



Pemerintah Kota Pekalongan



LAPORAN AKHIR

NAMA KEGIATAN :

EVALUASI DAN PENGEMBANGAN STANDAR
PELAYANAN KESEHATAN RSUD

NAMA PEKERJAAN:

PENGADAAN JASA PENELITIAN IKM

SEMESTER II 2019

**Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bendan
Kota Pekalongan
Tahun 2019**



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan taufik dan hidayah Nya, sehingga penyusunan Laporan Akhir Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2019 RSUD Bendan dapat diselesaikan. Pelaksanaan kegiatan kajian ini memiliki arti penting dalam rangka melakukan evaluasi atas kinerja pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh RSUD Bendan Kota Pekalongan selama ini.

Laporan ini menguraikan tentang Latar belakang, Dasar hukum, tujuan dan Maksud, Metode pelaksanaan pekerjaan dan Hasil Kajian Survei. Kami berharap ada masukan, sehingga laporan akhir ini menjadi lebih baik.

Pekalongan,

2019

Tim Penyusun



DAFTAR ISI

| | |
|---|--------------|
| Kata Pengantar | i |
| Daftar Isi | ii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | I-1 |
| A. Latar Belakang | I-1 |
| B. Landasan Hukum | I-4 |
| C. Maksud dan Tujuan | I-5 |
| D. Ruang Lingkup | I-6 |
| E. Hasil Yang Diharapkan (Output) | I-6 |
| F. Sistematika Laporan Akhir | I-7 |
| | |
| BAB II KAJIAN TEORI DAN METODE | II-1 |
| A. Tinjauan Pustaka | II-1 |
| B. Kerangka Pikir | II-24 |
| C. Indikator Penelitian | II-25 |
| D. Gambaran Rumah Sakit Bendan | II-26 |
| E. Metode | II-29 |
| | |
| BAB III HASIL KAJIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) ATAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN | III-1 |
| A. Gambaran Umum Responden | III-1 |
| B. Kualitas Pelayanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan | III-5 |
| 1. Pelayanan Pada Rawat Jalan | III-5 |
| 2. Pelayanan Pada Rawat Inap | III-32 |
| 3. Pelayanan Unit Gizi | III-59 |
| 4. Kajian Gerak dan Waktu (Time Motion Study/TMS) | III-77 |



| | |
|---|---------|
| BAB IV ANALISIS HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) | IV-1 |
| A. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan RSUD Bendan Kota Pekalongan | IV-1 |
| B. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan | IV-2 |
| C. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Rawat Inap RSUD Bendan Kota Pekalongan | IV-8 |
| D. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Gizi di RSUD Bendan Kota Pekalongan | IV-12 |
| BAB V PENUTUP | V-1 |
| A. Kesimpulan | V-1 |
| B. Rekomendasi | V-2 |



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh instansi pemerintah, baik tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara terserat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik

Penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) salah satunya tercermin dari kualitas pelayanan publik. Ada tiga karakteristik yang melekat pada *good governance*, yaitu: 1) memberi ruang bagi sinergi antara aktor dan lembaga pemerintah dengan non pemerintah (sipil dan mekanisme pasar), 2) terkandung nilai-nilai yang membuat pemerintah dapat secara efektif mewujudkan kesejahteraan bersama (efisiensi, keadilan dan daya tanggap) dan 3) bebas dari praktik KKN dan berorientasi pada kepentingan publik. Dari ketiga karakteristik tersebut pelayanan publik menjadi bagian penting sebagaimana karakteristik yang kedua. Tujuannya untuk mendekatkan pelayan publik (birokrasi) dengan seluruh lapisan masyarakat selaku citizen yang berhak mendapatkan pelayanan publik.



Pelaksanaan pelayanan publik oleh penyelenggara dilakukan dengan mengedepankan asas-asas pelayanan publik sebagaimana telah diatur dalam UU No 25/2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 4 sebagai berikut: a. kepentingan umum; b. kepastian hukum; c. kesamaan hak; d. keseimbangan hak dan kewajiban; e. keprofesionalan; f. partisipatif; g. persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif; h. keterbukaan; i. akuntabilitas; j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; k. ketepatan waktu; dan l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Asas-asas ini merupakan nilai-nilai dari penyelenggaraan good governance. Nilai-nilai yang mencirikan praktik good governance seperti efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan partisipasi dapat diterjemahkan secara relatif mudah dalam penyelenggaraan pelayanan publik daripada melembagakan nilai-nilai tersebut dalam keseluruhan aspek kegiatan pemerintahan.

Selain amanat UU nomor 25 tahun 2009, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 juncto Undang-Undang Nomor 2 tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Menjadi Undang-Undang. Dalam pasal 31 ayat 1 UU 23 tahun 2014 menyebutkan pentingnya pelayanan publik yaitu bahwa dalam pelaksanaan desentralisasi dilakukan penataan daerah. Penataan Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditujukan untuk:

1. mewujudkan efektivitas penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
2. mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat;
3. mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik;
4. meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan;
5. meningkatkan daya saing nasional dan daya saing daerah; dan
6. memelihara keunikan adat istiadat, tradisi, dan budaya Daerah ;

Pasal 345 Undang-Undang 23 Tahun 2014 menyatakan Pemerintah Daerah wajib membangun manajemen pelayanan publik dengan mengacu pada asas-asas pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 344 ayat (2) meliputi: pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; pelayanan konsultasi; dan pelayanan publik lainnya sesuai dengan ketentuan



peraturan perundang-undangan. Hal ini sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi, yang menginstruksikan diantaranya kepada seluruh gubernur dan bupati/walikota untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, baik dalam bentuk jasa ataupun perizinan melalui transparansi dan standardisasi pelayanan yang meliputi persyaratan, target waktu penyelesaian dan biaya yang harus dibayar oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku serta senantiasa berupaya mencegah, mengurangi bahkan menghapuskan pungutan tidak resmi.

Berdasarkan Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dalam lampiran urusan kesehatan, bahwa rumah sakit merupakan layanan perorangan yang sifatnya rujukan. Kabupaten/Kota wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan rujukan. Dalam undang-undang no 44 tahun 2009 rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna.

Oleh karena itu Rumah Sakit perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Rumah Sakit merupakan salah satu sistem pelayanan kesehatan dengan organisasi yang unik dan kompleks. Menurut Azwar Sistem pelayanan kesehatan dikatakan baik apabila memenuhi kriteria: ada pelayanannya, dapat diterima dan wajar sesuai kebutuhan klien, bermutu artinya sesuai standar dan memuaskan stakeholder terjangkau baik secara geografis maupun keuangan.¹
2. Rumah sakit memberikan pelayanan yang sifatnya "mixed output" yang baru akan berhasil apabila terjadi kerjasama tim dengan berbagai sumberdaya (mixed input), sesuai dengan ciri sektor kesehatan;
3. Rumah sakit harus bisa bekerjasama disemua lini dengan berbagai jenis pelaksana pelayanan baik tenaga medis, perawat, penunjang medis,

¹ Azwar, Asrul. 1996. Pengantar Ilmu Kesehatan Masyarakat . FKUI, Jakarta, Indonesia.



administrasi, tenaga kesehatan lain serta tenaga pelayanan lain termasuk Satuan Pengaman, kebersihan serta laundry. Kerjasama tim ini harus diatur sesuai peraturan dan norma yang berlaku.

4. Rumah Sakit sebagai institusi sosial, yaitu Rumah Sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan optimal kepada semua lapisan masyarakat, tanpa pandang bulu.

Mengemban tugas yang berat, Rumah Sakit mengalami persoalan baik kualitas dan kuantitas Sumberdaya Manusia, sarana-prasarana maupun pemenuhan kebutuhan pasien sesuai dengan harapan. Tidak heran beberapa Rumah Sakit masih belum dapat memenuhi tuntutan layanan yang berkualitas kepada pasiennya terutama adalah Rumah Sakit Umum di Daerah.

Pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas penyelenggaraan pelayanan publik dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berkaitan dengan regulasi tersebut, maka Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sudah tidak berlaku lagi, oleh karena RSUD Bendan Kota Pekalongan pada tahun 2019 melakukan umpan balik atau meminta respon dari masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 tahun 2017 tersebut.

B. Landasan Hukum

Dasar hukum pelaksanaan Kajian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Atas Penyelenggaraan Pelayanan Rumah Sakit Bendan Kota Pekalongan Tahun 2019 adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik; (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;



3. Undang Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58)
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi ;
7. Peraturan Menteri Dalam Negara Nomor 28 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/13/M.PAN/9/2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat ;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/38/M.PAN-RB/2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik ;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dn Refprmasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan pekerjaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Bendan Tahun 2019 adalah sebagai berikut:



1. Maksud

Maksud kegiatan ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan kesehatan khususnya pelayanan RSUD Bendan Kota Pekalongan.

2. Tujuan

Tujuan dari kegiatan ini adalah

- a. Mengetahui kelemahan atau kekurangan unsur penyelenggaraan pelayanan RSUD Bendan Kota Pekalongan.
- b. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan RSUD Bendan Kota Pekalongan.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pekerjaan ini adalah sebagai berikut

1. Menyusun desain penelitian;
2. Melakukan pra survei;
3. Menyusun dan uji coba instrumen penelitian;
4. Melakukan pengumpulan data primer dan data sekunder;
5. Mengolah dan menganalisis data primer dan sekunder;
6. Mendeskripsikan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan Rumah Sakit Bendan selaku penyelenggara pelayanan publik;
7. Menyusun rekomendasi atas hasil kajian SKM dan strategi untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik.

E. Hasil Yang Diharapkan (Output)

1. Tersusunnya indeks kepuasan masyarakat tentang pelayanan Kesehatan di RSUD Bendan berdasarkan hasil SKM
2. Rekomendasi atas temuan-temuan dan hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat demi pengembangan lembaga.



F. Sistematika Laporan Akhir

Laporan Akhir Pekerjaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Bendan Tahun 2019 terdiri dari 5 (lima) bab dengan rincian sebagai berikut :

1. Bab I Pendahuluan, substansi Bab I Pendahuluan meliputi latar belakang, permasalahan, dasa hukum, maksud, tujuan dan sasaran, ruang lingkup kajian, hasil yang diharapkan dan sistematika laporan akhir.
2. Bab II Kajian Teori dan Metode, berisi tentang kajian pustaka, kajian penelitian terdahulu dan metode penelitian.
3. Bab III, Hasil kajian survey kepuasan masyarakat (SKM) Atas penyelenggaraan pelayanan publik RSUD Bendan Kota Pekalongan Tahun 2019.
4. Bab IV, Analisis Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
5. Bab V Penutup.



BAB II KAJIAN TEORI DAN METODE

A. Tinjauan Pustaka

1. Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang No 25 tahun 2009 yang dimaksud tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Pelayanan merupakan usaha melayani kebutuhan orang lain (Kamus Besar Bahasa Indonesia). LAN (2007) mengidentifikasi beberapa sumber yang menjelaskan tentang pengertian pelayanan (service), antara lain sebagai berikut:



- a. American Marketing Association dalam Donald and Cowell (1984:22)¹, menjelaskan bahwa pelayanan merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, pada hakekatnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin tidak dikaitkan suatu produk fisik.
- b. Lovelock and Christopher (1991:7)² menyatakan bahwa service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Dalam hal ini pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak dapat dimiliki, berlangsung sesaat (tidak tahan lama), namun dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Berdasarkan beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan (service) merupakan aktivitas atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak yang lain yang sifatnya tidak berwujud namun dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Penerima layanan disini bisa masyarakat secara umum pada pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, dapat pula pelanggan khususnya pada pelayanan yang diberikan oleh perusahaan/organisasi swasta.

Secara garis besar jenis-jenis layanan publik menurut Kepmenpan No. 63 tahun 2003 dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu :

1. Kelompok pelayanan administratif, yaitu jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Membangun Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah, dsb.

¹Donald and Cowell, *The Marketing of Services*, Butterworth-Heinemann Limited, 1984.

²Lovelock, Christopher H. (1991), *Service Marketing: Text, Cases, and Readings*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ (CHL).



2. Kelompok pelayanan barang, yaitu jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dsb.
3. Kelompok pelayanan jasa, yaitu jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dsb.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dalam konteks pemerintah daerah, diartikan sebagai pemberian layanan untuk melayani kepentingan perorangan, masyarakat maupun organisasi lain terhadap organisasi yang bersangkutan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Menurut Barata (2003:11)³ penyedia layanan atau service provider adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada penerima layanan, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services). Sedangkan penerima layanan atau service receiver adalah pelanggan (customer) atau penerima layanan (consumer) yang menerima layanan dari para penyedia layanan. Berdasarkan status keterlibatannya dengan pihak yang melayani (Barata, 2003⁴) terdapat dua golongan pelanggan, yakni :

- 1) pelanggan internal, yaitu orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produksi barang, sejak dari perencanaan, penciptaan jasa atau pembuatan barang, sampai dengan pemasaran barang, penjualan dan pengadministrasiannya.
- 2) pelanggan eksternal, yaitu semua orang yang berada di luar organisasi yang menerima layanan penyerahan barang atau jasa.

³Atep Adya Barata, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Gramedia Jakarta, 2003

⁴ibid



Menurut LAN (2007)⁵ terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu: pertama organisasi penyelenggara pelayanan dalam hal ini Pemerintah Daerah; kedua penerima layanan atau pelanggan yaitu perorangan, masyarakat atau organisasi lain yang berkepentingan, dan ketiga kepuasan yang diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan memiliki posisi kuat sebagai (regulator) dan sebagai pemegang monopoli layanan untuk memberikan layanan kepada perorangan, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Di sisi yang lain perseorangan, masyarakat atau organisasi yang memerlukan layanan pada dasarnya tidak memiliki daya tawar sehingga kurang memiliki akses untuk memperoleh pelayanan yang baik. Oleh karena itu kepuasan pelanggan sebagai unsur ketiga pelayanan publik harus menjadi perhatian penyelenggara pelayanan, untuk menetapkan kebijakan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, tentunya dilakukan melalui perbaikan dan peningkatan kinerja manajemen pemerintahan daerah.

Tujuan pelayanan publik adalah untuk menyediakan pelayanan yang terbaik bagi publik atau masyarakat. Pelayanan yang terbaik adalah pelayanan yang memenuhi apa yang dijanjikan atau apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan terbaik akan membawa implikasi terhadap kepuasan publik atas pelayanan yang diterima. Untuk mencapai tujuan tersebut, pelayanan publik mencakup beberapa unsur; pertama, terdapat kejelasan antara hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan. Kedua, pengaturan pelayanan publik disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat. Ketiga, kualitas proses dan hasil pelayanan memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum. Keempat, apabila pelayanan publik dirasakan terlalu mahal, harus ada peluang bagi masyarakat untuk menyelenggarakan sistem pelayanan sendiri.

⁵Penyusunan Standar Pelayanan Publik LAN, 2007



2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi tanggung jawab pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan PP Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan penyelenggara publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan yakni :

a. Kepentingan umum

Adalah kepentingan orang banyak yang untuk mengaksesnya, tidak mensyaratkan beban tertentu. Kepentingan yang harus didahulukan dari kepentingan-kepentingan yang lain dengan tetap memperhatikan proporsi pentingnya dan tetap menghormati kepentingan-kepentingan lain.

b. Kepastian hukum

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Keadaan dimana perilaku manusia, baik individu, kelompok, maupun organisasi, terikat dan berada dalam koridor yang sudah digariskan oleh aturan hukum.

c. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

d. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

e. Keprofesionalan

Suatu keahlian dan kemampuan dalam mengerjakan suatu pekerjaan dalam satu bidang.



- f. Partisipatif
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif
Perlakuan yang didapat dari para pelayan publik sama rata dan tidak melihat dari strata sosial masyarakat tersebut.
- h. Keterbukaan
Semua proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami masyarakat baik yang diminta ataupun tidak.
- i. Akuntabilitas
Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok
Fasilitas yang didapat setiap orang sama, tidak ada perlakuan khusus bagi kelompok tertentu.
- k. Rentan
Pelayanan publiknya mudah terpengaruh oleh hal-hal yang mengakibatkan ketidakpercayaan masyarakat.
- l. Ketepatan waktu
Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- m. Kecepatan, kemudahan dan kejangkauan
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi informatika.

Dari asas-asas tersebut terlihat bahwa dalam pelaksanaannya pelayanan publik ditujukan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus. Pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat.



Penyelenggaraan pelayanan publik sesuai Keputusan Men-PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik memiliki asas penyelenggaraan sebagai berikut:

- a. Transparansi, bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- e. Keamanan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan dan status ekonomi;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang diatur dalam Keputusan Men-PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 meliputi:

- a. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;
- b. Kejelasan, kejelasan dalam persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; kejelasan unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian



- keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran;
- c. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
 - d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah;
 - e. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
 - f. Tanggungjawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika);
 - h. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika;
 - i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas;
 - j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Feigenbaum (2000)⁶ kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full customer satisfaction). Suatu produk dikatakan berkualitas jika dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada penerima layanan, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan penerima layanan terhadap suatu produk.

⁶Feigenbaum, A.V. 2000. *Kendali Mutu Terpadu*, Jilid 1, Edisi Ketiga, Erlangga, Jakarta.



Waykof (Purnama N, 2006:19)⁷, menyebutkan kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan penerima layanan. Sedangkan menurut Parasuraman et al. (Purnama N, 2006:19), kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) penerima layanan dengan kualitas layanan yang diharapkan penerima layanan. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Sedangkan dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the need of costumers)(Sinambela, 2010:6)⁸ Menurut Vincent dan Gasperz (2006:1)⁹, bahwa kualitas diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus-menerus sehingga dikenal istilah Q = MATCH (Meets Agreed Terms and Changes).

Gasperz mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok yaitu (1) kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk dan (2) Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Kualitas menurut Fandy Tjiptono (Harbani Pasolong, 2007:132)¹⁰ adalah 1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

⁷ Purnama, Nursya'bani; ManajemenKualitas, Perspektif Global; Ekonisia; 2006; Yogyakarta

⁸Sinambela, L.P. 2010.ReformasiPelayananPublik;Teori,KebijakanandanImplementasi, cetakankelima Jakarta: PT. BumiAksara.

⁹ Vincent Gasperz. 2006. Total Quality Management (TQM) UntukPraktisiBisnisdanIndustri. Jakarta : PT GramediaPustakaUtama.

¹⁰HarbaniPasolong. 2007. TeoriAdministrasiPublik. Bandung: PenerbitAlfabeta



Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat dan atau memenuhi harapan masyarakat/pelanggan akan pelayanan publik. Untuk mencapai hal ini diperlukan upaya agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas/mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Kepuasan masyarakat pengguna layanan publik merupakan hal yang sangat penting dan harus menjadi orientasi dari unit pelayanan publik. Goetsch & Davis (2002)¹¹, mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dengan demikian kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan.

Dengan demikian kata kunci dari kualitas adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) penerima layanan dengan kualitas layanan yang diharapkan penerima layanan.

4. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap layanan adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (perceived) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (Amir, 2005).¹² Kotler (2000)¹³ mengatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian (Tse dan Wilson dalam Nasution, 2004)

Oliver (dalam Peter dan Olson, 1996)¹⁴ menyatakan bahwa kepuasan adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang

¹¹David L.Goetsch dan Stanley B. Davis, Pengantar Manajemen Mutu 2, Ed. Bahasa Indonesia, Gramedia Jakarta, PT. Prenhaindo, 2002

¹²Amir, M. Taufiq. 2005. Dinamika Pemasaran: Jelajahi&Rasakan. Jakarta: PT. RajaGrafindoPersada.

¹³Kotler, Philip. (2000). Marketing Management: Edisi Milenium, International Edition. Prentice Hall International, Inc, New Jersey

¹⁴Peter dan Olson, 1996. Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. D. Sihombing (penerjemah). Consumer Behavior. Gelora Aksara Pratama. Jakarta.



mengelilingi harapan tidak cocok dan dilipatgandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk mengenai pengalaman pengkonsumsian. Westbrook & Reilly (dalam Tjiptono, 2005)¹⁵ mengemukakan bahwa kepuasan merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli. Gaspers (dalam Nasution, 2005)¹⁶ mengatakan bahwa kepuasan penerima layanan sangat bergantung kepada persepsi dan harapan penerima layanan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan penerima layanan antara lain : 1) kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan penerima layanan ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk, 2) pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya dan pengalaman dari teman-teman.

Dari berbagai konsep kepuasan penerima layanan menyangkut respon emosional pada suatu kondisi layanan yang diterima. Menurut Giese & Cote (2000)¹⁷ sekalipun banyak definisi kepuasan penerima layanan, namun secara umum tetap mengarah kepada tiga komponen utama, yaitu:

1. Respon: Tipe dan intensitas, yaitu kepuasan penerima layanan merupakan respon emosional dan juga kognitif. Intesitas responnya mulai dari sangat puas dan menyukai produk sampai sikap yang apatis terhadap produk tertentu.
2. Fokus yaitu fokus pada performansi objek disesuaikan pada beberapa standar. Nilai standar ini secara langsung berhubungan dengan produk, konsumsi, keputusan berbelanja, penjual dan toko.
3. Waktu respon yaitu respon terjadi pada waktu tertentu, antara lain : setelah konsumsi, setelah pemilihan produk atau jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif. Durasi kepuasan mengarah kepada berapa lama respn kepuasan itu berakhir.

¹⁵FandyTjiptono, Pemasaran Jasa, Edisi I, Bayu Media Publishing, 2005.

¹⁶M. Nasution, 2005, "Total Quality Management", PT GramediaPustakaUtama: Jakarta

¹⁷Giese & Cote.(2000). Academy of Marketing Science Review.Defining Consumer Satisfaction.Vol 2000 No.



Menurut Jhon Suprihanto (1997)¹⁸ kepuasan dapat diartikan sebagai perbedaan atau kesenjangan antara kinerja atau performance dengan harapan atau expectancy. Apabila kinerja dibawah harapan maka penerima layanan tidak puas. Sebaliknya apabila kinerja melebihi harapan maka penerima layanan dapat dikategorikan puas. Harapan terbentuk karena pengalaman masa lalu penerima layanan berdasarkan informasi-informasi yang diperoleh sebelumnya, baik dari lingkup pergaulan, dari para pemasar maupun dari para pesaing. Sedangkan Day (dalam Tse dan Wilson, 1998, p. 204)¹⁹ menyatakan bahwa kepuasan pelanggan, pengguna layanan publik adalah respon pelanggan, pengguna layanan publik terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Wilkie (1990, p. 622)²⁰ mendefinisikan kepuasan pelanggan, pengguna layanan publik sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk dan jasa, sedangkan Kotler (1994, p. 40)²¹ menandakan bahwa kepuasan pelanggan, pengguna layanan publik adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Dari beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan pengguna layanan publik adalah tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat pengguna layanan publik dengan kinerja (hasil yang diterima). Kepuasan masyarakat pengguna layanan publik bersifat subjektif artinya tergantung dari persepsi masing-masing individu pengguna jasa pelayanan publik. Adapun sumber dari persepsi ini dapat berasal dari pengalaman masa lampau. Jika kinerja sesuai dengan harapan maka penerima layanan akan merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja tidak sesuai dengan

¹⁸Soeprihanto, John, 1997, *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*, BPFE, Yogyakarta.

¹⁹Tse David K. dan Peter C. Wilson. "Model of Consumer Satisfaction Formation: An Extension," *Journal of Marketing Research*. 25 (May). hal. 204-212. 1988.

²⁰Wilkie, L. (1994). *Consumer Behavior*, 4th . New York : John Wiley & Sons

²¹Kotler, Philip, (1994), *Marketing Management ; Analysis, Planning, Implementation and Control* (8th ed), International Edition, Englewood Cliffs, Prentice Hall, New Jersey.



harapan maka masyarakat pengguna layanan publik akan merasa kecewa/ tidak puas. Kinerja sendiri adalah apa yang dipersepsikan oleh penerima layanan pada saat hal tersebut dikonsumsi untuk kemudian dibandingkan dengan harapan yang telah terbentuk sebelumnya.

Persepsi pengguna layanan akan pelayanan biasanya dibangun berdasarkan pengalaman mereka pada saat mereka menerima pelayanan. Pada saat mereka menerima pelayanan, yang menjadi persepsi mereka akan pelayanan yang baik dan berkualitas adalah standar pelayanan. Kalau yang mereka terima adalah pelayanan publik, maka yang mereka gunakan referensi adalah standar pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat pengguna layanan publik akan mempengaruhi para pengguna layanan publik lain untuk menggunakan jasa dari unit pelayanan publik tersebut. Menjadikan kepuasan masyarakat pengguna layanan publik sebagai prioritas utama merupakan suatu keharusan yang harus dilakukan oleh organisasi publik pada saat ini. Untuk menjaga dan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan publik lembaga publik perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang sekiranya mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna layanan publik dan dalam menilai pelayanan yang diberikan lembaga publik tersebut.

5. Evaluasi Pelayanan Publik

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri public accountability, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan. Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak



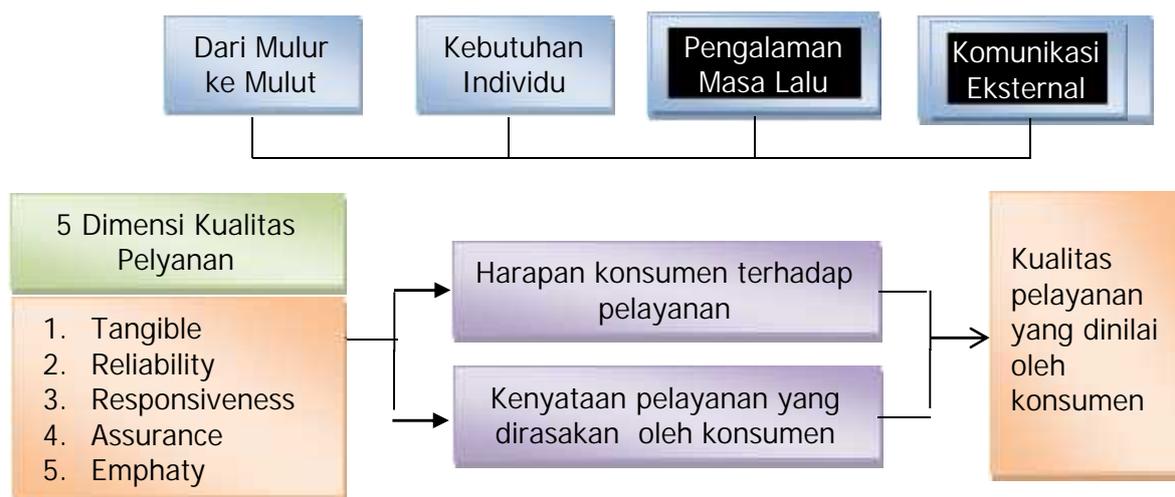
berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan (lihat tabel 2.1).

Tabel 2.1
 Matrik Penilaian Pelayanan

| Tingkat kesulitan produsen di dalam mengevaluasi kualitas | Tingkat kesulitan pengguna di dalam mengevaluasi Kualitas | |
|---|---|--------------------|
| | Rendah | Tinggi |
| Rendah | Mutual Knowledge | Producer Knowledge |
| Tinggi | Consumer Knowledge | Mutual Ignorance |

Sumber : Kieron Walsh, 1991 (dalam majalah Public Administration)

Selanjutnya penilaian konsumen atas kualitas penyelenggaraan pelayanan (servqual) berdasarakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat disajikan dalam diagram berikut ini.



Gambar 2.2 Penilaian Kualitas Pelayanan Menurut Konsumen
 Sumber : Zeithaml, dkk (1990 : 23)



Evaluasi kinerja pelayanan publik dapat dilaksanakan secara obyektif, transparan, dan akuntabel. Ada beberapa indikator yang digunakan untuk melakukan penilaian atas kinerja unit pelayanan publik sebagai berikut :

- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN & RB) Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

Dalam PERMENPAN & RB Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik disebutkan bahwa lingkup penilaian kinerja unit pelayanan publik meliputi visi, misi, dan motto pelayanan; standar pelayanan dan maklumat pelayanan; sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan; Sumber Daya Manusia (SDM); sarana dan prasarana pelayanan; penanganan pengaduan; Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); sistem informasi pelayanan publik; dan produktivitas dalam pencapaian target pelayanan. Penjelasan adalah sebagai berikut :

- 1) Visi, misi, dan motto pelayanan .

Komponen ini berkaitan dengan visi, misi, dan motto pelayanan yang memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a) Adanya visi dan misi yang dijabarkan dalam perencanaan (Renstra, Renja) mengacu UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b) Penetapan motto pelayanan yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik.
- c) Motto pelayanan diumumkan secara luas kepada pengguna layanan.

- 2) Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan.

Dalam rangka memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan



selaras dengan kemampuan Penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat, maka penyelenggara pelayanan perlu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar pelayanan. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a) Penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan yang mengacu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b) Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan.

3) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.

Komponen ini berkaitan dengan sistem dan prosedur baku dalam mendukung pengelolaan pelayanan yang efektif dan efisien untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna pelayanan. Sistem dan prosedur baku meliputi Standar Operasional Prosedur. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a) Memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan ruang lingkup semua jenis mengacu UU 25/2009 (Catatan: Bila belum memiliki sertifikat ISO 9001:2008, lanjutkan ke pertanyaan b)
- b) Menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM), namun tidak memiliki sertifikat ISO 9001:2008 (Catatan: Bila belum memiliki sistem manajemen mutu, lanjutkan ke pertanyaan c).
- c) Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP)
- d) Penetapan uraian tugas yang jelas

4) Sumber Daya Manusia.

Komponen ini berkaitan dengan profesionalisme pegawai, yang meliputi: sikap dan perilaku, keterampilan, kepekaan, dan kedisiplinan. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a) Penetapan dan penerapan pedoman kode etik pegawai
- b) Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan



- c) Tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan
- d) Tingkat kepekaan/ respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan
- e) Tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan
- f) Penetapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/ profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan

5) Sarana dan Prasarana Pelayanan.

Komponen ini berkaitan dengan daya guna sarana dan prasarana pelayanan yang dimiliki. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a) Sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal
- b) Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan (perhatikan: kebersihan, kesederhanaan, kelayakan dan kemanfaatan)
- c) Sarana pengaduan (Kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya)

6) Penanganan Pengaduan.

Komponen ini berkaitan dengan sistem dan pola penanganan pengaduan, serta bagaimana penyelesaian terhadap pengaduan tersebut sesuai aturan yang berlaku. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a) Sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan
- b) Petugas khusus/ unit yang menangani pengelolaan pengaduan
- c) Persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan



- d) Pengelolaan pengaduan yang mengacu Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Partisipasi Masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

7) Indeks Kepuasan Masyarakat.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang sekarang dirubah Survey Kepuasan Masyarakat (PermenPan & RB Nomor 14 Tahun 2017) diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pada masing-masing Unit Pelayanan instansi Pemerintah dari waktu ke waktu. Komponen ini berkaitan dengan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM), metode yang digunakan, skor yang diperoleh, serta tindak lanjut dari hasil pelaksanaan SKM. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a) Pelaksanaan SKM dalam periode penilaian
- b) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan yang mengacu Kepmenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017
- c) Rata –rata skor SKM yang diperoleh
- d) Tindak lanjut dari hasil SKM

8) Sistem Informasi Pelayanan Publik.

Komponen ini berkaitan dengan sistem pengelolaan informasi pelayanan, wujud/bentuk penyampaian informasi, serta tingkat keterbukaan informasi kepada pengguna layanan. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a) Sistem informasi pelayanan secara elektronik
- b) Penyampaian informasi pelayanan publik kepada pengguna layanan
- c) Tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan



9) Produktivitas Dalam Pencapaian Target Pelayanan.

Komponen ini berkaitan dengan penentuan target pelayanan serta tingkat pencapaian target tersebut. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi: a). penetapan target kinerja pelayanan dan b) tingkat Pencapaian target kinerja

Sembilan komponen penilaian kinerja unit pelayanan publik masing – masing mempunyai bobot dan masing-masing dijabarkan sebagai berikut (Lampiran 2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik) dapat disajikan dalam materi berikut ini.

**Tabel 2.2
Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik**

| No | Komponen Penilaian | Indikator | Jumlah dan Satuan | Kondisi Tercapaian | Nilai |
|----|--|---|--------------------------|---|---------------|
| | | (2.2) Maksudat Pelayanan yang diwujudkan | Maksudat Pelayanan | a. Disusun dan dipublikasikan b. Tidak ada Maksudat pelayanan | 10 0 |
| 3 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 3.1-3.4 (Bobot 10%) Nilai maksimum: 100 | (3.1) Memiliki sertifikat ISO 9001:2008. Jalan, menyelenggarakan pelayanan publik dengan jujur, lengkap, semua jenis mengacu UU 25/2009 | Sertifikat ISO 9001:2008 | a. Sertifikat mencakup semua jenis pelayanan mengacu UU 25/2009 b. Sertifikat tidak mencakup semua jenis pelayanan atau tidak sepenuhnya mengacu UU 25/2009 c. Tidak memiliki | 25 10 0 |
| | | (3.2) Menetapkan Sistem Manajemen Mutu (SMU) namun tidak memiliki sertifikat ISO 9001:2008 | SMU | a. SMU mencakup semua jenis pelayanan mengacu UU 25/2009 b. SMU tidak mencakup semua jenis pelayanan atau tidak sepenuhnya mengacu UU 25/2009 c. Tidak menerapkan | 25 10 0 |
| | | (3.3) Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) | SOP | a. Ada, dan diterapkan b. Ada, tidak diterapkan c. Tidak ada | 25 10 0 |
| | | (3.4) Menetapkan uraian tugas yang jelas | Uraian tugas | a. Ada, dan dipenerapkan b. Ada, dan tidak dipenerapkan c. Tidak ada uraian tugas | 25 10 0 |
| 4 | Sumber Daya Manusia (4.1 – 4.6) (Bobot 17%) Nilai maksimum: 170 | (4.1) Menetapkan dan penerapan pedoman kode etik pegawai | Kode etik | a. Ada, dan diterapkan b. Ada, tidak diterapkan c. Tidak ada | 30 10 0 |
| | | (4.2) Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan | Sikap dan perilaku | a. Baik b. Cukup c. Kurang | 30 10 0 |
| | | (4.3) Tingkat disiplin pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan | Ke-disiplinan | a. Tinggi b. Kurang tinggi c. Tidak disiplin | 30 10 0 |
| | | (4.4) Tingkat keramahan/ ramah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan | Ramahnya | a. Ramah b. Kurang ramah c. Tidak ramah | 30 10 0 |



| No | Komponen Penilaian | Indikator | Jumlah dan Satuan | Kondisi Lapangan | Nilai |
|----|---|---|-----------------------|---|--------------------|
| 5 | Sarana dan Prasarana Pelayanan (5.1-5.3) (Bobot 8%) Nilai maksimum: 80 | (1.5) Tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan | Keterampilan | a. Terampil b. Kurang terampil c. Tidak terampil | 25 10 0 |
| | | (4.6) Penerapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/ profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan | Pengembangan pegawai | a. Ada, sesuai kebutuhan b. Ada, tidak sesuai kebutuhan c. Tidak ada | 25 10 0 |
| | | (5.1) Sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal | Sarana dan Prasarana | a. Dipergunakan secara optimal b. Dipergunakan, tidak optimal c. Tidak dipergunakan | 30 10 0 |
| | | (5.2) Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan (termasuk kebersihan, keselamatan, ketepatan dan kemanfaatan) | Kenyamanan | a. Sangat bersih b. Bersih c. Tidak bersih | 30 15 0 |
| | | (5.3) Sarana pendukung (kantor pegawai, alat pendukung, telepon, fax, email dan lainnya) | Sarana Pendukung | a. Ada, dan elektrik b. Ada, tidak elektrik c. Tidak ada | 30 10 0 |
| 6 | Pengaduan Pengaduan 6.1-6.4 (Bobot 10%) Nilai maksimum: 100 | (6.1) Sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan | Sistem Pengaduan | a. Ada, dan dikelola dengan baik b. Ada, tidak dikelola dengan baik c. Tidak ada | 30 10 0 |
| | | (6.2) Petugas khusus/ unit yang menangani pengelolaan pengaduan | Petugas pengaduan | a. Ada b. Tidak ada | 30 0 |
| | | (6.3) Persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan | Jumlah pengaduan | a. 71% - 100% diselesaikan b. 51% - 70% diselesaikan c. 10% - 50% diselesaikan d. < 10% diselesaikan | 20 10 5 0 |
| | | (6.4) Pengelolaan pengaduan yang sesuai Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan | Pengelolaan pengaduan | a. Sesuai b. Tidak sesuai | 20 5 |

| No | Komponen Penilaian | Indikator | Jumlah dan Satuan | Kondisi Lapangan | Nilai |
|--------------------|--|--|---------------------------|--|---------------------|
| 7 | Indeks Kepuasan Masyarakat 7.1-7.4 (Bobot 10%) Nilai maksimum: 100 | (7.1) Pelaksanaan survei IKM dalam periode penilaian | Survei IKM | a. Dilaksanakan untuk seluruh jenis pelayanan b. Dilaksanakan untuk sebagian jenis pelayanan c. Tidak dilaksanakan | 25 10 0 |
| | | (7.2) Survei IKM yang dilakukan yang mengacu Peraturan 25 Tahun 2004 dalam periode penilaian | Survei IKM | a. Mengacu untuk seluruh jenis pelayanan b. Mengacu untuk sebagian jenis pelayanan c. Tidak mengacu | 25 10 0 |
| | | (7.3) Indikator-Indikator IKM yang diperoleh | Indikator-Indikator IKM | a. 80 - 100 b. 60 - 79 c. < 60 | 25 10 0 |
| | | (7.4) Tindak lanjut dari hasil survei IKM | Tindak lanjut | a. Ada tindak lanjut b. Tidak ada tindak lanjut | 25 0 |
| 8 | Sistem Informasi Pelayanan Publik 8.1-8.8 (Bobot 7%) Nilai maksimum: 70 | (8.1) Sistem informasi pelayanan secara elektronik | Sistem Informasi | a. Ada, berfungsi dan di-update b. Ada, belum di-update dan di-update di update c. Tidak ada | 25 10 0 |
| | | (8.2) Tersedianya informasi pelayanan publik kepada pengguna layanan | Tersedianya informasi | a. Ada b. Tidak ada | 20 0 |
| | | (8.3) Tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan | Keterbukaan informasi | a. Sangat terbuka b. Terbuka c. Tidak terbuka | 25 10 0 |
| 9 | Produktivitas dalam pencapaian target pelayanan 9.1-9.2 (Bobot 8%) Nilai maksimum: 80 | (9.1) Penerapan target kinerja pelayanan | Target kinerja | a. Ada b. Tidak ada | 40 0 |
| | | (9.2) Tingkat Pencapaian Target Kinerja | Pencapaian Target kinerja | a. Tercapai/Melampaui (> 100%) b. Tidak Tercapai (100%-99%) c. Tidak Tercapai (100%-79%) d. Tidak Tercapai (< 100%) | 40 20 20 0 |
| TOTAL NILAI | | | | | 1000 |

b. Peraturan Menteri Apratur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan PERMENPAN & RB Nomor 15 Tahun 2014 yang dimaksud dengan Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai



pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Berdasarkan PERMENPAN & RB Nomor 15 Tahun 2014 dan ditegaskan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ada dua komponen utama yang termuat dalam standar pelayanan, dua komponen tersebut sebagai acuan atau pedoman untuk mengukur kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dua komponen tersebut yaitu :

- 1) Komponen pertama terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery) yang meliputi :
 - a) Persyaratan
 - b) Sistem, mekanisme dan prosedur
 - c) Jangka waktu pelayanan
 - d) Biaya/tarif
 - e) Produk pelayanan
 - f) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- 2) Komponen kedua terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing) yang meliputi :
 - a) Dasar hukum
 - b) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
 - c) Kompetensi pelaksana
 - d) Pengawasan internal
 - e) Jumlah pelaksan
 - f) Jaminan pelayanan
 - g) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
 - h) Evaluasi kinerja pelayanan



- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

PERMENPAN & RB Nomor 14 Tahun 2017 ini diterbitkan sebagai pengganti PERMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Produk Peraturan Menteri tersebut memberikan pedoman bagi unit penyelenggara pelayanan publik dalam mengukur kualitas pelayanan publik melalui umpan balik dari masyarakat atas pelayanan yang diterimanya. Perbedaan yang mendasar antara KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, PERMENPAN & RB Nomor 16 Tahun 2014 dengan PERMENPAN & RB Nomor 14 Tahun 2017 yaitu 1) jumlah indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 sebanyak 14 indikator, sedangkan dalam PERMENPAN & RB Nomor 16 Tahun 2014 dan PERMENPAN & RB Nomor 14 Tahun 2017 sebanyak 9 indikator, 2) pendekatan penelitian pada produk hukum yang lama lebih menekankan pada penelitian kuantitatif sedangkan produk hukum yang baru sangat fleksibel arti masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik diberi keleluasaan untuk melakukan kajian baik kualitatif maupun kuantitatif.

Secara umum perbedaan indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik dari umpan balik masyarakat selaku pengguna layanan publik sebagai berikut :

Tabel 2.3
Ruang Lingkup

| Kepmenpan 25/2004 | Permenpan RB 16/2016 | Permenpan RB 14/2017 |
|--------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 1. Prosedur Pelayanan | 1. Persyaratan | 1. Persyaratan |
| 2. Persyaratan pelayanan | 2. Prosedur | 2. Sistem, mekanisme |



| Kepmenpan 25/2004 | Permenpan RB 16/2016 | Permenpan RB 14/2017 |
|--------------------------------|---|---|
| | | dan prosedur |
| 3. Kejelasan petugas pelayanan | 3. Waktu Pelayanan | 3. Waktu penyelesaian |
| 4. Kedisiplinan | 4. Biaya/tarif | 4. Biaya/tarif |
| 5. Tanggung jawab | 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan | 5. Produk spesifikasi pelayanan |
| 6. Kemampuan | 6. Kompetensi pelaksana | 6. Kompetensi pelaksana |
| 7. Kecepatan pelaynan | 7. Perilaku pelaksana | 7. Perilaku pelaksana |
| 8. Keadilan | 8. Maklumat pelayanan | 8. Sarana dan prasarana |
| 9. Kesopanan & keramahan | 9. Penanganan pengaduan saran dan masukan | 9. Penaganan pengaduan, saran dan masukan |
| 10. Kewajaran biaya pelayanan | | |
| 11. Kepastian biaya pelayanan | | |
| 12. Kepastian jadwal pelayanan | | |
| 13. Kenyamanan lingkungan | | |
| 14. Keamanan pelayanan | | |

d. Undang-Undang 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan PP Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009, menegaskan bahwa dalam menyusun standar pelayanan publik sebagai pedoman untuk mengukur kualitas penyelenggaraan

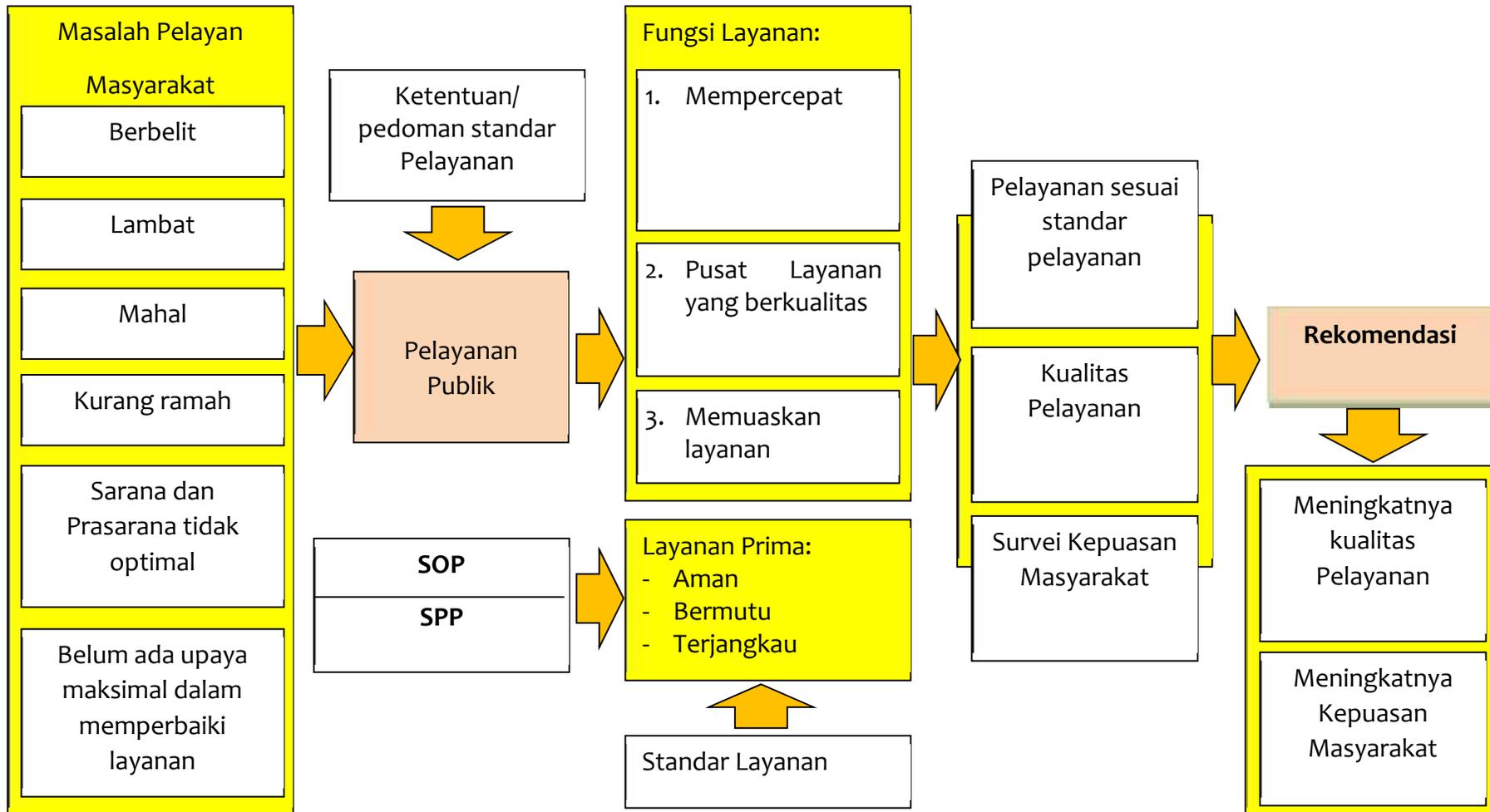


pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi beberapa aspek sebagai berikut :

- 1) dasar hukum;
- 2) persyaratan;
- 3) sistem, mekanisme, dan prosedur;
- 4) jangka waktu penyelesaian;
- 5) biaya/tarif;
- 6) produk pelayanan;
- 7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- 8) kompetensi Pelaksana;
- 9) pengawasan internal;
- 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- 11) jumlah Pelaksana;
- 12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- 14) evaluasi kinerja Pelaksana



B. Kerangka Pikir





C. Indikator Penelitian

Indikator kajian ini mendasarkan pada PERMENPAN & RB No.14 Tahun 2017 Tentang Pdoman Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Atas Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Rinciannya adalah sebagai berikut.

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/tariff
5. Produk spesifikasi pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Sarana dan prasarana
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

D. Gambaran Rumah Sakit Bendan

Rumah Sakit Bendan merupakan Rumah Sakit Daerah di Kota Pekalongan yang berdiri sejak tahun 2008. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) "Bendan" Kota Pekalongan adalah Lembaga Teknis Daerah yang didirikan berdasarkan Perda Kota Pekalongan No. 5 Tahun 2008, tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) "Bendan" Kota Pekalongan. Dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, mulai tahun 2009, RSUD Bendan Kota Pekalongan menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) yang merupakan pola pengelolaan keuangan yang memberikan fleksibilitas berupa keleluasaan untuk menerapkan praktik-praktik bisnis yang sehat.

Rumah sakit ini memiliki luas bangunan utama 12.000 m², dengan luas lahan 3 Ha. RSUD Bendan merupakan rumah sakit tipe C. Bangunan Utama RSUD Bendan memiliki 4 lantai dan 1 Basement serta ditambah layanan rawat jalan dan rawat inap di area eks BLK.

Sampai dengan 2018 RSUD Bendan Kota Pekalongan telah memiliki berbagai prestasi kinerja. Pada tahun 2012 telah memiliki sertifikat ISO 9001:2008, Penghargaan Pelayanan Publik Terbaik 2013 Tingkat Kota



Pekalongan. Pada tahun 2017 telah terakreditasi Paripurna dan memiliki penghargaan Pelayanan Publik Tahun 2017 predikat “Baik dengan Catatan”

RSUD Bendan memiliki 24 unit layanan yaitu

1. Pelayanan IGD
2. IGD PONEK 24 Jam
3. Pelayanan ICU
4. Pelayanan Instalasi Bedah Sentral
5. Pelayanan Rawat Jalan
 - Klinik Umum
 - Klinik Spesialis Bedah Umum
 - Klinik Spesialis Bedah Digestif
 - Klinik Spesialis Bedah Syaraf
 - Klinik Spesialis Bedah Mulut
 - Klinik Spesialis Orthopaedi
 - Klinik Sesialis Anak
 - Klinik Spesialis Penyakit Dalam
 - Klinik Spesialis Kebidanan dan Kandungan
 - Klinik Spesialis Mata
 - Klinik Spesialis Syaraf
 - Klinik Spesialis Kesehatan Jiwa
 - Klinik Spesialis THT
 - Klinik Spesialis Rehabilitasi Medis
 - Klinik Spesialis Jantung
 - Klinik Spesialis Paru
 - Klinik Gigi
 - Klinik VCT
 - Klinik DOTS
6. Pelayanan Rawat Inap
7. Pelayanan Persalinan dan kamar bayi
8. Instalasi Radiologi



9. Instalasi laboratorium 24 jam
10. Instalasi farmasi 24 jam
11. Instalasi gizi
12. Instalasi Hemodialisa
13. Instalasi Rekam Medik
14. IPAL
15. Instalasi Laundry / CSSD
16. Instalasi Rehabilitasi Medik (Fisioterapi, terapi wicara, Pelayanan psikologi, okupasi terapi)
17. Unit BDRS
18. Unit IT (SIRS)
19. Unit Hukum, Humas dan Penanganan Komplain (Keluhan Pelanggan)
20. Unit Pemulasaraan Jenazah
21. Unit Ambulance
22. Pelayanan PPI
23. Pelayanan administratif dan manajemen
24. IPSRS

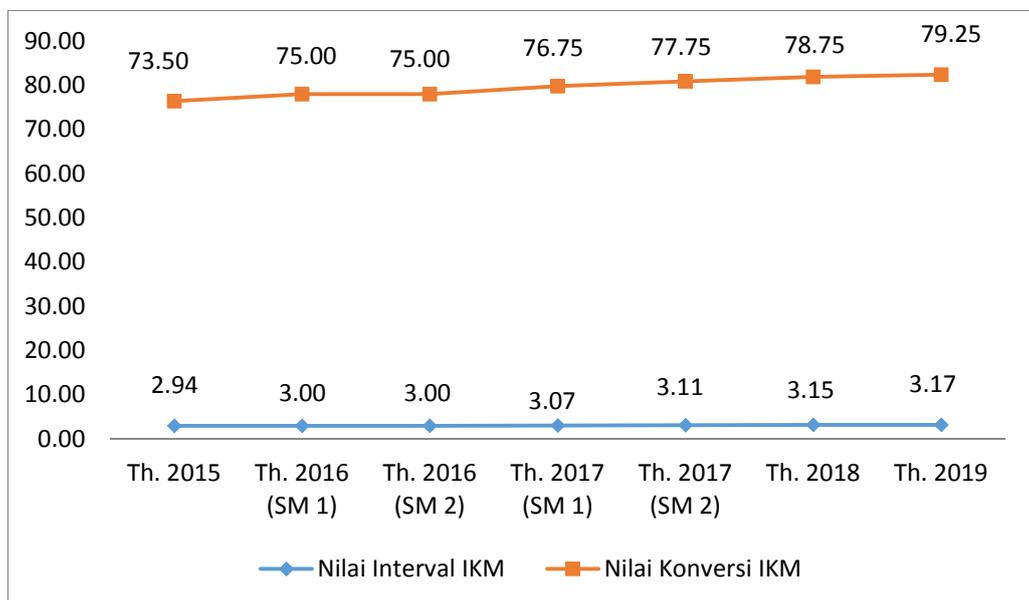
Kegiatan Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada RSUD Bendan tahun 2019 salah satu tujuannya adalah untuk mengetahui nilai IKM berdasarkan persepsi masyarakat yang menggunakan jasa layanan kesehatan di RSUD Bendan. Adapun indikator yang dinilai terdiri dari 32 unsur yang merupakan pengembangan dari 9 unsur minimal yang harus dipenuhi dalam penilaian IKM.

Hasil penghitungan IKM diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan RSUD Bendan Kota Pekalongan mencakup penilaian terhadap RS secara keseluruhan, pelayanan pada unit rawat jalan, dan pelayanan unit rawat inap.

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bendan tahun 2019 semester II memiliki kategori B atau Baik. Nilai IKM konversi pelayanan rumah sakit 79,25 dengan nilai IKM 3,17. Capaian nilai IKM pelayanan RSUD Bendan Kota Pekalongan dari tahun



2015 sampai tahun 2019 trennya positif karena semakin meningkat. Capaian IKM RSUD Bendan tahun 2015 sampai 2019 secara rinci dapat dilihat dalam grafik berikut.



Gambar 2.3 Capaian Nilai IKM RSUD Bendan Kota Pekalongan Tahun 2015-2019

E. Metode

1. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari responden secara langsung menggunakan instrumen yang dipersiapkan khusus untuk kepentingan kajian. Data sekunder adalah data terkait dengan penelitian ini yang diperoleh dari sumber data berupa hasil penelitian, data publikasi resmi dari instansi, maupun data lain yang sudah tersaji namun belum di publikasikan secara resmi.

Data primer maupun data sekunder akan digunakan dalam mengukur kepuasan masyarakat tentang pelayanan.

2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini dengan teknik dokumentasi data sekunder, yaitu dengan melakukan telaah dokumen dan



literatur, meliputi peraturan perundang-undangan yang berlaku, buku dan laporan, baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan (unpublished). Teknik Pengumpulan data primer yang dipergunakan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Quesioner: berupa daftar isian/daftar pertanyaan yang dipersiapkan khusus untuk penelitian ini. Quesioner akan digunakan dalam survey pengukuran kepuasan masyarakat
- b. Wawancara mendalam (indephnt interview) yaitu pengumpulan data melalui tanya jawab kepada responden tentang beberapa hal yang diteliti. Dalam melakukan wawancara mendalam ini menggunakan alat bantu interview guide. Wawancara mendalam dilakukan pada saat melakukan ssesement terhadap penyelenggaraan pelayanan dipersandingkan dengan kriteria atau standar teknis yang berlaku
- c. Observasi, yaitu pengumpulan data secara langsung di lokasi penelitian melalui pengamatan. Observasi akan dilakukan untuk mengamati kondisi kelayakan tempat, peralatan medis dan non medis masing-masing unit pelayanan masyarakat, dan proses pelayanan di masing-masing unit pelayanan serta penerapan Standar Operasional Prosedur.

3. Teknik Sampling

1) Populasi dan Jumlah Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sedang mendapatkan pelayanan di RSUD Bendan.

2) Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang dipergunakan adalah proportional random sampling dengan jumlah sample sebanyak 525 orang dikelompokkan menjadi dua kategori, yaitu responden rawat inap sebanyak 225 orang dan responden rawat jalan sebanyak 300 orang.

Penentuan jumlah sampel disepakati dengan pihak pengelola RSUD Bendan. Adapun sebaran dari sampel untuk kegiatan Semester II tahun 2019 adalah sebagai berikut.



Tabel 2.4
Sebaran Sampel Berdasarkan Unit Pelayanan Semester II Tahun 2019

| No | Rawat Jalan | Jumlah Sampel | Rawat Inap | Jumlah Sampel |
|--------|----------------|---------------|-------------|---------------|
| 1 | Anak | 9 | jlamprang | 60 |
| 2 | Apotik | 15 | truntum | 27 |
| 3 | Bedah | 9 | sekar jagat | 30 |
| 4 | Bedah Digestif | 4 | VIP+VVIP | 15 |
| 5 | Bedah Mulut | 4 | icu | 5 |
| 6 | Bedah Syaraf | 4 | Nifas | 12 |
| 7 | Gigi | 6 | Kebidanan | 10 |
| 8 | Hemodialisa | 14 | Buketan | 30 |
| 9 | IGD | 21 | Perinatal | 9 |
| 10 | Jantung | 15 | Gizi | 19 |
| 11 | Jiwa | 20 | VK | 8 |
| 12 | Kebidanan | 6 | | |
| 13 | Laboratorium | 10 | | |
| 14 | Mata | 29 | | |
| 15 | Orthopedi | 15 | | |
| 16 | Penyakit Dalam | 35 | | |
| 17 | Penyakit Paru | 5 | | |
| 18 | Radiologi | 10 | | |
| 19 | Rehab Medik | 27 | | |
| 20 | Syaraf | 19 | | |
| 21 | THT | 9 | | |
| 22 | Umum | 6 | | |
| 23 | DOT+OST+VCT | 3 | | |
| 24 | Poli Kulit | 5 | | |
| Jumlah | | 300 | Jumlah | 225 |

4. Teknik Pengolahan Data

1) Analisis Nilai Rata-Rata Tertimbang

Pengolahan data menggunakan analisis 9 unsur SKM, Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji (dalam kajian ini 9 unsur dituangkan dalam 32 pertanyaan), sehingga setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:



$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25- 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 (karena dalam kegiatan ini terdapat 4 alternatif jawaban), maka rumus yang dipergunakan sebagai berikut :

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

Tabel 2.5
Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1 | 1,00 – 1,75 | 25 – 43,75 | D | Tidak baik |
| 2 | 1,76 – 2,50 | 43,76 – 62,50 | C | Kurangbaik |
| 3 | 2,51 – 3,25 | 62,51 – 81,25 | B | Baik |
| 4 | 3,26 – 4,00 | 81,26 – 100,00 | A | Sangatbaik |

- Data isian dari seluruh pertanyaan dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan terakhir;
- Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
 - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.



Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan seluruh pertanyaan dari nilai rata-rata tertimbang kemudian dapat disusun kategori pelayanan berdasarkan tujuh tingkatan yaitu Tidak Baik, Kurang Baik, Baik dan Sangat Baik.

2) Analisis Kategori Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka dapat dikelompokkan variabel pelayanan RSUD Bendan menjadi empat kategori :

- Tidak Baik (D)
- Kurang Baik (C)
- Baik (B)
- Sangat Baik (A)

Dengan demikian maka dapat dirumuskan rekomendasi jenis-jenis pelayanan publik yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki atau dipertahankan.

5. Teknik Analisis Data

Analisis statistik deskriptif, yaitu teknik analisis data kuantitatif dengan cara mendeskripsikan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud melakukan generalisasi. Dalam analisis deskriptif, penyajian data dilakukan



melalui tabel, grafik atau diagram. Analisis deskriptif menggunakan statistik deskriptif yaitu analisis persentase.



BAB III
HASIL KAJIAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
ATAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN

Masyarakat yang menjadi responden dalam kegiatan ini adalah pasien atau wali dari pasien yang sedang mendapatkan pelayanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Pasien adalah mereka yang secara langsung mendapatkan pelayanan, sedangkan wali pasien adalah keluarga dari pasien yang sedang mendapatkan perawatan/pelayanan. Adapun gambaran rinci responden dan hasil kajian akan disajikan sebagai berikut.

A. Gambaran Umum Responden

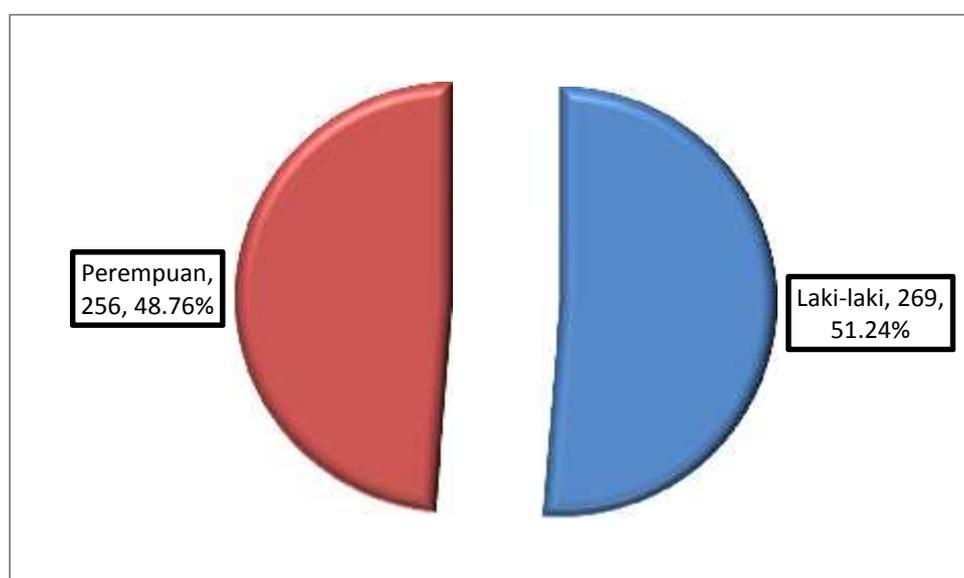
Kegiatan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan kesehatan RSUD Bendan Kota Pekalongan Semester II tahun 2019 ini mengambil sampel sebanyak 525 orang yang terdiri dari 300 pasien rawat jalan dan 225 pasien rawat inap. Sebaran responden pada masing-masing pelayanan di RSUD Bendan adalah sebagai berikut.

Tabel 3.1
Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diterima

| No | Rawat Jalan | Jumlah Sampel | Rawat Inap | Jumlah Sampel |
|----|----------------|---------------|-------------|---------------|
| 1 | Anak | 9 | jlamprang | 60 |
| 2 | Apotik | 15 | truntum | 27 |
| 3 | Bedah | 9 | sekar jagat | 30 |
| 4 | Bedah Digestif | 4 | VIP+VVIP | 15 |
| 5 | Bedah Mulut | 4 | icu | 5 |
| 6 | Bedah Syaraf | 4 | Nifas | 12 |
| 7 | Gigi | 6 | Kebidanan | 10 |
| 8 | Hemodialisa | 14 | Buketan | 30 |
| 9 | IGD | 21 | Perinatal | 9 |
| 10 | Jantung | 15 | Gizi | 19 |
| 11 | Jiwa | 20 | VK | 8 |
| 12 | Kebidanan | 6 | | |
| 13 | Laboratorium | 10 | | |
| 14 | Mata | 29 | | |
| 15 | Orthopedi | 15 | | |
| 16 | Penyakit Dalam | 35 | | |
| 17 | Penyakit Paru | 5 | | |

| No | Rawat Jalan | Jumlah Sampel | Rawat Inap | Jumlah Sampel |
|--------|-------------|---------------|------------|---------------|
| 18 | Radiologi | 10 | | |
| 19 | Rehab Medik | 27 | | |
| 20 | Syaraf | 19 | | |
| 21 | THT | 9 | | |
| 22 | Umum | 6 | | |
| 23 | DOT+OST+VCT | 3 | | |
| 24 | Poli Kulit | 5 | | |
| Jumlah | | 300 | Jumlah | 225 |

Identitas responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Bendan sebagai berikut :



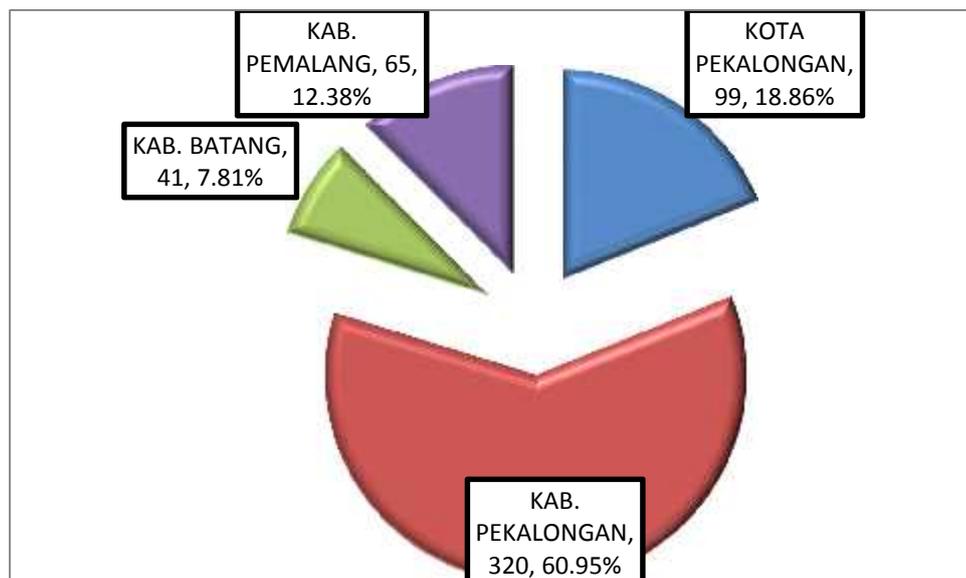
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.1 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan Gambar 3.1, dapat diketahui bahwa responden laki-laki adalah sebanyak 269 orang (51,24%) dan responden perempuan sebanyak 256 orang (48,76%). Dilihat dari jumlah tersebut perbandingan antara pengguna layanan yang berkelamin laki-laki dan perempuan cukup berimbang.

Hasil survey menunjukkan bahwa pasien di RSUD Bendan tidak hanya berasal dari Kota Pekalongan. Sebanyak 81,14% responden berasal dari kabupaten sekitar Kota Pekalongan. Hal ini menunjukkan bahwa RSUD Bendan

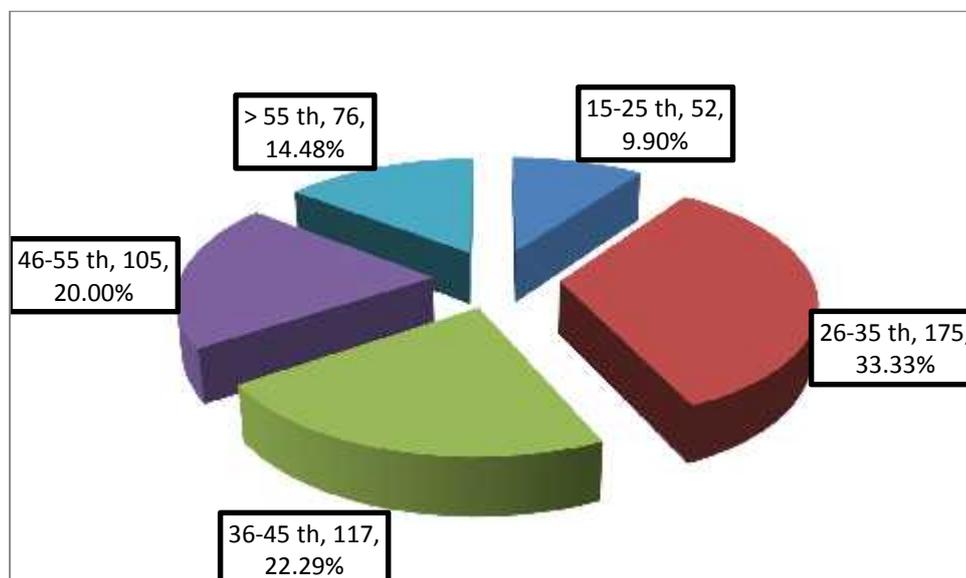
sudah menjadi salah satu pilihan Rumah Sakit bagi masyarakat disekitar Kota Pekalongan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.2 Daerah Asal Responden

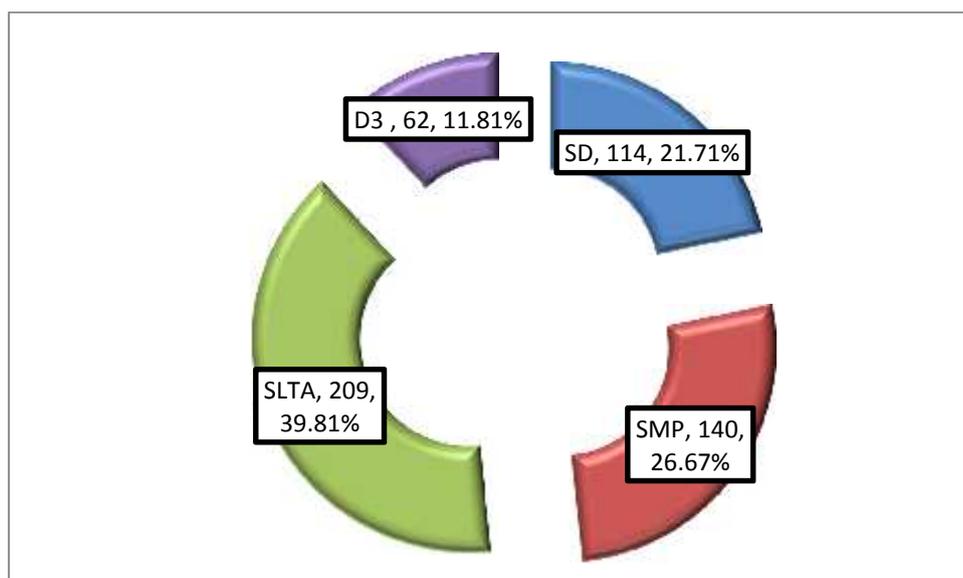
Berdasarkan data survei responden dengan usia 15-25 tahun sebesar 9,90%, usia 26-35 tahun sebesar 33,33%, usia 36-45 tahun sebesar 22,29%, usia 46-55 tahun sebesar 20% dan usia lebih dari 55 tahun sebesar 14,48%.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.3 Kelompok Umur Responden

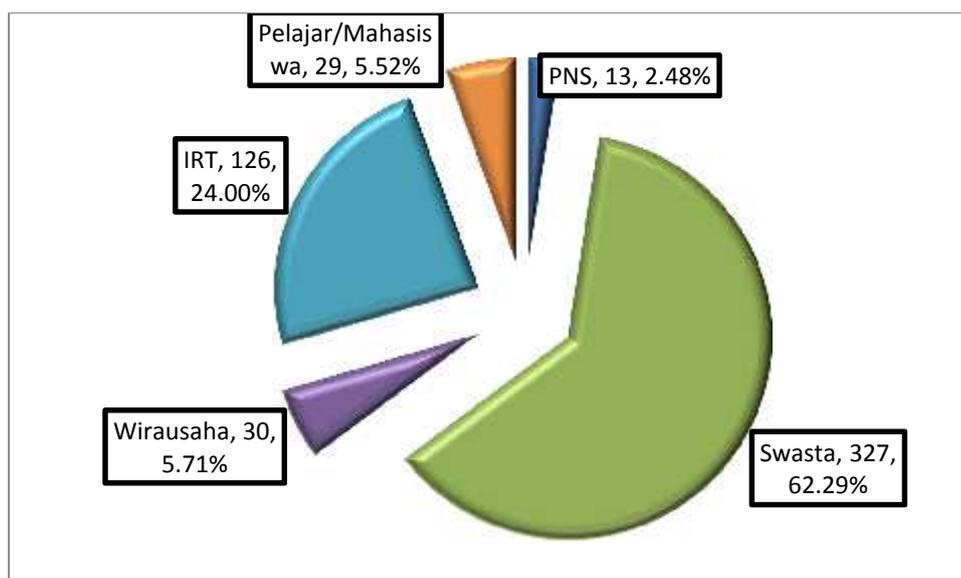
Karakteristik lain dari responden berdasarkan Gambar 3.4 yaitu tingkat pendidikan responden didominasi oleh responden yang menyelesaikan pendidikan sampai tamat SLTA sebanyak 209 orang (39,81%). Selanjutnya adalah responden yang menyelesaikan pendidikan sampai tamat SMP sebanyak 140 orang (26,67%), dan tamat SD sebanyak 114 orang (21,71%), dan tamat D3 sebanyak 62 orang (11,81%).



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.4 Tingkat Pendidikan Responden

Gambar 3.5 menunjukkan responden berdasarkan pekerjaan utama yang dimiliki. Sebanyak 327 orang responden (62,29%) bekerja sebagai swasta, 126 orang responden (24,00%) Ibu Rumah Tangga, 30 orang responden (5,71%) bekerja sebagai Wirausaha, 29 orang responden (5,52%) sebagai pelajar/mahasiswa dan 13 orang responden (2,48%) bekerja sebagai PNS.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.5 Pekerjaan Utama Responden

B. Kualitas Pelayanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan

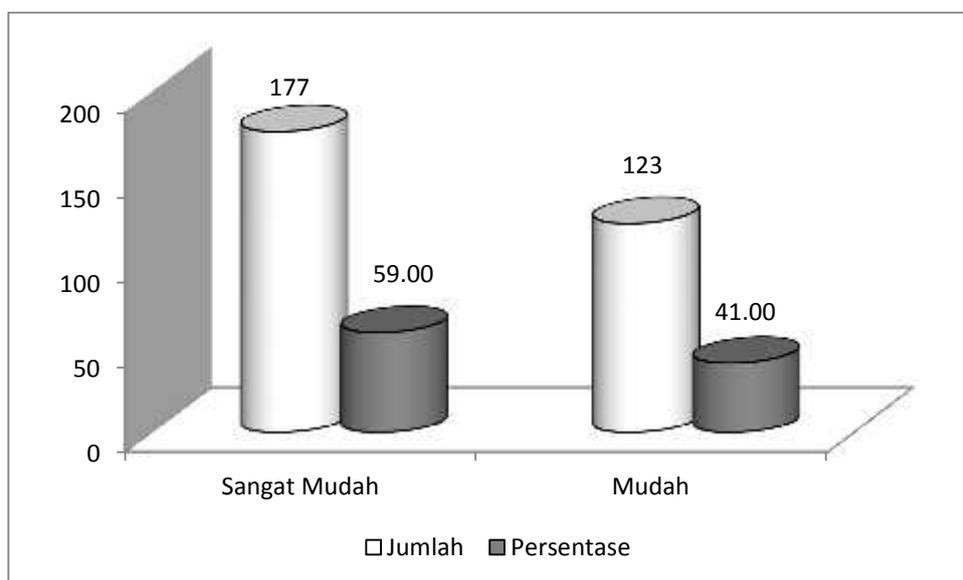
Indikator kualitas penyelenggaraan pelayanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan paratur Negara dan Reformasi Birokrasi PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdiri dari 9 (sembilan indikator yaitu 1) Persyaratan; 2) Sistem, mekanisme dan prosedur; 3) Waktu penyelesaian; 4) Biaya/tarif; 5) Produk spesifikasi pelayanan; 6) Kompetensi pelaksana; 7) Perilaku pelaksana; 8) Sarana dan prasarana 9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Ke sembilan indikator tersebut dapat dijadikan pedoman untuk melakukan evaluasi atau pengukuran atas penyelenggaraan pelayanan publik, bentuk evaluasi menurut PERMENPAN - RB tersebut dengan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas penyelenggaraan pelayanan publik.

Hasil pengumpulan, pengolahan data terkait dengan sembilan indikator tersebut dapat disajikan dalm pembahasan berikut ini.

1. Pelayanan Pada Rawat Jalan

a. Persyaratan

Persyaratan adalah suatu kondisi atau kemampuan yang harus dipenuhi atau dimiliki oleh sistem, produk, layanan, hasil, atau komponen untuk memenuhi kontrak, standar, spesifikasi, atau dokumen resmi lainnya.



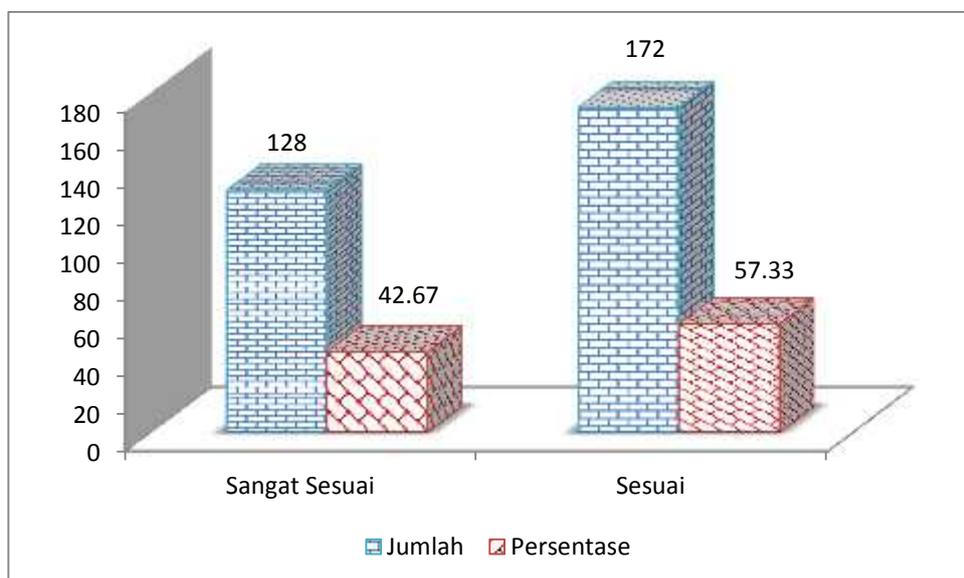
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.6 Tingkat Kemudahan persyaratan administrasi pada rawat jalan

Jika diperhatikan pada Gambar 3.6 dimana pada gambar itu menggambarkan tingkat kemudahan persyaratan administrasi, maka diperoleh data dari 300 orang responden memberikan pendapat sebagai berikut: sebanyak 177 orang responden menyatakan persyaratan sangat mudah, 123 orang responden menyatakan mudah. Artinya seluruh responden dapat memenuhi persyaratan untuk memperoleh layanan RSUD Bendan..

Untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan, maka diperlukan lebih banyak lagi sosialisasi yang baik dan jelas kepada masyarakat melalui media sosial, papan pengumuman, brosur, leaflet, dan memberikan pelatihan kepada petugasnya agar memiliki kemampuan komunikasi yang baik selain juga ditunjang dengan kemampuan/ kompetensi kerja.

Persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam memperoleh layanan harus sesuai dengan jenis layanan yang akan diberikan, dalam hal ini berikut hasil survei yang telah dilakukan

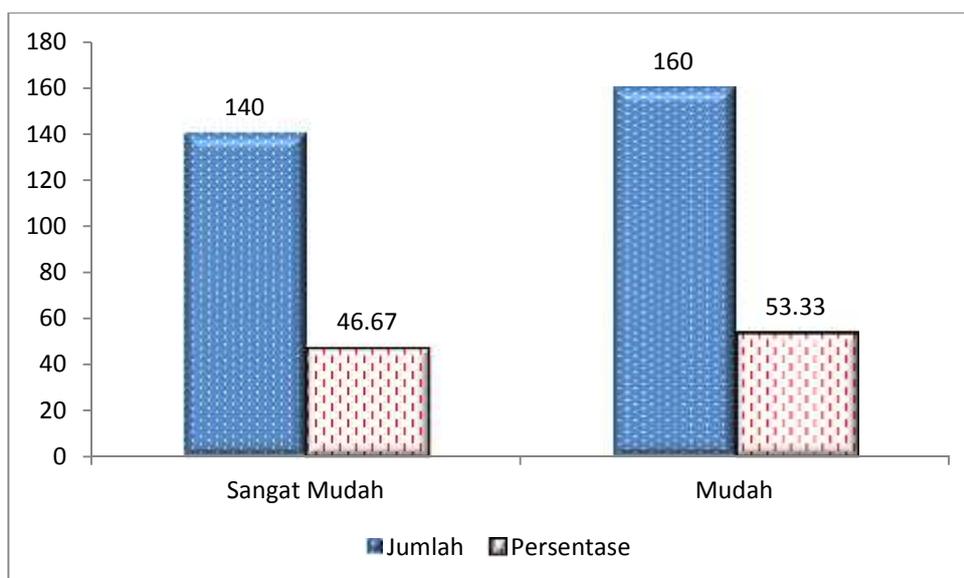


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.7 Tingkat Kesesuaian Persyaratan Dengan Jenis Pelayanan Pada Rawat Jalan

Jika diperhatikan pada Gambar 3.7 dimana pada gambar itu menggambarkan tingkat kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan, sebanyak 128 responden menyatakan persyaratan sangat sesuai dengan jenis pelayanan dan sebanyak 172 responden menyatakan persyaratan sesuai dengan jenis pelayanan.

Persyaratan yang telah ditentukan untuk memperoleh layanan dari RSUD Bendan harus dipenuhi oleh masyarakat untuk memperoleh layanan. Berikut hasil survei terhadap kemudahan masyarakat dalam memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.

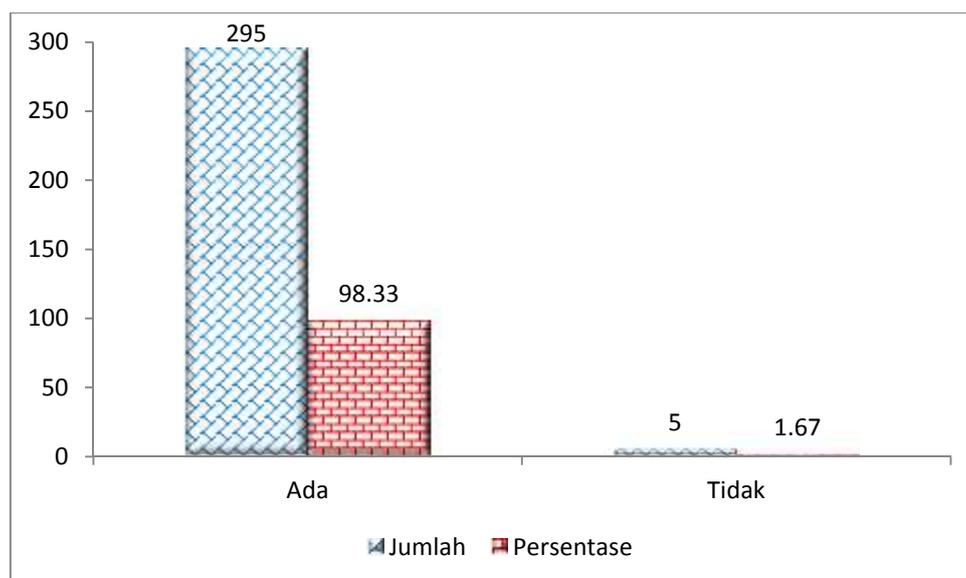


Sumber data: Data Primer diolah
Gambar 3.8 Tingkat Kemudahan memenuhi persyaratan pada rawat Inap

Gambar 3.8 dimana pada gambar itu menggambarkan kemudahan memenuhi persyaratan. maka diperoleh data dari 300 responden memberikan pendapat sebagai berikut: sebanyak 140 orang responden menyatakan sangat mudah dan 160 orang responden menyatakan mudah. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam memenuhi persyaratan yang telah ditentukan untuk memperoleh layanan di RSUD Bendan. Upaya yang harus dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kemudahan masyarakat dalam memenuhi persyaratan yaitu sosialisasi terhadap persyaratan yang dibutuhkan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan di RSUD Bendan, selain itu penjelasan petugas kepada masyarakat terkait persyaratan juga mudah dipahami dan dimengerti oleh masyarakat.

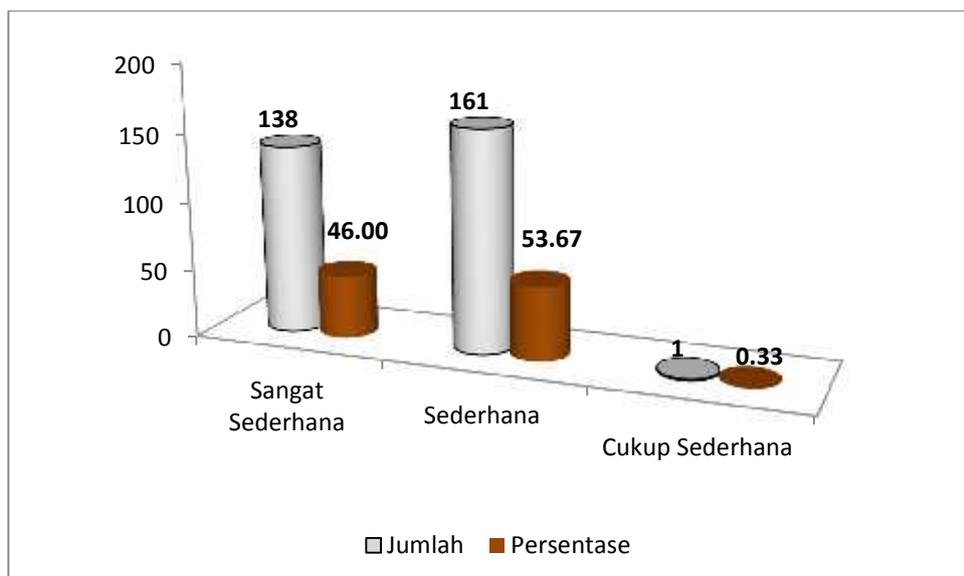
b. Prosedur

Pelayanan kepada pasien harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, hal ini bertujuan untuk menjaga kualitas layanan. Keberadaan prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur akan memudahkan masyarakat dalam memahami setiap tahapan pelayanan.



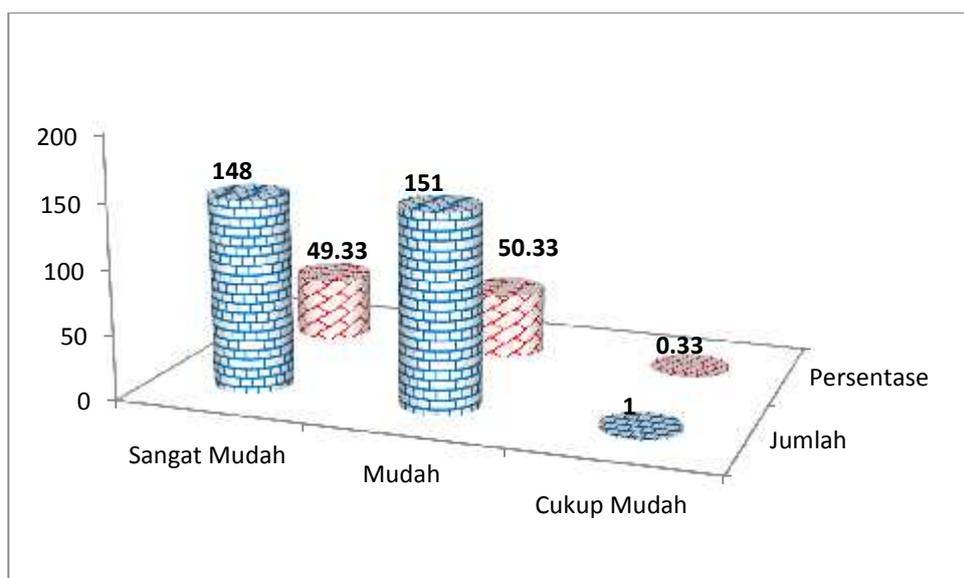
Sumber data: Data Primer diolah
Gambar 3.9 Keberadaan Prosedur Pelayanan Yang Tergambar Dalam Bagan (Flowchart) Yang Ditempel Atau Dalam Brosur Pada Rawat Jalan

Secara umum responden mengetahui keberadaan prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur yaitu sebanyak 295 orang. Jumlah responden yang tidak menyadari keberadaan prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur sebanyak 5 orang. Hal yang perlu dilakukan untuk membantu masyarakat yang tidak menyadari keberadaan prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur yaitu menyiapkan petugas yang setiap saat dapat membantu masyarakat yang kebingungan dalam memperoleh layanan.



Sumber data: Data Primer diolah
Gambar 3.10 Tingkat Kesederhanaan Prosedur Pelayanan Yang Disajikan

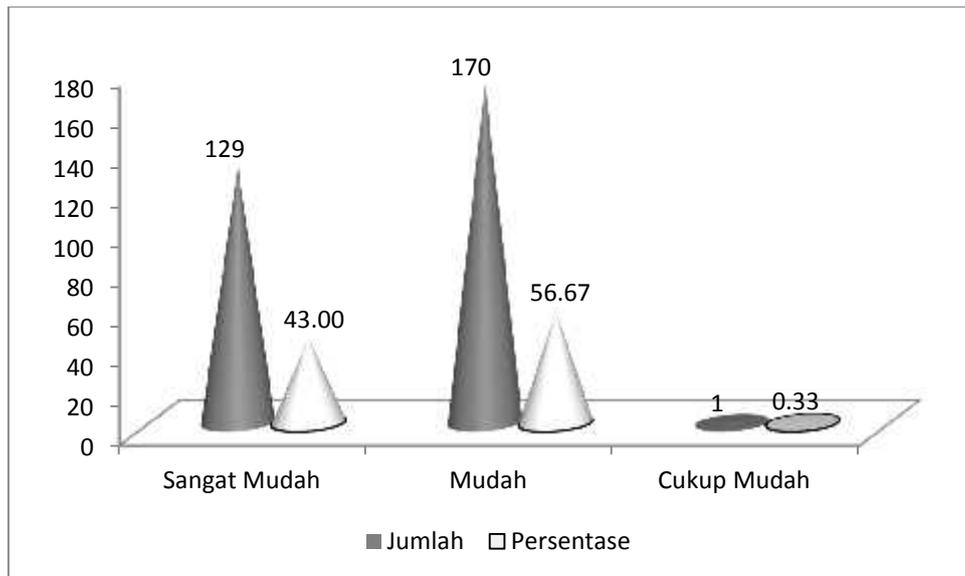
Dari data Gambar 3.10 menunjukkan tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan yang disajikan, sebanyak 138 orang responden mengatakan sangat sederhana, 161 orang responden mengatakan sederhana dan 1 orang responden mengatakan cukup sederhana, Sebagian besar responden beranggapan bahwa dalam prosedur pelayanan (flow chart) disajikan dengan sederhana. Hal ini dikarenakan RSUD Bendan telah membuat flow chart alur prosedur pelayanan dengan sangat komprehensif sehingga dapat disajikan flow chart yang sederhana. Hal yang perlu dilakukan adalah menyiapkan petugas yang selalu siap membantu dalam mengarahkan atau menjelaskan prosedur dengan detail, terutama untuk mereka yang baru pertama kali ke RSUD Bendan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.11 Tingkat Kemudahan Memahami Prosedur Pelayanan

Dalam hal kemudahan memahami prosedur pelayanan hasil survei ditampilkan pada Gambar 3.11. Berdasarkan survei yang dilakukan terhadap 300 responden rawat jalan, sebanyak 148 responden menyatakan sangat mudah, 151 responden menyatakan mudah dan 1 responden menyatakan cukup mudah. Hasil survei menunjukkan bahwa tidak ada responden yang mengalami kesulitan memahami prosedur pelayanan, hanya saja untuk mencegah ada masyarakat yang kesulitan memahami prosedur pelayanan perlu disiapkan petugas yang bisa memberikan penjelasan terkait prosedur pelayanan terutamanya bagi masyarakat yang baru pertama kali berkunjung ke RSUD Bendan.



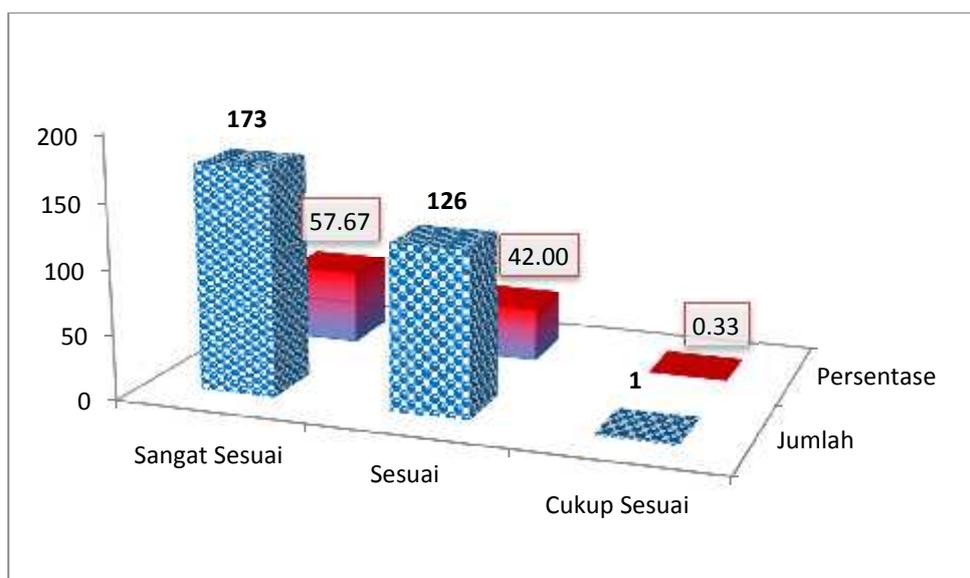
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.12 Tingkat Kemudahan Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Dari data Gambar 3.12 menunjukkan tingkat kemudahan pelaksanaan prosedur pelayanan, sebanyak 129 responden mengatakan sangat mudah, 170 responden mengatakan mudah dan 1 responden menyatakan cukup mudah.

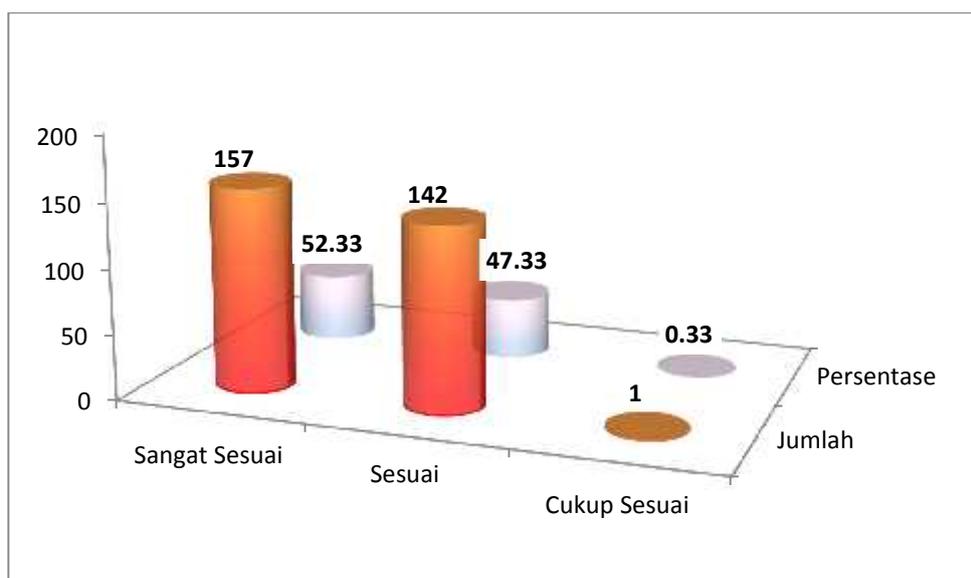
c. Waktu Pelayanan

Untuk mengetahui kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan, maka dilakukan survei pada pengguna dan hasilnya disajikan sebagai berikut



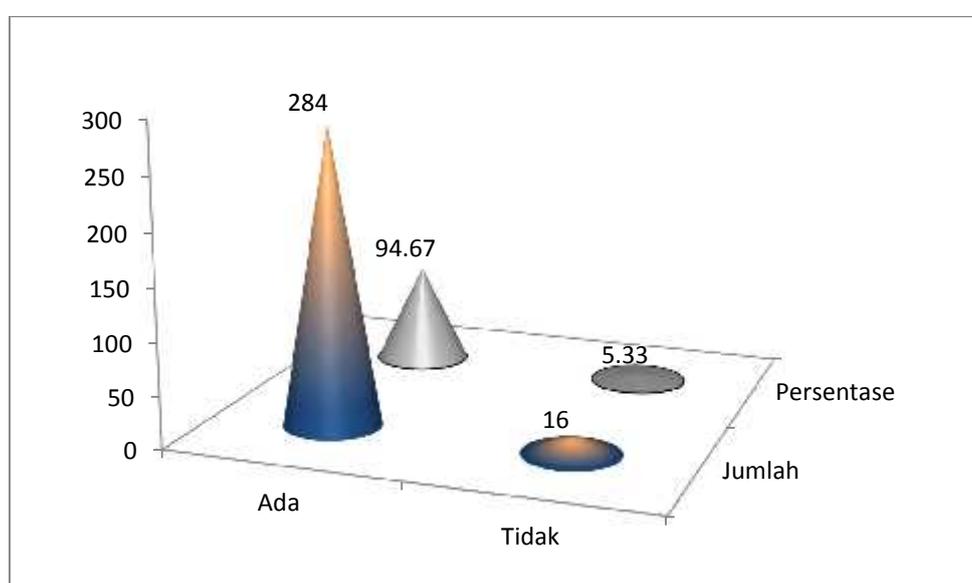
Sumber data: Data Primer diolah
Gambar 3.13 Tingkat Kesesuaian Waktu Yang Dibutuhkan Dengan Harapan Untuk Menyelesaikan Pelayanan

. Dari data Gambar 3.13 menunjukkan tingkat kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan, sebanyak 173 responden mengatakan sangat sesuai, 126 responden mengatakan sesuai, dan 1 responden menyatakan cukup sesuai. Secara umum kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan sudah baik Hal ini tentu memberikan kepastian kepada masyarakat yang akan memperoleh layanan kesehatan di RSUD Bendan.



Sumber data: Data Primer diolah
Gambar 3.14 Tingkat Kesesuaian Waktu Penyelesaian Pelayanan Yang Dijanjikan

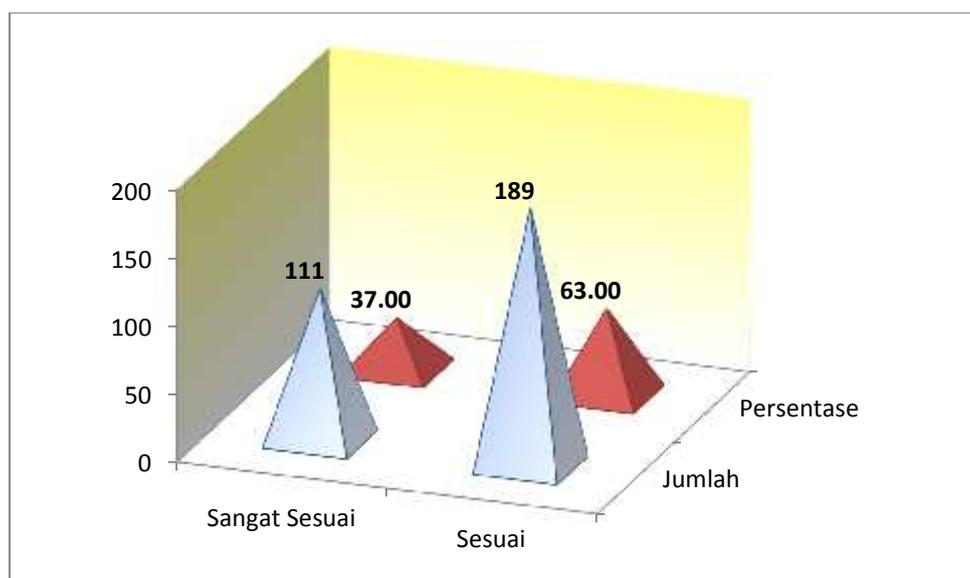
Kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan akan memberikan kepastian masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan di RSUD Bendan. Hasil survei pada gambar 3.14 menunjukkan bahwa sebanyak 157 responden mengatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan telah sangat sesuai, sebanyak 142 responden mengatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan telah sesuai dan sebanyak 1 responden mengatakan cukup sesuai. Peningkatan waktu penyelesaian pelayanan yang harus ditingkatkan terkait dengan ketepatan pelayanan dokter.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.15 Keberadaan Informasi Waktu Pemberian Pelayanan

Secara umum responden mengetahui keberadaan informasi waktu pemberian layanan sebanyak 284 orang. Jumlah responden yang tidak menyadari keberadaan informasi waktu pemberian layanan sebanyak 16 orang. Hal yang perlu dilakukan untuk membantu masyarakat yang tidak menyadari keberadaan informasi waktu pemberian layanan yaitu menyiapkan petugas yang setiap saat dapat membantu masyarakat.



Sumber data: Data Primer diolah
Gambar 3.16 Tingkat Kesesuaian Jam Pelayanan dengan informasi Waktu Pemberian Layanan

Tingkat kesesuaian jam pelayanan dengan informasi waktu pemberian layanan akan memudahkan masyarakat memperoleh layanan yang terbaik. Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 111 responden menilai kesesuaian jam pelayanan dengan informasi pemberian layanan sudah sangat sesuai, sebanyak 189 responden menilai kesesuaian jam pelayanan dengan informasi pemberian layanan sudah sesuai. Peningkatan pelayanan dalam kesesuaian jam pelayanan dengan informasi pemberian layanan dapat dilakukan dengan ketepatan waktu pelayanan dokter dan perawat sesuai dengan informasi pelayanan..

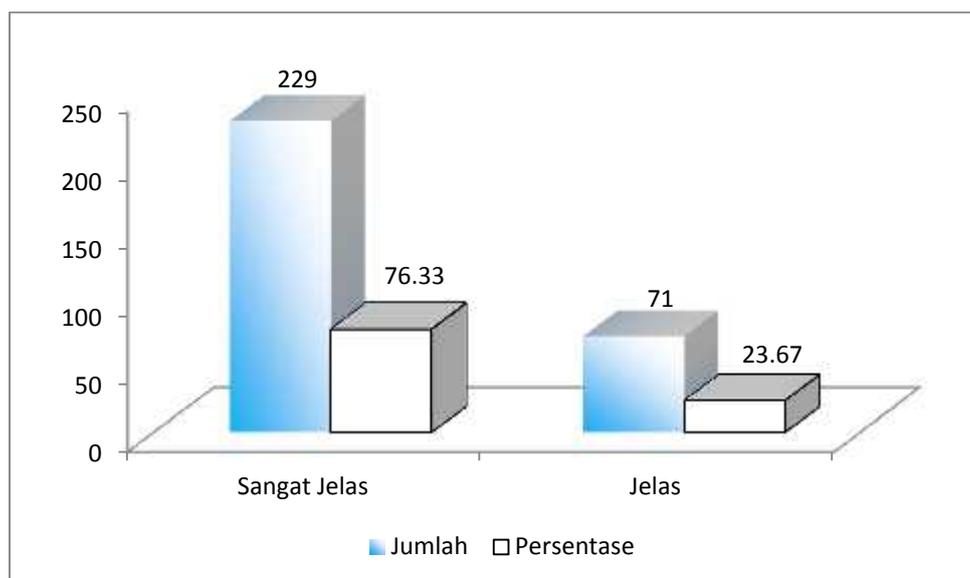
RSUD Bendan bertekad memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sebagai wujud pengabdian kepada masyarakat. Sebenarnya unit pelayanan sudah memberikan keterangan berupa papan kerja operasional untuk jam kerja dan jam pulang, hal ini bertujuan agar masyarakat mengetahui jam operasional dari unit pelayanan tersebut.

d. Biaya Atau Tarif

Kejelasan biaya atau tarif atas pelayanan juga menjadi indikator yang jelas untuk melihat kualitas dari suatu unit layanan. Masyarakat jelas

mempertimbangkan suatu kegiatan berdasarkan biaya atau tarif yang dikeluarkan.

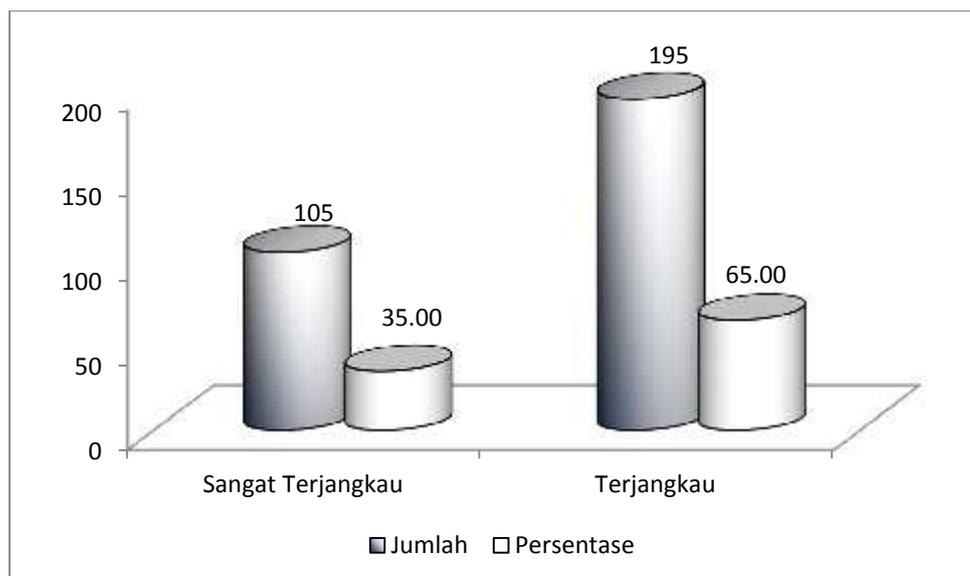
Survei ini akan menunjukkan bagaimana tanggapan masyarakat mengenai informasi yang didapatkan sehubungan dengan biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan layanan kesehatan di RSUD Bendan. Berikut hasil survei terkait dengan biaya atau tarif di RSUD Bendan.



Sumber data: Data Primer diolah
Gambar 3.17 Tingkat Kejelasan Biaya (Tarif) Atas Pelayanan Yang Diterima

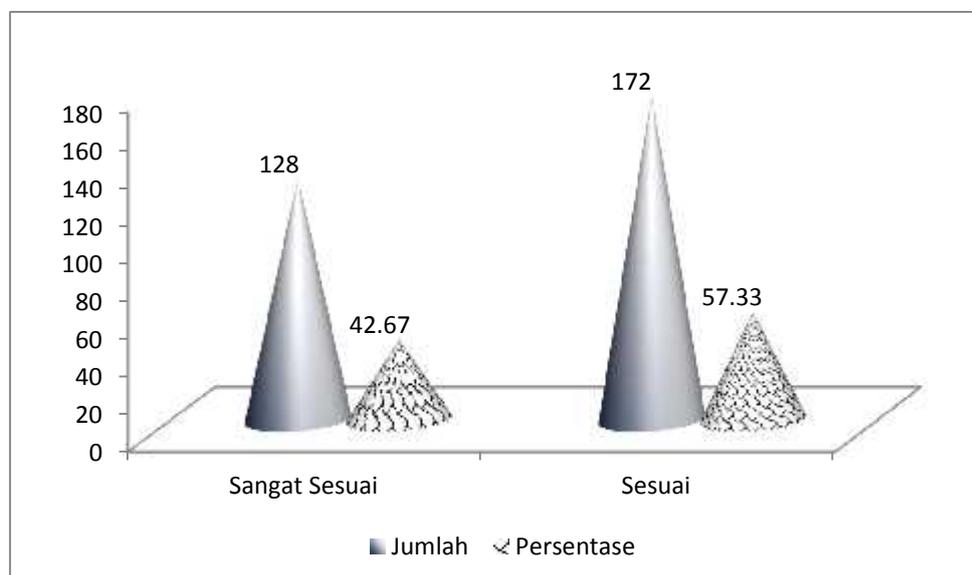
Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 229 responden menilai kejelasan biaya (tarif) atas pelayanan yang diterima sudah sangat jelas, sebanyak 71 responden menilai kejelasan biaya (tarif) atas pelayanan yang diterima sudah jelas. .

Demi memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat mengenai berapa besaran biaya dan untuk menekan jumlah masyarakat yang masih kurang jelas mengenai informasi biaya yang dikenakan selama proses pelayanan berlangsung, bisa dilakukan dengan sosialisasi informasi biaya, brosur, leaflet, spanduk dan informasi dimedia sosial, serta petugas di unit pelayanan juga bisa memberikan informasi langsung kepada masyarakat.



Sumber data: Data Primer diolah
 Gambar 3.18 Tingkat Keterjangkauan Biaya/Tarif

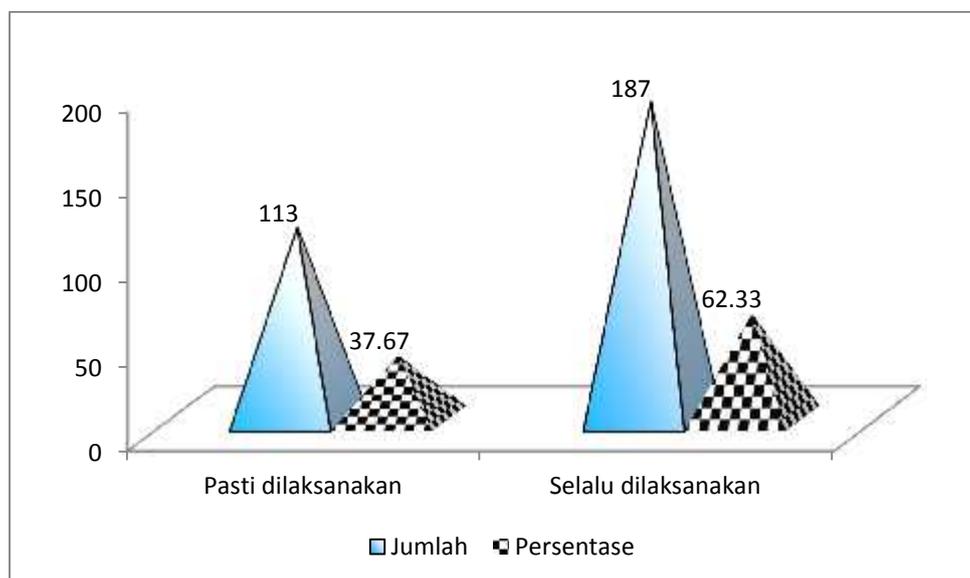
Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 105 responden mengatakan bahwa tingkat keterjangkauan biaya/ tarif sangat terjangkau, 195 responden mengatakan bahwa tingkat keterjangkauan biaya/ tarif terjangkau.



Sumber data: Data Primer diolah
 Gambar 3.19 Tingkat Kesesuaian Antara Besarnya Biaya/Tarif Dengan Pelayanan Yang Diterima

Hasil survei menunjukkan bahwa responden mengatakan sesuai antara besarnya biaya dengan pelayanan yang diterima. Sebanyak 128 responden mengatakan bahwa tingkat kesesuaian antara besarnya biaya/tarif dengan

pelayanan yang diterima sudah sangat sesuai, sebanyak 172 responden mengatakan bahwa tingkat kesesuaian antara besarnya biaya/tarif dengan pelayanan yang diterima sudah sesuai i.



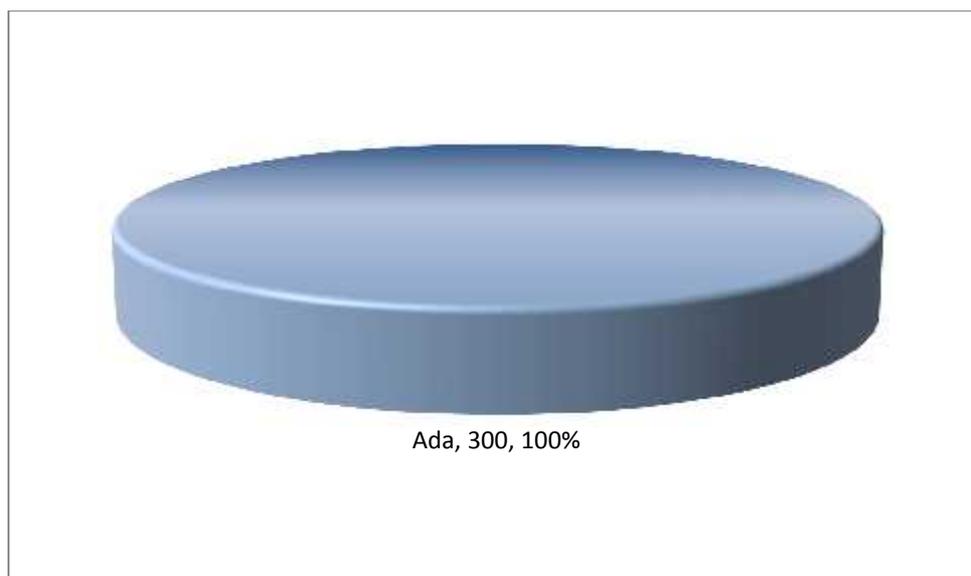
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.20 Tingkat Pelaksanaan Penetapan Gratis Pada Beberapa Jenis Pelayanan

Beberapa pelayanan diberikan secara gratis oleh pemerintah, tingkat pelaksanaan penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan. Berdasarkan hasil survei sebanyak 113 responden mengatakan pelaksanaan penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan pasti dilaksanakan, sebanyak 187 responden mengatakan pelaksanaan penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan selalu dilaksanakan.

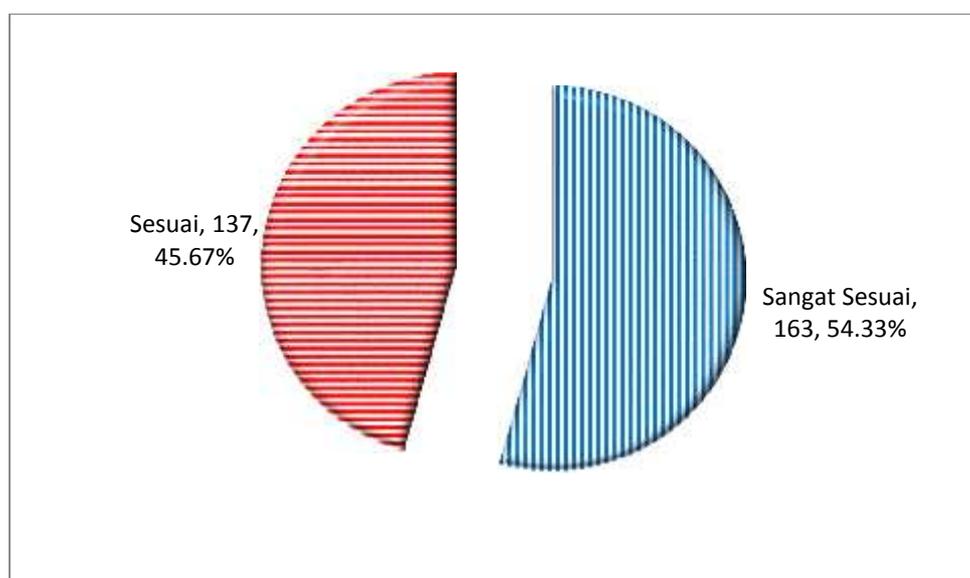
e. Produk Spesifikasi Pelayanan

Keberadaan informasi spesifikasi produk setiap jenis layanan sangat penting agar masyarakat mengetahui informasi spesifikasi pelayanan. Berdasarkan hasil survei kepada 300 responden, seluruh responden menyatakan informasi spesifikasi produk setiap jenis layanan ada.



Sumber data: Data Primer diolah
Gambar 3.21 Keberadaan Informasi Spesifikasi Produk Setiap Jenis Layanan

Berdasarkan Gambar 3.22 sebanyak 163 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian produk pelayanan yang diterima dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan sangat sesuai, 137 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian produk pelayanan yang diterima dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan sesuai.



Sumber data: Data Primer diolah
Gambar 3.22 Tingkat Kesesuaian Produk Pelayanan Yang Diterima Dengan Yang Tertera Dalam Spesifikasi Pelayanan

f. Kompetensi Pelaksana

Pelayanan yang prima selalu didukung oleh keterampilan yang dimiliki oleh sumber daya manusia untuk menerapkan sistem dan menjalankan prosedur sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Tingkat Keahlian dan keterampilan petugas dinilai oleh responden yaitu sebanyak 234 orang responden menyatakan tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam melayani sangat ahli dan terampil, 66 orang responden menyatakan tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam melayani ahli dan terampil. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat diwujudkan dengan meningkatkan keahlian dan ketrampilan petugas dalam melayani, maka dari itu diperlukan pelatihan dan pendidikan agar keahlian dan ketrampilan petugas bisa dipertahankan dan ditingkatkan.

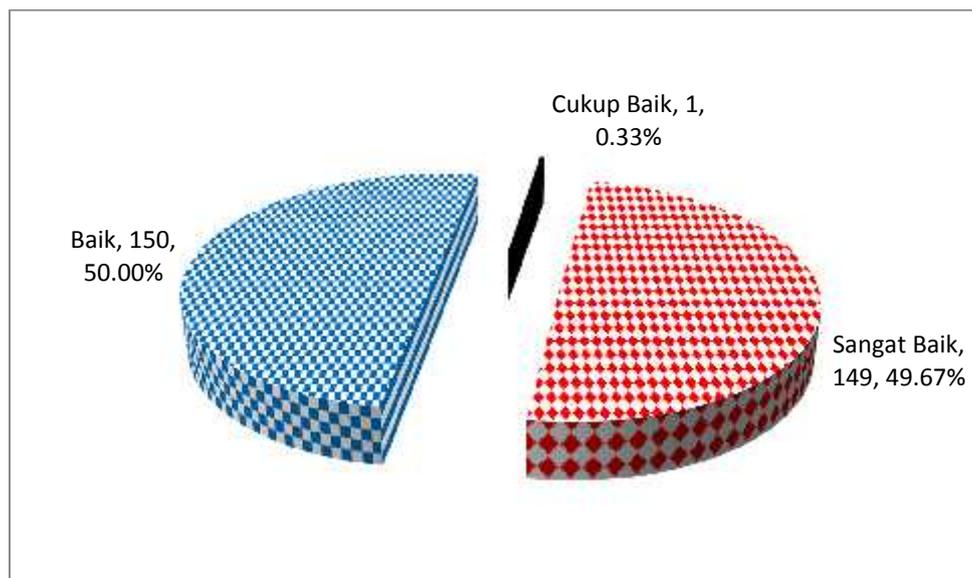


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.23 Tingkat Keahlian Dan Keterampilan Petugas Dalam Melayani

RSUD Bendan yang berfungsi sebagai pusat pelayanan kesehatan harus dapat memberikan penjelasan yang benar dan efektif kepada pasien dan keluarga pasien, sehingga proses pelayanan bisa berjalan lancar. Demikian juga kemampuan petugas pelayanan dalam berkomunikasi perlu mendapat perhatian. Tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan dinilai oleh responden sebagai berikut, sebanyak 149 orang responden

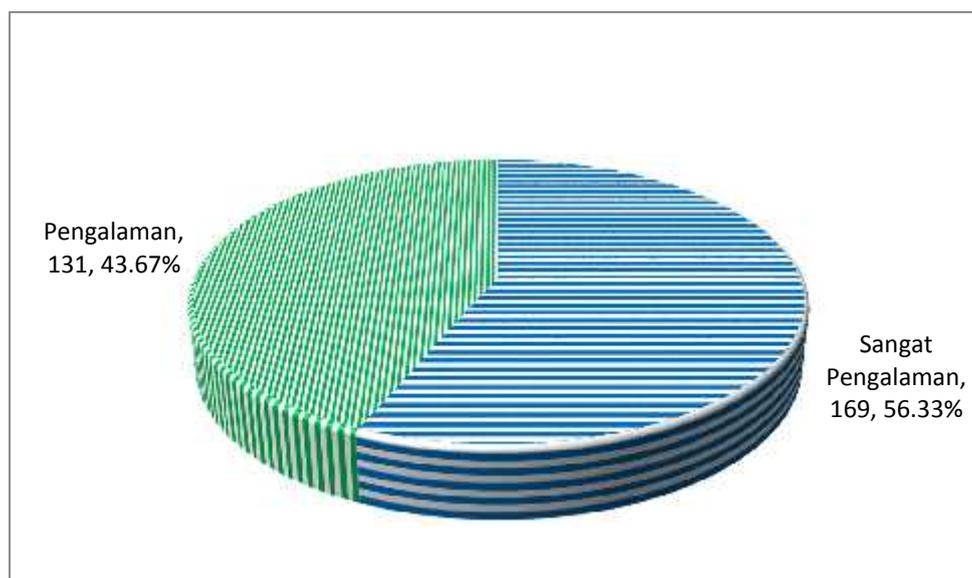
menyatakan tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan sangat baik, 150 orang responden menyatakan tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan baik dan 1 orang responden menyatakan tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan cukup baik. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat diwujudkan dengan meningkatkan pelayanan petugas memberikan penjelasan, maka dari itu diperlukan pembekalan pada petugas tentang pelayanan yang disediakan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.24 Tingkat Pelayanan Petugas Memeberikan Penjelasan

Petugas yang ada di RSUD Bendan telah dipersiapkan sebagai SDM yang berkompeten di bidangnya, mereka juga telah mendapatkan pelatihan, serta memiliki pengalaman sehingga membuat petugas tersebut dapat memberikan pelayanan dengan baik. Tingkat kemampuan petugas dari cara melayani dinilai oleh responden sebagai berikut, sebanyak 169 orang responden menyatakan tingkat kemampuan petugas dari cara melayani sangat pengalaman, 131 orang responden menyatakan tingkat kemampuan petugas dari cara melayani pengalaman. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat diwujudkan dengan meningkatkan kemampuan petugas dari cara melayani, cara yang dilakukan yaitu dengan pelatihan dan simulasi pelayanan.



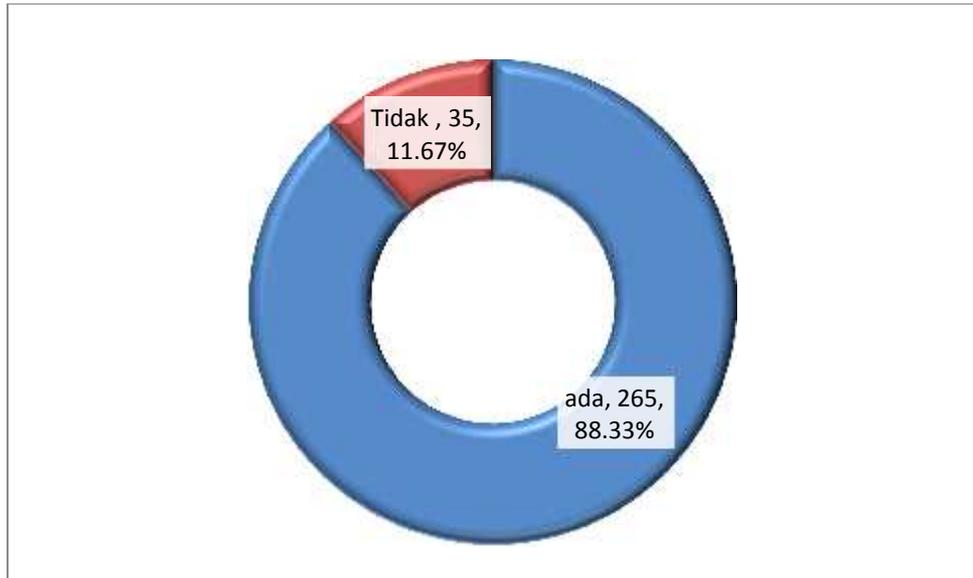
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.25 Tingkat Kemampuan Petugas Dari Cara Melayani

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan memberikan kesan awal yang penting. Sebanyak 265 responden mengatakan dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan dari petugas dan 35 mengatakan bahwa dalam melayani tidak diawali dengan salam dan perkenalan dari petugas.

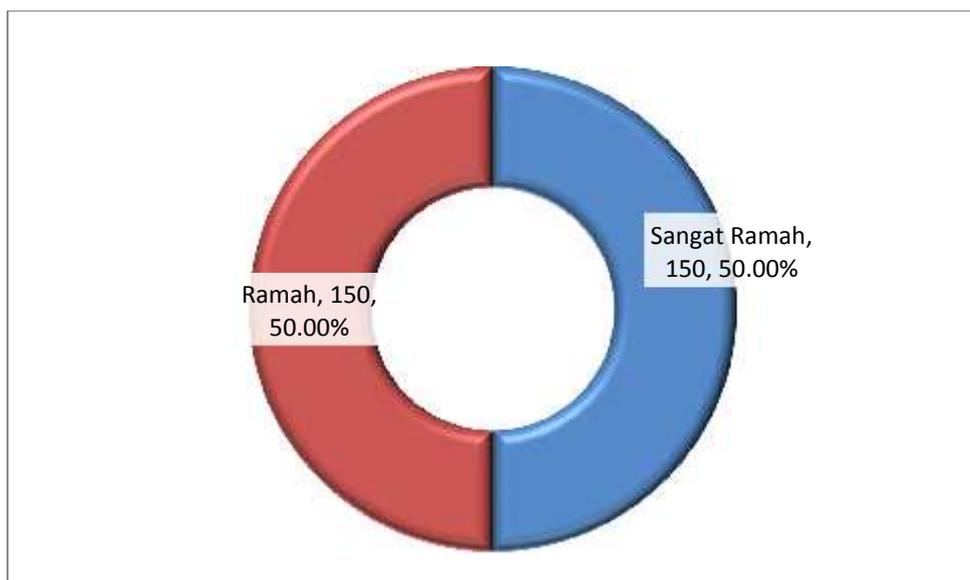
Hal yang perlu dilakukan agar dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan petugas yaitu adanya kebijakan dari pimpinan yang mengharuskan setiap petugas dalam memberikan pelayanan diawali dengan salam dan perkenalan petugas.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.26 Dalam Melayani Diawali Dengan Salam Dan Perkenalan Petugas

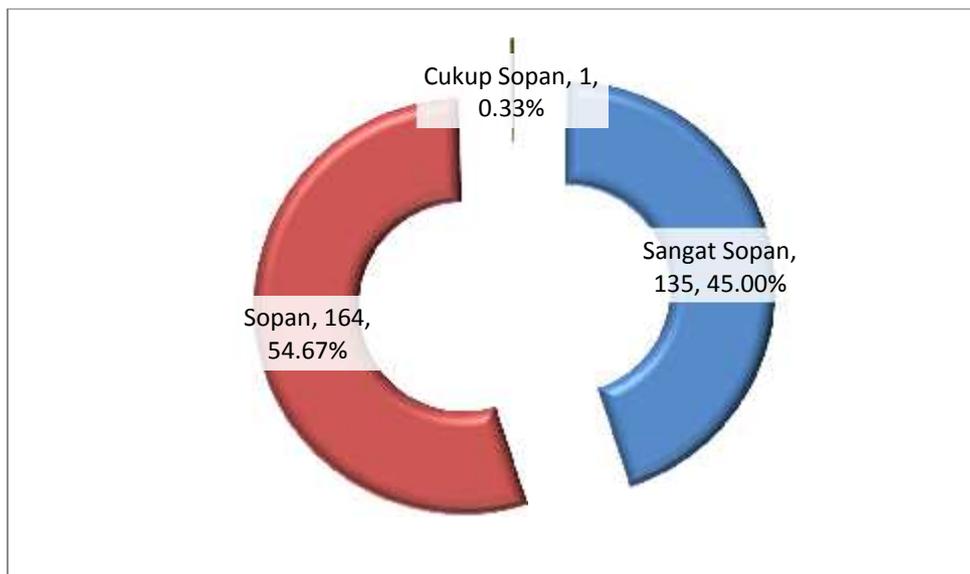
Untuk mengetahui bagaimana tingkat keramahan petugas dalam melayani sebagai unit pelayanan kesehatan milik pemerintah, penilaian kualitas juga dilihat dari sikap dan perilaku petugas. Sikap ramah akan memberikan rasa nyaman pada masyarakat. Rincian hasil survei dapat dilihat pada Gambar 3.26 dimana 150 orang responden menyatakan petugas sangat ramah dalam melayani dan 150 orang responden menyatakan petugas ramah dalam melayani. Secara keseluruhan menunjukkan para petugas bersikap profesional dan dapat memberikan kenyamanan pada masyarakat.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.27 Tingkat Keramahan Petugas Dalam Melayani

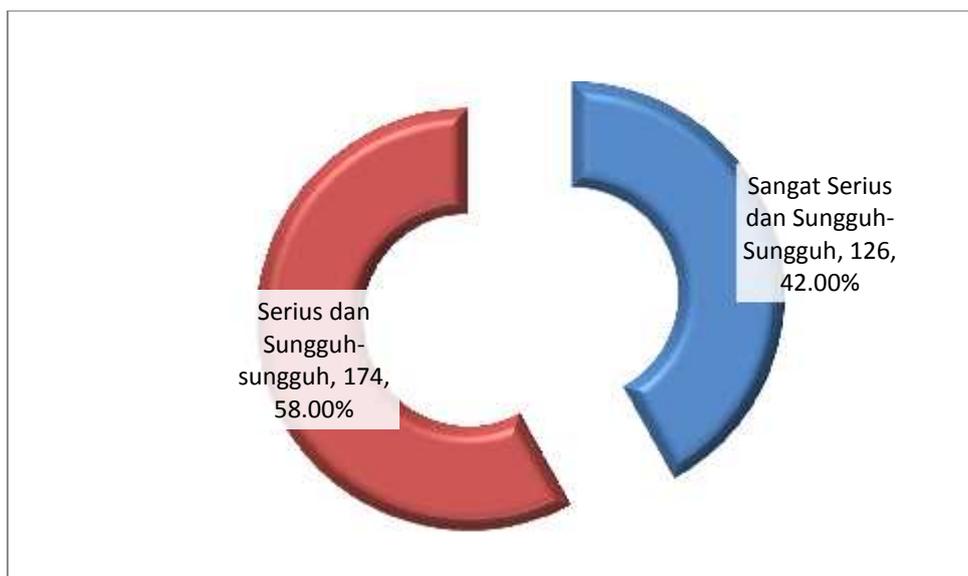
Gambar 3.28 menyajikan data terkait dengan tingkat kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan. Pada dasarnya keramahan dan kesopanan tersebut merupakan satu kesatuan dalam suatu pelayanan, bilamana petugas kurang ramah atau kurang sopan maka masyarakat menjadi tidak nyaman. Hasil survei menunjukkan sebanyak 135 orang responden menyatakan petugas sangat sopan dalam melayani, 164 orang responden menyatakan petugas sopan dalam melayani dan 1 orang responden menyatakan petugas sopan dalam melayani. Hal ini menunjukkan bahwa adanya komitmen petugas dalam bekerja dan melayani masyarakat. Selain melalui bimbingan dan pelatihan bagi petugas yang akan memberikan pelayanan, mungkin sebaiknya diimbangi dengan punishment dan reward, sehingga petugas juga memiliki motivasi untuk selalu mengerjakan pekerjaannya dengan baik dan ada rasa keengganan untuk selalu menjaga sikap serta perilaku dalam melakukan tugas pelayanan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.28 Tingkat Kesopanan Petugas Dalam Melayani

Untuk mengetahui tingkat kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan survei. Hasil survei menunjukkan bahwa 126 orang responden menyatakan bahwa petugas sangat serius dan bersungguh – sungguh dalam memberikan pelayanan, 174 orang menyatakan bahwa petugas serius dan bersungguh – sungguh dalam memberikan pelayanan. Para petugas harus terus dimotivasi bekerja dengan sepenuh hati untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

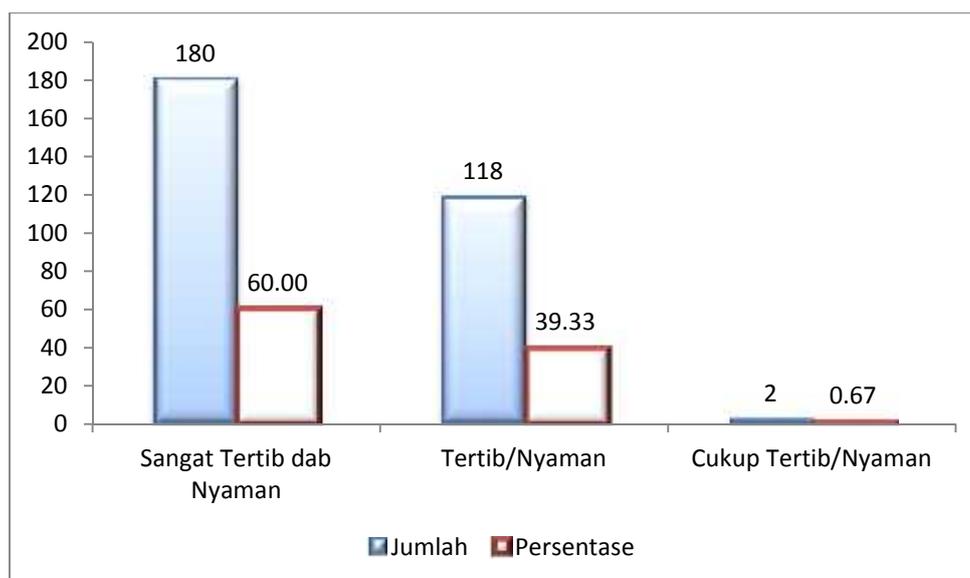


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.29 Tingkat Kesungguhan Petugas Dalam Melayani

h. Sarana & Prasarana

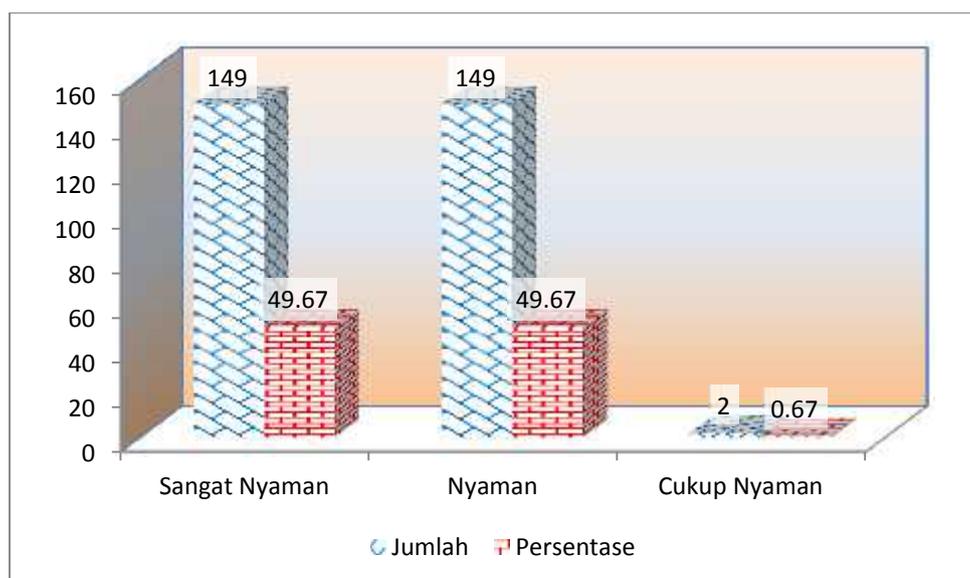
Sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu pendukung dalam pelayanan prima kepada masyarakat. Ketertiban kenyamanan tempat parkir kendaraan akan memberikan kesan yang baik pada masyarakat dalam memperoleh layanan. Hasil survei menunjukkan bahwa 180 orang responden menyatakan bahwa tempat parkir kendaraan sangat tertib dan nyaman, 118 orang responden menyatakan bahwa tempat parkir kendaraan tertib dan nyaman dan 2 orang menyatakan bahwa tempat parkir kendaraan cukup tertib dan nyaman. Ketertiban dan kenyamanan akan mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan. Penambahan petugas parkir akan membantu meningkatkan ketertiban dan kenyamanan tempat parkir kendaraan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.30 Tingkat Ketertiban Kenyamanan Tempat Parkir Kendaraan

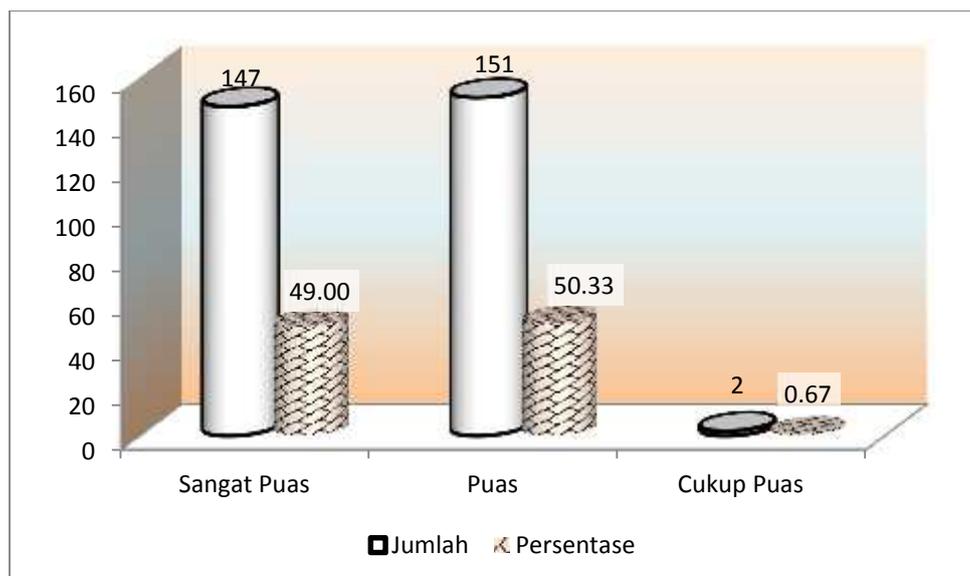
Sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu pendukung dalam pelayanan prima kepada masyarakat. Ruang tunggu merupakan tempat bagi masyarakat untuk menunggu giliran dalam memperoleh layanan. Kenyamanan ruang tunggu akan memberikan perasaan yang menyenangkan bagi masyarakat yang sedang menunggu giliran dalam memperoleh layanan. Hasil survei menunjukkan bahwa 149 orang responden menyatakan bahwa ruang tunggu sangat nyaman, 149 orang responden menyatakan bahwa ruang tunggu nyaman, 2 orang menyatakan bahwa ruang tunggu cukup nyaman, Kenyamanan ruang tunggu akan mempermudah masyarakat dalam menunggu antrian untuk mendapatkan giliran memperoleh layanan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.31 Tingkat Kenyamanan Ruang Tunggu

Sarana dan prasarana lain seperti toilet tempat laktasi dan tempat menulis juga harus menjadi perhatian pengelola layanan. Hasil survei terhadap tingkat kepuasan responden terhadap sarana dan prasarana lain seperti toilet, tempat laktasi dan tempat menulis menunjukkan bahwa 147 orang responden menyatakan bahwa sangat puas terhadap sarana dan prasarana lain seperti toilet, tempat laktasi dan tempat untuk menulis, 151 orang responden menyatakan bahwa puas terhadap sarana dan prasarana lain seperti toilet, tempat laktasi dan tempat untuk menulis dan 2 orang responden menyatakan bahwa cukup puas terhadap sarana dan prasarana lain seperti toilet, tempat laktasi dan tempat untuk menulis.

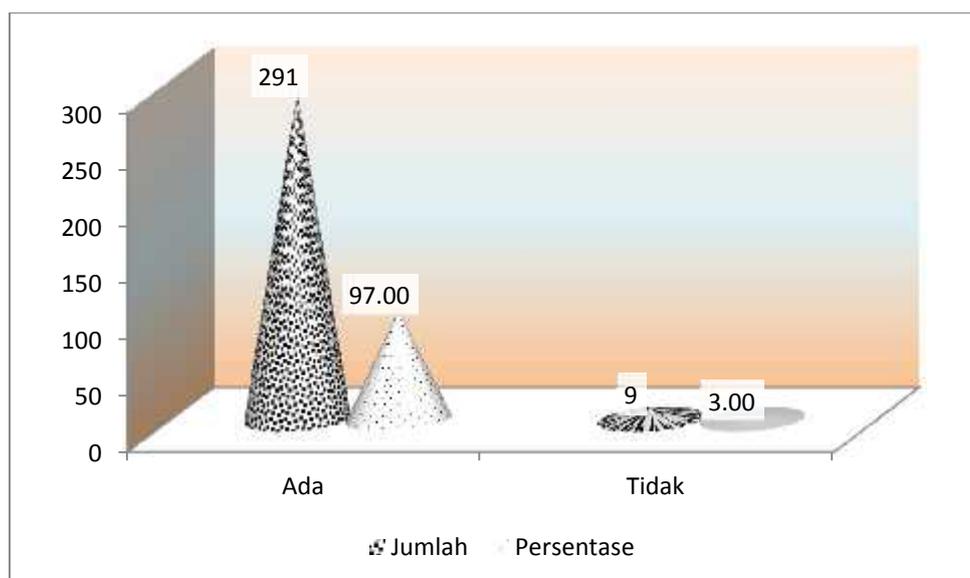


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.32 Tingkat Kepuasan Atas Sarana Dan Prasarana Lain Seperti Toilet, Tempat Laktasi Dan Tempat Untuk Menulis

i. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

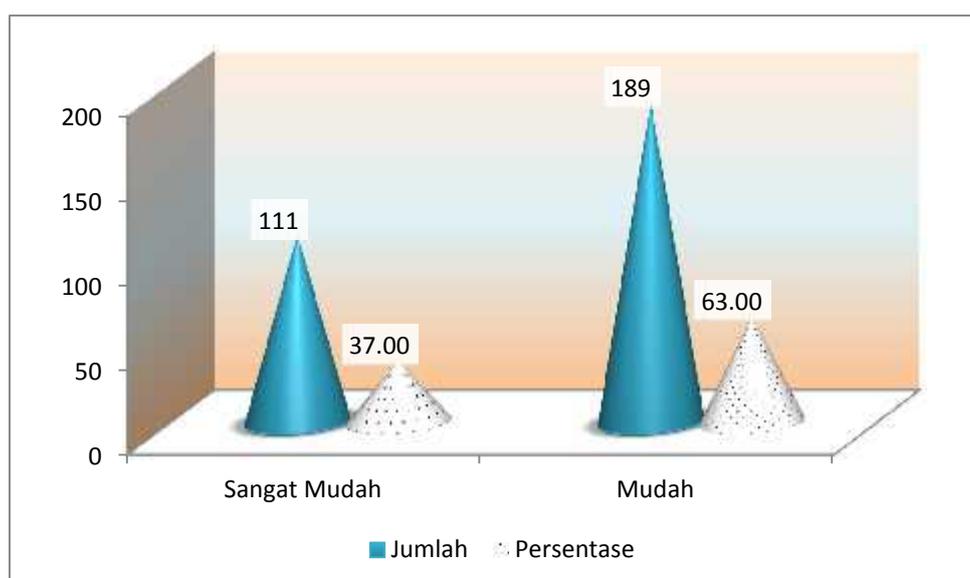
Masyarakat yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan bisa melakukan pengaduan, pengaduan ini harus menjadi bahan evaluasi agar dapat memperbaiki layanan. Berdasarkan hasil survei kepada 300 responden, secara umum responden menyatakan bahwa keberadaan informasi tentang prosedur pengaduan maupun kotak saran sebanyak 291 orang. Hal ini perlu menjadi perhatian, karena pengaduan merupakan salah satu masukan untuk perbaikan pelayanan..



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.33 Keberadaan Informasi Tentang Prosedur Pengaduan Maupun Kotak Saran

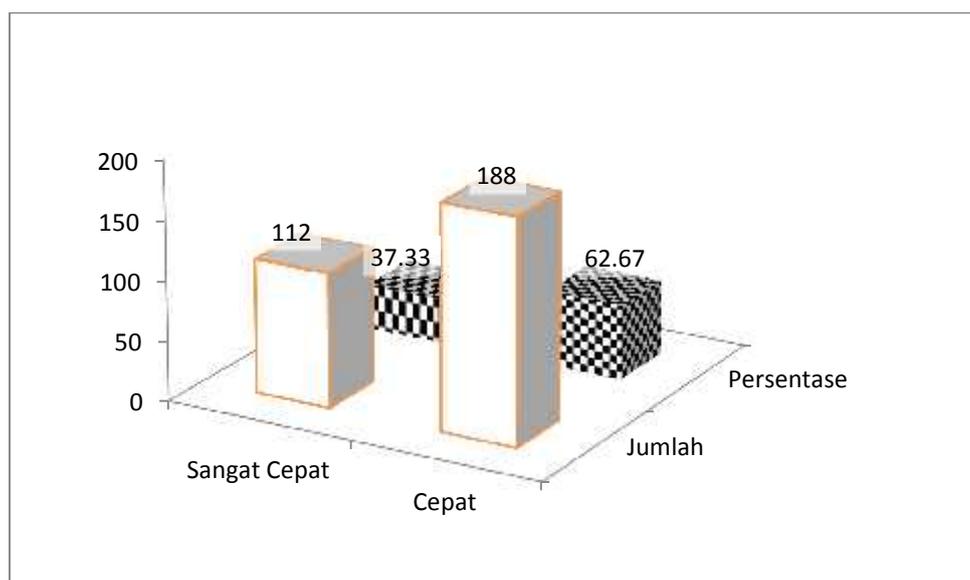
Suatu prosedur pengaduan harus tetap dijalankan bahkan dipantau setiap saat. Karena dengan adanya pengaduan tersebut akan diketahui kekurangan apa yang ada pada sistem tersebut. Hasil survei menunjukkan bahwa 111 orang responden menyatakan sangat mudah menyampaikan pengaduan, 189 orang responden menyatakan mudah menyampaikan pengaduan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.34 Tingkat Kemudahan Menyampaikan Pengaduan

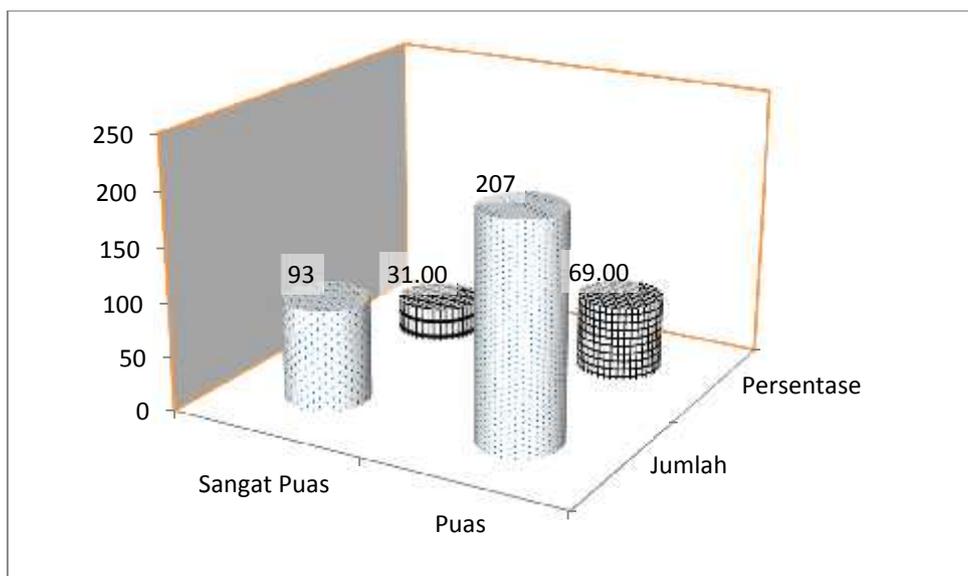
Suatu prosedur pengaduan yang telah disampaikan oleh masyarakat harus segera diberikan tanggapan, karena pengaduan itu bertujuan untuk memberitahu tentang kekurangan yang ada sehingga kita bisa melakukan perbaikan. Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 112 orang responden menyatakan saran atau masukan perbaikan pelayanan yang disampaikan sangat cepat ditanggapi, sebanyak 188 orang responden menyatakan saran atau masukan perbaikan pelayanan yang disampaikan cepat ditanggapi.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.35 Tingkat Kecepatan Saran atau Masukan untuk Perbaikan Pelayanan ditanggapi

Penanganan pengaduan yang baik akan memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang telah memberikan saran dan masukan. Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 93 orang responden menyatakan sangat puas atas tindak lanjut penanganan pengaduan, sebanyak 207 orang responden menyatakan puas atas tindak lanjut penanganan pengaduan.



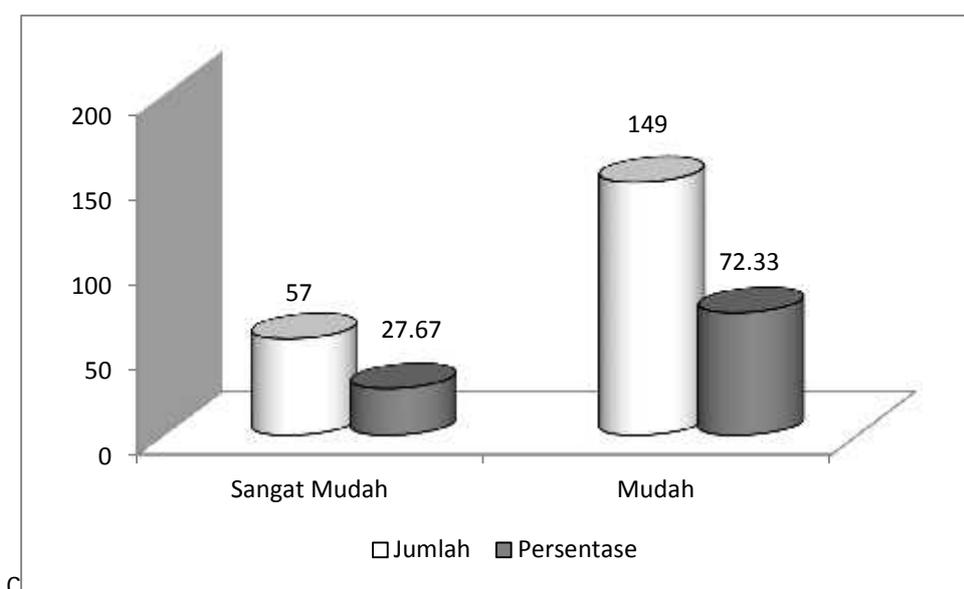
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.36 Tingkat Kepuasan atas tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

2. Pelayanan Pada Rawat Inap

a. Persyaratan

Persyaratan adalah suatu kondisi atau kemampuan yang harus dipenuhi atau dimiliki oleh sistem, produk, layanan, hasil, atau komponen untuk memenuhi kontrak, standar, spesifikasi, atau dokumen resmi lainnya



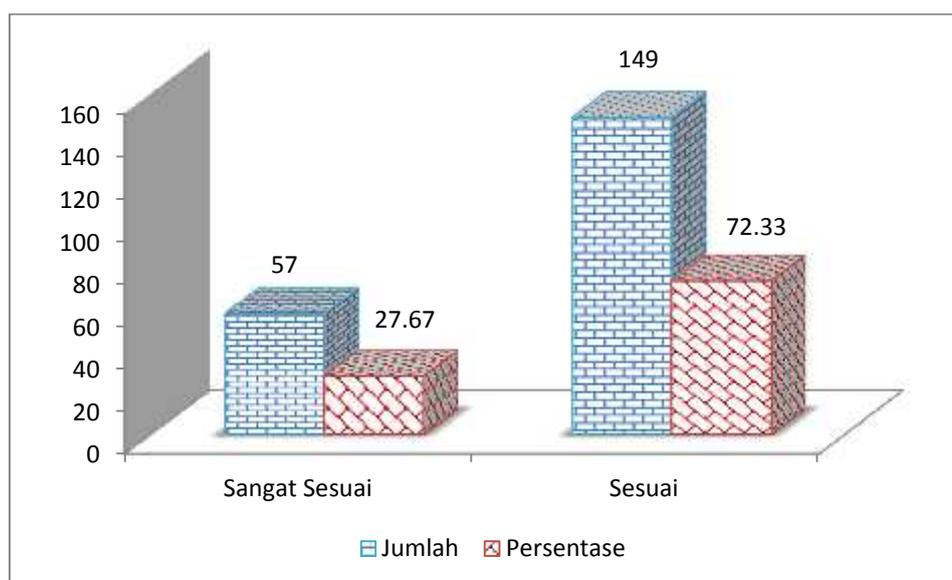
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.37 Tingkat Kemudahan persyaratan administrasi pada rawat inap

Jika diperhatikan pada Gambar 3.37 dimana pada gambar itu menggambarkan tingkat kemudahan persyaratan administrasi, maka diperoleh data dari 206 responden memberikan pendapat sebagai berikut: sebanyak 57 orang menyatakan persyaratan sangat mudah, dan 149 orang menyatakan mudah. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan persyaratan administratif dapat diterima atau mudah.

Upaya peningkatan pelayanan yang lebih baik bisa dilakukan melalui media sosial, papan pengumuman, brosur, leaflet, dan memberikan pelatihan kepada petugasnya agar memiliki kemampuan komunikasi yang baik selain juga ditunjang dengan kemampuan/ kompetensi kerja.

Persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam memperoleh layanan harus sesuai dengan jenis layanan yang akan diberikan, dalam hal ini berikut hasil survei yang telah dilakukan

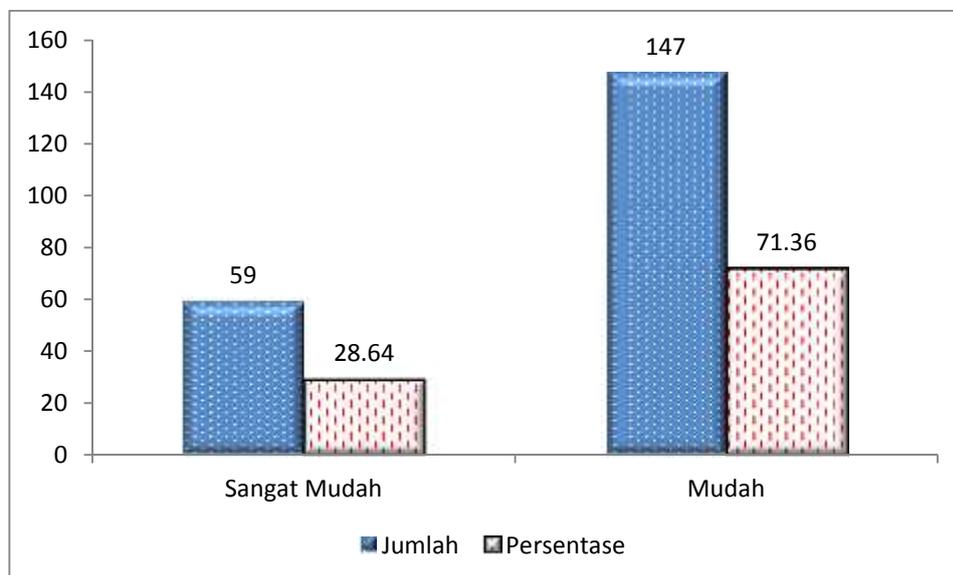


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.38 Tingkat Kesesuaian Persyaratan Dengan Jenis Pelayanan Pada Rawat Inap

Jika diperhatikan pada Gambar 3.38 dimana pada gambar itu menggambarkan tingkat kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan, sebanyak 57 responden menyatakan persyaratan sangat sesuai dengan jenis pelayanan, sebanyak 149 responden menyatakan persyaratan sesuai dengan jenis pelayanan.

Persyaratan yang telah ditentukan untuk memperoleh layanan dari RSUD Bendan harus dipenuhi oleh masyarakat untuk memperoleh layanan. Berikut hasil survei terhadap kemudahan masyarakat dalam memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.



Sumber data: Data Primer diolah

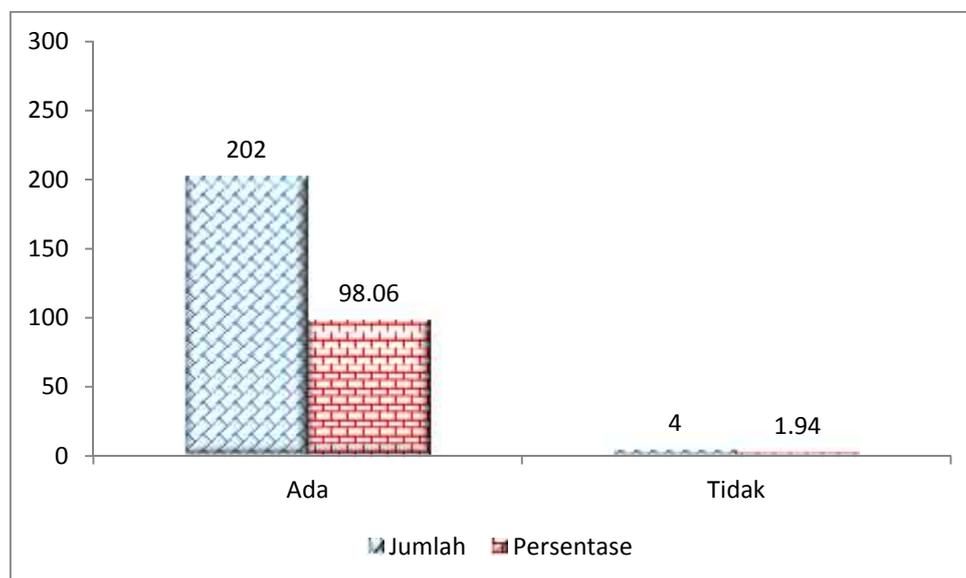
Gambar 3.39 Tingkat Kemudahan memenuhi persyaratan pada rawat Inap

Gambar 3.39 dimana pada gambar itu menggambarkan kemudahan memenuhi persyaratan. maka diperoleh data dari 206 responden memberikan pendapat sebagai berikut: 59 orang menyatakan sangat mudah dan 147 orang menyatakan mudah. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam memenuhi persyaratan yang telah ditentukan untuk memperoleh layanan di RSUD Bendan. Peningkatan pelayanan terkait dengan kemudahan persyaratan dilakukan dengan sosialisasi terhadap persyaratan yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk memperoleh pelayanan di RSUD Bendan, selain itu penjelasan petugas kepada masyarakat terkait persyaratan juga harus mudah dipahami dan dimengerti oleh masyarakat.

b. Prosedur

Pelayanan kepada pasien harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, hal ini bertujuan untuk menjaga kualitas layanan. Keberadaan

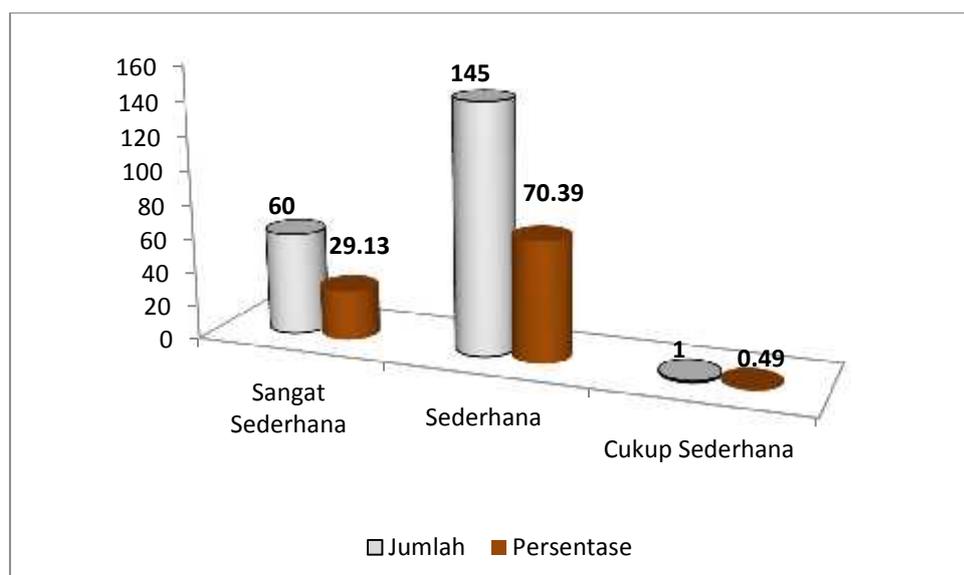
prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur akan memudahkan masyarakat dalam memahami setiap tahapan pelayanan.



Sumber data: Data Primer diolah

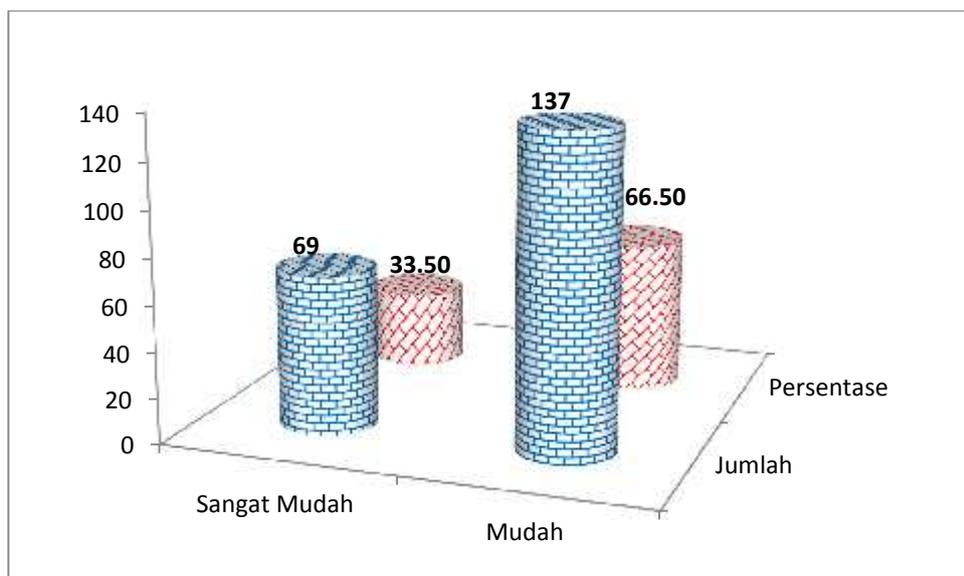
Gambar 3.40 Keberadaan Prosedur Pelayanan Yang Tergambar Dalam Bagan (Flowchart) Yang Ditempel Atau Dalam Brosur Pada Rawat Inap

Secara umum responden mengetahui keberadaan prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur yaitu sebanyak 202 orang. Jumlah responden yang tidak menyadari keberadaan prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur sebanyak 4 orang. Peningkatan pelayanan dalam membantu masyarakat yang tidak menyadari keberadaan prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur yaitu menyiapkan petugas yang setiap saat dapat membantu masyarakat yang kebingungan dalam memperoleh layanan.



Sumber data: Data Primer diolah
Gambar 3.41 Tingkat Kesederhanaan Prosedur Pelayanan Yang Disajikan

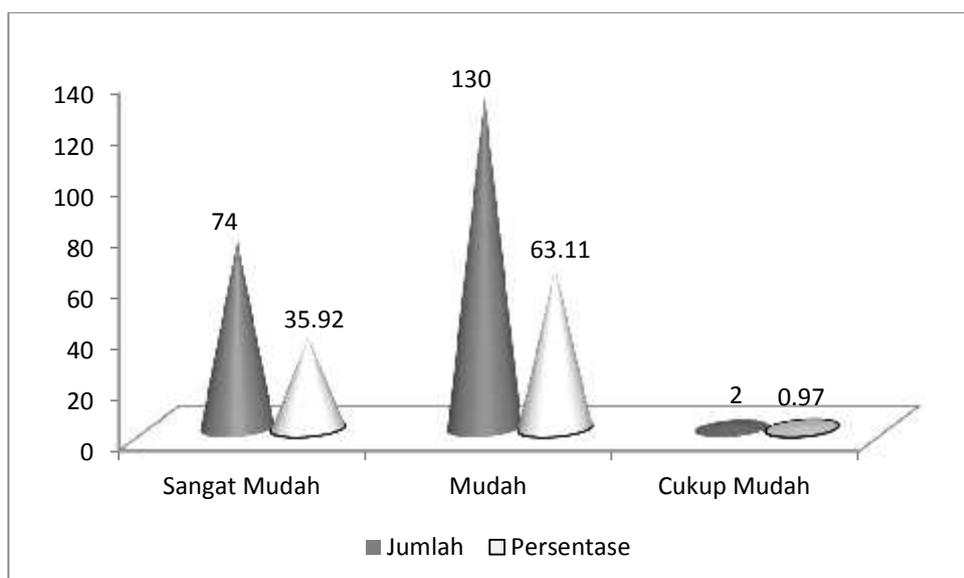
Dari data Gambar 3.41 menunjukkan tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan yang disajikan sebanyak 60 orang responden mengatakan sangat sederhana, sebanyak 145 orang responden mengatakan sederhana dan 1 orang responden mengatakan cukup sederhana, Sebagian besar responden beranggapan bahwa dalam prosedur pelayanan (flow chart) disajikan dengan sederhana. Hal ini dikarenakan RSUD Bendan telah membuat flow chart alur prosedur pelayanan dengan sangat komprehensif sehingga dapat disajikan flow chart yang sederhana. Hal yang perlu dilakukan adalah menyiapkan petugas yang selalu siap membantu dalam mengarahkan atau menjelaskan prosedur dengan detail, terutama untuk mereka yang baru pertama kali ke RSUD Bendan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.42 Tingkat Kemudahan Memahami Prosedur Pelayanan

Dalam hal kemudahan memahami prosedur pelayanan hasil survei ditampilkan pada Gambar 3.42. Berdasarkan survei yang dilakukan terhadap 206 responden rawat inap, sebanyak 69 responden menyatakan sangat mudah dan 137 responden menyatakan mudah. Hasil survei menunjukkan bahwa seluruh responden tidak mengalami kesulitan memahami prosedur pelayanan, hanya saja untuk mencegah dan membantu masyarakat yang kesulitan memahami prosedur pelayanan perlu disiapkan petugas yang bisa memberikan penjelasan terkait prosedur pelayanan terutamanya bagi masyarakat yang baru pertama kali berkunjung ke RSUD Bendan.



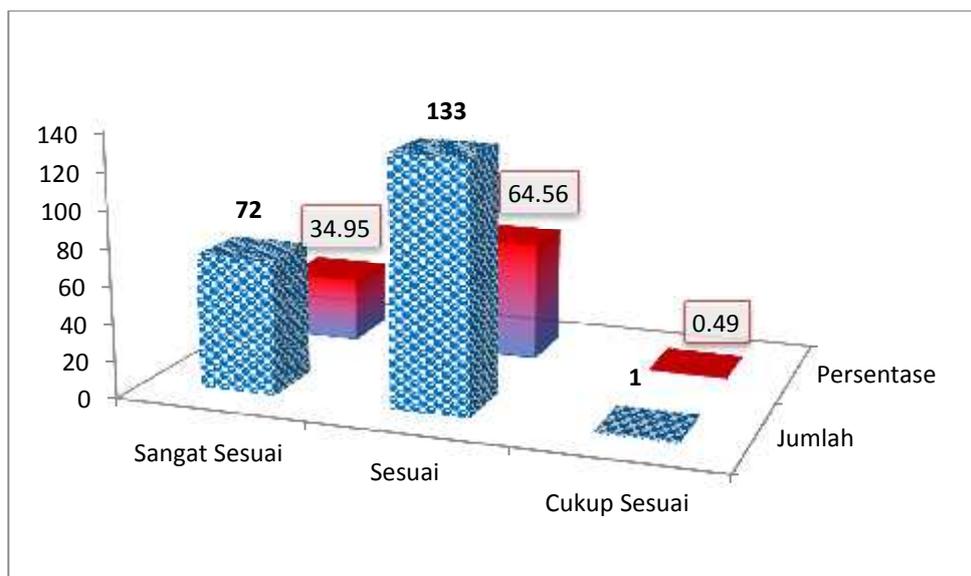
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.43 Tingkat Kemudahan Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Dari data Gambar 3.43 menunjukkan tingkat kemudahan pelaksanaan prosedur pelayanan, sebanyak 74 responden mengatakan sangat mudah, sebanyak 130 responden mengatakan mudah dan 2 responden menyatakan cukup mudah. Hal yang perlu dilakukan RSUD untuk membantu masyarakat yang kesulitan dalam melaksanakan prosedur pelayanan adalah menyediakan petugas yang siap membantu masyarakat dalam melaksanakan prosedur pelayanan.

c. Waktu Pelayanan

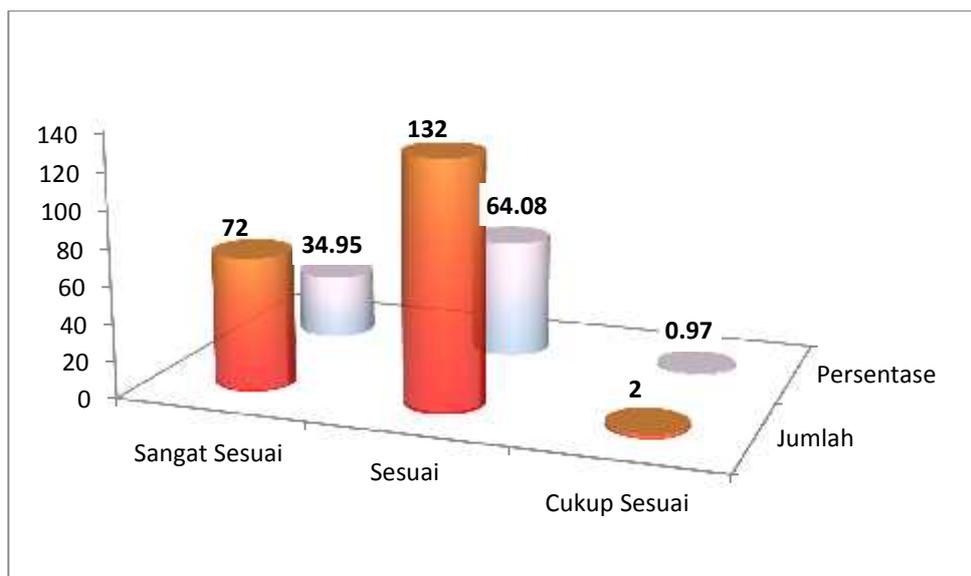
Untuk mengetahui kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan, maka dilakukan survei pada pengguna dan hasilnya disajikan sebagai berikut



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.44 Tingkat Kesesuaian Waktu Yang Dibutuhkan Dengan Harapan Untuk Menyelesaikan Pelayanan

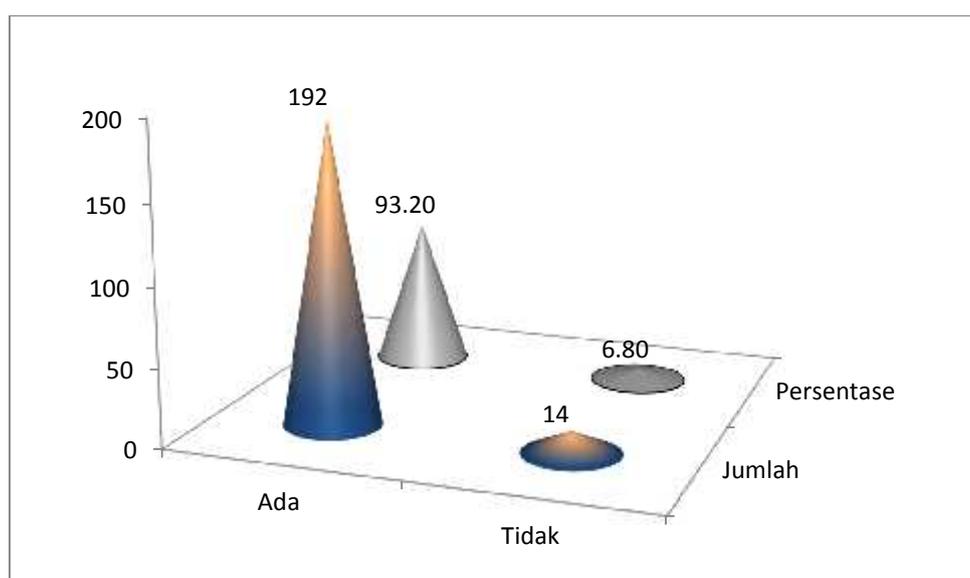
. Dari data Gambar 3.44 menunjukkan tingkat kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan, sebanyak 72 responden mengatakan sangat sesuai, 133 responden mengatakan sesuai dan 1 responden menyatakan cukup sesuai. Secara umum kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan sudah baik Hal ini tentu memberikan kepastian kepada masyarakat yang akan memperoleh layanan kesehatan di RSUD Bendan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.45 Tingkat Kesesuaian Waktu Penyelesaian Pelayanan Yang Dijanjikan

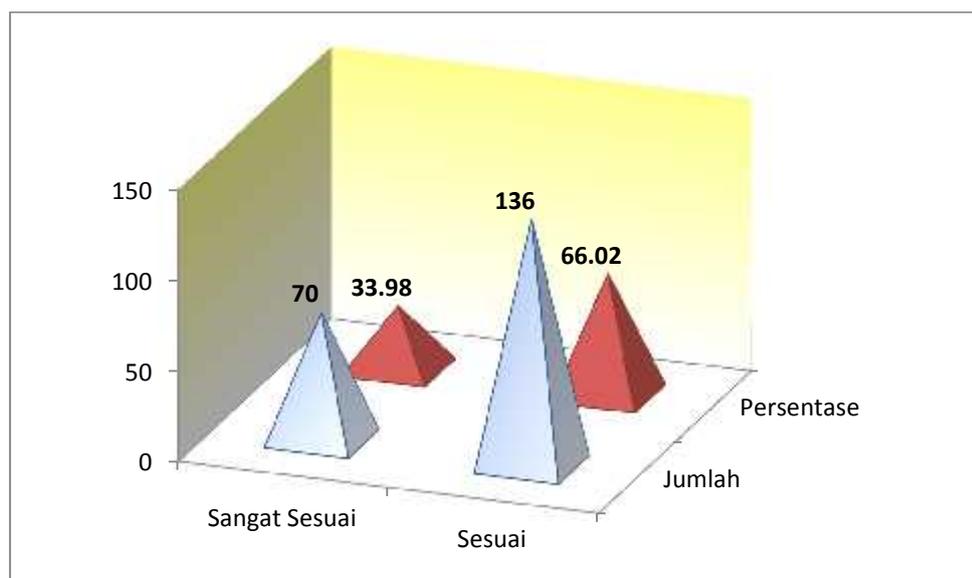
Kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan akan memberikan kepastian masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan di RSUD Bendan. Hasil survei pada gambar 3.45 menunjukkan bahwa sebanyak 72 responden mengatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan telah sangat sesuai, 132 responden mengatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan telah sesuai, dan sebanyak 2 responden mengatakan cukup sesuai.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.46 Keberadaan Informasi Waktu Pemberian Pelayanan

Secara umum responden mengetahui keberadaan informasi waktu pemberian layanan sebanyak 192 orang. Jumlah responden yang tidak menyadari keberadaan informasi waktu pemberian layanan sebanyak 14 orang. Hal yang perlu dilakukan untuk membantu masyarakat yang tidak menyadari keberadaan informasi waktu pemberian layanan yaitu menyiapkan petugas yang setiap saat dapat membantu masyarakat.



Sumber data: Data Primer diolah

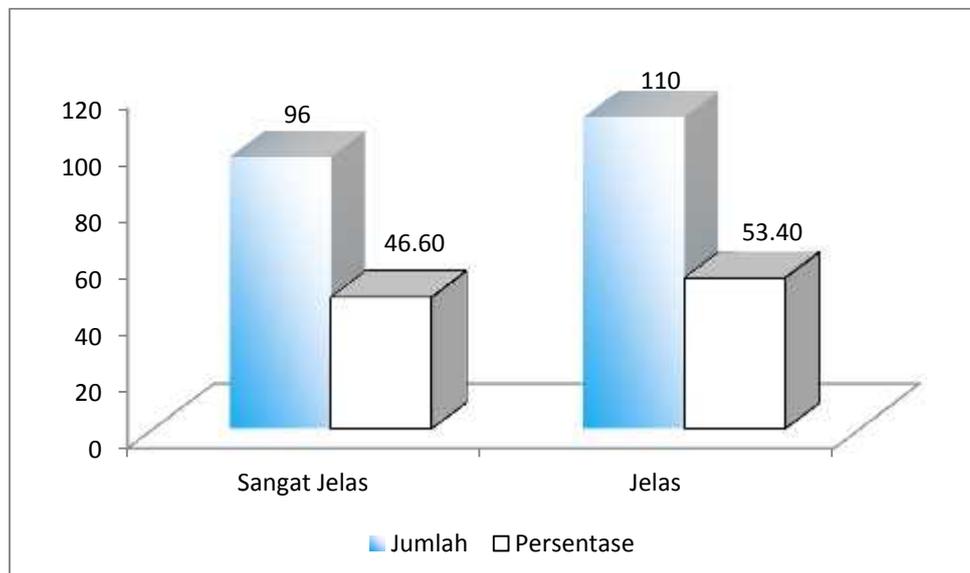
Gambar 3.47 Tingkat Kesesuaian Jam Pelayanan dengan informasi Waktu Pemberian Layanan

Tingkat kesesuaian jam pelayanan dengan informasi waktu pemberian layanan akan memudahkan masyarakat memperoleh layanan yang terbaik. Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 70 responden menilai kesesuaian jam pelayanan dengan informasi pemberian layanan sudah sangat sesuai, sebanyak 136 responden menilai kesesuaian jam pelayanan dengan informasi pemberian layanan sudah sesuai.

d. Biaya Atau Tarif

Kejelasan biaya atau tarif atas pelayanan juga menjadi indikator yang jelas untuk melihat kualitas dari suatu unit layanan. Masyarakat jelas mempertimbangkan suatu kegiatan berdasarkan biaya atau tarif yang dikeluarkan.

Survei ini akan menunjukkan bagaimana tanggapan masyarakat mengenai informasi yang didapatkan sehubungan dengan biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan layanan kesehatan di RSUD Bendan. Berikut hasil survei terkait dengan biaya atau tarif di RSUD Bendan.

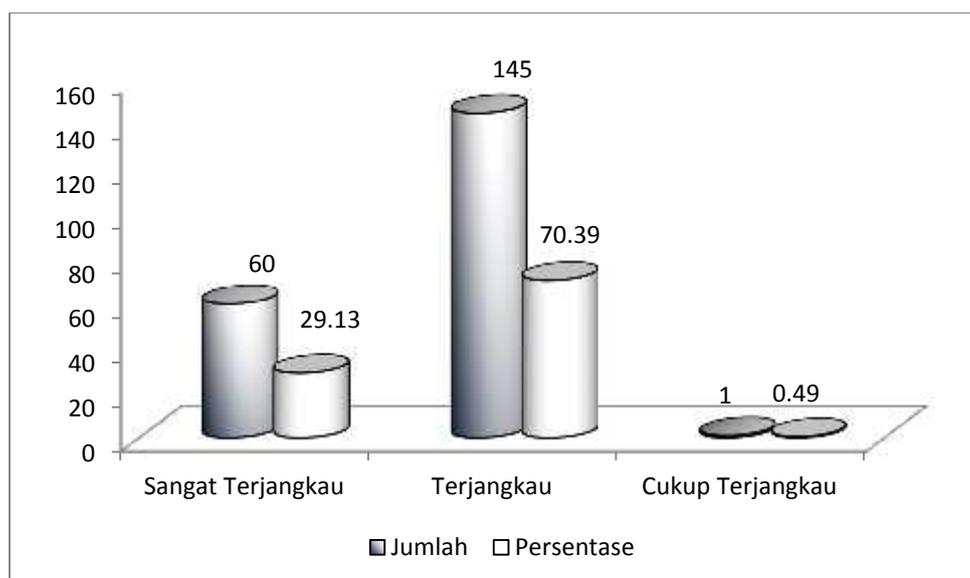


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.48 Tingkat Kejelasan Biaya (Tarif) Atas Pelayanan Yang Diterima

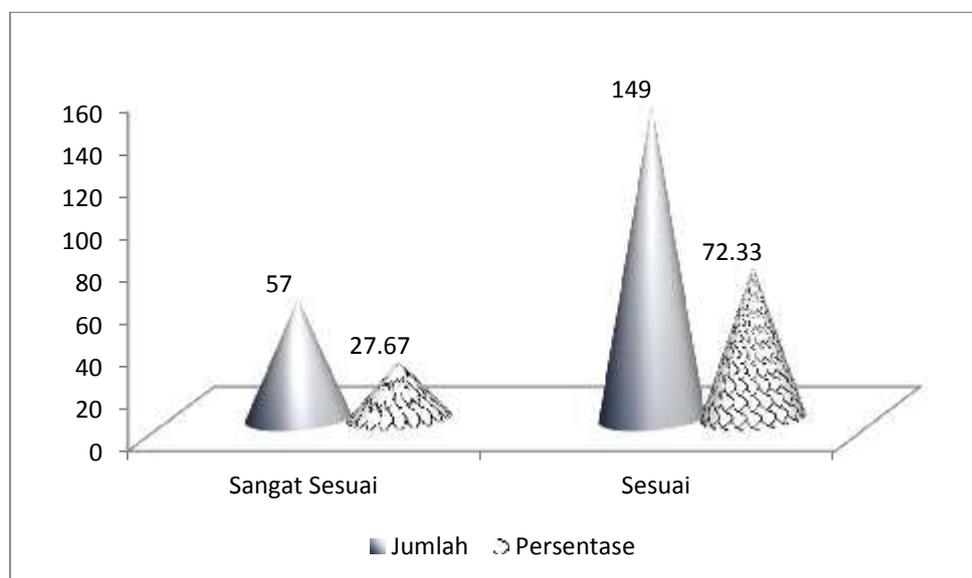
Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 96 responden menilai kejelasan biaya (tarif) atas pelayanan yang diterima sudah sangat jelas, sebanyak 110 responden menilai kejelasan biaya (tarif) atas pelayanan yang diterima sudah jelas.

Demi memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat mengenai berapa besaran biaya dan untuk menekan jumlah masyarakat yang masih kurang jelas mengenai informasi biaya yang dikenakan selama proses pelayanan berlangsung, bisa dilakukan dengan sosialisasi informasi biaya, brosur, leaflet, spanduk dan informasi dimedia sosial, serta petugas di unit pelayanan juga bisa memberikan informasi langsung kepada masyarakat..



Sumber data: Data Primer diolah
 Gambar 3.49 Tingkat Keterjangkauan Biaya/Tarif

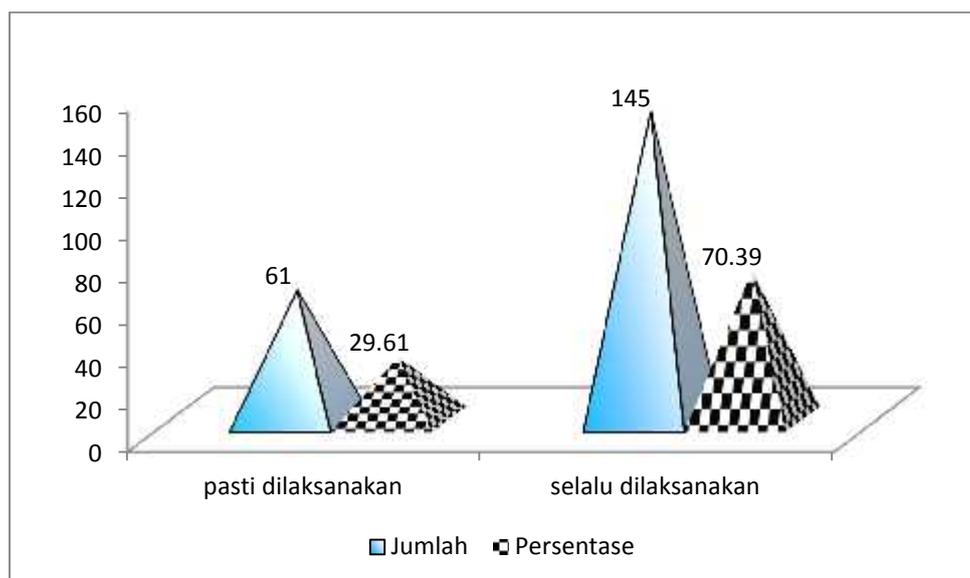
Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 60 responden mengatakan bahwa tingkat keterjangkauan biaya/ tarif sangat terjangkau, 145 responden mengatakan bahwa tingkat keterjangkauan biaya/ tarif terjangkau dan 1 responden mengatakan bahwa tingkat keterjangkauan biaya/ tarif cukup terjangkau.



Sumber data: Data Primer diolah
 Gambar 3.50 Tingkat Kesesuaian Antara Besarnya Biaya/Tarif Dengan Pelayanan Yang Diterima

Hasil survei menunjukkan bahwa responden mengatakan sesuai antara besarnya biaya dengan pelayanan yang diterima. Sebanyak 3 responden

mengatakan bahwa tingkat kesesuaian antara besarnya biaya/tarif dengan pelayanan yang diterima sudah sangat sesuai, sebanyak 57 responden mengatakan bahwa tingkat kesesuaian antara besarnya biaya/tarif dengan pelayanan yang diterima sudah sangat sesuai dan sebanyak 149 responden mengatakan bahwa tingkat kesesuaian antara besarnya biaya/tarif dengan pelayanan yang diterima sesuai.



Sumber data: Data Primer diolah

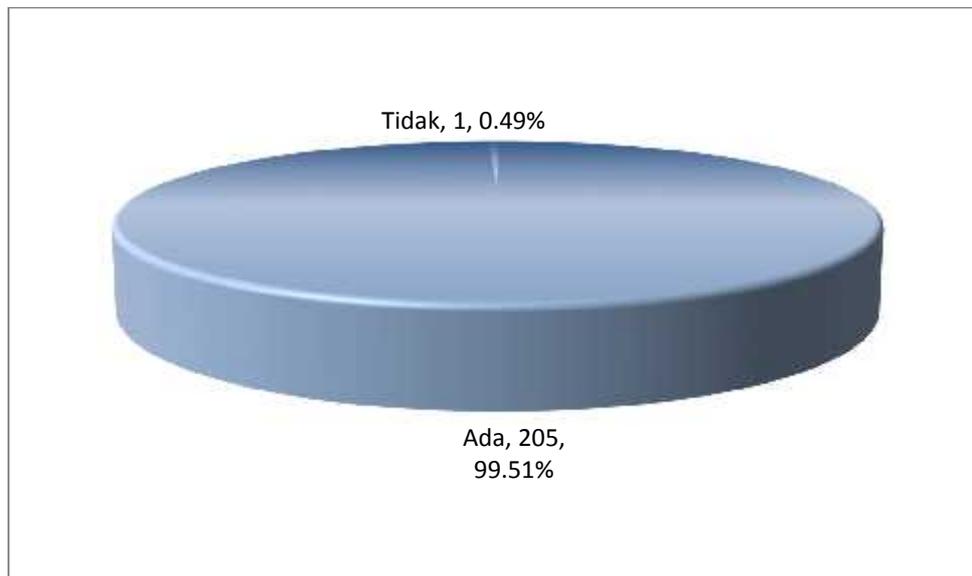
Gambar 3.51 Tingkat Pelaksanaan Penetapan Gratis Pada Beberapa Jenis Pelayanan

Beberapa pelayanan diberikan secara gratis oleh pemerintah, tingkat pelaksanaan penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan. Berdasarkan hasil survei sebanyak 61 responden mengatakan pelaksanaan penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan pasti dilaksanakan, sebanyak 145 responden mengatakan pelaksanaan penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan selalu dilaksanakan.

e. Produk Spesifikasi Pelayanan

Keberadaan informasi spesifikasi produk setiap jenis layanan sangat penting agar masyarakat mengetahui informasi spesifikasi pelayanan. Berdasarkan hasil survei kepada 206 responden, sebanyak 205 responden menyatakan informasi spesifikasi produk setiap jenis layanan ada ,sementara

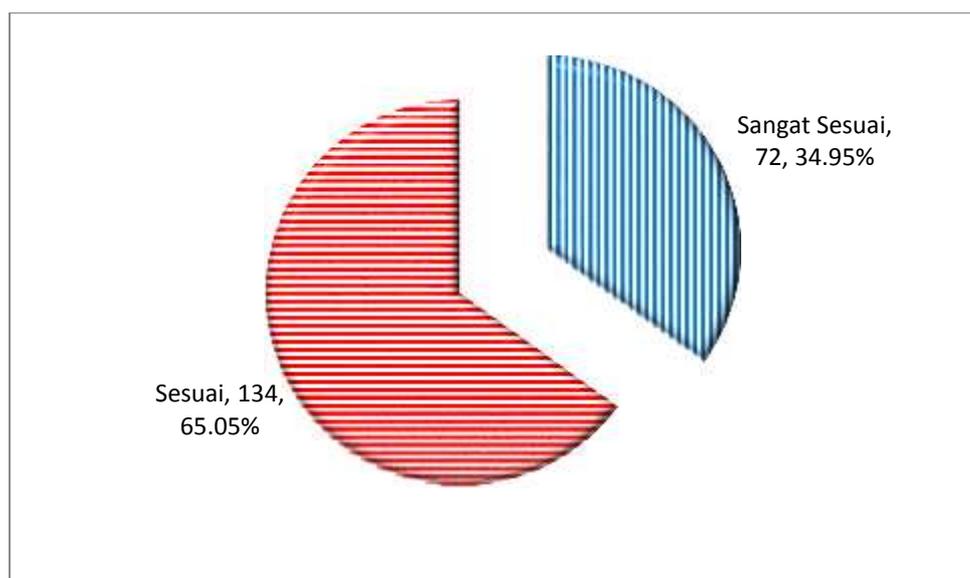
1 responden menyatakan informasi spesifikasi produk setiap jenis layanan tidak ada



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.52 Keberadaan Informasi Spesifikasi Produk Setiap Jenis Layanan

Berdasarkan Gambar 3.53 sebanyak 72 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian produk pelayanan yang diterima dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan sangat sesuai, 134 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian produk pelayanan yang diterima dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan sesuai.

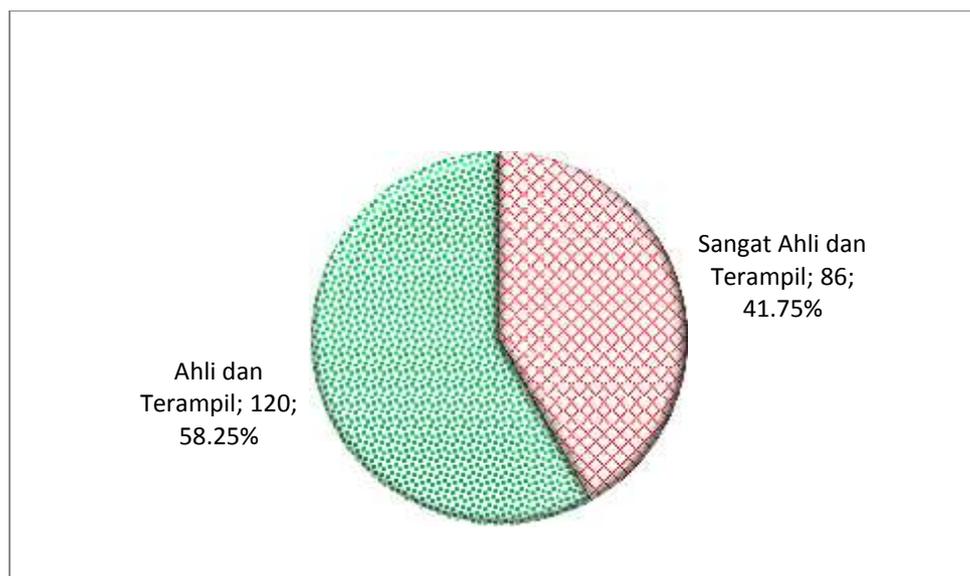


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.53 Tingkat Kesesuaian Produk Pelayanan Yang Diterima Dengan Yang Tertera Dalam Spesifikasi Pelayanan

f. Kompetensi Pelaksana

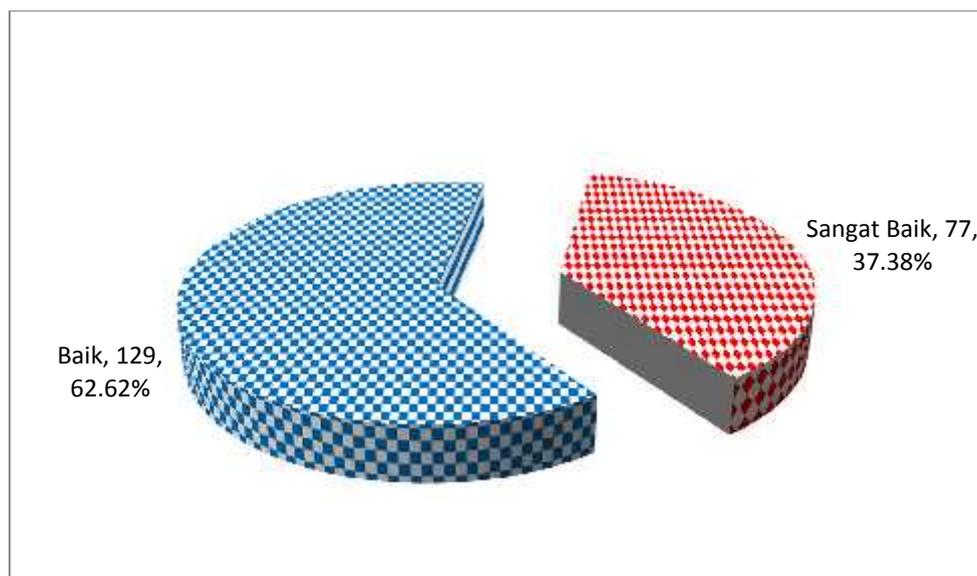
Pelayanan yang prima selalu didukung oleh keterampilan yang dimiliki oleh sumber daya manusia untuk menerapkan sistem dan menjalankan prosedur sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Tingkat Keahlian dan keterampilan petugas dinilai oleh responden yaitu sebanyak 86 orang responden menyatakan tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam melayani sangat ahli dan trampil dan 120 orang responden menyatakan tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam melayani ahli dan trampil. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat diwujudkan dengan meningkatkan keahlian dan ketrampilan petugas dalam melayani, maka dari itu diperlukan pelatihan dan pendidikan agar keahlian dan ketrampilan petugas bisa dipertahankan dan ditingkatkan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.54 Tingkat Keahlian Dan Ketrampilan Petugas Dalam Melayani

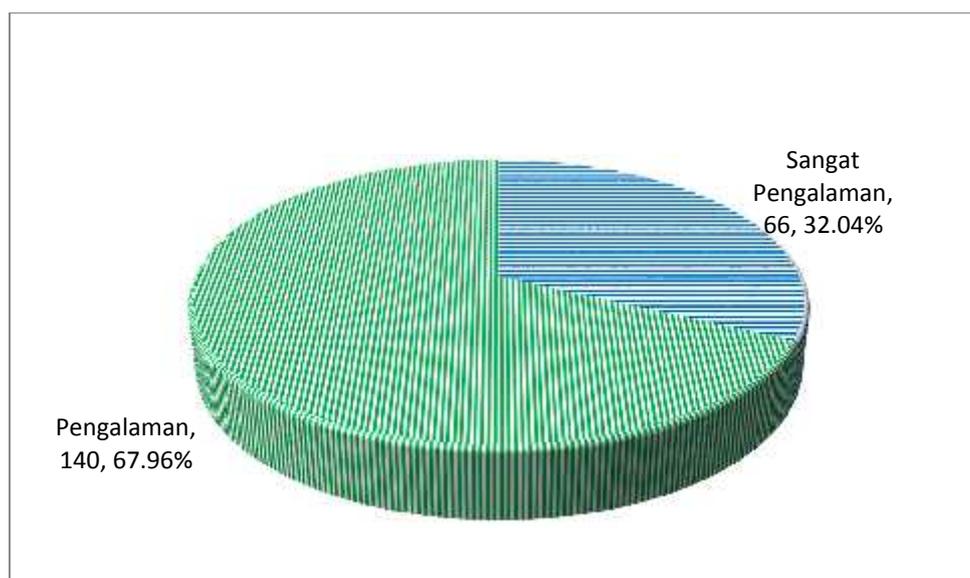
RSUD Bendan yang berfungsi sebagai pusat pelayanan kesehatan harus dapat memberikan penjelasan yang benar dan efektif kepada pasien dan keluarga pasien, sehingga proses pelayanan bisa berjalan lancar. Demikian juga kemampuan petugas pelayanan dalam berkomunikasi perlu mendapat perhatian. Tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan dinilai oleh responden sebagai berikut, sebanyak 77 orang responden menyatakan tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan sangat baik, 129 orang responden menyatakan tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan baik. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat diwujudkan dengan meningkatkan pelayanan petugas memberikan penjelasan, maka dari itu diperlukan pembekalan pada petugas tentang pelayanan yang disediakan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.55 Tingkat Pelayanan Petugas Memberikan Penjelasan

Petugas yang ada di RSUD Bendan telah dipersiapkan sebagai SDM yang berkompeten di bidangnya, mereka juga telah mendapatkan pelatihan, serta memiliki pengalaman sehingga membuat petugas tersebut dapat memberikan pelayanan dengan baik. Tingkat kemampuan petugas dari cara melayani dinilai oleh responden sebagai berikut, sebanyak 66 orang responden menyatakan tingkat kemampuan petugas dari cara melayani sangat pengalaman dan 140 orang responden menyatakan tingkat kemampuan petugas dari cara melayani pengalaman. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat diwujudkan dengan meningkatkan kemampuan petugas dari cara melayani, cara yang dilakukan yaitu dengan pelatihan dan simulasi pelayanan.



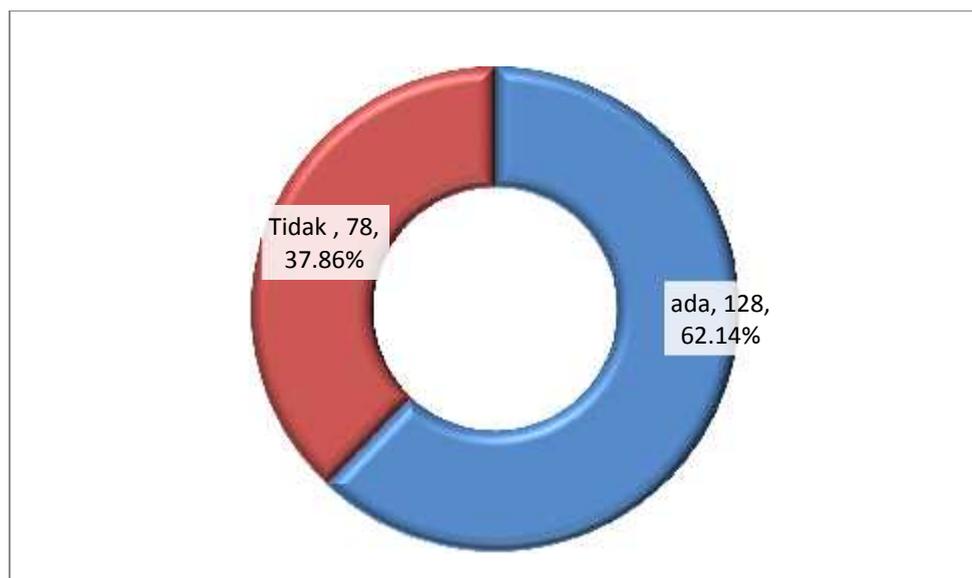
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.56 Tingkat Kemampuan Petugas Dari Cara Melayani

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan memberikan kesan awal yang penting. Sebanyak 128 responden mengatakan dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan dari petugas dan 78 mengatakan bahwa dalam melayani tidak diawali dengan salam dan perkenalan dari petugas.

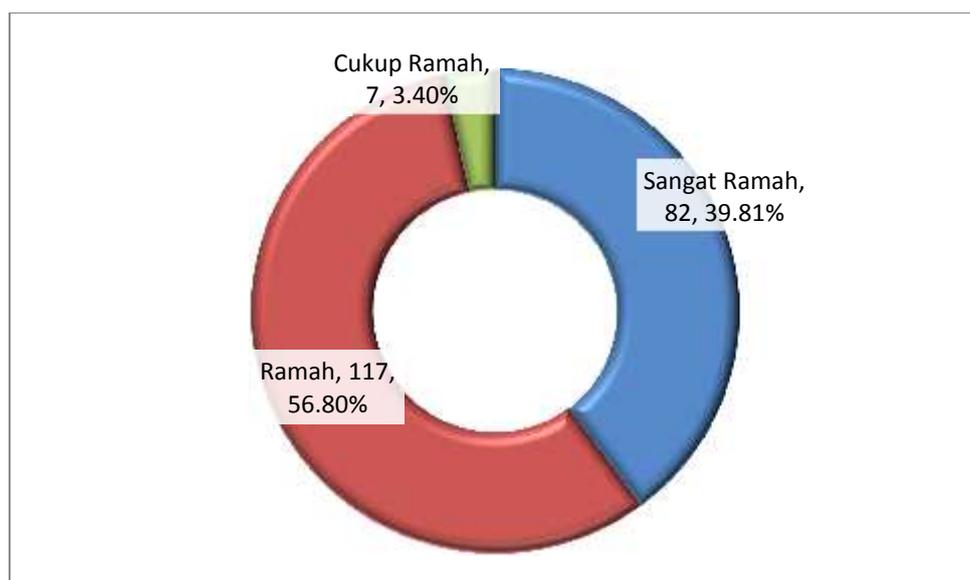
Hal yang perlu dilakukan agar dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan petugas yaitu adanya kebijakan dari pimpinan yang mengharuskan setiap petugas dalam memberikan pelayanan diawali dengan salam dan perkenalan petugas.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.57 Dalam Melayani Diawali Dengan Salam Dan Perkenalan Petugas

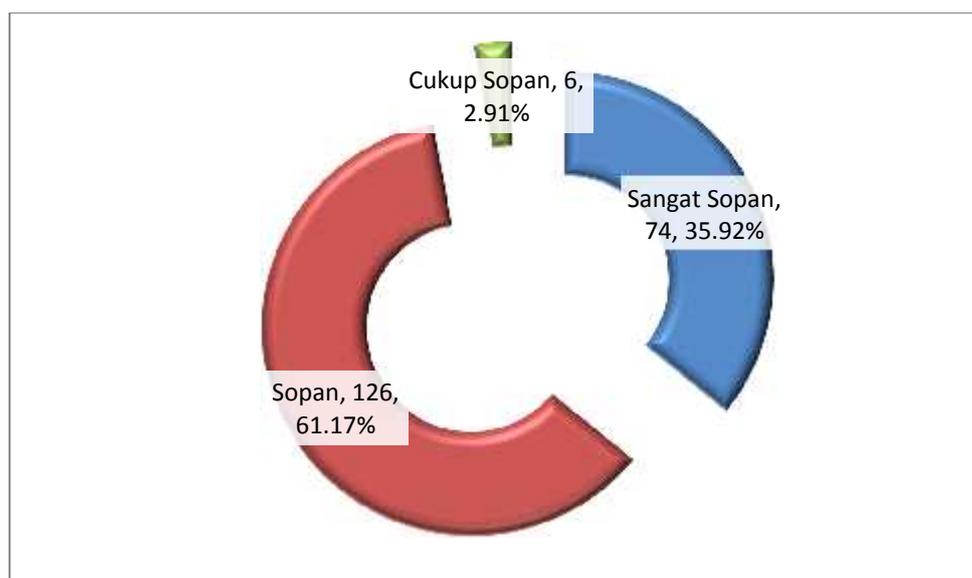
Untuk mengetahui bagaimana tingkat keramahan petugas dalam melayani sebagai unit pelayanan kesehatan milik pemerintah, penilaian kualitas juga dilihat dari sikap dan perilaku petugas. Sikap ramah akan memberikan rasa nyaman pada masyarakat. Rincian hasil survei dapat dilihat pada Gambar 3.58 dimana 82 orang responden menyatakan petugas sangat ramah dalam melayani, 117 orang responden menyatakan petugas ramah dalam melayani dan 7 orang responden menyatakan petugas cukup ramah dalam melayani. Secara keseluruhan menunjukkan para petugas bersikap profesional dan dapat memberikan kenyamanan pada masyarakat.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.58 Tingkat Keramahan Petugas Dalam Melayani

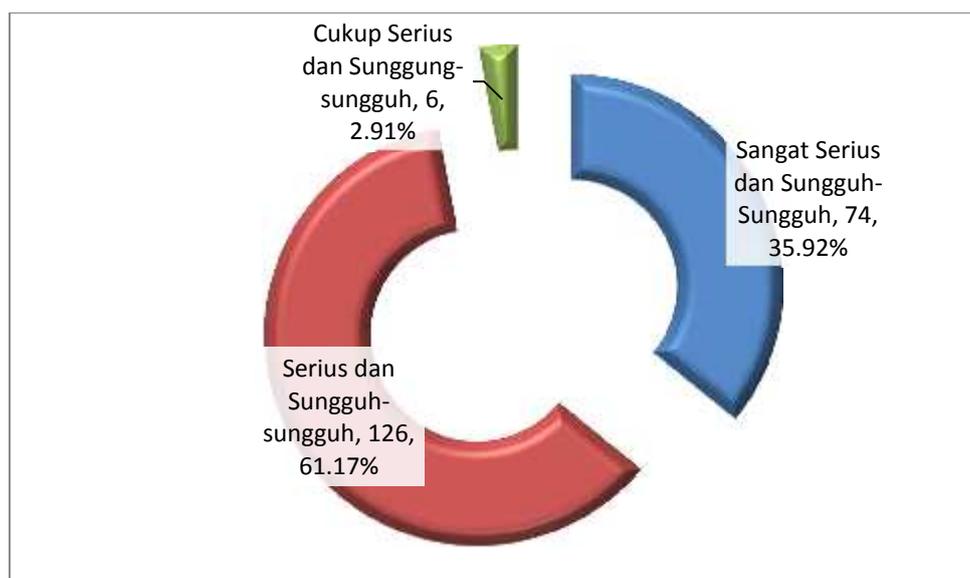
Gambar 3.59 menyajikan data terkait dengan tingkat kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan. Pada dasarnya keramahan dan kesopanan tersebut merupakan satu kesatuan dalam suatu pelayanan, bilamana petugas kurang ramah atau kurang sopan maka masyarakat menjadi tidak nyaman. Hasil survei menunjukkan sebanyak 74 orang responden menyatakan petugas sangat sopan dalam melayani, 126 orang responden menyatakan petugas sopan dalam melayani dan 6 orang responden menyatakan petugas cukup sopan dalam melayani. Hal ini menunjukkan bahwa adanya komitmen petugas dalam bekerja dan melayani masyarakat perlu ditingkatkan. Selain melalui bimbingan dan pelatihan bagi petugas yang akan memberikan pelayanan, mungkin sebaiknya diimbangi dengan punishment dan reward, sehingga petugas juga memiliki motivasi untuk selalu mengerjakan pekerjaannya dengan baik dan ada rasa keengganan untuk selalu menjaga sikap serta perilaku dalam melakukan tugas pelayanan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.59 Tingkat Kesopanan Petugas Dalam Melayani

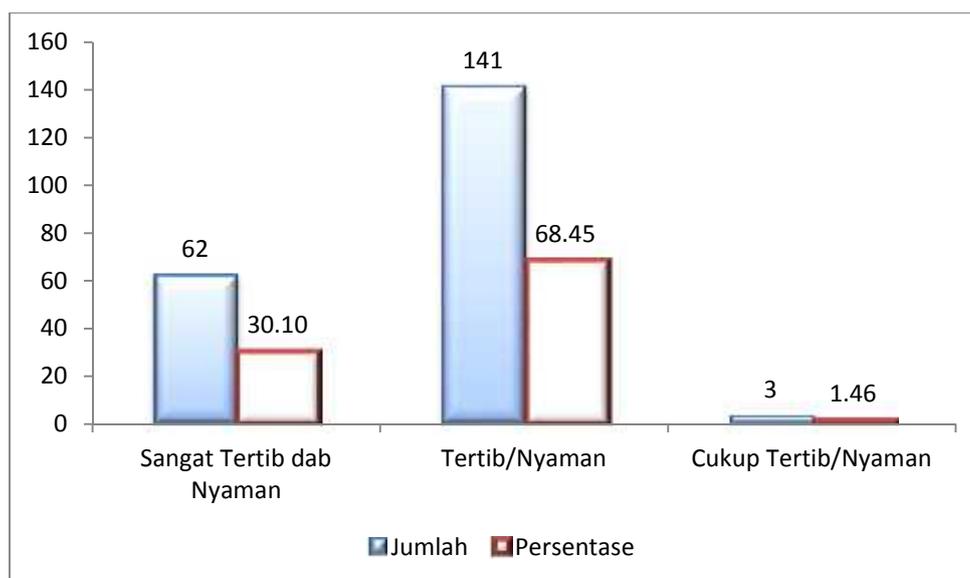
Untuk mengetahui tingkat kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan survei. Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 74 orang responden menyatakan bahwa petugas sangat serius dan bersungguh – sungguh dalam memberikan pelayanan, 126 orang responden menyatakan bahwa petugas sangat serius dan bersungguh – sungguh dalam memberikan pelayanan dan 6 orang menyatakan bahwa petugas cukup serius dan bersungguh – sungguh dalam memberikan pelayanan. Para petugas tersebut harus terus dimotivasi bekerja dengan sepenuh hati untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.60 Tingkat Kesungguhan Petugas Dalam Melayani
h. Sarana & Prasarana

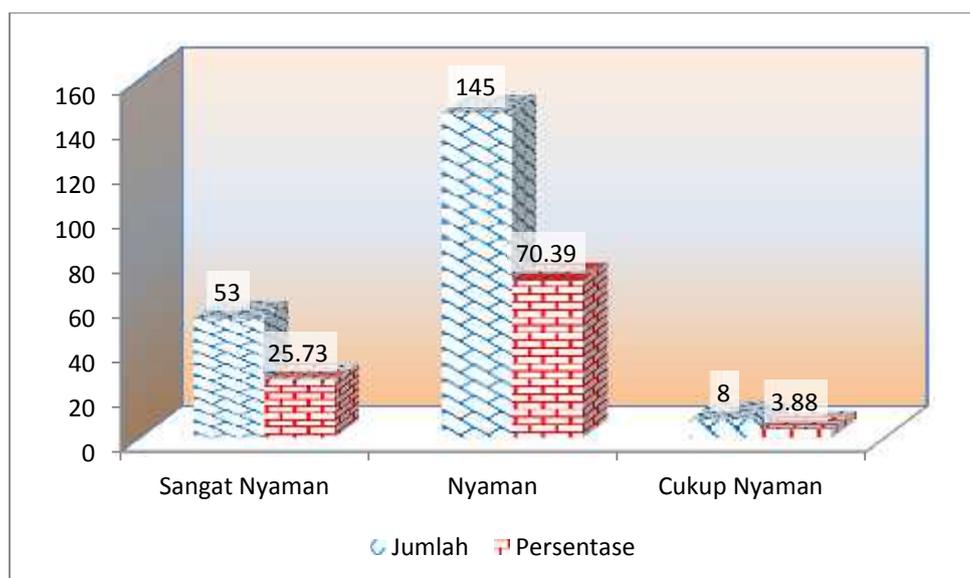
Sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu pendukung dalam pelayanan prima kepada masyarakat. Ketertiban kenyamanan tempat parkir kendaraan akan memberikan kesan yang baik pada masyarakat dalam memperoleh layanan. Hasil survei menunjukkan bahwa 62 orang responden menyatakan bahwa tempat parkir kendaraan sangat tertib dan nyaman, 141 orang responden menyatakan bahwa tempat parkir kendaraan tertib dan nyaman dan 3 orang menyatakan bahwa tempat parkir kendaraan cukup tertib dan nyaman. Ketertiban dan kenyamanan akan mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan. Ketika banyak pengunjung yang mendatangi rumah sakit, kondisi tempat parkir akan menjadi tidak tertib dan rapi, hal ini tentunya akan mengurangi kenyamanan masyarakat dalam memperoleh layanan. Penambahan petugas parkir akan membantu meningkatkan ketertiban dan kenyamanan tempat parkir kendaraan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.61 Tingkat Ketertiban Kenyamanan Tempat Parkir Kendaraan

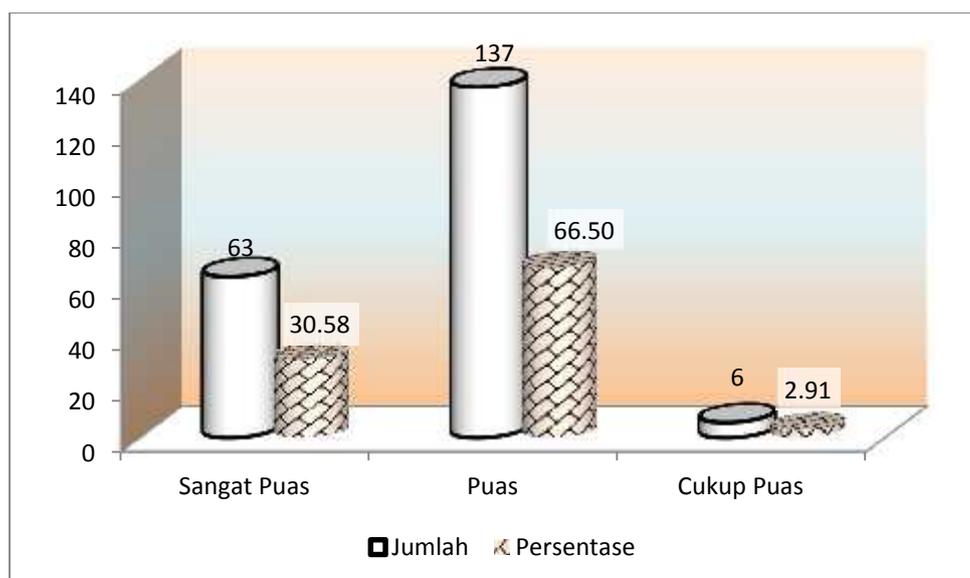
Sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu pendukung dalam pelayanan prima kepada masyarakat. Ruang tunggu merupakan tempat bagi masyarakat untuk menunggu giliran dalam memperoleh layanan. Kenyamanan ruang tunggu akan memberikan perasaan yang menyenangkan bagi masyarakat yang sedang menunggu giliran dalam memperoleh layanan. Hasil survei menunjukkan bahwa 53 orang responden menyatakan bahwa ruang tunggu sangat nyaman, 145 orang responden menyatakan bahwa ruang tunggu nyaman dan 8 orang menyatakan bahwa ruang tunggu cukup nyaman. Perbaikan ruang tunggu diperlukan karena terbatasnya jumlah kursi yang bisa digunakan, selain itu ruang tunggu yang berada dilorong antara poli menyebabkan banyak calon pasien yang mengantri. Kenyamanan ruang tunggu akan mempermudah masyarakat dalam menunggu antrian untuk mendapatkan giliran memperoleh layanan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.62 Tingkat Kenyamanan Ruang Tunggu

Sarana dan prasarana lain seperti toilet tempat laktasi dan tempat menulis juga harus menjadi perhatian pengelola layanan. Hasil survei terhadap tingkat kepuasan responden terhadap sarana dan prasarana lain seperti toilet, tempat laktasi dan tempat menulis menunjukkan bahwa 63 orang responden menyatakan bahwa sangat puas terhadap sarana dan prasarana lain seperti toilet, tempat laktasi dan tempat untuk menulis, 137 orang responden menyatakan bahwa puas terhadap sarana dan prasarana lain seperti toilet, tempat laktasi dan tempat untuk menulis dan 6 orang responden menyatakan bahwa cukup puas terhadap sarana dan prasarana lain seperti toilet, tempat laktasi dan tempat untuk menulis.

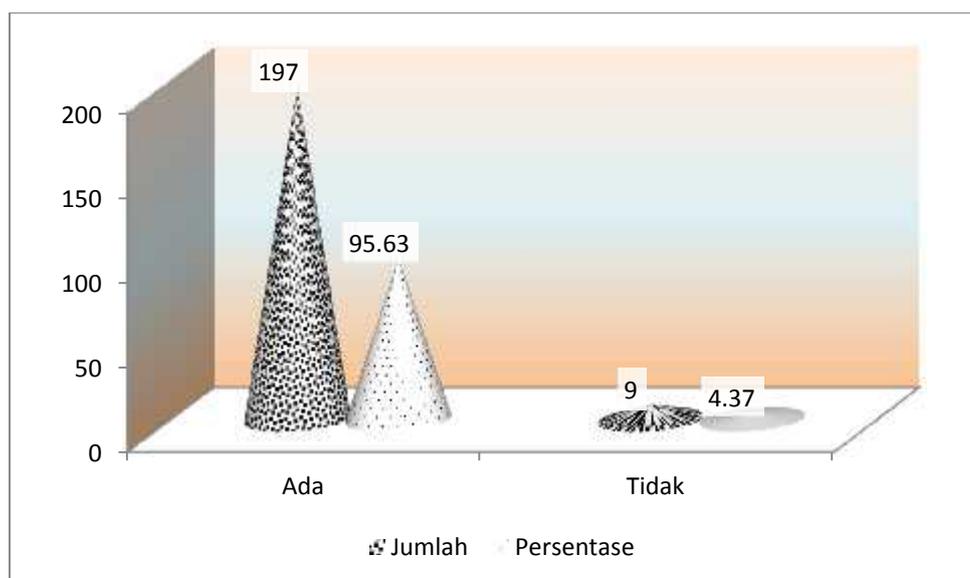


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.63 Tingkat Kepuasan Atas Sarana Dan Prasarana Lain Seperti Toilet, Tempat Laktasi Dan Tempat Untuk Menulis

i. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

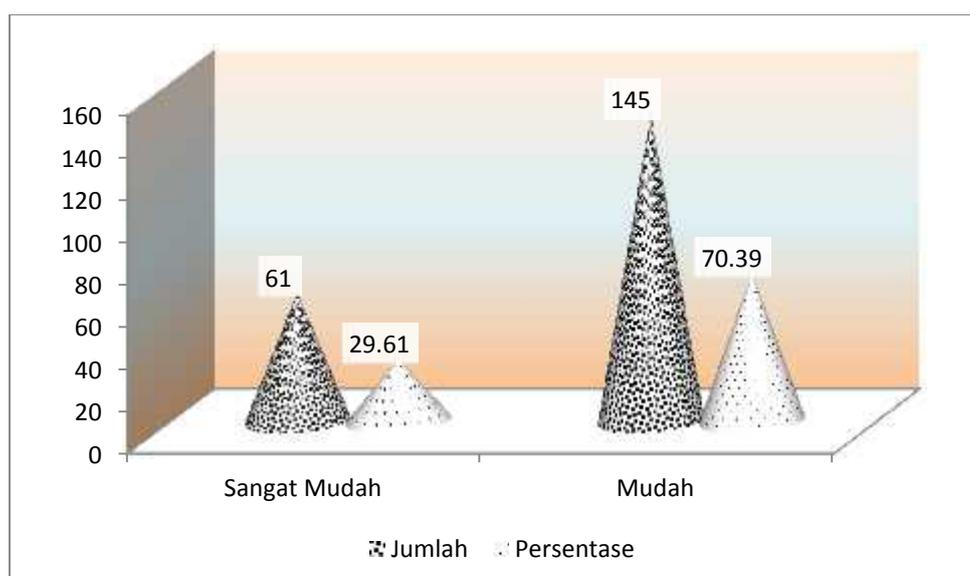
Masyarakat yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan bisa melakukan pengaduan, pengaduan ini harus menjadi bahan evaluasi agar dapat memperbaiki layanan. Berdasarkan hasil survei kepada 206 responden, secara umum responden menyatakan tahu keberadaan informasi tentang prosedur pengaduan maupun kotak saran sebanyak 197 orang. Hal ini perlu menjadi perhatian, karena dengan adanya pengaduan baru bisa dilakukan perbaikan layanan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.64 Keberadaan Informasi Tentang Prosedur Pengaduan Maupun Kotak Saran

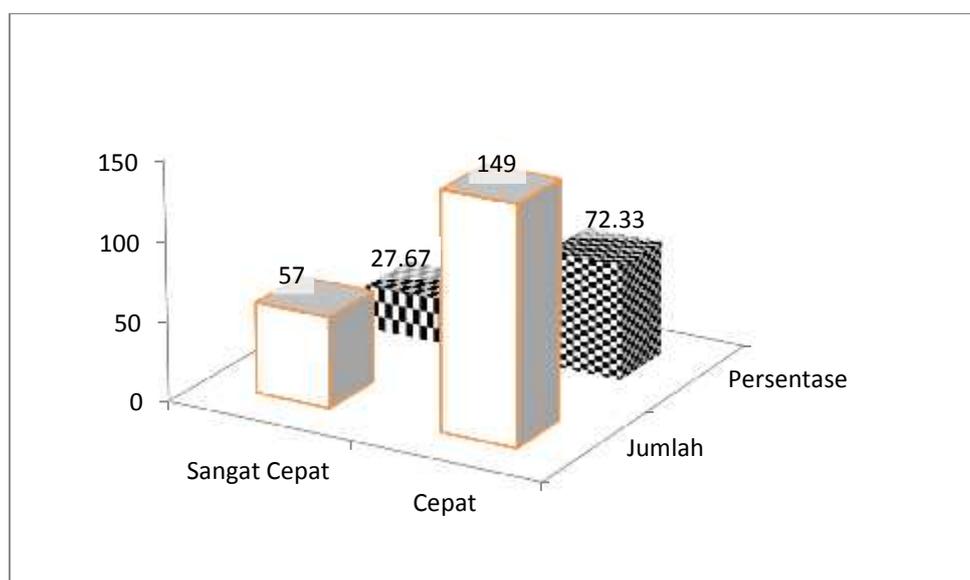
Suatu prosedur pengaduan harus tetap dijalankan bahkan dipantau setiap saat. Karena dengan adanya pengaduan tersebut akan diketahui kekurangan apa yang ada pada sistem tersebut. Hasil survei menunjukkan bahwa 61 orang responden menyatakan sangat mudah menyampaikan pengaduan, 145 orang responden menyatakan mudah menyampaikan pengaduan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.65 Tingkat Kemudahan Menyampaikan Pengaduan

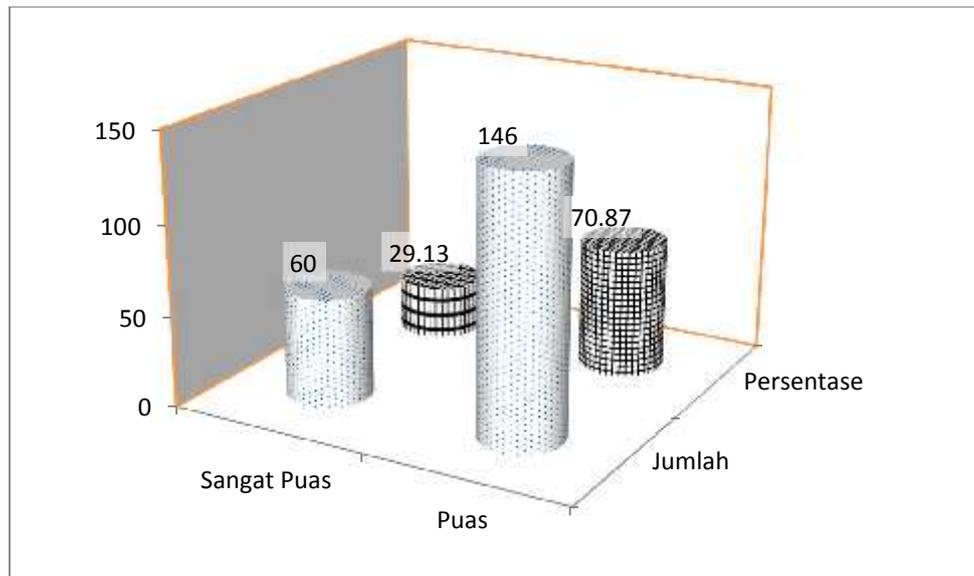
Suatu prosedur pengaduan yang telah disampaikan oleh masyarakat harus segera diberikan tanggapan, karena pengaduan itu bertujuan untuk memberitahu tentang kekurangan yang ada sehingga kita bisa melakukan perbaikan.. Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 57 orang responden menyatakan saran atau masukan perbaikan pelayanan yang disampaikan sangat cepat ditanggapi, sebanyak 149 orang responden menyatakan saran atau masukan perbaikan pelayanan yang disampaikan cepat ditanggapi.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.66 Tingkat Kecepatan Saran atau Masukan untuk Perbaikan Pelayanan ditanggapi

Penanganan pengaduan yang baik akan memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang telah memberikan saran dan masukan. Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 60 orang responden menyatakan sangat puas atas tindak lanjut penanganan pengaduan dan sebanyak 146 orang responden menyatakan puas atas tindak lanjut penanganan pengaduan.



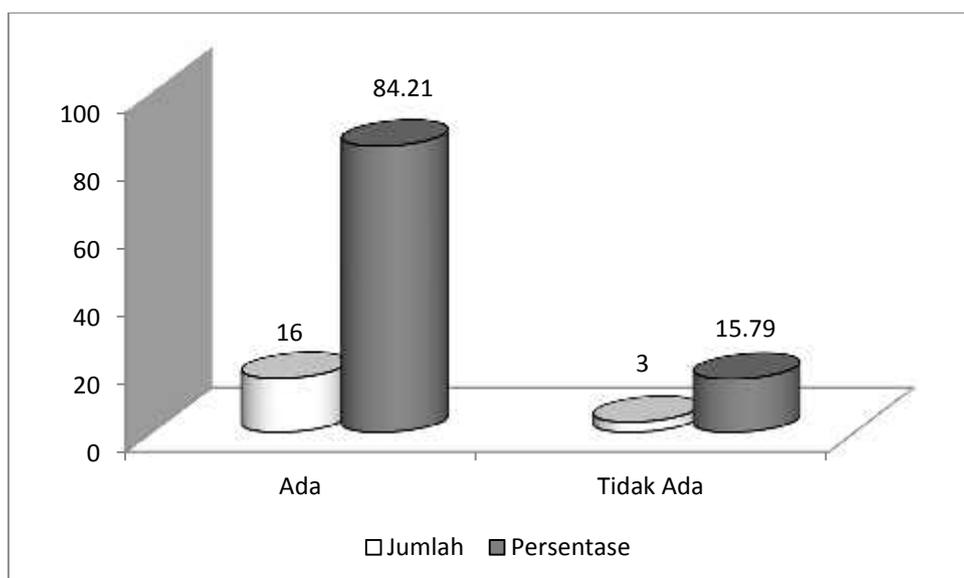
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.67 Tingkat Kepuasan atas tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

3. Pelayanan Unit Gizi

a. Prosedur

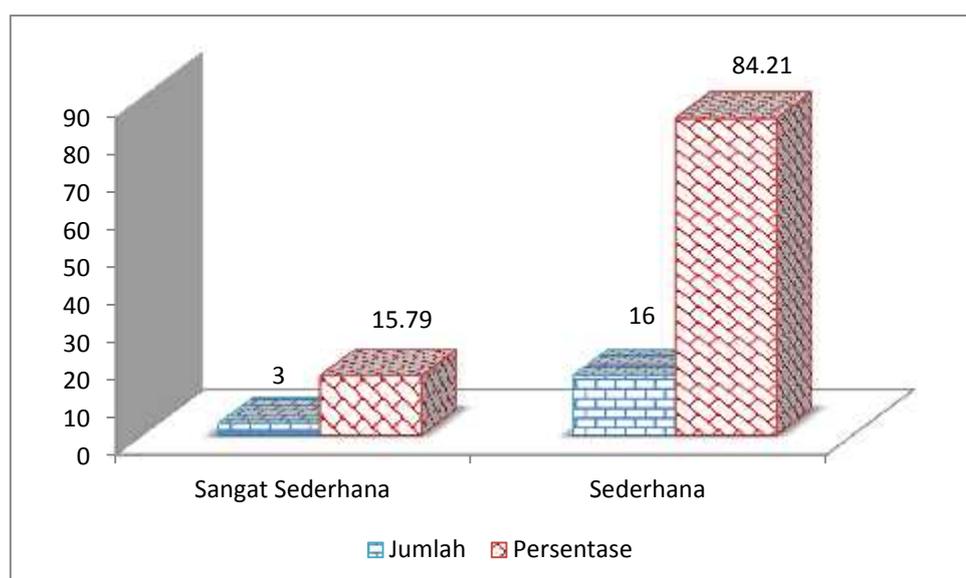
Pelayanan kepada pasien harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, hal ini bertujuan untuk menjaga kualitas layanan. Keberadaan prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur akan memudahkan masyarakat dalam memahami setiap tahapan pelayanan



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.68 Keberadaan Prosedur Pelayanan Yang Tergambar Dalam Bagan (Flowchart) Yang Ditempel Atau Dalam Brosur

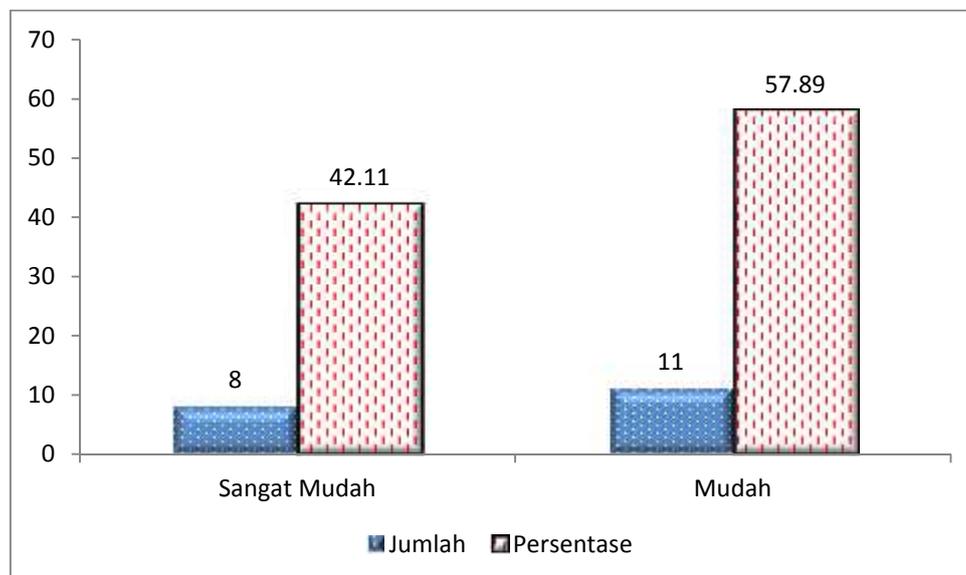
Secara umum responden mengetahui keberadaan prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur yaitu sebanyak 16 orang, sementara 3 orang lainnya tidak mengetahui keberadaan prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.69 Tingkat Kesederhanaan Prosedur Pelayanan Yang Disajikan

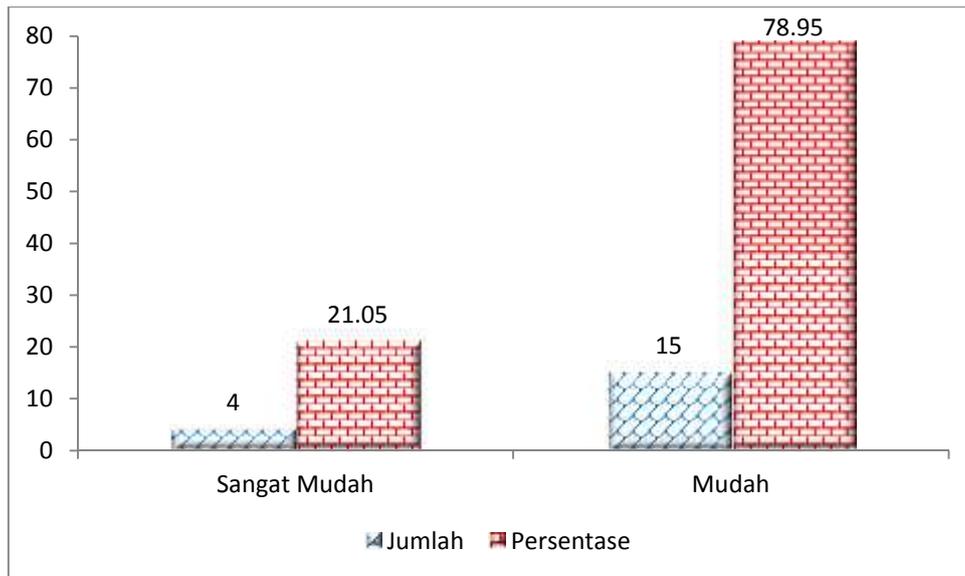
Dari data Gambar 3.69 menunjukkan tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan yang disajikan, sebanyak 3 orang responden mengatakan sangat sederhana dan 16 orang responden mengatakan sederhana. Sebagian besar responden beranggapan bahwa dalam prosedur pelayanan (flow chart) disajikan dengan sederhana.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.70 Tingkat Kemudahan Memahami Prosedur Pelayanan

Dalam hal kemudahan memahami prosedur pelayanan hasil survei ditampilkan pada Gambar 3.70. Berdasarkan survei yang dilakukan terhadap 19 responden yang memperoleh pelayanan dari unit gizi, sebanyak 8 responden menyatakan sangat mudah dan 11 responden menyatakan mudah.



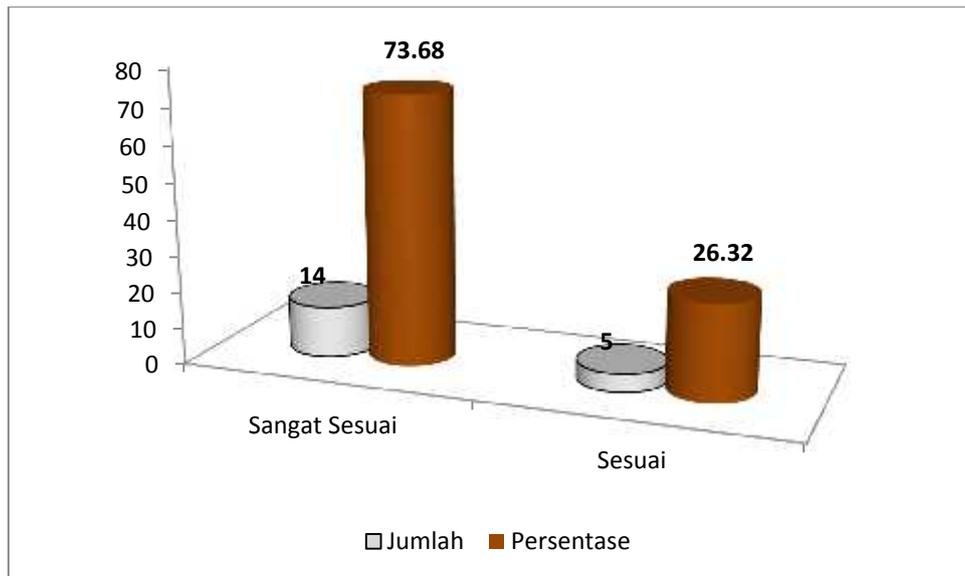
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.71 Tingkat Kemudahan Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Dari data Gambar 3.71 menunjukkan tingkat kemudahan pelaksanaan prosedur pelayanan, sebanyak 4 responden mengatakan sangat mudah dan 15 responden mengatakan mudah.

b. Waktu Pelayanan

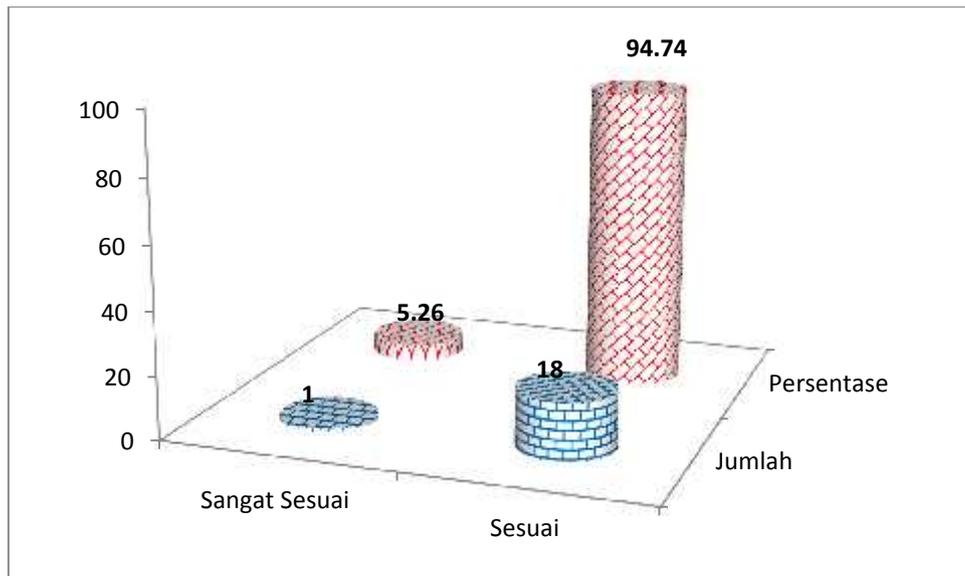
Untuk mengetahui kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan unit gizi, maka dilakukan survei pada pengguna dan hasilnya disajikan sebagai berikut



Sumber data: Data Primer diolah

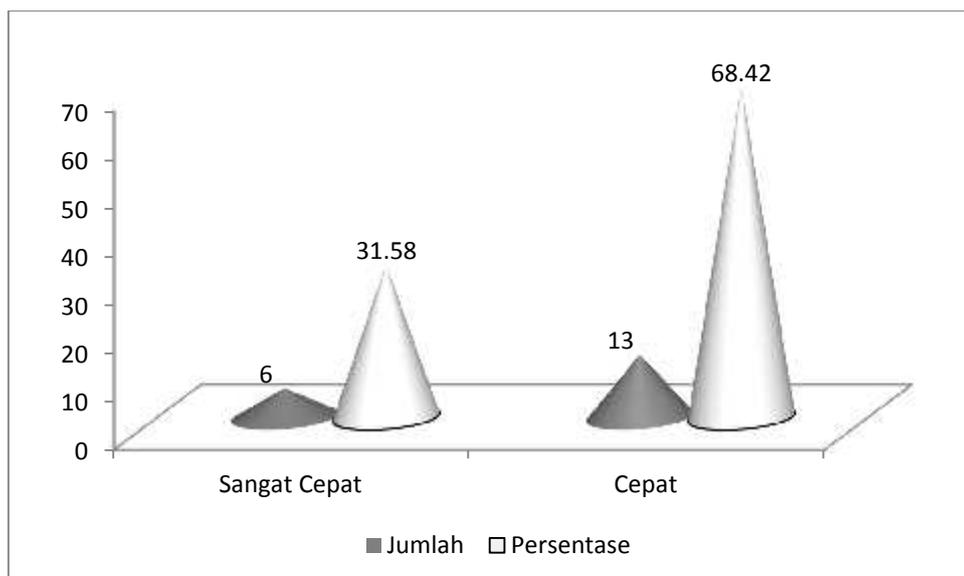
Gambar 3.72 Tingkat Kesesuaian Waktu Yang Dibutuhkan Dengan Harapan Untuk Menyelesaikan Pelayanan

Dari data Gambar 3.72 menunjukkan tingkat kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan, sebanyak 14 responden mengatakan sangat sesuai dan 5 responden mengatakan sesuai. Secara umum kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan sudah baik Hal ini tentu memberikan kepastian kepada masyarakat yang akan memperoleh layanan kesehatan di RSUD Bendan terutamanya dari unit gizi.



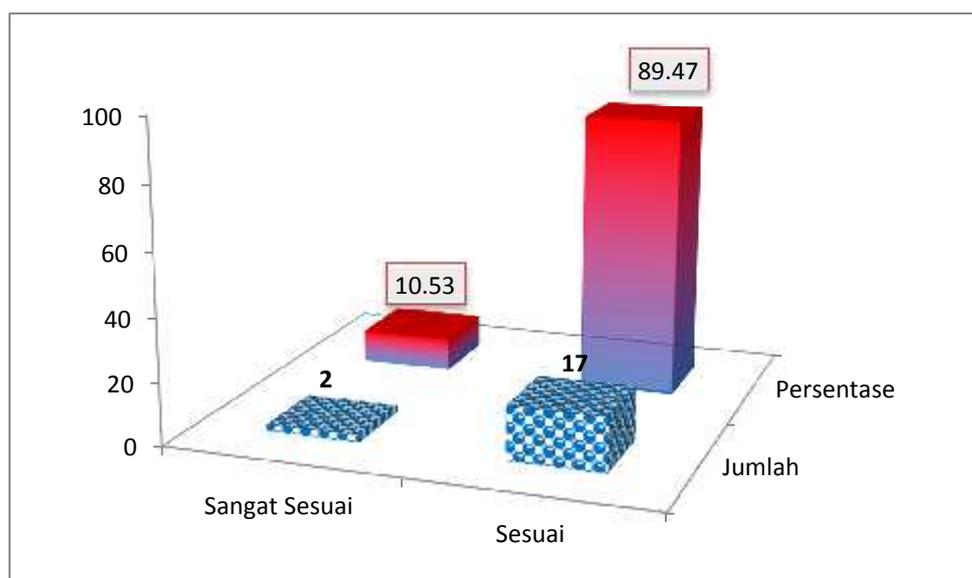
Sumber data: Data Primer diolah
Gambar 3.73 Tingkat Ketepatan Waktu Petugas Gizi dalam Mengantarkan Makanan

. Dari data Gambar 3.73 menunjukkan tingkat ketepatan waktu petugas gizi dalam mengantarkan makanan, sebanyak 1 responden mengatakan sangat sesuai dan 18 responden mengatakan sesuai. Secara umum tingkat ketepatan waktu petugas gizi dalam mengantarkan makanan sudah baik Hal ini tentu memberikan kepastian kepada masyarakat yang akan memperoleh layanan kesehatan di RSUD Bendan terutamanya dari unit gizi.



Sumber data: Data Primer diolah
Gambar 3.74 Tingkat Kecepatan Petugas Gizi Dalam Mengantarkan Makanan

Data Gambar 3.74 menunjukkan tingkat kecepatan petugas gizi dalam mengantarkan makanan, sebanyak 6 responden mengatakan sangat cepat dan 13 responden mengatakan cepat. Secara umum tingkat kecepatan petugas gizi dalam mengantarkan makanan sudah baik. Hal ini tentu memberikan kepastian kepada pasien dalam memperoleh layanan dari petugas gizi.

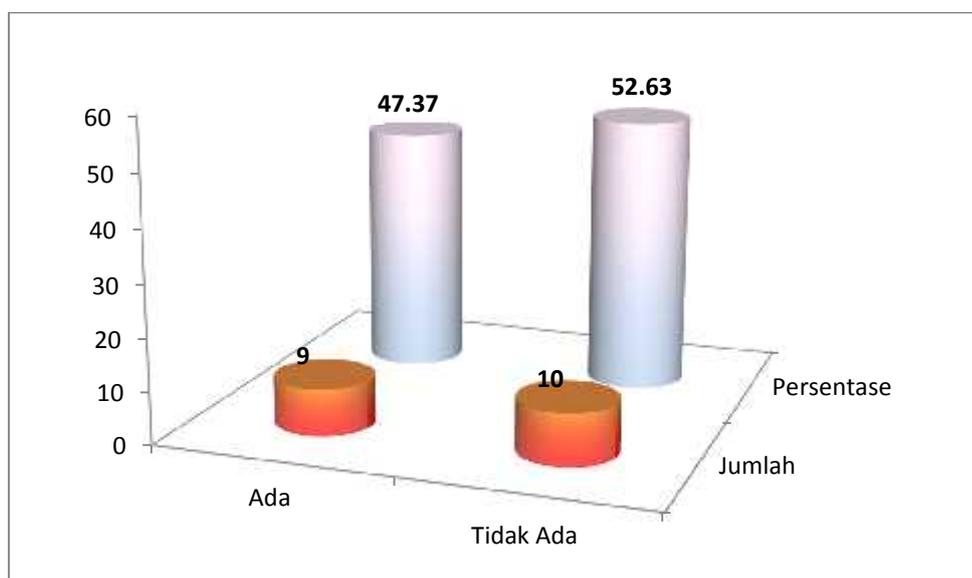


Sumber data: Data Primer diolah
Gambar 3.75 Pengambilan Peralatan Makan Yang Telah Selesai, Sudah Sesuai Waktunya

Data Gambar 3.75 menunjukkan pengambilan peralatan makan yang telah selesai, sudah sesuai waktunya, sebanyak 2 responden mengatakan sangat sesuai dan 17 responden mengatakan sesuai. Secara umum pengambilan peralatan makan yang telah selesai, sudah sesuai waktunya sudah baik Hal ini tentu memberikan kenyamanan pada pasien dan keluarga yang menunggu pasien..

c. Produk Spesifikasi Pelayanan

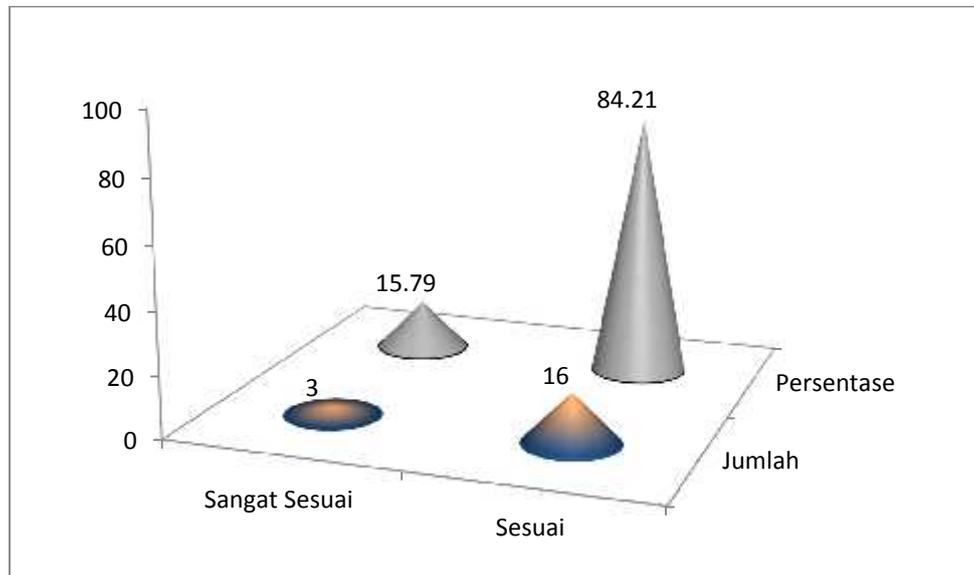
Keberadaan informasi spesifikasi produk setiap jenis layanan sangat penting agar masyarakat mengetahui informasi spesifikasi pelayanan. Sebanyak 9 responden mengatakan petugas gizi menjelaskan kandungan makanan yang diantar dan 10 responden mengatakan petugas gizi tidak menjelaskan kandungan makanan yang diantar. Informasi mengenai makanan yang diantar oleh petugas gizi sebaiknya diketahui oleh pasien dan keluarga pasien hal ini akan menambah nyaman pasien dalam proses penyembuhan.



Sumber data: Data Primer diolah
Gambar 3.76 Petugas Gizi Menjelaskan Kandungan Makanan Yang Diantar

Berdasarkan Gambar 3.77 sebanyak 3 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian produk pelayanan yang diterima dengan yang tertera

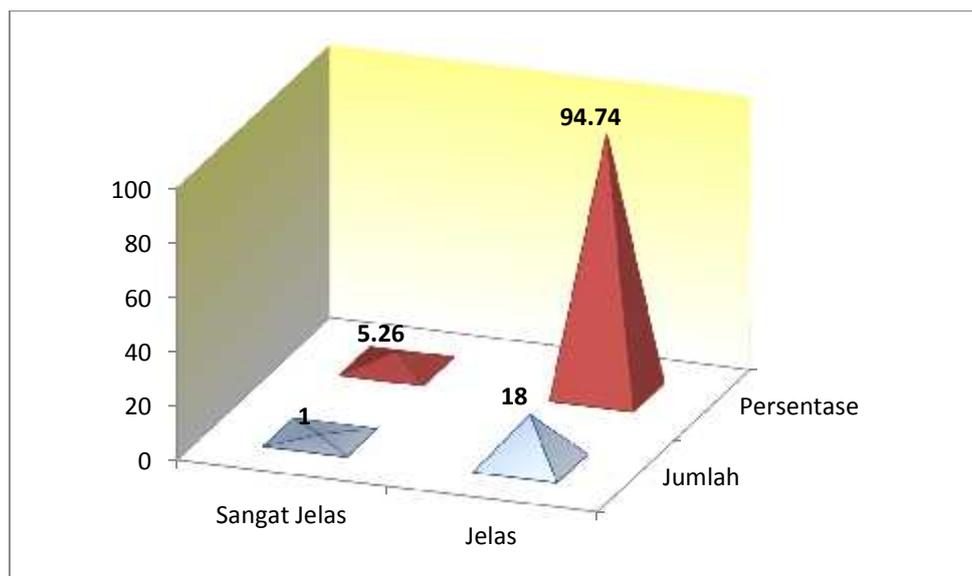
dalam spesifikasi pelayanan sangat sesuai dan sebanyak 16 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian produk pelayanan yang diterima dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan sesuai



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.77 Produk Pelayanan Yang Diterima Bpk/Ibu Sesuai Dengan Yang Tertera Dalam Spesifikasi Pelayanan Tersebut

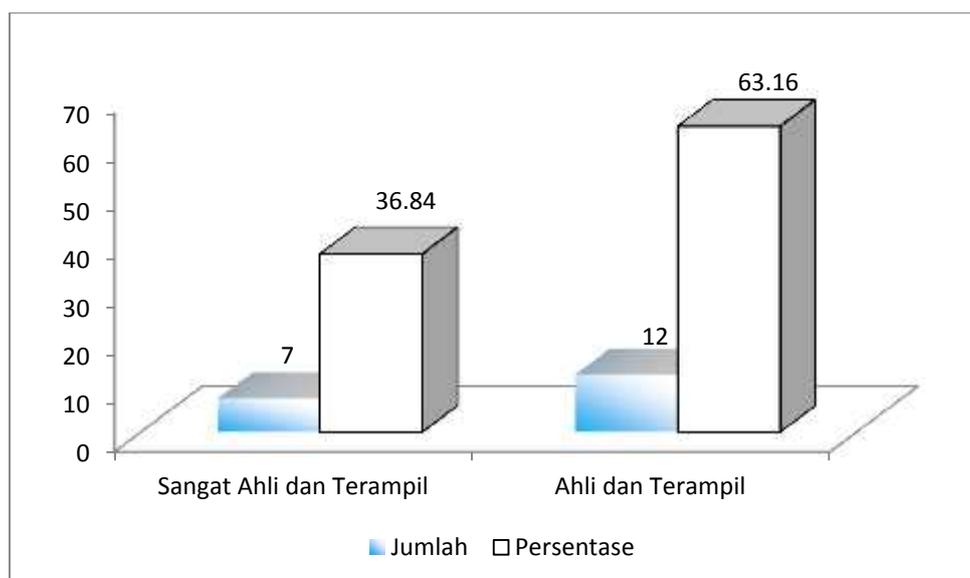
Penjelasan yang diberikan petugas terhadap kandungan makanan yang diantarkan berdasarkan survei, sebanyak 1 responden menyatakan sangat jelas dan sebanyak 18 responden menyatakan jelas. Penjelasan yang mudah dipahami oleh pasien terhadap makanan yang diantar akan memberikan informasi yang memadai.



Sumber data: Data Primer diolah
Gambar 3.78 Tingkat Penjelasan Petugas Gizi Terhadap Makanan Yang Diantarkan

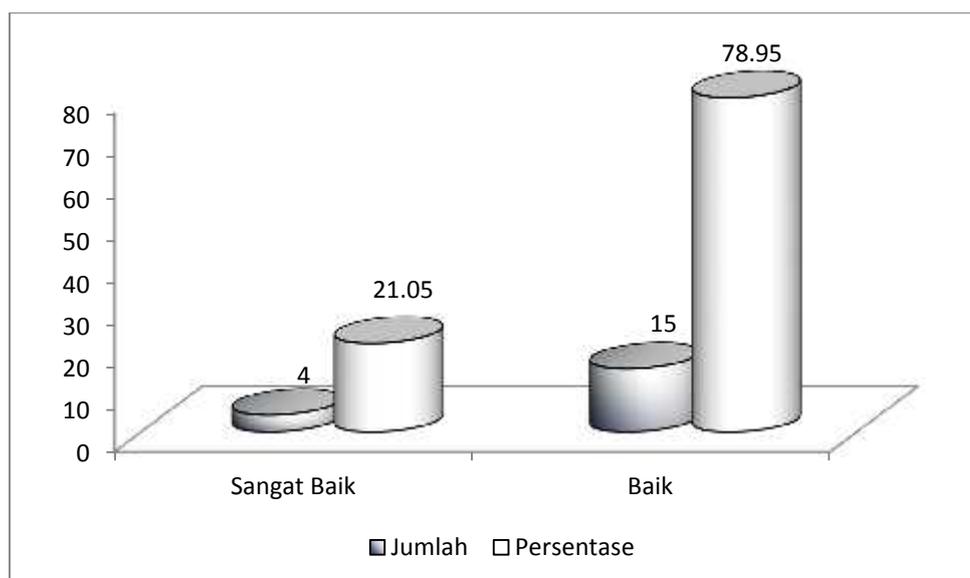
d. Kompetensi Pelaksanan

Pelayanan yang prima selalu didukung oleh keterampilan yang dimiliki oleh sumber daya manusia untuk menerapkan sistem dan menjalankan prosedur sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Tingkat Keahlian dan keterampilan petugas dinilai oleh responden yaitu sebanyak 7 orang responden menyatakan tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam melayani sangat ahli dan trampil dan sebanyak 12 orang responden menyatakan tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam melayani ahli dan trampil. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat diwujudkan dengan meningkatkan keahlian dan ketrampilan petugas dalam melayani, maka dari itu diperlukan pelatihan dan pendidikan agar keahlian dan ketrampilan petugas bisa dipertahankan dan ditingkatkan.



Sumber data: Data Primer diolah
Gambar 3.79 Tingkat Keahlian Dan Ketrampilan Petugas Dalam Melayani

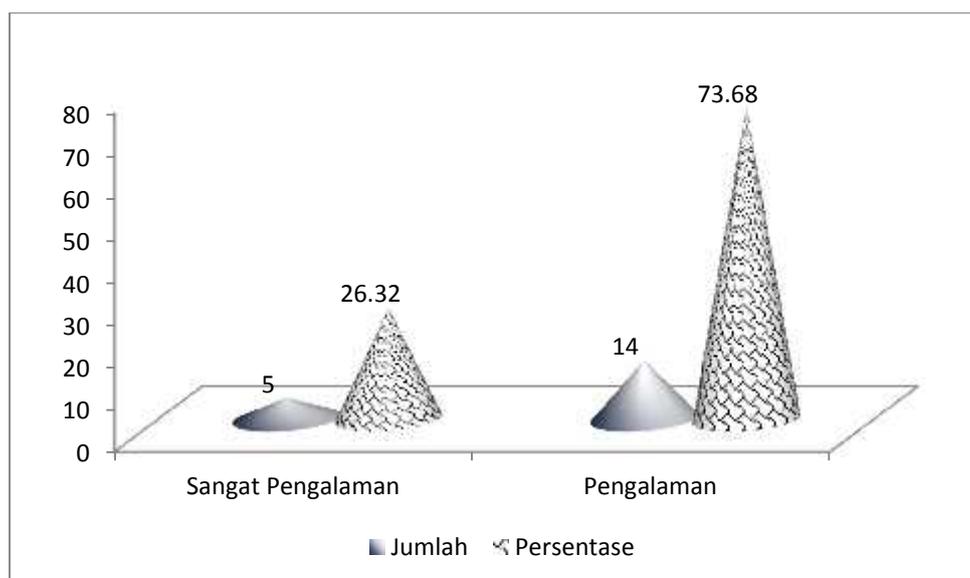
RSUD Bendan yang berfungsi sebagai pusat pelayanan kesehatan harus dapat memberikan penjelasan yang benar dan efektif kepada pasien dan keluarga pasien, sehingga proses pelayanan bisa berjalan lancar. Demikian juga kemampuan petugas pelayanan dalam berkomunikasi perlu mendapat perhatian. Tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan dinilai oleh responden sebagai berikut, sebanyak 4 orang responden menyatakan tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan sangat baik dan sebanyak 15 orang responden menyatakan tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan baik. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat diwujudkan dengan meningkatkan pelayanan petugas memberikan penjelasan, maka dari itu diperlukan pembekalan pada petugas tentang pelayanan yang disediakan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.80 Tingkat Pelayanan Petugas Memberikan Penjelasan

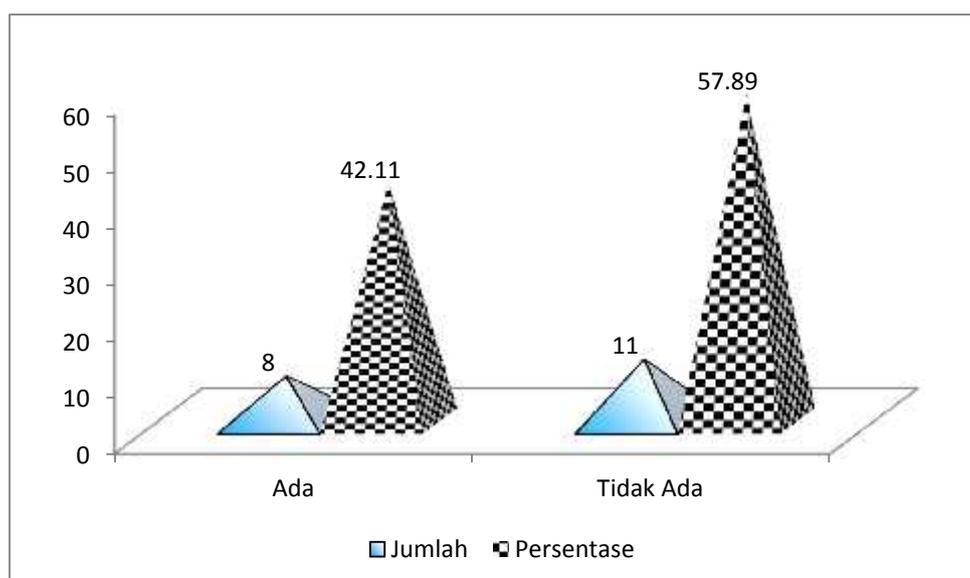
Petugas yang ada di RSUD Bendan telah dipersiapkan sebagai SDM yang berkompeten di bidangnya, mereka juga telah mendapatkan pelatihan, serta memiliki pengalaman sehingga membuat petugas tersebut dapat memberikan pelayanan dengan baik. Tingkat kemampuan petugas dari cara melayani dinilai oleh responden sebagai berikut, sebanyak 5 orang responden menyatakan tingkat kemampuan petugas dari cara melayani sangat pengalaman dan sebanyak 14 orang responden menyatakan tingkat kemampuan petugas dari cara melayani sangat pengalaman. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat diwujudkan dengan meningkatkan kemampuan petugas dari cara melayani, cara yang dilakukan yaitu dengan pelatihan dan simulasi pelayanan



Sumber data: Data Primer diolah
Gambar 3.81 Tingkat Kemampuan Petugas Dari Cara Melayani

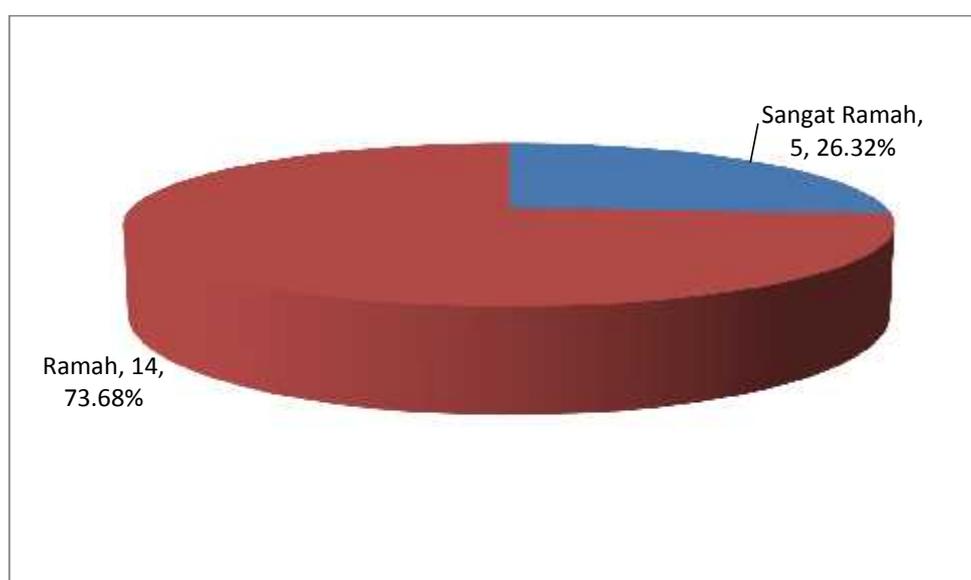
e. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan memberikan kesan awal yang penting. Sebanyak 8 responden mengatakan dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan dari petugas dan sebanyak 11 responden mengatakan dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan dari petugas.



Sumber data: Data Primer diolah
Gambar 3.82 Dalam Melayani Diawali Dengan Salam Dan Perkenalan Petugas

Untuk mengetahui bagaimana tingkat keramahan petugas gizi dalam melayani sebagai unit pelayanan kesehatan milik pemerintah, penilaian kualitas juga dilihat dari sikap dan perilaku petugas. Sikap ramah akan memberikan rasa nyaman pada masyarakat. Rincian hasil survei dapat dilihat pada Gambar 3.83 di mana 5 orang responden menyatakan petugas sangat ramah dalam melayani dan 14 orang responden menyatakan petugas ramah dalam melayani. Secara keseluruhan menunjukkan para petugas bersikap profesional dan dapat memberikan kenyamanan pada masyarakat.

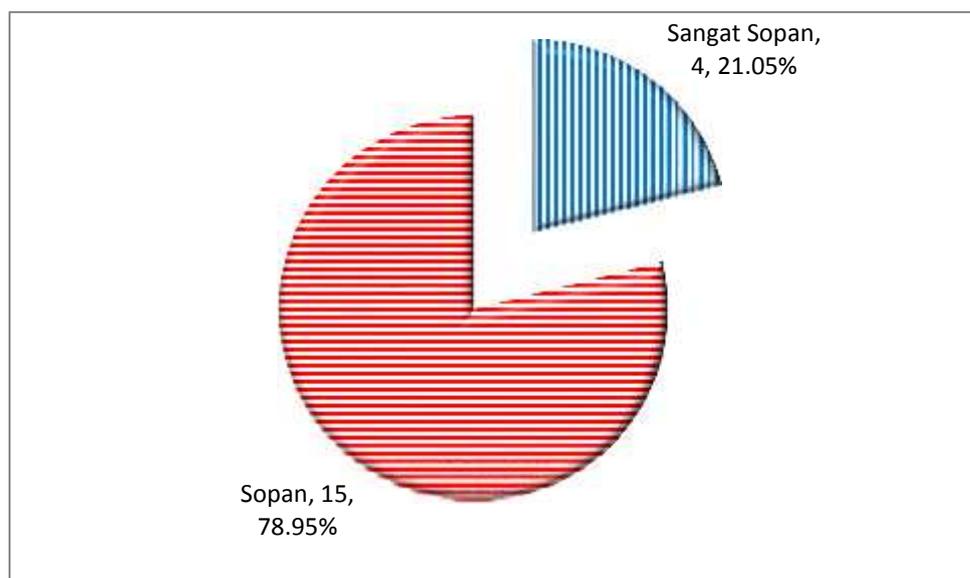


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.83 Tingkat Keramahan Petugas Dalam Melayani

Gambar 3.84 menyajikan data terkait dengan tingkat kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan. Pada dasarnya keramahan dan kesopanan tersebut merupakan satu kesatuan dalam suatu pelayanan, bilamana petugas kurang ramah atau kurang sopan maka masyarakat menjadi tidak nyaman. Hasil survei menunjukkan sebanyak 4 orang responden menyatakan petugas sangat sopan dalam melayani dan sebanyak 15 orang responden menyatakan petugas sopan dalam melayani. Hal ini menunjukkan bahwa adanya komitmen petugas dalam bekerja dan melayani masyarakat. Selain melalui bimbingan dan pelatihan bagi petugas yang akan memberikan pelayanan, mungkin sebaiknya diimbangi dengan punishment dan reward, sehingga petugas juga memiliki motivasi untuk

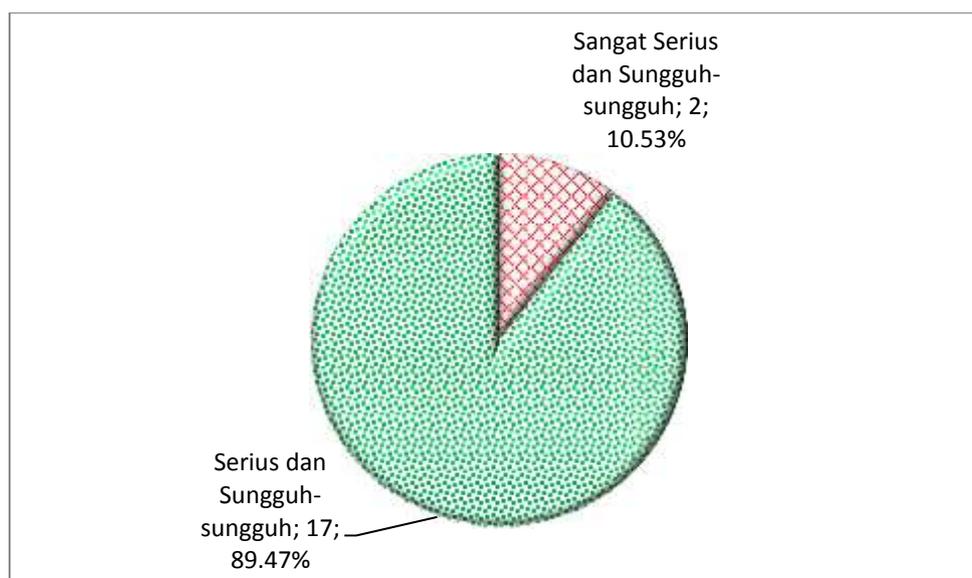
selalu mengerjakan pekerjaannya dengan baik dan ada rasa keengganan untuk selalu menjaga sikap serta perilaku dalam melakukan tugas pelayanan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.84 Tingkat Kesopanan Petugas Dalam Melayani

Untuk mengetahui tingkat kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan survei. Hasil survei menunjukkan bahwa 2 orang responden menyatakan bahwa petugas sangat serius dan bersungguh – sungguh dalam memberikan pelayanan dan 17 orang responden menyatakan bahwa petugas serius dan bersungguh – sungguh dalam memberikan pelayanan. Para petugas tersebut harus terus dimotivasi bekerja dengan sepenuh hati untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

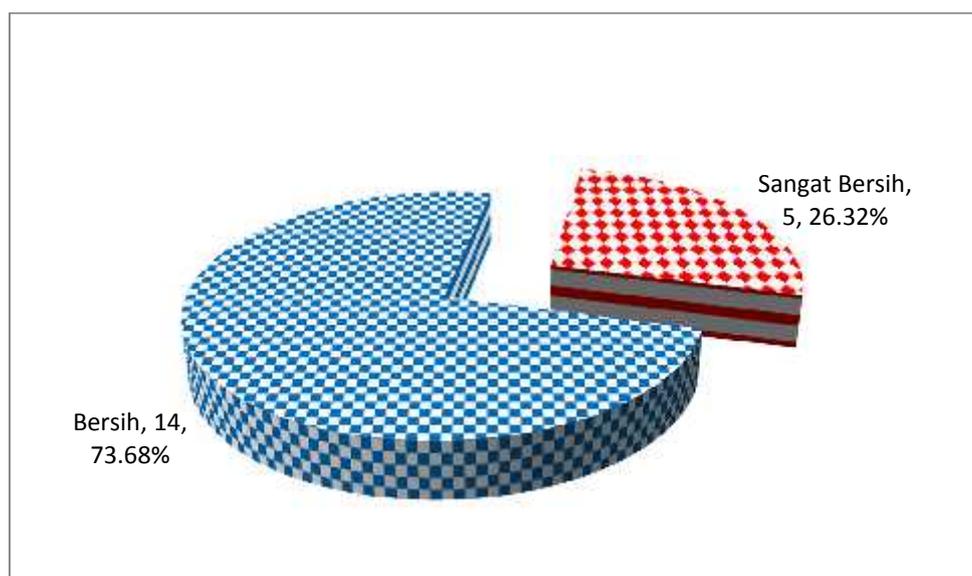


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.85 Tingkat Kesungguhan Petugas Dalam Melayani

f. Sarana dan Prasarana

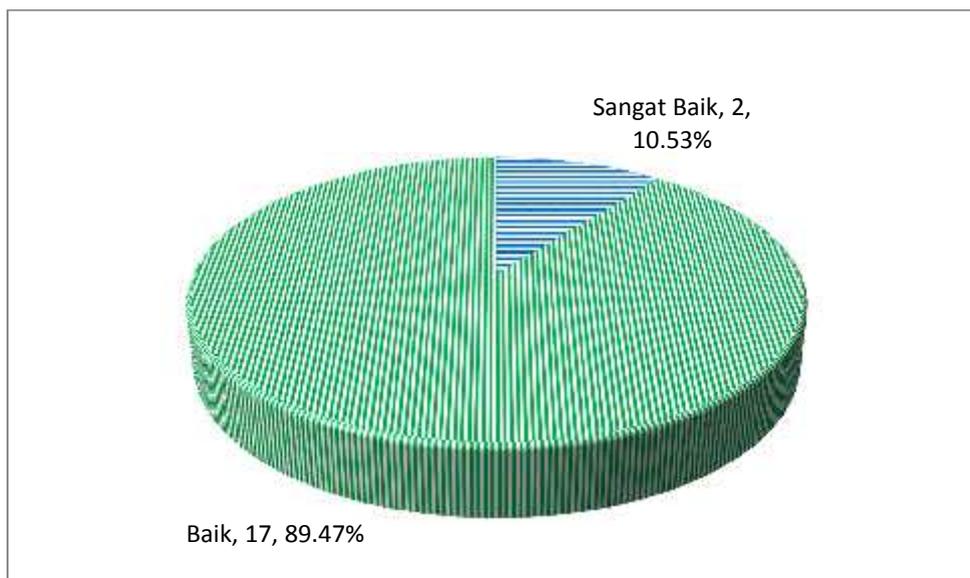
Sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu pendukung dalam pelayanan prima kepada masyarakat. Kebersihan peralatan makan yang digunakan akan memberikan kenyamanan kepada pasien dalam menikmati makanan yang disediakan oleh petugas gizi. Hasil survei menunjukkan bahwa 5 orang responden menyatakan bahwa kebersihan peralatan makan yang digunakan sangat baik dan 14 orang responden menyatakan bahwa kebersihan peralatan makan yang digunakan baik.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.86 Tingkat Kebersihan Peralatan Makan Yang Digunakan

Kelayakan peralatan makan yang dipergunakan akan memberikan kenyamanan kepada pasien dalam menikmati makanan yang disediakan oleh petugas gizi. Hasil survei menunjukkan bahwa 2 orang responden menyatakan bahwa kelayakan peralatan makan yang dipergunakan sangat baik dan 17 orang responden menyatakan bahwa kelayakan peralatan makan yang dipergunakan baik.

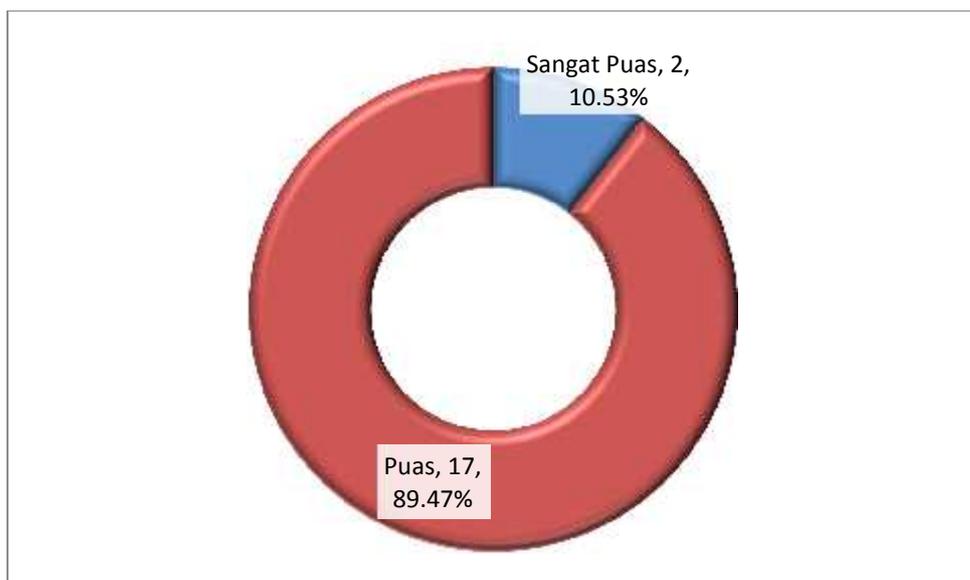


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.87 Kelayakan Peralatan Makan Yang Dipergunakan

g. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

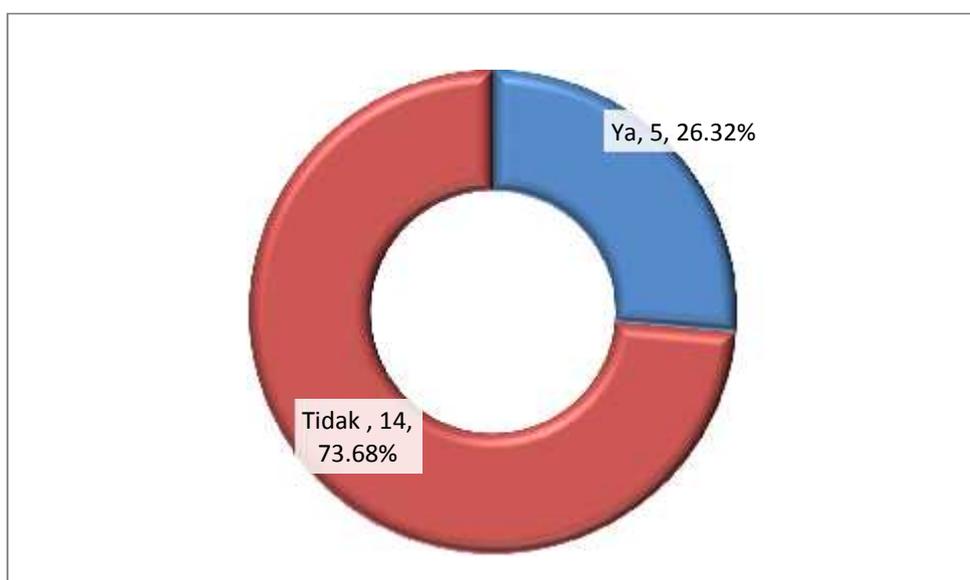
Tingkat kepuasan dengan pelayanan petugas gizi menurut hasil survei sebanyak 2 orang responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan petugas gizi dan sebanyak 17 orang responden menyatakan puas terhadap pelayanan petugas gizi.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.88 Tingkat Kepuasan Dengan Pelayanan Petugas Gizi

Berdasarkan hasil survei sebanyak 5 responden pernah menyatakan keberatan/protes terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas gizi. Hal ini menunjukkan jika pelayanan yang diberikan oleh petugas gizi belum optimal sehingga perlu adanya perbaikan pelayanan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.89 Pernah Menyatakan Keberatan/Protes Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Petugas Gizi



4. Kajian Gerak dan Waktu (Time Motion Study/TMS)

Dari hasil kajian gerak dan waktu (time motion study) terlihat bahwa waktu-waktu idle dengan lama waktu menunggu terlama terjadi pada saat menunggu di customer service serta terbatasnya kursi untuk menunggu.

Dari hasil kajian ini dapat dilihat bahwa simpul terjadinya "kelambatan" proses pelayanan adalah pada tahap-tahap sebagai berikut :

1. Lamanya pendaftaran pasien rawat jalan.
2. Kebersihan toilet yang kurang maksimal, karena masih tercium bau yang tidak sedap.
3. Terbatasnya jumlah tempat duduk diruang pendaftaran
4. Lamanya proses pembayaran obat/menunggu di ruang tunggu apotik

Beberapa catatan proses antrean dari kajian TMS ini dapat dilihat pada halaman berikut ini.

Kajian Gerak dan Waktu Antrean Pelayanan Rawat Jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan

(diisi oleh petugas survey)

Identitas Responden

1. Nama Lengkap : Carmadi
 2. Jenis Kelamin : Laki-laki
 3. Umur : 30 tahun
 4. Alamat Rumah :
 Desa/Kelurahan : Karangtengah RT 02 RW 04
 Kecamatan : Subah / Batang / Jawa Tengah
 /Kab/Kota/Prov
- Poliklinik yang diamati : Poli Gigi

| No | Rincian Aktivitas | Tempat Pelayanan | Permasalahan yang ditemui | Waktu Pukul :---- | | Lama waktu yang dibutuhkan ... menit detik | |
|----|-------------------------------|------------------|--------------------------------|-------------------|-------|---|------|
| | | | | | | | |
| 1. | Menuju ke petugas Pendaftaran | Customer Service | Tidak ada kendala yang berarti | 09.12 | 09.15 | 3 m | 30 d |
| 2. | Pengambilan nomor antrean | | Tidak ada kendala. | 09.15 | 09.17 | 2 m | 0 d |
| 3. | Menunggu di | | Antrian cukup | 09.17 | 10.11 | 54 m | 0 d |



| No | Rincian Aktivitas | Tempat Pelayanan | Permasalahan yang ditemui | Waktu Pukul :----- | | Lama waktu yang dibutuhkan ... menit ... detik | |
|-----------------------|---|---------------------|---|--------------------|-------|--|------|
| | | | | | | | |
| | ruang tunggu | | panjang dan lama. Terbatasnya tempat duduk untuk menunggu | | | | |
| 4. | Masuk ruangan | Ruang periksa | Tidak ada kendala. | 10.11 | 10.23 | 12 m | 0 d |
| 5. | Mengambil nomor antrean penebusan obat. | Apotik | Tidak ada kendala. | 10.23 | 10.25 | 2 m | 0 d |
| 6. | Menunggu panggilan penebusan obat. | Ruang tunggu Apotik | Ruang tunggu penebusan obat cukup nyaman, namun membutuhkan waktu agak lama untuk menunggu agar obat bisa ditebus. | 10.25 | 10.41 | 16 m | 0 d |
| 7. | Menuju ke fasilitas umum | WC/Toilet | Kebersihan cukup bagus, semoga bisa dipertahankan dan agar bisa diberi pengharum ruangan yang cukup supaya harum dan tidak bau. | 10.41 | 10.50 | 9 m | 0 d |
| 8 | Selesai | | | | | | |
| Total waktu pelayanan | | | | | 2 j | 38 m | 30 d |



Kajian Gerak dan Waktu Antrean Pelayanan Rawat Jalan
 RSUD Bendan Kota Pekalongan

Identitas Responden

1. Nama Lengkap : Sri Maryati
 2. Jenis Kelamin : Perempuan
 3. Umur : 38 tahun
 4. Alamat Rumah :
 Desa/Kelurahan : Silirejo RT 01 RW 05
 Kecamatan : Tirto / Pekalongan / Jawa Tengah
 /Kab/Kota/Prov

 Poliklinik yang diamati : Poli Dalam

| No | Rincian Aktivitas | Tempat Pelayanan | Permasalahan yang ditemui | Waktu Pukul :---- | | Lama waktu yang dibutuhkan ... menit ... detik | |
|----|---|------------------|--|-------------------|----|--|-----|
| | | | | | | | |
| 1. | - Bertanya kepada petugas/CS tentang alur pendaftaran menggunakan BPJS. - petugas mengecek persyaratan mulai dari KTP, rujukan Faskes 1 dan diarahkan untuk mengambil nomor antrean. | Customer Service | | 09 | 30 | 10m | 5d |
| 2. | Mengantri di bagian pendaftaran lumayan lama karena umlah pasien yang sangat banyak di hari Senin. | Pendaftaran | Antrean lama. | 09 | 45 | 30m | 15d |
| 3. | Disini saya tidak ikut masuk ke ruang periksa karena demi kenyamanan pasien, waktu pemeriksaan oleh dokter lumayan singkat hanya memerlukan waktu 10menit saja. | Poli dalam | Dokternya baik, ramah, hanya saja perawatnya yang kurang senyum. | 10 | 55 | 10m | 5d |



| No | Rincian Aktivitas | Tempat Pelayanan | Permasalahan yang ditemui | Waktu Pukul :---- | | Lama waktu yang dibutuhkan ... menit detik | |
|-----------------------|--|------------------|---|-------------------|-----|---|-----|
| | | | | | | | |
| 4. | Lumayan capek saat harus menunggu antrean di apotek/instalasi farmasi. | Apotek | Antrean di apotek sangat tertib, tetapi sangat lama sekali. | 11 | 25 | 30m | 30d |
| Total Waktu Pelayanan | | | | | 1 j | 55 m | 0 d |



Kajian Gerak dan Waktu Antrean Pelayanan Rawat Jalan
 RSUD Bendan Kota Pekalongan

(diisi oleh petugas survey)

Identitas Responden

1. Nama Lengkap : Wiwik Prihatin
 2. Jenis Kelamin : Perempuan
 3. Umur : 39 tahun
 4. Alamat Rumah :
 Desa/Kelurahan : Gandu RT 04 RW 03
 Kecamatan : Comal/ Pemalang / Jawa Tengah
 /Kab/Kota/Prov

Poliklinik yang : Poli Mata (BPJS)
 diamati

| No | Rincian Aktivitas | Tempat Pelayanan | Permasalahan yang ditemui | Waktu Pukul :---- | | Lama waktu yang dibutuhkan ... menit detik | |
|----|--|----------------------|---|-------------------|----|---|-----|
| | | | | | | | |
| 1. | Minta surat rujukan. | Faskes 1 (Puskesmas) | Petugas ramah teliti dan membantu pengisian formulir. | 08 | 00 | 60m | 10d |
| 2. | Tiba di RSUD Bendan lalu mengisi formulir pendaftaran yang lumayan banyak karena baru pertama kali melakukan pemeriksaan di RSUD Bendan. | Costumer Service | | 09 | 00 | 30m | 11d |
| 3. | Antrean yang lumayan banyak sampai ruang tunggu membludak. | Pendaftaran | Sebaiknya tempat duduk diperbanyak. | 09 | 30 | 15m | 15m |
| 4. | Tensi, cek mata, konsultasi dengan dokter, selesai pemeriksaan diberikan resep obat dan diminta untuk | Poli mata | Dokter ramah, teliti, perawat ramah dan ruangan bersih. | 10 | 45 | 1jam | 15m |



| No | Rincian Aktivitas | Tempat Pelayanan | Permasalahan yang ditemui | Waktu Pukul :---- | | Lama waktu yang dibutuhkan ... menit detik | |
|-----------------------|--|------------------|--|-------------------|----|---|------|
| | dating kembali dalam waktu 1 bulan. | | | | | | |
| 5. | Lumayan capek saat harus menunggu antrean di apotek/instalasi farmasi. | Apotik | Ruang tunggu kurang nyaman, panas dan kekurangan tempat duduk. | 12 | 00 | 30 m | 0 d |
| Total Waktu Pelayanan | | | | | | 3 jam | 45 m |

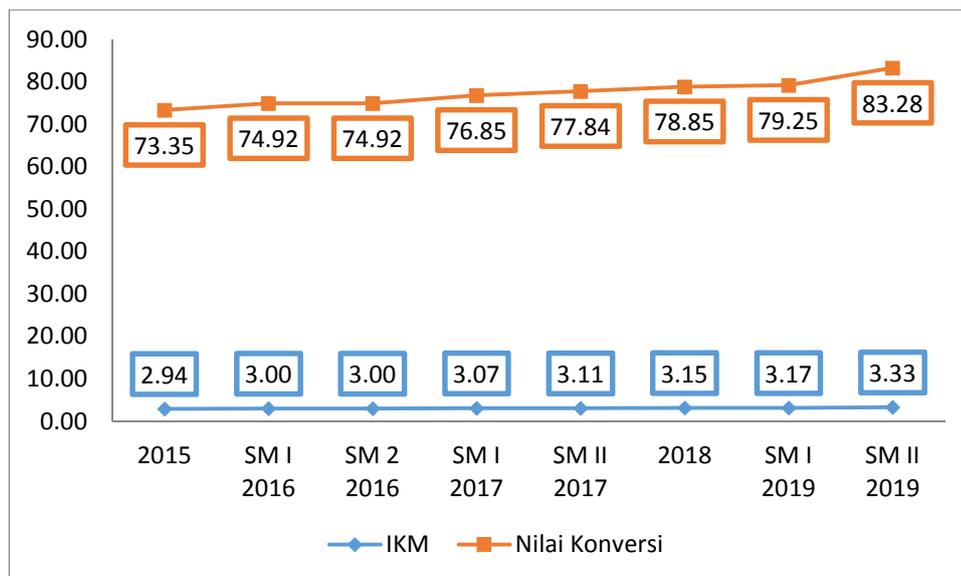


BAB IV ANALISIS HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

A. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan RSUD Bendan Kota Pekalongan

Kegiatan Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada RSUD Bendan Semester 2 (dua) tahun 2019 salah satu tujuannya adalah untuk mengetahui nilai IKM berdasarkan persepsi masyarakat yang menggunakan jasa layanan kesehatan di RSUD Bendan. Adapun indikator yang dinilai terdiri dari 31 unsur yang merupakan pengembangan dari 9 unsur minimal yang harus dipenuhi dalam penilaian IKM berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

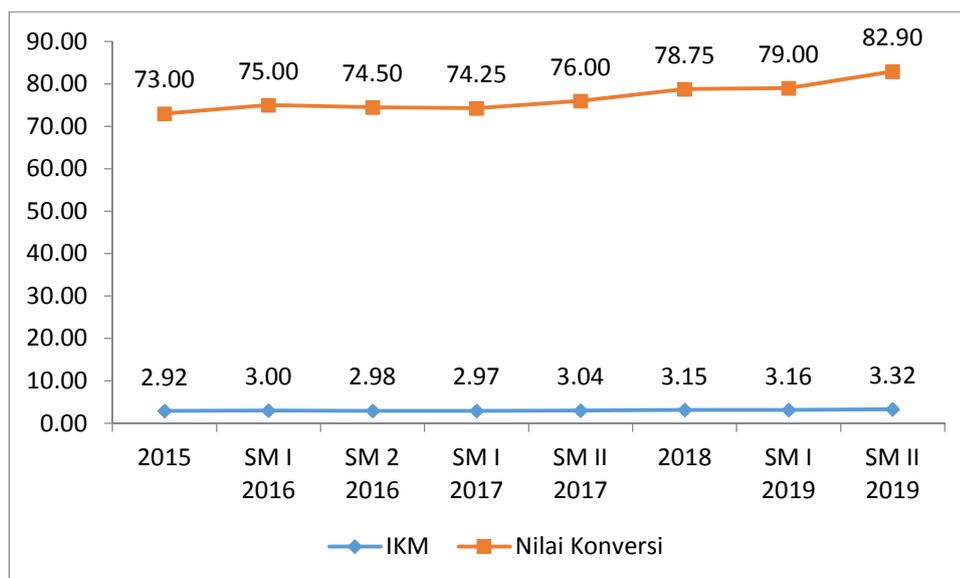
Hasil penghitungan IKM diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan RSUD Bendan Kota Pekalongan mencakup penilaian terhadap RS secara keseluruhan, pelayanan pada unit rawat jalan, pelayanan unit rawat inap dan pelayanan gizi. Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bendan Semester 2 (dua) tahun 2019 memiliki kategori B atau Baik. Nilai IKM konversi pelayanan rumah sakit 83,28 dengan nilai IKM 3,33. Capaian nilai IKM pelayanan RSUD Bendan Kota Pekalongan dari tahun 2015 sampai tahun 2019 trennya positif karena semakin meningkat. Capaian IKM RSUD Bendan tahun 2015 sampai 2019 semester 2 (dua) secara rinci dapat dilihat dalam grafik berikut.



Gambar 4.1. Capaian Nilai IKM RSUD Bendan Kota Pekalongan Tahun 2016-2019

B. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan

Indeks Kepuasan Rawat Jalan tahun 2019 secara keseluruhan memiliki nilai 3,32 dengan nilai IKM Konversi sebesar 82,90. Dengan capaian tersebut maka pelayanan rawat jalan di RSUD Bendan Kota Pekalongan masuk dalam kategori B (BAIK). Sedangkan jika dilihat berkembang dari tahun ke tahun, sejak tahun 2015 – 2019 Semester 2 (dua) capaian nilai IKM RSUD Bendan untuk rawat jalan cenderung meningkat.



Gambar 4.2. Capaian Nilai IKM Rawat Jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan Tahun 2015-2019

Secara keseluruhan dari 9 indikator dan 31 unsur IKM untuk pelayanan pada rawat jalan dapat diketahui nilai secara keseluruhan sebesar 82,90 masuk dalam kategori B atau Kategori BAIK, dari sembilan indikator yang mendapatkan nilai tertinggi adalah indikator Produk Spesifikasi Pelayanan yaitu sebesar 86,88 sedangkan yang terendah adalah indikator sarana dan prasarana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 82,90.

Secara lengkap hasil perhitungan IKM untuk pelayanan Rawat Jalan dapat disajikan dalam grafik berikut ini.

Tabel 4.1
Nilai IKM pada Rawat Jalan

| Kriteria | Rata-Rata Nilai | |
|--|-----------------|-----------|
| | Nilai Interval | Nilai IKM |
| PERSYARATAN | | |
| 1) Apakah kelengkapan persyaratan administrasi (misalnya surat Pengantar RT dan RW, Surat Pengantar Kepala Desa/Kelurahan, Surat Pengantar Kecamatan, Fotocopy KK, Fotocopy KTP) yang diminta untuk jenis pelayanan yang bapak/ibu diinformasikan secara jelas dan mudah diketahui | 3,35 | 83,75 |



| Kriteria | Rata-Rata Nilai | |
|--|-----------------|--------------|
| | Nilai Interval | Nilai IKM |
| 2) Apakah persyaratan tersebut sesuai dengan pelayanan | 3,43 | 85,75 |
| 3) Apakah persyaratan tersebut bapak/ibu mudah untuk memenuhi | 3,34 | 83,5 |
| JUMLAH | 3,37 | 84,33 |
| B. PROSEDUR | | |
| 4) Apakah terdapat prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur, di tempat pelayanan | 3,45 | 86,25 |
| 5) Apakah prosedur pelayanan tersebut disajikan secara sederhana dan tidak berbelit-belit | 3,43 | 85,75 |
| 6) Apakah prosedur pelayanan mudah dipahami oleh bapak/ibu dalam memperoleh pelayanan | 3,45 | 86,25 |
| 7) Apakah prosedur pelayanan mudah di laksanakan oleh bapak/ibu dalam memperoleh pelayanan | 3,3 | 82,50 |
| JUMLAH | 3,41 | 85,19 |
| C. WAKTU PELAYANAN | | |
| 8) Apakah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan jenis pelayanan tertentu yang bapak/ibu minta, sesuai dengan harapan | 3,39 | 84,75 |
| 9) Apakah jenis pelayanan yang bapak/ibu minta, selesai sesuai dengan waktu yang dijanjikan | 3,38 | 84,5 |
| 10) Apakah di tempat pelayanan tertempel informasi waktu pemberian pelayanan (misalnya Jam 08.00 – 13.00) | 3,49 | 87,25 |
| 11) Apakah jam buka dan tutup pelayanan pada unit pelayanan sesuai dengan yang waktu pemberian pelayanan ditempel dalam tempat pelayanan | 3,37 | 84,25 |
| JUMLAH | 3,41 | 85,19 |
| D. BIAYA ATAU TARIF | | |
| 12) Apakah biaya (tarif) atas pelayanan yang bapak/ibu terima diinformasikan dengan jelas | 3,41 | 85,19 |



| Kriteria | Rata-Rata Nilai | |
|---|-----------------|-----------|
| | Nilai Interval | Nilai IKM |
| 13) Apakah besarnya Biaya/tarif yang ditetapkan terjangkau atau wajar | 3,35 | 83,75 |
| 14) Bagaimana kesesuaian antara besarnya biaya/tarif dengan pelayanan yang diterima | 3,3 | 82,50 |
| 15) Apakah penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan benar-benar dilaksanakan | 3,38 | 84,50 |
| JUMLAH | 3,36 | 84,00 |
| E. PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN | | |
| 16) Apakah ditempat layanan tertera spesifikasi produk setiap jenis layanan | 3,47 | 86,75 |
| 17) Apakah produk pelayanan yang diterima Bpk/Ibu sesuai dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan tersebut | 3,48 | 87,00 |
| JUMLAH | 3,48 | 86,88 |
| F. KOMPETENSI PELAKSANA | | |
| 18) Apakah Petugas memiliki keahlian dan ketrampilan dalam melayani bapak/ibu | 3,37 | 84,25 |
| 19) Apakah dalam memberikan pelayanan petugas memeberikan penjelasan yang dimengerti oleh bapak/ibu | 3,44 | 86,00 |
| 20) Dilihat dari cara melayanani bagaimana persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan petugas | 3,39 | 84,75 |
| JUMLAH | 3,4 | 85,00 |
| G. PERILAKU PELAKSANA | | |
| 21) Apakah dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan petugas | 3,48 | 87,00 |
| 22) Bagaimana tingkat keramahan petugas dalam melayani Bapak/Ibu | 3,5 | 87,50 |
| 23) Bagaimana tingkat kesopanan petugas dalam melayani Bapak/Ibu | 3,45 | 86,25 |
| 24) Bagaimana tingkat kesungguhan petugas dalam melayani Bapak/Ibu | 3,42 | 85,50 |
| JUMLAH | 3,46 | 86,56 |
| H. SARANA DAN PRASARANA | | |
| 25) Apakah bapak/ibu tempat parkir kendaraan tertib dan nyaman | 3,3 | 82,50 |
| 26) Apakah ruang tunggu untuk bapak/ibu antri nyaman | 3,33 | 83,25 |



| Kriteria | Rata-Rata Nilai | |
|---|-----------------|-----------|
| | Nilai Interval | Nilai IKM |
| 27) Apakah bapak/ibu puas atas sarana dan prasarana lain seperti Toilet, tempat Laktasi dan tempat untuk menulis | 3,35 | 83,75 |
| JUMLAH | 3,32 | 82,90 |
| I. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN | | |
| 28) Apakah di tempat pelayanan tersedia informasi tentang prosedur pengaduan maupun kotak saran | 3,32 | 82,90 |
| 29) Apakah prosedur pengaduan yang diinformasikan/ diumumkan/ditempel memudahkan bapak/ibu untuk menyampaikan pengaduan | 3,34 | 83,50 |
| 30) Apakah Saran atau masukan untuk perbaikan pelayanan dari bapak/ibu cepat ditanggapi | 3,3 | 82,50 |
| 31) Apakah bapak/ibu/sdr puas atas tindak lanjut penanganan pengaduan | 3,31 | 82,75 |
| JUMLAH | 3,32 | 82,90 |
| Total Rata-Rata | 3,32 | 82,90 |

Selanjutnya nilai IKM untuk masing-masing poliklinik dapat diketahui bahwa dari 9 pelayanan di poliklinik dapat diketahui nilai tertinggi IKM dicapai oleh pelayanan Poliklinik penyakit dalam dengan skor IKM 87,00 disusul poliklinik mata dengan skor IKM 86,25 dan yang terendah adalah pelayanan di DOT/VCT/CST dengan nilai IKM terendah sebesar 76,75.

Secara lengkap hasil perhitungan IKM berdasarkan unit pelayanan rawat jalan dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 4.2
Nilai IKM pada masing-masing Poliklinik (Rawat Jalan)

| No | Uraian | N | Capaian | | Peringkat |
|----|--------------------|----|--------------------|----------------------------|-----------|
| | | | Nilai Interval IKM | Nilai Konvers Interval IKM | |
| 1 | Poly Klinik THT | 9 | 3,31 | 82,75 | 10 |
| 2 | Poly Klinik Syaraf | 19 | 3,39 | 84,75 | 6 |



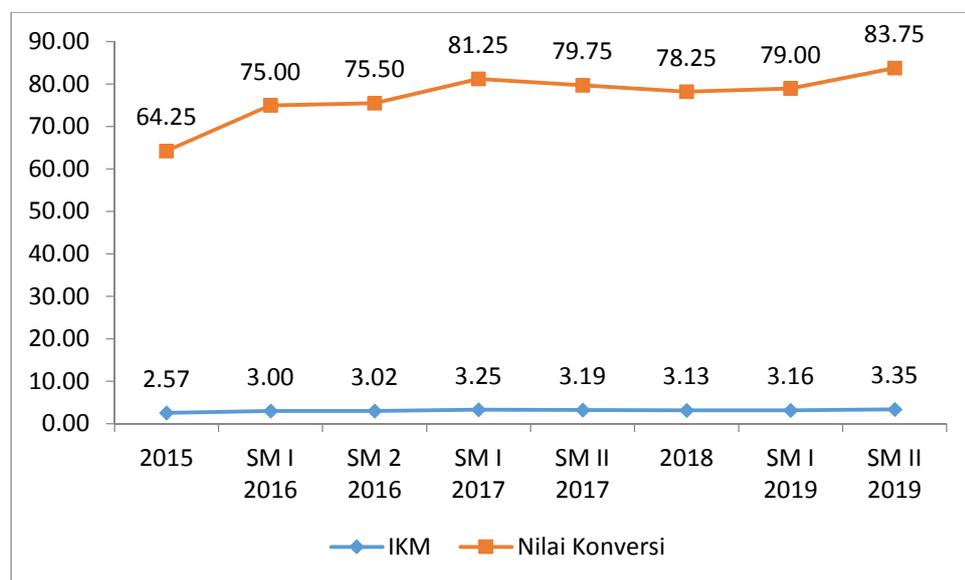
| No | Uraian | N | Capaian | | Peringkat |
|----|----------------------------|-----|--------------------|----------------------------|-----------|
| | | | Nilai Interval IKM | Nilai Konvers Interval IKM | |
| 3 | Poly Klinik Penyakit Dalam | 35 | 3,48 | 87,00 | 1 |
| 4 | Poly Klinik Anak | 9 | 3,31 | 82,75 | 10 |
| 5 | Poly Klinik Mata | 29 | 3,45 | 86,25 | 2 |
| 6 | Apotik | 15 | 3,37 | 84,25 | 7 |
| 7 | Poly Klinik Gigi | 6 | 3,29 | 82,25 | 11 |
| 8 | Poly Klinik Bedah Mulut | 4 | 3,1 | 77,50 | 14 |
| 9 | Poly Klinik Ortopedi | 15 | 3,37 | 84,25 | 7 |
| 10 | Poly Klinik Paru Paru | 5 | 3,23 | 80,75 | 12 |
| 11 | Bedah Syaraf | 4 | 3,21 | 80,25 | 13 |
| 12 | Bedah Degestik | 4 | 3,21 | 80,25 | 13 |
| 13 | Bedah Umum | 9 | 3,31 | 82,75 | 10 |
| 14 | Rehab Medik | 27 | 3,44 | 86,00 | 3 |
| 15 | Poly Jiwa | 20 | 3,42 | 85,50 | 5 |
| 16 | Hemodialisa | 14 | 3,35 | 83,75 | 8 |
| 17 | Radiologi | 10 | 3,34 | 83,50 | 9 |
| 18 | Laboratorium | 10 | 3,34 | 83,50 | 9 |
| 19 | Kandungan/Kebidanan | 6 | 3,29 | 82,25 | 11 |
| 20 | Poly Jantung | 15 | 3,37 | 84,25 | 7 |
| 21 | Umum | 6 | 3,29 | 82,25 | 11 |
| 22 | DOT/VCT/CST | 3 | 3,07 | 76,75 | 15 |
| 23 | IGD | 21 | 3,43 | 85,75 | 4 |
| 24 | Kulit | 5 | 3,21 | 80,25 | 13 |
| | Jumlah Rata-Rata | 300 | 3,32 | 82,90 | |



C. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Rawat Inap RSUD Bendan Kota Pekalongan

Hasil perhitungan IKM untuk pelayanan rawat inap masuk dalam kategori B atau baik, hal terbukti hasil perhitungn IKM tahun 2019 semester 2(dua) sebesar 83,75 dengan Interval IKM sebesar 3,35. Selanjutnya perkembangan nilai IKM sejak tahun 2015 sampai dengan 2019 semester 2 (dua) fluktuatif dan masih dalam kategori pelayanan yang baik atau B.

Data perkembangan nilai IKM sejak tahun 2015- 2019 dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Gambar 4.3. Capaian Nilai IKM Rawat Inap RSUD Bendan Kota Pekalongan Tahun 2015-2019

Secara keseluruhan dari 9 indikator dan 31 unsur IKM untuk pelayanan pada rawat inap dapat diketahui nilai secara keseluruhan sebesar 83,75 masuk dalam kategori B atau Kategori BAIK, dari sembilan indikator yang mendapatkan nilai tertinggi adalah indikator kompetensi pelaksana yaitu sebesar 85,25 sedangkan yang terendah adalah indikator persyaratan serta sarana dan prasarana sebesar 82,25.

Secara lengkap hasil perhitungan IKM untuk pelayanan Rawat inap dapat disajikan dalam tabel berikut ini.



Tabel 4.3
 Nilai IKM pada Rawat Inap

| Kriteria | Rata-Rata Nilai | |
|--|-----------------|-----------|
| | Nilai Interval | Nilai IKM |
| A. PERSYARATAN | | |
| 1. Apakah kelengkapan persyaratan administrasi (misalnya surat Pengantar RT dan RW, Surat Pengantar Kepala Desa/Kelurahan, Surat Pengantar Kecamatan, Fotocopy KK, Fotocopy KTP) yang diminta untuk jenis pelayanan yang bapak/ibu diinformasikan secara jelas dan mudah diketahui | 3,29 | 82,25 |
| 2. Apakah persyaratan tersebut sesuai dengan pelayanan | 3,29 | 82,25 |
| 3. Apakah persyaratan tersebut bapak/ibu mudah untuk memenuhi | 3,3 | 82,5 |
| JUMLAH RATA-RATA | 3,29 | 82,25 |
| B. PROSEDUR | | |
| 4. Apakah terdapat prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur, di tempat pelayanan | 3,34 | 83,50 |
| 5. Apakah prosedur pelayanan tersebut disajikan secara sederhana dan tidak berbelit-belit | 3,32 | 83,00 |
| 6. Apakah prosedur pelayanan mudah dipahami oleh bapak/ibu dalam memperoleh pelayanan | 3,4 | 85,00 |
| 7. Apakah prosedur pelayanan mudah di laksanakan oleh bapak/ibu dalam memperoleh pelayanan | 3,3 | 82,50 |
| JUMLAH RATA-RATA | 3,34 | 83,50 |
| C. WAKTU PELAYANAN | | |
| 8. Apakah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan jenis pelayanan tertentu yang bapak/ibu minta, sesuai dengan harapan | 3,39 | 84,75 |
| 9. Apakah jenis pelayanan yang bapak/ibu minta, selesai sesuai dengan waktu yang dijanjikan | 3,37 | 84,25 |
| 10. Apakah di tempat pelayanan tertempel informasi waktu pemberian pelayanan (misalnya Jam 08.00 – 13.00) | 3,41 | 85,25 |
| 11. Apakah jam buka dan tutup pelayanan pada unit pelayanan sesuai dengan yang waktu pemberian pelayanan ditempel dalam tempat pelayanan | 3,36 | 84 |
| JUMLAH RATA-RATA | 3,38 | 84,50 |
| D. BIAYA ATAU TARIF | | |
| 12. Apakah biaya (tarif) atas pelayanan yang bapak/ibu terima diinformasikan dengan jelas | 3,36 | 84,00 |



| Kriteria | Rata-Rata Nilai | |
|---|-----------------|-----------|
| | Nilai Interval | Nilai IKM |
| 13. Apakah besarnya Biaya/tarif yang ditetapkan terjangkau atau wajar | 3,33 | 83,25 |
| 14. Bagaimana kesesuaian antara besarnya biaya/tarif dengan pelayanan yang diterima | 3,34 | 83,50 |
| 15. Apakah penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan benar-benar dilaksanakan | 3,37 | 84,25 |
| JUMLAH RATA-RATA | 3,35 | 83,75 |
| E. PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN | | |
| 16. Apakah ditempat layanan tertera spesifikasi produk setiap jenis layanan | 3,32 | 83,00 |
| 17. Apakah produk pelayanan yang diterima Bpk/Ibu sesuai dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan tersebut | 3,37 | 84,25 |
| JUMLAH RATA-RATA | 3,34 | 83,50 |
| F. KOMPETENSI PELAKSANA | | |
| 18. Apakah Petugas memiliki keahlian dan ketrampilan dalam melayani bapak/ibu | 3,47 | 86,75 |
| 19. Apakah dalam memberikan pelayanan petugas memeberikan penjelasan yang dimengerti oleh bapak/ibu | 3,42 | 85,50 |
| 20. Dilihat dari cara melayanani bagaimana persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan petugas | 3,33 | 83,25 |
| JUMLAH RATA-RATA | 3,41 | 85,25 |
| G. PERILAKU PELAKSANA | | |
| 21. Apakah dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan petugas | 3,4 | 85,00 |
| 22. Bagaimana tingkat keramahan petugas dalam melayani Bapak/Ibu | 3,43 | 85,75 |
| 23. Bagaimana tingkat kesopanan petugas dalam melayani Bapak/Ibu | 3,4 | 85,00 |
| 24. Bagaimana tingkat kesungguhan petugas dalam melayani Bapak/Ibu | 3,38 | 84,50 |
| JUMLAH RATA-RATA | 3,40 | 85,00 |
| H. SARANA DAN PRASARANA | | |
| 25. Apakah bapak/ibu tempat parkir kendaraan tertib dan nyaman | 3,31 | 82,75 |
| 26. Apakah ruang tunggu untuk bapak/ibu antri nyaman | 3,23 | 80,75 |
| 27. Apakah bapak/ibu puas atas sarana dan prasarana lain seperti Toilet, tempat Laktasi dan tempat untuk menulis | 3,32 | 83,00 |
| JUMLAH RATA-RATA | 3,29 | 82,25 |
| I. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN | | |
| 28. Apakah di tempat pelayanan tersedia informasi tentang | 3,38 | 84,5 |



| Kriteria | Rata-Rata Nilai | |
|---|-----------------|-----------|
| | Nilai Interval | Nilai IKM |
| prosedur pengaduan maupun kotak saran | | |
| 29. Apakah prosedur pengaduan yang diinformasikan/ diumumkan/ditempel memudahkan bapak/ibu untuk menyampaikan pengaduan | 3,34 | 83,5 |
| 30. Apakah Saran atau masukan untuk perbaikan pelayanan dari bapak/ibu cepat ditanggapi | 3,3 | 82,5 |
| 31. Apakah bapak/ibu/sdr puas atas tindak lanjut penanganan pengaduan | 3,35 | 83,75 |
| JUMLAH RATA-RATA | 3,34 | 83,50 |
| Total Rata-Rata | 3,35 | 83,75 |

Apabila dilihat dari masing-masing IKM di setiap ruang pelayanan, pada tahun 2019 semester 2 peringkat tertinggi IKM untuk kategori ruang pasien rawat inap yaitu ruang VVIP dengan skore IKM 85,50 disusul ruang VIP dengan skore 84,75 dan peringkat terendah yaitu ruang rawat inap Jlamprang, Nifas dan VK yaitu nilai IKM sebesar 82,75.

Gambaran secara lengkap hasil perhitungan IKM untuk ruang rawat inap beserta peringkatnya dapat disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.4
Nilai IKM Pada Masing-Masing Ruang RSUD Bendan

| No | Uraian | N | Semester | | Peringkat |
|----|------------|----|--------------------|-----------------------------|-----------|
| | | | Nilai Interval IKM | Nilai Konversi Interval IKM | |
| 1 | Ruang ICU | 5 | 3,33 | 83,25 | 6 |
| 2 | Jlamprang | 60 | 3,31 | 82,75 | 7 |
| 3 | Nifas | 12 | 3,31 | 82,75 | 7 |
| 4 | Truntum | 27 | 3,33 | 83,25 | 6 |
| 5 | VIP | 8 | 3,39 | 84,75 | 2 |
| 6 | Buketan | 30 | 3,36 | 84,00 | 3 |
| 7 | Sekarjagad | 30 | 3,35 | 83,75 | 5 |



| No | Uraian | N | Semester | | Peringkat |
|----|-----------------|-----|--------------------|-----------------------------|-----------|
| | | | Nilai Interval IKM | Nilai Konversi Interval IKM | |
| 8 | Perinatal | 9 | 3,38 | 84,50 | 3 |
| 9 | Ruang Kebidanan | 10 | 3,36 | 84,00 | 4 |
| 11 | VK | 8 | 3,31 | 82,75 | 7 |
| 12 | VVIP | 7 | 3,42 | 85,50 | 1 |
| | JUMLAH | 206 | 3,35 | 83,75 | |

D. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Gizi di RSUD Bendan Kota Pekalongan

Secara keseluruhan dari 7 indikator dan 22 unsur IKM untuk pelayanan Gizi dapat diketahui nilai secara keseluruhan sebesar 83,18, nilai IKM ini lebih tinggi dibandingkan dengan hasil survey IKM Semester 1(satu) tahun 2019 yaitu sebesar 80,89. Hasil nilai IKM Semester 2 tahun 2019 masuk dalam kategori B atau Kategori BAIK, dari sembilan indikator yang mendapatkan nilai tertinggi adalah indikator persyaratan yaitu sebesar 87,25 sedangkan yang terendah adalah indikator kompetensi pelaksana sebesar 80,25.

Secara lengkap hasil perhitungan IKM untuk pelayanan gizi dapat disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.5
Nilai IKM Pelayanan Gizi

| Kriteria | Rata-Rata Nilai | |
|---|-----------------|-----------|
| | Nilai Interval | Nilai IKM |
| A. PERSYARATAN | | |
| 1. Apakah terdapat prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur, di tempat pelayan | 4 | 100,00 |
| 2. Apakah prosedur pelayanan tersebut disajikan secara sederhana dan tidak berbelit-belit | 3,29 | 82,25 |
| 3. Apakah prosedur pelayanan mudah dipahami oleh bapak/ibu dalam memperoleh pelayanan | 3,42 | 85,50 |
| 4. Apakah prosedur pelayanan mudah di laksanakan oleh bapak/ibu dalam memperoleh pelayanan | 3,25 | 81,25 |
| JUMLAH RATA-RATA | 3,49 | 87,25 |



| Kriteria | Rata-Rata Nilai | |
|---|-----------------|-----------|
| | Nilai Interval | Nilai IKM |
| B. WAKTU PELAYANAN | | |
| 5. Apakah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan jenis pelayanan yang bapak/ibu minta, sesuai dengan harapan | 3,34 | 83,50 |
| 6. Bagaimana ketepatan waktu petugas gizi dalam mengantar makanan | 3,24 | 81,00 |
| 7. Bagaimana kecepatan petugas Gizi dalam mengantarkan makanan | 3,3 | 82,50 |
| 8. Apakah pengambilan peralatan makan yang telah selesai, sudah sesuai waktunya | 3,23 | 80,75 |
| JUMLAH RATA-RATA | 3,28 | 82,00 |
| C. PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN | | |
| 9. Apakah petugas gizi menjelaskan kandungan makanan yang diantar | 3,31 | 82,75 |
| 10. Apakah produk pelayanan yang diterima Bpk/Ibu sesuai dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan tersebut | 3,16 | 79 |
| 11. Bagaimana penjelasan petugas gizi terhadap makanan yang diantarkan | 3,4 | 85 |
| JUMLAH RATA-RATA | 3,29 | 82,25 |
| D. KOMPETENSI PELAKSANA | | |
| 12. Apakah Petugas memiliki keahlian dan ketrampilan dalam melayani bapak/ibu | 3,22 | 80,50 |
| 13. Apakah dalam memberikan pelayanan petugas memeberikan penjelasan yang dimengerti oleh bapak/ibu | 3,21 | 80,25 |
| 14. Dilihat dari cara melayanani bagaimana persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan petugas | 3,2 | 80,00 |
| JUMLAH RATA-RATA | 3,21 | 80,25 |
| E. PERILAKU PELAKSANA | | |
| 15. Apakah dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan petugas | 4 | 100,00 |
| 16. Bagaimana tingkat keramahan petugas dalam melayani Bapak/Ibu | 3,26 | 81,50 |
| 17. Bagaimana tingkat kesopanan petugas dalam melayani Bapak/Ibu | 3,29 | 82,25 |
| 18. Bagaimana tingkat kesungguhan petugas dalam melayani Bapak/Ibu | 3,19 | 79,75 |
| JUMLAH RATA-RATA | 3,43 | 85,75 |
| F. SARANA DAN PRASARANA | | |
| 19. Bagaimana tingkat kebersihan peralatan makan yang digunakan | 3,26 | 81,50 |



| Kriteria | Rata-Rata Nilai | |
|---|-----------------|-----------|
| | Nilai Interval | Nilai IKM |
| 20. Bagaimana kelayakan peralatan makan yang dipergunakan | 3,18 | 79,50 |
| JUMLAH RATA-RATA | 3,22 | 80,50 |
| G. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN | | |
| 21. Apakah bapak/Ibu Puas dengan pelayanan petugas gizi | 3,11 | 77,75 |
| 22. Apakah Bapak/Ibu pernah menyatakan keberatan/Protes terhadap pelayanan yang diberikan oleh Petugas Gizi | 3,86 | 96,50 |
| JUMLAH RATA-RATA | 3,49 | 87,25 |
| Total Rata-Rata | 3,33 | 83,18 |



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Bendan Kota Pekalongan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD Bendan pada semester II tahun 2019 tergolong Baik (B) dengan nilai IKM sebesar 83,28. Capaian IKM RSUD Bendan tersebut mengalami peningkatan dari periode-periode sebelumnya.
2. Hasil perhitungan keseluruhan untuk Rawat Inap di Rumah Sakit Bendan Kota Pekalongan pada semester II tahun 2019 menunjukkan kategori baik, yaitu dengan total nilai IKM sebesar 3,35 dengan nilai konversi sebesar 83,75. Capaian tersebut mengalami peningkatan jika dibandingkan periode sebelumnya.
3. Berdasarkan hasil perhitungan IKM di setiap ruang inap, nilai IKM terendah adalah pelayanan di ruang rawat inap Jlamprang, Nifas dan VK yaitu nilai IKM sebesar 82,75. Sedangkan paling tinggi adalah di Ruang VVIP dengan nilai IKM 84,75.
4. Hasil perhitungan keseluruhan untuk Rawat Jalan di Rumah Sakit Bendan Kota Pekalongan menunjukkan kategori baik, yaitu dengan total nilai IKM sebesar 3,32 jika dikonversikan adalah 82,90. Capaian tersebut juga meningkat jika dibandingkan dengan capaian periode-periode sebelumnya.
5. Berdasarkan penilaian setiap ruang rawat jalan, nilai terendah adalah di DOT/VCT/CST dengan nilai IKM 76,75 Sedangkan nilai IKM paling tinggi adalah untuk pelayanan Poliklinik penyakit dalam dengan nilai 87,00.
6. Nilai terendah dirawat jalan adalah indikator sarana dan prasarana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu sebesar 82,90.
7. Nilai terendah dirawat inap indikator persyaratan serta sarana dan prasarana yaitu sebesar 82,25.



8. Secara umum capaian nilai IKM pada masing-masing unsur di RSUD Bendan mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan capaian periode-periode sebelumnya.

B. Rekomendasi

Rekomendasi yang diusulkan dalam rangka peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD Bendan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan kebersihan dan kenyamanan fasilitas penunjang pelayanan seperti ruang tunggu, toilet dan kamar mandi. Khusus untuk ruang tunggu diprioritaskan pada ruang tunggu rawat jalan.
2. Penataan tempat parkir, hal ini dilakukan untuk memberi kenyamanan pada saat baru datang ke RSUD Bendan.
3. Penambahan tempat duduk di ruang tunggu, khususnya di ruang apotik dan pendaftaran serta ruang tunggu Poli untuk mengantisipasi jumlah pasien yang mengantri.
4. Memberikan pelatihan kepada seluruh jajaran dalam menghadapi keluhan serta memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan dari pasien yang menerima pelayanan.