SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI RSUD DOKTER SOESELO KABUPATEN TEGAL TAHUN 2021

DI SUSUN OLEH

LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL
TAHUN 2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan RSUD Dokter Soeselo Kabupaten Tegal Tahun 2021

Pengukuran kepuasan pengguna pelayanan dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat (konsumen data BPS) untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur rumah sakit dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kami menyadari sepenuhnya kegiatan dan laporan ini tidak akan terwujud tanpa dukungan dari semua pihak terkait, untuk itu kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan RSUD Dokter Soeselo Kabupaten Tegal Tahun 2021 ini. Kami mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, sehingga dapat memperbaiki kelemahan dan kekurangannya.

Semoga hasil pelaksanaan survei kepuasan dan laporan akhir ini dapat memberikan nilai tambah dan menjadi salah satu referensi internal RSUD Dokter Soeselo Kabupaten Tegal serta pihak terkait lainnya dalam melakukan upaya peningkatan mutu, pelayanan dan kinerja unit pelayanan, menuju terwujudnya visi RSUD Dokter Soeselo Kabupaten Tegal.

Tegal, 29 September 2021

Tim Peneliti
Ketua,

Jaka Waskito, SE., M.Si

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iii
BAB 1 PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Maksud dan Tujuan Penelitian 3
C. Kegunaan Penelitian 4
D. Ruang Lingkup 5
BAB 2 LANDASAN TEORI 6
A. Pelayanan 6
B. Bentuk-bentuk Pelayanan 10
C. Hakekat Kepuasan Masyarakat 15
D. Hakekat Kualitas Layanan 16
E. Konsep Pelayanan Masyarakat 16
F. Kualitas Pelayanan Publik 17
G. Indeks Kepuasan Masyarakat 19
BAB 3 METODE PENELITIAN 21
A. Variabel Penelitian 21
B. Jenis Penelitian 22
C. Lokasi Penelitian 22
D. Populasi dan Sampel 22
E. Jumlah Sampel (Responden) 25
F. Metode Pengumpulan Data 25
G. Sumber Data 26
H. Metode Analisis 27
1. Uji Validitas dan Reliabilitas 27
2. Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 28
3. Teknik Analisis 29

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN 30
A. Analisis Kuantitatif 30
1. Karakteristik Responden 30
a) Jenis Kelamin 30
b) Pendidikan 30
c) Pekerjaan 31
d) Umur Responden 31
2. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Fisioteraphi 32
3. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Rawat Inap 41
4. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit IGD 53
5. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Farmasi 64
6. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Laboratorium 73
7. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Rawat Jalan 83
8. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Radiologi 93
BAB 5 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 104
A. Kesimpulan 104
B. Rekomendasi 105
DAFTAR PUSTAKA 108
LAMPIRAN 109
Kuesioner 109
Foto Dokumentasi 134

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah di samping distribusi, regulasi, dan proteksi. Fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah dalam konteks hubungan Principal-Agent. Berdasarkan kerangka kerja tersebut, pemerintah selanjutnya melakukan proses pengaturan alokasi sumberdaya publik dengan cara menyeimbangkan aspek penerimaan dan pengeluaran untuk memaksimalisasi penyediaan kebutuhan pelayanan kolektif.

Pelayanan publik yang diberikan instansi Pemerintah (Pusat, Pemerintah Propinsi, Kabupaten, Kota dan Kecamatan) kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Oleh karenanya secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Pemerintah Pusat mengeluarkan sejumlah kebijakan untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah dan kualitas pelayanan publik, antara lain kebijakan tentang Penyusunan Sistem dan Prosedur Kegiatan, Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Inpres No. 7 Tahun 1999), dan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (SK Menpan No. KEP/25/M.PAN/2/2004). Langkah ini sebenarnya bukanlah hal baru, karena sebelumnya kebijakan serupa telah dikeluarkan pemerintah dalam bentuk Keputusan Menpan maupun Instruksi Presiden

(Inpres). Kebijakan itu ternyata tidak secara otomatis menyelesaikan permasalahan pelayanan publik oleh instansi pemerintah yang selama ini bercitra buruk, berbelit-belit, lamban, dan berbiaya mahal. Hal tersebut berkaitan dengan persoalan seberapa jauh berbagai peraturan pemerintah tersebut disosialisasikan di kalangan aparatur pemerintah dan masyarakat, serta bagaimana infrastruktur pemerintahan, dana, sarana, teknologi, kompetensi sumberdaya manusia, budaya kerja organisasi disiapkan untuk menopang pelaksanaan berbagai peraturan tersebut, sehingga kinerja pelayanan publik menjadi terukur dan dapat dievaluasi keberhasilannya.

Masyarakat sebagai pelanggan merupakan salah satu aset yang perlu dipertahankan untuk mendukung pertumbuhan suatu unit pelayanan. Berbicara tentang pertumbuhan pasti tidak akan lepas dari usaha untuk membangun citra dan reputasi unit pelayanan itu sendiri. Salah satu caranya adalah dengan memberikan layanan yang memuaskan masyarakat, sehingga dapat memenuhi customer expectations.

Kepuasan masyarakat erat kaitannya dengan mutu pelayanan. Pengukuran aspek mutu bermanfaat untuk mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses layanan. Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan masyarakat, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah kepada perbaikan (improvement).

Untuk itu perlu suatu pengukuran yang komprehensif guna mengetahui mutu pelayanan di RSUD Dokter. Soeselo Kabupaten Tegal yang menjadi kebutuhan masyarakat dan untuk menggali faktor-faktor yang berkaitan dengan indeks kepuasan masyarakat. Berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No.14 Tahun 2017, tentang pedoman penyusunan survei

kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, maka RSUD Dokter. Soeselo Kabupaten Tegal sebagai salah satu lembaga yang memberikan pelayanan publik merasa perlu untuk melakukan survey indeks kepuasan masyarakat.

B. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud di Laksanakannya Survey Kepuasan Pasien di RSUD Dokter. Soeselo Kabupaten Tegal:

Untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien akan mutu pelayanan di RSUD Dokter. Soeselo Kabupaten Tegal berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No.14 Tahun 2017, tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

Tujuan Umum :

1. Melaksanakan amanat sebagaimana dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No.14 Tahun 2017, tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja RSUD dr. Soeselo Kabupaten Tegal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

Tujuan Khusus :

Pengukuran tingkat kepuasan pasien dimaksudkan untuk :

1. Mengetahui proses pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis dan administratif di RSUD Dokter. Soeselo Kabupaten Tegal.
2. Mengetahui prosedur pelayanan, baik pelayanan rawat jalan dan rawat inap di RSUD Dokter. Soeselo Kabupaten Tegal
3. Mengetahui waktu tunggu pelayanan di 7 unit (rawat jalan, IGD, farmasi, laboratorium, Fisioteraphi, radiology, dan rawat inap) di RSUD Dokter. Soeselo Kabupaten Tegal.
4. Mengetahui biaya/tarif pelayanan di 7 unit (rawat jalan, IGD, farmasi, laboratorium, ICU/HCU/NICU, radiology, dan rawat inap) di RSUD Dokter. Soeselo Kabupaten Tegal.
5. Mengetahui produk spesifikasi jenis pelayanan di 7 unit (rawat jalan, IGD, farmasi, laboratorium, ICU/HCU/NICU, radiology, dan rawat inap) di RSUD Dokter. Soeselo Kabupaten Tegal.
6. Mengetahui kompetensi petugas di 7 unit (rawat jalan, IGD, farmasi, laboratorium, ICU/HCU/NICU, radiology, dan rawat inap) di RSUD Dokter. Soeselo Kabupaten Tegal.
7. Mengetahui penanganan pengaduan perilaku petugas di 7 unit (rawat jalan, IGD, farmasi, laboratorium, Fisioteraphi , radiology, dan rawat inap) di RSUD Dokter. Soeselo Kabupaten Tegal.
8. Mengetahui penanganan pengaduan, saran dan masukkan di RSUD Dokter. Soeselo Kabupaten Tegal.

C. Kegunaan Penelitian

Dengan tercapainya tujuan penelitian tersebut, maka diharapkan penelitian ini mempunyai kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi RSUD dr. Soeselo Slawi Kabupaten Tegal.

   Diharapkan menjadi acuan dalam mengambil keputusan berkaitan dengan *upaya* peningkatan kualitas pelayanan publik RSUD Dokter Soeselo Kabupaten Tegal berdasarkan aspirasi masyarakat sebagai sinyal positif, negatif atau tidak ada pengaruh, karena akan mempengaruhi kinerja dan prospek RSUD dr. Soeselo Slawi Kabupaten Tegal di masa mendatang.

2. Bagi Ilmu Pengetahuan

   Diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan sumbangan pemikiran bagi penelitian selanjutnya serta memberikan tambahan wawasan ilmiah bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik dilingkungan RSUD Dokter Soeselo Kabupaten Tegal melalui penghitungan hasil survey IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang dilakukan terbatas di RSUD Dokter Soeselo Kabupaten Tegal, sebanyak 385 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Dokter Soeselo Kabupaten Tegal kepada masyarakat Kabupaten Tegal.

BAB 2

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan

Menurut Hasibuan (2005:152), pelayanan adalah: “kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya”. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

1. Ramah tamah dimaksudkan bahwa pelayanan yang dilakukan dengan wajah ceria, wajar, dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan.
2. Adil artinya pelayanan yang diberikan berdasarkan urutan antrian.
3. Cepat dan tepat dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus baik dan benar.
4. Etika adalah suatu sistem moral perilaku berdasarkan peraturan dan norma-norma sosial, budaya dan agama yang berlaku dalam suatu masyarakat.

Sedangkan menurut Tjiptono (2008:1) secara sederhana, istilah *service* mungkin bias diartikan sebagai ”melakukan sesuatu bagi orang lain”. Setidaknya ada tiga kata yang bias mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, pelayanan, dan servis. Sebagai jasa, *service* umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik (*intangible*) atau sektor industri spesifik, seperti pendidikan, perbankan dll. Sebagai layanan, istilah *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok), salah satu contohnya adalah layanan pelanggan (*customer service*). Sementara itu kata servis lebih mengacu pada konteks reparasi, seperti servis sepeda motor.

Dalam Tjiptono (2008:3) dijumpai setidaknya empat lingkup definisi konsep *service* :

1. *Service* menggambarkan berbagai subsektor dalam kategorisasi aktivitas ekonomi, seperti transfortasi, finasial, perdagangan ritel, pendidikan dan layanan publik. Dengan kata lain lingkupnya adalah industri.
2. *Service* dipandang sebagai produk *intangible* yang hasilnya lebih berupa aktivitas ketimbang obyek fisik, meskipun dalam kenyataannya bisa saja produk fisik dilibatkan (umpamanya, makanan, minuman di restoran dan pesawat di jasa penerbangan). Jadi, dalam hal ini lingkupnya adalah tawaran produk.
3. *Service* merefleksikan proses, yang mencakup penyampaian produk utama, interaksi personal, kinerja dalam arti luas (termasuk didalamnya drama dan keterampilan), sertapengalaman layanan.
4. *Service* bisa pula dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua kompenen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan.

Menurut Tjiptono (2008:5) berkembangnya berbagai perspektif menyangkut definisi *service* menunjukkan secara gamblang signifikansi dan dinamika *service* dalam kacah perekonomian dunia. Hal ini terutama dipicu oleh tiga faktor :

1. Pertumbuhan sektor jasa berlangsung pesat dalam beberapa dekade terakhir. Semakin hari, semakin banyak bermunculan jenis-jenis jasa baru dan inovatif. Perkembangan sector jasa tidak bisa lepas dari tahap-tahap perkembangan aktivitas perekonomian yang terdiri atas lima tahap: (1) tahap primer (*ekstraktif),* meliputi pertanian, pertambangan, perikanan, dan kehutanan; (2) tahap sekunder

(produksi barang), meliputi pemanufakturan dan pemerosesan; (3) tahap tersier (jasa domestik), terdiri atas restoran dan hotel dll.; (4) tahap kuarter (perdagangan), meliputi transportasi, perdagangan ritel, komunikasi, keuangan dan asuransi dan pemerintahan; (5) tahap kuiner (perbaikan dan peningkatan kapasitas manusia), terdiri atas kesehatan, pendidikan, rekreasi, dll. Tahap tersier, kuarter dan kuriner pada hakikatnya mencerminkan sector jasa, sehingga kalau ketiganya digabungkan akan menghasilkan tiga tahap utama; primer (ekstraktif), sekunder (produksi barang), dan tersier (jasa).

2. Faktor layanan telah bertumbuh pesat sebagai diferensiator dan kunci keunggulan bersaing. Bila ditinjau dari sudut pandang perusahaan, salah satu cara efektif untuk melakukan diferensiasi dan positioning unik adalah melalui perancangan dan penyampaian layanan spesifik. Hal ini dampak strategis pada strategi bersaing perusahaan. Sebagai contoh, bisnis utama restoran bergeser dari sekedar menyediakan menu hidangan (makanan dan minuman) untuk dijual, menjadi usaha melayani dan memuaskan rasa lapar para pelanggan dengan disertai usaha menyediakan suasana yang nyaman bagi merka dalam menyantap hidangan.
3. Disadari atau tidak, setiap bisnis pada hakikatnya adalah bisnis jasa/layanan. Di dalam setiap organisasi, misalnya, dikenal adanya istilah pelanggan internal (karyawan). Dengan kata lain, setiap individu atau departemen berperan sebagai penyedia maupun penerima layanan individu/departemen lainnya. Kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan eksternal sangat bergantung pada kualitas relasi dan kerja sama pelanggan internal. Oleh sebab itu kepuasan dan loyalitas pelanggan internal tercipta.

Lebih lanjut, sejumlah pakar pemasaran bahkan menegaskan bahwa kini telah terjadi pergeseran pradigma, dari yang semula *Good Dominant Logic (GDL)* menjadi *Service Dominant Logic (SDL).* Secara ringkas, esensi pemikiran SDL adalah penyediaan layanan/jasa merupakan tujuan fundamental dari pertukaran ekonomi dan pemasaran. Dengan kata lain, individu maupun kelompok (organisasi) saling mempertukarkan layanan/jasa. Sementara barang, uang, organisasi dan jejaring meruapakan perantara (*intermadiaries*) atau institusi tambahan (*collateral institutions*) dalam proses pertukaran layanan/jasa dengan layanan/jasa. Dalam konteks ini, layanan/jasa, layanan/jasa dirumuskan sebagai aplikasi kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) terpesialisasi melalui perbuatan/tindakan, proses, dan kinerja demi manfaat bagi entitas bersangkutan atau entitas lain.

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas di atas dimaksudkan untuk dipenuhi, begara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang memuaskan. Hambatan dalam sistem manajemen kualitas antara lain sebagai berikut (Julianta dalam Sinambela, 2010:6):

1. Ketiadaan komitmen dari manajemen.
2. Ketiadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani.
3. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan.
4. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan.
5. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan.

6. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan.
7. Ketidakcukupan sumber daya dan dana.
8. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan.

Selanjutnya menurut Tjipono (2008:148) mengemukakan ada lima dimensi pokok/indikator yang berpengaruh dalam penilaian pelayanan yaitu:

1. *Tangibles* (tampilan fisik), merupakan penampilan dan kemampuan langsung dari sarana dan prasarana fisik yang meliputi fasilitas fisik perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi.
2. *Reability* (kehandalan), kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang disajikan dengan segera, akurat dan terpercaya.
3. *Responssivenmes* (ketanggapan), keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan aspek terhadap pelanggan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
5. *Empathy* (empati), memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi secara tulus kepada pelanggan dan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi serta berupaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

B. Bentuk-bentuk Pelayanan

Penawaran sebuah perusahaan kepada konsumen maupun calon konsumen biasanya mencakup sejumlah bentuk layanan. Pada kenyataannya, sebuah penawaran

dapat bervariasi di antara dua kutub ekstrim, yaitu murni berupa barang pada satu sisi dan jasa murni pada sisi lainnya.

Menurut Tjiptono (2008:8) penawaran sebuah perusahaan dapat dibedakan menjadi lima kategori:

1. Barang fisik murni : penawaran pada kategori ini semata-mata hanya berupa barang fisik.
2. Barang fisik dengan jasa pendukung : pada kategori ini, penawaran terdiri atas barang fisik yang disertai dengan satu atau beberapa bentuk layanan guna meningkatkan daya tarik pada konsumen.
3. Produk hybrid : penawaran pada kategori ini terdiri atas komponen barang dan layanan yang relatif seimbang porsinya.
4. Jasa utama yang didukung dengan barang minor : penawaran pada kategori ini terdiri atas jasa pokok tertentu bersama-sama dengan barang-barang pendukung.
5. Jasa murni : penawaran pada kategori ini hampir seluruhnya berupa jasa.

Konsekuensi logis dari adanya berbagai macam variasi kombinasi antara barang dan jasa adalah sulit menggeneralisasikan layanan/jasa tanpa melakukan perbedaan lebih lanjut. Setidaknya delapan kriteria klasifikasi layanan/jasa berikut ini paling banyak digunakan, yaitu :

1. Segmen pasar

   Berdasarkan segmen pasar, jasa dapat dibedakan menjadi jasa/layanan yang ditujukan pada konsumen akhir, dan jasa/layanan bagi konsumen organisasional. Perbedaan utama antara keduanya terletak pada alasan/motif pembelian dan criteria spesifik dalam memlilih jasa dan penyedia jasa, kuantitas jasa yang dibutuhkan, dan kompleksitas pengerjaan jasa yang diperlukan.

Umumnya proses keputusan pembelian yang dilakukan konsumen organisasional lebih rumit dibandingkan dengan konsumen akhir.

2. Tingkat keberwujudan

Kriteria ini berhubungan dengan tingkat keterlibatan produk fisik dengan konsumen. Berdasarkan kriteria ini, jasa/layanan dapat dipilahkan menjdai tiga macam;

a. *Rented-goods service*

Dalam tipe ini, konsumen menyewa dan menggunakan produk tertentu berdasarkan tarif yang disepakati selama jangka waktu spesifik.

b. *Owned goods services*

Pada tipe ini, produk-produk yang dimiliki konsumen direprasi, dikemabngkan atau diitingkatkan unjuk kerjanya, atau dipelihara/dirawat oleh perusahaan jasa. Jenis jasa seperti ini juga mencakup perubahan bentuk pada produk yang dimiliki konsumen.

c. *Non goods services*

Karakteristik khusus pada jenis ini adalah layanan personal bersifat *intangible* (tidak berbentuk produk fisik) ditawarkan kepada pelanggan. Dalam kaitannya dengan aspek pemasaran, secara umum dapat dikatakan bahwa semakin tidak berwujud jasa/layanan, maka semakin sedikit kesamaan antara pemasaran jasa dan pemasaran barang berwujud. Pada *non good service*, misalnya, kinerja *(performance*) hanya dapat dinilai setelah jasa disampaikan dan konsistensi kinerja bersangkutan sulit dijaga. Sebaliknya, *rented goods services* dan *owned goods services* dapat dipasarkan dengan cara-cara yang serupa dengan pemasaran barang berwujud (produk fisik),

karena kedua tipe jasa ini memerlukan barang-barang fisik dan lebih bersifat *tangible.*

3. Keterampilan penyedia jasa/layanan

Berdasarkan tingkt keterampilan penyeidia jasa/layanan, terdapat dua tipe pokok jasa: *profesoinal service* dan *non profesional service.* Perbdeaan pokok diantara kedua tipe tersebut adalah jasa professional biasanya menuntut tingkat pendidikan formal tertentu dari para penyeida layanan dan bahkan banyak di antaranya memiliki asosiasi profesi sendiri-sendiri. Pada jasa yang membtuhkan keterampilan tinggi dalam proses operasinya, pelanggan cenderung sangat selektif dan berhati-hati dalam memilih penyedia jasa. Hal inilah yang menyebabkan para penyedia jasa professional dapat mengikat para pelanggannya. Sebaliknya, jika jasa tidak memerlukan keterampilan tinggi, sering kali loyalitas pelanggan rendah karena penawarannya sangat banyak dan acap kali tidak berbeda secara signifikan.

4. Tujuan organisasi jasa

Berdasarkan tujuan organisasi, jasa/layanan dapat diklasifikasikan menjadi; *commercial services* atau *profit services* (misalnya jasa penerbangan, bank, hotel) dan *non-profit services* (misalnya sekolah, yayasan, panti asuhan, istanasi pemerintah)

5. Tingkat regulasi

Dari aspek regulasi, jasa dapat dibagi menjadi *regulated servces* (misalnya jasa pilang, akuntan, rumah sakit, penerbangan, penerbangan) dan *non-regulated services* (seperti jasa makelar, katering, pondokan, asrama, kantin).

6. Tingkat intensitas karyawan

Berdasarkan tingkat intensitas karyawan (keterlibatan tenaga kerja), layanan dapat dikelompokkan menjadi dua macam: *equipment-based services* (seperti cuci mobil otomatis, mesin ATM, dll) dan *people-based services* (seperti pelatih renang, satpam, akuntan, dll). Layanan padat karya *(people-based services)* biasanya dijumpai pada peruahaan yang memang memerlukan banyak tenaga ahli dan apabila penyampaian layanan itu harus dilakukan di tempat tingggal atau di tempat usaha pelanggan. Layanan juga akan bersifat padat karya apabila proses penyampaiannnya kepada satu orang pelanggan tertentu memakan waktu cukup lama, sehingga perusahaan membutuhkan staf yang relatif banyak agar mampu melayani pelanggan lainnya pada saat bersamaan. Sementara itu, perusahaan yang bersifat *equipment-based services* mengedepankan penggunaan mesin dan peraltan canggih yang dapat dikendalikan dan dipantau secara otomatis atau semi-otomatis. Ini dilakukan dengan tujuan untuk menjaga konsistensi kualitas layanan yang diberikan dan meningkatkan efisiensi.

7. Tingkat kontak penyedia layanan pelanggan

Berdasarkan tingkat kontak ini, secara umum layanan dapat dikelompokkan mejadi *high-contact services* (seperti universitas, dokter, penata rambut, pegadaian, dan konsultan bisnis), dan *low-contact services* (misalnya bioskop, swalayan, jasa telekomunikasi, dan jasa layanan pos).

8. Manfaat bagi konsumen

Dalam hal ini, layanan bisa dibedakan menjadi dua macam. Pertama, *for-consumer (facilitating services)*, yaitu layanan yang dimanfaatkan sebagai sarana atau media untuk mencapai tujuan tertentu. Kategori ini meliputi: transportasi (pesawat terbang, kapal, kereta api); komunikasi (TV, radio, telepon); akomodasi

(seperti hotel dan restoran): dan rekreasi (bioskop dan taman wisata). Kedua, *to consumer (human services),* yaitu layanan yang ditujukan kepada konsumen.

C. Hakekat Kepuasan Masyarakat

Menurut Tse dan Wilton, dalam M.N. Nasution (2004, 104) bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Engel dalam M.N.Nasution (2004, 104) mengungkapkan, bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Philip Kotler (2006, 70) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Dari beberapa teori yang dikemukakan dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah respon, evaluasi, dan tingkat emosi masyarakat terhadap kualitas layanan yang telah dinikmati pada tingkat hasil (*outcome*) sama atau melewati batas penilaian presepsi masyarakat.

D. Hakekat Kualitas Layanan

Istilah “Kualitas” ini, menurut Tjiptono (1996:55) mencakup pengertian:

1. Kesesuaian dengan persyaratan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan atau cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Dari pendapat di atas di atas diketahui bahwa kualitas pelayanan mencakup berbagai faktor. Menurut Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2005: 145) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (customers).

Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam Ratminto dan Atik, 2005:2) berpendapat bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

E. Konsep Pelayanan Masyarakat

Pelayanan masyarakat dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan sekolah, masyarakat merupakan sosok yang sangat berpengaruh terhadap proses suatu sekolah untuk mencapai target sekolah efektif.

Layanan sekolah sangatlah diperlukan bagi masyarakat agar masyarakat dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

F. Kualitas Pelayanan Publik

Salah satu fungsi organisasi publik adalah melayani kepentingan masyarakat. Oleh karena itu untuk menjaga keberadaan organisasi tersebut agar tetap memiliki image yang positif dimata masyarakat diperlukan suatu kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kualitas dari suatu barang atau jasa ditentukan dari karakteristik yang ada didalamnya. Intinya adalah bagaimana kebutuhan-kebutuhan para pelanggan bisa terpenuhi dan terwakili. Supranto (2001:11) memberikan istilah terpenuhinya kebutuhan pelanggan sebagai dimensi dari mutu (*quality dimension*) atau kebutuhan pelanggan (*customer requirement*). Pelayanan publik juga diartikan sebagai suatu istilah yang pada umumnya digunakan untuk mendefinisikan jasa yang disajikan oleh pemerintah ke warganegaranya, yang secara langsung (sampai orang banyak) atau dengan pembiayaan yang dikeluarkan secara pribadi. Istilah pelayanan publik dihubungkan dengan suatu konsensus sosial (pada umumnya dinyatakan secara langsung kepada masyarakat) dan jasa yang diberikan

tersedia untuk semua, dengan mengabaikan pendapatan, seperti yang dijelaskan dalam (www.wikipedia.com), yaitu :

> *The term is associated with a social consensus (usually expressed through democratic elections) that certain services should be available to all, regardless of income.*

Gronroos mendefinisikan pelayanan sebagai berikut (www.sportjournal.org):

> *A service is an activity or series of activities of more or less intangible nature that normally, but not necessarily, take place in interactions between the customer and service employees and or systems of the service providers, which are provided as solution to customers problems.*

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan-permasalahan pelanggan.

Dari uraian yang telah dipaparkan diatas, makin menunjukan bahwa betapa pentingnya pelayanan yang semakin baik dari waktu ke waktu. Karena pelayanan yang terus meningkat akan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan/konsumen yang nantinya akan membawa implikasi positif terhadap tumbuh dan berkembangnya suatu perusahaan atau organisasi. Menurut Denhardt dan Denhardt (2002:43) *public service* memiliki tujuh prinsip, yaitu:

1. *Service citizen, not costomers*, abdi masyarakat tidak hanya merespon tuntutan pelanggan tetapi juga membangun kepercayaan dan kolaborasi dengan dan diantara warga negara.
2. *Seek the public interest*, administratur publik harus mampu membangun kepentingan publik bersama.

3. *Value citizenship over entrepreneurship*, kepentingan publik lebih baik dijalankan oleh abdi masyarakat dan warga negara yang memiliki komitmen untuk memberikan sumbangsih bagi masyarakat.
4. *Think Strategially, act democratically,* kebijakan dan program untuk memenuhi kebutuhan publik dapat dicapai secara efektif dan bertanggung jawab melalui upaya kolektif dan kolaboratif.
5. *Recognize that accountability is not simple*, abdi masyarakat selain harus peduli pada mekanisme pasar, peduli juga dalam mematuhi peraturan perundang-undangan, nilai kemasyarakatan, norma politik, standar profesional dan kepentingan warga masyarakat.
6. *Regional manager* (manajer daerah), pemberi pelayanan pada tingkat masyarakat dengan beragam pemain, berusaha menumbuhkan iklim kerjasama dan berbagi keuntungan.
7. *Integrator* adalah seorang manager yang mengkoordinasikan perbaikan informasi secara integrasi atau transaksi untuk memenuhi pengiriman pelayanan *e-government*.

G. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun

2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 (sembilan) unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat antara lain:

1. Persyaratan teknis dan administratif
2. Prosedur pelayanan
3. Waktu tunggu pelayanan
4. Biaya/tarif pelayanan
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi petugas
7. Perilaku petugas
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan Prasaran pelayanan.

RSUD Dokter Soeselo Kabupaten Tegal sebagai salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat serta mampu memberikan kepuasan. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Dengan demikian data indeks kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

BAB 3

METODE PENELITIAN

A. Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini adalah kualitas pelayanan, yaitu keadaan pelayanan yang diberikan oleh seorang pegawai kepada pemakai jasa dengan memenuhi serangkaian standar yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan yang dimaksud lebih diarahkan kepada pelayanan yang diterima masyarakat pengguna layanan RSUD Dokter Soeselo Kabupaten Tegal. Dimensi variabel kualitas pelayanan mencakup :

1. Akuntabilitas

   Akuntabilitas dalam layanan RSUD dr. Soeselo Slawi Kabupaten Tegal adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan RSUD Dokter Soeselo Kabupaten Tegal dengan ukuran atau norma-norma masyarakat atau ketentuan pemerintah.

2. Responsibilitas

   Responsibilitas dalam penyelenggaraan layanan RSUD Dokter Soeselo Kabupaten Tegal adalah kemampuan petugas RSUD Dokter Soeselo Kabupaten Tegal untuk memberikan pelayanan sesuai kebutuhan, keinginan dan aspirasi masyarakat/pengguna layanan kesehatan.

3. Orientasi pada Pelayanan

   Orientasi pada pelayanan dalam penyelenggaraan layanan kesehatan adalah fokus penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan aturan yang ada guna melayani masyarakat/pengguna layanan kesehatan.

4. Efisiensi Pelayanan

Efisiensi pelayanan kesehatan adalah usaha memberikan pelayanan sesuai kebutuhan penguna pelayanan kesehatan dengan mengerahkan semua kemampuan yang dimiliki oleh RSUD Dokter Soeselo Kabupaten Tegal.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunaan yaitu penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif, yaitu pengolahan dan analisis dengan menggunakan pengolahan statistik sederhana yang berupa distribusi frekuensi. Metode ini tidak membuktikan hipotesis, namun hanya menampilkan data-data dalam bentuk dekriptif sebagai gambaran dari hasil penelitian.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di RSUD Dokter Soeselo Kabupaten Tegal.

D. Populasi dan Sampel

Sebagai populasi dalam survey ini adalah seluruh masyarakat di wilayah Kabupaten Tegal yang mendapatkan pelayanan yang dilakukan oleh seluruh jajaran RSUD Dokter Soeselo Kabupaten Tegal. Jumlah populasi dalam survey ini menggunakan jumlah pengguna layanan RSUD dr. Soeselo Slawi pada tahun 2020 yaitu sebanyak 361.015 orang.

Jumlah sampel dalam survey ini didasarkan pada Tabel Sampel Morgan dan Krejcie adalah sebesar 384 (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik). Jadi jumlah sampel

dalam survey ini dibulatkan menjadi 385 responden (responden bukan penderita covid-19) dengan pembagian sampel berdasarkan 7 unit analisis secara proporsional seperti tertera pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Sampel Survey Kepuasan Pengguna Layanan RSUD Dokter. Soeselo Kabupaten Tegal

No	Unit	Proporsional sampel survei kepuasan pasien
1	IGD	26
2	Radiology	19
3	Laboratorium	42
4	Instalasi Farmasi	56
5	Rawat Jalan	114
6	Rawat Inap	117
7	Fisioteraphi	11
	Total	385

Kriteria inklusi dari responden survey tingkat kepuasan pasien adalah :

1. Pasien berusia 14 tahun dan dibawah 60 tahun
2. Pasien dalam kondisi sadar dan mampu berkomunikasi dengan baik
3. Pasien yang minimal sudah dirawat selama 2 hari.

Apabila kondisi pasien tidak memungkinkan, responden dapat digantikan oleh pendamping pasien (orang yang menjaga pasien sehari-hari). Adapun kriteria pendamping pasien adalah sebagai berikut :

1. mampu berkomunikasi dengan baik
2. Sebagai pendamping tetap pasien.

Adapun definisi operasional dan skala pengukuran dari variabel survey adalah :

1. Persyaratan teknis dan administratif

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan.

2. Prosedur pelayanan

   Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu tunggu pelayanan

   Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/tarif pelayanan

   Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan pasien.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

   Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi petugas

   Kemampuan petugas yang harus dimiliki meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku petugas

   Keramahan dan kesopanan petugas saat berinteraksi dengan pasien.

8. Kejelasan Petugas

   Kejelasan petugas pemberi pelayanan yang mudah dikenali dan kesesuaian jumlah petugas sebagai pemberi pelayanan.

9. Maklumat pelayanan

   Pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

10. Pengananan pengaduan, saran dan masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Skala pengukuran variabel tingkat kepuasan pasien diukur dengan range penilaian masing-masing pertanyaan berkisar 1 - 4, semakin besar nilainya maka semakin baik atau positif.

Skala ordinal tingkat kepuasan :

1. Pasien sangat puas
2. Pasien Puas
3. Pasien Cukup Puas
4. Pasien Tidak Puas

Instrumen dalam survey ini adalah kuesioner yang akan diisi oleh responden yakni pasien, dengan teknis pelaksanaan pengisian kuesioner yang didampingi oleh enumerator.

E. Jumlah Sampel (Responden)

Sampel/Responden dipilih acak, untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan sebanyak 385 orang dari jumlah populasi penerima pelayanan sebesar 361.015 orang dengan dasar Tabel Sampel Morgan dan Krejcie (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik).

F. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental random sampling*. Data penelitian yang dipakai yaitu data primer dan data sekunder. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain observasi, kuesioner,

wawancara, dan dokumentasi. Tahap pengolahan data dilakukan melalui proses editing, coding, dan tabulasi.

Dalam survey Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir (Lampiran 1).

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi namberik (angka) sebagai berikut:

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

G. Sumber Data

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

H. Metode Analisis

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Sekiranya peneliti menggunakan kuesioner didalam pengumpulan data, maka kuesioner yang disusunnya harus mengukur apa yang ingin diukurnya. Setelah kuesioner tersebut tersusun dan teruji validitasnya, dalam praktek belum tentu data yang terkumpulkan adalah data yang valid. Oleh karenaitu pengujian validitas sangat diperlukan (Singarimbun dan Effendi; 1995; 24).

Secara teknis pengujian validitas ini dilakukan dengan anaisis item yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Untuk melakukan uji validitas di gunakan Rumus korelasi *product moment* adalah sebagai berikut, Simamora (2004:65) :

$$rxy = \frac{N\sum xy .(\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X^2)\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y^2)\}}}$$

Keterangan :

rxy = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

ΣXY = Jumlah hasil perkalian skor butir dengan skor total

ΣX = Jumlah skor butir

ΣX2 = Jumlah skor butir kuadrat

ΣY = Jumlah skor total

ΣY2 =Jumlah skor total kuadrat

Dari perhitungan tersebut dapat diketahui validitas masing-masing butir pernyataan.Maka apabila nilai rhitung > rtabel, berarti pernyatan tersebut valid danapabila nilai rhitung < rtabel, berarti pernyatan tersebut tidak valid.

Realibilitas merupakan alat untuk menguji kekonsistenan jawaban respondenpertanyaan di kuisioner.Suatu kuisioner dikatakan reliabel jika jawabanseseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018: 45).Untuk mengukur reliabilitas dari instrumen penelitian ini dilakukan dengan Cronbach's Alpha.Yang rumusnya sebagai berikut :

$$r_i = [\frac{k}{k-1}][1 - \frac{\Sigma \sigma_t^2}{\sigma_t^2}]$$ (Simamora, 2004:77)

Keterangan :

r_i = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya butir pernyataan atau kusioner

$\Sigma\sigma t2$ = Jumlah varians butir

$\sigma t2$ = Varians total.

Berdasarkan perhitungan akan didapat reliabilitas instrument dari masing-masing butir kusioner.

2. Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "Nilai rata -rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat tehadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut:

$$Bobot \quad nilai \quad rata-rata \quad tertimbang \quad = \quad \frac{1}{9} \quad = \quad 0{,}11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut :

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

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor penilaian pelaksanaan/kinerja dengan skor penilaian tingkat kepentingan. Adapun rumus tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \ x\ 100\%$$

3. Teknik Analisis

Untuk menganalisis data, peneliti menggunakan model analisis kuantitatif deskriptif, yaitu pengolahan dan analisa dengan menggunakan pengolahan statistik sederhana yang berupa distribusi frekuensi. Distribusi yang telah terbentuk selanjutnya dinterpretasikan guna menajamkan pembahasan atau analisa dari penelitian ini.

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 385 responden menunjukkan bahwa nilai IKM yang akan menunjukkan kinerja dari unit pelayanan dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 3.2. Kriteria Penilaian Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Kuantitatif

1. Karakteristik Responden

a) Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Laki-laki		Perempuan		Jumlah	
		n	%	n	%	n	%
1	Fisioteraphi	2	18,18	9	81,82	11	100
2	Rawat Inap	41	35,04	76	64,96	117	100
3	IGD	12	46,15	14	53,85	26	100
4	Farmasi	29	51,79	27	48,21	56	100
5	Laboratorium	19	45,24	23	54,76	42	100
6	Rawat Jalan	58	50,88	56	49,12	114	100
7	Radiologi	8	42,11	11	57,89	19	100
	Total	**169**	**43,90**	**216**	**56,10**	**385**	**100**

Hasil survey menunjukkan bahwa masyarakat yang menjadi pelanggan di RSUD dr. Soeselo, Slawi pada keseluruhan unit pelayanan sebagian besar perempuan 56,10 %, lebih besar dibanding laki-laki 43,90%.

b) Pendidikan

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Pendidikan

No.	Pendidikan	SD kebawah		SLTP		SLTA		D1, D2, D3		S1		S2 keatas		Jumlah	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Fisioteraphi	2	18,18	4	36,36	2	18,18	1	9,09	2	18,18	0	0	11	100
2	Rawat Inap	49	41,88	34	29,06	22	18,80	5	4,27	7	5,98	0	0	117	100
3	IGD	15	57,69	4	15,38	5	19,23	0	0	2	7,69	0	0	26	100
4	Farmasi	19	33,93	17	30,36	12	21,43	3	5,36	4	7,14	1	1,79	56	100
5	Laboratorium	18	42,86	11	26,19	13	30,95	0	0	0	0	0	0	42	100
6	Rawat Jalan	44	38,60	23	20,18	37	32,46	5	4,39	3	2,63	2	1,75	114	100
7	Radiologi	4	21,05	3	15,79	9	47,37	3	15,79	0	0	0	0	19	100
	Total	**151**	**39,22**	**96**	**24,94**	**100**	**25,97**	**17**	**4,42**	**18**	**4,68**	**3**	**0,78**	**385**	**100**

Hasil survey menunjukkan karkteristik masyarakat yang menjadi pelanggan di RSUD dr. Soeselo, Slawi rata-rata berpendidikan SD ke bawah (39,22%), SLTA (25,97%), dan SLTP (24,94%). Adapun yang berpendidikan di bawah 10% rata-rata berpendidikan D1, D2, D3 (4,42%), S1 (4,68%) dan S2 ke atas (0,78%).

c) Pekerjaan

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Pekerjaan

No.	Pekerjaan	PNS/TNI/ Polri		Swasta		Wiraswasta		Pelajar/ Mahasiswa		Lainnya		Jumlah	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Fisioteraphi	3	27,27	2	18,18	1	9,09	0	0	5	45,45	11	100
2	Rawat Inap	4	3,42	21	17,95	19	16,24	4	3,42	69	58,97	117	100
3	IGD	1	3,85	2	7,69	4	15,38	0	0	19	73,08	26	100
4	Farmasi	0	0	10	17,86	15	26,79	3	5,36	28	50,00	56	100
5	Laboratorium	0	0	7	16,67	14	33,33	2	4,76	19	45,24	42	100
6	Rawat Jalan	10	8,77	20	17,54	32	28,07	1	0,88	51	44,74	114	100
7	Radiologi	2	10,53	3	15,79	5	26,32	3	15,79	6	31,58	19	100
	Total	**20**	**5,19**	**65**	**16,88**	**90**	**23,38**	**13**	**3,38**	**197**	**51,17**	**385**	**100**

Hasil survey menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat yang menjadi pelanggan di RSUD dr. Soeselo, Slawi rata-rata memiliki pekerjaan sebagai Lainnya yang bisa diartikan ibu rumah tangga (51,17%), Wiraswasta (23,38%), dan Swasta (16,88%). Adapun yang berasal dari PNS/TNI/Polri (5,19%), dan yang masih sebagai Pelajar/Mahasiswa (3,38%).

d) Umur Responden

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Umur Responden

No.	Umur Responden	<= 20 th		21 – 30 th		31 – 40 th		41 – 50 th		>= 51 th		Jumlah	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Fisioteraphi	0	0	3	27,27	2	18,18	2	18,18	4	36,36	11	100
2	Rawat Inap	4	3,42	17	14,53	32	27,35	35	29,91	29	24,79	117	100
3	IGD	0	0	5	19,23	5	19,23	5	19,23	11	42,31	26	100
4	Farmasi	3	5,36	11	19,64	12	21,43	11	19,64	19	33,93	56	100
5	Laboratorium	2	4,76	2	4,76	11	26,19	18	42,86	9	21,43	42	100
6	Rawat Jalan	0	0	5	4,39	18	15,79	30	26,32	61	53,51	114	100
7	Radiologi	2	10,53	7	36,84	3	15,79	3	15,79	4	21,05	19	100
	Total	**11**	**2,86**	**50**	**12,99**	**83**	**21,56**	**104**	**27,01**	**137**	**35,58**	**385**	**100**

Hasil survey menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat yang menjadi pelanggan di RSUD dr. Soeselo, Slawi rata-rata memiliki umur lebih dari atau sama dengan 51 tahun (35,58%), umur 41 – 50 tahun (27,01%), dan umur 31 – 40 tahun (21,56%). Adapun umur responden 21 – 30 tahun (12,99%) dan umur responden kurang dari atau sama dengan 20 tahun (2,86%).

2. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Fisioteraphi

a) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan Teknis dan Administratif

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan Teknis dan Administratif

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas memberikan informasi dengan jelas persyaratan tentang pelayanan	0	0	0	0	8	72,73	3	27,27
2	Petugas memberikan kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan	0	0	0	0	7	63,64	4	36,36
3	Proses pendaftaran dan persyaratan pelayanan tidak berbelit-belit	0	0	0	0	7	63,64	4	36,36

b) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Prosedur Pelayanan

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Prosedur Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Prosedur pelayanan dijelaskan oleh petugas	0	0,00	0	0,00	7	63,64	4	36,36
2	Prosedur alur pelayanan mudah oleh pasien	0	0,00	1	9,09	7	63,64	3	27,27

c) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Pelayanan

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas unit fisioteraphi tepat waktu dalam melayani pasien.	0	0,00	0	0,00	10	90,91	1	9,09
2	Petugas unit fisioteraphi tepat waktu dalam memberikan layanan foto rontgen tanpa lama menunggu	0	0,00	0	0,00	10	90,91	1	9,09

d) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas memberikan informasi rincian biaya / tarif pelayanan dengan jelas	0	0,00	1	9,09	8	72,73	2	18,18
2	Biaya / tarif pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan jenis pelayanan yang ditetapkan	0	0,00	0	0,00	9	81,82	2	18,18

e) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas unit fisioteraphi memberikan informasi jasa layanan kepada pasien dengan jelas.	0	0,00	0	0,00	9	81,82	2	18,18
2	Semua jenis layanan yang diberikan petugas sesuai dengan standar pelayanan	0	0,00	0	0,00	8	72,73	3	27,27

f) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Petugas

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Petugas

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas memberikan pelayanan dengan sigap, cekatan dan responsif	0	0,00	0	0,00	9	81,82	2	18,18
2	Petugas unit fisioteraphi memberikan edukasi prosedur pelayanan fisioteraphi dengan jelas dan mudah dimengerti	0	0,00	0	0,00	9	81,82	2	18,18
3	Petugas unit fisioteraphi memiliki ketrampilan dalam memposisikan pasien saat teraphi	0	0,00	0	0,00	9	81,82	2	18,18
4	Petugas unit fisioteraphi memiliki ketrampilan dalam	0	0,00	0	0,00	9	81,82	2	18,18

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
	mengoperasikan alat teraphi dengan baik								
5	Petugas unit fisioteraphi memiliki ketelitian dalam melakukan teraphi	0	0,00	1	9,09	6	54,55	4	36,36

g) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Petugas

Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Petugas

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas unit fisioteraphi ramah saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0,00	0	0,00	9	81,82	2	18,18
2	Petugas unit fisioteraphi sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0,00	0	0,00	9	81,82	2	18,18
3	Petugas unit fisioteraphi disiplin dalam menjalankan tugasnya	0	0,00	0	0,00	8	72,73	3	27,27
4	Petugas unit fisioteraphi tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien	0	0,00	0	0,00	8	72,73	3	27,27
5	Petugas unit fisioteraphi bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya	0	0,00	0	0,00	8	72,73	3	27,27

h) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Terdapat tempat pelayanan informasi dan pengaduan (kotak saran, email, SMS center) yang mudah dilihat dan dikenali oleh pasien.	0	0,00	0	0,00	10	90,91	1	9,09
2	Terdapat informasi tentang prosedur pengaduan/ keluhan pasien dengan jelas.	0	0,00	0	0,00	10	90,91	1	9,09
3	Terdapat petugas Customer Service yang membantu pengaduan pasien	0	0,00	0	0,00	9	81,82	2	18,18

i) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas

Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas unit fisioteraphi mudah dikenali oleh pasien	0	0,00	0	0,00	9	81,82	2	18,18
2	Jumlah petugas yang memberikan pelayanan sudah sesuai dengan jumlah pasien	0	0,00	0	0,00	10	90,91	1	9,09

j) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Terdapat papan informasi tentang Visi Misi Rumah	0	0,00	0	0,00	10	90,91	1	9,09

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
	Sakit yang mudah dilihat pasien								
2	Terdapat papan informasi tentang maklumat/janji pelayanan Rumah Sakit yang mudah dilihat pasien	0	0,00	0	0,00	10	90,91	1	9,09
3	Terdapat papan informasi tentang jenis dan jadwal pelayanan Rumah Sakit yang mudah dilihat pasien	0	0,00	0	0,00	10	90,91	1	9,09
4	Terdapat papan informasi tentang biaya/tarif pelayanan Rumah Sakit yang mudah dilihat pasien	0	0,00	0	0,00	10	90,91	1	9,09
5	Terdapat papan informasi tentang hak dan kewajiban pasien di Rumah Sakit yang mudah dilihat	0	0,00	0	0,00	10	90,91	1	9,09
6	Pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan maklumat/janji pelayanan	0	0,00	0	0,00	9	81,82	2	18,18

k) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Tempat Parkir

Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Tempat Parkir

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas cepat tanggap dan membantu mencarikan tempat parkir	1	9,09	0	0,00	9	81,82	1	9,09
2	Petugas selalu bersikap ramah dan sopan	0	0,00	0	0,00	10	90,91	1	9,09

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
3	Kebersihan tempat parkir terjaga	0	0,00	1	9,09	9	81,82	1	9,09
4	Keamanan parkir terjamin	0	0,00	0	0,00	10	90,91	1	9,09
5	Biaya parkir sudah sesuai	0	0,00	0	0,00	10	90,91	1	9,09
6	Petunjuk/rambu-rambu parkir lengkap	0	0,00	1	9,09	9	81,82	1	9,09

l) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Satpam

Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Satpam

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien	0	0,00	0	0,00	10	90,91	1	9,09
2	Petugas memberikan informasi yang tepat dan jelas adanya tempat pengaduan pasien	0	0,00	0	0,00	10	90,91	1	9,09
3	Petugas cepat tanggap memberikan bantuan kepada pasien	0	0,00	0	0,00	10	90,91	1	9,09
4	Petugas menjaga lingkungan dengan baik	0	0,00	0	0,00	10	90,91	1	9,09

m) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Ruang Tunggu

Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Ruang Tunggu

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Ruang tunggu nyaman dan bersih	0	0,00	2	18,18	8	72,73	1	9,09

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
2	Penerangan di ruang tunggu cukup terang	0	0,00	0	0,00	10	90,91	1	9,09

n) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Tempat Pemeriksaan

Tabel 4.18 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Tempat Pemeriksaan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Tempat pemeriksaan nyaman dan bersih	0	0,00	0	0,00	10	90,91	1	9,09
2	Tempat pemeriksaan terang	0	0,00	0	0,00	10	90,91	1	9,09
3	Privasi/ kerahasiaan dalam pemerikasaan	0	0,00	0	0,00	10	90,91	1	9,09

o) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Toilet

Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Toilet

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Toilet bersih dan tidak berbau	0	0,00	1	9,09	10	90,91	0	0,00
2	Toilet aman (terdapat pengaman atau pegangan tangan)	0	0,00	0	0,00	11	100,00	0	0,00
3	Peralatan (gayung dll) di toilet lengkap	0	0,00	0	0,00	11	100,00	0	0,00
4	Ketersediaan air di kamar mandi cukup	0	0,00	0	0,00	11	100,00	0	0,00

p) Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Fisioteraphi

Tabel 4.20 Distribusi Frekuensi Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Fisioteraphi

No.	Lingkup Pelayanan	Nilai Per Unsur Pelayanan	N	NRR Per Unsur (A)	(A) X 25	Mutu IKM Pelayanan	Kinerja IKM Pelayanan
1	Persyaratan Teknis Dan Administratif	110	33	3,33	83,33	B	Baik
2	Prosedur Pelayanan	72	22	3,27	81,82	B	Baik
3	Waktu Tunggu Pelayanan	68	22	3,09	77,27	B	Baik
4	Biaya/Tarif Pelayanan	69	22	3,14	78,41	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	71	22	3,23	80,68	B	Baik
6	Kompetensi Petugas	176	55	3,20	80,00	B	Baik
7	Perilaku Petugas	178	55	3,24	80,91	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	103	33	3,12	78,03	B	Baik
9	Kejelasan Petugas	69	22	3,14	78,41	B	Baik
10	Maklumat Pelayanan	205	66	3,11	77,65	B	Baik
11	Tempat Parkir	200	66	3,03	75,76	C	Kurang Baik
12	Satpam	136	44	3,09	77,27	B	Baik
13	Ruang Tunggu	66	22	3,00	75,00	C	Kurang Baik
14	Tempat Pemeriksaan	102	33	3,09	77,27	B	Baik
15	Toilet	131	44	2,98	74,43	C	Kurang Baik
IKM FISIOTERAPI		**1756**	**561**	**3,13**	**78,25**	**B**	**Baik**

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai kepuasan masyarakat (IKM) Fisioterapi diperoleh sebesar 3,13 dan nilai IKM setelah dikonversi = 3,13 x 25 = **78,25**.

Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan Unit Fisioteraphi sebesar **78,25** dan dikategorikan **Baik**.

3. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Rawat Inap

a) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan Teknis dan Administratif

Tabel 4.21 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan Teknis dan Administratif

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas (pendaftaran) memberikan informasi dengan jelas persyaratan jaminan	0	0,00	0	0,00	112	97,39	3	2,61
2	Petugas (pendaftaran) memberikan kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan jaminan	0	0,00	0	0,00	113	98,26	2	1,74
3	Petugas (pendaftaran) cepat dan tanggap dalam mencarikan tempat ruang inap bagi pasien	1	0,87	2	1,74	109	94,78	3	2,61
4	Proses pendaftaran dan persyaratan pelayanan tidak berbelt-belit	1	0,87	1	0,87	110	95,65	3	2,61

b) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Prosedur Pelayanan

Tabel 4.22 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Prosedur Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Prosedur pelayanan dijelaskan oleh petugas	0	0,00	1	0,87	108	93,91	6	5,22
2	Prosedir alur pelayanan mudah dilihat oleh pasien	1	0,87	1	0,87	111	96,52	2	1,74
3	Prosedur pelayanan bagi pasien rawat inap yang akan naik kelas dijelaskan	0	0,00	0	0,00	114	99,13	1	0,87

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
	oleh petugas pendaftaran rawat inaap								

c) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Pelayanan

Tabel 4.23 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Waktu tunggu passion mendapatkan ruangan perawatan tidak lama	1	0,87	6	5,22	107	93,04	1	0,87
2	Waktu tunggu administrasi pasien pulang dengan jaminan BPJS cepat	0	0,00	3	2,61	110	95,65	2	1,74
3	Waktu tunggu administrasi pasien pulang dengan asuransi lain dan umum cepat.	0	0,00	5	4,35	107	93,04	3	2,61

d) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

Tabel 4.24 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Terdapat biaya / tarif pelayanan dengan iur bayar	3	2,61	4	3,48	107	93,04	1	0,87
2	Pasien menerima informasi rincian biaya / tarif pelayanan dengan jelas	0	0,00	0	0,00	112	97,39	3	2,61

e) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 4.25 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Pelayanan bagi pasien selama mendapat perawatan memuaskan	0	0,00	3	2,61	109	94,78	3	2,61
2	Pelayanan bagi pasien selama mendapat perawatan sesuai maklumat pelayanan	0	0,00	1	0,87	111	96,52	3	2,61

f) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Kompetensi Petugas Pada Dokter

Tabel 4.26 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Kompetensi Petugas Pada Dokter

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Dokter cepat tanggap dalam melakukan tindakan pada saat pasien membutuhkan	1	0,87	4	3,48	103	89,57	7	6,09
2	Dokter dalam melakukan visite tepat waktu	2	1,74	7	6,09	102	88,70	4	3,48
3	Dokter cepat dalam menangani keluhan penyakit pasien	0	0,00	0	0,00	108	93,91	7	6,09
4	Dokter memberikan informasi tindak lanjut/planning tindakan yang akan dilakukan kepada pasien secara jelas	0	0,00	0	0,00	108	93,91	7	6,09
5	Dokter terampil dalam memberikan pelayanan kepada pasien	0	0,00	1	0,87	108	93,91	6	5,22

g) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Kompetensi Petugas Pada Perawat

Tabel 4.27 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Kompetensi Petugas Pada Perawat

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Perawat memberikan informasi peraturan tentang pelayana rawat inap dengan jelas	0	0,00	0	0,00	111	96,52	4	3,48
2	Perawat memberikan informasi sebelum dilakukan tindakan perawatan	0	0,00	0	0,00	109	94,78	6	5,22
3	Perawat cepaat dan tanggap dalam memberikan bantuan kepada pasien	0	0,00	1	0,87	108	93,91	6	5,22
4	Perawat teratur mengukur tekanan darah dan suhu tubuh	0	0,00	1	0,87	107	93,04	7	6,09
5	Perawat memastikan keteraturan jadwal minum obat pasien	0	0,00	0	0,00	106	92,17	9	7,83
6	Perawat dapat menjaga privasi pasien	0	0,00	0	0,00	105	91,30	10	8,70

h) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Perilaku Petugas pada Dokter

Tabel 4.28 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Perilaku Petugas pada Dokter

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Dokter ramah saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0,00	1	0,87	97	84,35	17	14,78
2	Dokter sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0,00	1	0,87	96	83,48	18	15,65
3	Dokter disiplin dalam menjalankan tugasnya	2	1,74	1	0,87	88	76,52	24	20,87
4	Dokter bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya	0	0,00	1	0,87	93	80,87	21	18,26

i) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Perilaku Petugas pada Perawat

Tabel 4.29 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Perilaku Petugas pada Perawat

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Perawat ramah saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0,00	2	1,74	111	96,52	2	1,74
2	Perawat sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0,00	2	1,74	109	94,78	4	3,48
3	Perawat disiplin dalam menjalankan tugasnya	0	0,00	1	0,87	110	95,65	4	3,48
4	Perawat bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya	0	0,00	1	0,87	108	93,91	6	5,22

j) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Perilaku Petugas pada Pelayanan Gizi

Tabel 4.30 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Perilaku Petugas pada Pelayanan Gizi

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas gizi ramah dan sopan	0	0,00	0	0,00	111	96,52	4	3,48
2	Adanya informasi diet makanan dari petugas	1	0,87	3	2,61	108	93,91	3	2,61
3	Menu yang dihidangkan sesuai dengan diet yang ditetapkan	1	0,87	1	0,87	109	94,78	4	3,48
4	Penataan atau penampilan makanan baik	0	0,00	3	2,61	107	93,04	5	4,35
5	Waktu penyajian makanan tepat waktu	0	0,00	2	1,74	107	93,04	6	5,22
6	Tempat dan alat makan bersih	1	0,87	0	0,00	109	94,78	5	4,35
7	Cita rasa makanan enak	0	0,00	2	1,74	111	96,52	2	1,74

k) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Perilaku Petugas pada Kasir

Tabel 4.31 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Perilaku Petugas pada Kasir

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas kasir ramah dan sopan	0	0,00	0	0,00	113	98,26	2	1,74
2	Petugas kasir melayani pembayaran secara cepat	0	0,00	0	0,00	114	99,13	1	0,87
3	Petugas menjelaskan rician biaya cukup jelas	0	0,00	0	0,00	114	99,13	1	0,87
4	Cara pembayaran mudah/tidak berbelit-belit	0	0,00	1	0,87	113	98,26	1	0,87

l) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Perilaku Petugas pada Petugas Apotek

Tabel 4.32 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Perilaku Petugas pada Petugas Apotek

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas ramah dan sopan	0	0,00	2	1,74	109	94,78	4	3,48
2	Petugas tepat dalam memberikan obat kepada pasien	0	0,00	0	0,00	113	98,26	2	1,74
3	Petugas memberikan penjelasan secara detail mengenai aturan minum obat	0	0,00	0	0,00	113	98,26	2	1,74

m) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 4.33 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Terdapat tempat pelayanan informasi dan pengaduan (kotak saran, email, SMS center) yang mudah dilihat dan dikenali oleh pasien.	0	0,00	4	3,48	111	96,52	0	0,00
2	Terdapat informasi tentang prosedur pengaduan/ keluhan pasien dengan jelas.	0	0,00	1	0,87	114	99,13	0	0,00
3	Terdapat petugas Customer Service yang membantu pengaduan pasien	0	0,00	0	0,00	115	100,00	0	0,00

n) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas

Tabel 4.34 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas di ruangan rawat inap mudah dikenali oleh pasien	0	0,00	0	0,00	115	100,00	0	0,00
2	Jumlah petugas di ruangan rawat inap yang memberikan pelayanan sudah sesuai dengan jumlah pasien	0	0,00	1	0,87	114	99,13	0	0,00

o) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

Tabel 4.35 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Terdapat papan informasi tentang Visi Misi Rumah Sakit yang mudah dilihat pasien	0	0,00	1	0,87	114	99,13	0	0,00
2	Terdapat papan informasi tentang maklumat/ janji pelayanan Rumah Sakit yang mudah dilihat pasien	0	0,00	2	1,74	113	98,26	0	0,00
3	Terdapat papan informasi tentang jenis dan jadwal pelayanan Rumah Sakit yang mudah dilihat pasien	0	0,00	0	0,00	115	100,00	0	0,00
4	Terdapat papan informasi tentang biaya/tarif pelayanan Rumah Sakit yang mudah dilihat pasien	0	0,00	3	2,61	111	96,52	1	0,87
5	Terdapat papan informasi tentang hak dan kewajiban pasien di Rumah Sakit	0	0,00	1	0,87	114	99,13	0	0,00

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
	yang mudah dilihat								
6	Pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan	0	0,00	1	0,87	113	98,26	1	0,87

p) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Tempat Parkir

Tabel 4.36 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Tempat Parkir

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas cepat tanggap dan membantu mencarikan tempat parkir	1	0,87	14	12,17	99	86,09	1	0,87
2	Petugas selalu bersikap ramah dan sopan	0	0,00	1	0,87	113	98,26	1	0,87
3	Kebersihan tempat parkir terjaga	0	0,00	6	5,22	108	93,91	1	0,87
4	Keamanan parkir terjamin	0	0,00	0	0,00	115	100,00	0	0,00
5	Biaya parkir sudah sesuai	0	0,00	14	12,17	100	86,96	1	0,87
6	Petunjuk/ rambu-rambu parkir lengkap	4	3,48	9	7,83	102	88,70	0	0,00

q) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Satpam

Tabel 4.37 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Satpam

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien	0	0,00	5	4,35	109	94,78	1	0,87
2	Petugas memberikan informasi yang tepat dan jelas	0	0,00	2	1,74	109	94,78	4	3,48

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
	adanya tempat pengaduan pasien								
3	Petugas cepat tanggap memberikan bantuan kepada pasien	0	0,00	4	3,48	108	93,91	3	2,61
4	Petugas menjaga lingkungan dengan baik	0	0,00	0	0,00	112	97,39	3	2,61

r) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Ruang Tunggu

Tabel 4.38 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan Ruang Tunggu

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Ruang tunggu nyaman dan bersih	0	0,00	1	0,87	114	99,13	0	0,00
2	Penerangan di ruang tunggu cukup terang	0	0,00	1	0,87	114	99,13	0	0,00
3	Ruang tunggu baik dan aman	0	0,00	0	0,00	115	100,00	0	0,00

s) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Ruangan Inap

Tabel 4.39 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan Ruangan Inap

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Ruang nyaman dan bersih	0	0,00	2	1,74	113	98,26	0	0,00
2	Ruangan tenang atau tidak bising	0	0,00	2	1,74	113	98,26	0	0,00
3	Ruangan terang	0	0,00	1	0,87	114	99,13	0	0,00
4	Ruangan cukup ventilasi	0	0,00	4	3,48	110	95,65	1	0,87
5	Fasilitas ruangan lengkap dan sesuai dengan tarif kelasnya	0	0,00	1	0,87	113	98,26	1	0,87
6	Pembuangan sampah dari	1	0,87	4	3,48	109	94,78	1	0,87

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
	keranjang sampah teratur dan tertib								
7	Petugas membersihkan ruangan secara teratur	0	0,00	0	0,00	113	98,26	2	1,74
8	Keamanan ruang inap terjamin	0	0,00	0	0,00	113	98,26	2	1,74
9	Petugas mengganti seprei dan tutup bantal secara teratur	0	0,00	6	5,22	108	93,91	1	0,87
10	Petugas cleaning sevice membersihkan kamar mandi pagi dan siang secara rutin	0	0,00	3	2,61	112	97,39	0	0,00

t) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Toilet

Tabel 4.40 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan Toilet

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Toilet bersih dan tidak berbau	3	2,61	14	12,17	98	85,22	0	0,00
2	Toilet aman (terdapat pengaman atau pegangan tangan)	0	0,00	3	2,61	112	97,39	0	0,00
3	Peralatan (gayung dll) di toilet lengkap	3	2,61	7	6,09	105	91,30	0	0,00
4	Ketersediaan air di kamar mandi cukup	0	0,00	7	6,09	108	93,91	0	0,00

u) Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Rawat Inap

Tabel 4.41 Distribusi Frekuensi Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Rawat Inap

No.	Lingkup Pelayanan	Nilai Per Unsur Pelayanan	N	NRR Per Unsur (A)	(A) X 25	Mutu IKM Pelayanan	Kinerja IKM Pelayanan
1	Persyaratan Teknis Dan Administratif	1416	468	3,03	75,64	C	Kurang Baik
2	Prosedur Pelayanan	1064	351	3,03	75,78	C	Kurang Baik
3	Waktu Tunggu Pelayanan	1049	351	2,99	74,72	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif Pelayanan	700	234	2,99	74,79	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	708	234	3,03	75,64	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Dokter	1778	585	3,04	75,98	C	Kurang Baik
7	Kompetensi Perawat	2158	702	3,07	76,85	B	Baik
8	Perilaku Dokter	1484	468	3,17	79,27	B	Baik
9	Perilaku Perawat	1422	468	3,04	75,96	C	Kurang Baik
10	Perilaku Pelayanan Gizi	2483	819	3,03	75,79	C	Kurang Baik
11	Perilaku Kasir	1416	468	3,03	75,64	C	Kurang Baik
12	Perilaku Petugas Apotek	1065	351	3,03	75,85	C	Kurang Baik
13	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1054	351	3,00	75,07	C	Kurang Baik
14	Kejelasan petugas	705	234	3,01	75,32	C	Kurang Baik
15	Maklumat Pelayanan	2112	702	3,01	75,21	C	Kurang Baik
16	Tempat Parkir	2068	702	2,95	73,65	C	Kurang Baik
17	Satpam	1412	468	3,02	75,43	C	Kurang Baik
18	Ruang Tunggu	1057	351	3,01	75,28	C	Kurang Baik
19	Ruangan Inap	3513	1170	3,00	75,06	C	Kurang Baik
20	Toilet	1369	468	2,93	73,13	C	Kurang Baik
IKM RAWAT INAP		**30033**	**9945**	**3,02**	**75,50**	**C**	Kurang Baik

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai kepuasan masyarakat (IKM) Rawat Inap diperoleh sebesar 3,02 dan nilai IKM setelah dikonversi = 3,02 x 25 = **75,50**.

Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan Unit Rawat Inap sebesar **75,50** dan dikategorikan **Kurang Baik**.

4. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit IGD

a) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan Teknis dan Administratif

Tabel 4.42 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan Teknis dan Administratif

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas (pendaftaran) memberikan informasi dengan jelas persyaratan jaminan	0	0,00	0	0,00	23	88,46	3	11,54
2	Petugas (pendaftaran) memberikan kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan jaminan	0	0,00	0	0,00	24	92,31	2	7,69
3	Petugas (pendaftaran) cepat dan tanggap dalam mencarikan tempat ruang inap bagi pasien	0	0,00	0	0,00	25	96,15	1	3,85
4	Proses pendaftaran dan persyaratan pelayanan tidak berbelit-belit	0	0,00	0	0,00	25	96,15	1	3,85

b) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Prosedur Pelayanan

Tabel 4.43 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Prosedur Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Prosedur pelayanan dijelaskan oleh petugas	0	0,00	0	0,00	23	88,46	3	11,54
2	Prosedir alur pelayanan mudah dilihat oleh pasien	0	0,00	2	7,69	23	88,46	1	3,85
3	Prosedur pelayanan bagi pasien rawat inap yang akan naik kelas dijelaskan	0	0,00	0	0,00	25	96,15	1	3,85

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
	oleh petugas pendaftaran di IGD								

c) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Pelayanan

Tabel 4.44 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas IGD tepat waktu dalam memberikan pelayanan tanpa lama menunggu	0	0,00	1	3,85	22	84,62	3	11,54
2	Waktu tunggu pasien mendapatkan kamar eawat inap tidak menunggu lama	0	0,00	4	15,38	21	80,77	1	3,85

d) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

Tabel 4.45 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Terdapat biaya / tarif pelayanan dengan iur bayar	3	11,54	3	11,54	20	76,92	0	0,00
2	Pasien menerima informasi rincian biaya / tarif pelayanan dengan jelas	0	0,00	0	0,00	25	96,15	1	3,85

e) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 4.46 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Pelayanan bagi pasien emergency	0	0,00	1	3,85	22	84,62	3	11,54

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
	memuaskan								
2	Pelayanan bagi pasien emergency sesuai maklumat pelayanan	0	0,00	0	0,00	25	96,15	1	3,85

f) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Kompetensi Petugas pada Dokter

Tabel 4.47 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Kompetensi Petugas pada Dokter

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Dokter dalam menangani pasien cepat dan tepat	0	0,00	0	0,00	25	96,15	1	3,85
2	Dokter memberikan informasi tentang diagnosis penyakit secara jelas	0	0,00	0	0,00	25	96,15	1	3,85
3	Dokter memberikan informasi tindak lanjut / planning tindakan yang akan dilakukan kepada pasien secara jelas	0	0,00	0	0,00	25	96,15	1	3,85
4	Dokter terampil dalam memberikan pelayanan pasien dengan pengawasan intensive	0	0,00	1	3,85	23	88,46	2	7,69

g) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Kompetensi Petugas pada Perawat

Tabel 4.48 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Kompetensi Petugas pada Perawat

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Perawat dalam melayani pasien	0	0,00	2	7,69	22	84,62	2	7,69

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
	emergency secara cepat dan tepat								
2	Perawat memberikan informasi jelas dan mudah dipahami pasien	0	0,00	0	0,00	25	96,15	1	3,85
3	Perawat terampil dalam memberikan pelayanan kegawatdarurat-an kepada pasien	0	0,00	1	3,85	24	92,31	1	3,85

h) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Perilaku Petugas pada Dokter

Tabel 4.49 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Perilaku Petugas pada Dokter

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Dokter di IGD ramah saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0,00	1	3,85	24	92,31	1	3,85
2	Dokter di IGD sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0,00	0	0,00	25	96,15	1	3,85
3	Dokter di IGD disiplin dalam menyelesaijalan-kan tugasnya	0	0,00	1	3,85	23	88,46	2	7,69
4	Dokter di IGD bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya	0	0,00	0	0,00	24	92,31	2	7,69

i) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Perilaku Petugas pada Perawat

Tabel 4.50 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Perilaku Petugas pada Perawat

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Perawat ramah saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0,00	0	0,00	25	96,15	1	3,85
2	Perawat sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0,00	0	0,00	25	96,15	1	3,85
3	Perawat disiplin dan bertanggung-jawab dalam menyelesaikan pelayanan	0	0,00	0	0,00	26	100,00	0	0,00

j) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Perilaku Petugas pada Kasir

Tabel 4.51 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Perilaku Petugas pada Kasir

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas kasir ramah dan sopan	0	0,00	0	0,00	24	92,31	2	7,69
2	Petugas kasir melayani pembayaran secar cepat	0	0,00	1	3,85	24	92,31	1	3,85
3	Petugas menjelaskan rincian biaya cukup jelas	0	0,00	0	0,00	25	96,15	1	3,85
4	Cara pembayaran mudah/tidak berbelit-belit	0	0,00	0	0,00	24	92,31	2	7,69

k) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Perilaku Petugas pada Farmasi IGD

Tabel 4.52 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Perilaku Petugas pada Farmasi IGD

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas ramah dan sopan	0	0,00	1	3,85	24	92,31	1	3,85
2	Petugas tepat dalam memberikan obat kepada pasien	0	0,00	0	0,00	25	96,15	1	3,85
3	Petugas memberikan penjelasan secara detail mengenai aturan minum obat	0	0,00	0	0,00	24	92,31	2	7,69

l) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 4.53 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Terdapat tempat pelayanan informasi dan pengaduan (kotak saran, email, SMS center) yang mudah dilihat dan dikenali oleh pasien.	0	0,00	1	3,85	25	96,15	0	0,00
2	Terdapat informasi tentang prosedur pengaduan/ keluhan pasien dengan jelas	0	0,00	1	3,85	25	96,15	0	0,00
3	Terdapat petugas Customer Service yang membantu pengaduan pasien	0	0,00	1	3,85	24	92,31	1	3,85

m) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas

Tabel 4.54 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas IGD mudah dikenali oleh pasien	0	0,00	0	0,00	25	96,15	1	3,85
2	Jumlah petugas IGD yang memberikan pelayanan sudah sesuai dengan jumlah pasien	0	0,00	0	0,00	25	96,15	1	3,85

n) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

Tabel 4.55 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Terdapat papan informasi tentang Visi Misi Rumah Sakit yang mudah dilihat pasien	0	0,00	1	3,85	25	96,15	0	0,00
2	Terdapat papan informasi tentang maklumat/ janji pelayanan Rumah Sakit yang mudah dilihat pasien	0	0,00	0	0,00	26	100,00	0	0,00
3	Terdapat papan informasi tentang jenis dan jadwal pelayanan Rumah Sakit yang mudah dilihat pasien	0	0,00	0	0,00	26	100,00	0	0,00
4	Terdapat papan informasi tentang biaya/tarif pelayanan Rumah Sakit yang mudah dilihat pasien	0	0,00	0	0,00	26	100,00	0	0,00
5	Terdapat papan informasi tentang hak dan kewajiban pasien di Rumah Sakit yang mudah dilihat	0	0,00	0	0,00	26	100,00	0	0,00
6	Pelaksanaan	0	0,00	0	0,00	26	100,00	0	0,00

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
	pelayanan sudah sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan								

o) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Tempat Parkir

Tabel 4.56 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Tempat Parkir

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas cepat tanggap dan membantu mencarikan tempat parkir	1	3,85	1	3,85	23	88,46	1	3,85
2	Petugas selalu bersikap ramah dan sopan	0	0,00	0	0,00	24	92,31	2	7,69
3	Kebersihan tempat parkir terjaga	0	0,00	3	11,54	22	84,62	1	3,85
4	Keamanan parkir terjamin	0	0,00	0	0,00	25	96,15	1	3,85
5	Biaya parkir sudah sesuai	1	3,85	5	19,23	20	76,92	0	0,00
6	Petunjuk / rambu-rambu parkir lengkap	0	0,00	2	7,69	23	88,46	1	3,85

p) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Satpam

Tabel 4.57 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Satpam

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien	0	0,00	0	0,00	25	96,15	1	3,85
2	Petugas memberikan informasi yang tepat dan jelas adanya tempat pengaduan	0	0,00	1	3,85	25	96,15	0	0,00

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
	pasien								
3	Petugas cepat tanggap memberikan bantuan kepada pasien	0	0,00	0	0,00	26	100,00	0	0,00
4	Petugas menjaga lingkungan dengan baik	0	0,00	0	0,00	26	100,00	0	0,00

q) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Ruang Tunggu

Tabel 4.58 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Ruang Tunggu

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Ruang tunggu nyaman dan bersih	0	0,00	3	11,54	23	88,46	0	0,00
2	Penerangan di ruang tunggu cukup terang	0	0,00	1	3,85	25	96,15	0	0,00

r) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Tempat Pemeriksaan

Tabel 4.59 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Tempat Pemeriksaan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Tempat pemeriksaan nyaman dan bersih	0	0,00	0	0,00	26	100,00	0	0,00
2	Tempat pemeriksaan terang	0	0,00	1	3,85	25	96,15	0	0,00
3	Privasi/ kerahasiaan dalam pemerikasaan	0	0,00	0	0,00	26	100,00	0	0,00

s) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Toilet

Tabel 4.60 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Toilet

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Toilet bersih dan tidak berbau	0	0,00	2	7,69	24	92,31	0	0,00
2	Toilet aman (terdapat pengaman atau pegangan tangan)	0	0,00	1	3,85	25	96,15	0	0,00
3	Peralatan (gayung dll) di toilet lengkap	0	0,00	2	7,69	24	92,31	0	0,00
4	Ketersediaan air di kamar mandi cukup	0	0,00	0	0,00	26	100,00	0	0,00

t) Indeks Kepuasan Masyarakat Unit IGD

Tabel 4.61 Distribusi Frekuensi Indeks Kepuasan Masyarakat Unit IGD

No.	Lingkup Pelayanan	Nilai Per Unsur Pelayanan	N	NRR Per Unsur (A)	(A) X 25	Mutu IKM Pelayanan	Kinerja IKM Pelayanan
1	Persyaratan Teknis Dan Administratif	319	104	3,07	76,68	B	Baik
2	Prosedur Pelayanan	237	78	3,04	75,96	C	Kurang Baik
3	Waktu Tunggu Pelayanan	155	52	2,98	74,52	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif Pelayanan	148	52	2,85	71,15	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	159	52	3,06	76,44	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Dokter	316	104	3,04	75,96	C	Kurang Baik
7	Kompetensi Perawat	235	78	3,01	75,32	C	Kurang Baik
8	Perilaku Dokter	316	104	3,04	75,96	C	Kurang Baik
9	Perilaku Perawat	236	78	3,03	75,64	C	Kurang Baik
10	Perilaku Kasir	317	104	3,05	76,20	C	Kurang Baik
11	Perilaku Farmasi IGD	237	78	3,04	75,96	C	Kurang Baik
12	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	232	78	2,97	74,36	C	Kurang Baik
13	Kejelasan Petugas	158	52	3,04	75,96	C	Kurang Baik
14	Maklumat Pelayanan	467	156	2,99	74,84	C	Kurang Baik
15	Tempat Parkir	459	156	2,94	73,56	C	Kurang Baik
16	Satpam	312	104	3,00	75,00	C	Kurang Baik
17	Ruang Tunggu	152	52	2,92	73,08	C	Kurang Baik
18	Tempat Pemeriksaan	233	78	2,99	74,68	C	Kurang Baik
19	Toilet	307	104	2,95	73,80	C	Kurang Baik
IKM IGD		**4995**	**1664**	**3,00**	**75,05**	C	**Kurang Baik**

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai kepuasan masyarakat (IKM) IGD diperoleh sebesar 3,00 dan nilai IKM setelah dikonversi = 3,00 x 25 = **75,05**.

Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan Unit IGD sebesar **75,05** dan dikategorikan **Kurang Baik**.

5. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Farmasi

a) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan Teknis dan Administratif

Tabel 4.62 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan Teknis dan Administratif

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas memberikan informasi dengan jelas persyaratan tentang pelayanan	0	0,00	1	1,79	54	96,43	1	1,79
2	Petugas memberikan kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan	0	0,00	0	0,00	53	94,64	3	5,36
3	Proses pendaftaran dan persyaratan pelayanasn tidak berbelit-belit	0	0,00	0	0,00	53	94,64	3	5,36

b) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Prosedur Pelayanan

Tabel 4.63 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Prosedur Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Prosedur pelayanan dijelaskan oleh petugas	0	0,00	2	3,57	51	91,07	3	5,36
2	Prosedur alur pelayanan mudah dilihat oleh pasien	0	0,00	2	3,57	50	89,29	4	7,14

c) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Pelayanan

Tabel 4.64 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas (pendaftaran) farmasi rawat jalan tepat waktu	1	1,79	3	5,36	51	91,07	1	1,79

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
	dalam melayani pasien								
2	Petugas farmasi rawat jalan tepat waktu dalam memberikan layanan pengambilan sapel laborat tanpa lama menunggu	1	1,79	3	5,36	49	87,50	3	5,36

d) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

Tabel 4.65 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas memberikan informasi rincian biaya / tarif pelayanan dengan jelas	0	0,00	1	1,79	50	89,29	5	8,93
2	Biaya / tarif pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan jenis pelayanan yang ditetapkan	0	0,00	0	0,00	53	94,64	3	5,36

e) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 4.66 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas farmasi rawat jalan memberikan informasi obat sesuai dengan resep dokter	0	0,00	0	0,00	48	85,71	8	14,29
2	Semua jenis layanan yang diberikan petugas sesuai dengan standar pelayanan	0	0,00	1	1,79	53	94,64	2	3,57

f) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Petugas

Tabel 4.67 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Petugas

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas farmasi rawat jalan memberikan pelayanan dengan terampil dan cekatan	0	0,00	3	5,36	50	89,29	3	5,36
2	Petugas farmasi rawat jalan memperdulikan dan tanggap terhadap pasien	0	0,00	1	1,79	51	91,07	4	7,14
3	Petugas farmasi rawat jalan memiliki keahlian dalam pelayanan laborat	0	0,00	0	0,00	52	92,86	4	7,14
4	Petugas farmasi rawat jalan memiliki ketelitian dalam pelayanan resep obat	0	0,00	1	1,79	52	92,86	3	5,36
5	Petugas farmasi rawat jalan memberikan edukasi aturan minum obat dengan dan mudah dimengerti	0	0,00	0	0,00	50	89,29	6	10,71

g) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Petugas

Tabel 4.68 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Petugas

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas farmasi rawat jalan ramah saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0,00	2	3,57	51	91,07	3	5,36
2	Petugas farmasi rawat jalan mempedulikan dan tanggap terhadap pasien	0	0,00	3	5,36	52	92,86	1	1,79
3	Petugas farmasi rawat jalan	0	0,00	0	0,00	52	92,86	4	7,14

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
	memiliki keahlian dalam pelayanan farmasi								
4	Petugas farmasi rawat jalan memiliki ketelitian dalam pelayanan resep obat	0	0,00	0	0,00	53	94,64	3	5,36
5	Petugas farmasi rawat jalan memberikan edukasi aturan minum obat dengan jelas dan mudah dimengerti	0	0,00	0	0,00	53	94,64	3	5,36

h) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 4.69 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Terdapat tempat pelayanan informasi dan pengaduan (kotak saran, email, SMS center) yang mudah dilihat dan dikenali oleh pasien	1	1,79	3	5,36	51	91,07	1	1,79
2	Terdapat informasi tentang prosedur pengaduan/ keluhan pasien dengan jelas	0	0,00	3	5,36	50	89,29	3	5,36
3	Terdapat petugas Customer Service yang membantu pengaduan pasien	0	0,00	2	3,57	54	96,43	0	0,00

i) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas

Tabel 4.70 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas farmasi rawat jalan mudah dikenali oleh pasien	1	1,79	3	5,36	52	92,86	0	0,00
2	Jumlah petugas yang memberikan pelayanan sudah sesuai dengan jumlah pasien	2	3,57	6	10,71	46	82,14	2	3,57

j) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

Tabel 4.71 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Terdapat papan informasi tentang Visi Misi Rumah Sakit yang mudah dilihat pasien	0	0,00	4	7,14	48	85,71	4	7,14
2	Terdapat papan informasi tentang maklumat/ janji pelayanan Rumah Sakit yang mudah dilihat pasien	1	1,79	2	3,57	52	92,86	1	1,79
3	Terdapat papan informasi tentang jenis dan jadwal pelayanan Rumah Sakit yang mudah dilihat pasien	1	1,79	4	7,14	50	89,29	1	1,79
4	Terdapat papan informasi tentang biaya/tarif pelayanan Rumah Sakit yang mudah dilihat pasien	0	0,00	5	8,93	51	91,07	0	0,00
5	Terdapat papan informasi tentang hak dan kewajiban pasien di Rumah Sakit yang mudah dilihat	0	0,00	6	10,71	49	87,50	1	1,79

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
6	Pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan	0	0,00	1	1,79	54	96,43	1	1,79

k) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Tempat Parkir

Tabel 4.71 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Tempat Parkir

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas cepat tanggap dan membantu mencarikan tempat parkir	1	1,79	5	8,93	49	87,50	1	1,79
2	Petugas selalu bersikap ramah dan sopan	1	1,79	5	8,93	48	85,71	2	3,57
3	Kebersihan tempat parkir terjaga	0	0,00	6	10,71	49	87,50	1	1,79
4	Keamanan parkir terjamin	0	0,00	3	5,36	52	92,86	1	1,79
5	Biaya parkir sudah sesuai	0	0,00	3	5,36	52	92,86	1	1,79
6	Petunjuk/ rambu-rambu parkir lengkap	1	1,79	4	7,14	50	89,29	1	1,79

l) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Satpam

Tabel 4.72 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Satpam

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien	0	0,00	1	1,79	53	94,64	2	3,57
2	Petugas memberikan informasi yang tepat dan jelas adanya tempat	0	0,00	1	1,79	53	94,64	2	3,57

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
	pengaduan pasien								
3	Petugas cepat tanggap memberikan bantuan kepada pasien	0	0,00	3	5,36	51	91,07	2	3,57
4	Petugas menjaga lingkungan dengan baik	1	1,82	1	1,82	51	92,73	2	3,64

m) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada *Customer Service*

Tabel 4.73 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada *Customer Service*

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas CS bersikap ramah dan komunikiatif dalam melayani pasien	0	0,00	4	7,14	50	89,29	2	3,57
2	Petugas CS cepat dan tanggap dalam menerima keluhan pasien	0	0,00	4	7,14	49	87,50	3	5,36
3	Petugas CS menyediakan media informasi yang tepat dan jelas	0	0,00	2	3,57	52	92,86	2	3,57
4	Petugas CS mampu memberikan solusi	0	0,00	2	3,57	51	91,07	3	5,36

n) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Media Informasi

Tabel 4.74 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Media Informasi

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Di rumah sakit tersedia media informasi berupa leaflet, poster, spanduk/MNT	1	1,79	2	3,57	51	91,07	2	3,57

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
	dan audio visual								
2	Pasien dengan mudah mengajukan pengaduan secara tertulis melalui media social: SMS center, facebook, dan twitter.	1	1,79	4	7,14	51	91,07	0	0,00

o) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Ruang Tunggu

Tabel 4.75 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Ruang Tunggu

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Ruang tunggu nyaman dan bersih	1	1,79	3	5,36	51	91,07	1	1,79
2	Penerangan di ruang tunggu cukup terang	0	0,00	1	1,79	54	96,43	1	1,79

p) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Toilet

Tabel 4.76 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Toilet

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Toilet bersih dan tidak berbau	2	3,57	13	23,21	40	71,43	1	1,79
2	Toilet aman (terdapat pengaman atau pegangan tangan)	1	1,79	16	28,57	38	67,86	1	1,79
3	Peralatan (gayung dll) di toilet lengkap	2	3,57	9	16,07	44	78,57	1	1,79
4	Ketersediaan air di kamar mandi cukup	1	1,79	13	23,21	41	73,21	1	1,79

q) Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Farmasi

Tabel 4.77 Distribusi Frekuensi Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Farmasi

No.	Lingkup Pelayanan	Nilai Per Unsur Pelayanan	N	NRR Per Unsur (A)	(A) X 25	Mutu IKM Pelayanan	Kinerja IKM Pelayanan
1	Persyaratan Teknis Dan Administratif	510	168	3,04	75,89	C	Kurang Baik
2	Prosedur Pelayanan	339	112	3,03	75,67	C	Kurang Baik
3	Waktu Tunggu Pelayanan	330	112	2,95	73,66	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif Pelayanan	343	112	3,06	76,56	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	345	112	3,08	77,01	B	Baik
6	Kompetensi Petugas	855	280	3,05	76,34	C	Kurang Baik
7	Perilaku Petugas	849	280	3,03	75,80	C	Kurang Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	498	168	2,96	74,11	C	Kurang Baik
9	Kejelasan Petugas	323	112	2,88	72,10	C	Kurang Baik
10	Maklumat Pelayanan	990	336	2,95	73,66	C	Kurang Baik
11	Tempat Parkir	983	336	2,93	73,14	C	Kurang Baik
12	Satpam	669	223	3,00	75,00	C	Kurang Baik
13	Customer Service	670	224	2,99	74,78	C	Kurang Baik
14	Media Informasi	328	112	2,93	73,21	C	Kurang Baik
15	Ruang Tunggu	332	112	2,96	74,11	C	Kurang Baik
16	Toilet	613	224	2,74	68,42	C	Kurang Baik
IKM FARMASI		**8977**	**3023**	**2,97**	**74,24**	C	**Kurang Baik**

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai kepuasan masyarakat (IKM) Farmasi diperoleh sebesar 2,97 dan nilai IKM setelah dikonversi = 2,97 x 25 = **74,24.**

Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan Unit Farmasi sebesar **74,24** dan dikategorikan **Kurang Baik**.

6. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Laboratorium

a) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan Teknis dan Administratif

Tabel 4.78 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan Teknis dan Administratif

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas memberikan informasi dengan jelas persyaratan tentang pelayanan	0	0,00	0	0,00	42	100,00	0	0,00
2	Petugas memberikan kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan	0	0,00	0	0,00	42	100,00	0	0,00
3	Proses pendaftaran dan persyaratan pelayanasn tidak berbelit-belit	0	0,00	2	4,76	40	95,24	0	0,00

b) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Prosedur pelayanan

Tabel 4.79 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Prosedur Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Prosedur pelayanan dijelaskan oleh petugas	0	0,00	0	0,00	42	100,00	0	0,00
2	Prosedir alur pelayanan mudah dilihat oleh pasien	0	0,00	0	0,00	42	100,00	0	0,00

c) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Pelayanan

Tabel 4.80 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas (pendaftaran) laboratorium rawat jalan tepat	0	0,00	0	0,00	42	100,00	0	0,00

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
	waktu dalam melayani pasien.								
2	Petugas laboratorium rawat jalan tepat waktu dalam memberikan layanan pengambilan sapel laborat tanpa lama menunggu	0	0,00	0	0,00	42	100,00	0	0,00

d) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

Tabel 4.81 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas memberikan informasi rincian biaya / tarif pelayanan dengan jelas.	0	0,00	1	2,38	41	97,62	0	0,00
2	Biaya / tarif pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan jenis pelayanan yang ditetapkan	0	0,00	0	0,00	42	100,00	0	0,00

e) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 4.82 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas laboratorium memberikan informasi jasa layanan kepada pasien dengan jelas.	0	0,00	2	4,76	40	95,24	0	0,00
2	Semua jenis layanan yang diberikan petugas sesuai dengan standar	0	0,00	0	0,00	42	100,00	0	0,00

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
	pelayanan								

f) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Petugas

Tabel 4.84 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Petugas

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas laboratorium memperdulikan dan tanggap terhadap pasien	0	0,00	2	4,76	40	95,24	0	0,00
2	Petugas laboratorium memiliki ketrampilan dan cekatan dalam pengambilan sampel laborat	0	0,00	0	0,00	42	100,00	0	0,00
3	Petugas laboratorium memiliki keahlian dalam pelayanan laborat	0	0,00	0	0,00	42	100,00	0	0,00
4	Petugas Laboratorium memberikan edukasi prosedur pengambilan sampel laborat dengan jelas dan mudah dimengerti	0	0,00	1	2,38	41	97,62	0	0,00
5	Petugas Laboratorium memiliki ketelitian dalam pelayanan laborat	0	0,00	0	0,00	42	100,00	0	0,00

g) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Petugas

Tabel 4.85 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Petugas

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas Laboratorium ramah saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0,00	0	0,00	42	100,00	0	0,00
2	Petugas Laboratorium sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0,00	2	4,76	40	95,24	0	0,00
3	Petugas Laboratorium disiplin dan bertanggung-jawab dalam menyelesaikan pelayanan	0	0,00	2	4,76	40	95,24	0	0,00
4	Petugas Laboratorium tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien	0	0,00	2	4,76	40	95,24	0	0,00
5	Petugas Laboratorium bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya	0	0,00	0	0,00	42	100,00	0	0,00

h) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 4.86 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Terdapat tempat pelayanan informasi dan pengaduan (kotak saran, email, SMS center) yang mudah dilihat dan dikenali oleh	0	0,00	0	0,00	42	100,00	0	0,00

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
	pasien.								
2	Terdapat informasi tentang prosedur pengaduan/ keluhan pasien dengan jelas	0	0,00	0	0,00	42	100,00	0	0,00
3	Terdapat petugas Customer Service yang membantu pengaduan pasien	0	0,00	0	0,00	42	100,00	0	0,00

i) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas

Tabel 4.87 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas pelayanan di Rumah Sakit mudah dikenali oleh pasien	0	0,00	4	9,52	38	90,48	0	0,00
2	Jumlah petugas laboratorium yang memberikan pelayanan sudah sesuai dengan jumlah pasien	0	0,00	2	4,76	40	95,24	0	0,00

j) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

Tabel 4.88 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Terdapat papan informasi tentang Visi Misi Rumah Sakit yang mudah dilihat pasien	0	0,00	1	2,38	41	97,62	0	0,00
2	Terdapat papan informasi tentang maklumat/ janji pelayanan Rumah Sakit yang mudah dilihat pasien	0	0,00	1	2,38	41	97,62	0	0,00
3	Terdapat papan informasi tentang	0	0,00	0	0,00	42	100,00	0	0,00

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
	jenis dan jadwal pelayanan Rumah Sakit yang mudah dilihat pasien								
4	Terdapat papan informasi tentang biaya/tarif pelayanan Rumah Sakit yang mudah dilihat pasien	0	0,00	0	0,00	42	100,00	0	0,00
5	Terdapat papan informasi tentang hak dan kewajiban pasien di Rumah Sakit yang mudah dilihat	0	0,00	1	2,38	41	97,62	0	0,00
6	Pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan maklumat/janji pelayanan	0	0,00	0	0,00	42	100,00	0	0,00

k) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Tempat Parkir

Tabel 4.89 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Tempat Parkir

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas cepat tanggap dan membantu mencarikan tempat parkir	0	0,00	12	28,57	30	71,43	0	0,00
2	Petugas selalu bersikap ramah dan sopan	0	0,00	1	2,38	41	97,62	0	0,00
3	Kebersihan tempat parkir terjaga	0	0,00	5	11,90	37	88,10	0	0,00
4	Keamanan parkir terjamin	0	0,00	0	0,00	42	100,00	0	0,00
5	Biaya parkir sudah sesuai	1	2,38	11	26,19	30	71,43	0	0,00
6	Petunjuk/rambu-rambu parkir lengkap	3	7,14	10	23,81	29	69,05	0	0,00

l) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Satpam

Tabel 4.90 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Satpam

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien	0	0,00	4	9,52	38	90,48	0	0,00
2	Petugas memberikan informasi yang tepat dan jelas adanya tempat pengaduan pasien	0	0,00	3	7,14	39	92,86	0	0,00
3	Petugas cepat tanggap memberikan bantuan kepada pasien	0	0,00	6	14,29	36	85,71	0	0,00
4	Petugas menjaga lingkungan dengan baik	0	0,00	0	0,00	42	100,00	0	0,00

m) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada *Customer Service*

Tabel 4.91 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada *Customer Service*

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas CS bersikap ramah dan komunikiatif dalam melayani pasien	0	0,00	0	0,00	42	100,00	0	0,00
2	Petugas CS cepat dan tanggap dalam menerima keluhan pasien	0	0,00	0	0,00	42	100,00	0	0,00
3	Petugas CS menyediakan media informasi yang tepat dan jelas	0	0,00	0	0,00	42	100,00	0	0,00
4	Petugas CS mampu memberikan solusi	0	0,00	1	2,38	41	97,62	0	0,00

n) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Media Informasi

Tabel 4.92 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Media Informasi

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Di rumah sakit tersedia media informasi berupa leaflet, poster, spanduk/MNT dan audio visual	0	0,00	0	0,00	42	100,00	0	0,00
2	Pasien dengan mudah mengajukan pengaduan secara tertulis melalui media social: SMS center, facebook, dan twitter	0	0,00	0	0,00	42	100,00	0	0,00

o) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Ruang Tunggu

Tabel 4.93 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Ruang Tunggu

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Ruang tunggu nyaman dan bersih	0	0,00	12	28,57	30	71,43	0	0,00
2	Penerangan di ruang tunggu cukup terang	0	0,00	7	16,67	35	83,33	0	0,00

p) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Tempat Pemeriksaan

Tabel 4.94 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Tempat Pemeriksaan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Tempat pemeriksaan nyaman dan bersih	1	2,38	0	0,00	41	97,62	0	0,00

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
2	Tempat pemeriksaan terang	0	0,00	1	2,38	41	97,62	0	0,00
3	Privasi/ kerahasiaan dalam pemerikasaan	0	0,00	0	0,00	42	100,00	0	0,00

q) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Toilet

Tabel 4.95 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Toilet

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Toilet bersih dan tidak berbau	1	2,38	15	35,71	26	61,90	0	0,00
2	Toilet aman (terdapat pengaman atau pegangan tangan)	0	0,00	0	0,00	42	100,00	0	0,00
3	Peralatan (gayung dll) di toilet lengkap	0	0,00	1	2,38	41	97,62	0	0,00
4	Ketersediaan air di kamar mandi cukup	1	2,38	5	11,90	36	85,71	0	0,00

r) Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Laboratorium

Tabel 4.96 Distribusi Frekuensi Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Laboratorium

No.	Lingkup Pelayanan	Nilai Per Unsur Pelayanan	N	NRR Per Unsur (A)	(A) X 25	Mutu IKM Pelayanan	Kinerja IKM Pelayanan
1	Persyaratan Teknis dan Administratif	376	126	2,98	74,60	C	Kurang Baik
2	Prosedur Pelayanan	252	84	3,00	75,00	C	Kurang Baik
3	Waktu Tunggu Pelayanan	252	84	3,00	75,00	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif Pelayanan	251	84	2,99	74,70	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	250	84	2,98	74,40	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Petugas	627	210	2,99	74,64	C	Kurang Baik
7	Perilaku Petugas	624	210	2,97	74,29	C	Kurang Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	378	126	3,00	75,00	C	Kurang Baik
9	Kejelasan Petugas	246	84	2,93	73,21	C	Kurang Baik
10	Maklumat Pelayanan	753	252	2,99	74,70	C	Kurang Baik
11	Tempat Parkir	709	252	2,81	70,34	C	Kurang Baik
12	Satpam	491	168	2,92	73,07	C	Kurang Baik
13	Customer Service	503	168	2,99	74,85	C	Kurang Baik
14	Media Informasi	252	84	3,00	75,00	C	Kurang Baik
15	Ruang Tunggu	233	84	2,77	69,35	C	Kurang Baik
16	Tempat Pemeriksaan	375	126	2,98	74,40	C	Kurang Baik
17	Toilet	479	168	2,85	71,28	C	Kurang Baik
IKM LABORATORIUM		**7051**	**2394**	**2,95**	**73,63**	**C**	**Kurang Baik**

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai kepuasan masyarakat (IKM) Laboratorium diperoleh sebesar 2,95 dan nilai IKM setelah dikonversi = 2,95 x 25 = **73,63.**

Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan Unit Laboratorium sebesar **73,63** dan dikategorikan **Kurang Baik**.

7. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Rawat Jalan

a) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan Teknis dan Administratif

Tabel 4.97 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan Teknis dan Administratif

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas memberikan informasi dengan jelas persyaratan tentang pelayanan	0	0,00	6	5,26	101	88,60	7	6,14
2	Petugas memberikan kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan	0	0,00	3	2,63	109	95,61	2	1,75

b) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Prosedur Pelayanan

Tabel 4.98 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Prosedur Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Prosedur pelayanan dijelaskan oleh petugas	0	0,00	5	4,39	102	89,47	7	6,14
2	Prosedir alur pelayanan mudah dilihat oleh pasien	0	0,00	0	0,00	107	93,86	7	6,14

c) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Pelayanan

Tabel 4.99 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas menyelesaikan pelayanan sesuai dengan target waktu	0	0,00	11	9,65	97	85,09	6	5,26

d) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

Tabel 4.100 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Terdapat biaya / tarif pelayanan dengan iur bayar	0	0,00	3	2,63	109	95,61	2	1,75
2	Pasien menerima informasi rincian biaya / tarif pelayanan dengan jelas	0	0,00	0	0,00	111	97,37	3	2,63

e) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 4.101 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Pasien menerima informasi dengan jelas	0	0,00	6	5,26	105	92,11	3	2,63
2	Semua jenis layanan yang diberikan petugas sesuai dengan standar pelayanan	0	0,00	3	2,63	109	95,61	2	1,75

f) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Kompetensi Petugas pada Dokter

Tabel 4.102 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Kompetensi Petugas pada Dokter

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Dokter memberikan pelayanan dengan sigap, cekatan dan responsive	0	0,00	4	3,51	104	91,23	6	5,26
2	Dokter memiliki pengetahuan dalam pelayanan medis	0	0,00	0	0,00	103	90,35	11	9,65
3	Dokter memiliki keahlian dalam	0	0,00	0	0,00	105	92,11	9	7,89

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
	pelayanan medis								
4	Dokter memiliki ketrampilan dalam pelayanan medis terhadap pasien	0	0,00	0	0,00	106	92,98	8	7,02
5	Dokter mengkomunika-sikan pelayanan yang diberikan kepada pasien.	0	0,00	1	0,88	107	93,86	6	5,26

g) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Kompetensi Petugas pada Perawat

Tabel 4.103 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Kompetensi Petugas pada Perawat

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Perawat memberikan pelayana dengan terampil dan cekatan	0	0,00	4	3,51	108	94,74	2	1,75
2	Perawat memperdulikan dan tanggap terhadap kebutuhan pasien	0	0,00	2	1,75	110	96,49	2	1,75
3	Perawat memiliki keahlian dalam memberikan pelayanan medis terhadap pasien	0	0,00	1	0,88	111	97,37	2	1,75
4	Perawat memiliki ketelitian dalam memberikan pelayanan medis terhadap pasien	0	0,00	4	3,51	108	94,74	2	1,75
5	Perawat mengkomunika-sikan pelayanan yang akan diberikan kepada pasien.	0	0,00	2	1,75	110	96,49	2	1,75

h) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Perilaku Petugas pada Dokter

Tabel 4.103 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Perilaku Petugas pada Dokter

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Dokter ramah saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0,00	2	1,75	106	92,98	6	5,26
2	Dokter sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0,00	0	0,00	112	98,25	2	1,75
3	Dokter disiplin dan bertanggung-jawab dalam menyelesaikan pelayanan	0	0,00	0	0,00	107	93,86	7	6,14
4	Dokter tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien	0	0,00	10	8,77	99	86,84	5	4,39
5	Dokter bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya	0	0,00	2	1,75	106	92,98	6	5,26

i) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Perilaku Petugas pada Perawat

Tabel 4.104 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Perilaku Petugas pada Perawat

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Perawat ramah saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0,00	3	2,63	108	94,74	3	2,63
2	Perawat sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0,00	0	0,00	111	97,37	3	2,63
3	Perawat disiplin dan bertanggung-jawab dalam menyelesaikan pelayanan	0	0,00	1	0,88	110	96,49	3	2,63

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
4	Perawat tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien	0	0,00	2	1,75	109	95,61	3	2,63
5	Perawat bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya	0	0,00	1	0,88	109	95,61	4	3,51

j) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 4.105 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Terdapat tempat pelayanan informasi dan pengaduan (kotak saran, email, SMS center) yang mudah dilihat dan dikenali oleh pasien.	0	0,00	5	4,39	109	95,61	0	0,00
2	Terdapat informasi tentang prosedur pengaduan/ keluhan pasien dengan jelas.	0	0,00	3	2,63	110	96,49	1	0,88
3	Terdapat petugas Customer Service yang membantu pengaduan pasien	1	0,88	2	1,75	109	95,61	2	1,75

k) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas

Tabel 4.106 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas pelayanan di unit rawat jalan	1	0,88	10	8,77	100	87,72	3	2,63

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
	mudah dikenali oleh pasien								
2	Jumlah petugas yang memberikan pelayanan sudah sesuai dengan jumlah pasien	0	0,00	4	3,51	110	96,49	0	0,00

l) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

Tabel 4.107 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Terdapat papan informasi tentang Visi Misi Rumah Sakit yang mudah dilihat pasien	0	0,00	3	2,63	108	94,74	3	2,63
2	Terdapat papan informasi tentang maklumat/ janji pelayanan Rumah Sakit yang mudah dilihat pasien	0	0,00	1	0,88	111	97,37	2	1,75
3	Terdapat papan informasi tentang jenis dan jadwal pelayanan Rumah Sakit yang mudah dilihat pasien	0	0,00	1	0,88	112	98,25	1	0,88
4	Terdapat papan informasi tentang biaya/tarif pelayanan Rumah Sakit yang mudah dilihat pasien	0	0,00	2	1,75	111	97,37	1	0,88
5	Terdapat papan informasi tentang hak dan kewajiban pasien di Rumah Sakit yang mudah dilihat	0	0,00	2	1,75	111	97,37	1	0,88
6	Pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan maklumat/janji pelayanan	0	0,00	4	3,51	109	95,61	1	0,88

m) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Tempat Parkir

Tabel 4.108 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Tempat Parkir

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas cepat tanggap dan membantu mencarikan tempat parkir	0	0,00	16	14,04	97	85,09	1	0,88
2	Petugas selalu bersikap ramah dan sopan	0	0,00	16	14,04	97	85,09	1	0,88
3	Kebersihan tempat parkir terjaga	0	0,00	6	5,26	106	92,98	2	1,75
4	Keamanan parkir terjamin	0	0,00	0	0,00	112	98,25	2	1,75
5	Biaya parkir sudah sesuai	1	0,88	3	2,63	107	93,86	3	2,63
6	Petunjuk/rambu-rambu parkir lengkap	0	0,00	2	1,75	107	93,86	5	4,39

n) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Satpam

Tabel 4.109 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Satpam

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien	0	0,00	3	2,63	106	92,98	5	4,39
2	Petugas memberikan informasi yang tepat dan jelas adanya tempat pengaduan pasien	0	0,00	3	2,63	110	96,49	1	0,88
3	Petugas cepat tanggap memberikan bantuan kepada pasien	0	0,00	0	0,00	111	97,37	3	2,63
4	Petugas menjaga lingkungan dengan baik	0	0,00	0	0,00	112	98,25	2	1,75

o) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada *Customer Service*

Tabel 4.110 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada *Customer Service*

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas CS bersikap ramah dan komunikiatif dalam melayani pasien	0	0,00	6	5,26	103	90,35	5	4,39
2	Petugas CS cepat dan tanggap dalam menerima keluhan pasien	0	0,00	2	1,75	111	97,37	1	0,88
3	Petugas CS menyediakan media informasi yang tepat dan jelas	0	0,00	3	2,63	109	95,61	2	1,75
4	Petugas CS mampu memberikan solusi	0	0,00	7	6,14	106	92,98	1	0,88

p) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Media Informasi

Tabel 4.111 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Media Informasi

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Di rumah sakit tersedia media informasi berupa leaflet, poster, spanduk/MNT dan audio visual	0	0,00	7	6,14	104	91,23	3	2,63
2	Pasien dengan mudah mengajukan pengaduan secara tertulis melalui media social: SMS center, facebook, dan twitter	0	0,00	5	4,39	107	93,86	2	1,75

q) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Ruang Tunggu

Tabel 4.112 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Ruang Tunggu

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Ruang tunggu nyaman dan bersih	0	0,00	2	1,75	111	97,37	1	0,88
2	Penerangan di ruang tunggu cukup terang	0	0,00	4	3,51	108	94,74	2	1,75

r) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Tempat Pemeriksaan

Tabel 4.113 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Tempat Pemeriksaan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Tempat pemeriksaan nyaman dan bersih	0	0,00	1	0,88	110	96,49	3	2,63
2	Tempat pemeriksaan terang	0	0,00	2	1,75	112	98,25	0	0,00
3	Privasi/ kerahasiaan dalam pemerikasaan	0	0,00	0	0,00	109	95,61	5	4,39

s) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Toilet

Tabel 4.114 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan pada Toilet

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Toilet bersih dan tidak berbau	2	1,75	15	13,16	95	83,33	2	1,75
2	Toilet aman (terdapat pengaman atau pegangan tangan)	0	0,00	13	11,40	98	85,96	3	2,63
3	Peralatan	1	0,88	3	2,63	109	95,61	1	0,88

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
	(gayung dll) di toilet lengkap								
4	Ketersediaan air di kamar mandi cukup	1	0,88	7	6,14	104	91,23	2	1,75

t) Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Rawat Jalan

Tabel 4.115 Distribusi Frekuensi Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Rawat Jalan

No.	Lingkup Pelayanan	Nilai Per Unsur Pelayanan	N	NRR Per Unsur (A)	(A) X 25	Mutu IKM Pelayanan	Kinerja IKM Pelayanan
1	Persyaratan Teknis Dan Administratif	684	228	3,00	75,00	C	Kurang Baik
2	Prosedur Pelayanan	693	228	3,04	75,99	C	Kurang Baik
3	Waktu Tunggu Pelayanan	337	114	2,96	73,90	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif Pelayanan	686	228	3,01	75,22	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	680	228	2,98	74,56	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Dokter	1745	570	3,06	76,54	C	Kurang Baik
7	Kompetensi Perawat	1707	570	2,99	74,87	C	Kurang Baik
8	Perilaku Dokter	1722	570	3,02	75,53	C	Kurang Baik
9	Perilaku Perawat	1719	570	3,02	75,39	C	Kurang Baik
10	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	1017	342	2,97	74,34	C	Kurang Baik
11	Kejelasan Petugas	671	228	2,94	73,57	C	Kurang Baik
12	Maklumat Pelayanan	2048	684	2,99	74,85	C	Kurang Baik
13	Tempat Parkir	2021	684	2,95	73,87	C	Kurang Baik
14	Satpam	1373	456	3,01	75,27	C	Kurang Baik
15	Customer Service	1359	456	2,98	74,51	C	Kurang Baik
16	Media Informasi	677	228	2,97	74,23	C	Kurang Baik
17	Ruang Tunggu	681	228	2,99	74,67	C	Kurang Baik
18	Tempat Pemeriksaan	1031	342	3,01	75,37	C	Kurang Baik
19	Toilet	1330	456	2,92	72,92	C	Kurang Baik
IKM RAWAT JALAN		**22181**	**7410**	**2,99**	**74,83**	**C**	**Kurang Baik**

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai kepuasan masyarakat (IKM) Rawat Jalan diperoleh sebesar 2,99 dan nilai IKM setelah dikonversi = 2,99 x 25 = **74,83**.

Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan Unit Rawat Jalan sebesar **74,83** dan dikategorikan **Kurang Baik**.

8. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Radiologi

a) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan Teknis dan Administratif

Tabel 4.116 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan Teknis dan Administratif

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas memberikan informasi dengan jelas persyaratan tentang pelayanan	0	0,00	1	5,26	16	84,21	2	10,53
2	Petugas memberikan kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan	0	0,00	0	0,00	17	89,47	2	10,53
3	Proses pendaftaran dan persyaratan pelayanasn tidak berbelit-belit	0	0,00	0	0,00	18	94,74	1	5,26

b) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Prosedur pelayanan

Tabel 4.117 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Prosedur Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Prosedur pelayanan dijelaskan oleh petugas	0	0,00	0	0,00	17	89,47	2	10,53
2	Prosedir alur pelayanan mudah oleh pasien	0	0,00	0	0,00	17	89,47	2	10,53

c) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Pelayanan

Tabel 4.118 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas (pendaftaran) farmasi rawat jalan tepat waktu dalam melayani pasien.	0	0,00	1	5,26	17	89,47	1	5,26

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
2	Petugas radiologi tepat waktu dalam memberikan layanan foto rontgen tanpa lama menunggu	0	0,00	1	5,26	17	89,47	1	5,26

d) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

Tabel 4.119 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas memberikan informasi rincian biaya / tariff pelayanan dengan jelas	0	0,00	0	0,00	18	94,74	1	5,26
2	Biaya / tariff pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan jenis pelayanan yang ditetapkan	0	0,00	1	5,26	17	89,47	1	5,26

e) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 4.120 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas radiologi memberikan informasi jasa layanan kepada pasien dengan jelas.	0	0,00	0	0,00	17	89,47	2	10,53
2	Semua jenis layanan yang diberikan petugas sesuai dengan standar pelayanan	0	0,00	0	0,00	17	89,47	2	10,53

f) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Petugas

Tabel 4.121 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Petugas

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas memberikan pelayanan dengan sigap, cekatan dan responsif	0	0,00	1	5,26	16	84,21	2	10,53
2	Petugas radiologi memberikan edukasi prosedur pelayanan radiologi dengan jelas dan mudah dimengerti	0	0,00	0	0,00	18	94,74	1	5,26
3	Petugas Radiologi memiliki ketrampilan dalam memposisikan pasien saat pengambilan foto rontgen	0	0,00	0	0,00	18	94,74	1	5,26
4	Petugas (Radiologi) memiliki ketrampilan dalam mengoperasikan alat rontgen dengan baik	0	0,00	0	0,00	17	89,47	2	10,53
5	Petugas (Radiologi) memiliki ketelitian dalam hasil foto rontgen	0	0,00	0	0,00	17	89,47	2	10,53

g) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Petugas

Tabel 4.122 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Petugas

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas Radiologi ramah saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0,00	0	0,00	17	89,47	2	10,53
2	Petugas Radiologi sopan saat melakukan	0	0,00	0	0,00	17	89,47	2	10,53

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
	pelayanan kepada pasien								
3	Petugas radiologi disiplin dalam menjalankan tugasnya	1	5,26	0	0,00	16	84,21	2	10,53
4	Petugas radiologi tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien	0	0,00	1	5,26	16	84,21	2	10,53
5	Petugas radiologi bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya	0	0,00	0	0,00	17	89,47	2	10,53

h) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 4.123 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Terdapat tempat pelayanan informasi dan pengaduan (kotak saran, email, SMS center) yang mudah dilihat dan dikenali oleh pasien.	0	0,00	1	5,26	15	78,95	3	15,79
2	Terdapat informasi tentang prosedur pengaduan/ keluhan pasien dengan jelas	0	0,00	1	5,26	16	84,21	2	10,53
3	Terdapat petugas Customer Service yang membantu pengaduan pasien	0	0,00	1	5,26	16	84,21	2	10,53

i) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas

Tabel 4.124 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Terd Petugas pelayanan di Rumah Sakit mudah dikenali oleh pasien	0	0,00	1	5,26	17	89,47	1	5,26
2	Jumlah petugas yang memberikan pelayanan sudah sesuai dengan jumlah pasien	1	5,26	3	15,79	14	73,68	1	5,26

j) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

Tabel 4.125 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Terdapat papan informasi tentang Visi Misi Rumah Sakit yang mudah dilihat pasien	0	0,00	1	5,26	12	63,16	6	31,58
2	Terdapat papan informasi tentang maklumat/ janji pelayanan Rumah Sakit yang mudah dilihat pasien	0	0,00	0	0,00	16	84,21	3	15,79
3	Terdapat papan informasi tentang jenis dan jadwal pelayanan Rumah Sakit yang mudah dilihat pasien	0	0,00	0	0,00	16	84,21	3	15,79
4	Terdapat papan informasi tentang biaya/tarif pelayanan Rumah Sakit yang mudah dilihat pasien	1	5,26	2	10,53	15	78,95	1	5,26
5	Terdapat papan informasi tentang hak dan kewajiban pasien di Rumah Sakit yang mudah	0	0,00	0	0,00	17	89,47	2	10,53

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
	dilihat								
6	Pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan maklumat/janji pelayanan	0	0,00	0	0,00	18	94,74	1	5,26

k) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana pelayanan pada Tempat Parkir

Tabel 4.126 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana pelayanan pada Tempat Parkir

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas cepat tanggap dan membantu mencarikan tempat parkir	0	0,00	3	15,79	15	78,95	1	5,26
2	Petugas selalu bersikap ramah dan sopan	0	0,00	2	10,53	16	84,21	1	5,26
3	Kebersihan tempat parkir terjaga	0	0,00	0	0,00	18	94,74	1	5,26
4	Keamanan parkir terjamin	0	0,00	0	0,00	18	94,74	1	5,26
5	Biaya parkir sudah sesuai	0	0,00	1	5,26	16	84,21	2	10,53
6	Petunjuk/rambu-rambu parkir lengkap	0	0,00	1	5,26	17	89,47	1	5,26

l) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana pelayanan pada Satpam

Tabel 4.127 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana pelayanan pada Satpam

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien	0	0,00	0	0,00	17	89,47	2	10,53
2	Petugas memberikan informasi yang tepat dan jelas adanya tempat pengaduan	0	0,00	0	0,00	17	89,47	2	10,53

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
	pasien								
3	Petugas cepat tanggap memberikan bantuan kepada pasien	0	0,00	0	0,00	17	89,47	2	10,53
4	Petugas menjaga lingkungan dengan baik	0	0,00	0	0,00	17	89,47	2	10,53

m) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana pelayanan pada *Customer Service*

Tabel 4.128 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana pelayanan pada *Customer Service*

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas CS bersikap ramah dan komunikiatif dalam melayani pasien	1	5,26	0	0,00	16	84,21	2	10,53
2	Petugas CS cepat dan tanggap dalam menerima keluhan pasien	0	0,00	0	0,00	17	89,47	2	10,53
3	Petugas CS menyediakan media informasi yang tepat dan jelas	0	0,00	0	0,00	17	89,47	2	10,53
4	Petugas CS mampu memberikan solusi	0	0,00	1	5,26	16	84,21	2	10,53

n) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana pelayanan pada Media Informasi

Tabel 4.129 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana pelayanan pada Media Informasi

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Di rumah sakit tersedia media informasi berupa leaflet, poster, spanduk/MNT dan audio visual	0	0,00	0	0,00	15	78,95	4	21,05

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
2	Pasien dengan mudah mengajukan pengaduan secara tertulis melalui media social: SMS center, facebook, dan twitter.	1	5,26	1	5,26	13	68,42	4	21,05

o) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana pelayanan pada Ruang Tunggu

Tabel 4.130 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana pelayanan pada Ruang Tunggu

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Ruang tunggu nyaman dan bersih	0	0,00	0	0,00	16	84,21	3	15,79
2	Penerangan di ruang tunggu cukup terang	0	0,00	0	0,00	16	84,21	3	15,79

p) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana pelayanan pada Tempat Pemeriksaan

Tabel 4.131 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana pelayanan pada Tempat Pemeriksaan

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Tempat pemeriksaan nyaman dan bersih	0	0,00	0	0,00	16	84,21	3	15,79
2	Tempat pemeriksaan terang	0	0,00	0	0,00	16	84,21	3	15,79
3	Privasi/ kerahasiaan dalam pemerikasaan	1	5,26	0	0,00	15	78,95	3	15,79

q) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana pelayanan pada Toilet

Tabel 4.132 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana pelayanan pada Toilet

No	Pertanyaan	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Toilet bersih dan tidak berbau	2	10,53	0	0,00	16	84,21	1	5,26
2	Toilet aman (terdapat pengaman atau pegangan tangan)	1	5,26	0	0,00	16	84,21	2	10,53
3	Peralatan (gayung dll) di toilet lengkap	0	0,00	0	0,00	17	89,47	2	10,53
4	Ketersediaan air di kamar mandi cukup	1	5,26	0	0,00	16	84,21	2	10,53

r) Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Radiologi

Tabel 4.133 Distribusi Frekuensi Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Radiologi

No.	Lingkup Pelayanan	Nilai Per Unsur Pelayanan	N	NRR Per Unsur (A)	(A) X 25	Mutu IKM Pelayanan	Kinerja IKM Pelayanan
1	Persyaratan Teknis dan Administratif	175	57	3,07	76,75	B	Baik
2	Prosedur Pelayanan	118	38	3,11	77,63	B	Baik
3	Waktu Tunggu Pelayanan	114	38	3,00	75,00	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif Pelayanan	115	38	3,03	75,66	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	118	38	3,11	77,63	B	Baik
6	Kompetensi Petugas	292	95	3,07	76,84	B	Baik
7	Perilaku Petugas	292	95	3,07	76,84	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	175	57	3,07	76,75	B	Baik
9	Kejelasan Petugas	110	38	2,89	72,37	C	Kurang Baik
10	Maklumat Pelayanan	353	114	3,10	77,41	B	Baik
11	Tempat Parkir	342	114	3,00	75,00	C	Kurang Baik
12	Satpam	236	76	3,11	77,63	B	Baik
13	Customer Service	233	76	3,07	76,64	B	Baik
14	Media Informasi	119	38	3,13	78,29	B	Baik
15	Ruang Tunggu	120	38	3,16	78,95	B	Baik
16	Tempat Pemeriksaan	178	57	3,12	78,07	B	Baik
17	Toilet	227	76	2,99	74,67	C	Kurang Baik
IKM RADIOLOGI		**3317**	**1083**	**3,06**	**76,57**	**C**	**Kurang Baik**

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai kepuasan masyarakat (IKM) Radiologi diperoleh sebesar 3,06 dan nilai IKM setelah dikonversi = 3,06 x 25 = **76,57.**

Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan Unit Radiologi sebesar **76,57** dan dikategorikan **Kurang Baik**.

B. Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD. dr. Soesilo Slawi

Berdasarkan hasil analisis data IKM Unit yang ada pada RSUD dr.Soesilo Slawi maka di peroleh nilai hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat pada RSUD dr.Soesilo Slawi Kabupaten Tegal adalah sebagai berikut :

Tabel 4.133 Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD. dr. Soesilo Slawi Kab. Tegal

No	IKM UNIT	Nilai Per Unsur Pelayanan	N	NRR Per Unsur (A)	(A) X 25	Mutu IKM Pelayanan	Kinerja IKM Pelayanan
1	Fisioteraphi	1756	561	3,13	78,25	B	Baik
2	Farmasi	8977	3023	2,97	74,24	C	Kurang Baik
3	Laboratorium	7051	2394	2,95	73,63	C	Kurang Baik
4	Radiologi	3317	1083	3,06	76,57	C	Kurang Baik
5	IGD	4995	1664	3,00	75,05	C	Kurang Baik
6	Rawat Jalan	22181	7410	2,99	74,83	C	Kurang Baik
7	Rawat Inap	30033	9945	3,02	75,50	C	Kurang Baik
IKM dr. Soesilo		**78310**	**26080**	**3,003**	**75,07**	**C**	**Kurang Baik**

Dari tabel diatas terlihat nilai kepuasan masyarakat (IKM) masing masing Unit yang ada pada RSUD dr.Soesilo Slawi sehingga dapat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat pada RSUD dr.Soesilo Slawi Kabupaten Tegal sebesar 3,003 dan nilai IKM setelah dikonversi = 3,003 x 25 = **75,07.**

Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan pada RSUD dr.Soesilo Slawi Kabupaten Tegal sebesar **75,07** dan dikategorikan **Kurang Baik**.

BAB 5

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan di peroleh nilai hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah RSUD dr. Soeselo, Slawi Kabupaten Tegal adalah sebagai berikut :

1. Persepsi prosedur indeks kepuasan masyarakat (IKM) pelayanan pada unit Fisioterapi diperoleh sebesar 3,13 dan nilai IKM setelah dikonversi = 3,13 x 25 = **78,25**. Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan Unit Fisioteraphi sebesar **78,25** dan dikategorikan **Baik.**
2. Persepsi prosedur indeks kepuasan masyarakat (IKM) pelayanan pada unit Rawat Inap diperoleh sebesar 3,02 dan nilai IKM setelah dikonversi = 3,02 x 25 = **75,50**. Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan Unit Rawat Inap sebesar **75,50** dan dikategorikan **Kurang Baik**.
3. Persepsi prosedur indeks kepuasan masyarakat (IKM) pelayanan pada unit IGD diperoleh sebesar 3,00 dan nilai IKM setelah dikonversi = 3,00 x 25 = **75,05**. Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan Unit IGD sebesar **75,05** dan dikategorikan **Kurang Baik**.
4. Persepsi prosedur indeks kepuasan masyarakat (IKM) pelayanan pada unit Farmasi diperoleh sebesar 2,97 dan nilai IKM setelah dikonversi = 2,97 x 25 = **74,24**. Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan Unit Farmasi sebesar **74,24** dan dikategorikan **Kurang Baik**.
5. Persepsi prosedur indeks kepuasan masyarakat (IKM) pelayanan pada unit Laboratorium diperoleh sebesar 2,95 dan nilai IKM setelah dikonversi = 2,95 x 25

= **73,63**. Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan Unit Laboratorium sebesar **73,63** dan dikategorikan **Kurang Baik.**

6. Persepsi prosedur indeks kepuasan masyarakat (IKM) pelayanan pada unit Rawat Jalan diperoleh sebesar 2,99 dan nilai IKM setelah dikonversi = 2,99 x 25 = **74,83**. Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan Unit Unit Rawat Jalan sebesar **74,83** dan dikategorikan **Kurang Baik.**
7. Persepsi prosedur indeks kepuasan masyarakat (IKM) pelayanan pada unit Radiologi diperoleh sebesar 3,06 dan nilai IKM setelah dikonversi = 3,06 x 25 = **76,57.** Dengan demikian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan Unit Radiologi sebesar **76,57** dan dikategorikan **Kurang Baik.**
8. Persepsi indeks kepuasan masyarakat (IKM) **secara komulatif** pelayanan pada RSUD dr.Soesilo Slawi Kabupaten Tegal sebesar 3,003 dan nilai IKM setelah dikonversi = 3,003 x 25 = **75,07.** Dengan demikian **secara komulatif** nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan pada RSUD dr.Soesilo Slawi Kabupaten Tegal diperoleh sebesar **75,07** dan dikategorikan **Kurang Baik**.

B. Rekomendasi

Unsur yang perlu diperhatikan karena mendapat respon tidak setuju dan sangat tidak setuju paling banyak yaitu unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan terutama adalah toilet dan tempat parker. Beberapa hal terkait sarana yang masih perlu menjadi perhatian pihak rumah sakit seperti perlu ditingkatkan kebersihan toilet, memperluas halaman parkir dan jumlah kursi di ruang tunggu pada beberapa unit untuk menambah kenyamanan pasien.

Hal lain yang masih perlu diperhatikan dari pelayanan yang diberikan oleh Rumah sakit kepada pasien terkait unsur perhatian dokter dan pemberian informasi.

Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan tanpa lama menunggu masih sebagian dikeluhkan oleh pasien.

Unit-unit yang masih perlu untuk lebih inten dalam meningkatkan kualitas pelayanannya adalah Unit Rawat Inap, Unit IGD, Unit Farmasi, Unit Laboratorium, Unit Rawat Jalan, dan Unit Radiologi. Sedangkan untuk Unit Fisioterapi masih perlu memaksimalkan kualitas pelayanannya.

Beberapa hal yang harus dilakukan Rumah Sakit antara lain:

1. Meningkatkan kemampuan yang dimiliki oleh petugas/perawat yang memberikan pelayanan di RSUD dr. Soesilo. Perlu adanya pembekalan keterampilan yang cukup khususnya pada kemampuan memperhatikan pasien dan komunikasi interpersonal. Sehingga petugas/perawat dapat memberikan pelayanan terbaik bagi para pengguna jasa layanan rumah sakit dengan tetap mematuhi prosedur pelayanan dan tata tertib rumah sakit.
2. Mulai memperhatikan permasalahan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, seperti kapasitas dan keamanan lahan parkir serta kebersihan dan akses toilet. Diharapkan data dari survei ini dapat dijadikan dasar untuk menentukan atau merancang anggaran pada tahun anggaran selanjutnya khususnya mengenai sarana dan prasarana ini, karena kita ketahui bersama bahwa perubahan atau peningatan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana memerlukan dana yang besar, waktu yang lama termasuk juga komitmen pengelola untuk melakukan perawatannya
3. Menerapkan dan menyosialisasikan konsep sistem penanganan pengaduan pelanggan yang efektif dan responsif, sehingga pasien tidak segan untuk menyampaikan keluhannya karena mereka tahu pasti bahwa pengaduan itu akan ditindaklanjuti. Adapun perlu dilakukan perbaikan terhadap sosialisasi layanan pengaduan kepada pasien, adanya respon cepat dari pengaduan yang sudah

diberikan serta perbaikan sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan adanya mekanisme penyampaian keluhan yang baik juga harus diikuti oleh mekanisme feedback sehingga permasalahan pasien dapat tertangani dengan baik. Hal tersebut menjadi poin penting yang harus diperhatikan dalam sebuah mekanisme layanan pengaduan, sehingga pada survei selanjutnya nilai kepuasan akan mekanisme pengaduan akan lebih meningkat.

4. Memperbaiki sistem penginformasian biaya/tarif pelayanan dengan transparan dan sesuai dengan kemampuan pasien untuk menjangkau pengobatan serta kualitas pelayanan yang sesuai dengan jumlah biaya yang dibayarkan. Transparansi biaya dapat dicapai dengan menampilkan papan informasi/brosur mengenai biaya pelayanan yang mudah dipahami oleh pasien. Selain itu, rumah sakit juga diharapkan untuk tetap memperlakukan pasien dengan adil dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku tanpa memperhatikan sistem pembiayaan yang digunakan oleh pasien.
5. **Secara komulatif** nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan pada RSUD dr.Soesilo Slawi Kabupaten Tegal dikategorikan **Kurang Baik**, untuk itu RSUD dr.Soesilo Slawi diupayakan untuk bisa memperbaiki pelayanannya sehingga kedepan agar masuk kategori pelayanan publik yang baik bahkan tidak menutup kemungkinan bisa sangat baik, jika seluruh jajaran pegawai di RSUD dr. Soesilo Slawi punya komitmen bersama

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, 2000. *Reliabilitas dan Validitas* Cetakan Kedua. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Anwar Ali, 2009 *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Aplikasinya dengan SPSS dan EXCEL*. Kediri: IAIT Press.

Budi Winarno, 2002, "*Teori dan Proses Kebijakan Publik*", Yogyakarta: Media Pressindo

Jurnal Sinergi, *Kinerja Pelayanan Aparatur Kepolisian tehadap Kepuasan Masyarakat*. Vol. 7 No. 1. 2004

Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Gava Media

Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta,

www.wikipedia.com. Public Services.

www.wikipedia.com. Accountability

www.wikipedia.com. Modernizing Accountability in the Public Sector.

LAMPIRAN

KUESIONER

Kepada : Yth. Bapak/Ibu Pengguna Pelayanan
RSUD Dokter Soeselo Kabupaten Tegal
Di Slawi

Disampaikan dengan hormat, sehubungan dengan penelitian tentang Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan RSUD Dokter Soeselo, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner (terlampir) dengan sebenar-benarnya.

Penelitian ini kami lakukan dalam rangka kerjasama RSUD Dokter Soeselo Kabupaten Tegal dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Pancasakti Tegal.

Adapun judul penelitian tersebut adalah ”**Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan RSUD Dokter Soeselo Kabupaten Tegal**”

Atas bantuan dan kerjasama yang baik, disampaikan banyak terima kasih.

Tegal, April 2021
Hormat kami,

Jaka Waskito, S.E., M.Si.
Ketua Tim Peneliti

1. **DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)** (Lingkari kode angka sesuai jabatan masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Umur	..... tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki – laki 2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. D1 – D3 – D4 3. SLTP 4. S – 1 5. SLTA 6. S – 2 Keatas	
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 2. Pelajar/Mahasiswa 3. Pegawai Swasta 4. Lainnya 5. Wiraswasta/Usahawan	

2. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA	
Nama	
NIP/NIPY/Data Lain	

3. PERSEPSI RESPONDEN

RADIOLOGY

Indikator	.Item	STS	TS	S	SS
Persyaratan teknis dan administratif	1. Petugas memberikan informasi dengan jelas persyaratan tentang pelayanan				
	2. Petugas memberikan kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan				

	3. Proses pendaftaran dan persyaratan pelayanasn tidak berbelit-belit				
Prosedur pelayanan	1. Prosedur pelayanan dijelaskan oleh petugas				
	2. Prosedir alur pelayanan mudah oleh pasien				
Waktu tunggu pelayanan	1. Petugas (pendaftaran) farmasi rawat jalan tepat waktu dalam melayani pasien.				
	2. Petugas radiologi tepat waktu dalam memberikan layanan foto rontgen tanpa lama menunggu				
Biaya/tarif pelayanan	1. Petugas memberikan informasi rincian biaya / tariff pelayanan dengan jelas				
	2. Biaya / tariff pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan jenis pelayanan yang ditetapkan				
Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Petugas radiologi memberikan informasi jasa layanan kepada pasien dengan jelas.				
	2. Semua jenis layanan yang diberikan petugas sesuai dengan standar pelayanan				
Kompetensi petugas	1. Petugas memberikan pelayanan dengan sigap, cekatan dan responsif				
	2. Petugas radiologi memberikan edukasi prosedur pelayanan radiologi dengan jelas dan mudah dimengerti				
	3. Petugas Radiologi memiliki ketrampilan dalam memposisikan pasien saat pengambilan foto rontgen				
	4. Petugas (Radiologi) memiliki ketrampilan dalam mengoperasikan alat rontgen dengan baik				
	5. Petugas (Radiologi) memiliki ketelitian dalam hasil foto rontgen				
Perilaku petugas	1. Petugas Radiologi ramah saat melakukan pelayanan kepada pasien				
	2. Petugas Radiologi sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien				
	3. Petugas radiologi disiplin dalam menjalankan tugasnya				
	4. Petugas radiologi tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien				
	5. Petugas radiologi bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya				
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Terdapat tempat pelayanan informasi dan pengaduan (kotak saran, email, SMS center) yang mudah dilihat dan dikenali oleh pasien.				
	2. Terdapat informasi tentang prosedur pengaduan/keluhan pasien dengan jelas.				
	3. Terdapat petugas Customer Service yang membantu pengaduan pasien				

Sarana dan Prasaran pelayanan	**Tempat parkir**				
	1. Petugas cepat tanggap dan membantu mencarikan tempat parkir				
	2. Petugas selalu bersikap ramah dan sopan				
	3. Kebersihan tempat parkir terjaga				
	4. Keamanan parkir terjamin				
	5. Biaya parkir sudah sesuai				
	6. Petunjuk/rambu-rambu parkir lengkap				
	Satpam				
	1. Petugas bersikapramah dan sopan dalam melayani pasien				
	2. Petugas memberikan informasi yang tepat dan jelas adanya tempat pengaduan pasien				
	3. Petugas cepat tanggap memberikan bantuan kepada pasien				
	4. Petugas menjaga lingkungan dengan baik				
	Customer Service				
	1. Petugas CS bersikap ramah dan komunikiatif dalam melayani pasien				
	2. Petugas CS cepat dan tanggap dalam menerima keluhan pasien				
	3. Petugas CS menyediakan media informasi yang tepat dan jelas				
	4. Petugas CS mampu memberikan solusi				
	Media Informasi				
	1. Di rumah sakit tersedia media informasi berupa leaflet, poster, spanduk/MNT dan audio visual				
	2. Pasien dengan mudah mengajukan pengaduan secara tertulis melalui media social: SMS center, facebook, dan twitter.				
	Ruang Tunggu				
	1. Ruang tunggu nyaman dan bersih				
	2. Penerangan di ruang tunggu cukup terang				
	Tempat Pemeriksaan				
	1. Tempat pemeriksaan nyaman dan bersih				
	2. Tempat pemeriksaan terang				

	3. Privasi/kerahasiaan dalam pemerikasaan				
	Toilet				
	1. Toilet bersih dan tidak berbau				
	2. Toilet aman (terdapat pengaman atau pegangan tangan)				
	3. Peralatan (gayung dll) di toilet lengkap				
	4. Ketersediaan air di kamar mandi cukup				

RAWAT JALAN

Indikator	.Item	STS	TS	S	SS
Persyaratan teknis dan administratif	1. Petugas memberikan informasi dengan jelas persyaratan tentang pelayanan				
	2. Petugas memberikan kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan				
Prosedur pelayanan	1. Prosedur pelayanan dijelaskan oleh petugas				
	2. Prosedir alur pelayanan mudah dilihat oleh pasien				
Waktu tunggu pelayanan	1. Petugas menyelesaikan pelayanan sesuai dengan target waktu				
Biaya/tarif pelayanan	1. Terdapat biaya / tarif pelayanan dengan iur bayar				
	2. Pasien menerima informasi rincian biaya / tarif pelayanan dengan jelas				
Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Pasien menerima informasi dengan jelas.				
	2. Semua jenis layanan yang diberikan petugas sesuai dengan standar pelayanan				
Kompetensi petugas	**Dokter**				
	1. Dokter memberikan pelayanan dengan sigap, cekatan dan responsive				
	2. Dokter memiliki pengetahuan dalam pelayanan medis				
	3. Dokter memiliki keahlian dalam pelayanan medis				
	4. Dokter memiliki ketrampilan dalam pelayanan medis terhadap pasien				
	5. Dokter mengkomunikasikan pelayanan yang diberikan kepada pasien.				
	Perawat				
	1. Perawat memberikan pelayana dengan terampil dan cekatan				
	2. Perawat memperdulikan dan tanggap terhadap kebutuhan pasien				
	3. Perawat memiliki keahlian dalam memberikan pelayanan medis terhadap pasien				
	4. Perawat memiliki ketelitian dalam memberikan pelayanan medis terhadap pasien				
	5. Perawat mengkomunikasikan pelayanan yang akan diberikan kepada pasien.				
Perilaku	**Dokter**				

petugas	1. Dokter ramah saat melakukan pelayanan kepada pasien				
	2. Dokter sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien				
	3. Dokter disiplin dan bertanggungjawab dalam menyelesaikan pelayanan				
	4. Dokter tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien				
	5. Dokter bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya				
	Perawat				
	1. Perawat ramah saat melakukan pelayanan kepada pasien				
	2. Perawat sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien				
	3. Perawat disiplin dan bertanggungjawab dalam menyelesaikan pelayanan				
	4. Perawat tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien				
	5. Perawat bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya				
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Terdapat tempat pelayanan informasi dan pengaduan (kotak saran, email, SMS center) yang mudah dilihat dan dikenali oleh pasien.				
	2. Terdapat informasi tentang prosedur pengaduan/keluhan pasien dengan jelas.				
	3. Terdapat petugas Customer Service yang membantu pengaduan pasien				
Sarana dan Prasaran pelayanan	**Tempat parkir**				
	1. Petugas cepat tanggap dan membantu mencarikan tempat parkir				
	2. Petugas selalu bersikap ramah dan sopan				
	3. Kebersihan tempat parkir terjaga				
	4. Keamanan parkir terjamin				
	5. Biaya parkir sudah sesuai				
	6. Petunjuk/rambu-rambu parkir lengkap				
	Satpam				
	1. Petugas bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien				
	2. Petugas memberikan informasi yang tepat dan jelas adanya tempat pengaduan pasien				
	3. Petugas cepat tanggap memberikan bantuan kepada				

	pasien				
	4. Petugas menjaga lingkungan dengan baik				
	Customer Service				
	1. Petugas CS bersikap ramah dan komunikiatif dalam melayani pasien				
	2. Petugas CS cepat dan tanggap dalam menerima keluhan pasien				
	3. Petugas CS menyediakan media informasi yang tepat dan jelas				
	4. Petugas CS mampu memberikan solusi				
	Media Informasi				
	1. Di rumah sakit tersedia media informasi berupa leaflet, poster, spanduk/MNT dan audio visual				
	2. Pasien dengan mudah mengajukan pengaduan secara tertulis melalui media social: SMS center, facebook, dan twitter.				
	Ruang Tunggu				
	1. Ruang tunggu nyaman dan bersih				
	2. Penerangan di ruang tunggu cukup terang				
	Tempat Pemeriksaan				
	1. Tempat pemeriksaan nyaman dan bersih				
	2. Tempat pemeriksaan terang				
	3. Privasi/kerahasiaan dalam pemerikasaan				
	Toilet				
	1. Toilet bersih dan tidak berbau				
	2. Toilet aman (terdapat pengaman atau pegangan tangan)				
	3. Peralatan (gayung dll) di toilet lengkap				
	4. Ketersediaan air di kamar mandi cukup				

LABORATORIUM

Indikator	.Item	STS	TS	S	SS
Persyaratan teknis dan administratif	1. Petugas memberikan informasi dengan jelas persyaratan tentang pelayanan				
	2. Petugas memberikan kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan				
	3. Proses pendaftaran dan persyaratan pelayanasn tidak berbelit-belit				
Prosedur pelayanan	1. Prosedur pelayanan dijelaskan oleh petugas				
	2. Prosedir alur pelayanan mudah dilihat oleh pasien				
Waktu tunggu pelayanan	1. Petugas (pendaftaran) laboratorium rawat jalan tepat waktu dalam melayani pasien.				
	2. Petugas laboratorium rawat jalan tepat waktu dalam memberikan layanan pengambilan sapel laborat tanpa lama menunggu				
Biaya/tarif pelayanan	1. Petugas memberikan informasi rincian biaya / tarif pelayanan dengan jelas				
	2. Biaya / tarif pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan jenis pelayanan yang ditetapkan				
Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Petugas laboratorium memberikan informasi jasa layanan kepada pasien dengan jelas.				
	2. Semua jenis layanan yang diberikan petugas sesuai dengan standar pelayanan				
Kompetensi petugas	1. Petugas laboratorium memperdulikan dan tanggap terhadap pasien				
	2. Petugas laboratorium memiliki ketrampilan dan cekatan dalam pengambilan sampel laborat				
	3. Petugas laboratorium memiliki keahlian dalam pelayanan laborat				
	4. Petugas Laboratorium memberikan edukasi prosedur pengambilan sampel laborat dengan jelas dan mudah dimengerti				
	5. Petugas Laboratorium memiliki ketelitian dalam pelayanan laborat				
Perilaku petugas	1. Petugas Laboratorium ramah saat melakukan pelayanan kepada pasien				
	2. Petugas Laboratorium sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien				
	3. Petugas Laboratorium disiplin dan bertanggungjawab dalam menyelesaikan pelayanan				
	4. Petugas Laboratorium tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien				
	5. Petugas Laboratorium bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya				

Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Terdapat tempat pelayanan informasi dan pengaduan (kotak saran, email, SMS center) yang mudah dilihat dan dikenali oleh pasien.				
	2. Terdapat informasi tentang prosedur pengaduan/keluhan pasien dengan jelas.				
	3. Terdapat petugas Customer Service yang membantu pengaduan pasien				
Sarana dan Prasaran pelayanan	**Tempat parkir**				
	1. Petugas cepat tanggap dan membantu mencarikan tempat parkir				
	2. Petugas selalu bersikap ramah dan sopan				
	3. Kebersihan tempat parkir terjaga				
	4. Keamanan parkir terjamin				
	5. Biaya parkir sudah sesuai				
	6. Petunjuk/rambu-rambu parkir lengkap				
	Satpam				
	1. Petugas bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien				
	2. Petugas memberikan informasi yang tepat dan jelas adanya tempat pengaduan pasien				
	3. Petugas cepat tanggap memberikan bantuan kepada pasien				
	4. Petugas menjaga lingkungan dengan baik				
	Customer Service				
	1. Petugas CS bersikap ramah dan komunikiatif dalam melayani pasien				
	2. Petugas CS cepat dan tanggap dalam menerima keluhan pasien				
	3. Petugas CS menyediakan media informasi yang tepat dan jelas				
	4. Petugas CS mampu memberikan solusi				
	Media Informasi				
	1. Di rumah sakit tersedia media informasi berupa leaflet, poster, spanduk/MNT dan audio visual				
	2. Pasien dengan mudah mengajukan pengaduan secara tertulis melalui media social: SMS center, facebook, dan twitter.				
	Ruang Tunggu				
	1. Ruang tunggu nyaman dan bersih				

	2. Penerangan di ruang tunggu cukup terang				
	Tempat Pemeriksaan				
	1. Tempat pemeriksaan nyaman dan bersih				
	2. Tempat pemeriksaan terang				
	3. Privasi/kerahasiaan dalam pemerikasaan				
	Toilet				
	1. Toilet bersih dan tidak berbau				
	2. Toilet aman (terdapat pengaman atau pegangan tangan)				
	3. Peralatan (gayung dll) di toilet lengkap				
	4. Ketersediaan air di kamar mandi cukup				

FARMASI

Indikator	.Item	STS	TS	S	SS
Persyaratan teknis dan administratif	1. Petugas memberikan informasi dengan jelas persyaratan tentang pelayanan				
	2. Petugas memberikan kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan				
	3. Proses pendaftaran dan persyaratan pelayanasn tidak berbelit-belit				
Prosedur pelayanan	1. Prosedur pelayanan dijelaskan oleh petugas				
	2. Prosedur alur pelayanan mudah dilihat oleh pasien				
Waktu tunggu pelayanan	3. Petugas (pendaftaran) farmasi rawat jalan tepat waktu dalam melayani pasien.				
	4. Petugas farmasi rawat jalan tepat waktu dalam memberikan layanan pengambilan sapel laborat tanpa lama menunggu				
Biaya/tarif pelayanan	1. Petugas memberikan informasi rincian biaya / tarif pelayanan dengan jelas				
	2. Biaya / tarif pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan jenis pelayanan yang ditetapkan				
Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Petugas farmasi rawat jalan memberikan informasi obat sesuai dengan resep dokter.				
	2. Semua jenis layanan yang diberikan petugas sesuai dengan standar pelayanan				
Kompetensi petugas	1. Petugas farmasi rawat jalan memberikan pelayanan dengan terampil dan cekatan				
	2. Petugas farmasi rawat jalan memperdulikan dan tanggap terhadap pasien				
	3. Petugas farmasi rawat jalan memiliki keahlian dalam pelayanan laborat				
	4. Petugas farmasi rawat jalan memiliki ketelitian dalam pelayanan resep obat				
	5. Petugas farmasi rawat jalan memberikan edukasi aturan minum obat dengan dan mudah dimengerti				
Perilaku petugas	1. Petugas farmasi rawat jalan ramah saat melakukan pelayanan kepada pasien				
	2. Petugas farmasi rawat jalan mempedulikan dan tanggap terhadap pasien				
	3. Petugas farmasi rawat jalan memiliki keahlian dalam pelayanan farmasi				
	4. Petugas farmasi rawat jalan memiliki ketelitian dalam pelayanan resep obat				
	5. Petugas farmasi rawat jalan memberikan edukasi aturan minum obat dengan jelas dan mudah dimengerti				

Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Terdapat tempat pelayanan informasi dan pengaduan (kotak saran, email, SMS center) yang mudah dilihat dan dikenali oleh pasien.				
	2. Terdapat informasi tentang prosedur pengaduan/keluhan pasien dengan jelas.				
	3. Terdapat petugas Customer Service yang membantu pengaduan pasien				
Sarana dan Prasaran pelayanan	**Tempat parkir**				
	1. Petugas cepat tanggap dan membantu mencarikan tempat parkir				
	2. Petugas selalu bersikap ramah dan sopan				
	3. Kebersihan tempat parkir terjaga				
	4. Keamanan parkir terjamin				
	5. Biaya parkir sudah sesuai				
	6. Petunjuk/rambu-rambu parkir lengkap				
	Satpam				
	1. Petugas bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien				
	2. Petugas memberikan informasi yang tepat dan jelas adanya tempat pengaduan pasien				
	3. Petugas cepat tanggap memberikan bantuan kepada pasien				
	4. Petugas menjaga lingkungan dengan baik				
	Customer Service				
	1. Petugas CS bersikap ramah dan komunikiatif dalam melayani pasien				
	2. Petugas CS cepat dan tanggap dalam menerima keluhan pasien				
	3. Petugas CS menyediakan media informasi yang tepat dan jelas				
	4. Petugas CS mampu memberikan solusi				
	Media Informasi				
	1. Di rumah sakit tersedia media informasi berupa leaflet, poster, spanduk/MNT dan audio visual				
	2. Pasien dengan mudah mengajukan pengaduan secara tertulis melalui media social: SMS center, facebook, dan twitter.				
	Ruang Tunggu				
	1. Ruang tunggu nyaman dan bersih				

	2. Penerangan di ruang tunggu cukup terang				
	Toilet				
	1. Toilet bersih dan tidak berbau				
	2. Toilet aman (terdapat pengaman atau pegangan tangan)				
	3. Peralatan (gayung dll) di toilet lengkap				
	4. Ketersediaan air di kamar mandi cukup				

UNIT IGD

Indikator	.Item	STS	TS	S	SS
Persyaratan teknis dan administratif	1. Petugas (pendaftaran) memberikan informasi dengan jelas persyaratan jaminan				
	2. Petugas (pendaftaran) memberikan kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan jaminan				
	3. Petugas (pendaftaran) cepat dan tanggap dalam mencarikan tempat ruang inap bagi pasien.				
	4. Proses pendaftaran dan persyaratan pelayanan tidak berbelit-belit				
Prosedur pelayanan	1. Prosedur pelayanan dijelaskan oleh petugas				
	2. Prosedir alur pelayanan mudah dilihat oleh pasien				
	3. Prosedur pelayanan bagi pasien rawat inap yang akan naik kelas dijelaskan oleh petugas pendaftaran di IGD				
Waktu tunggu pelayanan	1. Petugas IGD tepat waktu dalam memberikan pelayanan tanpa lama menunggu				
	2. Waktu tunggu pasien mendapatkan kamar eawat inap tidak menunggu lama				
Biaya/tarif pelayanan	1. Terdapat biaya / tarif pelayanan dengan iur bayar				
	2. Pasien menerima informasi rincian biaya / tarif pelayanan dengan jelas				
Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Pelayanan bagi pasien emergency memuaskan				
	2. Pelayanan bagi pasien emergency sesuai maklumat pelayanan				
Kompetensi petugas	**Dokter**				
	1. Dokter dalam menangani pasien cepat dan tepat				
	2. Dokter memberikan informasi tentang diagnosis penyakit secara jelas				
	3. Dokter memberikan informasi tindak lanjut/planning tindakan yang akan dilakukan kepada pasien secara jelas				
	4. Dokter terampil dalam memberikan pelayanan pasien dengan pengawasan intensive				
	Perawat				
	1. Perawat dalam melayani pasien emergency secara cepat dan tepat				
	2. Perawat memberikan informasi jelas dan mudah dipahami pasien				

	3. Perawat terampil dalam memberikan pelayanan kegawatdaruratan kepada pasien				
Perilaku petugas	**Dokter**				
	1. Dokter di IGD ramah saat melakukan pelayanan kepada pasien				
	2. Dokter di IGD sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien				
	3. Dokter di IGD disiplin dalam menyelesaijalankan tugasnya				
	4. Dokter di IGD bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya				
	Perawat				
	1. Perawat ramah saat melakukan pelayanan kepada pasien				
	2. Perawat sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien				
	3. Perawat disiplin dan bertanggungjawab dalam menyelesaikan pelayanan				
	Kasir				
	1. Petugas kasir ramah dan sopan				
	2. Petugas kasir melayani pembayaran secar cepat				
	3. Petugas menjelaskan rincian biaya cukup jelas				
	4. Cara pembayaran mudah/tidak berbelit-belit				
	Farmasi IGD				
	1. Petugas ramah dan sopan				
	2. Petugas tepat dalam memberikan obat kepada pasien				
	3. Petugas memberikan penjelasan secara detail mengenai aturan minum obat				
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Terdapat tempat pelayanan informasi dan pengaduan (kotak saran, email, SMS center) yang mudah dilihat dan dikenali oleh pasien.				
	2. Terdapat informasi tentang prosedur pengaduan/keluhan pasien dengan jelas.				
	3. Terdapat petugas Customer Service yang membantu pengaduan pasien				
Sarana dan Prasaran pelayanan	**Tempat parkir**				
	1. Petugas cepat tanggap dan membantu mencarikan tempat parkir				
	2. Petugas selalu bersikap ramah dan sopan				

	3. Kebersihan tempat parkir terjaga				
	4. Keamanan parkir terjamin				
	5. Biaya parkir sudah sesuai				
	6. Petunjuk/rambu-rambu parkir lengkap				
	Satpam				
	1. Petugas bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien				
	2. Petugas memberikan informasi yang tepat dan jelas adanya tempat pengaduan pasien				
	3. Petugas cepat tanggap memberikan bantuan kepada pasien				
	4. Petugas menjaga lingkungan dengan baik				
	Ruang Tunggu				
	1. Ruang tunggu nyaman dan bersih				
	2. Penerangan di ruang tunggu cukup terang				
	Tempat Pemeriksaan				
	1. Tempat pemeriksaan nyaman dan bersih				
	2. Tempat pemeriksaan terang				
	3. Privasi/kerahasiaan dalam pemerikasaan				
	Toilet				
	1. Toilet bersih dan tidak berbau				
	2. Toilet aman (terdapat pengaman atau pegangan tangan)				
	3. Peralatan (gayung dll) di toilet lengkap				
	4. Ketersediaan air di kamar mandi cukup				

RAWAT INAP

Indikator	.Item	STS	TS	S	SS
Persyaratan teknis dan administratif	1. Petugas (pendaftaran) memberikan informasi dengan jelas persyaratan jaminan				
	2. Petugas (pendaftaran) memberikan kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan jaminan				
	3. Petugas (pendaftaran) cepat dan tanggap dalam mencarikan tempat ruang inap bagi pasien				
	4. Proses pendaftaran dan persyaratan pelayanan tidak berbelt-belit				
Prosedur pelayanan	1. Prosedur pelayanan dijelaskan oleh petugas				
	2. Prosedir alur pelayanan mudah dilihat oleh pasien				
	3. Prosedur pelayanan bagi pasien rawat inap yang akan naik kelas dijelaskan oleh petugas pendaftaran rawat inaap				
Waktu tunggu pelayanan	1. Waktu tunggu passion mendapatkan ruangan perawatan tidak lama				
	2. Waktu tunggu administrasi pasien pulang dengan jaminan BPJS cepat				
	3. Waktu tunggu administrasi pasien pulang dengan asuransi lain dan umum cepat.				
Biaya/tarif pelayanan	1. Terdapat biaya / tarif pelayanan dengan iur bayar				
	2. Pasien menerima informasi rincian biaya / tarif pelayanan dengan jelas				
Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Pelayanan bagi pasien selama mendapat perawatan memuaskan				
	2. Pelayanan bagi pasien selama mendapat perawatan sesuai maklumat pelayanan				
Kompetensi petugas	**Dokter**				
	1. Dokter cepat tanggap dalam melakukan tindakan pada saat pasien membutuhkan				
	2. Dokter dalam melakukan visite tepat waktu				
	3. Dokter cepat dalam menangani keluhan penyakit pasien				
	4. Dokter memberikan informasi tindak lanjut/planning tindakan yang akan dilakukan kepada pasien secara jelas				
	5. Dokter terampil dalam memberikan pelayanan kepada pasien..				
	Perawat				

	1. Perawat memberikan informasi peraturan tentang pelayana rawat inap dengan jelas				
	2. Perawat memberikan informasi sebelum dilakukan tindakan perawatan				
	3. Perawat cepaat dan tanggap dalam memberikan bantuan kepada pasien				
	4. Perawat teratur mengukur tekanan darah dan suhu tubuh				
	5. Perawat memastikan keteraturan jadwal minum obat pasien.				
	6. Perawat dapat menjaga privasi pasien				
Perilaku petugas	**Dokter**				
	1. Dokter ramah saat melakukan pelayanan kepada pasien				
	2. Dokter sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien				
	3. Dokter disiplin dalam menjalankan tugasnya				
	4. Dokter bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya				
	Perawat				
	1. Perawat ramah saat melakukan pelayanan kepada pasien				
	2. Perawat sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien				
	3. Perawat disiplin dalam menjalankan tugasnya				
	4. Perawat bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya				
	Pelayanan Gizi				
	1. Petugas gizi ramah dan sopan				
	2. Adanya informasi diet makanan dari petugas				
	3. Menu yang dihidangkan sesuai dengan diet yang ditetapkan				
	4. Penataan atau penampilan makanan baik				
	5. Waktu penyajian makanan tepat waktu				
	6. Tempat dan alat makan bersih				
	7. Cita rasa makanan enak				
	Kasir				
	1. Petugas kasir ramah dan sopan				

	2. Petugas kasir melayani pembayaran secara cepat				
	3. Petugas menjelaskan rician biaya cukup jelas				
	4. Cara pembayaran mudah/tidak berbelit-belit				
	Petugas Apotek				
	1. Petugas ramah dan sopan				
	2. Petugas tepat dalam memberikan obat kepada pasien				
	3. Petugas memberikan penjelasan secara detail mengenai aturan minum obat				
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Terdapat tempat pelayanan informasi dan pengaduan (kotak saran, email, SMS center) yang mudah dilihat dan dikenali oleh pasien.				
	2. Terdapat informasi tentang prosedur pengaduan/keluhan pasien dengan jelas.				
	3. Terdapat petugas Customer Service yang membantu pengaduan pasien				
Sarana dan Prasaran pelayanan	**Tempat parkir**				
	1. Petugas cepat tanggap dan membantu mencarikan tempat parkir				
	2. Petugas selalu bersikap ramah dan sopan				
	3. Kebersihan tempat parkir terjaga				
	4. Keamanan parkir terjamin				
	5. Biaya parkir sudah sesuai				
	6. Petunjuk/rambu-rambu parkir lengkap				
	Satpam				
	1. Petugas bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien				
	2. Petugas memberikan informasi yang tepat dan jelas adanya tempat pengaduan pasien				
	3. Petugas cepat tanggap memberikan bantuan kepada pasien				
	4. Petugas menjaga lingkungan dengan baik				
	Ruang Tunggu				
	1. Ruang tunggu nyaman dan bersih				
	2. Penerangan di ruang tunggu cukup terang				
	3. Ruang tunggu baik dan aman				

	Ruangan Inap				
	1. Ruang nyaman dan bersih				
	2. Ruangan tenang atau tidak bising				
	3. Ruangan terang				
	4. Ruangan cukup ventilasi				
	5. Fasilitas ruangan lengkap dan sesuai dengan tarif kelasnya				
	6. Pembuangan sampah dari keranjang sampah teratur dan tertib				
	7. Petugas membersihkan ruangan secara teratur				
	8. Keamanan ruang inap terjamin				
	9. Petugas mengganti seprei dan tutup bantal secara teratur				
	10. Petugas cleaning sevice membersihkan kamar mandi pagi dan siang secara rutin				
	Toilet				
	1. Toilet bersih dan tidak berbau				
	2. Toilet aman (terdapat pengaman atau pegangan tangan)				
	3. Peralatan (gayung dll) di toilet lengkap				
	4. Ketersediaan air di kamar mandi cukup				

UNIT ICU/HCU/PICU/MICU

Indikator	.Item	STS	TS	S	SS
Persyaratan teknis dan administratif	1. Petugas (pendaftaran) memberikan informasi dengan jelas persyaratan jaminan				
	2. Petugas (pendaftaran) memberikan kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan jaminan				
	3. Petugas (pendaftaran) cepat dan tanggap dalam mencarikan tempat ruang inap bagi pasien.				
	4. Proses pendaftaran dan persyaratan pelayanan tidak berbelit-belit				
Prosedur pelayanan	1. Prosedur pelayanan dijelaskan oleh petugas				
	2. Prosedur alur pelayanan mudah dilihat oleh pasien				
	3. Petugas menjelaskan prosedur tata tertib (menunggu dan menjenguk) dan hak keluarga pasien mendapat informasi perkembangan pasien di ICU				
Waktu tunggu pelayanan	1. Waktu tunggu pasien mendapatkan ruangan ICU/PICU/MICU/HCU tidak lama				
	2. Waktu tunggu administrasi pasien pulang dengan jaminan BPJS cepat				
	3. Waktu tunggu administrasi pasien pulang (meninggal atau atas permintaan sendiri) cepat				
Biaya/tarif pelayanan	1. Terdapat biaya / tarif pelayanan dengan iur bayar				
	2. Pasien menerima informasi rincian biaya / tarif pelayanan dengan jelas				
Produk spesifikasi jenis pelayanan	1. Pelayanan bagi pasien dengan pengawasan intensive memuaskan				
	2. Pelayanan bagi pasien dengan pengawasan intensive sesuai maklumat pelayanan				
Kompetensi petugas	**Dokter**				
	1. Dokter dalam menangani pasien dengan pengawasan intensive cepat dan tepat				
	2. Petugas memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan dalam pelayanan medis terhadap pasien				
	3. Dokter memberikan informasi tindak lanjut/planning tindakan yang akan dilakukan kepada pasien secara jelas				
	4. Dokter terampil dalam memberikan pelayanan pasien dengan pengawasan intensive				
	Perawat				
	1. Perawat dalam melayani pasien dengan pengawasan intensive secara cepat dan tepat				

	2. Perawat memberikan informasi jelas dan mudah dipahami keluarga pasien				
	3. Perawat terampil dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan pengawasan intensive				
Perilaku petugas	**Dokter**				
	1. Dokter di ICU/PICU/MICU/HCU ramah saat melakukan pelayanan kepada pasien				
	2. Dokter di ICU/PICU/MICU/HCU sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien				
	3. Dokter di ICU/PICU/MICU/HCU disiplin dalam menyelesaijalankan tugasnya				
	4. Dokter di ICU/PICU/MICU/HCU bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya				
	Perawat				
	1. Perawat di ICU/PICU/MICU/HCU ramah saat melakukan pelayanan kepada pasien				
	2. Perawat di ICU/PICU/MICU/HCU sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien				
	3. Perawat di ICU/PICU/MICU/HCU disiplin dalam menjalankan tugasnya				
	4. Perawat di ICU/PICU/MICU/HCU bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya				
	Kasir				
	1. Petugas kasir ramah dan sopan				
	2. Petugas kasir melayani pembayaran secar cepat				
	3. Petugas menjelaskan rincian biaya cukup jelas				
	4. Cara pembayaran mudah/tidak berbelit-belit				
	Petugas Apotek				
	1. Petugas ramah dan sopan				
	2. Petugas tepat dalam memberikan obat kepada pasien				
	3. Petugas memberikan penjelasan secara detail mengenai aturan minum obat				
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Terdapat tempat pelayanan informasi dan pengaduan (kotak saran, email, SMS center) yang mudah dilihat dan dikenali oleh pasien.				
	2. Terdapat informasi tentang prosedur pengaduan/keluhan pasien dengan jelas.				
	3. Terdapat petugas Customer Service yang membantu pengaduan pasien				
Sarana dan	**Tempat parker**				

Prasaran pelayanan	1. Petugas cepat tanggap dan membantu mencarikan tempat parkir				
	2. Petugas selalu bersikap ramah dan sopan				
	3. Kebersihan tempat parkir terjaga				
	4. Keamanan parkir terjamin				
	5. Biaya parkir sudah sesuai				
	6. Petunjuk/rambu-rambu parkir lengkap				
	Satpam				
	1. Petugas bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien				
	2. Petugas memberikan informasi yang tepat dan jelas adanya tempat pengaduan pasien				
	3. Petugas cepat tanggap memberikan bantuan kepada pasien				
	4. Petugas menjaga lingkungan dengan baik				
	Ruang Tunggu				
	1. Ruang tunggu nyaman dan bersih				
	2. Penerangan di ruang tunggu cukup terang				
	3. Ruang tunggu baik dan aman				
	Ruang Inap				
	1. Ruang inap nyaman dan bersih				
	2. Ruang inap tenang atau tidak bising				
	3. Ruangan terang				
	4. Ruangan cukup ventilasi				
	5. Pembuangan sampah dari keranjang sampah teratur dan tertib				
	6. Petugas membersihkan ruangan secara teratur				
	7. Keamanan ruang inap terjamin				
	8. Petugas mengganti seprei dan tutup bantal secara teratur				
	9. Petugas cleaning service membersihkan kamar mandi pagi dan siang secara rutin				
	Toilet				
	1. Toilet bersih dan tidak berbau				

	2. Toilet aman (terdapat pengaman atau pegangan tangan)				
	3. Peralatan (gayung dll) di toilet lengkap				
	4. Ketersediaan air di kamar mandi cukup				

4. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN RSUD DOKTER.

SOESELO KABUPATEN TEGAL:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Lampiran
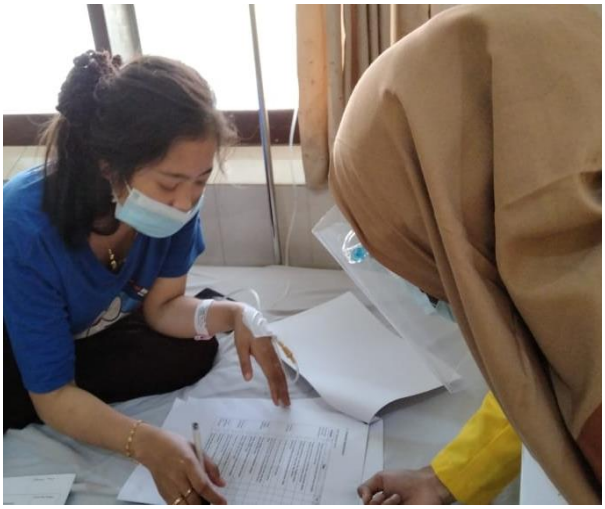
Foto Dokumentasi