



# **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SEMESTER I)**

**RSUD SULTAN IMANUDDIN  
PANGKALAN BUN  
TAHUN 2022**

PELAYANAN MEMUASKAN ADALAH TEKAD KAMI

**PELAYANAN MEMUASKAN 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. Merekalah 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](mailto:rsudpbun@gmail.com)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya 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 2022. 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, 1 Juli 2022

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah  
Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

**dr. FACHRUDDIN**  
NIP. 19711121 200212 1 005

**Penyusun :**

Tim Survei Kepuasan Pelanggan Tahun 2022  
Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanuddin  
Pangkalan Bun

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan .....	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. Analisis Kualitatif .....	26
D. Pembahasan .....	30
E. 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.<sup>1</sup>

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 berlababa, 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.

---

<sup>1</sup>Supriyanto,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.

## **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 pada semester I tahun 2022.
  - b. Mendeskripsikan kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur-unsur pelayanan
  - c. 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 (SKM) dilaksanakan pada unit pelayanan kesehatan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. Survei ini dilaksanakan secara periodik selama 2 semester pada tahun 2022. Pelaksanaan kegiatan SKM Semester I Tahun 2022 berlangsung dari bulan Mei sampai dengan Juni 2022.

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 384 orang dari jumlah populasi kunjungan pasien periode bulan Januari – Mei 2022 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 petugas, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku petugas, 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 meliputi analisis univariat dan bivariat yang 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

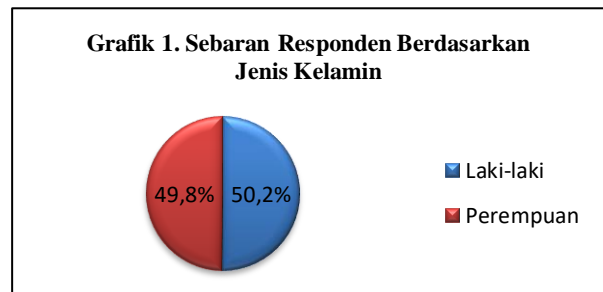
### A. Deskripsi Karakteristik Responden

Pengolahan data dilakukan dengan melakukan penyaringan kuesioner dari 384 kuesioner yang disiapkan sebanyak 265 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. Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	133	50,2
Perempuan	132	49,8
<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>100,0</b>

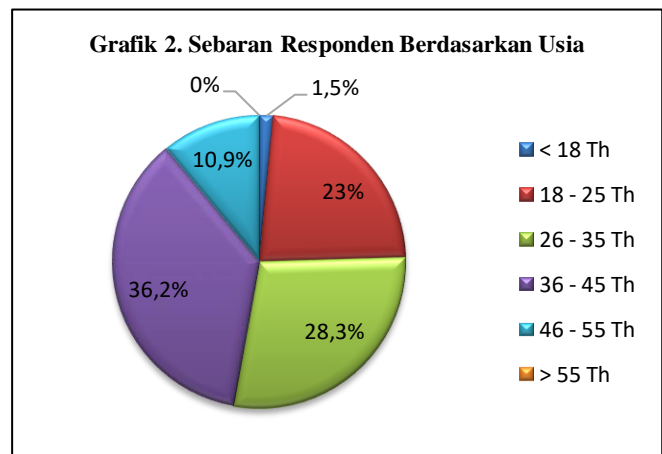


Karakteristik jenis kelamin dari 265 responden adalah laki-laki sebanyak 133 orang (50,2%) dan perempuan sebanyak 132 orang (49,8%) yang distribusinya dapat dilihat pada tabel 2. Dari Grafik 1 diketahui bahwa responden laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan responden.

#### 2. Karakteristik Umur Responden

**Tabel 3. Sebaran Responden Berdasarkan Usia**

Karakteristik Usia	Jumlah	Persentase (%)
< 18 Thn	4	1,5
18 – 25 Thn	61	23,0
26 – 35 Thn	75	28,3
36 – 45 Thn	96	36,2
46 – 55 Thn	29	10,9
> 55 Thn	0	0,0
<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>100,0</b>



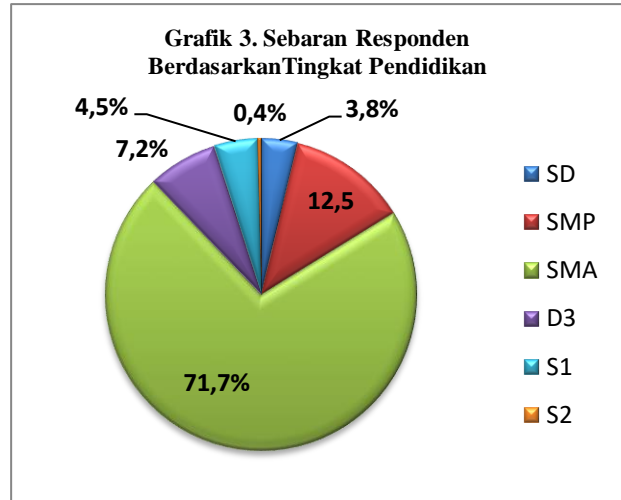
Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa responden dengan kelompok umur di bawah 18 tahun sebanyak 4 orang (1,5%), kelompok umur 18 – 25 tahun sebanyak 61 orang (23,0%), kelompok umur 26 – 35 tahun sebanyak 75 orang (28,3%), kelompok umur 36 – 45 tahun sebanyak 96 orang (36,2%), kelompok umur 46 – 55 tahun sebanyak 29 orang (10,9%), dan kelompok umur di atas 55 tahun sebanyak 0 orang (0,0%). Hasil ini menunjukkan bahwa

responden yang paling banyak adalah kelompok umur 36 – 45 tahun sebesar 36,2% dan yang paling sedikit pada kelompok umur di atas 55 tahun sebesar 0,0%.

3. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

**Tabel 4. Sebaran Responden Berdasarkan Pendidikan**

Karakteristik Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	10	3,8
SMP	33	12,5
SMA	190	71,7
Diploma 3	19	7,2
Strata 1	12	4,5
Strata 2 ke atas	1	0,4
<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>100,0</b>

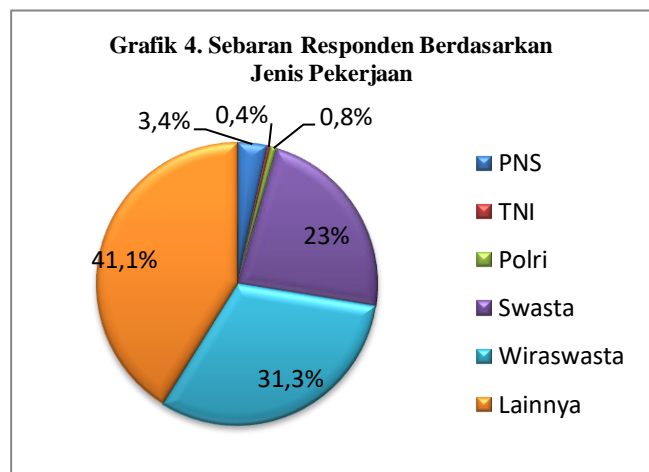


Pada tabel 3 diketahui karakteristik pendidikan terakhir dari 265 responden dalam survei ini adalah SD sebanyak 10 orang (3,8%), SMP sebanyak 33 orang (12,5%), SMA sebanyak 190 orang (71,7%), Diploma 3 sebanyak 19 orang (7,2%), Strata 1 sebanyak 12 orang (4,5%), dan Strata 2 ke atas sebanyak 1 orang (0,4%). Selanjutnya sebaran karakteristik pendidikan terakhir responden yang paling banyak adalah SMA sebesar 71,7% dan yang paling sedikit adalah Strata 2 ke atas sebanyak 0,4 % (lihat Grafik 3).

4. Karakteristik Pekerjaan Utama Responden

**Tabel 5. Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
PNS	9	3,4
TNI	1	0,4
POLRI	2	0,8
Swasta	61	23,0
Wirausaha	83	31,3
Lainnya	109	41,1
<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>100,0</b>



Berdasarkan Tabel 5 diketahui bahwa responden dengan pekerjaan utama sebagai PNS sebanyak 9 orang (3,4%), TNI sebanyak 1 orang (0,4%), POLRI sebanyak 2 orang (0,8%), Swasta sebanyak 61 orang (23,0%), Wirausaha sebanyak 83 orang (31,3%), dan Lain-lain (ibu rumah tangga, pelajar, petani, nelayan, buruh, pekerja tidak tetap) sebanyak 109 orang (41,1%). Dalam survei ini, pada Grafik 4 diketahui bahwa sebaran pekerjaan utama responden dari yang

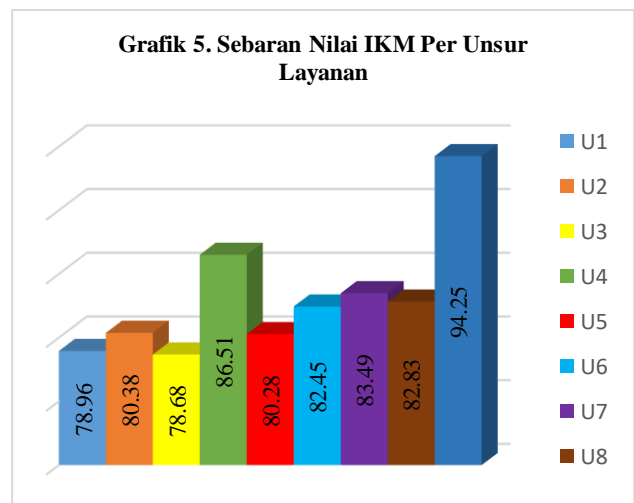
paling banyak sampai yang paling sedikit secara berturut-turut adalah Lain-lain, Wirausaha, Swasta, PNS, serta yang terakhir POLRI dan TNI.

## B. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I tahun 2022 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 pelayanan, 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan, 6) Kompetensi petugas, 7) Perilaku petugas, 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**

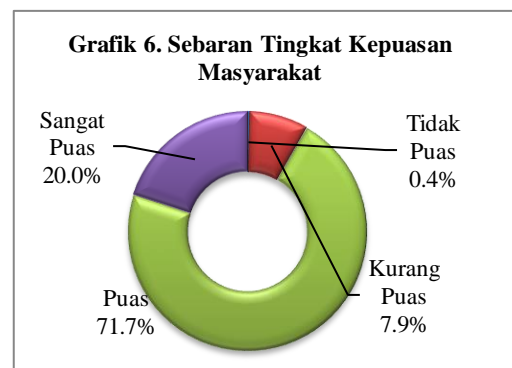
No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	KinerjaUnit Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	78.96	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	80.38	Baik
U3	Waktu Pelayanan	78.68	Baik
U4	Biaya/tarif	86.51	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80.28	Baik
U6	Kompetensi Petugas	82.45	Baik
U7	Perilaku Petugas	83.49	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	82.83	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	94.25	Sangat Baik
<b>Nilai IKM</b>		<b>83.09</b>	<b>Baik</b>



Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun adalah sebesar 83,09 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 (94.25), Biaya/tarif sebesar (86.51), Perilaku Petugas (83.49), Sarana dan Prasarana (82.83), Kompetensi Petugas (82.45), Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan (80.38), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (80.28), Persyaratan Pelayanan (78.96), dan terakhir Waktu Pelayanan (78.68).

**Tabel 7. Tingkat Kepuasan Masyarakat**

Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Puas	1	0,4
Kurang Puas	21	7,9
Puas	190	71,7
Sangat Puas	53	20,0
<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>100,0</b>



Berdasarkan tabel 7, diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun dari 265 responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1 orang (0,4%), kurang puas sebanyak 21 orang (7,9%), sedangkan yang menyatakan puas sebanyak 190 orang (71,7%) dan sangat puas sebanyak 53 orang (20,0%).

## Analisis Univariat

### 1. Per Unsur Pelayanan

#### a. Persyaratan Pelayanan

**Tabel 8. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Persyaratan Pelayanan Pelayanan**

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid Tidak sesuai	-	-	-	-
Kurang Sesuai	10	3.8	3.8	3.8
Sesuai	203	76.6	76.6	80.4
Sangat Sesuai	52	19.6	19.6	100.0
<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Tabel 8 menunjukkan dari 265 responden, tidak ada responden yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin tidak sesuai dan yang menyatakan kurang sesuai sebanyak 10 orang (3,8%). Sebaliknya responden yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan sesuai sebanyak 203 orang (76,6%) dan sangat sesuai sebanyak 52 orang(19,6%).

#### b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

**Tabel 9. 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	3	1.1	1.1	1.1
Kurang Mudah	9	3.4	3.4	4.5
Mudah	181	68.3	68.3	72.8
Sangat Mudah	72	27.2	27.2	100.0
<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Tabel 9 menunjukkan dari 265 responden yang menyatakan sistem, mekanisme dan prosedur untuk mendapatkan pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun adalah mudah sebanyak 181 orang (68,3%) dan yang menyatakan sangat mudah sebanyak 72 orang (27,2%). Sebaliknya, responden yang menyatakan sistem, mekanisme dan prosedur untuk mendapatkan pelayanan kurang mudah sebanyak 9 orang (3,4%) dan yang menyatakan tidak mudah sebanyak 3 orang (1,1%).

c. Waktu Pelayanan

**Tabel 10. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Waktu Penyelesaian Pelayanan**

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak cepat	1	.4	.4	.4
	Kurang Cepat	18	6.8	6.8	7.2
	Cepat	187	70.6	70.6	77.7
	Sangat Cepat	59	22.3	22.3	100.0
	<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Tabel 10 menunjukkan dari 265 responden yang menyatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun adalah cepat sebanyak 187 orang (70,6%) dan sangat cepat sebanyak 59 orang (22,3%). Sedangkan responden yang menyatakan bahwa waktu pelayanan kurang cepat adalah sebanyak 18 orang (6,8%) dan yang menyatakan tidak cepat sebanyak 1 orang (0,4%).

d. Biaya/tarif Pelayanan

**Tabel 11. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Biaya/tarif Pelayanan**

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Sangat Mahal	-	-	-	-
	Cukup Mahal	16	6.0	6.0	6.0
	Murah	111	41.9	41.9	47.9
	Gratis	138	52.1	52.1	100.0
	<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Tabel 11 menunjukkan dari 265 responden yang menyatakan bahwa biaya/tarif pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun adalah murah sebanyak 111 orang (41,9%) dan yang menyatakan gratis sebanyak 138 orang (52,1%). Sedangkan responden yang menyatakan biaya/tarif pelayanan cukup mahal sebanyak 16 orang (6,0%).

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

**Tabel 12. 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	-	-	-	-
	Kurang Sesuai	8	3.0	3.0	3.0
	Sesuai	193	72.8	72.8	75.8
	Sangat Sesuai	64	24.2	24.2	100.0
	<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Tabel 12 menunjukkan dari 265 responden tidak ada yang menyatakan bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan tidak sesuai kemudian yang menyatakan kurang sesuai sebanyak 8 orang (3,0%). Sebaliknya responden yang menyatakan produk spesifikasi jenis pelayanan sesuai sebanyak 193 orang (72,8%) dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 64 orang (24,2%).

**f. Kompetensi Petugas**

**Tabel 13. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kompetensi Petugas**

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak Kompeten	-	-	-	-
	Kurang Kompeten	4	1.5	1.5	1.5
	Kompeten	178	67.2	67.2	68.7
	Sangat Kompeten	83	31.3	31.3	100.0
	<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Tabel 13 menunjukkan dari 265 responden yang menyatakan petugas kurang kompeten dalam memberikan pelayanan sebanyak 4 orang (1,5%) dan tidak ada responden yang menyatakan petugas tidak kompeten. Sedangkan yang menyatakan bahwa petugas kompeten dalam memberikan pelayanan sebanyak 178 orang (67,2%) dan sangat kompeten sebanyak 83 orang (31,3%).

**g. Perilaku Petugas**

**Tabel 14. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Perilaku Petugas**

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak Sopan dan Ramah	-	-	-	-
	Kurang Sopan dan Ramah	3	1.1	1.1	1.1
	Sopan dan Ramah	169	63.8	63.8	64.9
	Sangat Sopan dan Ramah	93	35.1	35.1	100.0
	<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Tabel 14 menunjukkan dari 265 responden yang menyatakan perilaku petugas dalam pelayanan adalah tidak ada yang menyatakan tidak sopan dan ramah dan yang menyatakan kurang sopan dan ramah sebanyak 3 orang (1,1%). Sebaliknya yang menyatakan bahwa petugas sopan dan ramah sebanyak 169 orang (63,8%) dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah sebanyak 93 orang (35,1%).

#### h. Sarana dan Prasarana

**Tabel 15. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Sarana dan Prasarana**

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Buruk	2	0.8	0.8	.8
	Cukup	8	3.0	3.0	3.8
	Baik	160	60.4	60.4	64.2
	Sangat Baik	95	35.8	35.8	100.0
	<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Tabel 15 menunjukkan dari 265 responden yang menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana buruk sebanyak 2 orang (0,8%) dan yang menyatakan cukup sebanyak 8 orang (3,0%). Sedangkan responden yang menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana adalah baik sebanyak 160 orang (60,4%) dan yang menyatakan sangat baik sebanyak 95 orang (35,8%).

#### i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

**Tabel 16. 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	1.1	1.1	1.1
	Ada tetapi tidak Berfungsi	6	2.3	2.3	3.4
	Berfungsi Kurang Maksimal	40	15.1	15.1	18.5
	Dikelola dengan Baik	216	81.5	81.5	100.0
	<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

Tabel 16 menunjukkan dari 265 responden yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun tidak adalah sebanyak 3 orang (1,1%), ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 6 orang (2,3%) dan yang menyatakan berfungsi kurang maksimal sebanyak 40 orang (15,1%). Selanjutnya yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan dikelola dengan baik sebanyak 216 (81,5%).

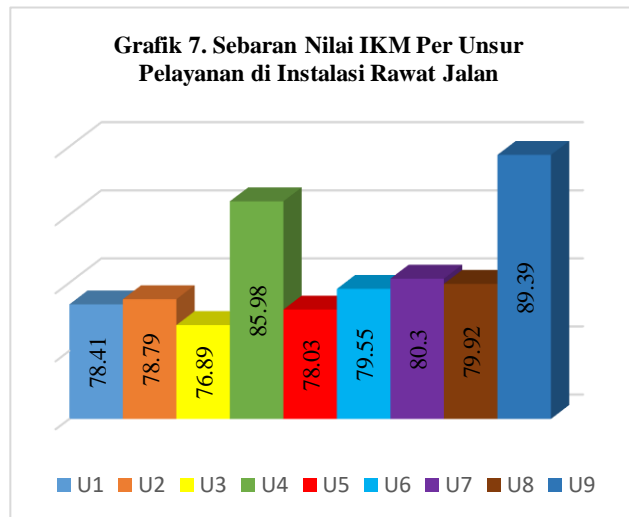


## 2. Per Unit Pelayanan

### a. Instalasi Rawat Jalan (IRJ)

Tabel 17. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	78.41	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	78.79	Baik
U3	Waktu Pelayanan	76.89	Baik
U4	Biaya/tarif	85.98	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	78.03	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	79.55	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	80.30	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	79.92	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89.39	Sangat Baik
<b>Total</b>		<b>80.81</b>	<b>Baik</b>

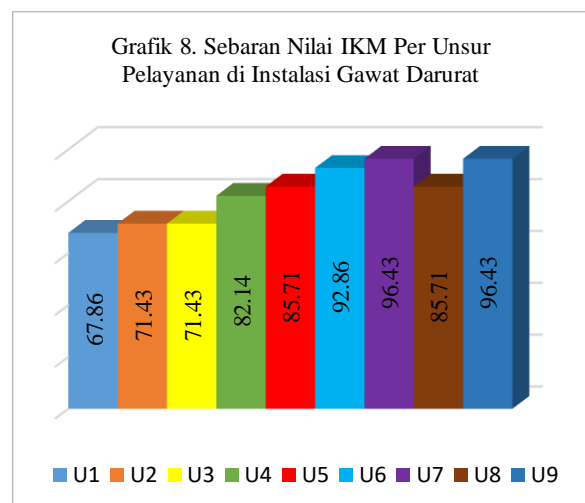


Tabel 17 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Instalasi Rawat Jalan adalah sebesar 80,81 dengan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori Baik. Selanjutnya pada Grafik 7 memperlihatkan unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM tinggi secara berturut-turut adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 89,39 (Sangat Baik), Biaya/tarif sebesar 85,98 (Baik), Perilaku Petugas sebesar 80,30 (Baik), Sarana dan Prasarana sebesar 79,92 (Baik), Kompetensi Petugas sebesar 79,55 (Baik), unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan sebesar 78,9 (Baik), dan Persyaratan Pelayanan sebesar 78.41 (Baik), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sebesar 78.03 (Baik), dan unsur yang paling rendah adalah Waktu Pelayanan sebesar 76.89 (Baik).

### b. Instalasi Gawat Darurat (IGD)

Tabel 18. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	67.86	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	71.43	Kurang Baik
U3	Waktu Pelayanan	71.43	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	82.14	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85.71	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	92.86	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	96.43	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	85.71	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	96.43	Sangat Baik
<b>Total</b>		<b>83.33</b>	<b>Baik</b>



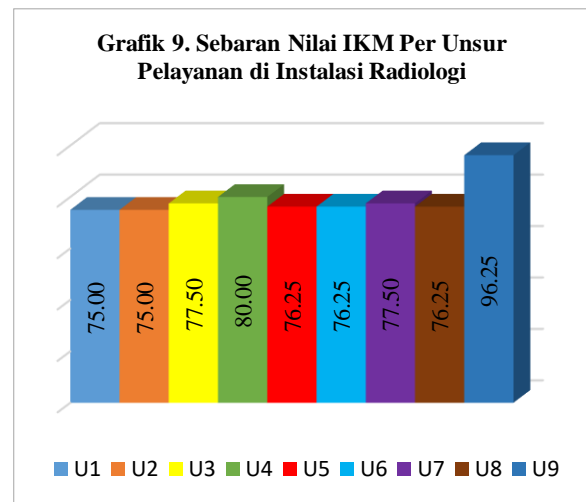
Tabel 18 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Instalasi Gawat Darurat adalah sebesar 83,33 dengan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori Baik. Selanjutnya pada Grafik 8 memperlihatkan unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM

tertinggi Perilaku Pelaksana dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sama-sama memiliki nilai 96,43 (Sangat Baik), Kompetensi Pelaksana sebesar 92.,6 (Sangat Baik). Selanjutnya Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sebesar 85,71 (Baik), Sarana dan Prasarana sebesar 85,71 (Baik), dan unsur Biaya/tarif sebesar 82,14 (Baik). Sebaliknya unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM rendah secara berturut-turut dari yang paling rendah adalah unsur Persyaratan Pelayanan sebesar 67,86 (Kurang Baik), Waktu Pelayanan serta Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan memiliki nilai yang sama sebesar 71,43 (Kurang Baik).

### c. Instalasi Radiologi

**Tabel 19. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan di Instalasi Radiologi**

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	77.50	Baik
U4	Biaya/tarif	80.00	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76.25	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	76.25	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	77.50	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	76.25	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	96.25	Sangat Baik
<b>Total</b>		<b>78.89</b>	<b>Baik</b>

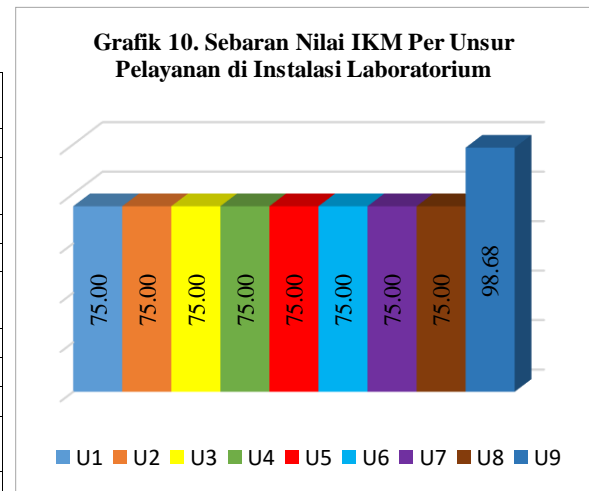


Tabel 19 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Instalasi Radiologi adalah sebesar 78,89 dengan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori Baik. Pada Grafik 9, memperlihatkan unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM tertinggi secara berturut-turut adalah Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan sebesar 96,25 (Sangat Baik), Biaya/tarif sebesar 80,00 (Baik), Waktu Pelayanan dan Perilaku Pelaksana memiliki nilai IKM yang sama sebesar 77,50 (Baik), unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana unsur Sarana dan Prasarana memiliki nilai IKM yang sama sebesar 76,25 (Kurang Baik), unsur Persyaratan Pelayanan dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai paling rendah yaitu 75,00 (Kurang Baik).

#### d. Instalasi Laboratorium

Tabel 20. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan di Instalasi Laboratorium

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	75.00	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	75.00	Kurang Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75.00	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	75.00	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	75.00	Kurang Baik
U8	Sarana dan Prasarana	75.00	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98.68	Sangat Baik
<b>Total</b>		<b>77.63</b>	<b>Baik</b>

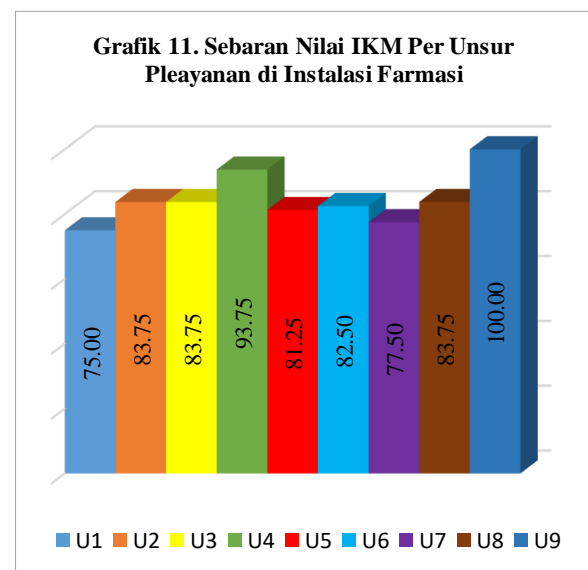


Tabel 20 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Instalasi Laboratorium adalah sebesar 77,63 dengan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori Baik. Selanjutnya pada Grafik 10 memperlihatkan unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM tertinggi secara berturut-turut adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 98,68 (Sangat Baik). Sedangkan unsur yang lainnya dinilai Kurang Baik dan mendapatkan nilai IKM yang sama sebesar 75,00 (Kurang Baik) adalah Persyaratan Pelayanan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Biaya/tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana dan unsur Sarana dan Prasarana.

#### e. Instalasi Farmasi

Tabel 23. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan di Instalasi Farmasi

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	75.00	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	83.75	Baik
U3	Waktu Pelayanan	83.75	Baik
U4	Biaya/tarif	93.75	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81.25	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	82.50	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	77.50	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	83.75	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	100.00	Sangat Baik
<b>Total</b>		<b>84.58</b>	<b>Baik</b>



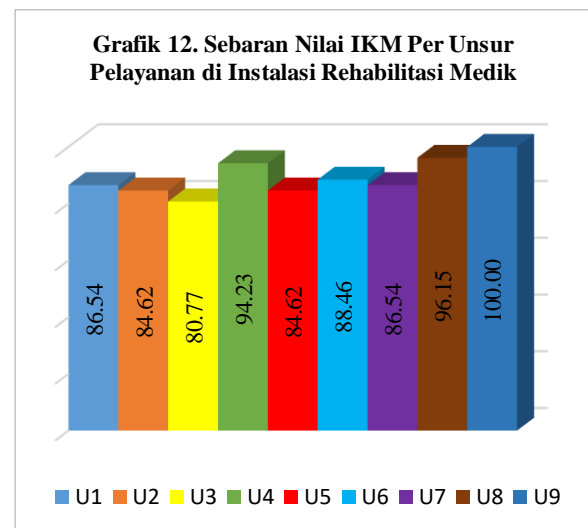
Tabel 23 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Instalasi Farmasi adalah sebesar 84,58 dengan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori Baik. Selanjutnya pada Grafik 11 yang memiliki nilai IKM dengan kategori Sangat Baik yaitu unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 100,00, unsur Biaya/Tarif

sebesar 93,75. Sedangkan unsur pelayanan dengan kategori Baik secara berturut-turut dari yang paling tinggi adalah unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, Unsur Waktu Pelayanan dan unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai yang sama 83,75, unsur Kompetensi Pelaksana 82,50, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 81,25 dan Perilaku Pelaksana 77,50. Selanjutnya unsur pelayanan dengan kategori Kurang Baik adalah Persyaratan Pelayanan sebesar 75,00.

#### 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	86.54	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	84.62	Baik
U3	Waktu Pelayanan	80.77	Baik
U4	Biaya/tarif	94.23	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84.62	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	88.46	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	86.54	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	96.15	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	100.00	Sangat Baik
<b>Total</b>		<b>89.10</b>	Sangat Baik

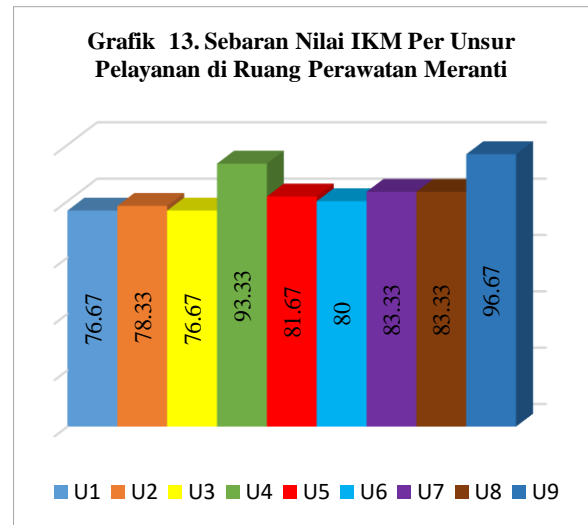


Tabel 24 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Instalasi Rehabilitasi Medik adalah sebesar 89,10 dengan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori Sangat Baik. Selanjutnya pada Grafik 12 memperlihatkan unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM dengan mutu pelayanan Sangat Baik secara berturut-turut adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (100.00), Sarana dan Prasarana (96.15), Biaya/Tarif (94.23) serta Kompetensi Pelaksana (88.46). selanjutnya unsur pelayanan dengan mutu pelayanan kategori baik secara berturut-turut yaitu Persyaratan pelayanan dan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai yang sama yaitu (86.54), unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai yang sama yaitu (84.62) dan unsur Waktu Pelayanan (80.77).

### 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	76.67	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	78.33	Baik
U3	Waktu Pelayanan	76.67	Baik
U4	Biaya/tarif	93.33	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81.67	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	80.00	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	83.33	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	83.33	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	96.67	Sangat Baik
<b>Total</b>		<b>83.33</b>	<b>Baik</b>

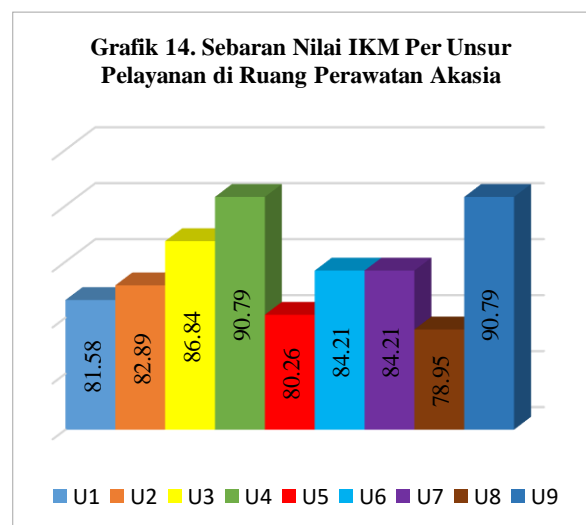


Ruang Perawatan Meranti adalah ruangan rawat inap untuk pasien bedah. Tabel 25 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Ruang Perawatan Meranti adalah sebesar 83,10 dengan mutu pelayanan masuk dalam kategori Baik. Selanjutnya pada Grafik 13 diketahui unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi secara berturut-turut adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 96,67 (Sangat Baik), Biaya/tarif 93,33 (Sangat Baik), Perilaku Pelaksana 83,33 (Baik), Sarana dan Prasarana 83,33 (Baik), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 81,67 (Baik), Kompetensi Pelaksana 80 (Baik), Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan 78,33 (Baik), Persyaratan Pelayanan 76,67 (Baik), dan Waktu Pelayanan 76,67 (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	81.58	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	82.89	Baik
U3	Waktu Pelayanan	86.84	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	90.79	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80.26	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	84.21	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	84.21	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	78.95	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90.79	Sangat Baik
<b>Total</b>		<b>84.50</b>	<b>Baik</b>



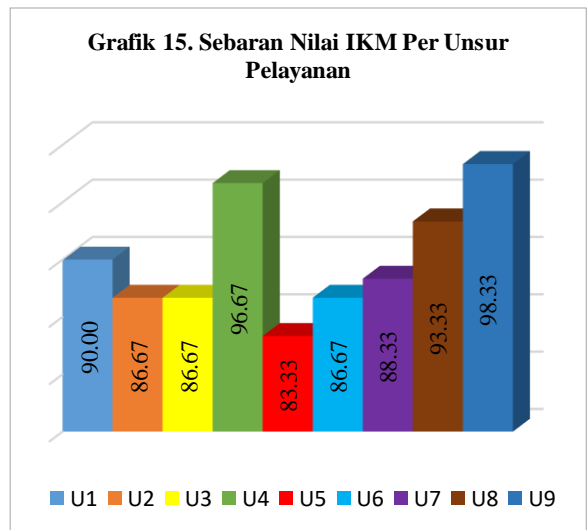
Ruang Perawatan Akasia adalah ruangan rawat inap pasien penyakit dalam untuk wanita. Tabel 26 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Ruang Perawatan Akasia adalah sebesar 84,50 dengan mutu pelayanan kategori Baik. Selanjutnya pada Grafik 14 diketahui unsur pelayanan yang mendapatkan nilai IKM tertinggi secara berturut-turut adalah Biaya/tarif 90,79 (Sangat Baik), Penanganan Pengaduan, Saran dan

Masukan 90,79 (Sangat Baik), Waktu Pelayanan 86,84 (Baik), Kompetensi Pelaksana 84,21 (Baik), Perilaku Pelaksana 84,21 (Baik), Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan 82,89 (Baik), Persyaratan Pelayanan 81,58 (Baik), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 80,26 (Baik), dan Sarana dan Prasarana 78,95 (Baik).

### 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	90.00	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	86.67	Baik
U3	Waktu Pelayanan	86.67	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	96.67	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83.33	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	86.67	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	88.33	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	93.33	KurangBaik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98.33	Baik
<b>Total</b>		<b>90.00</b>	Sangat Baik

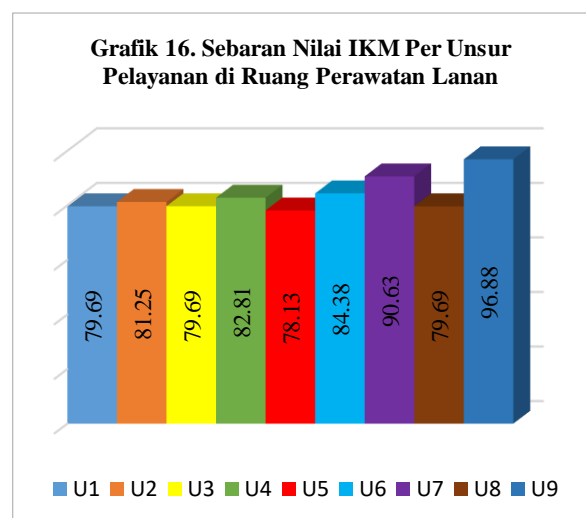


Ruang Perawatan Sindur adalah ruangan rawat inap pasien penyakit dalam untuk pria. Tabel 27 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Ruang Perawatan Sindur adalah sebesar 90,00 dengan mutu pelayanan kategori Sangat Baik. Selanjutnya pada Grafik 15 diketahui unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi secara berturut-turut adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 98,33 (Sangat Baik), Biaya/tarif 96,67 (Sangat Baik), Sarana dan Prasarana 93,33 (Sangat Baik), Persyaratan Pelayanan 90,00 (Sangat Baik), Perilaku Pelaksana 88,33 (Sangat Baik), Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan 86,67 (Baik), Waktu Pelayanan 86,67 (Baik), Kompetensi Pelaksana 86,67 (Baik), dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 83,33 (Baik).

### 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	79.69	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	81.25	Baik
U3	Waktu Pelayanan	79.69	Baik
U4	Biaya/tarif	82.81	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	78.13	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	84.38	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	90.63	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	79.69	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	96.88	Sangat Baik
<b>Total</b>		<b>83.68</b>	Baik

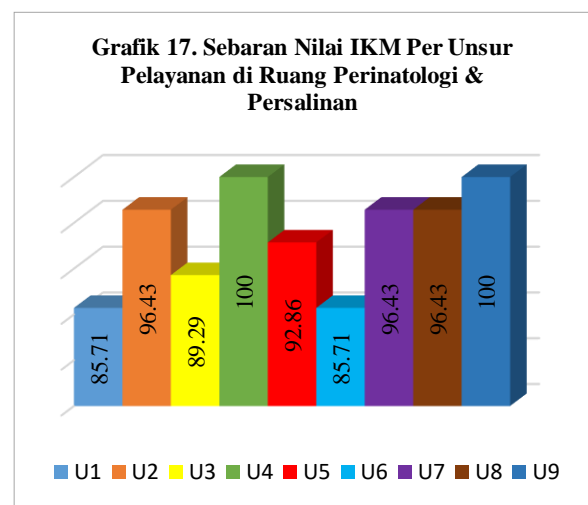


Ruang Perawatan Lanan adalah ruangan rawat inap untuk pasien anak-anak. Tabel 28 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Ruang Perawatan Lanan adalah sebesar 83,68 dengan mutu pelayanan Baik. Selanjutnya pada Grafik 16 diketahui unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi secara berturut-turut adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 96,88 (Sangat Baik), Perilaku Pelaksana 90,63 (Sangat Baik), Kompetensi Pelaksana 84,38 (Baik), Biaya/tarif 82,81 (Baik), Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan 81,25 (Baik), Persyaratan Pelayanan 79,69 (Baik), Waktu Pelayanan 79,69 (Baik), Sarana dan Prasarana 79,69 (Baik), dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 78,13 (Baik).

#### 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	85.71	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	96.43	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	89.29	Sangat Baik
U4	Biaya/tarif	100.00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92.86	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	85.71	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	96.43	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	96.43	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	100.00	Sangat Baik
<b>Total</b>		<b>93.65</b>	<b>Sangat Baik</b>

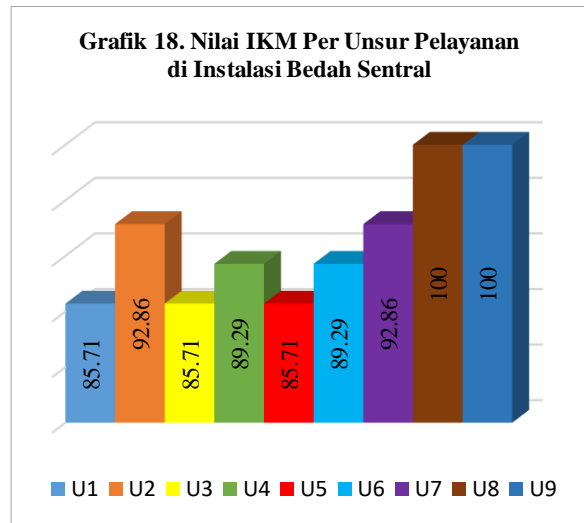


Tabel 29 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Ruang Perinatologi dan Persalinan adalah sebesar 93,65 dengan kategori Sangat Baik. Selanjutnya pada Grafik 17 diketahui unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi secara berturut-turut dari yang tertinggi adalah Biaya/tarif 100 (Sangat Baik), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 100 (Sangat Baik), Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan 96,43 (Sangat Baik), Perilaku Pelaksana 96,43 (Sangat Baik), Sarana dan Prasarana 96,43 (Sangat Baik), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 92,86 (Sangat Baik), Waktu Pelayanan 89,29 (Sangat Baik), Persyaratan Pelayanan 85,71 (Baik), dan Kompetensi Pelaksana 85,71 (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	85.71	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	92.86	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	85.71	Baik
U4	Biaya/tarif	89.29	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85.71	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	89.29	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	92.86	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	100.00	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	100.00	Sangat Baik
<b>Total</b>		<b>91.27</b>	<b>Sangat Baik</b>

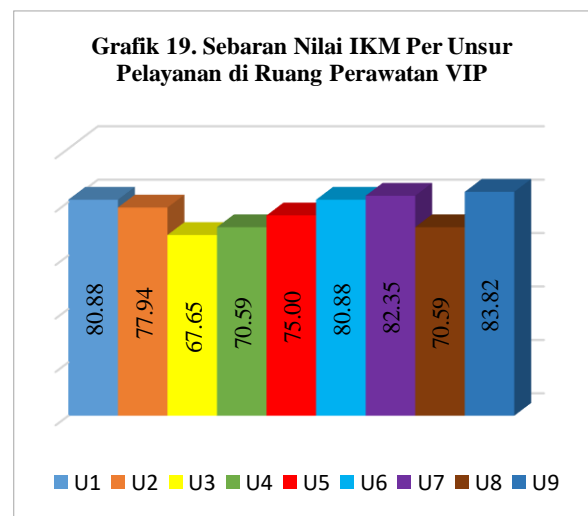


Tabel 30 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Instalasi Bedah Sentral adalah sebesar 91,27 dengan mutu pelayanan masuk dalam kategori Sangat Baik. Selanjutnya pada Grafik 18 diketahui unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi sampai terendah secara berturut-turut adalah unsur unsur Sarana dan Prasarana dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan memiliki nilai yang sama yaitu 100,00 (Sangat Baik), Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan dan Perilaku Pelaksana memiliki nilai yang sama yaitu 92,86 (Sangat Baik), Biaya/tarif dan Kompetensi Pelaksana dengan nilai yang sama 89,29 (Sangat Baik). Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai IKM baik, secara berturut-turut dari yang terendah adalah unsur Persyaratan Pelayanan, Waktu Pelayanan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai yang sama 85,71 (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	80.88	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	77.94	Baik
U3	Waktu Pelayanan	67.65	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	70.59	Kurang Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75.00	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	80.88	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	82.35	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	70.59	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	83.82	Baik
<b>Total</b>		<b>76.63</b>	<b>Baik</b>



Tabel 31 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Ruang Perawatan VIP adalah sebesar 76,63 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 83,82 (Baik),

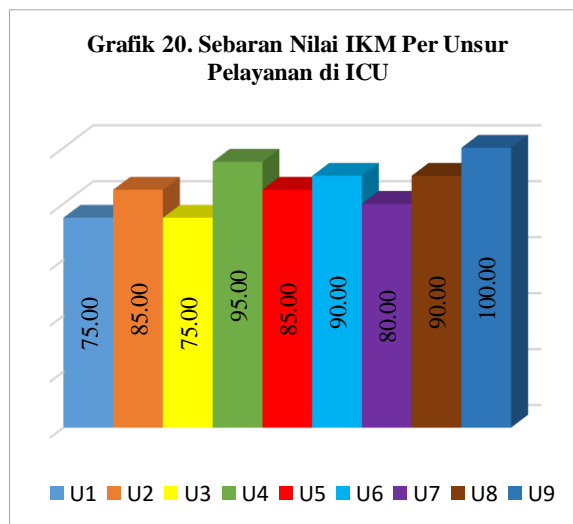


berikutnya Perilaku Pelaksana 82,35 (Baik). Diikuti dengan unsur Persyaratan Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai yang sama yaitu 80,88 (Baik), unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan 77,94 (Baik). Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai IKM rendah secara berturut-turut dari yang terendah adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 75,00 (Kurang Baik), unsur Biaya/tarif dan Sarana dan Prasarana juga mendapatkan nilai yang sama yaitu 70,59 (Kurang Baik) dan Waktu Pelayanan 67,65 (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	75.00	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	85.00	Baik
U3	Waktu Pelayanan	75.00	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	95.00	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85.00	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	90.00	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	80.00	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	90.00	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	100.00	Sangat Baik
<b>Total</b>		<b>86.11</b>	<b>Baik</b>

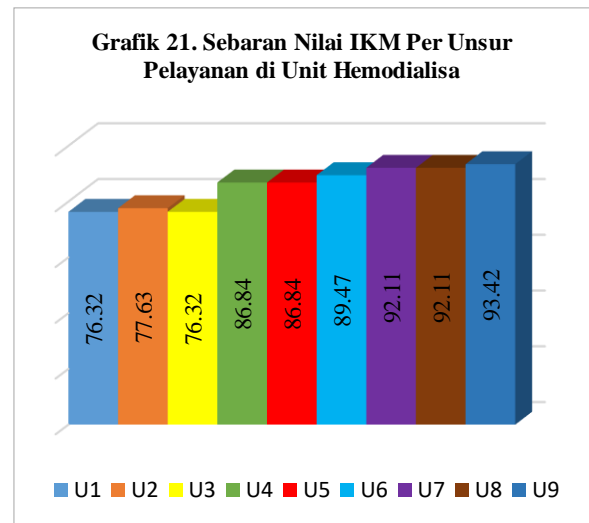


Tabel 32 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di ICU adalah sebesar 86.11 dengan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori Baik. Selanjutnya pada Grafik 20 diketahui unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 100,00 (Sangat Baik), Biaya/tarif dengan nilai 95,00 (Sangat Baik), Kompetensi Pelaksana dan Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai yang sama yaitu 90,00 (Sangat Baik), unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai sama yaitu 85,00 (Baik), Perilaku Pelaksana 80,00 (Baik). Sedangkan unsur pelayanan yang mendapat nilai IKM rendah adalah Persyaratan Pelayanan dan Waktu Pelayanan dan 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	76.32	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	77.63	Baik
U3	Waktu Pelayanan	76.32	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	86.84	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86.84	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	89.47	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	92.11	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	92.11	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	93.42	Sangat Baik
<b>Total</b>		<b>85.67</b>	<b>Baik</b>



Tabel 33 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Unit Hemodialisa adalah sebesar 85,67 dengan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori Baik. Selanjutnya pada Grafik 21 diketahui unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tinggi secara berturut-turut adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 93,42 (Sangat Baik), Perilaku Pelaksana dan unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai yang sama yaitu 92,11 (Sangat Baik), Kompetensi Pelaksana 89,47 (Sangat Baik), Biaya/tarif dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai yang sama 86,84 (Baik), unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan dan 77,63 (Baik), Persyaratan Pelayanan dan unsur Waktu Pelayanan dengan nilai yang sama yaitu 76,32 (Kurang 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	0	0	0	0	0
	Kurang Sesuai	1	6	2	1	10
	Sesuai	2	3	159	39	203
	Sangat Sesuai	0	0	20	32	52
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>9</b>	<b>181</b>	<b>72</b>	<b>265</b>

Tabel 34 menunjukkan dari 265 responden diketahui tidak ada responden yang memberikan penilaian terkait Persyaratan Pelayanan yang tidak sesuai terhadap Sistem, Mekanisme dan

Prosedur Pelayanan. Dengan Persyaratan Pelayanan yang kurang sesuai ada 1 responden yang menyatakan tidak mudah, 6 responden yang menilai Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan menjadi kurang mudah, 2 responden menilai mudah, dan 1 responden yang menilai sangat mudah. Dengan Persyaratan Pelayanan yang sesuai 2 responden menilai Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan menjadi tidak mudah, 3 responden menilai kurang mudah, sebaliknya ada 159 responden yang menilai mudah dan 39 responden menilai sangat mudah. Selanjutnya, dengan Persyaratan Pelayanan yang sangat sesuai tidak ada responden menilai Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan menjadi tidak mudah dan kurang mudah, sebaliknya ada 20 responden yang menilai mudah dan 32 orang menilai sangat mudah.

**Tabel 35. Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	147.484 <sup>a</sup>	6	.000
Likelihood Ratio	72.220	6	.000
Linear-by-Linear Association	53.053	1	.000
N of Valid Cases	265		

Berdasarkan Tabel 35 diketahui antara unsur Persyaratan Pelayanan dengan unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan memiliki korelasi dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara unsur Persyaratan Pelayanan dengan unsur 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	0	2	1	0	3
	Kurang Mudah	1	5	3	0	9
	Mudah	0	10	147	24	181
	Sangat Mudah	0	1	36	35	72
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>18</b>	<b>187</b>	<b>59</b>	<b>265</b>

Tabel 36 menunjukkan dari 265 diketahui yang menyatakan bahwa dengan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan yang tidak mudah tidak ada responden, 2 responden menyatakan kurang cepat, 1 responden menyatakan cepat dan tidak ada yang memberikan penilaian sangat cepat terhadap waktu pelayanan. Dengan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan yang kurang mudah 1 responden yang menilai waktu pelayanan menjadi tidak cepat, 5 responden menilai kurang cepat, 3 responden menilai cepat dan tidak ada responden menilai sangat cepat. Menurut responden dengan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan yang mudah tidak ada responden yang menilai waktu pelayanan tidak cepat, 10 responden menilai kurang cepat, 147 responden menilai cepat, dan 24 responden menilai sangat cepat. Selanjutnya, dengan Sistem,

Mekanisme dan Prosedur Pelayanan yang sangat mudah tidak ada responden yang menilai Waktu Pelayanan menjadi tidak cepat, masih ada 1 responden menilai kurang cepat, 36 responden menilai cepat, dan 35 responden menilai sangat cepat.

**Tabel 37. Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	120.601 <sup>a</sup>	9	.000
Likelihood Ratio	69.914	9	.000
Linear-by-Linear Association	58.235	1	.000
N of Valid Cases	265		

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 Petugas \* Perilaku Petugas Crosstabulation**

		Perilaku Petugas				Total
		Tidak Sopan dan Ramah	Kurang Sopan dan Ramah	Sopan dan Ramah	Sangat Sopan dan Ramah	
Kompetensi Petugas	Tidak Kompeten	0	0	0	0	0
	Kurang Kompeten	0	1	3	0	4
	Kompeten	0	2	141	35	178
	Sangat Kompeten	0	0	25	58	83
<b>Total</b>			0	169	93	265

Tabel 38 menunjukkan responden yang menyatakan bahwa dengan Kompetensi Petugas yang tidak kompeten tidak ada responden yang memberikan penilaian apa pun terhadap Perilaku Petugas. Dengan Kompetensi Petugas yang kurang kompeten tidak ada yang menilai perilaku petugas tidak sopan dan ramah, 1 responden menyatakan kurang sopan dan ramah, 3 responden yang menilai Perilaku Petugas sopan dan ramah, dan tidak ada responden menilai perilaku petugas sangat sopan dan ramah. Menurut responden dengan Kompetensi Petugas yang kompeten tidak ada yang menilai Perilaku Petugas menjadi tidak sopan dan ramah, ada 2 responden yang masih menilai Perilaku Petugas kurang sopan dan ramah, 141 responden menilai sopan dan ramah, serta 35 responden menilai sangat sopan dan ramah. Selanjutnya, dengan Kompetensi Petugas yang sangat kompeten tidak ada yang menilai Perilaku Petugas tidak atau pun kurang sopan dan ramah, sedangkan sebanyak 25 responden menilai Perilaku Petugas sopan dan ramah, serta 58 orang menilai sangat sopan dan ramah.

**Tabel 39. Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	84.640 <sup>a</sup>	4	.000
Likelihood Ratio	70.107	4	.000
Linear-by-Linear Association	65.807	1	.000
N of Valid Cases	265		

Berdasarkan Tabel 22 diketahui bahwa antara Kompetensi Petugas dengan Perilaku Petugas memiliki korelasi dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Kompetensi Petugas dengan Perilaku Petugas. Semakin baik kompetensi seorang petugas maka semakin baik perilaku yang ditampilkan petugas.

**Tabel 40. Biaya/ tarif \* Perilaku Petugas 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	0
	Cukup Mahal	0	0	9	7	16
	Murah	0	2	85	24	111
	Gratis	0	1	75	62	138
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>3</b>	<b>169</b>	<b>93</b>	<b>265</b>

Tabel 40 menunjukkan bahwa dengan Biaya/tarif yang sangat mahal tidak ada responden yang menilai Perilaku Petugas menjadi tidak atau pun kurang sopan dan ramah. Dengan biaya cukup mahal tidak ada responden menilai kurang sopan dan ramah, 9 responden menilai sopan dan ramah dan 7 responden yang menilai sangat sopan dan ramah. Dengan Biaya/tarif yang murah ada tidak ada responden yang menilai Perilaku Petugas menjadi tidak sopan dan ramah, 2 orang menilai kurang sopan dan ramah, 85 orang menilai sopan dan ramah, dan 24 orang menilai sangat sopan dan ramah. Adapun dengan Biaya/tarif yang gratis tidak ada responden yang menilai Perilaku Petugas tidak sopan dan ramah, 1 responden yang menilai kurang sopan dan ramah, 75 orang menilai sopan dan ramah dan 62 responden menilai sangat sopan dan ramah.

**Tabel 41. Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	15.626 <sup>a</sup>	4	.000
Likelihood Ratio	16.286	4	.000
Linear-by-Linear Association	6.512	1	.000
N of Valid Cases	265		

Berdasarkan Tabel 41 diketahui bahwa antara Biaya/tarif dengan Perilaku Petugas terdapat korelasi negatif dengan nilai signifikansi  $0,000 > 0,05$ . Artinya tidak terdapat hubungan antara biaya/tarif pelayanan dengan perilaku petugas. Dengan kata lain, meskipun biaya pelayanan murah/gratis petugas 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	2	0	2
	Cukup	0	2	6	0	8
	Baik	0	5	132	23	160
	Sangat Baik	0	1	53	41	95
Total		0	8	193	64	265

Tabel 42 diketahui bahwa dengan Sarana dan Prasarana yang buruk tidak ada responden yang menilai Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menjadi tidak sesuai, dan tidak ada responden yang menilai kurang sesuai, 2 responden menilai sesuai dan tidak ada yang menilai sangat sesuai. Dengan Sarana dan Prasarana yang cukup tidak ada responden yang menilai Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menjadi tidak sesuai, 2 responden menilai kurang sesuai, 6 responden menilai sesuai dan tidak ada responden menilai sangat sesuai. Selanjutnya, dengan Sarana dan Prasarana yang baik tidak ada responden menilai Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menjadi tidak sesuai, masih ada 5 responden menilai kurang sesuai, 132 responden menilai sesuai dan 23 responden menilai sangat sesuai. Dengan Sarana dan Prasarana yang sangat baik, tidak ada responden yang menilai Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menjadi tidak sesuai, 1 responden menilai kurang sesuai, 53 responden menilai sesuai dan 41 responden menilai sangat sesuai.

**Tabel 43. Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	43.094 <sup>a</sup>	6	.000
Likelihood Ratio	36.711	6	.000
Linear-by-Linear Association	30.885	1	.000
N of Valid Cases	265		

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. Dengan kata lain, dengan sarana dan prasarana yang baik maka produk dari jenis pelayanan yang diterima oleh masyarakat akan lebih sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

### C. Analisis Kualitatif

Analisis 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.**

- “mungkin ada perbedaan syarat dan jenis pelayanan”
- “sudah sesuai dengan syarat dan pelayanan”
- “persyaratan pelayanan menurut saya kurang sesuai”
- “pelayanannya cukup sesuai”
- “persyaratan yang harus di lengkapi sudah sesuai dengan jenis pelayanan”
- “persyaratan pelayanan sudah sesuai”
- “terus dioptimalkan saja”
- “sudah sangat sesuai, terutama perlu teliti kembali supaya bisa ditingkatkan kembali dalam pelayanan”
- “syarat pelayanan yg mudah dan kesesuaian daya jenis dan fasilitas layanan sesuai jeminan kesehatan”
- “karna persyaratan pelayanan nya sangat sesuai dan jenis pelayanannya tingkatkan lagi”
- “pada jam besuk masih dan anggota keluarga /pembesuk yg kurang menaati keterangan & ketertiban khususnya di ruang NIFAS”

### **2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan.**

- “lumayan mudah dan tidak teralu sulit”
- “tergolong mudah dipahami”
- “pelayanannya lumayan begitupun persyaratannya”
- “untuk prosedur pelayanan menurut saya sudah sangat mudah”
- “mudah karena pelayanan nya sangat cepat”
- “cukup mudah”
- “Lumayan Mudah dipahami”
- “prosedur pelayanan cukup jelas dan mudah dipahami”
- “perlu ditingkatkan yang piket/tugas malam”
- “prosedur pelyanan sampai saat ini baik dan mudah serta lancar dan aman”
- “mudah, dengan banyaknya informasi yang tertera dilingkungan RSUD dan kemudahan informasi dgn layanan yg mudah dan ramah”
- “karena prosedur pelayanan di unit ini sangat mudah di pahami. Pertahankan lagi kemudahan dan prosedur pelayanan ini”

### **3. Waktu Pelayanan.**

- “imbang menurut saya, terkadang lambat terkadang cepat”
- “termasuk cepat menurut saya”
- “terkadang kurang cepat”
- “cukup cepat terus tingkatkan”
- “sangat perlu ditingkatkan lagi dalam memberikan pelayanan”

- “cepat dalam memberikan pelayanan”
- “mungkin lebih ditingkatkan lagi dari pendapatan sampai antri ke ruangan dokter, lebih ditingkatkan lagi biar lebih cepat”
- “lebih cepat lagi dalam pelayanan”
- “sesuai dengan kebutuhan pelayanan”
- “tergolong cepat”
- “tepat waktu”
- “untuk pelayanan usahakan lebih ditingkatkan kembali untuk menanganai terutama pasien”
- “dengan catatan penerapan surat rontgen menambahkan waktu yg relatif lama”
- “karena pelayanan sangat tepat waktu dan sangat cepat pertahankan dan tingkatkan”
- “sangat cepat pelayanan nya”
- “kami cukup lama menunggu pelayanan saat pertama datang, hampir beberapa jam bantal pasien tidak di siapkan”

#### **4. Biaya/tarif.**

- “menurut saya tergolong murah”
- “mungkin ada yang berfikir ini murah tapi ada juga yang mahal”
- “mungkin tergolong murah pada saat ini”
- “siapa tau ada orang yang tidak dapat membayar”
- “mungkin bisa di permudah bagi orang yang kurang mampu”
- “permudah bagi yang tidak mampu”
- “tetapi banyak orang yang merasa kurang murah”
- “kadang memakai BPJS”
- “karena masih bisa di jangkau oleh kalangan masyarakat”
- “mungkin bagi orang yang tidak mampu lebih baik tidak di pungut biaya”
- “karna saya menggunakan BPJS”
- “apakah tidak bisa gratis?”
- “secara biaya cukup mahal tetapi harga tersebut sampai saat ini masih termasuk pas dengan isi pelayanan”
- “karena sesuai dengan pelayananya . Pelayanannya ditingkatkan meskipun biaya terbilang mahal”
- “menggunakan BPJS”

#### **5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

- “standar pelayanan ditingkatkan”
- “semestinya setiap dokter diagnosa sama, tapi ini beda”
- “sejauh ini karna kami pasien tetap pelayanan yang diberikan sudah sangat sesuai”



- “mungkin kurang, harap tingkatkan terus”
- “untuk pelayanan sudah sesuai . Harus lebih ditingkatkan lag”
- “perlu ditingkatkan”
- “untuk produk pelayanan sudah baik dan sesuai dengan saat ini, jika sudah baik tolong dipertahankan”
- “sesuai dan tepat dengan informasi yang diberikan”
- “pasien penyakit dalam minta ditengok tiap hari”

#### **6. Kompetensi Pelaksana.**

- “saya rasa semua petugas sudah kompeten dalam menjalankan perannya”
- “untuk kemampuan petugas sangat baik dan luar biasa dalam keuangan terutama dalam melayani”
- “petugas sangat berkompeten dalam profesional . Pekerjaan dan santun dalam melayani”
- “karena petugas-petugasnya sangat kompeten dalam melayani pasien. Tingkatkan lebih lagi”

#### **7. Perilaku Pelaksana.**

- “tingkatkan terus”
- “sopan dan ramah”
- “perilaku pelayanan kesopanan dan keramahan perlu ditingkatkan lagi agar yg berobat ke rumah sakit senang”
- “perawat harus lebih ramah lagi, dan sabar melayani, ditingkatkan lagi 5 S”
- “beberapa yang kami temui mulai dari pendaftaran sampai ke poli sudah sopan namun kurang ramah”
- “alhamdulillah petugas pelayanan di RSUD cukup sopan dan ramah”
- “sopan-sopan saja”
- “pelayanan sangat sopan dan ramah , dan luar biasa dalam keuangan terutama dalam melayani pasien”
- “sopan dan ramah dalam melayani didalam ruangan. Petugas keamanan kurang”
- “karena mereka mempunyai hati nurani yang sangat mulia tingkatkan dan pertahankan demi kenyamanan bersama”
- “beberapa petugas kurang ramah di ruang rawat inap dan kurang sinkron informasinya satu dengan yg lain”
- “sebagian perawat ada yang kurang pelayanannya lebih ramah, lebih baik semua hal dan semoga berkah atas kerja kerasnya”

#### **8. Sarana dan Prasarana.**

- “sarana cukup memadai”
- “tingkatkan terus agar makin bagus”
- “sudah cukup memadai”

- “tingkatkan terus sarana”
- “lebih baik ditingkatkan , yang rusak di ganti”
- “cukup memadai”
- “semakin baik kualitas sarana dan prasarana”
- “harus selalu ditingkatkan lagi”
- “sarana dan prasarana menurut saya baik dan sudah sesuai”
- “dengan status dan wilayah kalimantan tengah (luar jawa) namun kurang jika dibandingkan sebesar pulau (jawa)”
- “karena memiliki semua dan prasarana sangat lengkap dan nyaman, pertahankan dan perilaku saudara”
- “sarana dan prasarana sangat baik”
- “tidak ada pendiingin ruangan, ranjang pasien kurang berfungsi”
- “seharusnya dilengkapi sesuai sarana yang tercantum korden tidak ada, wc pembuangan mampet”

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

- “kurang saja mohon diperbaiki”
- “lumayan baik dan tingkatkan terus”
- “lumayan berfungsi”
- “tidak pernah melalui prosedur ini jadi kurang paham”
- “pengguna layanan sampai saat ini di kelola dengan baik”
- “nomor aduan tertera , namun setelah dikonfirmasi tidak ada jawaban/konfirmasi”
- “pertahankan dan tingkatkan lebih lagi”
- “alhamdulillah pengelolaan baik sekali”
- “saya kurang tahu apakah ada kotak saran/kritik”

#### D. Pembahasan

**Tabel 44. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan Tahun 2022**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	KinerjaUnit Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	78.96	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	80.38	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	78.68	B	Baik
U4	Biaya/tarif	86.51	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80.28	B	Baik
U6	Kompetensi Petugas	82.45	B	Baik
U7	Perilaku Petugas	83.49	B	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	82.83	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	94.25	A	Sangat Baik
<b>Nilai IKM</b>		<b>83.09</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Dari Tabel 45 menunjukkan bahwa IKM terhadap pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun tergolong memuaskan dengan nilai 83,09 (kategori B). Dari 9 unsur pelayanan sebagai indikator kepuasan masyarakat diketahui ada 1 unsur pelayanan yang mendapatkan kategori A dengan kinerja unit pelayanan Sangat Baik yaitu unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Selanjutnya 8 unsur dalam kategori B dengan kinerja unit pelayanan Baik secara berturut turut yaitu 1) Biaya/tarif, 2) Kompetensi Petugas, 3) Persyaratan Pelayanan, 4) Perilaku Petugas, 5) Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, 6) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 7) Sarana dan Prasarana, dan 8) Waktu Pelayanan. Meskipun unsur-unsur pelayanan tersebut sudah sangat baik dan baik masih tetap harus dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi. Perbaikan-perbaikan sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan masih perlu terus dilakukan. Hal ini disebabkan karena masih ada beberapa masyarakat yang masih menilai pelayanan yang diberikan belum optimal.

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan tergolong sangat memuaskan dengan nilai IKM 94,25 (kategori A), namun masih perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Hal ini disebabkan karena masih ada beberapa masyarakat belum mengetahui tentang fasilitas penanganan pengaduan, saran, dan masukan baik dari segi SDM maupun sarana prasarana. Selain itu juga, adanya fasilitas yang dimaksud dirasakan belum berfungsi secara optimal.

Unsur Biaya/tarif pelayanan tergolong memuaskan dengan nilai IKM 86,51 (kategori B). Hal ini dipengaruhi bahwa sebagian besar pengguna layanan merupakan peserta asuransi baik BPJS ataupun lainnya. Namun masih ada yang tidak menggunakan atau tidak memiliki asuransi kesehatan sehingga masih ada masyarakat yang menilai bahwa biaya/tarif tergolong cukup mahal.

Unsur pelayanan Perilaku Petugas sudah tergolong memuaskan dengan nilai IKM 83,49 (kategori B), namun masih perlu ditingkatkan. Perilaku Petugas 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 petugas, seperti yang ditunjukkan oleh hasil analisis yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Kompetensi Petugas dengan Perilaku Petugas. Yang mana semakin kompeten seorang pelaksana maka ia akan menunjukkan perilaku yang sopan dan ramah. Sejalan dengan unsur pelayanan Kompetensi Petugas yang tergolong memuaskan dengan nilai IKM 82,45 (kategori B), yang menunjukkan bahwa masyarakat memandang kompetensi yang dimiliki oleh petugas sudah baik. Namun masih perlu ditingkatkan lagi karena masih ada responden yang menilai masih ada petugas kurang kompeten.

Unsur pelayanan Persyaratan Pelayanan tergolong memuaskan dengan nilai IKM 78,96 (kategori B). Hal ini menunjukkan bahwa persyaratan untuk mendapatkan pelayanan dinilai sesuai atau tidak memberatkan masyarakat. Begitupula dengan unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur tergolong memuaskan dengan nilai IKM 80,38 (kategori B). Hal ini menunjukkan bahwa prosedur

pelayanan dipandang mudah oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. 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.

Unsur pelayanan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan tergolong memuaskan dengan nilai IKM 80,28 (kategori B). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memandang bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan pada RSUD Sultan Imanuddin sudah sesuai. Hal ini dipengaruhi oleh kompetensi yang dimiliki petugas serta sarana dan prasarana yang disediakan yang dinilai sudah baik.

Unsur pelayanan Sarana dan Prasarana tergolong memuaskan dengan nilai IKM 82,83 (kategori B), perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Unsur Sarana dan Prasarana yang menjadi masalah terkait beberapa fasilitas yang tidak ada atau rusak. Berdasarkan hasil analisis bivariat menunjukkan 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 Waktu Pelayanan tergolong memuaskan dengan nilai IKM 78,68 (kategori B), perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar lebih baik lagi. Hal yang dianggap masih perlu ditingkatkan adalah terkait waktu tunggu/penyelesaian suatu pelayanan yang dinilai lama. Kondisi ini disebabkan karena pemahaman masyarakat yang kurang tentang persyaratan dan prosedur untuk mendapatkan pelayanan sehingga waktu tunggu menjadi lebih lama. Selain itu waktu tunggu dirasakan lama karena kehadiran petugas yang terlambat.

**Tabel 46. Perbandingan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Pelayanan pada Tahun 2020 - Semester I Tahun 2022.**

Unsur Pelayanan		Indeks Kepuasan Masyarakat							
		2020		2021		2021		2022	
				Semester I		Semester II		Semester I	
		Nilai	Kategori	Nilai	Kategori	Nilai	Kategori	Nilai	Kategori
U1	Persyaratan Pelayanan	77,54	B	81,83	B	79,02	B	78,96	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	77,67	B	80,56	B	79,02	B	80,38	B
U3	Waktu Pelayanan	72,40	C	77,66	B	76,83	B	78,68	B
U4	Biaya/tarif	81,86	B	85,53	B	80,04	B	86,51	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76,56	C	79,75	B	78,73	B	80,28	B
U6	Kompetensi Pelaksana	78,78	B	81,94	B	79,97	B	82,45	B
U7	Perilaku Pelaksana	77,02	B	81,25	B	79,39	B	83,49	B
U8	Sarana dan Prasarana	72,93	C	79,28	B	78,07	B	82,83	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89,00	A	90,51	A	92,40	A	94,25	A
<b>Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat</b>		<b>78,19</b>	<b>B</b>	<b>82,03</b>	<b>B</b>	<b>80,38</b>	<b>B</b>	<b>83,09</b>	<b>B</b>

Tabel 46 menunjukkan ada peningkatan nilai IKM dari tahun 2020 sampai semester I tahun 2022, yang mana pada tahun 2020 mendapat nilai IKM 78,19, meningkat menjadi 82,03 pada semester I tahun 2021. Hanya saja, pada Semester II tahun 2021 mengalami penurunan nilai IKM 80,38 meskipun masih dalam kategori Baik. Selanjutnya pada semester I tahun 2022 kemabli mengalami peningkatan nilai IKM yaitu 83,09 dengan kategori baik. Sebagian besar unsur pelayanan mengalami peningkatan nilai IKM meskipun tidak merubah kategori dari tahun sebelumnya. Namun ada juga unsur yang mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun sebelumnya. Peningkatan ini merupakan bagian dari hasil berbagai upaya perbaikan yang telah dilakukan oleh RSUD Sultan Imanuddin. Unsur-unsur pelayanan yang mengalami peningkatan secara signifikan dari tahun 2020 sampai dengan semester I tahun 2022, yaitu :

1. Waktu Pelayanan, yang mana pada tahun 2020 masuk dalam kategori C. Kemudian, pada tahun 2021 sampai dengan semester I tahun 2022 meningkat menjadi kategori B.
2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, pada tahun 2020 masuk dalam kategori C yang meningkat menjadi kategori B pada tahun 2020 sampai dengan semester I tahun 2022.
3. Sarana dan Prasarana, yang mana pada tahun 2020 masuk dalam kategori C. Kemudian, pada tahun 2021 sampai dengan semester I tahun 2022 meningkat menjadi kategori B.

Hasil SKM tahun 2022 pada semester I masih menunjukkan adanya kekurangan-kekurangan pada berbagai unsur yang perlu ditindaklanjuti agar pelayanan RSUD Sultan Imanuddin dapat lebih baik lagi. Tindak lanjut untuk peningkatan 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 2022**

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu dan Pembiayaan	Penanggung Jawab
1.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengevaluasi pelaksanaan SOP pelayanan</li> <li>- Penggunaan teknologi berbasis web untuk mengurangi antrian</li> <li>- Mengevaluasi jam pelayanan oleh tenaga medis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semester II tahun 2022</li> <li>- RBA-BLUD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bidang Pelayanan Medik</li> <li>- Bidang Penunjang</li> <li>- Bagian Perencanaan, Diklat dan Pengembangan</li> </ul>
2.	Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fasilitas yang rusak</li> <li>- Fasilitas yang tidak ada atau kurang (penyejuk ruangan, kursi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengintensifkan pelaksanaan SOP terkait perbaikan berkala</li> <li>- Melakukan analisis kebutuhan barang</li> <li>- Pengadaan barang sesuai kebutuhan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semester II tahun 2022</li> <li>- RBA-BLUD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bidang Penunjang</li> <li>- Bagian Keuangan</li> </ul>

	<p>penunggu pasien)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kebersihan ruangan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peningkatan intensitas kebersihan</li> <li>- Mengevaluasi perjanjian kerja sama dengan pihak ketiga sebagai penyedia jasa kebersihan</li> </ul>		
3.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengevaluasi pelaksanaan SOP pelayanan</li> <li>- Meningkatkan kompetensi petugas dan sarana dan prasarana</li> <li>- Melakukan analisis kebutuhan SDM</li> <li>- Meningkatkan pelaksanaan komunikasi yang efektif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semester II tahun 2022</li> <li>- RBA-BLUD</li> </ul>	Semua Bagian/ Bidang
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengevaluasi pelaksanaan SOP pelayanan</li> <li>- Melakukan sosialisasi kepada pengunjung RS melalui media elektronik ataupun cetak di dalam dan luar Rumah sakit</li> <li>- Meningkatkan pelaksanaan komunikasi efektif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semester II tahun 2022</li> <li>- RBA BLUD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagian Umum</li> <li>- Bagian Perencanaan, Diklat dan Pengembangan</li> </ul>
5.	Perilaku Petugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membudayakan program 5S (Senyum, Salam, Sapa)</li> <li>- Meningkatkan komunikasi efektif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semester II tahun 2022</li> <li>- RBA BLUD</li> </ul>	Semua Bagian / Bidang
6.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengevaluasi pelaksanaan SOP pelayanan</li> <li>- Melakukan sosialisasi kepada pengunjung RS melalui media elektronik maupun cetak di dalam dan luar Rumah Sakit</li> <li>- Peningkatan komunikasi yang efektif</li> <li>- Berkoordinasi dengan pihak terkait (BPJS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semester II tahun 2022</li> <li>- RBA-BLUD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagian Umum</li> <li>- Bidang Pelayanan Medik</li> <li>- Bagian Keuangan</li> </ul>
7	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberikan kesempatan untuk pelatihan/pendidikan bagi SDM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semester II tahun 2022</li> <li>- RBA-BLUD</li> </ul>	Bagian Perencanaan, Diklat dan Pengembangan
8.	Biaya/tarif Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mendorong masyarakat menggunakan jasa jaminan kesehatan (BPJS ataupun lainnya)</li> <li>- Bekerja sama dengan pihak penyedia jasa jaminan kesehatan untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semester II tahun 2022</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagian Umum</li> <li>- Bagian Keuangan</li> </ul>
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memaksimalkan penggunaan fasilitas/media pengaduan baik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semester II tahun</li> </ul>	Semua Bagian/ Bidang

	Masukan	melalui kotak saran, SMS Halo Direktur, maupun website RS	2022	
--	---------	---	------	--

#### **E. Evaluasi Pelaksanaan Survei**

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 dilaksanakan dalam masa pandemi Covid-19 sudah mulai melandai. Namun pelaksanaan survei tetap 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. 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.
3. Perlu adanya perbaikan-perbaikan pada setiap unsur pelayanan agar kinerja pelayanan lebih optimal, karena masih adanya keluhan-keluhan masyarakat terhadap pelayanan RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

## **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 80,38
2. Hasil survei menunjukkan ada 1 unsur pelayanan yang dipersepsikan Sangat Baik yaitu unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Dan 8 unsur yang dipersepsikan Baik oleh masyarakat, meliputi : 1) Biaya/tarif, 2) Kompetensi Petugas, 3) Persyaratan Pelayanan, 4) Perilaku Petugas, 5) Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, 6) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 7) Sarana dan Prasarana, dan 8) Waktu Pelayanan. Meskipun unsur-unsur pelayanan tersebut sudah baik namun tetap harus dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan lagi.

### **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 Bun yang terlibat secara langsung dalam pelayanan.
3. Perlu dilakukan sosialisasi berkelanjutan baik kepada masyarakat maupun petugas terkait aturan-aturan yang berlaku.
4. Memberikan kesempatan kepada petugas 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.