



LAPORAN AKHIR
PEKERJAAN SURVEI IKM SEMESTER 1
PADA RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
TAHUN ANGGARAN 2024

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 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 karena 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 Laporan Pendahuluan, Laporan Antara dan Laporan Akhir berupa 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 Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dan diperbarui dengan 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 Bendan 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.

2.2. TUJUAN

Tujuan dari survei kepuasan masyarakat di RSUD Bendan Kota Pekalongan adalah untuk:

- a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan
- b. Mengetahui prioritas perbaikan terhadap layanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan
- c. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

2.3. MANFAAT

Manfaat dari survei kepuasan masyarakat yaitu

- a. Dapat mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- b. Dapat mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan secara periodik
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan pelayanan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat

- d. Dapat mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
- e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB III

PENJELASAN

Karya Zata Amani melakukan serangkaian kegiatan dalam menunjang tercapainya Survei IKM di RSUD Bendan Kota Pekalongan yang didahului dengan *Paparan Survei Kepuasan Masyarakat* . Dengan ini kami sampaikan laporan dari Survei Kepuasan Masyarakat dan bahan materi Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Bendan Kota Pekalongan yang bisa dipelajari dan dijadikan bahan diskusi untuk selanjutnya kemudian bisa diterbitkannya **LAPORAN** ini.

- **Paparan Survei Kepuasan Masyarakat**

CV. Karya Zata Amani melakukan *paparan terkait pemahaman Survei Kepuasan Masyarakat* di RSUD Bendan Kota Pekalongan untuk mengidentifikasi dan membandingkan kesenjangan system / kesesuaian keadaan / aktivitas yang dilakukan saat ini dengan persyaratan/ standar/ dasar sistem pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

Sasaran yang ingin dicapai adalah :

- Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan
- Mengetahui prioritas perbaikan terhadap layanan Kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan
- Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan Kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan.
- Mengetahui kekurangan sistem dibandingkan persyaratan standar.

Kegiatan :

1. Konsultan melakukan diskusi bersama tim RSUD Bendan Kota Pekalongan terkait diagnosis ke semua proses yang menjadi lingkup pelayanan Konsultan
2. Konsultan melakukan pengamatan di tempat kerja.
3. Konsultan meninjau sistem atau dokumentasi yang telah ada RSUD Bendan Kota Pekalongan
4. Konsultan meninjau data yang telah dimiliki dan proses analisisnya.
5. Konsultan membahas dan menjelaskan kuesioner.

Hasil :

1. Finalisasi kuesioner RSUD Bendan Kota Pekalongan
2. Materi Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Bendan Kota Pekalongan

BAB IV

METODOLOGI SURVEI

4.1. 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.

4.2. 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.

4.3. TARGET RESPONDEN

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan Wilayah pelayanan kelurahan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 700 orang

4.4. PENGOLAHAN DATA

4.4.1. 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

4.4.2. 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.

4.5. 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 V

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 700 kuesioner. Dari total kuesioner tersebut dilakukan *screening* terhadap kuesioner yang masuk, dan terdapat 700 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.

5.1. 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. Usia Responden

Kode	Usia	Persentase	Jumlah
1	<= 15 tahun	8%	59
2	16 - 20 tahun	2%	16
3	21 - 25 tahun	4%	29
4	26 - 30 tahun	10%	69
5	31 - 35 tahun	9%	61
6	36 - 40 tahun	12%	87
7	41 - 45 tahun	11%	74
8	46 - 50 tahun	12%	83
9	51 - 55 tahun	8%	59
10	56 - 60 tahun	11%	74
11	61 - 65 tahun	7%	48
12	>= 66 tahun	6%	41

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 1 di atas, dapat dilihat bahwa dari 700 responden yang terlibat dalam survei kepuasan masyarakat ini, sebagian besar responden memiliki usia di atas 36-40 tahun sebanyak 87 (12%) responden dan paling rendah 16-20 tahun sebanyak 16 (2%) responden. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah pelanggan dengan usia dewasa awal.

5.2 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	42%	292
2	Perempuan	58%	408

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 2 di atas, hasil analisis menunjukkan bahwa dari 700 responden yang diteliti dalam penelitian ini, jumlah responden, sebanyak 292 orang (42%) responden berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 408 orang (58%) responden berjenis kelamin perempuan.

5.3. 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	36%	253
2	Tamat SLTP	14%	100
3	Tamat SLTA	36%	251
4	Diploma (D1/D2/D3)	4%	25
5	Sarjana (S1)	10%	71
6	Pascasarjana (S2& S3)	0%	0

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas, dari 700 responden yang diteliti dalam penelitian ini, sebagian besar responden berpendidikan SD 253 (36%), sedangkan sisanya sebanyak 100 (14%) responden berpendidikan SLTP, sebanyak 251 (36%) responden berpendidikan SLTA, sebanyak 25 (4%) responden berpendidikan Diploma, 71 (10%) responden

berpendidikan S1 dan sebanyak 0 (0%) responden berpendidikan pascasarjana.

5.4. 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	38%	269
2	Pegawai Swasta	12%	81
3	Petani/ Buruh	14%	96
4	PNS	2%	17
5	Wirausaha	13%	94
6	Lainnya	20%	143

Hasil analisis pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 700 responden yang mengikuti survei kepuasan masyarakat, sebagian besar responden tidak bekerja/ Ibu RT sebanyak 269 (38%), dan sebanyak 143 (20%) lainnya, sedangkan sisanya sebanyak 81 (12%) pegawai swasta, sebanyak 96 (14%) sebagai petani/ buruh, sebanyak 17 orang (2%) adalah PNS dan bekerja di sektor wirausaha sebanyak 94 (13%).

5.5. Jenis Pembayaran

Responden dalam survei kepuasan masyarakat ini menggunakan jenis pembayaran yang beragam, namun didominasi oleh masyarakat yang

menggunaka BPJS. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, berikut ini adalah hasil analisis jenis pembayarab di RSUD Bendan

Tabel 5. Jenis Pembayaran Responden

Kode	Pekerjaan	Persentase	Jumlah
1	BPJS	87%	610
2	Umum	7%	47
3	Jasa Raharja	2%	12
4	Asuransi Lainnya	4%	31

Hasil analisis pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 700 responden yang mengikuti survei kepuasan masyarakat, sebagian besar responden menggunakan BPJS sebanyak 610 responden (87%), dan sebanyak 47responden (7%) umum, sedangkan sisanya sebanyak 12 responden (2%) menggunakan jasa raharja, dan sebanyak 31 (4%) menggunakan asuransi lainnya.

BAB VI

ANALISIS DATA

6.1. KINERJA LAYANAN RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN

6.1.1. 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 sebanyak 69 responden (10%) menyatakan sesuai, dan sebanyak 631 responden (90%) menyatakan sangat sesuai terlihat pada tabel 6.

Tabel 6. Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Kode	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak sesuai	0%	0
2	Kurang sesuai	0%	0
3	Sesuai	10%	69
4	Sangat Sesuai	90%	631

Hasil tingkat kesesuaian persyaratan pelayanan ini di dukung dengan harapan masyarakat agar pelayanan semakin baik kedepannya melalui beberapa faktor. Berdasarkan dari hasil survey, menunjukan bahwa seluruh unit pelayanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan diharapkan memberikan kesesuaian terhadap informasi persyaratan pelayanan tersedia di papan informasi sebanyak 655 responden, dan Hasil analisis juga menunjukkan bahwa informasi persyaratan pelayanan disampaikan

oleh petugas layanan sebanyak 694 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 7, berikut.

Tabel 7. Indikator kesesuaian persyaratan pelayanan

Kode	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Ya
1	Informasi persyaratan pelayanan tersedia di papan informasi dan leaflet	655
2	Informasi persyaratan pelayanan disampaikan oleh petugas layanan	694

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 Benda Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian diit dengan penyakit pasien sebesar 23 responden (13%) sesuai, dan sebanyak 151 responden (87%) sangat sesuai terlihat pada tabel 8:

Tabel 8. Indikator kesesuaian Diit dengan Penyakit Pasien

Kode	Kesesuaian Diit	Persentase	Jumlah
1	Tidak sesuai	0%	0
2	Kurang sesuai	0%	0
3	Sesuai	13%	23
4	Sangat Sesuai	87%	151

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 Benda Kota Pekalongan diharapkan memberikan Informasi jenis diit

tercatat di makan pasien sebanyak 172 responden, dan hasil analisis juga menunjukkan bahwa Informasi diit pasien diinformasikan oleh perawat/ petugas gizi sebanyak 172 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 8 berikut :

Tabel 9. Indikator Harapan Kesesuaian Gizi

Kode	Kesesuaian Diit dengan Penyakit	Ya
1	Informasi jenis diit tercatat di makan pasien	172
2	Informasi diit pasien diinformasikan oleh perawat/ petugas gizi	172

6.1.2. 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 133 responden (19%) mudah, sangat mudah 567 responden (81%) terlihat pada tabel 10.

Tabel 10. Tingkat kemudahan Prosedur Pelayanan

Kode	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak mudah	0%	0
2	Kurang mudah	0%	0
3	Mudah	19%	133
4	Sangat mudah	81%	567

Hasil tata cara pelayanan ini di dukung dengan harapan responden yang menunjukan bahwa RSUD Bendan Kota Pekalongan diharapkan memberikan informasi tata cara / alur pelayanan tersedia di leaflet dan papan informasi sebanyak 618 responden, informasi tata cara/ alur pelayanan dijelaskan oleh petugas sebanyak 684 responden dan informasi tata cara / alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan sebanyak 567 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 11, berikut.

Tabel 11. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

Kode	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Ya
1	Informasi Alur di Papan Informasi	618
2	Informasi Alur oleh Petugas	684
3	Alur Sesuai Informasi	567

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 Bendan Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kemudahan pasien mendapatkan informasi tentang konsultasi pelayanan Gizi sebesar 55 responden (32%) mudah, dan sebanyak 119 responden (68%) sangat mudah terlihat pada tabel 12:

Tabel 12 : Indikator Kemudahan Konsultasi Gizi

Kode	Kemudahan Konsultasi Gizi	Persentase	Jumlah
1	Tidak mudah	0%	0
2	Kurang mudah	0%	0
3	Mudah	32%	55
4	Sangat mudah	68%	119

Hasil tingkat kemudahan dalam pelayanan konsultasi gizi ini di dukung dengan harapan masyarakat dalam memberikan Informasi diet disampaikan melalui brosur sebanyak 141 responden, dan hasil analisis juga menunjukkan bahwa Informasi diet pasien diinformasikan oleh perawat/ petugas gizi sebanyak 173 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 13, berikut:

Tabel 13 : Indikator Harapan Kemudahan Konsultasi Gizi

Kode	Harapan Kemudahan Konsultasi Gizi	Ya
1	Informasi diet disampaikan dengan brosur	141
2	Informasi diet disampaikan oleh petugas Gizi	173

6.1.3. Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di RSUD Benda Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kecepatan waktu pelayanan dengan kriteria tidak cepat sebanyak 5 (1%), kriteria

kurang cepat sebanyak 18 (3%), kriteria cepat sebanyak 158 responden (23%) dan sangat cepat 519 responden (74%) terlihat pada tabel 14.

Tabel 14. Tingkat Kecepatan Waktu Pelayanan

Kode	Kecepatan Waktu Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak cepat	1%	5
2	Kurang cepat	3%	18
3	Cepat	23%	158
4	Sangat cepat	74%	519

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 654 responden, dan petugas responsif dalam memberikan pelayanan sebanyak 681 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 15 berikut :

Tabel 15. Indikator Kinerja Kecepatan Waktu Pelayanan

Kode	Kecepatan Waktu Pelayanan	Ya
1	Waktu Diinformasikan	654
2	Petugas Responsif	681

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 35 responden (20%) cepat, dan sebanyak 139 responden (80%) sangat cepat terlihat pada tabel 16 :

Tabel 16. Indikator Kecepatan Pelayanan

Kode	Kesesuaian Kecepatan Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak cepat	0%	0
2	Kurang cepat	0%	0
3	Cepat	20%	35
4	Sangat cepat	80%	139

Hasil tingkat kemudahan dalam pelayanan konsultasi gizi ini di dukung dengan harapan masyarakat dalam pelayanan, Waktu pelayanan diet di tetapkan dan diinformasikan sebanyak 172 responden, dan petugas gizi responsif sebanyak 172 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 17, berikut:

Tabel 17. Indikator Harapan Kecepatan Pelayanan

Kode	Harapan Kecepatan Pelayanan	Ya
1	Waktu pelayanan diet di tetapkan dan diinformasikan	172
2	Petugas gizi responsif	172

6.1.4. Kewajaran Biaya/ Tarif Pelayanan

Tarif pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kewajaran biaya/ tarif pelayanan termasuk pada kriteria gratis 643 responden (92%), kriteria

sangat mahal sebanyak 1 responden (0%), kriteria mahal sebanyak 1 responden (0%), dan kriteria cukup mahal sebanyak 55 (92%), sebagaimana terlihat pada tabel 18 di bawah ini:

Tabel 18. Tingkat Kepuasan Biaya/ Tarif Pelayanan

Kode	Kewajaran Biaya/Tarif	Persentase	Jumlah
1	Sangat Mahal	0%	1
2	Mahal	0%	1
3	Cukup mahal	8%	55
4	Gratis	92%	643

Hasil analisis ini di dukung dari hasil survey yang menunjukkan bahwa RSUD Bendan Kota Pekalongan diharapkan dalam waktu mendatang menyampaikan tarif pelayanan diinformasikan di papan informasi/ leaflet sebanyak 678 responden, dan adanya kesesuaian dengan informasi yang disampaikan petugas sebanyak 683 responden, terlihat dalam Tabel 19 berikut :

Tabel 19. Indikator Kinerja Kewajaran Tarif Pelayanan

Kode	Kewajaran Biaya/Tarif	Ya
1	Tarif Diinfokan di Papan Informasi	678
2	Kesesuaian dengan Informasi dari Petugas	683

Sementara itu, pada layanan Gizi Rawat Inap, indikator kewajaran tarif pelayanan dilihat pada bagaimana kecepatan waktu penyediaan diet menu gizi. Hal ini sangat penting diperhatikan oleh pemberi layanan di RSUD Benda Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa kewajaran tarif/biaya sebesar 168 responden (97%) menyatakan gratis, dan sebanyak 6 responden (3%) cukup murah terlihat pada tabel 20:

Tabel 20. Indikator Kewajaran Biaya

Kode	Kesesuaian Kecepatan Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Sangat Mahal	0%	0
2	Mahal	0%	0
3	Cukup Murah	3%	6
4	Gratis	97%	168

Hasil tingkat kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan gizi ini di dukung dengan harapan masyarakat dalam pelayanan terkait Pelayanan gizi sesuai dengan tarif yang diberikan sebanyak 172 responden, dan Kesesuaian antara diit gizi dengan jenis penyakit / kasus sebanyak 171 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 21, berikut:

Tabel 21. Indikator Harapan Kecepatan Pelayanan

Kode	Harapan Kecepatan Pelayanan	Ya
1	Pelayanan gizi sesuai dengan tarif yang diberikan	172
2	Kesesuaian antara diit gizi dengan jenis penyakit / kasus	171

6.1.5. 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 tidak sesuai 1 responden (0%), kriteria kurang sesuai 2 responden (0%), kriteria sesuai 116 responden (17%) dan sangat sesuai 581 responden (83%), terlihat pada tabel 22.

Tabel 22. Tingkat Kesesuaian Produk Pelayanan

Kode	Kesesuaian Produk Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak sesuai	0%	1
2	Kurang sesuai	0%	2
3	Sesuai	17%	116
4	Sangat Sesuai	83%	581

Hasil analisis ini didukung dengan harapan masyarakat yang menunjukan bahwa RSUD Bendan Kota Pekalongan diharapkan selalu memberikan pelayan sesuai dengan kondisi pasien sebanyak 680 responden, dan adanya kesesuaian dengan poli atau unit yang dituju sebanyak 684, terlihat dalam tabel 23 berikut:

Tabel 23. Indikator kinerja kesesuaian produk layanan

Kode	Kesesuaian Produk Pelayanan	Ya
1	Kesesuaian antara kasus penyakit dengan pelayanan yang diberikan	680
2	Kesesuaian antara kebutuhan pasien dengan poli	684

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 Benda Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa kesesuaian penataan menu gizi sebesar 35 responden (20%) sesuai, dan sebanyak 139 responden (80%) sangat sesuai terlihat pada tabel 24:

Tabel 24: Indikator Kesesuaian Penataan Menu

Kode	Kesesuaian Penataan Menu	Persentase	Jumlah
1	Tidak sesuai	0%	0
2	Kurang sesuai	0%	0
3	Sesuai	20%	35
4	Sangat Sesuai	80%	139

Hasil tingkat kesesuaian penataan menu gizi ini di dukung dengan harapan- harapan masyarakat dalam pelayanan diantaranya, Makanan tertata baik sebanyak 172 responden, dan Makanan masih fresh untuk di konsumsi sebanyak 172 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 25, berikut:

Tabel 25: Indikator Harapan Kesesuaian Penataan Menu

Kode	Kesesuaian Penataan Menu	Ya
1	Makanan tertata baik	172
2	Makanan masih fresh untuk di konsumsi	172

6.1.6. 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 Kompetensi Petugas pelayanan dengan kriteria kurang kompeten 11 responden (2%), kriteria kompeten 116 responden (17%) dan yang sangat kompeten 573 responden (82%) terlihat pada tabel 26:

Tabel 26. Tingkat Kompetensi Petugas

Kode	Kompetensi Petugas	Persentase	Jumlah
1	Tidak Kompeten	0%	0
2	Kurang kompeten	2%	11
3	Kompeten	17%	116
4	Sangat kompeten	82%	573

Kompetensi petugas akan semakin baik dengan adanya harapan-harapan yang menunjukan bahwa RSUD Bendan Kota Pekalongan diharapkan agar Dokter/ perawat mampu menjelaskan penyakit dengan baik sebanyak 647 responden, Dokter/ perawat mempunyai ketrampilan yang cekatan 689 responden. Dan yang ketiga adalah Dokter memberikan resep dengan jelas sebanyak 405 responden. Harapan ketiga ini berlaku pada seluruh unit layanan kecuali di IGD, HD, Radiologi, dan Laboratorium. Hasil survei tersebut terlihat dalam tabel 27:

Tabel 27. Indikator Kompetensi Petugas Pelayanan

Kode	Kompetensi Petugas	Ya
1	Dokter/ perawat mampu menjelaskan penyakit dengan baik	647
2	Dokter/ perawat mempunyai ketrampilan yang cekatan	689
3	Dokter memberikan resep dengan jelas	405

Adapun pada layanan Gizi Rawat Inap, indikator kompetensi/ kemampuan petugas gizi menjadi sangat penting diperhatikan oleh RSDU Benda Kota Pekalongan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kompetensi petugas sebesar 32 responden (18%) kompeten, dan sebanyak 142 responden (82%) sangat kompeten terlihat pada tabel 28:

Tabel 28. Indikator Kompetensi Petugas

Kode	Kesesuaian Penataan Menu	Persentase	Jumlah
1	Tidak Kompeten	0%	0
2	Kurang kompeten	0%	0
3	Kompeten	18%	32
4	Sangat kompeten	82%	142

Hasil tingkat kesesuaian penataan menu gizi ini di dukung dengan harapan- harapan masyarakat dalam pelayanan diantaranya, Petugas gizi menjelaskan menu diet dengan jelas sebanyak 169 responden, dan Petugas gizi mempunyai ketrampilan yang cekatan sebanyak 174 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 29, berikut:

Tabel 29. Indikator Harapan Kompetensi Petugas

Kode	Harapan Kompetensi Petugas	Ya
1	Petugas gizi menjelaskan menu diet dengan jelas	169
2	Petugas gizi mempunyai ketrampilan yang cekatan	174

6.1.7. Kesopanan dan Keramahan petugas

Kesopanan dan keramahan petugas merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di RSUD Benda Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kriteria kurang sopan dan ramah sebanyak 8 (1%), kriteria sopan dan ramah sebanyak 133 responden (19%) dan sangat sopan dan ramah sebanyak 559 responden (80%) terlihat pada tabel 30 berikut:

Tabel 30. Tingkat Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kode	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Persentase	Jumlah
1	Tidak sopan dan ramah	0%	0
2	Kurang sopan dan ramah	1%	8
3	Sopan dan ramah	19%	133
4	Sangat sopan dan ramah	80%	559

Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa keramahan dan kesopanan sangat penting dilakukan oleh petugas RSUD Benda Kota Pekalongan, hasil analisis juga menunjukkan bahwa dalam penelitian ini responden berharap bahwa petugas pelayanan memberikan salam sapa sebanyak sebanyak 652 responden, petugas

menanyakan keperluan dengan sopan sebanyak 690 dan Hasil analisis menunjukkan bahwa petugas memberikan informasi dengan jelas sebanyak 566. Hal ini terlihat dalam tabel 31 di bawah ini :

Tabel 31. Indikator Keramahan dan Kesopanan Petugas

Kode	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Ya
1	Petugas memberikan Salam sapa	652
2	Petugas menanyakan keperluan dengan Sopan	690
3	Petugas memberikan informasi dengan jelas	566

Sementara itu pada layanan Gizi Rawat Inap, indikator keramahan / kesopanan petugas gizi menjadi sangat penting diperhatikan oleh RSUD Benda Kota Pekalongan. Hasil analisis menunjukkan bahwa keramahan petugas sebesar 29 responden (17%) sopan dan ramah, dan sebanyak 145 responden (83%) sangat sopan dan ramah, terlihat pada tabel 32 :

Tabel 32. 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	17%	29
4	Sangat sopan dan ramah	83%	145

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 172 responden, dan Petugas pelayanan memberikan pelayanan

dengan sopan sebanyak 171 esponden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 33, berikut:

Tabel 33. Indikator Harapan Keramahan Petugas

Kode	Harapan Kompetensi Petugas	Ya
1	Petugas pelayanan memberikan salam sapa	172
2	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan sopan	171

6.1.8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Tata cara kualitas sarana dan prasarana merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan RSUD Benda Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kualitas Sarana dan Prasarana dengan kriteria sangat baik adalah 549 responden (78%), baik 131 responden (19%), cukup 19 responden (3%), serta buruk menurut 1 responden (0%) terlihat pada tabel 34:

Tabel 34. Tingkat Kualitas Sarana dan Prasarana

Kode	Kualitas Sarana dan Prasarana	Persentase	Jumlah
1	Buruk	0%	1
2	Cukup	3%	19
3	Baik	19%	131
4	Sangat Baik	78%	549

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 686 responden, ruang parkir tertata bagus sebanyak 689 responden, toilet bersih sebanyak 662 responden, Musholla nyaman, bersih sebanyak 500 responden, ruang pelayanan yang bersih sebanyak 503, dan menyatakan ruangan laktasi yang bersih sebanyak 184 responden. Parameter harapan responden akan kualitas sarana dan prasarana poin 4 sampai 7 tidak berlaku pada unit rawat inap, Radiologi, Farmasi, Laboratorium, dan HD. Deskripsi ini terlihat dalam tabel 35.

Tabel 35. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

Kode	Kualitas Sarana dan Prasarana	Ya
1	Ruang Tunggu	686
2	Ruang parkir	689
3	Toilet	662
4	Mushola	500
5	Ruang Pelayanan	503
6	Ruang Laktasi	184
7	Layanan kebersihan	135

Adapun pada layanan Gizi Rawat Inap, indikator sarana dan prasarana berupa tempat makan menjadi sangat penting diperhatikan oleh RSUD Bendan Kota Pekalongan. Hasil analisis menunjukkan bahwa sarana prasarana sebesar 2 responden (1%) cukup, sebesar 38 responden (22%) baik, dan sebanyak 134 responden (77%) sangat baik, terlihat pada tabel 36:

Tabel 36. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

Kode	Kualitas Sarana Prasarana	Persentase	Jumlah
1	Buruk	0%	0
2	Cukup	1%	2
3	Baik	22%	38
4	Sangat Baik	77%	134

Hasil tingkat keramahan dan kesopanan petugas ini di dukung dengan harapan- harapan masyarakat dalam pelayanan yang lebih baik diantaranya, Tempat makan bersih sebanyak 171 responden, dan Tempat makan masih layak digunakan sebanyak 172 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 34, berikut :

Tabel 37. Indikator Harapan Keramahan Petugas

Kode	Harapan Kompetensi Petugas	Ya
1	Tempat makan bersih	171
2	Tempat makan masih layak digunakan	172

6.1.9. 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 tidak ada sebanyak 7 responden (1%), kriteria ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 11 responden (2%), kriteria dikelola dengan baik sebanyak 184 (26%), berfungsi kurang maksimal 498 responden (71%) terlihat pada tabel 38:

Tabel 38. Tingkat Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Kode	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak Ada	1%	7
2	Ada tetapi tidak berfungsi	2%	11
3	Berfungsi kurang maksimal	26%	184
4	Dikelola dengan baik	71%	498

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 papan informasi sebanyak 599 responden, menyediakan sarana pengaduan baik melalui kotak saran, WA dan telephone sebanyak 684 dan cepat tanggap dalam melayani pengunjung sebanyak 513. Hal ini terlihat dalam tabel 39

Tabel 39. Indikator kinerja Penanganan Pengaduan

Kode	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	Ya
1	Papan Informasi	599
2	Sarana Pengaduan	684
3	Kecepatan Waktu Tanggap	513

Adapun pada layanan Gizi Rawat Inap, indikator penanganan pengaduan sangat penting diperhatikan oleh RSUD Bendan Kota Pekalongan. Hasil analisis menunjukkan bahwa sarana prasarana sebesar 3 responden (2%)

tidak ada, sebesar 1 responden (1%) ada tapi tidak berfungsi, sebesar 35 responden (20%) berfungsi kurang maksimal, dan sebanyak 135 responden (78%) dikelola dengan baik, terlihat pada tabel 40:

Tabel 40. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

Kode	Kualitas Sarana Prasarana	Persentase	Jumlah
1	Tidak Ada	2%	3
2	Ada tetapi tidak berfungsi	1%	1
3	Berfungsi kurang maksimal	20%	35
4	Dikelola dengan baik	78%	135

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 173 responden, dan Kecepatan waktu tanggap terhadap pengaduan sebanyak 171 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 41, berikut:

Tabel 41. Indikator Harapan Sarana dan Prasarana

Kode	Harapan Kompetensi Petugas	Ya
1	Tersedia sarana pengaduan: kotak saran, wa dan telephone	173
2	Kecepatan waktu tanggap terhadap pengaduan	171

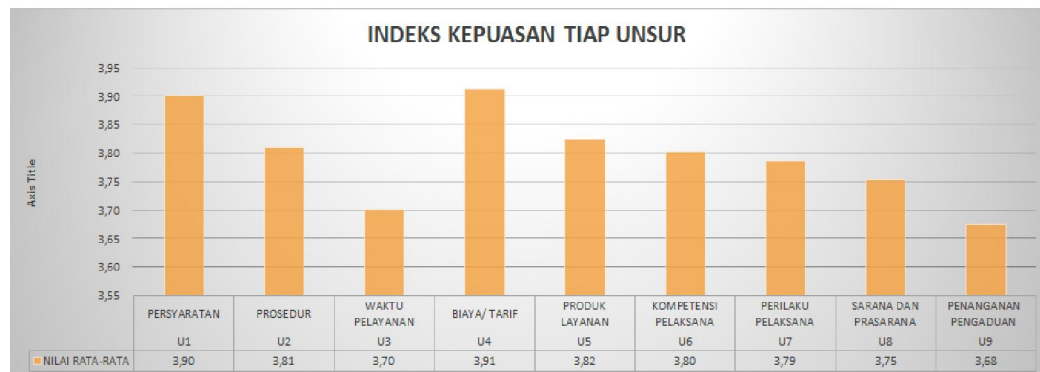
6.2. HASIL TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT

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 **94,92** dengan kategori **sangat baik**.

Tabel 42. Nilai rata-rata tiap atribut dan Hasil Kepuasan Masyarakat

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,81	0,423	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,70	0,411	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,91	0,435	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,82	0,425	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,80	0,423	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,79	0,421	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,75	0,417	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,68	0,408	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,80		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		94,92		

Gambar 01. Nilai Rata- rata Atribut Kepuasan Masyarakat



Berdasarkan Tabel dan grafik di atas, dapat dilihat bahwa **biaya/ tarif pelayanan merupakan atribut dengan indeks kepuasan tertinggi**, sedangkan **atribut penanganan pengaduan merupakan atribut dengan indeks kepuasan terendah**, hal ini menunjukkan bahwa meskipun sembilan atribut memiliki indeks kepuasan pada kategori sangat baik akan tetapi masih perlu perbaikan dalam hal jangka waktu pelayanan.

Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atau kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari apratur penyelenggara pelayanan publik, serta untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan dilingkungan RSUD Bendan Kota Pekalongan.

Secara umum kualitas pelayanan pada unit pelayanan publik di lingkungan RSUD Bendan Kota Pekalongan dipersepsikan dengan skor nilai **Sangat Baik** oleh pengguna layanan. Hal ini terlihat dari nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Bendan Kota Pekalongan sebesar 94,92. SKM yang dilaksanakan pada unit pelayanan publik yang terdiri dari Rawat Jalan, Rawat Inap, serta unit penunjang lainnya di lingkungan RSUD Bendan Kota Pekalongan mencerminkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memperoleh kategori yang beragam. Berikut adalah hasil analisis indeks kepuasan masyarakat setiap unit layanan;

NO RANGKING	NAMA BAGIAN	NILAI IKM
1	POLI THT	98,61
2	POLI BEDAH SARAF	98,33
3	POLI ORTHOPEDI	98,21
4	POLI SARAF	98,20
5	POLI PENYAKIT PARU	98,15
6	POLI KEBIDANAN	98,06
7	POLI BEDAH DIGESTIF	97,5
8	POLI JANTUNG	97,48
9	POLI BEDAH UMUM	97,39
10	VIP/ TERANG BULAN	97,22
11	POLI MATA	97,01
12	POLI BEDAH MULUT	96,94
13	HEMODIALISA	96,56
14	POLI REHAB MEDIK	96,42
15	POLI ANAK	96,41
16	POLI KULIT	96,39
17	POLI PENYAKIT DALAM	95,94
18	POLI UMUM PARIKESIT	95,28
19	POLI Jiwa	95,04
20	TRUNTUM	94,98
21	NIFAS	94, 77
22	PERINATOLOGI	94,68
23	SEKARJAGAD	94,36
24	POLI GIGI	94,05
25	JLAMPRANG	93,73
26	FARMASI DEPAN	93,32

27	RADIOLOGI	91,66
28	IGD	91,61
29	LAB	91,47
30	FARMASI BELAKANG	91,05
31	BUKETAN	89,14

Tabel 42. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan data pada tabel di atas, hasil indeks kepuasan masyarakat dengan nilai tertinggi adalah unit rawat jalan bagian poli THT, sebaliknya nilai indeks kepuasan masyarakat terendah adalah poli rawat inap ruang buketan. Adapun uraian dari setiap atribut di setiap unit pelayanan adalah sebagai berikut:

6.2.1. POLI THT

Poli THT merupakan salah satu unit rawat jalan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat pada di poli THT diperoleh nilai sebesar 98,61 naik sebesar 4,92 dari indeks kepuasan masyarakat diperiode sebelumnya. Adapun nilai atribut dalam tabel 43 di bawah ini:

Tabel 43. Nilai Rata- rata Atribut SKM Poli THT

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	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,94		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		98,61		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan atribut kuisioner memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata- rata 4,00 terdapat pada bagian persyaratan pelayanan, prosedur layanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, serta penangan pengaduan. Adapun pada atribut lainnya mendapat nilai rata- rata 3,90, kecuali waktu pelayanan dengan nilai atribut 3,80.

6.2.2. POLI BEDAH SARAF

Poli bedah saraf merupakan salah satu unit rawat jalan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di poli bedah saraf diperoleh nilai sebesar 98,33, naik sebesar 0,51 dari IKM di periode sebelumnya. Adapun atribut tertera sebagaimana dalam tabel 44 di bawah ini :

Tabel 44. Nilai Rata- rata Atribut SKM Bedah Saraf

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	3,60	0,400	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,80	0,422	A	Sangat 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		3,93		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		98,33		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan atribut kuisioner di poli bedah saraf memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata- rata terendah yaitu 3,60 terdapat pada atribut waktu pelayanan.

6.2.3 POLI ORTHOPEDI

Poli orthopedi merupakan salah satu unit rawat jalan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di poli orthopedi diperoleh nilai sebesar 98,21, naik sebesar 10,15 dari IKM di periode sebelumnya. Adapun atribut tertera sebagaimana dalam tabel 45 di bawah ini:

Tabel 45. Nilai Rata- rata Atribut SKM Poli Orthopedi

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,93	0,437	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	3,86	0,429	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,93	0,437	A	Sangat Baik

U8	SARANA DAN PRASARANA	3,79	0,421	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,86	0,429	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,93		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		98,21		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan atribut kuisioner di poli orthopedi memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata- rata tertinggi yaitu 4,00 terdapat pada atribut persyaratan, waktu pelayanan, biaya/ tarif pelayanan dan kompetensi pelayanan. Adapun pada atribut sarana prasarana pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3,79.

6.2.4 POLI SARAF

Poli Saraf merupakan salah satu unit rawat jalan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di poli saraf diperoleh nilai sebesar 98,20, naik sebesar 5,79 dari IKM diperiode sebelumnya. Adapun atribut tertera sebagaimana dalam tabel 46 di bawah ini:

Tabel 46. Nilai Rata- rata Atribut SKM Poli Saraf

NO	UNSUR	NILAI RATA- RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,97	0,441	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,91	0,435	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,97	0,441	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,88	0,431	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,79	0,422	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,93		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		98,20		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan atribut kuisioner di poli saraf memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata- rata tertinggi yaitu 4,00 terdapat pada atribut biaya/ tarif pelayanan. Adapun pada atribut penanganan pengaduan memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3,79

6.2.5 POLI PARU

Poli paru menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan dalam hal rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di poli paru diperoleh nilai sebesar 98,15, naik sebesar 3,71 dari hasil survey di periode sebelumnya. Adapun rincian setiap atribut sebagaimana dalam tabel 47 di bawah ini:

Tabel 47. Nilai Rata- rata Atribut SKM Poli Paru

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	0,435	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,83	0,426	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,83	0,426	A	Sangat 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	3,75	0,417	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,93		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		98,15		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara umum atribut kuisisioner di poli paru memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata- rata 4 terdapat pada atribut persyaratan, produk layanan, kompetensi pelaksana, dan atribut sarana prasarana. Adapun pada atribut penanganan pengaduan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,75.

6.2.6. POLI KANDUNGAN

Poli kandungan menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan dalam unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di bagian poli kandungan diperoleh nilai sebesar 98,06, naik sebanyak 1,62 dari periode sebelumnya. Sementara atribut pada poli kandungan sebagaimana dalam tabel 48 di bawah ini:

Tabel 48. Nilai Rata- rata Atribut SKM Poli Kandungan

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	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,80	0,422	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	3,90	0,433	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,92		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		98,06		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara umum atribut kuisioner di rehab medik memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata-rata tertinggi 4,00 terdapat pada atribut persyaratan, prosedur pelayanan, perilaku pelaksana, dan sarana prasarana. Adapun pada atribut waktu pelayanan dan kompetensi pelaksana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,80.

6.2.7. POLI BEDAH DIGESTIF

Poli bedah digestif menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan dalam unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di bagian Poli bedah digestif diperoleh nilai sebesar 97,50, naik sebesar 0,28 dari periode sebelumnya. Sementara untuk rincian atribut IKM sebagaimana dalam tabel 49 di bawah ini:

Tabel 49. Nilai Rata- rata Atribut SKM Poli Bedah Digestif

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,80	0,422	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,80	0,422	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,70	0,411	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,90		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		97,50		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara umum atribut kusioner di poli bedah digestif memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata- rata tertinggi terdapat pada atribut persyaratan, produk layanan, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan (4,00). Adapun pada atribut sarana prasarana memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3,70.

6.2.8. POLI JANTUNG

Poli jantung menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan dalam unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di bagian Poli jantung diperoleh nilai sebesar 97,48, naik sebesar 0,11 dari periode sebelumnya. Sementara untuk rincian atribut IKM sebagaimana dalam tabel 50 di bawah ini:

Tabel 50. Nilai Rata- rata Atribut SKM Poli Jantung

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,84	0,427	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,88	0,431	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,97	0,441	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,81	0,424	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,72	0,413	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,90		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		97,48		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara umum atribut kuisisioner di poli jantung memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata- rata tertinggi terdapat pada atribut persyaratan pelayanan, dan kompetensi pelaksana (4,00). Adapun pada atribut penanganan pengaduan memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3,72.

6.2.9. POLI BEDAH UMUM

Poli bedah umum menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan untuk unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di poli bedah umum diperoleh nilai sebesar 97,40, naik sebesar 0,01 sebagaimana dalam tabel 51 di bawah ini:

Tabel 51. Nilai Rata- rata Atribut SKM Poli Bedah Umum

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,88	0,431	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,75	0,417	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,94	0,438	A	Sangat Baik

U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,69	0,410	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,90		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		97,40		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara umum kuisisioner di klinik bedah umum memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut kesesuaian persyaratan dan atribut kompetensi pelaksana (4,00). Adapun pada atribut penanganan pengaduan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,69.

6.2.10. UNIT RAWAT INAP VIP/ TERANG BULAN

Ruang VIP/ terang bulan menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan pada unit rawat inap. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 97,22, mendapat kenaikan sebesar 2,22 sebagaimana dalam tabel 52 di bawah ini:

Tabel 52. Nilai Rata-rata Atribut SKM VIP

NO	UNSUR	NILAI RATA- RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,80	0,422	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,90	0,433	A	Sangat Baik

U4	BIAYA/ TARIF	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,80	0,422	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,70	0,411	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,89		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		97,22		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut persyaratan, produk layanan, dan perilaku pelaksana (4,00). Adapun pada atribut penanganan pengaduan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,70.

6.2.11. POLI MATA

Poli mata menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan bagian unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 97,01, naik sebesar 1,33 sebagaimana dalam tabel 53 di bawah ini:

Tabel 53. Nilai Rata- rata Atribut SKM Poli Mata

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,98	0,442	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,83	0,425	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,93	0,436	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,93	0,436	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,83	0,425	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,80	0,422	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,85	0,428	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,88		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		97,01		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata- rata tertinggi terdapat pada atribut kesesuaian persyaratan (3,98). Adapun pada atribut sarana prasarana memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3,80.

6.2.12. POLI BEDAH MULUT

Poli bedah mulut menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan bagian unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 96,94, mengalami penurunan sebesar -2,22 dari periode sebelumnya. Sementara itu, atribut IKM poli bedah mulut sebagaimana dalam tabel 54 di bawah ini:

Tabel 54. Nilai Rata- rata Atribut SKM Poli Bedah Mulut

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,70	0,411	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,70	0,411	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,90	0,433	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,88		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		96,94		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata- rata tertinggi terdapat pada atribut kompetensi pelaksana, dan sarana praarana (4,00). Adapun pada waktu pelayanan dan atribut biaya/ tarif memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3,70.

6.2.13. POLI HEMODIALISA

Poli hemodialisa menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan bagian unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 96,56, mengalami kenaikan sebesar 10,73 dari periode sebelumnya. Adapun untuk atribut sebagaimana dalam tabel 55 di bawah ini:

Tabel 55. Nilai Rata- rata Atribut SKM Hemodialisa

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	3,90	0,434	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,86	0,429	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,90	0,434	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,90	0,434	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,48	0,386	B	Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,81	0,423	A	Sangat Baik

	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,86		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		96,56		

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 penanganan pengaduan memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3,81.

6.2.14. REHAB MEDIK

Rehab Medik menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan bagian unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 96,43, mengalami kenaikan sebesar 1,09, sementara untuk atribut SKM Rehab medik sebagaimana dalam tabel 56 di bawah ini

Tabel 56. Nilai Rata- rata Atribut SKM Rehab Medik

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,96	0,440	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,92	0,435	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,69	0,410	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,96	0,440	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,86	0,429	A	Sangat Baik

U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,88	0,431	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,86	0,429	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,84	0,426	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,76	0,417	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,86		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		96,43		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut persyaratan dan biaya/tarifi pelayanan (3,96). Adapun pada atribut waktu pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,69.

6.2.15. POLI ANAK

Poli anak menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 96,41, mengalami kenaikan sebesar 0,69, adapun atribut nilai SKM poli anak sebagaimana dalam tabel 57 di bawah ini:

Tabel 67. Nilai Rata- rata Atribut SKM Poli Anak

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,71	0,412	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,88	0,431	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,82	0,425	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,76	0,418	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,88	0,431	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,82	0,425	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,86		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		96,41		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata- rata tertinggi terdapat pada atribut persyaratan, prosedur, dan produk layanan (3,94). Adapun pada atribut waktu pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3, 71.

6.2.16. POLI KULIT

Poli kulit menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 96,39, mengalami penurunan sebesar -1,94 dari survei pada periode sebelumnya. Adapun untuk setiap atribut tertera sebagaimana dalam tabel 58 berikut:

Tabel 58. Nilai Rata- rata Atribut SKM Poli Kulit

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	3,70	0,411	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,70	0,411	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,70	0,411	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	3,60	0,400	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,86		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		96,39		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata- rata tertinggi terdapat pada atribut persyaratan, prosedur, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan sarana prasarana (4,00). Adapun pada atribut penanganan pengaduan memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3,60.

6.2.17. POLI PENYAKIT DALAM

Poli penyakit dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan pada unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 95,94, turun -0,77 dari SKM sebelumnya, atribut sebagaimana dalam tabel 59 berikut:

Tabel 59. Nilai Rata- rata Atribut SKM Penyakit Dalam

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,87	0,430	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,79	0,422	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,79	0,422	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,95	0,439	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,87	0,430	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,92	0,436	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,77	0,419	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,87	0,430	A	Sangat Baik

U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,69	0,410	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,84		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		95,94		

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 (3,95). Adapun pada atribut terendah yaitu penanganan pengaduan memiliki nilai dengan nilai rata-rata 3,69.

6.2.18. POLI UMUM PARIKESIT

Poli umum perikesit menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan pada unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 95,28, naik sebesar 2,22 dari periode sebelumnya, sementara setiap atribut sebagaimana dalam tabel 60 berikut:

Tabel 60. Nilai Rata-rata Atribut SKM Umum Parikesit

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,60	0,400	A	Sangat Baik

U4	BIAYA/ TARIF	3,00	0,333	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	3,90	0,433	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		3,81		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		95,28		

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

6.2.19. POLI Jiwa

Poli jiwa menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan dalam unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di poli jiwa diperoleh nilai sebesar 94,84 naik sebesar 3,75 dari periode sebelumnya, sementara nilai rata-rata atribut sebagaimana dalam tabel 61 di bawah ini:

Tabel 61. Nilai Rata- rata Atribut SKM Poli Jiwa

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,93	0,437	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,79	0,421	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,21	0,357	B	Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,93	0,437	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,93	0,437	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,71	0,413	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,86	0,429	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,93	0,437	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,86	0,429	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,79		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		94,84		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara umum atribut kuisisioner di ruang nifas memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata- rata tertinggi terdapat pada atribut persyaratan pelayanan, biaya pelayanan, produk layanan, dan sarana prasarana (3,93). Adapun pada atribut waktu pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3,21.

6.2.20. RUANG TRUNTUM

Ruang Truntum menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan untuk unit rawat inap. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di truntum diperoleh nilai sebesar 94,98, naik sebesar 9,67 dari periode sebelumnya, sementara nilai atribut sebagaimana dalam tabel 62 di bawah ini:

Tabel 62. Nilai Rata- rata Atribut SKM Ruang Truntum

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,92	0,435	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,67	0,407	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,64	0,404	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,81	0,423	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,83	0,426	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,97	0,441	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,47	0,386	B	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 kuisisioner di ruang truntum memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut perilaku pelaksana (3,97). Adapun pada atribut penanganan pengaduan memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3,47.

6.2.21. RUANG VK NIFAS

Ruang VK nifas menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan bagian unit rawat inap. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 94,77, naik sebesar 6,02, sementara nilai atribut sebagaimana dalam tabel 63 di bawah ini:

Tabel 63. Nilai Rata- rata Atribut SKM VK Nifas

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,88	0,431	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,71	0,412	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,76	0,418	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,88	0,431	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,82	0,425	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,71	0,412	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,65	0,405	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,76	0,418	A	Sangat Baik

	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,79		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		94,77		

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 (3,94). Adapun pada atribut sarana prasarana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,65.

6.2.22. RUANG PERINATOLOGI

Ruang Perinatologi menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan bagian unit rawat inap. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 94,68, turun sebesar -1,61 dari periode sebelumnya. sebagaimana dalam tabel 64 di bawah ini:

Tabel 64. Nilai Rata-rata Atribut SKM Perinatologi

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	3,25	0,361	B	Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,92	0,435	A	Sangat Baik

U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,75	0,417	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,67	0,407	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,75	0,417	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,75	0,417	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,79		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		94,68		

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

6.2.23. RUANG SEKARJAGAD

Ruang sekarjagad menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan bagian unit rawat inap. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 94,36 turun sebesar -0,68 dari periode sebelumnya, atribut sebagaimana dalam tabel 65 di bawah ini:

Tabel 65. Nilai Rata- rata Atribut SKM Ruang Sekarjagad

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,82	0,425	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,62	0,402	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,82	0,425	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,91	0,435	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,79	0,422	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,85	0,428	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,79	0,422	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,76	0,418	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,59	0,399	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,77		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		94,36		

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 (3,91). Adapun pada atribut penanganan pengaduan memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3,59.

6.2.24. POLI GIGI

Poli gigi menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 94,05 turun sebesar -3,87 dari periode sebelumnya, adapun setiap atribut sebagaimana dalam tabel 66 di bawah ini:

Tabel 66. 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	3,93	0,437	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,71	0,413	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,79	0,421	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,36	0,373	B	Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,43	0,381	B	Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,64	0,405	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,76		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		94,05		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut persyaratan, produk layanan, dan kompetensi pelaksana (4,0). Adapun pada atribut perilaku pelaksana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,36.

6.2.25. RUANG JLAMPRANG

Ruang Jlamprang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 93,73, turun sebesar -0,86, atribut sebagaimana dalam tabel 67 berikut:

Tabel 67. Nilai Rata-rata Atribut SKM Ruang Jlamprang

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBA NG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,79	0,421	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,63	0,403	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,67	0,408	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,91	0,434	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,60	0,401	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,77	0,419	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,77	0,419	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,84	0,426	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,77	0,419	A	Sangat Baik

	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,75		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		93,73		

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 (3,91). Adapun pada atribut produk pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,60.

6.2.26. FARMASI DEPAN

Bagian Farmasi menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan dalam hal pengambilan obat. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di unit farmasi bagian depan diperoleh nilai sebesar 93,32, naik sebesar 7,27 dari indeks kepuasan periode sebelumnya, adapun perincian setiap sebagaimana dalam tabel 68 di bawah ini :

Tabel 68. Nilai Rata-rata Atribut SKM Farmasi Depan

NO	UNSUR	NILAI RATA- RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,75	0,417	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,69	0,410	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,63	0,403	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,91	0,434	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,72	0,413	A	Sangat Baik

U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,75	0,417	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,78	0,420	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,75	0,417	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,63	0,403	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,73		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		93,32		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan atribut kuisioner di Farmasi bagian depan memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata- rata 3,91 terdapat pada atribut biaya/ tarif pelayanan. Adapun pada atribut jangka waktu pelayanan dan penanganan pengaduan memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3,63.

6.2.27. RADIOLOGI

Radiologi menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan dalam hal unit penunjang. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di unit radiologi diperoleh nilai sebesar 91,67, turun sebesar -5,63 dari periode sebelumnya, sementara atribut sebagaimana dalam tabel 69 di bawah ini:

Tabel 69. Nilai Rata- rata Atribut SKM Radiologi

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,82	0,425	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,75	0,417	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,54	0,393	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,96	0,440	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,68	0,409	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,61	0,401	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,57	0,397	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,54	0,393	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,54	0,393	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,67		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		91,67		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan atribut kuisioner di radiologi memiliki kategori baik. Atribut dengan nilai rata-rata 3,96 terdapat pada atribut biaya/ tarif pelayanan. Adapun pada atribut waktu pelayanan, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3,54.

6.2.28. IGD

IGD menyelenggarakan pelayanan kesehatan di 24 jam RSUD Benda Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 91,61, naik dari nilai indeks kepuasan sebelumnya sebesar 3,23, sementara atribut sebagaimana dalam tabel 52 di bawah ini:

Tabel 52. Nilai Rata- rata Atribut SKM IGD

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,47	0,385	B	Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,98	0,442	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,63	0,404	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,43	0,381	B	Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,63	0,404	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,53	0,392	B	Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,43	0,381	B	Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,66		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		91,61		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara umum kuisisioner di hemodialisa memiliki kategori baik. Atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut persyaratan dan prosedur pelayanan (3,94). Adapun pada atribut kompetensi pelaksana dan atribut penanganan pengaduan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,43.

6.2.29. LABORATORIUM

Laboratorium menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 91,47, turun sebesar -4,50 dari indeks survei sebelumnya, dan atribut survey sebagaimana dalam tabel 71 di bawah ini:

Tabel 71. Nilai Rata-rata Atribut SKM Laboratorium

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,89	0,433	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,71	0,413	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,36	0,373	B	Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,96	0,440	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,71	0,413	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,61	0,401	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,68	0,409	A	Sangat Baik

U8	SARANA DAN PRASARANA	3,64	0,405	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,36	0,373	B	Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,66		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		91,47		

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 pelayanan (3,96). Adapun pada atribut waktu pelayanan dan penanganan pengaduan memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3,36.

6.2.30. FARMASI BELAKANG

Farmasi belakang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 91,05, naik sebesar 2,83 dari indeks survey tahun sebelumnya, atribut sebagaimana dalam tabel 72 di bawah ini :

Tabel 72. Nilai Rata- rata Atribut SKM Farmasi Belakang

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,78	0,420	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,56	0,395	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,33	0,370	B	Baik

U4	BIAYA/ TARIF	3,78	0,420	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,83	0,426	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,67	0,407	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,83	0,426	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,56	0,395	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,44	0,383	B	Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,64		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		91,05		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata- rata tertinggi terdapat pada atribut produk pelayanan dan perilaku petugas (3,83). Adapun pada atribut waktu pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3,33.

6.2.31. BUKETAN

Buketan menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 89,14, naik sebesar 0,76 dari nilai indeks sebelumnya, sementara nilai atribut setiap pelayanan adaah sebagaimana dalam tabel 74 di bawah ini:

Tabel 74. Nilai Rata- rata Atribut SKM Buketan

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,73	0,414	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,82	0,424	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,59	0,399	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,77	0,419	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,45	0,384	B	Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,45	0,384	B	Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	2,95	0,328	C	Kurang Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,32	0,369	B	Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,57		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		89,14		

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 prasarana memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 2,95.

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1. KESIMPULAN

Tujuan dilaksanakannya pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui dan mempelajari sejauh mana tingkat kinerja unit pelayanan publik serta sebagai bahan untuk memberikan rekomendasi kepada unit pelayanan publik dilingkungan RSUD Benda Kota Pekalongan. Survey kepuasan masyarakat dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan yang diberikan. Survei yang telah dilakukan pada semester pertama di tahun ini mengalami kenaikan juga penurunan di beberapa atribut sebagaimana ditampilkan pada tabel berikut :

Tabel Perbandingan Hasil SKM Dua Periode

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA		SELISIH	NRR TERTIMBANG		MUTU LAYANAN		KINERJA PELAYANAN PER UNSUR	
		2 2023	1 2024		2 2023	1 2024	2 2023	1 2024	2 2023	1 2024
U1	PERSYARATAN	3,83	3,9	0,07	0,43	0,433	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,67	3,81	0,14	0,41	0,423	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,57	3,7	0,13	0,4	0,411	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,81	3,91	0,1	0,42	0,435	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,74	3,82	0,08	0,42	0,425	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,77	3,8	0,03	0,42	0,423	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik

U7	PERILAKU PELAKSANA	3,64	3,79	0,15	0,4	0,421	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,7	3,75	0,05	0,41	0,417	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,82	3,68	-0,14	0,42	0,408	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik
		SEMESTER 2 2023			SEMESTER 1 2024				SELISIH	
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	3,73			3,80				0,07	
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY	93,16			94,92				1,76	

Berdasarkan hasil kepuasan masyarakat sebagaimana tertera pada tabel di atas, penanganan pengaduan mengalami penurunan. Adapun atribut terkait perilaku petugas di rumah sakit meningkat. Dari data tersebut, maka faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan dapat dikelompokkan dalam masing-masing Prioritas tindakan perbaikan sebagai berikut :

7.1.1. 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: 3,9
- U2 tentang tata cara pelayanan yang dibakukan/ adanya alur bagi pemberi dan penerima pelayanan: 3,81
- U3 Kecepatan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan: 3,7
- U4 Biaya/ tarif pelayanan: 3,91
- U5 Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan: 3,82
- U6 Kemampuan petugas yang harus dimiliki meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman: 3,8
- U7 Keramahan dan kesopanan petugas saat pelayanan: 3,79
- U8 Kualitas sarana dan prasarana: 3,75

7.1.2. 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 sebagai berikut :

- Unsur 9 Penanganan pengaduan pengguna layanan: 3,68

Berdasarkan hasil analisis di atas, unsur U9 mengenai penanganan pengaduan menjadi unsur perolehan nilai terendah yaitu 3,68. Hal ini menunjukkan bahwa RSUD Bendan Kota Pekalongan belum memberikan

pelayanan yang baik pada atribut tersebut sehingga diperlukan adanya perbaikan.

7.1.3 TINDAKAN PERBAIKAN HASIL: SKM SEBELUMNYA

Perbandingan hasil untuk perhitungan dengan periode semester 2 tahun 2023 dan semester 1 tahun 2024, beberapa atribut ada kenaikan dan penurunan:

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA		SELISIH
		2 2023	1 2024	
U1	PERSYARATAN	3,83	3,9	0,07
U2	PROSEDUR	3,67	3,81	0,14
U3	WAKTU PELAYANAN	3,57	3,7	0,13
U4	BIAYA/ TARIF	3,81	3,91	0,1
U5	PRODUK LAYANAN	3,74	3,82	0,08
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,77	3,8	0,03
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,64	3,79	0,15
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,7	3,75	0,05
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,82	3,68	-0,14
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	3,73	3,80	0,07
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY	93,16	94,92	1,76

Dari tabel diatas menunjukkan kenaikan kinerja SKM sebesar 1,76 dari tahun sebelumnya.

Hasil perhitungan indikator yang naik kinerjanya, yaitu :

- Persyaratan
- Prosedur
- Jangka waktu
- Besaran biaya/ tarif layanan
- Produk pelayanan
- Kompetensi pelaksana
- Perilaku pelaksana
- Sarana prasarana
- Penanganan pengaduan

Hasil perhitungan indikator yang menurun kinerjanya, yang perlu ditingkatkan yaitu :

- Penanganan pengaduan

7.2. KELUHAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

7.2.1. KELUHAN

Berikut adalah Keluhan pelanggan dalam pertanyaan terbuka yang disampaikan :

Tabel 75. Keluhan Responden

NO	BAGIAN	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN/ KRITIK
1	Rehab Medik	Sarana	▪ Ruang tunggu kursinya kurang banyak

NO	BAGIAN	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN/ KRITIK
			▪ Untuk ruang tunggu sebaiknya diberikan layar untuk mengetahui sudah antrian nomer berapa ▪ Panggilan nomer antrian tidak terdengar dengan jelas ▪ Toilet kurang bersih
2	Poli Jiwa	Sistem	▪ Meminta rujukan sulit
		SDM	▪ Sudah 2 jam nunggu dokternya tidak datang datang ▪ Waktu untuk konsultasi dengan dokter kurang
3	Bedah Digestif	Sarana	▪ Ruang tunggu panas
4	Poli gigi	Sistem	▪ Pengambilan obat lama sekali
5	Poli Kandungan	Sarana	▪ Ruang tunggu kursinya kurang banyak
6	Poli Kulit	Sarana	▪ Ruang tunggu kursinya terlalu sedikit jadi kalau full banyak yg duduk di lantai
7	Bedah saraf	Sarana	▪ Kursi roda kurang banyak
8	Bedah Mulut	Sarana	▪ Tempat parkir panas ▪ Nunggu dokter lama
9	Jantung	Sarana	▪ Tempat parkir motor kurang tertata ▪ Toilet kurang bersih

NO	BAGIAN	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN/ KRITIK
10	Parikesit	Sistem	- Keterangan dari admin dokter datang jam 9.30, namun sampai 10.30 belum datang juga - Menunggunya terlalu lama
11	Poli Mata	Sarana	- Ruang tunggu kursinya terlalu sedikit - Tempat parkir panas dan sempit
12	Poli Saraf	Sarana	- Ruang tunggu panas - Kursi ruang tunggu kurang
13	THT	Sistem	Nunggu obatnya terlalu lama
14	Poli Anak	Sarana	Kursi ruang tunggu sedikit
15	Orthopedi	Sarana	- Parkir dan ruang poli kejauhan - Kursi roda kurang banyak
16	Paru	Sistem	- Sebelumnya bayar 85 ribu, sekarang 135 ribu. Lebih mahal untuk saya - Internetnya gangguan saat pendaftaran jadi agak lama
17	Bedah Umum	Sarana	- Toilet tidak bersih - Ruang tunggu kurang luas
18	Truntum	Sarana	- Shower agak mampet - Kran airnya mati, jam di ruangan mati
		Sistem	Menunggu dokter bedah hingga 2 hari tidak ada kejelasan

NO	BAGIAN	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN/ KRITIK
19	Sekar jagad	Sarana	- TV nya tidak ada, ruangan lain ada - Wifi tidak bisa diakses
20	Buketan	Sarana	- Nyamuknya banyak, toilet kurang bersih, tidak ada jendela, pintu kamar mandi susah ditutup - Gedungnya lama dan ruangan kurang bersih - Kotak saran isinya bukan kertas saran tapi dokumen lama - Kamar mandi kotor ruangan banyak sawang
		SDM	- Perawat kurang ramah - memasang infusnya kurang tepat, salah terus
		Sistem	Sudah 3 kali ke RS tidak kebagian kamar terus, seperti ada permainan orang dalam, karena ada yang pasien lain yang punya kenalan disini langsung dapat ruangan
21	NIFAS	Sarana	- Kamar mandi kurang - Kamar mandi hanya satu dan kurang bersih - Tong sampah jauh dan ruangan terlalu panas - Ruangan terlalu gelap dan panas

NO	BAGIAN	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN/ KRITIK
22	VIP	Sistem	Saat pakai BPJS baru 6 hari, sudah dipaksa pulang padahal masih sakit. Lalu kami ubah menjadi umum, ini sudah 8 hari. Mohon kebijakan tentang BPJS disebarluaskan
		SDM	Dokternya seperti menghindar dan tidak bisa menjelaskan penyakit saat ditanya mengenai kondisi pasien, jadi kurang memuaskan
23	Jlamprang-gizi	Sarana	Piring/ wadah makan menyesuaikan menu makanan, karena ada petugas yang bawa snack nya jatuh tapi tetap diberikan ke pasien
24	Farmasi depan	Sarana	- Antrian sangat lama & tidak kebagian kursi - Kotak saran isinya sampah permen
		SDM	- Penjelasan petugas kurang jelas dan cepat - Petugas kurang ramah
25	Farmasi belakang	Sarana	- Ruang tunggu panas dan nunggu lama - Tempat nunggu obat sesak

NO	BAGIAN	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN/ KRITIK
		Sistem	▪ Penyebutan nama pasien terlalu banyak dan cepat dalam satu waktu
26	HD	Sarana	▪ Mesinnya ditambah, perawatnya ditambah ▪ Ada loker besar untuk barang bawaan pasien ▪ Wc nya bau
27	Radiologi	SDM	▪ Kurang ramah ▪ petugas menburu-buru
		Sistem	▪ Antrean masuk tidak sesuai urutan kedatangan ▪ Tempat tunggu kurang luas
		Sarana	▪ Tidak ada handsanitizer
28	Lab	Sarana	▪ Ruang tunggu terbatas
		SDM	▪ Petugas lama datangnya padahal sudah pencet tombol
29	IGD	Sarana	▪ Kamar mandi bau dan kotor ▪ Toilet hanya ada satu selalu antre
		SDM	▪ Petugas tidak responsif, saya sampai mendorong ranjang pasien ke depan. Padahal petugas pada ngumpul duduk saja

NO	BAGIAN	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN/ KRITIK
			▪ Lama menunggu dokternya ▪ Tidak ada doter visit
		Sistem	▪ Belum dapat ruang inap yang nyaman sudah 3 hari ▪ Tidak ada kejelasan bisa pindah kapan

7.2.2. RENCANA TINDAK LANJUT

RSUD Bendan Kota Pekalongan melakukan rencana tindak lanjut untuk tindakan perbaikan terhadap hasil Kepuasan Masyarakat dari atribut prosedur layanan.

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

BAB VIII

PENUTUP

Pekerjaan Survei IKM Semester 1 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 AHKIR Survei IKM Semester 1 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 1 ini.

LAMPIRAN

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