



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SEMESTER II)

RSUD SULTAN IMANUDDIN
PANGKALAN BUN
TAHUN 2022

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

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 Desember 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 | 28 |
| E. Evaluasi Pelaksanaan Survei..... | 32 |
| BAB IV PENUTUP | 33 |
| A. Kesimpulan | 33 |
| B. Rekomendasi | 33 |

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-jelekan 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 menjelekan 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 Emawaty. *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 II 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 II Tahun 2022 berlangsung dari bulan Oktober sampai dengan November 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 388 orang dari jumlah populasi kunjungan pasien periode bulan Juni – Oktober 2022 sebanyak 46.745 kunjungan

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

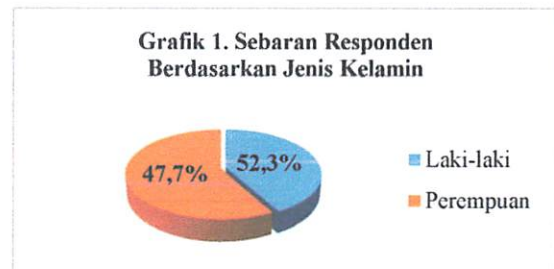
A. Deskripsi Karakteristik Responden

Pengolahan data dilakukan dengan melakukan penyaringan kuesioner dari 384 kuesioner yang disiapkan sebanyak 388 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 | 163 | 42,0 |
| Perempuan | 225 | 58,0 |
| Total | 388 | 100,0 |

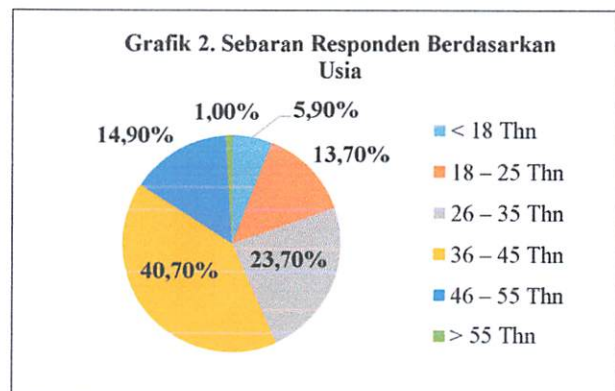


Karakteristik jenis kelamin dari 388 responden adalah laki-laki sebanyak 163 orang (42,0%) dan perempuan sebanyak 225 orang (58,0%) yang distribusinya dapat dilihat pada tabel 2. Dari Grafik 1 diketahui bahwa responden perempuan lebih banyak dibandingkan responden laki-laki.

2. Karakteristik Umur Responden

Tabel 3. Sebaran Responden Berdasarkan Usia

| Karakteristik Usia | Jumlah | Persentase (%) |
|--------------------|------------|----------------|
| < 18 Thn | 23 | 5,9 |
| 18 – 25 Thn | 53 | 13,7 |
| 26 – 35 Thn | 92 | 23,7 |
| 36 – 45 Thn | 158 | 40,7 |
| 46 – 55 Thn | 58 | 14,9 |
| > 55 Thn | 4 | 1,0 |
| Total | 388 | 100,0 |



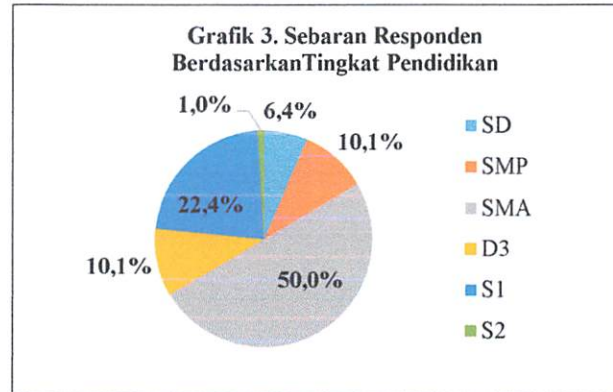
Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa responden dengan kelompok umur di bawah 18 tahun sebanyak 23 orang (5,9%), kelompok umur 18 – 25 tahun sebanyak 53 orang (13,7%), kelompok umur 26 – 35 tahun sebanyak 92 orang (23,7%), kelompok umur 36 – 45 tahun sebanyak 158 orang (40,7%), kelompok umur 46 – 55 tahun sebanyak 58 orang (14,9%), dan kelompok umur di atas 55 tahun sebanyak 4 orang (1,0%). Hasil ini menunjukkan bahwa

responden yang paling banyak adalah kelompok umur 36 – 45 tahun sebesar 40,7% dan yang paling sedikit pada kelompok umur di atas 55 tahun sebesar 1,0%.

3. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4. Sebaran Responden Berdasarkan Pendidikan

| Karakteristik Pendidikan | Jumlah | Persentase (%) |
|--------------------------|------------|----------------|
| SD | 25 | 6,4 |
| SMP | 39 | 10,1 |
| SMA | 194 | 50,0 |
| Diploma 3 | 39 | 10,1 |
| Strata 1 | 87 | 22,4 |
| Strata 2 ke atas | 4 | 1,0 |
| Total | 388 | 100,0 |

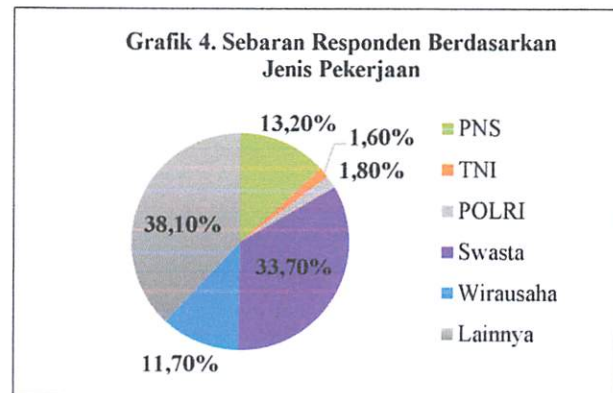


Pada tabel 4 diketahui karakteristik pendidikan terakhir dari 388 responden dalam survei ini adalah SD sebanyak 25 orang (6,4%), SMP sebanyak 39 orang (10,1%), SMA sebanyak 194 orang (50,0%), Diploma 3 sebanyak 39 orang (10,1%), Strata 1 sebanyak 87 orang (22,4%), dan Strata 2 ke atas sebanyak 4 orang (1,0%). Selanjutnya sebaran karakteristik pendidikan terakhir responden yang paling banyak adalah SMA sebesar 50,0% dan yang paling sedikit adalah Strata 2 ke atas sebanyak 1,0% (lihat Grafik 3).

4. Karakteristik Pekerjaan Utama Responden

Tabel 5. Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

| Jenis Pekerjaan | Jumlah | Persentase (%) |
|-----------------|------------|----------------|
| PNS | 51 | 13,2 |
| TNI | 6 | 1,6 |
| POLRI | 7 | 1,8 |
| Swasta | 130 | 33,7 |
| Wirausaha | 45 | 11,7 |
| Lainnya | 147 | 38,1 |
| Total | 388 | 100,0 |



Berdasarkan Tabel 5 diketahui bahwa responden dengan pekerjaan utama sebagai PNS sebanyak 51 orang (13,2%), TNI sebanyak 6 orang (1,6%), POLRI sebanyak 7 orang (1,8%), Swasta sebanyak 130 orang (33,7%), Wirausaha sebanyak 45 orang (11,7%), dan Lain-lain (ibu rumah tangga, pelajar, petani, nelayan, buruh, pekerja tidak tetap) sebanyak 147 orang (38,1%). Dalam survei ini, pada Grafik 4 diketahui bahwa sebaran pekerjaan utama responden dari yang

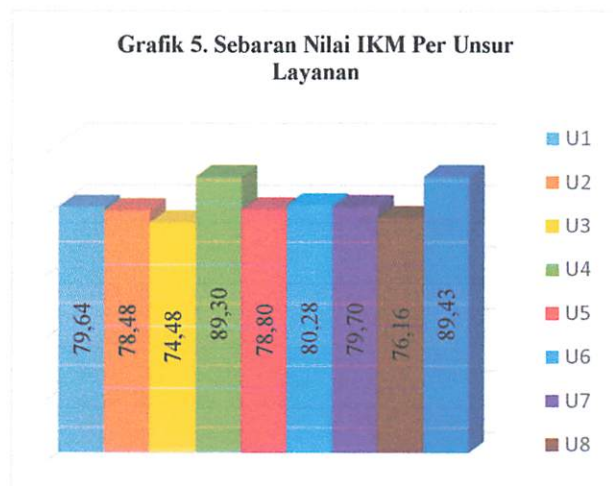
paling banyak sampai yang paling sedikit secara berturut-turut adalah Lain-lain, Swasta, PNS, Wirausaha, serta yang terakhir POLRI dan TNI.

B. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II 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

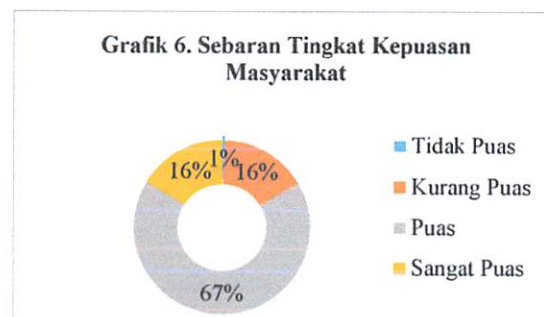
| No. | Unsur Pelayanan | Nilai IKM | KinerjaUnit Pelayanan |
|------------------|--|--------------|-----------------------|
| U1 | Persyaratan Pelayanan | 79,64 | Baik |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | 78,48 | Baik |
| U3 | Waktu Pelayanan | 74,48 | Kurang Baik |
| U4 | Biaya/tarif | 89,30 | Sangat Baik |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 78,80 | Baik |
| U6 | Kompetensi Petugas | 80,28 | Baik |
| U7 | Perilaku Petugas | 79,70 | Baik |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 76,16 | Kurang Baik |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 89,43 | Sangat Baik |
| Nilai IKM | | 80,70 | Baik |



Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun adalah sebesar 80,70 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 (89,43), Biaya/tarif sebesar (89,30), Kompetensi Petugas (80,28), Perilaku Petugas (79,70), Persyaratan Pelayanan (79,64), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (78,80), Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan (78,48), Sarana dan Prasarana (76,16), dan terakhir Waktu Pelayanan (74,48).

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Masyarakat

| Kategori | Jumlah | Persentase (%) |
|--------------|------------|----------------|
| Tidak Puas | 2 | 0,5 |
| Kurang Puas | 62 | 16,0 |
| Puas | 261 | 67,3 |
| Sangat Puas | 63 | 16,2 |
| Total | 388 | 100,0 |



Berdasarkan tabel 7, diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun dari 388 responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 2 orang (0,5%), kurang puas sebanyak 62 orang (16,0%), sedangkan yang menyatakan puas sebanyak 261 orang (67,3%) dan sangat puas sebanyak 63 orang (16,2%).

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 | 1 | .3 | .3 | 0.3 |
| Kurang Sesuai | 8 | 2.1 | 2.1 | 2.3 |
| Sesuai | 297 | 76.5 | 76.5 | 78.9 |
| Sangat Sesuai | 82 | 21.1 | 21.1 | 100.0 |
| Total | 388 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 8 menunjukkan dari 388 responden yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin tidak sesuai sebanyak 1 orang (0,3%) dan yang menyatakan kurang sesuai sebanyak 8 orang (2,1%). Sebaliknya responden yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan sesuai sebanyak 297 orang (76,5%) dan sangat sesuai sebanyak 82 orang(21,1%).

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 | 1 | .3 | .3 | .3 |
| Kurang Mudah | 23 | 5.9 | 5.9 | 6.2 |
| Mudah | 285 | 73.5 | 73.5 | 79.6 |
| Sangat Mudah | 79 | 20.4 | 20.4 | 100.0 |
| Total | 388 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 9 menunjukkan dari 388 responden yang menyatakan sistem, mekanisme dan prosedur untuk mendapatkan pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun adalah mudah sebanyak 23 orang (73,5%) dan yang menyatakan sangat mudah sebanyak 79 orang (20,4%). Sebaliknya, responden yang menyatakan sistem, mekanisme dan prosedur untuk mendapatkan pelayanan kurang mudah sebanyak 23 orang (5,9%) dan yang menyatakan tidak mudah sebanyak 1 orang (0,3%).

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 | 2 | .5 | .5 | .5 |
| Kurang Cepat | 67 | 17.3 | 17.3 | 17.8 |
| Cepat | 256 | 66.0 | 66.0 | 83.8 |
| Sangat Cepat | 63 | 16.2 | 16.2 | 100.0 |
| Total | 388 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 10 menunjukkan dari 388 responden yang menyatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun adalah cepat sebanyak 256 orang (66,0%) dan sangat cepat sebanyak 63 orang (16,2%). Sedangkan responden yang menyatakan bahwa waktu pelayanan kurang cepat adalah sebanyak 67 orang (17,3%) dan yang menyatakan tidak cepat sebanyak 2 orang (0,5%).

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 | 25 | 6.4 | 6.4 | 6.4 |
| Murah | 116 | 29.9 | 29.9 | 36.3 |
| Gratis | 247 | 63.7 | 63.7 | 100.0 |
| Total | 388 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 11 menunjukkan dari 388 responden yang menyatakan bahwa biaya/tarif pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun adalah murah sebanyak 116 orang (29,9%) dan yang menyatakan gratis sebanyak 247 orang (63,7%). Sedangkan responden yang menyatakan biaya/tarif pelayanan cukup mahal sebanyak 25 orang (6,4%).

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 | 12 | 3.1 | 3.1 | 3.1 |
| Sesuai | 305 | 78.6 | 78.6 | 81.7 |
| Sangat Sesuai | 71 | 18.3 | 18.3 | 100.0 |
| Total | 388 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 12 menunjukkan dari 388 responden tidak ada yang menyatakan bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan tidak sesuai kemudian yang menyatakan kurang sesuai sebanyak 12 orang (3,1%). Sebaliknya responden yang menyatakan produk spesifikasi jenis pelayanan sesuai sebanyak 305 orang (78,6%) dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 71 orang (18,3%).

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 | 10 | 2.6 | 2.6 | 2.6 |
| Kompeten | 286 | 73.7 | 73.7 | 76.3 |
| Sangat Kompeten | 92 | 23.7 | 23.7 | 100.0 |
| Total | 388 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 13 menunjukkan dari 388 responden yang menyatakan petugas kurang kompeten dalam memberikan pelayanan sebanyak 10 orang (2,6%) dan tidak ada responden yang menyatakan petugas tidak kompeten. Sedangkan yang menyatakan bahwa petugas kompeten dalam memberikan pelayanan sebanyak 286 orang (73,7%) dan sangat kompeten sebanyak 92 orang (23,7%).

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 | 1 | .3 | .3 | .3 |
| Kurang Sopan dan Ramah | 26 | 6.7 | 6.7 | 7.0 |
| Sopan dan Ramah | 260 | 67.0 | 67.0 | 74.0 |
| Sangat Sopan dan Ramah | 101 | 26.0 | 26.0 | 100.0 |
| Total | 388 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 14 menunjukkan dari 388 responden yang menyatakan perilaku petugas dalam pelayanan tidak sopan dan ramah 1 orang (0,3%), yang menyatakan kurang sopan dan ramah sebanyak 26 orang (6,7%). Sebaliknya yang menyatakan bahwa petugas sopan dan ramah sebanyak 260 orang (67,0%) dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah sebanyak 101 orang (26,0%).

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 | 1 | .3 | .3 | .3 |
| | Cukup | 60 | 15.5 | 15.5 | 15.7 |
| | Baik | 247 | 63.7 | 63.7 | 79.4 |
| | Sangat Baik | 80 | 20.6 | 20.6 | 100.0 |
| | Total | 388 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 15 menunjukkan dari 388 responden yang menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana buruk sebanyak 1 orang (0,3%) dan yang menyatakan cukup sebanyak 60 orang (15,5%). Sedangkan responden yang menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana adalah baik sebanyak 247 (63,7%) dan yang menyatakan sangat baik sebanyak 80 orang (20,6%).

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 | 18 | 4.6 | 4.6 | 4.6 |
| | Ada tetapi tidak Berfungsi | 3 | .8 | .8 | 5.4 |
| | Berfungsi Kurang Maksimal | 104 | 26.8 | 26.8 | 32.2 |
| | Dikelola dengan Baik | 263 | 67.8 | 67.8 | 100.0 |
| | Total | 388 | 100.0 | 100.0 | |

Tabel 16 menunjukkan dari 388 responden yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun tidak adalah sebanyak 18 orang (4,6%), ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 3 orang (0,8%) dan yang menyatakan berfungsi kurang maksimal sebanyak 104 orang (26,8%). Selanjutnya yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan dikelola dengan baik sebanyak 263 (67,8%).

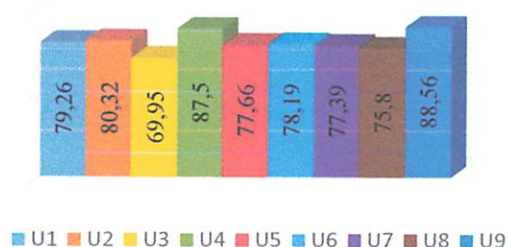
2. Per Unit Pelayanan

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 | 79,26 | Baik |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | 80,32 | Baik |
| U3 | Waktu Pelayanan | 69,95 | Kurang Baik |
| U4 | Biaya/tarif | 87,50 | Baik |

Grafik 7. Sebaran Nilai IKM Per Unsur Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan



| | | | |
|--------------|---|--------------|-------------|
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 77,66 | Baik |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 78,19 | Baik |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 77,39 | Baik |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 75,80 | Kurang Baik |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 88,56 | Sangat Baik |
| Total | | 79,40 | Baik |

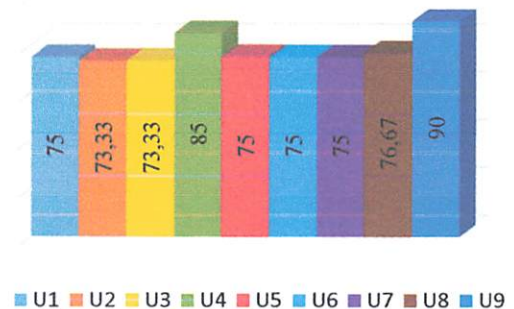
Tabel 17 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Instalasi Rawat Jalan adalah sebesar 79,40 dengan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori Baik. Selanjutnya pada Grafik 7 memperlihatkan unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM tinggi secara berturut-turut adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 88,56 (Sangat Baik), Biaya/tarif sebesar 87,5 (Baik), Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan sebesar 80,32 (Baik), Persyaratan Pelayanan sebesar 79,26 (Baik), Kompetensi Petugas sebesar 78,19 (Baik), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sebesar 77,66 (Baik), Perilaku Petugas sebesar 77,39 (Baik), Sarana dan Prasarana sebesar 75,80 (Baik), dan Waktu Pelayanan sebesar 69,95 (Kurang 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 | 75,00 | Kurang Baik |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | 73,33 | Kurang Baik |
| U3 | Waktu Pelayanan | 73,33 | Kurang Baik |
| U4 | Biaya/tarif | 85,00 | 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 | 76,67 | Baik |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 90,00 | Sangat Baik |
| Total | | 77,59 | Baik |

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



Tabel 18 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Instalasi Gawat Darurat adalah sebesar 77,59 dengan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori Baik. Selanjutnya pada Grafik 8 memperlihatkan unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 90,00 (Sangat Baik), unsur Biaya/tarif sebesar 85,00 (Baik), Sarana dan Prasarana sebesar 76,67 (Baik), Sebaliknya unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM cukup secara berturut-turut adalah unsur Persyaratan Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana yang sama memiliki nilai sebesar 75,00 (Kurang Baik). Selanjutnya Waktu Pelayanan serta Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan memiliki nilai yang sama sebesar 73,33 (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 | 79,76 | Baik |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | 76,19 | Kurang Baik |
| U3 | Waktu Pelayanan | 73,81 | Kurang Baik |
| U4 | Biaya/tarif | 91,67 | Sangat Baik |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 76,19 | Kurang Baik |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 80,95 | Baik |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 78,57 | Baik |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 78,57 | Baik |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 89,29 | Sangat Baik |
| Total | | 80,56 | Baik |

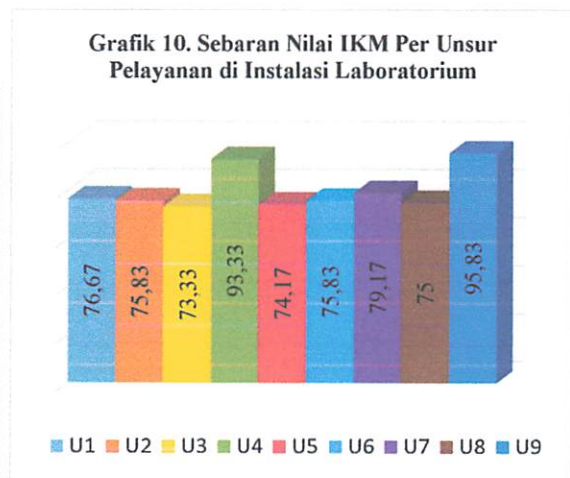


Tabel 19 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Instalasi Radiologi adalah sebesar 80,56 dengan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori Baik. Pada Grafik 9, memperlihatkan unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM tertinggi secara berturut-turut adalah Biaya/tarif sebesar 91,67 (Sangat Baik), Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan sebesar 89,29 (Sangat Baik), Kompetensi Pelaksana 80,95 (Baik), Persyaratan Pelayanan 79,76 (Baik), Perilaku Pelaksana dan Sarana dan Prasarana memiliki nilai IKM yang sama sebesar 78,57 (Baik). Selanjutnya unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM rendah adalah dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan memiliki nilai IKM yang sama sebesar 76,19 (Kurang Baik) dan Waktu Pelayanan mendapatkan nilai paling rendah yaitu 73,81 (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 | 76,67 | Baik |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | 75,83 | Kurang Baik |
| U3 | Waktu Pelayanan | 73,33 | Kurang Baik |
| U4 | Biaya/tarif | 93,33 | Sangat Baik |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 74,17 | Kurang Baik |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 75,83 | Kurang Baik |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 79,17 | Baik |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 75,00 | Kurang Baik |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 95,83 | Sangat Baik |
| Total | | 79,91 | Baik |



Tabel 20 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Instalasi Laboratorium adalah sebesar 79,91 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 95,83 (Sangat Baik), Biaya/tarif sebesar 93,33 (Sangat Baik), Perilaku Pelaksana sebesar 79,17 (Baik), Persyaratan Pelayanan 76,67 (Baik), Sedangkan unsur yang lainnya dinilai Kurang Baik adalah Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan serta Kompetensi Pelaksana memiliki nilai IKM sama sebesar 75,83 (Kurang Baik), Sarana dan Prasarana sebesar 75,00 (Kurang Baik), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 74,17 (Kurang Baik) dan Waktu Pelayanan 73,33 (Kurang Baik).

e. Instalasi Farmasi

Tabel 23. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan di Instalasi Farmasi

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai IKM | Mutu Pelayanan |
|--------------|--|--------------|--------------------|
| U1 | Persyaratan Pelayanan | 76,14 | Kurang Baik |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | 72,16 | Kurang Baik |
| U3 | Waktu Pelayanan | 65,34 | Kurang Baik |
| U4 | Biaya/tarif | 91,48 | Sangat Baik |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 73,30 | Kurang Baik |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 76,70 | Baik |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 73,30 | Kurang Baik |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 68,75 | Kurang Baik |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 88,64 | Sangat Baik |
| Total | | 76,20 | Kurang Baik |

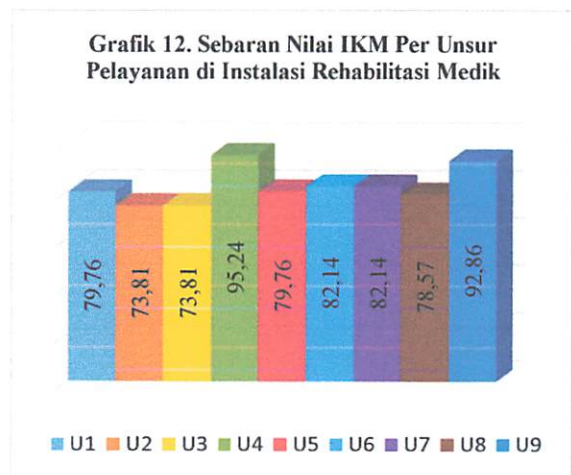


Tabel 23 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Instalasi Farmasi adalah sebesar 76,20 dengan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori Kurang Baik. Selanjutnya pada Grafik 11 yang memiliki nilai IKM dengan kategori Sangat Baik yaitu unsur Biaya/Tarif sebesar (91,48) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar (88,64). Sedangkan unsur pelayanan dengan kategori Baik adalah Kompetensi Pelaksana (76,7). Selanjutnya unsur pelayanan dengan kategori Kurang Baik adalah Persyaratan Pelayanan (76,14), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Perilaku Pelaksana adalah sebesar (73,3), unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan (72,16), Sarana dan Prasarana (68,75) dan Unsur Waktu Pelayanan (65,34).

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 | 79,76 | Baik |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | 73,81 | Kurang Baik |
| U3 | Waktu Pelayanan | 73,81 | Kurang Baik |
| U4 | Biaya/tarif | 95,24 | Sangat Baik |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis | 79,76 | Baik |



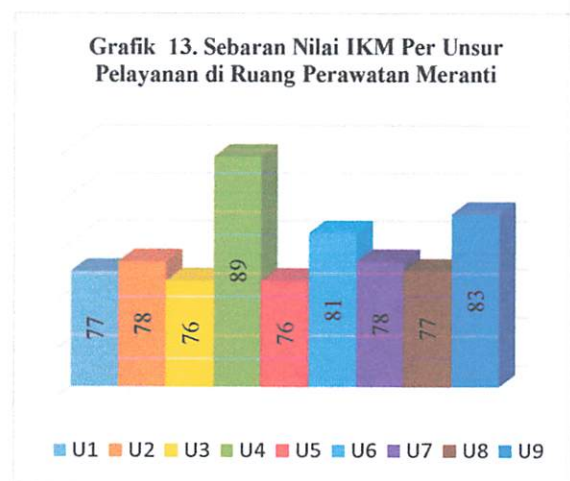
| | Pelayanan | | |
|--------------|---|--------------|-------------|
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 82,14 | Baik |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 82,14 | Baik |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 78,57 | Baik |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 92,86 | Sangat Baik |
| Total | | 82,01 | Baik |

Tabel 24 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Instalasi Rehabilitasi Medik adalah sebesar 82,01 dengan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori Baik. Selanjutnya pada Grafik 12 memperlihatkan unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM dengan mutu pelayanan Sangat Baik secara berturut-turut adalah unsur Biaya/Tarif (95,24) serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (92,86). Selanjutnya unsur pelayanan dengan mutu pelayanan kategori baik secara berturut-turut yaitu Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai yang sama yaitu (79,76), Persyaratan pelayanan serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai yang sama yaitu (84,62), Sarana dan Prasarana (78,57), dan, unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan dan unsur Waktu Pelayanan (73,81).

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 | 77,00 | Baik |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | 78,00 | Baik |
| U3 | Waktu Pelayanan | 76,00 | Kurang Baik |
| U4 | Biaya/tarif | 89,00 | Sangat Baik |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 76,00 | Kurang Baik |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 81,00 | Baik |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 78,00 | Baik |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 77,00 | Baik |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 83,00 | Baik |
| Total | | 79,44 | Baik |



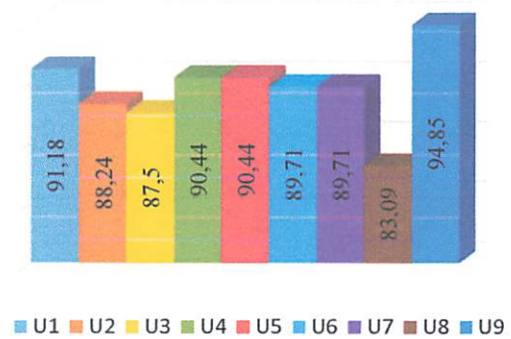
Ruang Perawatan Meranti adalah ruangan rawat inap untuk pasien bedah. Tabel 25 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Ruang Perawatan Meranti adalah sebesar 79,44 dengan mutu pelayanan masuk dalam kategori Baik. Selanjutnya pada Grafik 13 diketahui unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi secara berturut-turut adalah Biaya/tarif 89,00 (Sangat Baik), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 83,00 (Baik), Kompetensi Pelaksana 81,00 (Baik), Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan 78,00 (Baik), Perilaku Pelaksana 78,00 (Baik), Persyaratan Pelayanan serta Sarana dan Prasarana 77,00 (Kurang Baik), Waktu Pelayanan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 76,00 (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 | 91,18 | Sangat Baik |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | 88,24 | Baik |
| U3 | Waktu Pelayanan | 87,50 | Baik |
| U4 | Biaya/tarif | 90,44 | Sangat Baik |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 90,44 | Sangat Baik |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 89,71 | Sangat Baik |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 89,71 | Sangat Baik |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 83,09 | Baik |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 94,85 | Sangat Baik |
| Total | | 89,46 | Sangat Baik |

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



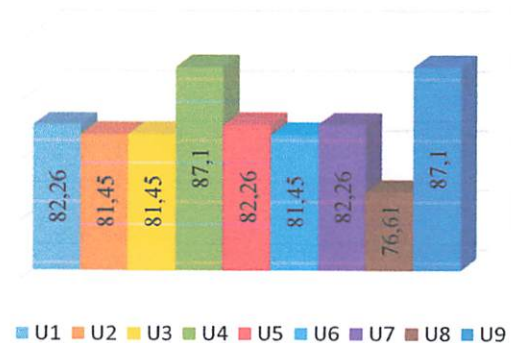
Ruang Perawatan Akasia adalah ruangan rawat inap pasien penyakit dalam untuk wanita. Tabel 26 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Ruang Perawatan Akasia adalah sebesar 89,46 dengan mutu pelayanan kategori Sangat Baik. Selanjutnya pada Grafik 14 diketahui unsur pelayanan yang mendapatkan nilai IKM tertinggi secara berturut-turut adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 94,85 (Sangat Baik), Persyaratan Pelayanan 91,18 (Sangat Baik), Biaya/tarif serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai yang sama yaitu 90,44 (Sangat Baik), Kompetensi Pelaksana serta Perilaku Pelaksana yaitu 89,71 (Sangat Baik), Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan 88,24 (Baik), Waktu Pelayanan 87,5 (Baik), dan Sarana dan Prasarana 83,09 (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 | 82,26 | Baik |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | 81,45 | Baik |
| U3 | Waktu Pelayanan | 81,45 | Baik |
| U4 | Biaya/tarif | 87,10 | Baik |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 82,26 | Baik |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 81,45 | Baik |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 82,26 | Baik |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 76,61 | Baik |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 87,10 | Baik |
| Total | | 82,44 | Baik |

Grafik 15. Sebaran Nilai IKM Per Unsur Pelayanan



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 82,44 dengan mutu pelayanan kategori Baik. Selanjutnya pada Grafik 15 diketahui unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi secara berturut-turut adalah), Biaya/tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan memiliki nilai yang sama yaitu 87,10 (Baik), Persyaratan Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dan Perilaku Pelaksana mendapat nilai yang sama yaitu 82,26 (Baik), Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan serta Waktu Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana yaitu 81,45 (Baik), Sarana dan Prasarana 76,61 (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 | 77,08 | Baik |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | 76,04 | Kurang Baik |
| U3 | Waktu Pelayanan | 76,04 | Kurang Baik |
| U4 | Biaya/tarif | 80,21 | Baik |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 77,08 | Baik |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 78,13 | Baik |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 81,25 | Baik |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 71,88 | Kurang Baik |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 87,50 | Baik |
| Total | | 78,36 | Baik |



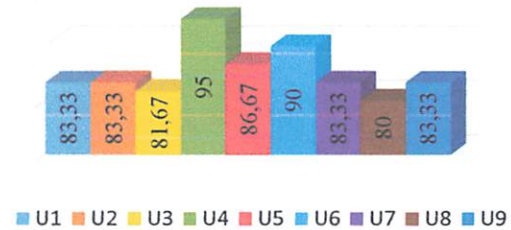
Ruang Perawatan Lanan adalah ruangan rawat inap untuk pasien anak-anak. Tabel 28 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Ruang Perawatan Lanan adalah sebesar 78,36 dengan mutu pelayanan Baik. Selanjutnya pada Grafik 16 diketahui unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi secara berturut-turut adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 87,50 (Baik), Perilaku Pelaksana 81,25 (Baik), Biaya/tarif 80,21 (Baik), Kompetensi Pelaksana 78,13 (Baik), Persyaratan Pelayanan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai yang sama yaitu 77,08 (Baik). Selanjutnya yang unsur pelayanan yang mendapatkan nilai kurang baik secara berturut-turut adalah Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan serta Waktu Pelayanan memiliki nilai yang sama yaitu 76,04 (Kurang Baik), dan Sarana dan Prasarana 71,88 (Kurang 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 | 83,33 | Baik |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | 83,33 | Baik |
| U3 | Waktu Pelayanan | 81,67 | Baik |
| U4 | Biaya/tarif | 95,00 | Sangat Baik |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 86,67 | Baik |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 90,00 | Sangat Baik |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 83,33 | Baik |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 80,00 | Baik |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 83,33 | Baik |
| Total | | 85,19 | Baik |

Grafik 17. Sebaran Nilai IKM Per Unsur Pelayanan di Ruang Perinatologi & Persalinan



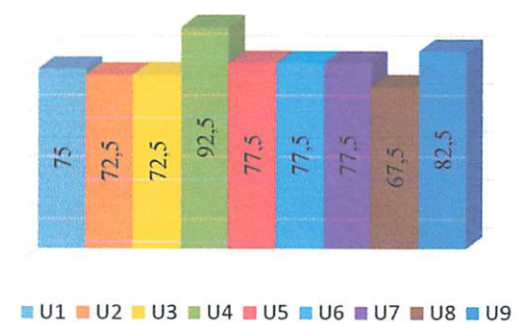
Tabel 29 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Ruang Perinatologi dan Persalinan adalah sebesar 85,19 dengan kategori Baik. Selanjutnya pada Grafik 17 diketahui unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi secara berturut-turut dari yang tertinggi adalah Biaya/tarif 95,00 (Sangat Baik), Kompetensi Pelaksana 90,00 (Sangat Baik), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 86,67 (Baik), Persyaratan Pelayanan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai sama yaitu 83,33 (Baik), Waktu Pelayanan 81,67 (Baik) dan Sarana dan Prasarana 80,00 (Baik).

l. 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 | 75,00 | Kurang Baik |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | 72,50 | Kurang Baik |
| U3 | Waktu Pelayanan | 72,50 | Kurang Baik |
| U4 | Biaya/tarif | 92,50 | Sangat Baik |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 77,50 | Baik |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 77,50 | Baik |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 77,50 | Baik |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 67,50 | Kurang Baik |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 82,50 | Baik |
| Total | | 77,22 | Baik |

Grafik 18. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan di Instalasi Bedah Sentral



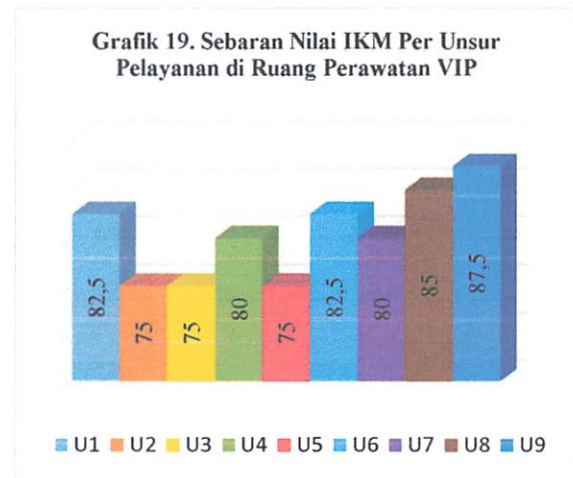
Tabel 30 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Instalasi Bedah Sentral adalah sebesar 77,22 dengan mutu pelayanan masuk dalam kategori Baik. Selanjutnya pada Grafik 18 diketahui unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah unsur Biaya/tarif 92,5 (Sangat Baik). Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai IKM baik yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 82,5 (Baik), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, dan Perilaku Pelaksana memiliki nilai

yang sama yaitu 77,50 (Baik). Selanjutnya unsur pelayanan yang mendapatkan nilai IKM kurang baik yaitu Persyaratan Pelayanan (75,00), Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan dan Waktu Pelayanan dengan nilai yang sama (72,50), Sarana dan Prasarana (67,50).

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 | 82,50 | Baik |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | 75,00 | Kurang Baik |
| U3 | Waktu Pelayanan | 75,00 | Kurang Baik |
| U4 | Biaya/tarif | 80,00 | Baik |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 75,00 | Kurang Baik |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 82,50 | Baik |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 80,00 | Baik |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 85,00 | Baik |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 87,50 | Baik |
| Total | | 80,28 | Baik |

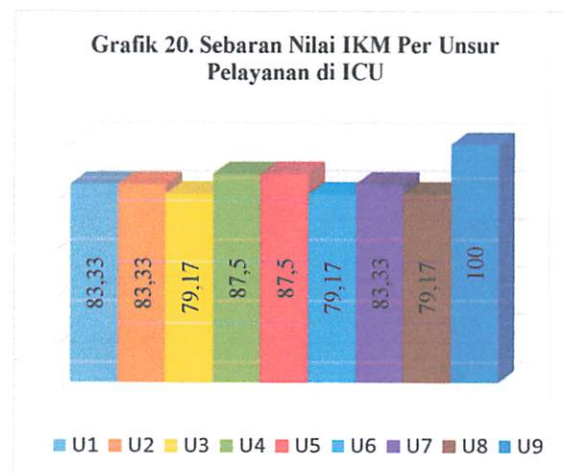


Tabel 31 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Ruang Perawatan VIP adalah sebesar 80,28 dengan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori Baik. Selanjutnya pada Grafik 19 diketahui unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 87,5 (Baik), berikutnya Sarana dan Prasarana 85,00 (Baik), Persyaratan Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai yang sama yaitu 82,50 (Baik), unsur Biaya/tarif dan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai yang sama yaitu 80,00 (Baik). Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai IKM Kurang baik dan mendapatkan nilai yaitu 75,00 Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

n. Intensive Care Unit (ICU)

Tabel 32. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan di ICU

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai IKM | Mutu Pelayanan |
|--------------|--|--------------|----------------|
| U1 | Persyaratan Pelayanan | 83,33 | Baik |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | 83,33 | Baik |
| U3 | Waktu Pelayanan | 79,17 | Baik |
| U4 | Biaya/tarif | 87,50 | Baik |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 87,50 | Baik |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 79,17 | Baik |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 83,33 | Baik |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 79,17 | Baik |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 100,00 | Sangat Baik |
| Total | | 84,72 | Baik |

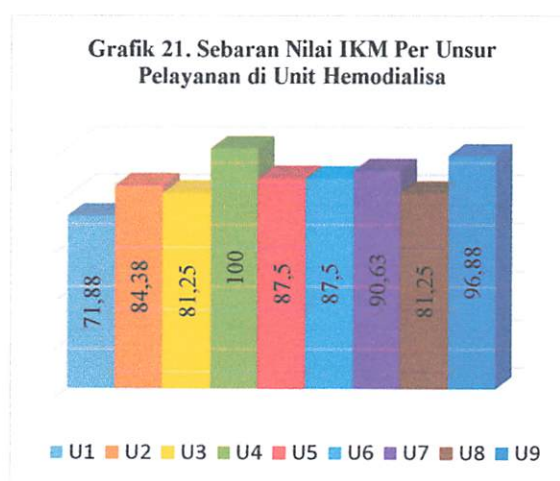


Tabel 32 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di ICU adalah sebesar 84,72 dengan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori Baik. Selanjutnya pada Grafik 20 diketahui unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 100,00 (Sangat Baik), Biaya/tarif Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai sama yaitu 87,50 (Baik), Persyaratan Pelayanan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan serta Perilaku Pelaksana dengan nilai yang sama yaitu 83,33 (Baik), Waktu Pelayanan, Kompetensi Pelaksana dan Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai yang sama yaitu 79,17 (Baik).

o. Unit Hemodialisa

Tabel 33. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan di Unit Hemodialisa

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai IKM | Mutu Pelayanan |
|--------------|--|--------------|----------------|
| U1 | Persyaratan Pelayanan | 71,88 | Kurang Baik |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | 84,38 | Baik |
| U3 | Waktu Pelayanan | 81,25 | Baik |
| U4 | Biaya/tarif | 100,00 | Sangat Baik |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 87,50 | Baik |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 87,50 | Baik |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 90,63 | Sangat Baik |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 81,25 | Baik |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 96,88 | Sangat Baik |
| Total | | 86,81 | Baik |



Tabel 33 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di Unit Hemodialisa adalah sebesar 86,81 dengan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori Baik. Selanjutnya pada Grafik 21 diketahui unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tinggi secara berturut-turut adalah Biaya/tarif 100,00 (Sangat Baik), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 96,88 (Sangat Baik), Perilaku Pelaksana 90,63 (Sangat Baik). Selanjutnya unsur pelayanan yang mendapatkan nilai Baik secara berturut-turut adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai yang sama 87,50 (Baik), unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan 84,38 (Baik), unsur Waktu Pelayanan dan unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai yang sama yaitu 81,25 (Baik), Persyaratan Pelayanan 71,88 (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 17. 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 | 1 | 0 | 1 |
| | Kurang Sesuai | 0 | 6 | 2 | 0 | 8 |
| | Sesuai | 1 | 16 | 257 | 23 | 297 |
| | Sangat Sesuai | 0 | 1 | 25 | 56 | 82 |
| Total | | 1 | 23 | 285 | 79 | 388 |

Tabel 17 menunjukkan dari 388 responden diketahui dengan Persyaratan Pelayanan yang tidak sesuai tidak ada responden menilai Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan menjadi tidak mudah, kurang mudah dan sangat mudah sebaliknya ada 1 responden yang memberikan penilaian mudah terkait Persyaratan Pelayanan yang tidak sesuai terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan. Dengan Persyaratan Pelayanan yang kurang sesuai tidak ada responden yang menyatakan tidak mudah, 6 responden yang menilai Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan menjadi kurang mudah, 2 responden menilai mudah, dan tidak ada responden yang menilai sangat mudah. Dengan Persyaratan Pelayanan yang sesuai 1 responden menilai Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan menjadi tidak mudah, 16 responden menilai kurang mudah, sebaliknya ada 257 responden yang menilai mudah dan 23 responden menilai sangat mudah. Selanjutnya, dengan Persyaratan Pelayanan yang sangat sesuai tidak ada responden menilai Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan menjadi tidak mudah, 1 responden menilai kurang mudah, sebaliknya ada 25 responden yang menilai mudah dan 56 orang menilai sangat mudah.

| Tabel 18. Chi-Square Tests | | | |
|------------------------------|----------------------|----|-----------------------------------|
| | Value | df | Asymptotic Significance (2-sided) |
| Pearson Chi-Square | 215.722 ^a | 9 | .000 |
| Likelihood Ratio | 152.403 | 9 | .000 |
| Linear-by-Linear Association | 126.644 | 1 | .000 |
| N of Valid Cases | 388 | | |

Berdasarkan Tabel 18 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 19. 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 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | Kurang Mudah | 2 | 12 | 8 | 1 | 23 |
| | Mudah | 0 | 50 | 223 | 12 | 285 |
| | Sangat Mudah | 0 | 5 | 24 | 50 | 79 |
| Total | | 2 | 67 | 256 | 63 | 388 |

Tabel 19 menunjukkan dari 388 diketahui yang menyatakan bahwa dengan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan yang tidak mudah tidak ada responden, tidak ada 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 2 responden yang menilai waktu pelayanan menjadi tidak cepat, 12 responden menilai kurang cepat, 8 responden menilai cepat dan 1 responden menilai sangat cepat. Menurut responden dengan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan yang mudah tidak ada responden yang menilai waktu pelayanan tidak cepat, 50 responden menilai kurang cepat, 223 responden menilai cepat, dan 12 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 5 responden menilai kurang cepat, 24 responden menilai cepat, dan 50 responden menilai sangat cepat.

| | Value | df | Asymptotic Significance (2-sided) |
|------------------------------|----------------------|----|-----------------------------------|
| Pearson Chi-Square | 214.145 ^a | 9 | .000 |
| Likelihood Ratio | 159.812 | 9 | .000 |
| Linear-by-Linear Association | 106.477 | 1 | .000 |
| N of Valid Cases | 388 | | |

Berdasarkan Tabel 20 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 21. 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 | 5 | 4 | 1 | 10 |
| | Kompeten | 1 | 20 | 231 | 34 | 286 |
| | Sangat Kompeten | 0 | 1 | 25 | 66 | 92 |
| Total | | 1 | 26 | 260 | 101 | 388 |

Tabel 21 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, 5 responden menyatakan kurang sopan dan ramah, 4 responden yang menilai Perilaku Petugas sopan dan ramah, dan 1 responden menilai perilaku petugas sangat sopan dan ramah. Menurut responden dengan Kompetensi Petugas yang kompeten 1 responden yang menilai Perilaku Petugas menjadi tidak sopan dan ramah, ada 20 responden yang masih menilai Perilaku Petugas kurang sopan dan ramah, 231 responden menilai sopan dan ramah, serta 34 responden menilai sangat sopan dan ramah. Selanjutnya, dengan Kompetensi Petugas yang sangat kompeten tidak ada yang menilai Perilaku Petugas tidak sopan dan ramah, 1 responden menyatakan kurang sopan dan ramah sedangkan sebanyak 25 responden menilai Perilaku Petugas sopan dan ramah, serta 66 orang menilai sangat sopan dan ramah.

| | Value | df | Asymptotic Significance (2-sided) |
|------------------------------|----------------------|----|-----------------------------------|
| Pearson Chi-Square | 160.456 ^a | 6 | .000 |
| Likelihood Ratio | 134.404 | 6 | .000 |
| Linear-by-Linear Association | 111.864 | 1 | .000 |
| N of Valid Cases | 388 | | |

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 23. 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 | 2 | 16 | 7 | 25 |
| | Murah | 0 | 5 | 88 | 23 | 116 |
| | Gratis | 1 | 19 | 156 | 71 | 247 |
| Total | | 1 | 26 | 260 | 101 | 388 |

Tabel 23 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 tidak sopan dan ramah, 2 responden menilai kurang sopan dan ramah, 16 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, 5 orang menilai kurang sopan dan ramah, 88 orang menilai sopan dan ramah, dan 23 orang menilai sangat sopan dan ramah. Adapun dengan Biaya/tarif yang gratis 1 responden yang menilai Perilaku Petugas tidak sopan dan ramah, 19 responden yang

menilai kurang sopan dan ramah, 156 orang menilai sopan dan ramah dan 71 responden menilai sangat sopan dan ramah.

| Tabel 24. Chi-Square Tests | | | |
|------------------------------|--------------------|----|-----------------------------------|
| | Value | df | Asymptotic Significance (2-sided) |
| Pearson Chi-Square | 6.374 ^a | 6 | .000 |
| Likelihood Ratio | 6.917 | 6 | .000 |
| Linear-by-Linear Association | .238 | 1 | .000 |
| N of Valid Cases | 388 | | |

Berdasarkan Tabel 24 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 25. 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 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| | Cukup | 7 | 47 | 6 | 60 | 8 |
| | Baik | 5 | 225 | 17 | 247 | 160 |
| | Sangat Baik | 0 | 32 | 48 | 80 | 95 |
| Total | | 0 | 12 | 305 | 71 | 388 |

Tabel 25 diketahui bahwa dengan Sarana dan Prasarana yang buruk tidak ada responden yang menilai Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menjadi tidak sesuai, dan 1 responden yang menilai kurang sesuai, tidak ada responden menilai sesuai dan 1 yang menilai sangat sesuai. Dengan Sarana dan Prasarana yang cukup 7 responden yang menilai Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menjadi tidak sesuai, 47 responden menilai kurang sesuai, 6 responden menilai sesuai dan 60 responden menilai sangat sesuai. Selanjutnya, dengan Sarana dan Prasarana yang baik 5 responden menilai Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menjadi tidak sesuai, masih ada 225 responden menilai kurang sesuai, 17 responden menilai sesuai dan 247 responden menilai sangat sesuai. Dengan Sarana dan Prasarana yang sangat baik, tidak ada responden yang menilai Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menjadi tidak sesuai, 32 responden menilai kurang sesuai, 48 responden menilai sesuai dan 80 responden menilai sangat sesuai.

| Chi-Square Tests | | | |
|------------------------------|----------------------|----|-----------------------------------|
| | Value | df | Asymptotic Significance (2-sided) |
| Pearson Chi-Square | 133.863 ^a | 6 | .000 |
| Likelihood Ratio | 111.097 | 6 | .000 |
| Linear-by-Linear Association | 78.152 | 1 | .000 |
| N of Valid Cases | 388 | | |

Berdasarkan Tabel 26 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.

- “Tingkatkan terus pelayanan dengan baik”
- “Sebaiknya proses dari ruang IGD lebih cepat”
- “Syaratnya tidak memberatkan yang bersangkutan”
- “Dimohon untuk ditingkatkan pelayanan yang cepat tapi tidak terburu-buru”
- “Lebih ditingkatkan lagi pelayanan terutama jam layanan dipoli”
- “Untuk scraning agak lama menunggu. Kalo bisa ditambah dan harus sesuai nomor antri”

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan.

- “Terus dijaga untuk kemudahannya apalagi untuk orang-orang atau pasien manula”
- “Mudah di pahami tapi terkadang ada prosedur yang kurang cepat di pahami”
- “Loket pendaftaran sebaiknya bisa ditambah agar tidak terlalu lama dalam mengantri”

3. Waktu Pelayanan.

- “Terkadang pelayanan lambat”
- “Terkadang pelayanan cepat terkadang tidak”
- “Sebaiknya diberikan informasi ketepatan waktu mulai dilakukan pemeriksaan oleh Dokter (supaya menunggu tidak terlalu lama)”
- “Dokter datang terlambat”
- “Setidaknya untuk dokter jam prakteknya bisa lebih cepat sehingga pasien tidak lama menunggu sehingga terjadinya penumpukan diruang tunggu atau bisa dikatakan harus On Time datangnya”
- “Mungkin karena loket pendaftaran kurang dari yang disediakan sehingga membuat pelayanan menjadi lambat”
- “Pelayanan cepat tetapi antri lama”
- “Kedatangan dokter supaya lebih tepat waktu”
- “Ada sebagian layanan dokter yang sempat nampak jeda waktu tunggu”

4. Biaya/tarif.

- “Menggunakan BPJS”
- “Sesuai dengan perekonomian masyarakat”

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

- “Bagus dan sesuai dengan pelayanan”

6. Kompetensi Pelaksana.

- “Tolong ditingkatkan lagi untuk pelayanan diluar ruang rawat inap VIP”
- “Petugasnya handal dan cekatan”
- “Agar lebih menguasai kompetensi dibidangnya sehingga pasien juga terarah dengan baik”

7. Perilaku Pelaksana.

- “Petugas kurang ramah”
- “Dalam melaksanakan pelayanan umum diharapkan agar petugas bisa lebih ramah kepada pasien”
- “lebih ramah lagi dalam pelayanan meskipun memakai masker tetap bersikap dan berbicara dengan sopan dan ramah, terima kasih”
- “Ada beberapa petugas yang kurang sopan tapi juga sangat banyak yang sopan”

8. Sarana dan Prasarana.

- “Tidak adanya tombol calling (Emergency) di Tempat tidur pasien”
- “Untuk kamar mandi perlu sedikit perbaikan dan perlu melengkapi dengan rak handuk karena kita tidak boleh menjembur handuk di pagar”
- “Kamar mandi meranti kurang bersih”
- “Kualitas sarana dan prasarana sudah sesuai standar”
- “Kurangnya kursi untuk tempat duduk pasien dan kebersihan WC/toilet kurang”
- “Sangat baik kualitas sarana dan prasarana yang diberikan
- “Lebih mengutamakan kebersihan WC/Kamar kecil”

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

- “Tidak responsif ketika dihubungi”
- “Tidak tahu pengaduan layanan”
- “Sudah melakukan pengaduan, tetapi tidak diatasi”
- “Dikelola dengan sangat baik oleh petugas yang bertugas
- “Ditingkatkan saja terutama obat yang di jamin BPJS harus ada dan tersedia”

D. Pembahasan

Tabel 27. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan Tahun 2022

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|-----------|--|-----------|----------------|------------------------|
| U1 | Persyaratan Pelayanan | 79,64 | B | Baik |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | 78,48 | B | Baik |
| U3 | Waktu Pelayanan | 74,48 | C | Kurang Baik |
| U4 | Biaya/tarif | 89,30 | A | Sangat Baik |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 78,80 | B | Baik |
| U6 | Kompetensi Petugas | 80,28 | B | Baik |
| U7 | Perilaku Petugas | 79,70 | B | Baik |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 76,16 | C | Kurang Baik |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 89,43 | A | Sangat Baik |
| Nilai IKM | | 80,70 | B | Baik |

Dari Tabel 27 menunjukkan bahwa IKM terhadap pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun tergolong memuaskan dengan nilai 80,70 (kategori B). Dari 9 unsur pelayanan sebagai indikator kepuasan masyarakat diketahui ada 2 unsur pelayanan yang mendapatkan kategori A dengan kinerja unit pelayanan Sangat Baik yaitu 1) unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan 2) Masukan dan Biaya/tarif. Selanjutnya 5 unsur dalam kategori B dengan kinerja unit pelayanan Baik secara berturut turut yaitu 1) Kompetensi Petugas, 2) Perilaku Petugas, 3) Persyaratan Pelayanan, 4) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 5) Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan. Selanjutnya 2 unsur dalam kategori C dengan kinerja unit pelayanan Kurang Baik secara berturut turut yaitu 1) Sarana dan Prasarana dan 2) Waktu Pelayanan. Meskipun unsur-unsur pelayanan tersebut sudah sangat baik baik dan kurang baik masih tetap harus dipertahankan ditingkatkan lagi.

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan tergolong sangat memuaskan dengan nilai IKM 89,43 (kategori A), oleh karena itu harus dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Hal ini terkait kesigapan dalam menangani dan menyelesaikan laporan/masalah pasien/keluarga, serta penyediaan dan pemanfaatan fasilitas pengaduan/saran.

Unsur Biaya/tarif pelayanan tergolong memuaskan dengan nilai IKM 89,3 (kategori A). 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 Kompetensi Petugas tergolong memuaskan dengan nilai IKM 80,28 (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. Begitu pula dengan Perilaku Petugas sudah tergolong memuaskan dengan nilai IKM 79,70 (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.

Unsur pelayanan Persyaratan Pelayanan tergolong memuaskan dengan nilai IKM 79,64 (kategori B). Hal ini menunjukkan bahwa persyaratan untuk mendapatkan pelayanan dinilai sesuai atau tidak memberatkan masyarakat. Unsur pelayanan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan tergolong memuaskan dengan nilai IKM 78,80 (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.

Begitupula dengan unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur tergolong memuaskan dengan nilai IKM 78,48 (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 Sarana dan Prasarana tergolong memuaskan dengan nilai IKM 76,16 (kategori C), Unsur Sarana dan Prasarana yang menjadi masalah terkait beberapa fasilitas (toilet, AC, lemari penyimpanan, kursi penunggu, fasilitas untuk difabel dan lain-lain) 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 kurang memuaskan dengan nilai IKM 74,48 (kategori C), 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 28. Perbandingan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Pelayanan pada Tahun 2020 s/d 2022.

| Unsur Pelayanan | | Indeks Kepuasan Masyarakat | | | | | | | |
|---|--|----------------------------|----------|--------------|----------|----------------------|----------|-----------------------|----------|
| | | 2020 | | 2021 | | 2022 (Semester I) | | 2022 (Semester II) | |
| | | Nilai | Kategori | Nilai | Kategori | Nilai | Kategori | Nilai | Kategori |
| U1 | Persyaratan Pelayanan | 77,54 | B | 81,83 | B | 78,96 | B | 79,64 | B |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan | 77,67 | C | 80,56 | B | 80,38 | B | 78,48 | B |
| U3 | Waktu Pelayanan | 72,40 | C | 77,66 | C | 78,68 | B | 74,48 | C |
| U4 | Biaya/tarif | 81,86 | B | 85,53 | B | 86,51 | B | 89,30 | A |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 76,56 | C | 79,75 | C | 80,28 | B | 78,80 | B |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 78,78 | B | 81,94 | B | 82,45 | B | 80,28 | B |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 77,02 | B | 81,25 | B | 83,49 | B | 79,70 | B |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 72,93 | C | 79,28 | C | 82,83 | B | 76,16 | C |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 89,00 | B | 90,51 | A | 94,25 | A | 89,43 | A |
| Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat | | 78,19 | | 82,03 | B | 83,09 | B | 80,70 | B |

Tabel 28 menunjukkan ada peningkatan nilai IKM dari tahun 2020 sampai tahun 2022, yang mana pada tahun 2020 mendapat nilai IKM 78,19 meningkat menjadi 82,03 pada tahun 2020, pada Semester I tahun 2022 mendapat nilai IKM 83,09. Hanya saja pada semester II tahun 2022 nilai IKM mengalami penurunan yakni 80,70. Namun penurunan ini tidak terlalu signifikan, yang mana tidak merubah kategori IKM yakni dengan kategori B (Baik). Beberapa unsur pelayanan mengalami peningkatan nilai IKM antara lain : 1) Persyaratan Pelayanan; dan 2) Biaya/Tarif. Sedangkan unsur-unsur yang lainnya mengalami penurunan dari semester I tahun 2022..

Unsur-unsur pelayanan yang mengalami penurunan nilai IKM pada semester II tahun 2022 perlu mendapatkan perhatian dan kajian lebih lanjut terhadap hal-hal yang menjadi penyebab penurunan. Ada pun penyebab terjadinya penurunan nilai IKM antara lain:

1. Tuntutan masyarakat yang semakin tinggi yang dibandingkan dengan pelayanan di rumah sakit lain di Pulau Jawa terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun
2. Kepatuhan terhadap aturan/SOP dalam memberikan pelayanan yang berkaitan dengan waktu pelayanan, perilaku dan kompetensi petugas.

Hasil SKM tahun 2022 pada Semester II 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"> - Mengevaluasi pelaksanaan SOP pelayanan - Penggunaan teknologi berbasis web untuk mengurangi antrian - Mengevaluasi jam pelayanan oleh tenaga medis | <ul style="list-style-type: none"> - Semester I tahun 2023 - RBA-BLUD | <ul style="list-style-type: none"> - Bidang Pelayanan Medik - Bidang Penunjang - Bagian Perencanaan, Diklat dan Pengembangan |
| 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"> - Semester I tahun 2023 - RBA-BLUD | <ul style="list-style-type: none"> - Bidang Penunjang Non Medik - Bagian Keuangan |
| 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"> - Semester I tahun 2023 - RBA-BLUD | Semua Bagian/ Bidang |
| 4 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ul style="list-style-type: none"> - Mengevaluasi pelaksanaan SOP pelayanan - Melakukan sosialisasi kepada pengunjung RS melalui media elektronik ataupun cetak di dalam dan luar Rumah sakit - Meningkatkan pelaksanaan komunikasi efektif | <ul style="list-style-type: none"> - Semester I tahun 2023 - RBA BLUD | <ul style="list-style-type: none"> - Bagian Umum - Bagian Perencanaan, Diklat dan Pengembangan |
| 5. | Perilaku Petugas | <ul style="list-style-type: none"> - Membudayakan program 3S (Senyum, Salam, Sapa) - Meningkatkan komunikasi efektif | <ul style="list-style-type: none"> - Semester I tahun 2023 - RBA BLUD | Semua Bagian / Bidang |
| 6. | Persyaratan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> - Mengevaluasi pelaksanaan SOP pelayanan - Melakukan sosialisasi kepada pengunjung RS melalui media elektronik maupun cetak di | <ul style="list-style-type: none"> - Semester I tahun 2023 - RBA-BLUD | <ul style="list-style-type: none"> - Bagian Umum - Bidang Pelayanan Medik - Bagian Keuangan |

| | | | | |
|----|---|---|---|--|
| | | <p>dalam dan luar Rumah Sakit</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peningkatan komunikasi yang efektif - Berkoordinasi dengan pihak terkait (BPJS) | | |
| 7 | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> - Memberikan kesempatan untuk pelatihan/pendidikan bagi SDM | <ul style="list-style-type: none"> - Semester I tahun 2023 - RBA-BLUD | <p>Bagian Perencanaan, Diklat dan Pengembangan</p> |
| 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 I tahun 2023 | <ul style="list-style-type: none"> - Bagian Umum - Bagian Keuangan |
| 9. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> - Memaksimalkan penggunaan fasilitas/media pengaduan baik melalui kotak saran, SMS Halo Direktur, maupun website RS | <ul style="list-style-type: none"> - Mulai Triwulan I tahun 2023 | <p>Semua Bagian/ Bidang</p> |

E. Evaluasi Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat Semester II tahun 2022 dilaksanakan dengan memperhatikan protokol kesehatan karena masih adanya kasus Covid-19. 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

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2022 di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun, maka dapat disimpulkan 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 80,70
2. Hasil survei menunjukkan ada 2 unsur pelayanan yang mendapatkan kategori A dengan kinerja unit pelayanan Sangat Baik yaitu 1) unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan 2) Masukan dan Biaya/tarif. Selanjutnya 5 unsur dalam kategori B dengan kinerja unit pelayanan Baik secara berturut turut yaitu 1) Kompetensi Petugas, 2) Perilaku Petugas, 3) Persyaratan Pelayanan, 4) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 5) Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan. Selanjutnya 2 unsur dalam kategori C dengan kinerja unit pelayanan Kurang Baik secara berturut turut yaitu 1) Sarana dan Prasarana dan 2) Waktu Pelayanan. Meskipun unsur-unsur pelayanan tersebut sudah sangat baik baik dan kurang baik masih tetap harus dipertahankan 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 aturan dan SOP.
2. Perlu melakukan evaluasi terhadap pedoman dan/atau SOP serta penyederhanaan alur pelayanan, dapat melalui pendaftaran elektronik.
3. Meningkatkan dan menanamkan budaya kerja 5R dan 5S
4. Diperlukan upaya koordinasi dengan pihak-pihak yang bekerja sama dengan RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun yang terlibat secara langsung dalam pelayanan.
5. Perlu dilakukan sosialisasi dan pendampingan yang berkelanjutan baik kepada masyarakat maupun petugas terkait aturan-aturan yang berlaku, baik melalui media cetak maupun media elektronik.
6. Memberikan kesempatan kepada petugas untuk meningkatkan kompetensinya melalui pendidikan dan pelatihan.
7. Meningkatkan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana untuk mendukung kelancaran dan kenyamanan dalam pelayanan kepada masyarakat, termasuk melakukan analisis

kebutuhan dan pengadaan barang sesuai kebutuhan serta meningkatkan intensitas kebersihan

8. Melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan terhadap pelaksanaan kegiatan-kegiatan baik yang berkaitan secara langsung maupun tidak langsung dengan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat.