2504220008663
 - No NPWP : 76.169.688.9.515.000
 - No Akta : 107 tanggal 16 Mei 2016
 - d. No. Telp : 085642573627
 - e. Email : cahyaadi34@gmail.com
 - f. Visi dan Misi
 - Visi : Menjadi perusahaan jasa yang terpercaya dan terbaik
 - Misi : Menyediakan pelayanan yang baik, kredibel, dan akuntabel yang berlandaskan pada data dan analisa
-

LAMPIRAN III

DOKUMENTASI KEGIATAN SKM







KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RSUD DOKTER SOESEO KABUPATEN TEGAL

RESPONDEN RAWAT JALAN		Jam Survei:		
		☐ 07.00-14.00	☐ 14.00-21.00	☐ 21.00-00.00
DATA MASYARAKAT/RESPONDEN (<i>Centang sesuai jawaban masyarakat/responden</i>)				
Nama:			Umur:Tahun	
Jenis Kelamin	☐ Laki-Laki		☐ Perempuan	
Pendidikan Terakhir	☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D2/D3 ☐ S1/D4 ☐ S2/S3			
Pekerjaan	☐ PNS/TNI/Polri ☐ Wiraswasta ☐ Lainnya ☐ Karyawan Swasta ☐ Pelajar/Mahasiswa			
Layanan diterima:				
Alamat & NO. HP				

PENDAPAT RESPONDEN RAWAT JALAN

(lingkari kode angka sesuai jawaban)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	4. Bagaimana pendapat saudara 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 saudara 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	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di RSUD dr. Soeselo Kab. Tegal? 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik										
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? <table border="1" data-bbox="287 595 858 857"> <thead> <tr> <th>DOKTER</th> <th>PERAWAT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Tidak kompeten</td> <td>1. Tidak kompeten</td> </tr> <tr> <td>2. Kurang kompeten</td> <td>2. Kurang kompeten</td> </tr> <tr> <td>3. Kompeten</td> <td>3. Kompeten</td> </tr> <tr> <td>4. Sangat kompeten</td> <td>4. Sangat kompeten</td> </tr> </tbody> </table>	DOKTER	PERAWAT	1. Tidak kompeten	1. Tidak kompeten	2. Kurang kompeten	2. Kurang kompeten	3. Kompeten	3. Kompeten	4. Sangat kompeten	4. Sangat kompeten	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
DOKTER	PERAWAT										
1. Tidak kompeten	1. Tidak kompeten										
2. Kurang kompeten	2. Kurang kompeten										
3. Kompeten	3. Kompeten										
4. Sangat kompeten	4. Sangat kompeten										
7. Bagaimana pendapat saudara dalam perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? <table border="1" data-bbox="282 999 847 1337"> <thead> <tr> <th>DOKTER</th> <th>PERAWAT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Tidak sopan dan ramah</td> <td>1. Tidak sopan dan ramah</td> </tr> <tr> <td>2. Kurang sopan dan ramah</td> <td>2. Kurang sopan dan ramah</td> </tr> <tr> <td>3. Sopan dan ramah</td> <td>3. Sopan dan ramah</td> </tr> <tr> <td>4. Sangat sopan dan ramah</td> <td>4. Sangat sopan dan ramah</td> </tr> </tbody> </table>	DOKTER	PERAWAT	1. Tidak sopan dan ramah	1. Tidak sopan dan ramah	2. Kurang sopan dan ramah	2. Kurang sopan dan ramah	3. Sopan dan ramah	3. Sopan dan ramah	4. Sangat sopan dan ramah	4. Sangat sopan dan ramah	KRITIK DAN SARAN
DOKTER	PERAWAT										
1. Tidak sopan dan ramah	1. Tidak sopan dan ramah										
2. Kurang sopan dan ramah	2. Kurang sopan dan ramah										
3. Sopan dan ramah	3. Sopan dan ramah										
4. Sangat sopan dan ramah	4. Sangat sopan dan ramah										

Catatan :

Slawi, November 2023

Responden

(.....)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RSUD DOKTER SOESELO KABUPATEN TEGAL

RESPONDEN RAWAT KHUSUS	Jam Survei:		
	☐ 07.00-14.00	☐ 14.00-21.00	☐ 21.00-00.00
DATA MASYARAKAT/RESPONDEN (<i>Centang sesuai jawaban masyarakat/responden</i>)			
Nama:			Umur:Tahun
Jenis Kelamin	☐ Laki-Laki		☐ Perempuan
Pendidikan Terakhir	☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D2/D3 ☐ S1/D4 ☐ S2/S3		
Pekerjaan	☐ PNS/TNI/Polri ☐ Wiraswasta ☐ Lainnya ☐ Karyawan Swasta ☐ Pelajar/Mahasiswa		
Layanan diterima:			
Alamat & NO. HP			

PENDAPAT RESPONDEN RAWAT KHUSUS

(lingkari kode angka sesuai jawaban)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">DOKTER</th> <th style="width: 33%;">PERAWAT</th> <th style="width: 33%;">CLEANING SERVIS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.Tidak Cepat</td> <td>1.Tidak Cepat</td> <td>1.Tidak Cepat</td> </tr> <tr> <td>2.Kurang Cepat</td> <td>2.Kurang Cepat</td> <td>2.Kurang Cepat</td> </tr> <tr> <td>3. Cepat</td> <td>3. Cepat</td> <td>3. Cepat</td> </tr> <tr> <td>4.Sangat Cepat</td> <td>4.Sangat Cepat</td> <td>4.Sangat Cepat</td> </tr> </tbody> </table>	DOKTER	PERAWAT	CLEANING SERVIS	1.Tidak Cepat	1.Tidak Cepat	1.Tidak Cepat	2.Kurang Cepat	2.Kurang Cepat	2.Kurang Cepat	3. Cepat	3. Cepat	3. Cepat	4.Sangat Cepat	4.Sangat Cepat	4.Sangat Cepat
DOKTER	PERAWAT	CLEANING SERVIS														
1.Tidak Cepat	1.Tidak Cepat	1.Tidak Cepat														
2.Kurang Cepat	2.Kurang Cepat	2.Kurang Cepat														
3. Cepat	3. Cepat	3. Cepat														
4.Sangat Cepat	4.Sangat Cepat	4.Sangat Cepat														
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	4. Bagaimana pendapat saudara 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 saudara 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	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di RSUD dr. Soeselo Kab. Tegal? 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik										
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? <table border="1" data-bbox="287 656 858 916"> <thead> <tr> <th>DOKTER</th> <th>PERAWAT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Tidak kompeten</td> <td>1. Tidak kompeten</td> </tr> <tr> <td>2. Kurang kompeten</td> <td>2. Kurang kompeten</td> </tr> <tr> <td>3. Kompeten</td> <td>3. Kompeten</td> </tr> <tr> <td>4. Sangat kompeten</td> <td>4. Sangat kompeten</td> </tr> </tbody> </table>	DOKTER	PERAWAT	1. Tidak kompeten	1. Tidak kompeten	2. Kurang kompeten	2. Kurang kompeten	3. Kompeten	3. Kompeten	4. Sangat kompeten	4. Sangat kompeten	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
DOKTER	PERAWAT										
1. Tidak kompeten	1. Tidak kompeten										
2. Kurang kompeten	2. Kurang kompeten										
3. Kompeten	3. Kompeten										
4. Sangat kompeten	4. Sangat kompeten										
7. Bagaimana pendapat saudara dalam perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? <table border="1" data-bbox="282 1059 847 1395"> <thead> <tr> <th>DOKTER</th> <th>PERAWAT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Tidak sopan dan ramah</td> <td>1. Tidak sopan dan ramah</td> </tr> <tr> <td>2. Kurang sopan dan ramah</td> <td>2. Kurang sopan dan ramah</td> </tr> <tr> <td>3. Sopan dan ramah</td> <td>3. Sopan dan ramah</td> </tr> <tr> <td>4. Sangat sopan dan ramah</td> <td>4. Sangat sopan dan ramah</td> </tr> </tbody> </table>	DOKTER	PERAWAT	1. Tidak sopan dan ramah	1. Tidak sopan dan ramah	2. Kurang sopan dan ramah	2. Kurang sopan dan ramah	3. Sopan dan ramah	3. Sopan dan ramah	4. Sangat sopan dan ramah	4. Sangat sopan dan ramah	KRITIK DAN SARAN
DOKTER	PERAWAT										
1. Tidak sopan dan ramah	1. Tidak sopan dan ramah										
2. Kurang sopan dan ramah	2. Kurang sopan dan ramah										
3. Sopan dan ramah	3. Sopan dan ramah										
4. Sangat sopan dan ramah	4. Sangat sopan dan ramah										

Catatan :

Slawi, November 2023

Responden

(.....)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RSUD DOKTER SOESEO KABUPATEN TEGAL

RESPONDEN INSTALASI PENUNJANG	Jam Survei:		
	☐ 07.00-14.00	☐ 14.00-21.00	☐ 21.00-00.00
DATA MASYARAKAT/RESPONDEN <i>(Centang sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>			
Nama:			Umur:Tahun
Jenis Kelamin	☐ Laki-Laki		☐ Perempuan
Pendidikan Terakhir	☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D2/D3 ☐ S1/D4 ☐ S2/S3		
Pekerjaan	☐ PNS/TNI/Polri ☐ Wiraswasta ☐ Lainnya ☐ Karyawan Swasta ☐ Pelajar/Mahasiswa		
Layanan diterima:			
Alamat & NO. HP			

PENDAPAT RESPONDEN INSTALASI PENUNJANG

(lingkari kode angka sesuai jawaban)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	4. Bagaimana pendapat saudara 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 saudara 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	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di RSUD dr. Soeselo Kab. Tegal? 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? 1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat Kompeten	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
7. Bagaimana pendapat saudara dalam perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? 1. Tidak Sopan Dan Ramah 2. Kurang Sopan Dan Ramah 3. Sopan Dan Ramah 4. Sangat Sopan Dan Ramah	KRITIK DAN SARAN

Catatan :

Slawi, November 2023

Responden

(.....)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RSUD DOKTER SOESELLO KABUPATEN TEGAL

RESPONDEN RAWAT INAP	Jam Survei:		
	☐ 07.00-14.00	☐ 14.00-21.00	☐ 21.00-00.00
DATA MASYARAKAT/RESPONDEN (<i>Centang sesuai jawaban masyarakat/responden</i>)			
Nama:			Umur:Tahun
Jenis Kelamin	☐ Laki-Laki		☐ Perempuan
Pendidikan Terakhir	☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D2/D3 ☐ S1/D4 ☐ S2/S3		
Pekerjaan	☐ PNS/TNI/Polri ☐ Wiraswasta ☐ Lainnya ☐ Karyawan Swasta ☐ Pelajar/Mahasiswa		
Layanan diterima:			
Alamat & NO. HP			

PENDAPAT RESPONDEN RAWAT INAP

(lingkari kode angka sesuai jawaban)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <th style="width: 33%;">DOKTER</th> <th style="width: 33%;">PERAWAT</th> <th style="width: 33%;">CLEANING SERVIS</th> </tr> <tr> <td>1.Tidak Cepat</td> <td>1.Tidak Cepat</td> <td>1.Tidak Cepat</td> </tr> <tr> <td>2.Kurang Cepat</td> <td>2.Kurang Cepat</td> <td>2.Kurang Cepat</td> </tr> <tr> <td>3. Cepat</td> <td>3. Cepat</td> <td>3. Cepat</td> </tr> <tr> <td>4.Sangat Cepat</td> <td>4.Sangat Cepat</td> <td>4.Sangat Cepat</td> </tr> </table>	DOKTER	PERAWAT	CLEANING SERVIS	1.Tidak Cepat	1.Tidak Cepat	1.Tidak Cepat	2.Kurang Cepat	2.Kurang Cepat	2.Kurang Cepat	3. Cepat	3. Cepat	3. Cepat	4.Sangat Cepat	4.Sangat Cepat	4.Sangat Cepat
DOKTER	PERAWAT	CLEANING SERVIS														
1.Tidak Cepat	1.Tidak Cepat	1.Tidak Cepat														
2.Kurang Cepat	2.Kurang Cepat	2.Kurang Cepat														
3. Cepat	3. Cepat	3. Cepat														
4.Sangat Cepat	4.Sangat Cepat	4.Sangat Cepat														
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	4. Bagaimana pendapat saudara 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 saudara 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	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di RSUD dr. Soeselo Kab. Tegal? 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik										
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? <table border="1" data-bbox="287 616 858 880"> <thead> <tr> <th>DOKTER</th> <th>PERAWAT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Tidak kompeten</td> <td>1. Tidak kompeten</td> </tr> <tr> <td>2. Kurang kompeten</td> <td>2. Kurang kompeten</td> </tr> <tr> <td>3. Kompeten</td> <td>3. Kompeten</td> </tr> <tr> <td>4. Sangat kompeten</td> <td>4. Sangat kompeten</td> </tr> </tbody> </table>	DOKTER	PERAWAT	1. Tidak kompeten	1. Tidak kompeten	2. Kurang kompeten	2. Kurang kompeten	3. Kompeten	3. Kompeten	4. Sangat kompeten	4. Sangat kompeten	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
DOKTER	PERAWAT										
1. Tidak kompeten	1. Tidak kompeten										
2. Kurang kompeten	2. Kurang kompeten										
3. Kompeten	3. Kompeten										
4. Sangat kompeten	4. Sangat kompeten										
7. Bagaimana pendapat saudara dalam perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? <table border="1" data-bbox="287 992 858 1326"> <thead> <tr> <th>DOKTER</th> <th>PERAWAT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Tidak sopan dan ramah</td> <td>1. Tidak sopan dan ramah</td> </tr> <tr> <td>2. Kurang sopan dan ramah</td> <td>2. Kurang sopan dan ramah</td> </tr> <tr> <td>3. Sopan dan ramah</td> <td>3. Sopan dan ramah</td> </tr> <tr> <td>4. Sangat sopan dan ramah</td> <td>4. Sangat sopan dan ramah</td> </tr> </tbody> </table>	DOKTER	PERAWAT	1. Tidak sopan dan ramah	1. Tidak sopan dan ramah	2. Kurang sopan dan ramah	2. Kurang sopan dan ramah	3. Sopan dan ramah	3. Sopan dan ramah	4. Sangat sopan dan ramah	4. Sangat sopan dan ramah	KRITIK DAN SARAN
DOKTER	PERAWAT										
1. Tidak sopan dan ramah	1. Tidak sopan dan ramah										
2. Kurang sopan dan ramah	2. Kurang sopan dan ramah										
3. Sopan dan ramah	3. Sopan dan ramah										
4. Sangat sopan dan ramah	4. Sangat sopan dan ramah										

Catatan :

Slawi, November 2023

Responden

(.....)