



LAPORAN AKHIR
PENINGKATAN MUTU PELAYANAN FASILITAS KESEHATAN
SURVEI IKM - SEMESTER I
PADA RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
TAHUN ANGGARAN 2023

Disusun Oleh :

CV. KARYA ZATA AMANI



LAPORAN AKHIR
PEKERJAAN PENINGKATAN MUTU PELAYANAN
FASILITASI KESEHATAN - SURVEI IKM – SEMESTER 1
PADA RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
TAHUN ANGGARAN 2023

BAB I
PENGANTAR

Segala Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kami semua sehingga kami dapat melaksanakan Pekerjaan Peningkatan Mutu Pelayanan Fasilitasi Kesehatan – Survei IKM Semester 1 pada RSUD Bendan Kota Pekalongan dan juga dapat menyelesaikan pekerjaan pendampingan sesuai dengan waktu yang disepakati.

Laporan Akhir ini kami susun berdasarkan data-data yang kami peroleh selama melakukan Survei IKM di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Laporan ini kami susun sedemikian rupa dengan tujuan dapat diterima dan dipahami oleh beberapa pihak sebagai Rumah sakit yang memberikan fasilitasi Pelayanan Kesehatan kepada Masyarakat. Dibutuhkan kerjasama untuk penyusunan laporan akhir ini. Kerjasama juga membutuhkan dalam menentukan kelancaran suatu kegiatan yang dilaksanakan. Oleh karna itu kami berusaha menggalang kerjasama dengan semua pihak yang terkait untuk kelancaran dan keberhasilan pembuatan laporan akhir ini.



Selain itu kami mendapat beberapa kendala saat berada di lokasi/objek ,tetapi kami terus berusaha untuk menghadapi segala rintangan dan kendala yang ada.

Laporan Akhir ini berisi tentang Analisa Data. Laporan akhir ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan dengan sebaik-sebaiknya sehingga akan menghasilkan hasil yang memuaskan dan sesuai keinginan.

Akhir kata kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam penyusunan laporan akhir ini dari awal sampai akhir. Semoga Tuhan meridhai segala urusan kita.

Disusun CV. Karya Zata Amani



BAB II PENDAHULUAN

2.1. LATAR BELAKANG

Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah melakukan perombakan besar-besaran terhadap kebijakan yang terkait dengan sistem pelayanan umum (Public Service). Hal ini diperkuat dengan terbitnya peraturan- peraturan/ kebijakan- kebijakan yang pada intinya dimaksudkan untuk mendorong terciptanya KINERJA PEMERINTAHAN yang BERSIH DAN BERWIBAWA. Beberapa kebijakan tersebut antara lain KEP.MENPAN No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang kewajiban bagi unit kerja Instansi Pemerintah untuk mewujudkan **pelayanan yang berkualitas** dengan menerapkan prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas, UU No.32/2004 dan PP No.65/2005 tentang kewajiban memiliki Standar Pelayanan Minimal serta ditegaskan lagi dengan UU No. 25/2009 Tentang Pelayanan Publik yang secara terperinci mengatur hak dan kewajiban Instansi Pelayanan, pegawai dan masyarakat pengguna pelayanan. Sehingga secara tegas dituangkan didalam pasal 42 bahwa Instansi Pelayanan diwajibkan untuk memiliki STANDAR PELAYANAN yaitu suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari Penyelenggaraan Pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan demikian pemberian pelayanan yang berkualitas sudah masuk ke dalam ranah hukum yang apabila tidak melaksanakan dengan baik dapat terkena **sanksi hukum**.



Perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan public akan menciptakan iklim kondusif untuk menciptakan perbaikan mutu hidup masyarakat disamping untuk mewujudkan kemandirian dan daya saing Daerah. Dalam aspek politik perbaikan kinerja pelayanan public memiliki implikasi yang luas, utamanya dalam memperbaiki citra positif dan tingkat kepercayaan (trust) masyarakat kepada Pemerintah dalam hal pelayanan publik. Berkaitan dengan hal tersebut, perlu adanya peningkatan kualitas pelaksanaan pelayanan publik yang menganut prinsip-prinsip manajemen yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel pada setiap unit pelayanan instansi pemerintah sebagai upaya perbaikan kinerja birokrasi pelayanan public dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan adalah upaya Pemerintah untuk menciptakan alat ukur yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai komitmen dan janji pelayanan bersama yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat internasional. Pemerintah melalui Kementrian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengisyaratkan bahwa untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas setiap Unit Kerja Instansi Pemerintah haruslah memuat prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas sebagaimana tertuang Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah sampai saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa (baik media cetak maupun media elektronik), melalui media internet, jejaring sosial dan sebagainya sehingga dapat menimbulkan citra yang



kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diselenggarakan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan public sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : Kep/14/M.Pan&RB/2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat adalah perlu disusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai salah satu tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan secara sistematis dengan melakukan survei / penelitian. Dari proses identifikasi dan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat tersebut, akan dapat diketahui karakteristik atau atribut apa dari pelayanan publik serta faktor-faktor yang membuat masyarakat puas dan tidak puas. Selain itu dengan diketahuinya IKM, akhirnya dari survey tersebut dapat direkomendasikan pula Tindakan perbaikan bagi penyelenggara pelayanan terhadap faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat.

Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dalam memperoleh pelayanan perijinan yang disediakan oleh pemerintah, maka RSUD Benda Kota Pekalongan diharapkan menjadi institusi pelayanan yang profesional, yakni pelayanan yang berorientasi pada kualitas kerja yang komprehensif yang penuh inovasi, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan maka perlu dilakukan evaluasi terhadap



penyelenggaraan pelayanan. Untuk melihat tercapainya tujuan tersebut diperlukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Bendan Kota Pekalongan.



BAB III

METODOLOGI SURVEI

3.1. PENYUSUNAN KUESIONER

Dalam survei ini, menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data penilaian dari responden. Kuesioner yang digunakan terdiri atas beberapa pertanyaan yang mencakup semua unsur pelayanan. Pertanyaan mengenai unsur pelayanan dalam kuesioner ditentukan dengan cara mengidentifikasi proses pelayanan yang berhubungan dengan pelanggan. Identifikasi dilakukan dengan melihat urutan proses yang terjadi di masing – masing unit pelayanan, mulai dari awal pelanggan masuk ke dalam unit pelayanan sampai dengan proses pelayanan selesai, dengan kata lain kuesioner disusun dengan menggunakan pendekatan proses.

Penentuan atribut pengukuran kepuasan pelanggan, menggunakan : Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor : 14 tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara pelayanan Publik.

1. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, yaitu Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan dalam aspek kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.



3. Ketepatan Waktu Penyelesaian , yaitu ketepatan jadwal pelayanan dan target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh penyelenggara pelayanan.
4. Kesesuaian Biaya / Tarif pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Kepastian Hasil Pelayanan), yaitu kesesuaian spesifikasi produk pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksanaan (Kemampuan petugas pelayanan), yaitu tingkat pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Perilaku Pelaksana (Kesopanan dan keramahan petugas), yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu mekanisme, tata cara dan pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjut yang telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik termasuk media pengaduan yang digunakan.
9. Sarana dan Prasarana, yaitu Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

Dalam survei kepuasan konsumen di RSUD Bendan Kota Pekalongan, kuesioner telah disusun berdasarkan hasil diskusi bersama dengan Tim di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Adapun komponen-komponen dalam kuesioner meliputi :



- a. Identitas responden
- b. Pendapat responden tentang kinerja layanan setiap unsur
- c. Masukan dan Saran

Penilaian yang dipergunakan dalam kuesioner, yaitu Kinerja/ kenyataan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Kinerja/ kenyataannya menunjukkan penilaian responden yang menunjukkan seberapa jauh kenyataan (realita) pelayanan yang diberikan unit pelayanan publik kepada masyarakat sebagai konsumen.

Skala penilaian yang digunakan dalam kuesioner menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4, semakin tinggi skala menunjukkan semakin baik / tinggi penilaiannya. Untuk Kinerja, angka 4 berarti responden sangat berkualitas dengan pernyataan penilaian kinerja, angka 1 berarti responden sangat tidak berkualitas dengan pernyataan penilaian kinerja.

Contoh: kemudahan dari prosedur pelayanan. Penilaian: Jika menurut responden alur dari prosedur pelayanan tidak mudah, maka nilainya = 1 untuk kinerja layanan. Untuk memudahkan dalam analisa, interpretasi dan pemahaman, skala penilaian tersebut akan dikonversikan dalam persentase.

3.2. METODE PENGUMPULAN DATA

Data yang digunakan dalam survei ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari pelanggan sebagai responden survei. Pengumpulan data dilakukan di pertemuan yang diselenggarakan kelurahan dan mendatangi lokasi responden berada. Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data primer menggunakan metode kualitatif – kuantitatif, yaitu gabungan antara metode kuantitatif dan kualitatif.

Kepada setiap responden dilakukan wawancara tatap muka (indepth interview) untuk mengetahui penilaian terhadap pelayanan unit pelayanan,



penilaian dari responden dituangkan dalam bentuk kuesioner sebagai toolsnya untuk mendapatkan penilaian dalam bentuk angka.

Dalam proses wawancara tatap muka kepada pelanggan disertai juga dengan penggalian informasi lebih dalam mengenai pelayanan yang dirasakan pelanggan, dapat berupa saran dari pelanggan, keluhan pelanggan ataupun kasus / kejadian khusus yang pernah dialami oleh pelanggan. Sehingga selain data kuantitatif diperoleh juga data kualitatif yang berupa saran / masukan dari responden.

3.3. TARGET RESPONDEN

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan Wilayah pelayanan RSUD Bendan Kota Pekalongan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 1.000 orang

3.4. PENGOLAHAN DATA

3.4.1. Metode pengolahan data

1. Setiap pertanyaan survei masing masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IPK Unit pelayanan} \times 25$$

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	INILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik



3.4.2. Analisa Pengolahan Data

- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
- 2) 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 (kebawah) 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 dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

3.5. PENARIKAN KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.



BAB IV KARAKTERISTIK RESPONDEN

Responden yang digunakan dalam survei kepuasan masyarakat mencakup masyarakat yang telah merasakan pelayanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Pengumpulan data dari responden menggunakan data primer, dengan cara melakukan wawancara langsung. Total kuesioner yang disebarkan dalam pengumpulan data sejumlah 1.000 kuesioner. Dari total kuesioner tersebut dilakukan *screening* terhadap kuesioner yang masuk, dan terdapat 1.000 kuesioner yang disetujui untuk dilakukan dianalisa lebih lanjut oleh RSUD Bendan Kota Pekalongan.

Berikut ini akan disajikan data karakteristik responden dalam survei kepuasan pelanggan RSUD Bendan Kota Pekalongan.

4.1. Usia

Responden dalam penelitian ini memiliki rentang usia yang beragam. Mengingat RSUD Bendan Kota Pekalongan adalah sebuah tempat pelayanan umum yang melayani masyarakat di berbagai rentang usia, maka responden yang dilibatkan dalam penelitian ini pun memiliki rentang usia beragam. Berdasarkan data hasil pengisian kuesioner, berikut ini adalah gambaran usia responden yang terlibat dalam survei kepuasan masyarakat:

Tabel 1.1. Usia Responden

Kode	Usia	Persentase	Jumlah
1	>= 15 tahun	5%	53
2	16 - 20 tahun	2%	23
3	21 - 25 tahun	5%	48

4	26 - 30 tahun	8%	82
5	31 - 35 tahun	10%	99
6	36 - 40 tahun	14%	141
7	41 - 45 tahun	11%	110
8	46 - 50 tahun	10%	102
9	51 - 55 tahun	9%	94
10	56 - 60 tahun	8%	84
11	61 - 65 tahun	7%	70
12	>= 66 tahun	9%	94

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 1 di atas, dapat dilihat bahwa dari 1.000 responden yang terlibat dalam survei kepuasan masyarakat ini, sebagian besar responden memiliki usia di atas 36-40 tahun sebanyak 141 (14%) responden dan 41- 45 tahun 110 (11%) responden. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah pelanggan dengan usia dewasa awal.

4.2. Jenis Kelamin

Penelitian ini melibatkan pengunjung RSUD Bendan Kota Pekalongan baik yang berjenis kelamin perempuan maupun laki-laki, hal ini karena pelayanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan tersebut tidak diberikan pada salah satu jenis gender saja akan tetapi melayani baik masyarakat berjenis kelamin perempuan maupun laki – laki.

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

Kode	Jenis Kelamin	Persentase	Jumlah
1	Laki-laki	37%	370
2	Perempuan	63%	630



Berdasarkan hasil analisis pada tabel 2 di atas, hasil analisis menunjukkan bahwa dari 1000 responden yang diteliti dalam penelitian ini, jumlah responden, sebanyak 370 orang (37%) responden berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 630 orang (63%) responden berjenis kelamin perempuan

4.3. Pendidikan

Pendidikan responden yang dilibatkan dalam penelitian ini cukup beragam, mulai dari yang berpendidikan SD, SLTP, SLTA, Sarjana Muda, Sarjana dan Pascasarjana. Berikut ini adalah gambaran tingkat pendidikan responden berdasarkan hasil pengisian kuesioner :

Tabel 3 Tingkat Pendidikan

Kode	Pendidikan	Persentase	Jumlah
1	Tamat SD	44%	441
2	Tamat SLTP	21%	210
3	Tamat SLTA	25%	247
4	Diploma (D1/D2/D3)	2%	17
5	Sarjana (S1)	8%	83
6	Pascasarjana	0%	2

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas, dari 1.000 responden yang diteliti dalam penelitian ini, sebagian besar responden berpendidikan SD 441 (44%), sedangkan sisanya sebanyak 210 (21%) responden berpendidikan SLTP, sebanyak 247 (25%) responden berpendidikan SLTA, sebanyak 17 (2%) responden berpendidikan Diploma, 83 (8%) responden berpendidikan S1 dan sebanyak 2 (0%) responden berpendidikan pascasarjana.

4.4. Jenis Pekerjaan

Responden dalam survei kepuasan masyarakat ini memiliki jenis pekerjaan yang beragam, namun didominasi oleh masyarakat yang tidak bekerja atau ibu rumah tangga. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, berikut ini adalah hasil analisis

Tabel 4 : Jenis Pekerjaan Responden

Kode	Pekerjaan	Persentase	Jumlah
1	Tidak Bekerja / IRT	49%	488
2	Pegawai Swasta	13%	128
3	Petani/ Buruh	14%	136
4	PNS	3%	33
5	Wirausaha	10%	104
6	Lainnya	11%	111

Hasil analisis pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 1.000 responden yang mengikuti survei kepuasan masyarakat, sebagian besar responden tidak bekerja / Ibu RT sebanyak 488 (49%), dan sebanyak 136 (14%) petani/ buruh, sedangkan sisanya sebanyak 128 (13%) pegawai swasta, sebanyak 33 (3%) sebagai PNS, dan bekerja di sektor lainnya / tidak menyebutkan secara spesifik sebanyak 111 (11%), sebanyak wirausaha 104 (10%),



BAB V ANALISIS DATA

5.1. KINERJA LAYANAN RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN

5.1.1. Kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan

Kelengkapan persyaratan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian persyaratan pelayanan sebesar 254 responden (25%) sesuai, dan sebanyak 746 responden (75%) sangat sesuai terlihat pada tabel 5.

Tabel 5 : Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Kode	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak sesuai	0%	0
2	Kurang sesuai	0%	0
3	Sesuai	25%	254
4	Sangat Sesuai	75%	746

Hasil tingkat kesesuaian persyaratan pelayanan ini di dukung dengan harapan masyarakat agar pelayanan semakin baik kedepannya melalui beberapa faktor. Berdasarkan dari hasil survey, menunjukkan bahwa seluruh unit pelayanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan diharapkan memberikan kesesuaian terhadap informasi persyaratan pelayanan tersedia di papan informasi sebanyak 937 responden, dan Hasil analisis juga menunjukkan bahwa informasi persyaratan pelayanan disampaikan oleh petugas layanan sebanyak 897 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 6, berikut.

Tabel 6: Indikator kesesuaian persyaratan pelayanan

Kode	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Ya
1	Informasi persyaratan pelayanan tersedia di papan informasi dan leaflet	937
2	Informasi persyaratan pelayanan disampaikan oleh petugas layanan	897

Adapun pada layanan Gizi Rawat Inap, indikator kesesuaian dilihat pada kesesuaian Diit yang diberikan dengan kasus penyakit pasien sangat penting diperhatikan oleh pemberi layanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian diit dengan penyakit pasien sebesar 118 responden (48%) sesuai, dan sebanyak 127 responden (52%) sangat sesuai terlihat pada tabel 7.

Tabel 7: Indikator kesesuaian Diit dengan Penyakit Pasien

Kode	Kesesuaian Diit	Persentase	Jumlah
1	Tidak sesuai	0%	0
2	Kurang sesuai	0%	0
3	Sesuai	48%	118
4	Sangat Sesuai	52%	127

Hasil tingkat kesesuaian kesesuaian Diit yang diberikan dengan kasus penyakit pasien ini di dukung dengan harapan masyarakat agar pelayanan semakin baik kedepannya melalui beberapa faktor. Berdasarkan dari hasil survey, pelayanan gizi rawat inap di RSUD Bendan Kota Pekalongan diharapkan memberikan Informasi jenis diit tercatat di makan pasien sebanyak 225 responden, dan hasil analisis juga menunjukkan bahwa Informasi diit pasien diinformasikan oleh perawat/ petugas gizi sebanyak 245 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 8 berikut :

Tabel 8. Indikator Harapan Kesesuaian Gizi

Kode	Kesesuaian Diit dengan Penyakit	Ya
1	Informasi jenis diit tercatat di makan pasien	225
2	Informasi diit pasien diinformasikan oleh perawat/ petugas gizi	245

5.1.2. Tata Cara Pelayanan

Tata cara pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di RSUD Benda Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kemudahan Prosedur pelayanan sebesar 343 responden (34%) mudah, sangat mudah 657 responden (66%) terlihat pada tabel 9.

Tabel 9. Tingkat kemudahan Prosedur Pelayanan

Kode	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak mudah	0%	0
2	Kurang mudah	0%	0
3	Mudah	34%	343
4	Sangat mudah	66%	657

Hasil tata cara pelayanan ini di dukung dengan harapan responden yang menunjukkan bahwa RSUD Benda Kota Pekalongan diharapkan memberikan informasi tata cara / alur pelayanan tersedia di leaflet dan papan informasi sebanyak 938 responden, informasi tata cara/ alur pelayanan dijelaskan oleh petugas sebanyak 890 responden dan informasi tata cara / alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan



sebanyak 878 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 10, berikut .

Tabel 10. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

Kode	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Ya
1	Informasi Alur di Papan Informasi	938
2	Informasi Alur oleh Petugas	890
3	Alur Sesuai Informasi	878

Selanjutnya pada layanan Gizi Rawat Inap, indikator kemudahan dalam pelayanan dilihat pada bagaimana kemudahan pasien mendapatkan informasi tentang konsultasi pelayanan Gizi. Hal ini sangat penting diperhatikan oleh pemberi layanan di RSUD Benda Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kemudahan pasien mendapatkan informasi tentang konsultasi pelayanan Gizi sebesar 143 responden (58%) mudah, dan sebanyak 102 responden (41%) sangat mudah terlihat pada tabel 11:

Tabel 11: Indikator Kemudahan Konsultasi Gizi

Kode	Kemudahan Konsultasi Gizi	Persentase	Jumlah
1	Tidak mudah	0%	0
2	Kurang mudah	0%	0
3	Mudah	58%	143
4	Sangat mudah	41%	102

Hasil tingkat kemudahan dalam pelayanan konsultasi gizi ini di dukung dengan harapan masyarakat dalam memberikan Informasi diet disampaikan melalui brosur sebanyak 233 responden, dan hasil analisis juga menunjukkan bahwa Informasi diet pasien diinformasikan oleh

perawat / petugas gizi sebanyak 243 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 12, berikut:

Tabel 12 : Indikator Harapan Kemudahan Konsultasi Gizi

Kode	Harapan Kemudahan Konsultasi Gizi	Ya
1	Informasi diet disampaikan dengan brosur	233
2	Informasi diet disampaikan oleh petugas Gizi	243

5.1.3. Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kecepatan waktu pelayanan dengan kriteria kurang cepat sebanyak 5 (1%), kriteria cepat sebanyak 441 responden (44%) dan sangat cepat 554 responden (55%) terlihat pada tabel 13.

Tabel 13 : Tingkat Kecepatan Waktu Pelayanan

Kode	Kecepatan Waktu Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak cepat	0%	0
2	Kurang cepat	1%	5
3	Cepat	44%	441
4	Sangat cepat	55%	554

Hasil yang menunjukkan bahwa RSUD Bendan Kota Pekalongan sangat memperhatikan jangka waktu pelayanan pasien ini didukung dengan adanya harapan masyarakat bahwa waktu pelayanan ditetapkan dan



diinformasikan diunit-unit pelayanan sebanyak 966 responden, dan petugas responsif dalam memberikan pelayanan sebanyak 898 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 14 berikut:

Tabel 14 : Indikator Kinerja Kecepatan Waktu Pelayanan

Kode	Kecepatan Waktu Pelayanan	Ya
1	Waktu Diinformasikan	966
2	Petugas Responsif	898

Sementara itu, pada layanan Gizi Rawat Inap, indikator kecepatan waktu pelayanan dilihat pada bagaimana kecepatan waktu penyediaan diet menu gizi. Hal ini sangat penting diperhatikan oleh pemberi layanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa waktu penyediaan diet menu gizi sebesar 146 responden (59%) cepat, dan sebanyak 99 responden (40%) sangat cepat terlihat pada tabel 15:

Tabel 15 : Indikator Kecepatan Pelayanan

Kode	Kesesuaian Kecepatan Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak cepat	0%	0
2	Kurang cepat	0%	0
3	cepat	59%	146
4	Sangat cepat	40%	99

Hasil tingkat kemudahan dalam pelayanan konsultasi gizi ini di dukung dengan harapan masyarakat dalam pelayanan, Waktu pelayanan diet ditetapkan dan diinformasikan sebanyak 246 responden, dan petugas gizi responsif sebanyak 245 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 16, berikut :

Tabel 16 : Indikator Harapan Kecepatan Pelayanan

Kode	Harapan Kecepatan Pelayanan	Ya
1	Waktu pelayanan diet di tetapkan dan diinformasikan	246
2	Petugas gizi responsif	245

5.1.4. Kewajaran Biaya / Tarif Pelayanan

Tarif pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di RSUD Benda Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kewajaran biaya/ tarif pelayanan termasuk pada kriteria gratis 957 responden (96%), kriteria sangat mahal sebanyak 4 (0%) responden, mahal sebanyak 2 (0%), dan kriteria cukup mahal sebanyak 37 (4%), sebagaimana terlihat pada tabel 17 di bawah ini:

Tabel 17 : Tingkat Kepuasan Biaya/ Tarif Pelayanan

Kode	Kewajaran Biaya/Tarif	Persentase	Jumlah
1	Sangat Mahal	0%	4
2	Mahal	0%	2
3	Cukup mahal	4%	37
4	Gratis	96%	957

Hal ini di dukung dari hasil survey yang menunjukan bahwa RSUD Benda Kota Pekalongan diharapkan dalam waktu mendatang menyampaikan tarif pelayanan diinformasikan di papan informasi / leaflet sebanyak 930 responden, dan adanya kesesuaian dengan informasi yang disampaikan petugas sebanyak 896 responden, terlihat dalam Tabel 18 berikut :

Tabel 18 : Indikator Kinerja Kewajaran Tarif Pelayanan

Kode	Kewajaran Biaya/Tarif	Ya
1	Tarif Diinfokan di Papan Informasi	930
2	Kesesuaian dengan Informasi dari Petugas	896

5.1.5. Hasil Pelayanan

Hasil pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kesesuaian Produk pelayanan dengan kriteria sesuai 323 responden (32%) dan sangat sesuai 673 responden (67%), terlihat pada tabel 19.

Tabel 19 : Tingkat Kesesuaian Produk Pelayanan

Kode	Kesesuaian Produk Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak sesuai	0%	4
2	Kurang sesuai	0%	0
3	Sesuai	32%	323
4	Sangat Sesuai	67%	673

Hal ini di dukung dengan harapan masyarakat yang menunjukkan bahwa RSUD Bendan Kota Pekalongan diharapkan selalu memberikan pelayan sesuai dengan kondisi pasien sebanyak 927 responden, dan adanya kesesuaian dengan poli atau unit yang dituju sebanyak 991, terlihat dalam tabel 20 berikut :

Tabel 20 : indikator kinerja kesesuaian produk layanan

Kode	Kesesuaian Produk Pelayanan	Ya
1	Kesesuaian antara kasus penyakit dengan pelayanan yang diberikan	927
2	Kesesuaian antara kebutuhan pasien dengan poli	991

Sedangkan pada layanan Gizi Rawat Inap, indikator kesesuaian dilihat pada bagaimana bagaimana kesesuaian penataan menu gizi ke pasien. Hal ini sangat penting diperhatikan oleh pemberi layanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa kesesuaian penataan menu gizi sebesar 131 responden (53%) sesuai, dan sebanyak 114 responden (46%) sangat sesuai terlihat pada tabel 21:

Tabel 21 : Indikator Kesesuaian Penataan Menu

Kode	Kesesuaian Penataan Menu	Persentase	Jumlah
1	Tidak sesuai	0%	0
2	Kurang sesuai	0%	0
3	Sesuai	53%	131
4	Sangat Sesuai	46%	114

Hasil tingkat kesesuaian penataan menu gizi ini di dukung dengan harapan- harapan masyarakat dalam pelayanan diantaranya, Makanan tertata baik sebanyak 245 responden, dan Makanan masih fresh untuk di konsumsi sebanyak 245 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 22, berikut:

Tabel 22 : Indikator Harapan Kesesuaian Penataan Menu

Kode	Kesesuaian Penataan Menu	Ya
1	Makanan tertata baik	245
2	Makanan masih fresh untuk di konsumsi	245

5.1.6. Kemampuan Petugas

Kemampuan petugas merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kompeten Petugas pelayanan dengan kriteria kurang kompeten 1 responden (0%), kriteria kompeten 322 responden (32%) dan yang sangat kompeten 677 responden (68%) terlihat pada tabel 23.

Tabel 23 : Tingkat Kompetensi Petugas

Kode	Kompetensi Petugas	Persentase	Jumlah
1	Tidak Kompeten	0%	0
2	Kurang kompeten	0%	1
3	Kompeten	32%	322
4	Sangat kompeten	68%	677

Kompetensi petugas akan semakin baik dengan adanya harapan-harapan yang menunjukkan bahwa RSUD Bendan Kota Pekalongan diharapkan agar Dokter/ perawat mampu menjelaskan penyakit dengan baik sebanyak 936 responden, Dokter/ perawat mempunyai ketrampilan yang cekatan 898 responden. Dan yang ketiga adalah Dokter memberikan resep dengan jelas sebanyak 723 responden. Hasil survei tersebut terlihat dalam tabel 24:

Tabel 24 : Indikator Kompetensi Petugas Pelayanan

Kode	Kompetensi Petugas	Ya
1	Dokter/ perawat mampu menjelaskan penyakit dengan baik	936
2	Dokter/ perawat mempunyai ketrampilan yang cekatan	898
3	Dokter memberikan resep dengan jelas	723

Adapun pada layanan Gizi Rawat Inap, indikator kompetensi/ kemampuan petugas gizi menjadi sangat penting diperhatikan oleh RSUD Benda Kota Pekalongan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kompetensi petugas sebesar 124 responden (50%) kompeten, 1 responden (0%) kurang kompeten, dan sebanyak 120 responden (49) sangat kompeten terlihat pada tabel 25:

Tabel 25 : Indikator Kompetensi Petugas

Kode	Kesesuaian Penataan Menu	Persentase	Jumlah
1	Tidak Kompeten	0%	0
2	Kurang kompeten	0%	1
3	Kompeten	50%	124
4	Sangat kompeten	49%	120

Hasil tingkat kesesuaian penataan menu gizi ini di dukung dengan harapan- harapan masyarakat dalam pelayanan diantaranya, Petugas gizi menjelaskan menu diet dengan jelas sebanyak 244 responden, dan Petugas gizi mempunyai ketrampilan yang cekatan sebanyak 245 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 26, berikut:

Tabel 26. Indikator Harapan Kompetensi Petugas

Kode	Harapan Kompetensi Petugas	Ya
1	Petugas gizi menjelaskan menu diit dengan jelas	244
2	Petugas gizi mempunyai ketrampilan yang cekatan	245

5.1.7. Kesopanan dan Keramahan petugas

Kesopanan dan keramahan petugas merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kriteria kurang sopan dan ramah sebanyak 1 (0%), kriteria sopan dan ramah sebanyak 361 responden (36%) dan sangat sopan dan ramah sebanyak 637 responden (64%) terlihat pada tabel 27 berikut:

Tabel 27 : Tingkat Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kode	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Persentase	Jumlah
1	Tidak sopan dan ramah	0%	0
2	Kurang sopan dan ramah	0%	1
3	Sopan dan ramah	36%	361
4	Sangat sopan dan ramah	64%	637

Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa keramahan dan kesopanan sangat penting dilakukan oleh petugas RSUD Bendan Kota Pekalongan, hasil analisis juga menunjukkan bahwa dalam penelitian ini responden berharap bahwa petugas pelayanan memberikan salam sapa sebanyak sebanyak 937 responden, petugas

menanyakan keperluan dengan sopan sebanyak 899 dan Hasil analisis menunjukkan bahwa petugas memberikan informasi dengan jelas sebanyak 869. Hal ini terlihat dalam tabel 28 di bawah ini:

Tabel 28 : Indikator Keramahan dan Kesopanan Petugas

Kode	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Ya
1	Petugas memberikan Salam sapa	937
2	Petugas menanyakan keperluan dengan Sopan	899
3	Petugas memberikan informasi dengan jelas	869

Sementara itu pada layanan Gizi Rawat Inap, indikator keramahan/ kesopanan petugas gizi menjadi sangat penting diperhatikan oleh RSUD Bendan Kota Pekalongan. Hasil analisis menunjukkan bahwa keramahan petugas sebesar 127 responden (52%) sopan dan ramah, dan sebanyak 118 responden (48%) sangat sopan dan ramah, terlihat pada tabel 29:

Tabel 29 : Indikator Keramahan Petugas

Kode	Keramahan Petugas	Persentase	Jumlah
1	Tidak sopan dan ramah	0%	0
2	Kurang sopan dan ramah	0%	0
3	Sopan dan ramah	52%	127
4	Sangat sopan dan ramah	48%	118

Hasil tingkat keramahan dan kesopanan petugas ini di dukung dengan harapan- harapan masyarakat dalam pelayanan yang lebih baik diantaranya, Petugas gizi Petugas pelayanan memberikan salam sapa sebanyak 245 responden, dan Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan sopan sebanyak 245 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 30, berikut:

Tabel 30. Indikator Harapan Keramahan Petugas

Kode	Harapan Kompetensi Petugas	Ya
1	Petugas pelayanan memberikan salam sapa	245
2	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan sopan	245

5.1.8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Tata cara kualitas sarana dan prasarana merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan RSUD Bendan Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kualitas Sarana dan Prasarana dengan kriteria sangat baik adalah 519 responden (52%), baik 476 responden (48%), cukup 5 responden (1%) terlihat pada tabel 19:

Tabel 31. Tingkat Kualitas Sarana dan Prasarana

Kode	Kualitas Sarana dan Prasarana	Persentase	Jumlah
1	Buruk	0%	0
2	Cukup	1%	5
3	Baik	48%	476
4	Sangat Baik	52%	519

Hal ini di dukung dengan harapan- harapan responden terhadap sarana prasarana RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survei, harapan akan sarana dan prasarana yang lebih baik berupa ruang tunggu nyaman, bersih dan rapi sebanyak 1000 responden, ruang parkir tertata bagus sebanyak 936 responden, toilet bersih sebanyak 898 responden, Musholla nyaman, bersih sebanyak 625 responden, ruang pelayanan yang bersih

sebanyak 705, dan menyatakan ruangan laktasi yang bersih sebanyak 405 responden. Parameter harapan responden akan kualitas sarana dan prasarana poin 4 sampai 6 tidak berlaku pada unit Radiologi, Farmasi, Laboratorium, dan HD. Deskripsi ini terlihat dalam tabel 32.

Tabel 32 : Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

Kode	Kualitas Sarana dan Prasarana	Ya
1	Ruang Tunggu	936
2	Ruang parkir	898
3	Toilet	843
4	Mushola	625
5	Ruang Pelayanan	705
6	Ruang Laktasi	405

Adapun pada layanan Gizi Rawat Inap, indikator sarana dan prasarana berupa tempat makan menjadi sangat penting diperhatikan oleh RSUD Benda Kota Pekalongan. Hasil analisis menunjukkan bahwa sarana prasarana sebesar 138 responden (52%) baik, 1 responden (0%) cukup, dan sebanyak 106 responden (43%) sangat baik, terlihat pada tabel 33:

Tabel 33 : Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

Kode	Kualitas Sarana Prasarana	Persentase	Jumlah
1	Buruk	0%	0
2	Cukup	0%	1
3	Baik	56%	138
4	Sangat Baik	43%	106

Hasil tingkat keramahan dan kesopanan petugas ini di dukung dengan harapan- harapan masyarakat dalam pelayanan yang lebih baik diantaranya, Tempat makan bersih sebanyak 245 responden, dan Tempat

makan masih layak digunakan sebanyak 245 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 34, berikut:

Tabel 34. Indikator Harapan Keramahan Petugas

Kode	Harapan Kompetensi Petugas	Ya
1	Tempat makan bersih	245
2	Tempat makan masih layak digunakan	245

5.1.9. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan di Lingkungan RSUD Bendan Kota Pekalongan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat penanganan pengaduan pengguna layanan di kelola dengan kriteria ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 1 responden (0%), kriteria dikelola dengan baik sebanyak 756 (76%), berfungsi kurang maksimal 243 responden (24%) terlihat pada tabel 35:

Tabel 35. Tingkat Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Kode	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak Ada	0%	0
2	Ada tetapi tidak berfungsi	0%	1
3	Berfungsi kurang maksimal	24%	243
4	Dikelola dengan baik	76%	756

Hasil analisis menunjukkan bahwa tata cara pelayanan pengaduan di RSUD Bendan Kota Pekalongan telah sangat baik, namun ada 3 harapan

responden agar pelayanan lebih maksimal. Dari hasil survey, responden menjawab bahwa RSUD Bendan Kota Pekalongan diharapkan perlu menyediakan informasi mengenai tata cara / alur pengaduan melalui leaflet dan banner sebanyak 743 responden, menyediakan sarana pengaduan baik melalui kotak saran, WA dan telephone sebanyak 737 dan cepat tanggap dalam melayani pengunjung sebanyak 893. Hal ini terlihat dalam tabel 36

Tabel 36 : Indikator kinerja Penanganan Pengaduan

Kode	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	Ya
1	Papan Informasi	743
2	Sarana Pengaduan	737
3	Kecepatan Waktu Tanggap	893

Adapun pada layanan Gizi Rawat Inap, indikator penanganan pengaduan sangat penting diperhatikan oleh RSUD Bendan Kota Pekalongan. Hasil analisis menunjukkan bahwa sarana prasarana sebesar 138 responden (52%) berfungsi kurang maksimal, dan sebanyak 148 responden (60%) dikelola dengan baik, terlihat pada tabel 37:

Tabel 37: Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

Kode	Kualitas Sarana Prasarana	Persentase	Jumlah
1	Tidak Ada	0%	0
2	Ada tetapi tidak berfungsi	0%	0
3	Berfungsi kurang maksimal	39%	97
4	Dikelola dengan baik	60%	148

Hasil tingkat kualitas sarana dan prasarana ini di dukung dengan harapan-harapan masyarakat dalam pelayanan yang lebih baik, diantaranya; Tersedia sarana pengaduan: kotak saran, wa dan telephone



sebanyak 245 responden, dan Kecepatan waktu tanggap terhadap pengaduan sebanyak 245 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 38, berikut:

Tabel 38 : Indikator Harapan Sarana dan Prasarana

Kode	Harapan Kompetensi Petugas	Ya
1	Tersedia sarana pengaduan: kotak saran, wa dan telephone	245
2	Kecepatan waktu tanggap terhadap pengaduan	245

5.2. HASIL IKM DI UNIT-UNIT RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN

Tujuan dilaksanakannya pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui dan mempelajari sejauh mana tingkat kepuasan di unit-unit pelayanan sebagai bahan untuk memberikan rekomendasi kepada unit-unit pelayanan dilingkungan RSUD Bendan Kota Pekalongan. Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atau kualitatif untuk mengetahui tingkat kepuasan unit-unit pelayanan dilingkungan RSUD Bendan Kota Pekalongan.

Berikut adalah hasil analisis indeks kepuasan masyarakat setiap unit layanan Rawat Jalan, Rawat Inap dan Penunjang, mencakup:

Tabel 39 : Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

No	BAGIAN	JUMLAH RESPONDEN	NILAI SKM
1	BEDAH MULUT	8	98,96
2	PENYAKIT PARU	20	98,33
3	FARMASI BELAKANG	25	98,22
4	JANTUNG	49	97,39
5	UMUM PARIKESIT	10	96,38
6	GIGI	14	96,23
7	REHAB MEDIK	66	95,49
8	MATA	62	94,98
9	NIFAS	39	94,8
10	FARMASI DEPAN	46	94,69
11	VIP	15	94,26
12	PENYAKIT DALAM	55	94,24
13	KLINIK KEBIDANAN	14	93,65
14	HEMODIALISA (HD)	30	93,43
15	BEDAH SARAF	14	93,26
16	LABORATORIUM	38	92,76
17	IGD	70	91,27
18	SEKAR JAGAD	42	91,07
19	JIWA	23	90,7
20	KULIT	27	90,33
21	PERINATOLOGI	39	89,93
22	ORTHOPEDI	20	89,86
23	ANAK	24	89,82
24	BUKETAN	20	89,44
25	RADIOLOGI	41	88,42
26	THT	15	88,15
27	TRUNTUM	44	87,5
28	JLAMPRANG	46	86,89
29	SARAF	48	85,99
30	BEDAH DIGESTIF	13	85,68
31	BEDAH	22	85,36
	UNIT GIZI RAWAT INAP	246	86,89

5.2.1. POLI BEDAH MULUT

Poli bedah mulut merupakan salah satu unit rawat jalan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di poli bedah mulut diperoleh nilai sebesar 98,96 sebagaimana dalam tabel 40 di bawah ini:

Tabel 40 : Nilai Rata- rata Atribut SKM Poli Bedah Mulut

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,88	0,431	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,88	0,431	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,88	0,431	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,96		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		98,96		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan atribut kuisisioner memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata- rata 4,00 terdapat pada bagian persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/ tarif, produk layanan, dan penangan pengaduan.

Adapun pada atribut Kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan sarana prasarana mendapat nilai rata- rata 3,88.

5.2.2. POLI PENYAKIT PARU

Poli penyakit paru merupakan salah satu unit rawat jalan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di poli paru diperoleh nilai sebesar 98,33 sebagaimana dalam tabel 41 di bawah ini:

Tabel 41 : Nilai Rata- rata Atribut SKM Poli Paru

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,95	0,439	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,95	0,439	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,95	0,439	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,95	0,439	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,95	0,439	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,85	0,428	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,93		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		98,33		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan atribut kuisisioner di poli penyakit paru memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata-rata 4,00 terdapat pada atribut penanganan pengaduan. Adapun pada atribut sarana dan prasarana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,88.

5.2.3. FARMASI BELAKANG

Bagian Farmasi menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan dalam hal pengambilan obat. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di unit farmasi bagian belakang diperoleh nilai sebesar 98,22 sebagaimana dalam tabel 42 di bawah ini:

Tabel 42 : Nilai Rata-rata Atribut SKM Farmasi Belakang

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,92	0,436	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,88	0,431	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,88	0,431	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,92	0,436	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,92	0,436	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,96	0,440	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,88	0,431	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,93		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		98,22		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan atribut kuisioner di Farmasi bagian belakang memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata-rata 4,00 terdapat pada atribut kesesuaian persyaratan pelayanan dan atribut biaya/ tarif pelayanan. Adapun pada atribut jangka waktu pelayanan, atribut produk layanan, dan atribut penanganan pengaduan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,88.

5.2.4. POLI JANTUNG

Poli jantung menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan pada unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di poli jantung diperoleh nilai sebesar 97,39 sebagaimana dalam tabel 43 di bawah ini:

Tabel 43 : Nilai Rata-rata Atribut SKM Poli Jantung

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,84	0,426	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,88	0,431	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,86	0,429	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,92	0,435	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,98	0,442	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,84	0,426	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,92	0,435	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,90		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		97,38		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan atribut kuisisioner di poli jantung memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut perilaku pelaksana (3,98). Adapun pada atribut jangka waktu pelayanan memiliki nilai rata-rata terendah yaitu 3,84.

5.2.5. UMUM PARIKESIT

Bagian umum parikesit menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di bagian umum parikesit diperoleh nilai sebesar 96,38 sebagaimana dalam tabel 44 di bawah ini:

Tabel 44 : Nilai Rata- rata Atribut SKM Umum Parikesit

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,80	0,422	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	2,90	0,322	C	Kurang Baik
U5	PRODUK LAYANAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,86		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		96,38		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat, atribut dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,00 terdapat pada atribut persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan. Adapun pada atribut biaya/tarif pelayanan memiliki nilai rata-rata terendah yaitu 2,90 (kurang baik).

5.2.6. POLI GIGI

Poli Gigi menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan dalam hal rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di poli gigi diperoleh nilai sebesar 96,23 sebagaimana dalam tabel 44 di bawah ini:

Tabel 44 : Nilai Rata- rata Atribut SKM Poli Gigi

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,93	0,437	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,50	0,389	B	Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,57	0,397	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,93	0,437	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,86	0,429	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,86	0,429	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,85		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		96,23		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara umum atribut kuisioner di poli gigi memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata-rata 4 terdapat pada atribut kesesuaian persyaratan pelayanan, atribut prosedur pelayanan, dan atribut penanganan pengaduan. Adapun pada atribut biaya/ tarif pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,50.

5.2.7. REHAB MEDIK

Rehab medik menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan dalam unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di bagian rehab medik diperoleh nilai sebesar 95,49 sebagaimana dalam tabel 45 di bawah ini:

Tabel 45 : Nilai Rata-rata Atribut SKM Rehab Medik

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,83	0,426	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,83	0,426	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,76	0,418	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,83	0,426	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,83	0,426	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,77	0,419	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,58	0,379	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,94	0,438	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,82		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		95,49		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara umum atribut kuisisioner di rehab medik memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata-rata 4 terdapat pada atribut biaya / tarif pelayanan. Adapun pada atribut sarana/ prasarana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,58.

5.2.8. POLI MATA

Poli mata menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan dalam unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di bagian Poli mata diperoleh nilai sebesar 94,98 sebagaimana dalam tabel 46 di bawah ini:

Tabel 46. Nilai Rata- rata Atribut SKM Poli Mata

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,87	0,430	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,77	0,419	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,68	0,409	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,94	0,437	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,79	0,421	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,79	0,421	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,74	0,416	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,69	0,410	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,92	0,435	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,80		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		94,98		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara umum atribut kuisioner di poli mata memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/ tarif pelayanan (3,94). Adapun pada atribut sarana/ prasarana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,69.

5.2.9. RUANG NIFAS

Ruang nifas menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan dalam unit rawat inap. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di ruang Nifas diperoleh nilai sebesar 94,80 sebagaimana dalam tabel 47 di bawah ini:

Tabel 47. Nilai Rata-rata Atribut SKM Ruang Nifas

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,82	0,425	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,67	0,407	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,69	0,410	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,97	0,442	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,79	0,422	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,79	0,422	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,51	0,390	B	Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,97	0,442	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,79		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		94,80		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara umum atribut kuisioner di ruang nifas memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata- rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/ tarif pelayanan (3,97). Adapun pada atribut sarana/ prasarana memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3,51.

5.2.10. FARMASI BAGIAN DEPAN

Unit farmasi bagian depan menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan khususnya dalam pelayanan obat. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di farmasi bagian belakang diperoleh nilai sebesar 94,69 sebagaimana dalam tabel 48 di bawah ini:

Tabel 48 : Nilai Rata- rata Atribut SKM Farmasi Bagian Depan

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,89	0,432	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,87	0,430	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,65	0,406	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,78	0,420	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,78	0,420	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,72	0,413	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,70	0,411	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,70	0,411	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,79		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		94,69		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara umum atribut kuisioner di farmasi bagian depan memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata- rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/ tarif pelayanan (4,00). Adapun pada atribut waktu pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3,65.

5.2.11. RUANG VIP

Ruang VIP menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan untuk unit rawat inap. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di farmasi bagian belakang diperoleh nilai sebesar 94,26 sebagaimana dalam tabel 49 di bawah ini:

Tabel 49 : Nilai Rata- rata Atribut SKM Ruang VIP

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,80	0,422	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,73	0,415	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,53	0,393	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,80	0,422	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,80	0,422	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,87	0,430	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,73	0,415	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,67	0,407	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,77		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		94,26		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara umum atribut kuisisioner di ruang VIP memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/ tarif pelayanan (4,00). Adapun pada atribut penanganan pengaduan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,67.

5.2.12. POLI DALAM

Poli dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan untuk unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di poli dalam diperoleh nilai sebesar 94,24 sebagaimana dalam tabel 50 di bawah ini:

Tabel 50 : Nilai Rata-rata Atribut SKM Poli Dalam

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,95	0,438	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,71	0,412	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,62	0,402	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,95	0,438	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,76	0,418	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,89	0,432	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,65	0,406	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,44	0,382	B	Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,96	0,440	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,77		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		94,24		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa 8 atribut kuisisioner di poli dalam memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata- rata tertinggi terdapat pada atribut kesesuaian persyaratan dan atribut biaya/ tarif pelayanan (3,95). Adapun pada atribut sarana dan prasarana memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3,44.

5.2.13. KLINIK KEBIDANAN

Klinik kebidanan menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan untuk unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di klinik kebidanan diperoleh nilai sebesar 93,65 sebagaimana dalam tabel 51 di bawah ini:

Tabel 51 : Nilai Rata- rata Atribut SKM Klinik Kebidanan

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,86	0,429	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,64	0,405	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,64	0,405	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,64	0,405	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,79	0,421	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,79	0,421	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,57	0,397	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,79	0,421	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,75		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		93,65		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara umum kuisioner di klinik kebidanan memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata- rata tertinggi terdapat pada atribut kesesuaian persyaratan dan atribut biaya/ tarif pelayanan (4,00). Adapun pada atribut sarana dan prasarana memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3,57.

5.2.14. HEMODIALISA

Hemodialisa menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 93,43 sebagaimana dalam tabel 52 di bawah ini:

Tabel 52 : Nilai Rata- rata Atribut SKM Hemodialisa

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,83	0,426	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,77	0,419	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,60	0,400	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,67	0,407	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,70	0,411	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,77	0,419	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,60	0,400	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,70	0,411	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,74		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		93,43		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara umum kuisioner di hemodialisa memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/ tarif pelayanan (4,00). Adapun pada atribut jangka waktu pelayanan dan atribut sarana dan prasarana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,60.

5.2.15. BEDAH SARAF

Bedah saraf menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan pada unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 93,26 sebagaimana dalam tabel 53 di bawah ini:

Tabel 53 : Nilai Rata-rata Atribut SKM Bedah Saraf

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,86	0,429	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,50	0,389	B	Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,50	0,389	B	Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,71	0,413	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,86	0,429	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,71	0,413	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,50	0,389	B	Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,93	0,437	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,73		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		93,26		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/ tarif pelayanan (4,00). Adapun pada atribut prosedur pelayanan, atribut jangka waktu pelayanan dan atribut sarana dan prasarana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,50.

5.2.16. LABORATORIUM

Laboratorium menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 92,71 sebagaimana dalam tabel 54 di bawah ini:

Tabel 54 : Nilai Rata-rata Atribut SKM Laboratorium

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,71	0,412	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,68	0,409	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,42	0,380	B	Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,95	0,439	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,87	0,430	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,76	0,418	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,76	0,418	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,55	0,395	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,68	0,409	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,71		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		92,71		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa 8 atribut kuisioner di laboratorium memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata- rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/ tarif pelayanan (3,92). Adapun pada atribut jangka waktu pelayanan dan atribut waktu pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3,42.

5.2.16. INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)

Instalasi Gawat Darurat (IGD) menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 91,27 sebagaimana dalam tabel 55 di bawah ini:

Tabel 55 : Nilai Rata- rata Atribut SKM IGD

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,64	0,405	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,53	0,392	B	Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,64	0,405	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,99	0,443	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,66	0,406	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,63	0,403	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,66	0,406	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,46	0,384	B	Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,66	0,406	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,65		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		91,27		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/ tarif pelayanan (3,99). Adapun pada atribut sarana dan prasarana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,46.

5.2.18. RUANG SEKAR JAGAD

Ruang Sekar Jagad menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan bagian unit rawat inap. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 91,07 sebagaimana dalam tabel 56 di bawah ini:

Tabel 56 : Nilai Rata-rata Atribut SKM Sekar Jagad

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,67	0,407	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,55	0,394	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,55	0,394	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,98	0,442	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,62	0,402	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,57	0,397	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,50	0,389	B	Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,52	0,392	B	Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,83	0,426	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,64		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		91,07		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/ tarif pelayanan (3,98). Adapun pada atribut perilaku pelaksana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,50.

5.2.19. POLI JiWA

Poli jiwa menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan bagian unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 90,7 sebagaimana dalam tabel 57 di bawah ini :

Tabel 57 : Nilai Rata- rata Atribut SKM Poli Jiwa

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,43	0,382	B	Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,30	0,367	B	Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,83	0,425	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,39	0,377	B	Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,87	0,430	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,52	0,391	B	Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,35	0,372	B	Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,96	0,440	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,63		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		90,70		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut persyaratan pelayanan (4,00). Adapun pada atribut sarana dan prasarana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,35.

5.2.20. POLI KULIT

Poli kulit menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan bagian unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 90,33 sebagaimana dalam tabel 58 di bawah ini:

Tabel 58 : Nilai Rata- rata Atribut SKM Poli Kulit

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,63	0,403	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,48	0,387	B	Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,63	0,403	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,52	0,391	B	Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,67	0,407	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,52	0,391	B	Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,48	0,387	B	Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,59	0,399	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,61		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		90,33		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/tarif (4,00). Adapun pada atribut sarana dan prasarana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,48.

5.2.21. PERINATOLOGI

Ruang Perinatologi menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan bagian unit rawat inap. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 89,93 sebagaimana dalam tabel 59 di bawah ini:

Tabel 59 : Nilai Rata-rata Atribut SKM Perinatologi

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,50	0,389	B	Baik
U2	PROSEDUR	3,50	0,389	B	Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,50	0,389	B	Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,70	0,411	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,50	0,389	B	Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,55	0,394	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,58	0,397	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,55	0,394	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,60		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		89,93		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/tarif (4,00). Adapun pada atribut kompetensi pelaksana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,50.

5.2.22. POLI ORTHOPEDI

Poli orthopedi menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan bagian unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 89,86 sebagaimana dalam tabel 60 di bawah ini:

Tabel 60 : Nilai Rata-rata Atribut SKM Poli Orthopedi

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,65	0,406	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,70	0,411	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,50	0,389	B	Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,95	0,439	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,40	0,378	B	Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,50	0,389	B	Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,55	0,394	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,40	0,378	B	Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,70	0,411	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,59		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		89,86		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/tarif (4,00). Adapun pada atribut kompetensi pelaksana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,50.

5.2.23. POLI ANAK

Poli anak menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan bagian unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 89,81 sebagaimana dalam tabel 61 di bawah ini:

Tabel 61 : Nilai Rata-rata Atribut SKM Poli Anak

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,75	0,417	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,58	0,398	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,38	0,375	B	Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,92	0,435	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,54	0,394	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,67	0,407	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,58	0,398	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,21	0,356	B	Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,71	0,412	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,59		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		89,81		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/tarif (3,92). Adapun pada atribut sarana dan prasarana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,21.

5.2.24. RUANG BUKETAN

Ruang buketan menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan bagian unit rawat inap. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 89,44 sebagaimana dalam tabel 62 di bawah ini:

Tabel 62 : Nilai Rata-rata Atribut SKM Ruang Buketan

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,55	0,394	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,45	0,389	B	Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,50	0,389	B	Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,60	0,400	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,50	0,389	B	Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,50	0,389	B	Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,25	0,361	B	Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,85	0,428	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,58		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		89,44		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/tarif (4,00). Adapun pada atribut sarana dan prasarana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,25.

5.2.25. RADIOLOGI

Radiologi menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 88,42 sebagaimana dalam tabel 63 di bawah ini:

Tabel 63 : Nilai Rata-rata Atribut SKM Radiologi

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,61	0,401	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,66	0,407	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,27	0,363	B	Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,83	0,425	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,61	0,401	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,41	0,379	B	Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,49	0,388	B	Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,37	0,374	B	Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,59	0,398	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,54		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		88,42		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/tarif (3,83). Adapun pada atribut jangka waktu pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,27.

5.2.26. POLI THT

Poli THT menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 88,15 sebagaimana dalam tabel 64 di bawah ini:

Tabel 64 : Nilai Rata-rata Atribut SKM Poli THT

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,80	0,422	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,33	0,370	B	Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,27	0,363	B	Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,53	0,393	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,60	0,400	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,47	0,385	B	Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,20	0,356	B	Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,53	0,393	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,53		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		88,15		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/tarif (4,00). Adapun pada atribut sarana dan prasarana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,20.

5.2.27. RUANG TRUNTUM

Ruang truntum menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 87,50 sebagaimana dalam tabel 65 di bawah ini:

Tabel 65 : Nilai Rata-rata Atribut SKM Ruang Truntum

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,57	0,396	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,61	0,402	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,30	0,366	B	Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,48	0,386	B	Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,32	0,369	B	Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,32	0,369	B	Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,41	0,379	B	Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,50	0,389	B	Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,50		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		87,50		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut biaya /tarif (4,00). Adapun pada atribut waktu pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,20.

5.2.28. RUANG JLAMPRANG

Ruang Jlamprang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 86,90 sebagaimana dalam tabel 66 berikut:

Tabel 66 : Nilai Rata-rata Atribut SKM Ruang Jlamprang

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,65	0,406	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,52	0,391	B	Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,39	0,377	B	Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,98	0,442	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,39	0,377	B	Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,17	0,353	B	Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,35	0,372	B	Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,22	0,357	B	Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,61	0,401	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,48		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		86,90		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/tarif (3,98). Adapun pada atribut kompetensi pelaksana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,17.

5.2.29. POLI SARAF

Poli saraf menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 86,00 sebagaimana dalam tabel 67 berikut:

Tabel 67 : Nilai Rata-rata Atribut SKM Poli Saraf

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,46	0,384	B	Baik
U2	PROSEDUR	3,40	0,377	B	Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,10	0,345	B	Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,42	0,380	B	Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,50	0,389	B	Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,35	0,373	B	Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,19	0,354	B	Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,54	0,394	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,44		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		86,00		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/tarif (4,00). Adapun pada atribut waktu pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,10.

5.2.30. BEDAH DIGESTIF

Bedah digestif menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan pada unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 85,68 sebagaimana dalam tabel 68 berikut:

Tabel 68 : Nilai Rata-rata Atribut SKM Bedah Digestif

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,46	0,385	B	Baik
U2	PROSEDUR	3,31	0,368	B	Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,23	0,359	B	Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,15	0,350	B	Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,46	0,385	B	Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,38	0,376	B	Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,38	0,376	B	Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,46	0,385	B	Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,43		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		85,68		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/tarif (4,00). Adapun pada atribut produk layanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,15.

5.2.31. POLI BEDAH UMUM

Poli bedah umum menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan pada unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 85,35 sebagaimana dalam tabel 69 berikut:

Tabel 69 : Nilai Rata-rata Atribut SKM Bedah Umum

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,41	0,379	B	Baik
U2	PROSEDUR	3,32	0,369	B	Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,09	0,343	B	Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,23	0,359	B	Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,64	0,404	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,36	0,374	B	Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,23	0,359	B	Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,45	0,384	B	Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,41		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		85,35		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/tarif (4,00). Adapun pada atribut sarana dan prasarana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,23.

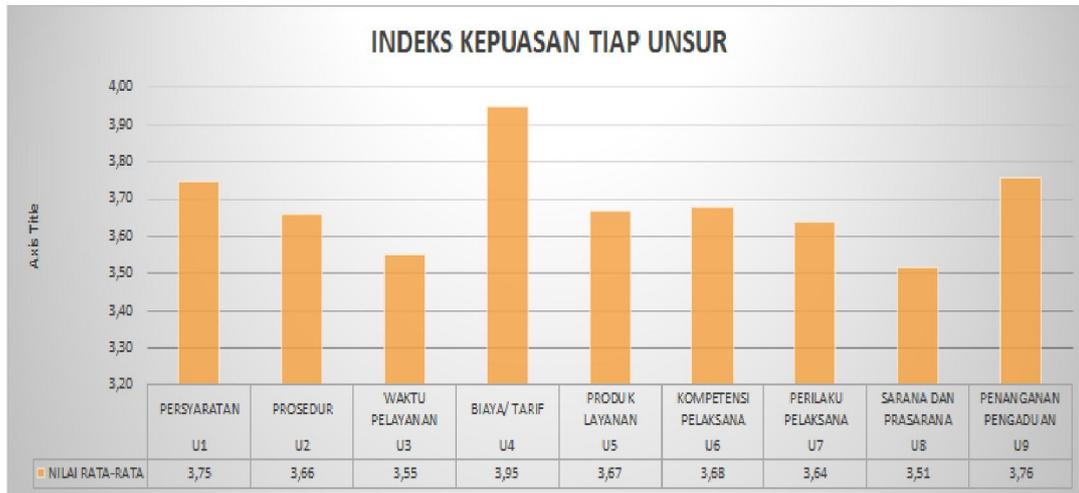
5.3. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Tingkat kepuasan pengunjung/ pelanggan yang menerima pelayanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan dapat diukur dengan menghitung Nilai Tingkat Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepuasan Masyarakat, pada masing-masing atribut dapat dilihat bahwa seluruh atribut memiliki indeks kepuasan pada kategori sangat puas, hal ini menunjukkan bahwa RSUD Bendan Kota Pekalongan telah memberikan pelayanan baik, dengan indeks kepuasan secara keseluruhan sebesar **92,08** dengan kategori **sangat baik**.

Tabel 70 : Nilai rata-rata tiap atribut dan Hasil Kepuasan Masyarakat

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,75	0,416	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,66	0,406	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,55	0,394	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,95	0,439	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,67	0,407	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,68	0,408	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,64	0,404	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,51	0,390	B	Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,76	0,417	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,68		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		92,08		

Gambar 01. Nilai Rata- rata Atribut Kepuasan Masyarakat



Berdasarkan Tabel dan grafik di atas, dapat dilihat bahwa **Kewajaran Biaya/ tarif pelayanan merupakan atribut dengan indeks kepuasan tertinggi**, sedangkan **sarana prasarana merupakan atribut dengan indeks kepuasan terendah**, hal ini menunjukkan bahwa meskipun delapan atribut memiliki indeks kepuasan pada kategori sangat baik akan tetapi masih perlu perbaikan dalam hal sarana dan prasarana karena berada di kategori baik.



BAB VI

KESIMPULAN, KELUHAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan tabel 69, maka faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan RSUD Bendan dapat dikelompokkan dalam masing-masing Prioritas tindakan perbaikan sebagai berikut :

5.1.1. PERTAHANKAN PRESTASI

Atribut-atribut/ pernyataan ini memiliki tingkat kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/ pernyataan tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Dan wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting dan hasilnya sangat memuaskan.

Dalam analisis ini, menjelaskan kinerja di RSUD Bendan Kota Pekalongan dengan tingkat kepuasan atribut yang tinggi adalah

- U1 Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan: 3,75
- U4 Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan : 3,95
- U9 Penanganan pengaduan pengguna layanan: 3,76

5.1.2. PRIORITAS TINDAKAN PERBAIKAN

Atribut ini memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengunjung tetapi pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai dengan harapan pelanggan. Tingkat kinerja dari atribut tersebut kurang daripada tingkat harapan pelanggan sehingga harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan pelanggan.



Atribut yang perlu ditingkatkan adalah

- Unsur U2, tentang tata cara pelayanan yang dibakukan/ adanya alur bagi pemberi dan penerima pelayanan: 3,66
- Unsur U3 Kecepatan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan: 3,55
- Unsur U5 Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan: 3,67
- Unsur U6 Kemampuan petugas yang harus dimiliki meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman: 3,68
- Unsur U7 Keramahan dan kesopanan petugas saat pelayanan: 3,64
- Unsur U8 Kualitas sarana dan prasarana: 3,51

Berdasarkan hasil analisis di atas, unsur U8 kualitas sarana dan prasarana menjadi satu- satunya unsur yang memiliki kategori baik dengan perolehan nilai 3,51. Hal ini menunjukkan bahwa RSUD Bendan Kota Pekalongan belum memberikan pelayanan yang baik pada atribut tersebut sehingga diperlukan adanya perbaikan.

5.2. KELUHAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

5.2.1. KELUHAN

Berikut adalah Keluhan pelanggan dalam pertanyaan terbuka yang disampaikan:

Tabel 71 : Keluhan Responden

NO	BAGIAN	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN
1	Ruang VIP	Sistem	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lebih diutamakan keselamatan pasien daripada sistem administrasinya ▪ Menu bisa diberikan pilihan/request dengan kandungan nilai gizi
2	Ruang Jlamprang	Sarana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Remote AC tidak disediakan, sehingga harus bolak-balik untuk mengatur suhu ruangan ▪ Kamar mandi tidak bersih & macet saluran pembuangannya ▪ Di kamar mandi sebaiknya di berikan cantolan infus
		SDM	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perawat tidak komunikatif ▪ Petugas di depan kurang responsive

3	Ruang Sekarjagad	Sistem	Harapannya di berikan snack sekitar pukul 10.00 dan 14.00
		Sarana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempat sabun, gantungan baju sebaiknya di sediakan pada kamar mandi ▪ Rak-rak drawer harap di sediakan di lemari ▪ Jam dinding mati
4	Ruang Truntum	Sarana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kamar mandi terbatas, sehingga antri lama ▪ Kamar mandi kurang bersih ▪ Harap di berikan gorden agar bisa ganti baju/ mendapatkan ruang privasi di kamar mandi ▪ Suhu AC terlalu dingin ▪ Tempat tidur sudah sobek, seprei tidak menutupi ranjang terlalu kecil dan bantal terlalu tipis
		SDM	Infus keluar darah karena perawat lupa, harapannya pasien lebih di perhatikan
5	Rehab Medik	Sistem	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Untuk jadwal OT terlalu lama jaraknya ▪ Jadwal kontrol memakai jasa raharja (12x) & BPJS (8X) ▪ Sistem pendaftaran dengan jempol, justru menjadikan semakin lama

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistem pendaftaran & farmasi terlalu lama ▪ Bagian ambil SEP sedikit lama untuk hari-hari tertentu
		Sarana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Penerangan di ruang tunggu kurang maksimal ▪ Ruang tunggu panas & kurang kursinya ▪ Kuri roda kurang ▪ Loket pendaftaran sering eror
		SDM	Jadwal praktek dokter ditentukan supaya pasien tidak terlalu lama menunggu
6	Orthopedi	Sistem	Sistem pendaftaran & farmasi terlalu lama
		Sarana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ruang tunggu semoit & panas ▪ Cleaning service asal menyapu tanpa ucapan permisi
7	Poli Jantung	Sistem	Sistem farmasi & pendaftaran terlalu lama
		Sarana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Musholla tidak bersih ▪ Ruang tunggu agak sempit di pendaftaran ▪ Loket pendaftaran sering eror
8	Poli Kulit	Sistem	Sistem farmasi & pendaftaran terlalu lama
		Sarana	Kursi ruang tunggu kurang

9	Bedah Umum	Sistem	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistem farmasi & pendaftaran terlalu lama ▪ Jika sudah daftar online diharapkan tidak perlu pendaftaran manual
		Sarana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ruang tunggu panas ▪ Tombol masuk parkir macet ▪ Prosedur pelayanan kurang maksimal dipasang ▪ Petunjuk arah ruang tidak strategis ▪ Tempat kursi roda harap ada petugas
10	Poli THT	Sarana	Speaker di ruang THT kurang terdengar
		SDM	Dokter semoga bisa datang tepat waktu
11	Klinik Kebidanan	Sistem	Di pendaftaran online sebaiknya disebutkan jam pelayanan
		Sarana	Loket pendaftaran terlalu agak menyusahkan
		SDM	Penjagaan malam lebih di tingkatkan
12	Poli Anak	Sistem	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistem pendaftaran & farmasi terlalu lama ▪ Informasi tentang jadwal dokter masih kurang jelas
		Sarana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ruang tunggu panas ▪ Perlu disediakan WC jongkok

13	Poli Saraf	Sistem	Sistem pendaftaran & farmasi terlalu lama
		Sarana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ruang tunggu panas & kurang luas ▪ Musholla tidak bersih ▪ Pengadaan CT Scan dan MRI ▪ Komputer di pendaftaran sering lemot
		SDM	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Keluhan tidak tersampaikan karena dokter sibuk dengan pasien yang lain saat pasien banyak ▪ Sebaiknya ada sesi tanya jawa dengan dokter
14	Poli Mata	Sistem	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pendaftaran bayar 85.0000 ▪ Sistem pendaftaran & farmasi terlalu lama
		Sarana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toilet tidak bersih ▪ Penerangan tidak maksimal ▪ Ruang tunggu bisa di percantik agar nyaman
		SDM	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dokter semoga datang tepat waktu ▪ Petugas CS sudah baik, mengarahkan ke ruang poli
15	Poli Gigi	Sistem	Sistem pendaftaran & farmasi terlalu lama
		Sarana	Loket farmasi mohon di tambah

		SDM	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dokter semoga datang tepat waktu ▪ Dokter baik dan lucu
16	Laboratorium	Sarana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Loker pendaftaran mohon di tambah ▪ Ruang tunggu panas
		SDM	Ketika mencet bel petugas tidak langsung datang
17	Bedah saraf	SDM	Petugas kurang informatif dalam menjelaskan prosedur pelayanan
18	Poli Dalam	Sistem	Sistem pendaftaran & farmasi terlalu lama
		Sarana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kamar mandi kotor ▪ Lantai pecah di ruang transit ▪ Penambahan loket farmasi ▪ Komputer pendaftaran sering eror
		SDM	Perawat tidak stand by kecuali pada saat jam obat
19	Poli Jiwa	Sistem	Proses pendaftaran tidak sesuai antara pendaftaran via online dan di poli
		SDM	Penambahan tenaga kesehatan obat/ apoteker
20	Poli Paru	Sistem	Panggilan antrian apotek & kasir terlalu membingungkan, karena jarak yang berdekatan
21	Radiologi	SDM	Petugas kurang tegas dalam menegakkan peraturan penggunaan masker



22	Umum Parikesit	Sistem	Sistem pendaftaran: panggilan loket tidak sesuai dengan kedatangan pasien
		SDM	Kehadiran dokter di harap tepat waktu

5.2.2. RENCANA TINDAK LANJUT

RSUD Bendan Kota Pekalongan melakukan rencana tindak lanjut untuk tindakan perbaikan terhadap hasil Kepuasan Masyarakat dari atribut atribut yang rendah/kurang baik.

RSUD Bendan Kota Pekalongan melakukan penanganan tindakan perbaikan terhadap keluhan yang disampaikan di pertanyaan terbuka dalam survei kepuasan masyarakat.



BAB VII

PENUTUP

Pekerjaan Peningkatan Mutu Pelayanan Fasilitas Kesehatan – Survei IKM Semester I pada RSUD Bendan Kota Pekalongan diharapkan dapat meningkatkan kinerja para pegawainya sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat maupun mutu pelayanan Kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan bisa memperkuat daya saing rumah sakit di masa yang akan datang. Komitmen dan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang berkesinambungan diharapkan juga bisa memperbaiki mindset setiap masyarakat yang menjadi pelanggan di RSUD Bendan Kota Pekalongan dalam memperbaiki dan menjaga kualitas mutu pelayanan kesehatan.

Tersusunnya Laporan Akhir ini diharapkan dapat menjadi data dan informasi yang berguna bagi RSUD Bendan Kota Pekalongan dalam meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan di rumah sakit.

Demikian laporan Akhir Pekerjaan Peningkatan Mutu Pelayanan Fasilitas Kesehatan – Survei IKM Semester I pada RSUD Bendan Kota Pekalongan, berupa *Laporan keseluruhan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Bendan Kota Pekalongan*. Kegiatan telah dilakukan dengan baik sesuai dengan waktu yang disepakati antara CV. Karya Zata Amani dengan Tim RSUD Bendan Kota Pekalongan.

KZA Consultans mengucapkan terima kasih atas kerjasama dan kesempatan yang telah RSUD Bendan Kota Pekalongan dalam mendampingi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat semester I ini.



BAB VIII

LAMPIRAN

- **Materi Paparan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Bendan Kota Pekalongan**
- **Hasil Kuesioner RSUD Bendan Kota Pekalongan**
- **Daftar Hadir**
- **Foto Kegiatan**