



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN



**LAPORAN AKHIR
BELANJA JASA KONSULTANSI
BERORIENTASI LAYANAN –
JASA STUDI PENELITIAN DAN BANTUAN TEKNIK –
JASA KONSULTANSI PENELITIAN IKM SEMESTER I**

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA PEKALONGAN
Jl.Sriwijaya No.2 Pekalongan
Telp.(0285) 437222 Fax.(0285) 437155 Kode Pos : 51119
Website: <http://rsudbendan.pekalongankota.go.id>
Email : rsudbendan@yahoo.com

Tahun 2022



KATA PENGANTAR

Atas rahmat dan bimbingan Tuhan Yang Maha Esa, penyusunan Laporan Akhir Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2022 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,

2022

Tim Penyusun



DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
A. Latar Belakang	I-1
B. Landasan Hukum	I-4
C. Maksud dan Tujuan	I-5
D. Ruang Lingkup.....	I-6
E. Hasil Yang Diharapkan (Output)	I-6
F. Sistematika Laporan Akhir	I-6
BAB II KAJIAN TEORI DAN METODE	II-1
A. Tinjauan Pustaka	II-1
B. Kerangka Pikir	II-25
C. Indikator Penelitian	II-26
D. Gambaran Rumah Sakit Bendan	II-26
E. Metode	II-29
BAB III HASIL KAJIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) ATAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN TAHUN 2022 SEMESTER I	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-42
3. Pelayanan Unit Gizi	III-77
4. Instalasi Bedah Sentral	III-100



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-20

BAB V PENUTUP V-1

- A. Kesimpulan V-1
- B. Rekomendasi V-2



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik merupakan cermin dari penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). 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.

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

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.

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



Pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas penyelenggaraan pelayanan publik dengan berpedoman pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik**. Berkaitan dengan regulasi tersebut, maka Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sudah tidak berlaku lagi, oleh karena RS Bendan Kota Pekalongan pada tahun 2022 melakukan umpan balik atau meminta respon dari masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 tahun 2017 tersebut.

B. Landasan Hukum

Dasar hukum pelaksanaan Kajian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Atas Penyelenggaraan Pelayanan Rumah Sakit Bendan Kota Pekalongan Tahun 2022 Semester I 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 Refprmasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan pekerjaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Bendan Tahun 2022 Semester I 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 2022 Semester I 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 2022 Semester I.
4. Bab IV Analisis Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
5. Bab V Penutup.



BAB II

KAJIAN TEORI DAN METODE

A. Tinjauan Pustaka

1. Pelayanan Publik

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

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

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



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

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

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

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

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

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



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

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

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

- 1) pelanggan internal, yaitu orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produksi barang, sejak dari perencanaan, penciptaan jasa atau pembuatan barang, sampai dengan pemasaran barang, penjualan dan pengadministrasiannya.

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

⁴ibid



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 kemampuan masyarakat. Ketiga, kualitas proses dan hasil pelayanan memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum. Keempat, apabila pelayanan publik dirasakan terlalu mahal, harus ada peluang bagi masyarakat untuk menyelenggarakan sistem pelayanan sendiri.

⁵Penyusunan Standar Pelayanan Publik LAN, 2007



2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

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

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

a. Kepentingan umum

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

b. Kepastian hukum

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

c. Kesamaan hak

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

d. Keseimbangan hak dan kewajiban

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

e. Keprofesionalan



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

f. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif

Perlakuan yang didapat dari para pelayan publik sama rata dan tidak melihat dari strata sosial masyarakat tersebut.

h. Keterbukaan

Semua proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami masyarakat baik yang diminta ataupun tidak.

i. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok

Fasilitas yang didapat setiap orang sama, tidak ada perlakuan khusus bagi kelompok tertentu.

k. Rentan

Pelayanan publiknya mudah terpengaruh oleh hal-hal yang mengakibatkan ketidakpercayaan masyarakat.

l. Ketepatan waktu

Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

m. Kecepatan, kemudahan dan kejangkauan

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi informatika.



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

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

- a. *Transparansi*, bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. *Akuntabilitas*, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. *Kondisional*, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. *Partisipatif*, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- e. *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, 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

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.



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 diharapkan pelanggan (Amir, 2005).¹² Kotler (2000)¹³ mengatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan

¹⁰HarbaniPasolong. 2007. TeoriAdministrasiPublik. Bandung: PenerbitAlfabeta

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

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

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



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 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.

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. 1



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.

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.

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

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

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

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



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 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



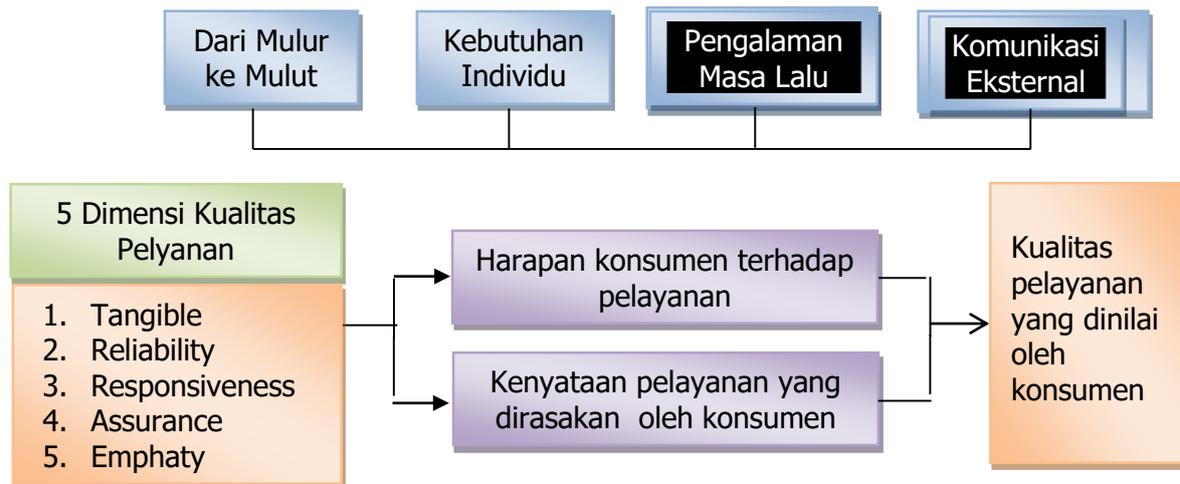
kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan 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) Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

Metode yang digunakan untuk mendapatkan hasil penilaian diperoleh melalui kuesioner yang dibangun berdasarkan hasil persilangan antara sejumlah prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam memberikan pelayanan publik dan aspek yang harus dipenuhi oleh unit penyelenggara pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Prinsip, Aspek dan Indikator

- 1) Prinsip yang digunakan dalam menyusun indikator sebagaimana tersebut di atas berdasarkan kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Prinsip-prinsip tersebut adalah:



- a) Keadilan (*Fairness*): kondisi dimana kebijakan dan pemberian layanan publik memberikan kesamaan hak dan persamaan perlakuan bagi semua orang (tanpa diskriminatif) terhadap status, ras, agama maupun jenis kelamin, namun memberikan perlakuan khusus bagi kelompok masyarakat rentan, mencerminkan keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi setiap orang, serta memberikan kepastian hukum.
- b) Partisipasi (*participation*): tingkat keterlibatan (peran serta) masyarakat dalam pembuatan kebijakan, perencanaan, implementasi serta monitoring (pengawasan) dan evaluasi pelayanan publik. Termasuk peran serta penyusunan standar pelayanan dan pemberian penghargaan.
- c) Akuntabilitas (*accountability*): kondisi dimana pejabat, lembaga dan organisasi pelayan publik bertanggungjawab atas tindakan- tindakannya serta responsive terhadap publik.
- d) Transparansi (*transparency*): kondisi dimana keputusan yang diambil oleh pejabat pelayan publik serta proses pelayanan terbuka kepada publik untuk memberi masukan, memonitor dan mengevaluasi serta kondisi dimana informasi publik tersedia maupun dapat diakses oleh publik. Dengan demikian publik sebagai pemanfaat layanan, lebih memahami hak dan tanggungjawabnya.
- e) Berdayaguna (*useful*): kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik telah mengutamakan kepentingan umum, telah menggunakan sumberdaya – manusia, keuangan dan waktu – secara optimal dan ekonomis (*efficiency*), serta telah dicapai sesuai dengan tujuan yang diharapkan (*effectiveness*).
- f) Aksesibilitas (*accessibility*): kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik mudah, sederhana (tidak



birokratis dan berbelit), murah, dan terjangkau, oleh semua lapisan masyarakat baik dari sisi strata sosial ekonomi maupun kewilayahan.

- 2) Aspek yang harus dipenuhi oleh unit penyelenggara pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, meliputi: Kebijakan Pelayanan, Profesionalisme SDM, Sarana Prasarana, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Konsultasi dan Pengaduan serta Inovasi.
- 3) Indikator dihasilkan melalui persilangan antara prinsip dan aspek yang dijadikan dasar penilaian. Berdasarkan persilangan tersebut diperoleh 37 indikator penilaian (sebagaimana disajikan pada tabel 2.2

Pembobotan

Bobot penilaian dari setiap aspek dapat dijelaskan sebagai berikut

Tabel 2.2
Aspek, Indikator dan Bobot Indeks Pelayanan Publik

	ASPEK	BOBOT
ASPEK 1.	KEBIJAKAN PELAYANAN	30%
Kelompok 1	Standar Pelayanan Indikator: 1.1.1. Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik 1.1.2. Tersedia Standar Pelayanan (SP) yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik (Per Jenis Layanan) 1.1.3. Sistem antrian 1.1.4. Proses penyusunan SP telah melibatkan masyarakat dan pihak terkait (stakeholder) 1.1.5. Tersedia dokumentasi tentang SP yang ditetapkan, dan dipublikasikan. 1.1.6. Kesesuaian SP dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 1.1.7. Informasi atas Standar Pelayanan dapat diakses dengan mudah untuk diketahui dan dipahami oleh masyarakat. 1.1.8. Tersedia SP yang tepat guna. (Substansi/Isi SP)	



	ASPEK	BOBOT
Kelompok 2	Maklumat Pelayanan Indikator: 1.2.1. Tersedia Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan kepada seluruh lapisan masyarakat.	
Kelompok 3	Survei Kepuasan Masyarakat Indikator: 1.3.1. Tingginya keterlibatan pengguna layanan dalam pengisian SKM 1.3.2. Informasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diketahui seluruh lapisan masyarakat. 1.3.3. Tindak lanjut hasil SKM dan kedalaman ruang lingkup. 1.3.4. Kecepatan tindak lanjut hasil SKM.	
ASPEK 2.	PROFESIONALISME SDM	18%
Kelompok 1	Kompetensi Indikator: 2.1.1. Tersedia Pelaksana Layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan.	
Kelompok 2	Responsifitas Indikator: 2.2.1. Pelaksana layanan yang responsif waktu. 2.2.2. Kesigapan petugas dalam memberikan layanan (kecepatan)	
Kelompok 3	Kode Etik Indikator: 2.3.1. Tersedia Aturan Perilaku dan Kode Etik Pelaksana Layanan.	
Kelompok 4	Penghargaan dan Sanksi Indikator: 2.4.1. Pemberian Penghargaan. 2.4.2. Pemberian Sanksi.	
Kelompok 5	Budaya Pelayanan Indikator: 2.5.1 Budaya Pelayanan.	
ASPEK 3.	SARANA PRASARANA PELAYANAN PUBLIK	15%
Kelompok 1	Parkir dan Ruang Tunggu Indikator: 3.1.1. Tersedia tempat parkir yang aman, nyaman dan mudah diakses. 3.1.2. Tersedia sarana ruang tunggu yang nyaman. 3.1.3. Tersedia sarana toilet khusus pengguna layanan yang bersih, sehat dan memadai.	



	ASPEK	BOBOT
Kelompok 2	Sarpras bagi yang berkebutuhan khusus Indikator: 3.2.1. Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus.	
Kelompok 3	Sarana Penunjang Lain Indikator: 3.3.1. Tersedia sarana prasarana penunjang lainnya: Ruang Laktasi/ nursery, arena bermain anak, kantin/ <i>photocopy</i> / toko ATK.	
Kelompok 4	Sarana <i>Front Office</i> Indikator: 3.3.1. Tersedia sarana <i>front office</i> untuk layanan konsultasi dan informasi tatap muka. 3.3.2. Tersedia sarana <i>front office</i> untuk layanan pengaduan tatap muka.	
ASPEK 4.	SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK	15%
Kelompok 1	Sistem Informasi Elektronik Indikator: 4.1.1. Sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik. 4.1.2. Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan. 4.1.3. Kepemilikan situs dan Pengelola Situs 4.1.4. Pemutakhiran data dan informasi situs.	
Kelompok 2	Sistem Informasi Non Elektronik Indikator: 4.2.1. Tersedia informasi non elektronik yang mendukung pelayanan yang diketahui seluruh lapisan masyarakat	
ASPEK 5.	KONSULTASI DAN PENGADUAN	15%
Kelompok 1	Konsultasi Indikator: 5.1.1. Tersedia sarana dan media konsultasi layanan yg bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat 5.1.2. Tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi konsultasi yang mudah diakses.	
Kelompok 2	Pengaduan Indikator: 5.2.1. Tersedia sarana dan media pengaduan yg bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat. 5.2.2. Tersedia rubrik, dokumentasi, dan publikasi proses/hasil pengaduan yang mudah diakses.	
ASPEK 6.	INOVASI	7%



	ASPEK	BOBOT
	Indikator: Inovasi ini merupakan kesatuan indikator dari berbagai prinsip. Dengan demikian Inovasi bisa merupakan upaya yang meliputi satu atau gabungan beberapa prinsip dalam satu kesatuan inovasi. Inovasi ini merupakan aspek sekaligus indikator yang berupaya menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik namun belum terpotret secara spesifik dalam indikator yang diperlakukan sama sebagaimana kelompok indikator/pada aspek I sampai V.	

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		



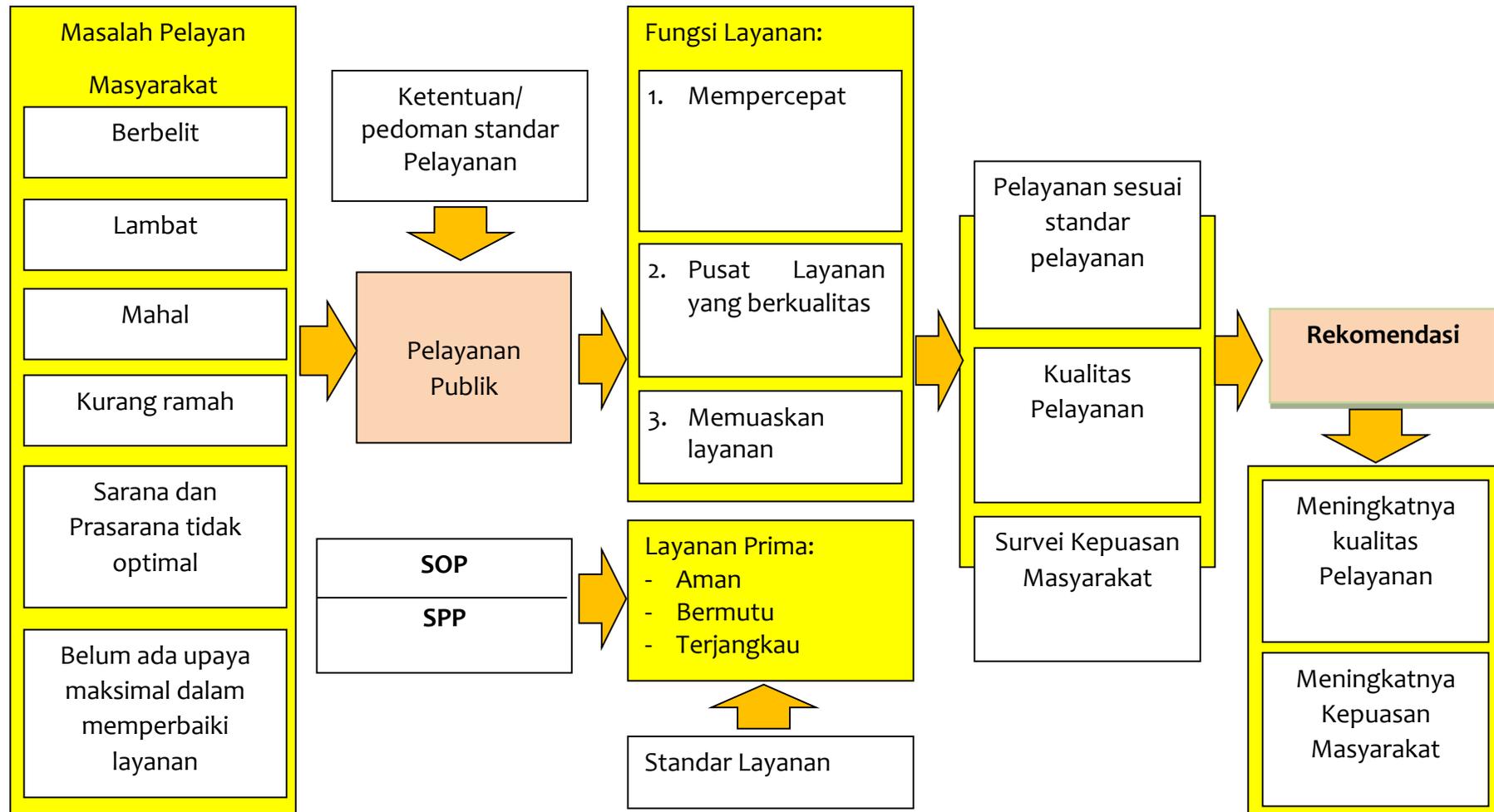
d. Undang-Undang 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009.

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 Pdoman Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Atas Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Rinciannya adalah sebagai berikut.

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

D. Gambaran Rumah Sakit Bendan

Rumah Sakit Bendan merupakan Rumah Sakit Daerah di Kota Pekalongan yang berdiri sejak tahun 2008. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) "Bendan" Kota Pekalongan adalah Lembaga Teknis Daerah yang didirikan berdasarkan Perda Kota Pekalongan No. 5 Tahun 2008, tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah "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 2022 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

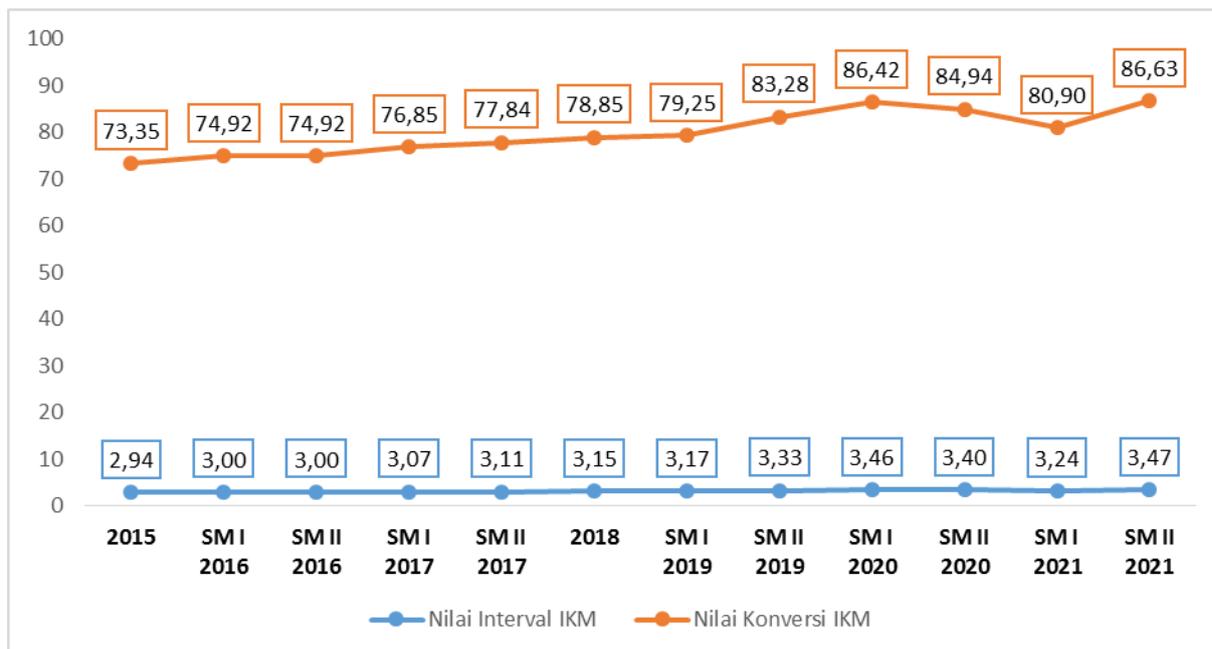


11. Instalasi gizi
12. Instalasi Hemodialisa
13. Instalasi Rekam Medik
14. IPAL
15. Instalasi Laundry / CSSD
16. Instalasi Rehabilitasi Medik (Fisioterapi, terapi wicara, Pelayanan psikologi, okupasi terapi)
17. .Unit BDRS
18. Unit IT (SIRS)
19. Unit Hukum, Humas dan Penanganan Komplain (Keluhan Pelanggan)
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 2022 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 2021 semester II memiliki kategori A atau Sangat Baik. Nilai IKM konversi pelayanan rumah sakit 86,63 dengan nilai IKM 3,47. Capaian nilai IKM pelayanan RSUD Bendan Kota Pekalongan dari tahun 2015 sampai tahun 2021 trennya positif karena semakin meningkat. Capaian IKM RSUD Bendan tahun 2015 sampai 2021 secara rinci dapat dilihat dalam grafik berikut.



Gambar 2.3 Capaian Nilai IKM RSUD Bendan Kota Pekalongan Tahun 2015-2021 SM II

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 526 orang dikelompokkan menjadi dua kategori, yaitu responden rawat inap sebanyak 225 orang dan responden rawat jalan sebanyak 300 orang.

Penentuan jumlah sampel disepakati dengan pihak pengelola RSUD Bendan. Adapun sebaran dari sampel untuk kegiatan Semester I tahun 2022 adalah sebagai berikut.

Tabel 2.4



**Sebaran Sampel Berdasarkan Unit Pelayanan Semester I
Tahun 2022**

No	Rawat Jalan	Jumlah Sampel	Rawat Inap	Jumlah Sampel
1	Anak	10	jlamprang	33
2	Apotik	10	truntum	40
3	Bedah	10	sekar jagat	22
4	Bedah Digestif	10	VIP+VVIP (Sekar jagat)	10
5	Bedah Mulut	10	ICU	10
6	Bedah Syaraf	10	Nifas	34
7	Gigi	10	Perinatal	31
8	Hemodialisa	10	Gizi	10
9	IGD	10	VK/Poned	15
10	Jantung	17	Pendaftaran Rawat Inap	10
11	Jiwa	11	Instalasi Bedah Sentral (IBS)	10
12	Kebidanan	10		
13	Laboratorium	18		
14	Mata	17		
15	Orthopedi	15		
16	Penyakit Dalam	10		
17	Penyakit Paru	10		
18	Radiologi	10		
19	Rehab Medik	16		
20	Syaraf	13		
21	THT	10		
22	Umum/Eksekutif (Parikesit)	23		
23	DOT+OST+VCT	10		
24	Poli Kulit	10		
25	Pendaftaran Rawat Jalan	10		
Jumlah		300	Jumlah	225

4. Teknik Pengolahan Data

1) Analisis Nilai Rata-Rata Tertimbang

Pengolahan data menggunakan analisis 9 unsur SKM, Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji (dalam kajian ini 9 unsur dituangkan dalam 32 pertanyaan),



sehingga setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	76,61-88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88,31-100.00	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 TAHUN 2022

SEMESTER I

Responden dalam survei kepuasan masyarakat 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 I tahun 2022 ini mengambil sampel sebanyak 525 orang yang terdiri dari 300 pasien rawat jalan dan 225 pasien rawat inap. Sebaran responden pada masing-masing pelayanan di RSUD Bendan adalah sebagai berikut.

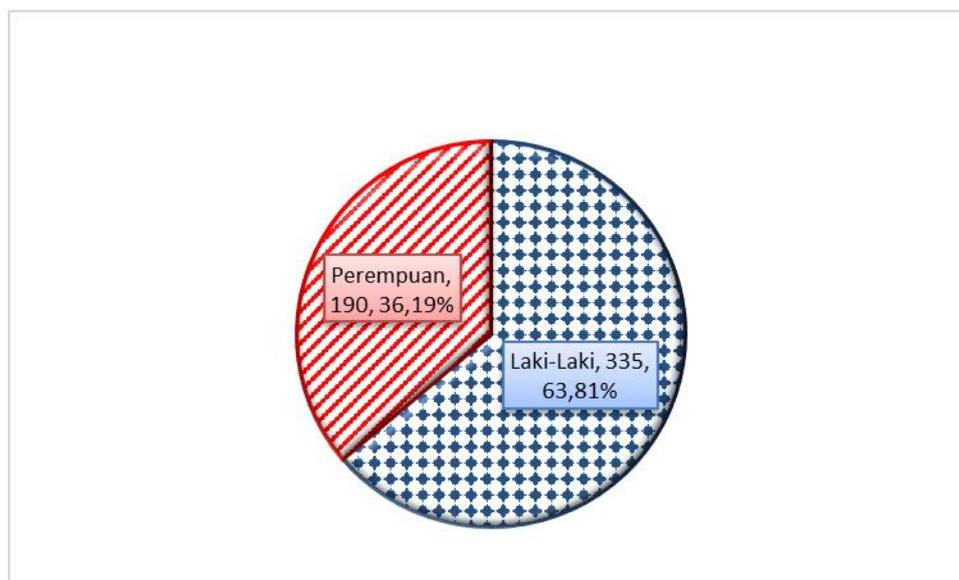
Tabel 3.1
Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diterima

No	Rawat Jalan	Jumlah Sampel	Rawat Inap	Jumlah Sampel
1	Anak	10	jlamprang	33
2	Apotik	10	truntum	40
3	Bedah	10	sekar jagat	22
4	Bedah Digestif	10	VIP+VVIP (Sekar jagat)	10
5	Bedah Mulut	10	ICU	10
6	Bedah Syaraf	10	Nifas	34
7	Gigi	10	Perinatal	31
8	Hemodialisa	10	Gizi	10
9	IGD	10	VK/Poned	15
10	Jantung	17	Pendaftaran Rawat Inap	10
11	Jiwa	11	Instalasi Bedah Sentral (IBS)	10
12	Kebidanan	10		



No	Rawat Jalan	Jumlah Sampel	Rawat Inap	Jumlah Sampel
13	Laboratorium	18		
14	Mata	17		
15	Orthopedi	15		
16	Penyakit Dalam	10		
17	Penyakit Paru	10		
18	Radiologi	10		
19	Rehab Medik	16		
20	Syaraf	13		
21	THT	10		
22	Umum/Eksekutif (Parikesit)	23		
23	DOT+OST+VCT	10		
24	Poli Kulit	10		
25	Pendaftaran Rawat Jalan	10		
Jumlah		300	Jumlah	225

Identitas responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Bendan sebagai berikut :



Sumber data: Data Primer diolah

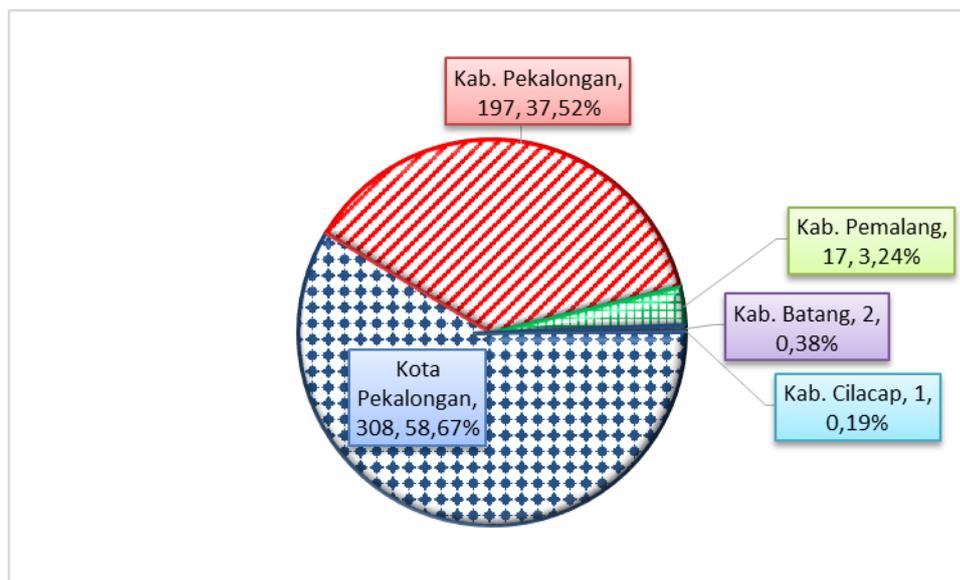
Gambar 3.1 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan Gambar 3.1, dapat diketahui bahwa responden laki-laki adalah sebanyak 335 orang (63,81%) dan responden perempuan



sebanyak 190 orang (36,19%). Dilihat dari jumlah tersebut perbandingan antara pengguna layanan yang berkelamin laki-laki dan perempuan cukup berimbang.

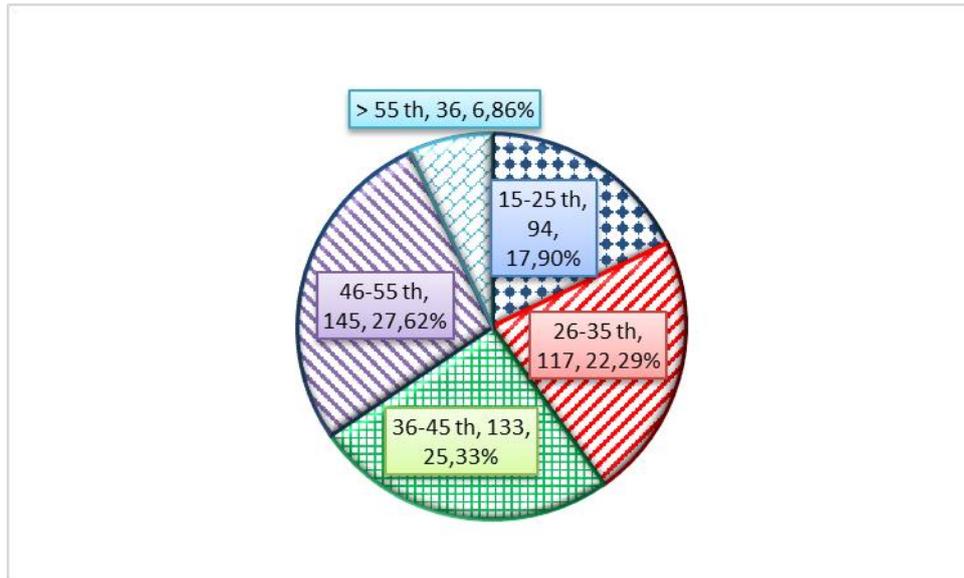
Hasil survey menunjukkan bahwa pasien di RSUD Bendan tidak hanya berasal dari Kota Pekalongan. Sebanyak 41,33% responden berasal dari kabupaten sekitar Kota Pekalongan. Hal ini menunjukkan bahwa RSUD Bendan sudah menjadi salah satu pilihan Rumah Sakit bagi masyarakat disekitar Kota Pekalongan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.2 Daerah Asal Responden

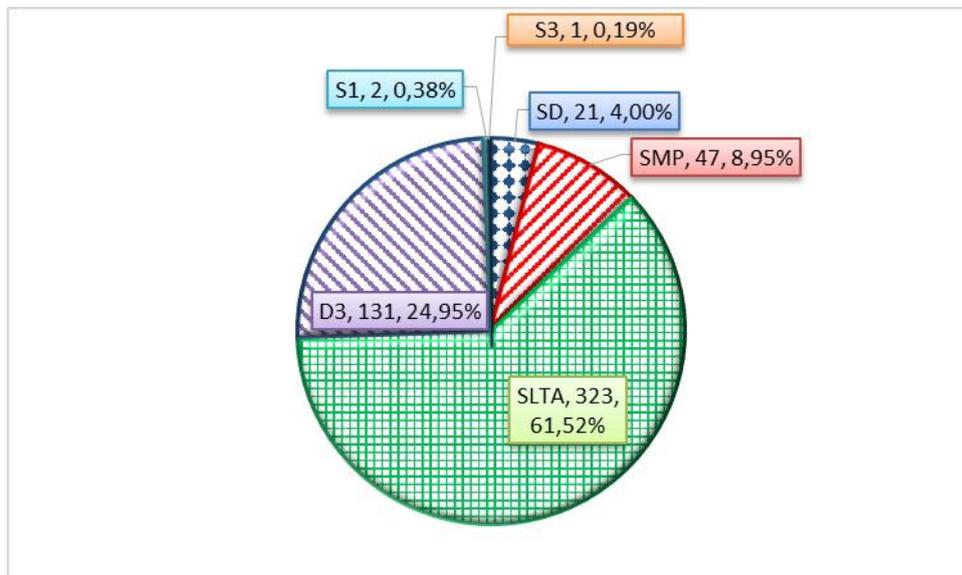
Berdasarkan data survei responden dengan usia 15-25 tahun sebesar 17,90%, usia 26-35 tahun sebesar 22,29%, usia 36-45 tahun sebesar 25,33%, usia 46-55 tahun sebesar 27,62% dan usia lebih dari 55 tahun sebesar 6,86%.



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 323 orang (61,52%). Selanjutnya adalah responden yang menyelesaikan pendidikan sampai D III sebanyak 131 orang (24,95%), dan SMP sebanyak 47 orang (8,95%).

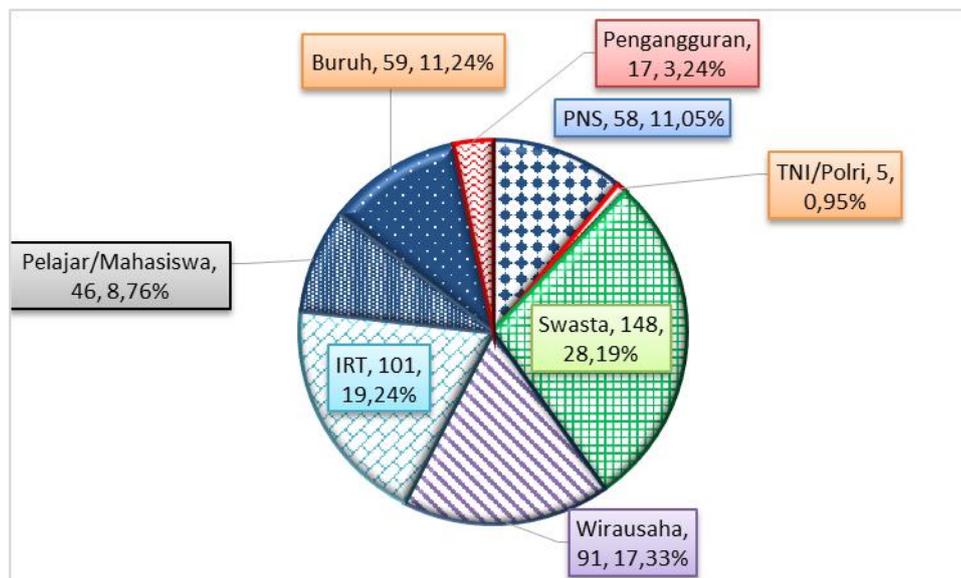


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.4 Tingkat Pendidikan Responden



Gambar 3.5 menunjukkan responden berdasarkan pekerjaan utama yang dimiliki. Sebanyak 148 orang responden (28,19%) Swasta, 101 orang responden (19,24%) bekerja sebagai IRT, 91 orang responden (17,33%) 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.

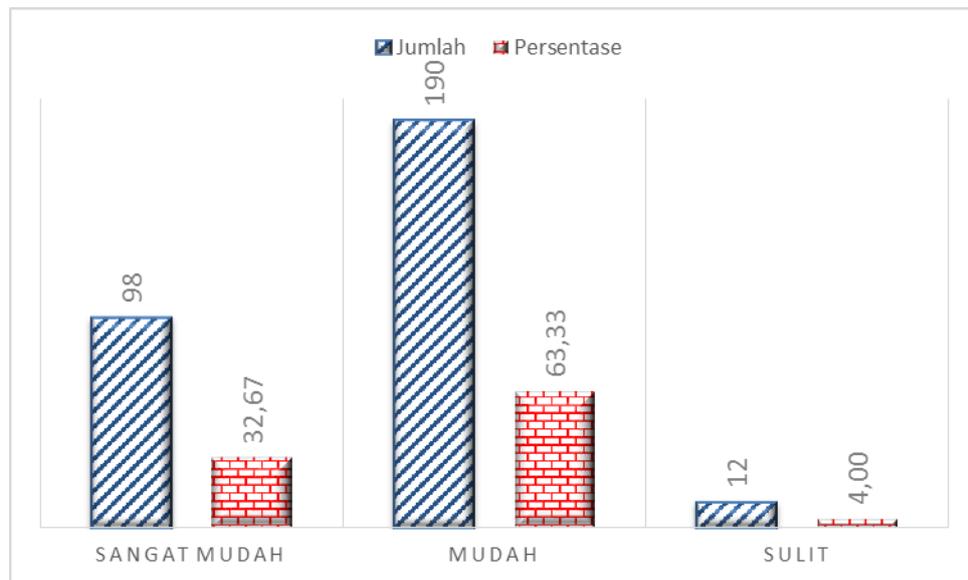


Hasil pengumpulan, pengolahan data terkait dengan sembilan indikator tersebut dapat disajikan dalam pembahasan berikut ini.

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

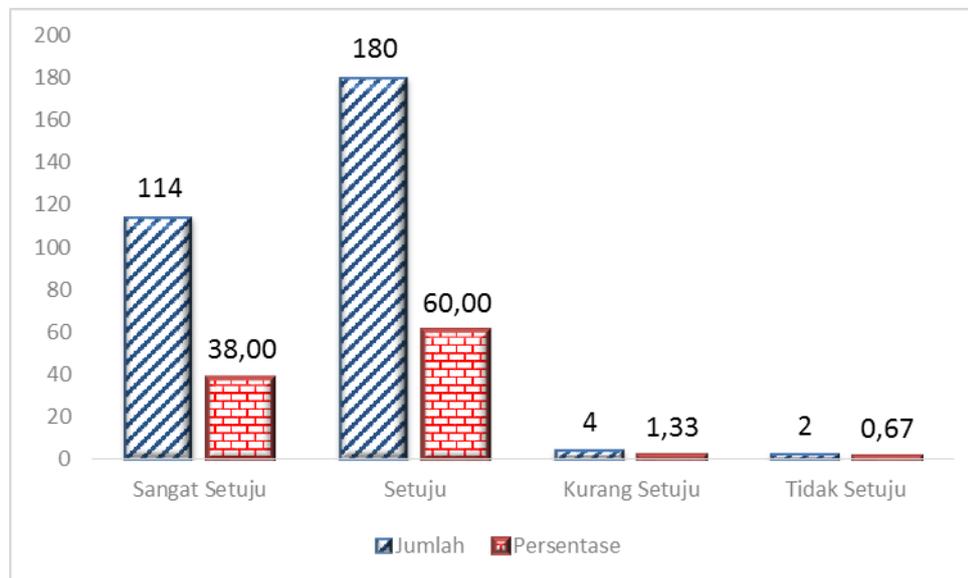
Gambar 3.6 Tingkat Kemudahan persyaratan administrasi pada rawat jalan

Jika diperhatikan pada Gambar 3.6 dimana pada gambar itu menggambarkan tingkat kemudahan persyaratan administrasi, maka diperoleh data dari 300 orang responden memberikan pendapat sebagai berikut: sebanyak 98 orang responden menyatakan persyaratan sangat mudah, 190 orang responden menyatakan mudah, 12 orang responden menyatakan sulit. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden dapat memenuhi persyaratan untuk memperoleh layanan RSUD Bendan, tetapi masih terdapat sebanyak 12 responden yang merasakan kesulitan memenuhi persyaratan. Hal ini terjadi karena responden merasa petugas tidak memberitahukan persyaratan secara lengkap dan utuh dari awal, sehingga responden harus bolak-balik untuk memenuhi persyaratan.



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.

Pemakaian masker dalam masa pandemi covid-19 sangat disarankan bagi masyarakat yang akan beraktifitas diluar. Pelayanan di RSUD Bendan mengharuskan masyarakat menggunakan masker untuk memperoleh layanan, berikut hasil survei tentang penggunaan masker dalam memperoleh layanan.



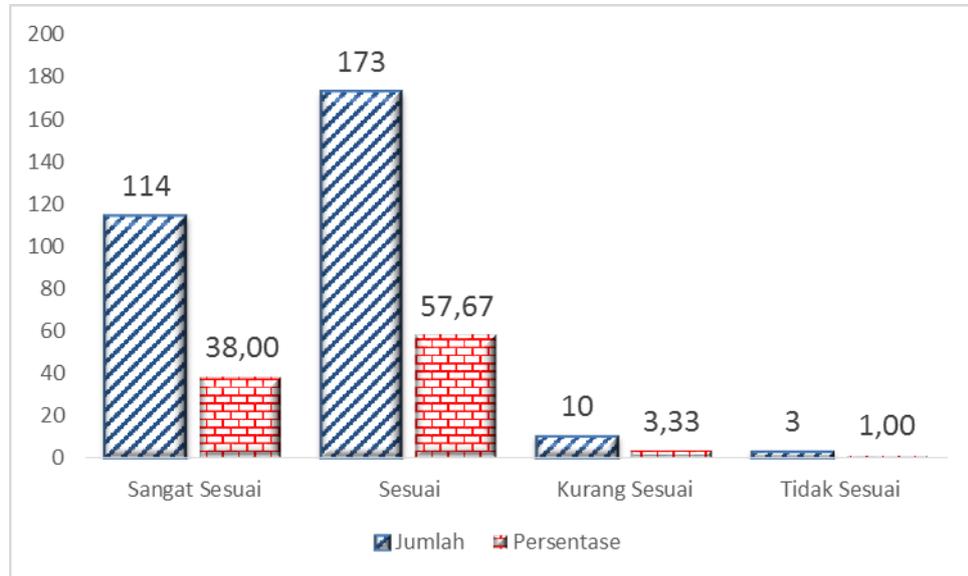
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.7 Penggunaan Masker sebagai syarat pelayanan

Jika diperhatikan pada Gambar 3.7 dimana pada gambar itu menggambarkan tingkat persetujuan masyarakat dalam penggunaan masker, sebanyak 114 responden menyatakan sangat setuju dengan penggunaan masker, sebanyak 180 responden menyatakan setuju dengan penggunaan masker, sebanyak 4 responden menyatakan kurang setuju dengan penggunaan masker dan sebanyak 2 responden menyatakan tidak setuju dengan penggunaan masker. Responden yang menyatakan kurang setuju dan tidak setuju beralasan jika mereka kesulitan bernafas jika menggunakan masker.



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

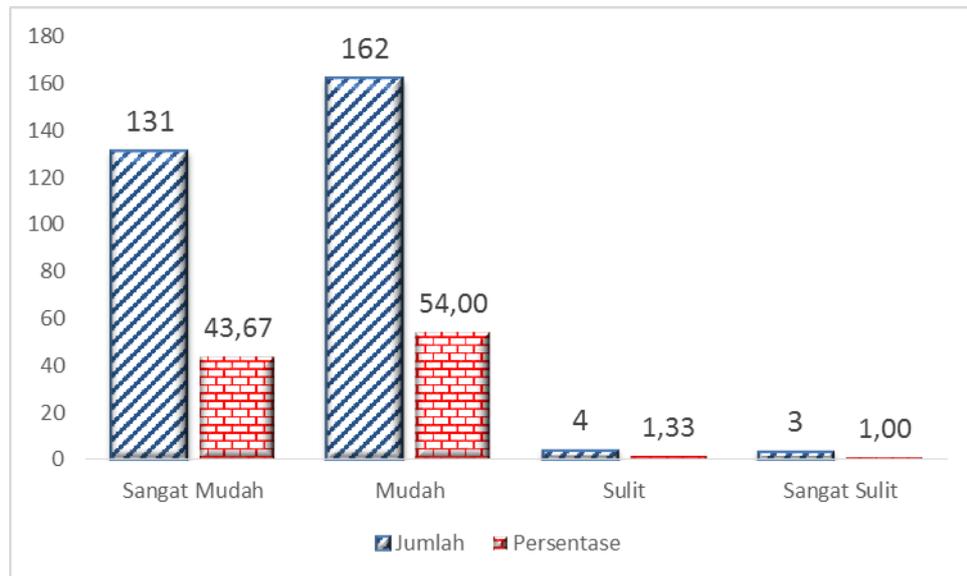
Gambar 3.8 Tingkat Kesesuaian Persyaratan Dengan Jenis Pelayanan Pada Rawat Jalan

Jika diperhatikan pada Gambar 3.8 dimana pada gambar itu menggambarkan tingkat kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan, sebanyak 114 responden menyatakan persyaratan sangat sesuai dengan jenis pelayanan, sebanyak 173 responden menyatakan persyaratan sesuai dengan jenis pelayanan, sebanyak 10 responden menyatakan persyaratan kurang sesuai dengan jenis pelayanan, sebanyak 3 responden menyatakan persyaratan tidak sesuai dengan jenis pelayanan. Responden yang kurang sesuai dan tidak sesuai terkait kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan merasa persyaratan yang ada memberatkan. Hal yang harus dilakukan kepada masyarakat dalam mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yaitu terus melakukan edukasi dan sosialisai kepada masyarakat terkait dengan persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat dalam memperoleh layanan RSUD Bendan

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

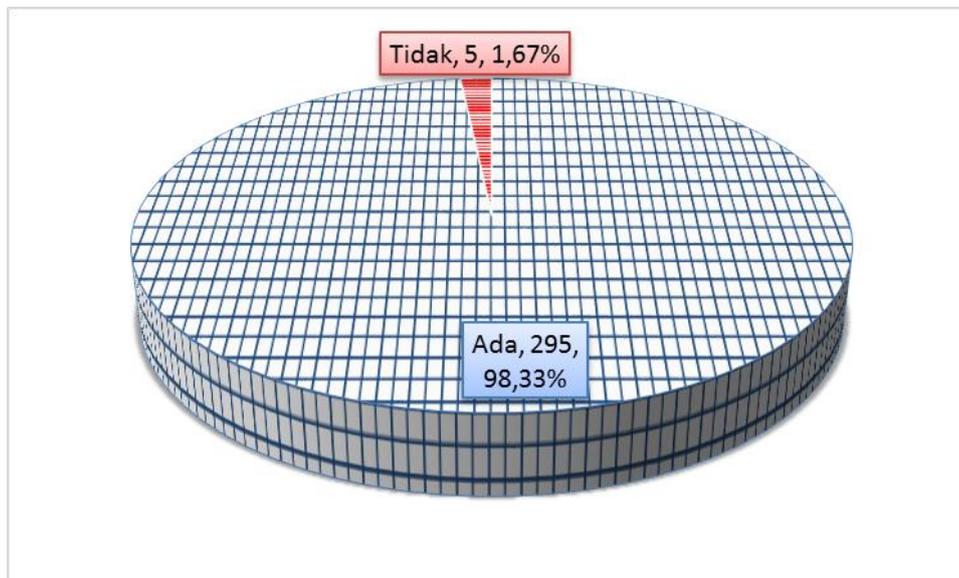
Gambar 3.9 Tingkat Kemudahan memenuhi persyaratan pada rawat Jalan

Gambar 3.9 dimana pada gambar itu menggambarkan kemudahan memenuhi persyaratan. maka diperoleh data dari 300 responden memberikan pendapat sebagai berikut: sebanyak 131 orang responden menyatakan sangat mudah dan 162 orang responden menyatakan mudah, 4 orang responden menyatakan sangat sulit dan 3 orang responden menyatakan sangat sulit. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar 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, mendigitalisasi data pasien, selain itu penjelasan petugas kepada masyarakat terkait persyaratan juga mudah dipahami dan dimengerti oleh masyarakat.

b. Prosedur



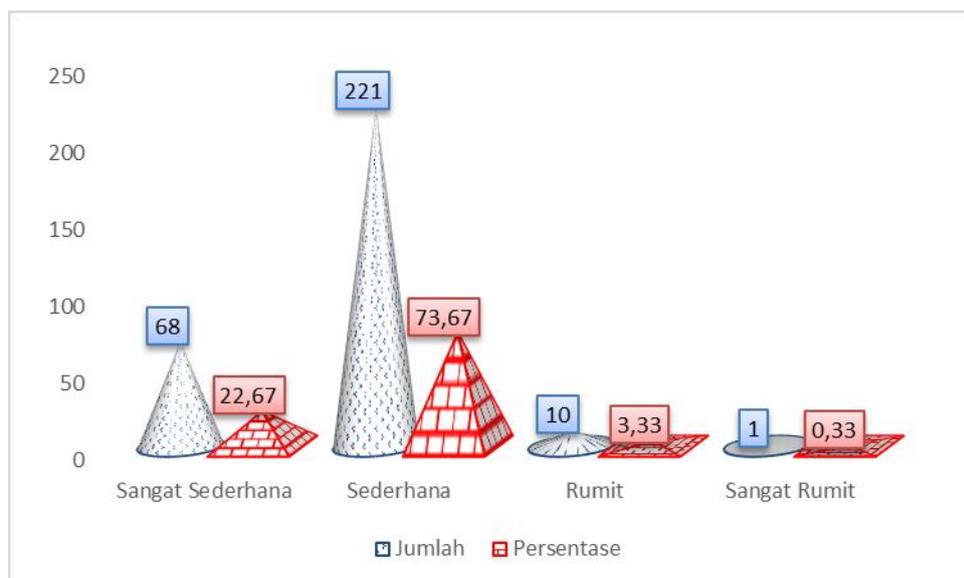
Pelayanan kepada pasien harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, hal ini bertujuan untuk menjaga kualitas layanan. Keberadaan prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur akan memudahkan masyarakat dalam memahami setiap tahapan pelayanan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.10 Keberadaan Prosedur Pelayanan Yang Tergambar Dalam Bagan (Flowchart) Yang Ditempel Atau Dalam Brosur Pada Rawat Jalan

Secara umum responden mengetahui keberadaan prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur yaitu sebanyak 295 orang. Upaya dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat terkait dengan prosedur pelayanan yaitu menambah petugas di layanan informasi.

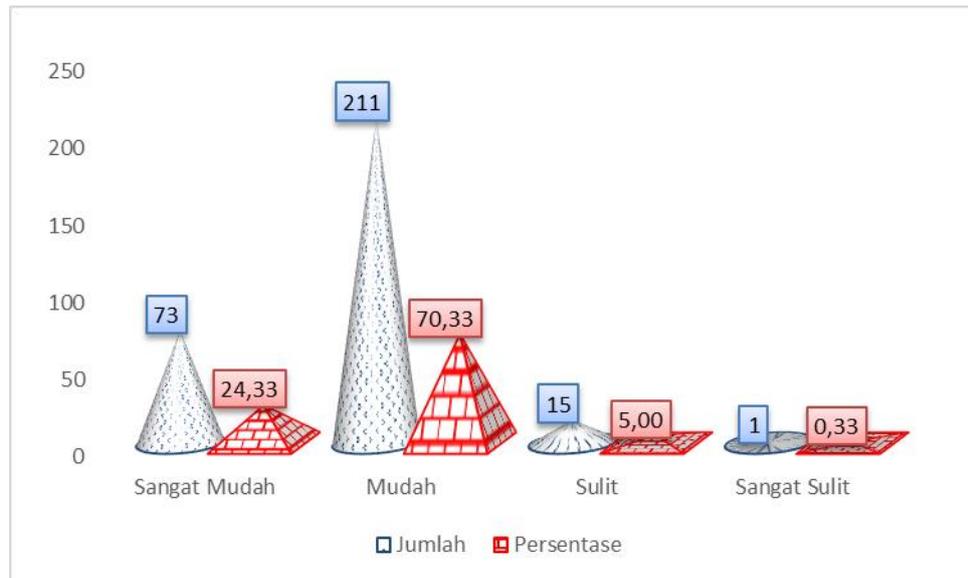


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.11 Tingkat Kesederhanaan Prosedur Pelayanan Yang Disajikan

Dari data Gambar 3.11 menunjukkan tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan yang disajikan, sebanyak 68 orang responden mengatakan sangat sederhana, 221 orang responden mengatakan sederhana, 10 orang responden mengatakan rumit, 1 orang responden mengatakan sangat rumit. 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, akan tetapi masih ada sebagian responden yang menyatakan prosedur pelayanan rumit dan sangat rumit. Hal tersebut terjadi karena responden baru pertama kali ke RSUD Bendan.

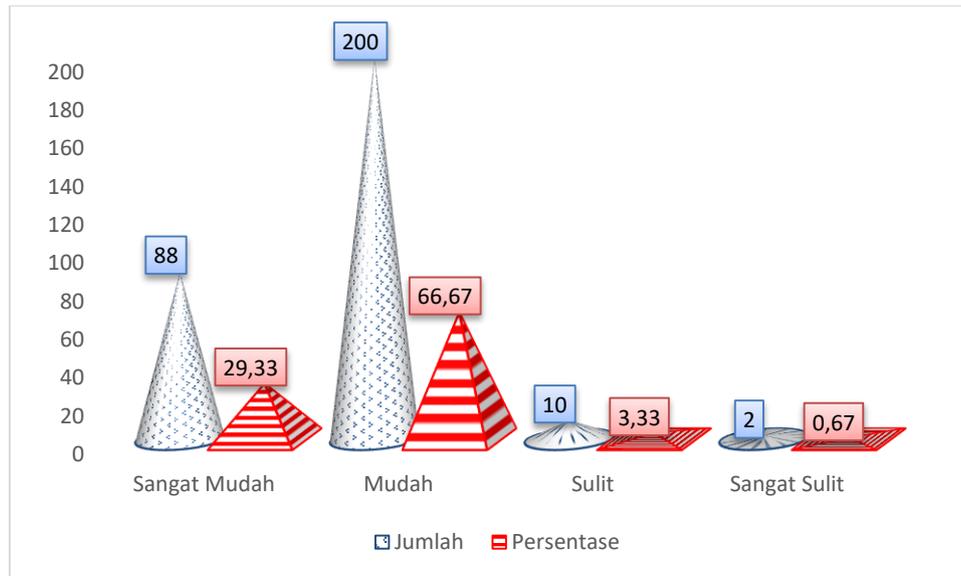
Hal yang perlu dilakukan adalah menyiapkan petugas yang siap membantu dalam mengarahkan atau menjelaskan prosedur dengan detail, terutama untuk mereka yang baru pertama kali ke RSUD Bendan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.12 Tingkat Kemudahan Memahami Prosedur Pelayanan

Dalam hal kemudahan memahami prosedur pelayanan hasil survei ditampilkan pada Gambar 3.12. Berdasarkan survei yang dilakukan terhadap 300 responden rawat jalan, sebanyak 73 responden menyatakan sangat mudah, 211 responden menyatakan mudah, 15 responden menyatakan sulit, 1 responden menyatakan sangat sulit. Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak mengalami kesulitan memahami prosedur pelayanan, namun masih ada beberapa responden yang kesulitan dalam memahami prosedur pelayanan, 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.

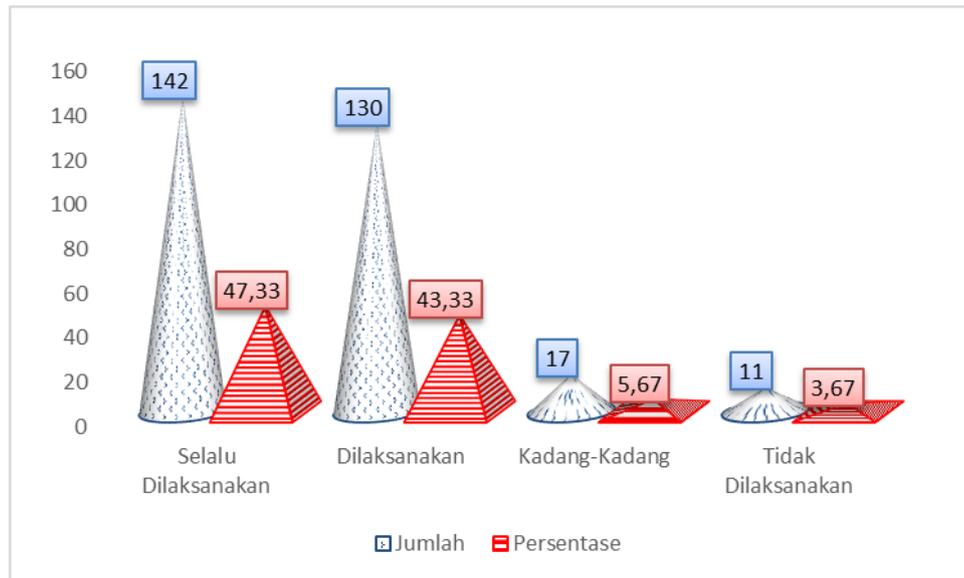


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.13 Tingkat Kemudahan Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Dari data Gambar 3.13 menunjukkan tingkat kemudahan pelaksanaan prosedur pelayanan, sebanyak 88 responden mengatakan sangat mudah, 200 responden mengatakan mudah. Hal ini menunjukkan jika sebagian besar masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam mengikuti prosedur yang telah ditentukan oleh RSUD. Namun ada sebagian kecil yang masih kesulitan dalam mengikuti prosedur pelayanan, hal ini terjadi karena responden menilai antrian yang terjadi cukup panjang, selain itu dalam memperoleh layanan di setiap unit pelayanan tidak ada petugas yang mengatur dan mengarahkan pasien, penerapan nomor antrian dinilai belum cukup bagi responden dalam memberikan kemudahan mengikuti prosedur pelayanan.

Salah satu protokol kesehatan yang harus dilakukan yaitu pengecekan suhu tubuh pada setiap orang yang memasuki suatu bangunan, hal ini dilakukan untuk mendeteksi kondisi kesehatan setiap orang. Petugas rumah sakit harus melakukan pengukuran suhu tubuh kepada setiap orang yang masuk ke dalam Rumah Sakit.



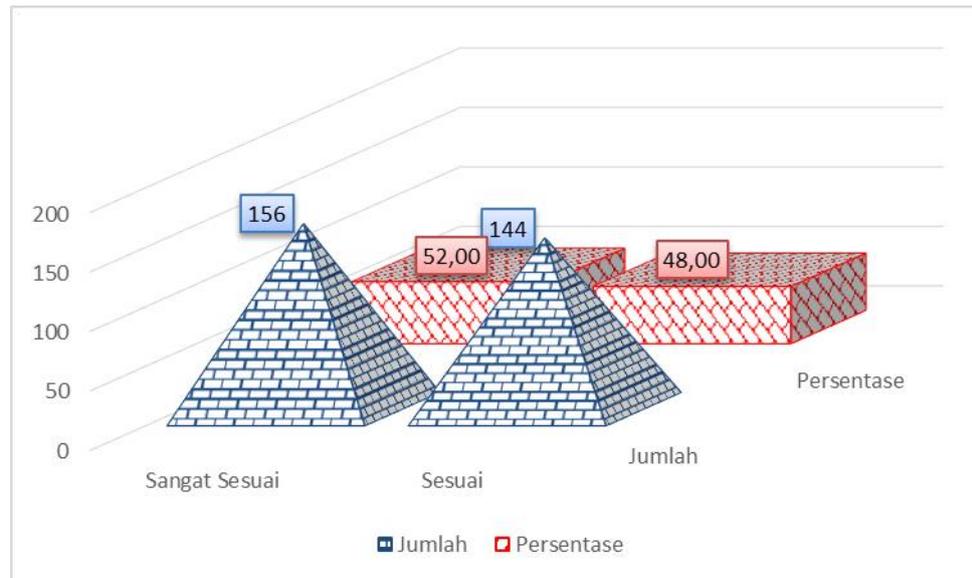
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.14 Petugas mengecek suhu tubuh dan meminta mencuci tangan

Dari data Gambar 3.14 menunjukkan petugas mengecek suhu tubuh dan meminta mencuci tangan, sebanyak 142 responden mengatakan selalu dilaksanakan, 130 responden mengatakan dilaksanakan, 17 responden mengatakan kadang-kadang dilaksanakan, 11 responden mengatakan tidak dilaksanakan. Protokol kesehatan yang dilaksanakan petugas dinilai masih kurang karena pengeceka suhu hanya dilakukan dipintu masuk utama RSUD Bendan kepada pasien sementara hal tersebut tidak dilakukan terhadap karyawan atau petugas yang melalui pintu masuk lain.

c. Waktu Pelayanan

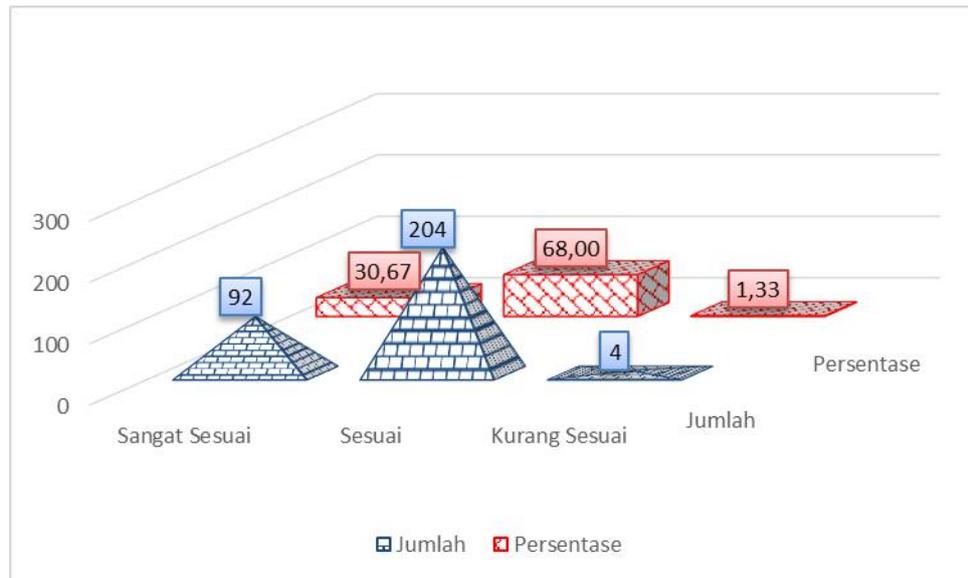
Untuk mengetahui kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan, maka dilakukan survei pada pengguna dan hasilnya disajikan sebagai berikut



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.15 Tingkat Kesesuaian Waktu Yang Dibutuhkan Dengan Harapan Untuk Menyelesaikan Pelayanan

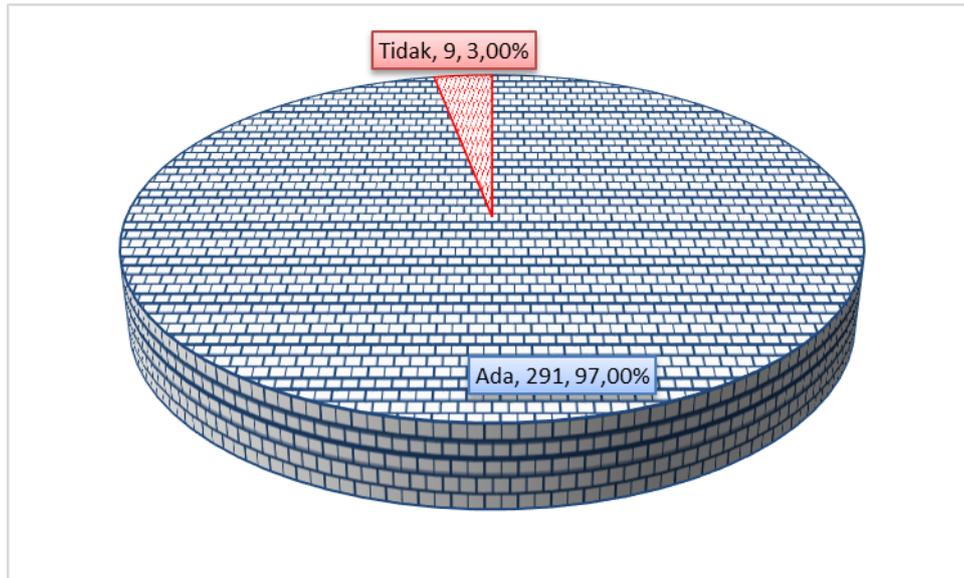
Dari data Gambar 3.15 menunjukkan tingkat kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan, sebanyak 156 responden mengatakan sangat sesuai, 144 responden mengatakan sesuai. Secara umum kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan sudah baik Hal ini tentu memberikan kepastian kepada masyarakat yang akan memperoleh layanan kesehatan di RSUD Bendan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.16 Tingkat Kesesuaian Waktu Penyelesaian Pelayanan Yang Dijanjikan

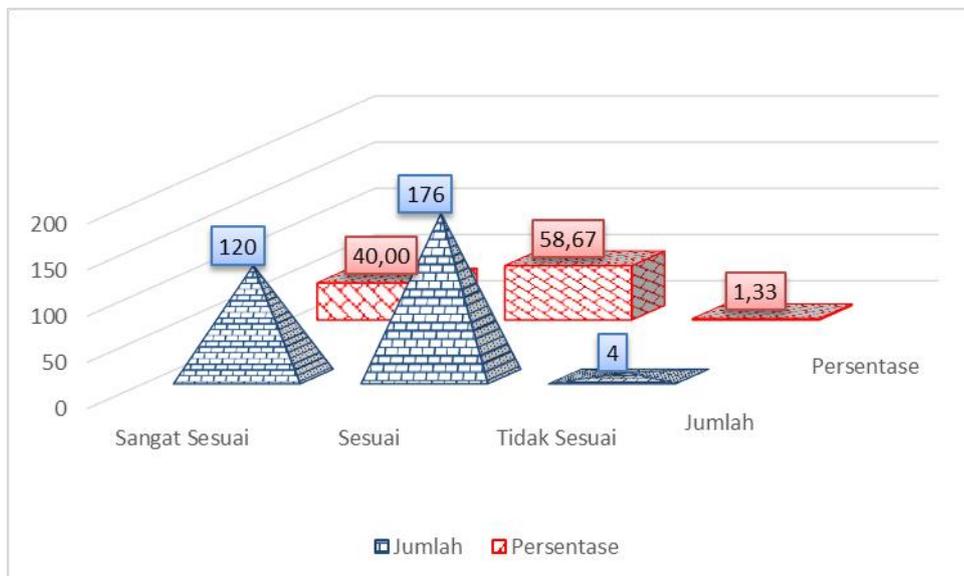
Kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan akan memberikan kepastian masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan di RSUD Bendan. Hasil survei pada gambar 3.16 menunjukkan bahwa sebanyak 92 responden mengatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan telah sangat sesuai, sebanyak 204 responden mengatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan telah sesuai dan sebanyak 4 responden mengatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan kurang 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 3.17 Keberadaan Informasi Waktu Pemberian Pelayanan

Secara umum responden mengetahui keberadaan informasi waktu pemberian layanan sebanyak 291 orang. Jumlah responden yang tidak menyadari keberadaan informasi waktu pemberian layanan sebanyak 9 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 3.18 Tingkat Kesesuaian Jam Pelayanan dengan informasi Waktu Pemberian Layanan



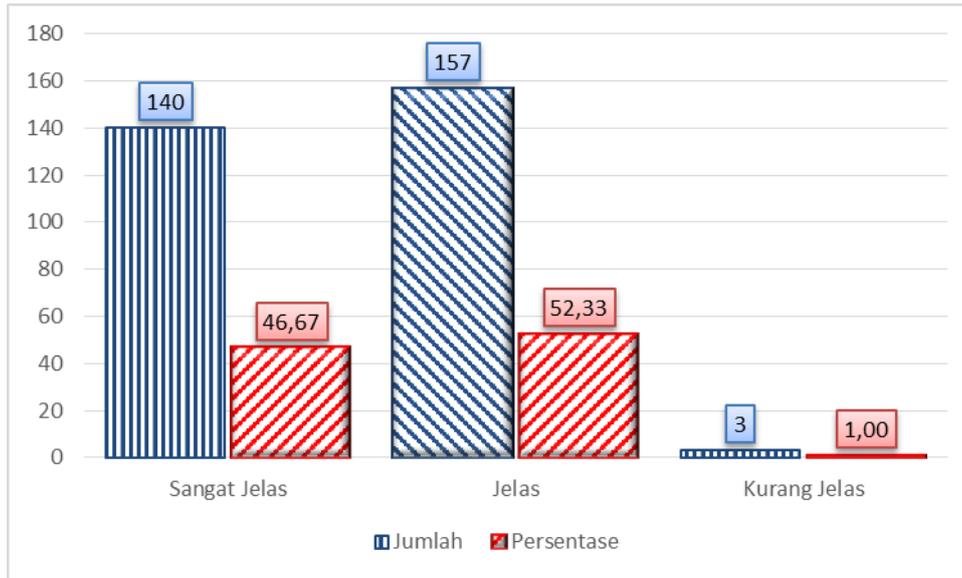
Tingkat kesesuaian jam pelayanan dengan informasi waktu pemberian layanan akan memudahkan masyarakat memperoleh layanan yang terbaik. Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 120 responden menilai kesesuaian jam pelayanan dengan informasi pemberian layanan sudah sangat sesuai, sebanyak 176 responden menilai kesesuaian jam pelayanan dengan informasi pemberian layanan sudah sesuai dan sebanyak 4 responden menilai kesesuaian jam pelayanan dengan informasi pemberian layanan tidak 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.

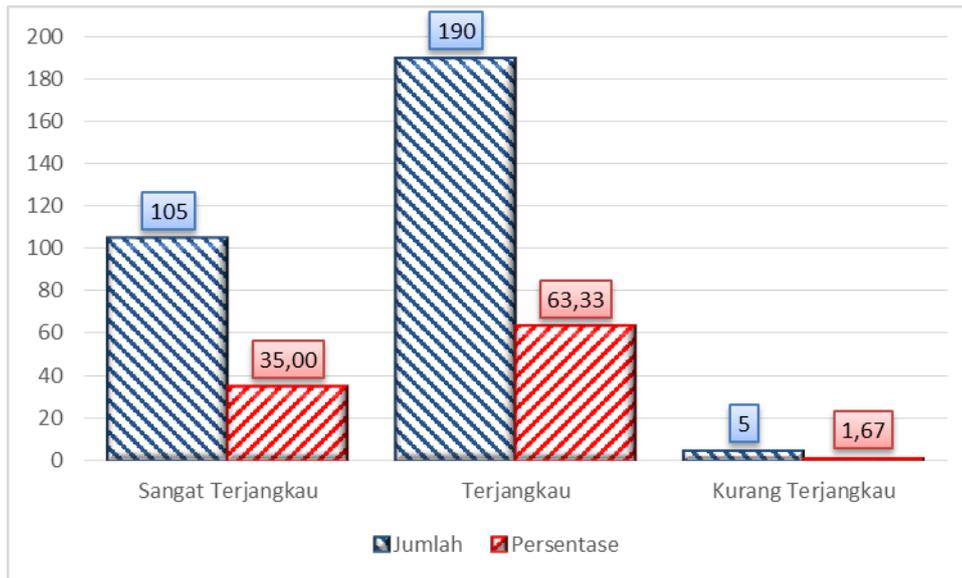


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.19 Tingkat Kejelasan Biaya (Tarif) Atas Pelayanan Yang Diterima

Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 140 responden menilai kejelasan biaya (tarif) atas pelayanan yang diterima sudah sangat jelas, sebanyak 157 responden menilai kejelasan biaya (tarif) atas pelayanan yang diterima sudah jelas dan sebanyak 3 responden menilai kejelasan biaya (tarif) atas pelayanan yang diterima kurang jelas.

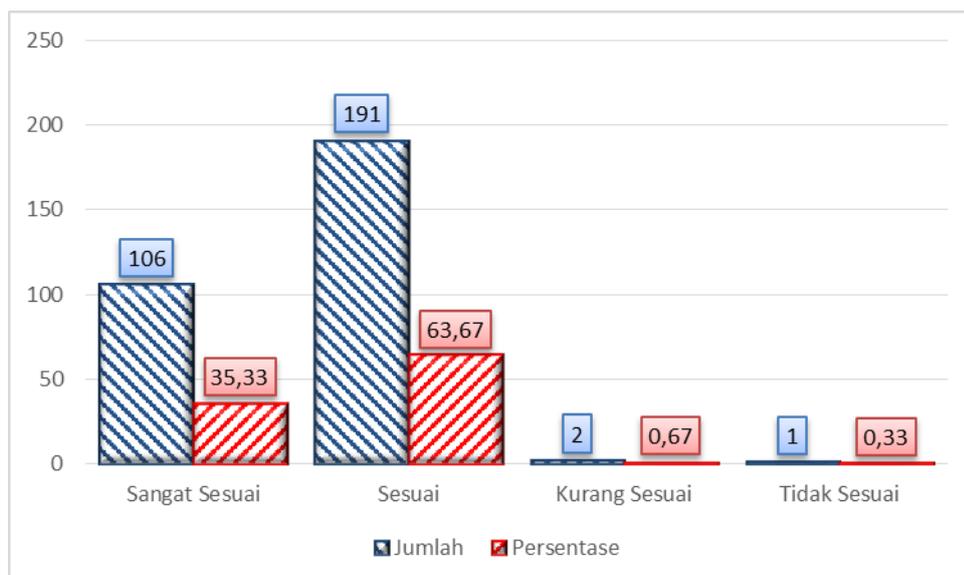
Demi memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat mengenai berapa besaran biaya dan untuk menekan jumlah masyarakat yang masih kurang jelas mengenai informasi biaya yang dikenakan selama proses pelayanan berlangsung, bisa dilakukan dengan sosialisasi informasi biaya, brosur, leaflet, spanduk dan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



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.20 Tingkat Keterjangkauan Biaya/Tarif

Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 105 responden mengatakan bahwa tingkat keterjangkauan biaya/ tarif sangat terjangkau, 190 responden mengatakan bahwa tingkat keterjangkauan biaya/ tarif terjangkau dan 5 responden mengatakan bahwa tingkat keterjangkauan biaya/ tarif kurang terjangkau. Responden yang mengatakan kurang terjangkau karena responden adalah pasien umum, sehingga harus melakukan pembayaran mandiri.

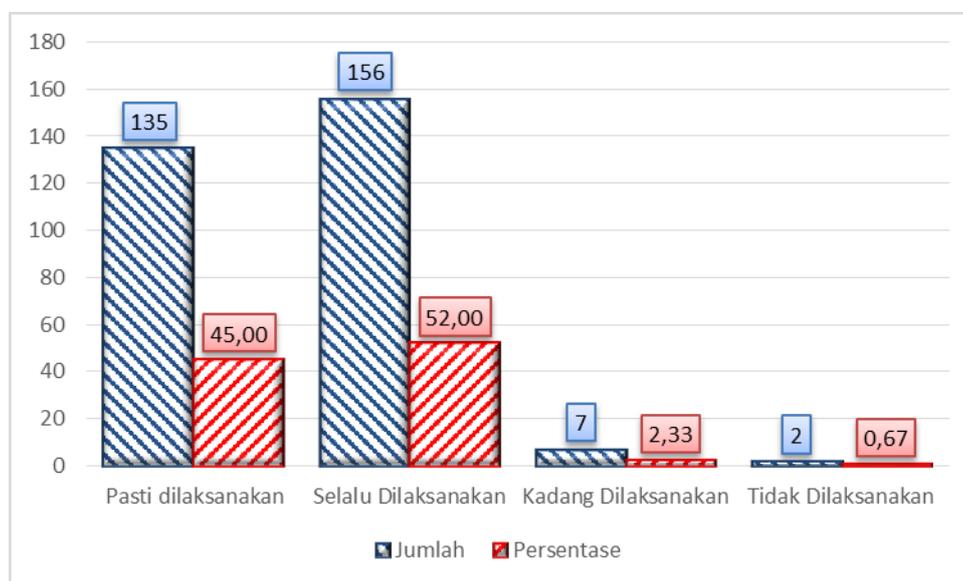


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.21 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 106 responden mengatakan bahwa tingkat kesesuaian antara besarnya biaya/tarif dengan pelayanan yang diterima sudah sangat sesuai, sebanyak 191 responden mengatakan bahwa tingkat kesesuaian antara besarnya biaya/tarif dengan pelayanan yang diterima sudah sesuai, sebanyak 2 responden mengatakan bahwa tingkat kesesuaian antara besarnya biaya/tarif dengan pelayanan yang diterima kurang sesuai dan sebanyak 1 responden mengatakan bahwa tingkat kesesuaian antara besarnya biaya/tarif dengan pelayanan yang diterima tidak sesuai.



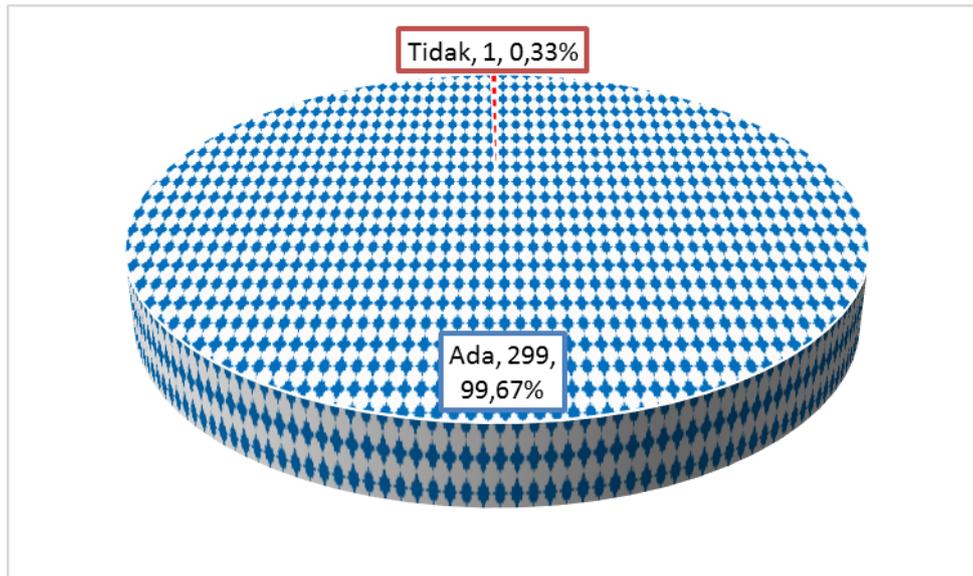
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.22 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 135 responden mengatakan pelaksanaan penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan pasti dilaksanakan, sebanyak 156 responden mengatakan pelaksanaan penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan selalu dilaksanakan, sebanyak 7 responden mengatakan pelaksanaan penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan kadang dilaksanakan dan sebanyak 2 responden mengatakan pelaksanaan penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan tidak dilaksanakan.

e. Produk Spesifikasi Pelayanan

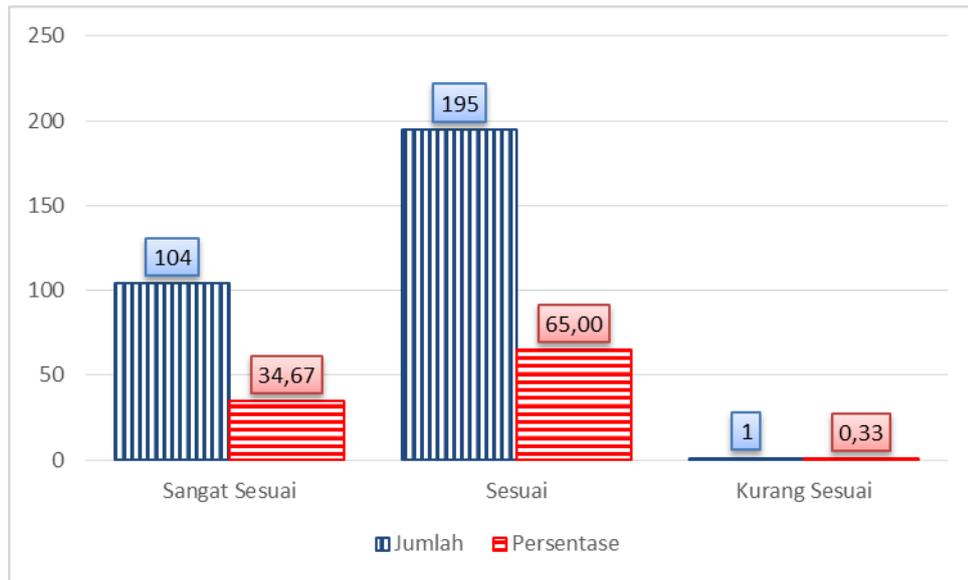
Keberadaan informasi spesifikasi produk setiap jenis layanan sangat penting agar masyarakat mengetahui informasi spesifikasi pelayanan. Berdasarkan hasil survei kepada 300 responden, sebanyak 299 responden menyatakan informasi spesifikasi produk setiap jenis layanan ada.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.23 Keberadaan Informasi Spesifikasi Produk Setiap Jenis Layanan

Berdasarkan Gambar 3.24 sebanyak 104 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian produk pelayanan yang diterima dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan sangat sesuai, 195 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian produk pelayanan yang diterima dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan sesuai, 1 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian produk pelayanan yang diterima dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan kurang sesuai.

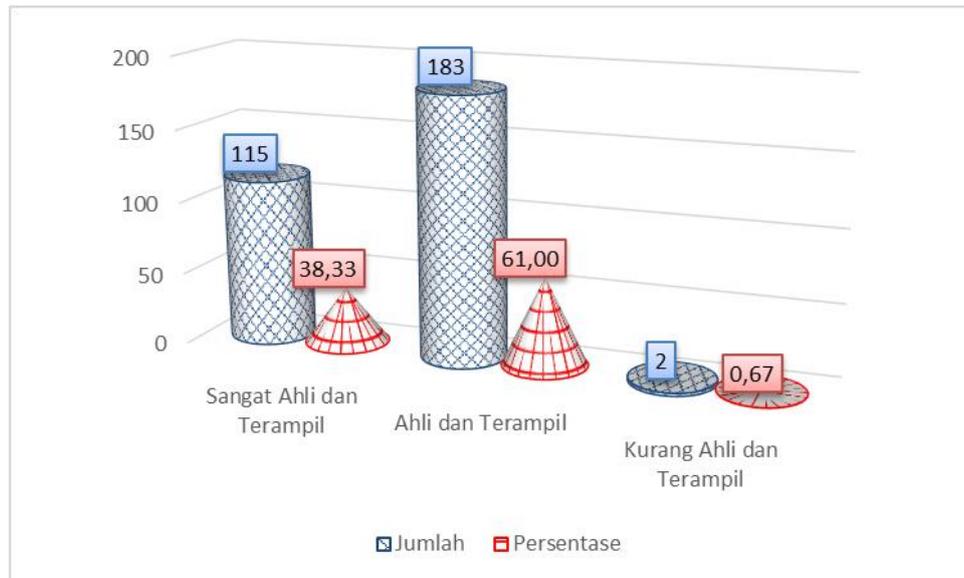


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.24 Tingkat Kesesuaian Produk Pelayanan Yang Diterima Dengan Yang Tertera Dalam Spesifikasi Pelayanan

f. Kompetensi Pelaksana

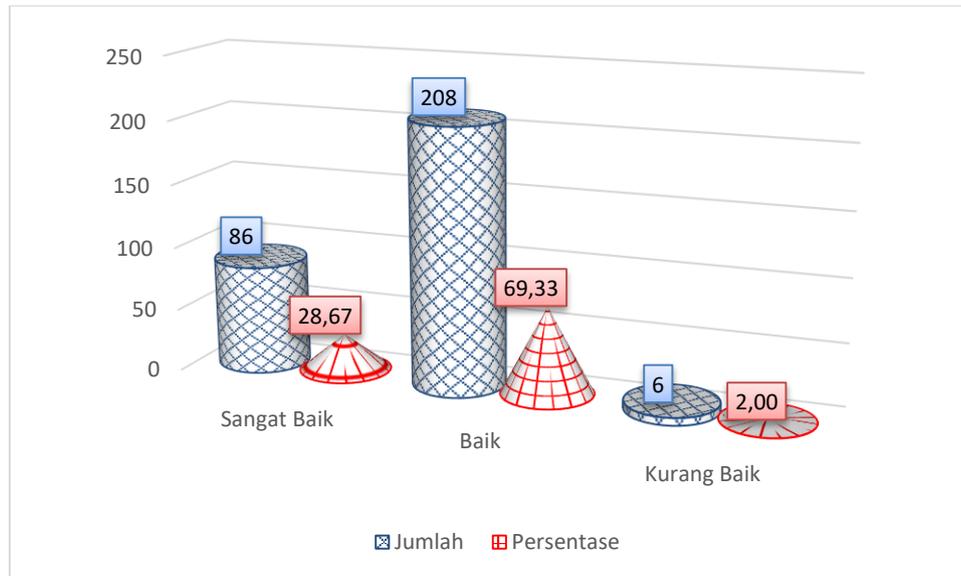
Pelayanan yang prima selalu didukung oleh keterampilan yang dimiliki oleh sumber daya manusia untuk menerapkan sistem dan menjalankan prosedur sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Tingkat Keahlian dan keterampilan petugas dinilai oleh responden yaitu sebanyak 115 orang responden menyatakan tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam melayani sangat ahli dan trampil, 183 orang responden menyatakan tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam melayani ahli dan trampil, 2 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 3.25 Tingkat Keahlian Dan Ketrampilan Petugas Dalam Melayani

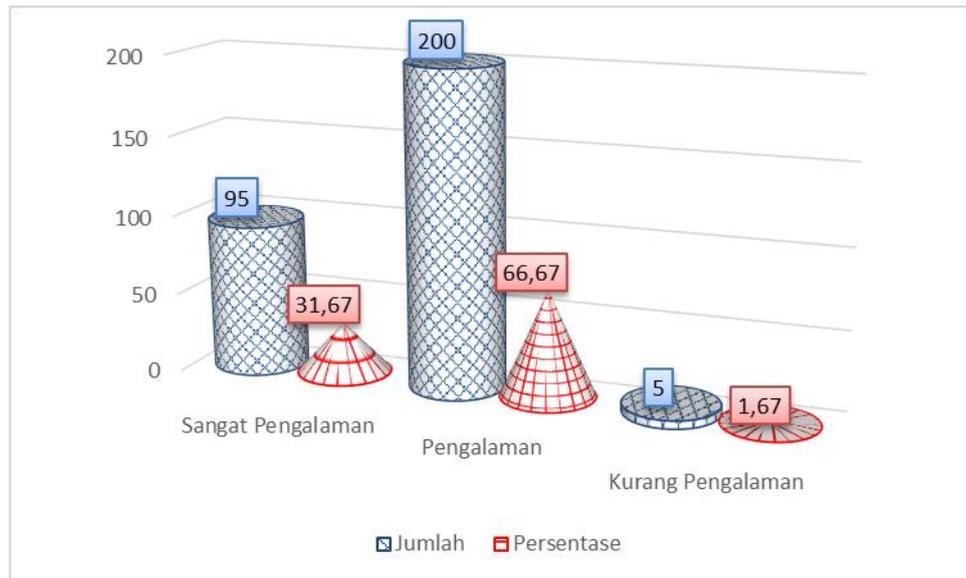
RSUD Bendan yang berfungsi sebagai pusat pelayanan kesehatan harus dapat memberikan penjelasan yang benar dan efektif kepada pasien dan keluarga pasien, sehingga proses pelayanan bisa berjalan lancar. Demikian juga kemampuan petugas pelayanan dalam berkomunikasi perlu mendapat perhatian. Tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan dinilai oleh responden sebagai berikut, sebanyak 86 orang responden menyatakan tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan sangat baik, 208 orang responden menyatakan tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan baik, 6 orang responden menyatakan tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan kurang 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 3.26 Tingkat Pelayanan Petugas Memeberikan Penjelasan

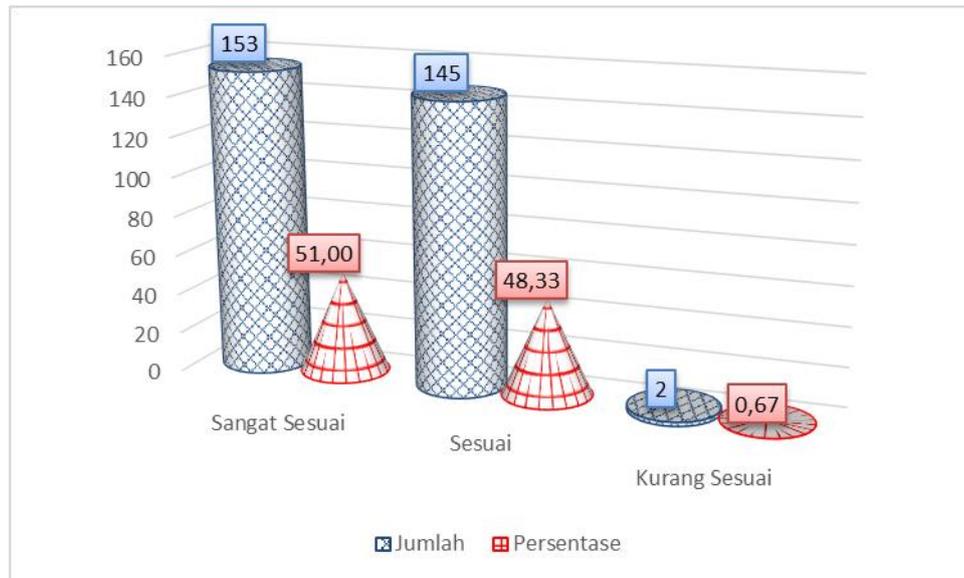
Petugas yang ada di RSUD Bendan telah dipersiapkan sebagai SDM yang berkompeten di bidangnya, mereka juga telah mendapatkan pelatihan, serta memiliki pengalaman sehingga membuat petugas tersebut dapat memberikan pelayanan dengan baik. Tingkat kemampuan petugas dari cara melayani dinilai oleh responden sebagai berikut, sebanyak 95 orang responden menyatakan tingkat kemampuan petugas dari cara melayani sangat pengalaman, 200 orang responden menyatakan tingkat kemampuan petugas dari cara melayani pengalaman, 5 orang responden menyatakan tingkat kemampuan petugas dari cara melayani kurang 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 3.27 Tingkat Kemampuan Petugas Dari Cara Melayani

Petugas yang ada di RSUD Bendan dalam melaksanakan tugasnya harus sesuai dengan protokol kesehatan yang telah ditetapkan. Tingkat kesesuaian petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai protokol kesehatan dinilai oleh responden sebagai berikut sebanyak 153 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai protokol kesehatan sangat sesuai, 145 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai protokol kesehatan sesuai, 2 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai protokol kesehatan kurang sesuai. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat diwujudkan dengan meningkatkan kemampuan petugas dari cara melayani, cara yang dilakukan yaitu dengan pelatihan dan simulasi pelayanan.



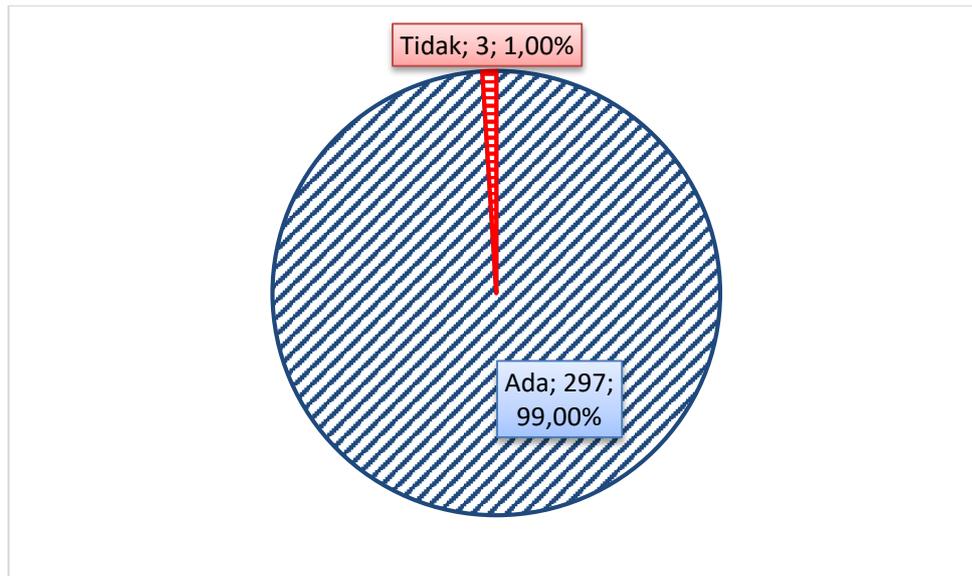
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.28 Petugas melaksanakan tugasnya sesuai dengan protokol kesehatan (menggunakan masker, face shield, sarung tangan atau APD lainnya)

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan memberikan kesan awal yang penting. Sebanyak 297 responden mengatakan dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan dari petugas.

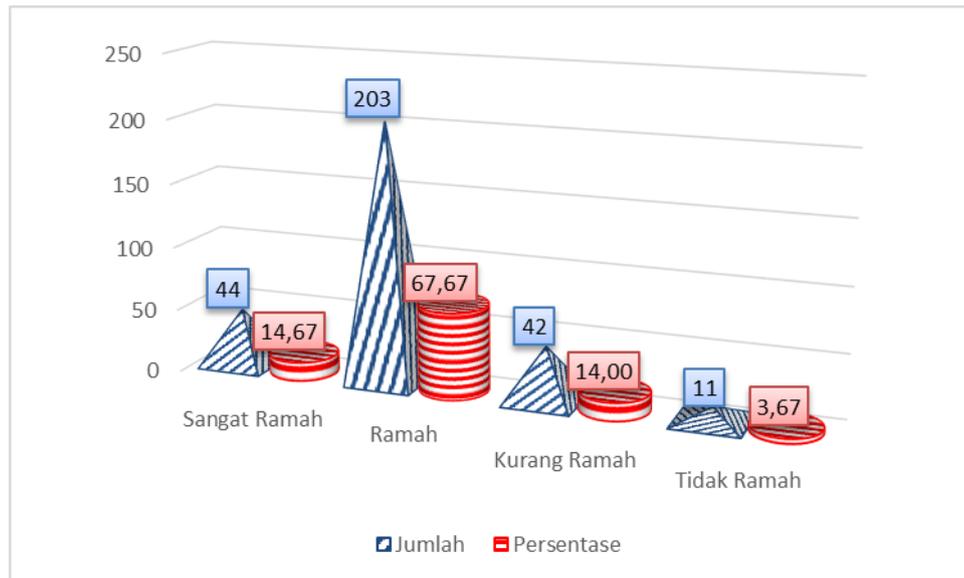
Hal ini menunjukkan jika petugas sudah melakukan sesuai dengan arahan pimpinan. Upaya yang dilakukan untuk mempertahankan hal tersebut yaitu dengan terus mengingatkan kepada petugas dalam memberikan pelayanan diawali dengan salam dan perkenalan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.29 Dalam Melayani Diawali Dengan Salam Dan Perkenalan Petugas

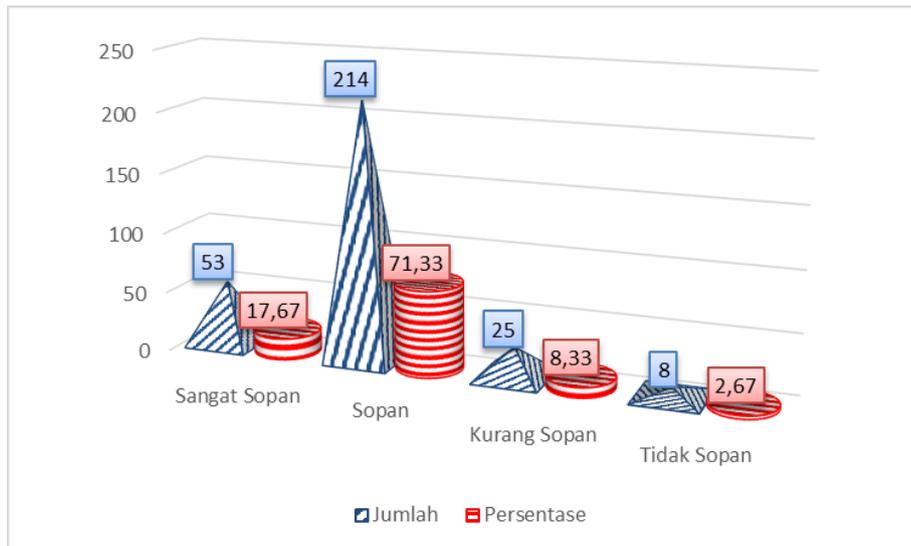
Untuk mengetahui bagaimana tingkat keramahan petugas dalam melayani sebagai unit pelayanan kesehatan milik pemerintah, penilaian kualitas juga dilihat dari sikap dan perilaku petugas. Sikap ramah akan memberikan rasa nyaman pada masyarakat. Rincian hasil survei dapat dilihat pada Gambar 3.30 dimana 44 orang responden menyatakan petugas sangat ramah dalam melayani, 203 orang responden menyatakan petugas ramah dalam melayani, 42 orang responden menyatakan petugas kurang ramah dalam melayani dan , 11 orang responden menyatakan petugas tidak ramah dalam melayani. Hal yang sering dikeluhkan oleh responden yaitu petugas yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan, bersikap kasar, wajah yang tidak bersahabat (jutek).



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.30 Tingkat Keramahan Petugas Dalam Melayani

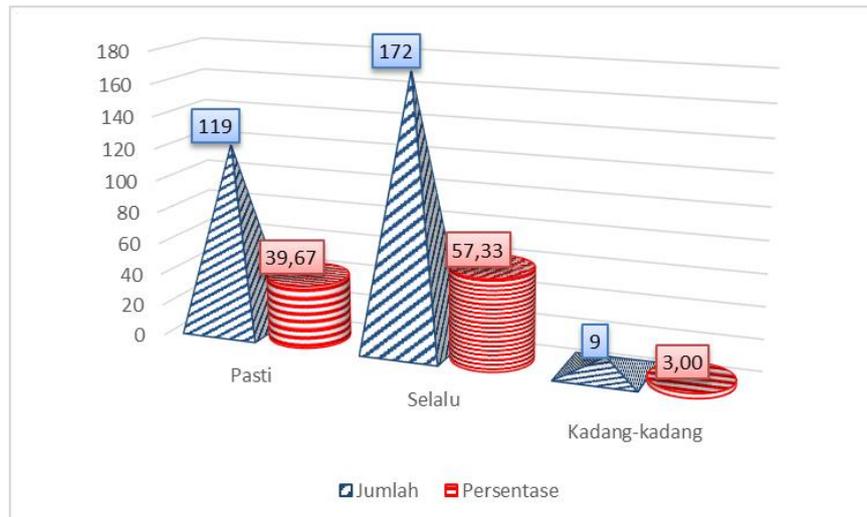
Gambar 3.31 menyajikan data terkait dengan tingkat kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan. Pada dasarnya keramahan dan kesopanan tersebut merupakan satu kesatuan dalam suatu pelayanan, bilamana petugas kurang ramah atau kurang sopan maka masyarakat menjadi tidak nyaman. Hasil survei menunjukkan sebanyak 53 orang responden menyatakan petugas sangat sopan dalam melayani, 214 orang responden menyatakan petugas sopan dalam melayani, 25 orang responden menyatakan petugas kurang sopan dalam melayani dan 8 orang responden menyatakan petugas tidak sopan dalam melayani. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada petugas dalam bekerja dan melayani masyarakat belum memiliki komitmen. 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 3.31 Tingkat Kesopanan Petugas Dalam Melayani

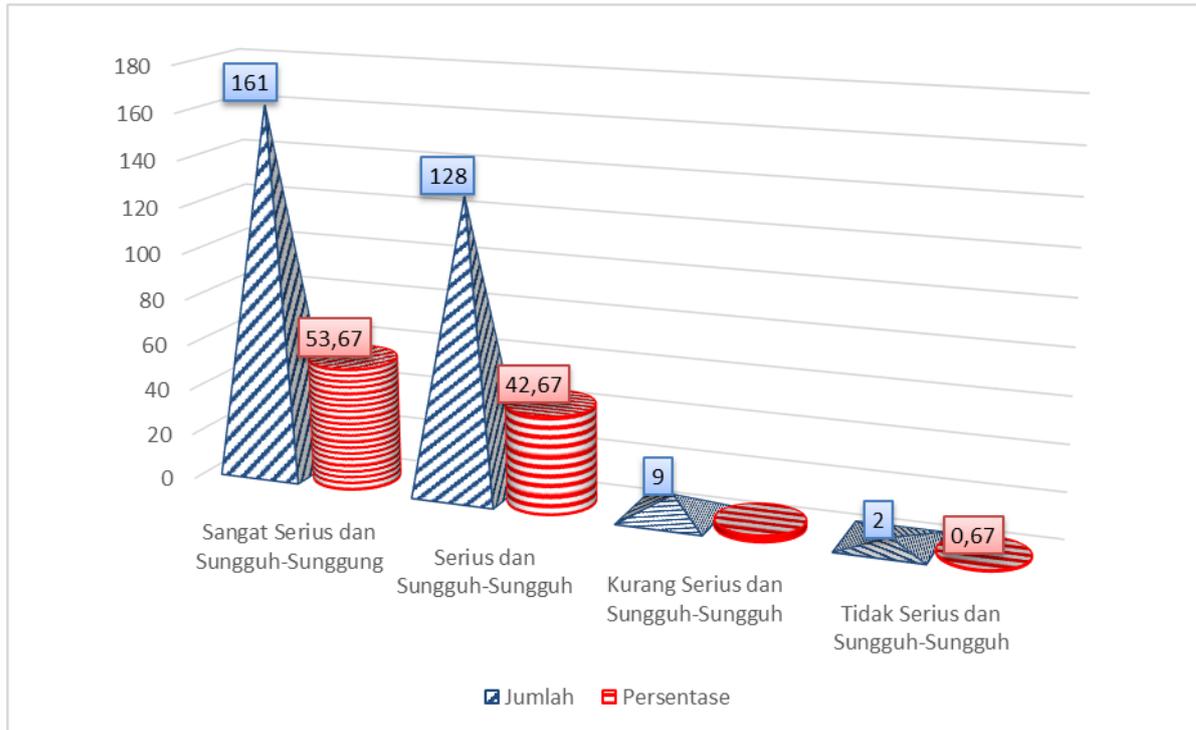
Pelaksanaan protokol kesehatan harus didukung oleh semua pihak, di RSUD Bendan petugas harus menegur setiap orang yang tidak melaksanakan protokol kesehatan. Berdasarkan hasil survei sebanyak 119 responden menyatakan petugas pasti menegur setiap orang yang tidak mengenakan masker, 172 responden menyatakan petugas selalu menegur setiap orang yang tidak mengenakan masker, dan 9 responden menyatakan petugas kadang-kadang menegur setiap orang yang tidak mengenakan masker



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.32 Petugas menegur setiap pasien yang tidak menggunakan masker

Untuk mengetahui tingkat kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan survei. Hasil survei menunjukkan bahwa 161 orang responden menyatakan bahwa petugas sangat serius dan bersungguh – sungguh dalam memberikan pelayanan dan menerapkan protokol kesehatan, 128 orang menyatakan bahwa petugas serius dan bersungguh – sungguh dalam memberikan pelayanan dan menerapkan protokol kesehatan, 9 orang menyatakan bahwa petugas kurang serius dan bersungguh – sungguh dalam memberikan pelayanan dan menerapkan protokol kesehatan, 2 orang menyatakan bahwa petugas tidak serius dan bersungguh – sungguh dalam memberikan pelayanan dan menerapkan protokol kesehatan. Para petugas harus terus dimotivasi bekerja dengan sepenuh hati untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.



Sumber data: Data Primer diolah

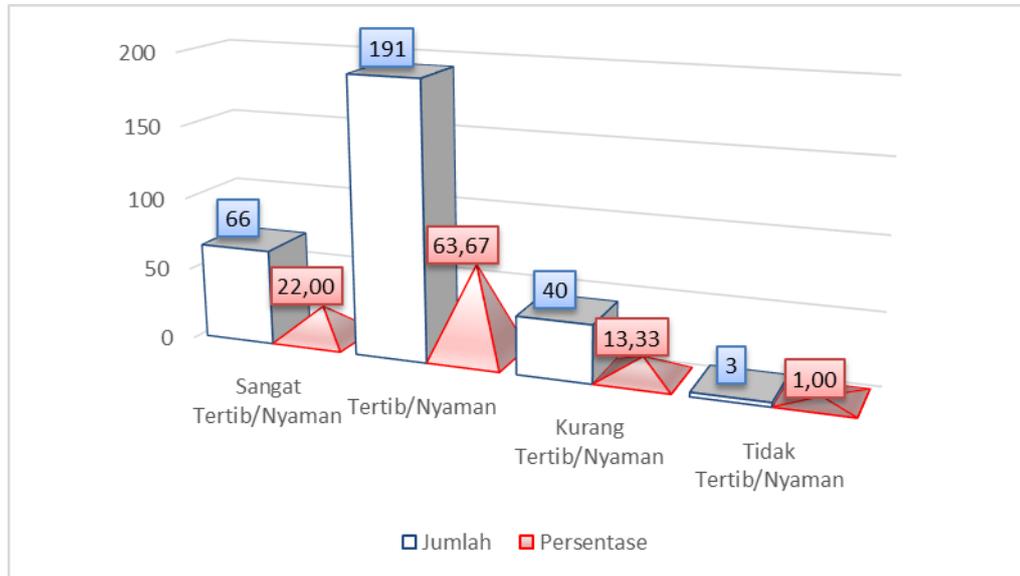
Gambar 3.33 Tingkat Kesungguhan Petugas Dalam Melayani dan Menerapkan Protokol Kesehatan

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 66 orang responden menyatakan bahwa tempat parkir kendaraan sangat tertib dan nyaman, 191 orang responden menyatakan bahwa tempat parkir kendaraan tertib dan nyaman, 40 orang responden menyatakan bahwa tempat parkir kendaraan kurang tertib dan nyaman dan 3 orang responden menyatakan bahwa tempat parkir kendaraan tidak tertib dan nyaman. Tempat parkir khususnya untuk kendaraan roda dua saat ini belum memadai, karena belum adanya atap, belum adanya tiket elektronik, pengaturan yang tidak rapi dan sering ada genangan air. 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)



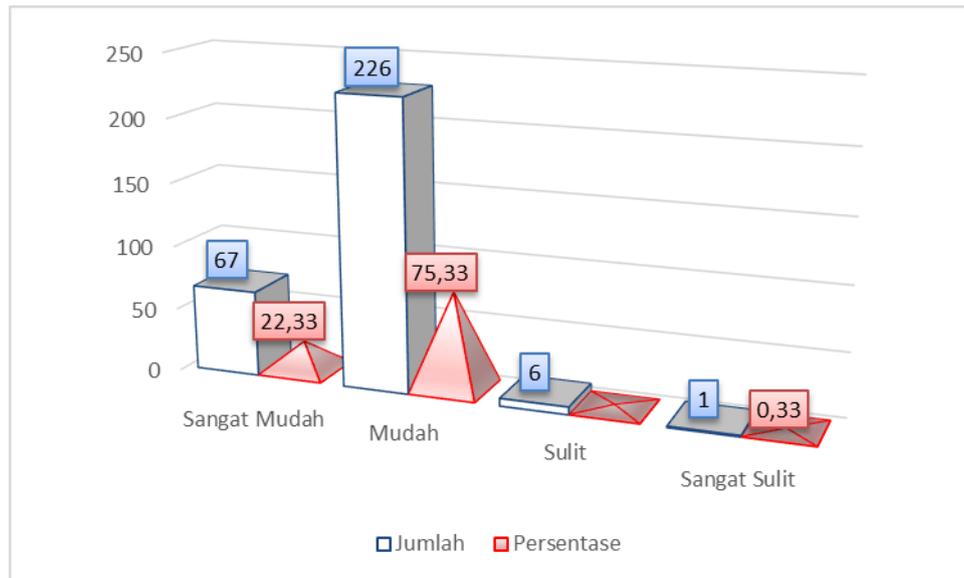
tempat parkir motor perlu diberi atap agar motor tidak kepanasan saat diparkir 3) Penataan tempat parkir yang lebih rapi dan teratur.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.34 Tingkat Ketertiban Kenyamanan Tempat Parkir Kendaraan

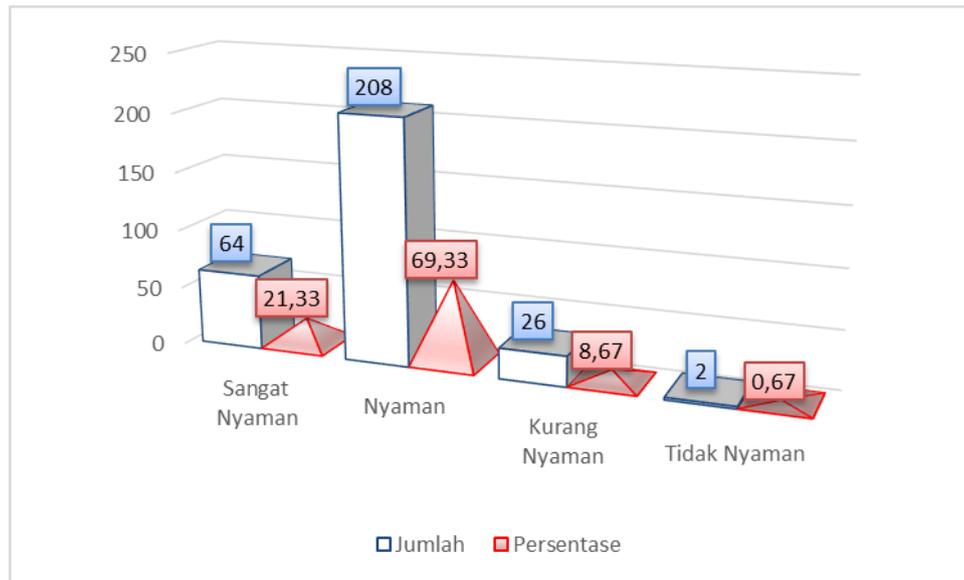
Petunjuk arah akan memudahkan masyarakat mencapai tempat yang didatangi. Papan tanda petunjuk arah yang terpasang harus mudah terlihat dan dipahami oleh masyarakat. Berdasarkan hasil survei sebanyak 67 responden menyatakan sangat mudah memahami papan petunjuk arah yang telah terpasang, sebanyak 226 responden menyatakan mudah memahami papan petunjuk arah yang telah terpasang, sebanyak 6 responden menyatakan sulit memahami papan petunjuk arah yang telah terpasang dan sebanyak 1 responden menyatakan sangat sulit memahami papan petunjuk arah yang telah terpasang.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.35 Tingkat Pemahaman Petunjuk Arah Yang Terpasang

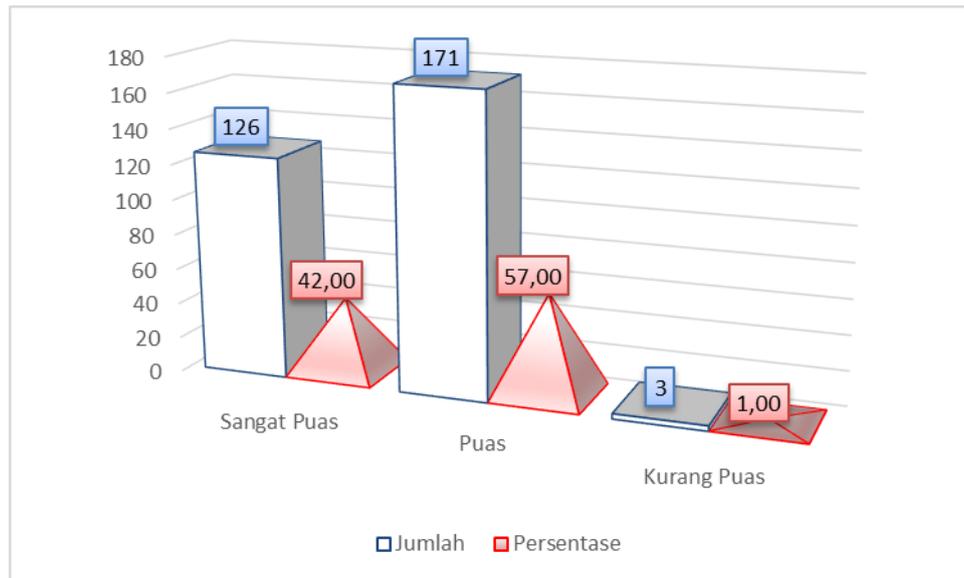
Sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu pendukung dalam pelayanan prima kepada masyarakat. Ruang tunggu merupakan tempat bagi masyarakat untuk menunggu giliran dalam memperoleh layanan. Kenyamanan ruang tunggu akan memberikan perasaan yang menyenangkan bagi masyarakat yang sedang menunggu giliran dalam memperoleh layanan. Hasil survei menunjukkan bahwa 64 orang responden menyatakan bahwa ruang tunggu sangat nyaman, 208 orang responden menyatakan bahwa ruang tunggu nyaman, 26 orang responden menyatakan bahwa ruang tunggu kurang nyaman dan 2 orang responden menyatakan bahwa ruang tunggu tidak nyaman. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yaitu penambahan kursi, perbaikan kursi serta penambahan kipas angin di ruang tunggu, selain itu pada masa Pandemi Covid saat ini masih sering ditemukan pengunjung yang tidak menjaga jarak satu dengan yang lain. Hal ini harus menjadi perhatian bagi petugas yang berada di ruang tunggu.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.36 Tingkat Kenyamanan Ruang Tunggu

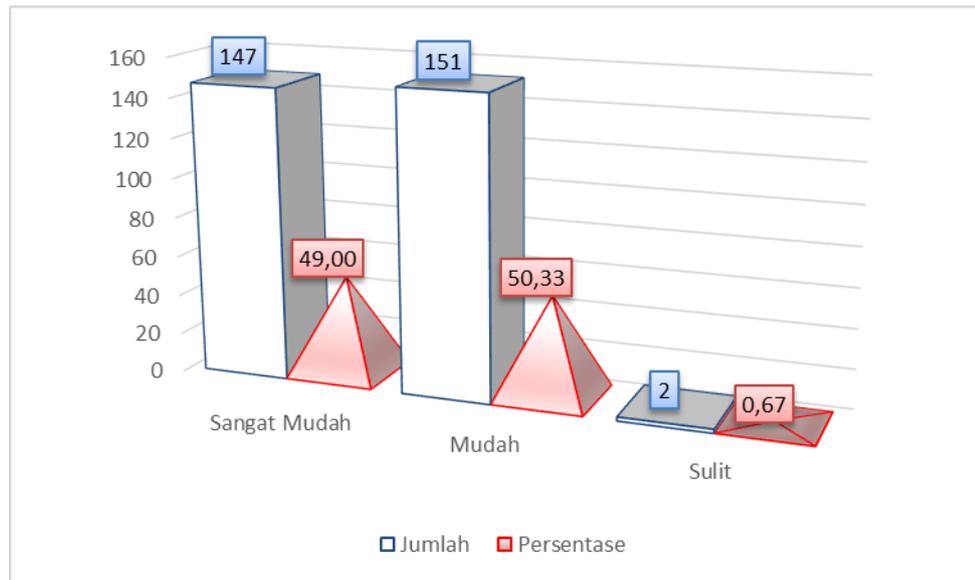
Sarana dan prasarana lain seperti toilet tempat laktasi dan tempat menulis juga harus menjadi perhatian pengelola layanan. Hasil survei terhadap tingkat kepuasan responden terhadap sarana dan prasarana lain seperti toilet, tempat laktasi dan tempat menulis menunjukkan bahwa 126 orang responden menyatakan bahwa sangat puas terhadap sarana dan prasarana lain seperti toilet, tempat laktasi dan tempat untuk menulis, 171 orang responden menyatakan bahwa puas terhadap sarana dan prasarana lain seperti toilet, tempat laktasi dan tempat untuk menulis dan 3 orang responden menyatakan bahwa kurang puas terhadap sarana dan prasarana lain seperti toilet, tempat laktasi dan tempat untuk menulis.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.37 Tingkat Kepuasan Atas Sarana Dan Prasarana Lain Seperti Toilet, Tempat Laktasi Dan Tempat Untuk Menulis

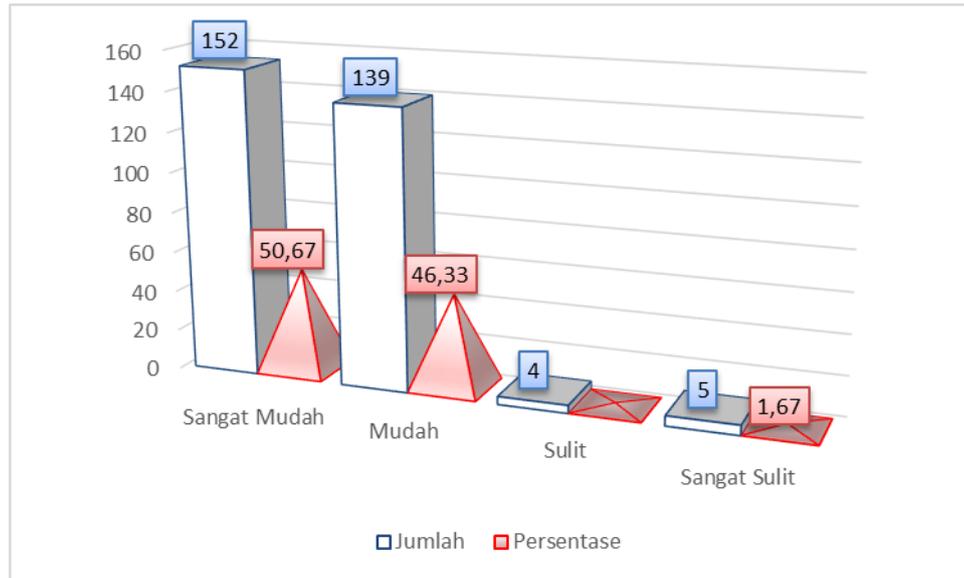
Pelaksanaan protokol kesehatan harus disosialisasikan kepada setiap pengunjung RSUD Bendan, salah satunya yaitu dengan banner. Berdasarkan survei sebanyak 147 responden menyatakan sangat mudah melaksanakannya, 151 responden menyatakan mudah melaksanakannya, 2 responden menyatakan sulit melaksanakannya. Hal ini karena ada sebagian responden yang mengaku kesulitan bernafas karena menggunakan masker.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.38 Tingkat Kemudahan banner petunjuk pelaksanaan protokol kesehatan

Gerakan mencuci tangan, merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mencegah penyebaran penyakit. Berdasarkan hasil survey sebanyak 152 responden menyatakan sangat mudah menemukan tempat cuci tangan dan handsanitizer, 139 responden menyatakan mudah menemukan tempat cuci tangan dan handsanitizer, 4 responden menyatakan sulit menemukan tempat cuci tangan dan handsanitizer, 5 responden menyatakan sangat sulit menemukan tempat cuci tangan dan handsanitizer.

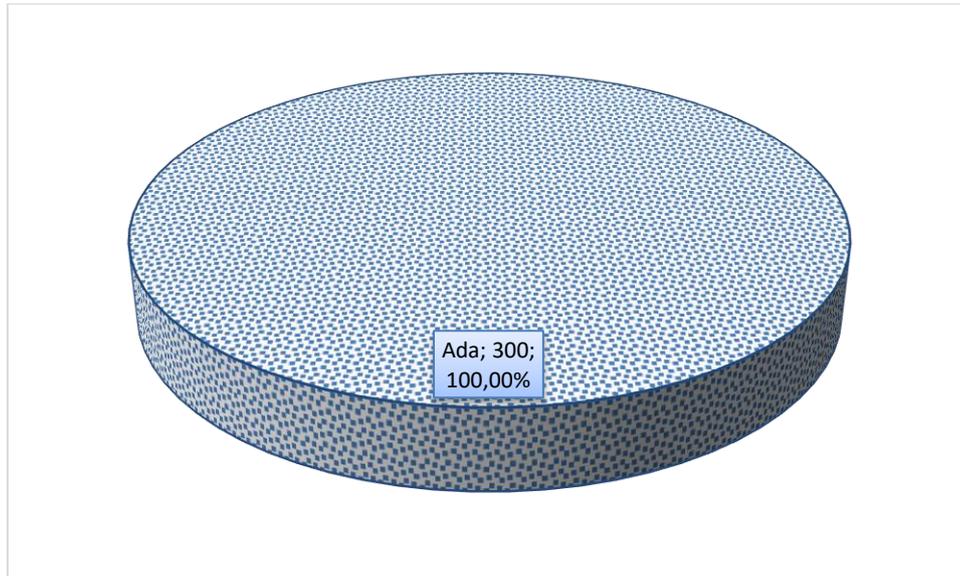


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.39 Tingkat Kemudahan menemukan tempat cuci tangan dan handsanitizer

i. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

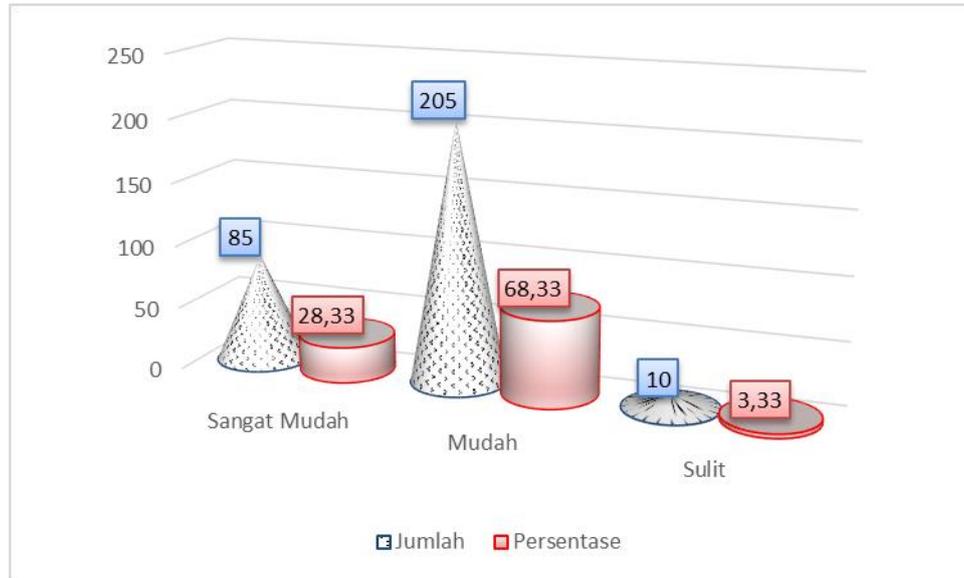
Masyarakat yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan bisa melakukan pengaduan, pengaduan ini harus menjadi bahan evaluasi agar dapat memperbaiki layanan. Berdasarkan hasil survei kepada 300 responden, secara umum responden menyatakan bahwa keberadaan informasi tentang prosedur pengaduan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



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.40 Keberadaan Informasi Tentang Prosedur Pengaduan
Maupun Kotak Saran**

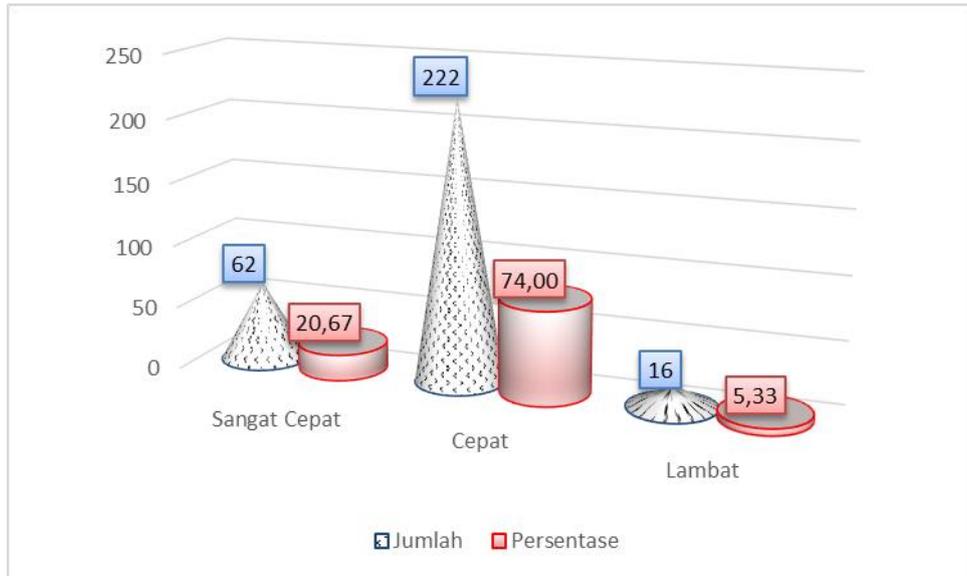
Suatu prosedur pengaduan harus tetap dijalankan bahkan dipantau setiap saat. Karena dengan adanya pengaduan tersebut akan diketahui kekurangan apa yang ada pada sistem tersebut. Hasil survei menunjukkan bahwa 85 orang responden menyatakan sangat mudah menyampaikan pengaduan, 205 orang responden menyatakan mudah menyampaikan pengaduan, 10 orang responden menyatakan sulit menyampaikan pengaduan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.41 Tingkat Kemudahan Menyampaikan Pengaduan

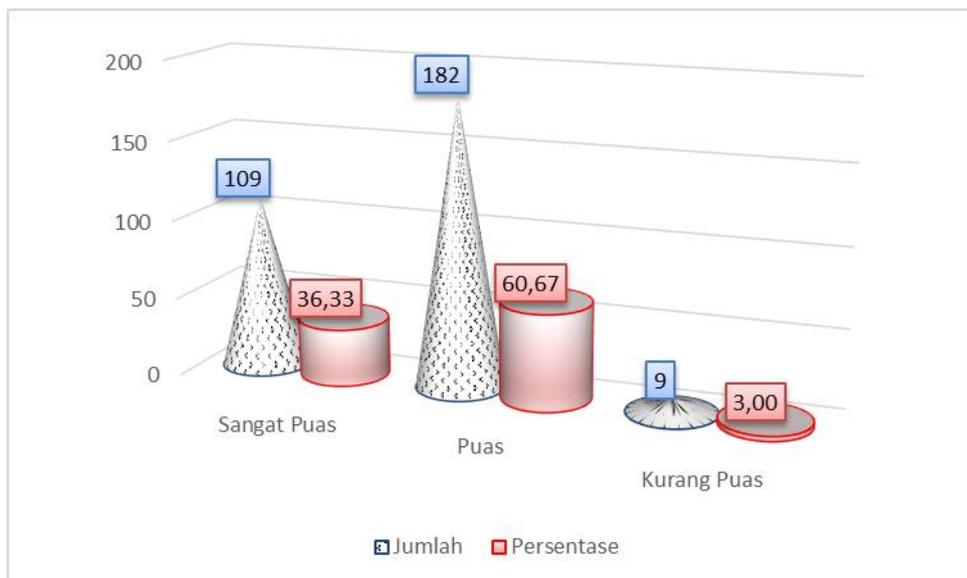
Suatu prosedur pengaduan yang telah disampaikan oleh masyarakat harus segera diberikan tanggapan, karena pengaduan itu bertujuan untuk memberitahu tentang kekurangan yang ada sehingga kita bisa melakukan perbaikan. Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 62 orang responden menyatakan saran atau masukan perbaikan pelayanan yang disampaikan sangat cepat ditanggapi, sebanyak 222 orang responden menyatakan saran atau masukan perbaikan pelayanan yang disampaikan cepat ditanggapi.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.42 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 109 orang responden menyatakan sangat puas atas tindak lanjut penanganan pengaduan, sebanyak 182 orang responden menyatakan puas atas tindak lanjut penanganan pengaduan.



Sumber data: Data Primer diolah

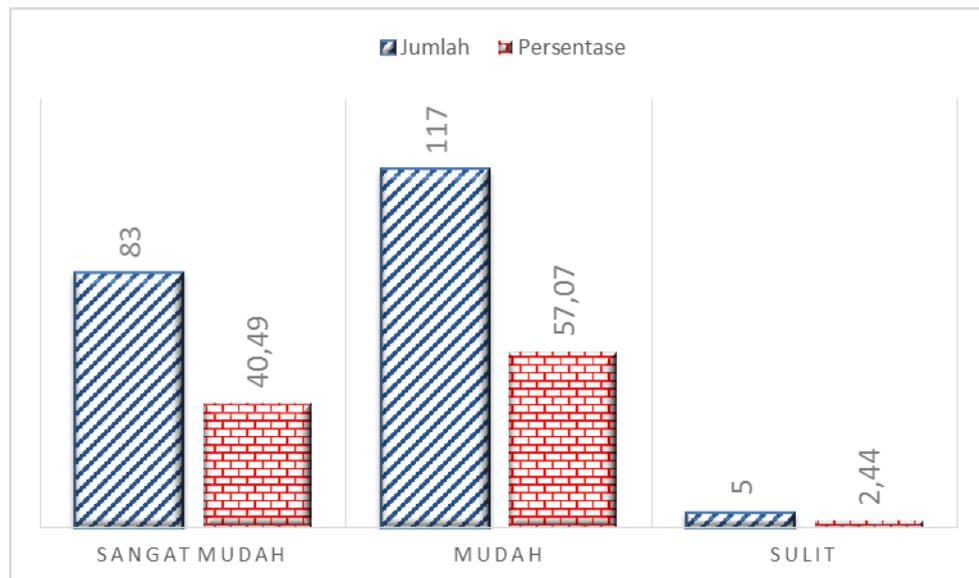


Gambar 3.43 Tingkat Kepuasan atas tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

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

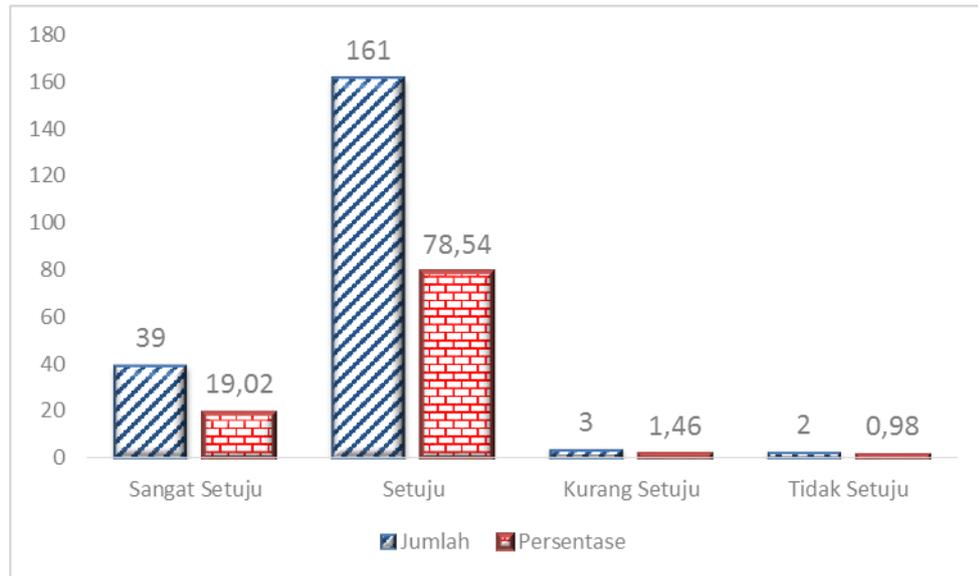
Gambar 3.44 Tingkat Kemudahan persyaratan administrasi pada rawat inap

Jika diperhatikan pada Gambar 3.44 dimana pada gambar itu menggambarkan tingkat kemudahan persyaratan administrasi, maka diperoleh data dari 205 responden memberikan pendapat sebagai berikut: sebanyak 83 orang menyatakan persyaratan sangat mudah, 117 orang menyatakan mudah dan 5 orang menyatakan sulit. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar 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.



Pemakaian masker dalam masa pandemi covid-19 sangat disarankan bagi masyarakat yang akan beraktifitas diluar. Pelayanan di RSUD Bendan mengharuskan masyarakat menggunakan masker untuk memperoleh layanan, berikut hasil survei tentang penggunaan masker dalam memperoleh layanan.

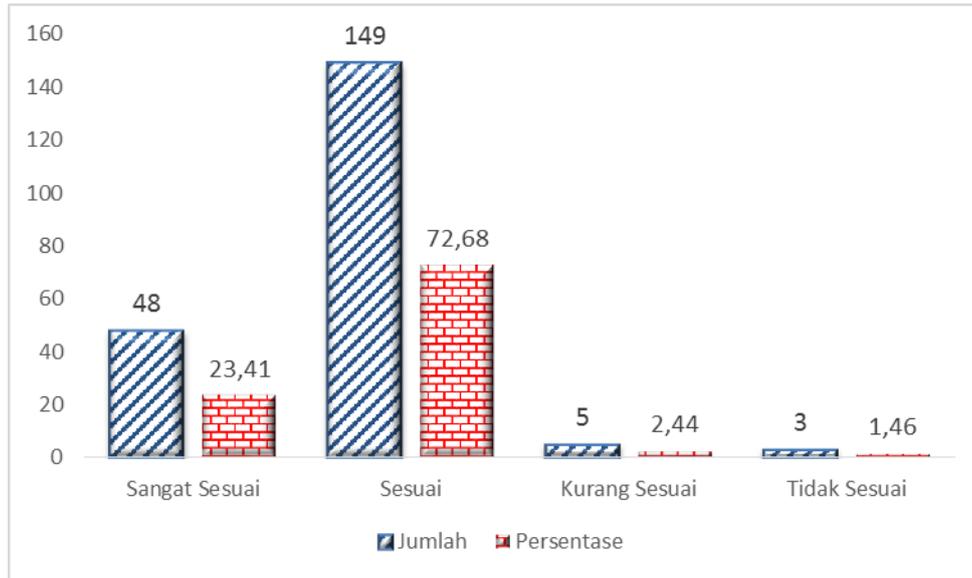


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.45 Penggunaan masker sebagai syarat pelayanan

Jika diperhatikan pada Gambar 3.45 dimana pada gambar itu menggambarkan tingkat persetujuan masyarakat dalam penggunaan masker, sebanyak 39 responden menyatakan sangat setuju dengan penggunaan masker, sebanyak 161 responden menyatakan setuju dengan penggunaan masker, sebanyak 3 responden menyatakan kurang setuju dengan penggunaan masker dan sebanyak 2 responden menyatakan tidak setuju dengan penggunaan masker.

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

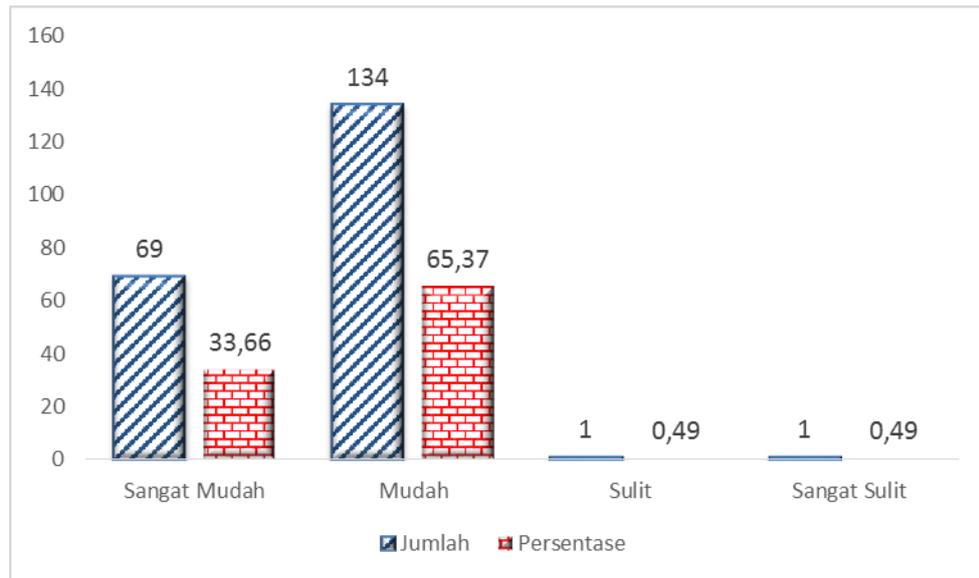


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.46 Tingkat Kesesuaian Persyaratan Dengan Jenis Pelayanan Pada Rawat Inap

Jika diperhatikan pada Gambar 3.46 dimana pada gambar itu menggambarkan tingkat kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan, sebanyak 48 responden menyatakan persyaratan sangat sesuai dengan jenis pelayanan, sebanyak 149 responden menyatakan persyaratan sesuai dengan jenis pelayanan, sebanyak 5 responden menyatakan persyaratan kurang sesuai dengan jenis pelayanan dan sebanyak 2 responden menyatakan persyaratan tidak 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.



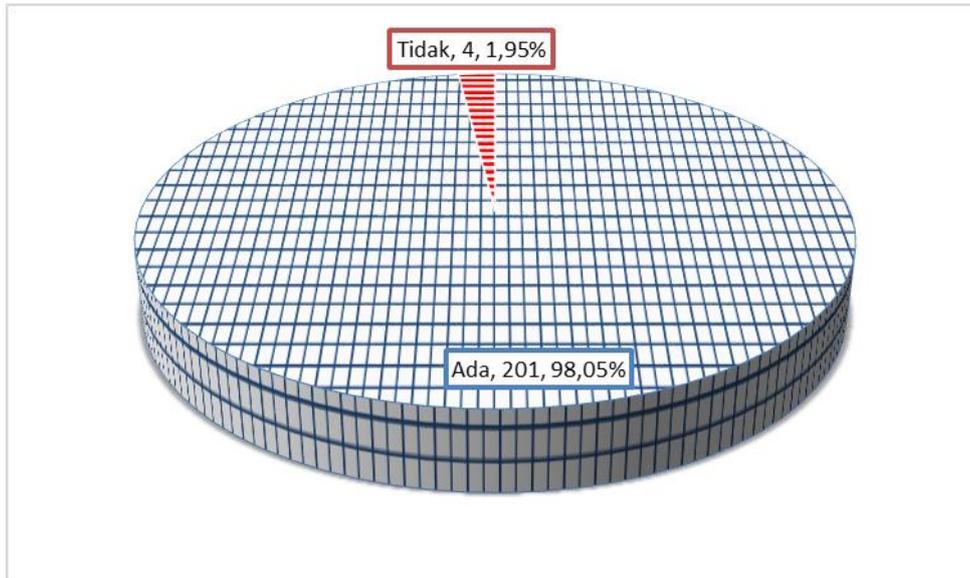
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.47 Tingkat Kemudahan memenuhi persyaratan pada rawat Inap

Gambar 3.47 dimana pada gambar itu menggambarkan kemudahan memenuhi persyaratan. maka diperoleh data dari 205 responden memberikan pendapat sebagai berikut: 69 orang menyatakan sangat mudah, 134 orang menyatakan mudah, 1 orang menyatakan sulit dan 1 orang menyatakan sangat sulit. 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

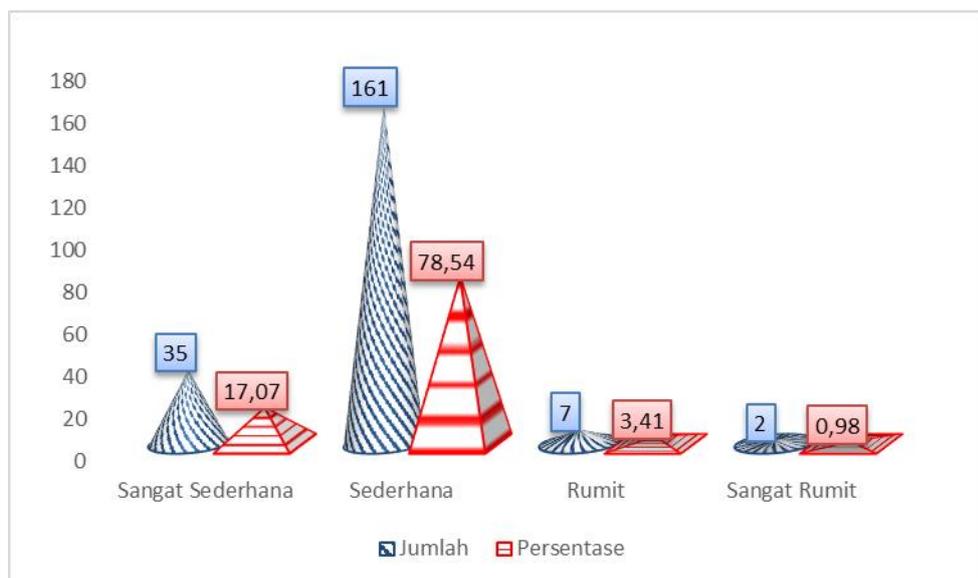
Pelayanan kepada pasien harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, hal ini bertujuan untuk menjaga kualitas layanan. Keberadaan prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur akan memudahkan masyarakat dalam memahami setiap tahapan pelayanan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.48 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 201 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.

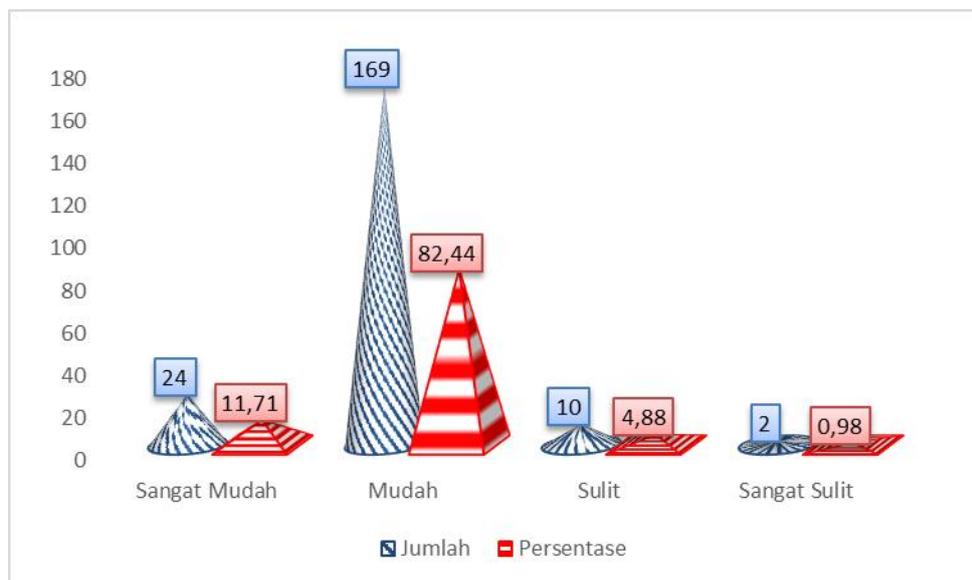


Sumber data: Data Primer diolah



Gambar 3.49 Tingkat Kesederhanaan Prosedur Pelayanan Yang Disajikan

Dari data Gambar 3.49 menunjukkan tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan yang disajikan, sebanyak 35 orang responden mengatakan sangat sederhana, sebanyak 161 orang responden mengatakan sederhana, sebanyak 7 orang responden mengatakan rumit dan sebanyak 2 orang responden mengatakan sangat rumit. 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.



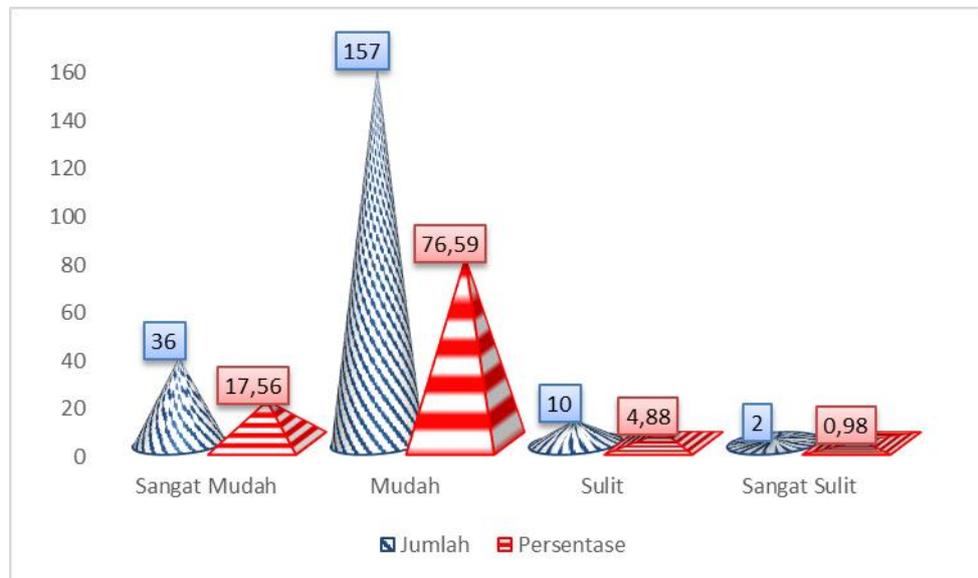
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.50 Tingkat Kemudahan Memahami Prosedur Pelayanan

Dalam hal kemudahan memahami prosedur pelayanan hasil survei ditampilkan pada Gambar 3.50. Berdasarkan survei yang dilakukan terhadap 200 responden rawat inap, sebanyak 24 responden menyatakan sangat mudah, 169 responden menyatakan mudah, 10 responden menyatakan sulit dan 2 responden menyatakan sangat sulit. Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar 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.

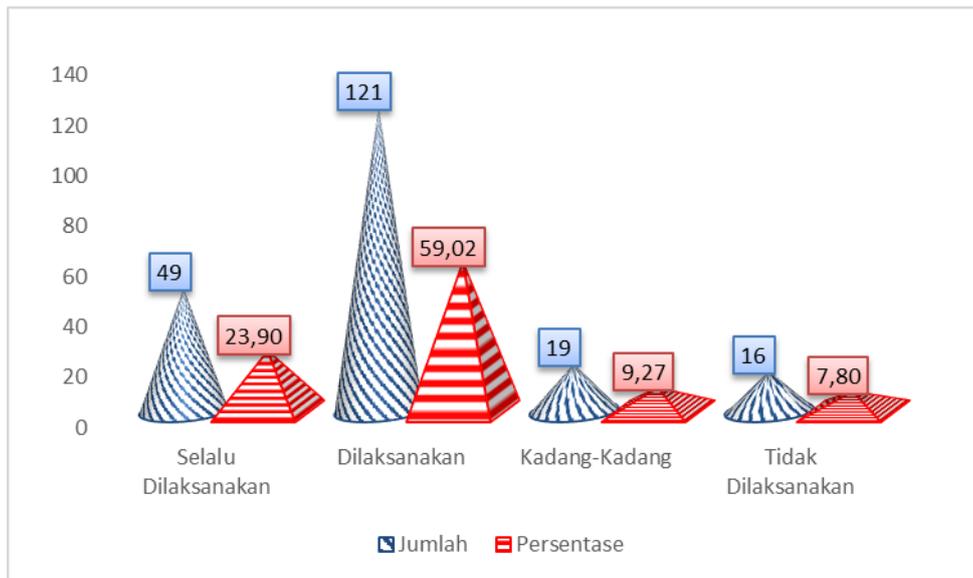


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.51 Tingkat Kemudahan Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Dari data Gambar 3.51 menunjukkan tingkat kemudahan pelaksanaan prosedur pelayanan, sebanyak 36 responden mengatakan sangat mudah, sebanyak 137 responden mengatakan mudah, sebanyak 10 responden mengatakan sulit dan sebanyak 2 responden mengatakan sangat sulit. 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.

Salah satu protokol kesehatan yang harus dilakukan yaitu pengecekan suhu tubuh pada setiap orang yang memasuki suatu bangunan, hal ini dilakukan untuk mendeteksi kondisi kesehatan setiap orang. Petugas rumah sakit harus melakukan pengukuran suhu tubuh kepada setiap orang yang masuk ke dalam Rumah Sakit.



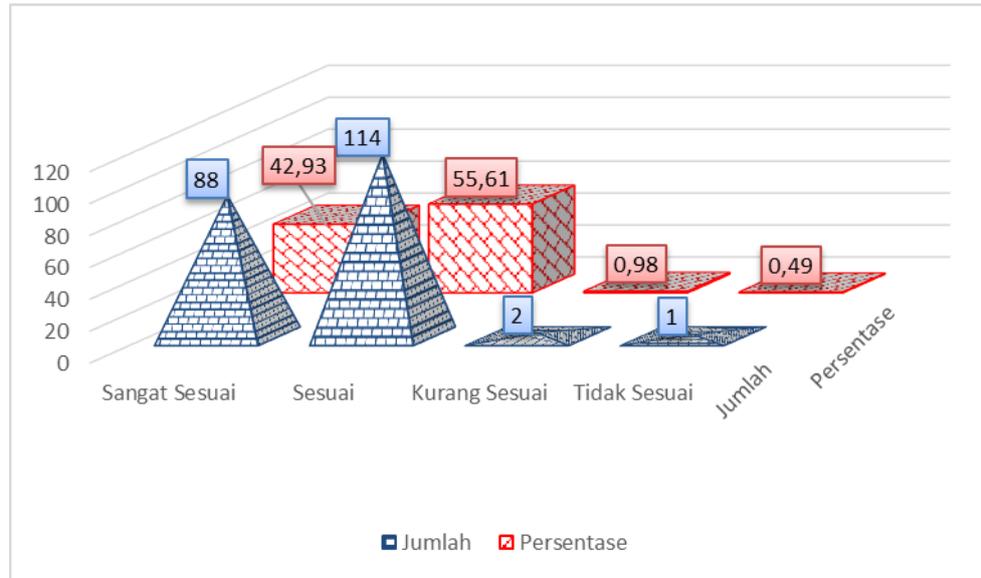
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.52 Setiap memasuki kawasan RSUD Bendan Petugas mengecek suhu tubuh dan meminta mencuci tangan

Dari data Gambar 3.52 menunjukkan petugas mengecek suhu tubuh dan meminta mencuci tangan, sebanyak 49 responden mengatakan selalu dilaksanakan, 121 responden mengatakan dilaksanakan, 19 responden mengatakan kadang-kadang dilaksanakan, 16 responden mengatakan tidak dilaksanakan. Petugas yang bertugas tidak selalu melakukan pengecekan suhu tuubuh pada pengunjung. Pengukuran suhu tubuh merupakan bagian dari protokol kesehatan, maka seharusnya dilakukan kepada setiap pengunjung.

c. Waktu Pelayanan

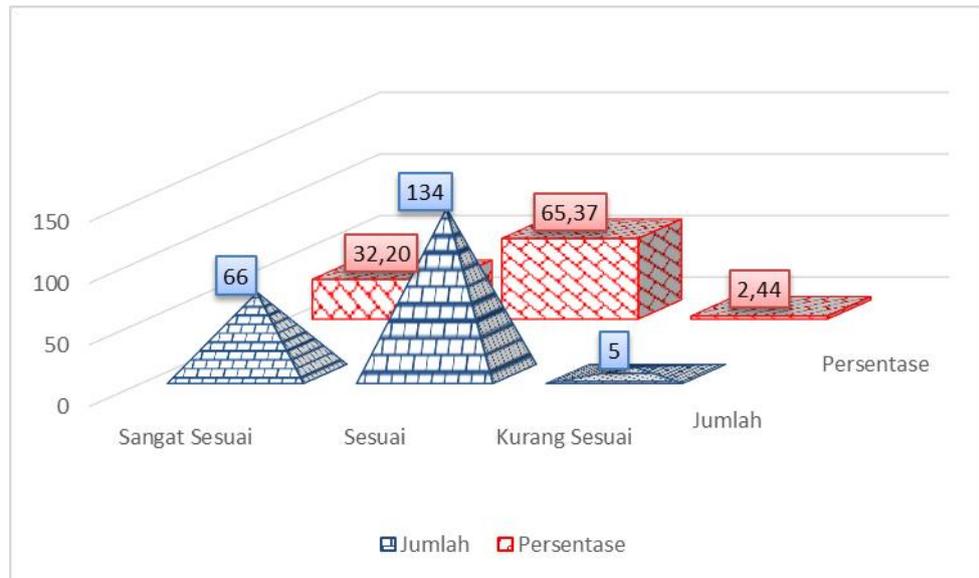
Untuk mengetahui kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan, maka dilakukan survei pada pengguna dan hasilnya disajikan sebagai berikut



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.53 Tingkat Kesesuaian Waktu Yang Dibutuhkan Dengan Harapan Untuk Menyelesaikan Pelayanan

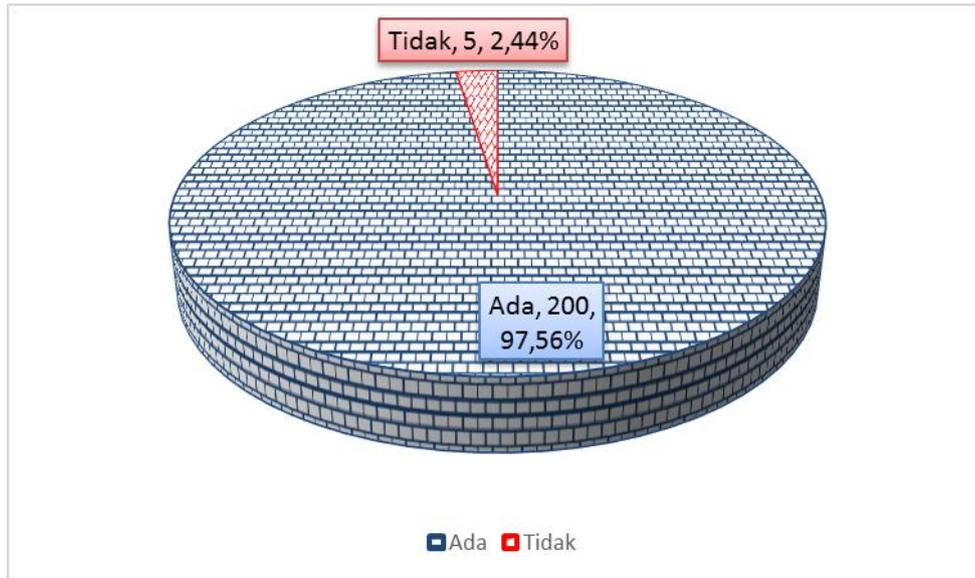
Dari data Gambar 3.53 menunjukkan tingkat kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan, sebanyak 68 responden mengatakan sangat sesuai, 114 responden mengatakan sesuai, 2 responden mengatakan kurang sesuai dan 1 responden mengatakan tidak sesuai. Secara umum kesesuaian 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 3.54 Tingkat Kesesuaian Waktu Penyelesaian Pelayanan Yang Dijanjikan

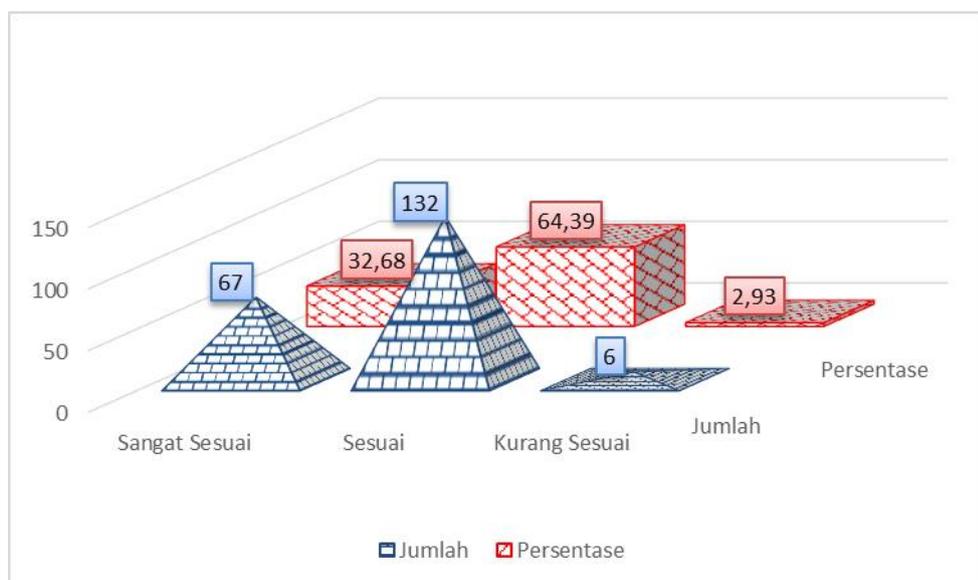
Kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan akan memberikan kepastian masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan di RSUD Bendan. Hasil survei pada gambar 3.54 menunjukkan bahwa sebanyak 66 responden mengatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan telah sangat sesuai, 134 responden mengatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan telah sesuai, 5 responden mengatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan kurang sesuai.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.55 Keberadaan Informasi Waktu Pemberian Pelayanan

Secara umum responden mengetahui keberadaan informasi waktu pemberian layanan sebanyak 200 orang. Jumlah responden yang tidak menyadari keberadaan informasi waktu pemberian layanan sebanyak 5 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

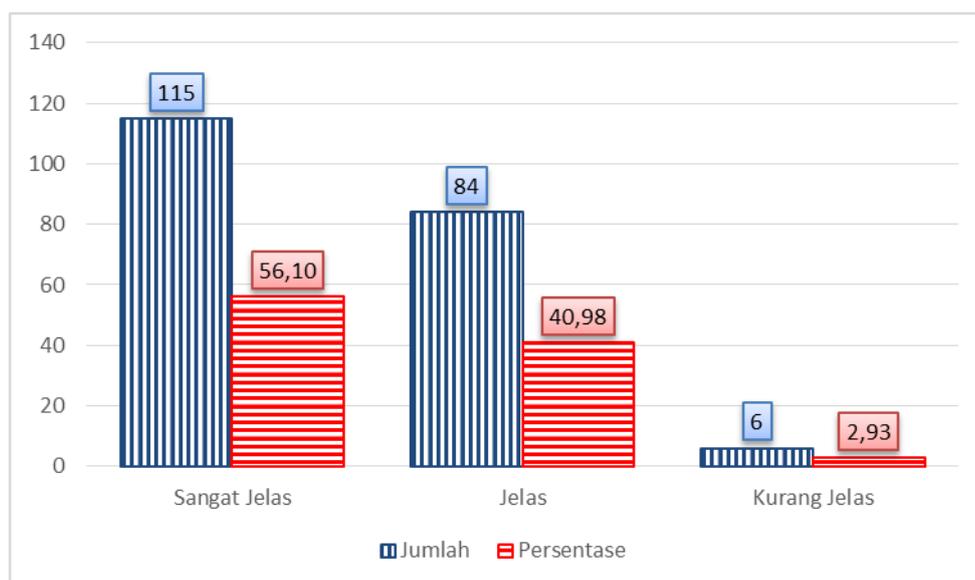
Gambar 3.56 Tingkat Kesesuaian Jam Pelayanan dengan Informasi Waktu Pemberian Layanan

Tingkat kesesuaian jam pelayanan dengan informasi waktu pemberian layanan akan memudahkan masyarakat memperoleh layanan yang terbaik. Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 67 responden menilai kesesuaian jam pelayanan dengan informasi pemberian layanan sudah sangat sesuai, sebanyak 132 responden menilai kesesuaian jam pelayanan dengan informasi pemberian layanan sudah sesuai, dan sebanyak 6 responden menilai kesesuaian jam pelayanan dengan informasi pemberian layanan kurang 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.

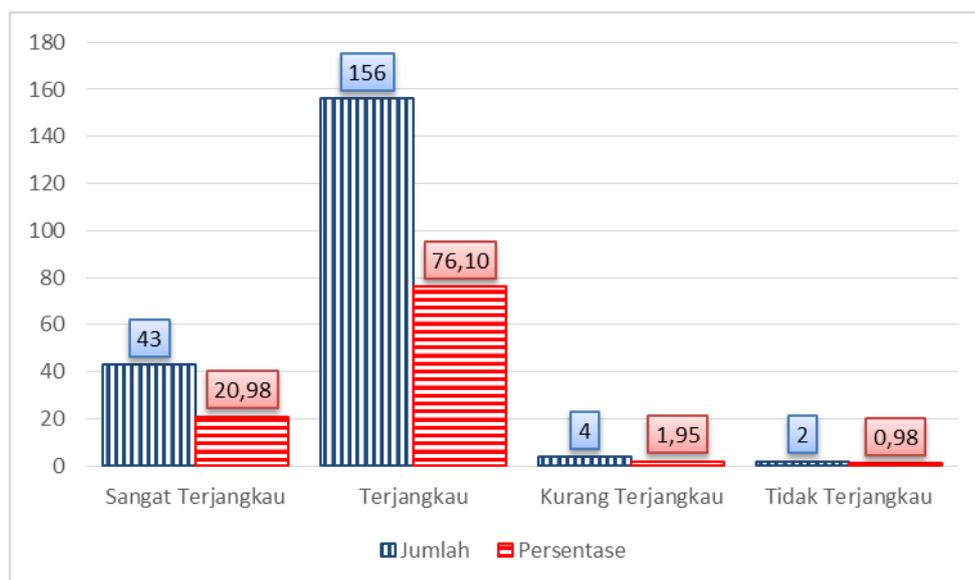


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.57 Tingkat Kejelasan Biaya (Tarif) Atas Pelayanan Yang Diterima

Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 115 responden menilai kejelasan biaya (tarif) atas pelayanan yang diterima sudah sangat jelas, sebanyak 84 responden menilai kejelasan biaya (tarif) atas pelayanan yang diterima sudah jelas dan sebanyak 6 responden menilai kejelasan biaya (tarif) atas pelayanan yang diterima kurang 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..



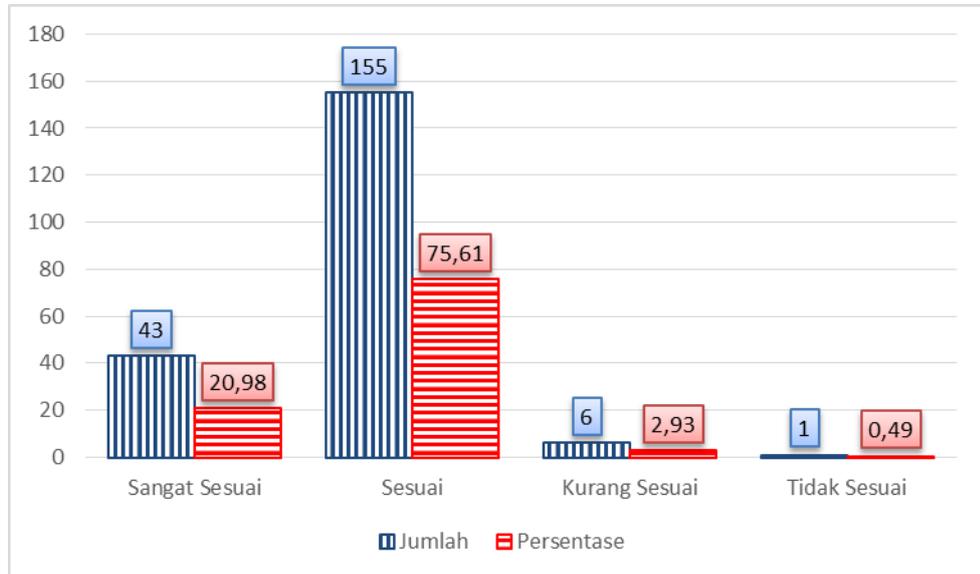
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.58 Tingkat Keterjangkauan Biaya/Tarif

Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 43 responden mengatakan bahwa tingkat keterjangkauan biaya/ tarif sangat terjangkau, 156 responden mengatakan bahwa tingkat keterjangkauan biaya/ tarif terjangkau, 4 responden mengatakan bahwa tingkat keterjangkauan biaya/ tarif kurang terjangkau dan 2 responden



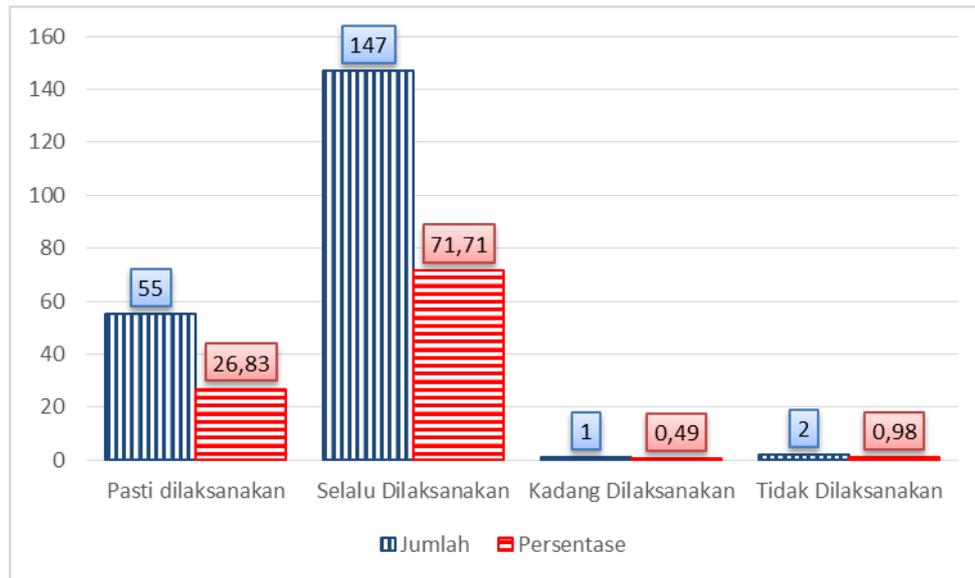
mengatakan bahwa tingkat keterjangkauan biaya/ tarif tidak terjangkau.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.59 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 43 responden mengatakan bahwa tingkat kesesuaian antara besarnya biaya/tarif dengan pelayanan yang diterima sudah sangat sesuai, sebanyak 155 responden mengatakan bahwa tingkat kesesuaian antara besarnya biaya/tarif dengan pelayanan yang diterima sudah sesuai dan sebanyak 6 responden mengatakan bahwa tingkat kesesuaian antara besarnya biaya/tarif dengan pelayanan yang diterima kurang sesuai dan sebanyak 1 responden mengatakan bahwa tingkat kesesuaian antara besarnya biaya/tarif dengan pelayanan yang diterima tidak sesuai.



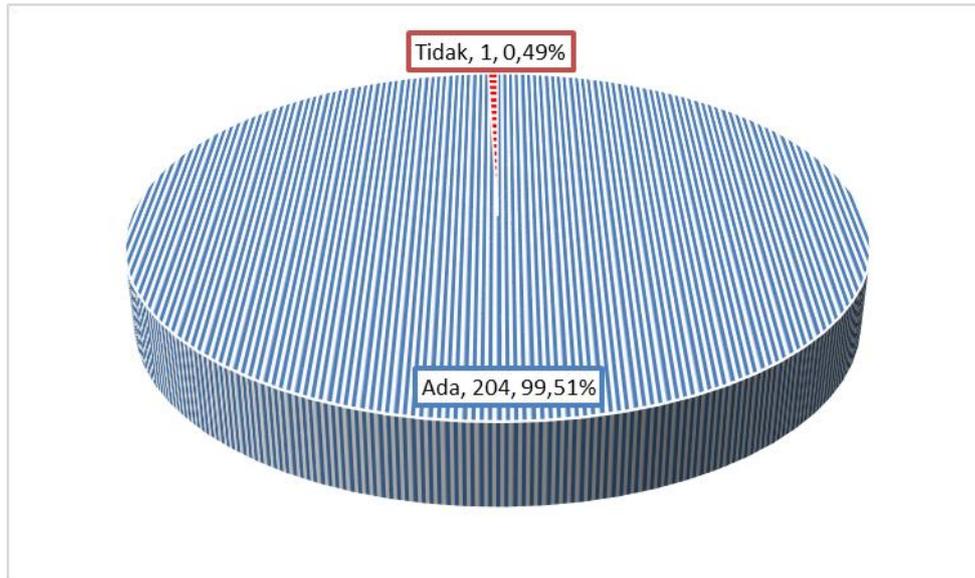
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.60 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 55 responden mengatakan pelaksanaan penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan pasti dilaksanakan, sebanyak 147 responden mengatakan pelaksanaan penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan selalu dilaksanakan, sebanyak 1 responden mengatakan pelaksanaan penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan kadang dilaksanakan dan sebanyak 2 responden mengatakan pelaksanaan penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan tidak dilaksanakan.

e. Produk Spesifikasi Pelayanan

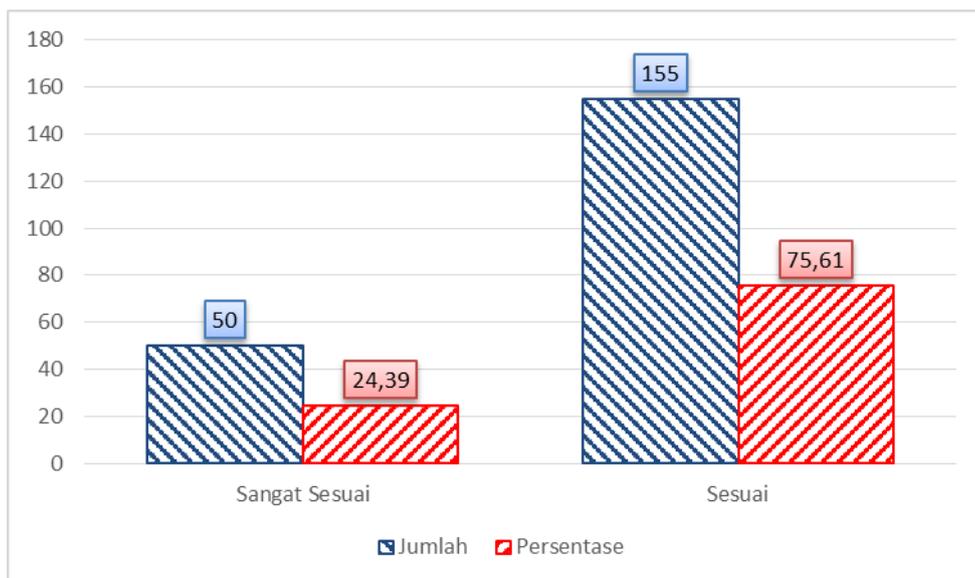
Keberadaan informasi spesifikasi produk setiap jenis layanan sangat penting agar masyarakat mengetahui informasi spesifikasi pelayanan. Berdasarkan hasil survei kepada 205 responden, sebanyak 204 responden menyatakan informasi spesifikasi produk setiap jenis layanan ada.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.61 Keberadaan Informasi Spesifikasi Produk Setiap Jenis Layanan

Berdasarkan Gambar 3.62 sebanyak 50 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian produk pelayanan yang diterima dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan sangat sesuai, 155 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian produk pelayanan yang diterima dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan sesuai.



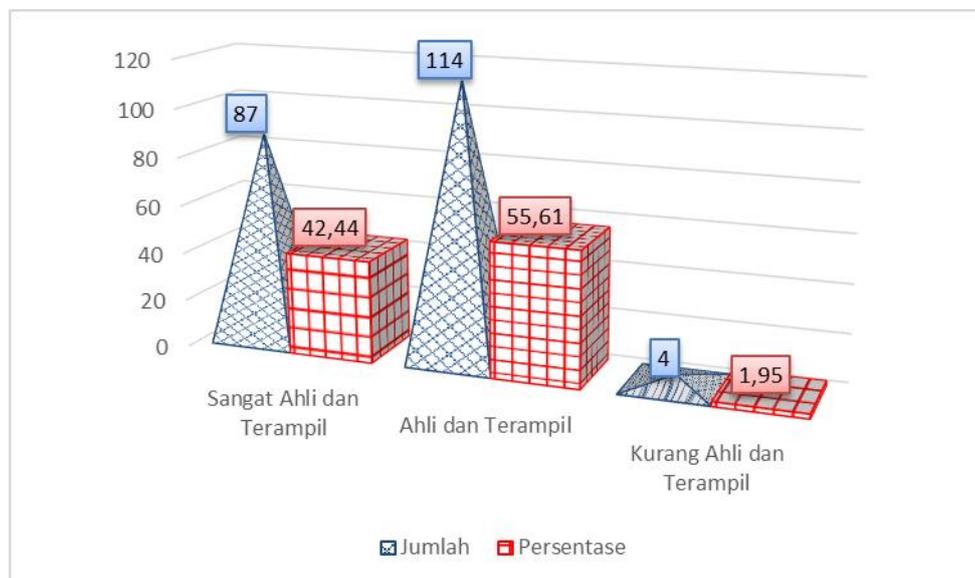
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.62 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 87 orang responden menyatakan tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam melayani sangat ahli dan trampil, 114 orang responden menyatakan tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam melayani ahli dan trampil dan 4 orang responden menyatakan tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam melayani kurang 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.



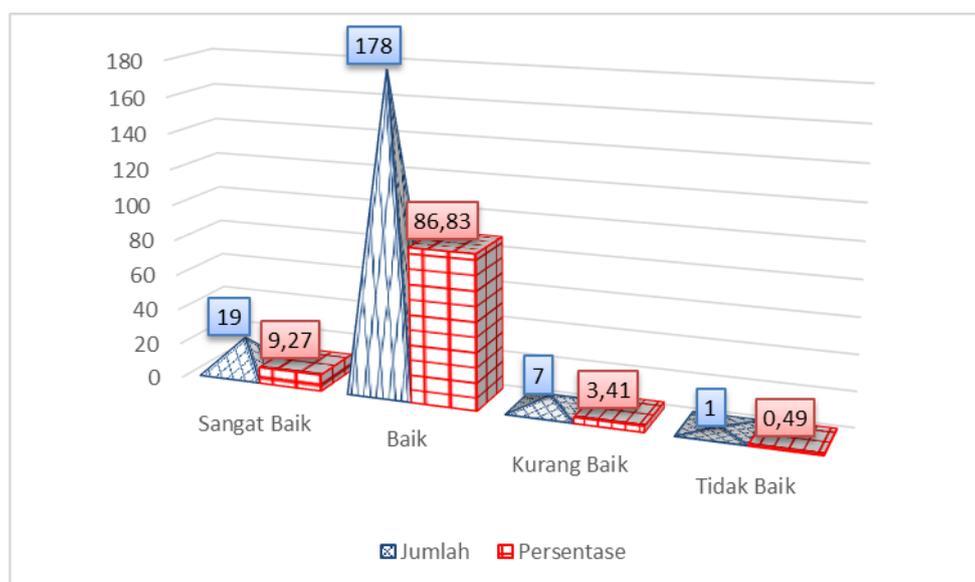
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.63 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 19 orang responden menyatakan tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan sangat baik, 178 orang responden menyatakan tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan baik, 7 orang responden menyatakan tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan kurang baik, 1 orang responden menyatakan tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan tidak baik. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat diwujudkan dengan meningkatkan pelayanan petugas memberikan penjelasan, maka dari itu diperlukan pembekalan pada petugas tentang pelayanan yang disediakan.



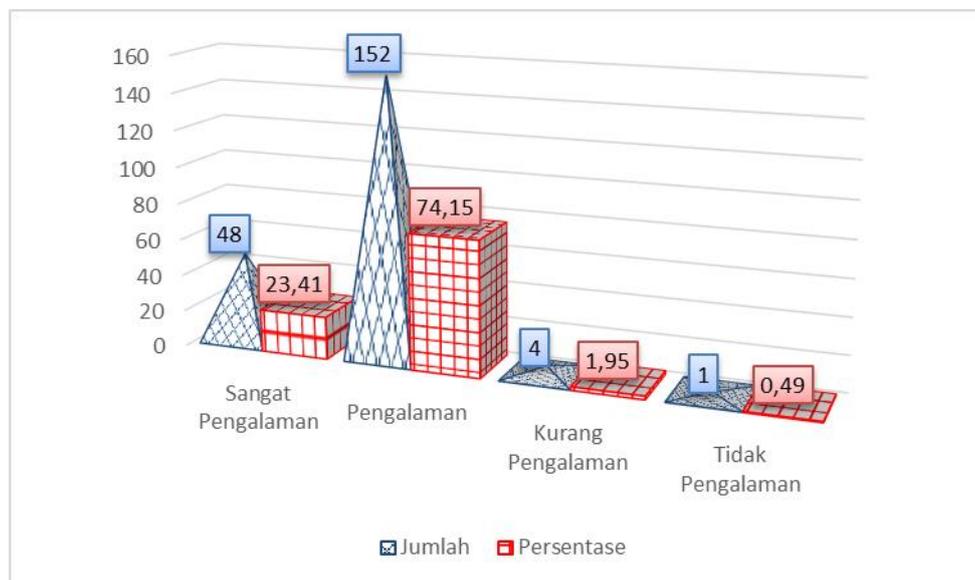
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.64 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 48 orang responden menyatakan tingkat kemampuan petugas dari cara melayani sangat pengalaman, 152 orang responden



menyatakan tingkat kemampuan petugas dari cara melayani pengalaman, 4 orang responden menyatakan tingkat kemampuan petugas dari cara melayani kurang pengalaman dan 1 orang responden menyatakan tingkat kemampuan petugas dari cara melayani tidak pengalaman. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat diwujudkan dengan meningkatkan kemampuan petugas dari cara melayani, cara yang dilakukan yaitu dengan pelatihan dan simulasi pelayanan.



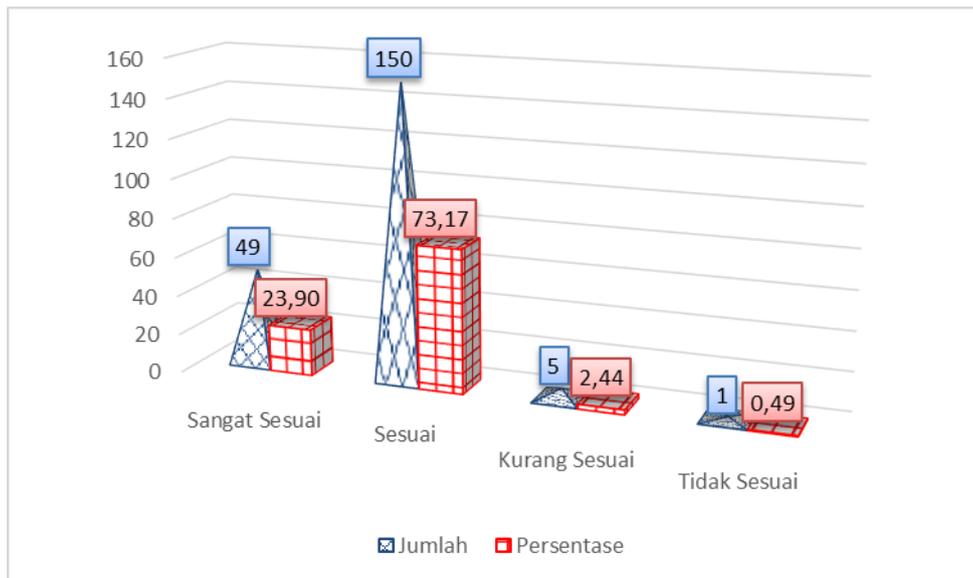
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.65 Tingkat Kemampuan Petugas Dari Cara Melayani

Petugas yang ada di RSUD Bendan dalam melaksanakan tugasnya harus sesuai dengan protokol kesehatan yang telah ditetapkan. Tingkat kesesuaian petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai protokol kesehatan dinilai oleh responden sebagai berikut sebanyak 49 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai protokol kesehatan sangat sesuai, 150 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai protokol kesehatan sesuai, 5 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai protokol kesehatan kurang sesuai, 1 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian petugas dalam



melaksanakan tugasnya sesuai protokol kesehatan tidak sesuai. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat diwujudkan dengan meningkatkan kemampuan petugas dari cara melayani, cara yang dilakukan yaitu dengan pelatihan dan simulasi pelayanan.



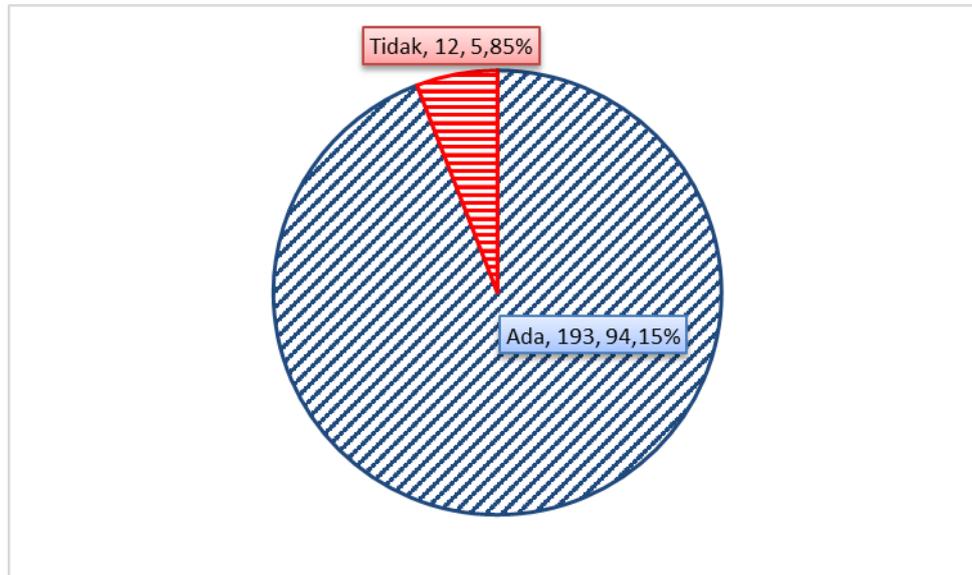
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.66 Petugas melaksanakan tugasnya sesuai dengan protokol kesehatan (menggunakan masker, face shield, sarung tangan atau APD lainnya)

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan memberikan kesan awal yang penting. Sebanyak 205 responden mengatakan dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan dari petugas.

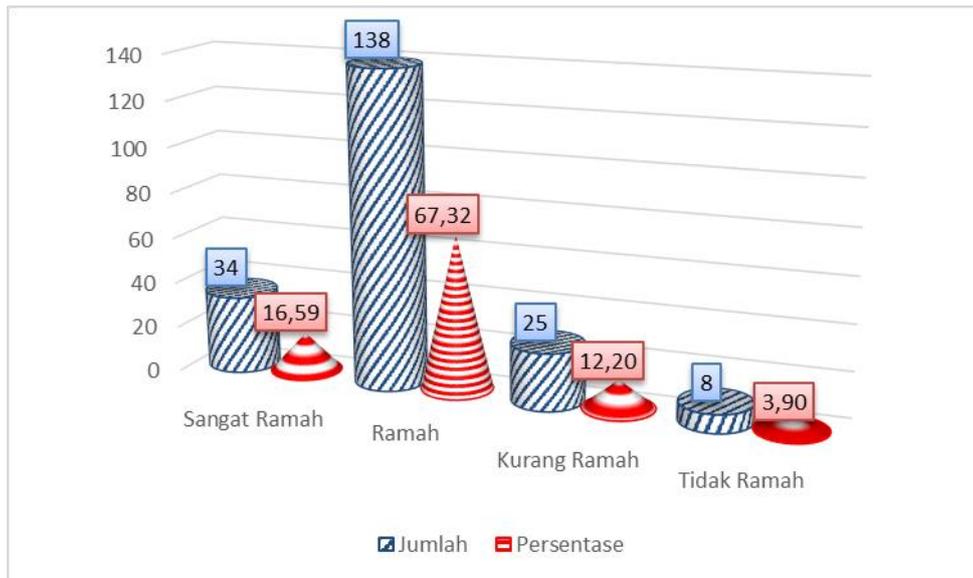
Hal yang perlu dilakukan agar dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan petugas yaitu adanya kebijakan dari pimpinan yang mengharuskan setiap petugas dalam memberikan pelayanan diawali dengan salam dan perkenalan petugas.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.67 Dalam Melayani Diawali Dengan Salam Dan Perkenalan Petugas

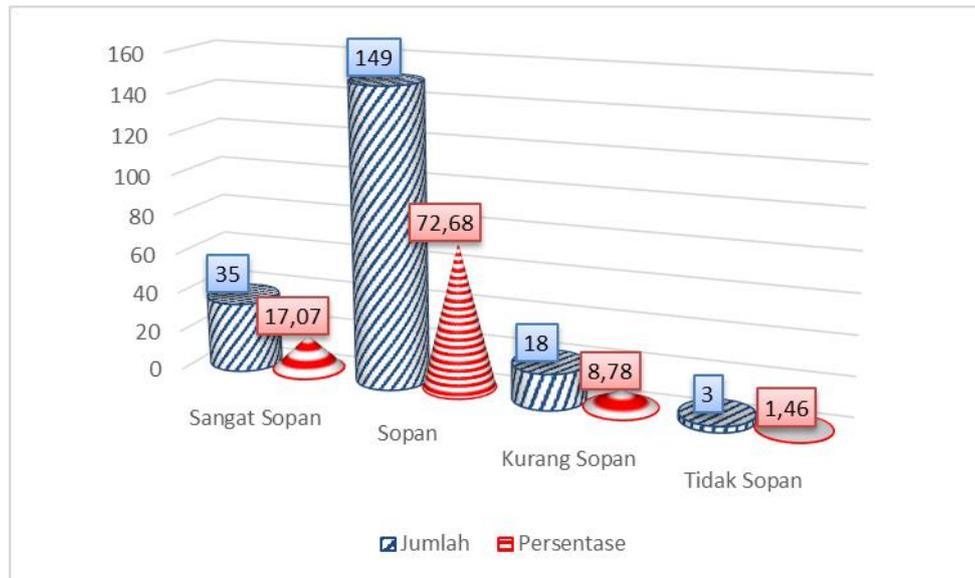
Untuk mengetahui bagaimana tingkat keramahan petugas dalam melayani sebagai unit pelayanan kesehatan milik pemerintah, penilaian kualitas juga dilihat dari sikap dan perilaku petugas. Sikap ramah akan memberikan rasa nyaman pada masyarakat. Rincian hasil survei dapat dilihat pada Gambar 3.68 dimana 34 orang responden menyatakan petugas sangat ramah dalam melayani, 138 orang responden menyatakan petugas ramah dalam melayani, 25 orang responden menyatakan petugas kurang ramah dalam melayani dan 8 orang responden menyatakan petugas tidak ramah dalam melayani. Secara keseluruhan menunjukkan para petugas bersikap profesional dan dapat memberikan kenyamanan pada masyarakat.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.68 Tingkat Keramahan Petugas Dalam Melayani

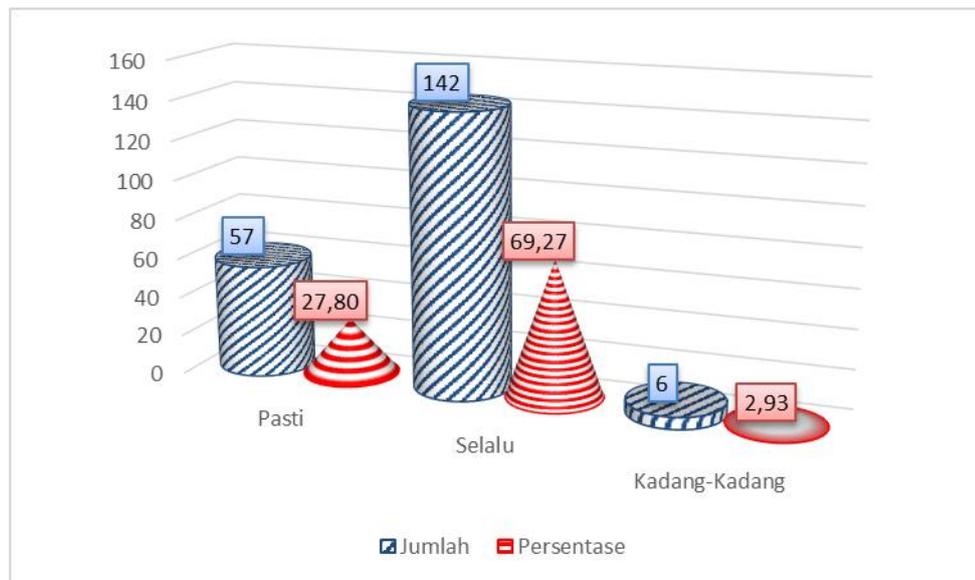
Gambar 3.69 menyajikan data terkait dengan tingkat kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan. Pada dasarnya keramahan dan kesopanan tersebut merupakan satu kesatuan dalam suatu pelayanan, bilamana petugas kurang ramah atau kurang sopan maka masyarakat menjadi tidak nyaman. Hasil survei menunjukkan sebanyak 35 orang responden menyatakan petugas sangat sopan dalam melayani, 139 orang responden menyatakan petugas sopan dalam melayani, 18 orang responden menyatakan petugas kurang sopan dalam melayani dan 3 orang responden menyatakan petugas tidak 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 3.69 Tingkat Kesopanan Petugas Dalam Melayani

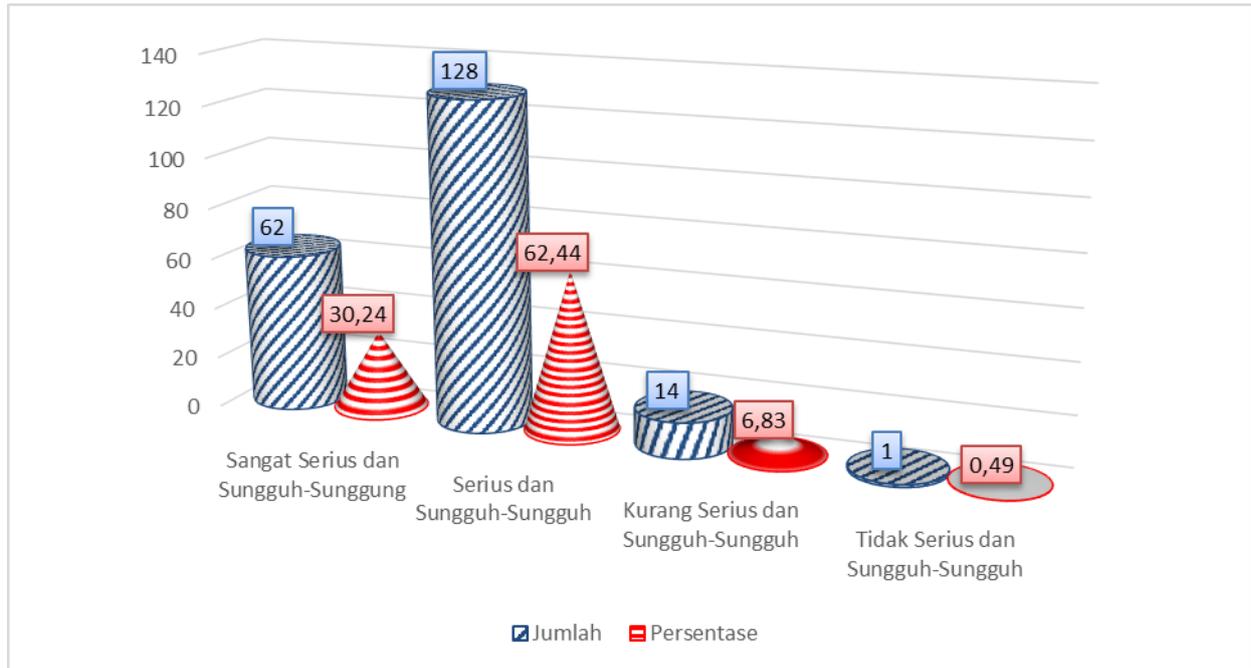
Pelaksanaan protokol kesehatan harus didukung oleh semua pihak, di RSUD Bendan petugas harus menegur setiap orang yang tidak melaksanakan protokol kesehatan. Berdasarkan hasil survei sebanyak 57 responden menyatakan petugas pasti menegur setiap orang yang tidak mengenakan masker, 142 responden menyatakan petugas selalu menegur setiap orang yang tidak mengenakan masker, 6 responden menyatakan petugas kadang-kadang menegur setiap orang yang tidak mengenakan masker.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.70 Tingkat Kepastian Petugas menegur setiap pasien yang tidak menggunakan masker

Untuk mengetahui tingkat kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan survei. Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 62 orang responden menyatakan bahwa petugas sangat serius dan bersungguh – sungguh dalam memberikan pelayanan, 128 orang responden menyatakan bahwa petugas sangat serius dan bersungguh – sungguh dalam memberikan pelayanan, 14 orang responden menyatakan bahwa petugas kurang serius dan bersungguh – sungguh dalam memberikan pelayanan dan 1 orang responden menyatakan bahwa petugas tidak serius dan bersungguh – sungguh dalam memberikan pelayanan. Para petugas tersebut harus terus dimotivasi bekerja dengan sepenuh hati untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

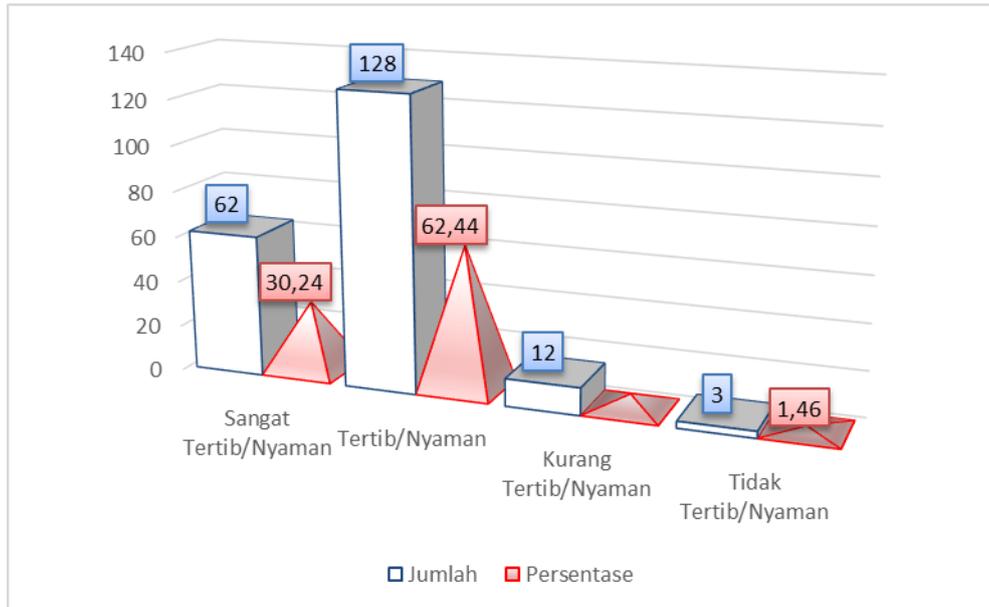


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.71 Tingkat Kesungguhan Petugas Dalam Melayani

h. Sarana & Prasarana

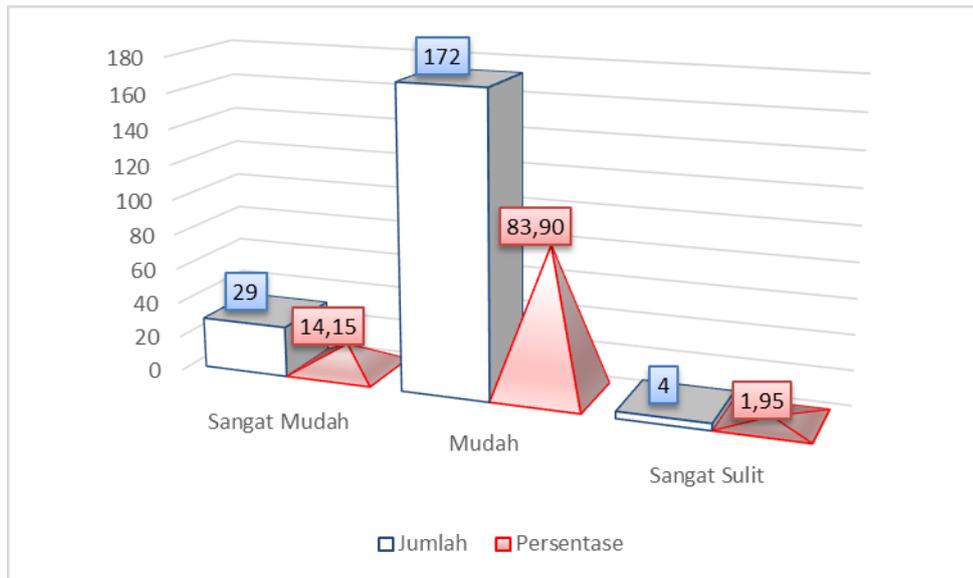
Sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu pendukung dalam pelayanan prima kepada masyarakat. Ketertiban kenyamanan tempat parkir kendaraan akan memberikan kesan yang baik pada masyarakat dalam memperoleh layanan. Hasil survei menunjukkan bahwa 62 orang responden menyatakan bahwa tempat parkir kendaraan sangat tertib dan nyaman, 128 orang responden menyatakan bahwa tempat parkir kendaraan tertib dan nyaman, 12 orang responden menyatakan bahwa tempat parkir kendaraan kurang tertib dan nyaman dan 1 orang responden menyatakan bahwa tempat parkir kendaraan tidak 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 3.72 Tingkat Ketertiban Kenyamanan Tempat Parkir Kendaraan

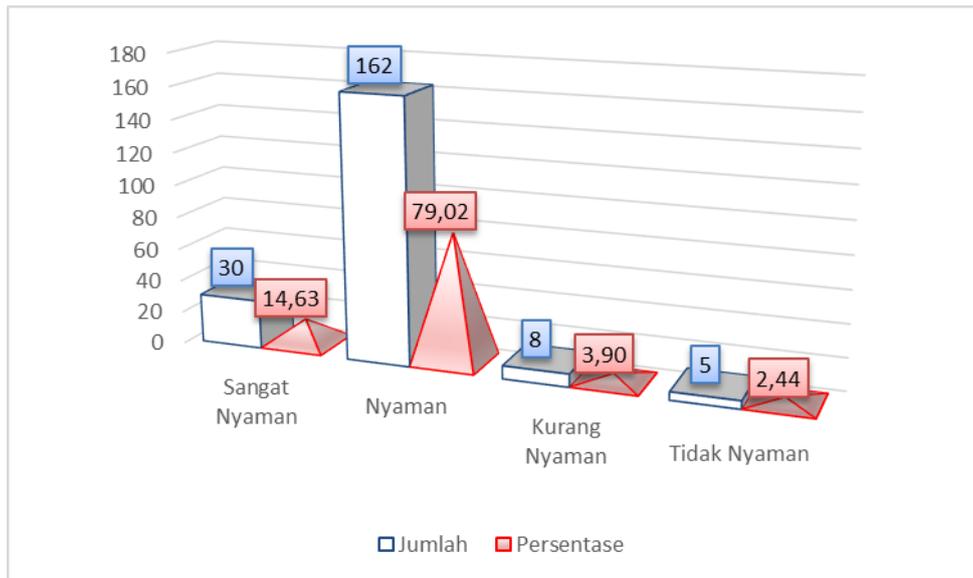
Petunjuk arah akan memudahkan masyarakat mencapai tempat yang didatangi. Papan tanda petunjuk arah yang terpasang harus mudah terlihat dan dipahami oleh masyarakat. Berdasarkan hasil survei sebanyak 29 responden menyatakan sangat mudah memahami papan petunjuk arah yang telah terpasang, sebanyak 172 responden menyatakan mudah memahami papan petunjuk arah yang telah terpasang dan sebanyak 4 responden menyatakan sulit memahami papan petunjuk arah yang telah terpasang



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.73 Tingkat Pemahaman Papan Petunjuk Arah Terpasang

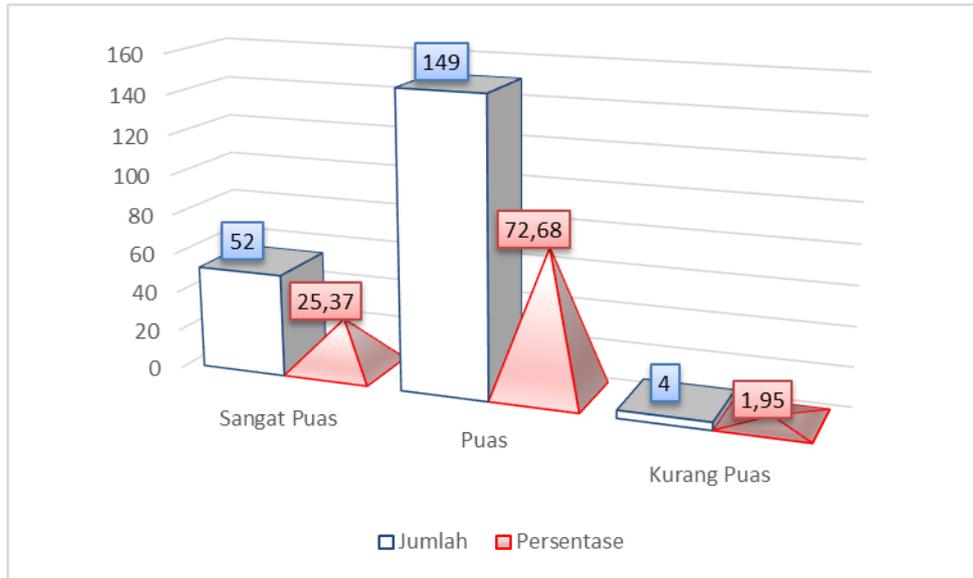
Sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu pendukung dalam pelayanan prima kepada masyarakat. Ruang tunggu merupakan tempat bagi masyarakat untuk menunggu giliran dalam memperoleh layanan. Kenyamanan ruang tunggu akan memberikan perasaan yang menyenangkan bagi masyarakat yang sedang menunggu giliran dalam memperoleh layanan. Hasil survei menunjukkan bahwa 30 orang responden menyatakan bahwa ruang tunggu sangat nyaman, 162 orang responden menyatakan bahwa ruang tunggu nyaman, 8 orang responden menyatakan bahwa ruang tunggu kurang nyaman dan 5 orang responden menyatakan bahwa ruang tunggu tidak nyaman. Perbaikan ruang tunggu diperlukan karena terbatasnya jumlah kursi yang bisa digunakan, perbaikan kursi yang sudah berkarat 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 3.74 Tingkat Kenyamanan Ruang Tunggu

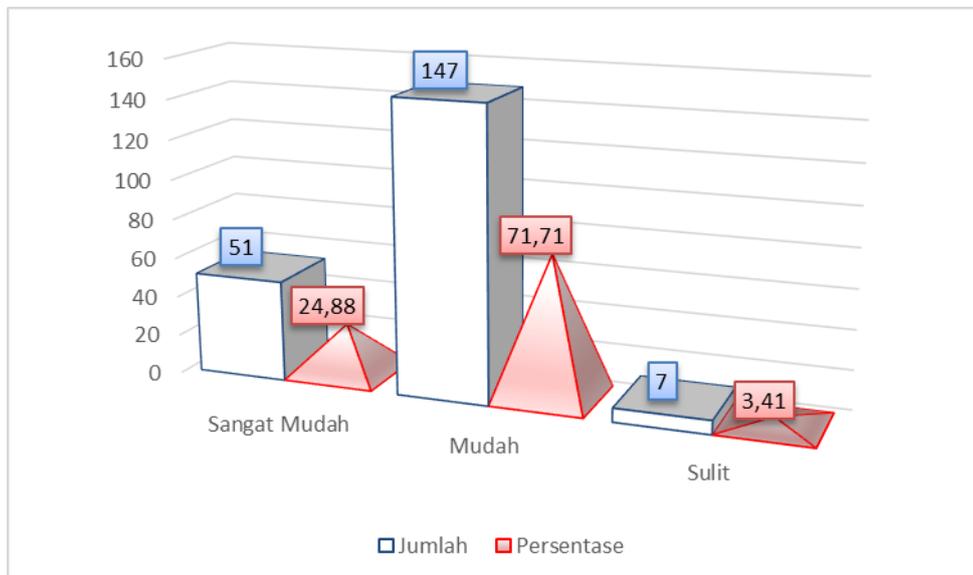
Sarana dan prasarana lain seperti toilet tempat laktasi dan tempat menulis juga harus menjadi perhatian pengelola layanan. Hasil survei terhadap tingkat kepuasan responden terhadap sarana dan prasarana lain seperti toilet, tempat laktasi dan tempat menulis menunjukkan bahwa 52 orang responden menyatakan bahwa sangat puas terhadap sarana dan prasarana lain seperti toilet, tempat laktasi dan tempat untuk menulis, 149 orang responden menyatakan bahwa puas terhadap sarana dan prasarana lain seperti toilet, tempat laktasi dan tempat untuk menulis, 4 orang responden menyatakan bahwa kurang puas terhadap sarana dan prasarana lain seperti toilet, tempat laktasi dan tempat untuk menulis.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.75 Tingkat Kepuasan Atas Sarana Dan Prasarana Lain Seperti Toilet, Tempat Laktasi Dan Tempat Untuk Menulis

Pelaksanaan protokol kesehatan harus disosialisasikan kepada setiap pengunjung RSUD Bendan, salah satunya yaitu dengan banner. Berdasarkan survei sebanyak 51 responden menyatakan sangat mudah melaksanakannya, 147 responden menyatakan mudah melaksanakannya dan 7 responden menyatakan sulit melaksanakannya.



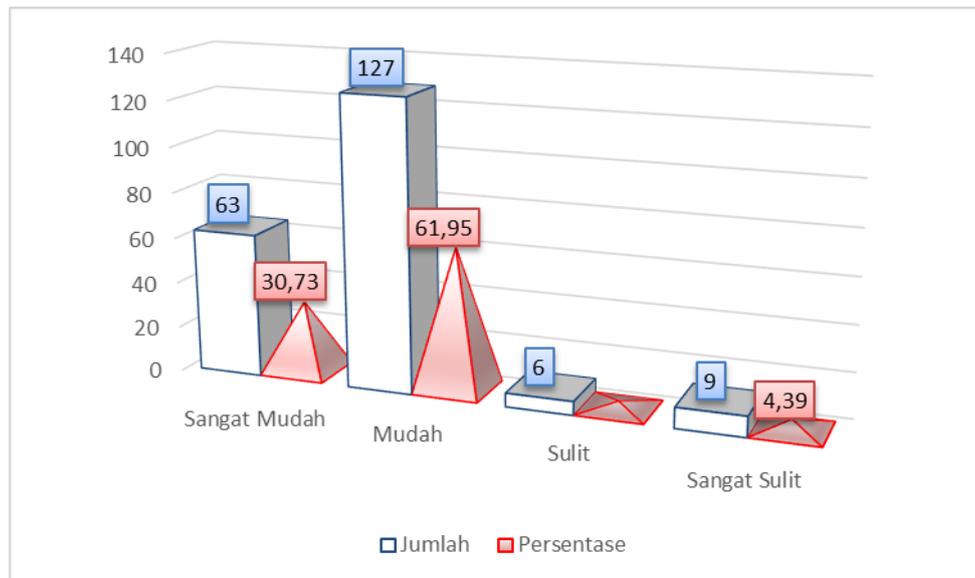
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.76 Tingkat Kemudahan memahami banner petunjuk pelaksanaan protokol kesehatan

Gerakan mencuci tangan, merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mencegah penyebaran penyakit. Berdasarkan hasil



survei sebanyak 63 responden menyatakan sangat mudah menemukan tempat cuci tangan dan hansanitizer, 127 responden menyatakan mudah menemukan tempat cuci tangan dan handsanitizer, 6 responden menyatakan sulit menemukan tempat cuci tangan dan handsanitizer, 9 responden menyatakan sangat sulit menemukan tempat cuci tangan dan handsanitizer.

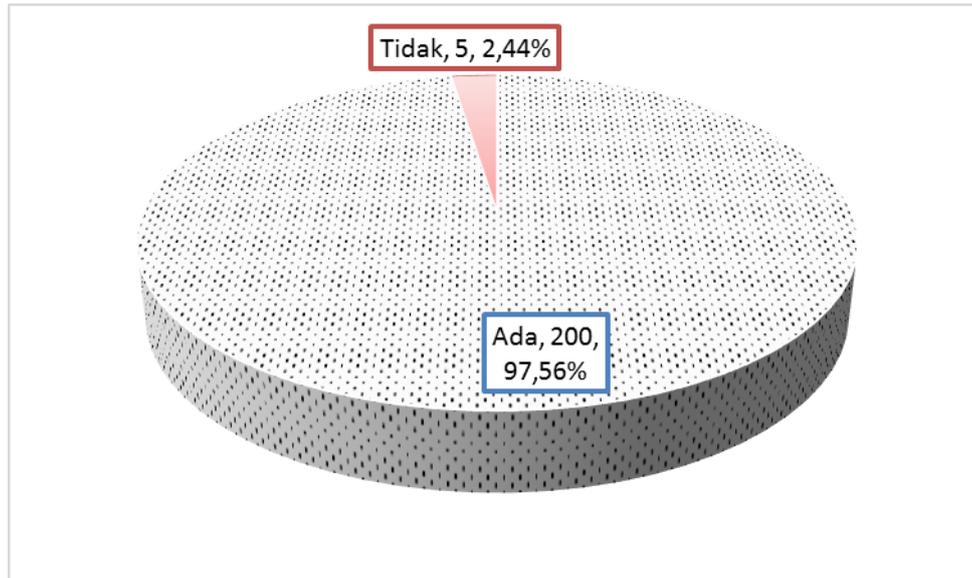


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.77 Tingkat Kemudahan Menemukan tempat cuci tangan dan handsanitizer

i. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

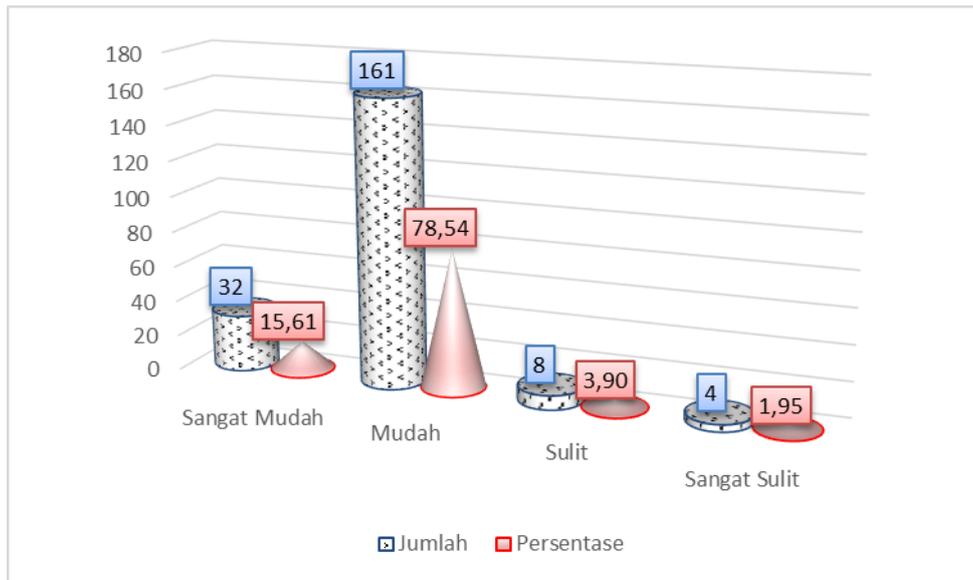
Masyarakat yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan bisa melakukan pengaduan, pengaduan ini harus menjadi bahan evaluasi agar dapat memperbaiki layanan. Berdasarkan hasil survei kepada 205 responden, secara umum responden menyatakan tahu keberadaan informasi tentang prosedur pengaduan maupun kotak saran yaitu sebanyak 200 responden. Hal ini perlu menjadi perhatian, karena dengan adanya pengaduan baru bisa dilakukan perbaikan layanan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.78 Keberadaan Informasi Tentang Prosedur Pengaduan Maupun Kotak Saran

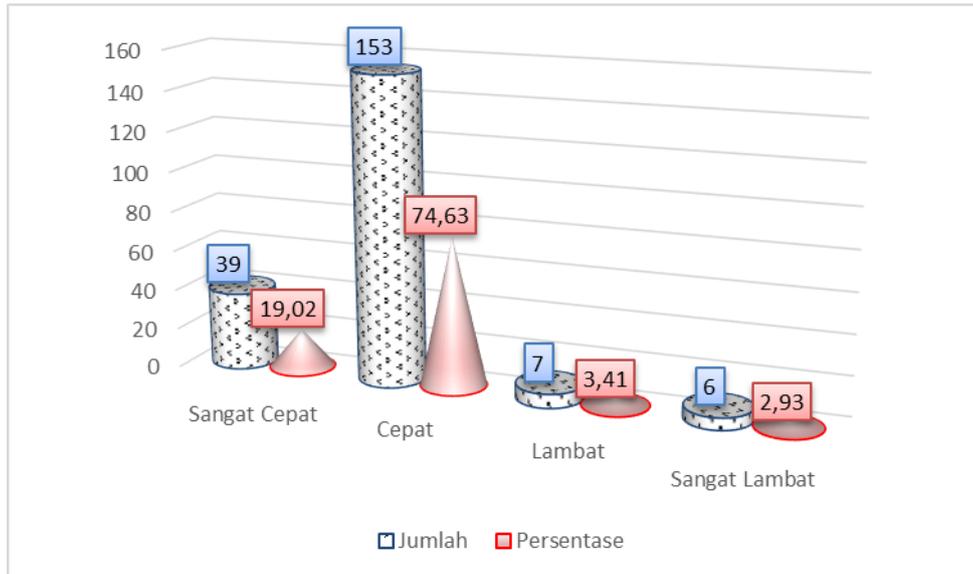
Suatu prosedur pengaduan harus tetap dijalankan bahkan dipantau setiap saat. Karena dengan adanya pengaduan tersebut akan diketahui kekurangan apa yang ada pada sistem tersebut. Hasil survei menunjukkan bahwa 32 orang responden menyatakan sangat mudah menyampaikan pengaduan, 161 orang responden menyatakan mudah menyampaikan pengaduan, 8 orang responden menyatakan sulit menyampaikan pengaduan dan 4 orang responden menyatakan sulit menyampaikan pengaduan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.79 Tingkat Kemudahan Menyampaikan Pengaduan

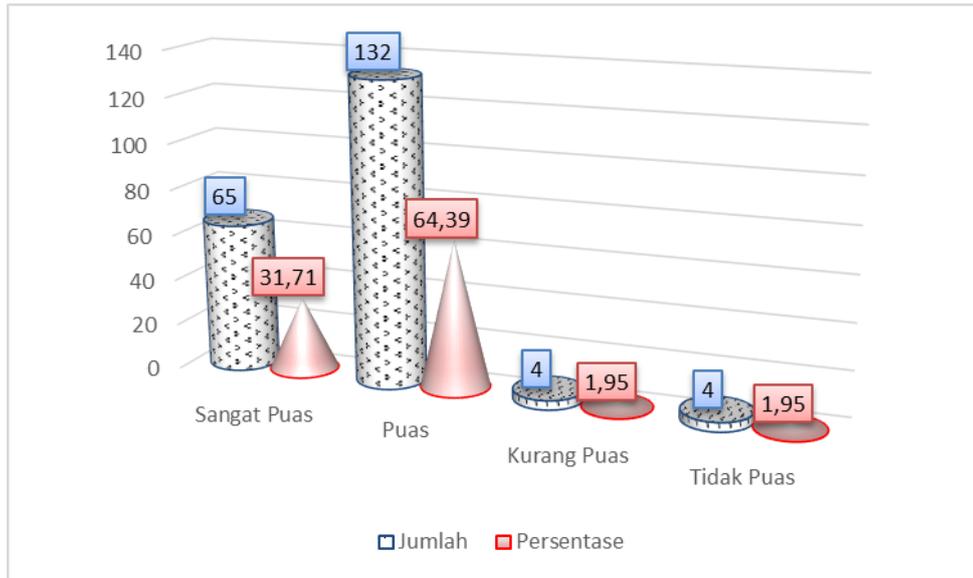
Suatu prosedur pengaduan yang telah disampaikan oleh masyarakat harus segera diberikan tanggapan, karena pengaduan itu bertujuan untuk memberi tahu tentang kekurangan yang ada sehingga kita bisa melakukan perbaikan. Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 65 orang responden menyatakan saran atau masukan perbaikan pelayanan yang disampaikan sangat cepat ditanggapi, sebanyak 132 orang responden menyatakan saran atau masukan perbaikan pelayanan yang disampaikan cepat ditanggapi dan sebanyak 7 orang responden menyatakan saran atau masukan perbaikan pelayanan yang disampaikan lambat ditanggapi dan sebanyak 6 orang responden menyatakan saran atau masukan perbaikan pelayanan yang disampaikan sangat lambat ditanggapi.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.80 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 65 orang responden menyatakan sangat puas atas tindak lanjut penanganan pengaduan, sebanyak 132 orang responden menyatakan puas atas tindak lanjut penanganan pengaduan, sebanyak 4 orang responden menyatakan kurang puas atas tindak lanjut penanganan pengaduan dan sebanyak 4 orang responden menyatakan tidak puas atas tindak lanjut penanganan pengaduan.



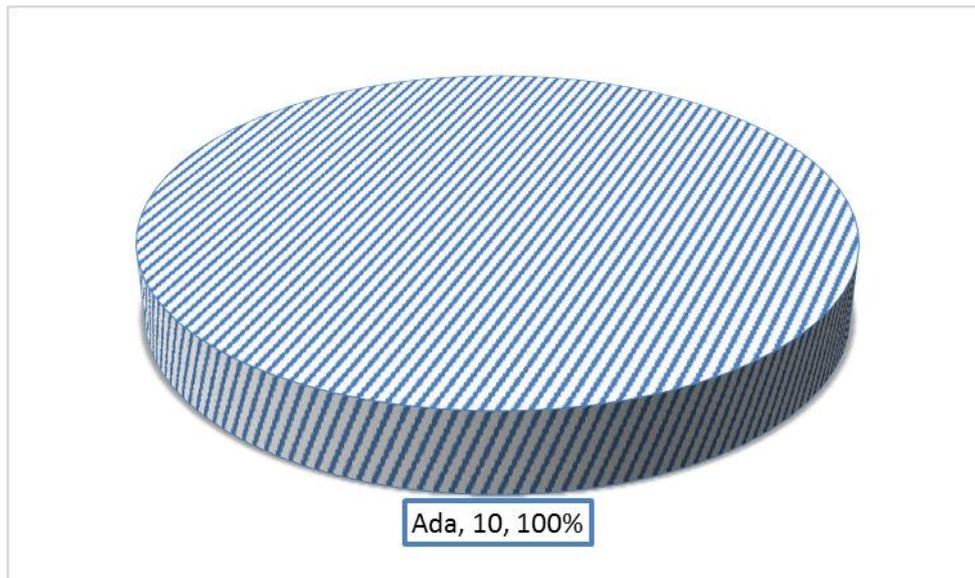
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.81 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 3.82 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 10 orang.



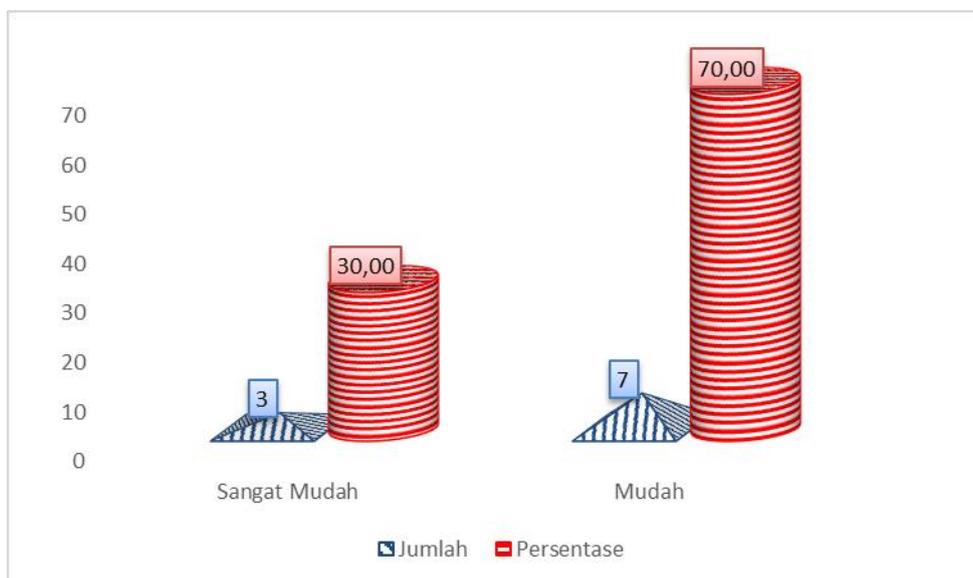
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.83 Tingkat Kesederhanaan Prosedur Pelayanan Yang Disajikan

Dari data Gambar 3.83 menunjukkan tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan yang disajikan, sebanyak 4 orang responden mengatakan sangat sederhana dan 6 orang responden mengatakan



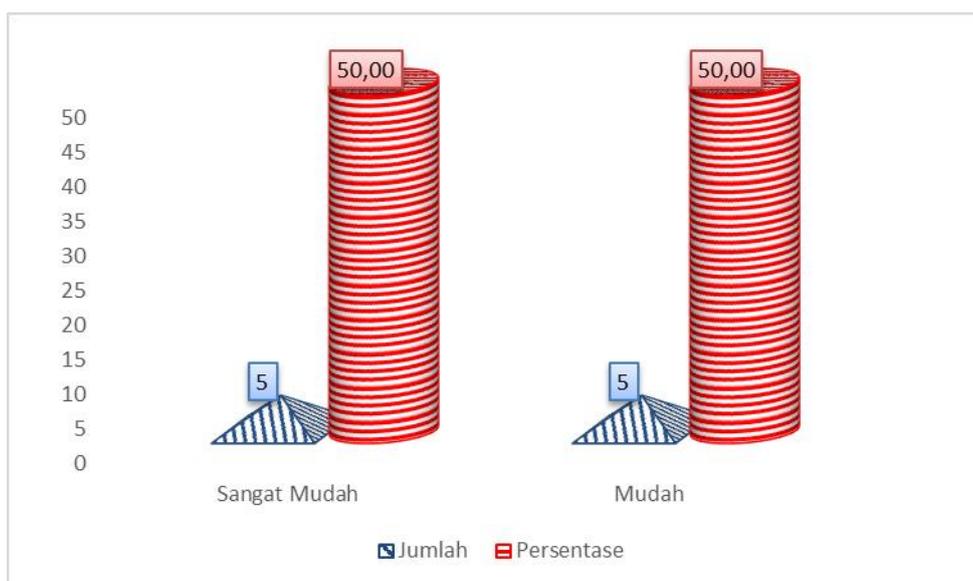
sederhana. Sebagian besar responden beranggapan bahwa dalam prosedur pelayanan (flow chart) disajikan dengan sederhana.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.84 Tingkat Kemudahan Memahami Prosedur Pelayanan

Dalam hal kemudahan memahami prosedur pelayanan hasil survei ditampilkan pada Gambar 3.84. Berdasarkan survei yang dilakukan terhadap 10 responden yang memperoleh pelayanan dari unit gizi, sebanyak 3 responden menyatakan sangat mudah, 7 responden menyatakan mudah.

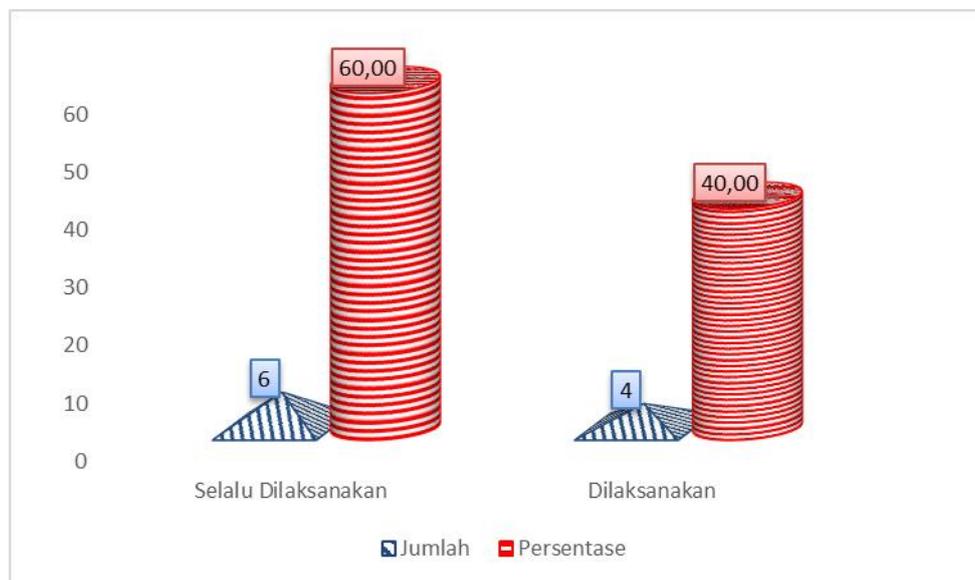


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.85 Tingkat Kemudahan Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Dari data Gambar 3.85 menunjukkan tingkat kemudahan pelaksanaan prosedur pelayanan, sebanyak 5 responden mengatakan sangat mudah, 5 responden mengatakan mudah.

Salah satu protokol kesehatan yang harus dilakukan yaitu pengecekan suhu tubuh pada setiap orang yang memasuki suatu bangunan, hal ini dilakukan untuk mendeteksi kondisi kesehatan setiap orang. Petugas rumah sakit harus melakukan pengukuran suhu tubuh kepada setiap orang yang masuk ke dalam Rumah Sakit.



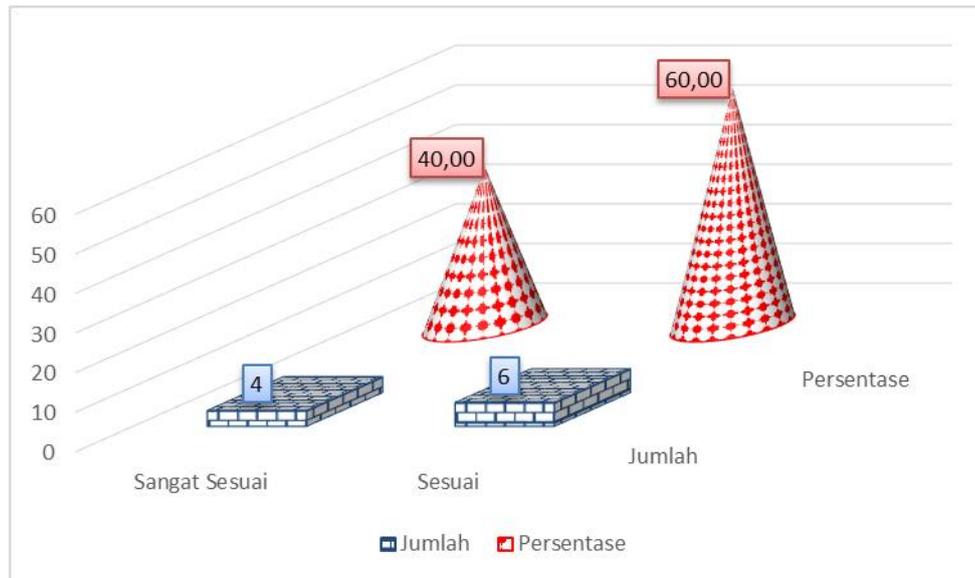
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.86 Petugas mengecek suhu tubuh dan meminta mencuci tangan

Dari data Gambar 3.86 menunjukkan petugas mengecek suhu tubuh dan meminta mencuci tangan, sebanyak 6 responden mengatakan selalu dilaksanakan, 4 responden mengatakan dilaksanakan. Hal ini menunjukkan jika petugas rumah sakit memiliki komitmen tinggi dalam melaksanakan protokol kesehatan.

b. Waktu Pelayanan

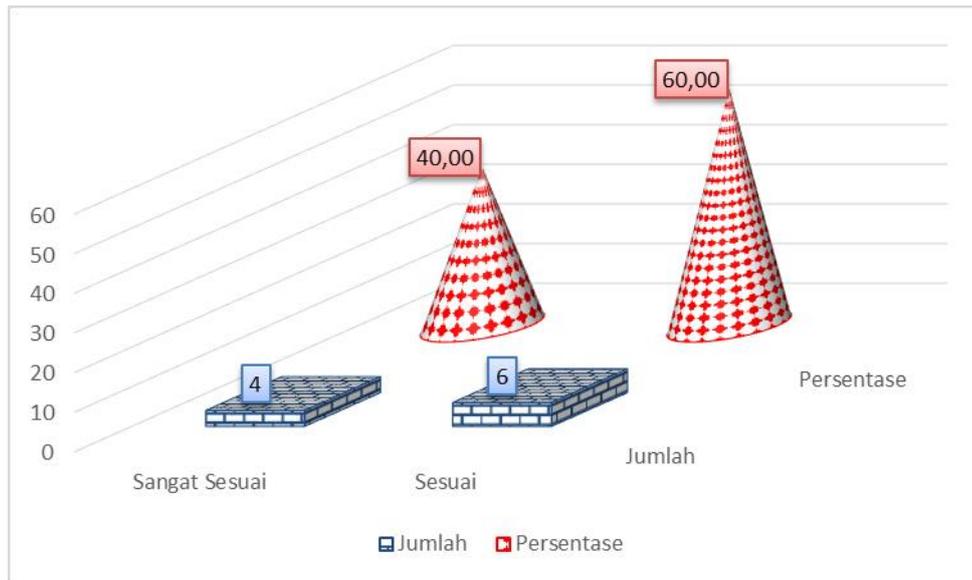
Untuk mengetahui kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan unit gizi, maka dilakukan survei pada pengguna dan hasilnya disajikan sebagai berikut



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.87 Tingkat Kesesuaian Waktu Yang Dibutuhkan Dengan Harapan Untuk Menyelesaikan Pelayanan

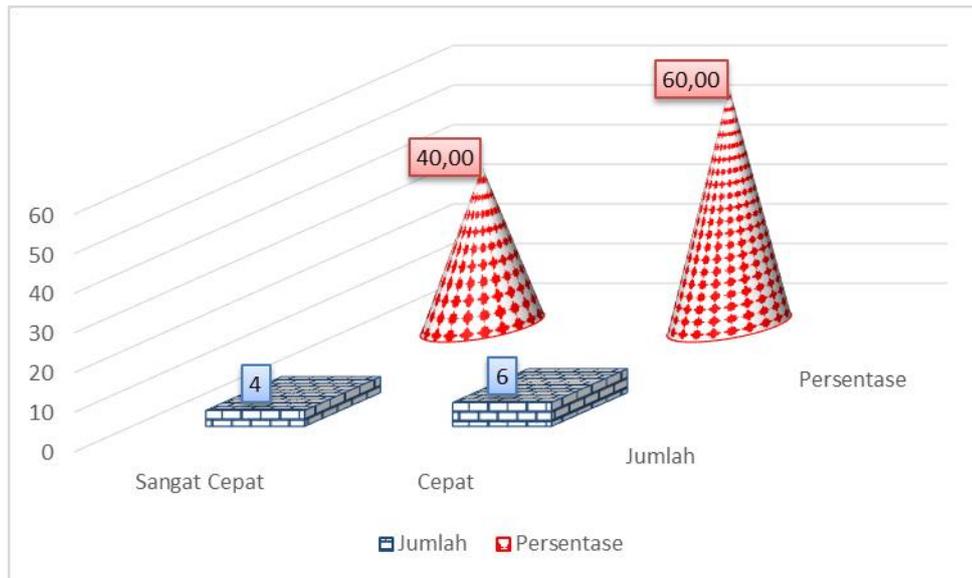
Dari data Gambar 3.87 menunjukkan tingkat kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan, sebanyak 4 responden mengatakan sangat sesuai dan 6 responden mengatakan sesuai. Secara umum kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan sudah baik 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 3.88 Tingkat Ketepatan Waktu Petugas Gizi dalam Mengantarkan Makanan

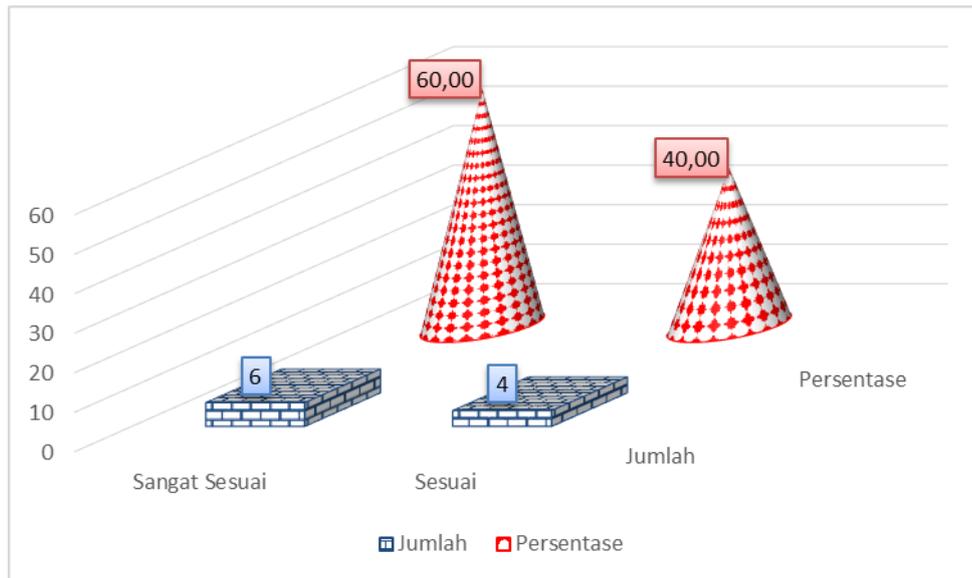
. Dari data Gambar 3.88 menunjukkan tingkat ketepatan waktu petugas gizi dalam mengantarkan makanan, sebanyak 4 responden mengatakan sangat sesuai dan 6 responden mengatakan sesuai. Secara umum tingkat ketepatan waktu petugas gizi dalam mengantarkan makanan sudah baik. Hal ini tentu memberikan kepastian kepada masyarakat yang akan memperoleh layanan kesehatan di RSUD Bendan terutamanya dari unit gizi.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.89 Tingkat Kecepatan Petugas Gizi Dalam Mengantarkan Makanan

Data Gambar 3.89 menunjukkan tingkat kecepatan petugas gizi dalam mengantarkan makanan, sebanyak 4 responden mengatakan sangat cepat dan 6 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.



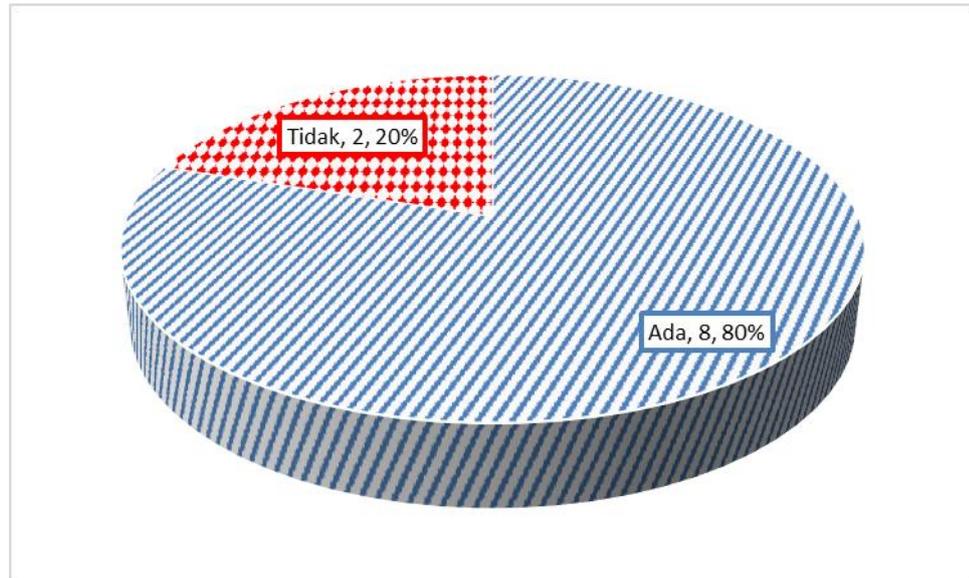
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.90 Pengambilan Peralatan Makan Yang Telah Selesai, Sudah Sesuai Waktunya

Data Gambar 3.90 menunjukkan pengambilan peralatan makan yang telah selesai, sudah sesuai waktunya, sebanyak 6 responden mengatakan sangat sesuai dan 4 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 8 responden mengatakan petugas gizi menjelaskan kandungan makanan yang diantar. Informasi mengenai makanan yang diantar oleh petugas gizi sebaiknya diketahui oleh pasien dan keluarga pasien hal ini akan menambah nyaman pasien dalam proses penyembuhan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.91 Petugas Gizi Menjelaskan Kandungan Makanan Yang Diantar

Berdasarkan Gambar 3.92 sebanyak 5 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian produk pelayanan yang diterima dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan sangat sesuai dan sebanyak 5 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian produk pelayanan yang diterima dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan sesuai.

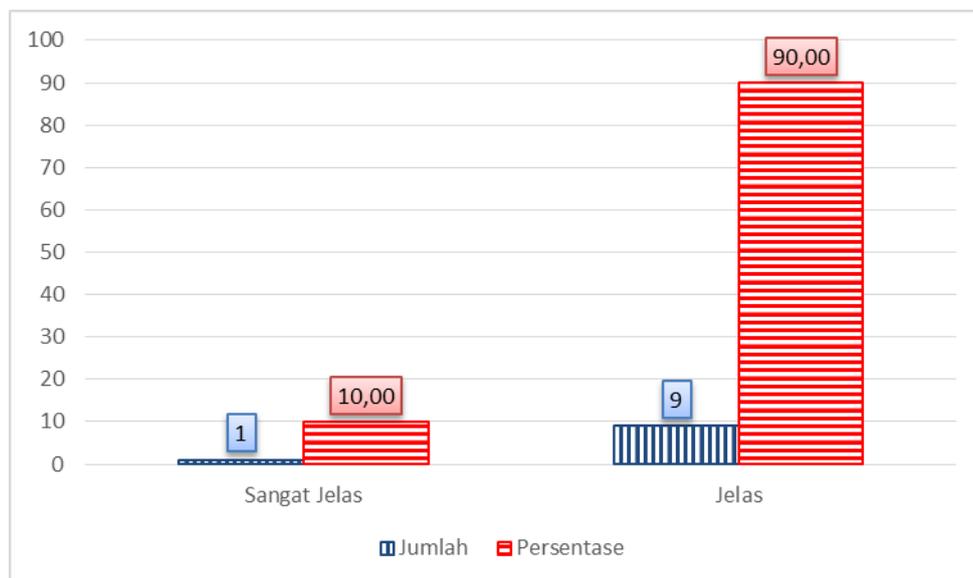




Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.92 Produk Pelayanan Yang Diterima Bpk/Ibu Sesuai Dengan Yang Tertera Dalam Spesifikasi Pelayanan Tersebut

Penjelasan yang diberikan petugas terhadap kandungan makanan yang diantarkan berdasarkan survei, sebanyak 1 responden menyatakan sangat jelas, sebanyak 9 responden menyatakan jelas. Penjelasan yang mudah dipahami oleh pasien terhadap makanan yang diantar akan memberikan informasi yang memadai.



Sumber data: Data Primer diolah

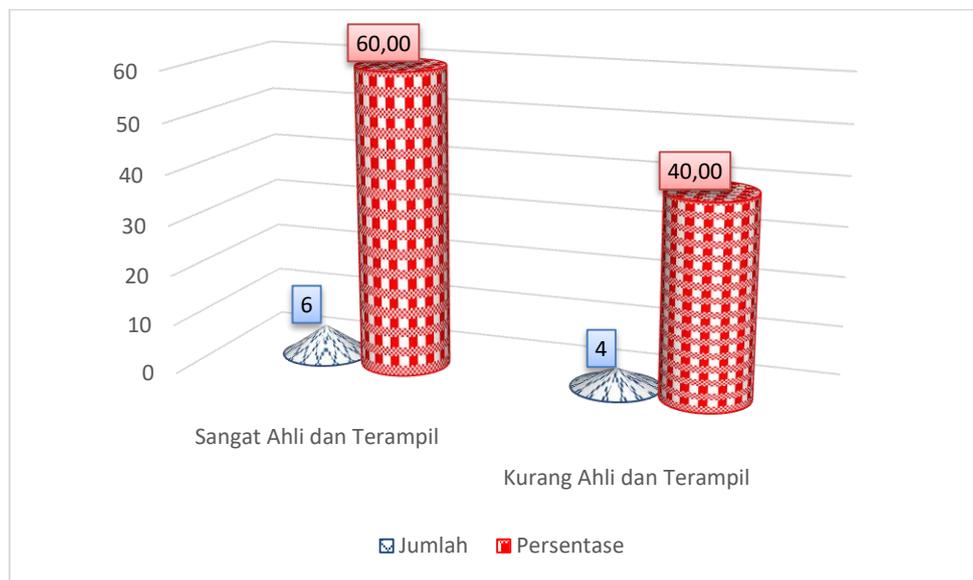
Gambar 3.93 Tingkat Penjelasan Petugas Gizi Terhadap Makanan Yang Diantarkan

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 6 orang responden menyatakan tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam melayani sangat ahli dan trampil dan sebanyak 4 orang responden menyatakan tingkat keahlian dan



ketrampilan petugas dalam melayani kurang 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.



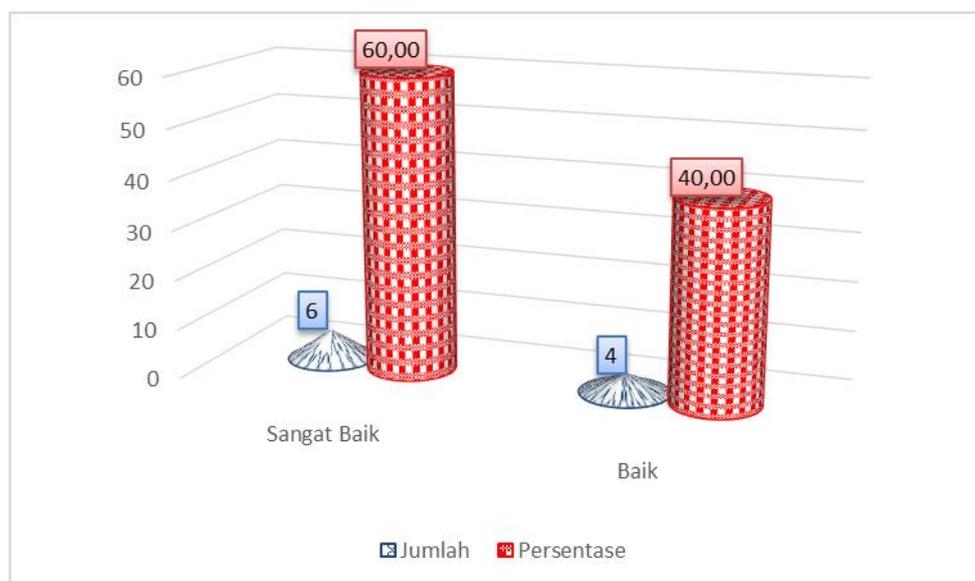
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.94 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 6 orang responden menyatakan tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan sangat baik, sebanyak 4 orang responden menyatakan tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan baik. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat diwujudkan dengan



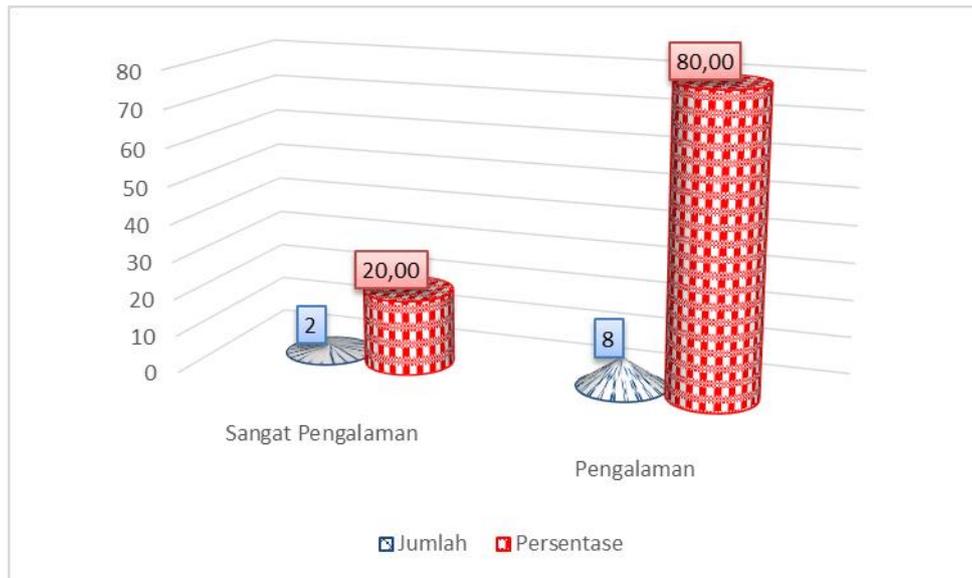
meningkatkan pelayanan petugas memberikan penjelasan, maka dari itu diperlukan pembekalan pada petugas tentang pelayanan yang disediakan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.95 Tingkat Pelayanan Petugas Memberikan Penjelasan

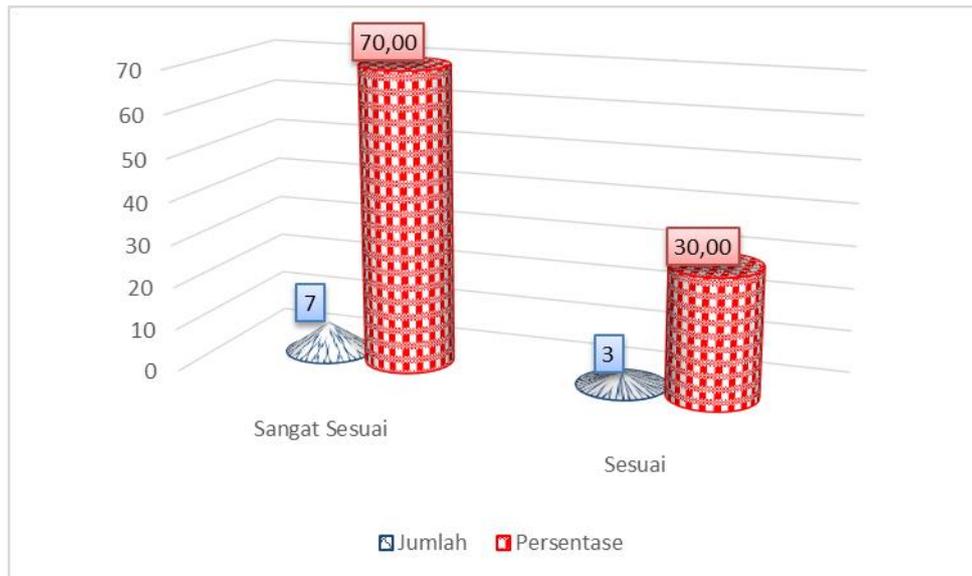
Petugas yang ada di RSUD Bendan telah dipersiapkan sebagai SDM yang berkompeten di bidangnya, mereka juga telah mendapatkan pelatihan, serta memiliki pengalaman sehingga membuat petugas tersebut dapat memberikan pelayanan dengan baik. Tingkat kemampuan petugas dari cara melayani dinilai oleh responden sebagai berikut, sebanyak 2 orang responden menyatakan tingkat kemampuan petugas dari cara melayani sangat pengalaman dan sebanyak 8 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 3.96 Tingkat Kemampuan Petugas Dari Cara Melayani

Petugas yang ada di RSUD Bendan dalam melaksanakan tugasnya harus sesuai dengan protokol kesehatan yang telah ditetapkan. Tingkat kesesuaian petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai protokol kesehatan dinilai oleh responden sebagai berikut sebanyak 7 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai protokol kesehatan sangat sesuai, 3 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai protokol kesehatan sesuai. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat diwujudkan dengan meningkatkan kemampuan petugas dari cara melayani, cara yang dilakukan yaitu dengan pelatihan dan simulasi pelayanan.

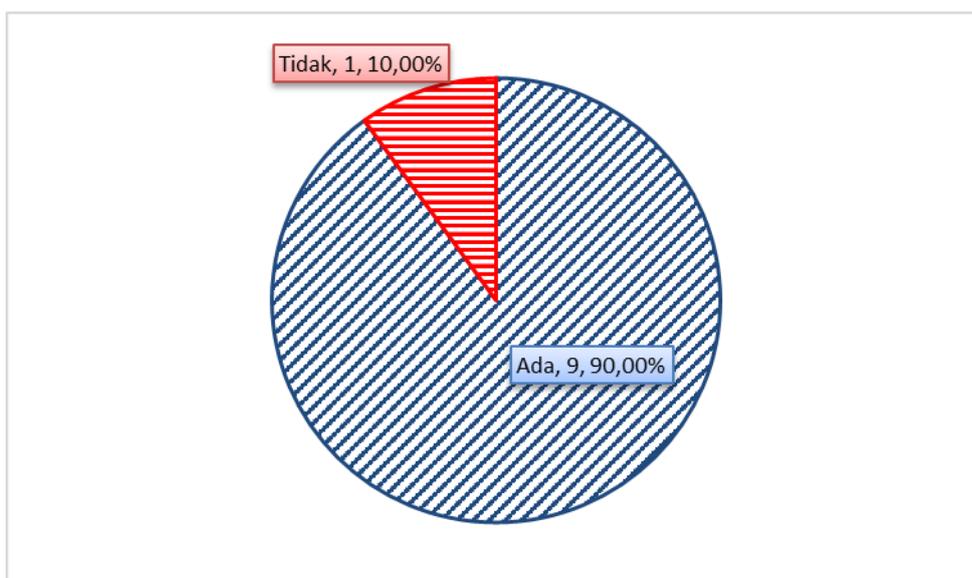


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.97 Petugas melaksanakan tugasnya sesuai dengan protokol kesehatan (menggunakan masker, face shield, sarung tangan atau APD lainnya)

e. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan memberikan kesan awal yang penting. Sebanyak 10 responden mengatakan dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan dari petugas.

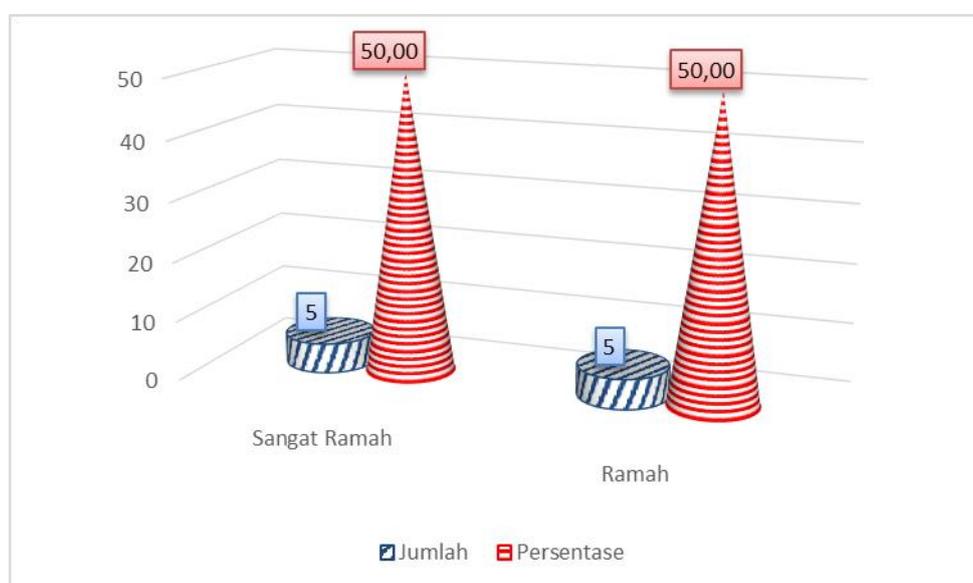


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.98 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 3.99 di mana 5 orang responden menyatakan petugas sangat ramah dalam melayani dan 5 orang responden menyatakan petugas ramah dalam melayani. Secara keseluruhan menunjukkan para petugas bersikap profesional dan dapat memberikan kenyamanan pada masyarakat.



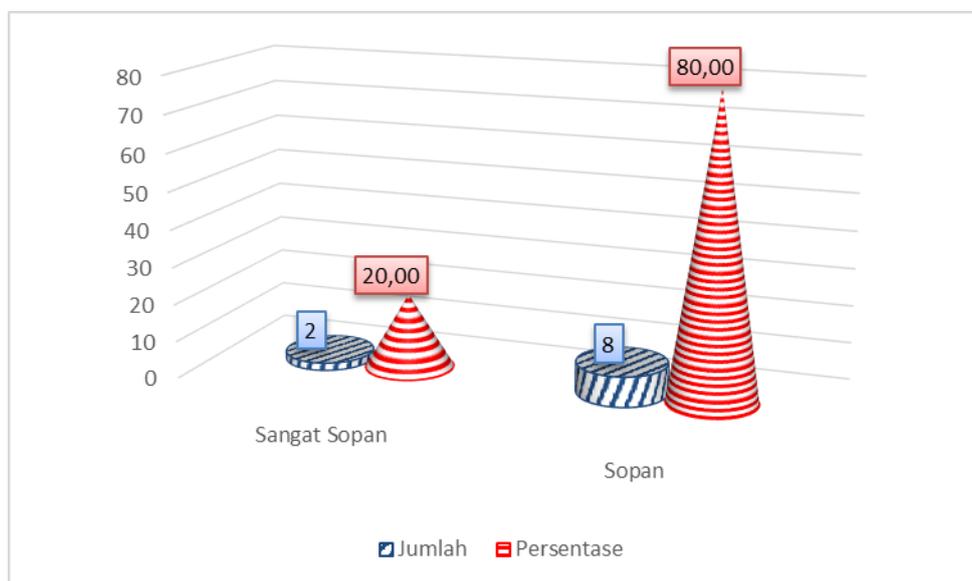
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.99 Tingkat Keramahan Petugas Dalam Melayani

Gambar 3.100 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 2 orang responden menyatakan petugas sangat sopan dalam melayani dan sebanyak 8 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



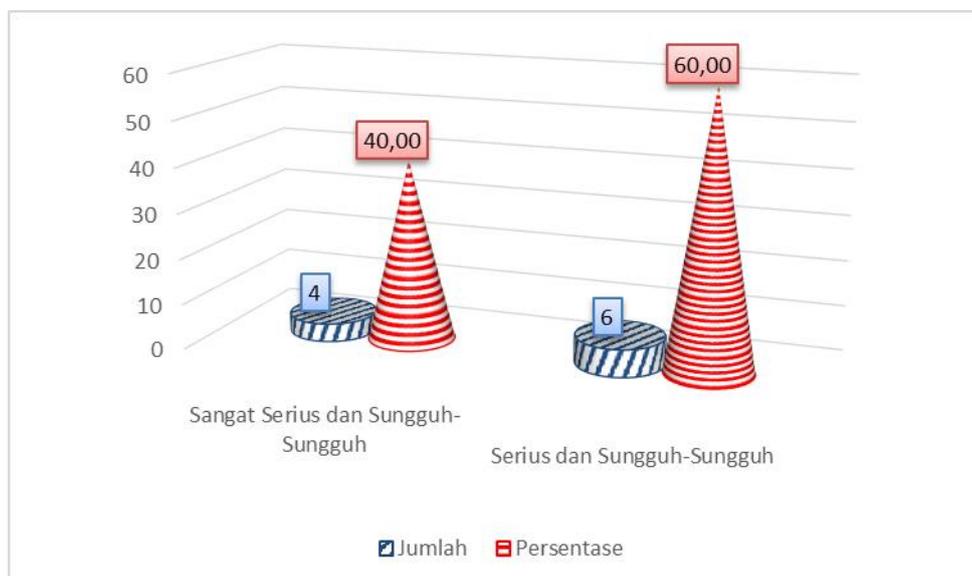
dengan punishment dan reward, sehingga petugas juga memiliki motivasi untuk selalu mengerjakan pekerjaannya dengan baik dan ada rasa keengganan untuk selalu menjaga sikap serta perilaku dalam melakukan tugas pelayanan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.100 Tingkat Kesopanan Petugas Dalam Melayani

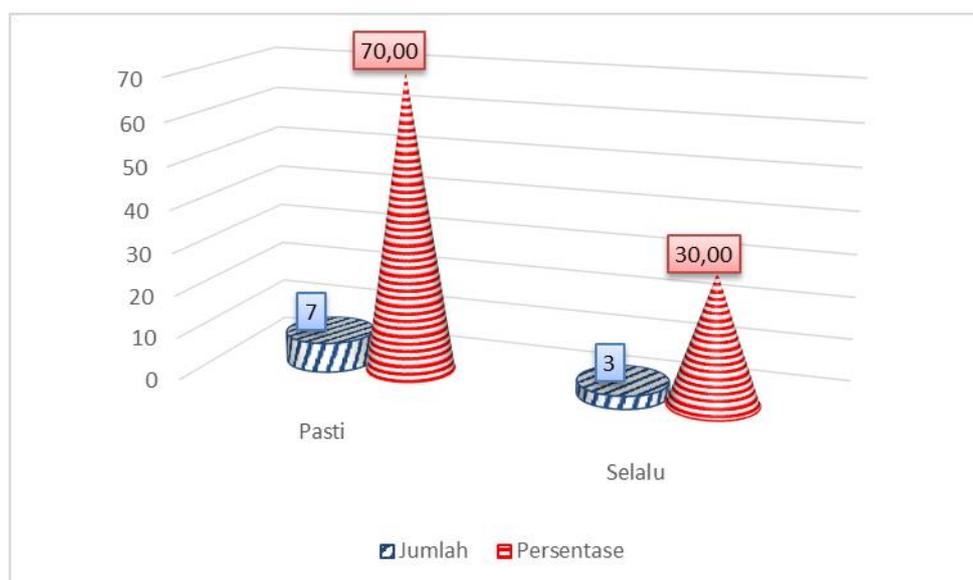
Gambar 3.101 menyajikan data terkait dengan tingkat kesungguhan petugas dalam melayani. Hasil survei menunjukkan sebanyak 4 orang responden menyatakan petugas sangat serius dan sungguh-sungguh dan sebanyak 6 orang responden menyatakan petugas serius dan sungguh-sungguh.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.101 Tingkat kesungguhan petugas dalam melayani

Pelaksanaan protokol kesehatan harus didukung oleh semua pihak, di RSUD Bendan petugas harus menegur setiap orang yang tidak melaksanakan protokol kesehatan. Berdasarkan hasil survei sebanyak 7 responden menyatakan petugas pasti menegur setiap orang yang tidak mengenakan masker, 3 responden menyatakan petugas selalu menegur setiap orang yang tidak mengenakan masker.



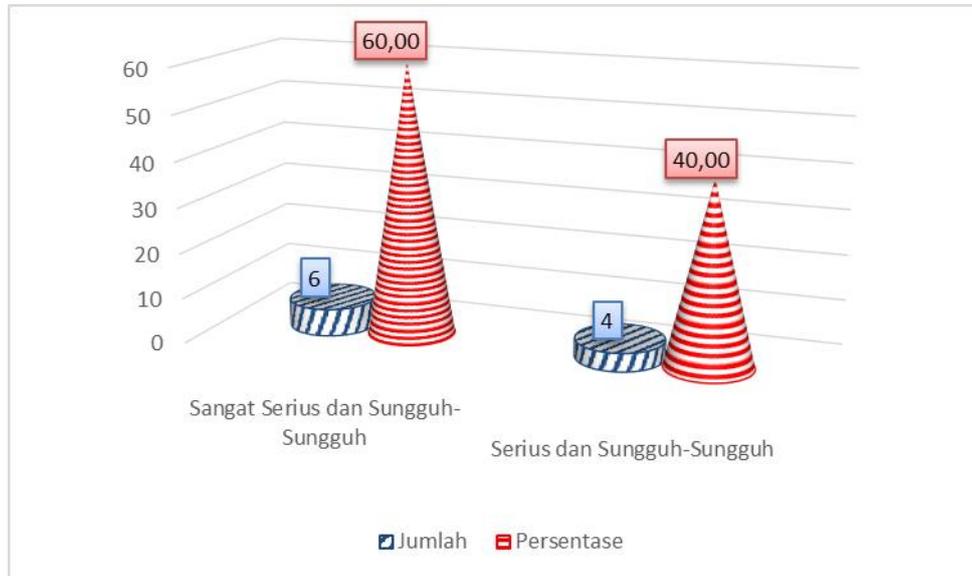
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.102 Tingkat Kepastian petugas menegur setiap pasien yang tidak menggunakan masker

Untuk mengetahui tingkat kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan survei. Hasil survei menunjukkan bahwa 6 orang responden menyatakan bahwa petugas sangat serius dan bersungguh – sungguh dalam memberikan pelayanan, 4 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.

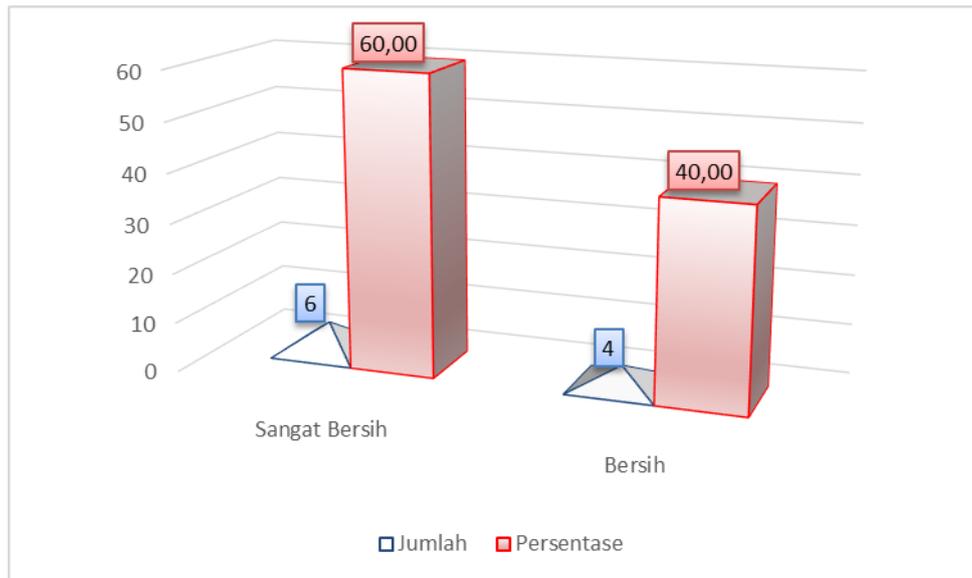


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.103 Tingkat Kesungguhan Petugas Dalam Melayani dan Menerapkan Protokol Kesehatan

f. Sarana dan Prasarana

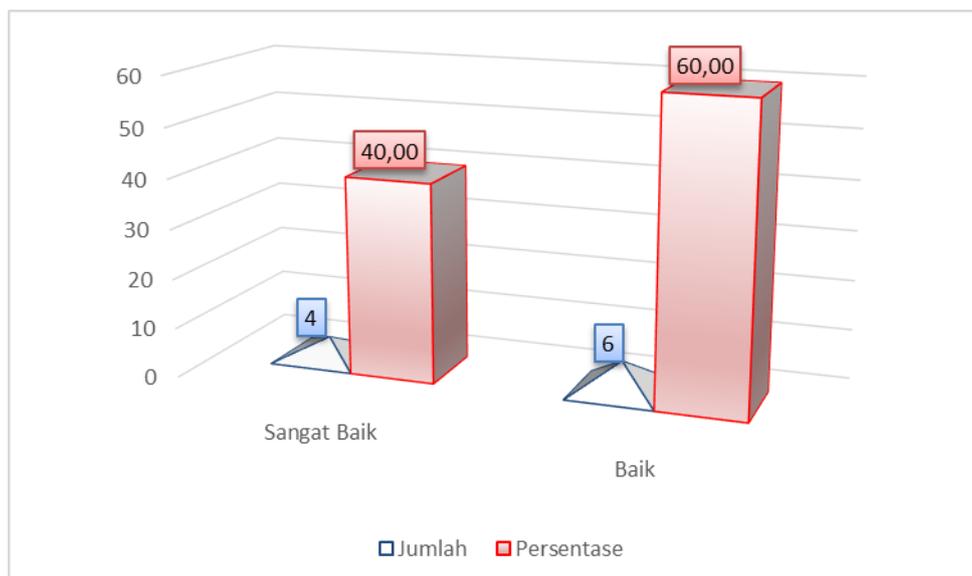
Sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu pendukung dalam pelayanan prima kepada masyarakat. Kebersihan peralatan makan yang digunakan akan memberikan kenyamanan kepada pasien dalam menikmati makanan yang disediakan oleh petugas gizi. Hasil survei menunjukkan bahwa 6 orang responden menyatakan bahwa kebersihan peralatan makan yang digunakan sangat bersih, 4 orang responden menyatakan bahwa kebersihan peralatan makan yang digunakan bersih.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.104 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 4 orang responden menyatakan bahwa kelayakan peralatan makan yang dipergunakan sangat baik dan 6 orang responden menyatakan bahwa kelayakan peralatan makan yang dipergunakan baik.



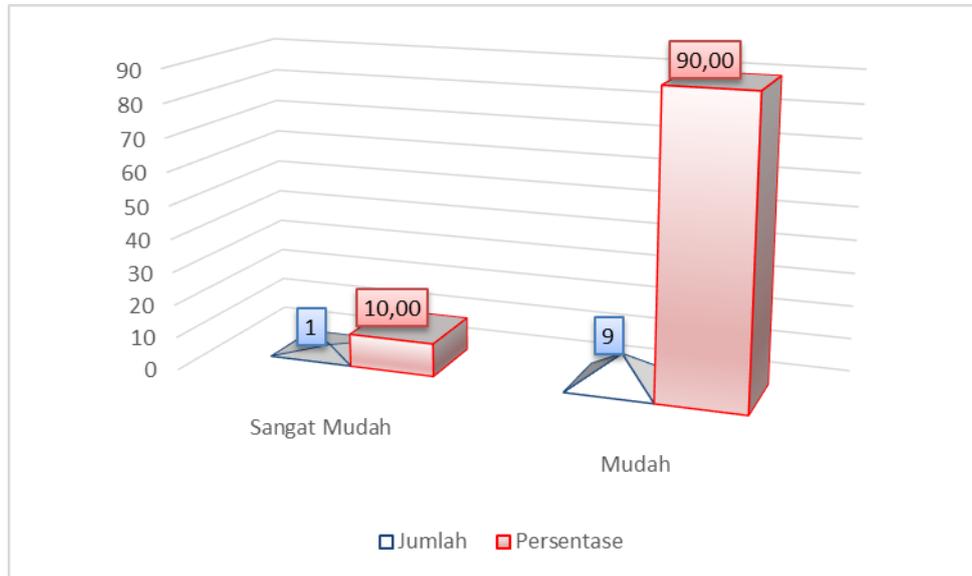
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.105 Kelayakan Peralatan Makan Yang Dipergunakan

Pelaksanaan protokol kesehatan harus disosialisasikan kepada setiap pengunjung RSUD Bendan, salah satunya yaitu dengan banner.



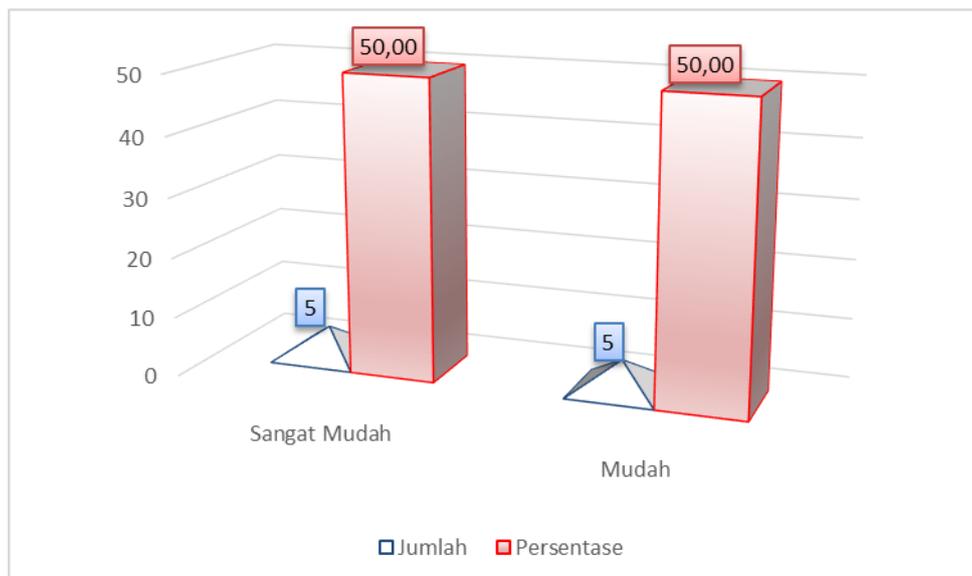
Berdasarkan survei sebanyak 1 responden menyatakan sangat mudah melaksanakannya, 9 responden menyatakan mudah melaksanakannya.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.106 Tingkat Kemudahan untuk memahami banner petunjuk pelaksanaan protokol kesehatan

Gerakan mencuci tangan, merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mencegah penyebaran penyakit. Berdasarkan hasil survey sebanyak 5 responden menyatakan sangat mudah menemukan tempat cuci tangan dan hansanitizer, 5 responden menyatakan sangat mudah menemukan tempat cuci tangan dan hansanitizer.



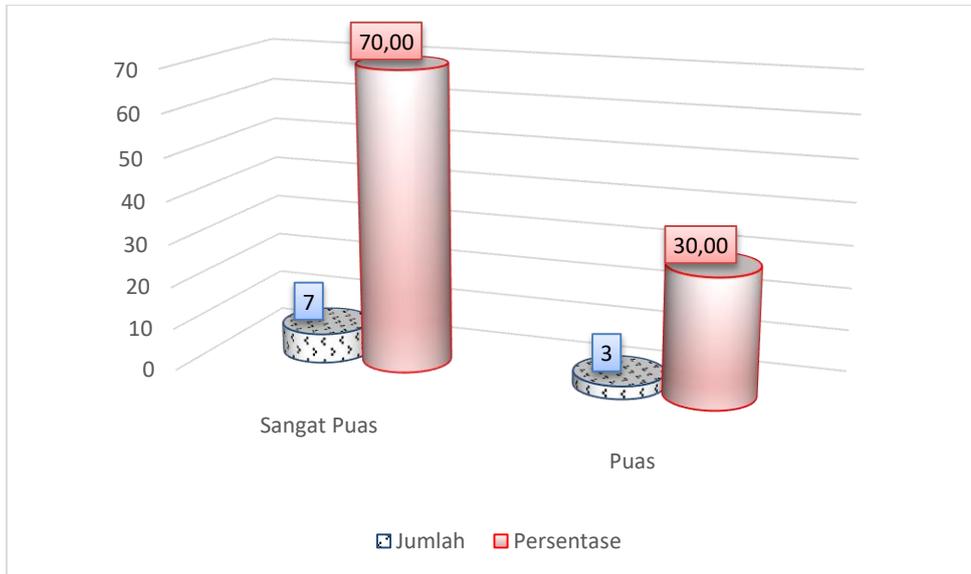
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.107 Tingkat Kemudahan menemukan tempat cuci tangan dan handsanitizer



g. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

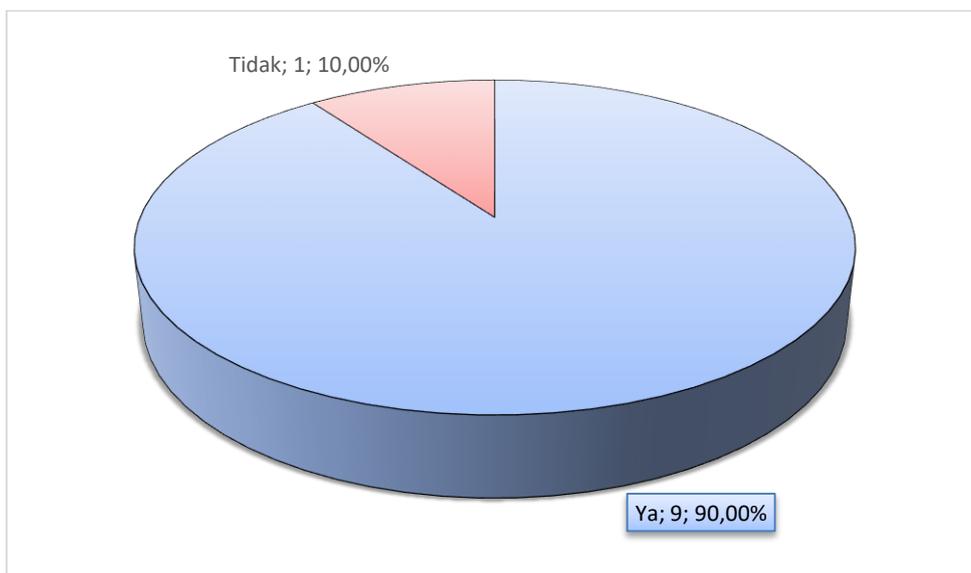
Tingkat kepuasan dengan pelayanan petugas gizi menurut hasil survei sebanyak 7 orang responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan petugas gizi dan sebanyak 3 orang responden menyatakan puas terhadap pelayanan petugas gizi.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.108 Tingkat Kepuasan Dengan Pelayanan Petugas Gizi

Berdasarkan hasil survei sebanyak 9 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.





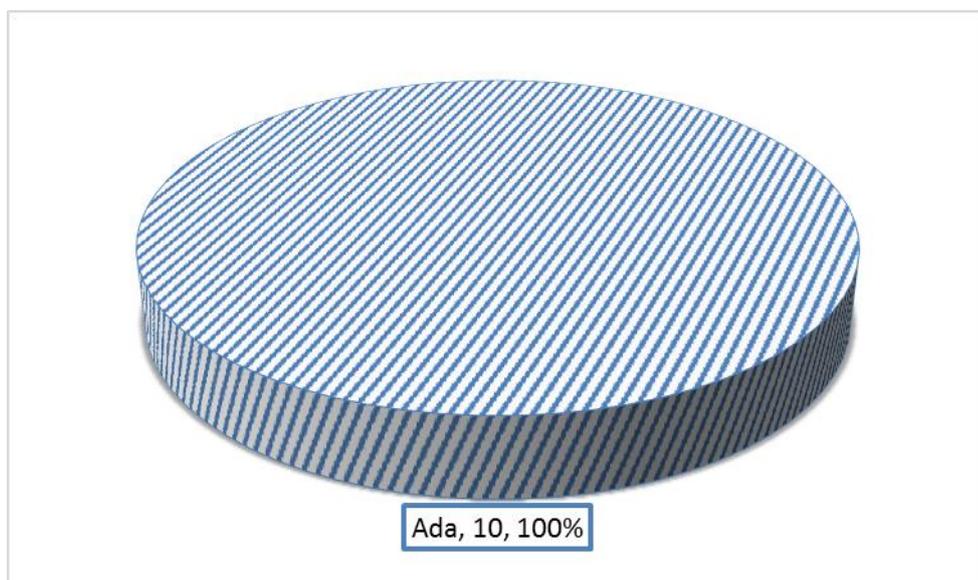
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.109 Pernah Menyatakan Keberatan/Protes Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Petugas Gizi

4. Instalasi Bedah Sentral

a. Prosedur

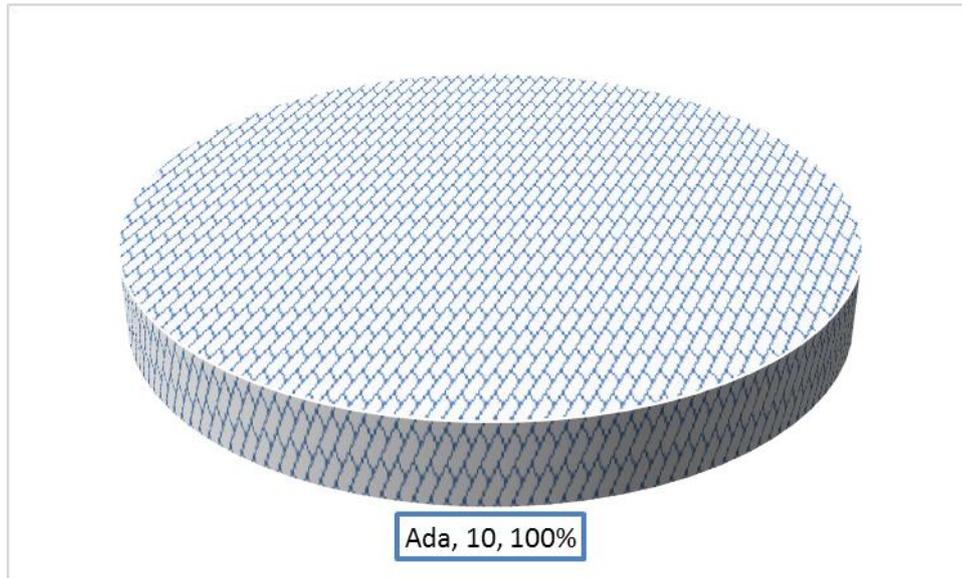
Secara umum responden mengetahui keberadaan prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur yaitu sebanyak 10 orang.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.110 Keberadaan Prosedur Pelayanan Yang Tergambar Dalam Bagan (Flowchart) Yang Ditempel Atau Dalam Brosur

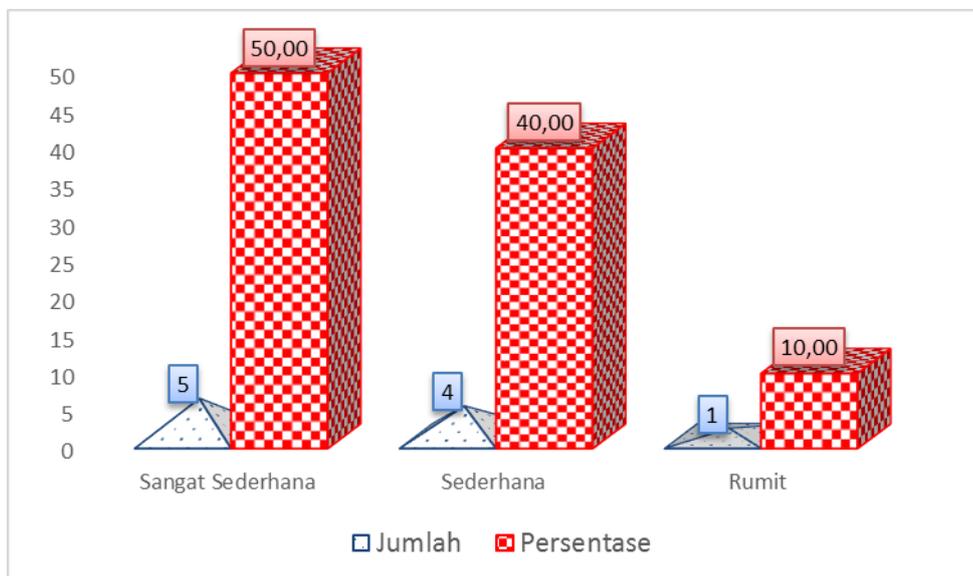
Salah satu prosedur yang harus dilakukan sebelum pelaksanaan operasi yaitu pemeriksaan terkait Covid-19, sebanyak 9 responden menyatakan ada prosedur tersebut.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.111 Pemeriksaan terkait Covid-19 (Rapid test/Swab) sebelum dilakukan tindakan operasi

Salah satu prosedur yang harus dilakukan sebelum pelaksanaan operasi yaitu pemeriksaan terkait Covid-19, sebanyak 10 responden menyatakan ada prosedur tersebut.



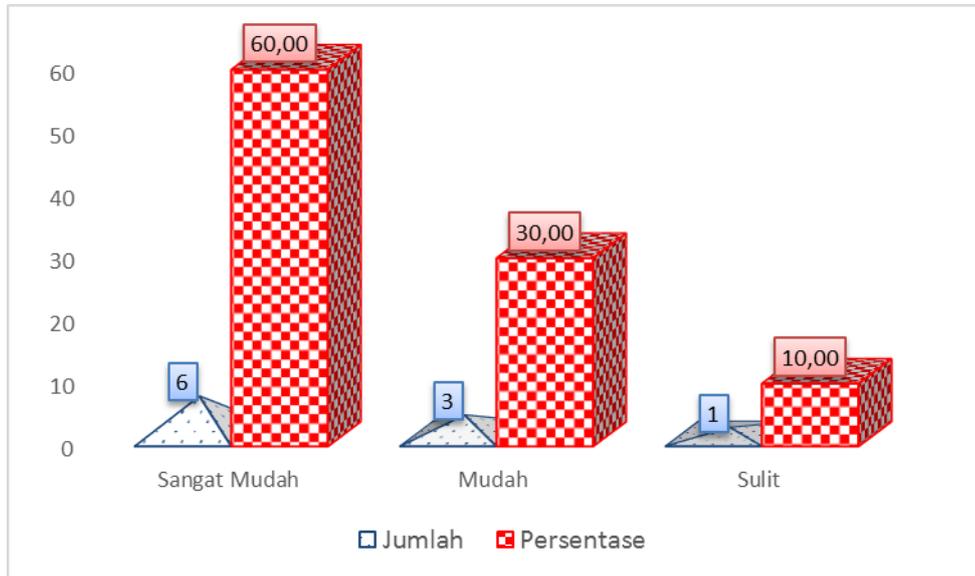
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.112 Prosedur pelayanan tersebut disajikan secara sederhana

Dalam hal kemudahan memahami prosedur pelayanan, berdasarkan survei yang dilakukan terhadap 10 responden yang memperoleh pelayanan dari IBS, sebanyak 6 responden menyatakan



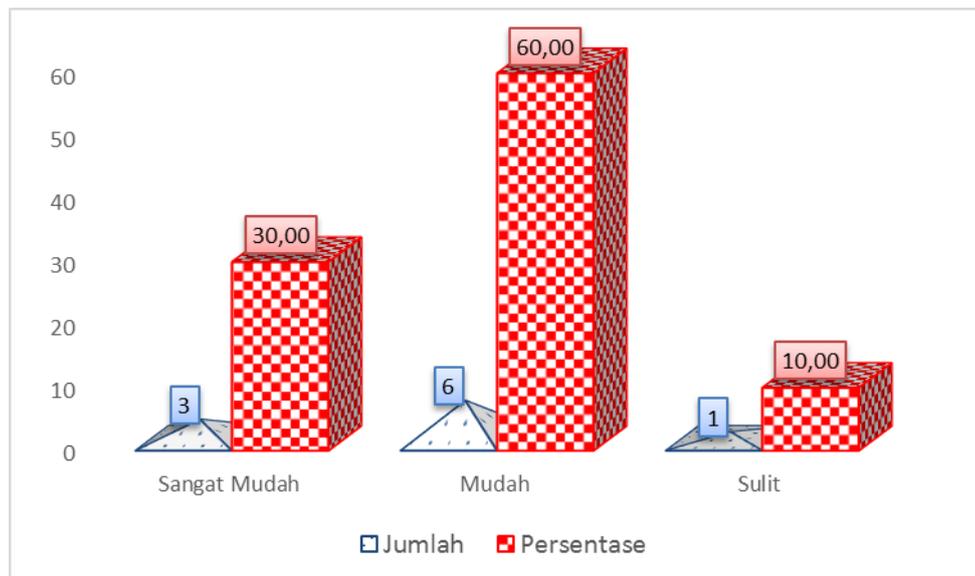
sangat mudah, 3 responden menyatakan mudah dan 3 responden menyatakan sulit.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.113 Tingkat Kemudahan Memahami Prosedur Pelayanan

Tingkat kemudahan pelaksanaan prosedur pelayanan, sebanyak 3 responden mengatakan sangat mudah, 6 responden mengatakan mudah dan 6 responden mengatakan sulit.



Sumber data: Data Primer diolah

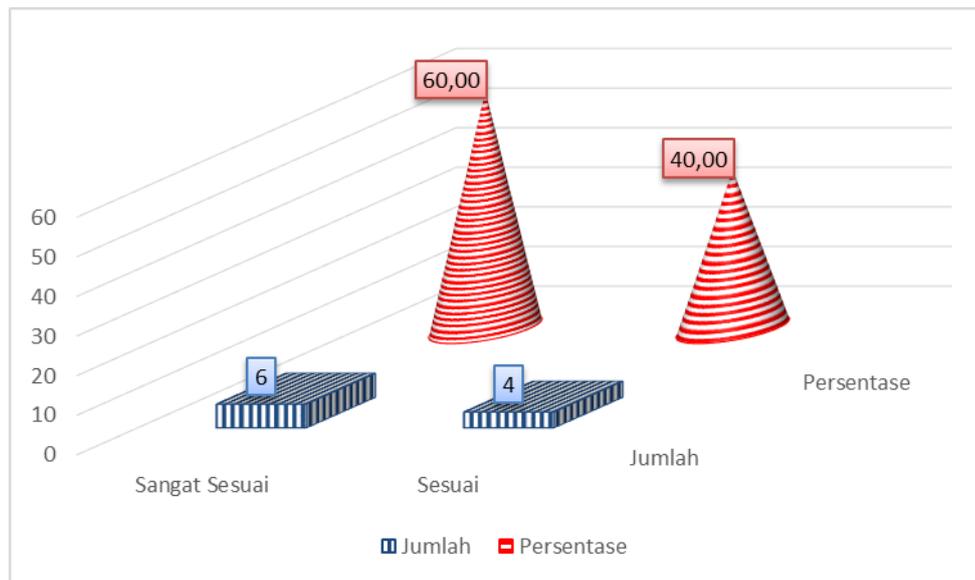
Gambar 3.114 Tingkat Kemudahan Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

b. Waktu pelayanan



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

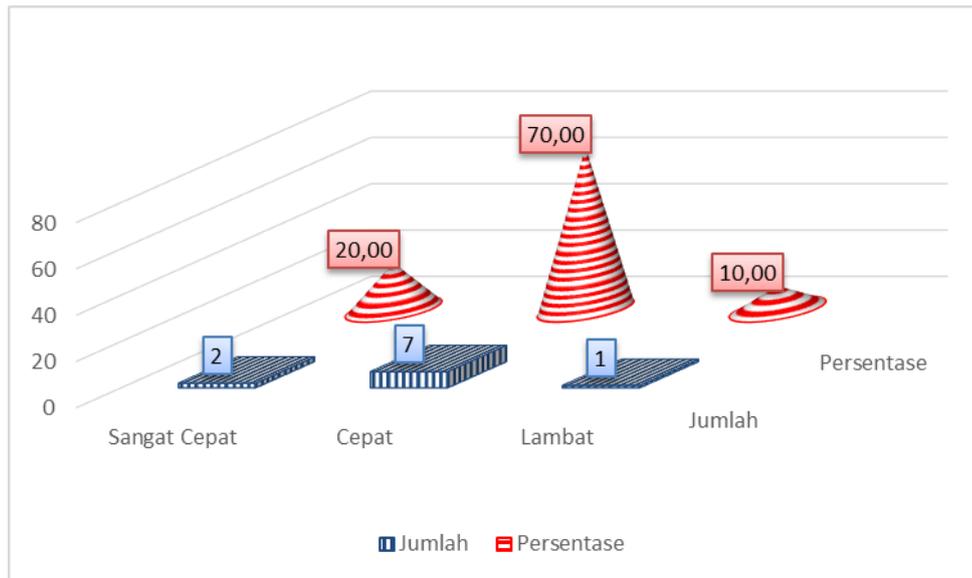
Tingkat kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan, sebanyak 6 responden mengatakan sangat sesuai dan 4 responden mengatakan sesuai. Secara umum kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan sudah baik.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.115 Bagaimana ketepatan waktu petugas IBS dalam melakukan operasi

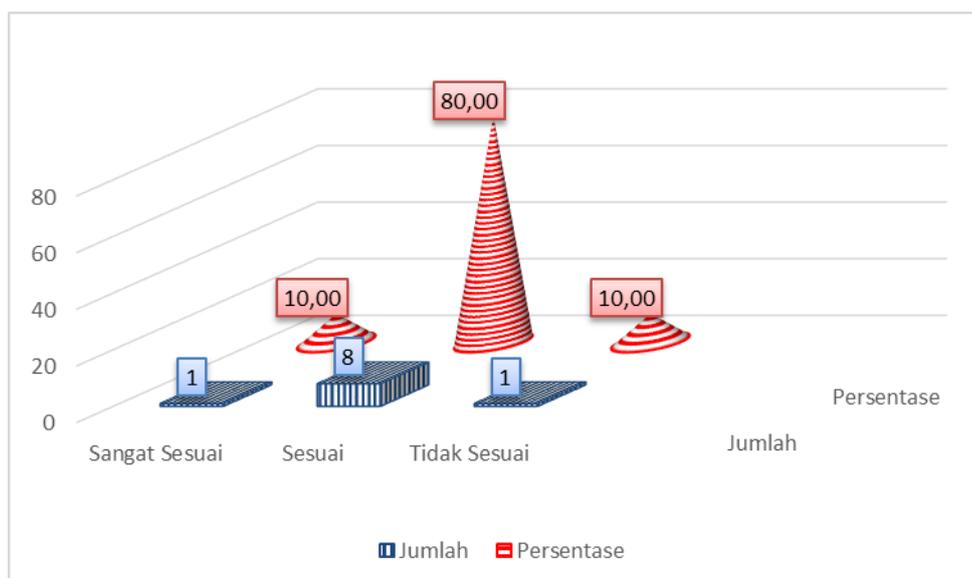
Berdasarkan hasil survei tingkat kecepatan petugas IBS dalam mengantarkan pasien keruang bedah, sebanyak 2 responden mengatakan sangat cepat, 7 responden mengatakan cepat dan 1 responden mengatakan lambat. Secara umum tingkat kecepatan waktu petugas sudah baik dalam mengantarkan pasien keruang bedah.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.116 Tingkat kecepatan petugas IBS dalam mengantarkan pasien keruang bedah

Berdasarkan hasil survei tingkat kesesuaian waktu pelaksanaan tindakan operasi yang dilakukan sesuai dengan harapan, sebanyak 1 responden mengatakan sangat sesuai, 8 responden mengatakan sesuai dan 1 responden mengatakan tidak sesuai. Secara umum tingkat kesesuaian waktu pelaksanaan tindakan operasi yang dilakukan sesuai dengan harapan.



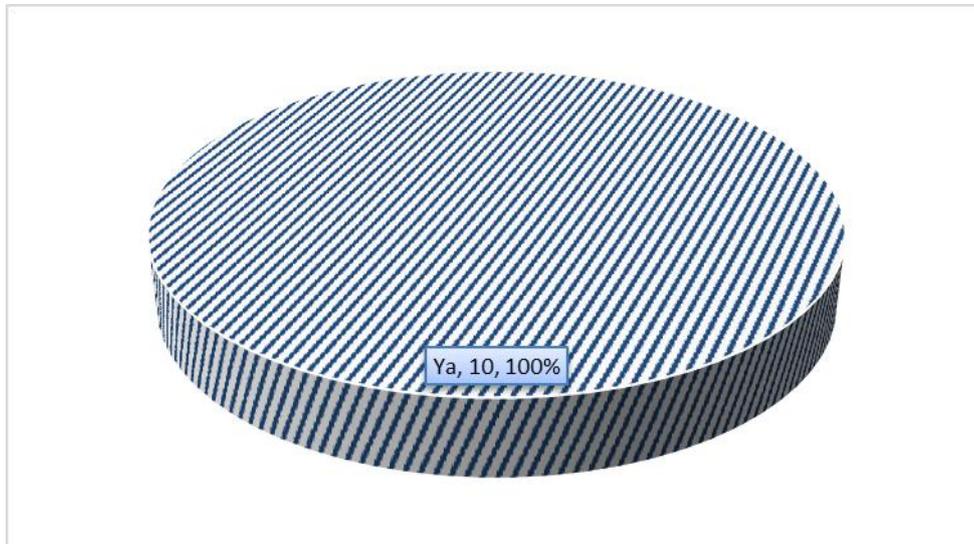
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.117 Tingkat kesesuaian waktu pelaksanaan tindakan operasi yang dilakukan sesuai dengan harapan



c. Produk spesifikasi pelayanan

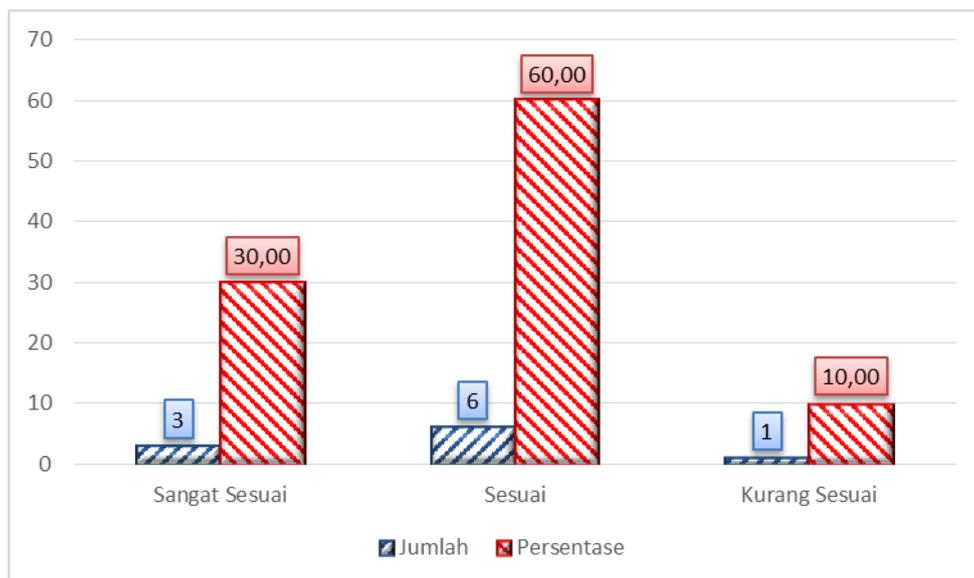
Berdasarkan hasil survei seluruh responden menyatakan petugas IBS menjelaskan prosedur tindakan bedah yang dilakukan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.118 Petugas IBS Menjelaskan Prosedur Tindakan Bedah Yang Dilakukan

Berdasarkan hasil survei sebanyak 3 responden menyatakan pelayanan yang diterima sangat sesuai dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan dan sebanyak 6 responden menyatakan pelayanan yang diterima sesuai dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan.

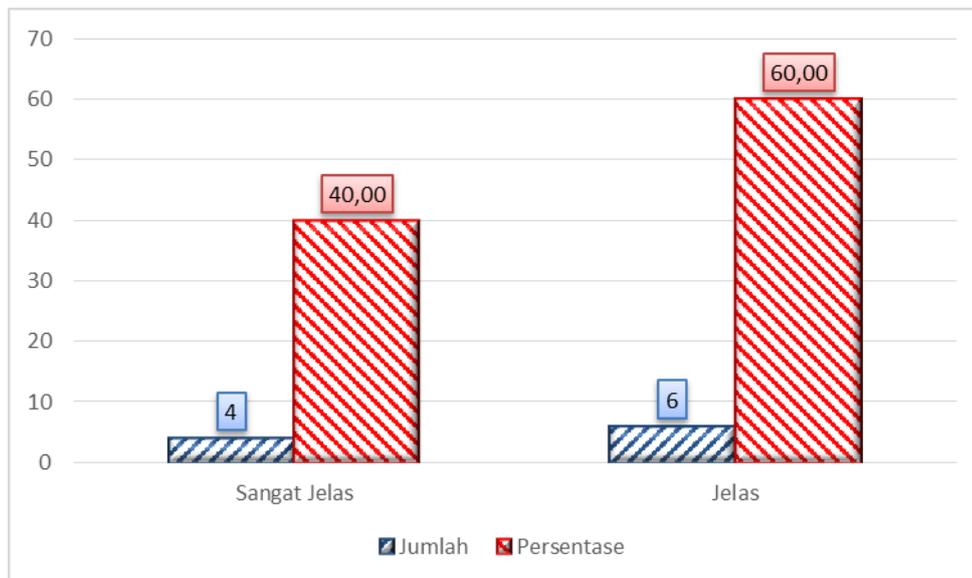


Sumber data: Data Primer diolah



Gambar 3.119 Produk pelayanan yang diterima Bpk/Ibu sesuai dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan

Berdasarkan hasil survei 4 responden menyatakan penjelasan petugas IBS setelah tindakan bedah dilakukan sangat jelas dan 6 responden menyatakan jelas.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.120 Tingkat penjelasan petugas IBS setelah tindakan bedah dilakukan

d. Kompetensi Pelaksana

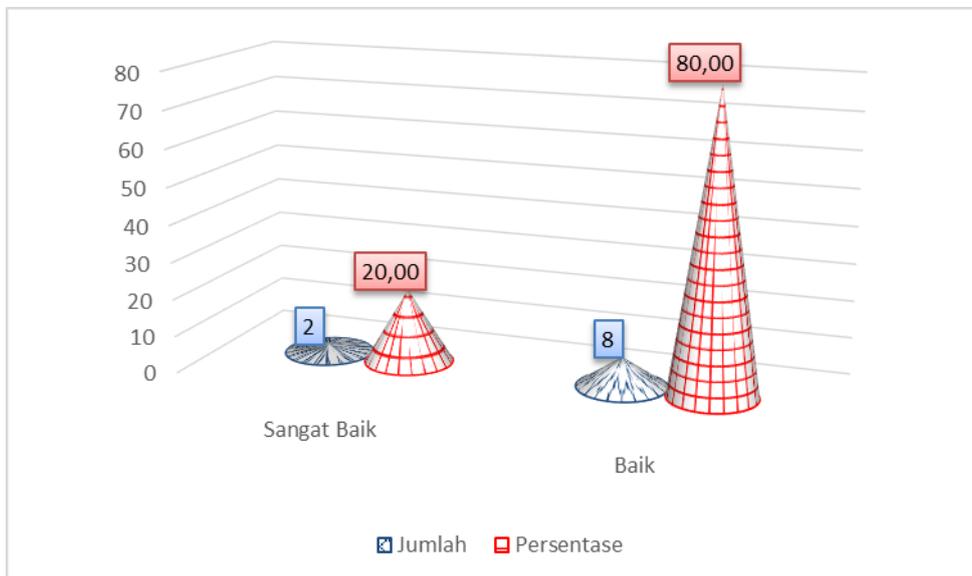
Berdasarkan hasil survei 2 responden menyatakan keahlian dan ketrampilan petugas dalam melayani sangat ahli dan terampil dan 8 responden menyatakan keahlian dan ketrampilan petugas dalam melayani ahli dan terampil.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.121 Tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam melayani

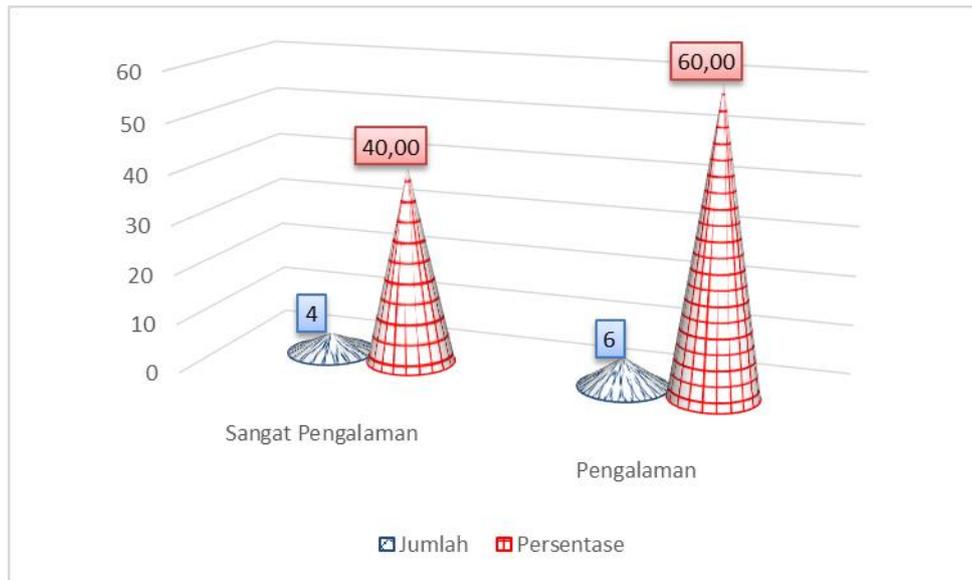
Berdasarkan hasil survei 2 responden menyatakan tingkat penjelasan yang diberikan petugas sangat baik dan 8 responden menyatakan tingkat penjelasan yang diberikan petugas baik.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.122 Tingkat Penjelasan yang diberikan petugas

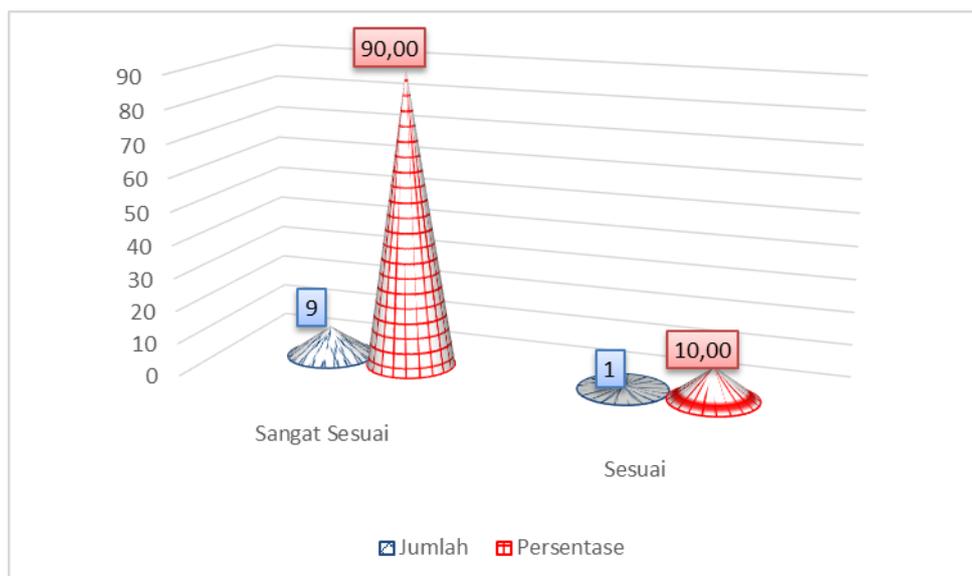
Berdasarkan hasil survei 4 responden menyatakan tingkat kemampuan melayani petugas sangat pengalaman dan 6 responden menyatakan tingkat kemampuan melayani petugas pengalaman.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.123 Tingkat kemampuan melayani petugas

Berdasarkan hasil survei 9 responden menyatakan Petugas dalam melaksanakan tugasnya sangat sesuai dengan protokol kesehatan (menggunakan masker, face shield, sarung tangan atau APD lainnya dan sebanyak 1 responden menyatakan Petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan protokol kesehatan (menggunakan masker, face shield, sarung tangan atau APD lainnya).



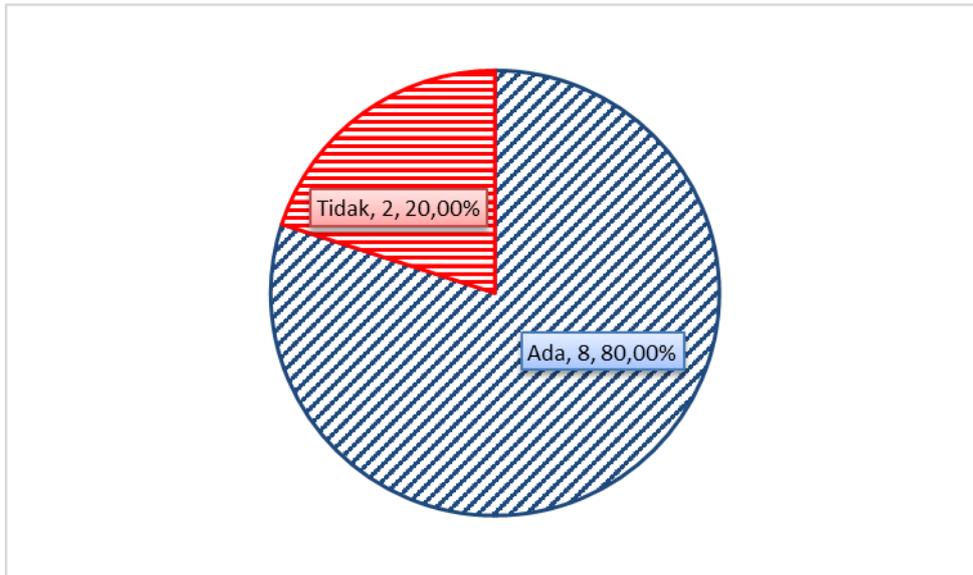
Sumber data: Data Primer diolah



Gambar 3.124 Petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan protokol kesehatan (menggunakan masker, face shield, sarung tangan atau APD lainnya)

e. Perilaku pelaksana

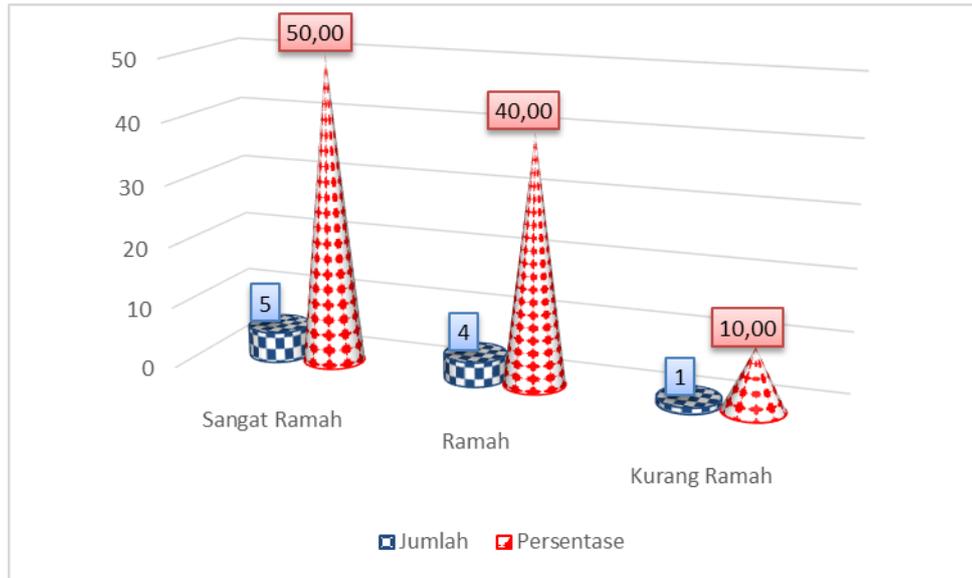
Berdasarkan hasil survei 8 responden menyatakan Dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan petugas.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.125 Dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan petugas

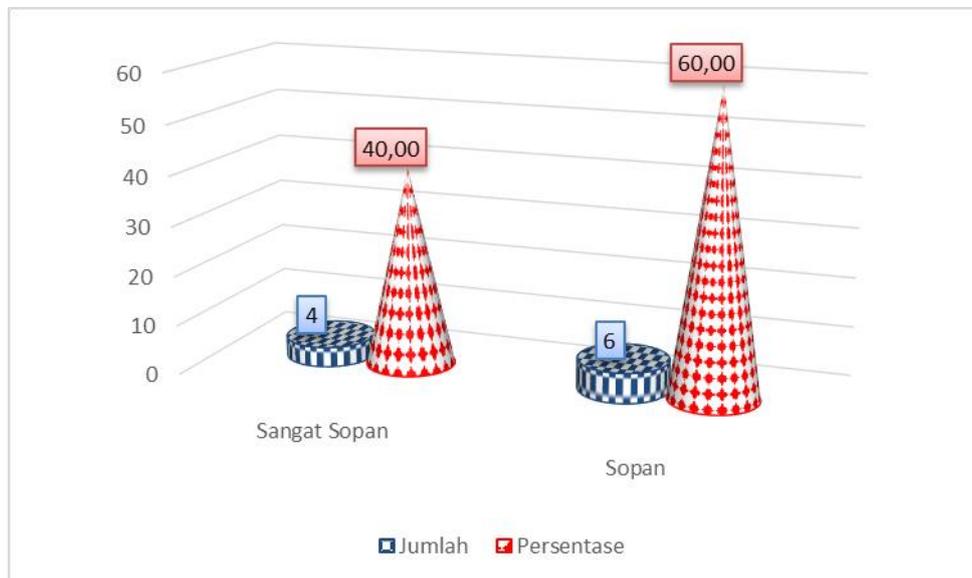
Berdasarkan hasil survei 5 responden menyatakan Tingkat keramahan petugas dalam melayani sangat ramah, 4 responden menyatakan Tingkat keramahan petugas dalam melayani dengan ramah dan 1 responden menyatakan Tingkat keramahan petugas dalam melayani dengan kurang ramah.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.126 Tingkat keramahan petugas dalam melayani

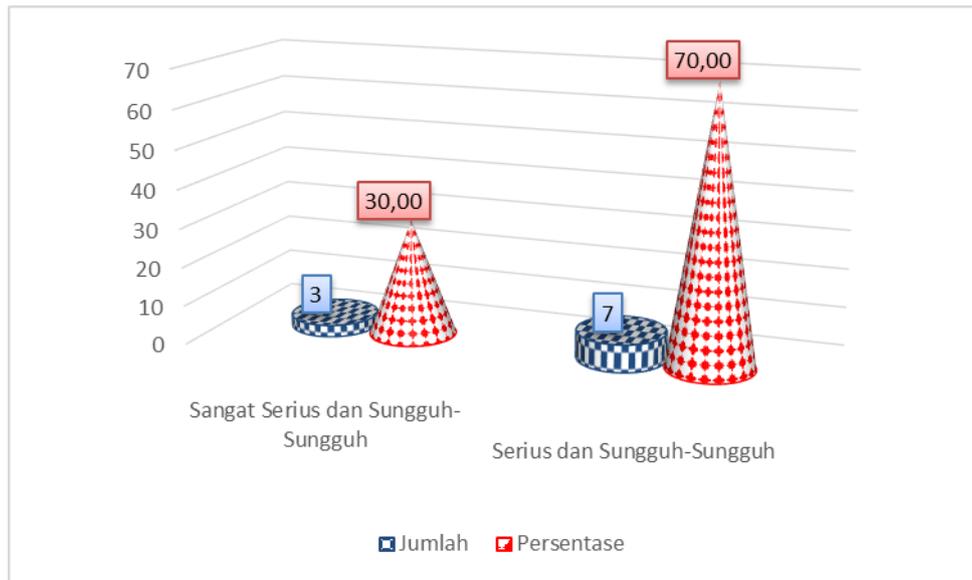
Berdasarkan hasil survei 4 responden menyatakan Tingkat kesopanan petugas dalam melayani sangat sopan, 6 responden menyatakan Tingkat kesopanan petugas dalam melayani dengan sopan.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.127 Tingkat kesopanan petugas dalam melayani

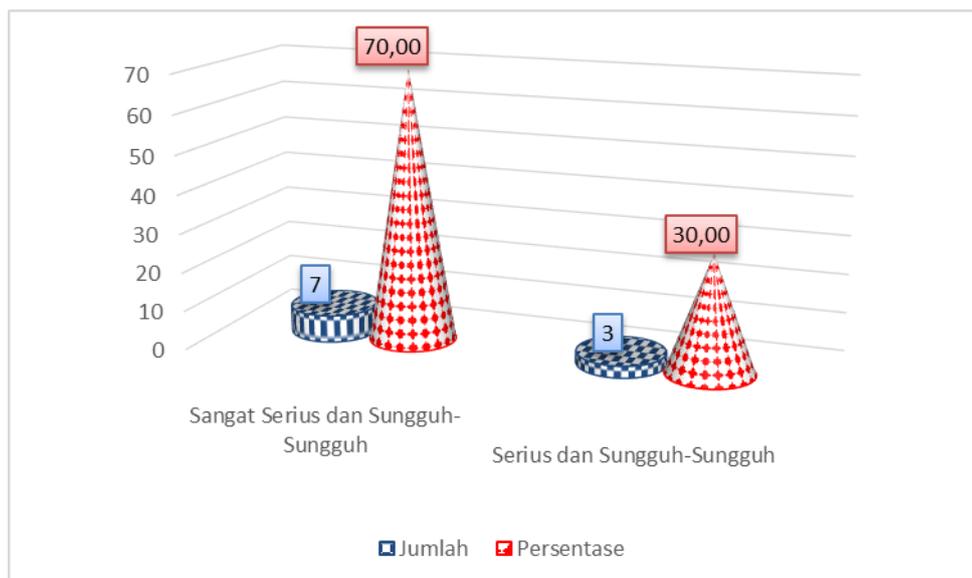
Berdasarkan hasil survei 3 responden menyatakan tingkat kesungguhan petugas dalam melayani sangat serius dan sungguh-sungguh, 7 responden menyatakan tingkat kesungguhan petugas dalam melayani dengan serius dan sungguh-sungguh,



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.128 Tingkat kesungguhan petugas dalam melayani

Berdasarkan hasil survei 7 responden menyatakan tingkat kesungguhan petugas dalam menerapkan prokes sangat serius dan sungguh-sungguh, 3 responden menyatakan tingkat kesungguhan petugas dalam menerapkan prokes dengan serius dan sungguh-sungguh,



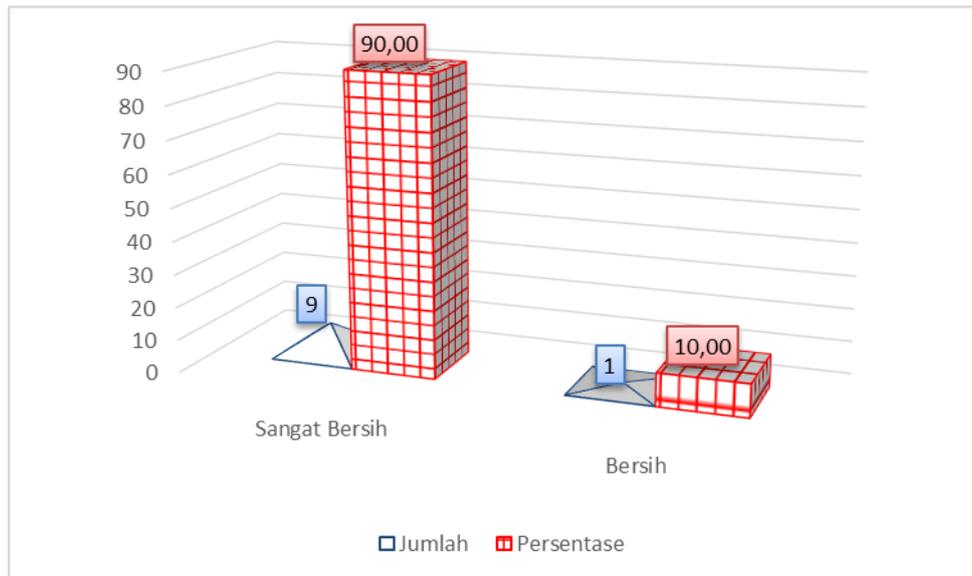
Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.129 Tingkat kesungguhan petugas dalam menerapkan protokol kesehatan



f. Sarana dan prasarana

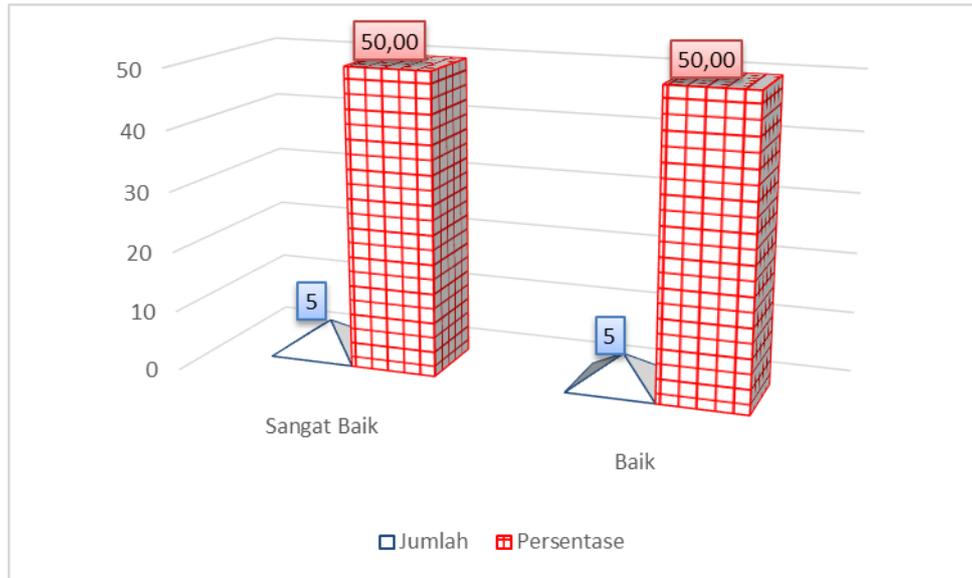
Berdasarkan hasil survei 9 responden menyatakan tingkat kebersihan ruangan IBS sangat bersih, 1 responden menyatakan tingkat kebersihan ruangan IBS bersih



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.130 Tingkat kebersihan ruangan IBS

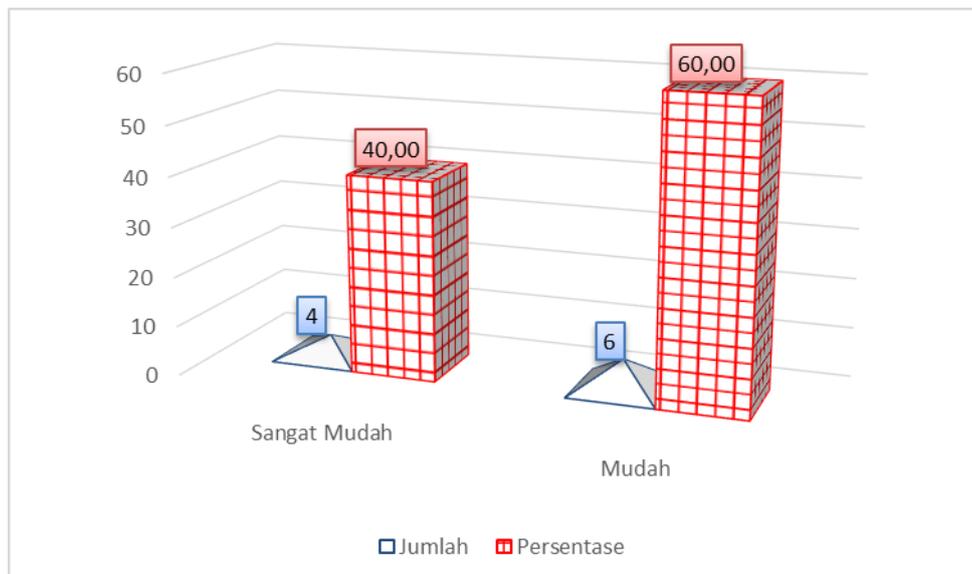
Berdasarkan hasil survei 5 responden menyatakan tingkat kelayakan peralatan IBS yang dipergunakan adalah sangat baik, 5 responden menyatakan tingkat kelayakan peralatan IBS yang dipergunakan adalah baik,



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.131 Tingkat kelayakan peralatan IBS yang dipergunakan

Berdasarkan hasil survei sebanyak 4 responden menyatakan tingkat kejelasan banner petunjuk pelaksanaan protokol kesehatan sangat mudah dan sebanyak 6 responden menyatakan tingkat kejelasan banner petunjuk pelaksanaan protokol kesehatan sangat mudah.

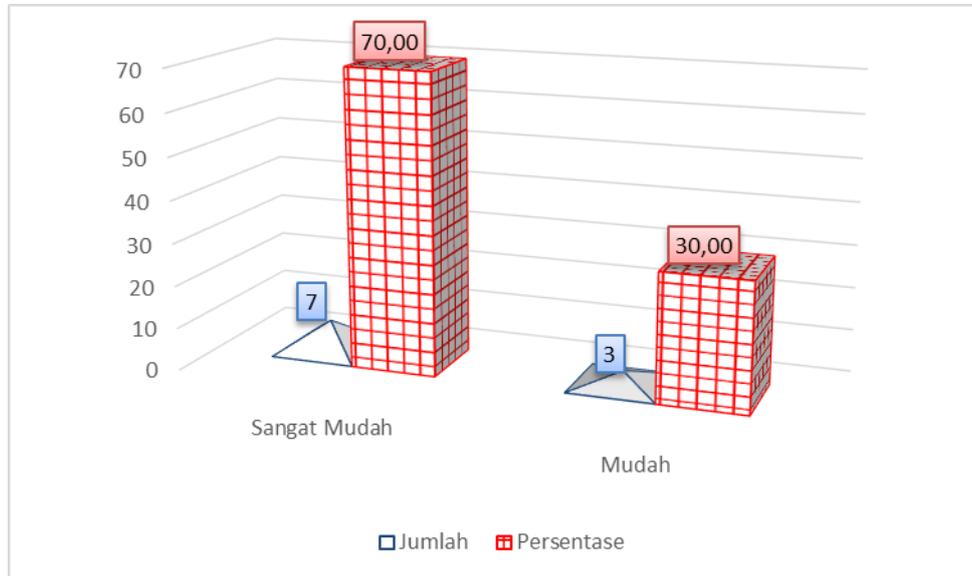


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.132 Tingkat kejelasan banner petunjuk pelaksanaan protokol kesehatan



Berdasarkan hasil survei 7 responden menyatakan Tingkat kemudahan menemukan tempat cuci tangan dan handsanitizer sangat mudah, 3 responden menyatakan Tingkat kemudahan menemukan tempat cuci tangan dan handsanitizer mudah,

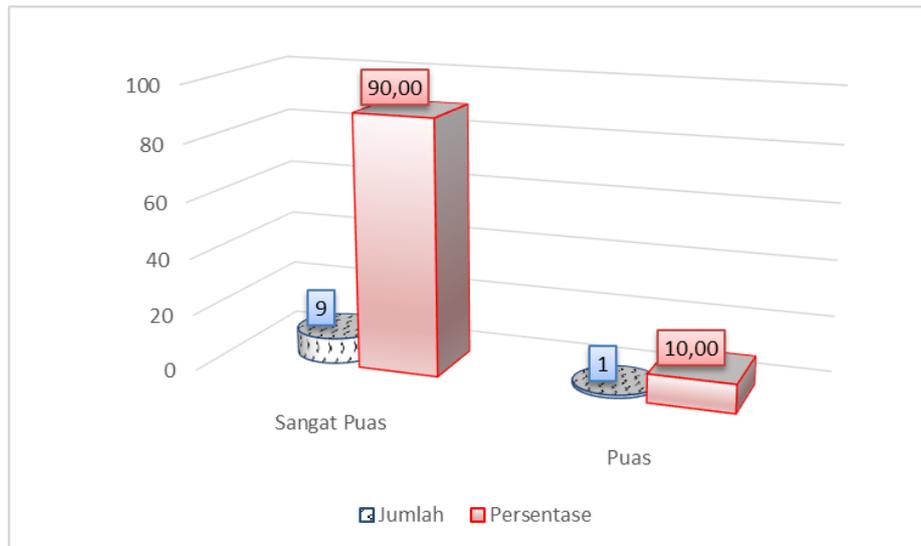


Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.133 Tingkat kemudahan menemukan tempat cuci tangan dan handsanitizer

g. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

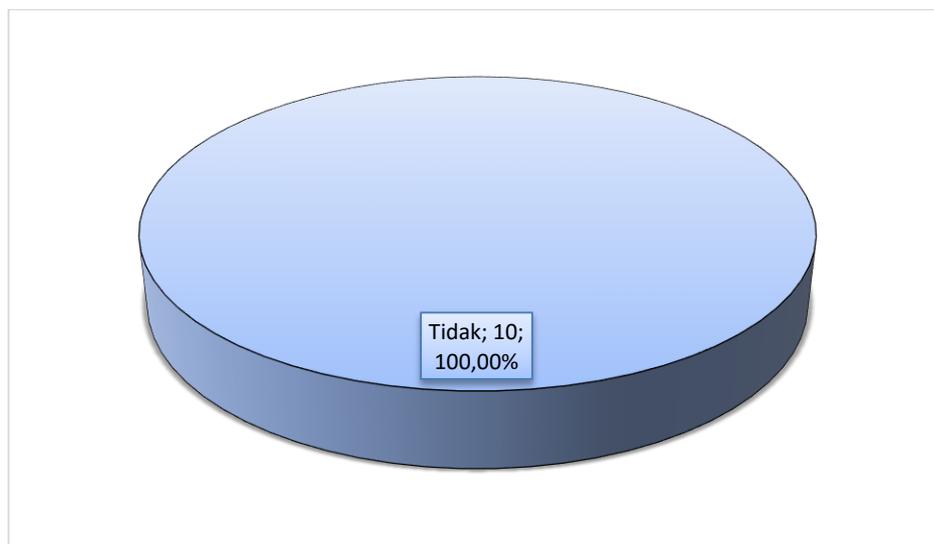
Berdasarkan hasil survei 9 responden menyatakan Tingkat kepuasan dengan pelayanan petugas IBS sangat puas, 1 responden menyatakan Tingkat kepuasan dengan pelayanan petugas IBS puas.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.134 Tingkat kepuasan dengan pelayanan petugas IBS

Berdasarkan hasil survei seluruh responden menyatakan tidak pernah menyatakan keberatan atau protes terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas IBS.



Sumber data: Data Primer diolah

Gambar 3.135 Pernah menyatakan keberatan/Protes terhadap pelayanan yang diberikan oleh Petugas IBS



BAB IV

ANALISIS HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

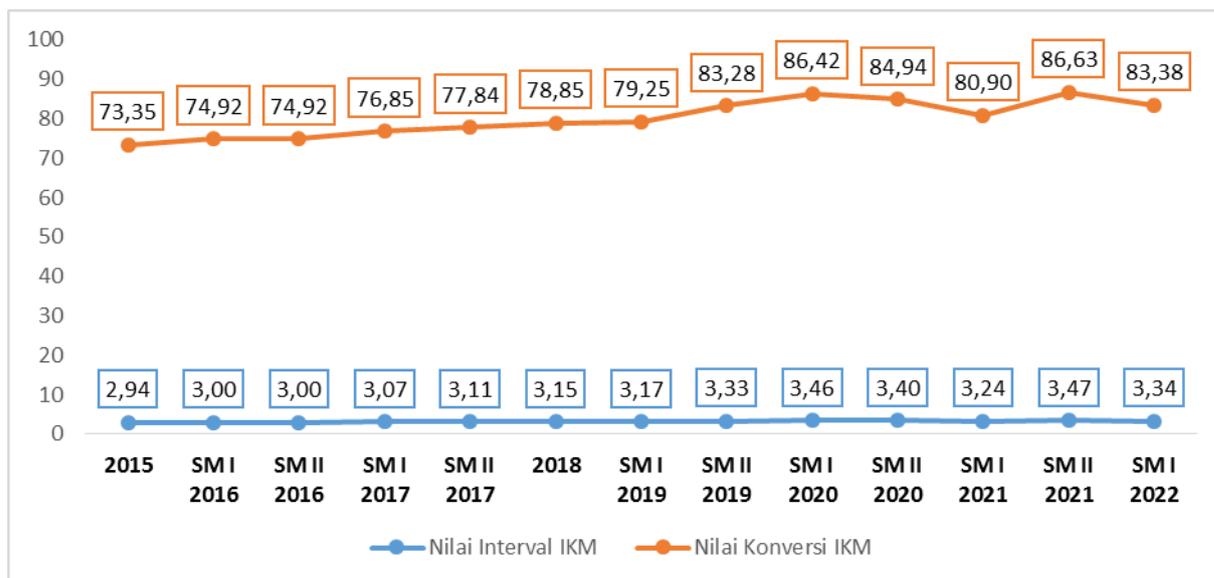
A. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan RSUD Bendan Kota Pekalongan Secara Keseluruhan

Kegiatan Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada RSUD Bendan Kota Pekalongan tahun 2022 semester 1 (satu), 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 38 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 2022 semester 1 memiliki kategori **B** atau **Baik**. Nilai IKM konversi pelayanan rumah sakit **83,38** dengan nilai IKM **3,34**. Capaian nilai IKM pelayanan RSUD Bendan Kota Pekalongan tahun 2022 semester 1 **menurun** dibandingkan dengan tahun 2021 semester 2.

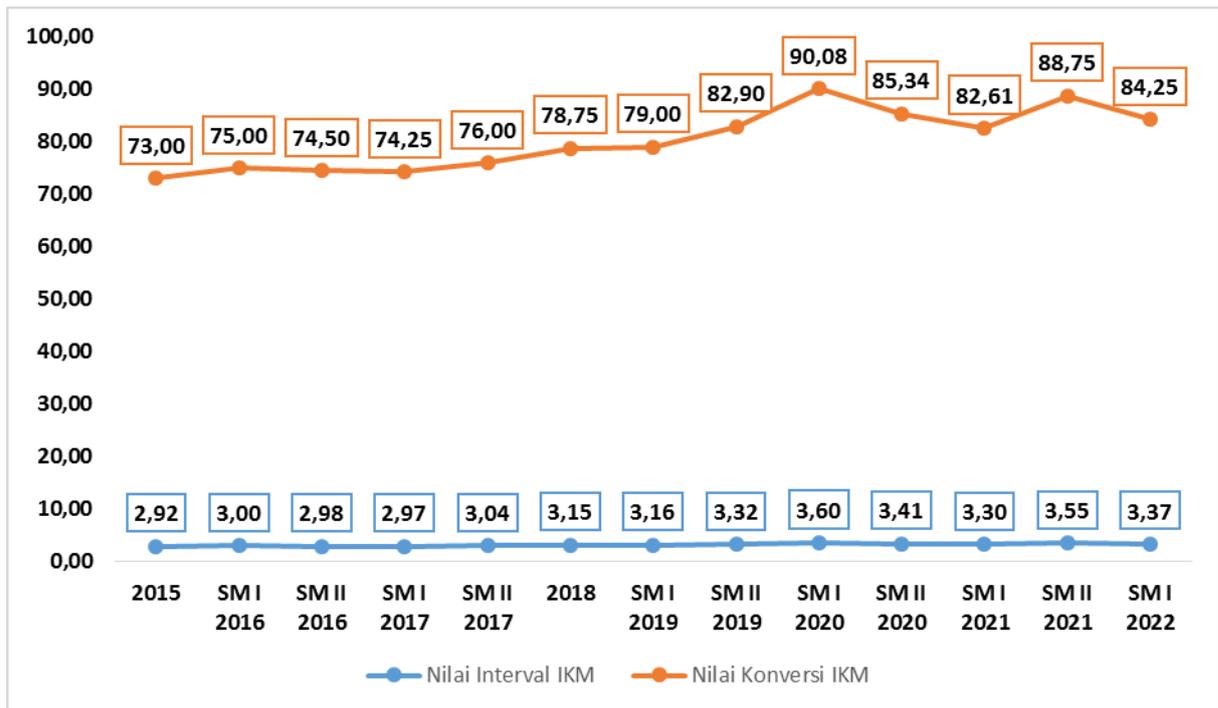
Secara keseluruhan capaian IKM pelayanan RSUD Bendan Kota Pekalongan dari tahun 2015 sampai tahun 2022 semester 1 secara rinci dapat dilihat dalam grafik berikut.



Gambar 4.1. Capaian Nilai IKM RSUD Bendan Kota Pekalongan Tahun 2015-2022 (smt 1)

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

Indeks kepuasan rawat jalan tahun 2022 semester 1 secara keseluruhan mencapai nilai interval **3,37** dengan nilai IKM konversi sebesar **84,25**, dengan capaian tersebut maka pelayanan rawat jalan di RSUD Bendan Kota Pekalongan masuk dalam kategori **B (BAIK)**. Selanjutnya dilihat perkembang dari tahun ke tahun, sejak tahun 2015 – 2022 semester 1 capaian nilai IKM RSUD Bendan untuk rawat jalan **menurun** secara nilai interval dan nilai konversi IKM dibandingkan dengan tahun 2021 semester 2 sedangkan kategori yaitu masuk dalam kategori **BAIK** untuk pelayanan rawat jalan secara keseluruhan. Secara lengkap hasil survey IKM sejak tahun 2015 sampai dengan Tahun 2022 semester 1 sebagai berikut.



Gambar 4.2. Capaian Nilai IKM Rawat Jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan Tahun 2015-2022 (Smt 1)

Secara keseluruhan dari 9 indikator dan 38 unsur IKM untuk pelayanan pada rawat jalan dapat diketahui nilai secara keseluruhan sebesar **84,25** masuk dalam kategori **B** atau Kategori **BAIK**, dari sembilan indikator yang mendapatkan nilai tertinggi adalah indikator **produk spesifikasi pelayanan** yaitu sebesar **91,35** masuk dalam kategori **sangat baik** sedangkan yang terendah adalah indikator **sarana dan prasarana** sebesar **81,66** masuk dalam kategori **BAIK**. 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	3,26	81,55



Kriteria	Rata-Rata Nilai	
	Nilai Interval	Nilai IKM
2. Apakah persyaratan tersebut sesuai dengan pelayanan	3,33	83,31
3. Apakah persyaratan tersebut bapak/ibu mudah untuk memenuhi	3,31	82,86
4. Apakah persyaratan tersebut bapak/ibu mudah untuk memenuhi ?	3,41	85,23
Jumlah Rata-Rata	3,33	83,24
B. PROSEDUR		
5. Apakah terdapat prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur, di tempat pelayanan	3,76	93,95
6. Apakah prosedur pelayanan tersebut disajikan secara sederhana dan tidak berbelit-belit	3,15	78,82
7. Apakah prosedur pelayanan mudah dipahami oleh bapak/ibu dalam memperoleh pelayanan	3,16	78,91
8. Apakah prosedur pelayanan mudah dilaksanakan oleh bapak/ibu dalam memperoleh pelayanan	3,24	80,93
9. Apakah Setiap memasuki kawasan RSUD Bendan Petugas mengecek suhu tubuh dan meminta mencuci tangan?	3,31	82,63
Jumlah Rata-Rata	3,32	83,05
C. WAKTU PELAYANAN		
10. Apakah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan jenis pelayanan tertentu yang bapak/ibu minta, sesuai dengan harapan	3,49	87,33
11. Apakah jenis pelayanan yang bapak/ibu minta, selesai sesuai dengan waktu yang dijanjikan	3,24	81,09
12. Apakah di tempat pelayanan terdapat informasi waktu pemberian pelayanan (misalnya Jam 08.00 – 13.00)	3,88	97,06
13. Apakah jam buka dan tutup pelayanan pada unit pelayanan sesuai dengan yang waktu pemberian pelayanan ditempel dalam tempat pelayanan	3,37	84,36
Jumlah Rata-Rata	3,50	87,46
D. BIAYA ATAU TARIF		
14. Apakah biaya (tarif) atas pelayanan yang bapak/ibu terima diinformasikan dengan jelas	3,43	85,64
15. Apakah besarnya Biaya/tarif yang ditetapkan terjangkau atau wajar	3,30	82,39
16. Bagaimana kesesuaian antara besarnya biaya/tarif dengan pelayanan yang diterima	3,32	82,92
17. Apakah penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan benar-benar dilaksanakan	3,42	85,45
Jumlah Rata-Rata	3,36	84,10
E. PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN		
18. Apakah ditempat layanan tertera spesifikasi produk setiap jenis layanan	3,99	99,69



Kriteria	Rata-Rata Nilai	
	Nilai Interval	Nilai IKM
19. Apakah produk pelayanan yang diterima Bpk/Ibu sesuai dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan tersebut	3,32	83,01
Jumlah Rata-Rata	3,65	91,35
F. KOMPETENSI PELAKSANA		
20. Apakah Petugas memiliki keahlian dan ketrampilan dalam melayani bapak/ibu	3,37	84,33
21. Apakah dalam memberikan pelayanan petugas memeberikan penjelasan yang dimengerti oleh bapak/ibu	3,25	81,33
22. Dilihat dari cara melayanani bagaimana persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan petugas	3,27	81,65
23. Apakah petugas melaksanakan tugasnya sesuai dengan protokol kesehatan?(menggunakan masker, face shield, sarung tangan atau APD lainnya)	3,50	87,43
Jumlah Rata-Rata	3,35	83,68
G. PERILAKU PELAKSANA		
24. Apakah dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan petugas	3,98	99,43
25. Bagaimana tingkat keramahan petugas dalam melayani Bapak/Ibu	2,91	72,75
26. Bagaimana tingkat kesopanan petugas dalam melayani Bapak/Ibu	3,04	75,88
27. Bagaimana tingkat kesungguhan petugas dalam melayani Bapak/Ibu	3,35	83,69
28. Bagaimana tingkat kesungguhan petugas dalam melayani Bapak/Ibu dan menerapkan protokol kesehatan?	3,45	86,29
Jumlah Rata-Rata	3,34	83,61
H. SARANA DAN PRASARANA		
29. Apakah bapak/ibu tempat parkir kendaraan tertib dan nyaman ?	3,01	75,34
30. Apakah petunjuk arah yang terpasang mudah dipahami?	3,16	79,05
31. Apakah ruang tunggu untuk bapak/ibu antri nyaman ?	3,08	76,96
32. Apakah bapak/ibu puas atas sarana dan prasarana lain seperti Toilet, tempat Laktasi dan tempat untuk menulis ?	3,39	84,70
33. Apakah banner petunjuk pelaksanaan protokol kesehatan jelas dan mudah dimengerti?	3,49	87,23
34. Apakah tempat cuci tangan dan handsanitizer mudah ditemukan?	3,47	86,66
Jumlah Rata-Rata	3,27	81,66
I. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN		
35. Apakah di tempat pelayanan tersedia informasi tentang prosedur pengaduan maupun kotak saran	3,99	99,73
36. Apakah prosedur pengaduan yang diinformasikan/ diumumkan/ditempel memudahkan bapak/ibu untuk menyampaikan pengaduan	3,22	80,62



Kriteria	Rata-Rata Nilai	
	Nilai Interval	Nilai IKM
37. Apakah Saran atau masukan untuk perbaikan pelayanan dari bapak/ibu cepat ditanggapi	3,13	78,34
38. Apakah bapak/ibu/sdr puas atas tindak lanjut penanganan pengaduan	3,31	82,87
Jumlah Rata-Rata	3,42	85,39
Total Rata-Rata	3,37	84,25

Selanjutnya nilai IKM untuk masing-masing pelayanan rawat jalan di RSUD Bendan Kota Pekalongan dapat diketahui bahwa dari 25 dapat diketahui nilai tertinggi IKM dicapai oleh pelayanan Hemodialisa dengan skore IKM **90,92** disusul pelayanan bedah dengan skore IKM **87,17** dan poli kulit dengan skore IKM **85,00** dan yang terendah adalah pelayanan di poliklinik orthopedi nilai IKM terendah sebesar **79,04**. Baik capaian skore IKM tertinggi sampai dengan terendah tersebut secara umum masuk dalam kategori pelayanan **BAIK**.

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



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

No	Rawat Jalan	N	Capaian Nilai Interval IKM dan Nilai Konversi Interval IKM Masing-Masing Indikaor									Nilai Interval IKM dan Nilai Konversi Interval IKM	Peringkat
			A	B	C	D	E	F	G	H	I		
1	Anak	10	3,33	3,36	3,48	3,53	3,75	3,43	3,44	3,27	3,38	3,41	9
			83,13	84,00	86,88	88,13	93,75	85,63	86,00	81,67	84,38	85,26	
2	Apotik	10	3,10	3,44	3,45	3,20	3,55	3,08	3,22	3,05	3,38	3,25	22
			77,50	86,00	86,25	80,00	88,75	76,88	80,50	76,25	84,38	81,25	
3	Bedah	10	3,58	3,44	3,68	3,60	3,70	3,35	3,44	3,37	3,43	3,49	2
			89,38	86,00	91,88	90,00	92,50	83,75	86,00	84,17	85,63	87,17	
4	Bedah Digestif	10	3,18	3,40	3,50	3,35	3,65	3,48	3,34	3,20	3,48	3,37	15
			79,38	85,00	87,50	83,75	91,25	86,88	83,50	80,00	86,88	84,28	
5	Bedah Mulut	10	3,40	3,42	3,48	3,20	3,50	3,38	3,36	3,28	3,45	3,37	13
			85,00	85,50	86,88	80,00	87,50	84,38	84,00	82,08	86,25	84,34	
6	Bedah Syaraf	10	3,25	3,22	3,35	3,25	3,60	3,20	3,40	3,23	3,43	3,31	21
			81,25	80,50	83,75	81,25	90,00	80,00	85,00	80,83	85,63	82,63	
7	Gigi	10	3,33	3,30	3,60	3,25	3,70	3,40	3,26	3,20	3,35	3,34	18
			83,13	82,50	90,00	81,25	92,50	85,00	81,50	80,00	83,75	83,62	
8	Hemodialisa	10	3,70	3,66	3,83	3,55	3,90	3,40	3,62	3,65	3,43	3,64	1
			92,50	91,50	95,63	88,75	97,50	85,50	90,50	91,25	85,63	90,92	
9	IGD	10	3,33	3,36	3,55	3,43	3,60	3,30	3,44	3,43	3,45	3,42	7
			83,13	84,00	88,75	85,63	90,00	82,50	86,00	85,83	86,25	85,53	
10	Jantung	17	3,31	3,27	3,54	3,35	3,76	3,43	3,46	3,17	3,49	3,39	12
			82,72	81,76	88,60	83,82	94,12	85,66	86,47	79,17	87,13	84,64	
11	Jiwa	11	3,23	3,31	3,57	3,34	3,68	3,36	3,29	3,33	3,39	3,37	16
			80,68	82,73	89,20	83,52	92,05	84,09	82,27	83,33	84,66	84,15	
12	Kebidanan	10	3,33	3,28	3,53	3,50	3,70	3,30	3,26	3,25	3,40	3,36	17
			83,13	82,00	88,13	87,50	92,50	82,50	81,50	81,25	85,00	84,08	



No	Rawat Jalan	N	Capian Nilai Interval IKM dan Nilai Konnersi Interval IKM Masing-Masing Indikaor									Nilai Interval IKM dan Nilai Konvers Interval IKM	Peringkat
			A	B	C	D	E	F	G	H	I		
13	Laboratorium	18	3,19	3,26	3,49	3,32	3,61	3,22	3,34	3,26	3,39	3,32	20
			79,86	81,39	87,15	82,99	90,28	80,56	83,61	81,48	84,72	83,04	
14	Mata	17	3,40	3,42	3,47	3,43	3,79	3,46	3,42	3,28	3,57	3,44	4
			84,93	85,59	86,76	85,66	94,85	86,40	85,59	82,11	89,34	86,07	
15	Orthopedi	15	3,12	3,12	3,25	3,25	3,40	3,03	3,19	3,04	3,23	3,16	24
			77,92	78,00	81,25	81,25	85,00	75,83	79,67	76,11	80,83	79,04	
16	Penyakit Dalam	10	3,43	3,26	3,63	3,33	3,65	3,45	3,30	3,43	3,60	3,43	5
			85,63	81,50	90,63	83,13	91,25	86,25	82,50	85,83	90,00	85,79	
17	Penyakit Paru	10	3,45	3,30	3,60	3,30	3,70	3,23	3,24	3,22	3,35	3,34	18
			86,25	82,50	90,00	82,50	92,50	80,63	81,00	80,42	83,75	83,62	
18	Radiologi	10	3,53	3,34	3,50	3,53	3,60	3,38	3,46	3,30	3,38	3,43	6
			88,13	83,50	87,50	88,13	90,00	84,38	86,50	82,50	84,38	85,66	
19	Rehab Medik	16	3,41	3,41	3,50	3,33	3,81	3,31	3,34	3,32	3,44	3,40	11
			85,16	85,31	87,50	83,20	95,31	82,81	83,44	83,07	85,94	85,03	
20	Saraf	13	3,42	3,23	3,38	3,37	3,58	3,42	3,35	3,36	3,38	3,37	14
			85,58	80,77	84,62	84,13	89,42	85,58	83,85	83,97	84,62	84,31	
21	THT	10	3,23	3,22	3,53	3,33	3,65	3,45	3,22	3,27	3,43	3,34	19
			80,63	80,50	88,13	83,13	91,25	86,25	80,50	81,67	85,63	83,49	
22	Parikesit	23	3,34	3,43	3,53	3,49	3,61	3,45	3,37	3,25	3,48	3,42	8
			83,42	85,65	88,32	87,23	90,22	86,14	84,35	81,34	86,96	85,44	
23	DOT+OST+VCT	10	3,30	3,32	3,58	3,28	3,70	3,43	3,42	3,40	3,38	3,40	10
			82,50	83,00	89,38	81,88	92,50	85,63	85,50	85,00	84,38	85,07	
24	Poli Kulit	10	3,40	3,58	3,43	3,48	3,60	3,50	3,48	3,33	3,45	3,40	3
			85,00	89,50	85,63	86,88	90,00	87,50	87,00	83,33	86,25	85,00	
25		10	3,23	3,06	3,50	3,38	3,65	3,30	3,10	3,22	3,38	3,23	23



No	Rawat Jalan	N	Capaian Nilai Interval IKM dan Nilai Konnersi Interval IKM Masing-Masing Indikaor									Nilai Interval IKM dan Nilai Konvers Interval IKM	Peringkat
			A	B	C	D	E	F	G	H	I		
	Pendaftaran Rawat Jalan		80,63	76,50	87,50	84,38	91,25	82,50	77,50	80,42	84,38	80,63	

Sumber : Data Primer Diolah

Keterangan Indikator :

A : Persyaratan

B : Prosedur

C : Waktu Pelayanan

D : Biaya/Tarif

E : Produk Spesifikasi Pelayanan

F: Kompetensi Pelaksana

G : Perilaku Pelaksana

H : Sarana dan Prasarana

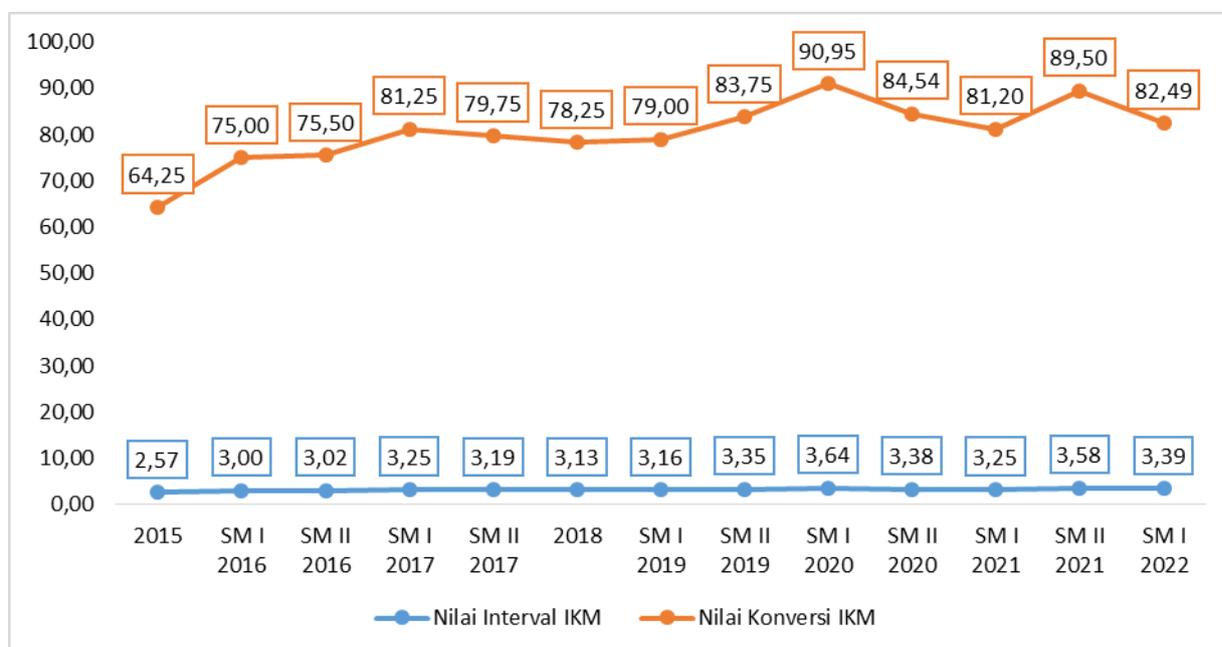
I : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



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

Hasil perhitungan IKM untuk pelayanan rawat inap masuk dalam kategori **B** atau **BAIK**, hal terbukti hasil perhitungan IKM tahun 2022 semester 1 sebesar **82,49** dengan Interval IKM sebesar **3,39**. Selanjutnya perkembangan nilai IKM sejak tahun 2015 sampai dengan 2022 (semester 1) mengalami kecenderungan **menurun** dibandingkan tahun 2021 semester 2 (dua)

Data perkembangan nilai IKM sejak tahun 2015 – 2022 (Smt 1) dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



Gambar 4.3. Capaian Nilai IKM Rawat Inap RSUD Bendan Kota Pekalongan Tahun 2015-2022 (Smt 1)

Secara keseluruhan dari 9 indikator dan 38 unsur IKM untuk pelayanan pada rawat inap dapat diketahui nilai secara keseluruhan masuk dalam kategori **B** atau Kategori **BAIK**, dari sembilan indikator yang mendapatkan nilai tertinggi adalah indikator **Produk Spesifikasi Pelayanan** yaitu sebesar **90,24** sedangkan yang terendah adalah indikator **sarana prasarana** sebesar **79,15**.

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	3,38	84,50
2. Apakah persyaratan tersebut sesuai dengan pelayanan	3,16	78,95
3. Apakah persyaratan tersebut bapak/ibu mudah untuk memenuhi	3,20	79,92
4. Apakah persyaratan tersebut bapak/ibu mudah untuk memenuhi ?	3,31	82,63
Jumlah Rata-Rata	3,26	81,50
B. PROSEDUR		
5. Apakah terdapat prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur, di tempat pelayanan	3,99	99,68
6. Apakah prosedur pelayanan tersebut disajikan secara sederhana dan tidak berbelit-belit	3,11	77,76
7. Apakah prosedur pelayanan mudah dipahami oleh bapak/ibu dalam memperoleh pelayanan	3,05	76,20
8. Apakah prosedur pelayanan mudah dilaksanakan oleh bapak/ibu dalam memperoleh pelayanan	3,10	77,60
9. Apakah Setiap memasuki kawasan RSUD Bendan Petugas mengecek suhu tubuh dan meminta mencuci tangan?	2,99	74,80
Jumlah Rata-Rata	3,25	81,21
C. WAKTU PELAYANAN		
10. Apakah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan jenis pelayanan tertentu yang bapak/ibu minta, sesuai dengan harapan	3,42	85,39
11. Apakah jenis pelayanan yang bapak/ibu minta, selesai sesuai dengan waktu yang dijanjikan	3,29	82,34
12. Apakah di tempat pelayanan terdapat informasi waktu pemberian pelayanan (misalnya Jam 08.00 – 13.00)	3,96	99,12
13. Apakah jam buka dan tutup pelayanan pada unit pelayanan sesuai dengan yang waktu pemberian pelayanan ditempel dalam tempat pelayanan	3,30	82,41
Jumlah Rata-Rata	3,49	87,32
D. BIAYA ATAU TARIF		
14. Apakah biaya (tarif) atas pelayanan yang bapak/ibu terima diinformasikan dengan jelas	3,51	87,76
15. Apakah besarnya Biaya/tarif yang ditetapkan terjangkau atau wajar	3,16	79,09



Kriteria	Rata-Rata Nilai	
	Nilai Interval	Nilai IKM
16. Bagaimana kesesuaian antara besarnya biaya/tarif dengan pelayanan yang diterima	3,17	79,33
17. Apakah penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan benar-benar dilaksanakan	3,28	81,93
Jumlah Rata-Rata	3,28	82,03
E. PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN		
18. Apakah ditempat layanan tertera spesifikasi produk setiap jenis layanan	3,99	99,63
19. Apakah produk pelayanan yang diterima Bpk/Ibu sesuai dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan tersebut	3,25	81,19
Jumlah Rata-Rata	3,61	90,24
F. KOMPETENSI PELAKSANA		
20. Apakah Petugas memiliki keahlian dan ketrampilan dalam melayani bapak/ibu	3,41	85,16
21. Apakah dalam memberikan pelayanan petugas memeberikan penjelasan yang dimengerti oleh bapak/ibu	3,03	75,84
22. Dilihat dari cara melayanani bagaimana persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan petugas	3,19	79,77
23. Apakah petugas melaksanakan tugasnya sesuai dengan protokol kesehatan?(menggunakan masker, face shield, sarung tangan atau APD lainnya)	3,22	80,49
Jumlah Rata-Rata	3,21	80,31
G. PERILAKU PELAKSANA		
24. Apakah dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan petugas	3,95	98,73
25. Bagaimana tingkat keramahan petugas dalam melayani Bapak/Ibu	3,00	75,07
26. Bagaimana tingkat kesopanan petugas dalam melayani Bapak/Ibu	3,05	76,29
27. Bagaimana tingkat kesungguhan petugas dalam melayani Bapak/Ibu	3,30	82,49
28. Bagaimana tingkat kesungguhan petugas dalam melayani Bapak/Ibu dan menerapkan protokol kesehatan?	3,21	80,16
Jumlah Rata-Rata	3,30	82,55
H. SARANA DAN PRASARANA		
29. Apakah bapak/ibu tempat parkir kendaraan tertib dan nyaman ?	3,20	79,91
30. Apakah petunjuk arah yang terpasang mudah dipahami?	3,10	77,47
31. Apakah ruang tunggu untuk bapak/ibu antri nyaman ?	3,06	76,41
32. Apakah bapak/ibu puas atas sarana dan prasarana lain seperti Toilet, tempat Laktasi dan tempat untuk menulis ?	3,26	81,44



Kriteria	Rata-Rata Nilai	
	Nilai Interval	Nilai IKM
33. Apakah banner petunjuk pelaksanaan protokol kesehatan jelas dan mudah dimengerti?	3,19	79,84
34. Apakah tempat cuci tangan dan handsanitizer mudah ditemukan?	3,19	79,83
Jumlah Rata-Rata	3,17	79,15
I. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN		
35. Apakah di tempat pelayanan tersedia informasi tentang prosedur pengaduan maupun kotak saran	3,98	99,61
36. Apakah prosedur pengaduan yang diinformasikan/ diumumkan/ditempel memudahkan bapak/ibu untuk menyampaikan pengaduan	3,08	76,92
37. Apakah Saran atau masukan untuk perbaikan pelayanan dari bapak/ibu cepat ditanggapi	3,11	77,72
38. Apakah bapak/ibu/sdr puas atas tindak lanjut penanganan pengaduan	3,26	81,58
Jumlah Rata-Rata	3,36	83,96
Total Rata-Rata	3,39	82,49

Sumber : Data Primer Diolah

Apabila dilihat dari masing-masing IKM di setiap ruang pelayanan, pada tahun 2022 semester 1 peringkat tertinggi IKM untuk kategori **pendaftaran rawat inap** dengan skore IKM **84,47** disusul rawat buketan dengan skore **83,55** dan peringkat terendah yaitu ruang rawat inap VIP/VVIP yaitu nilai IKM sebesar **80,13**.

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	RAWAT INAP	N	Capian Nilai Interval IKM dan Nilai Konnersi Interval IKM Masing-Masing Indikaor									Nilai Interval IKM dan Nilai Konversi Interval IKM	Peringkat
			A	B	C	D	E	F	G	H	I		
1	Jlamprang	33	3,25	3,30	3,58	3,34	3,70	3,23	3,38	3,11	3,32	3,32	4
			81,25	82,58	89,39	83,52	92,42	80,68	84,39	77,78	82,95	83,09	
2	Truntum	40	3,28	3,21	3,43	3,22	3,56	3,14	3,22	3,21	3,34	3,26	8
			81,88	80,13	85,63	80,47	89,06	78,44	80,38	80,21	83,44	81,61	
3	Sekar Jagad	22	3,20	3,25	3,47	3,36	3,59	3,22	3,22	3,14	3,25	3,27	7
			80,11	81,14	86,65	84,09	89,77	80,40	80,45	78,60	81,25	81,82	
4	VIP/VVIP	10	3,23	3,10	3,35	3,10	3,65	3,13	3,32	3,07	3,20	3,21	9
			80,63	77,50	83,75	77,50	91,25	78,13	83,00	76,67	80,00	80,13	
5	ICU	10	3,15	3,20	3,48	3,45	3,70	3,23	3,30	3,10	3,40	3,30	5
			78,75	80,00	86,88	86,25	92,50	80,63	82,50	77,50	85,00	82,43	
6	VK/Nifas	34	3,22	3,21	3,49	3,26	3,59	3,24	3,27	3,13	3,39	3,28	6
			80,51	80,29	87,13	81,43	89,71	81,07	81,76	78,19	84,74	82,06	
7	Perinatal	31	3,31	3,29	3,53	3,26	3,60	3,30	3,26	3,24	3,38	3,33	3
			82,86	82,26	88,31	81,45	89,92	82,46	81,61	80,91	84,48	83,23	
8	Buketan	15	3,30	3,28	3,55	3,32	3,50	3,22	3,37	3,23	3,45	3,34	2
			82,50	82,00	88,75	82,92	87,50	80,42	84,33	80,83	86,25	83,55	
9	Pendaftaran Rawat Inap	10	3,40	3,40	3,58	3,23	3,60	3,23	3,38	3,27	3,50	3,38	1
			85,00	85,00	89,38	80,63	90,00	80,63	84,50	81,67	87,50	84,47	

Sumber : Data Primer Diolah

Keterangan Indikator :

A : Persyaratan

B : Prosedur

C : Waktu Pelayanan



- D : Biaya/Tarif**
- E : Produk Spesifikasi Pelayanan**
- F : Kompetensi Pelaksana**
- G : Perilaku Pelaksana**
- H : Sarana dan Prasarana**
- 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 28 unsur IKM untuk pelayanan Gizi dapat diketahui nilai secara keseluruhan sebesar 87,95 masuk dalam kategori **B** atau Kategori **BAIK**, Hasil perhitungan skor IKM pada tahun 2022 semester 1 (satu) ini lebih tinggi dibandingkan tahun 2021 semester 2 (dua). Pada tahun 2021 semester 2 skor yang dicapai 87,50 masuk kategori **BAIK** sedangkan tahun 2022 semester 1 skore yang dicapai 87,95 masuk dalam kategori **BAIK**. Selanjutnya dari tujuh indikator yang mendapatkan nilai tertinggi adalah indikator penanganan pengaduan yaitu sebesar 93,75 sedangkan yang terendah adalah indikator sarana dan prasarana sebesar 85,00.

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	4,00	100,00
2. Apakah prosedur pelayanan tersebut disajikan secara sederhana dan tidak berbelit-belit	3,40	85,00
3. Apakah prosedur pelayanan mudah dipahami oleh bapak/ibu dalam memperoleh pelayanan	3,30	82,50
4. Apakah prosedur pelayanan mudah di laksanakan oleh bapak/ibu dalam memperoleh pelayanan	3,50	87,50
5. Apakah Setiap memasuki kawasan RSUD Bendan Petugas mengecek suhu tubuh dan meminta mencuci tangan?	3,60	90,00
Jumlah Rata-Rata	3,56	89,00
B. WAKTU PELAYANAN		
6. Apakah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan jenis pelayanan yang bapak/ibu minta, sesuai dengan harapan	3,40	85,00
7. Bagaimana ketepatan waktu petugas gizi dalam mengantarkan makanan	3,40	85,00



Kriteria	Rata-Rata Nilai	
	Nilai Interval	Nilai IKM
8. Bagaimana kecepatan petugas Gizi dalam mengantarkan makanan	3,40	85,00
9. Apakah pengambilan peralatan makan yang telah selesai, sudah sesuai waktunya	3,60	90,00
Jumlah Rata-Rata	3,45	86,25
C. PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN		
10. Apakah petugas gizi menjelaskan kandungan makanan yang diantar	3,80	95,00
11. Apakah produk pelayanan yang diterima Bpk/Ibu sesuai dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan tersebut	3,50	87,50
12. Bagaimana penjelasan petugas gizi terhadap makanan yang diantarkan	3,10	77,50
Jumlah Rata-Rata	3,47	86,67
D. KOMPETENSI PELAKSANA		
13. Apakah Petugas memiliki keahlian dan ketrampilan dalam melayani bapak/ibu	3,60	90,00
14. Apakah dalam memberikan pelayanan petugas memeberikan penjelasan yang dimengerti oleh bapak/ibu	3,60	90,00
15. Dilihat dari cara melayanani bagaimana persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan petugas	3,20	80,00
16. Apakah petugas melaksanakan tugasnya sesuai dengan protokol kesehatan?(menggunakan masker, face shield, sarung tangan atau APD lainnya)	3,70	92,50
Jumlah Rata-Rata	3,53	88,13
E. PERILAKU PELAKSANA		
17. Apakah dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan petugas	3,90	97,50
18. Bagaimana tingkat keramahan petugas dalam melayani Bapak/Ibu	3,50	87,50
19. Bagaimana tingkat kesopanan petugas dalam melayani Bapak/Ibu	3,20	80,00
20. Bagaimana tingkat kesungguhan petugas dalam melayani Bapak/Ibu	3,40	85,00
21. Apakah petugas menegur setiap pasien yang tidak menggunakan masker?	3,70	92,50
22. Bagaimana tingkat kesungguhan petugas dalam melayani Bapak/Ibu dan menerapkan protokol kesehatan?	3,60	90,00
Jumlah Rata-Rata	3,55	88,75
F. SARANA DAN PRASARANA		
23. Bagaimana tingkat kebersihan peralatan makan yang digunakan	3,60	90,00
24. Bagaimana kelayakan peralatan makan yang dipergunakan	3,40	85,00
25. Apakah banner petunjuk pelaksanaan protokol kesehatan jelas dan mudah dimengerti?	3,10	77,50



Kriteria	Rata-Rata Nilai	
	Nilai Interval	Nilai IKM
26. Apakah tempat cuci tangan dan handsanitizer mudah ditemukan?	3,50	87,50
Jumlah Rata-Rata	3,40	85,00
G. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN		
27. Apakah bapak/Ibu Puas dengan pelayanan petugas gizi	3,70	92,50
28. Apakah Bapak/Ibu pernah menyatakan keberatan/Protes terhadap pelayanan yang diberikan oleh Petugas Gizi	3,80	95,00
Jumlah Rata-Rata	3,75	93,75
Total Rata-Rata	3,52	87,95

Sumber : Data Primer Diolah

E. Pelayanan Bedah

Secara keseluruhan dari 7 indikator dan 26 unsur IKM untuk pelayanan bedah yang diberikan oleh RSUD Bendan kepada masyarakat dapat diketahui nilai secara keseluruhan sebesar **88,12** masuk dalam kategori **B** atau Kategori **BAIK** dari tujuh indikator yang mendapatkan nilai tertinggi adalah indikator penanganan pengaduan yaitu sebesar **93,75** sedangkan yang terendah adalah indikator waktu pelayanan sebesar **80,00**.

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

Tabel 4.6
Nilai IKM Pelayanan Bedah

Kriteria	Rata-Rata Nilai	
	Nilai Interval	Nilai IKM
H. PERSYARATAN		
1. Apakah terdapat prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur, di tempat pelayanan	4,00	100,00
2. Apakah prosedur pelayanan tersebut disajikan secara sederhana dan tidak berbelit-belit	4,00	100,00
3. Apakah prosedur pelayanan mudah dipahami oleh bapak/ibu dalam memperoleh pelayanan	3,40	85,00
4. Apakah prosedur pelayanan mudah dilaksanakan oleh bapak/ibu dalam memperoleh pelayanan	3,50	87,50
5. Apakah Setiap memasuki kawasan RSUD Bendan Petugas mengecek suhu tubuh dan meminta mencuci tangan?	3,20	80,00



Kriteria	Rata-Rata Nilai	
	Nilai Interval	Nilai IKM
Jumlah Rata-Rata	3,62	90,50
I. WAKTU PELAYANAN		
6. Apakah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan jenis pelayanan yang bapak/ibu minta, sesuai dengan harapan	3,60	90,00
7. Bagaimana ketepatan waktu petugas gizi dalam mengantar makanan	3,10	77,50
8. Bagaimana kecepatan petugas Gizi dalam mengantarkan makanan	2,50	72,50
Jumlah Rata-Rata	3,20	80,00
J. PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN		
9. Apakah petugas gizi menjelaskan kandungan makanan yang diantar	4,00	100,00
10. Apakah produk pelayanan yang diterima Bpk/Ibu sesuai dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan tersebut	3,20	80,00
11. Bagaimana penjelasan petugas gizi terhadap makanan yang diantarkan	3,40	85,00
Jumlah Rata-Rata	3,53	88,33
K. KOMPETENSI PELAKSANA		
12. Apakah Petugas memiliki keahlian dan ketrampilan dalam melayani bapak/ibu	3,20	80,00
13. Apakah dalam memberikan pelayanan petugas memeberikan penjelasan yang dimengerti oleh bapak/ibu	3,20	80,00
14. Dilihat dari cara melayanani bagaimana persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan petugas	3,40	85,00
15. Apakah petugas melaksanakan tugasnya sesuai dengan protokol kesehatan?(menggunakan masker, face shield, sarung tangan atau APD lainnya)	3,90	97,50
Jumlah Rata-Rata	3,43	85,63
L. PERILAKU PELAKSANA		
16. Apakah dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan petugas	3,80	95,00
17. Bagaimana tingkat keramahan petugas dalam melayani Bapak/Ibu	3,40	85,00
18. Bagaimana tingkat kesopanan petugas dalam melayani Bapak/Ibu	3,40	85,00
19. Bagaimana tingkat kesungguhan petugas dalam melayani Bapak/Ibu	3,30	82,50
20. Apakah petugas menegur setiap pasien yang tidak menggunakan masker?	3,70	92,50
Jumlah Rata-Rata	3,52	88,00
M. SARANA DAN PRASARANA		
21. Bagaimana tingkat kebersihan peralatan makan yang digunakan	3,90	97,50



Kriteria	Rata-Rata Nilai	
	Nilai Interval	Nilai IKM
22. Bagaimana kelayakan peralatan makan yang dipergunakan	3,50	87,50
23. Apakah banner petunjuk pelaksanaan protokol kesehatan jelas dan mudah dimengerti?	3,40	85,00
24. Apakah tempat cuci tangan dan handsanitizer mudah ditemukan?	33,70	92,50
Jumlah Rata-Rata	3,63	90,50
N. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN		
25. Apakah bapak/Ibu Puas dengan pelayanan petugas gizi	3,50	87,50
26. Apakah Bapak/Ibu pernah menyatakan keberatan/Protes terhadap pelayanan yang diberikan oleh Petugas Gizi	4,00	100,00
Jumlah Rata-Rata	3,75	93,75
Total Rata-Rata	3,52	88,12

F. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil penelitian dan juga masukan dari responden maka diperlukan upaya tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas layanan, adapun beberapa unit pelayanan baik rawat jalan maupun inap yang perlu mendapatkan perhatian dan upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui perimusan kebijakan strategi, program dan kegiatan antara lain

1. Waktu Pelayanan

Kecepatan pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam mewujudkan kualitas pelayanan, karena dengan waktu pelayanan yang cepat akan memberikan dampak positif kepada masyarakat maupun institusi sebagai penyelenggara pelayanan public, bagi masyarakat dengan waktu pelayanan yang cepat akan menekan biaya dan waktu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan, karena dengan pelayanan yang lamban sangat merugikan masyarakat baik dari efisien waktu maupun biaya.

Upaya untuk mewujudkan waktu pelayanan yang cepat melalui beberapa kebijakan dan program antara lain :

- a) Peningkatan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan
- b) Disiplin dan komitmen petugas ditingkatkan lagi untuk mempertahankan persepsi masyarakat atas waktu pelayanan.



- c) Membuat komitmen bersama dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu (tenaga medis dan Non medis)
- d) Peningkatan pelayanan tepat waktu pada Dokter Spesialis

2. Sarana dan Prasarana.

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Moenir (1992 : 119) mengemukakan bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Pengertian yang dikemukakan oleh Moenir, jelas memberi arah bahwa sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai. Berdasarkan pengertian di atas, maka sarana dan prasarana pada dasarnya memiliki fungsi utama sebagai berikut :

- a) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- b) Meningkatkan produktivitas, baik barang dan jasa.
- c) Hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin.
- d) Lebih memudahkan/sederhana dalam gerak para pengguna/pelaku.
- e) Ketepatan susunan stabilitas pekerja lebih terjamin.
- 6) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- f) Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan yang mempergunakannya

Berkaitan dengan konsep tersebut maka upaya untuk mewujudkan kualitas pelayanan melalui dukungan sarana dan prasarana melalui beberapa kebijakan dan program antara lain :

- a) Penyempurnaan mekanisme penanganan pengaduan
- b) Optimalisasi unit pelayanan public yang mempunyai tugas dan tanggungjawab menangani pengaduan



- c) Optimalkan media elektronik dalam penyampaian keluhan dan upaya tindak lanjut.

3. Penanganan Pengaduan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam hal ini instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan itu sendiri ke depannya. Untuk itu pemerintah membutuhkan strategi penanganan pengaduan dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Tujuannya adalah sebagai informasi kebijakan proses pelaksanaan perbaikan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan.

Saat ini kondisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara belum menunjukkan kondisi pengelolaan yang efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial, tidak terkoordinir dan terintegrasi dengan baik. Hal ini menyebabkan pengelolaan pengaduan tidak efektif dan tidak efisien, misalnya terjadinya duplikasi penanganan pengaduan, yaitu satu substansi pengaduan diselesaikan oleh beberapa organisasi penyelenggara. Sebaliknya bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara dengan alasan masing-masing organisasi penyelenggara beranggapan bahwa substansi pengaduan bukan menjadi bidang tugasnya.

Masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan tersebut pun sering kali mengalami kesulitan dikarenakan tidak mengetahui harus mengadu kemana, kekhawatiran dipersulit mendapatkan akses pelayanan publik, khawatir dikriminalisasi, masih rendahnya kualitas tata kelola pengelolaan pengaduan, ketidakjelasan mekanisme pengaduan yang dapat mereka tempuh ketika mendapatkan layanan yang mengecewakan atau di luar standar. Belum lagi pengaduan yang tidak tersampaikan bahkan terabaikan hingga berlarut-larut penyelesaiannya. Hal ini menyebabkan khalayak publik menjadi bersikap apatis atas pelayanan publik dan menganggap kondisi tersebut sebagai kewajiban. Padahal



Pelayanan publik menjadi cerminan tata kelola pemerintah yang baik dan bersih (*Clean Governance & Good Governance*).

Penyampaian aspirasi dan pengaduan mengenai kinerja pemerintah tersebut kebanyakan masih berada pada taraf konvensional caranya dan tidak akuntabel prosesnya. Cara konvensional ini contohnya berupa penyampaian laporan secara langsung ataupun melalui surat, yang notabene masih *paper-based* dan manual, sehingga prosesnya cukup birokratis dan terkadang berbelit.

Berkaitan dengan hal tersebut maka upaya penanganan pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan melalui beberapa kebijakan dan program antara lain :

- a) Optomalisasi media untuk penyampaian pengaduan baik kota saran, WA, Twiter, call center maupun pengaduan secara langsung
- b) Peningkatan kemampuan dan responsive aparat yang bertanggungjawab dalam penanganan pengaduan
- c) Merumuskan tata Kelola atau prosedur penyampaian pengaduan secara tidak berbelit-belit.
- d) Merumuskan target waktu penyelesaian dan tindak lanjut atas pengaduan tersebut.
- e) Meningkatkan peran serta masyarakat dalam mewujudkan kualitas pelayanan dalam bentuk penyampaian pengaduan, masukan maupun saran.



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 Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bendan tahun 2022 semester 1 memiliki kategori **B** atau **Baik**. Nilai IKM konversi pelayanan rumah sakit **83,38** dengan nilai IKM **3,34**. Capaian nilai IKM pelayanan RSUD Bendan Kota Pekalongan tahun 2022 semester 1 **menurun** dibandingkan dengan tahun 2021 semester 2.
2. Indeks kepuasan rawat jalan tahun 2022 semester 1 secara keseluruhan mencapai nilai interval **3,37** dengan nilai IKM konversi sebesar **84,25**, dengan capaian tersebut maka pelayanan rawat jalan di RSUD Bendan Kota Pekalongan masuk dalam kategori **B (BAIK)**.
3. Pelayanan pada rawat jalan dapat diketahui nilai secara keseluruhan sebesar **84,25** masuk dalam kategori **B** atau Kategori **BAIK**, dari sembilan indikator yang mendapatkan nilai tertinggi adalah indikator **produk spesifikasi pelayanan** yaitu sebesar **91,35** masuk dalam kategori **sangat baik** sedangkan yang terendah adalah indikator **sarana dan prasarana** sebesar **81,66** masuk dalam kategori **BAIK**.
4. Nilai IKM untuk masing-masing pelayanan rawat jalan di RSUD Bendan Kota Pekalongan dapat diketahui bahwa dari 25 dapat diketahui nilai tertinggi IKM dicapai oleh pelayanan bedah dengan skore IKM **87,17** disusul poli kulit dengan skore IKM **85,00** dan yang terendah adalah pelayanan di poliklinik orthopedi nilai IKM terendah sebesar **79,04**. Baik capaian skore IKM tertinggi sampai dengan terendah tersebut secara umum masuk dalam kategori pelayanan **BAIK**.



5. Hasil perhitungan IKM untuk pelayanan rawat inap masuk dalam kategori **B** atau **BAIK**, hal terbukti hasil perhitungan IKM tahun 2022 semester 1 sebesar **82,49** dengan Interval IKM sebesar **3,39**.
6. Pelayanan pada rawat inap dapat diketahui nilai secara keseluruhan masuk dalam kategori **B** atau Kategori **BAIK**, dari sembilan indikator yang mendapatkan nilai tertinggi adalah indikator **Produk Spesifikasi Pelayanan** yaitu sebesar **90,24** sedangkan yang terendah adalah indikator **sarana prasarana** sebesar **79,15**.
7. Berdasarkan hasil perhitungan IKM di setiap ruang pelayanan, pada tahun 2022 semester 1 peringkat tertinggi IKM untuk kategori **pendaftaran rawat inap** dengan skore IKM **84,47** disusul rawat buketan dengan skore **83,55** dan peringkat terendah yaitu ruang rawat inap VIP/VVIP yaitu nilai IKM sebesar **80,13**.
8. IKM untuk pelayanan Gizi dapat diketahui nilai secara keseluruhan sebesar 87,95 masuk dalam kategori **B** atau Kategori **BAIK**, Hasil perhitungan skor IKM pada tahun 2022 semester 1 (satu) ini lebih tinggi dibandingkan tahun 2021 semester 2 (dua)
9. IKM untuk pelayanan bedah yang diberikan oleh RSUD Bendan kepada masyarakat dapat diketahui nilai secara keseluruhan sebesar **88,12** masuk dalam kategori **B** atau Kategori **BAIK**.

B. Rekomendasi

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

1. Penambahan dan perawatan sarana dan prasarana pelayanan pasien rawat jalan yang berupa penambahan dan perbaikan kursi untuk menunggu antrian, Hal ini diperlukan karena masih ada pasien yang menunggu berdiri. Selain itu perlu adanya poster yang menghimbau agar kursi diprioritaskan untuk orangtua, ibu hamil dan pasien.



Penambahan dan perbaikan kursi ini perlu dilakukan pada ruang tunggu Poli, Pendaftaran dan Apotik.

2. Peningkatan kenyamanan pasien dalam menunggu antrian yang berupa penambahan dan perawatan kipas angin, khususnya yang ada pada ruang tunggu apotik.
3. Penambahan dan Perbaikan toilet terutama yang berada dekat dengan ruang tunggu pelayanan. Selain itu penambahan penunjuk arah menuju toilet.
4. Penerapan tiket elektronik untuk tempat parkir, penambahan marka parkir, penataan parkir khususnya roda dua.
5. Pemberlakuan *reward and punishment* untuk memotivasi karyawan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.
6. Peningkatan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.