



Pemerintah Kota Pekalongan



LAPORAN AKHIR

NAMA KEGIATAN :

EVALUASI DAN PENGEMBANGAN STANDAR
PELAYANAN KESEHATAN RSUD

NAMA PEKERJAAN:

PENGADAAN JASA PENELITIAN IKM

SEMESTER I 2020

**Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bendan
Kota Pekalongan
Tahun 2020**



KATA PENGANTAR

Atas rahmad dan bimbingan Tuhan Yang Maha Esa, penyusunan Laporan Akhir **Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat** Semester I Tahun 2020 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,

2020

Tim Penyusun



DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi	ii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
A. Latar Belakang	I-1
B. Landasan Hukum	I-5
C. Maksud dan Tujuan	I-6
D. Ruang Lingkup	I-6
E. Hasil Yang Diharapkan (Output)	I-7
F. Sistematika Laporan Akhir	I-8
BAB II KAJIAN TEORI DAN METODE	II-1
A. Tinjauan Pustaka	II-1
B. Kerangka Pikir	II-26
C. Indikator Penelitian	II-27
D. Gambaran Rumah Sakit Bendan	II-28
E. Metode.....	II-30
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-6
2. Pelayanan Pada Rawat Inap.....	III-34
3. Pelayanan Unit Gizi	III-61



BAB IV ANALISIS HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	IV-1
A. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan RSUD Bendan Kota Pekalongan Secara Keseluruhan	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-10
D. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Gizi di RSUD Bendan Kota Pekalongan	IV-16
E. Rencana Tindak Lanjut	IV-18
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, 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 Indek 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 paratur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) sudah tidak berlaku lagi, oleh karena RS Bendan Kota Pekalongan pada tahun 2020 melakukan umpan balik atau meminta respon dari masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik dengan

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



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 2020 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 dan Reformasi 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 2020 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 2020 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 2020.
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

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).



- Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Membangun Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah, dsb.
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

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

⁴ibid



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.

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

⁵Penyusunan Standar Pelayanan Publik LAN, 2007



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.

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 efektifitas;
- d. *Partisipatif*, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- e. *Keamaan 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.

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,

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

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

⁸Sinambela, L.P. 2010. Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.

⁹ Vincent Gasperz. 2006. Total Quality Management (TQM) Untuk Praktisi Bisnis dan Industri. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.



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.

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

¹⁰HarbaniPasolong. 2007. TeoriAdministrasiPublik. Bandung: PenerbitAlfabeta

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



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 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

¹²Amir, M. Taufiq. 2005. *DinamikaPemasaran: Jelajahi&Rasakan*. Jakarta: PT. RajaGrafindoPersada.

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

¹⁴Peter dan Olson, 1996. *PerilakuKonsumendanStrategiPemasaran*. D. Sihombing(penerjemah). *Consumer Behavior*. GeloraAksaraPratama. Jakarta.

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.



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.

Menurut Jhon Suprihanto (1997)¹⁸ kepuasan dapat diartikan sebagai perbedaan atau kesenjangan antara kinerja atau *performance* dengan harapan atau *expectacy*. 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.

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.



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 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

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.



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).

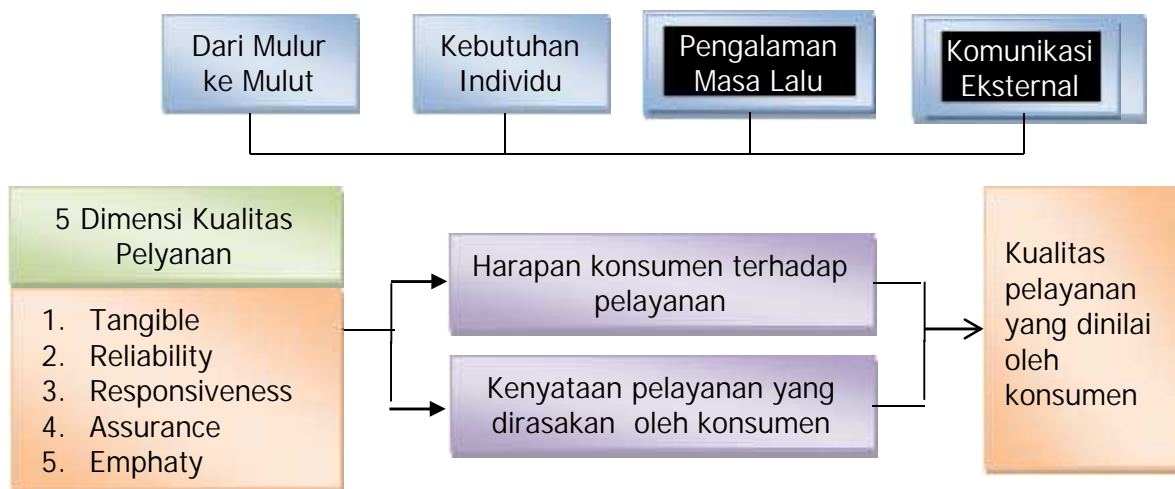


Tabel 2.1
Matrik Penilaian Pelayanan

Tingkat kesulitan produsen di dalam mengevaluasi kualitas	Tingkat kesulitan pengguna di dalam mengevaluasi Kualitas	
	Rendah	Tinggi
Rendah	<i>Mutual Knowledge</i>	<i>Producer Knowledge</i>
Tinggi	<i>Consumer Knowledge</i>	<i>Mutual Ignorance</i>

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

Selanjutnya penilaian konsumen atas kualitas penyelenggaraan pelayanan (*servqual*) berdasarkan 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) Nonor 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. Penjelasannya 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 dn Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik) dapat disajikan dalam materik berikut ini.

Tabel 2.2
Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik

No	Komponen Penilaian	Indikator	Jumlah dan Satuan	Kondisi Lapangan	Nilai
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (3.1-3.4) (Bobot 10%) Nilai maksimum: 100	(3.2) Maksudat Pelayanan yang dipublikasikan	Maksudat Pelayanan	a. Disediakan dan dipublikasikan b. Tidak ada Maksudat pelayanan	10 0
		(3.1) Memiliki sertifikat ISO 9001:2008	Sertifikat ISO 9001:2008	a. Sertifikat mencakup semua jenis pelayanan menurut UU 25/2009 b. Sertifikat tidak mencakup semua jenis pelayanan atau tidak sepenuhnya menurut UU 25/2009 c. Tidak memiliki	20 10 0
		(3.2) Mempunyai Sistem Manajemen Mutu (SMM) sesuai tidak memiliki sertifikat ISO 9001:2008	SMM	a. SMM mencakup semua jenis pelayanan menurut UU 25/2009 b. SMM tidak mencakup semua jenis pelayanan atau tidak sepenuhnya menurut UU 25/2009 c. Tidak menerapkan	20 10 0
		(3.3) Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP)	SOP	a. Ada, dan diterapkan b. Ada, tidak diterapkan c. Tidak ada	25 10 0
		(3.4) Penetapan uraian tugas yang jelas	Uraian tugas	a. Ada, dan dipanggangkan b. Ada, dan tidak dipanggangkan c. Tidak ada uraian tugas	25 10 0
4	Sumber Daya Manusia (4.1 – 4.6) (Bobot 17%) Nilai maksimum: 170	(4.1) Penerapan dan penerapan pedoman kode etik pegawai	Kode etik	a. Ada, dan diterapkan b. Ada, tidak diterapkan c. Tidak ada	20 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 ketidapihan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	Ketidapihan	a. Tinggi b. Kurang tinggi c. Tidak tinggi	30 10 0
		(4.4) Tingkat kepatihan/ respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	Responsivitas	a. Responsif b. Kurang responsif c. Tidak responsif	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 15 0
		(5.2) Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan (termasuk: kebersihan, ketersediaan, keselamatan, kelengkapan dan kemutakhiran)	Keberhasilan	a. Sangat baik b. Baik c. Tidak baik	30 15 0
		(5.3) Sarana pengaduan (Kotak pengaduan, kotak pengaduan, telepon tol, email dan lainnya)	Sarana Pengaduan	a. Ada, dan efektif b. Ada, tidak efektif c. Tidak ada	30 10 0
6	Peningkatan 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 mengacu Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan	Pengelolaan pengaduan	a. Mengacu b. Tidak mengacu	30 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) Nilai rata-rata skor IKM yang diperoleh	Data-rata Skor 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 8.1-8.3 (Bobot 7%) Nilai maksimum: 70	(8.1) Sistem informasi pelayanan secara elektronik	Sistem Informasi	a. Ada, berfungsi dan di-update b. Ada, isih belum seoptimal dan diupdate di update c. Tidak ada	25 10 0
		(8.2) Tersampainya informasi pelayanan publik kepada pengguna layanan	Tersampainya 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 (100%) b. Tidak tercapai (100%-99%) c. Tidak tercapai (100%-75%) d. Tidak tercapai (< 75%)	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 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. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
10. Kewajaran biaya pelayanan		
11. Kepastian biaya pelayanan		
12. Kepastian jadwal pelayanan		
13. Kenyamanan lingkungan		
14. Keamanan pelayanan		



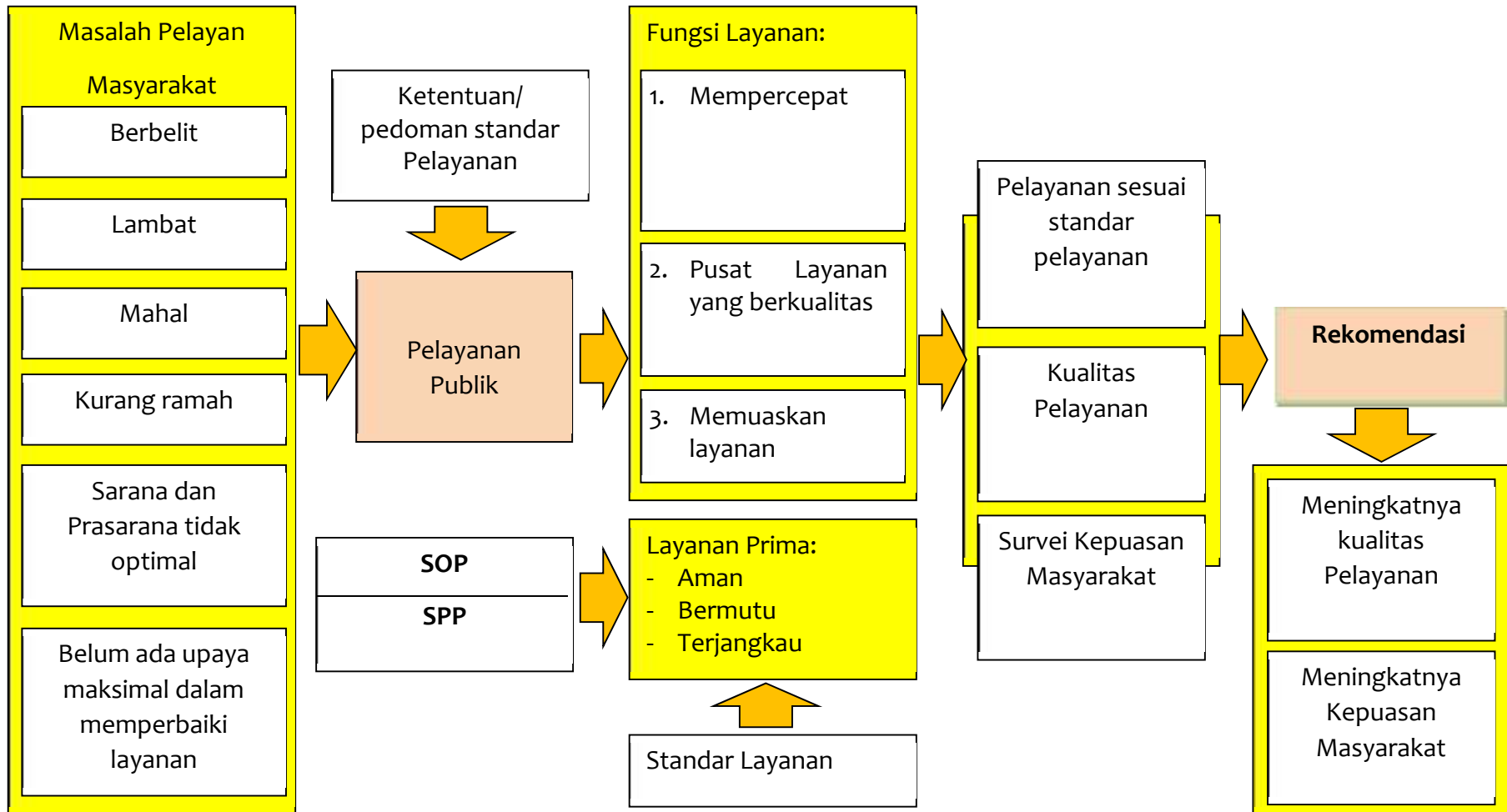
d. Undang-Undang 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009.

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 Pedoman 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 2020 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

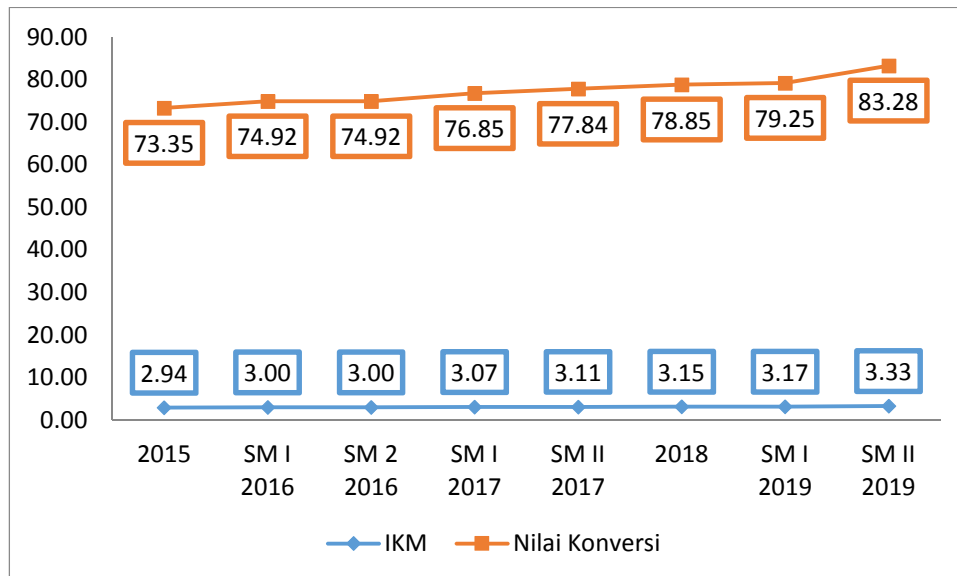
Kegiatan Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada RSUD Bendan tahun 2020 salah satu tujuannya adalah untuk mengetahui nilai IKM berdasarkan persepsi masyarakat yang menggunakan jasa layanan kesehatan di RSUD Bendan. Adapun indikator yang dinilai terdiri dari 32 unsur yang merupakan pengembangan dari 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 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 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. **Questioner:** berupa daftar isian/daftar pertanyaan yang dipersiapkan khusus untuk penelitian ini. Questioner akan digunakan dalam survey pengukuran kepuasan masyarakat
- b. **Wawancara mendalam (indepht 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 229 orang dan responden rawat jalan sebanyak 300 orang.



Penentuan jumlah sampel disepakati dengan pihak pengelola RSUD Bendan. Adapun sebaran dari sampel untuk kegiatan Semester I tahun 2020 adalah sebagai berikut.

Tabel 2.4
Sebaran Sampel Berdasarkan Unit Pelayanan Semester I
Tahun 2020

No	Rawat Jalan	Jumlah Sampel	Rawat Inap	Jumlah Sampel
1	Anak	10	jlamprang	49
2	Apotik	15	truntum	25
3	Bedah	7	sekar jagat	37
4	Bedah Digestif	3	VIP+VVIP	14
5	Bedah Mulut	3	icu	3
6	Bedah Syaraf	4	Nifas	12
7	Gigi	6	Buketan	47
8	Hemodialisa	14	Perinatal	13
9	IGD	21	Gizi	15
10	Jantung	18	VK/Poned	9
11	Jiwa	15	Pendaftaran Rawat Inap	5
12	Kebidanan	7		
13	Laboratorium	10		
14	Mata	32		
15	Orthopedi	10		
16	Penyakit Dalam	30		
17	Penyakit Paru	7		
18	Radiologi	10		
19	Rehab Medik	30		
20	Syaraf	24		
21	THT	8		
22	Umum/Eksekutif (Parikesit)	4		
23	DOT+OST+VCT	3		
24	Poli Kulit	4		
25	Pendaftaran Rawat Jalan	5		
Jumlah		300	Jumlah	229



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:

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

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 :

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



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	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

- 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 2020 ini mengambil sampel sebanyak 529 orang yang terdiri dari 300 pasien rawat jalan dan 229 pasien rawat inap. Sebaran responden pada masing-masing pelayanan di RSUD Bendan adalah sebagai berikut.

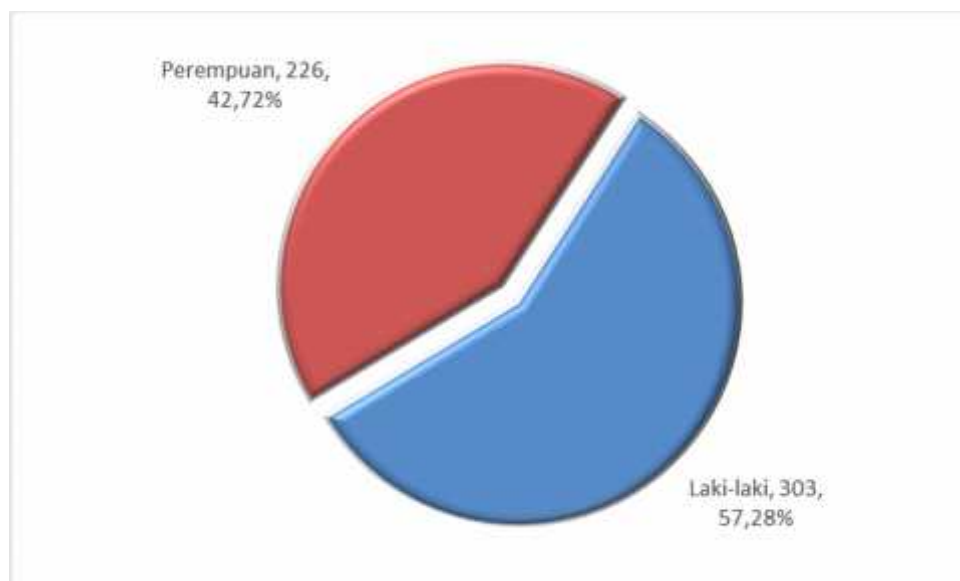
Tabel 3.1
Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diterima

No	Rawat Jalan	Jumlah Sampel	Rawat Inap	Jumlah Sampel
1	Anak	10	jamprang	49
2	Apotik	15	truntum	25
3	Bedah	7	sekar jagat	37
4	Bedah Digestif	3	VIP+VVIP	14
5	Bedah Mulut	3	icu	3
6	Bedah Syaraf	4	Nifas	12
7	Gigi	6	Buketan	47
8	Hemodialisa	14	Perinatal	13
9	IGD	21	Gizi	15
10	Jantung	18	VK/Poned	9
11	Jiwa	15	Pendaftaran Rawat Inap	5
12	Kebidanan	7		
13	Laboratorium	10		
14	Mata	32		
15	Orthopedi	10		



No	Rawat Jalan	Jumlah Sampel	Rawat Inap	Jumlah Sampel
16	Penyakit Dalam	30		
17	Penyakit Paru	7		
18	Radiologi	10		
19	Rehab Medik	30		
20	Syaraf	24		
21	THT	8		
22	Umum/Eksekutif (Parikesit)	4		
23	DOT+OST+VCT	3		
24	Poli Kulit	4		
25	Pendaftaran Rawat Jalan	5		
Jumlah		300	Jumlah	229

Identitas responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Bendan sebagai berikut :



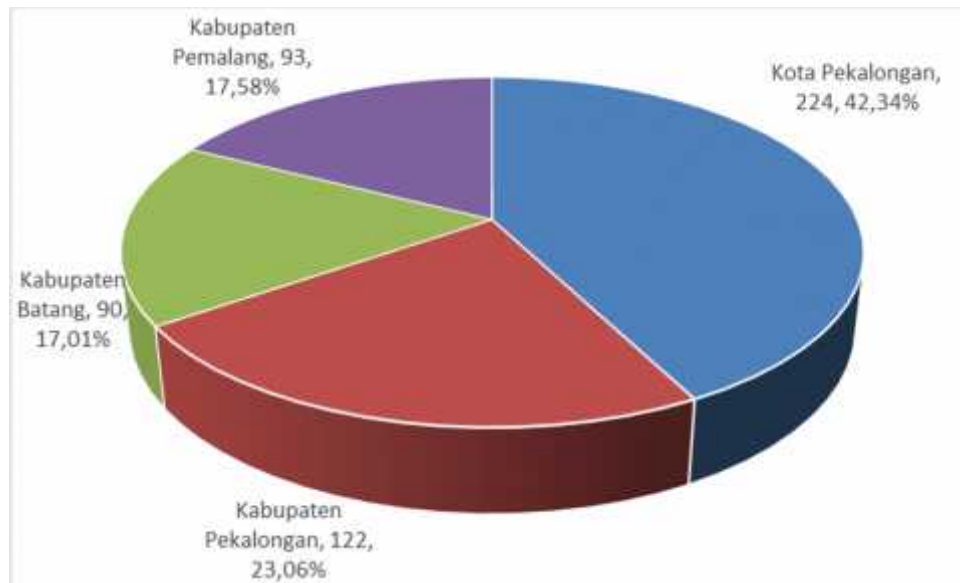
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.1 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan Gambar 3.1, dapat diketahui bahwa responden laki-laki adalah sebanyak 303 orang (57,28%) dan responden perempuan sebanyak 226 orang (42,72%). Dilihat dari jumlah tersebut perbandingan antara pengguna layanan yang berkelamin laki-laki dan perempuan cukup berimbang.



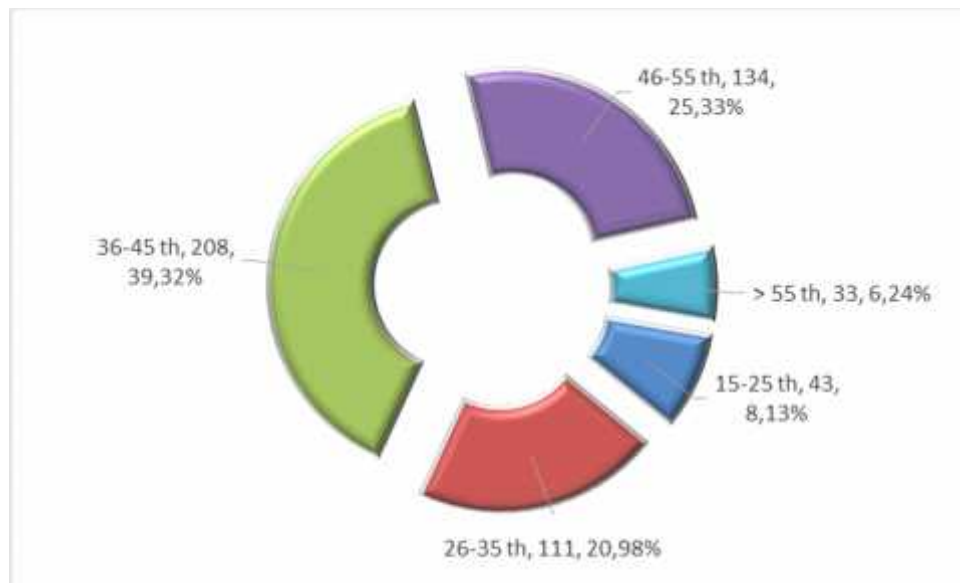
Hasil survey menunjukkan bahwa pasien di RSUD Bendan tidak hanya berasal dari Kota Pekalongan. Sebanyak 57,66% responden berasal dari kabupaten sekitar Kota Pekalongan. Hal ini menunjukkan bahwa RSUD Bendan sudah menjadi salah satu pilihan Rumah Sakit bagi masyarakat disekitar Kota Pekalongan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.2 Daerah Asal Responden

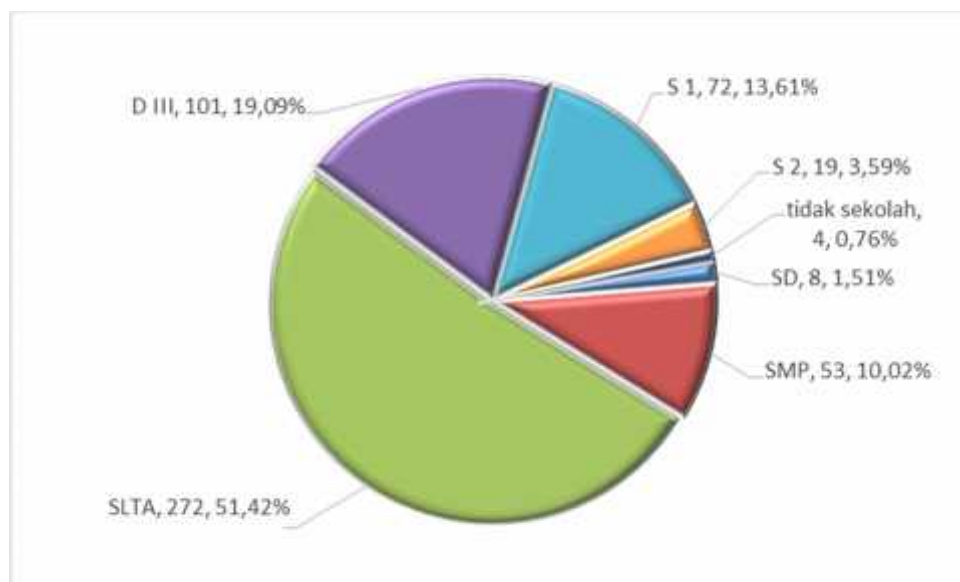
Berdasarkan data survei responden dengan usia 15-25 tahun sebesar 8,13%, usia 26-35 tahun sebesar 20,98%, usia 36-45 tahun sebesar 39,32%, usia 46-55 tahun sebesar 25,33% dan usia lebih dari 55 tahun sebesar 6,24%.



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 272 orang (51,42%). Selanjutnya adalah responden yang menyelesaikan pendidikan sampai D III sebanyak 101 orang (19,09%), dan S 1 sebanyak 72 orang (13,61%), dan tamat SMP sebanyak 53 orang (10,02%).

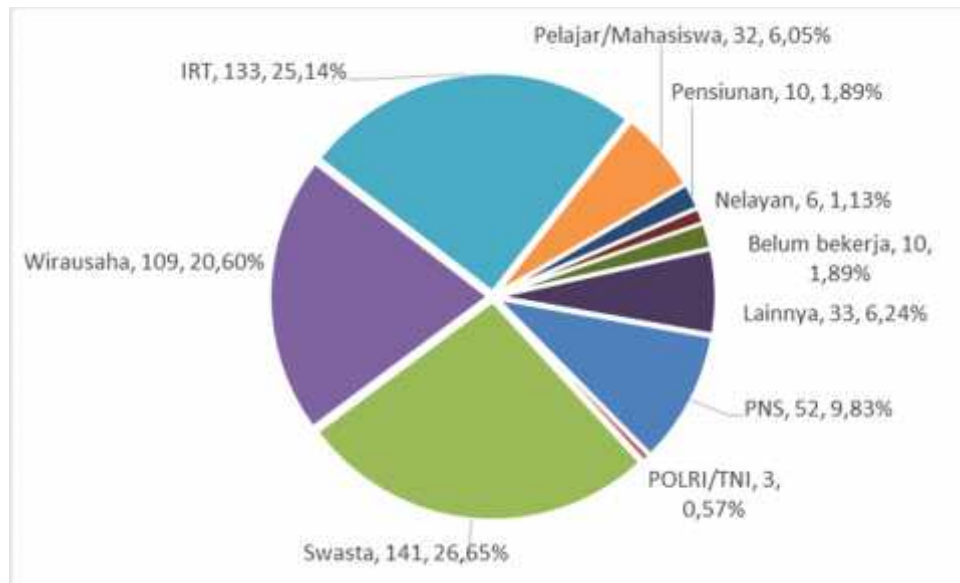


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.4 Tingkat Pendidikan Responden



Gambar 3.5 menunjukkan responden berdasarkan pekerjaan utama yang dimiliki. Sebanyak 141 orang responden (26,65%) bekerja sebagai swasta, 133 orang responden (25,14%) Ibu Rumah Tangga, 109 orang responden (20,60%) bekerja sebagai Wirausaha. Pekerjaan responden selengkapnya dapat dilihat pada gambar 3.5.



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 aparatur 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



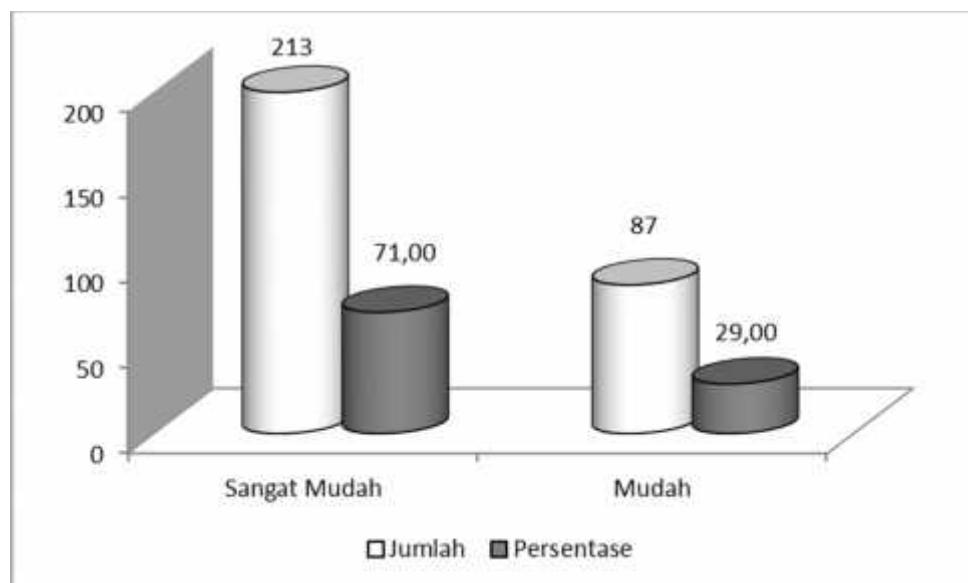
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas penyelenggaraan pelayanan publik.

Hasil pengumpulan, pengolahan data terkait dengan sembilan indikator tersebut dapat disajikan dalam 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

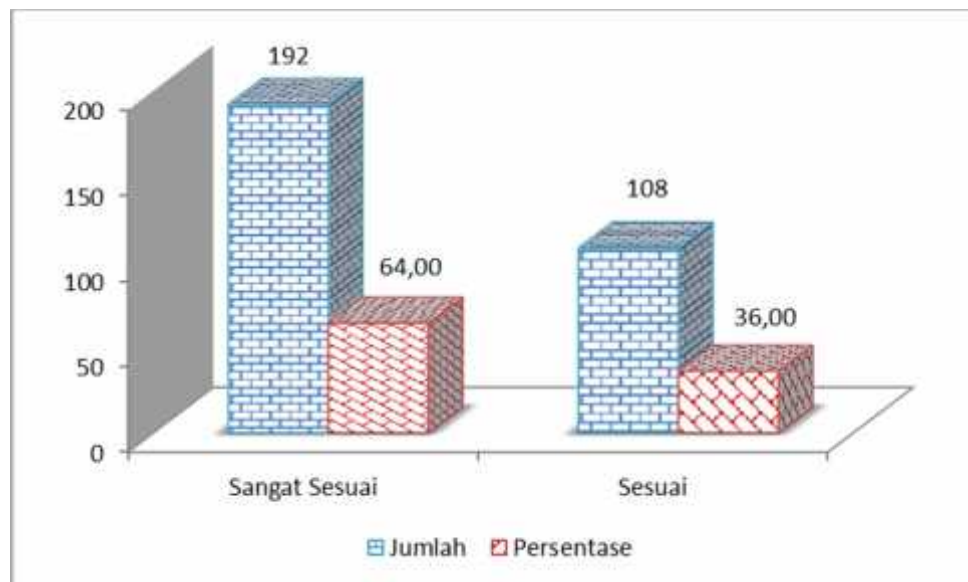
Jika diperhatikan pada Gambar 3.6 dimana pada gambar itu menggambarkan tingkat kemudahan persyaratan adminitrasi, maka diperoleh data dari 300 orang responden memberikan pendapat sebagai berikut: sebanyak 213 orang responden menyatakan persyaratan sangat mudah, 87 orang responden menyatakan mudah. Artinya 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

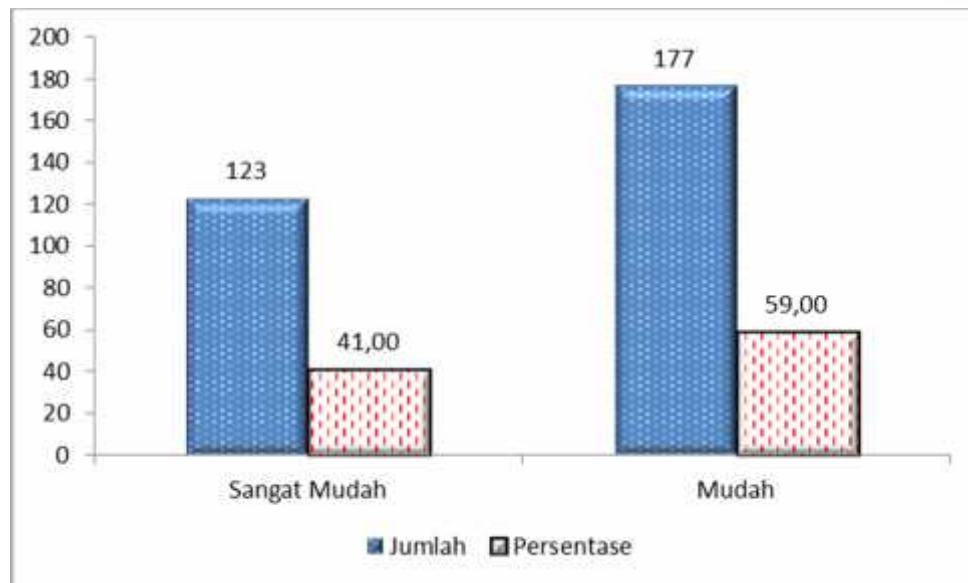


Sumber data: Data Primer diolah

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 192 responden menyatakan persyaratan sangat sesuai dengan jenis pelayanan dan sebanyak 108 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.



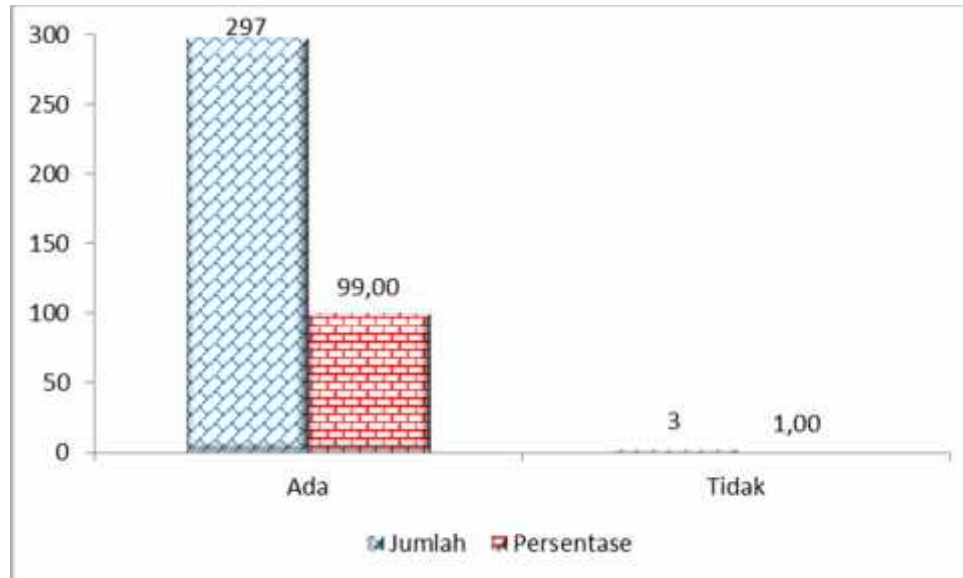
Sumber data: Data Primer diolah

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 123 orang responden menyatakan sangat mudah dan 177 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

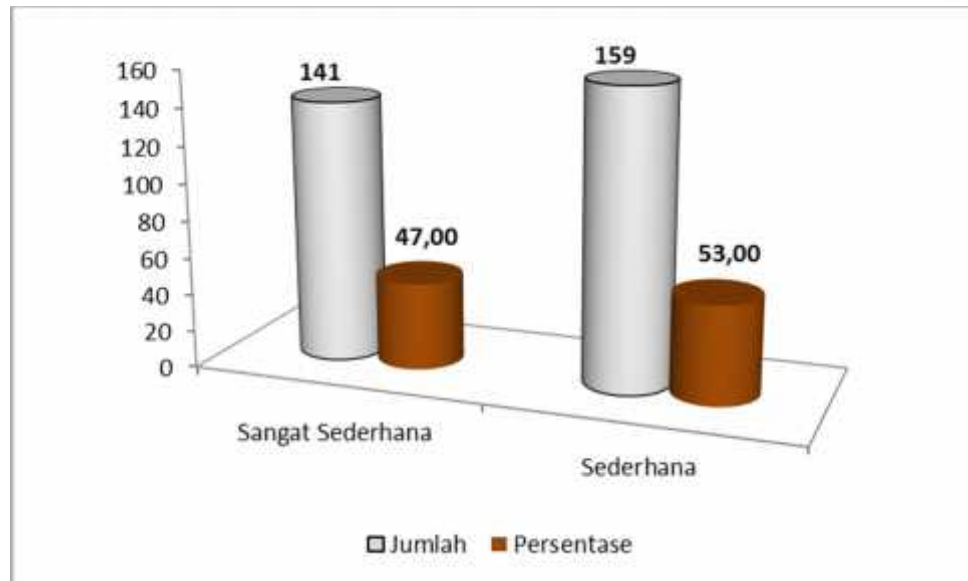
Pelayanan kepada pasien harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, hal ini bertujuan untuk menjaga kualitas layanan. Keberadaan prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur akan memudahkan masyarakat dalam memahami setiap tahapan pelayanan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.9 Keberadaan Prosedur Pelayanan Yang Tergambar Dalam Bagan (Flowchart) Yang Ditempel Atau Dalam Brosur Pada Rawat Jalan

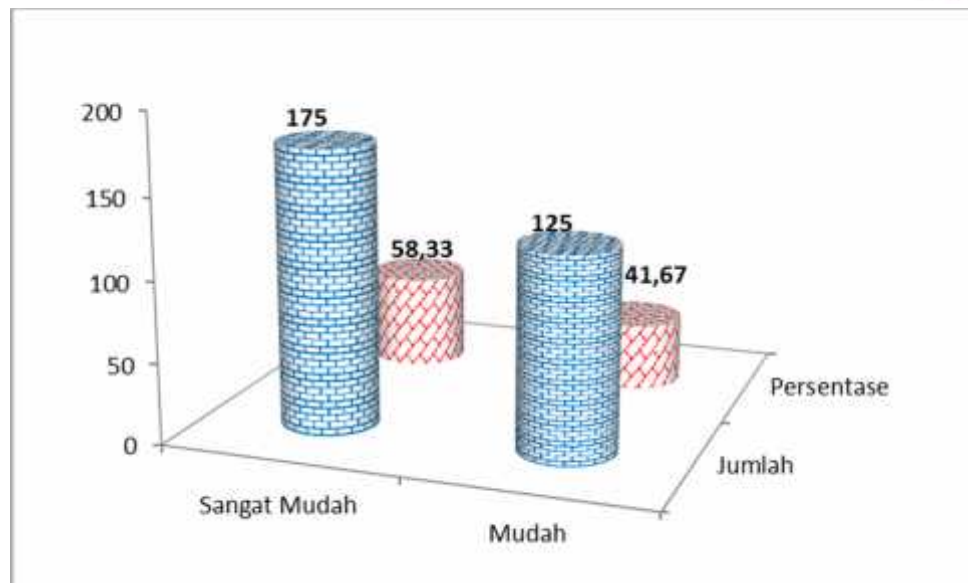
Secara umum responden mengetahui keberadaan prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur yaitu sebanyak 297 orang. Jumlah responden yang tidak menyadari keberadaan prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur sebanyak 3 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

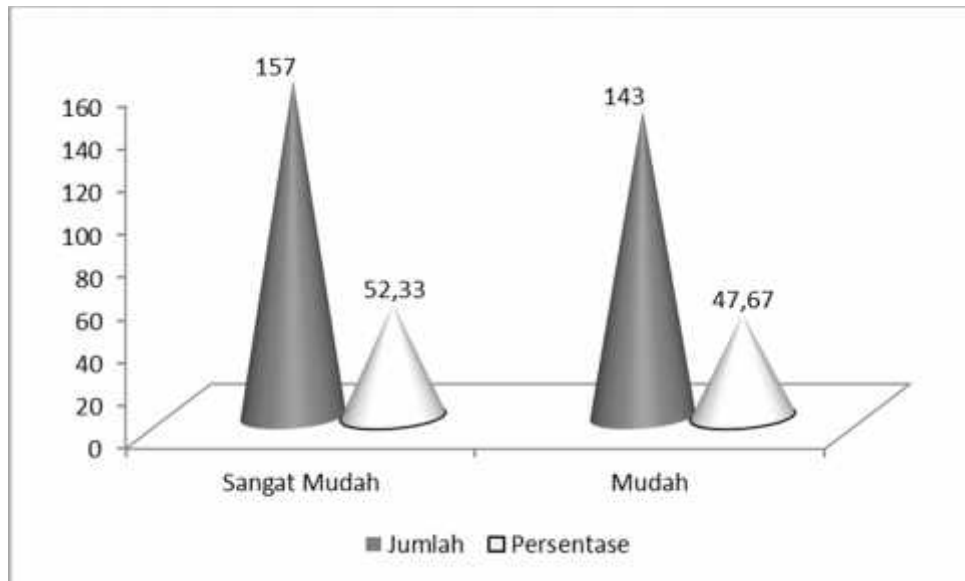
Dari data Gambar 3.10 menunjukkan tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan yang disajikan, sebanyak 141 orang responden mengatakan sangat sederhana, 159 orang responden mengatakan sederhana. Sebagian besar responden beranggapan bahwa dalam prosedur pelayanan (flow chart) disajikan dengan sederhana. Hal 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 175 responden menyatakan sangat mudah, 125 responden menyatakan mudah. Hasil survei menunjukkan bahwa tidak ada responden yang mengalami kesulitan memahami prosedur pelayanan, hanya saja untuk mencegah jika 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.



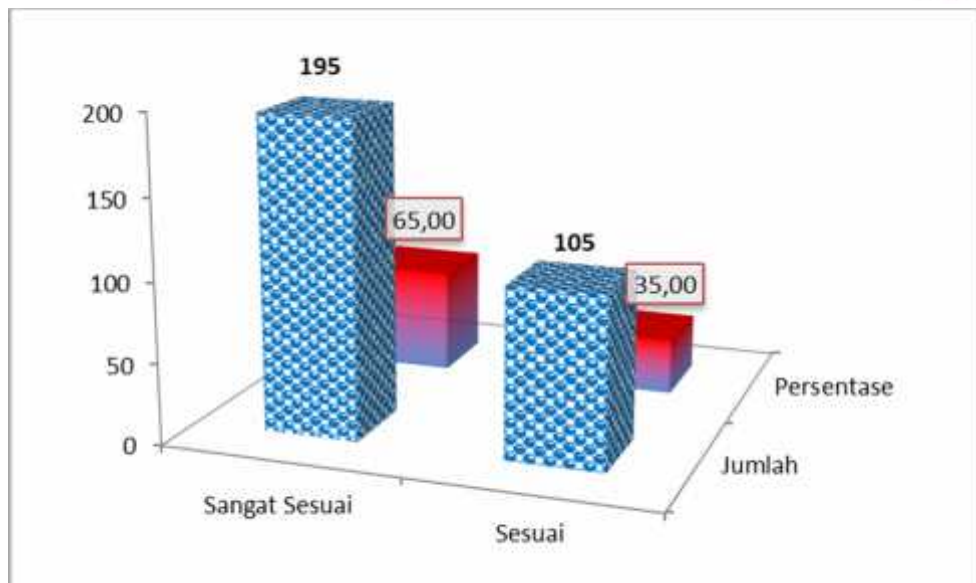
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.12 Tingkat Kemudahan Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Dari data Gambar 3.12 menunjukkan tingkat kemudahan pelaksanaan prosedur pelayanan, sebanyak 157 responden mengatakan sangat mudah, 143 responden mengatakan mudah. Hal ini menunjukkan jika masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam mengikuti prosedur yang telah ditentukan oleh RSUD.

c. Waktu Pelayanan

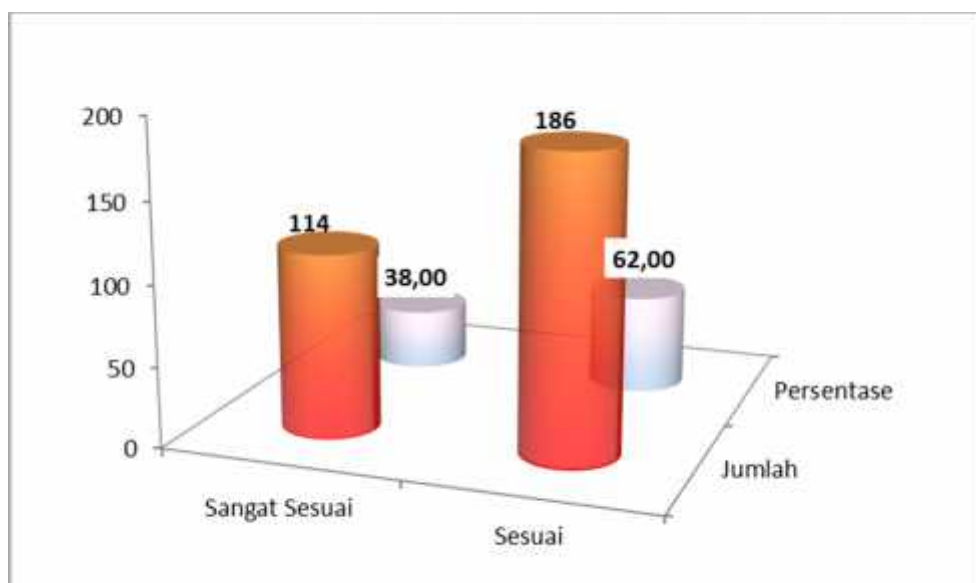
Untuk mengetahui kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan, maka dilakukan survei pada pengguna dan hasilnya disajikan sebagai berikut



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 195 responden mengatakan sangat sesuai, 105 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.

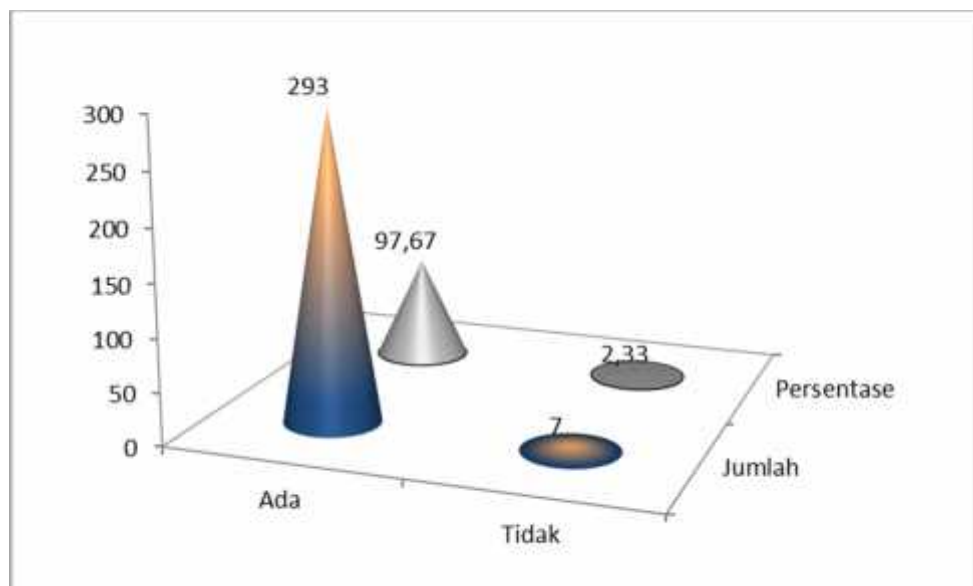


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.14 Tingkat Kesesuaian Waktu Penyelesaian Pelayanan Yang Dijanjikan



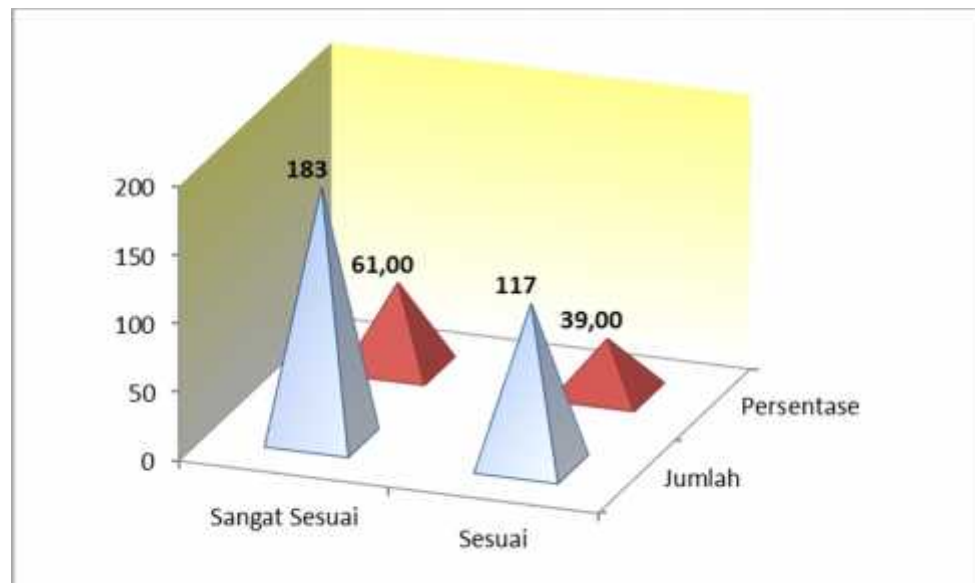
Kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan akan memberikan kepastian masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan di RSUD Bendan. Hasil survei pada gambar 3.14 menunjukkan bahwa sebanyak 114 responden mengatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan telah sangat sesuai, sebanyak 186 responden mengatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan telah sesuai. Peningkatan waktu penyelesaian pelayanan yang harus ditingkatkan terkait dengan ketepatan pelayanan dokter. Hal ini terjadi karena terkadang dokter yang terlambat datang, selain itu terkadang pasien yang lain dalam berkonsultasi dengan dokter terlalu lama sehingga pada saat pemeriksaan pasien selanjutnya dokter melakukan pemeriksaan dengan cepat.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.15 Keberadaan Informasi Waktu Pemberian Pelayanan

Secara umum responden mengetahui keberadaan informasi waktu pemberian layanan sebanyak 293 orang. Jumlah responden yang tidak menyadari keberadaan informasi waktu pemberian layanan sebanyak 7 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 183 responden menilai kesesuaian jam pelayanan dengan informasi pemberian layanan sudah sangat sesuai, sebanyak 117 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..

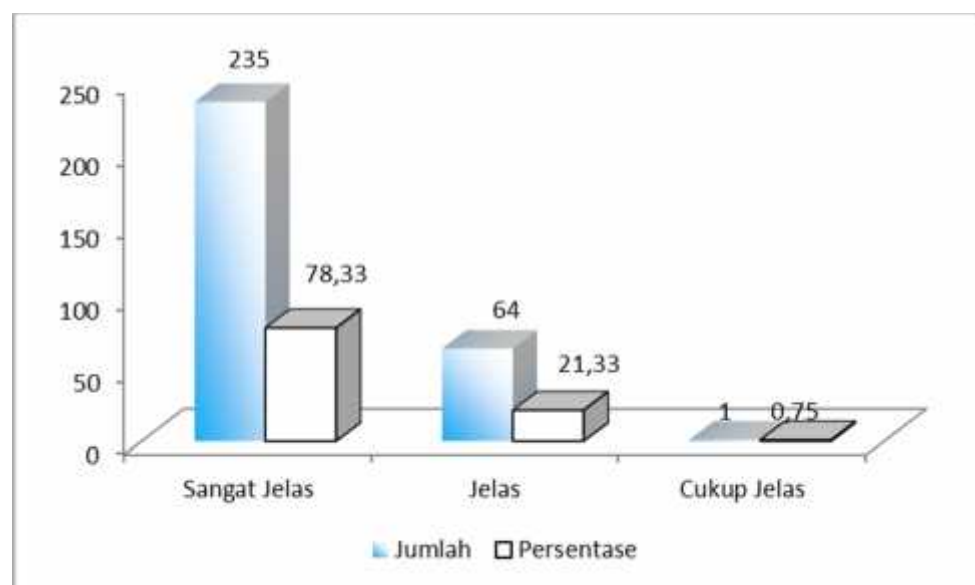
RSUD Bendan bertekad memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sebagai wujud pengabdian kepada masyarakat. Sebenarnya unit pelayanan sudah memberikan keterangan berupa papan kerja operasional untuk jam kerja dan jam pulang, hal ini bertujuan agar masyarakat mengetahui jam operasional dari unit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

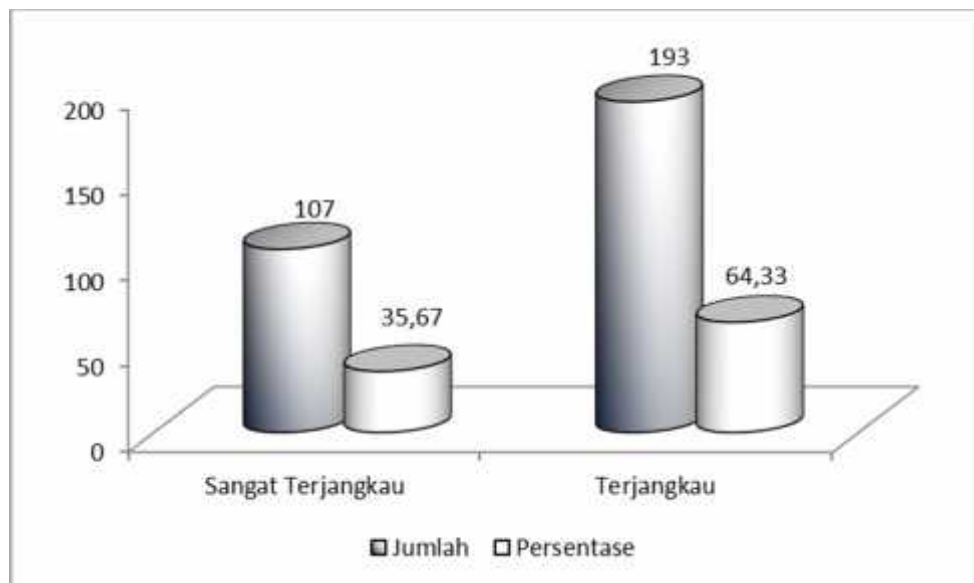
Gambar 3.17 Tingkat Kejelasan Biaya (Tarif) Atas Pelayanan Yang Diterima

Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 235 responden menilai kejelasan biaya (tarif) atas pelayanan yang diterima sudah sangat jelas, sebanyak 64 responden menilai kejelasan biaya (tarif) atas pelayanan yang diterima sudah jelas dan 1 responden menilai kejelasan biaya (tarif) atas pelayanan yang diterima cukup 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



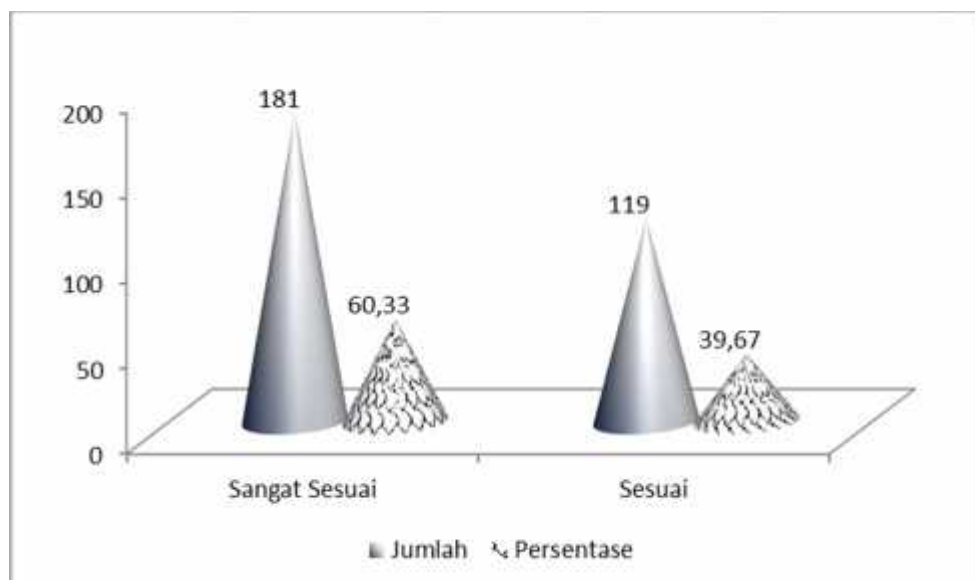
dengan sosialisasi informasi biaya, brosur, leaflet, spanduk dan informasi dimedia sosial, serta petugas di unit pelayanan juga bisa memberikan informasi langsung kepada masyarakat.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.18 Tingkat Keterjangkauan Biaya/Tarif

Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 107 responden mengatakan bahwa tingkat keterjangkauan biaya/ tarif sangat terjangkau, 193 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 181 responden mengatakan bahwa tingkat kesesuaian antara besarnya biaya/tarif dengan pelayanan yang diterima sudah sangat sesuai, sebanyak 119 responden mengatakan bahwa tingkat kesesuaian antara besarnya biaya/tarif dengan pelayanan yang diterima sudah sesuai.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.20 Tingkat Pelaksanaan Penetapan Gratis Pada Beberapa Jenis Pelayanan

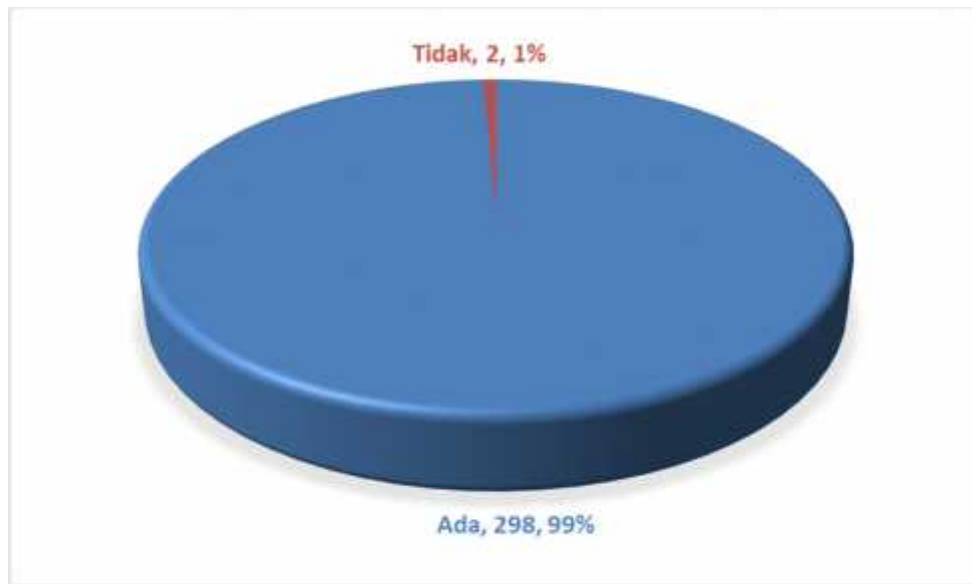
Beberapa pelayanan diberikan secara gratis oleh pemerintah, tingkat pelaksanaan penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan. Berdasarkan hasil survei sebanyak 221 responden mengatakan pelaksanaan penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan pasti dilaksanakan, sebanyak 79 responden mengatakan pelaksanaan 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, sebanyak 298 responden menyatakan informasi spesifikasi produk



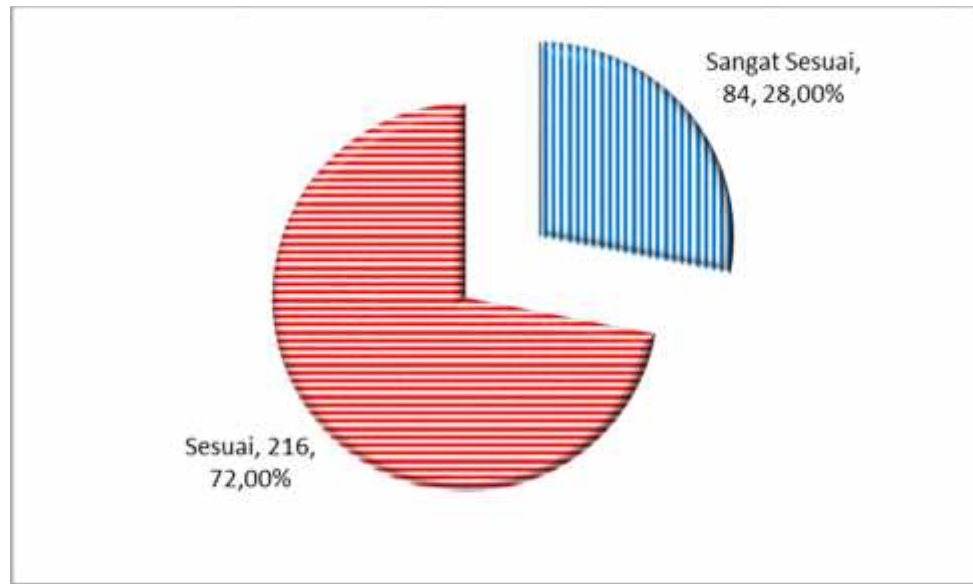
setiap jenis layanan ada dan sebanyak 2 responden menyatakan informasi spesifikasi produk setiap jenis layanan tidak.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.21 Keberadaan Informasi Spesifikasi Produk Setiap Jenis Layanan

Berdasarkan Gambar 3.22 sebanyak 84 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian produk pelayanan yang diterima dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan sangat sesuai, 216 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian produk pelayanan yang diterima dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan sesuai.

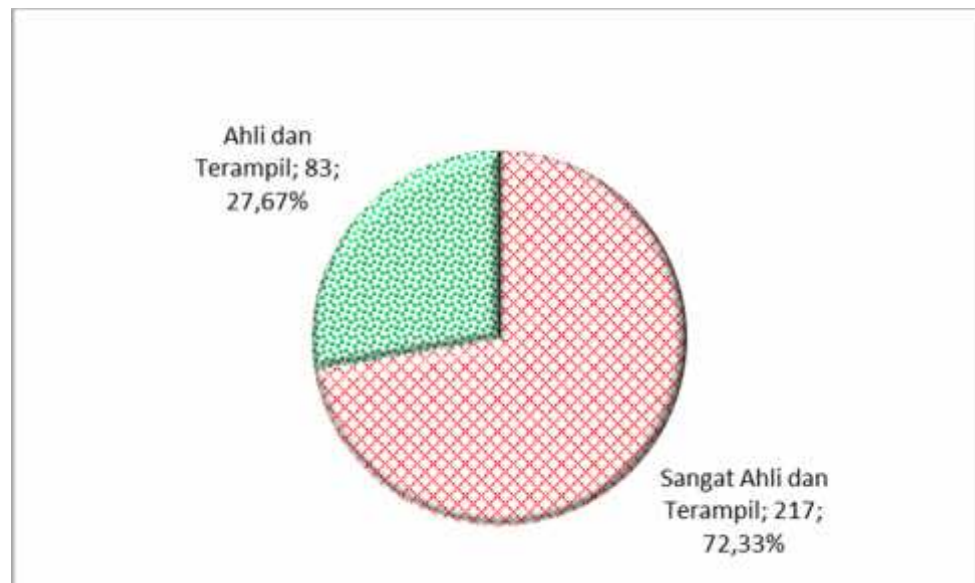


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.22 Tingkat Kesesuaian Produk Pelayanan Yang Diterima Dengan Yang Tertera Dalam Spesifikasi Pelayanan

f. Kompetensi Pelaksana

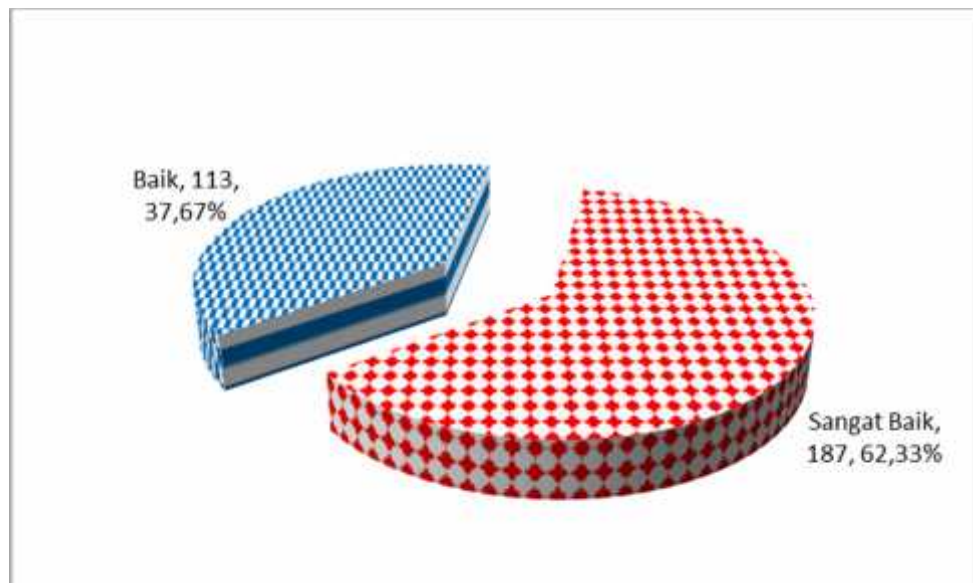
Pelayanan yang prima selalu didukung oleh keterampilan yang dimiliki oleh sumber daya manusia untuk menerapkan sistem dan menjalankan prosedur sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Tingkat Keahlian dan keterampilan petugas dinilai oleh responden yaitu sebanyak 217 orang responden menyatakan tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam melayani sangat ahli dan trampil, 83 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 3.23 Tingkat Keahlian Dan Keterampilan Petugas Dalam Melayani

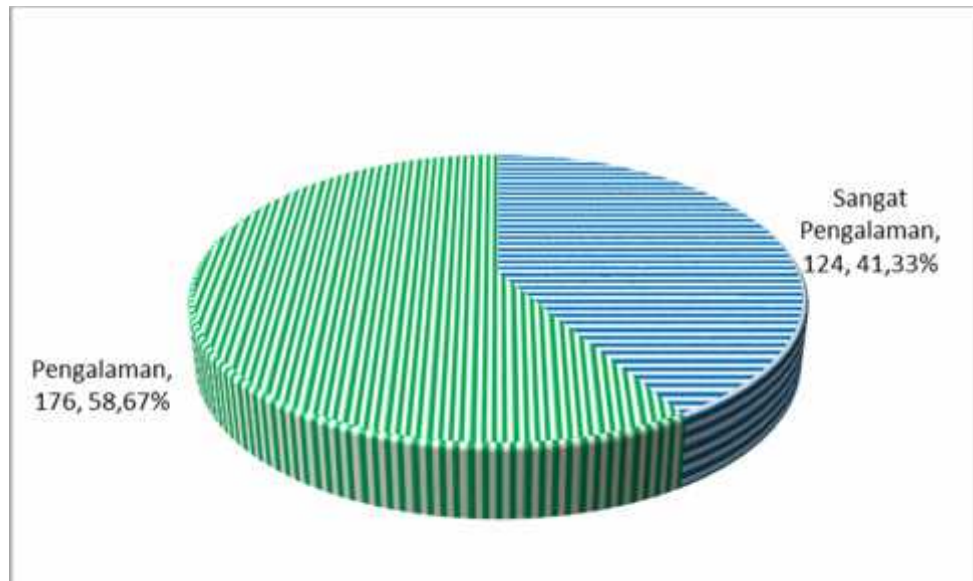
RSUD Bendan yang berfungsi sebagai pusat pelayanan kesehatan harus dapat memberikan penjelasan yang benar dan efektif kepada pasien dan keluarga pasien, sehingga proses pelayanan bisa berjalan lancar. Demikian juga kemampuan petugas pelayanan dalam berkomunikasi perlu mendapat perhatian. Tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan dinilai oleh responden sebagai berikut, sebanyak 187 orang responden menyatakan tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan sangat baik, 113 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 3.24 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 124 orang responden menyatakan tingkat kemampuan petugas dari cara melayani sangat pengalaman, 176 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 300 responden mengatakan dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan dari petugas.

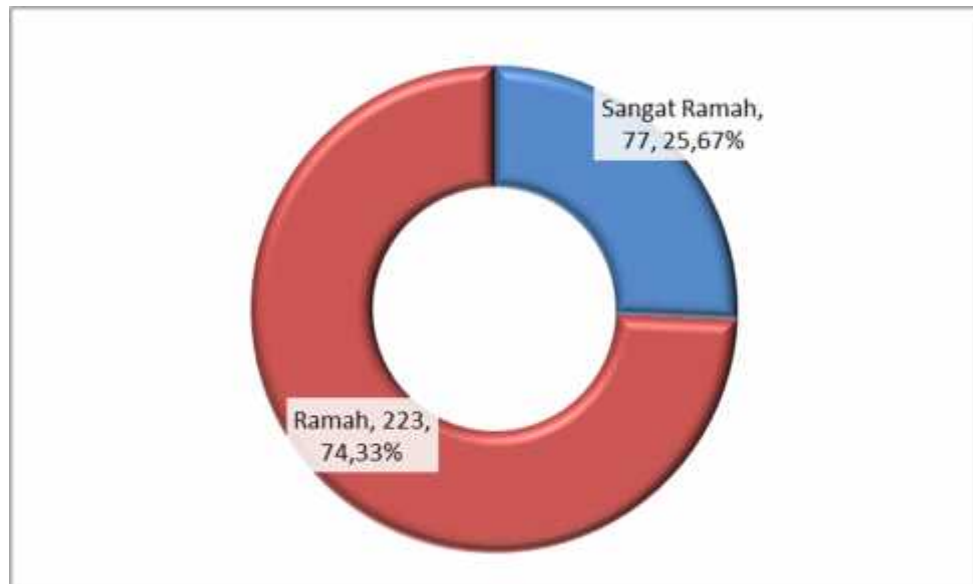
Hal ini menunjukkan jika petugas sudah melakukan sesuai dengan arahan pimpinan. Upaya yang dilakukan untuk mempertahankan hal tersebut yaitu dengan terus mengingatkan kepada petugas dalam memberikan pelayanan diawali dengan salam dan perkenalan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.26 Dalam Melayani Diawali Dengan Salam Dan Perkenalan Petugas

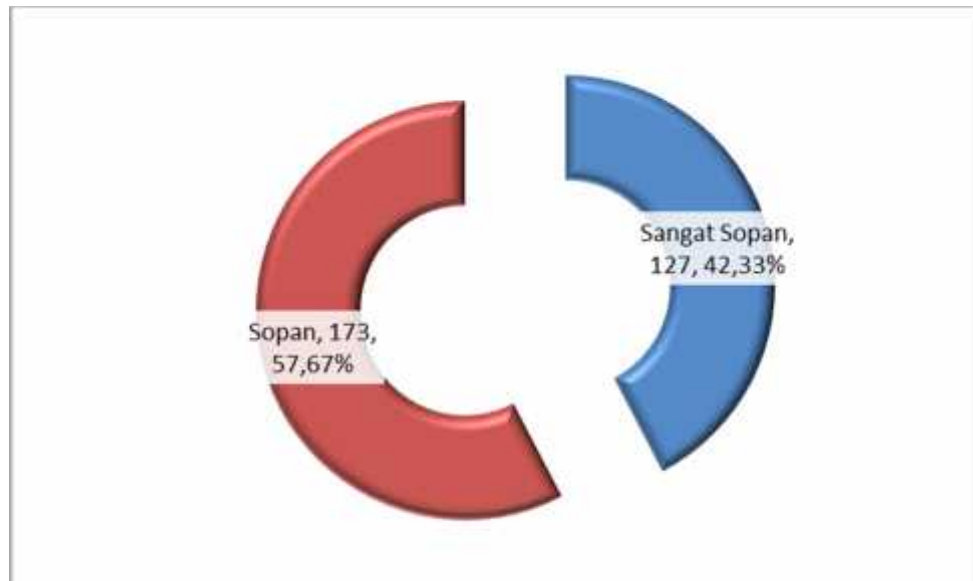
Untuk mengetahui bagaimana tingkat keramahan petugas dalam melayani sebagai unit pelayanan kesehatan milik pemerintah, penilaian kualitas juga dilihat dari sikap dan perilaku petugas. Sikap ramah akan memberikan rasa nyaman pada masyarakat. Rincian hasil survei dapat dilihat pada Gambar 3.27 dimana 77 orang responden menyatakan petugas sangat ramah dalam melayani dan 223 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

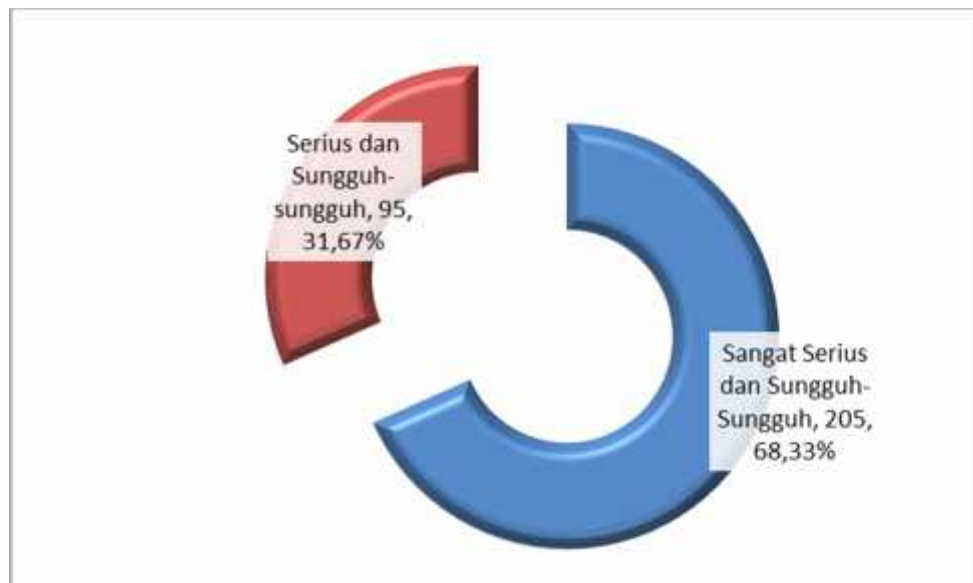
Gambar 3.28 menyajikan data terkait dengan tingkat kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan. Pada dasarnya keramahan dan kesopanan tersebut merupakan satu kesatuan dalam suatu pelayanan, bilamana petugas kurang ramah atau kurang sopan maka masyarakat menjadi tidak nyaman. Hasil survei menunjukkan sebanyak 127 orang responden menyatakan petugas sangat sopan dalam melayani, 173 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 205 orang responden menyatakan bahwa petugas sangat serius dan bersungguh – sungguh dalam memberikan pelayanan, 95 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.

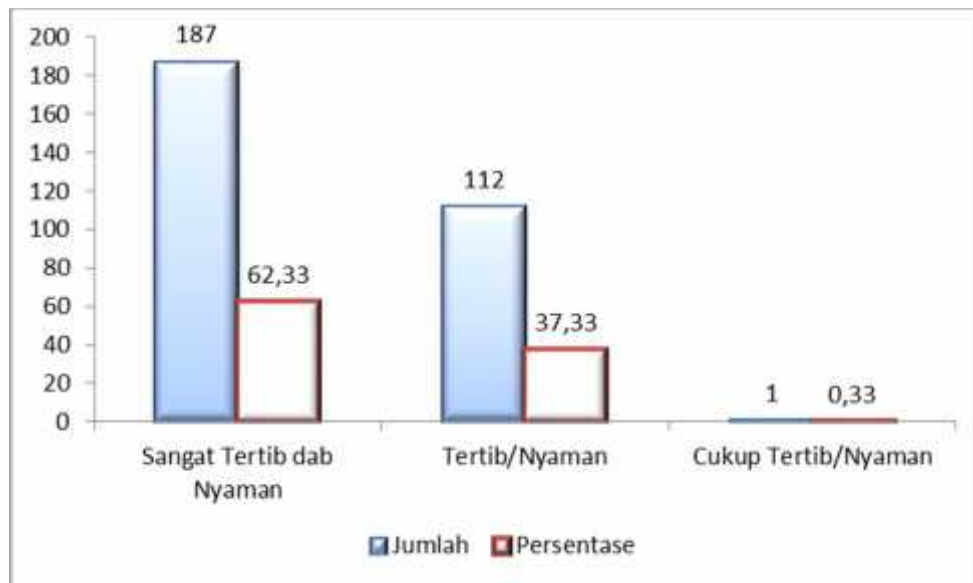


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.29 Tingkat Kesungguhan Petugas Dalam Melayani

h. Sarana & Prasarana

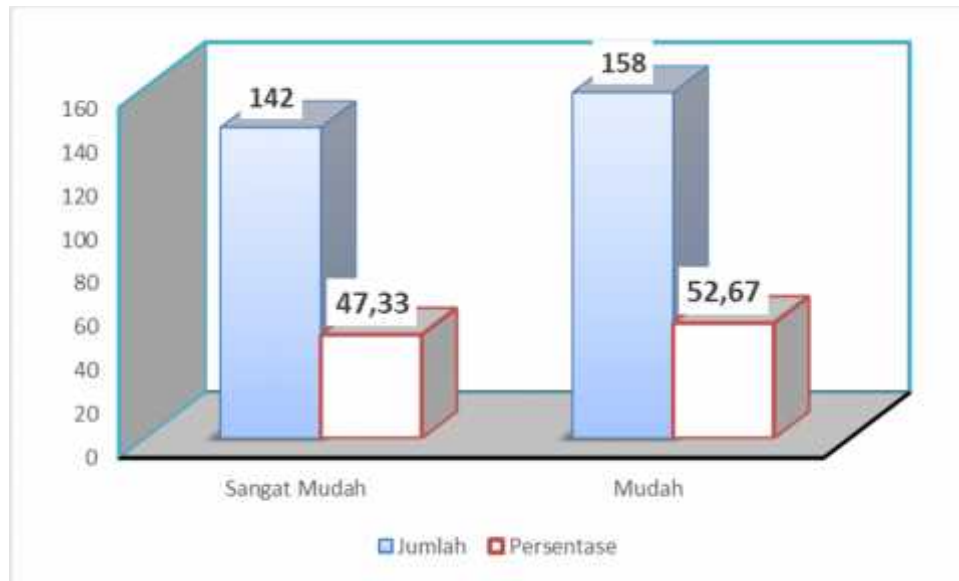
Sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu pendukung dalam pelayanan prima kepada masyarakat. Ketertiban kenyamanan tempat parkir kendaraan akan memberikan kesan yang baik pada masyarakat dalam memperoleh layanan. Hasil survei menunjukkan bahwa 187 orang responden menyatakan bahwa tempat parkir kendaraan sangat tertib dan nyaman, 112 orang responden menyatakan bahwa tempat parkir kendaraan tertib dan nyaman dan 1 orang menyatakan bahwa tempat parkir kendaraan cukup tertib dan nyaman. Ketertiban dan kenyamanan akan mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan. Beberapa masukan dari masyarakat terkait dengan tempat parkir yaitu 1) Penambahan petugas parkir akan membantu meningkatkan ketertiban dan kenyamanan tempat parkir kendaraan; 2) tempat parkir motor perlu diberi atap agar motor tidak kepanasan saat diparkir 3) Penataan tempat parkir yang lebih rapi dan teratur.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.30 Tingkat Ketertiban Kenyamanan Tempat Parkir Kendaraan

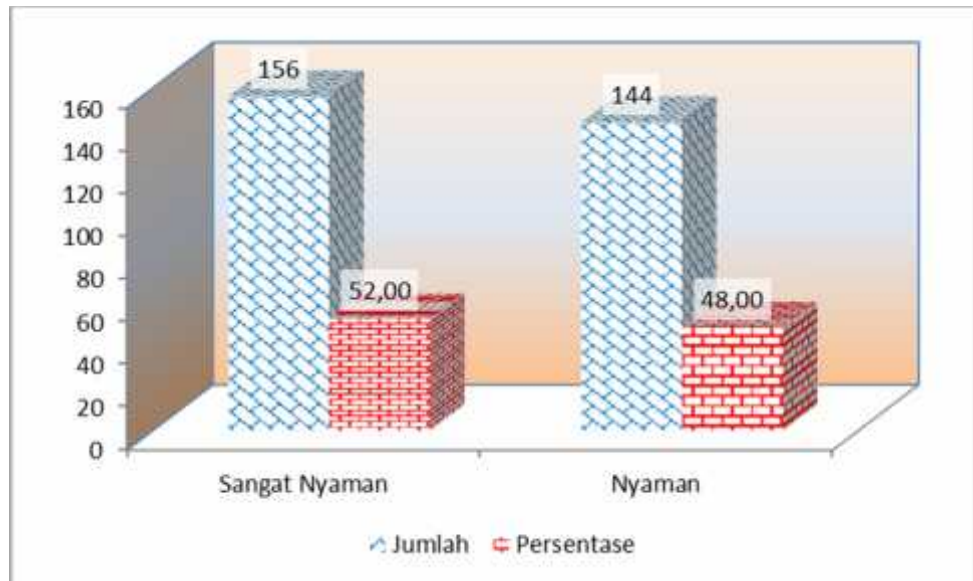
Petunjuk arah akan memudahkan masyarakat mencapai tempat yang didatangi. Papan tanda petunjuk arah yang terpasang harus mudah terlihat dan dipahami oleh masyarakat. Berdasarkan hasil survei sebanyak 142 responden menyatakan sangat mudah memahami papan petunjuk arah yang telah terpasang dan sebanyak 158 responden menyatakan mudah memahami papan petunjuk arah yang telah terpasang.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.31 Tingkat Pemahaman Petunjuk Arah Yang Terpasang

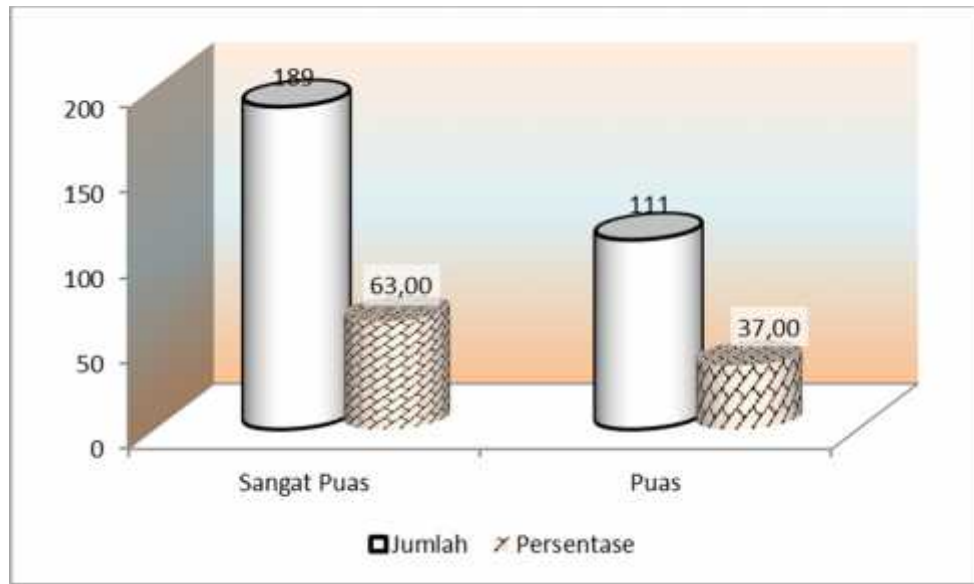
Sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu pendukung dalam pelayanan prima kepada masyarakat. Ruang tunggu merupakan tempat bagi masyarakat untuk menunggu giliran dalam memperoleh layanan. Kenyamanan ruang tunggu akan memberikan perasaan yang menyenangkan bagi masyarakat yang sedang menunggu giliran dalam memperoleh layanan. Hasil survei menunjukkan bahwa 156 orang responden menyatakan bahwa ruang tunggu sangat nyaman, 144 orang responden menyatakan bahwa ruang tunggu nyaman. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kenyamanan masyarakat menunggu mendapatkan pelayanan yaitu penambahan kursi serta penambahan kipas angin di ruang tunggu. Hal lain yang perlu diperhatikan yaitu tempat bermain yang letaknya masih jauh dari poli anak.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.32 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 189 orang responden menyatakan bahwa sangat puas terhadap sarana dan prasarana lain seperti toilet, tempat laktasi dan tempat untuk menulis, 111 orang responden menyatakan bahwa puas terhadap sarana dan prasarana lain seperti toilet, tempat laktasi dan tempat untuk menulis.

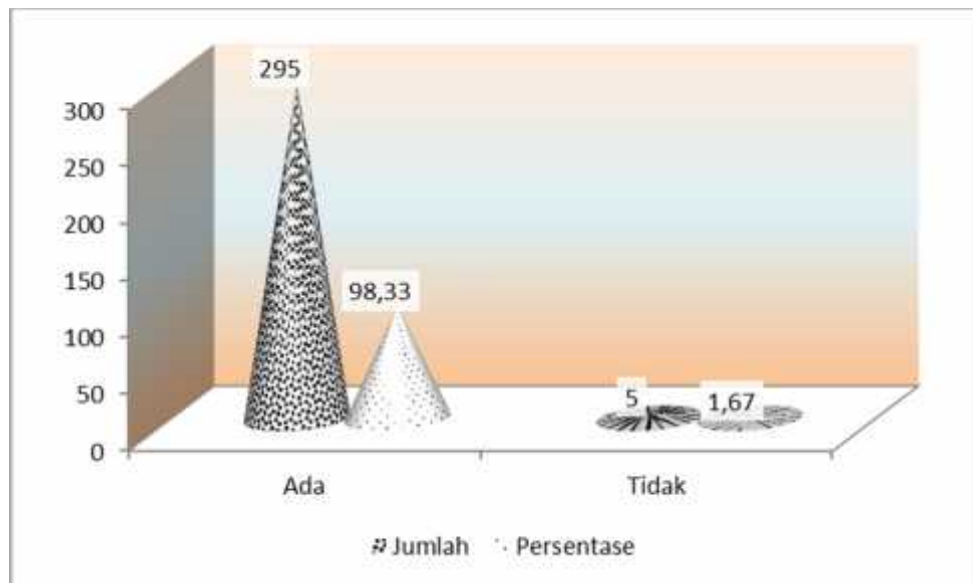


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.33 Tingkat Kepuasan Atas Sarana Dan Prasarana Lain Seperti Toilet, Tempat Laktasi Dan Tempat Untuk Menulis

i. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

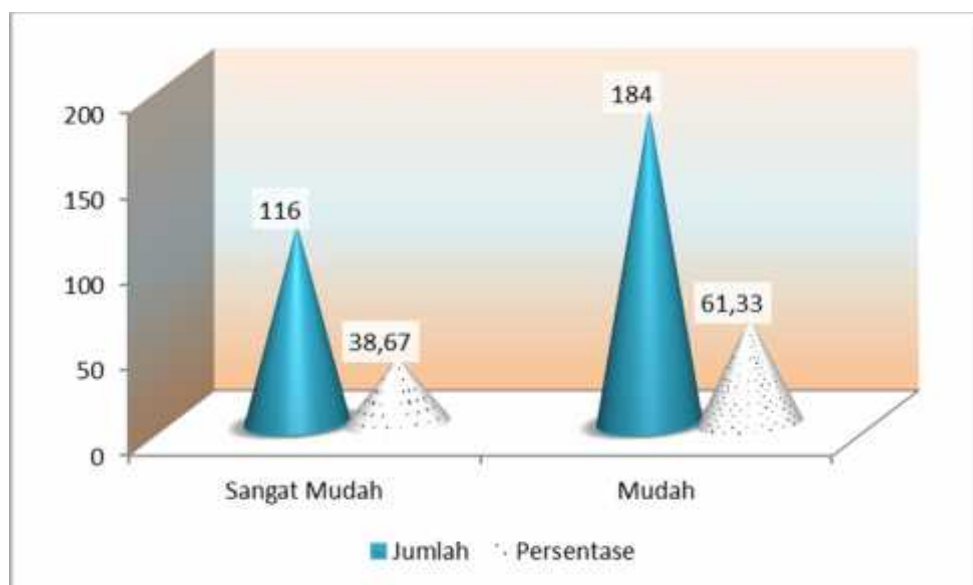
Masyarakat yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan bisa melakukan pengaduan, pengaduan ini harus menjadi bahan evaluasi agar dapat memperbaiki layanan. Berdasarkan hasil survei kepada 300 responden, secara umum responden menyatakan bahwa keberadaan informasi tentang prosedur pengaduan maupun kotak saran sebanyak 295 orang. Hal ini perlu menjadi perhatian, karena pengaduan merupakan salah satu masukan untuk perbaikan pelayanan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.34 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 116 orang responden menyatakan sangat mudah menyampaikan pengaduan, 184 orang responden menyatakan mudah menyampaikan pengaduan.

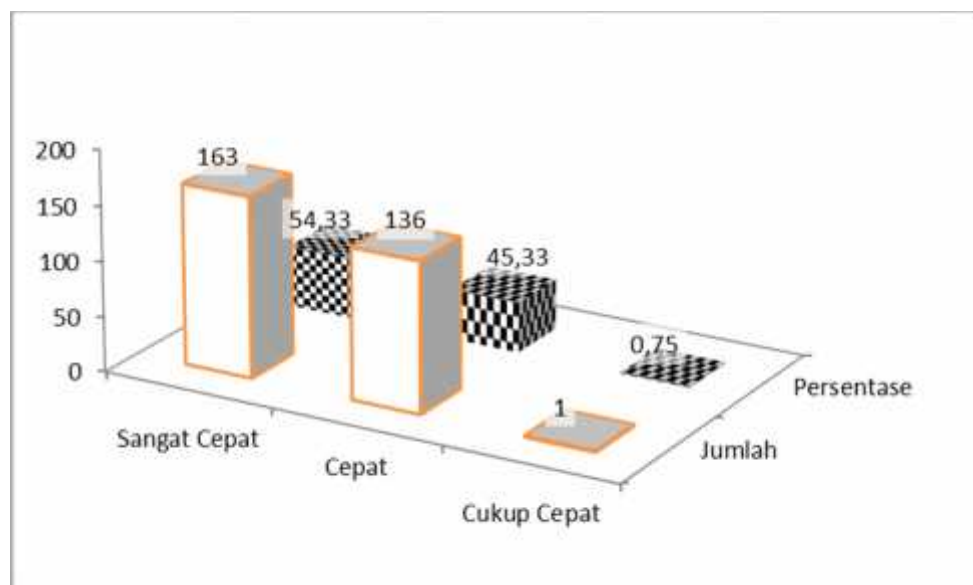


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.35 Tingkat Kemudahan Menyampaikan Pengaduan



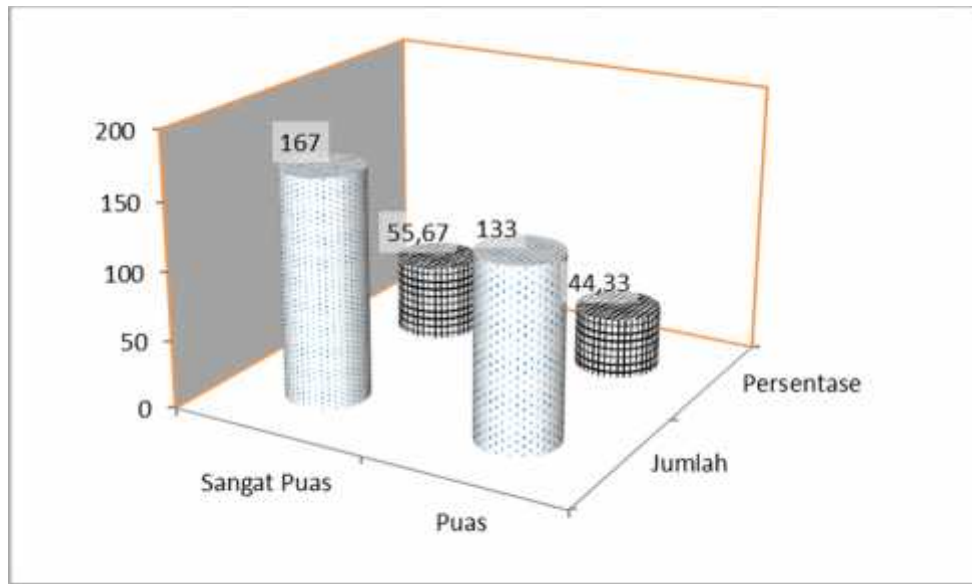
Suatu prosedur pengaduan yang telah disampaikan oleh masyarakat harus segera diberikan tanggapan, karena pengaduan itu bertujuan untuk memberitahu tentang kekurangan yang ada sehingga kita bisa melakukan perbaikan. Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 163 orang responden menyatakan saran atau masukan perbaikan pelayanan yang disampaikan sangat cepat ditanggapi, sebanyak 136 orang responden menyatakan saran atau masukan perbaikan pelayanan yang disampaikan cepat ditanggapi, sebanyak 1 orang responden menyatakan saran atau masukan perbaikan pelayanan yang disampaikan cukup cepat ditanggapi



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.36 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 167 orang responden menyatakan sangat puas atas tindak lanjut penanganan pengaduan, sebanyak 133 orang responden menyatakan puas atas tindak lanjut penanganan pengaduan.



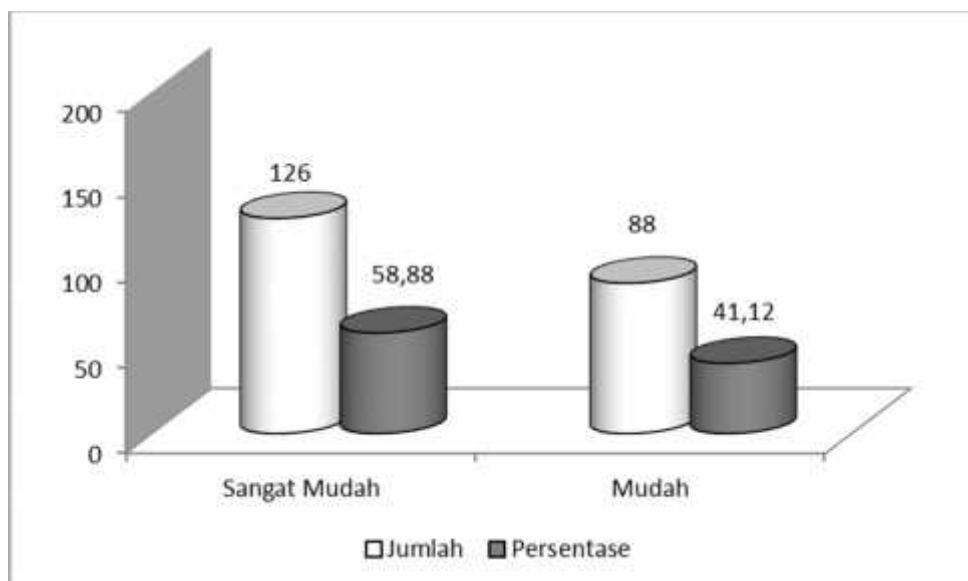
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.37 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

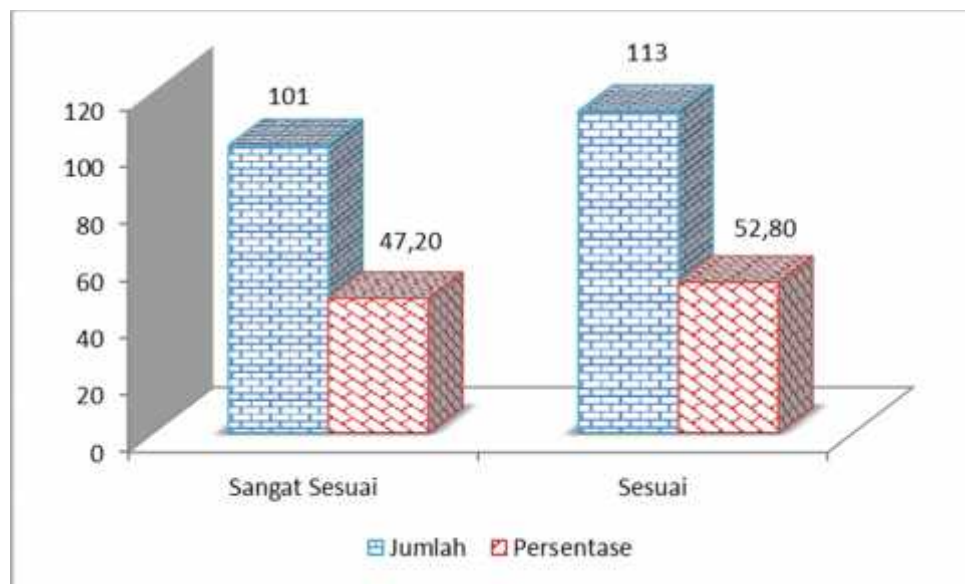
Gambar 3.38 Tingkat Kemudahan persyaratan administrasi pada rawat inap



Jika diperhatikan pada Gambar 3.38 dimana pada gambar itu menggambarkan tingkat kemudahan persyaratan administrasi, maka diperoleh data dari 214 responden memberikan pendapat sebagai berikut: sebanyak 126 orang menyatakan persyaratan sangat mudah, dan 88 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

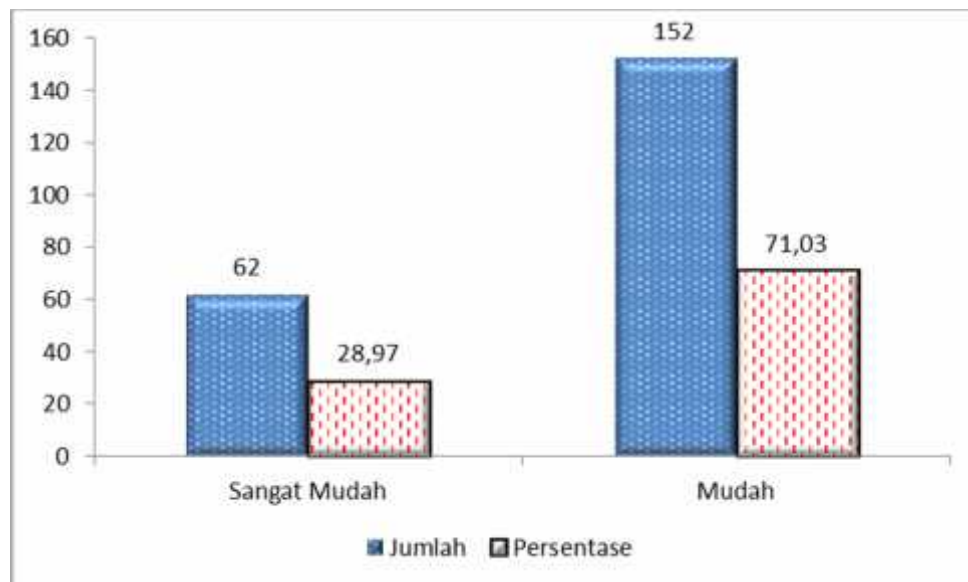
Gambar 3.39 Tingkat Kesesuaian Persyaratan Dengan Jenis Pelayanan Pada Rawat Inap

Jika diperhatikan pada Gambar 3.39 dimana pada gambar itu menggambarkan tingkat kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan, sebanyak 101 responden menyatakan persyaratan sangat



sesuai dengan jenis pelayanan, sebanyak 113 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

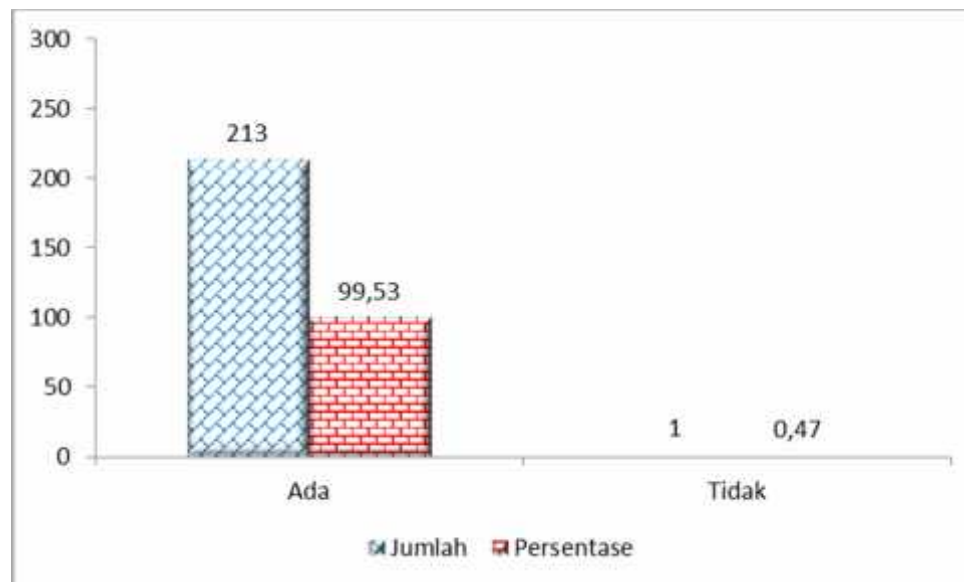
Gambar 3.40 Tingkat Kemudahan memenuhi persyaratan pada rawat Inap

Gambar 3.40 dimana pada gambar itu menggambarkan kemudahan memenuhi persyaratan. maka diperoleh data dari 214 responden memberikan pendapat sebagai berikut: 62 orang menyatakan sangat mudah dan 152 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

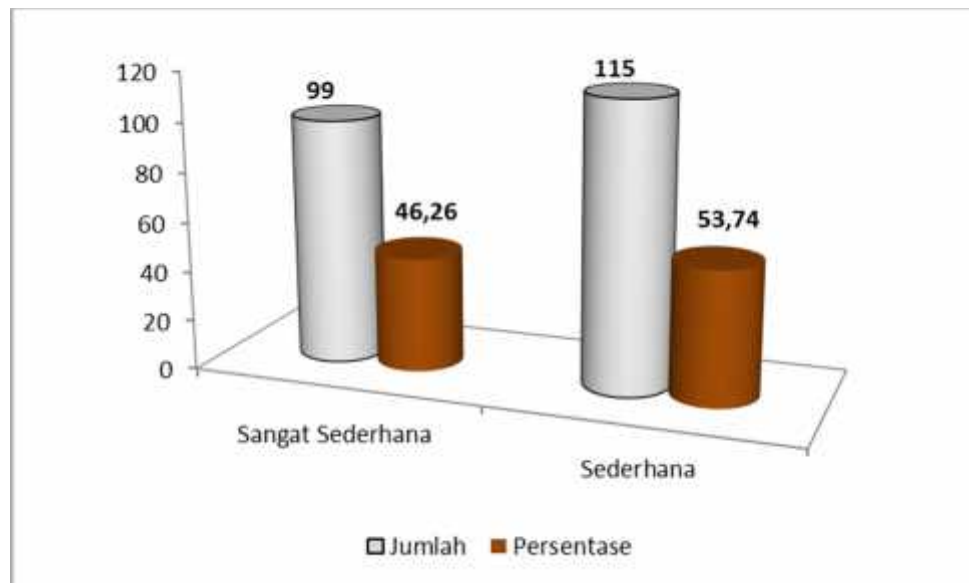
Pelayanan kepada pasien harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, hal ini bertujuan untuk menjaga kualitas layanan. Keberadaan prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur akan memudahkan masyarakat dalam memahami setiap tahapan pelayanan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.41 Keberadaan Prosedur Pelayanan Yang Tergambar Dalam Bagan (Flowchart) Yang Ditempel Atau Dalam Brosur Pada Rawat Inap

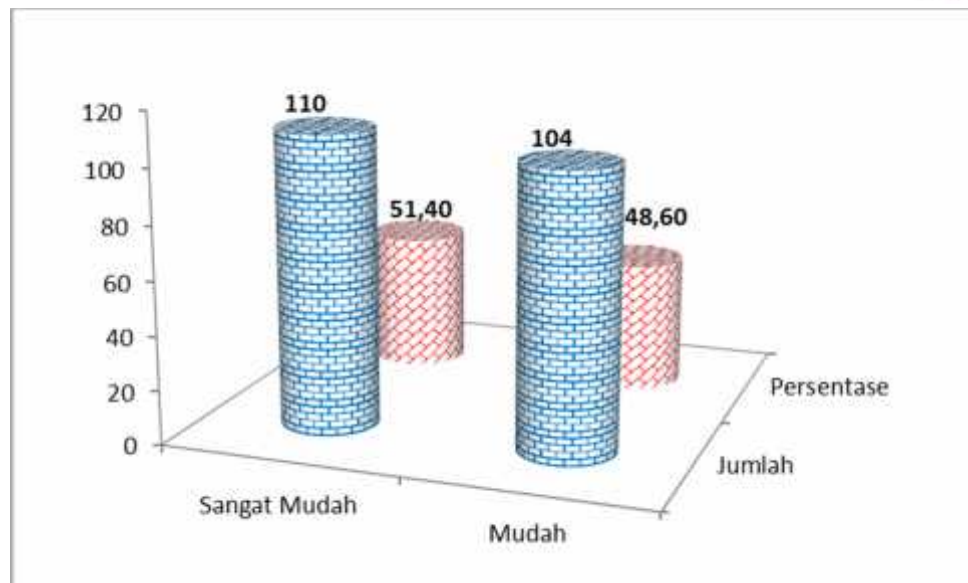
Secara umum responden mengetahui keberadaan prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur yaitu sebanyak 213 orang. Jumlah responden yang tidak menyadari keberadaan prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur sebanyak 1 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 3.42 Tingkat Kesederhanaan Prosedur Pelayanan Yang Disajikan

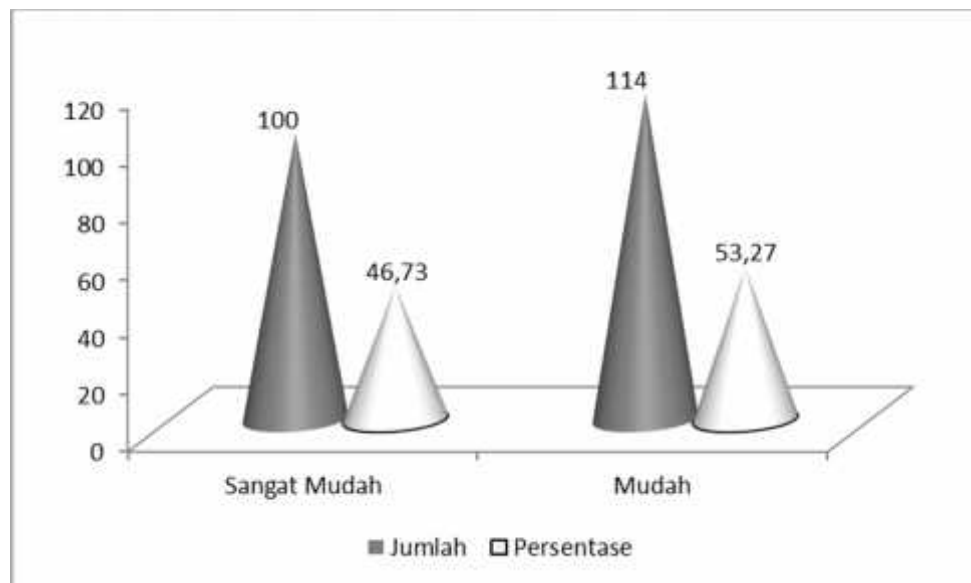
Dari data Gambar 3.42 menunjukkan tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan yang disajikan sebanyak 90 orang responden mengatakan sangat sederhana, sebanyak 115 orang responden mengatakan sederhana. Sebagian besar responden beranggapan bahwa dalam prosedur pelayanan (flow chart) disajikan dengan sederhana. 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 3.43 Tingkat Kemudahan Memahami Prosedur Pelayanan

Dalam hal kemudahan memahami prosedur pelayanan hasil survei ditampilkan pada Gambar 3.43. Berdasarkan survei yang dilakukan terhadap 214 responden rawat inap, sebanyak 110 responden menyatakan sangat mudah dan 104 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.



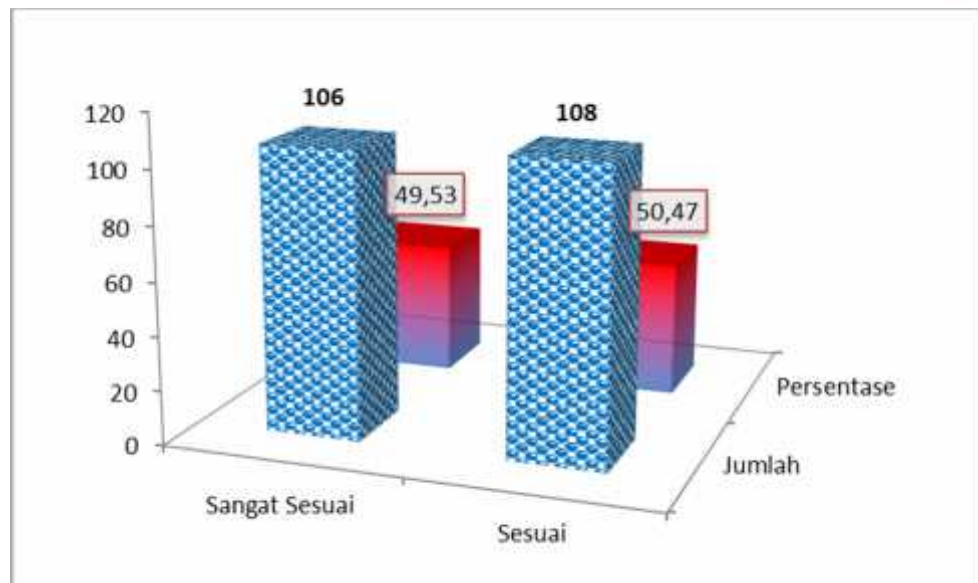
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.44 Tingkat Kemudahan Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Dari data Gambar 3.44 menunjukkan tingkat kemudahan pelaksanaan prosedur pelayanan, sebanyak 100 responden mengatakan sangat mudah, sebanyak 114 responden mengatakan 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

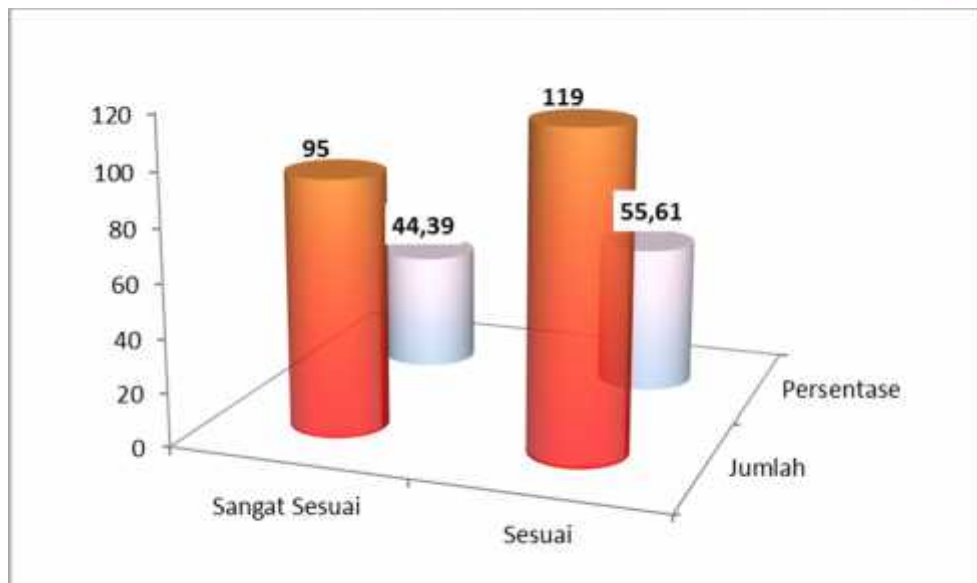
Untuk mengetahui kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan, maka dilakukan survei pada pengguna dan hasilnya disajikan sebagai berikut



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.45 Tingkat Kesesuaian Waktu Yang Dibutuhkan Dengan Harapan Untuk Menyelesaikan Pelayanan

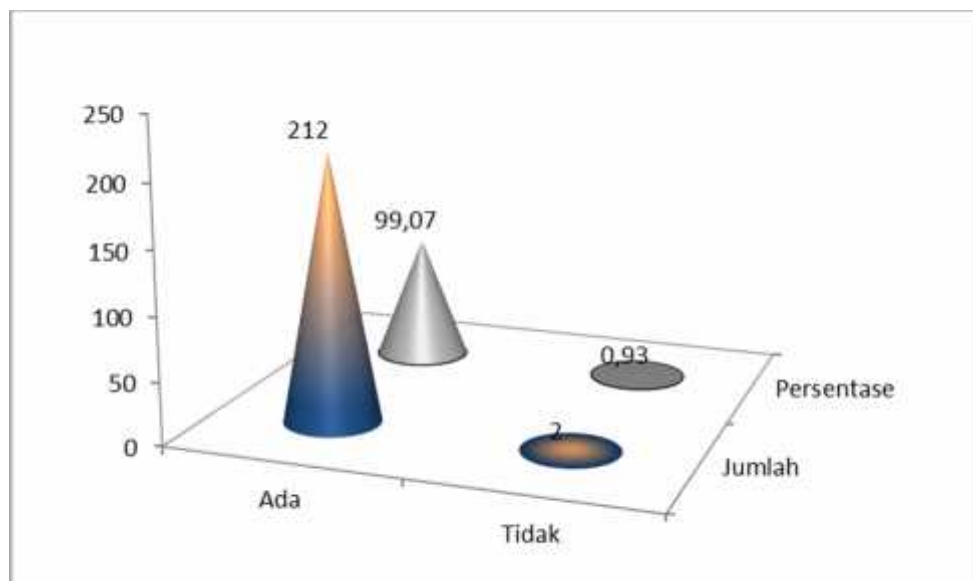
Dari data Gambar 3.45 menunjukkan tingkat kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan, sebanyak 106 responden mengatakan sangat sesuai, 108 responden mengatakan sesuai. Secara umum kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan sudah baik Hal ini tentu memberikan kepastian kepada masyarakat yang akan memperoleh layanan kesehatan di RSUD Bendan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.46 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 3.46 menunjukkan bahwa sebanyak 95 responden mengatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan telah sangat sesuai, 119 responden mengatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan telah sesuai.

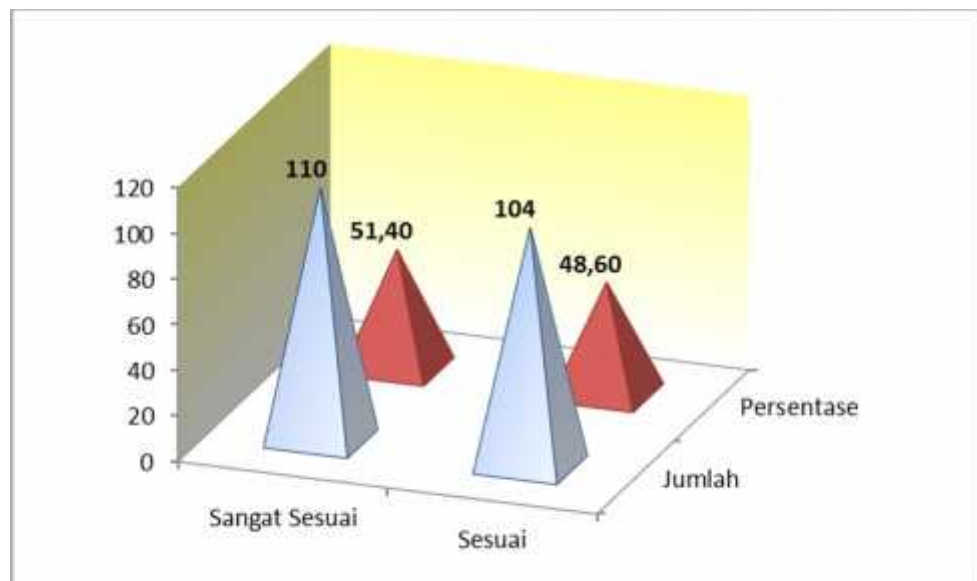


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.47 Keberadaan Informasi Waktu Pemberian Pelayanan



Secara umum responden mengetahui keberadaan informasi waktu pemberian layanan sebanyak 212 orang. Jumlah responden yang tidak menyadari keberadaan informasi waktu pemberian layanan sebanyak 2 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 3.48 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 110 responden menilai kesesuaian jam pelayanan dengan informasi pemberian layanan sudah sangat sesuai, sebanyak 104 responden menilai kesesuaian jam pelayanan dengan informasi pemberian layanan sudah sesuai.

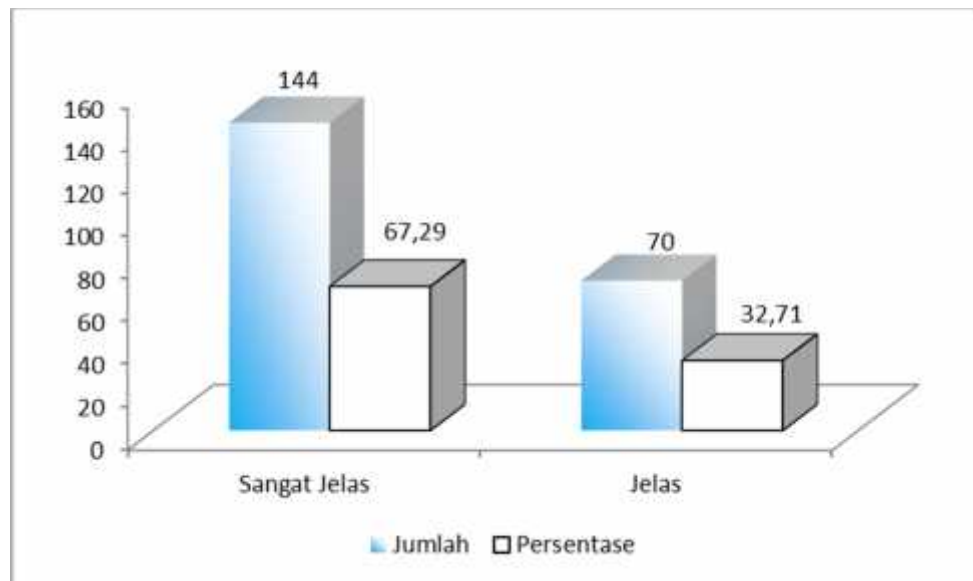
d. Biaya Atau Tarif

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.

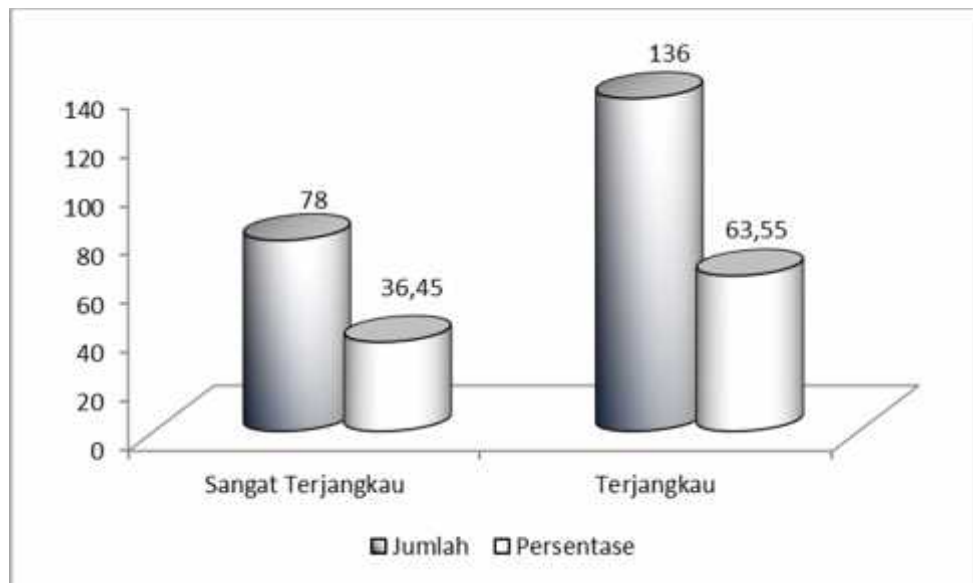


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.49 Tingkat Kejelasan Biaya (Tarif) Atas Pelayanan Yang Diterima

Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 114 responden menilai kejelasan biaya (tarif) atas pelayanan yang diterima sudah sangat jelas, sebanyak 70 responden menilai kejelasan biaya (tarif) atas pelayanan yang diterima sudah jelas.

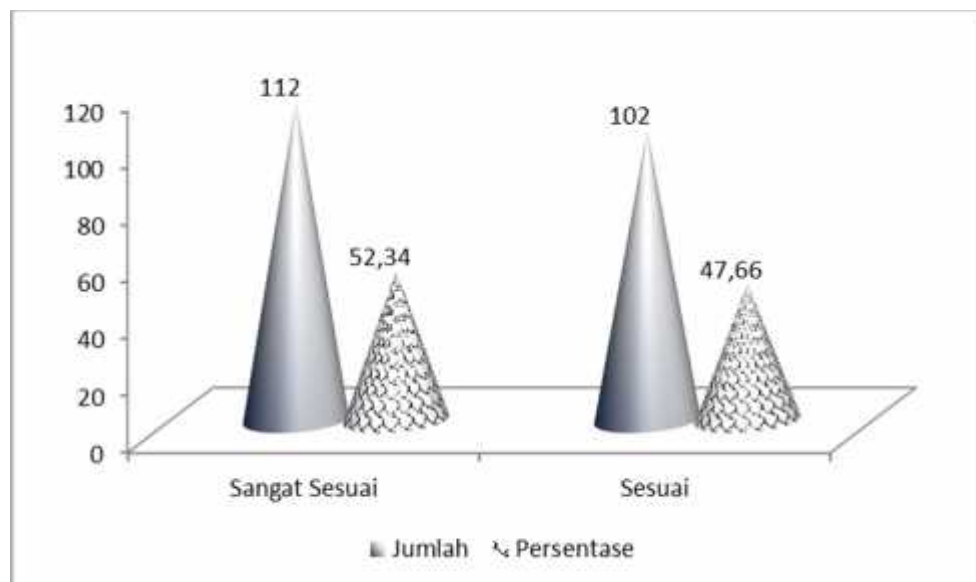
Demi memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat mengenai berapa besaran biaya dan untuk menekan jumlah masyarakat yang masih kurang jelas mengenai informasi biaya yang dikenakan selama proses pelayanan berlangsung, bisa dilakukan dengan sosialisasi informasi biaya, brosur, leaflet, spanduk dan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



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.50 Tingkat Keterjangkauan Biaya/Tarif

Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 78 responden mengatakan bahwa tingkat keterjangkauan biaya/ tarif sangat terjangkau, 136 responden mengatakan bahwa tingkat keterjangkauan biaya/ tarif terjangkau.



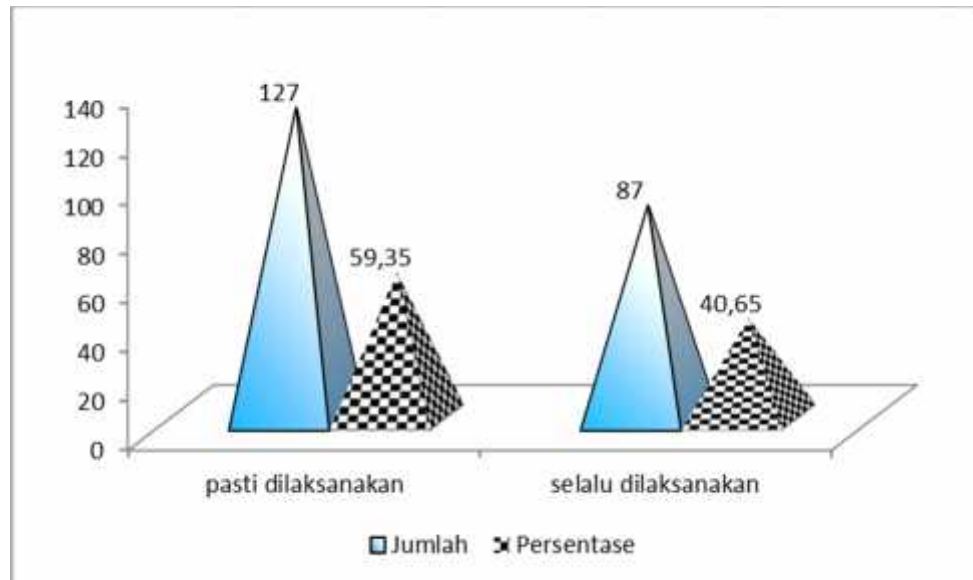
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.51 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 112 responden mengatakan bahwa tingkat kesesuaian



antara besarnya biaya/tarif dengan pelayanan yang diterima sudah sangat sesuai, sebanyak 102 responden mengatakan bahwa tingkat kesesuaian antara besarnya biaya/tarif dengan pelayanan yang diterima sudah sesuai.



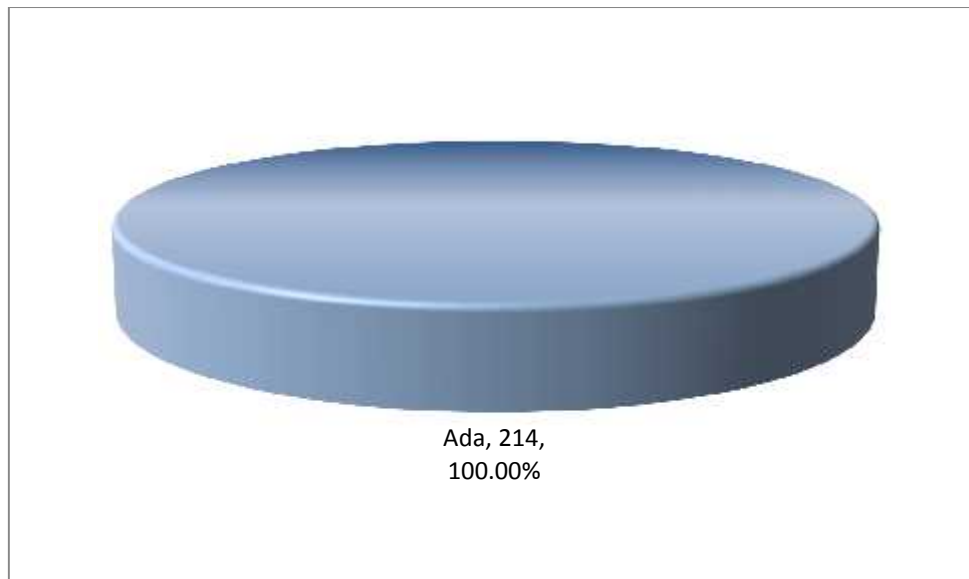
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.52 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 127 responden mengatakan pelaksanaan penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan pasti dilaksanakan, sebanyak 87 responden mengatakan pelaksanaan penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan selalu dilaksanakan.

e. Produk Spesifikasi Pelayanan

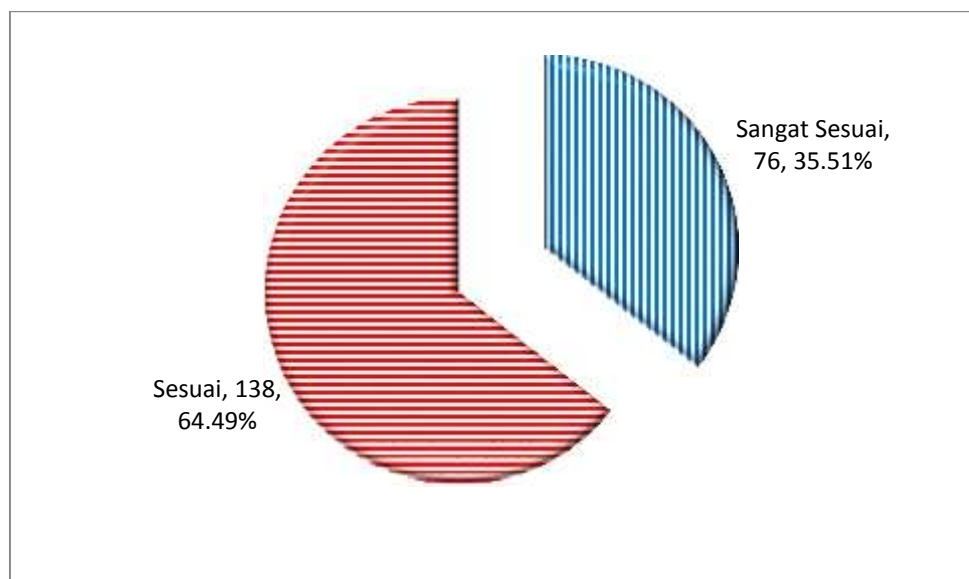
Keberadaan informasi spesifikasi produk setiap jenis layanan sangat penting agar masyarakat mengetahui informasi spesifikasi pelayanan. Berdasarkan hasil survei kepada 214 responden, seluruh responden menyatakan informasi spesifikasi produk setiap jenis layanan ada.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.53 Keberadaan Informasi Spesifikasi Produk Setiap Jenis Layanan

Berdasarkan Gambar 3.54 sebanyak 76 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian produk pelayanan yang diterima dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan sangat sesuai, 138 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian produk pelayanan yang diterima dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan sesuai.



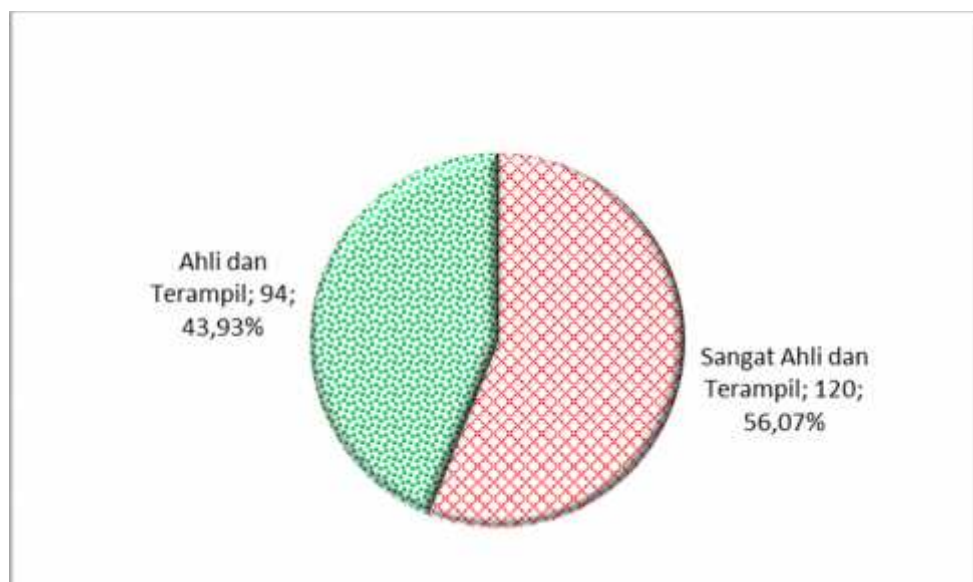
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.54 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 120 orang responden menyatakan tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam melayani sangat ahli dan terampil dan 94 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.



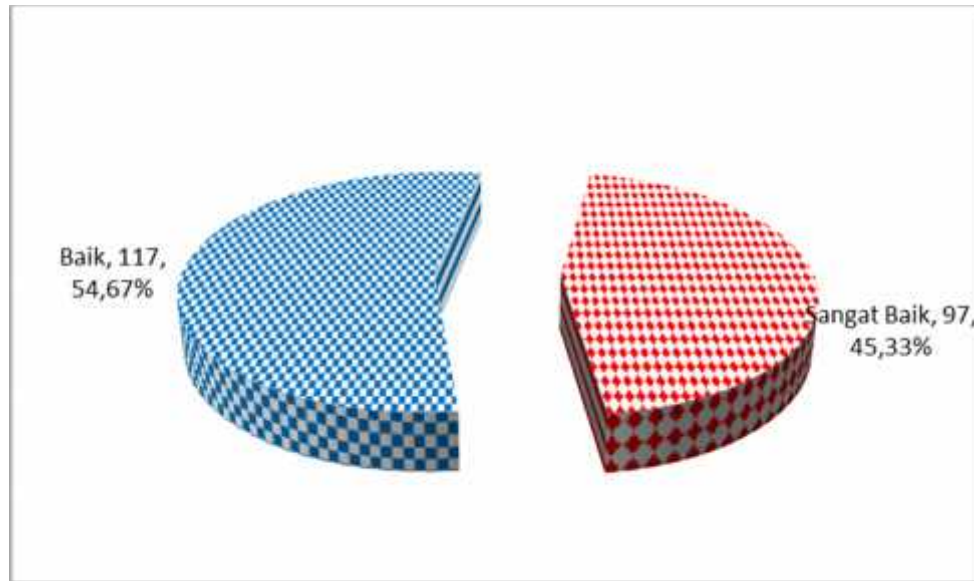
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.55 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



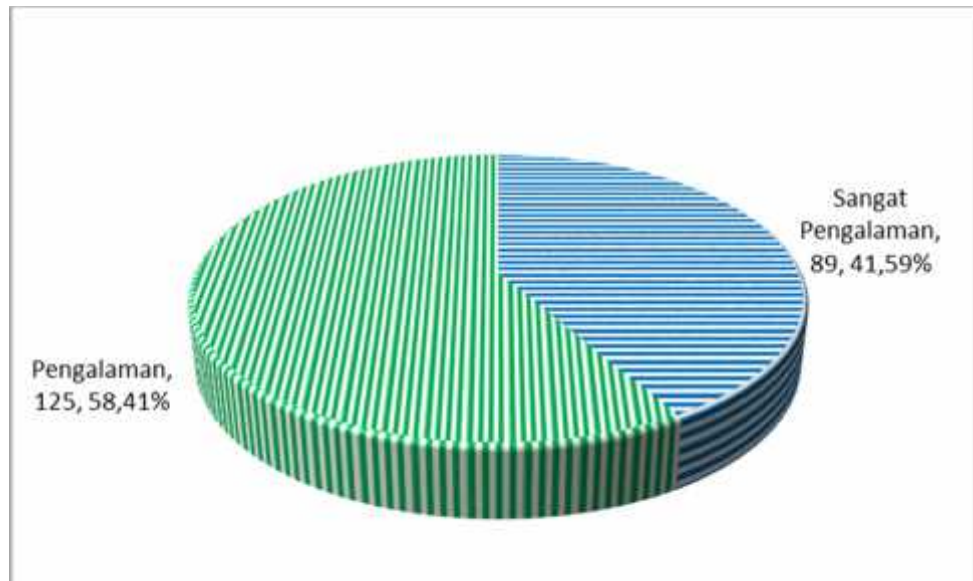
berikut, sebanyak 97 orang responden menyatakan tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan sangat baik, 117 orang responden menyatakan tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan baik. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat diwujudkan dengan meningkatkan pelayanan petugas memberikan penjelasan, maka dari itu diperlukan pembekalan pada petugas tentang pelayanan yang disediakan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.56 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 89 orang responden menyatakan tingkat kemampuan petugas dari cara melayani sangat pengalaman dan 125 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 3.57 Tingkat Kemampuan Petugas Dari Cara Melayani

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan memberikan kesan awal yang penting. Sebanyak 214 responden mengatakan dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan dari petugas.

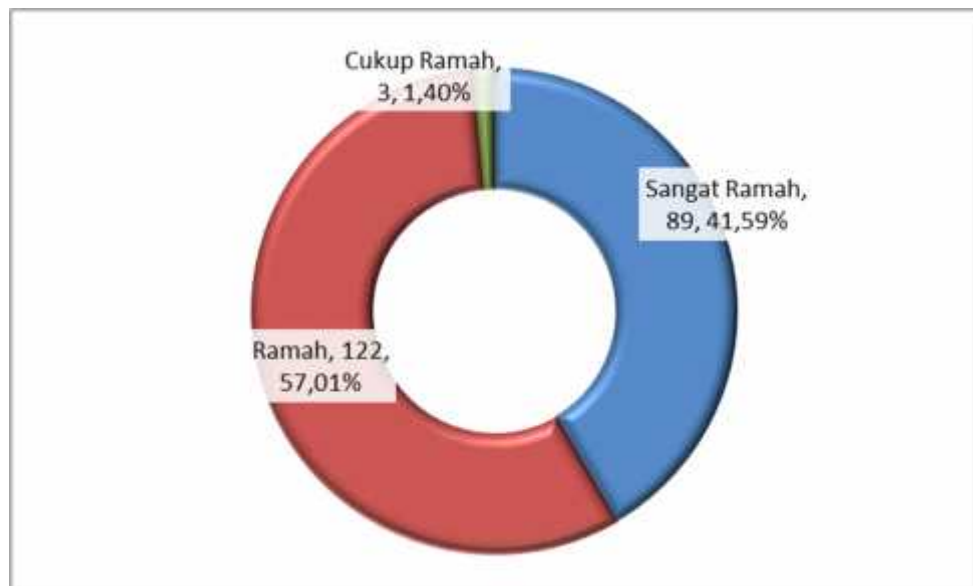
Hal yang perlu dilakukan agar dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan petugas yaitu adanya kebijakan dari pimpinan yang mengharuskan setiap petugas dalam memberikan pelayanan diawali dengan salam dan perkenalan petugas.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.58 Dalam Melayani Diawali Dengan Salam Dan Perkenalan Petugas

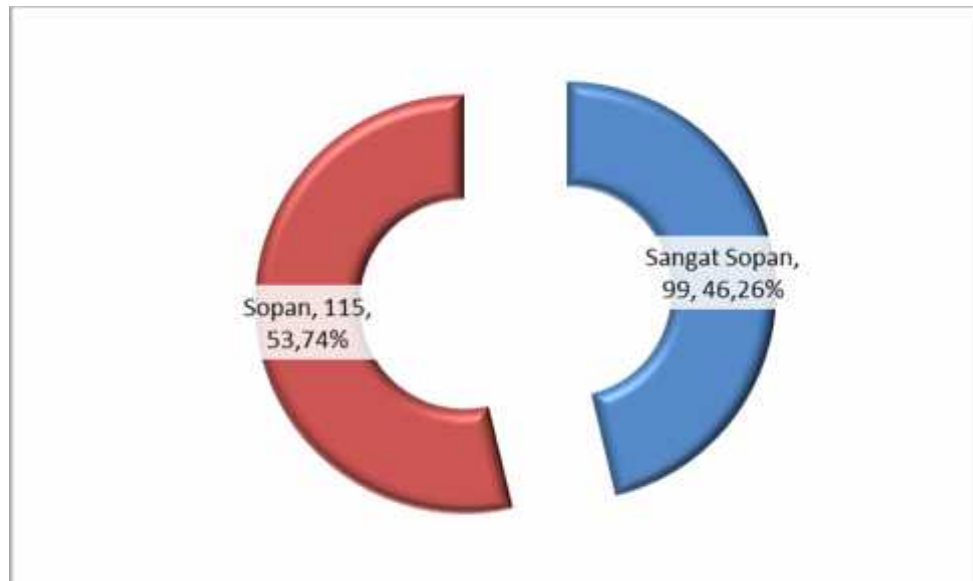
Untuk mengetahui bagaimana tingkat keramahan petugas dalam melayani sebagai unit pelayanan kesehatan milik pemerintah, penilaian kualitas juga dilihat dari sikap dan perilaku petugas. Sikap ramah akan memberikan rasa nyaman pada masyarakat. Rincian hasil survei dapat dilihat pada Gambar 3.59 dimana 89 orang responden menyatakan petugas sangat ramah dalam melayani, 122 orang responden menyatakan petugas ramah dalam melayani dan 3 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 3.59 Tingkat Keramahan Petugas Dalam Melayani

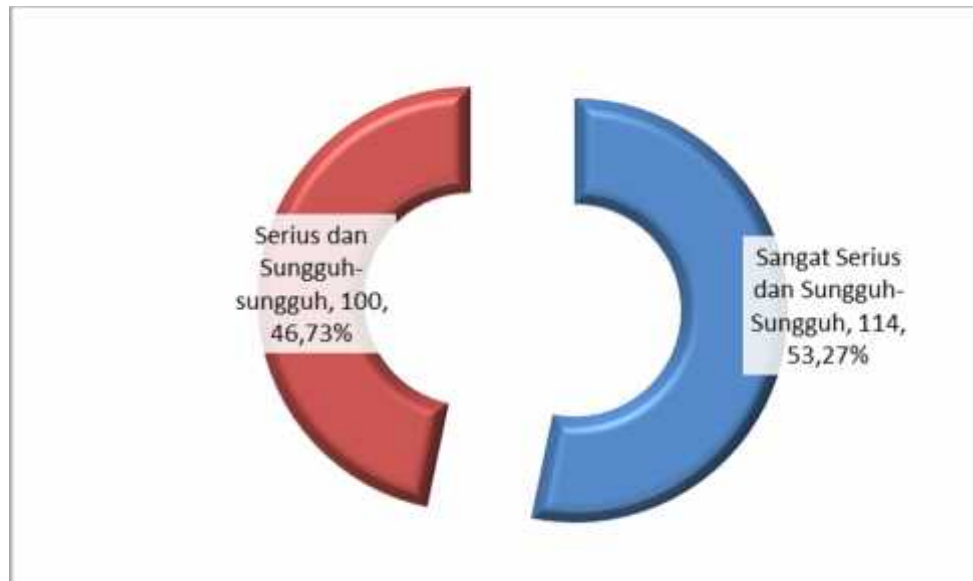
Gambar 3.60 menyajikan data terkait dengan tingkat kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan. Pada dasarnya keramahan dan kesopanan tersebut merupakan satu kesatuan dalam suatu pelayanan, bilamana petugas kurang ramah atau kurang sopan maka masyarakat menjadi tidak nyaman. Hasil survei menunjukkan sebanyak 99 orang responden menyatakan petugas sangat sopan dalam melayani, 115 orang responden menyatakan petugas 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 3.60 Tingkat Kesopanan Petugas Dalam Melayani

Untuk mengetahui tingkat kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan survei. Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 114 orang responden menyatakan bahwa petugas sangat serius dan bersungguh – sungguh dalam memberikan pelayanan, 100 orang responden menyatakan bahwa petugas sangat serius dan bersungguh – sungguh dalam memberikan pelayanan. Para petugas tersebut harus terus dimotivasi bekerja dengan sepenuh hati untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

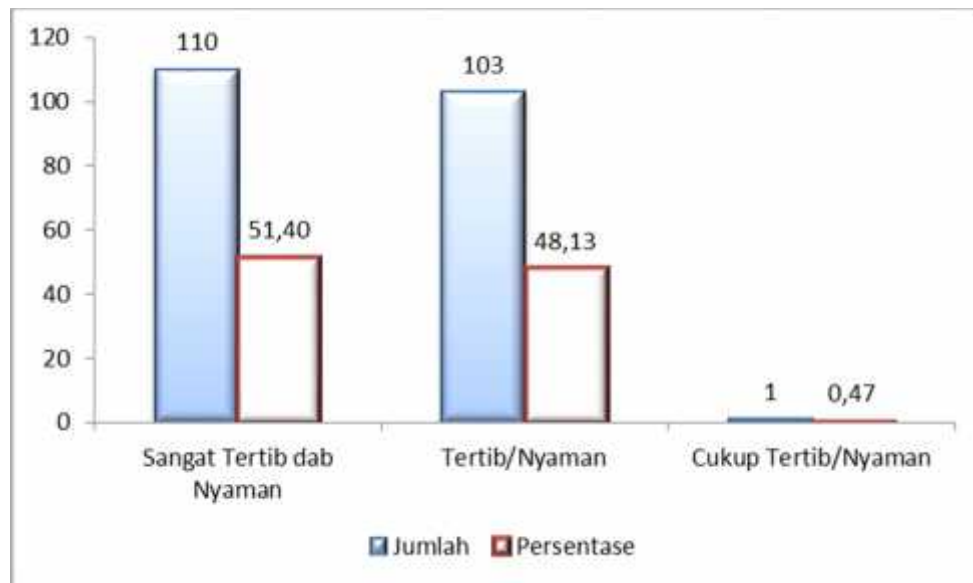


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.61 Tingkat Kesungguhan Petugas Dalam Melayani

h. Sarana & Prasarana

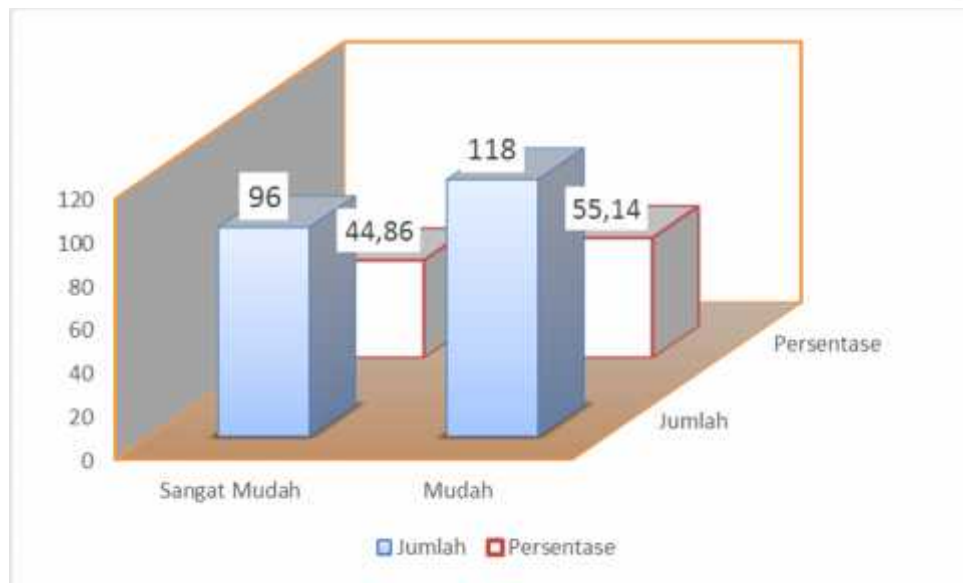
Sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu pendukung dalam pelayanan prima kepada masyarakat. Ketertiban kenyamanan tempat parkir kendaraan akan memberikan kesan yang baik pada masyarakat dalam memperoleh layanan. Hasil survei menunjukkan bahwa 110 orang responden menyatakan bahwa tempat parkir kendaraan sangat tertib dan nyaman, 103 orang responden menyatakan bahwa tempat parkir kendaraan tertib dan nyaman dan 1 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 3.62 Tingkat Ketertiban Kenyamanan Tempat Parkir Kendaraan

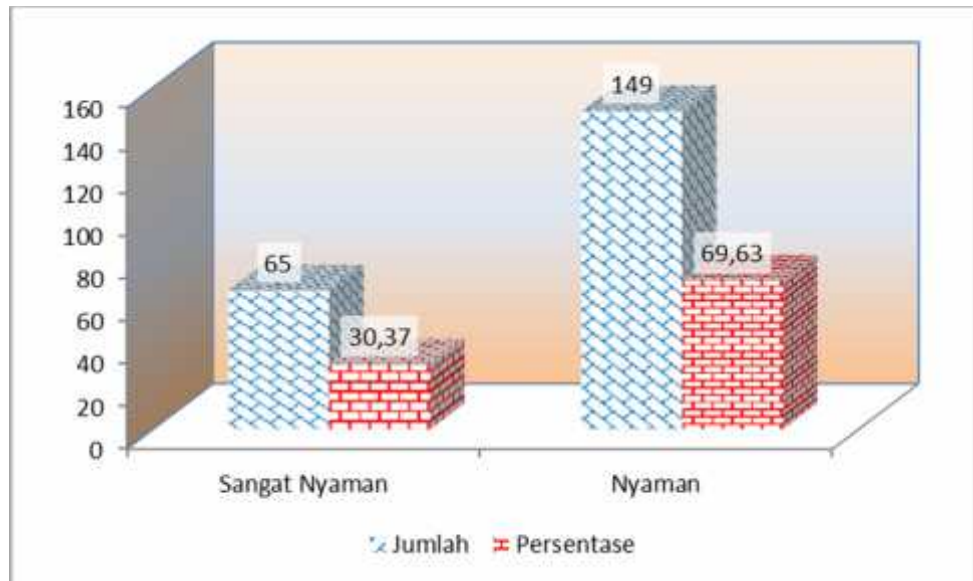
Petunjuk arah akan memudahkan masyarakat mencapai tempat yang didatangi. Papan tanda petunjuk arah yang terpasang harus mudah terlihat dan dipahami oleh masyarakat. Berdasarkan hasil survei sebanyak 96 responden menyatakan sangat mudah memahami papan petunjuk arah yang telah terpasang dan sebanyak 118 responden menyatakan mudah memahami papan petunjuk arah yang telah terpasang.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.63 Tingkat Pemahaman Papan Petunjuk Arah Terpasang

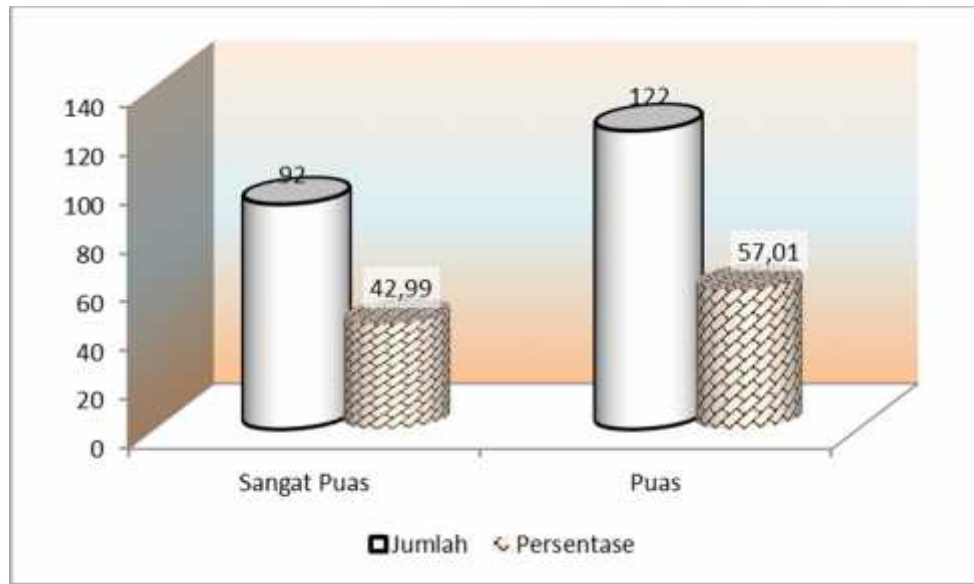
Sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu pendukung dalam pelayanan prima kepada masyarakat. Ruang tunggu merupakan tempat bagi masyarakat untuk menunggu giliran dalam memperoleh layanan. Kenyamanan ruang tunggu akan memberikan perasaan yang menyenangkan bagi masyarakat yang sedang menunggu giliran dalam memperoleh layanan. Hasil survei menunjukkan bahwa 65 orang responden menyatakan bahwa ruang tunggu sangat nyaman, 149 orang responden menyatakan bahwa ruang tunggu nyaman. Perbaikan ruang tunggu diperlukan karena terbatasnya jumlah kursi yang bisa digunakan, selain itu perlu penambahan kipas angin agar sirkulasi udara berjalan lebih baik. Kenyamanan ruang tunggu akan mempermudah masyarakat dalam menunggu antrian untuk mendapatkan giliran memperoleh layanan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.64 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 92 orang responden menyatakan bahwa sangat puas terhadap sarana dan prasarana lain seperti toilet, tempat laktasi dan tempat untuk menulis, 122 orang responden menyatakan bahwa puas terhadap sarana dan prasarana lain seperti toilet, tempat laktasi dan tempat untuk menulis.

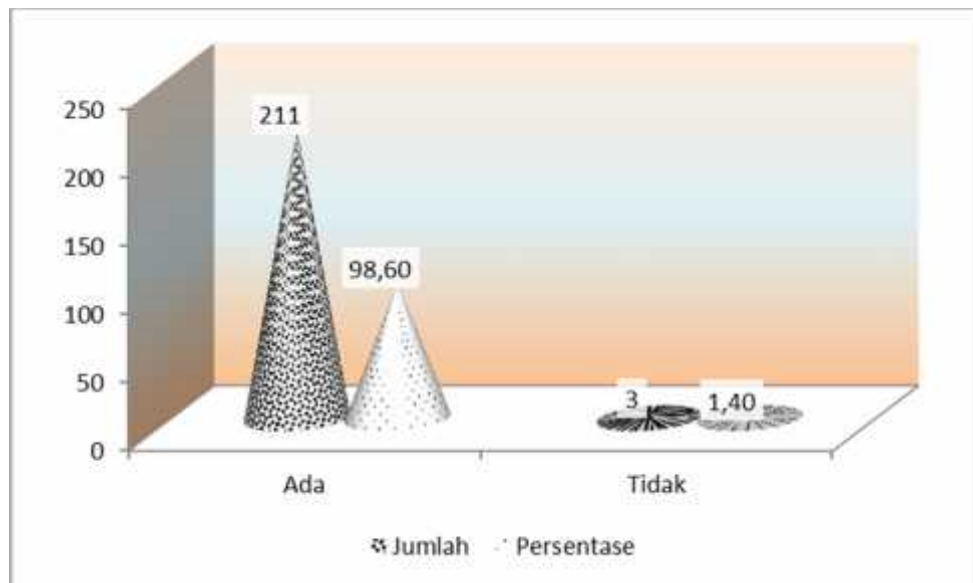


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.65 Tingkat Kepuasan Atas Sarana Dan Prasarana Lain Seperti Toilet, Tempat Laktasi Dan Tempat Untuk Menulis

i. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

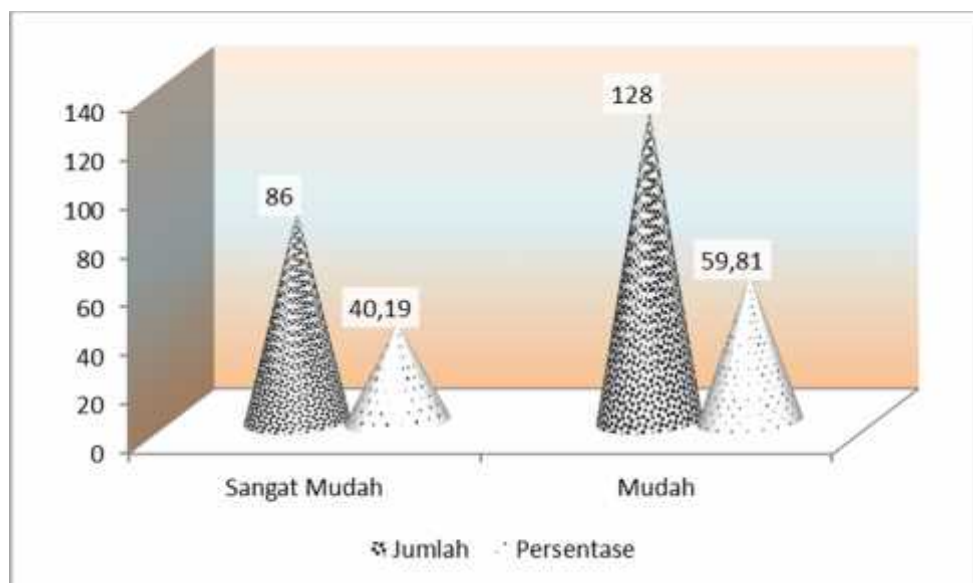
Masyarakat yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan bisa melakukan pengaduan, pengaduan ini harus menjadi bahan evaluasi agar dapat memperbaiki layanan. Berdasarkan hasil survei kepada 214 responden, secara umum responden menyatakan tahu keberadaan informasi tentang prosedur pengaduan maupun kotak saran sebanyak 211 orang. Hal ini perlu menjadi perhatian, karena dengan adanya pengaduan baru bisa dilakukan perbaikan layanan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.66 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 86 orang responden menyatakan sangat mudah menyampaikan pengaduan, 128 orang responden menyatakan mudah menyampaikan pengaduan.

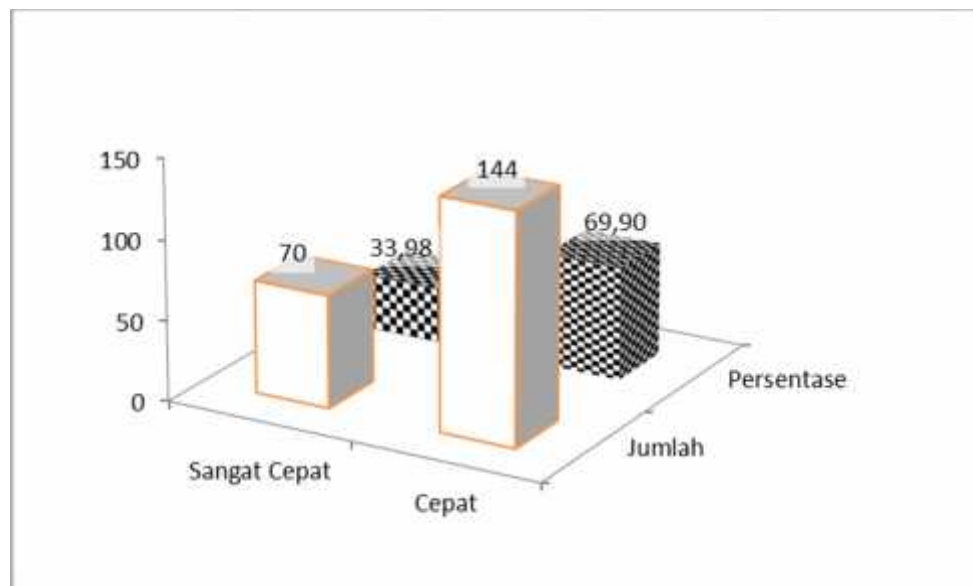


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.67 Tingkat Kemudahan Menyampaikan Pengaduan



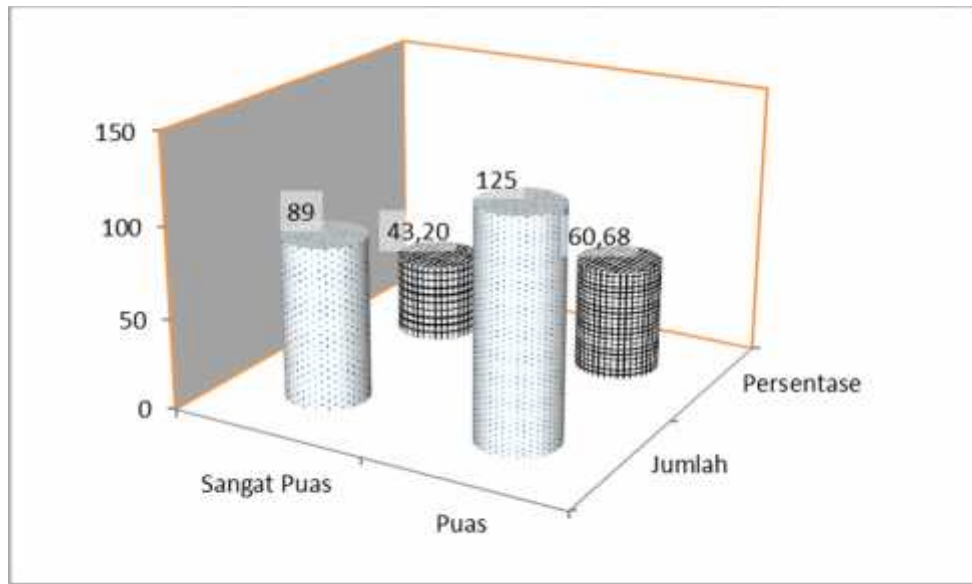
Suatu prosedur pengaduan yang telah disampaikan oleh masyarakat harus segera diberikan tanggapan, karena pengaduan itu bertujuan untuk memberitahu tentang kekurangan yang ada sehingga kita bisa melakukan perbaikan.. Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 70 orang responden menyatakan saran atau masukan perbaikan pelayanan yang disampaikan sangat cepat ditanggapi, sebanyak 144 orang responden menyatakan saran atau masukan perbaikan pelayanan yang disampaikan cepat ditanggapi.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.68 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 89 orang responden menyatakan sangat puas atas tindak lanjut penanganan pengaduan dan sebanyak 125 orang responden menyatakan puas atas tindak lanjut penanganan pengaduan.



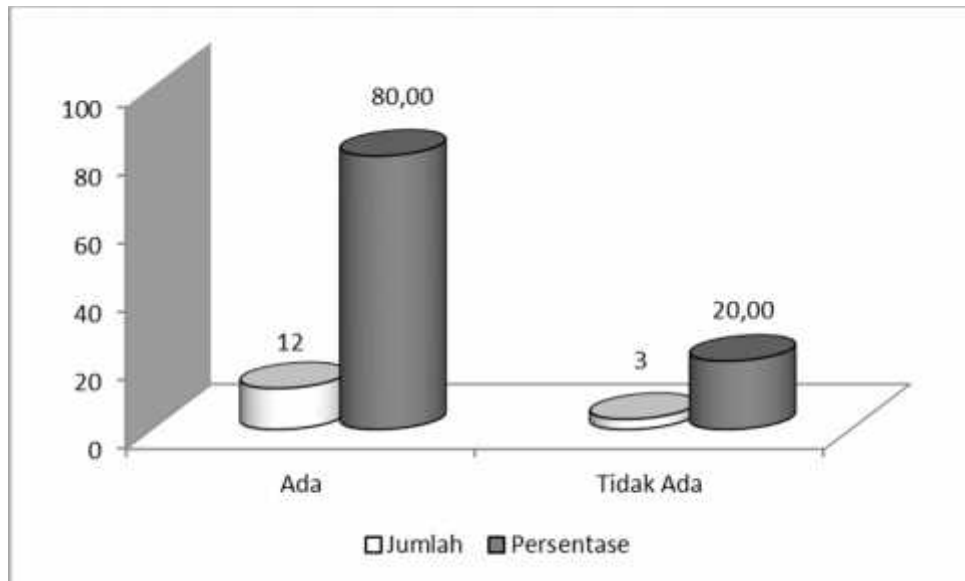
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.69 Tingkat Kepuasan atas tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

3. Pelayanan Unit Gizi

a. Prosedur

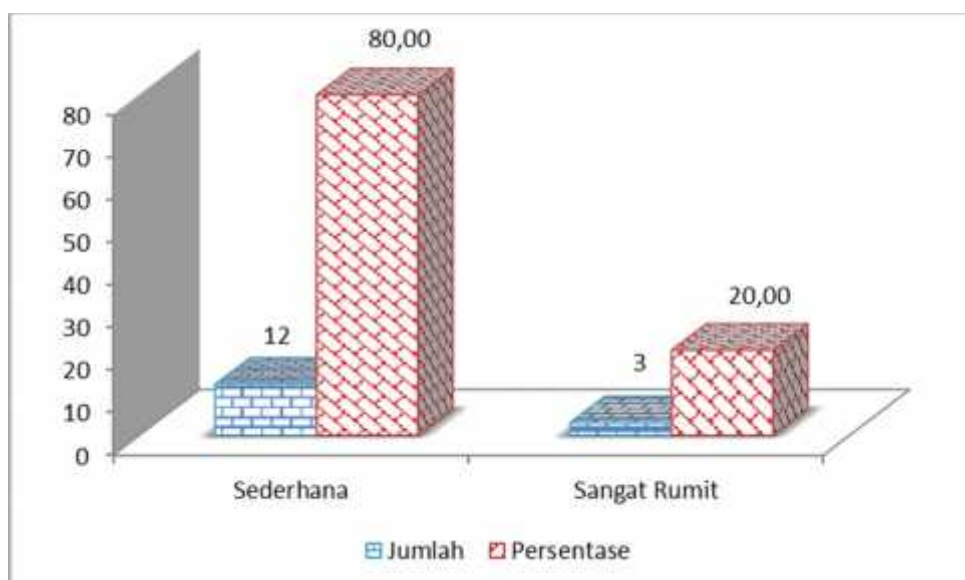
Pelayanan kepada pasien harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, hal ini bertujuan untuk menjaga kualitas layanan. Keberadaan prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur akan memudahkan masyarakat dalam memahami setiap tahapan pelayanan



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.70 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 12 orang, sementara 3 orang lainnya tidak mengetahui keberadaan prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur.

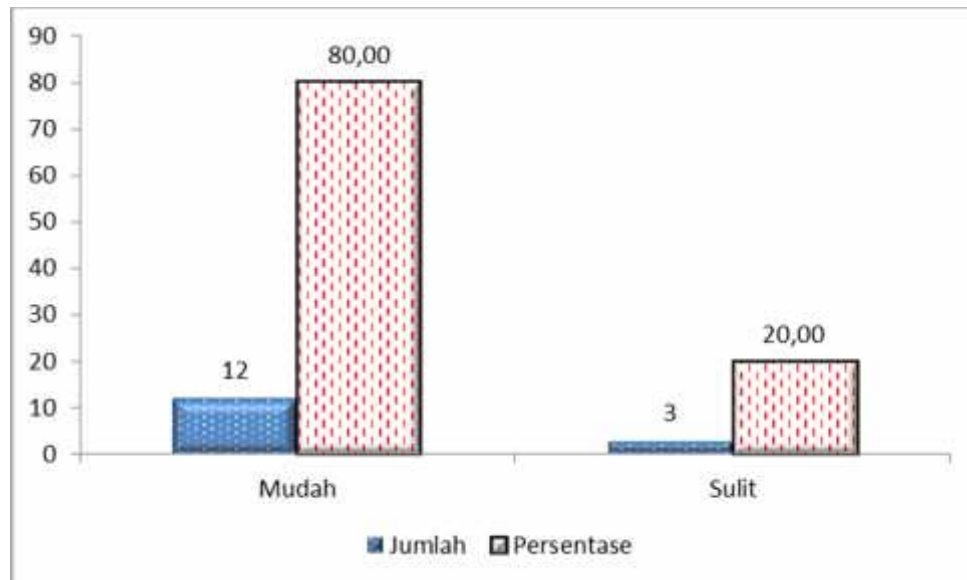


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.71 Tingkat Kesederhanaan Prosedur Pelayanan Yang Disajikan



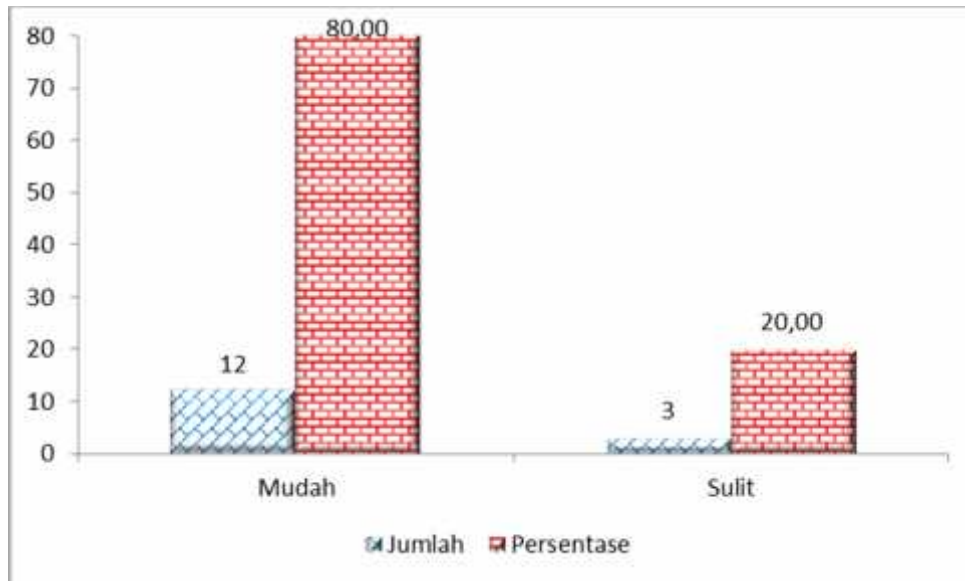
Dari data Gambar 3.71 menunjukkan tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan yang disajikan, sebanyak 12 orang responden mengatakan sederhana dan 3 orang responden mengatakan sangat rumit. Sebagian besar responden beranggapan bahwa dalam prosedur pelayanan (flow chart) disajikan dengan sederhana.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.72 Tingkat Kemudahan Memahami Prosedur Pelayanan

Dalam hal kemudahan memahami prosedur pelayanan hasil survei ditampilkan pada Gambar 3.72. Berdasarkan survei yang dilakukan terhadap 15 responden yang memperoleh pelayanan dari unit gizi, sebanyak 15 responden menyatakan sangat mudah dan 3 responden menyatakan sulit.



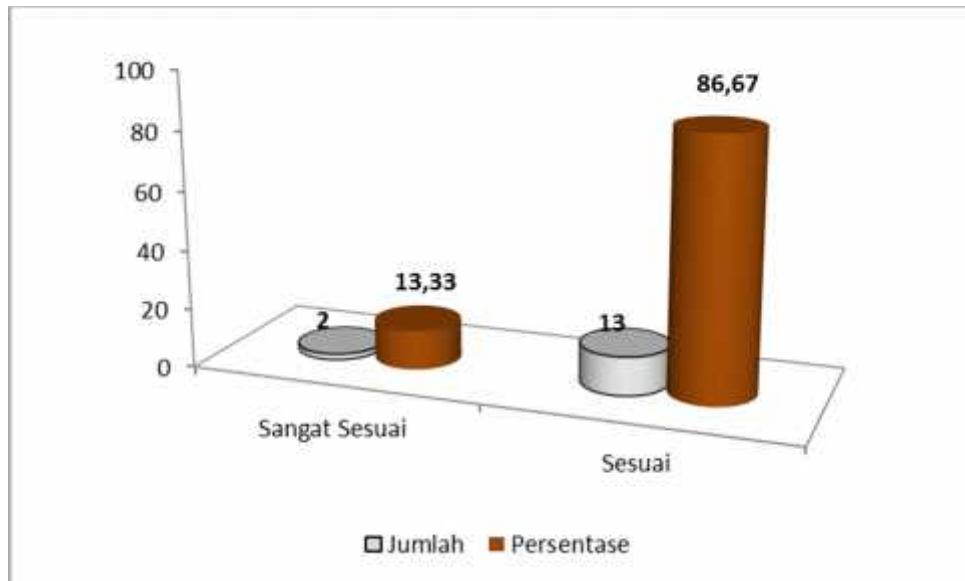
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.73 Tingkat Kemudahan Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Dari data Gambar 3.73 menunjukkan tingkat kemudahan pelaksanaan prosedur pelayanan, sebanyak 12 responden mengatakan sangat mudah dan 3 responden mengatakan sulit.

b. Waktu Pelayanan

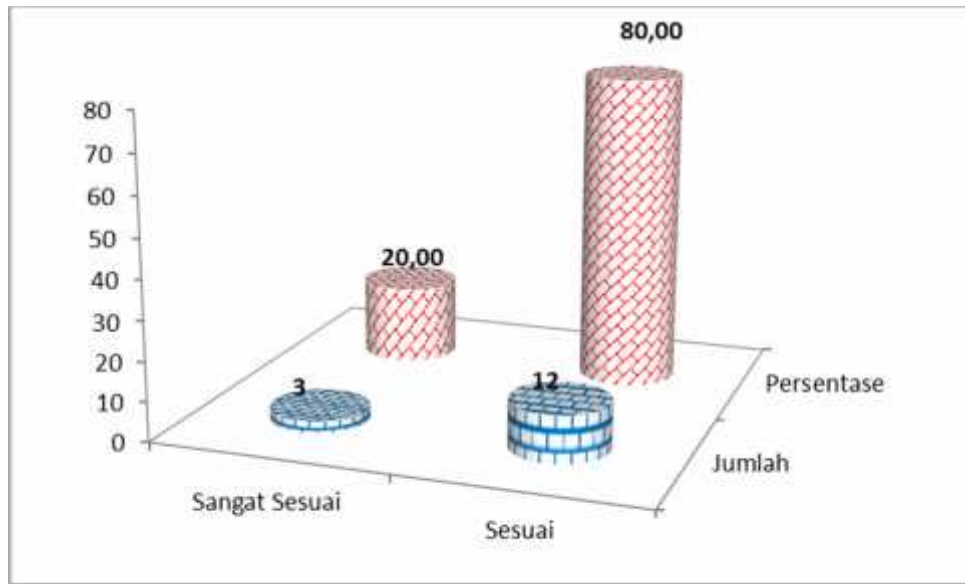
Untuk mengetahui kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan unit gizi, maka dilakukan survei pada pengguna dan hasilnya disajikan sebagai berikut



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.74 Tingkat Kesesuaian Waktu Yang Dibutuhkan Dengan Harapan Untuk Menyelesaikan Pelayanan

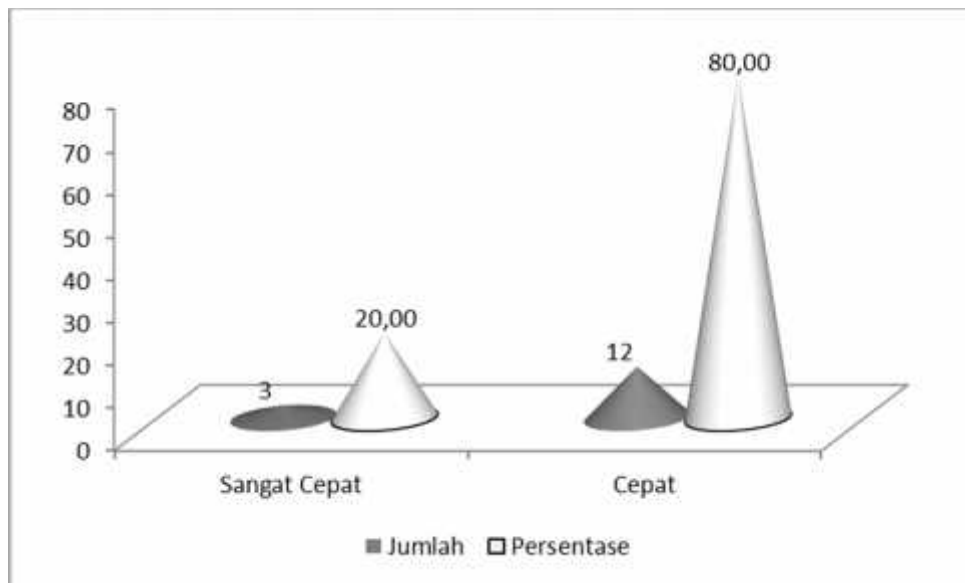
Dari data Gambar 3.74 menunjukkan tingkat kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan, sebanyak 2 responden mengatakan sangat sesuai dan 13 responden mengatakan sesuai. Secara umum kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan sudah baik 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 3.75 Tingkat Ketepatan Waktu Petugas Gizi dalam Mengantarkan Makanan

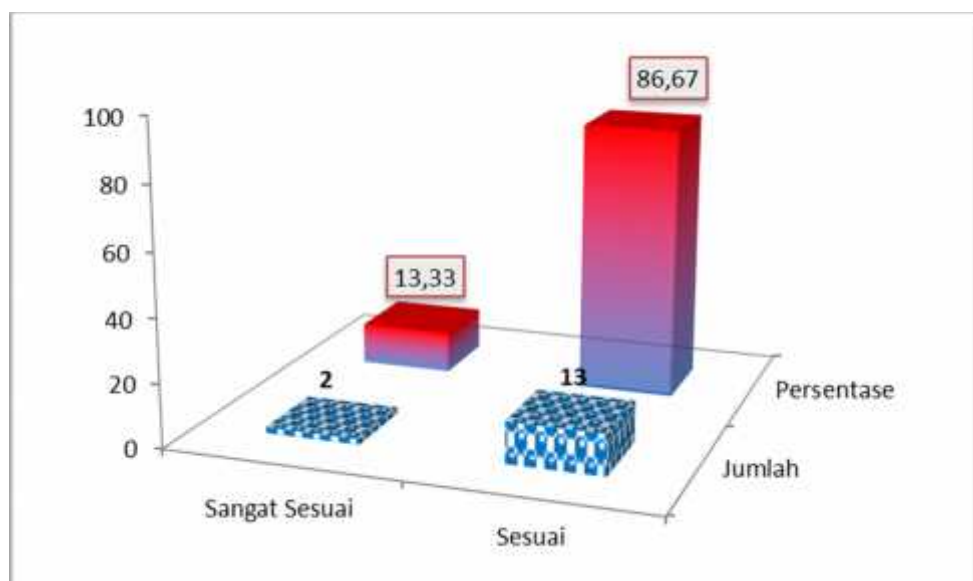
. Dari data Gambar 3.75 menunjukkan tingkat ketepatan waktu petugas gizi dalam mengantarkan makanan, sebanyak 3 responden mengatakan sangat sesuai dan 12 responden mengatakan sesuai. Secara umum tingkat ketepatan waktu petugas gizi dalam mengantarkan makanan sudah baik Hal ini tentu memberikan kepastian kepada masyarakat yang akan memperoleh layanan kesehatan di RSUD Bendan terutamanya dari unit gizi.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.76 Tingkat Kecepatan Petugas Gizi Dalam Mengantarkan Makanan

Data Gambar 3.76 menunjukkan tingkat kecepatan petugas gizi dalam mengantarkan makanan, sebanyak 3 responden mengatakan sangat cepat dan 12 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

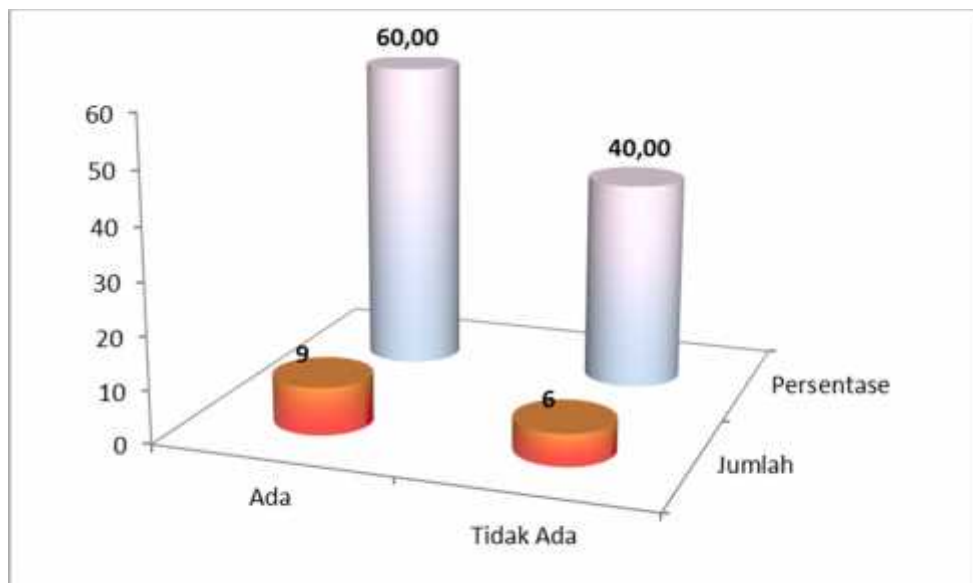
Gambar 3.77 Pengambilan Peralatan Makan Yang Telah Selesai, Sudah Sesuai Waktunya



Data Gambar 3.77 menunjukkan pengambilan peralatan makan yang telah selesai, sudah sesuai waktunya, sebanyak 2 responden mengatakan sangat sesuai dan 13 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 6 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 kenyamanan pasien dalam proses penyembuhan.



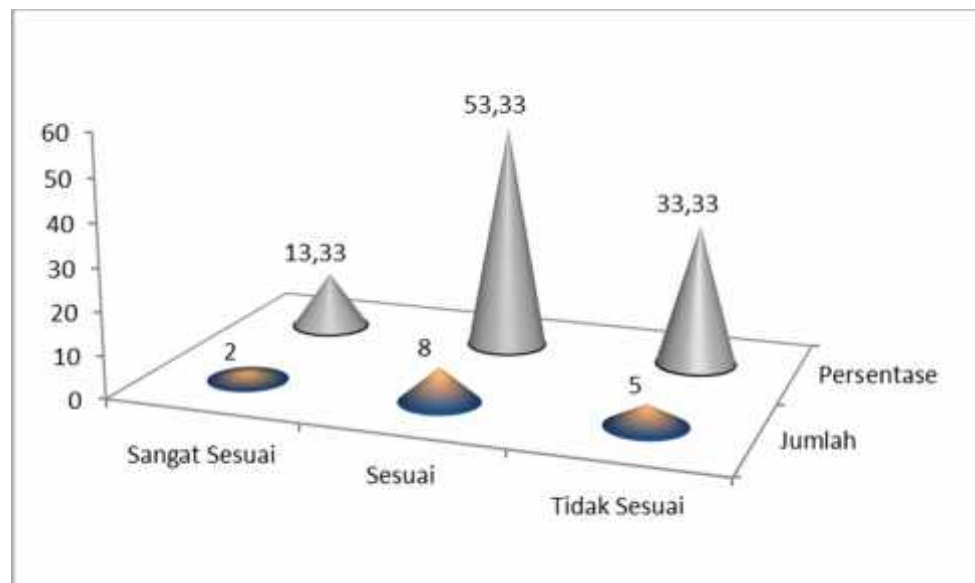
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.78 Petugas Gizi Menjelaskan Kandungan Makanan Yang Diantar

Berdasarkan Gambar 3.77 sebanyak 2 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian produk pelayanan yang diterima



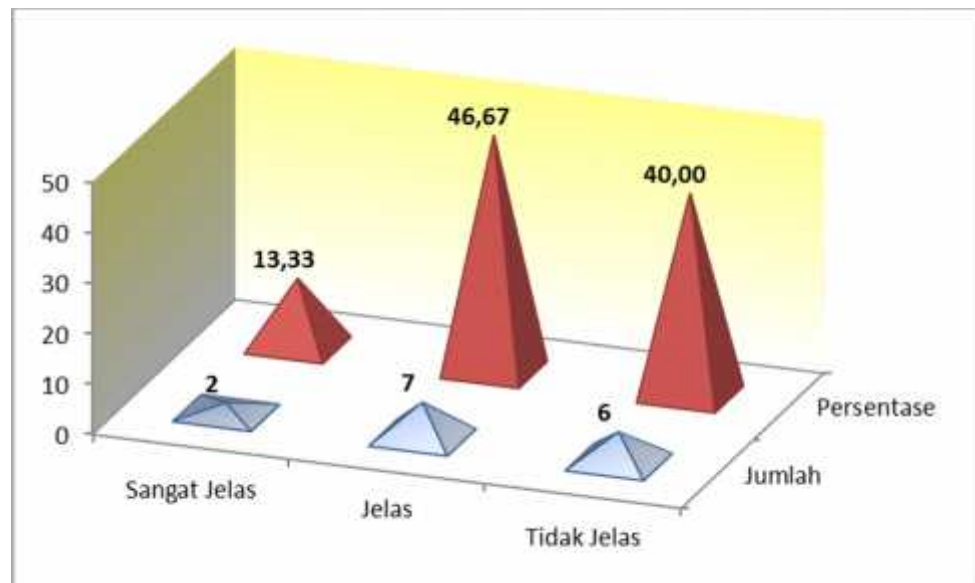
dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan sangat sesuai dan sebanyak 8 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian produk pelayanan yang diterima dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan sesuai dan sebanyak 5 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian produk pelayanan yang diterima dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan tidak sesuai



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.79 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 2 responden menyatakan sangat jelas, sebanyak 7 responden menyatakan jelas dan sebanyak 6 responden menyatakan tidak jelas. Penjelasan yang mudah dipahami oleh pasien terhadap makanan yang diantar akan memberikan informasi yang memadai.

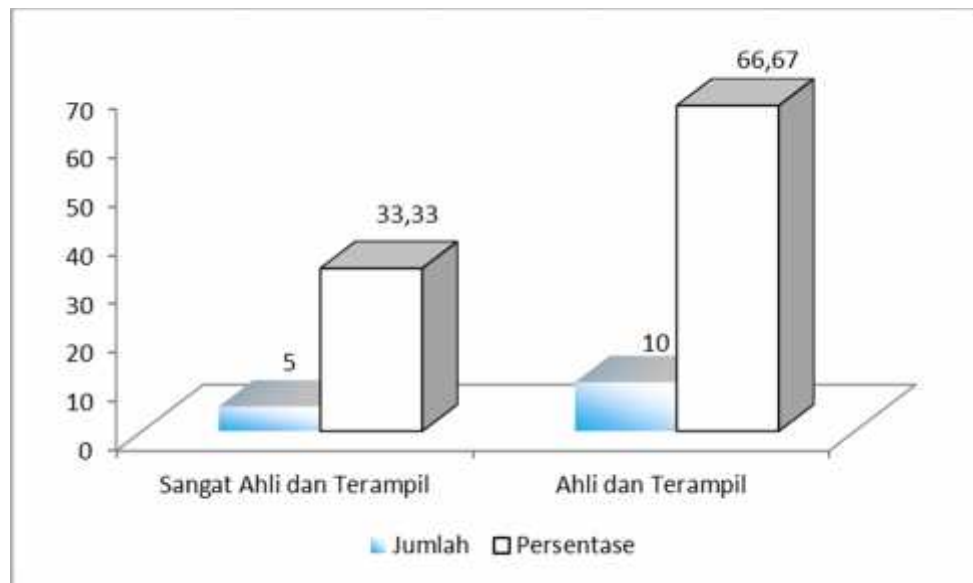


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.80 Tingkat Penjelasan Petugas Gizi Terhadap Makanan Yang Diantarkan

d. Kompetensi Pelaksana

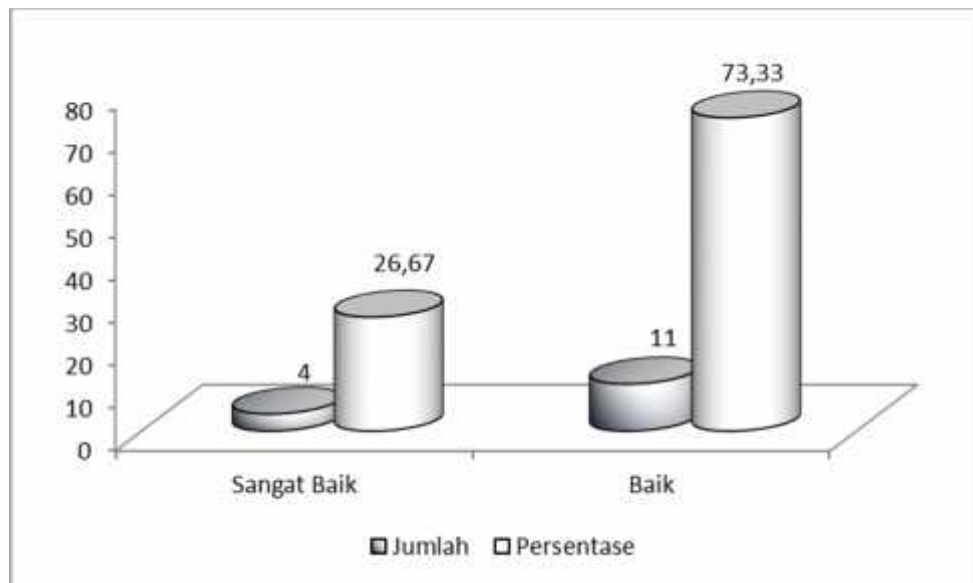
Pelayanan yang prima selalu didukung oleh keterampilan yang dimiliki oleh sumber daya manusia untuk menerapkan sistem dan menjalankan prosedur sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Tingkat Keahlian dan keterampilan petugas dinilai oleh responden yaitu sebanyak 5 orang responden menyatakan tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam melayani sangat ahli dan trampil dan sebanyak 10 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 3.81 Tingkat Keahlian Dan Ketrampilan Petugas Dalam Melayani

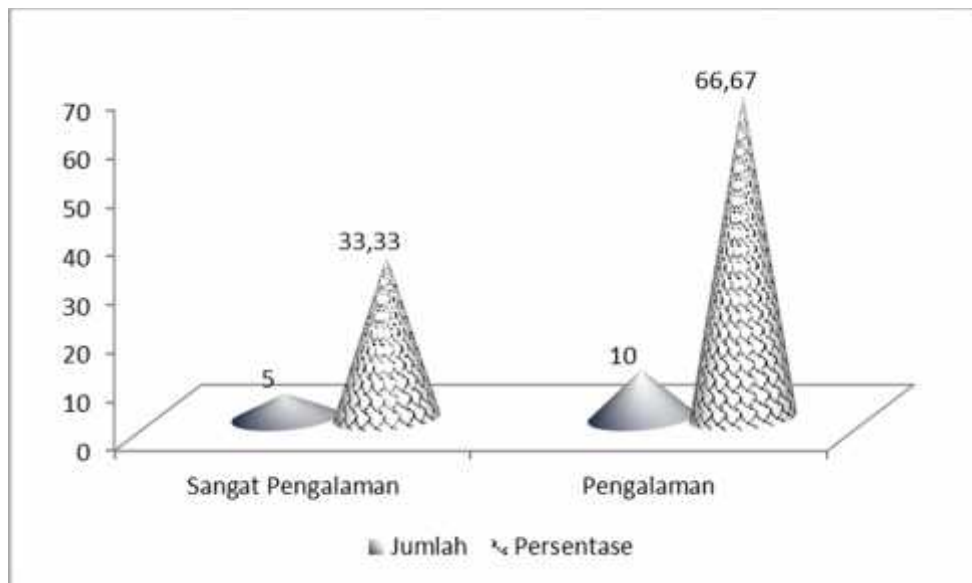
RSUD Bendan yang berfungsi sebagai pusat pelayanan kesehatan harus dapat memberikan penjelasan yang benar dan efektif kepada pasien dan keluarga pasien, sehingga proses pelayanan bisa berjalan lancar. Demikian juga kemampuan petugas pelayanan dalam berkomunikasi perlu mendapat perhatian. Tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan dinilai oleh responden sebagai berikut, sebanyak 4 orang responden menyatakan tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan sangat baik dan sebanyak 11 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 3.82 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 10 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

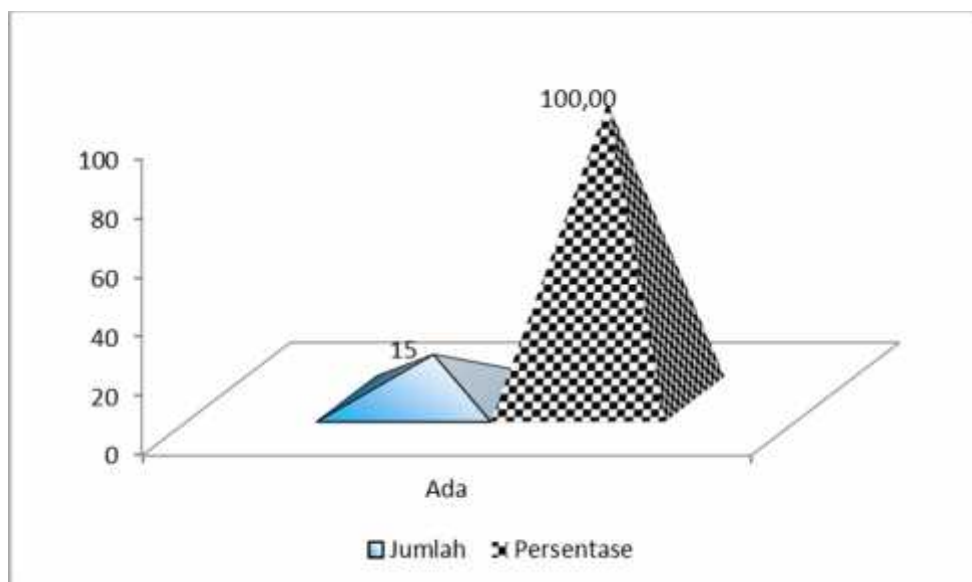


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.83 Tingkat Kemampuan Petugas Dari Cara Melayani

e. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan memberikan kesan awal yang penting. Sebanyak 15 responden mengatakan dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan dari petugas.

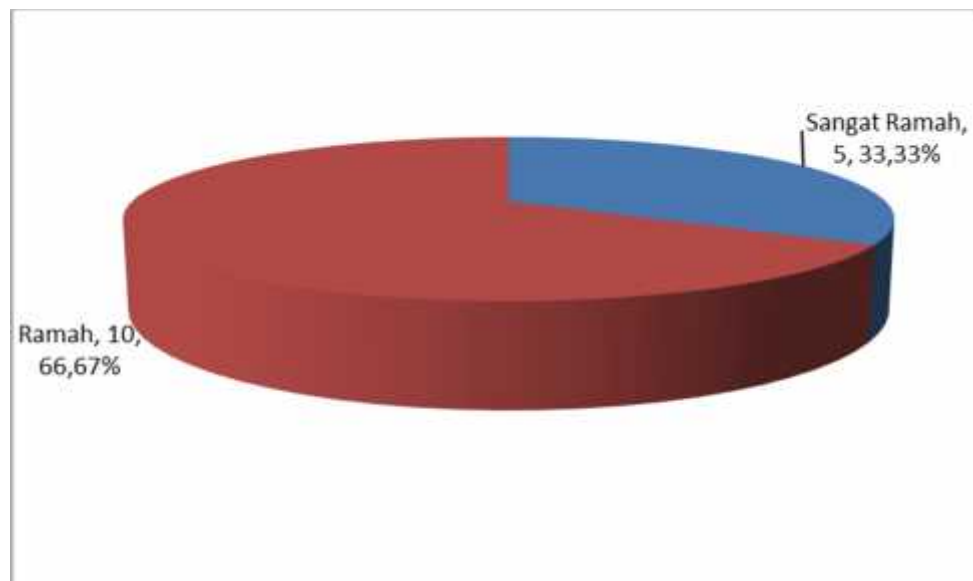


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.84 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 3.85 di mana 5 orang responden menyatakan petugas sangat ramah dalam melayani dan 10 orang responden menyatakan petugas ramah dalam melayani. Secara keseluruhan menunjukkan para petugas bersikap profesional dan dapat memberikan kenyamanan pada masyarakat.



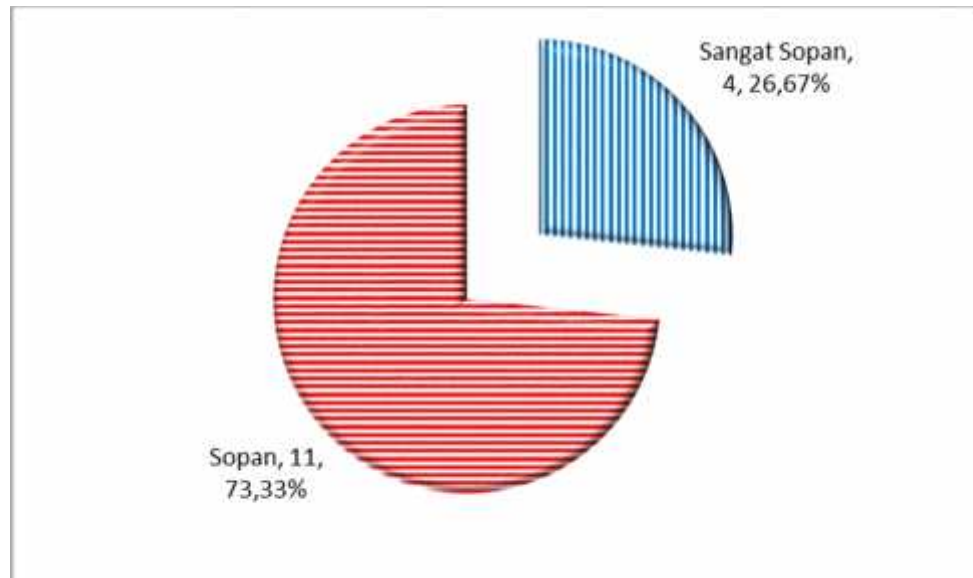
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.85 Tingkat Keramahan Petugas Dalam Melayani

Gambar 3.86 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 11 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



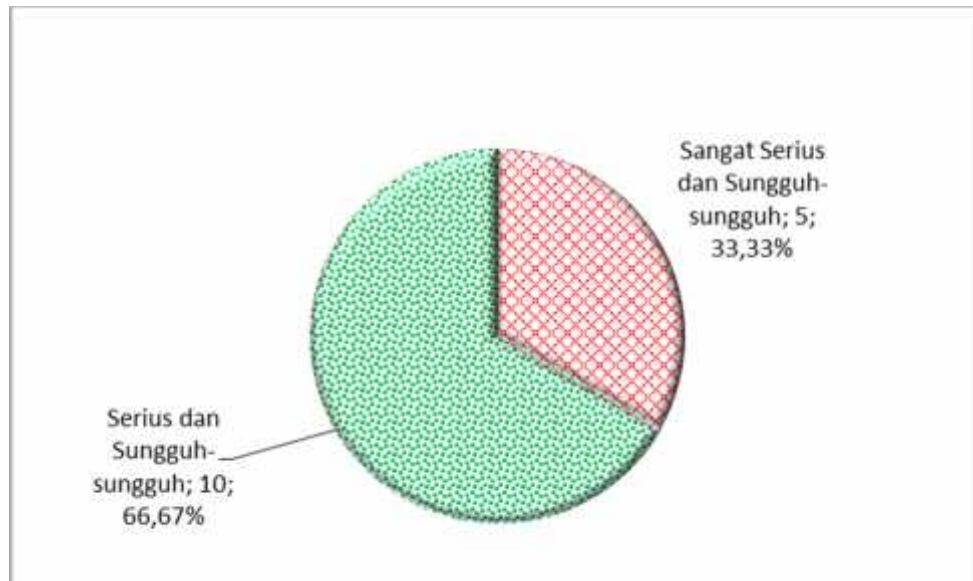
sebaiknya diimbangi dengan punishment dan reward, sehingga petugas juga memiliki motivasi untuk selalu mengerjakan pekerjaannya dengan baik dan ada rasa keengganannya untuk selalu menjaga sikap serta perilaku dalam melakukan tugas pelayanan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.86 Tingkat Kesopanan Petugas Dalam Melayani

Untuk mengetahui tingkat kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan survei. Hasil survei menunjukkan bahwa 5 orang responden menyatakan bahwa petugas sangat serius dan bersungguh – sungguh dalam memberikan pelayanan dan 10 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 3.87 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 15 orang responden menyatakan bahwa kebersihan peralatan makan yang digunakan sangat baik.

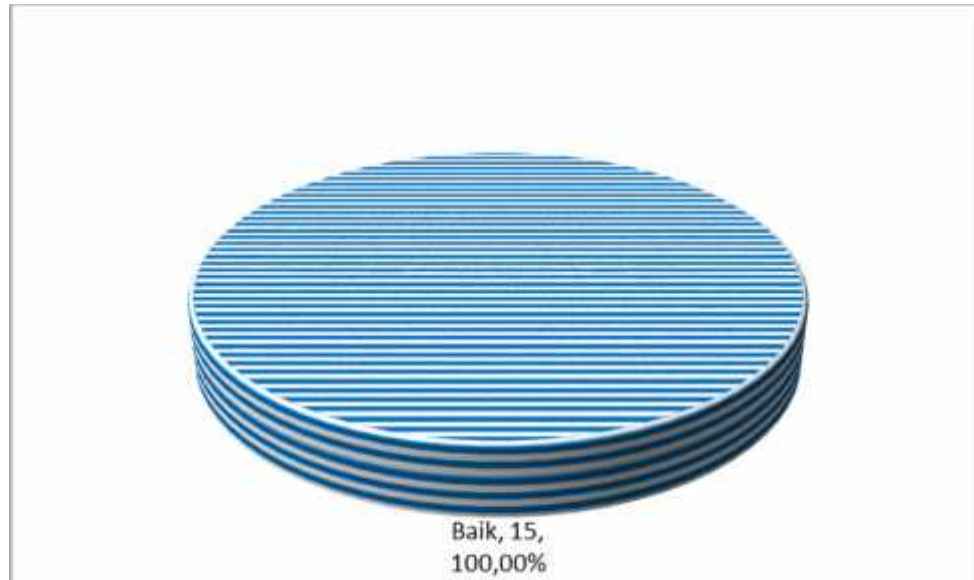


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.88 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 15 orang responden menyatakan bahwa kelayakan peralatan makan yang dipergunakan sangat baik.

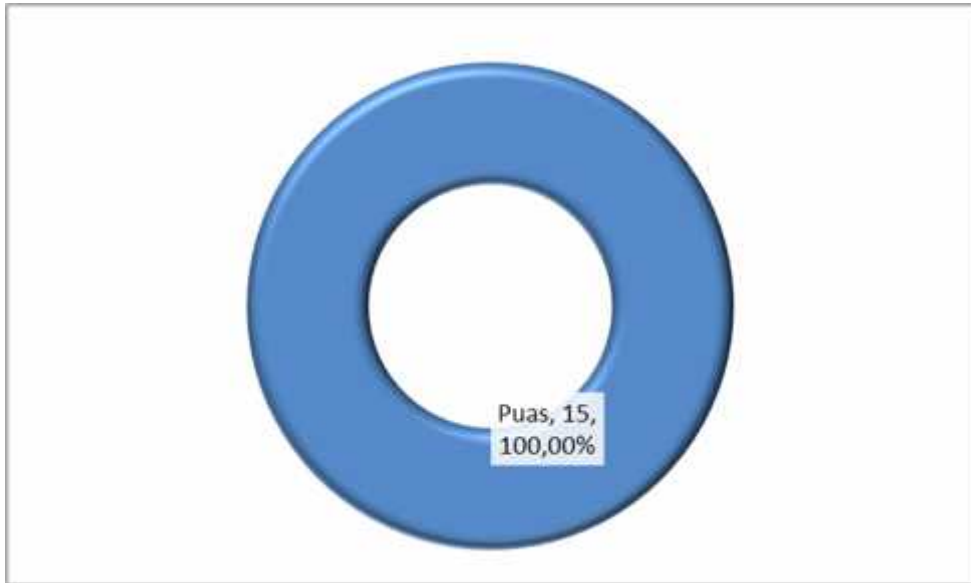


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.89 Kelayakan Peralatan Makan Yang Dipergunakan

g. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

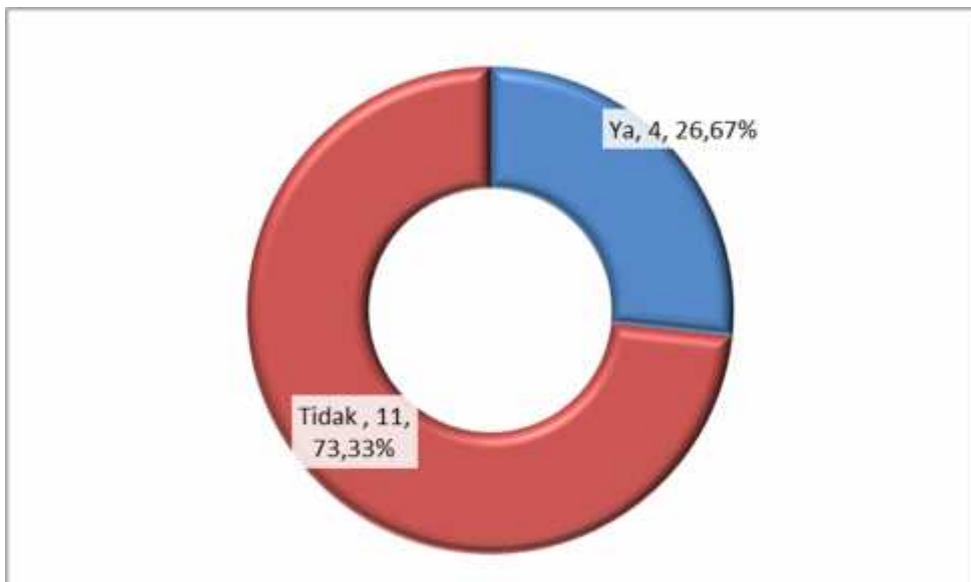
Tingkat kepuasan dengan pelayanan petugas gizi menurut hasil survei sebanyak 2 orang responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan petugas gizi dan sebanyak 15 orang responden menyatakan puas terhadap pelayanan petugas gizi.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.90 Tingkat Kepuasan Dengan Pelayanan Petugas Gizi

Berdasarkan hasil survei sebanyak 4 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 3.91 Pernah Menyatakan Keberatan/Protes Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Petugas Gizi



BAB IV

ANALISIS HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

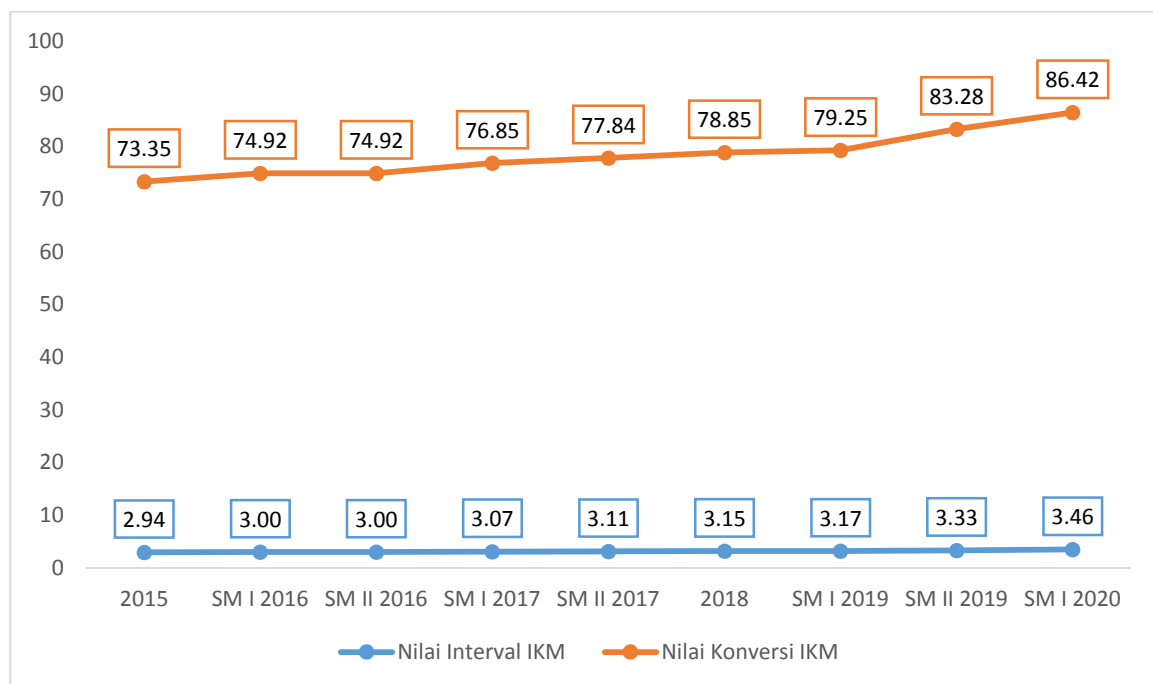
A. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan RSUD Bendan Kota Pekalongan Secara Keseluruhan

Kegiatan Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada RSUD Bendan tahun 2020 semester 1, tujuannya adalah untuk mengetahui nilai IKM berdasarkan persepsi masyarakat yang menggunakan jasa layanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Adapun indikator yang dinilai terdiri dari 32 unsur yang merupakan pengembangan dari 9 unsur. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sembilan tersebut minimal yang harus dipenuhi dalam penilaian IKM.

Hasil penghitungan IKM diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan RSUD Bendan Kota Pekalongan mencakup penilaian terhadap pelayanan Rumah Sakit Bendan Kota Pekalongan 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 tahun 2020 memiliki kategori **A** atau **Sangat Baik**. Nilai IKM konversi pelayanan rumah sakit **86,42** dengan nilai IKM **3,46**. Capaian nilai IKM pelayanan RSUD Bendan Kota Pekalongan tahun 2020 meningkat dibandingkan dengan beberapa tahun sebelumnya.

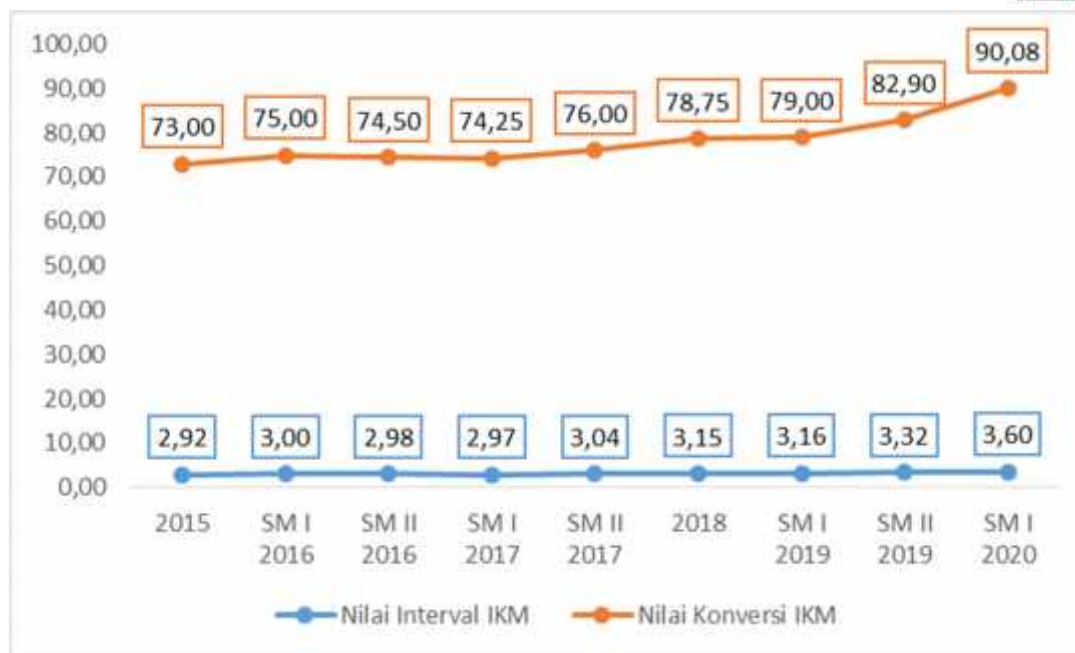
Secara keseluruhan capaian IKM pelayanan RSUD Bendan Kota Pekalongan dari tahun 2015 sampai tahun 2020 menunjukkan **perkembangan positif (trend positif)** karena semakin meningkat. Capaian IKM RSUD Bendan tahun 2015 sampai 2020 secara rinci dapat dilihat dalam grafik berikut.



Gambar 4.1. Capaian Nilai IKM RSUD Bendan Kota Pekalongan Tahun 2015-2020

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

Indeks Kepuasan Rawat Jalan tahun 2020 secara keseluruhan mencapai nilai interval **3,60** dengan nilai IKM Konversi sebesar **90,08**, dengan capaian tersebut maka pelayanan rawat jalan di RSUD Bendan Kota Pekalongan masuk dalam kategori **A (SANGAT BAIK)**. Selanjutnya dilihat perkembang dari tahun ke tahun, sejak tahun 2015 - 2020 capaian nilai IKM RSUD Bendan untuk rawat jalan cenderung **meningkat**.



Gambar 4.2. Capaian Nilai IKM Rawat Jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan Tahun 2015-2020

Secara keseluruhan dari 9 indikator dan 32 unsur IKM untuk pelayanan pada rawat jalan dapat diketahui nilai secara keseluruhan sebesar 90,08 masuk dalam kategori **A** atau Kategori **SANGAT BAIK**, dari sembilan indikator yang mendapatkan nilai tertinggi adalah indikator **Perilaku Pelaksana** yaitu sebesar **92,08** sedangkan yang terendah adalah indikator **sarana dan prasarana** sebesar **88,87**. 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
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	3,71	92,75 Sangat Baik
2) Apakah persyaratan tersebut sesuai dengan pelayanan	3,64	91,00 Sangat Baik
3) Apakah persyaratan tersebut bapak/ibu	3,41	85,25



Kriteria	Rata-Rata Nilai	
	Nilai Interval	Nilai IKM
mudah untuk memenuhi		Sangat Baik
Jumlah Rata-Rata	3,59	89,67 Sangat Baik
B. PROSEDUR		
4) Apakah terdapat prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur, di tempat pelayanan	3,99	99,75 Sangat Baik
5) Apakah prosedur pelayanan tersebut disajikan secara sederhana dan tidak berbelit-belit	3,47	86,75 Sangat Baik
6) Apakah prosedur pelayanan mudah dipahami oleh bapak/ibu dalam memperoleh pelayanan	3,58	89,58 Sangat Baik
7) Apakah prosedur pelayanan mudah di laksanakan oleh bapak/ibu dalam memperoleh pelayanan	3,52	88,08 Sangat Baik
Jumlah Rata-Rata	3,64	91,04 Sangat Baik
C. WAKTU PELAYANAN		
8) Apakah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan jenis pelayanan tertentu yang bapak/ibu minta, sesuai dengan harapan	3,65	91,25 Sangat Baik
9) Apakah jenis pelayanan yang bapak/ibu minta, selesai sesuai dengan waktu yang dijanjikan	3,38	84,50
10) Apakah di tempat pelayanan terdapat informasi waktu pemberian pelayanan (misalnya Jam 08.00 – 13.00)	3,98	99,42 Sangat Baik
11) Apakah jam buka dan tutup pelayanan pada unit pelayanan sesuai dengan yang waktu pemberian pelayanan ditempel dalam tempat pelayanan	3,61	90,25 Sangat Baik
Jumlah Rata-Rata	3,65	91,31 Sangat Baik
D. BIAYA ATAU TARIF		
12) Apakah biaya (tarif) atas pelayanan yang bapak/ibu terima diinformasikan dengan jelas	3,78	94,50 Sangat Baik
13) Apakah besarnya Biaya/tarif yang ditetapkan terjangkau atau wajar	3,36	83,92 Sangat Baik
14) Bagaimana kesesuaian antara besarnya biaya/tarif dengan pelayanan yang diterima	3,60	90,08
15) Apakah penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan benar-benar dilaksanakan	3,74	93,42 Sangat Baik
Jumlah Rata-Rata	3,62	90,48 Sangat Baik
E. PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN		
16) Apakah ditempat layanan tertera spesifikasi	3,99	99,83



Kriteria	Rata-Rata Nilai	
	Nilai Interval	Nilai IKM
produk setiap jenis layanan		Sangat Baik
17) Apakah produk pelayanan yang diterima Bpk/Ibu sesuai dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan tersebut	3,28	82,00 Sangat Baik
Jumlah Rata-Rata	3,61	90,33 Sangat Baik
F. KOMPETENSI PELAKSANA		
18) Apakah Petugas memiliki keahlian dan ketrampilan dalam melayani bapak/ibu	3,72	93,08 Sangat Baik
19) Apakah dalam memberikan pelayanan petugas memeberikan penjelasan yang dimengerti oleh bapak/ibu	3,62	90,58 Sangat Baik
20) Dilihat dari cara melayanani bagaimana persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan petugas	3,41	85,33 Sangat Baik
Jumlah Rata-Rata	3,58	89,44 Sangat Baik
G. PERILAKU PELAKSANA		
21) Apakah dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan petugas	4,00	100,00 Sangat Baik
22) Bagaimana tingkat keramahan petugas dalam melayani Bapak/Ibu	3,28	81,42 Sangat Baik
23) Bagaimana tingkat kesopanan petugas dalam melayani Bapak/Ibu	3,42	85,58 Sangat Baik
24) Bagaimana tingkat kesungguhan petugas dalam melayani Bapak/Ibu	3,68	85,58 Sangat Baik
Jumlah Rata-Rata	3,68	92,08 Sangat Baik
H. SARANA DAN PRASARANA		
25) Apakah bapak/ibu tempat parkir kendaraan tertib dan nyaman ?	3,62	90,50 Sangat Baik
26) Apakah petunjuk arah yang terpasang mudah dipahami?	3,47	86,83 Sangat Baik
27) Apakah ruang tunggu untuk bapak/ibu antri nyaman ?	3,52	88,00 Sangat Baik
28) Apakah bapak/ibu puas atas sarana dan prasarana lain seperti Toilet, tempat Laktasi dan tempat untuk menulis ?	3,63	90,75 Sangat Baik
Jumlah Rata-Rata	3,09	88,77 Sangat Baik
I. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN		
29) Apakah di tempat pelayanan tersedia informasi tentang prosedur pengaduan maupun kotak saran	3,98	99,58 Sangat Baik
30) Apakah prosedur pengaduan yang diinformasikan/ diumumkan/ditempel memudahkan bapak/ibu untuk menyampaikan pengaduan	3,39	84,67 Sangat Baik
31) Apakah Saran atau masukan untuk	3,54	88,50



Kriteria	Rata-Rata Nilai	
	Nilai Interval	Nilai IKM
perbaikan pelayanan dari bapak/ibu cepat ditanggapi		Sangat Baik
32) Apakah bapak/ibu/sdr puas atas tindak lanjut penanganan pengaduan	3,56	88,42 Sangat Baik
Jumlah Rata-Rata	3,62	90,38 Sangat Baik
Total Rata-Rata	3,60	90,08 Sangat Baik

Sumber : Data Primer Diolah

Selanjutnya nilai IKM untuk masing-masing poliklinik dapat diketahui bahwa dari 25 pelayanan di poliklinik dapat diketahui nilai tertinggi IKM dicapai oleh pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam dengan skore IKM 92,63 disusul poliklinik Umum dengan skore IKM 92,88 dan yang terendah adalah pelayanan di poliklinik Bedah Degestik nilai IKM terebdah sebesar 82,29.

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



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

No	Uraian	N	Capaian Nilai Interval IKM dan Nilai Konversi Interval IKM Masing-Masing Indikaor									Akumulasi	
			A	B	C	D	E	F	G	H	I	Nilai Interval IKM dan Nilai Konvers Interval IKM	Peringkat
1	Poly Klinik THT	8	3,54	3,59	3,63	3,34	3,50	3,38	3,56	3,50	3,59	3,53	18
			88,54	89,84	90,63	83,59	87,50	84,38	89,06	87,50	89,84	87,99	
2	Poly Klinik Syaraf	24	3,71	3,63	3,68	3,59	3,67	3,63	3,59	3,55	3,56	3,62	13
			92,71	90,63	91,93	89,84	91,67	90,63	89,84	88,80	89,06	90,43	
3	Poly Klinik Penyakit Dalam	30	3,69	3,74	3,75	3,68	3,72	3,69	3,69	3,70	3,68	3,71	1
			92,22	93,54	93,75	92,08	92,92	92,22	92,29	92,50	92,08	92,63	
4	Poly Klinik Anak	10	3,63	3,78	3,75	3,65	3,70	3,70	3,65	3,65	3,65	3,68	3
			90,83	94,38	93,75	91,25	92,50	92,50	91,25	91,25	91,25	92,11	
5	Poly Klinik Mata	32	3,55	3,62	3,73	3,61	3,70	3,74	3,62	3,55	3,66	3,64	11
			88,80	90,43	93,36	90,32	92,58	93,49	90,43	88,87	91,41	90,97	
6	Apotik	15	3,51	3,40	3,52	3,48	3,73	3,40	3,37	3,20	3,62	3,45	20
			87,78	85,00	87,92	87,08	93,33	85,00	84,17	80,00	90,42	86,35	
7	Poly Klinik Gigi	6	3,39	3,54	3,42	3,25	3,67	3,28	3,38	3,54	3,29	3,41	22
			84,72	88,54	85,42	81,25	91,67	81,94	84,38	88,54	82,29	85,16	
8	Poly Klinik Bedah Mulut	3	3,67	3,75	3,67	3,33	3,83	3,67	3,42	3,33	3,67	3,57	15
			91,67	93,75	91,67	83,33	95,83	91,67	85,42	83,33	91,67	89,32	
9	Poly Klinik Ortopedi	10	3,67	3,73	3,65	3,65	3,50	3,67	3,65	3,65	3,68	3,66	7
			91,67	93,13	91,25	91,25	87,5	91,67	91,25	91,25	91,88	91,41	
10	Poly Klinik Paru Paru	7	3,52	3,36	3,57	3,25	3,57	3,48	3,50	3,43	3,36	3,44	21
			88,10	83,93	89,29	81,25	89,29	86,90	87,50	85,71	83,93	85,94	
11	Bedah Syaraf	4	3,42	3,38	3,56	3,19	3,50	3,42	3,31	3,38	3,38	3,38	23
			85,42	84,38	89,06	79,69	87,50	85,42	82,81	84,38	84,38	84,57	
12	Bedah Degestik	3	3,33	3,25	3,50	2,83	3,50	3,22	3,33	3,33	3,42	3,29	25
			83,33	81,25	87,50	70,83	87,50	80,56	83,33	83,33	85,42	82,29	

RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN



No	Uraian	N	Capian Nilai Interval IKM dan Nilai Konnersi Interval IKM Masing-Masing Indikaor									Akumulasi	
			A	B	C	D	E	F	G	H	I	Nilai Interval IKM dan Nilai Konvers Interval IKM	Peringkat
13	Bedah Umum	7	3,52	3,64	3,50	3,39	3,86	3,67	3,57	3,57	3,68	3,58	14
			88,10	91,07	87,50	84,82	96,43	91,67	89,29	89,29	91,96	89,62	
14	Rehab Medik		3,52	3,58	3,62	3,54	3,55	3,52	3,56	3,55	3,58	3,56	17
			88,06	89,375	90,42	88,54	88,75	88,06	88,96	88,75	89,38	88,98	
15	Poly Jiwa		3,22	3,47	3,32	3,42	3,43	3,09	3,48	3,27	3,47	3,36	24
			80,56	86,67	82,92	85,42	85,83	77,22	87,08	81,67	86,67	83,96	
16	Hemodialisa	14	3,64	3,68	3,79	3,59	3,71	3,67	3,57	3,71	3,70	3,67	5
			91,07	91,96	94,64	89,73	92,86	91,67	89,29	92,86	92,41	91,80	
17	Radiologi	10	3,67	3,73	3,68	3,70	3,55	3,57	3,70	3,60	3,63	3,65	10
			91,67	93,13	91,88	92,50	88,75	89,17	92,50	90,00	90,625	91,13	
18	Laboratorium	10	3,70	3,80	3,75	3,50	3,45	3,73	3,55	3,60	3,73	3,65	8
			92,50	95,00	93,75	87,50	86,25	93,33	88,75	90,00	93,13	91,33	
19	Kandungan/Kebidanan	7	3,71	3,82	3,71	3,61	3,71	3,57	3,57	3,64	3,71	3,67	4
			92,86	95,54	92,86	90,18	92,86	89,29	89,29	91,07	92,86	91,85	
20	Poly Jantung	18	3,65	3,72	3,68	3,61	3,53	3,63	3,65	3,60	3,68	3,65	9
			91,20	93,06	92,01	90,28	88,19	90,74	91,32	89,93	92,01	91,15	
21	Umum	4	3,83	3,69	3,88	3,38	3,75	3,67	3,69	3,75	3,69	3,70	2
			95,83	92,19	96,88	84,38	93,75	91,67	92,19	93,75	92,19	92,38	
22	DOT/VCT/OST	3	3,56	3,83	3,67	3,42	3,50	3,67	3,83	3,67	3,75	3,67	6
			88,89	95,83	91,67	85,42	87,50	91,67	95,83	91,67	93,75	91,67	
23	IGD	21	3,67	3,63	3,69	3,74	3,55	3,63	3,56	3,56	3,64	3,63	12
			91,67	90,77	92,26	93,45	88,69	90,87	88,99	88,99	91,07	90,75	
24	Poly Kulit	4	3,50	3,63	3,56	3,44	3,38	3,50	3,56	3,50	3,50	3,52	19
			87,5	90,63	89,06	85,94	84,38	87,5	89,06	87,5	87,5	87,89	
25	Pendaftaran Rawat Jalan	5	3,40	3,50	3,60	3,50	3,80	3,53	3,60	3,60	3,65	3,57	16
			85	87,5	90	87,5	95	88,33	90	90	91,25	89,22	
Jumlah Rata-Rata			3,59	3,63	3,65	3,62	3,61	3,58	3,68	3,09	3,62	3,60	



No	Uraian	N	Capaian Nilai Interval IKM dan Nilai Konversi Interval IKM Masing-Masing Indikator									Akumulasi	
			A	B	C	D	E	F	G	H	I	Nilai Interval IKM dan Nilai Konversi Interval IKM	Peringkat
			89,67	91,04	91,31	90,48	90,33	89,44	92,08	88,77	90,38	90,08	

Sumber : Data Primer Diolah

Keterangan Indikator :

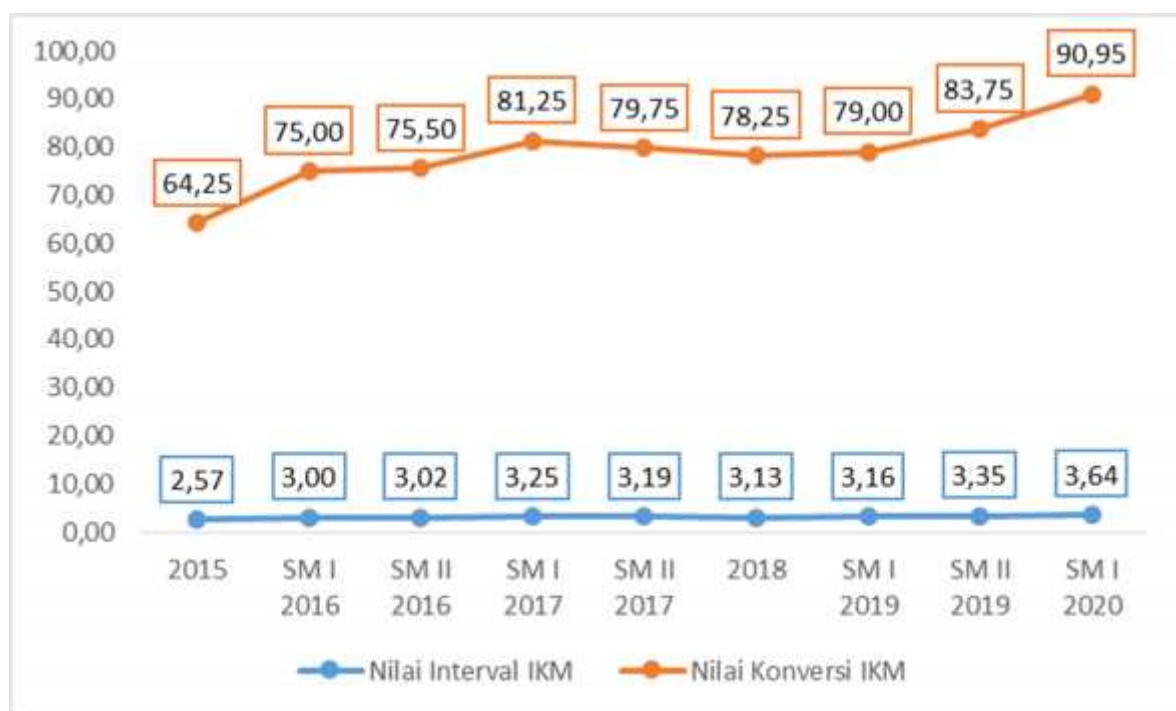
- | | | | | |
|--------------------------------|------------------------------|----------------------------|----------------------|---|
| A. Persyaratan | B. Prosedur | C. Waktu Pelayanan | D. Biaya/trif | E. Produk Spesifikasi Pelayanan |
| F. Kompetensi Pelaksana | G. Perilaku Pelaksana | H. Sarana Prasarana | dan | I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan |



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

Hasil perhitungan IKM untuk pelayanan rawat inap masuk dalam kategori **A** atau **SANGAT BAIK**, hal terbukti hasil perhitungn IKM tahun 2020 sebesar 90,95 dengan Interval IKM sebesar 3,64. Selanjutnya perkembangan nilai IKM sejak tahun 2015 sampai dengan 2020 mengalami kecenderungan meningkat

Data perkembangan nilai IKM sejak tahun 2015 - 2020 dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Gambar 4.3. Capaian Nilai IKM Rawat Inap RSUD Bendan Kota Pekalongan Tahun 2015-2020

Secara keseluruhan dari 9 indikator dan 32 unsur IKM untuk pelayanan pada rawat inap dapat diketahui nilai secara keseluruhan sebesar 90,95 masuk dalam kategori **A** atau Kategori **SANGAT BAIK**, dari sembilan indikator yang mendapatkan nilai tertinggi adalah indikator produk spesifikasi pelayanan yaitu sebesar **92,88** sedangkan yang terendah adalah indikator sarana dan prasarana sebesar **88,44**.

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	3,74	93,50 Sangat Baik
2) Apakah persyaratan tersebut sesuai dengan pelayanan	3,67	91,75 Sangat Baik
3) Apakah persyaratan tersebut bapak/ibu mudah untuk memenuhi	3,35	83,75 Sangat Baik
Jumlah Rata-Rata	3,59	89,67 Sangat Baik
B. PROSEDUR		
4) Apakah terdapat prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur, di tempat pelayanan	4,00	100,00 Sangat Baik
5) Apakah prosedur pelayanan tersebut disajikan secara sederhana dan tidak berbelit-belit	3,56	89,00 Sangat Baik
6) Apakah prosedur pelayanan mudah dipahami oleh bapak/ibu dalam memperoleh pelayanan	3,60	90,00 Sangat Baik
7) Apakah prosedur pelayanan mudah dilaksanakan oleh bapak/ibu dalam memperoleh pelayanan	3,57	89,25 Sangat Baik
Jumlah Rata-Rata	3,68	92,06 Sangat Baik
C. WAKTU PELAYANAN		
8) Apakah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan jenis pelayanan tertentu yang bapak/ibu minta, sesuai dengan harapan	3,64	91,00 Sangat Baik
9) Apakah jenis pelayanan yang bapak/ibu minta, selesai sesuai dengan waktu yang dijanjikan	3,51	87,75 Sangat Baik
10) Apakah di tempat pelayanan terdapat informasi waktu pemberian pelayanan (misalnya Jam 08.00 – 13.00)	3,99	99,75 Sangat Baik
11) Apakah jam buka dan tutup pelayanan pada unit pelayanan sesuai dengan yang waktu pemberian pelayanan ditempel dalam tempat pelayanan	3,63	90,75 Sangat Baik
Jumlah Rata-Rata	3,69	92,31 Sangat Baik



Kriteria	Rata-Rata Nilai	
	Nilai Interval	Nilai IKM
D. BIAYA ATAU TARIF		
12) Apakah biaya (tarif) atas pelayanan yang bapak/ibu terima diinformasikan dengan jelas	3,78	94,5 Sangat Baik
13) Apakah besarnya Biaya/tarif yang ditetapkan terjangkau atau wajar	3,38	84,5 Sangat Baik
14) Bagaimana kesesuaian antara besarnya biaya/tarif dengan pelayanan yang diterima	3,68	92 Sangat Baik
15) Apakah penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan benar-benar dilaksanakan	3,69	92,25 Sangat Baik
Jumlah Rata-Rata	3,63	90,81 Sangat Baik
E. PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN		
16) Apakah ditempat layanan tertera spesifikasi produk setiap jenis layanan	4,00	100,00 Sangat Baik
17) Apakah produk pelayanan yang diterima Bpk/Ibu sesuai dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan tersebut	3,43	85,75 Sangat Baik
Jumlah Rata-Rata	3,72	92,88 Sangat Baik
F. KOMPETENSI PELAKSANA		
18) Apakah Petugas memiliki keahlian dan ketrampilan dalam melayani bapak/ibu	3,75	93,75 Sangat Baik
19) Apakah dalam memberikan pelayanan petugas memeberikan penjelasan yang dimengerti oleh bapak/ibu	3,58	89,50 Sangat Baik
20) Dilihat dari cara melayanani bagaimana persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan petugas	3,52	88,00 Sangat Baik
Jumlah Rata-Rata	3,62	90,42 Sangat Baik
G. PERILAKU PELAKSANA		
21) Apakah dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan petugas	4,00	100,00 Sangat Baik
22) Bagaimana tingkat keramahan petugas dalam melayani Bapak/Ibu	3,49	87,25 Sangat Baik
23) Bagaimana tingkat kesopanan petugas dalam melayani Bapak/Ibu	3,59	89,75 Sangat Baik
24) Bagaimana tingkat kesungguhan petugas dalam melayani Bapak/Ibu	3,68	92,00 Sangat Baik
Jumlah Rata-Rata	3,69	92,25 Sangat Baik
H. SARANA DAN PRASARANA		
25) Apakah bapak/ibu tempat parkir kendaraan tertib dan nyaman ?	3,61	90,25 Sangat Baik
26) Apakah petunjuk arah yang terpasang mudah dipahami?	3,53	88,25 Sangat Baik
27) Apakah ruang tunggu untuk bapak/ibu antri nyaman ?	3,43	85,75 Sangat Baik
28) Apakah bapak/ibu puas atas sarana dan	3,58	89,50



Kriteria	Rata-Rata Nilai	
	Nilai Interval	Nilai IKM
prasarana lain seperti Toilet, tempat Laktasi dan tempat untuk menulis ?		Sangat Baik
Jumlah Rata-Rata	3,54	88,44 Sangat Baik
I. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN		
29)Apakah di tempat pelayanan tersedia informasi tentang prosedur pengaduan maupun kotak saran	3,99	99,75 Sangat Baik
30)Apakah prosedur pengaduan yang diinformasikan/ diumumkan/ditempel memudahkan bapak/ibu untuk menyampaikan pengaduan	3,45	86,25 Sangat Baik
31)Apakah Saran atau masukan untuk perbaikan pelayanan dari bapak/ibu cepat ditanggapi	3,46	86,50 Sangat Baik
32)Apakah bapak/ibu/sdr puas atas tindak lanjut penanganan pengaduan	3,46	86,50 Sangat Baik
Jumlah Rata-Rata	3,59	89,75 Sangat Baik
Total Rata-Rata	3,64	90,95 Sangat Baik

Sumber : Data Primer Diolah

Apabila dilihat dari masing-masing IKM di setiap ruang pelayanan, pada tahun 2020 peringkat tertinggi IKM untuk kategori ruang pasien rawat inap yaitu ruang ICU dengan skore IKM 93,43 disusul ruang VK dengan skore 93,23 dan peringkat terendah yaitu ruang rawat inap Jamprang yaitu nilai IKM sebesar 81,47.

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	Capian Nilai Interval IKM dan Nilai Konnersi Interval IKM Masing-Masing Indikaor									Akumulasi	
			A	B	C	D	E	F	G	H	I	Nilai Interval IKM dan Nilai Konversi Interval IKM	Peringkat
1	Buketan	47	3,36	3,56	3,59	3,44	3,65	3,37	3,61	3,40	3,50	3,50	9
			84,04	88,96	89,76	86,04	91,22	84,22	90,16	84,97	87,50	87,40	
2	Sekar Jagad	37	3,70	3,71	3,74	3,66	3,69	3,68	3,59	3,64	3,61	3,67	7
			92,57	92,74	93,58	91,55	92,23	92,12	89,86	91,05	90,37	91,72	
3	Truntum	25	3,49	3,71	3,69	3,63	3,72	3,56	3,60	3,57	3,60	3,62	8
			87,33	92,75	92,25	90,75	93	89	90	89,25	90	90,47	
4	VK	9	3,70	3,69	3,83	3,78	3,67	3,74	3,75	3,67	3,69	3,73	2
			92,59	92,36	95,83	94,44	91,67	93,52	93,75	91,67	92,36	93,23	
5	Perinatal	13	3,77	3,67	3,73	3,71	3,73	3,72	3,69	3,77	3,69	3,72	3
			94,23	91,83	93,27	92,79	93,27	92,95	92,31	94,23	92,31	92,97	
6	ICU	3	3,78	3,67	3,83	3,67	3,83	3,67	3,83	3,83	3,58	3,74	1
			94,44	91,67	95,83	91,67	95,83	91,67	95,83	95,83	89,58	93,49	
7	Nifas	12	3,72	3,81	3,67	3,67	3,75	3,64	3,79	3,65	3,63	3,70	5
			93,06	95,31	91,67	91,67	93,75	90,97	94,79	91,15	90,63	92,51	
8	Pendaftaran Rawat Inap	5	3,8	3,85	3,75	3,65	3,60	3,87	3,60	3,70	3,55	3,71	4
			95	96,25	93,75	91,25	90	96,67	90	92,5	88,75	92,66	
9	Jlamprang	49	3,06	3,37	3,34	3,26	3,54	3,07	3,35	3,06	3,33	3,26	10
			76,53	84,18	83,42	81,51	88,52	76,70	83,80	76,53	83,16	81,47	
10	VVVIP + VIP	14	2,61	3,80	3,71	3,86	3,89	3,86	3,91	3,07	3,68	3,69	6
			65,18	95,09	92,86	96,43	97,32	96,43	97,77	76,79	91,96	92,13	
Jumlah Rata-Rata			3,59	3,68	3,69	3,63	3,72	3,62	3,69	3,54	3,59	3,64	



No	Uraian	N	Capaian Nilai Interval IKM dan Nilai Konversi Interval IKM Masing-Masing Indikaor									Akumulasi	
			A	B	C	D	E	F	G	H	I	Nilai Interval IKM dan Nilai Konversi Interval IKM	Peringkat
			89,67	92,06	92,31	90,81	92,88	90,42	92,35	88,44	89,75	90,95	

Sumber : Data Primer Diolah

Keterangan Indikator :

- | | | | | |
|--------------------------------|------------------------------|----------------------------|----------------------|---|
| A. Persyaratan | B. Prosedur | C. Waktu Pelayanan | D. Biaya/trif | E. Produk Spesifikasi Pelayanan |
| F. Kompetensi Pelaksana | G. Perilaku Pelaksana | H. Sarana Prasarana | dan | I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan |



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 83,25 masuk dalam kategori **A** atau Kategori **SANGAT BAIK**, dari tujuh indikator yang mendapatkan nilai tertinggi adalah indikator perilaku pelaksana yaitu sebesar **87,00** sedangkan yang terendah adalah indikator sarana dan prasarana pelayanan sebesar **78,75**.

Secara lengkap hasil perhitungan IKM untuk pelayanan Rawat inap 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 pelayanan	3,9	97,5 Sangat Baik
2. Apakah prosedur pelayanan tersebut disajikan secara sederhana dan tidak berbelit-belit	3,22	80,50 Baik
3. Apakah prosedur pelayanan mudah dipahami oleh bapak/ibu dalam memperoleh pelayanan	3,23	80,75 baik
4. Apakah prosedur pelayanan mudah di laksanakan oleh bapak/ibu dalam memperoleh pelayanan	3,22	80,50 Baik
Jumlah Rata-Rata	3,39	84,75 Sangat Baik
B. WAKTU PELAYANAN		
5. Apakah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan jenis pelayanan yang bapak/ibu minta, sesuai dengan harapan	3,13	78,25 Baik
6. Bagaimana ketepatan waktu petugas gizi dalam mengantarkan makanan	3,2	80,00 Baik
7. Bagaimana kecepatan petugas Gizi dalam mengantarkan makanan	3,2	80,00 Baik
8. Apakah pengambilan peralatan makan yang telah selesai, sudah sesuai waktunya	3,18	79,50 Baik
Jumlah Rata-Rata	3,18	79,50 Baik
C. PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN		



Kriteria	Rata-Rata Nilai	
	Nilai Interval	Nilai IKM
9. Apakah petugas gizi menjelaskan kandungan makanan yang diantar	3,6	90,00 Sangat baik
10. Apakah produk pelayanan yang diterima Bpk/Ibu sesuai dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan tersebut	3,2	80,00 Baik
11. Bagaimana penjelasan petugas gizi terhadap makanan yang diantarkan	3,1	77,50 Baik
Jumlah Rata-Rata	3,3	82,50 Sangat Baik
D. KOMPETENSI PELAKSANA		
12. Apakah Petugas memiliki keahlian dan ketrampilan dalam melayani bapak/ibu	3,33	83,25 Sangat Baik
13. Apakah dalam memberikan pelayanan petugas memeberikan penjelasan yang dimengerti oleh bapak/ibu	3,27	81,75 Sangat Baik
14. Dilihat dari cara melayanani bagaimana persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan petugas	3,33	83,25 Sangat Baik
Jumlah Rata-Rata	3,31	82,75 Sangat Baik
E. PERILAKU PELAKSANA		
15. Apakah dalam melayani diawali dengan salam dan pengenalan petugas	4	100 Sangat Baik
16. Bagaimana tingkat keramahan petugas dalam melayani Bapak/Ibu	3,33	83,25 Sangat Baik
17. Bagaimana tingkat kesopanan petugas dalam melayani Bapak/Ibu	3,27	81,75 Sangat Baik
18. Bagaimana tingkat kesungguhan petugas dalam melayani Bapak/Ibu	3,33	83,25 Sangat Baik
Jumlah Rata-Rata	3,48	87,00 Sangat Baik
F. SARANA DAN PRASARANA		
19. Bagaimana tingkat kebersihan peralatan makan yang digunakan	3,1	77,50 Baik
20. Bagaimana kelayakan peralatan makan yang dipergunakan	3,2	80,00 Baik
Jumlah Rata-Rata	3,15	78,75 Baik
G. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN		
21. Apakah bapak/Ibu Puas dengan pelayanan petugas gizi	3,09	77,25 Baik
22. Apakah Bapak/Ibu pernah menyatakan keberatan/Protes terhadap pelayanan yang diberikan oleh Petugas Gizi	3,88	97,00 Sangat Baik
Jumlah Rata-Rata	3,48	87,00 Sangat Baik
Total Rata-Rata	3,33	83,25 Sangat Baik

Sumber : Data Primer Diolah



E. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil penelitian dan juga masukan dari responden maka diperlukan upaya tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas layanan, adapun upaya tindak lanjutnya sebagai berikut.

Tabel 4.5
Rencana Tindaklanjut Hasil SKM Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan RSUD Bendan Di Kota Pekalongan 2020

No	Unsur Pelayanan	Rata-Rata Nilai		Upaya Tindaklanjut
		Nilai Interval	Nilai IKM	
1	Persyaratan	3,59	89,67 Sangat Baik	<ul style="list-style-type: none"> • Mengupayakan ada penyederhanaan persyaratan • Menyiagakan petugas untuk membantu masyarakat. • Optimalkan informasi tentang persyaratan melalui berbagai media informasi agar masyarakat mengetahui dan menyiapkan sedini mungkin sebelum mengurus pelayanan di RSUD
2	Prosedur	3,64	91,04 Sangat Baik	<ul style="list-style-type: none"> • Mengupayakan ada penyederhanaan prosedur • Optimalkan informasi tentang prosedur melalui berbagai media informasi agar masyarakat mengetahui dan menyiapkan sedini mungkin sebelum mengurus pelayanan di RSUD • Optimalkan dan sinkronisasi dan konsistensi antara persyaratan dengan prosedur pelayanan • Menyiagakan petugas untuk membantu masyarakat.
3	Waktu Pelayanan	3,65	91,31 Sangat Baik	<ul style="list-style-type: none"> • Pertahanan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan • Disiplin dan komitmen petugas ditingkatkan lagi untuk mempertahankan persepsi masyarakat atas waktu pelayanan. • Membuat komitmen bersama dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu (tenaga medis dan Non medis)
4	Biaya Atau Tarif	3,62	90,48 Sangat Baik	<ul style="list-style-type: none"> • Publikasikan melalui berbagai saluran media terkait dengan jenis jenis pelayanan yang gratis dan jenis pelayanan yang ada biayanya.
5	Produk Spesifikasi	3,61	90,33	Publikasikan melalui berbagai



No	Unsur Pelayanan	Rata-Rata Nilai		Upaya Tindaklanjuti
		Nilai Interval	Nilai IKM	
	Pelayanan		Sangat Baik	saluran media terkait dengan produk spesifikasi pelayanan.
6	Kompetensi Pelaksana	3,58	89,44 Sangat Baik	<ul style="list-style-type: none"> • Diklat teknis maupun non teknis bagi aparat • Sosialisasi tentang produk-produk hukum yang masih berlaku terkait dengan pelayanan publik • Secara rutin tingkatkan Kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual melalui kegiatan bimtek maupun gathering dengan metode pelatihan indoor maupun outdoor (outbound)
7	Perilaku Pelaksana	3,68	92,08 Sangat Baik	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan kapasitas dan integritas aparat melalui pendidikan dan latihan • Tingkatkan budaya kerja organisasi • Pelatihan Public Speaking bagi aparat
8	Sarana dan Prasarana	3,09	88,77 Sangat Baik	<p>Peningkatan dan pengembangan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan pelayanan publik :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penambahan kursi di ruang tunggu. • Penambahan kipas angin di ruang tunggu • Peningkatan kebersihan toilet. • Pembuatan atap parkir motor
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,62	90,38 Sangat Baik	<ul style="list-style-type: none"> • Penyempurnaan mekanisme penanganan pengaduan • Optimalisasi unit pelayanan publik yang mempunyai tugas dan tanggungjawab menangani pengaduan • Optimalkan media elektronik dalam penyampaian keluhan dan upaya tindak lanjut
	Total Rata-Rata	3,60	90,08 Sangat Baik	Secara umum kategori untuk pelayanan Rawat Jalan sangat baik... beberapa tindaklanjuti harus terus dilakukan untuk mempertahankan persepsi masyarakat terhadap layanan rawat inap



Tabel 4.6
Rencana Tindaklanjut Hasil SKM Penyelenggaraan Pelayanan Rawat
Inap RSUD Bendan Di Kota Pekalongan 2020

No	Unsur Pelayanan	Rata-Rata Nilai		Upaya Tindak Lanjut
		Nilai Interval	Nilai IKM	
1.	Persyaratan	3,59	89,67 Sangat Baik	<ul style="list-style-type: none"> • Mengupayakan ada penyederhanaan persyaratan • Menyiagakan petugas untuk membantu masyarakat. • Optimalkan informasi tentang persyaratan melalui berbagai media informasi agar masyarakat mengetahui dan menyiapkan sedini mungkin sebelum mengurus pelayanan di RSUD
2.	Prosedur	3,68	92,06 Sangat Baik	<ul style="list-style-type: none"> • Mengupayakan ada penyederhanaan prosedur • Optimalkan informasi tentang prosedur melalui berbagai media informasi agar masyarakat mengetahui dan menyiapkan sedini mungkin sebelum mengurus pelayanan di RSUD • Optimalkan dan sinkronisasi dan konsistensi antara persyaratan dengan prosedur pelayanan • Menyiagakan petugas untuk membantu masyarakat.
3.	Waktu Pelayanan	3,69	92,31 Sangat Baik	<ul style="list-style-type: none"> • Pertahanan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan • Disiplin dan komitmen petugas ditingkatkan lagi untuk mempertahankan persepsi masyarakat atas waktu pelayanan. • Membuat komitmen bersama dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu (tenaga medis dan Non medis)
4.	Biaya Atau Tarif	3,63	90,81 Sangat Baik	<ul style="list-style-type: none"> • Publikasikan melalui berbagai saluran media terkait dengan jenis jenis pelayanan yang gratis dan jenis pelayanan yang ada biayanya.
5.	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,72	92,88 Sangat Baik	<ul style="list-style-type: none"> • Publikasikan melalui berbagai saluran media terkait dengan produk spesifikasi pelayanan.



No	Unsur Pelayanan	Rata-Rata Nilai		Upaya Tindak Lanjut
		Nilai Interval	Nilai IKM	
6.	Kompetensi Pelaksana	3,62	90,42 Sangat Baik	<ul style="list-style-type: none"> • Diklat teknis maupun non teknis bagi aparat • Sosialisasi tentang produk-produk hukum yang masih berlaku terkait dengan pelayanan publik • Secara rutin tingkatkan Kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual melalui kegiatan bimtek maupun gathering dengan metode pelatihan indoor maupun outdoor (outbound)
7.	Perilaku Pelaksana	3,69	92,25 Sangat Baik	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan kapasitas dan integritas aparat melalui pendidikan dan latihan • Tingkatkan budaya kerja organisasi • Pelatihan Public Speaking bagi aparat
8.	Sarana dan Prasarana	3,54	88,44 Sangat Baik	<p>Peningkatan dan pengembangan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan pelayanan publik al :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penambahan kursi di ruang tunggu. • Penambahan kipas angin di ruang tunggu • Peningkatan kebersihan toilet. • Pembuatan atap parkir motor
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,59	89,75 Sangat Baik	<ul style="list-style-type: none"> • Penyempurnaan mekanisme penanganan pengaduan • Optimalisasi unit pelayanan public yang mempunyai tugas dan tanggungjawab menangani pengaduan • Optimalkan media elektronik dalam penyampaian keluhan dan upaya tindak lanjut
	Total Rata-Rata	3,64	90,95 Sangat Baik	Secara umum kategori untuk pelayanan Rawat Inap sangat baik. Beberapa tindak lanjut harus terus dilakukan untuk mempertahankan persepsi masyarakat terhadap layanan rawat inap



Tabel 4.7
Rencana Tindaklanjut Hasil SKM Penyelenggaraan Pelayanan Unit
Pelayanan Gizi RSUD Bendan Di Kota Pekalongan 2020

No	Unsur Pelayanan	Rata-Rata Nilai		Upaya Tindak Lanjut
		Nilai Interval	Nilai IKM	
1.	Persyaratan	3,39	84,75 Sangat Baik	<ul style="list-style-type: none"> • Mengupayakan ada penyederhanaan persyaratan • Menyiagakan petugas untuk membantu masyarakat. • Optimalkan informasi tentang persyaratan melalui berbagai media informasi agar masyarakat mengetahui dan menyiapkan sedini mungkin sebelum mengurus pelayanan di RSUD
2.	Waktu Pelayanan	3,18	79,50 Baik	<ul style="list-style-type: none"> • Pertahanan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan • Disiplin dan komitmen petugas ditingkatkan lagi untuk mempertahankan persepsi masyarakat atas waktu pelayanan. • Membuat komitmen bersama dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu (tenaga medis dan Non medis)
3.	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,3	82,50 Sangat Baik	<ul style="list-style-type: none"> • Publikasikan melalui berbagai saluran media terkait dengan produk spesifikasi pelayanan.
4.	Kompetensi Pelaksana	3,31	82,75 Sangat Baik	<ul style="list-style-type: none"> • Diklat teknis maupun non teknis bagi aparat • Sosialisasi tentang produk-produk hukum yang masih berlaku terkit dengan pelayanan publiK • Secara rutin tingkatkan Kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual melalu kegiatan bimtek maupun gathering dengan metode pelatihan indoor maupun outdoor (outbound)
5.	Perilaku Pelaksana	3,48	87,00 Sangat Baik	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan kapasitas dan integritas aparat melalui pendidikan dan latihan • Tingkatkan budaya kerja



No	Unsur Pelayanan	Rata-Rata Nilai		Upaya Tindak Lanjut
		Nilai Interval	Nilai IKM	
				organisasi <ul style="list-style-type: none"> • Pelatihan Publik Speaking bagi aparat
6.	Sarana dan Prasarana	3,15	78,75 Baik	Peningkatan dan pengembangan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan
7.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,48	87,00 Sangat Baik	<ul style="list-style-type: none"> • Penyempurnaan mekanisme penanganan pengaduan • Optimalisasi unit pelayanan public yang mempunyai tugas dan tanggungjawab menangani pengaduan • Optimalkan media elektronik dalam penyampaian keluhan dan upaya tindak lanjut
	Total Rata-Rata	3,33	83,25 Sangat Baik	Secara umum kategori untuk pelayanan Unit Gizi sangat baik. Beberapa tindak lanjut harus terus dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan persepsi masyarakat terhadap layanan unit gizi



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 I tahun 2020 tergolong Sangat Baik (A) dengan nilai IKM sebesar 86,42. 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 I tahun 2020 menunjukkan kategori baik, yaitu dengan total nilai IKM sebesar 3,64 dengan nilai konversi sebesar 90,95. 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, yaitu nilai IKM sebesar 81,47. Sedangkan paling tinggi adalah di Ruang ICU dengan nilai IKM 93,49.
4. Hasil perhitungan keseluruhan untuk Rawat Jalan di Rumah Sakit Bendan Kota Pekalongan menunjukkan kategori baik, yaitu dengan total nilai IKM sebesar 3,60 jika dikonversikan adalah 90,08. Capaian tersebut juga meningkat jika dibandingkan dengan capaian periode-periode sebelumnya.
5. Berdasarkan penilaian setiap ruang rawat jalan, nilai terendah adalah di Bedah Degestik dengan nilai IKM 82,29 Sedangkan nilai IKM paling tinggi adalah untuk pelayanan Poliklinik penyakit dalam dengan nilai 92,63.
6. Nilai terendah dirawat jalan adalah indikator sarana dan prasarana yaitu sebesar 88,77.
7. Nilai terendah dirawat inap indikator persyaratan serta sarana dan prasarana yaitu sebesar 88,44.



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 dan penambahan fasilitas tempat parkir**, terutama sepeda motor dengan menambahkan atap untuk parkir motor. 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. **Penambahan kipas angin untuk ruang tunggu**, hal ini perlu dilakukan agar memberikan kenyamanan pada masyarakat dalam menunggu giliran memperoleh layanan.
5. Memberikan **pelatihan kepada seluruh jajaran** dalam menghadapi keluhan serta memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan dari pasien yang menerima pelayanan.