

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**RSUD SULTAN IMANUDDIN
PANGKALAN BUN
TAHUN 2020**

Kepuasan Anda Adalah Tekad Kami

What is Customers?

“Customers are not dependent on us, We are dependent on them.”

(Pelanggan tidak bergantung kepada kita,
kitalah yang bergantung kepadanya.)

“Customers are not interruption of our work...they are the purpose of it.”

(Pelanggan bukanlah pengganggu pekerjaan kita.
Mereka adalah yang menjadi tujuan kita bekerja.)

“Nobody ever won an argument with a customer.”

(Tak seorang pun akan menang jika berdebat dengan
pelanggan.)

“Customer are people who bring us their wants. It is job to handle them profitably, for the customer and our selves.”

(Pelanggan adalah orang yang menyampaikan segala keinginan kepada kita. Tugas kita adalah menanganinya demi kebaikan pelanggan dan kita sendiri.)

“Customers are not someone you argue or match.”

(Pelanggan bukan orang yang mesti kita ajak berdebat atau bertengkar.)

If you don't care about your client expectation and satisfaction, you are loss.

RSUD SULTAN IMANUDDIN PANGKALAN BUN

Jalan Sutan Syahrir 17 Pangkalan Bun Telp.(0532) 21404,
Faks. 23581

<https://www.rssi.kotawaringinbaratkab.go.id>

E-mail : rsudpbun@gmail.com

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesainya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik di bidang kesehatan. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan, maka RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun sebagai penyelenggara pelayanan publik bidang kesehatan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan kesehatan.

Direksi dan seluruh karyawan mengucapkan terima kasih kepada masyarakat yang telah mempercayakan pelayanan kesehatannya pada RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada masyarakat dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik. Hal ini dimaksudkan guna mendukung peningkatan kinerja layanan RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun pada masa yang akan datang.

Pangkalan Bun, November 2020

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah
Sultan Imanuddin Pangkalan Bun,

dr. FACHRUDDIN.
NIP. 19711121 200212 1 005

Penyusun :

Tim Survei Kepuasan Pelanggan Tahun 2020
Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanuddin
Pangkalan Bun

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	3
A. Ruang Lingkup	3
B. Pengolahan Data.....	4
BAB III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN.....	6
A. Deskripsi Karakteristik Responden	6
B. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
C. Pembahasan	31
D. Evaluasi Pelaksanaan Survei	35
BAB IV PENUTUP	36
A. Kesimpulan.....	36
B. Rekomendasi	36

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang paripurna tentu menjadi harapan seluruh masyarakat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat tentu sangat tergantung pada bagaimana rumah sakit memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien/keluarga. Penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tidak selalu sama untuk semua orang. Ada yang merasa sudah menerima pelayanan yang baik atau sebaliknya ada beberapa anggota masyarakat mengeluhkan pelayanan kesehatan yang diterimanya di rumah sakit

Keluhan adalah salah satu indikator atau gejala dan tanda adanya ketidakpuasan layanan rumah sakit kepada pasien, apakah itu pelayanan dokter, perawat atau pelayanan administrasi. Ketidakpuasan terhadap pelayanan disebabkan oleh beberapa faktor antara lain *faktor internal*, yaitu (1) Aspek dokter meliputi kompetensi, ketersediaan dan kualitas layanan, serta empati; (2) Aspek perawat meliputi kecepatan respons dan kerja sama perawat dalam membantu menyelesaikan masalah pasien; (3) Kecepatan pelayanan penunjang seperti laboratorium dan administrasi termasuk keuangan; (4) Aspek lain seperti sarana, peralatan dan kebersihan gedung. Sedangkan *faktor eksternal* rumah sakit yang terkait adalah faktor yang mempengaruhi aksesibilitas (penggunaan pelayanan) dan meliputi geografis : jarak pasien dengan tempat pelayanan, transportasi, tarif, dan jam buka. Lebih lanjut, dari aspek pasien sendiri adalah harapan pasien dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan permintaan akan pelayanan rumah sakit.¹

Harapan pasien akan pelayanan rumah sakit ditentukan pula oleh pengalaman dan tipe kepribadian pasien dalam menanggapi tindakan dokter dan perawat. Ketidakpuasan pelayanan ada yang langsung dinyatakan dengan emosi (marah atau lapor pimpinan) dan sebagian besar secara tidak langsung, yaitu dengan melakukan tindakan tidak datang lagi, pindah rumah sakit dan bahkan menjelek-jelekkkan pelayanan rumah sakit.

Pasien yang puas dengan pelayanan akan (1) menggunakan pelayanan kembali fasilitas kesehatan tersebut, (2) menganjurkan orang lain menggunakan pelayanan di rumah sakit tersebut, dan (3) membela rumah sakit sebagai penyedia fasilitas pelayanan kesehatan bila ada orang lain menjelekkkan pelayanan rumah sakit tersebut. Hal itu pada akhirnya menjadikan rumah sakit berlabar, bisa hidup terus dan berkembang. Keuntungan yang dikembalikan pada kesejahteraan karyawan dan manajemen akan menimbulkan etos kerja serta pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya, pasien yang tidak puas akan beralih pada fasilitas layanan kesehatan lain, yang pada akhirnya rumah sakit tersebut akan rugi dan tidak beroperasi lagi.

¹Supriyanto,S dan Ernawaty. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta : Andi. 2010.

Tuntutan masyarakat yang semakin meningkat sebagai salah satu dampak transisi demografi membawa konsekuensi pula pada tuntutan perubahan pola pikir para *provider* di bidang kesehatan. Saat ini masyarakat sudah semakin mampu baik dalam aspek ekonomi maupun dalam menentukan pilihan. Artinya, hanya mereka yang fokus pada pelangganlah yang mampu bertahan hidup dalam era penuh persaingan dan dalam keterbatasan sumber daya.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik khususnya yang mengatur azas penyelenggaraan pelayanan publik adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Pelaksanaan survei diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini mengganti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik karena dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya.

B. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Tujuan umum dari survei kepuasan pelanggan adalah :
 - a. Mendeskripsikan indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun-tahun berikutnya.
 - b. Memetakan kinerja pelayanan RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun berdasarkan persepsi pengguna jasa layanan/masyarakat.
 - c. Mengidentifikasi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun
2. Tujuan khusus dari survei kepuasan pelanggan adalah :
 - a. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun tahun 2020.
 - b. Mendeskripsikan kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing instalasi/unit kerja
 - c. Mendeskripsikan kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unit kerja
 - d. Sebagai bahan pertimbangan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Ruang Lingkup

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada unit pelayanan kesehatan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. Pelaksanaan kegiatan berlangsung dari bulan Agustus sampai dengan November 2020. Populasi dalam survei ini adalah pasien pasien atau keluarga pasien yang menggunakan jasa layanan kesehatan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. Metode sampling yang digunakan adalah *stratified random sampling*. Pengambilan jumlah sampel menggunakan tabel sampel Morgan dan Krejcie. Jumlah sampel yang diambil sebagai responden dalam survei sebanyak 380 orang dari jumlah populasi kunjungan pasien periode bulan Agustus sampai dengan November sebanyak 45.000.

Data yang digunakan dalam penelitian ini didapat dari data primer yang diperoleh dari wawancara langsung kepada pelanggan RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun dengan menggunakan kuesioner. Adapun kuesioner yang digunakan dalam survei ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 yang terdiri atas 9 unsur yaitu :

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur , yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif, yaitu 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, yaitu 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, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan yang meliputi benda-benda bergerak (komputer, mesin). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses, yang meliputi benda-benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

B. Pengolahan Data

Metode yang digunakan dalam survei ini adalah pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia. Skala kuesioner memiliki bobot nilai 1 (satu) sampai dengan 4 (empat) menggunakan kategori pilihan a, b, c, dan d.

Data yang terkumpul dilakukan pemeriksaan kembali untuk mengetahui data yang belum lengkap kebenarannya, selanjutnya data tersebut diolah. Pengolahan data Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “*nilai rata-rata tertimbang*” masing-masing unsur pelayanan. Variabel yang dikaji merupakan unsur-unsur pelayanan berjumlah 9 (sembilan) buah. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

Nilai rata-rata tertimbang yang dihitung untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mutu pelayanan dikelompokkan menurut kategori Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	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	A	Sangat Baik

Sumber : Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017

Analisis data dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif. Analisis data kuantitatif didapat dari pengolahan data kuesioner menggunakan *Microsoft Excel* dan aplikasi statistik *SPSS 16.0 for Windows* kemudian hasilnya disajikan secara deskriptif dengan menggunakan tabel dan grafik. Sedangkan analisis kualitatif merupakan hasil pengolahan data yang diambil dari pernyataan responden dalam kolom saran dan masukan yang ada pada kuesioner SKM.

BAB III

HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

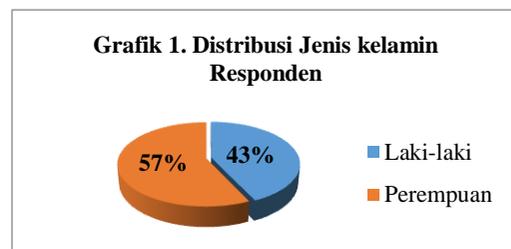
A. Deskripsi Karakteristik Responden

Pengolahan data dilakukan dengan melakukan penyaringan kuesioner dari 380 kuesioner yang terkumpul sebanyak 368 kuesioner yang lengkap pengisiannya. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh data primer mengenai karakteristik responden yang masuk dalam survei ini meliputi : umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama. Deskripsi karakteristik responden RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun dalam survei ini sebagai berikut :

1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	165	43,0	43,0	43,0
Perempuan	219	57,0	57,0	100,0
Total	384	100,0	100,0	

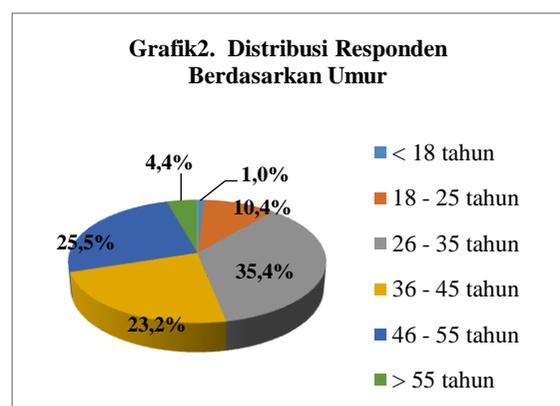


Karakteristik jenis kelamin dari 384 responden adalah laki-laki sebanyak 165 orang (43,0%) dan perempuan sebanyak 219 orang (57,0%) yang distribusinya dapat dilihat pada tabel 2. Dari Grafik 1 diketahui bahwa responden perempuan lebih banyak dibandingkan responden laki-laki.

2. Karakteristik Umur Responden

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Umur Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 18 Thn	4	1,0	1,0	1,0
18 – 25 Thn	40	10,4	10,4	1,5
26 – 35 Thn	136	35,4	35,4	46,9
36 – 45 Thn	89	23,2	23,2	70,1
46 – 55 Thn	98	25,5	25,5	95,6
> 55 Thn	17	4,4	4,4	100,0
Total	384	100,0	100,0	



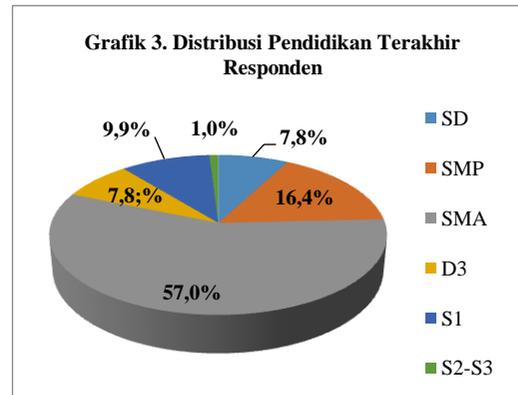
Berdasarkan Tabel diketahui bahwa responden dengan kelompok umur di bawah 18 tahun sebanyak 4 orang (1,0%), kelompok umur 18 – 25 tahun sebanyak 40 orang (10,4%), kelompok umur 26 – 35 tahun sebanyak 136 orang (35,4%), kelompok umur 36 – 45 tahun sebanyak 89 orang (23,2%), kelompok umur 46 – 55 tahun sebanyak 98 orang (25,5%), dan kelompok umur di atas 55 tahun sebanyak 17 orang (4,4%). Hasil ini menunjukkan bahwa

responden yang paling banyak adalah kelompok umur 26 – 35 tahun sebesar 35,4% dan yang paling sedikit pada kelompok umur di bawah 18 tahun sebesar 1,0%.

3. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	30	7,8	7,8	7,8
	SMP	63	16,4	16,4	24,2
	SMA	219	57,0	57,0	81,2
	D3	30	7,8	7,8	89,1
	S1	38	9,9	9,9	99,0
	S2-S3	4	1,0	1,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

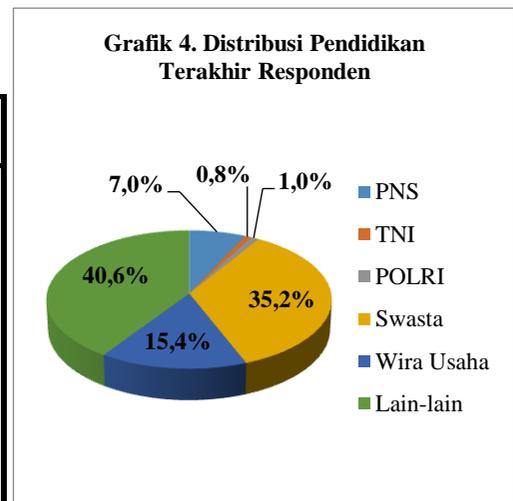


Karakteristik pendidikan terakhir dari 368 responden dalam survei ini adalah SD sebanyak 30 orang (7,8%), SMP sebanyak 63 orang (16,4%), SMA sebanyak 219 orang (57,0%), Diploma 3 sebanyak 34 orang (7,8%), Strata 1 sebanyak 37 orang (9,9%), dan S2-S3 sebanyak 4 orang (1,0%) yang dapat dilihat pada tabel 3. Selanjutnya sebaran pendidikan terakhir responden yang dari yang paling banyak sampai yang paling sedikit secara berturut-turut adalah SMA, SMP, S1, SD, D3, dan terakhir S2-S3 (lihat Grafik 3).

4. Karakteristik Pekerjaan Utama Responden

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Pekerjaan Utama Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	27	7,0	7,0	7,0
	TNI	3	0,8	0,8	7,8
	POLRI	4	1,0	1,0	8,9
	Swasta	135	35,2	35,2	44,0
	Wirausaha	59	15,4	15,4	59,4
	Lain-lain (pedagang, ibu rumah tangga, sopir, buruh, petani)	156	40,6	40,6	100,0
	Total	384	100,00	100,00	



Berdasarkan Tabel 5 diketahui bahwa responden dengan pekerjaan utama sebagai PNS sebanyak 27 orang (7,0%), TNI sebanyak 3 orang (0,8%), POLRI sebanyak 4 orang (1,0%), Swasta sebanyak 135 orang (35,2%), Wirausaha sebanyak 59 orang (15,4%), dan Lain-lain (ibu rumah tangga, pelajar, petani, nelayan, buruh, pekerja tidak tetap) sebanyak 177 orang (40,6%). Dalam survei ini, pada Grafik 4 diketahui bahwa sebaran pekerjaan utama responden dari yang paling banyak sampai yang paling sedikit secara berturut-turut adalah Lain-lain, Swasta, Wirausaha, PNS, POLRI, dan yang terakhir TNI.

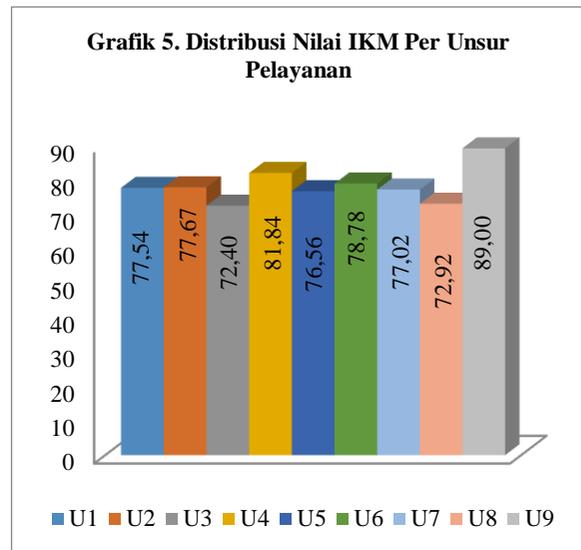
B. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020 adalah untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. Pengukuran IKM meliputi 9 unsur pelayanan, yaitu 1) Persyaratan, 2) Prosedur, 3) Waktu Pelayanan, 4) Biaya/tarif, 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan, 6) Kompetensi pelaksana, 7) Perilaku pelaksana, 8) Sarana dan prasarana, serta 9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Hasil pengukuran IKM per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut:

Tabel 6. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	77,54	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	77,67	Baik
U3	Waktu Pelayanan	72,40	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	81,86	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76,56	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	78,78	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	77,02	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	72,93	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89,00	Sangat Baik
Nilai IKM		78,19	Baik

Grafik 5. Distribusi Nilai IKM Per Unsur Pelayanan

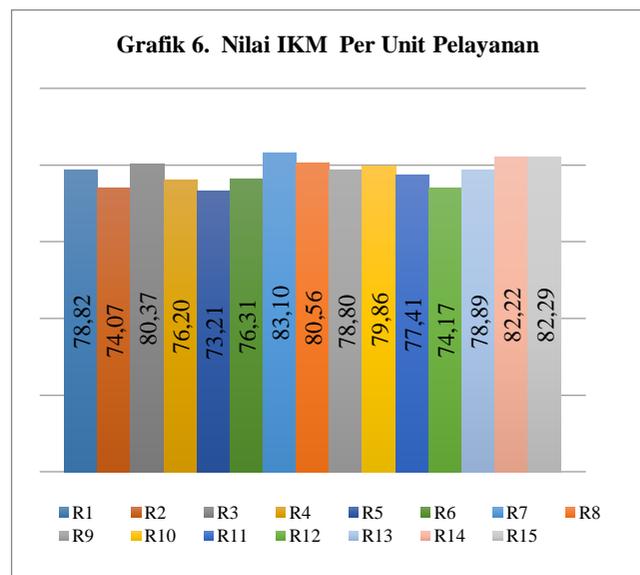


Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun adalah sebesar 78,19 dengan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori Baik. Selanjutnya pada Grafik 5 memperlihatkan unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM dengan kategori Sangat Baik dan Baik secara berturut-turut adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (89,00), Biaya/tarif sebesar (81,86), Kompetensi Pelaksana (78,78), Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan (77,67), Persyaratan Pelayanan (77,54), dan Perilaku Pelaksana (77,02). Sebaliknya, unsur pelayanan dengan nilai IKM dengan kategori Kurang Baik secara berturut-turut dari yang paling rendah adalah Sarana dan Prasarana (72,93), Waktu Pelayanan (72,40), dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (76,56).

Tabel 7. Nilai IKM Per Unit Pelayanan

No.	Unit Pelayanan	Nilai IKM	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Instalasi Rawat Jalan	78,82	Baik
2.	Instalasi Gawat Darurat	74,07	Kurang Baik
3.	Instalasi Radiologi	80,37	Baik
4.	Instalasi Laboratorium	76,20	Kurang Baik
5.	Instalasi Farmasi	73,21	Kurang Baik
6.	Instalasi Rehabilitasi Medik	76,31	Kurang Baik
7.	Ruang Perawatan Meranti	83,10	Baik
8.	Ruang Perawatan Akasia	80,56	Baik
9.	Ruang Perawatan Sindur	78,80	Baik
10.	Ruang Perawatan Lanan	79,86	Baik
11.	Ruang Perinatologi & Persalinan	77,41	Baik
12.	Instalasi Bedah Sentral/OK	74,17	Kurang Baik
13.	Ruang Perawatan VIP	78,89	Baik
14.	Intensive Care Unit (ICU)	82,22	Baik
15.	Unit Hemodialisa	82,29	Baik

Grafik 6. Nilai IKM Per Unit Pelayanan



Hasil pengukuran kepuasan masyarakat pada unit-unit pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin dengan nilai IKM dan kategori kinerja unit pelayanan seperti yang terlihat pada tabel 7 adalah pada Instalasi Rawat Jalan sebesar 78,82 (Baik), Instalasi Gawat Darurat sebesar 74,07 (Kurang Baik), Instalasi Radiologi sebesar 80,37 (Baik), Instalasi Laboratorium sebesar 76,20 (Kurang Baik), Instalasi Farmasi sebesar 73,21 (Kurang Baik), dan Instalasi Rehabilitasi Medik sebesar 76,31 (Kurang Baik). Selanjutnya, nilai IKM pada Ruang Perawatan Meranti adalah sebesar 83,10 (Baik), Ruang Perawatan Akasia sebesar 80,56 (Baik), Ruang Perawatan Sindur sebesar 78,80 (Baik), Ruang Perawatan Lanan sebesar 89,86 (Baik), Ruang Perinatologi dan Persalinan sebesar 88,89 (Sangat Baik), Ruang Instalasi Bedah Sentral/OK sebesar 74,17 (Kurang Baik), Ruang Perawatan VIP sebesar 78,89 (Baik), *Intensive Care Unit* (ICU) sebesar 82,22 (Baik), dan Unit Hemodialisa sebesar 82,59 (Baik).

Grafik 6 menunjukkan bahwa unit pelayanan yang mendapatkan nilai IKM tertinggi dengan kategori Baik secara berturut-turut adalah Ruang Perawatan Meranti, diikuti oleh Unit Hemodialisa, ICU, Ruang Perawatan Akasia, Instalasi Radiologi, Ruang Perawatan Lanan, Ruang Perawatan VIP, Instalasi Rawat Jalan, Ruang Perawatan Sindur, serta yang terakhir Ruang Perinatologi dan Persalinan. Sedangkan unit pelayanan yang mendapatkan nilai IKM dengan kategori Kurang Baik secara berturut-turut dari yang terendah adalah Instalasi Farmasi, Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Bedah Sentral/OK, Instalasi Laboratorium, dan yang terakhir Instalasi Rehabilitasi Medik.

Tabel 8. Distribusi Tingkat Kepuasan Masyarakat

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid Tidak Puas	11	2,9	2,9	2,9
Kurang Puas	148	38,5	38,5	41,4
Puas	181	47,1	47,1	88,5
Sangat Puas	44	11,5	11,5	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel 8, diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun dari 384 responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 11 orang (3,4%), kurang puas sebanyak 148 orang (38,5%), sedangkan yang menyatakan puas sebanyak 181 orang (47,1%) dan sangat puas sebanyak 44 orang (11,5%).

Analisis Univariat

1. Per Unsur Pelayanan

a. Persyaratan Pelayanan

Tabel 9. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Persyaratan Pelayanan Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak sesuai	3	0,8	0,8	0,8
	Kurang Sesuai	7	1,8	1,8	2,6
	Sesuai	322	83,9	83,9	86,5
	Sangat Sesuai	52	13,5	13,5	100,0
Total		384	100,0	100,0	

Tabel 9 menunjukkan dari 384 responden yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin adalah tidak sesuai sebanyak 3 orang (0,5%) dan yang menyatakan kurang sesuai sebanyak 7 orang (1,8%). Sebaliknya responden yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan sesuai sebanyak 322 orang (83,9%) dan sangat sesuai sebanyak 68 orang (18,5%).

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Tabel 10. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak Mudah	2	0,5	0,5	0,5
	Kurang Mudah	14	3,6	3,6	4,2
	Mudah	310	80,7	80,7	84,9
	Sangat Mudah	58	15,1	15,1	100,0
Total		384	100,0	100,0	

Tabel 10 menunjukkan dari 384 responden yang menyatakan sistem, mekanisme dan prosedur untuk mendapatkan pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun adalah mudah sebanyak 310 orang (80,7%) dan yang menyatakan sangat mudah sebanyak 58 orang (15,1%). Sebaliknya, yang menyatakan kurang mudah sebanyak 14 orang (3,6%) dan yang menyatakan tidak mudah sebanyak 2 orang (0,5%).

c. Waktu Pelayanan

Tabel 11. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Waktu Penyelesaian Pelayanan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak cepat	5	1,3	1,3	1,3
	Kurang Cepat	70	18,2	18,2	19,5
	Cepat	269	70,1	70,1	89,6
	Sangat Cepat	40	10,4	10,4	100,0
Total		384	100,0	100,0	

Tabel 11 menunjukkan dari 384 responden yang menyatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun adalah cepat sebanyak 269 orang (70,1%) dan sangat cepat sebanyak 40 orang (10,4%). Sedangkan yang menyatakan bahwa waktu pelayanan kurang cepat adalah sebanyak 70 orang (18,2%) dan yang menyatakan tidak cepat sebanyak 5 orang (1,3%).

d. Biaya/tarif Pelayanan

Tabel 12. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Biaya/tarif Pelayanan

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid Sangat Mahal	3	0,8	0,8	0,8
Cukup Mahal	55	14,3	14,3	15,1
Murah	160	41,7	41,7	56,8
Gratis	166	43,2	43,2	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Tabel 12 menunjukkan dari 384 responden yang menyatakan bahwa biaya/tarif pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun adalah murah sebanyak 160 orang (41,7%) dan yang menyatakan gratis sebanyak 161 orang (43,2%). Sedangkan yang menyatakan biaya/tarif pelayanan cukup mahal sebanyak 55 orang (14,3%) dan yang menyatakan sangat mahal sebanyak 5 orang (0,8%).

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 13. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid Tidak Sesuai	0	0,0	0,0	0,0
Kurang Sesuai	18	4,7	4,7	4,7
Sesuai	324	84,4	84,4	89,1
Sanga Sesuai	42	10,9	10,9	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Tabel 13 menunjukkan dari 384 responden yang menyatakan bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan tidak sesuai adalah tidak ada dan yang menyatakan kurang sesuai sebanyak 18 (4,7%). Sebaliknya responden yang menyatakan produk spesifikasi jenis pelayanan sesuai sebanyak 324 orang (84,4%) dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 42 orang (10,9%).

f. **Kompetensi Pelaksana**

Tabel 14. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kompetensi Pelaksana

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak Kompeten	0	0,0	0,0	0,0
	Kurang Kompeten	14	3,6	3,6	3,6
	Kompeten	298	77,6	77,6	81,2
	Sangat Kompeten	72	18,8	18,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Tabel 14 menunjukkan dari 384 responden yang menyatakan pelaksana kurang kompeten dalam memberikan pelayanan sebanyak 14 orang (3,6%) dan tidak ada responden yang menyatakan pelaksana tidak kompeten. Sedangkan yang menyatakan bahwa pelaksana kompeten dalam memberikan pelayanan sebanyak 298 orang (77,6%) dan sangat kompeten sebanyak 72 orang (18,8%).

g. **Perilaku Pelaksana**

Tabel 15. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Perilaku Pelaksana

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak Sopan dan Ramah	0	0,0	0,0	0,0
	Kurang Sopan dan Ramah	26	6,8	6,8	6,8
	Sopan dan Ramah	301	78,4	78,4	85,2
	Sangat Sopan dan Ramah	57	14,8	14,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Tabel 15 menunjukkan dari 384 responden yang menyatakan perilaku petugas dalam pelayanan adalah tidak sopan dan ramah adalah tidak ada dan yang menyatakan kurang sopan dan ramah sebanyak 26 orang (6,8%). Sebaliknya yang menyatakan bahwa petugas sopan dan ramah sebanyak 301 orang (78,4%) dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah sebanyak 57 orang (14,8%).

h. **Sarana dan Prasarana**

Tabel 16. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Sarana dan Prasarana

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Buruk	1	0,3	0,3	0,3
	Cukup	83	21,6	21,6	21,9
	Baik	247	64,3	64,3	86,2
	Sangat Baik	53	13,8	13,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Tabel 16 menunjukkan dari 384 responden yang menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana buruk sebanyak 1 orang (0,3%) dan yang menyatakan cukup sebanyak 83 orang (21,6%). Sedangkan responden yang menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana adalah baik sebanyak 247 orang (64,3%) dan yang menyatakan sangat baik sebanyak 53 orang (13,8%).

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 17. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak Ada	3	0,8	0,8	0,8
	Ada tetapi tidak Berfungsi	7	1,8	1,8	2,6
	Berfungsi Kurang Maksimal	146	38,0	38,0	40,6
	Dikelola dengan Baik	228	59,4	59,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

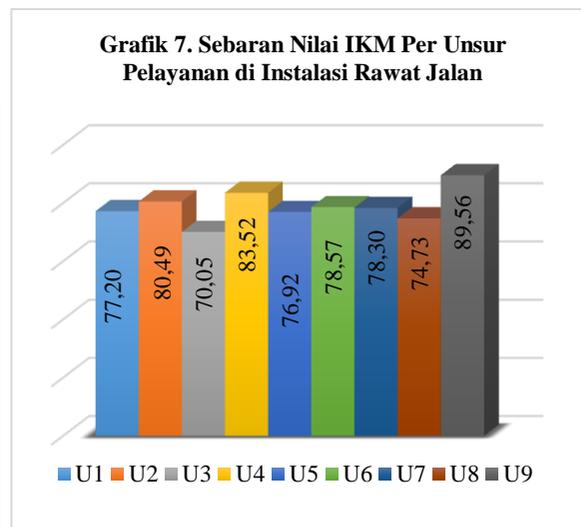
Tabel 17 menunjukkan dari 384 responden yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun tidak ada sebanyak 3 orang (0,8%), ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 7 orang (1,8%) dan yang menyatakan berfungsi kurang maksimal sebanyak 146 orang (38,0%). Selanjutnya yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan dikelola dengan baik sebanyak 228 (59,4%).

2. Per Unit Pelayanan

a. Instalasi Rawat Jalan (IRJ)

Tabel 18. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	77,20	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	80,49	Baik
U3	Waktu Pelayanan	70,05	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	83,52	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76,92	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	78,57	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	78,30	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	74,73	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89,56	Sangat Baik
Total		78,82	Baik



Tabel 18 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Instalasi Rawat Jalan adalah sebesar 78,82 dengan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori Baik. Selanjutnya pada Grafik 7 memperlihatkan unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM tinggi secara berturut-turut adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 89,56 (Sangat Baik), Biaya/tarif sebesar 83,52 (Baik), Sistem, Mekanisme dan

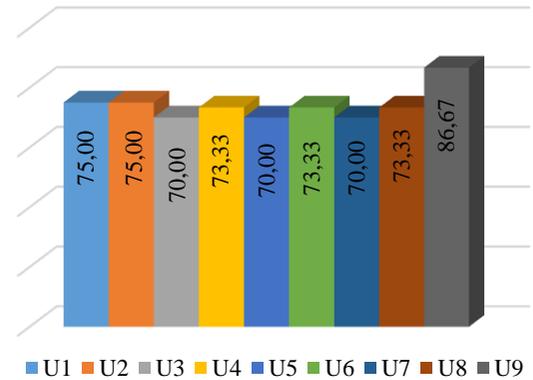
Prosedur Pelayanan sebesar 80,49 (Baik), Kompetensi Pelaksana sebesar 78,57 (Baik), Perilaku Pelaksana sebesar 78,30 (Baik), dan Persyaratan Pelayanan sebesar 77,20 (Baik). Sebaliknya, unsur pelayanan dengan nilai IKM rendah secara berturut-turut dari yang paling rendah adalah Waktu Pelayanan sebesar 70,05 (Kurang Baik), Sarana dan Prasarana sebesar 74,73 (Kurang Baik), dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sebesar 76,92 (Kurang Baik).

b. Instalasi Gawat Darurat (IGD)

Tabel 20. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	75,00	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	75,00	Kurang Baik
U3	Waktu Pelayanan	70,00	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	73,33	Kurang Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	70,00	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	73,33	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	70,00	Kurang Baik
U8	Sarana dan Prasarana	73,33	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	86,67	Baik
Total		74,07	Kurang Baik

Grafik 8. Sebaran Nilai IKM Per Unsur Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat



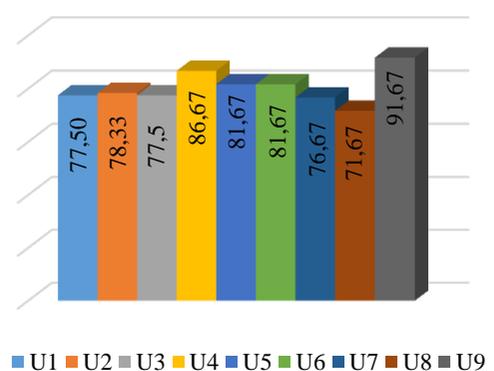
Tabel 20 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Instalasi Gawat Darurat adalah sebesar 74,07 dengan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori Kurang Baik. Selanjutnya pada Grafik 8 memperlihatkan unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM tertinggi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 86,67 (Baik). Sebaliknya unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM rendah secara berturut-turut dari yang paling rendah adalah unsur Waktu Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dan Perilaku Pelaksana sama-sama memiliki nilai IKM sebesar 70,00 (Kurang Baik). Selanjutnya dengan nilai IKM rendah adalah unsur Biaya/tarif, Kompetensi Pelaksana serta Sarana dan Prasarana sama-sama memiliki nilai 73,33 (Kurang Baik). Kemudian unsur Persyaratan Pelayanan serta Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan memiliki nilai yang sama sebesar 75,00 (Kurang Baik).

c. Instalasi Radiologi

Tabel 21. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan di Instalasi Radiologi

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	77,50	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	78,33	Baik
U3	Waktu Pelayanan	77,50	Baik
U4	Biaya/tarif	86,67	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,67	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	81,67	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	76,67	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	71,67	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	91,67	Sangat Baik
Total		80,37	Baik

Grafik 9. Sebaran Nilai IKM Per Unsur Pelayanan di Instalasi Radiologi

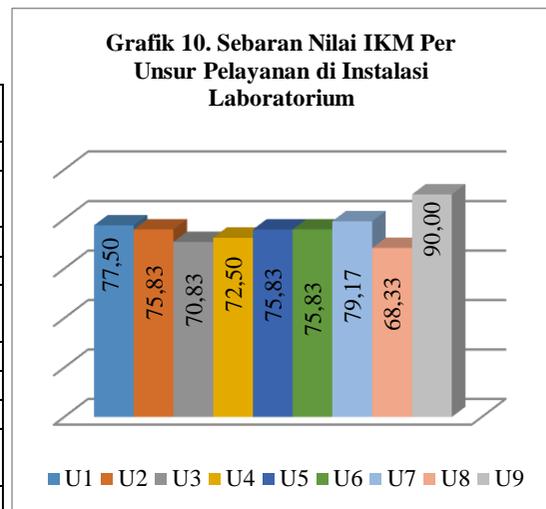


Tabel 21 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Instalasi Radiologi adalah sebesar 80,37 dengan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori Baik. Pada Grafik 9, memperlihatkan unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM tertinggi secara berturut-turut adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 91,67 (Sangat Baik), Biaya/tarif sebesar 86,67 (Baik), unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana memiliki nilai IKM yang sama sebesar 81,67 (Baik). Diikuti unsur Persyaratan Pelayanan dan Waktu Pelayanan memiliki nilai IKM yang sama sebesar 77,50 (Baik), serta Perilaku Pelaksana sebesar 76,67 (Baik). Sedangkan unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai paling rendah yaitu 71,67 (Kurang Baik).

d. Instalasi Laboratorium

Tabel 22. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan di Instalasi Laboratorium

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	77,50	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	75,83	Kurang Baik
U3	Waktu Pelayanan	70,83	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	72,50	Kurang Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,83	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	75,83	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	79,17	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	68,33	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90,00	Sangat Baik
Total		76,20	Kurang Baik

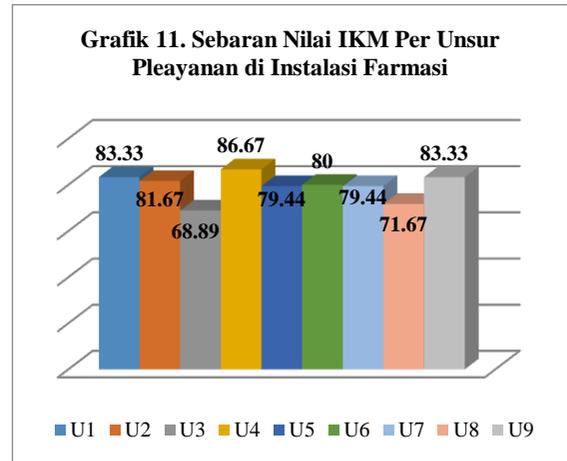


Tabel 22 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Instalasi Laboratorium adalah sebesar 76,20 dengan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori Kurang Baik. Selanjutnya pada Grafik 10 memperlihatkan unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM tertinggi secara berturut-turut adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 90,00 (Sangat Baik) dan Perilaku Pelaksana sebesar 79,17 (Baik). Sedangkan unsur yang lainnya dinilai Kurang Baik secara berturut-turut dari yang terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana (66,67), Waktu Pelayanan dengan nilai (70,83), Biaya/tarif (72,50). Diikuti unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, serta Kompetensi Pelaksana mendapat nilai IKM yang sama sebesar 75,83.

e. Instalasi Farmasi

Tabel 23. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan di Instalasi Farmasi

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	73,89	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	73,33	Kurang Baik
U3	Waktu Pelayanan	67,78	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	67,78	Kurang Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	71,11	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	76,67	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	74,44	Kurang Baik
U8	Sarana dan Prasarana	70,00	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	83,89	Baik
Total		73,21	Kurang Baik

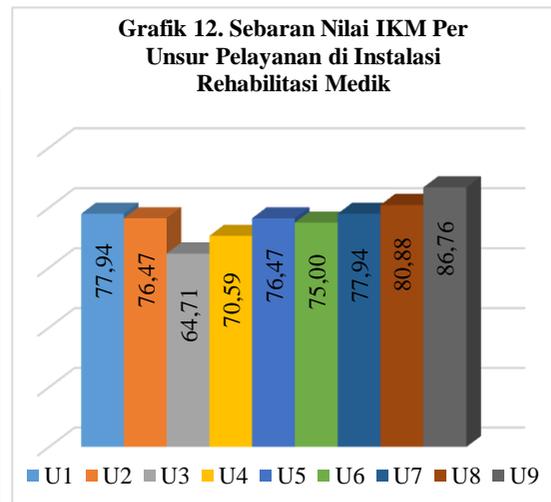


Tabel 23 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Instalasi Farmasi adalah sebesar 73,21 dengan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori Baik. Selanjutnya pada Grafik 11 memperlihatkan hanya ada satu unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM dengan kategori Baik yaitu unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 83,89. Sedangkan unsur pelayanan dengan kategori Kurang Baik secara berturut-turu dari yang paling rendah adalah unsur Waktu Pelayanan dan Biaya /tarif mendapatkan nilai yang sama (67,78), diikuti oleh unsur Sarana dan Prasarana (70,00), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (71,11), serta Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan (73,33). Selanjutnya unsur pelayanan dengan kategori Kurang Baik adalah Perilaku Pelaksana (74,44) dan Kompetensi Pelaksana (76,67).

f. Instalasi Rehabilitasi Medik

Tabel 24. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan di Instalasi Rehabilitasi Medik

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	77,94	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	76,47	Kurang Baik
U3	Waktu Pelayanan	64,70	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	70,59	Kurang Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76,47	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	75,00	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	77,94	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	80,88	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	86,76	Baik
Total		76,31	Kurang Baik



Tabel 24 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Instalasi Rehabilitasi Medik adalah sebesar 76,21 dengan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori Kurang Baik. Selanjutnya pada Grafik 12 memperlihatkan unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM dengan mutu pelayanan Baik secara berturut-turut adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (86,76), Sarana dan Prasarana (80,88), serta Persyaratan dan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai yang sama yaitu 77,94.

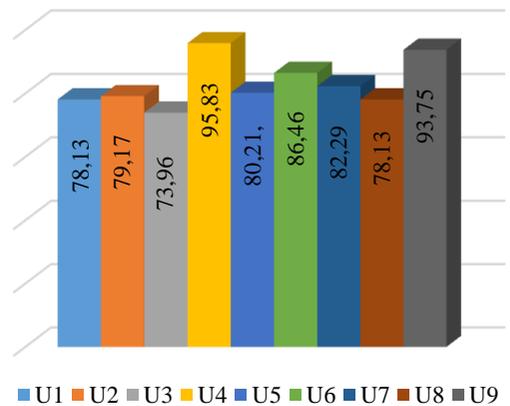
Sedangkan unsur pelayanan dengan mutu pelayanan Kurang Baik secara berturut-turut adalah unsur Waktu Pelayanan (64,70), Biaya/Tarif (70,59), dan Kompetensi Pelaksana (75,00). Selanjutnya unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai yang sama yaitu 76,47.

g. Ruang Perawatan Meranti

Tabel 25. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan di Ruang Perawatan Meranti

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	78,13	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	79,17	Baik
U3	Waktu Pelayanan	73,96	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	95,83	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,21	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	86,46	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	82,29	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	78,13	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	93,75	Sangat Baik
Total		83,10	Baik

Grafik 13. Sebaran Nilai IKM Per Unsur Pelayanan di Ruang Perawatan Meranti



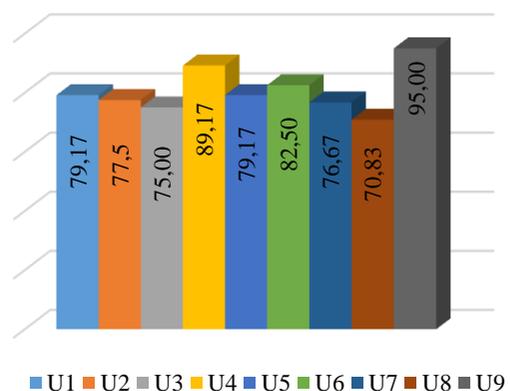
Ruang Perawatan Meranti adalah ruangan rawat inap untuk pasien bedah. Tabel 25 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Ruang Perawatan Meranti adalah sebesar 83,10 dengan mutu pelayanan masuk dalam kategori Baik. Selanjutnya pada Grafik 13 diketahui unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi secara berturut-turut adalah Biaya/tarif mendapat nilai 95,75 (Sangat Baik), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Persyaratan Pelayanan 93,75 (Sangat Baik), Kompetensi Pelaksana sebesar 86,46 (Baik), Perilaku Pelaksana sebesar 82,29 (Baik), dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sebesar 80,21 (Baik). Berikutnya, unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 79,17 (Baik), serta Persyaratan Pelayanan dan Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai yang sama 78,13 (Baik). Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai IKM terendah adalah unsur Waktu Pelayanan sebesar 73,96 dengan kategori Kurang Baik.

h. Ruang Perawatan Akasia

Tabel 26. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan di Ruang Perawatan Akasia

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	79,17	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	77,50	Baik
U3	Waktu Pelayanan	75,00	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	89,17	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79,17	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	82,50	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	76,67	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	70,83	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	95,00	Sangat Baik
Total		80,56	Baik

Grafik 14. Sebaran Nilai IKM Per Unsur Pelayanan di Ruang Perawatan Akasia

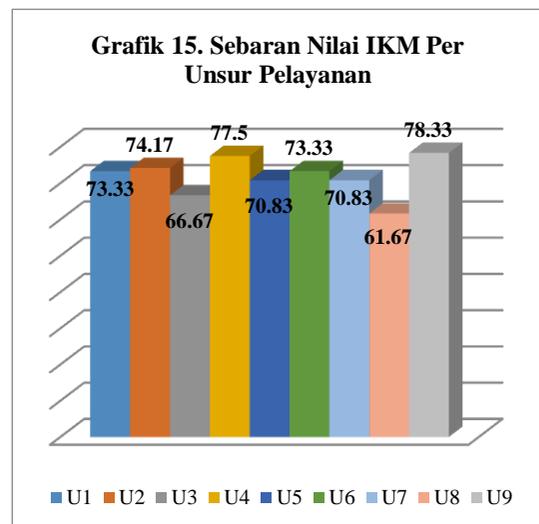


Ruang Perawatan Akasia adalah ruangan rawat inap pasien penyakit dalam untuk wanita. Tabel 26 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Ruang Perawatan Akasia adalah sebesar 80,56 dengan mutu pelayanan kategori Baik. Selanjutnya pada Grafik 14 diketahui unsur pelayanan yang mendapatkan nilai IKM tertinggi secara berturut-turut adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 95,00 (Sangat Baik), Biaya/tarif Pelayanan sebesar 89,17 (Sangat Baik), Kompetensi Pelaksana sebesar 82,50 (Baik), serta unsur Persyaratan Pelayanan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai yang sama sebesar 79,17 (Baik). Diikuti dengan unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan yang mendapat nilai 77,50 (baik), dan Perilaku Pelaksana dengan nilai 76,67 (Baik). Sedangkan unsur pelayanan yang mendapat nilai IKM rendah dengan mutu kinerja layanan kategori Kurang Baik secara berturut-turut adalah unsur Sarana dan Prasarana (70,83), serta unsur waktu Pelayanan (75,00).

i. Ruang Perawatan Sindur

Tabel 27. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan di Ruang Perawatan Sindur

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	79,17	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	78,33	Baik
U3	Waktu Pelayanan	74,17	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	88,33	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	77,50	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	78,33	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	76,67	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	70,83	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85,83	Baik
Total		78,79	Baik

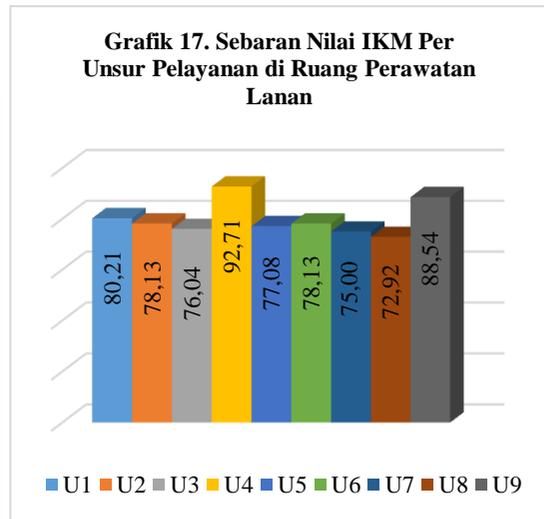


Ruang Perawatan Sindur adalah ruangan rawat inap pasien penyakit dalam untuk pria. Tabel 27 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Ruang Perawatan Sindur adalah sebesar 78,79 dengan mutu pelayanan kategori Baik. Selanjutnya pada Grafik 15 diketahui unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi secara berturut-turut adalah Biaya/tarif Pelayanan sebesar 88, 33 (Sangat Baik), diikuti oleh unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 85,83 (Baik), dan Persyaratan Pelayanan dengan nilai 79,17 (Baik). Selanjutnya unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan serta Kompetensi Pelaksana mendapat nilai sama yaitu 78,33 (Baik), diikuti oleh unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 77,50 (Baik), dan Perilaku Pelaksana dengan nilai 76,67 (Baik). Sedangkan nilai IKM terendah secara berturut-turut dengan kategori Kurang Baik secara berturut-turut adalah unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 70,67 dan Waktu Pelayanan dengan nilai 74,17.

j. Ruang Perawatan Lanan

Tabel 28. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan di Ruang Perawatan Lanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	80,21	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	78,13	Baik
U3	Waktu Pelayanan	76,04	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	92,71	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	77,08	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	78,13	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	75,00	Kurang Baik
U8	Sarana dan Prasarana	72,92	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	88,54	Sangat Baik
Total		79,86	Baik

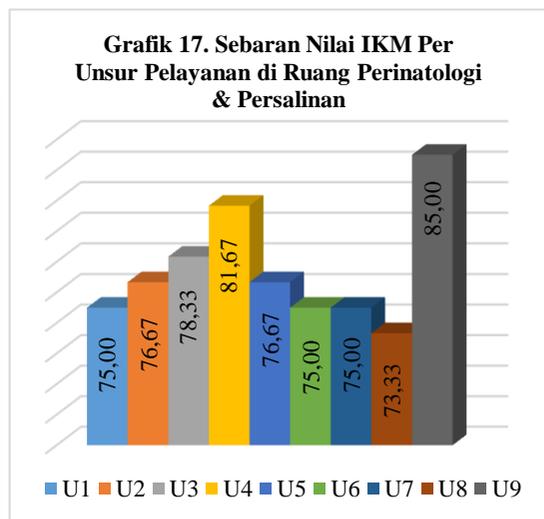


Ruang Perawatan Lanan adalah ruangan rawat inap untuk pasien anak-anak. Tabel 28 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Ruang Perawatan Lanan adalah sebesar 77,08 dengan mutu pelayanan Baik. Selanjutnya pada Grafik 16 diketahui unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi secara berturut-turut adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 92,71 Kompetensi Pelaksana sebesar 79,17 dan Perilaku Pelaksana sebesar 78,13. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai IKM rendah secara berturut-turut dari yang terendah adalah unsur Saran dan Prasarana dengan nilai 69,79, diikuti oleh Biaya/tarif Pelayanan sebesar 72,92, Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan sebesar 73,96, Waktu Pelayanan dengan nilai 75, dan terakhir unsur Persyaratan Pelayanan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai yang sama yakni 76,04.

k. Ruang Perawatan Perinatologi dan Persalinan

Tabel 29. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan di Ruang Perinatologi dan Persalinan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	75,00	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	76,67	Baik
U3	Waktu Pelayanan	78,33	Baik
U4	Biaya/tarif	81,67	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76,67	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	75,00	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	75,00	Kurang Baik
U8	Sarana dan Prasarana	73,33	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85,00	Baik
Total		77,41	Baik



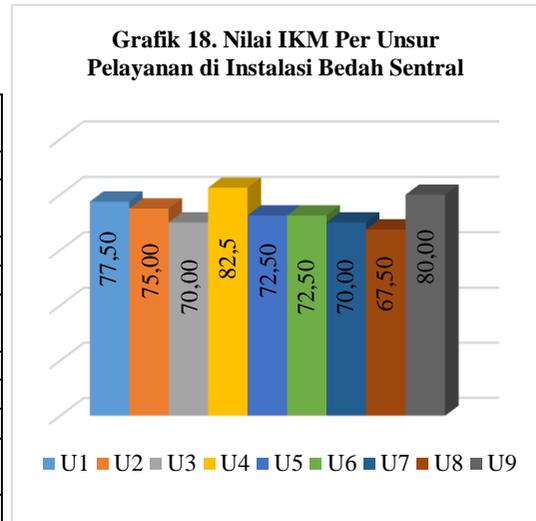
Tabel 29 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Ruang Perinatologi dan Persalinan adalah sebesar 77,41 dengan kategori Baik. Selanjutnya pada Grafik 17 diketahui unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi secara berturut-turut dari yang tertinggi adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 85,00 (Baik), Biaya/tarif dengan nilai 81,67 (Baik), diikuti oleh Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapat dengan nilai

IKM yang sama yaitu 76,67 (Baik). Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai IKM rendah secara berturut dari yang terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 73,33 (Kurang Baik), yang diikuti oleh unsur Persyaratan Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, dan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai sama yaitu 75,00 (Kurang Baik).

I. Instalasi Bedah Sentral (IBS)/OK

Tabel 30. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan di Instalasi Bedah Sentral

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	77,50	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	75,00	Kurang Baik
U3	Waktu Pelayanan	70,00	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	82,50	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	72,50	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	72,50	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	70,00	Kurang Baik
U8	Sarana dan Prasarana	67,50	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	80,00	Baik
Total		74,17	Baik

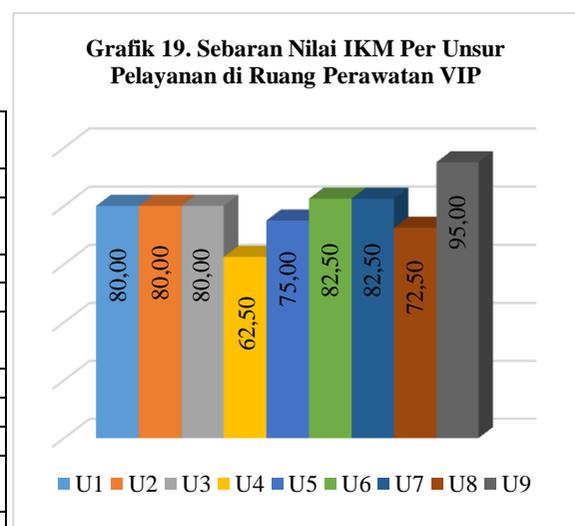


Tabel 30 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Instalasi Bedah Sentral adalah sebesar 74,17 dengan mutu pelayanan masuk dalam kategori Kurang Baik. Selanjutnya pada Grafik 18 diketahui unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi sampai terendah secara berturut-turut adalah unsur Biaya/tarif dengan nilai 82,50 (Baik), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 80,00 (Baik), dan Persyaratan Pelayanan dengan nilai 77,50 (Baik). Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai IKM rendah, secara berturut-turut dari yang terendah adalah unsur Waktu Pelayanan dan Perilaku Pelaksana dengan nilai yang sama 70,00 (Kurang Baik). Diikuti dengan unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana dengan nilai yang sama yaitu 72,50 (Kurang Baik), yang terakhir unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 67,50 (Kurang Baik).

m. Ruang Perawatan VIP

Tabel 31. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan di Ruang Perawatan VIP

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	80,00	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	80,00	Baik
U3	Waktu Pelayanan	80,00	Baik
U4	Biaya/tarif	62,50	Tidak Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,00	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	82,50	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	82,50	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	72,50	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	95,00	Sangat Baik
Total		78,89	Baik

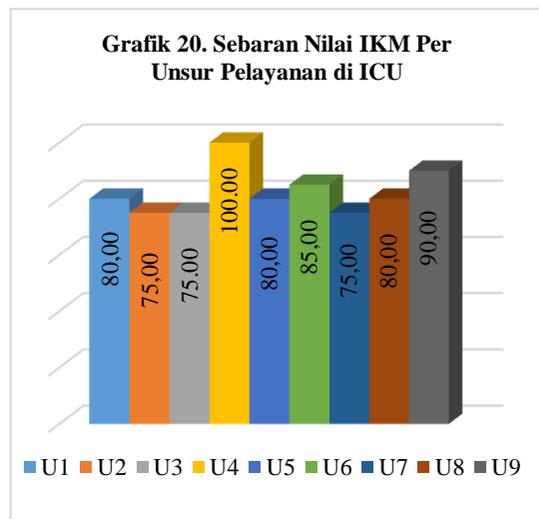


Tabel 31 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Ruang Perawatan VIP adalah sebesar 78,89 dengan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori Baik. Selanjutnya pada Grafik 19 diketahui unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 95,00 (Sangat Baik), berikutnya Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana dengan nilai yang sama yakni 82,50 (Baik). Diikuti dengan unsur Persyaratan Pelayanan, unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, serta Waktu Pelayanan juga mendapatkan nilai yang sama yaitu 80,00 (Baik). Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai IKM rendah secara berturut-turut dari yang terendah adalah unsur Biaya/tarif dengan nilai 62,50 (Tidak Baik), serta Sarana dan Prasarana dengan nilai 72,50 (Kurang Baik).

n. Intensive Care Unit (ICU)

Tabel 32. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan di ICU

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	80,00	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	75,00	Kurang Baik
U3	Waktu Pelayanan	75,00	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	100,00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,00	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	85,00	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	75,00	Kurang Baik
U8	Sarana dan Prasarana	80,00	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90,00	Sangat Baik
Total		82,22	Baik

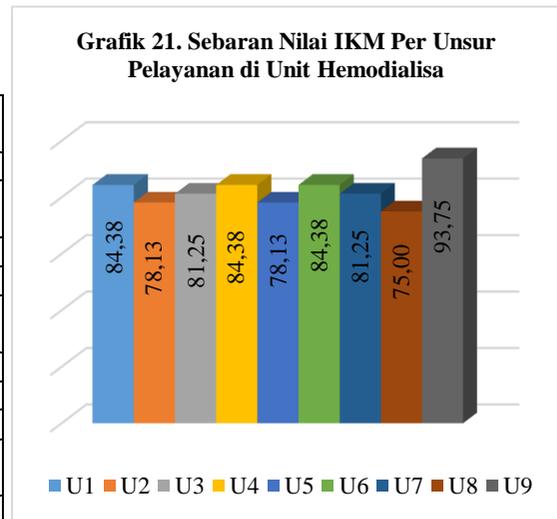


Tabel 32 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di ICU adalah sebesar 82,22 dengan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori Baik. Selanjutnya pada Grafik 20 diketahui unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah Biaya/tarif dengan nilai 100,00 (Sangat Baik), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 90,00 (Sangat Baik), Kompetensi Pelaksana dengan nilai 85,00 (Baik), yang diikuti oleh unsur Persyaratan Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan serta Sarana dan Prasarana dengan nilai sama yaitu 80,00 (Baik). Sedangkan unsur pelayanan yang mendapat nilai IKM rendah adalah Waktu Pelayanan dan Perilaku Pelaksana dengan nilai yang sama yaitu 75,00 (Kurang Baik).

o. Unit Hemodialisa

Tabel 33. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan di Unit Hemodialisa

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	84,38	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	78,13	Baik
U3	Waktu Pelayanan	81,25	Baik
U4	Biaya/tarif	84,38	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	78,13	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	84,38	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	81,25	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	75,00	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	93,75	Sangat Baik
Total		82,29	Baik



Tabel 33 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Unit Hemodialisa adalah sebesar 80,56 dengan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori Baik. Selanjutnya pada Grafik 21 diketahui unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tinggi secara berturut-turut adalah adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 95,29 (Sangat Baik), diikuti oleh Persyaratan Pelayanan, Biaya/tarif, dan Kompetensi Pelaksana dengan nilai yang sama yaitu 84,38 (Baik). Selanjutnya unsur Waktu Pelayanan dan Perilaku Pelaksana dengan nilai yang sama yaitu 81,25 (Baik). Demikian pula dengan unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai yang sama 78,13 (Baik). Sedangkan unsur pelayanan yang paling rendah adalah unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 75,00 (Baik).

Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur yang lainnya. Analisis ini menggunakan formulasi *Crosstabs* dan *Chi Square Test*. Adanya hubungan antara satu unsur dengan unsur yang lain apabila derajat signifikansi < 0,05. Sebaliknya satu unsur dinyatakan tidak berhubungan dengan unsur yang lainnya apabila derajat signifikansi > 0,05.

Tabel 34. Persyaratan Pelayanan * Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Crosstabulation

		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur				Total
		Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	
Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai	1	1	1	0	3
	Kurang Sesuai	0	3	4	0	7
	Sesuai	1	9	281	31	322
	Sangat Sesuai	0	1	24	27	52
Total		2	14	310	58	384

Tabel 34 menunjukkan dari 384 responden diketahui yang menyatakan bahwa dengan Persyaratan Pelayanan yang tidak sesuai 1 responden menilai Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan adalah tidak mudah, 1 responden menilai kurang mudah, 1 responden menilai mudah dan tidak ada responden yang menilai sangat mudah. Dengan Persyaratan Pelayanan yang

kurang sesuai tidak ada responden yang menilai Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan yang tidak mudah, 3 responden menilai kurang mudah, 4 responden menilai mudah dan tidak ada responden yang menilai sangat mudah. Dengan Persyaratan Pelayanan yang sesuai 1 responden menilai Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan tidak mudah, 9 responden menilai kurang mudah, sebaliknya ada 81 responden yang menilai mudah dan 31 responden menilai sangat mudah. Dengan Persyaratan Pelayanan yang sangat sesuai tidak ada responden menilai Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan tidak mudah dan hanya 1 responden yang menilai kurang mudah, sebaliknya ada 24 orang yang menilai mudah dan 27 orang menilai sangat mudah.

Tabel 35. Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	165.730 ^a	9	.000
Likelihood Ratio	71.582	9	.000
Linear-by-Linear Association	72.108	1	.000
N of Valid Cases	384		

Berdasarkan Tabel 35 diketahui antara Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan dengan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan dengan Waktu Pelayanan memiliki korelasi dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan dengan Waktu Penyelesaian. Artinya, semakin sesuai persyaratan pelayanan yang dipenuhi oleh masyarakat maka semakin mudah dalam sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang diterima.

Tabel 36. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan * Waktu Pelayanan Crosstabulation

		Waktu Pelayanan				Total
		Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat	
Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah	1	1	0	0	2
	Kurang Mudah	2	5	7	0	14
	Mudah	2	58	236	14	310
	Sangat Mudah	0	6	26	26	58
Total		5	70	269	40	384

Tabel 36 menunjukkan responden yang menyatakan bahwa dengan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan yang tidak mudah 1 responden menilai waktu pelayanan menjadi tidak cepat, 1 responden menilai kurang cepat, dan tidak ada yang menilai waktu pelayanan menjadi cepat atau pun sangat cepat. Dengan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan yang kurang mudah 2 responden menilai bahwa waktu pelayanan menjadi tidak cepat, 5 responden menilai kurang cepat, 7 responden menilai cepat dan tidak ada responden yang menilai sangat cepat. Menurut responden dengan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan yang mudah ada 2 responden yang menilai waktu pelayanan tidak cepat, 58 responden menilai kurang cepat, 236 responden menilai cepat, dan 14 responden menilai sangat cepat. Selanjutnya, dengan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan yang sangat mudah tidak ada responden yang menilai Waktu Pelayanan menjadi tidak cepat, 6 responden menilai kurang cepat, 26 responden menilai cepat, dan 26 responden menilai sangat cepat.

Tabel 37. Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	148.873 ^a	9	.000
Likelihood Ratio	82.851	9	.000
Linear-by-Linear Association	61.571	1	.000
N of Valid Cases	384		

Berdasarkan Tabel 37 diketahui antara Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan dengan Waktu Pelayanan memiliki korelasi dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan dengan Waktu Pelayanan. Artinya, semakin mudah sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang diterima masyarakat maka semakin cepat waktu pelayanan.

Tabel 38. Kompetensi Pelaksana * Perilaku Pelaksana Crosstabulation

		Perilaku Pelaksana				Total
		Tidak Sopan dan Ramah	Kurang Sopan dan Ramah	Sopan dan Ramah	Sangat Sopan dan Ramah	
Kompetensi Pelaksana	Tidak Kompeten	0	0	0	0	0
	Kurang Kompeten	0	6	7	1	14
	Kompeten	0	18	256	24	298
	Sangat Kompeten	0	2	38	32	72
Total		0	26	301	57	384

Tabel 38 menunjukkan responden yang menyatakan bahwa dengan Kompetensi Pelaksana yang tidak kompeten tidak ada responden yang memberikan penilaian apa pun terhadap Perilaku Pelaksana. Dengan Kompetensi Pelaksana yang kurang kompeten, tidak ada responden yang menilai Perilaku Pelaksana menjadi tidak sopan dan ramah, 6 responden menilai Perilaku Pelaksana kurang sopan dan ramah, 7 responden menilai sopan dan ramah, 1 responden menilai sangat sopan. Menurut responden dengan Kompetensi Pelaksana yang kompeten tidak ada yang menilai Perilaku Pelaksana menjadi tidak sopan dan ramah, ada 18 responden menilai Perilaku Pelaksana kurang sopan dan ramah, 256 responden menilai sopan dan ramah, serta 24 responden menilai sangat sopan dan ramah. Selanjutnya, dengan Kompetensi Pelaksana yang sangat kompeten tidak ada yang menilai Perilaku Pelaksana tidak sopan dan ramah, 2 responden menilai kurang sopan dan ramah, 38 orang menilai sopan dan ramah dan 32 orang menilai sangat sopan dan ramah.

Tabel 39. Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	90.785 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	64.394	4	.000
Linear-by-Linear Association	56.620	1	.000
N of Valid Cases	384		

Berdasarkan Tabel 39 diketahui bahwa antara Kompetensi Pelaksana dengan Perilaku Pelaksana memiliki korelasi dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Kompetensi Pelaksana dengan Perilaku Pelaksana.

Semakin baik kompetensi seorang pelaksana maka semakin baik perilaku yang ditampilkan pelaksana.

Biaya/ tarif * Perilaku Pelaksana Crosstabulation

		Perilaku Pelaksana				Total
		Tidak Sopan dan Ramah	Kurang Sopan dan Ramah	Sopan dan Ramah	Sangat Sopan dan Ramah	
Biaya/ tarif	Sangat Mahal	0	0	0	0	5
	Cukup Mahal	0	5	11	10	26
	Murah	2	45	132	122	301
	Gratis	1	5	17	34	57
Total		3	55	160	166	384

Tabel 40 menunjukkan bahwa dengan Biaya/tarif yang sangat mahal tidak ada responden yang memberikan penilaian apa pun tentang Perilaku Pelaksana. Dengan Biaya/tarif yang cukup mahal tidak ada responden yang menilai Perilaku Pelaksana tidak sopan dan ramah, 5 responden menilai kurang sopan dan ramah, 11 responden menilai sopan dan ramah dan 10 responden menilai sangat sopan dan ramah. Dengan Biaya/tarif yang murah ada 2 responden yang menilai Perilaku Pelaksana tidak sopan dan ramah, 45 orang menilai kurang sopan dan ramah, 132 orang menilai sopan dan ramah, dan 122 orang menilai sangat sopan dan ramah. Adapun dengan Biaya/tarif yang gratis ada 1 responden yang menilai Perilaku Pelaksana tidak sopan dan ramah, 5 responden yang menilai kurang sopan dan ramah, 17 orang menilai sopan dan ramah dan 34 responden menilai sangat sopan dan ramah.

Tabel 41. Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9.158 ^a	6	.165
Likelihood Ratio	9.179	6	.164
Linear-by-Linear Association	4.259	1	.039
N of Valid Cases	384		

Berdasarkan Tabel 41 diketahui bahwa antara Biaya/tarif dengan Perilaku Pelaksana terdapat korelasi dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, dengan biaya pelayanan yang murah/gratis pelaksana tetap dapat menunjukkan perilaku yang sopan dan ramah.

Tabel 42. Sarana dan Prasarana * Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Crosstabulation

		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan				Total
		Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	
Sarana dan Prasarana	Buruk	0	0	0	0	0
	Cukup	1	9	6	2	18
	Baik	0	73	222	29	324
	Sangat Baik	0	1	19	22	42
Total		1	83	247	53	384

Tabel 42 diketahui bahwa dengan Sarana dan Prasarana yang buruk tidak ada responden memberikan penilaian apa pun tentang Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Dengan Sarana dan Prasarana yang cukup ada 1 responden yang menilai Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menjadi tidak sesuai, 9 responden menilai kurang sesuai, 6 responden menilai sesuai dan 2 responden menilai sangat sesuai. Selanjutnya, dengan Sarana dan Prasarana yang baik tidak ada

responden menilai Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menjadi tidak sesuai, masih ada 73 orang menilai kurang sesuai, 222 responden menilai sesuai dan 29 responden menilai sangat sesuai. Dengan Sarana dan Prasarana yang sangat baik tidak ada responden yang menilai Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menjadi tidak sesuai, hanya 1 responden menilai kurang sesuai, 19 responden menilai sesuai dan 22 responden menilai sangat sesuai.

Tabel 43. Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	91.220 ^a	6	.000
Likelihood Ratio	62.355	6	.000
Linear-by-Linear Association	48.817	1	.000
N of Valid Cases	384		

Berdasarkan Tabel 43 diketahui bahwa antara Sarana dan Prasarana dengan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan terdapat korelasi dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Sarana dan Prasarana dengan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Semakin baik sarana prasarana yang disediakan maka semakin baik Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

A. Analisa Kualitatif

Analisa kualitatif ini didapat melalui jawaban responden terhadap pertanyaan terbuka yang terdapat pada lembar kuesioner. Jawaban responden tersebut berupa kritikan, saran dan harapan terhadap pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. Berikut pernyataan responden per unsur pelayanan, antara lain :

1. Persyaratan Pelayanan.

- “Semua persyaratan mudah dan dibantu diarahkan juga dengan baik. Semua pelayanan sudah sangat baik dan cepat.”
- “mohon dipermudah proses pelayanan dalam penggunaan BPJS”
- “karena menggunakan BPJS kesehatan setidaknya dimudahkan dalam penebusan alat kesehatan atau potongan harga untuk alat, proses administrasi sangat lambat bagi yang menggunakan BPJS gratis”
- “diharapkan agar pelayanan dalam pengurusan administrasi dapat dipermudah”
- “Persyaratan dan jenis pelayanannya relevan, sangat bisa untuk dipahami”
- “Persyaratan pelayanan terlalu ribet tolong dipermudah”
- “Verifikasi terkait pemberkasan pasien lebih ditingkatkan lagi”
- “Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan sudah sesuai”

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan.

- “Pemberitahuan awal tentang ambil antrian digital dan scanning, agar tidak kebingungan”
- “Pelayanannya dipermudah, jika bisa usahakan tidak ada antrian yang berlebihan di setiap poli (dibatasi hanya untuk pasien dan wali saja yang menemani). Dan terapkan

protokol kesehatan untuk pasien rawat jalan, jaga jarak, tidak ramai-ramai di suatu tempat.”

- “Kami dari daerah pesisir Teluk Bogam terutama saya sendiri sangat dipersulit dengan layanan BPJS. Karna untuk berobat ke RS harus pakai surat rujukan terlebih dahulu dari Puskesmas Teluk Bogam sedangkan saya tidak memiliki surat rujukan terpaksa umum dan BPJS tidak berlaku di sini sedangkan saya bayar tiap bulan”
- “Mungkin pendaftaran agar lebih ditambah biar pasien ga terlalu lama antri, apalagi kalo pasien sudah lanjut usia, terkadang mereka bingung”
- “mohon dipermudah proses pelayanan dalam penggunaan BPJS”
- “protokol kesehatan lebih diperhatikan terutama soal jaga jarak kalau bisa ada petugas yang mengatur jaga jarak terutama di ruang pendaftaran”
- “Sistem prosedur layanan di RSUD ini masih membingungkan saran : tolong perbaiki sistem panduan arahan setiap pelayanan”
- “alur pelayanan harus lebih jelas”
- “Terlalu banyak antri, saya berangkat dari rumah jam 7 pagi antri-antri terus pulang sampai jam 12 lewat, melelahkan. Misal, di apotek, bayar di kasir, kasirnya jauh harusnya tenaga penyerahan obat itu ada 2 orang. Tenaga di farmasinya harusnya ditambah biar tidak terlalu lama antrinya.”
- “Prosedur kurang dijelaskan di awal pelayanan. Kurangnya tenaga ahli sehingga mengakibatkan antrian panjang”

3. Waktu Pelayanan.

- “Kami mohon agar kedatangan dokter tepat sesuai jadwal jamnya, terima kasih”
- “Pelayanan dipercepat. Mempunyai jalur khusus sehingga lebih mudah menuju tujuan yang kita mau”
- “Ada beberapa poli yang pelayanannya agak terlambat”
- “Supaya ditambah dokter spesialis biar pelayanan tepat waktu”
- “Lama menunggu hasil. Pelayanan perlu diingkatkan lagi”
- “Kecepatan pelayanan perlu ditingkatkan lagi (rapid test)”
- “Antriannya cukup lama”
- “Perlu penambahan seperti pelayanan depo obat. Diperbanyak tenaga kerja agar cepat Diperbanyak tenaga kerja agar cepat”
- “Pelayanan lebih cepat menangani pasien”
- “Cepat kalo datangnya lebih awal”
- “Jam pemeriksaan dokter kurang pagi. Saran : pemeriksaan mulai lebih pagi agar tidak terlalu lama mengantri/menunggu pasien-pasien yang tidak bisa jalan dan sakit”
- “Kurang cepat karena waktu infus macet perawat lama datang”.

4. Biaya/tarif.

- “Gratis karena saya anggota BPJS”
- “diharapkan agar biaya/tarif pelayanan menyesuaikan pada masyarakat kurang mampu”
- “biaya cukup mendukung untuk semua kalangan”
- “biaya murah ketimbang pada saat awal tes rapid sampai 450.000”
- “Biaya sudah wajar (rapid test)”
- “menurut saya gratis karena saya menggunakan BPJS”
- “biaya sesuai dengan perekonomian”
- “Dengan adanya BPJS Kesehatan yang kami miliki saat ini sangat membantu tentang biaya yang harus kami bayarkan”
- “Kami pengguna BPJS Kesehatan sangat merasa terbantu dari biaya yang harus kami bayarkan”
- “Cukup mahal menurut saya wajar aja asalkan pelayanan yang diutamakan”
- “Murah sesuai dengan ekonomi saat ini”
- ” Tapi kalau bisa biar murah pelayanannya harus bagus”
- “Biaya cukup mahal, minta keringanan aja masalahnya belum punya BPJS”
- “Biaya cukup mahal karena saya tidak menggunakan BPJS”

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

- “menurut saya sesuai antara produk pelayanan dengan standar hasil yang diberikan karena sesuai dengan diagnosa”
- “kesesuaian produk pelayanan lebih ditingkatkan lagi dalam memberikan kejelasan kepada pasien”
- “Yang perlu diperbaiki pihak RSUD Sultan Imanuddin yaitu dalam hal penyampaian informasi yang lebih jelas kepada masyarakat”
- “Masalah informasi dan komunikasi yang kadang pelayanan kurang memuaskan di saat pasien perlu pelayanan”
- “. Utamakan dulu pelayanan tidak memandang status dan golongan. Karna pelayanan dan perawatan sering saya lihat agak sedikit timpang/tidakimbang”
- “Informasi pelayanan yang jelas khususnya di luar kota P. Bun”
- “Obat yang diberi 15 hari, 15 hari dibeli di apotek (cukup mahal). Memaksimalkan pelayanan dengan baik”
- “Karna saya ikut BPJS, mohon dilengkapi dari segi obat kalau bisa semua dibawah rumah sakit. Obat-obat yang ada di RSUD dilengkapi sehingga pasien tidak perlu beli di apotek luar, kasian yang benar-benar tidak mampu. Terima kasih”.

6. Kompetensi Pelaksana.

- “Saat melakukan pelayanan lebih teliti lagi dengan identitas pasien”
- “Pelayanan fisioterapi sangat cekatan namun cukup lama di pendaftaran karena ketidak/kurang sesuai dengan nomor antrian yang ada, termasuk untuk pelayanannya”

- “Untuk agar melihat keadaan pasien saat menyuntik/memasukkan obat lewat selang infus agar diperhalus/lembut (tidak terburu-buru)”

7. Perilaku Pelaksana.

- “Kadang-kadang sopan dan ramah kadang-kadang tidak, mungkin tergantung mut”
- “Ganti / rolling perawat yang tidak ramah”
- “Petugas parkir mungkin bisa lebih sopan dan santun, terima kasih”
- “Mukanya tidak ada senyumnya. Pelayanan sudah cukup memuaskan. Petugas aga lebih ramah dan jangan cemberut ya mukanya”
- “sikap petugas agar lebih ramah”
- “Tingkatkan keramahan dan kesopanan dalam pelayanan RSUD Sultan Imanuddin”
- “Penjagaan keluar masuk tempat besuk penjaganya sering melontarkan pertanyaan yang bikin emosi si pembesuk”
- “Belajar agar lebih bisa menerima segala keluhan pasien. Jujur ada yang kurang sopan dan tidak ramah, cuma tidak semua petugas”
- “Dusahakan agar sopan lagi dan ramah agar pasien senang”
- “Petugas pelayanan agar lebih ramah lagi dan tidak judes”
- “Perlu untuk ditekankan untuk lebih menghormati tamu yang berobat”
- “Pelayanannya harus diperbaiki lagi terutama dalam tingkah laku, ramah tamah, sopan santun perawat dan tukang pembersih ruangan, tidak ada yang dibeda-bedakan dari kelas 1 sampai kelas 3 pelayanannya”
- “Kadang petugas tidak senyum. Seharusnya senyum untuk lebih sabar melayani pasien”
- “Kami dapat perlakuan dokter yang kasar dan kurang ramah”
- “Kadang ada petugas ketika ditanya berkali-kali jawabnya kurang enak. Lain-lainnya sangat memuaskan”

8. Sarana dan Prasarana.

- “Ruang tunggu pasien dibikin lebih nyaman lagi. Fentilasi udara diperbanyak. Sediakan AC”
- “Tingkatkan pelayanan kebersihan kaca cermin, VIP tolong dikasih lemari es. Pakai air panas untuk mandi”
- “Tempat duduk/tunggu kurang”
- “Air di toilet poli rawat jalan kurang bersih”
- “Sirkulasi/fentilasi di dalam ruang poliklinik kurang. Fasilitas kursi untuk duduk pasien dan keluarga pasien kurang”
- “tempat parkir masih di sembarang tempat”
- “Ruang tunggu tolong diberi jarak. Pelayanan mungkin bisa dipermudah untuk di ranap, untuk rawat jalan sudah bagus namun untuk tempat tunggu mohon diberikan jarak mengingat kasus covid yang meningkat”
- “Ruang tunggu dibuat lebih menyenangkan agar pasien tidak bosan menunggu antrian”

- “Lebih diutamakan lagi pelayanan dan segera perbaiki/ganti sarana dan prasarana yang sudah tidak layak”
- “Tolong dicek kembali kamar mandinya karena klosetnya ada yang rusak sehingga yang sakit susah untuk BAB”
- “Fasilitas untuk ruang tunggu keluarga pasien diperbanyak dan untuk pengelolaan parkir di rumah sakit diperbaiki karena keluar masuk bayar terus, padahal keluar dan kembali lagi hanya sebentar”
- “Untuk ditingkatkan pada kebersihan terutama musola dan tempat buang air kecil”
- “Untuk kamar pasien AC kurang dingin dan WC kurang bersih”
- “Fasilitas rumah sakit seperti toilet kurang perawatan, air kurang bersih”
- “Ruangannya kurang udara”
- “Toilet di kamar mandi bau”
- “Yang perlu diperbaiki : Kasur, sepray dan peralatan di ruangan”
- “Pintu toilet rusak”
- “Ruangan terasa panas. Saran saya ditambahkan ventilasi karena ruangan terasa panas”
- “Saran saya WC tolong ditingkatkan lagi kebersihannya. Terlebihnya penanganan sangat memuaskan”

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

- “Dan lebih cepat lagi ya saat ada keluhan dari keluarga pasien inap.”
- “diharapkan agar apabila ada pengaduan dari masyarakat petugas pelayanan segera cepat tanggap dalam menangani masalah”
- “Mohon diproses cepat bila ada keluarga pasien waktu memerlukan bantuan saat malam hari”
- “Perawatnya kurang cepat. Saya sudah lapor tapi belum ditindaklanjuti”
- “Pada malam hari perawat kurang cepat pada saat pasien mengalami keluhan”
- “Pada saat saya lapor agak lambat pelayanannya. Agar keluhan kami ditanggapi dengan cepat dan tepat”

C. Pembahasan

Tabel 44. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	KinerjaUnit Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	77,54	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	77,67	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	72,40	C	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	81,86	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76,56	C	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	78,78	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	77,02	B	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	72,93	C	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89,00	A	Sangat Baik
Nilai IKM		78,19	B	Baik

Dari Tabel 44 menunjukkan ada 5 unsur pelayanan yang mendapatkan kategori B dengan kinerja unit pelayanan Baik yaitu 1) Persyaratan Pelayanan, 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, 3) Biaya/tarif, 4) Kompetensi Pelaksana, 5) Perilaku Pelaksana, dan 6) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Meskipun unsur-unsur pelayanan tersebut sudah baik namun tetap harus dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan lagi.

Unsur pelayanan yang lainnya masuk dalam kategori C (Kurang Baik) yaitu 1) Waktu Pelayanan, 2) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 3) Sarana dan Prasarana. Oleh karena itu unsur-unsur pelayanan tersebut harus diperbaiki.

Unsur pelayanan Persyaratan Pelayanan dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur dinilai sudah memuaskan. Meskipun begitu kondisi tersebut harus ditingkatkan dengan memperhatikan beberapa kekurangan yang ada tersebut. Kedua unsur tersebut memiliki hubungan yang signifikan, apabila persyaratan sudah sesuai, maka akan mempermudah prosedur untuk mendapatkan pelayanan. Namun hal tersebut mengalami kendala yang disebabkan kurangnya pemahaman masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Kurangnya pemahaman masyarakat tersebut dapat disebabkan karena kurang maksimalnya sosialisasi kepada masyarakat terkait persyaratan dan prosedur yang berlaku untuk mendapatkan pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

Unsur pelayanan Perilaku Pelaksana sudah tergolong memuaskan namun masih perlu ditingkatkan. Perilaku Pelaksana yang perlu ditingkatkan terkait kesopanan, keramahan dan komunikasi yang baik dari petugas/pelaksana pada saat berhadapan atau menangani pasien/keluarga. Hal ini juga berhubungan dengan kompetensi yang dimiliki oleh pelaksana, seperti yang ditunjukkan oleh hasil analisis yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Kompetensi Pelaksana dengan Perilaku Pelaksana. Yang mana semakin kompeten seorang pelaksana maka ia akan menunjukkan perilaku yang sopan dan ramah.

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan tergolong sangat memuaskan, oleh karena itu harus tetap dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Hal ini terkait kesiapan dalam menangani dan menyelesaikan laporan/masalah pasien/keluarga.

Unsur pelayanan Sarana dan Prasarana dinilai kurang memuaskan sehingga perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Unsur Sarana dan Prasarana yang menjadi masalah terkait beberapa fasilitas (toilet, AC, lemari penyimpanan, kursi penunggu dan lain-lain) yang tidak ada atau rusak. Selain itu juga menyangkut kebersihan ruangan yang dinilai kotor dan berbau. Unsur sarana dan prasarana memiliki hubungan yang signifikan dengan produk spesifikasi jenis pelayanan. Artinya semakin baik sarana dan prasarana maka output pelayanan akan lebih sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, begitu juga sebaliknya.

Unsur pelayanan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dinilai kurang memuaskan dan harus diperbaiki/ditingkatkan. Hal ini disebabkan adanya anggapan masyarakat bahwa hasil pelayanan yang diberikan petugas tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan. Ada juga yang menganggap bahwa ketidaksesuaian hasil pelayanan dengan standar yang ditetapkan karena kurangnya tenaga serta sarana dan prasarana. Hal ini juga didukung dari hasil analisis yang menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kompetensi pelaksana dengan produk spesifikasi jenis pelayanan.

Waktu Pelayanan mendapatkan penilaian yang kurang memuaskan dari masyarakat dan mendapatkan penilaian paling rendah dibandingkan unsur yang lainnya. Hal ini terkait waktu tunggu/penyelesaian suatu pelayanan yang dinilai lama. Selain karena kehadiran pelaksana yang terlambat, juga disebabkan pemahaman masyarakat yang kurang tentang persyaratan dan prosedur untuk mendapatkan pelayanan sehingga waktu tunggu menjadi lebih lama.

Tabel 45. Perbandingan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Pelayanan pada Semester Tahun 2018 dan 2019.

Unsur Pelayanan		Indeks Kepuasan Masyarakat			
		2019		2020	
		Nilai	Kategori	Nilai	Kategori
U1	Persyaratan Pelayanan	78,26	B	77,54	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	76,43	C	77,67	B
U3	Waktu Pelayanan	67,32	C	72,40	C
U4	Biaya/tarif	80,43	B	81,86	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,75	C	76,56	C
U6	Kompetensi Pelaksana	78,40	B	78,78	B
U7	Perilaku Pelaksana	78,46	B	77,02	B
U8	Sarana dan Prasarana	70,18	C	72,93	C
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85,39	B	89,00	A
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		76,74	B	78,19	B

Tabel 45 menunjukkan ada peningkatan nilai IKM yang pada tahun 2019 yang mendapat nilai 76,74 meningkat menjadi 78,19 pada tahun 2020. Ada beberapa unsur yang mengalami peningkatan secara signifikan, yaitu : 1) Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan dari 76,43 dengan kategori C pada tahun 2019 menjadi 77,67 dengan kategori B pada tahun 2020, 2) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada tahun 2019 mendapat nilai 85,39 dengan kategori C meningkat menjadi 89,00 dengan kategori A.

Dari tabel 45 diketahui ada beberapa unsur yang mengalami penurunan nilai IKM, yaitu :
 1) Persyaratan Pelayanan pada tahun 2019 mendapat nilai 78,26 menurun menjadi 77,54 pada tahun 2020, dan 2) Perilaku Pelaksana pada tahun 2019 mendapat nilai 78,46 menurun menjadi 77,02 pada tahun 2019. Meskipun kedua unsur tersebut mengalami penurunan namun kurang signifikan karena masih berada dalam kategori mutu pelayanan masih sama yaitu B (Baik).

Tabel 48. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	KinerjaUnit Pelayanan
1.	Instalasi Rawat Jalan	78,82	B	Kurang Baik
2.	Instalasi Gawat Darurat	74,07	C	Sangat Baik
3.	Instalasi Radiologi	80,37	B	Kurang Baik
4.	Instalasi Laboratorium	76,20	C	Kurang Baik
5.	Instalasi Farmasi	73,21	C	Baik
6.	Instalasi Rehabilitasi Medik	76,31	C	Baik
7.	Ruang Perawatan Meranti	83,10	B	Kurang Baik
8.	Ruang Perawatan Akasia	80,56	B	Baik
9.	Ruang Perawatan Sindur	78,80	B	Kurang Baik
No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	KinerjaUnit Pelayanan
10.	Ruang Perawatan Lanan	79,86	B	Baik
11.	Ruang Perinatologi & Persalinan	77,41	B	Sangat Baik
12.	Instalasi Bedah Sentral/OK	74,17	C	Kurang Baik
13.	Ruang Perawatan VIP	78,89	B	Kurang Baik
14.	<i>Intensive Care Unit (ICU)</i>	82,22	B	Kurang Baik
15.	Unit Hemodialisa	82,29	B	Baik

Tabel 48 menunjukkan bahwa tidak ada unit pelayanan yang mendapatkan nilai IKM dengan kategori A (Sangat Baik). Ada pun unit pelayanan yang mendapat nilai dengan kategori B (Baik) yaitu , Perawatan Meranti, Unit Hemodialisa, ICU, Ruang Perawatan Akasia, Instalasi Radiologi, Ruang Perawatan Lanan, Ruang Perawatan VIP, Instalasi Rawat Jalan, Ruang Perawatan Sindur, serta Ruangan Perinatologi dan Persalinan. Sedangkan unit pelayanan yang memiliki nilai IKM dengan kategori C (Kurang Baik) adalah Instalasi Rehabilitasi Medik, Instalasi Laboratorium, Instalasi Bedah, Instalasi Gawat Darurat, dan terakhir Instalasi Farmasi.

Hasil SKM tahun 2020 yang menunjukkan adanya kekurangan-kekurangan pada berbagai unsur perlu ditindaklanjuti agar pelayanan RSUD Sultan Imanuddin dapat lebih baik lagi. Tindak lanjut untuk perbaikan pelayanan dapat dilakukan secara bertahap sesuai prioritas. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan berdasarkan prioritas dimulai dari unsur dengan nilai IKM yang terendah. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut.

Tabel 49. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu dan Pembiayaan	Penanggung Jawab
1.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Mengevaluasi pelaksanaan SOP pelayanan - Penggunaan teknologi berbasis web untuk mengurangi antrian 	<ul style="list-style-type: none"> - Mulai Triwulan IV tahun 2020 - RBA-BLUD 	<ul style="list-style-type: none"> - Bidang Pelayanan Medik - Bidang Penunjang - Bagian Tata Usaha
2.	Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas yang rusak (toilet, AC, lemari penyimpanan) - Fasilitas yang tidak ada atau kurang (penyejuk ruangan, kursi penunggu pasien) - Kebersihan ruangan 	<ul style="list-style-type: none"> - Mengintensifkan pelaksanaan SOP terkait perbaikan berkala - Melakukan analisis kebutuhan barang - Pengadaan barang sesuai kebutuhan - Peningkatan intensitas kebersihan - Mengevaluasi perjanjian kerja sama dengan pihak ketiga sebagai penyedia jasa kebersihan 	<ul style="list-style-type: none"> - Mulai Triwulan IV tahun 2020 - RBA-BLUD 	Bidang Sarana dan Prasarana
3.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Mengevaluasi pelaksanaan SOP pelayanan - Meningkatkan kompetensi petugas dan sarana dan prasarana - Melakukan analisis kebutuhan SDM - Meningkatkan pelaksanaan komunikasi yang efektif 	<ul style="list-style-type: none"> - Mulai triwulan IV tahun 2020 - RBA-BLUD 	Semua Bagian/ Bidang
4.	Perilaku Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Membudayakan program 3S (Senyum, Salam, Sapa) - Meningkatkan komunikasi efektif 	<ul style="list-style-type: none"> - Mulai Triwulan IV tahun 2020 	Semua Bagian / Bidang
5.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan sosialisasi kepada pengunjung RS melalui media elektronik ataupun cetak di dalam dan luar Rumah sakit - Meningkatkan pelaksanaan komunikasi efektif - Berkoordinasi dengan pihak terkait (BPJS) 	<ul style="list-style-type: none"> - Triwulan IV tahun 2020 	<ul style="list-style-type: none"> - Bagian Tata Usaha - Bidang Pelayanan Medik
6.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Mengevaluasi pelaksanaan SOP pelayanan - Melakukan sosialisasi kepada pengunjung RS melalui media elektronik maupun cetak di dalam dan luar Rumah Sakit - Peningkatan komunikasi yang efektif 	<ul style="list-style-type: none"> - Mulai Triwulan IV tahun 2020 - RBA-BLUD 	<ul style="list-style-type: none"> - Bagian Tata Usaha - Bidang Pelayanan Medik
7.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan kesempatan untuk pelatihan/pendidikan bagi SDM 	<ul style="list-style-type: none"> - Mulai Triwulan IV tahun 2020 - RBA-BLUD 	<ul style="list-style-type: none"> - Bagian Tata Usaha
8.	Biaya/tarif Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Mendorong masyarakat menggunakan jasa jaminan kesehatan (BPJS ataupun lainnya) - Bekerja sama dengan pihak penyedia jasa jaminan kesehatan untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat 	<ul style="list-style-type: none"> - Mulai Triwulan IV tahun 2020 	<ul style="list-style-type: none"> - Bagian Tata Usaha
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan	<ul style="list-style-type: none"> - Memaksimalkan penggunaan fasilitas/media pengaduan baik 	<ul style="list-style-type: none"> - Mulai Triwulan IV tahun 2020 	Semua Bagian/ Bidang

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu dan Pembiayaan	Penanggung Jawab
	Masukan	melalui kotak saran, SMS Halo Direktur, maupun website RS		

D. Evaluasi Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 dilaksanakan dalam masa pandemi Covid-19, sehingga dilaksanakan dengan memperhatikan protokol kesehatan. Ada beberapa hal yang perlu di evaluasi pada pelaksanaan survei tahun ini, antara lain :

1. Perlunya pemberian pemahaman kepada masyarakat oleh tim survei terkait maksud setiap pertanyaan dalam kuesioner SKM.
2. Beberapa masyarakat cenderung menolak dan bersikap apatis terhadap pelaksanaan SKM. Adanya anggapan dari beberapa masyarakat bahwa setiap tahun dilakukan survei namun kurang dirasakan peningkatan pelayanan sesuai harapan masyarakat pada tahun-tahun sebelumnya.
3. Perlunya meningkatkan kemampuan komunikasi dalam pelaksanaan survei bagi petugas survei (enumerator), terutama dalam rangka mendorong responden untuk memberikan jawaban atas pertanyaan terbuka dari kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum kualitas pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun dipersepsikan Baik oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari nilai IKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 78,19.
2. Hasil survei menunjukkan ada 1 unsur pelayanan yang dipersepsikan Sangat Baik yaitu unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Dan 5 unsur yang dipersepsikan Baik oleh masyarakat, meliputi : 1) Biaya/tarif Pelayanan, 2) Kompetensi Pelaksana, 3) Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, 4) Persyaratan Pelayanan dan 5) Perilaku Pelaksana Meskipun unsur-unsur pelayanan tersebut sudah baik namun tetap harus dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan lagi.
3. Unsur pelayanan yang masuk dalam kategori yang dipersepsikan oleh masyarakat Kurang Baik dengan nilai IKM yaitu : 1) Waktu Pelayanan, 2) Sarana dan Prasarana, dan 3) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Oleh karena itu unsur-unsur pelayanan tersebut harus dievaluasi dan diperbaiki.
4. Nilai IKM pada unit-unit pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin yang dipersepsikan oleh masyarakat Baik ada 10 unit pelayanan yaitu 1) Ruang Perawatan Meranti, 2) Unit Hemodialisa, 3) ICU, 4) Ruang Perawatan Akasia, 5) Instalasi Radiologi, 6) Ruang Perawatan Lanan, 7) Ruang Perawatan VIP, 8) Instalasi Rawat Jalan, 9) Ruang Perawatan Sindur, dan 10) Ruang Perinatologi dan Persalinan., kemudian diikuti oleh Ruang dan dan.
5. Unit pelayanan yang dipersepsikan masyarakat Kurang baik ada 5, yaitu : 1) Instalasi Farmasi, 2) Instalasi Gawat Darurat, 3) Instalasi Bedag Sentral/OK, 4) Instalasi Laboratorium, dan 5) Instalasi Rehabilitasi Medik.

B. Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama dalam kedisiplinan menjalankan SOP.
2. Diperlukan upaya koordinasi dengan pihak-pihak yang bekerja sama dengan RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bunyang terlibat secara langsung dalam pelayanan.
3. Perlu dilakukan sosialisasi berkelanjutan baik kepada masyarakat maupun pelaksana terkait aturan-aturan yang berlaku.

4. Memberikan kesempatan kepada pelaksana untuk meningkatkan kompetensinya melalui pendidikan dan pelatihan.
5. Perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memberi motivasi untuk mendapatkan prestasi di masa mendatang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
6. Meningkatkan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana untuk mendukung kelancaran dan kenyamanan dalam pelayanan kepada masyarakat.
7. Melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan terhadap pelaksanaan kegiatan-kegiatan baik yang berkaitan secara langsung maupun tidak langsung dengan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat.