



Pemerintah Kota Pekalongan



LAPORAN AKHIR

NAMA KEGIATAN :

EVALUASI DAN PENGEMBANGAN STANDAR  
PELAYANAN KESEHATAN RSUD

NAMA PEKERJAAN:

PENGADAAN JASA PENELITIAN IKM

SEMESTER II 2020

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

## KATA PENGANTAR

Atas rahmad dan bimbingan Tuhan Yang Maha Esa, penyusunan Laporan Akhir **Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat** Semester II Tahun 2020 RSUD Bendan dapat diselesaikan. Pelaksanaan kegiatan kajian ini memiliki arti penting dalam rangka melakukan evaluasi atas kinerja pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh RSUD Bendan Kota Pekalongan selama ini.

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

Pekalongan, 2020

Tim Penyusun

## DAFTAR ISI

|   |              |
|---|--------------|
| Kata Pengantar.....   | i            |
| Daftar Isi .....  | ii           |
| <br>  |              |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>  | <b>I-1</b>   |
| A. Latar Belakang .....   | I-1          |
| B. Landasan Hukum .....   | I-4          |
| C. Maksud dan Tujuan .....  | I-5          |
| D. Ruang Lingkup .....  | I-6          |
| E. Hasil Yang Diharapkan (Output) .....   | I-6          |
| F. Sistematika Laporan Akhir .....  | I-6          |
| <br>  |              |
| <b>BAB II KAJIAN TEORI DAN METODE .....</b>   | <b>II-1</b>  |
| A. Tinjauan Pustaka .....   | II-1         |
| B. Kerangka Pikir .....   | II-26        |
| C. Indikator Penelitian .....   | II-27        |
| D. Gambaran Rumah Sakit Bendan .....  | II-27        |
| E. Metode.....  | II-30        |
| <br>  |              |
| <b>BAB III HASIL KAJIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)<br/>    ATAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI RSUD<br/>    BENDAN KOTA PEKALONGAN .....</b> | <b>III-1</b> |
| A. Gambaran Umum Responden .....  | III-1        |
| B. Kualitas Pelayanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan.....   | III-5        |
| 1. Pelayanan Pada Rawat Jalan .....   | III-6        |
| 2. Pelayanan Pada Rawat Inap.....   | III-40       |
| 3. Pelayanan Unit Gizi .....  | III-74       |
| 4. Puskesmas .....  | III- 96      |

|  |             |
|--|-------------|
| <b>BAB IV ANALISIS HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) .....</b>  | <b>IV-1</b> |
| A. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan RSUD<br>Bendan Kota Pekalongan Secara Keseluruhan ..... | IV-1        |
| B. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Rawat Jalan<br>RSUD Bendan Kota Pekalongan .....        | IV-2        |
| C. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Rawat Inap<br>RSUD Bendan Kota Pekalongan .....         | IV-10       |
| D. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Gizi di<br>RSUD Bendan Kota Pekalongan .....            | IV-16       |
| E. Rencana Tindak Lanjut .....   | IV-20       |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>   | <b>V-1</b>  |
| A. Kesimpulan .....  | V-1         |
| B. Rekomendasi .....   | V-2         |

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

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

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

mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik

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

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

Pasal 345 Undang-Undang 23 Tahun 2014 menyatakan Pemerintah Daerah wajib membangun manajemen pelayanan publik dengan mengacu pada asas-asas pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 344 ayat (2) meliputi: pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; pelayanan konsultasi; dan pelayanan publik lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal ini sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi, yang menginstruksikan diantaranya kepada seluruh gubernur dan bupati/walikota untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, baik dalam bentuk jasa ataupun perizinan melalui transparansi dan standardisasi pelayanan yang meliputi persyaratan, target waktu penyelesaian dan biaya yang harus dibayar oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku serta senantiasa berupaya mencegah, mengurangi bahkan menghapuskan pungutan tidak resmi.

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

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

1. Rumah Sakit merupakan salah satu sistem pelayanan kesehatan dengan organisasi yang unik dan kompleks. Menurut Azwar Sistem pelayanan kesehatan dikatakan baik apabila memenuhi kriteria: ada pelayanannya, dapat diterima dan wajar sesuai kebutuhan klien, bermutu artinya sesuai standar dan memuaskan stakeholder terjangkau baik secara geografis maupun keuangan.<sup>1</sup>
2. Rumah sakit memberikan pelayanan yang sifatnya “mixed output” yang baru akan berhasil apabila terjadi kerjasama tim dengan berbagai sumberdaya (mixed input), sesuai dengan ciri sektor kesehatan;
3. Rumah sakit harus bisa bekerjasama disemua lini dengan berbagai jenis pelaksana pelayanan baik tenaga medis, perawat, penunjang medis, administrasi, tenaga kesehatan lain serta tenaga pelayanan lain termasuk Satuan Pengaman, kebersihan serta laundry. Kerjasama tim ini harus diatur sesuai peraturan dan norma yang berlaku.
4. Rumah Sakit sebagai institusi sosial, yaitu Rumah Sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan optimal kepada semua lapisan masyarakat, tanpa pandang bulu.

---

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

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

Pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas penyelenggaraan pelayanan publik dengan berpedoman pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik**. Berkaitan dengan regulasi tersebut, maka Keputusan Menteri Pendayagunaan paratur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sudah tidak berlaku lagi, oleh karena RS Bendan Kota Pekalongan pada tahun 2020 melakukan umpan balik atau meminta respon dari masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 tahun 2017 tersebut.

## **B. Landasan Hukum**

Dasar hukum pelaksanaan Kajian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Atas Penyelenggaraan Pelayanan Rumah Sakit Bendan Kota Pekalongan Tahun 2020 Semester 2 adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik; (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
3. Undang Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58)



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

### **C. Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan pekerjaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Bendan Tahun 2020 Semester 2 adalah sebagai berikut:

#### **1. Maksud**

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

## 2. Tujuan

Tujuan dari kegiatan ini adalah

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

## D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pekerjaan ini adalah sebagai berikut

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

## E. Hasil Yang Diharapkan (Output)

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

## F. Sistematika Laporan Akhir

Laporan Akhir Pekerjaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Bendan Tahun 2020 Semester 2 terdiri dari 5 (lima) bab dengan rincian sebagai berikut :

1. Bab I Pendahuluan, substansi Bab I Pendahuluan meliputi latar belakang, permasalahan, dasa hukum, maksud, tujuan dan sasaran,

ruang lingkup kajian, hasil yang diharapkan dan sistematika laporan akhir.

2. Bab II Kajian Teori dan Metode, berisi tentang kajian pustaka, kajian penelitian terdahulu dan metode penelitian.
3. Bab III, Hasil kajian survey kepuasan masyarakat (SKM) Atas penyelenggaraan pelayanan publik RSUD Bendan Kota Pekalongan Tahun 2020 Semester 2.
4. Bab IV, Analisis Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
5. Bab V Penutup.

# **BAB II**

## **KAJIAN TEORI DAN METODE**

### **A. Tinjauan Pustaka**

#### **1. Pelayanan Publik**

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

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

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

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

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

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

1. Kelompok pelayanan administratif, yaitu jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin

<sup>1</sup>Donald and Cowell, The Marketing of Services, Butterworth-Heinemann Limited, 1984.

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

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

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

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

Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Menurut Barata (2003:11)<sup>3</sup> penyedia layanan atau *service provider* adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada penerima layanan, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*). Sedangkan penerima layanan atau *service receiver* adalah pelanggan (*customer*) atau penerima layanan (*consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan. Berdasarkan status keterlibatannya dengan pihak yang melayani (Barata, 2003<sup>4</sup>) terdapat dua golongan pelanggan, yakni :

- 1) pelanggan internal, yaitu orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produksi barang, sejak dari

<sup>3</sup>Atep Adya Barata, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Gramedia Jakarta, 2003

<sup>4</sup>ibid

perencanaan, penciptaan jasa atau pembuatan barang, sampai dengan pemasaran barang, penjualan dan pengadministrasiannya.

- 2) pelanggan eksternal, yaitu semua orang yang berada di luar organisasi yang menerima layanan penyerahan barang atau jasa.

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

Tujuan pelayanan publik adalah untuk menyediakan pelayanan yang terbaik bagi publik atau masyarakat. Pelayanan yang terbaik adalah pelayanan yang memenuhi apa yang dijanjikan atau apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan terbaik akan membawa implikasi terhadap kepuasan publik atas pelayanan yang diterima. Untuk mencapai tujuan tersebut, pelayanan publik mencakup beberapa unsur; pertama, terdapat kejelasan antara hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan. Kedua, pengaturan pelayanan publik disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan

---

<sup>5</sup>Penyusunan Standar Pelayanan Publik LAN, 2007

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

## **2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

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

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

### **a. Kepentingan umum**

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

### **b. Kepastian hukum**

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

### **c. Kesamaan hak**

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



**d. Keseimbangan hak dan kewajiban**

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

**e. Keprofesionalan**

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

**f. Partisipatif**

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

**g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif**

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

**h. Keterbukaan**

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

**i. Akuntabilitas**

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

**j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok**

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

**k. Rentan**

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

**l. Ketepatan waktu**

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

**m. Kecepatan, kemudahan dan kejangkauan**

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

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

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

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

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

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

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

yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

### 3. Kualitas Pelayanan Publik

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

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

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

Gasperz mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok yaitu (1) kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung,

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

<sup>7</sup> Purnama, Nursya'bani; Manajemen Kualitas, Perspektif Global; Ekonisia; 2006; Yogyakarta

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

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

maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk dan (2) Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Kualitas menurut Fandy Tjiptono (Harbani Pasolong, 2007:132)<sup>10</sup> adalah 1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

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

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

#### **4. Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat terhadap layanan adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (perceived) sesuai dengan apa yang

<sup>10</sup>HarbaniPasolong. 2007. TeoriAdministrasiPublik. Bandung: PenerbitAlfabeta

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

diharapkan pelanggan (Amir, 2005).<sup>12</sup> Kotler (2000)<sup>13</sup> mengatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian (Tse dan Wilson dalam Nasution, 2004)

Oliver (dalam Peter dan Olson, 1996)<sup>14</sup> menyatakan bahwa kepuasan adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan tidak cocok dan dilipatgandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk mengenai pengalaman pengkonsumsian. Westbrook & Reilly (dalam Tjiptono, 2005)<sup>15</sup> mengemukakan bahwa kepuasan merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli. Gaspers (dalam Nasution, 2005)<sup>16</sup> mengatakan bahwa kepuasan penerima layanan sangat bergantung kepada persepsi dan harapan penerima layanan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan penerima layanan antara lain : 1) kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan penerima layanan ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk, 2) pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya dan pengalaman dari teman-teman.

Dari berbagai konsep kepuasan penerima layanan menyangkut respon emosional pada suatu kondisi layanan yang diterima. Menurut Giese & Cote (2000)<sup>17</sup> sekalipun banyak definisi kepuasan penerima

---

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

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

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

<sup>15</sup>FandyTjiptono, *Pemasaran Jasa, Edisi I*, Bayu Media Publishing, 2005.

<sup>16</sup>M. Nasution, 2005, "Total Quality Management", PT GramediaPustakaUtama: Jakarta

<sup>17</sup>Giese & Cote.(2000). *Academy of Marketing Science Review*.Defining Consumer Satisfaction.Vol 2000 No.

layanan, namun secara umum tetap mengarah kepada tiga komponen utama, yaitu:

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

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

---

<sup>18</sup>Soeprihanto, John, 1997, *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*, BPFE, Yogyakarta.

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

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

Dari beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan pengguna layanan publik adalah tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat pengguna layanan publik dengan kinerja (hasil yang diterima). Kepuasan masyarakat pengguna layanan publik bersifat subjektif artinya tergantung dari persepsi masing-masing individu pengguna jasa pelayanan publik. Adapun sumber dari persepsi ini dapat berasal dari pengalaman masa lampau. Jika kinerja sesuai dengan harapan maka penerima layanan akan merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja tidak sesuai dengan harapan maka masyarakat pengguna layanan publik akan merasa kecewa/ tidak puas. Kinerja sendiri adalah apa yang dipersepsikan oleh penerima layanan pada saat hal tersebut dikonsumsi untuk kemudian dibandingkan dengan harapan yang telah terbentuk sebelumnya.

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

Kepuasan masyarakat pengguna layanan publik akan mempengaruhi para pengguna layanan publik lain untuk

---

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

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



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

## **5. Evaluasi Pelayanan Publik**

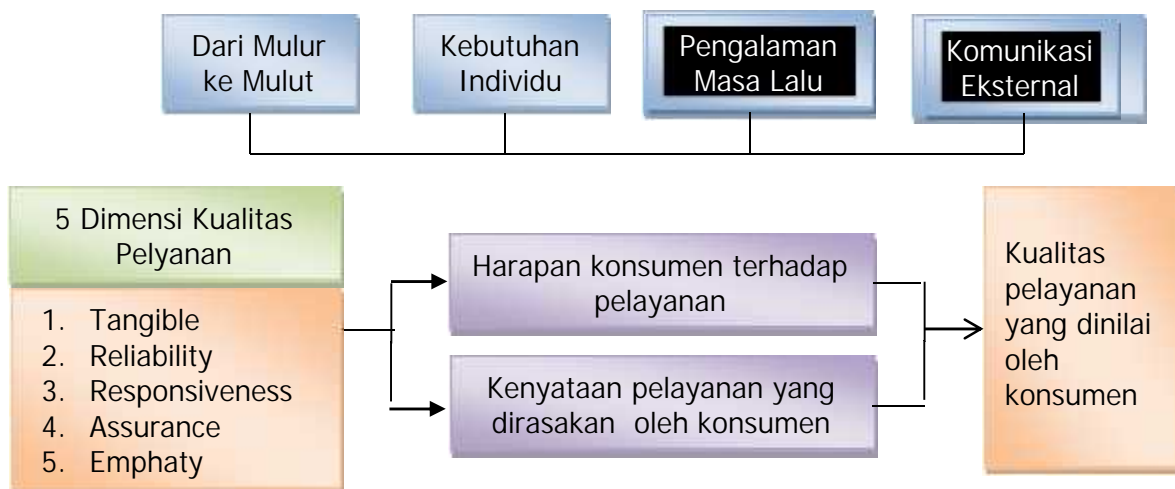
Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan. Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan (lihat tabel 2.1).

**Tabel 2.1**  
**Matrik Penilaian Pelayanan**

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

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

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



**Gambar 2.2 Penilaian Kualitas Pelayanan Menurut Konsumen**

Sumber : Zeithaml, dkk (1990 : 23)

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

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

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

**1) Visi, misi, dan motto pelayanan .**

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

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

**2) Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan.**

Dalam rangka memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan Penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat, maka penyelenggara pelayanan perlu menyusun, menetapkan, dan

menerapkan Standar pelayanan. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

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

### **3) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.**

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

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

### **4) Sumber Daya Manusia.**

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

- a) Penetapan dan penerapan pedoman kode etik pegawai

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

#### **5) Sarana dan Prasarana Pelayanan.**

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

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

#### **6) Penanganan Pengaduan.**

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

- a) Sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan

- b) Petugas khusus/ unit yang menangani pengelolaan pengaduan
- c) Persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan
- d) Pengelolaan pengaduan yang mengacu Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Partisipasi Masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

### **7) Indeks Kepuasan Masyarakat.**

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

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

### **8) Sistem Informasi Pelayanan Publik.**

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

- a) Sistem informasi pelayanan secara elektronik

- b) Penyampaian informasi pelayanan publik kepada pengguna layanan
- c) Tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan

**9) Produktivitas Dalam Pencapaian Target Pelayanan.**

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

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

**Tabel 2.2**  
**Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik**

| No | Komponen Penilaian  | Indikator  | Jumlah dan Satuan        | Kondisi Lapangan  | Nilai         |
|----|---|--|--------------------------|---|---------------|
| 3  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (3.1-3.4)<br>(Bobot 10%)<br>Nilai maksimum: 100 | (3.2) Maksudat Pelayanan yang dipublikasikan   | Maksudat Pelayanan       | a. Disediakan dan dipublikasikan<br>b. Tidak ada Maksudat pelayanan   | 10<br>0       |
|    |   | (3.1) Memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan meng implementasikan semua jenis layanan mengacu UU 25/2009 | Sertifikat ISO 9001:2008 | a. Sertifikat mencakup semua jenis pelayanan mengacu UU 25/2009<br>b. Sertifikat tidak mencakup semua jenis pelayanan atau tidak sepenuhnya mengacu UU 25/2009<br>c. Tidak memiliki | 20<br>10<br>0 |
|    |   | (3.2) Menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMU) sesuai tidak memiliki sertifikat ISO 9001:2008  | SMU                      | a. SMU mencakup semua jenis pelayanan mengacu UU 25/2009<br>b. SMU tidak mencakup semua jenis pelayanan atau tidak sepenuhnya mengacu UU 25/2009<br>c. Tidak menerapkan             | 20<br>10<br>0 |
|    |   | (3.3) Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP)   | SOP                      | a. Ada, dan diterapkan<br>b. Ada, tidak diterapkan<br>c. Tidak ada  | 25<br>10<br>0 |
| 4  | Sumber Daya Manusia (4.1 – 4.6)<br>(Bobot 17%)<br>Nilai maksimum: 170           | (3.4) Penetapan uraian tugas yang jelas  | Uraian tugas             | a. Ada, dan dipanggangkan<br>b. Ada, dan tidak dipanggangkan<br>c. Tidak ada uraian tugas   | 25<br>10<br>0 |
|    |   | (4.1) Penerapan dan penerapan pedoman kode etik pegawai  | Kode etik                | a. Ada, dan diterapkan<br>b. Ada, tidak diterapkan<br>c. Tidak ada  | 20<br>10<br>0 |
|    |   | (4.2) Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan  | Sikap dan perilaku       | a. Baik<br>b. Cukup<br>c. Kurang  | 30<br>10<br>0 |
|    |   | (4.3) Tingkat ketidiploran pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan  | Ketidiploran             | a. Disiplin<br>b. Kurang disiplin<br>c. Tidak disiplin  | 30<br>10<br>0 |
|    |   | (4.4) Tingkat kepatuhan/ disiplin pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan   | Responsivitas            | a. Responsif<br>b. Kurang responsif<br>c. Tidak responsif   | 30<br>10<br>0 |

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

| No                 | Komponen Penilaian  | Indikator  | Jumlah dan Satuan         | Kondisi Lapangan   | Nilai               |
|--------------------|---|--|---------------------------|--|---------------------|
| 7                  | Indeks Kepuasan Masyarakat 7.1-7.4<br>(Bobot 10%)<br>Nilai maksimum: 100                    | (7.1) Pelaksanaan survei IKM dalam periode penilaian   | Survei IKM                | a. Dilaksanakan untuk seluruh jenis pelayanan<br>b. Dilaksanakan untuk sebagian jenis pelayanan<br>c. Tidak dilaksanakan | 25<br>10<br>0       |
|                    |   | (7.2) Survei IKM yang dilakukan yang mengacu Peraturan 25 Tahun 2004 dalam periode penilaian | Survei IKM                | a. Mengacu untuk seluruh jenis pelayanan<br>b. Mengacu untuk sebagian jenis pelayanan<br>c. Tidak mengacu                | 25<br>10<br>0       |
|                    |   | (7.3) Nilai rata-rata skor IKM yang diperoleh  | Data-rata Skor IKM        | a. 80 - 100<br>b. 60 - 79<br>c. < 60   | 25<br>10<br>0       |
|                    |   | (7.4) Tidak lanjut dan hasil survei IKM  | Tidak lanjut              | a. Ada tindak lanjut<br>b. Tidak ada tindak lanjut   | 25<br>0             |
| 8                  | Sistem Informasi Pelayanan Publik 8.1-8.3<br>(Bobot 7%)<br>Nilai maksimum: 70               | (8.1) Sistem informasi pelayanan secara elektronik   | Sistem Informasi          | a. Ada, berfungsi dan di-update<br>b. Ada, isih belum seoptimal dan diupdate<br>c. Tidak ada                             | 25<br>10<br>0       |
|                    |   | (8.2) Tersampainya informasi pelayanan publik kepada pengguna layanan                        | Tersampainya informasi    | a. Ada<br>b. Tidak ada   | 20<br>0             |
|                    |   | (8.3) Tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan                        | Keterbukaan informasi     | a. Sangat terbuka<br>b. Terbuka<br>c. Tidak terbuka  | 25<br>10<br>0       |
| 9                  | Produktivitas dalam pencapaian target pelayanan 9.1-9.2<br>(Bobot 8%)<br>Nilai maksimum: 80 | (9.1) Penerapan target kinerja pelayanan   | Target kinerja            | a. Ada<br>b. Tidak ada   | 40<br>0             |
|                    |   | (9.2) Tingkat Pencapaian target kinerja  | Pencapaian Target kinerja | a. Tercapai (100%)<br>b. Tidak tercapai (100%-99%)<br>c. Tidak tercapai (100%-75%)<br>d. Tidak tercapai (< 75%)          | 40<br>20<br>20<br>0 |
| <b>TOTAL NILAI</b> |   |  |                           |  | <b>1000</b>         |

**b. Peraturan Menteri Apratur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan**

PERMENPAN & RB Nomor 15 Tahun 2014 yang dimaksud dengan Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan



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

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

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

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

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

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

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

**Tabel 2.3**  
**Ruang Lingkup**

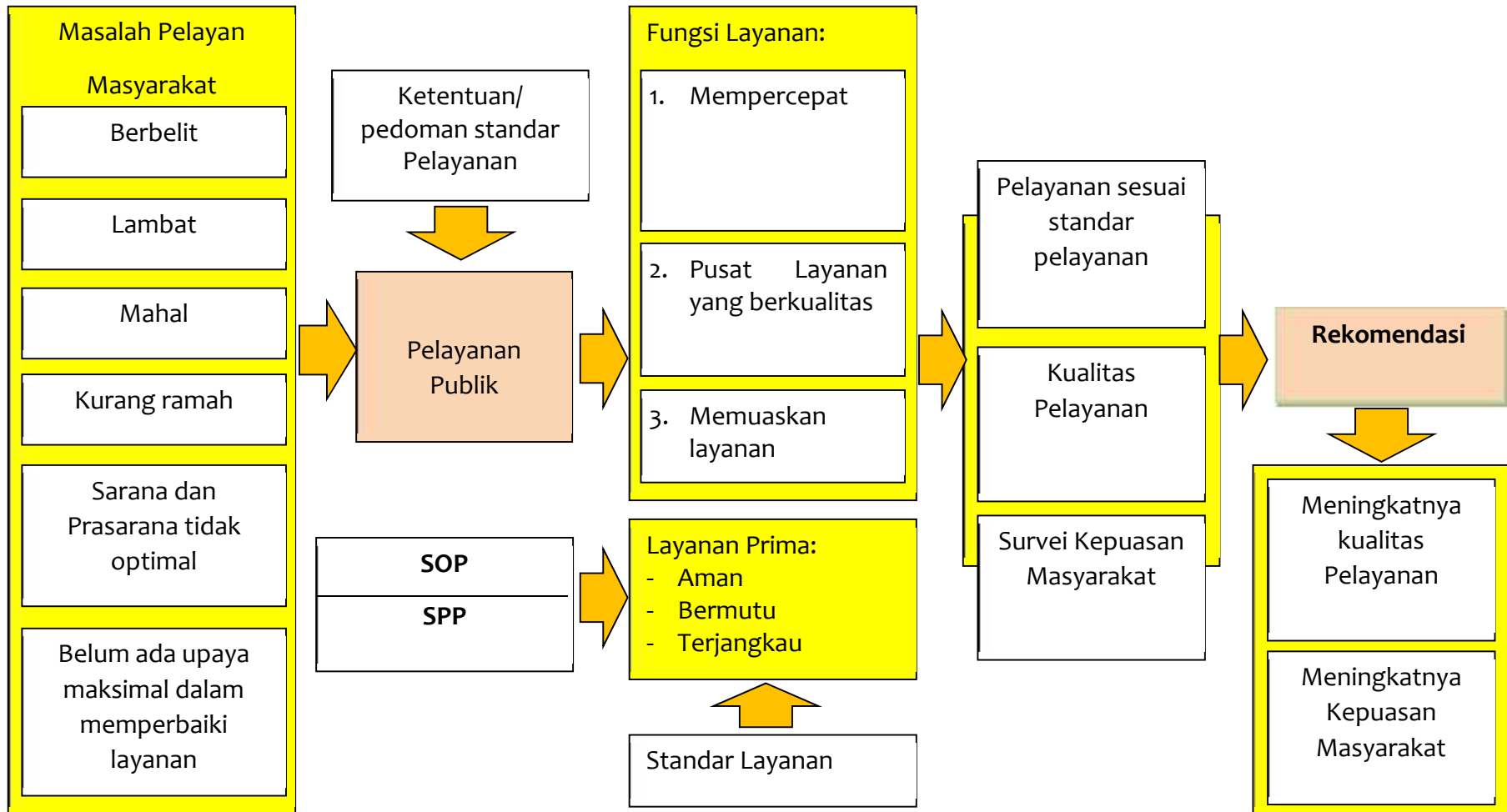
| <b>Kepmenpan<br/>25/2004</b>          | <b>Permenpan RB<br/>16/2016</b>                  | <b>Permenpan RB<br/>14/2017</b>                   |
|---------------------------------------|--|---|
| <b>1. Prosedur Pelayanan</b>          | <b>1. Persyaratan</b>                            | <b>1. Persyaratan</b>                             |
| <b>2. Persyaratan pelayanan</b>       | <b>2. Prosedur</b>                               | <b>2. Sistem, mekanisme dan prosedur</b>          |
| <b>3. Kejelasan petugas pelayanan</b> | <b>3. Waktu Pelayanan</b>                        | <b>3. Waktu penyelesaian</b>                      |
| <b>4. Kedisiplinan</b>                | <b>4. Biaya/tarif</b>                            | <b>4. Biaya/tarif</b>                             |
| <b>5. Tanggung jawab</b>              | <b>5. Produk spesifikasi jenis pelayanan</b>     | <b>5. Produk spesifikasi pelayanan</b>            |
| <b>6. Kemampuan</b>                   | <b>6. Kompetensi pelaksana</b>                   | <b>6. Kompetensi pelaksana</b>                    |
| <b>7. Kecepatan pelaynan</b>          | <b>7. Perilaku pelaksana</b>                     | <b>7. Perilaku pelaksana</b>                      |
| <b>8. Keadilan</b>                    | <b>8. Maklumat pelayanan</b>                     | <b>8. Sarana dan prasarana</b>                    |
| <b>9. Kesopanan &amp; keramahan</b>   | <b>9. Penanganan pengaduan saran dan masukan</b> | <b>9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan</b> |
| <b>10. Kewajaran biaya pelayanan</b>  |  |   |
| <b>11. Kepastian biaya pelayanan</b>  |  |   |
| <b>12. Kepastian jadwal pelayanan</b> |  |   |
| <b>13. Kenyamanan lingkungan</b>      |  |   |
| <b>14. Keamanan pelayanan</b>         |  |   |

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

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

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

## B. Kerangka Pikir



### C. Indikator Penelitian

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

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

### D. Gambaran Rumah Sakit Bendan

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

Rumah sakit ini memiliki luas bangunan utama 12.000 m<sup>2</sup>, dengan luas lahan 3 Ha. RSUD Bendan merupakan rumah sakit tipe C. Bangunan Utama RSUD Bendan memiliki 4 lantai dan 1 Basement serta ditambah layanan rawat jalan dan rawat inap di area eks BLK.

Sampai dengan 2020 RSUD Bendan Kota Pekalongan telah memiliki berbagai prestasi kinerja. Pada tahun 2012 telah memiliki

sertifikat ISO 9001:2008, Penghargaan Pelayanan Publik Terbaik 2013 Tingkat Kota Pekalongan. Pada tahun 2017 telah terakreditasi Paripurna dan memiliki penghargaan Pelayanan Publik Tahun 2017 predikat “Baik dengan Catatan”

RSUD Bendan memiliki 24 unit layanan yaitu

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

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

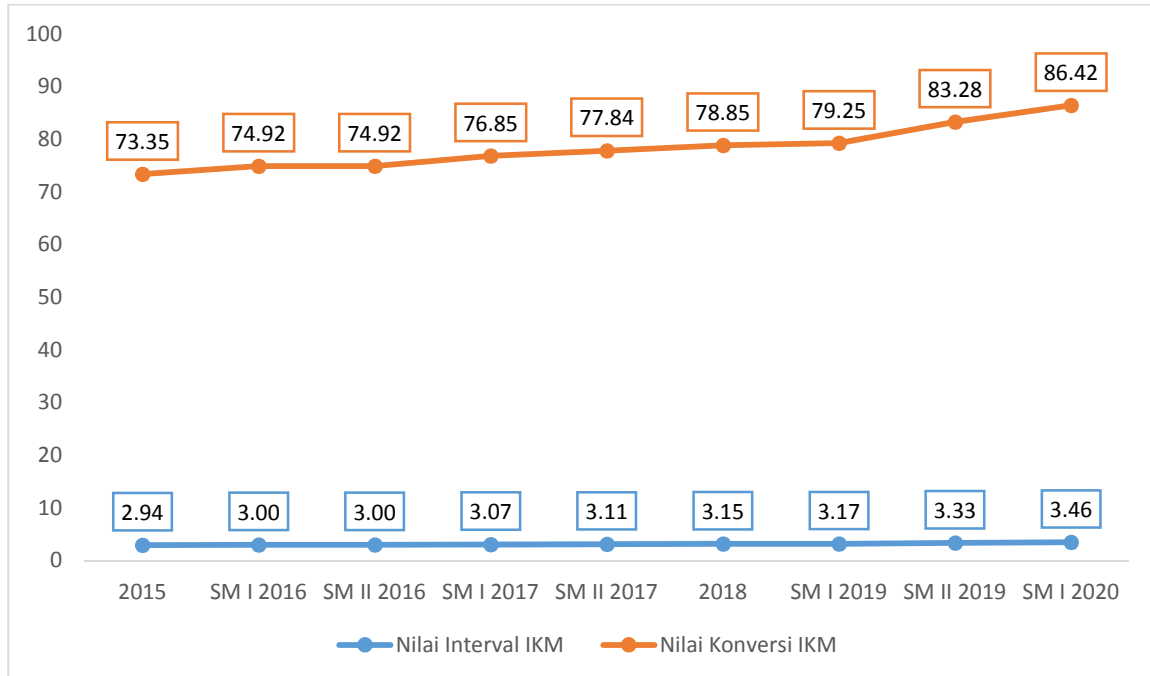
Kegiatan Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada RSUD Bendan tahun 2020 salah satu tujuannya adalah untuk mengetahui nilai IKM berdasarkan persepsi masyarakat yang menggunakan jasa layanan kesehatan di RSUD Bendan. Adapun indikator yang dinilai terdiri dari 32 unsur yang merupakan pengembangan dari 9 unsur minimal yang harus dipenuhi dalam penilaian IKM.

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

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bendan tahun 2020 semester I memiliki kategori A atau Sangat Baik. Nilai IKM konversi pelayanan



rumah sakit 86,42 dengan nilai IKM 3,46. Capaian nilai IKM pelayanan RSUD Bendan Kota Pekalongan dari tahun 2015 sampai tahun 2020 trennya positif karena semakin meningkat. Capaian IKM RSUD Bendan tahun 2015 sampai 2020 secara rinci dapat dilihat dalam grafik berikut.



**Gambar 2.3 Capaian Nilai IKM RSUD Bendan Kota Pekalongan Tahun 2015-2020 SM I**

## E. Metode

### 1. Jenis Data

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

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

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini dengan teknik dokumentasi data sekunder, yaitu dengan melakukan telaah dokumen dan literatur, meliputi peraturan perundang-undangan yang berlaku, buku dan laporan, baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan (*unpublished*). Teknik Pengumpulan data primer yang dipergunakan dalam penelitian ini meliputi:

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

## 3. Teknik Sampling

### 1) Populasi dan Jumlah Sampel

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

### 2) Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang dipergunakan adalah *proportional random sampling* dengan jumlah sample sebanyak 526 orang dikelompokkan menjadi dua kategori, yaitu responden rawat inap sebanyak 225 orang dan responden rawat jalan sebanyak 301 orang.

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

**Tabel 2.4**  
**Sebaran Sampel Berdasarkan Unit Pelayanan Semester I**  
**Tahun 2020**

| <b>No</b>     | <b>Rawat Jalan</b>         | <b>Jumlah Sampel</b> | <b>Rawat Inap</b>      | <b>Jumlah Sampel</b> |
|---------------|----------------------------|----------------------|------------------------|----------------------|
| 1             | Anak                       | 10                   | jlamprang              | 50                   |
| 2             | Apotik                     | 15                   | truntum                | 47                   |
| 3             | Bedah                      | 7                    | sekar jagat            | 45                   |
| 4             | Bedah Digestif             | 3                    | VIP+VVIP               | 13                   |
| 5             | Bedah Mulut                | 3                    | ICU                    | 3                    |
| 6             | Bedah Syaraf               | 4                    | Nifas                  | 20                   |
| 7             | Gigi                       | 4                    | Perinatal              | 15                   |
| 8             | Hemodialisa                | 14                   | Gizi                   | 15                   |
| 9             | IGD                        | 21                   | VK/Poned               | 7                    |
| 10            | Jantung                    | 20                   | Pendaftaran Rawat Inap | 10                   |
| 11            | Jiwa                       | 15                   |                        |                      |
| 12            | Kebidanan                  | 7                    |                        |                      |
| 13            | Laboratorium               | 10                   |                        |                      |
| 14            | Mata                       | 32                   |                        |                      |
| 15            | Orthopedi                  | 10                   |                        |                      |
| 16            | Penyakit Dalam             | 30                   |                        |                      |
| 17            | Penyakit Paru              | 7                    |                        |                      |
| 18            | Radiologi                  | 10                   |                        |                      |
| 19            | Rehab Medik                | 26                   |                        |                      |
| 20            | Syaraf                     | 24                   |                        |                      |
| 21            | THT                        | 8                    |                        |                      |
| 22            | Umum/Eksekutif (Parikesit) | 4                    |                        |                      |
| 23            | DOT+OST+VCT                | 3                    |                        |                      |
| 24            | Poli Kulit                 | 4                    |                        |                      |
| 25            | Pendaftaran Rawat Jalan    | 10                   |                        |                      |
| <b>Jumlah</b> |                            | <b>301</b>           | <b>Jumlah</b>          | <b>225</b>           |

#### 4. Teknik Pengolahan Data

##### 1) Analisis Nilai Rata-Rata Tertimbang

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

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

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

b) Nilai indeks pelayanan

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

## 2) Analisis Kategori Pelayanan

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

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

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

## 5. Teknik Analisis Data

Analisis statistik deskriptif, yaitu teknik analisis data kuantitatif dengan cara mendeskripsikan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud melakukan generalisasi. Dalam analisis deskriptif, penyajian data dilakukan melalui tabel, grafik atau diagram. Analisis deskriptif menggunakan statistik deskriptif yaitu analisis persentase.

# **BAB III**

## **HASIL KAJIAN**

### **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

### **ATAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

### **DI RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN**

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

#### **A. Gambaran Umum Responden**

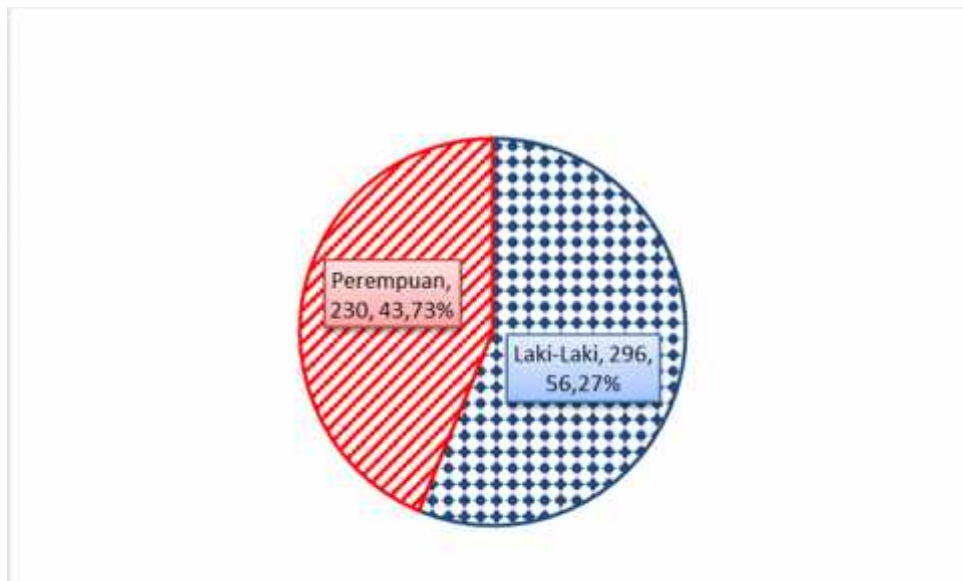
Kegiatan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan kesehatan RSUD Bendan Kota Pekalongan Semester II tahun 2020 ini mengambil sampel sebanyak 526 orang yang terdiri dari 301 pasien rawat jalan dan 225 pasien rawat inap. Sebaran responden pada masing-masing pelayanan di RSUD Bendan adalah sebagai berikut.

**Tabel 3.1**  
**Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Diterima**

| <b>No</b> | <b>Rawat Jalan</b> | <b>Jumlah Sampel</b> | <b>Rawat Inap</b>      | <b>Jumlah Sampel</b> |
|-----------|--------------------|----------------------|------------------------|----------------------|
| 1         | Anak               | 10                   | jamprang               | 50                   |
| 2         | Apotik             | 15                   | truntum                | 47                   |
| 3         | Bedah              | 7                    | sekar jagat            | 45                   |
| 4         | Bedah Digestif     | 3                    | VIP+VVIP               | 13                   |
| 5         | Bedah Mulut        | 3                    | ICU                    | 3                    |
| 6         | Bedah Syaraf       | 4                    | Nifas                  | 20                   |
| 7         | Gigi               | 4                    | Perinatal              | 15                   |
| 8         | Hemodialisa        | 14                   | Gizi                   | 15                   |
| 9         | IGD                | 21                   | VK/Poned               | 7                    |
| 10        | Jantung            | 20                   | Pendaftaran Rawat Inap | 10                   |
| 11        | Jiwa               | 15                   |                        |                      |
| 12        | Kebidanan          | 7                    |                        |                      |
| 13        | Laboratorium       | 10                   |                        |                      |
| 14        | Mata               | 32                   |                        |                      |

| No            | Rawat Jalan                | Jumlah Sampel | Rawat Inap    | Jumlah Sampel |
|---------------|----------------------------|---------------|---------------|---------------|
| 15            | Orthopedi                  | 10            |               |               |
| 16            | Penyakit Dalam             | 30            |               |               |
| 17            | Penyakit Paru              | 7             |               |               |
| 18            | Radiologi                  | 10            |               |               |
| 19            | Rehab Medik                | 26            |               |               |
| 20            | Syaraf                     | 24            |               |               |
| 21            | THT                        | 8             |               |               |
| 22            | Umum/Eksekutif (Parikesit) | 4             |               |               |
| 23            | DOT+OST+VCT                | 3             |               |               |
| 24            | Poli Kulit                 | 4             |               |               |
| 25            | Pendaftaran Rawat Jalan    | 10            |               |               |
| <b>Jumlah</b> |                            | <b>301</b>    | <b>Jumlah</b> | <b>225</b>    |

Identitas responden survei kepuasan masyarakat di RSUD Bendan sebagai berikut :



Sumber data: Data Primer diolah

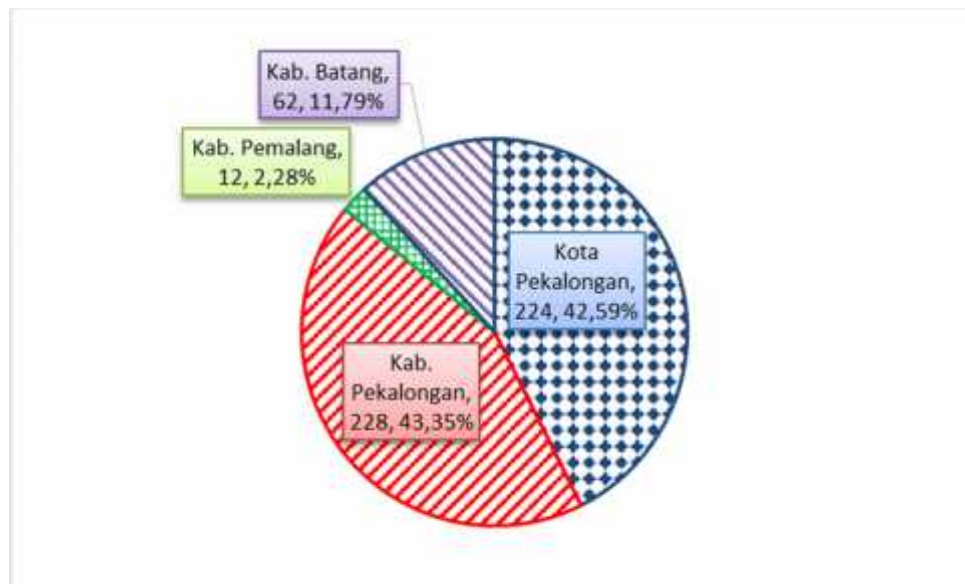
**Gambar 3.1 Jenis Kelamin Responden**

Berdasarkan Gambar 3.1, dapat diketahui bahwa responden laki-laki adalah sebanyak 296 orang (56,27%) dan responden perempuan sebanyak 230 orang (43,73%). Dilihat dari jumlah tersebut perbandingan



antara pengguna layanan yang berkelamin laki-laki dan perempuan cukup berimbang.

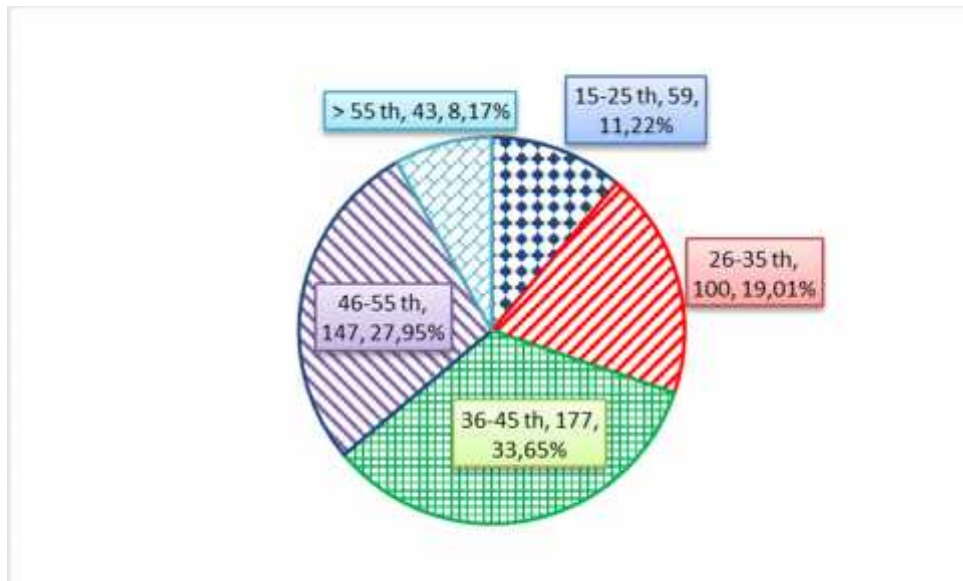
Hasil survey menunjukkan bahwa pasien di RSUD Bendan tidak hanya berasal dari Kota Pekalongan. Sebanyak 57,41% responden berasal dari kabupaten sekitar Kota Pekalongan. Hal ini menunjukkan bahwa RSUD Bendan sudah menjadi salah satu pilihan Rumah Sakit bagi masyarakat disekitar Kota Pekalongan.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.2 Daerah Asal Responden**

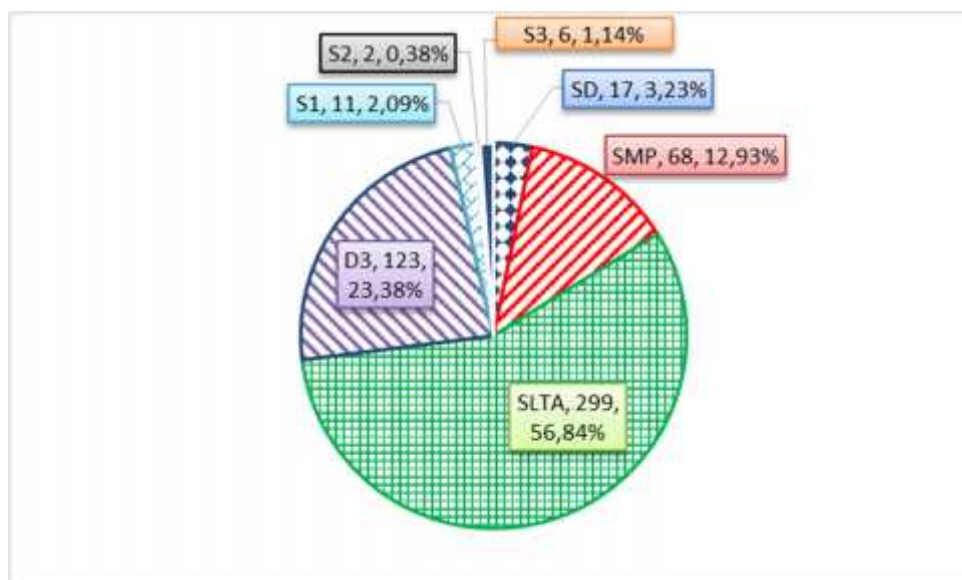
Berdasarkan data survei responden dengan usia 15-25 tahun sebesar 11,22%, usia 26-35 tahun sebesar 19,01%, usia 36-45 tahun sebesar 33,65%, usia 46-55 tahun sebesar 27,95% dan usia lebih dari 55 tahun sebesar 8,17%.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.3 Kelompok Umur Responden**

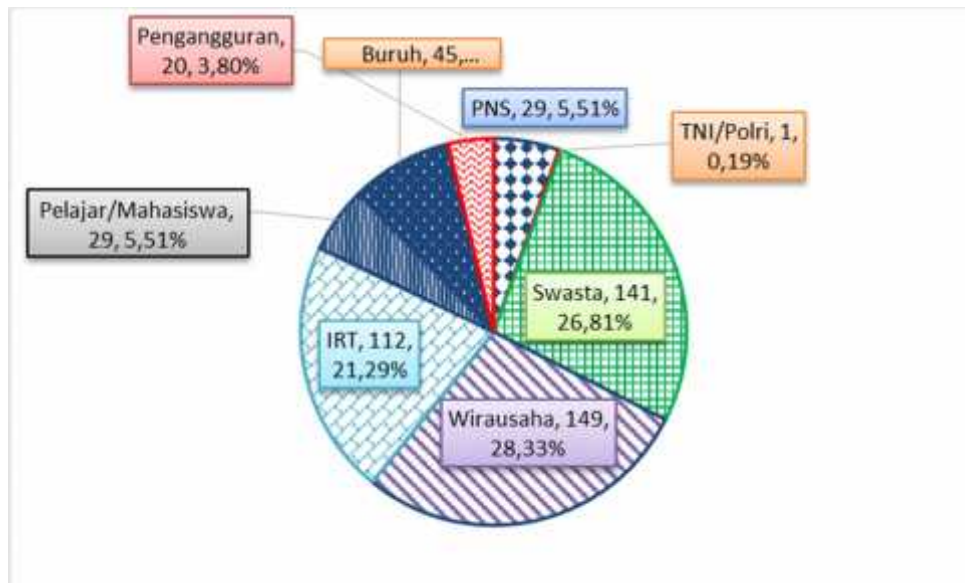
Karakteristik lain dari responden berdasarkan Gambar 3.4 yaitu tingkat pendidikan responden didominasi oleh responden yang menyelesaikan pendidikan sampai tamat SLTA sebanyak 299 orang (56,84%). Selanjutnya adalah responden yang menyelesaikan pendidikan sampai D III sebanyak 123 orang (23,38%), dan SMP sebanyak 68 orang (12,93%).



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.4 Tingkat Pendidikan Responden**

Gambar 3.5 menunjukkan responden berdasarkan pekerjaan utama yang dimiliki. Sebanyak 141 orang responden (26,81%) bekerja sebagai swasta, 112 orang responden (21,29%) Ibu Rumah Tangga, 149 orang responden (26,81%) bekerja sebagai Wirausaha. Pekerjaan responden selengkapnya dapat dilihat pada gambar 3.5.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.5 Pekerjaan Utama Responden**

## B. Kualitas Pelayanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan

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

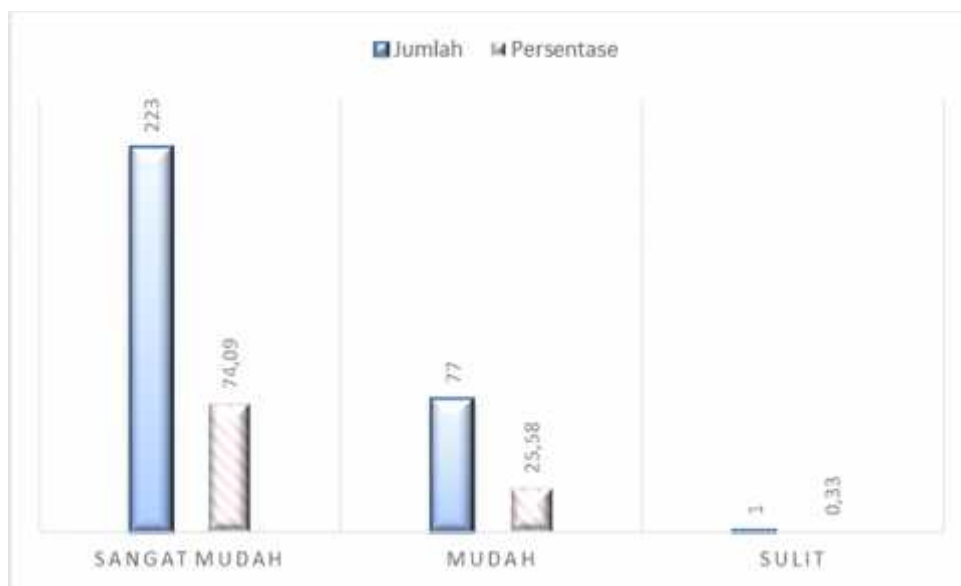
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas penyelenggaraan pelayanan publik.

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

## 1. Pelayanan Pada Rawat Jalan

### a. Persyaratan

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



Sumber data: Data Primer diolah

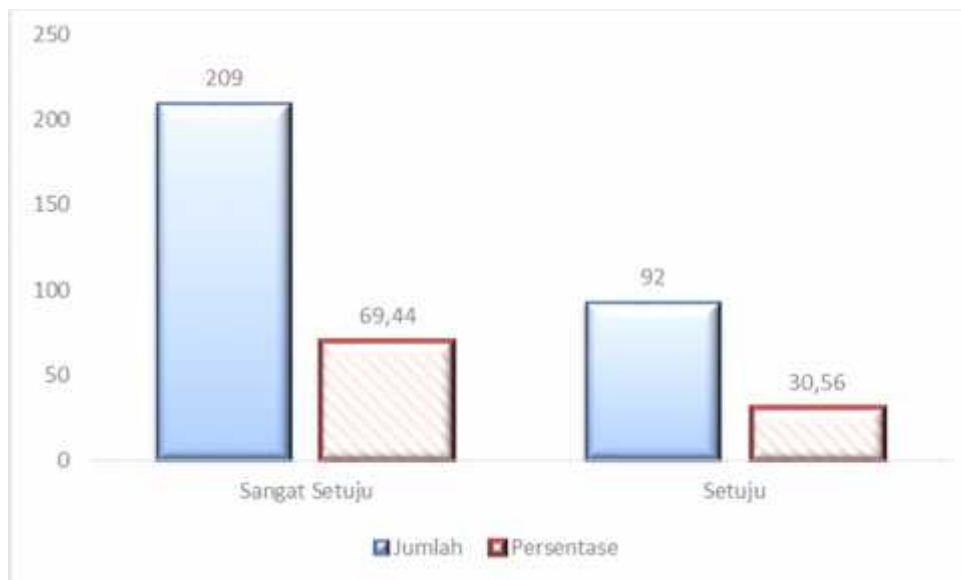
### Gambar 3.6 Tingkat Kemudahan persyaratan administrasi pada rawat jalan

Jika diperhatikan pada Gambar 3.6 dimana pada gambar itu menggambarkan tingkat kemudahan persyaratan adminitrasi, maka diperoleh data dari 301 orang responden memberikan pendapat sebagai berikut: sebanyak 174 orang responden menyatakan persyaratan sangat mudah, 126 orang responden menyatakan mudah, dan hanya 1 responden menyatakan persyaratan sangat sulit. Artinya hampir seluruh responden dapat memenuhi persyaratan untuk memperoleh layanan RSUD Bendan. PAsien yang merasa kesulitan dalam memenuhi persyaratan beralasan bahwa

dirinya harus beberapa kali pulang kerumah, karena informasi yang disampaikan tidak jelas.

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

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

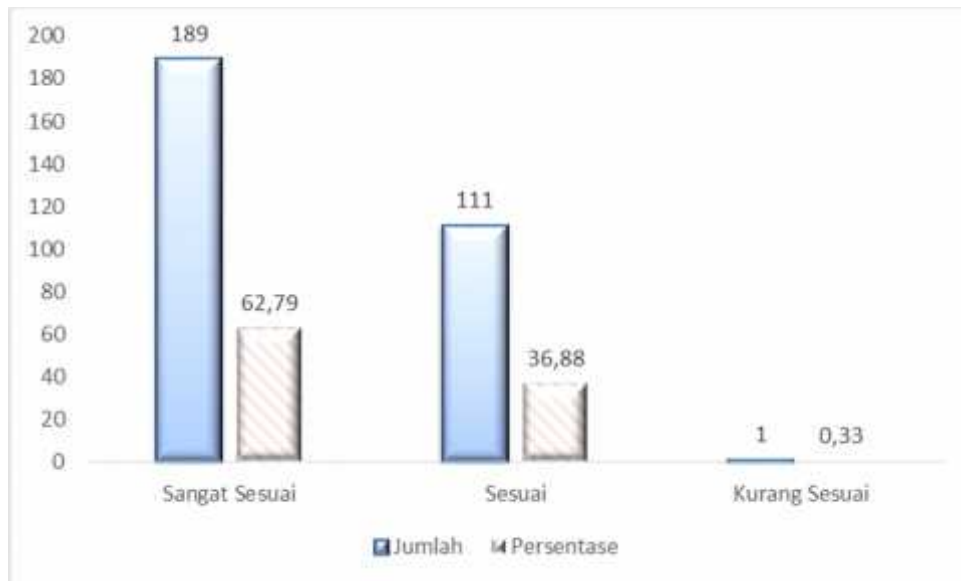


Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.7 Penggunaan Masker sebagai syarat pelayanan**

Jika diperhatikan pada Gambar 3.7 dimana pada gambar itu menggambarkan tingkat persetujuan masyarakat dalam penggunaan masker, sebanyak 209 responden menyatakan sangat setuju dengan penggunaan masker dan sebanyak 92 responden menyatakan setuju dengan penggunaan masker..

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

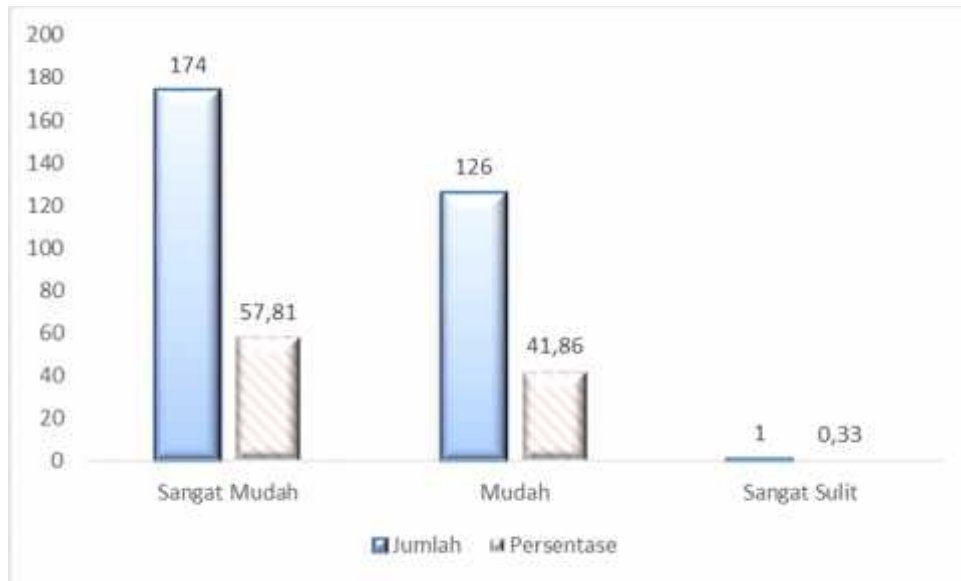


Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.8 Tingkat Kesesuaian Persyaratan Dengan Jenis Pelayanan Pada Rawat Jalan**

Jika diperhatikan pada Gambar 3.8 dimana pada gambar itu menggambarkan tingkat kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan, sebanyak 189 responden menyatakan persyaratan sangat sesuai dengan jenis pelayanan, sebanyak 111 responden menyatakan persyaratan sesuai dengan jenis pelayanan, dan sebanyak 1 responden menyatakan persyaratan kurang sesuai dengan jenis pelayanan.

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



Sumber data: Data Primer diolah

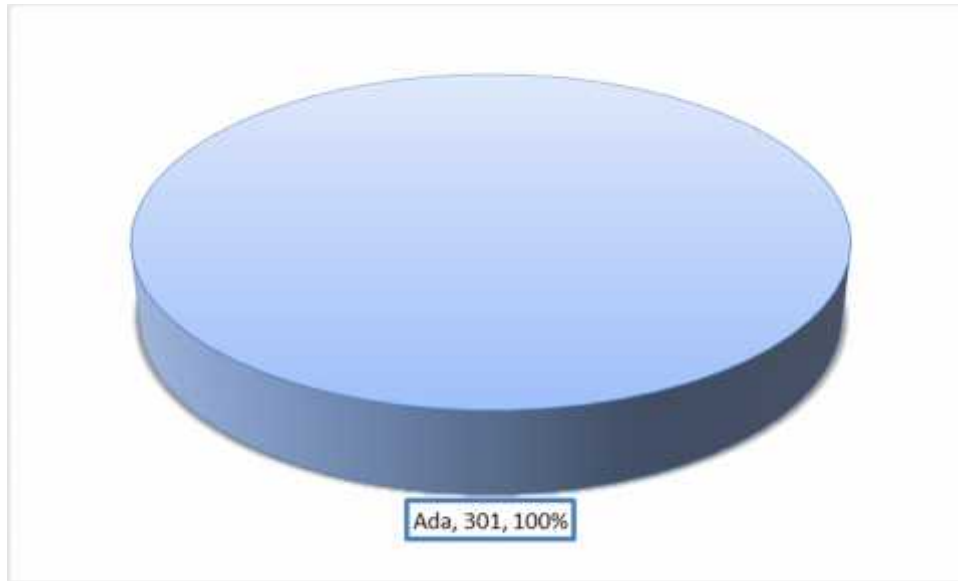
**Gambar 3.9 Tingkat Kemudahan memenuhi persyaratan pada rawat Jalan**

Gambar 3.9 dimana pada gambar itu menggambarkan kemudahan memenuhi persyaratan. maka diperoleh data dari 301 responden memberikan pendapat sebagai berikut: sebanyak 174 orang responden menyatakan sangat mudah dan 126 orang responden menyatakan mudah dan 1 orang responden menyatakan sangat sulit. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam memenuhi persyaratan yang telah ditentukan untuk memperoleh layanan di RSUD Bendan. Upaya yang harus dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kemudahan masyarakat dalam memenuhi persyaratan yaitu sosialisasi terhadap persyaratan yang dibutuhkan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan di RSUD Bendan, selain itu penjelasan petugas kepada masyarakat terkait persyaratan juga mudah dipahami dan dimengerti oleh masyarakat.

#### **b. Prosedur**

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

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

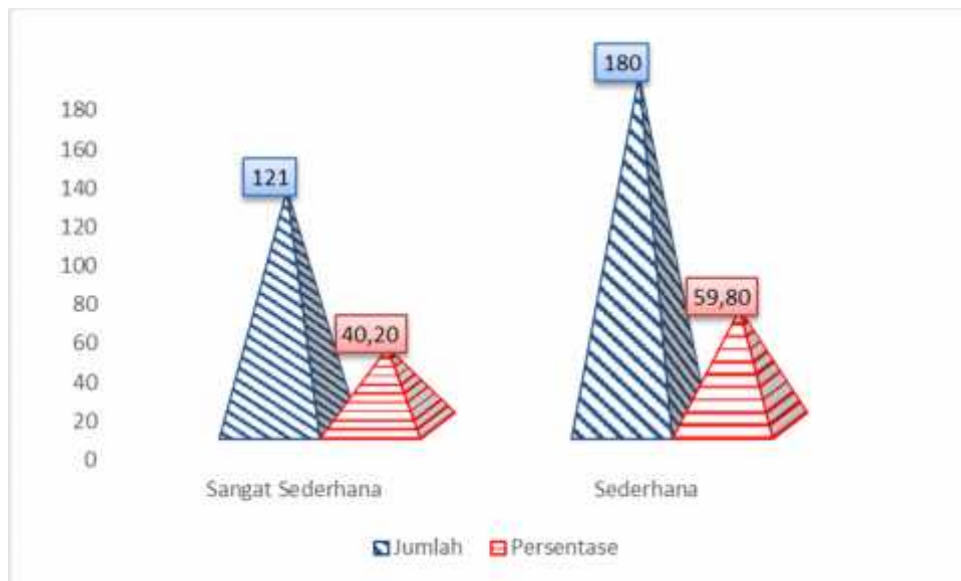


Sumber data: Data Primer diolah

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

Secara umum responden mengetahui keberadaan prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur yaitu sebanyak 301 orang.

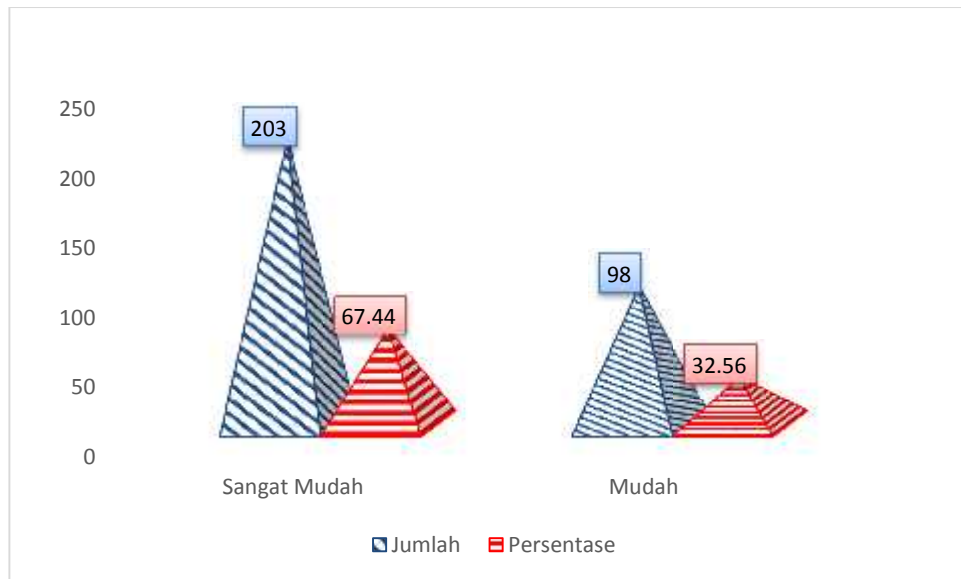




Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.11 Tingkat Kesederhanaan Prosedur Pelayanan Yang Disajikan**

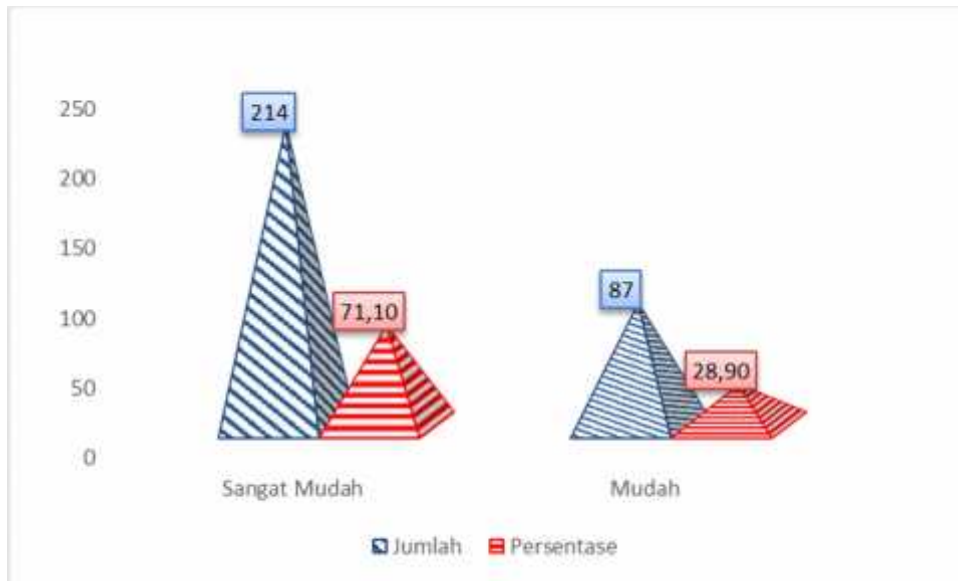
Dari data Gambar 3.11 menunjukkan tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan yang disajikan, sebanyak 121 orang responden mengatakan sangat sederhana, 180 orang responden mengatakan sederhana. Sebagian besar responden beranggapan bahwa dalam prosedur pelayanan (flow chart) disajikan dengan sederhana. Hal ini dikarenakan RSUD Bendan telah membuat *flow chart* alur prosedur pelayanan dengan sangat komprehensif sehingga dapat disajikan flow chart yang sederhana. Hal yang perlu dilakukan adalah menyiapkan petugas yang selalu siap membantu dalam mengarahkan atau menjelaskan prosedur dengan detail, terutama untuk mereka yang baru pertama kali ke RSUD Bendan.



Sumber data: Data Primer diolah

### **Gambar 3.12 Tingkat Kemudahan Memahami Prosedur Pelayanan**

Dalam hal kemudahan memahami prosedur pelayanan hasil survei ditampilkan pada Gambar 3.12. Berdasarkan survei yang dilakukan terhadap 300 responden rawat jalan, sebanyak 203 responden menyatakan sangat mudah, 98 responden menyatakan mudah. Hasil survei menunjukkan bahwa tidak ada responden yang mengalami kesulitan memahami prosedur pelayanan, hanya saja untuk mencegah jika ada masyarakat yang kesulitan memahami prosedur pelayanan perlu disiapkan petugas yang bisa memberikan penjelasan terkait prosedur pelayanan terutamanya bagi masyarakat yang baru pertama kali berkunjung ke RSUD Bendan.

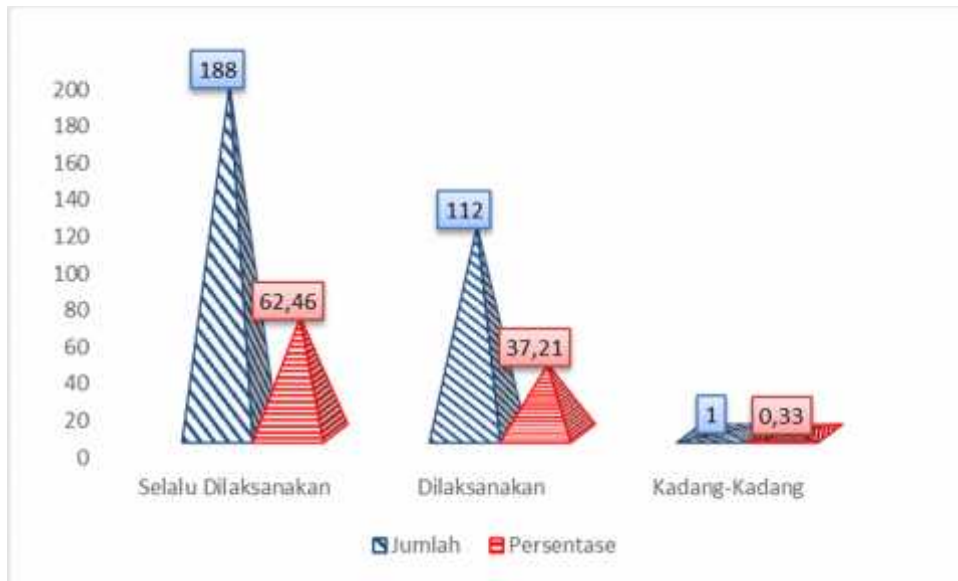


Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.13 Tingkat Kemudahan Pelaksanaan Prosedur Pelayanan**

Dari data Gambar 3.13 menunjukkan tingkat kemudahan pelaksanaan prosedur pelayanan, sebanyak 214 responden mengatakan sangat mudah, 87 responden mengatakan mudah. Hal ini menunjukkan jika masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam mengikuti prosedur yang telah ditentukan oleh RSUD.

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



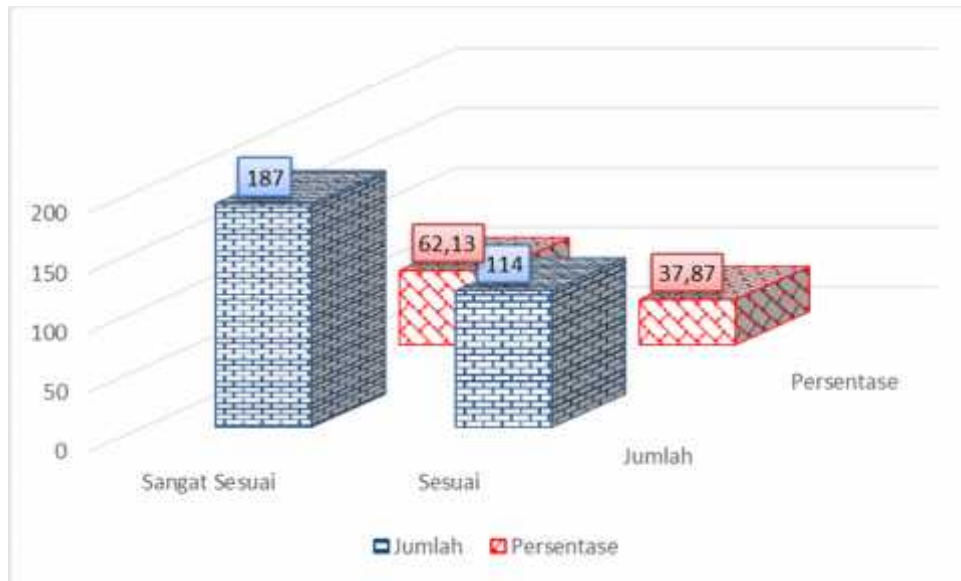
Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.14 Petugas mengecek suhu tubuh dan meminta mencuci tangan**

Dari data Gambar 3.14 menunjukkan petugas mengecek suhu tubuh dan meminta mencuci tangan, sebanyak 188 responden mengatakan selalu dilaksanakan, 112 responden mengatakan dilaksanakan dan 1 responden mengatakan kadang-kadang. Hal ini menunjukkan jika petugas rumah sakit memiliki komitmen tinggi dalam melaksanakan protokol kesehatan.

### c. Waktu Pelayanan

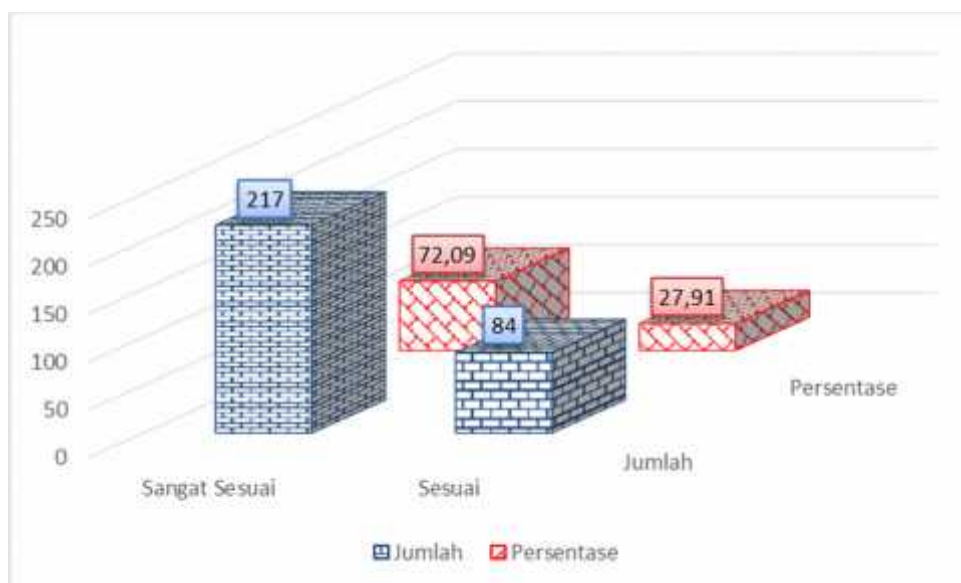
Untuk mengetahui kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan, maka dilakukan survei pada pengguna dan hasilnya disajikan sebagai berikut



Sumber data: Data Primer diolah

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

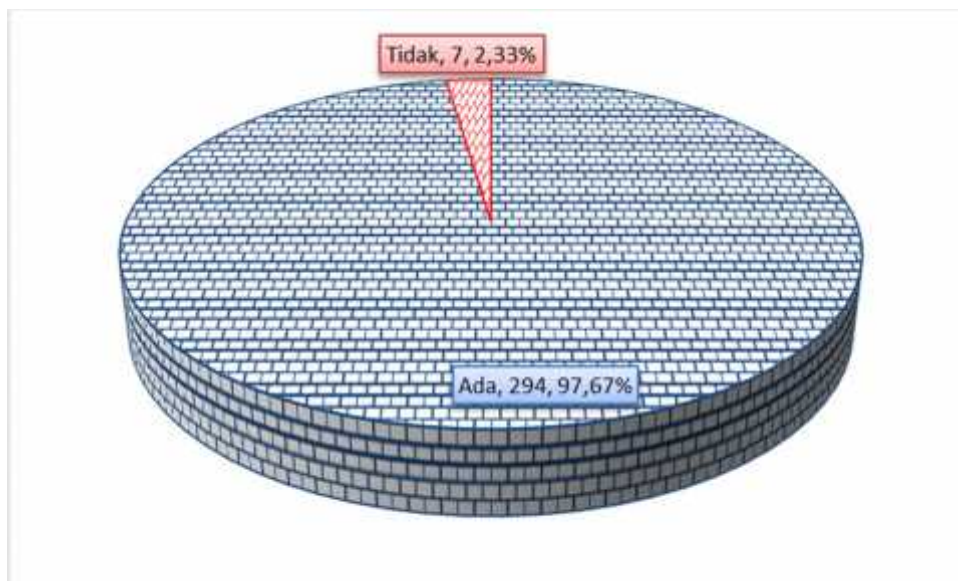
Dari data Gambar 3.13 menunjukkan tingkat kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan, sebanyak 187 responden mengatakan sangat sesuai, 114 responden mengatakan sesuai. Secara umum kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan sudah baik Hal ini tentu memberikan kepastian kepada masyarakat yang akan memperoleh layanan kesehatan di RSUD Bendan.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.16 Tingkat Kesesuaian Waktu Penyelesaian Pelayanan Yang Dijanjikan**

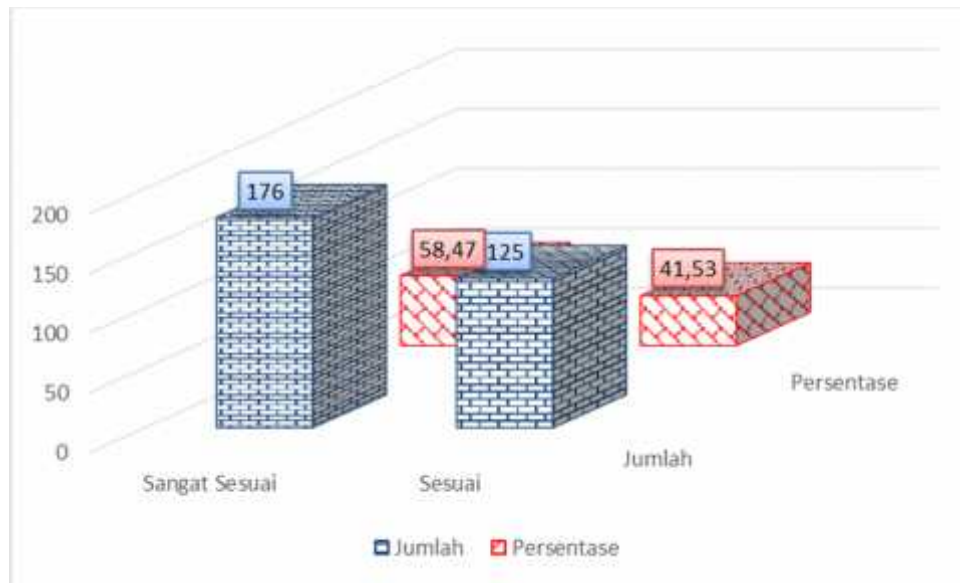
Kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan akan memberikan kepastian masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan di RSUD Bendan. Hasil survei pada gambar 3.16 menunjukkan bahwa sebanyak 217 responden mengatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan telah sangat sesuai, sebanyak 84 responden mengatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan telah sesuai. Peningkatan waktu penyelesaian pelayanan yang harus ditingkatkan terkait dengan ketepatan pelayanan dokter. Hal ini terjadi karena terkadang dokter yang terlambat datang, selain itu terkadang pasien yang lain dalam berkonsultasi dengan dokter terlalu lama sehingga pada saat pemeriksaan pasien selanjutnya dokter melakukan pemeriksaan dengan cepat.



Sumber data: Data Primer diolah

### **Gambar 3.17 Keberadaan Informasi Waktu Pemberian Pelayanan**

Secara umum responden mengetahui keberadaan informasi waktu pemberian layanan sebanyak 294 orang. Jumlah responden yang tidak menyadari keberadaan informasi waktu pemberian layanan sebanyak 7 orang. Hal yang perlu dilakukan untuk membantu masyarakat yang tidak menyadari keberadaan informasi waktu pemberian layanan yaitu menyiapkan petugas yang setiap saat dapat membantu masyarakat.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.18 Tingkat Kesesuaian Jam Pelayanan dengan Informasi Waktu Pemberian Layanan**

Tingkat kesesuaian jam pelayanan dengan informasi waktu pemberian layanan akan memudahkan masyarakat memperoleh layanan yang terbaik. Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 176 responden menilai kesesuaian jam pelayanan dengan informasi pemberian layanan sudah sangat sesuai, sebanyak 125 responden menilai kesesuaian jam pelayanan dengan informasi pemberian layanan sudah sesuai. Peningkatan pelayanan dalam kesesuaian jam pelayanan dengan informasi pemberian layanan dapat dilakukan dengan ketepatan waktu pelayanan dokter dan perawat sesuai dengan informasi pelayanan..

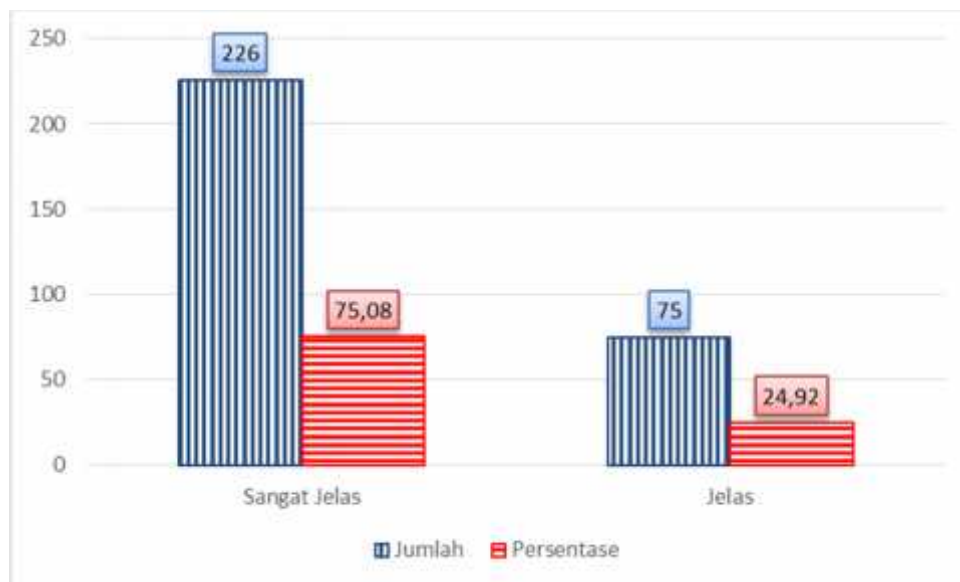
RSUD Bendan bertekad memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sebagai wujud pengabdian kepada masyarakat. Sebenarnya unit pelayanan sudah memberikan keterangan berupa papan kerja operasional untuk jam kerja dan jam pulang, hal ini bertujuan agar masyarakat mengetahui jam operasional dari unit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



#### d. Biaya Atau Tarif

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

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



Sumber data: Data Primer diolah

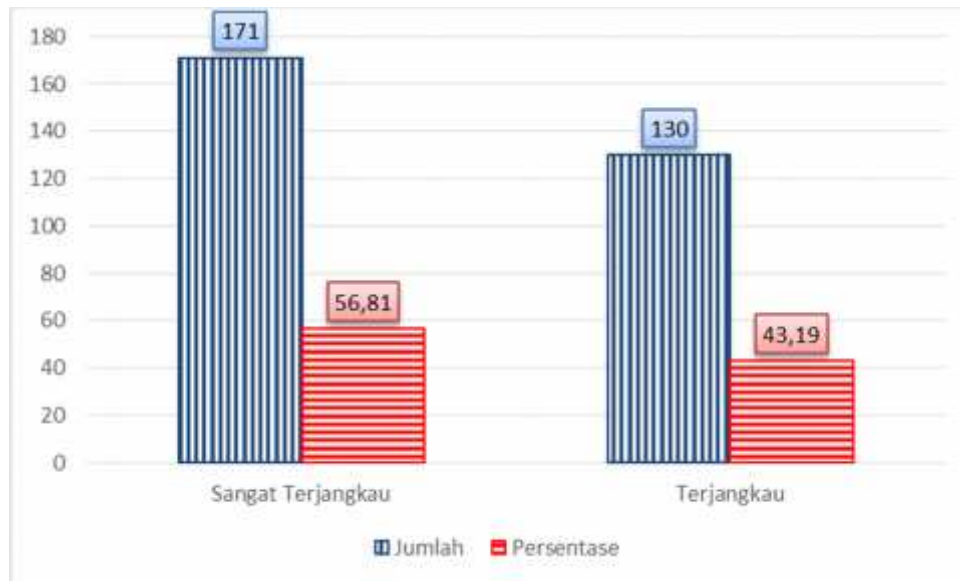
**Gambar 3.19 Tingkat Kejelasan Biaya (Tarif) Atas Pelayanan Yang Diterima**

Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 226 responden menilai kejelasan biaya (tarif) atas pelayanan yang diterima sudah sangat jelas, sebanyak 75 responden menilai kejelasan biaya (tarif) atas pelayanan yang diterima sudah jelas.

Demi memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat mengenai berapa besaran biaya dan untuk menekan jumlah masyarakat yang masih kurang jelas mengenai informasi biaya yang dikenakan selama proses pelayanan berlangsung, bisa dilakukan



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



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.20 Tingkat Keterjangkauan Biaya/Tarif**

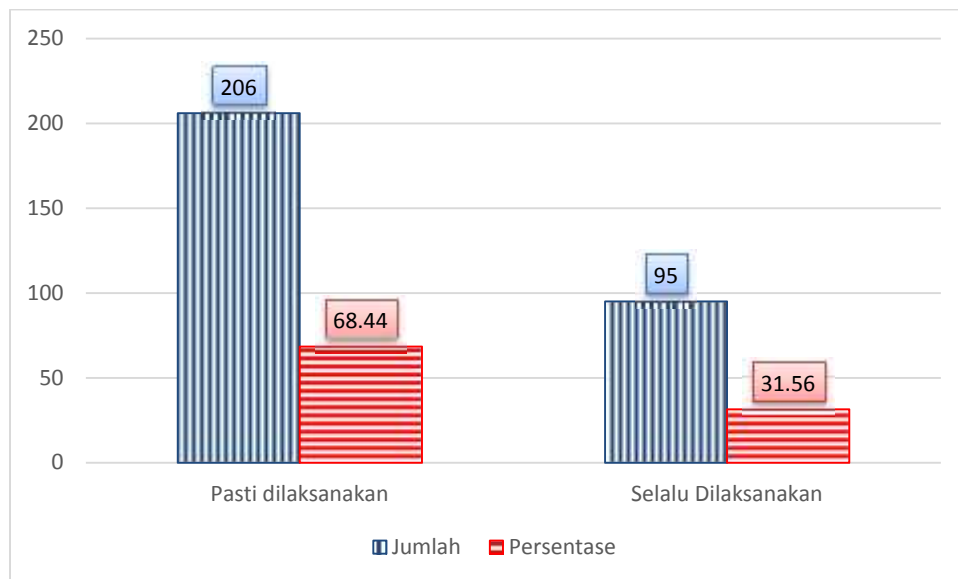
Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 171 responden mengatakan bahwa tingkat keterjangkauan biaya/ tarif sangat terjangkau, 130 responden mengatakan bahwa tingkat keterjangkauan biaya/ tarif terjangkau.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.21 Tingkat Kesesuaian Antara Besarnya Biaya/Tarif Dengan Pelayanan Yang Diterima**

Hasil survei menunjukkan bahwa responden mengatakan sesuai antara besarnya biaya dengan pelayanan yang diterima. Sebanyak 191 responden mengatakan bahwa tingkat kesesuaian antara besarnya biaya/tarif dengan pelayanan yang diterima sudah sangat sesuai, sebanyak 109 responden mengatakan bahwa tingkat kesesuaian antara besarnya biaya/tarif dengan pelayanan yang diterima sudah sesuai dan sebanyak 1 responden mengatakan bahwa tingkat kesesuaian antara besarnya biaya/tarif dengan pelayanan yang diterima kurang sesuai.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.22 Tingkat Pelaksanaan Penetapan Gratis Pada Beberapa Jenis Pelayanan**

Beberapa pelayanan diberikan secara gratis oleh pemerintah, tingkat pelaksanaan penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan. Berdasarkan hasil survei sebanyak 208 responden mengatakan pelaksanaan penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan pasti dilaksanakan, sebanyak 95 responden mengatakan pelaksanaan penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan selalu dilaksanakan.

#### e. Produk Spesifikasi Pelayanan

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

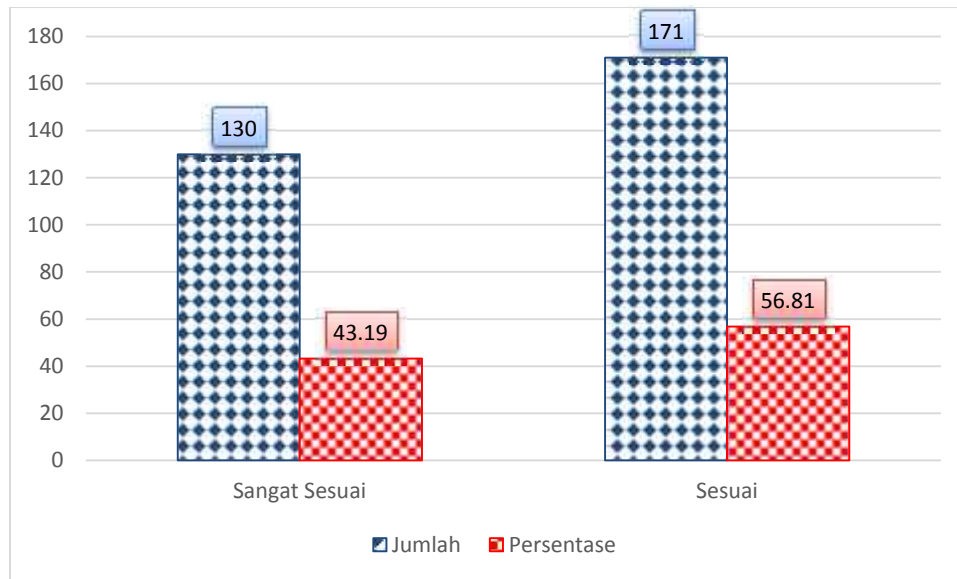
sebanyak 201 responden menyatakan informasi spesifikasi produk setiap jenis layanan ada.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.23 Keberadaan Informasi Spesifikasi Produk Setiap Jenis Layanan**

Berdasarkan Gambar 3.24 sebanyak 130 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian produk pelayanan yang diterima dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan sangat sesuai, 171 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian produk pelayanan yang diterima dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan sesuai.



Sumber data: Data Primer diolah

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

#### f. Kompetensi Pelaksana

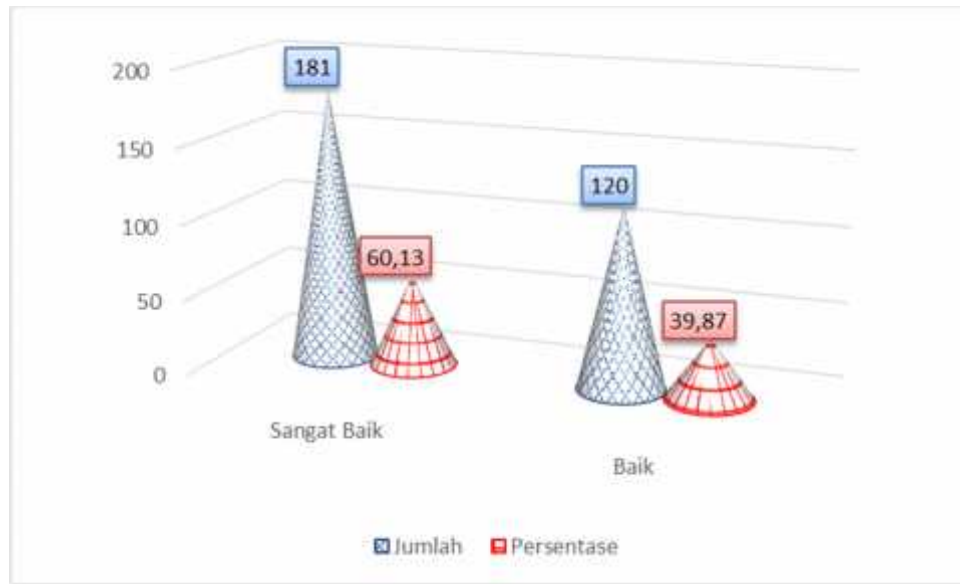
Pelayanan yang prima selalu didukung oleh keterampilan yang dimiliki oleh sumber daya manusia untuk menerapkan sistem dan menjalankan prosedur sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Tingkat Keahlian dan keterampilan petugas dinilai oleh responden yaitu sebanyak 241 orang responden menyatakan tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam melayani sangat ahli dan trampil, 59 orang responden menyatakan tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam melayani ahli dan trampil dan 1 orang responden menyatakan tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam melayani kurang ahli dan trampil. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat diwujudkan dengan meningkatkan keahlian dan ketrampilan petugas dalam melayani, maka dari itu diperlukan pelatihan dan pendidikan agar keahlian dan ketrampilan petugas bisa dipertahankan dan ditingkatkan.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.25 Tingkat Keahlian Dan Keterampilan Petugas Dalam Melayani**

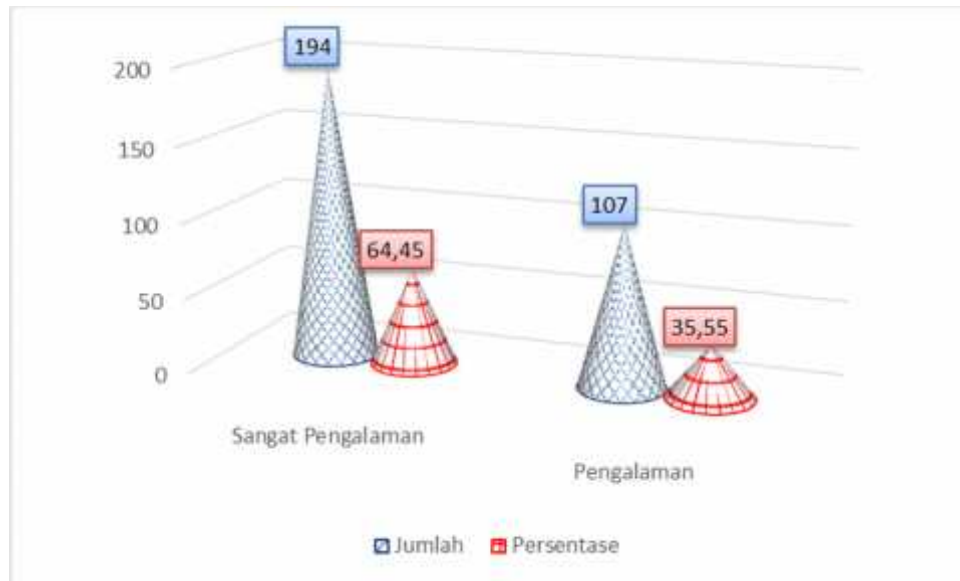
RSUD Benda1 yang berfungsi sebagai pusat pelayanan kesehatan harus dapat memberikan penjelasan yang benar dan efektif kepada pasien dan keluarga pasien, sehingga proses pelayanan bisa berjalan lancar. Demikian juga kemampuan petugas pelayanan dalam berkomunikasi perlu mendapat perhatian. Tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan dinilai oleh responden sebagai berikut, sebanyak 181 orang responden menyatakan tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan sangat baik, 120 orang responden menyatakan tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan baik. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat diwujudkan dengan meningkatkan pelayanan petugas memberikan penjelasan, maka dari itu diperlukan pembekalan pada petugas tentang pelayanan yang disediakan.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.26 Tingkat Pelayanan Petugas Memeberikan Penjelasan**

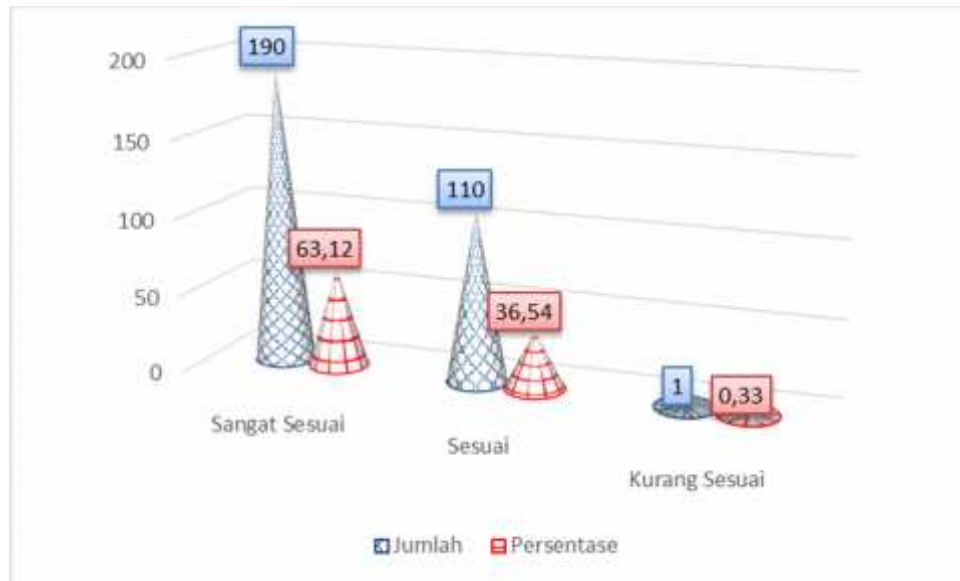
Petugas yang ada di RSUD Bendan telah dipersiapkan sebagai SDM yang berkompeten di bidangnya, mereka juga telah mendapatkan pelatihan, serta memiliki pengalaman sehingga membuat petugas tersebut dapat memberikan pelayanan dengan baik. Tingkat kemampuan petugas dari cara melayani dinilai oleh responden sebagai berikut, sebanyak 194 orang responden menyatakan tingkat kemampuan petugas dari cara melayani sangat pengalaman, 107 orang responden menyatakan tingkat kemampuan petugas dari cara melayani pengalaman. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat diwujudkan dengan meningkatkan kemampuan petugas dari cara melayani, cara yang dilakukan yaitu dengan pelatihan dan simulasi pelayanan.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.27 Tingkat Kemampuan Petugas Dari Cara Melayani**

Petugas yang ada di RSUD Bendan dalam melaksanakan tugasnya harus sesuai dengan protokol kesehatan yang telah ditetapkan. Tingkat kesesuaian petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai protokol kesehatan dinilai oleh responden sebagai berikut sebanyak 190 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai protokol kesehatan sangat sesuai, 110 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai protokol kesehatan sesuai, 1 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai protokol kesehatan kurang sesuai. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat diwujudkan dengan meningkatkan kemampuan petugas dari cara melayani, cara yang dilakukan yaitu dengan pelatihan dan simulasi pelayanan.



Sumber data: Data Primer diolah

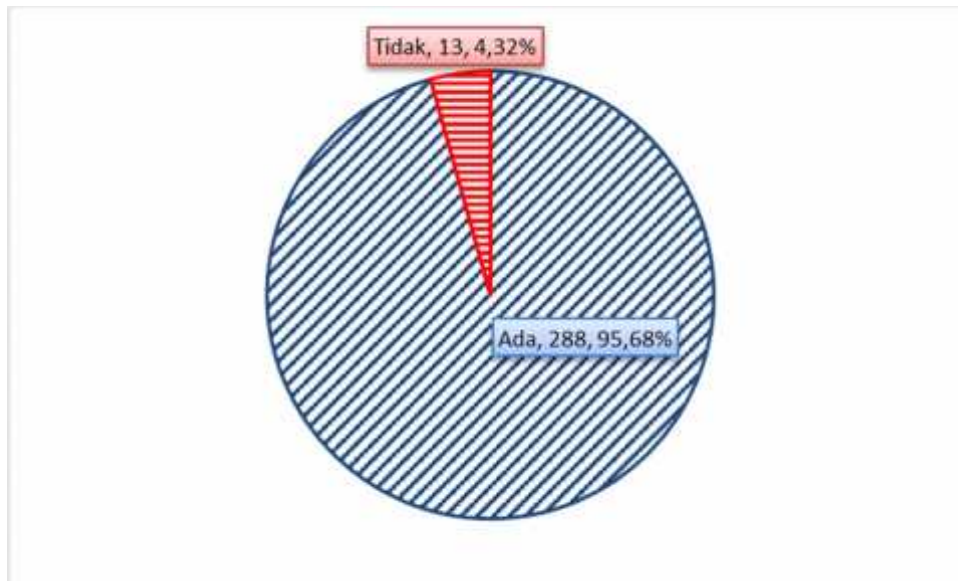
**Gambar 3.28** Petugas melaksanakan tugasnya sesuai dengan protokol kesehatan (menggunakan masker, face shield, sarung tangan atau APD lainnya)

#### g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan memberikan kesan awal yang penting. Sebanyak 300 responden mengatakan dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan dari petugas.

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

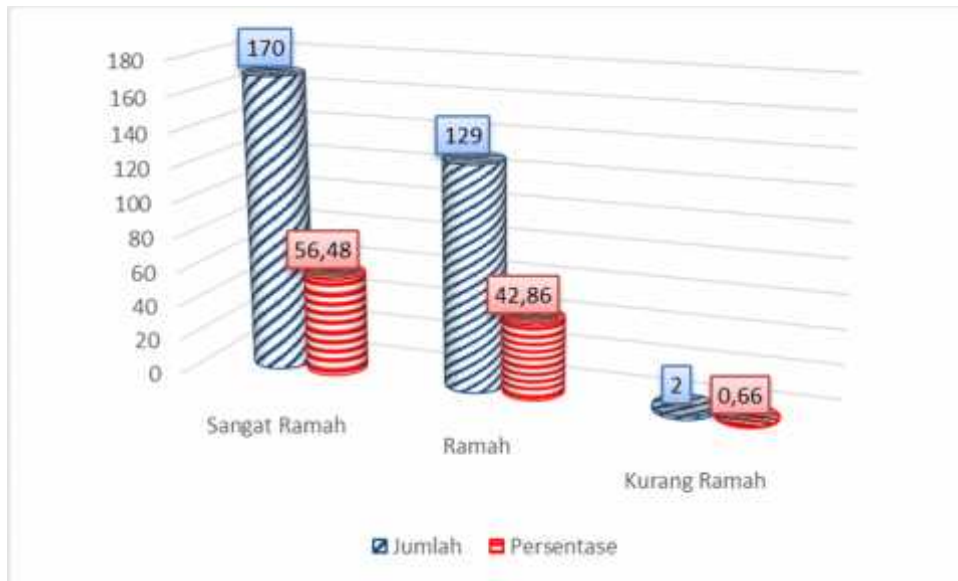




Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.29 Dalam Melayani Diawali Dengan Salam Dan Perkenalan Petugas**

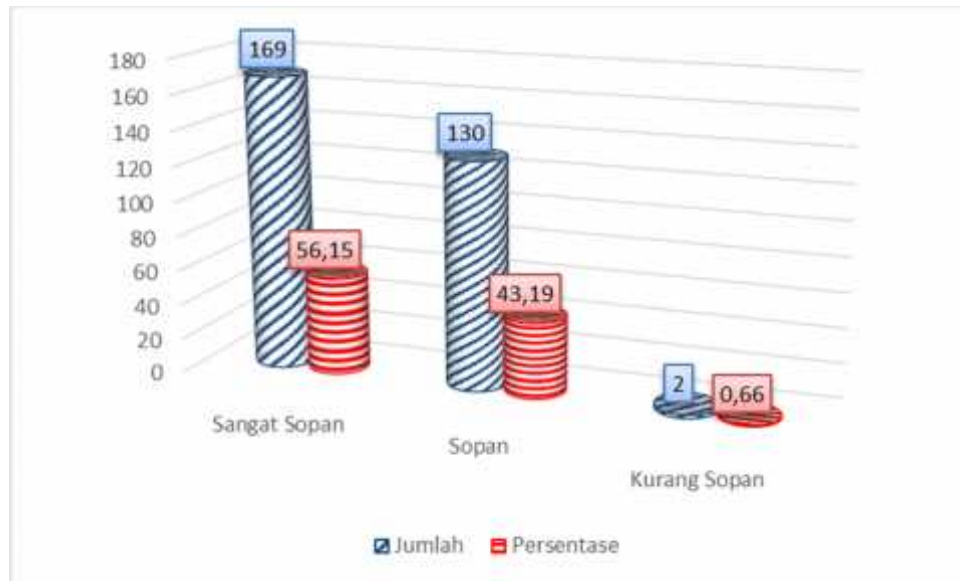
Untuk mengetahui bagaimana tingkat keramahan petugas dalam melayani sebagai unit pelayanan kesehatan milik pemerintah, penilaian kualitas juga dilihat dari sikap dan perilaku petugas. Sikap ramah akan memberikan rasa nyaman pada masyarakat. Rincian hasil survei dapat dilihat pada Gambar 3.30 dimana 170 orang responden menyatakan petugas sangat ramah dalam melayani dan 129 orang responden menyatakan petugas ramah dalam melayani dan 2 orang responden menyatakan petugas kurang ramah dalam melayani. Secara keseluruhan menunjukkan para petugas bersikap profesional dan dapat memberikan kenyamanan pada masyarakat.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.30 Tingkat Keramahan Petugas Dalam Melayani**

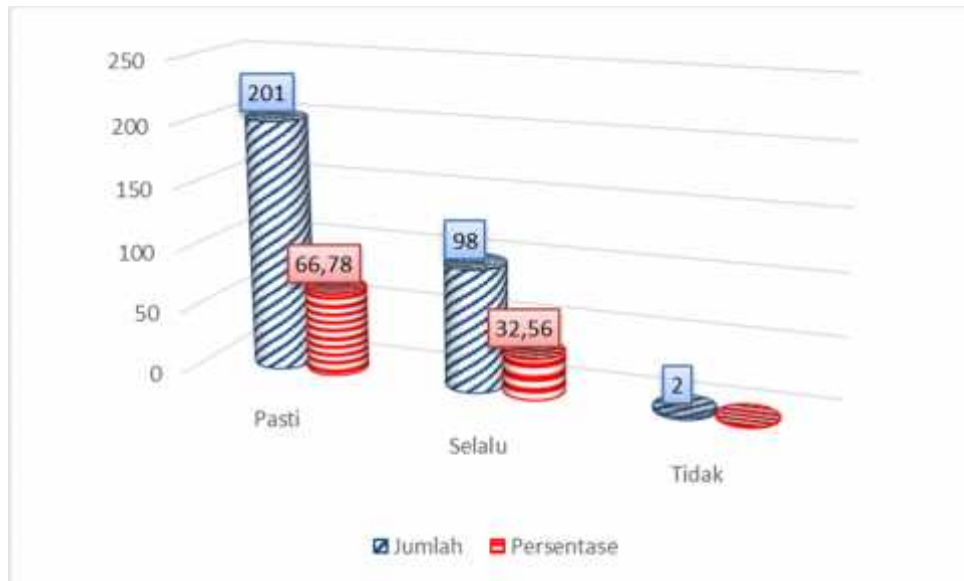
Gambar 3.31 menyajikan data terkait dengan tingkat kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan. Pada dasarnya keramahan dan kesopanan tersebut merupakan satu kesatuan dalam suatu pelayanan, bilamana petugas kurang ramah atau kurang sopan maka masyarakat menjadi tidak nyaman. Hasil survei menunjukkan sebanyak 169 orang responden menyatakan petugas sangat sopan dalam melayani, 130 orang responden menyatakan petugas sopan dalam melayani, dan 2 orang responden menyatakan petugas kurang sopan dalam melayani. Hal ini menunjukkan bahwa adanya komitmen petugas dalam bekerja dan melayani masyarakat. Selain melalui bimbingan dan pelatihan bagi petugas yang akan memberikan pelayanan, mungkin sebaiknya diimbangi dengan punishment dan reward, sehingga petugas juga memiliki motivasi untuk selalu mengerjakan pekerjaannya dengan baik dan ada rasa keengganan untuk selalu menjaga sikap serta perilaku dalam melakukan tugas pelayanan.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.31 Tingkat Kesopanan Petugas Dalam Melayani**

Pelaksanaan protokol kesehatan harus didukung oleh semua pihak, di RSUD Bendan petugas harus menegur setiap orang yang tidak melaksanakan protokol kesehatan. Berdasarkan hasil survei sebanyak 201 responden menyatakan petugas pasti menegur setiap orang yang tidak mengenakan masker, 98 responden menyatakan petugas selalu menegur setiap orang yang tidak mengenakan masker 2 responden menyatakan petugas tidak menegur setiap orang yang tidak mengenakan masker



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.32 Petugas menegur setiap pasien yang tidak menggunakan masker**

Untuk mengetahui tingkat kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan survei. Hasil survei menunjukkan bahwa 196 orang responden menyatakan bahwa petugas sangat serius dan bersungguh – sungguh dalam memberikan pelayanan dan menerapkan protokol kesehatan, 104 orang menyatakan bahwa petugas serius dan bersungguh – sungguh dalam memberikan pelayanan dan menerapkan protokol kesehatan, 2 orang menyatakan bahwa petugas kurang serius dan bersungguh – sungguh dalam memberikan pelayanan dan menerapkan protokol kesehatan. Para petugas harus terus dimotivasi bekerja dengan sepenuh hati untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

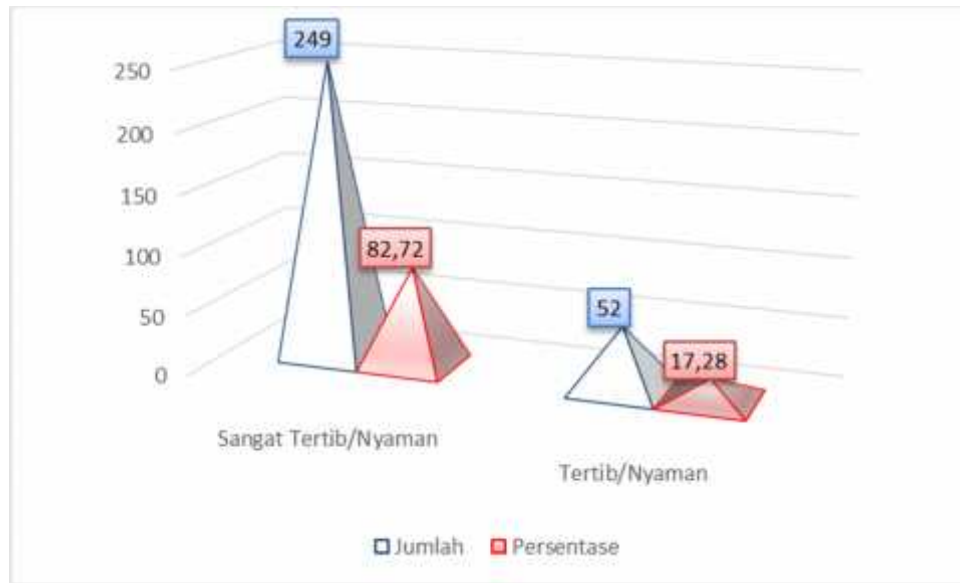


Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.33 Tingkat Kesungguhan Petugas Dalam Melayani dan Menerapkan Protokol Kesehatan**

#### **h. Sarana & Prasarana**

Sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu pendukung dalam pelayanan prima kepada masyarakat. Ketertiban kenyamanan tempat parkir kendaraan akan memberikan kesan yang baik pada masyarakat dalam memperoleh layanan. Hasil survei menunjukkan bahwa 249 orang responden menyatakan bahwa tempat parkir kendaraan sangat tertib dan nyaman, 52 orang responden menyatakan bahwa tempat parkir kendaraan tertib dan nyaman. Ketertiban dan kenyamanan akan mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan. Beberapa masukan dari masyarakat terkait dengan tempat parkir yaitu 1) Penambahan petugas parkir akan membantu meningkatkan ketertiban dan kenyamanan tempat parkir kendaraan; 2) tempat parkir motor perlu diberi atap agar motor tidak kepanasan saat diparkir 3) Penataan tempat parkir yang lebih rapi dan teratur.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.34 Tingkat Ketertiban Kenyamanan Tempat Parkir Kendaraan**

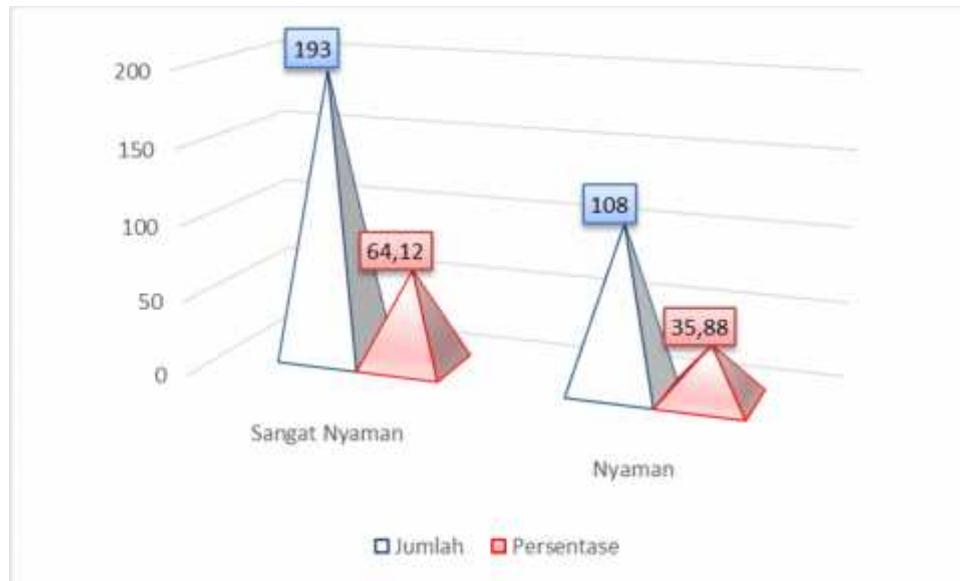
Petunjuk arah akan memudahkan masyarakat mencapai tempat yang didatangi. Papan tanda petunjuk arah yang terpasang harus mudah terlihat dan dipahami oleh masyarakat. Berdasarkan hasil survei sebanyak 176 responden menyatakan sangat mudah memahami papan petunjuk arah yang telah terpasang dan sebanyak 125 responden menyatakan mudah memahami papan petunjuk arah yang telah terpasang.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.35 Tingkat Pemahaman Petunjuk Arah Yang Terpasang**

Sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu pendukung dalam pelayanan prima kepada masyarakat. Ruang tunggu merupakan tempat bagi masyarakat untuk menunggu giliran dalam memperoleh layanan. Kenyamanan ruang tunggu akan memberikan perasaan yang menyenangkan bagi masyarakat yang sedang menunggu giliran dalam memperoleh layanan. Hasil survei menunjukkan bahwa 193 orang responden menyatakan bahwa ruang tunggu sangat nyaman, 108 orang responden menyatakan bahwa ruang tunggu nyaman. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kenyamanan masyarakat menunggu mendapatkan pelayanan yaitu penambahan kursi serta penambahan kipas angin di ruang tunggu.

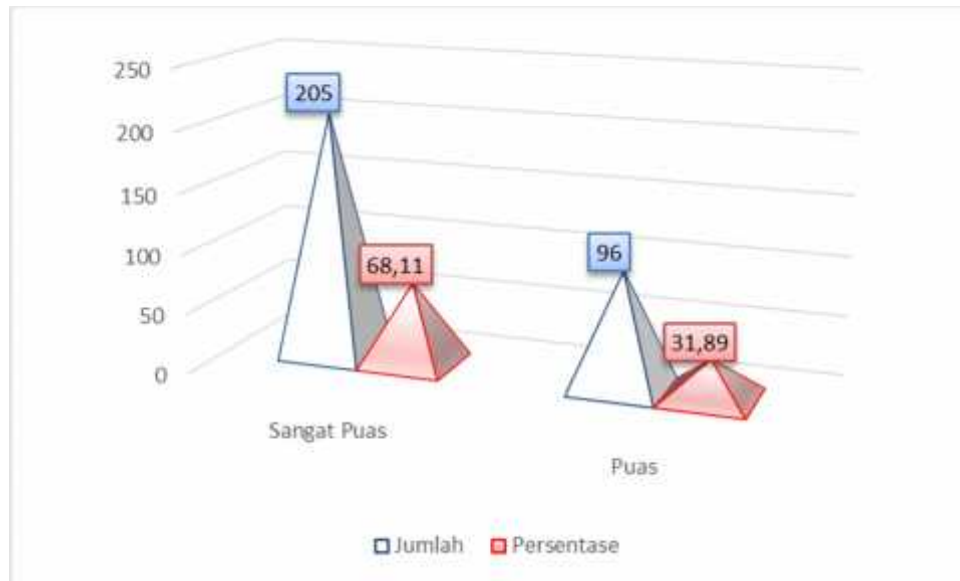


Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.36 Tingkat Kenyamanan Ruang Tunggu**

Sarana dan prasarana lain seperti toilet tempat laktasi dan tempat menulis juga harus menjadi perhatian pengelola layanan. Hasil survei terhadap tingkat kepuasan responden terhadap sarana dan prasarana lain seperti toilet, tempat laktasi dan tempat menulis menunjukkan bahwa 205 orang responden menyatakan bahwa sangat puas terhadap sarana dan prasarana lain seperti toilet, tempat laktasi dan tempat untuk menulis, 96 orang responden menyatakan bahwa puas terhadap sarana dan prasarana lain seperti toilet, tempat laktasi dan tempat untuk menulis.





Sumber data: Data Primer diolah

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

Pelaksanaan protokol kesehatan harus disosialisasikan kepada setiap pengunjung RSUD Bendan, salah satunya yaitu dengan banner. Berdasarkan survei sebanyak 202 responden menyatakan sangat mudah melaksanakannya, 98 responden menyatakan mudah melaksanakannya dan 1 responden menyatakan sulit melaksanakannya.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.38 Tingkat Kemudahan banner petunjuk pelaksanaan protokol kesehatan**

Gerakan mencuci tangan, merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mencegah penyebaran penyakit. Berdasarkan hasil survey sebanyak 180 responden menyatakan sangat mudah menemukan tempat cuci tangan dan hansanitizer, 171 responden menyatakan sangat mudah menemukan tempat cuci tangan dan hansanitizer.

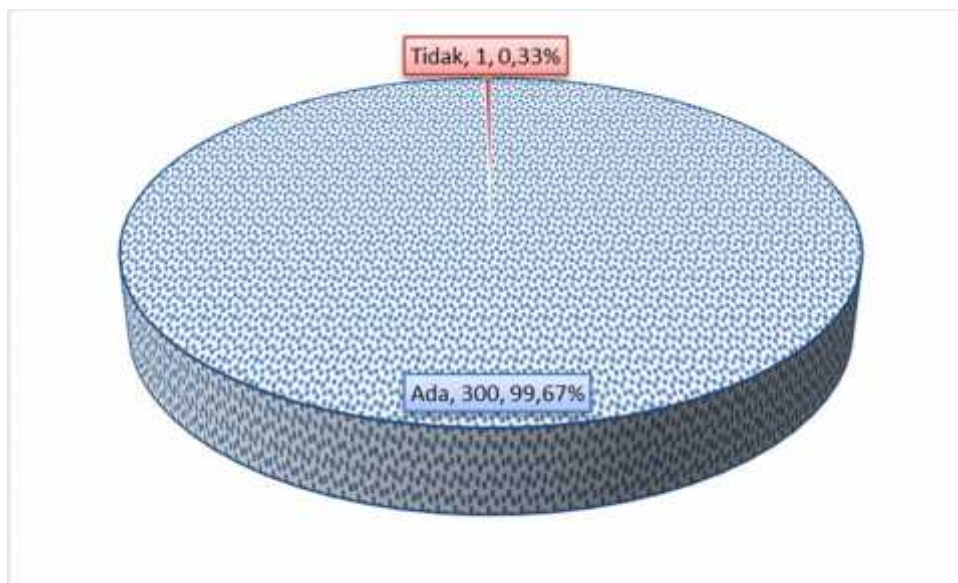


Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.39 Tingkat Kemudahan menemukan tempat cuci tangan dan handsanitizer**

### i. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

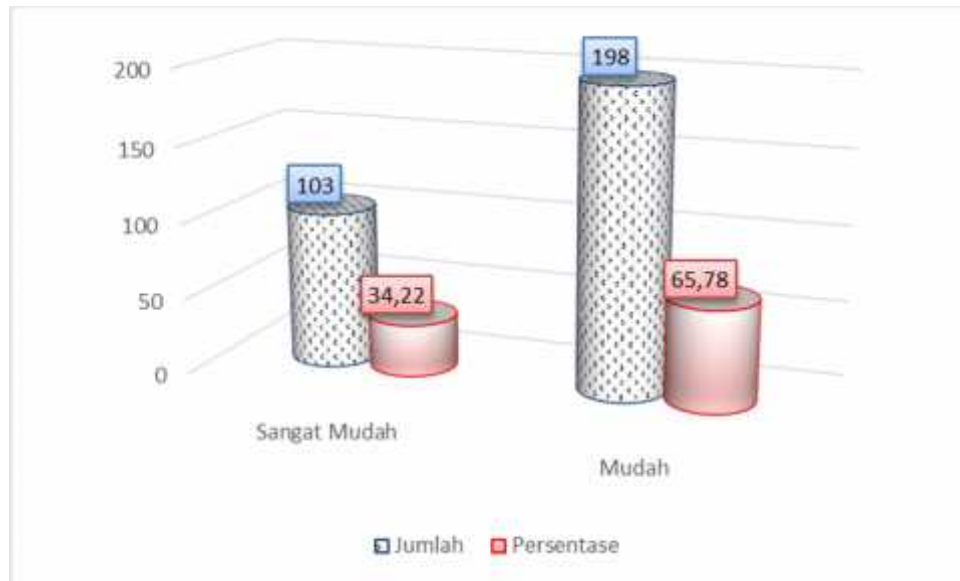
Masyarakat yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan bisa melakukan pengaduan, pengaduan ini harus menjadi bahan evaluasi agar dapat memperbaiki layanan. Berdasarkan hasil survei kepada 301 responden, secara umum responden menyatakan bahwa keberadaan informasi tentang prosedur pengaduan maupun kotak saran sebanyak 300 orang. Hal ini perlu menjadi perhatian, karena pengaduan merupakan salah satu masukan untuk perbaikan pelayanan.



Sumber data: Data Primer diolah

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

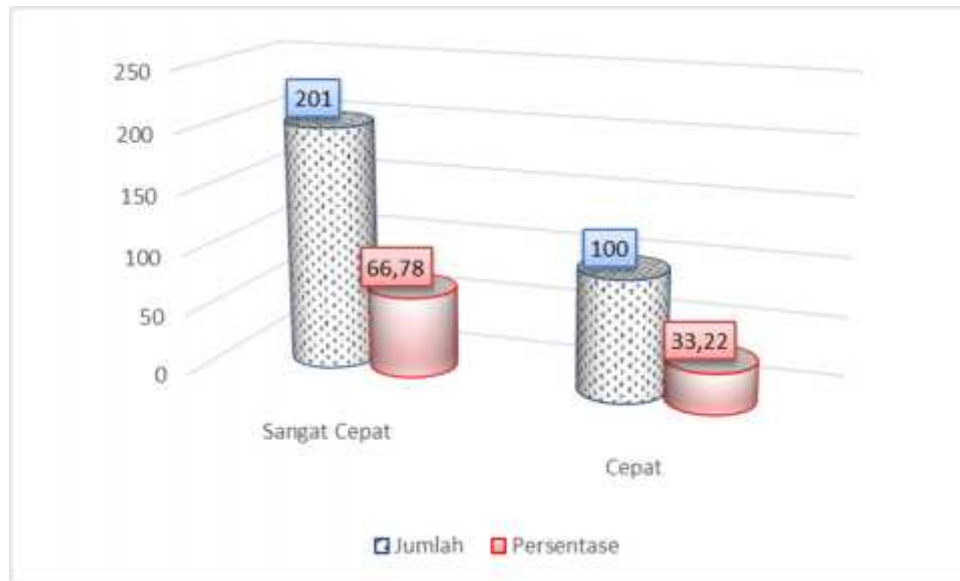
Suatu prosedur pengaduan harus tetap dijalankan bahkan dipantau setiap saat. Karena dengan adanya pengaduan tersebut akan diketahui kekurangan apa yang ada pada sistem tersebut. Hasil survei menunjukkan bahwa 103 orang responden menyatakan sangat mudah menyampaikan pengaduan, 198 orang responden menyatakan mudah menyampaikan pengaduan.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.41 Tingkat Kemudahan Menyampaikan Pengaduan**

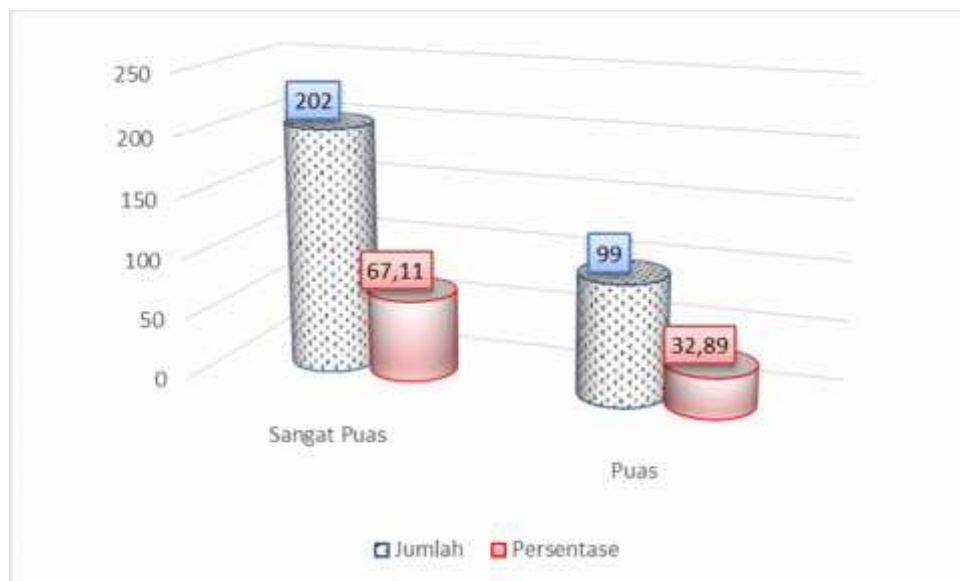
Suatu prosedur pengaduan yang telah disampaikan oleh masyarakat harus segera diberikan tanggapan, karena pengaduan itu bertujuan untuk memberitahu tentang kekurangan yang ada sehingga kita bisa melakukan perbaikan. Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 201 orang responden menyatakan saran atau masukan perbaikan pelayanan yang disampaikan sangat cepat ditanggapi, sebanyak 100 orang responden menyatakan saran atau masukan perbaikan pelayanan yang disampaikan cepat ditanggapi.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.42 Tingkat Kecepatan Saran atau Masukan untuk Perbaikan Pelayanan ditanggapi**

Penanganan pengaduan yang baik akan memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang telah memberikan saran dan masukan. Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 202 orang responden menyatakan sangat puas atas tindak lanjut penanganan pengaduan, sebanyak 99 orang responden menyatakan puas atas tindak lanjut penanganan pengaduan.



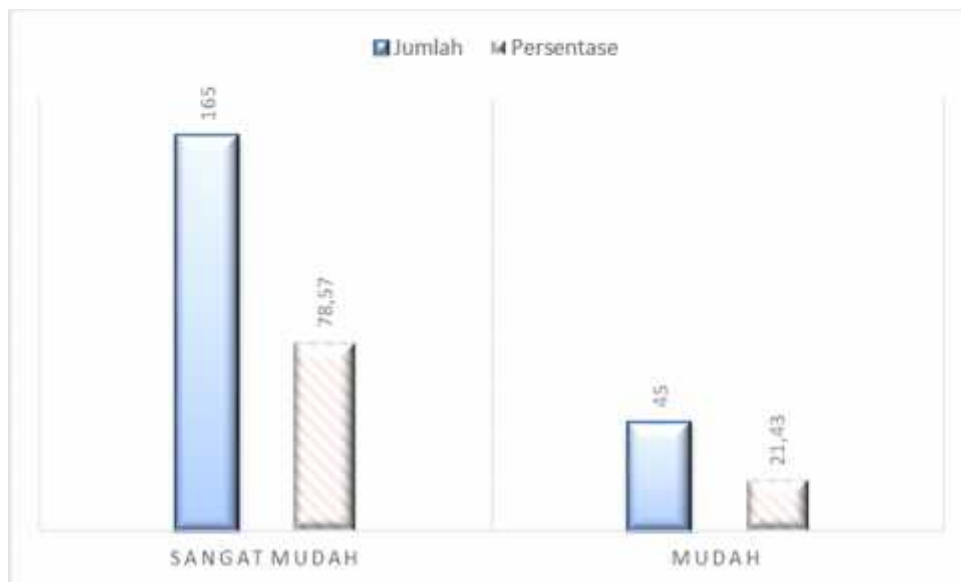
Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.43 Tingkat Kepuasan atas tindak Lanjut Penanganan Pengaduan**

## 2. Pelayanan Pada Rawat Inap

### a. Persyaratan

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



Sumber data: Data Primer diolah

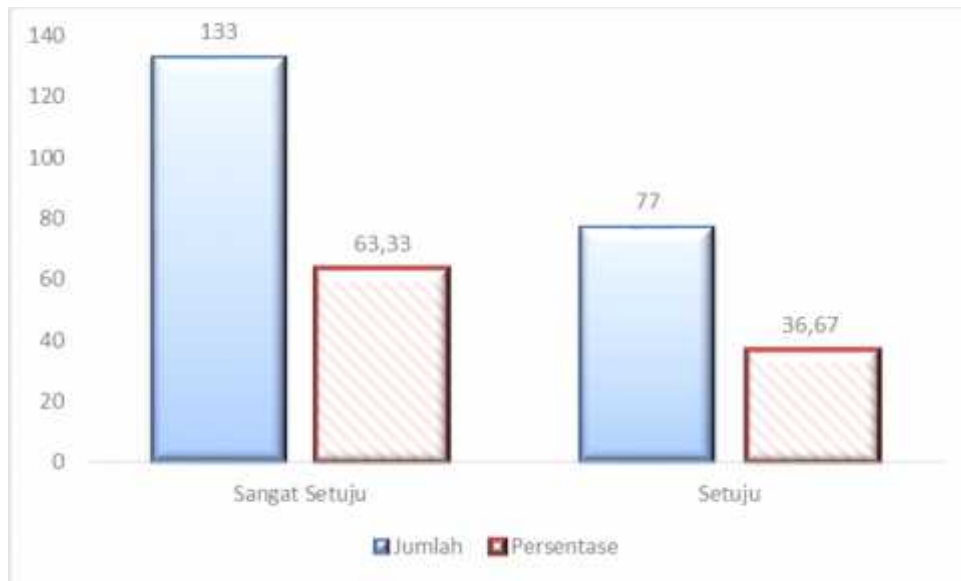
**Gambar 3.44 Tingkat Kemudahan persyaratan administrasi pada rawat inap**

Jika diperhatikan pada Gambar 3.44 dimana pada gambar itu menggambarkan tingkat kemudahan persyaratan adminitrasi, maka diperoleh data dari 210 responden memberikan pendapat sebagai berikut: sebanyak 165 orang menyatakan persyaratan sangat mudah, dan 45 orang menyatakan mudah. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan persyaratan administratif dapat diterima atau mudah.

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

Pemakaian masker dalam masa pandemi covid-19 sangat disarankan bagi masyarakat yang akan beraktifitas diluar. Pelayanan

di RSUD Bendan mengharuskan masyarakat menggunakan masker untuk memperoleh layanan, berikut hasil survei tentang penggunaan masker dalam memperoleh layanan.

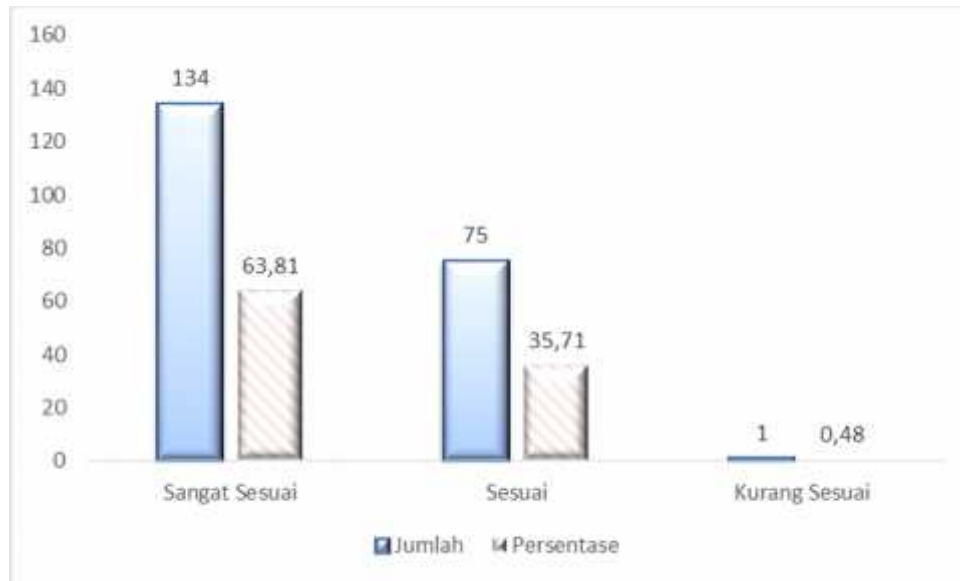


Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.45 Penggunaan masker sebagai syarat pelayanan**

Jika diperhatikan pada Gambar 3.45 dimana pada gambar itu menggambarkan tingkat persetujuan masyarakat dalam penggunaan masker, sebanyak 133 responden menyatakan sangat setuju dengan penggunaan masker dan sebanyak 77 responden menyatakan setuju dengan penggunaan masker.

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



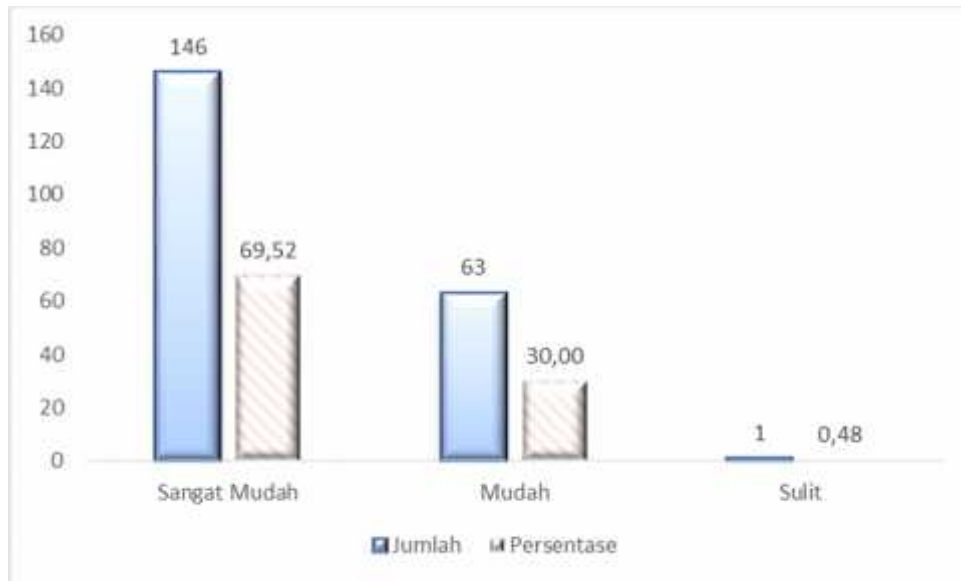
Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.46 Tingkat Kesesuaian Persyaratan Dengan Jenis Pelayanan Pada Rawat Inap**

Jika diperhatikan pada Gambar 3.46 dimana pada gambar itu menggambarkan tingkat kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan, sebanyak 134 responden menyatakan persyaratan sangat sesuai dengan jenis pelayanan, sebanyak 75 responden menyatakan persyaratan sesuai dengan jenis pelayanan dan sebanyak 1 responden menyatakan persyaratan kurang sesuai dengan jenis pelayanan.

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





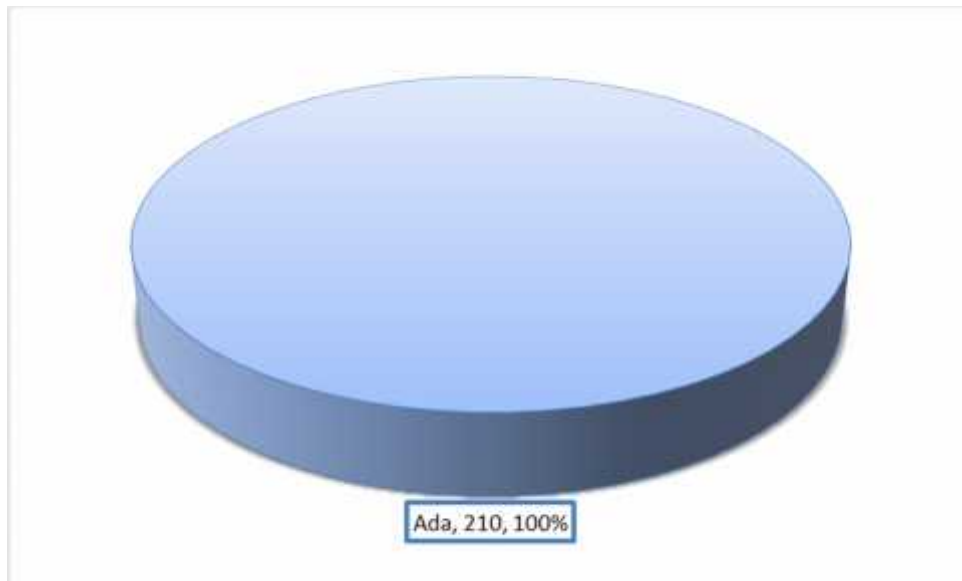
Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.47 Tingkat Kemudahan memenuhi persyaratan pada rawat Inap**

Gambar 3.47 dimana pada gambar itu menggambarkan kemudahan memenuhi persyaratan. maka diperoleh data dari 210 responden memberikan pendapat sebagai berikut: 146 orang menyatakan sangat mudah, 63 orang menyatakan mudah, 1 orang menyatakan sulit. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam memenuhi persyaratan yang telah ditentukan untuk memperoleh layanan di RSUD Bendan. Peningkatan pelayanan terkait dengan kemudahan persyaratan dilakukan dengan sosialisasi terhadap persyaratan yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk memperoleh pelayanan di RSUD Bendan, selain itu penjelasan petugas kepada masyarakat terkait persyaratan juga harus mudah dipahami dan dimengerti oleh masyarakat.

#### **b. Prosedur**

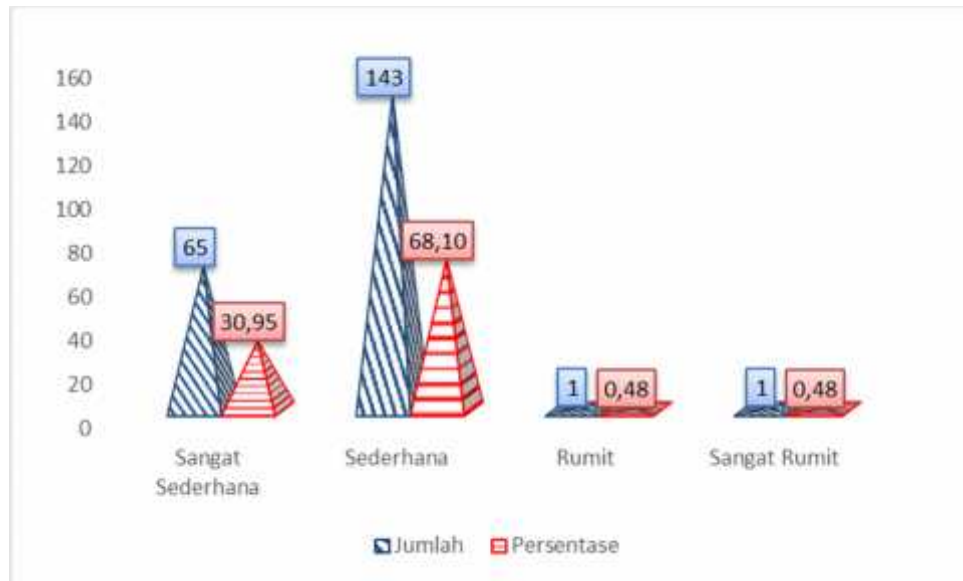
Pelayanan kepada pasien harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, hal ini bertujuan untuk menjaga kualitas layanan. Keberadaan prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur akan memudahkan masyarakat dalam memahami setiap tahapan pelayanan.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.48 Keberadaan Prosedur Pelayanan Yang Tergambar Dalam Bagan (Flowchart) Yang Ditempel Atau Dalam Brosur Pada Rawat Inap**

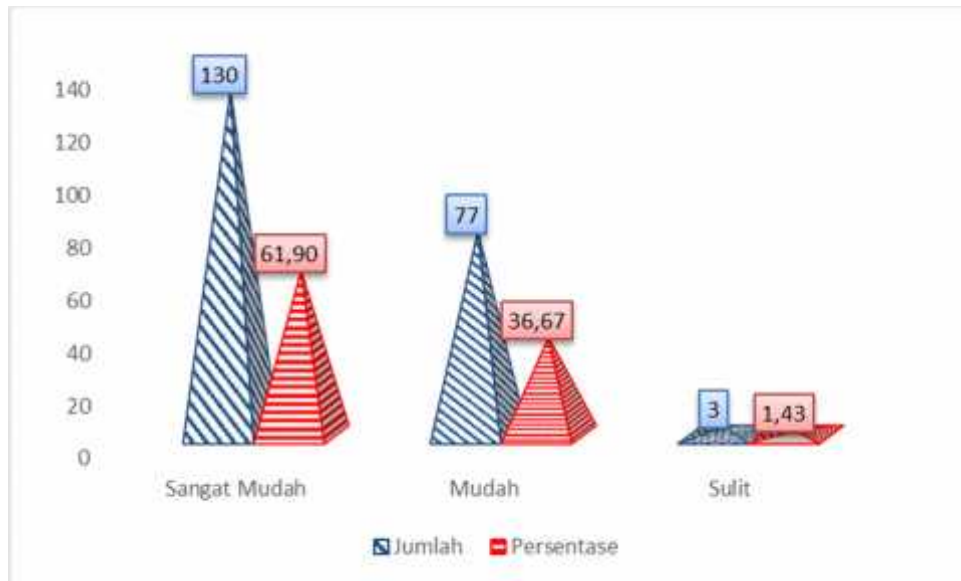
Secara umum responden mengetahui keberadaan prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur yaitu sebanyak 210 orang. Peningkatan pelayanan dalam membantu masyarakat yang tidak menyadari keberadaan prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur yaitu menyiapkan petugas yang setiap saat dapat membantu masyarakat yang kebingungan dalam memperoleh layanan.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.49 Tingkat Kesederhanaan Prosedur Pelayanan Yang Disajikan**

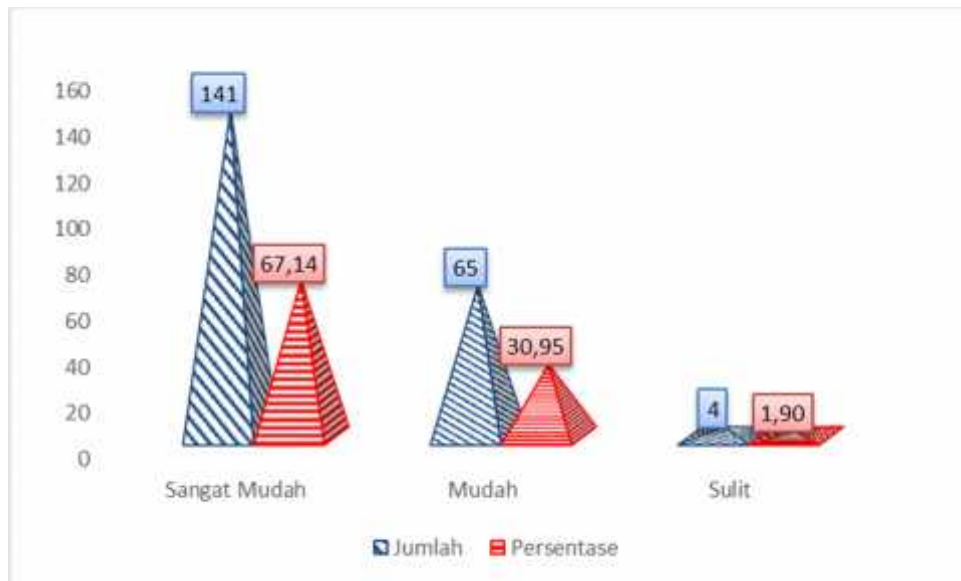
Dari data Gambar 3.49 menunjukkan tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan yang disajikan, sebanyak 65 orang responden mengatakan sangat sederhana, sebanyak 143 orang responden mengatakan sederhana, sebanyak 1 orang responden mengatakan rumit dan sebanyak 1 orang responden mengatakan sangat rumit. Sebagian besar responden beranggapan bahwa dalam prosedur pelayanan (flow chart) disajikan dengan sederhana. Hal ini dikarenakan RSUD Bendan telah membuat *flow chart* alur prosedur pelayanan dengan sangat komprehensif sehingga dapat disajikan flow chart yang sederhana. Hal yang perlu dilakukan adalah menyiapkan petugas yang selalu siap membantu dalam mengarahkan atau menjelaskan prosedur dengan detail, terutama untuk mereka yang baru pertama kali ke RSUD Bendan.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.50 Tingkat Kemudahan Memahami Prosedur Pelayanan**

Dalam hal kemudahan memahami prosedur pelayanan hasil survei ditampilkan pada Gambar 3.50. Berdasarkan survei yang dilakukan terhadap 210 responden rawat inap, sebanyak 130 responden menyatakan sangat mudah, 77 responden menyatakan mudah dan 3 responden menyatakan sulit. Hasil survei menunjukkan bahwa seluruh responden tidak mengalami kesulitan memahami prosedur pelayanan, hanya saja untuk mencegah dan membantu masyarakat yang kesulitan memahami prosedur pelayanan perlu disiapkan petugas yang bisa memberikan penjelasan terkait prosedur pelayanan terutamanya bagi masyarakat yang baru pertama kali berkunjung ke RSUD Bendan.

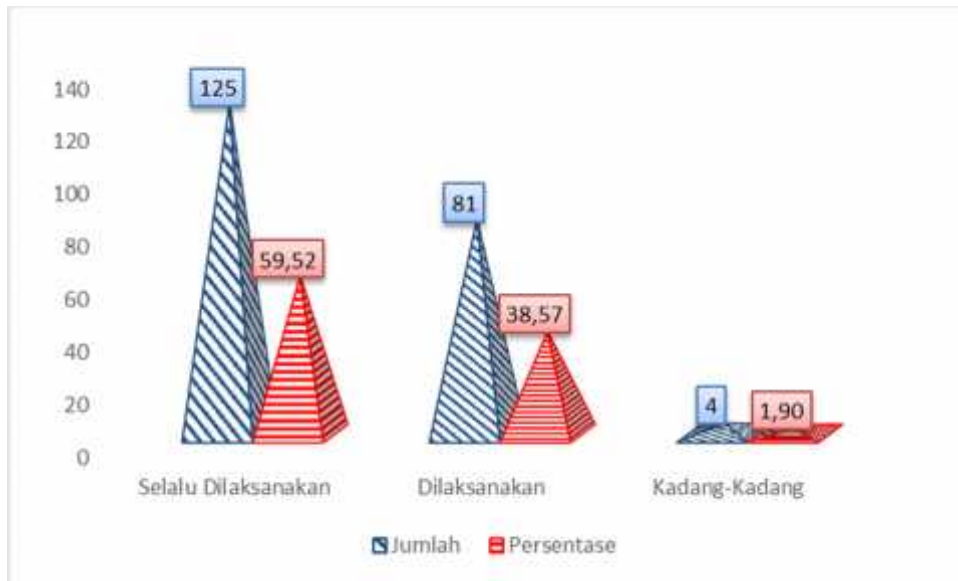


Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.51 Tingkat Kemudahan Pelaksanaan Prosedur Pelayanan**

Dari data Gambar 3.51 menunjukkan tingkat kemudahan pelaksanaan prosedur pelayanan, sebanyak 141 responden mengatakan sangat mudah, sebanyak 65 responden mengatakan mudah dan sebanyak 4 responden mengatakan sulit. Hal yang perlu dilakukan RSUD untuk membantu masyarakat yang kesulitan dalam melaksanakan prosedur pelayanan adalah menyediakan petugas yang siap membantu masyarakat dalam melaksanakan prosedur pelayanan.

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



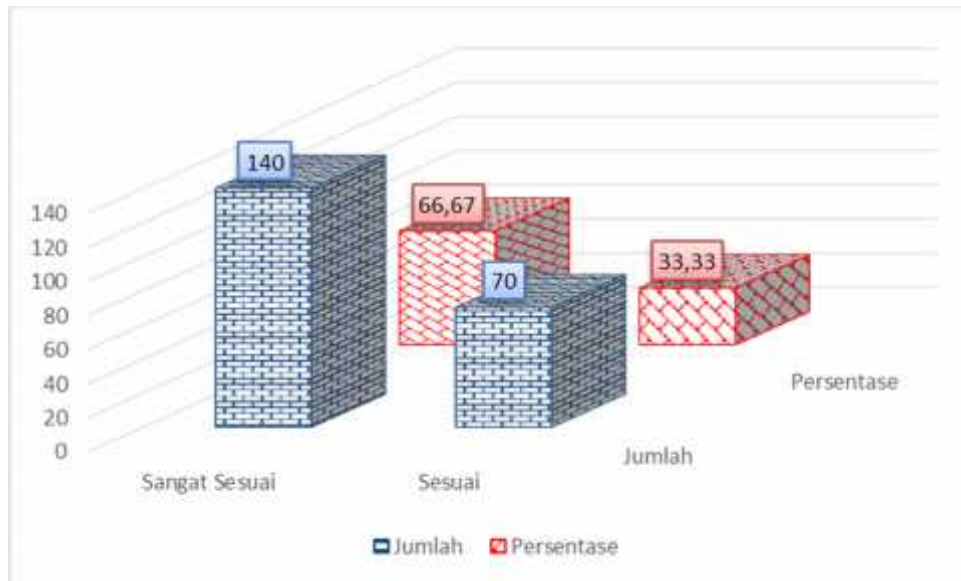
Sumber data: Data Primer diolah

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

Dari data Gambar 3.52 menunjukkan petugas mengecek suhu tubuh dan meminta mencuci tangan, sebanyak 125 responden mengatakan selalu dilaksanakan, 81 responden mengatakan dilaksanakan dan 4 responden mengatakan kadang-kadang. Hal ini menunjukkan jika petugas rumah sakit memiliki komitmen tinggi dalam melaksanakan protokol kesehatan.

### c. Waktu Pelayanan

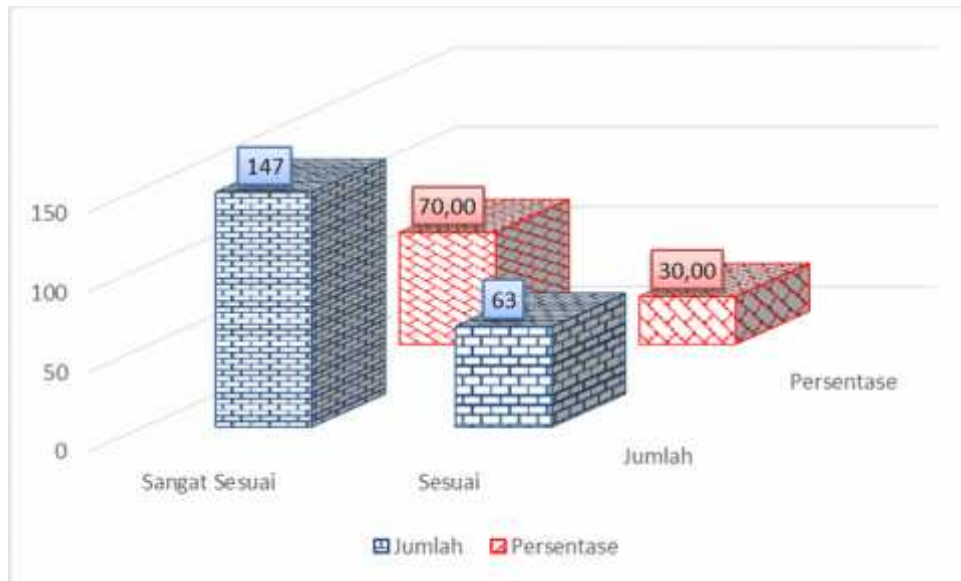
Untuk mengetahui kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan, maka dilakukan survei pada pengguna dan hasilnya disajikan sebagai berikut



Sumber data: Data Primer diolah

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

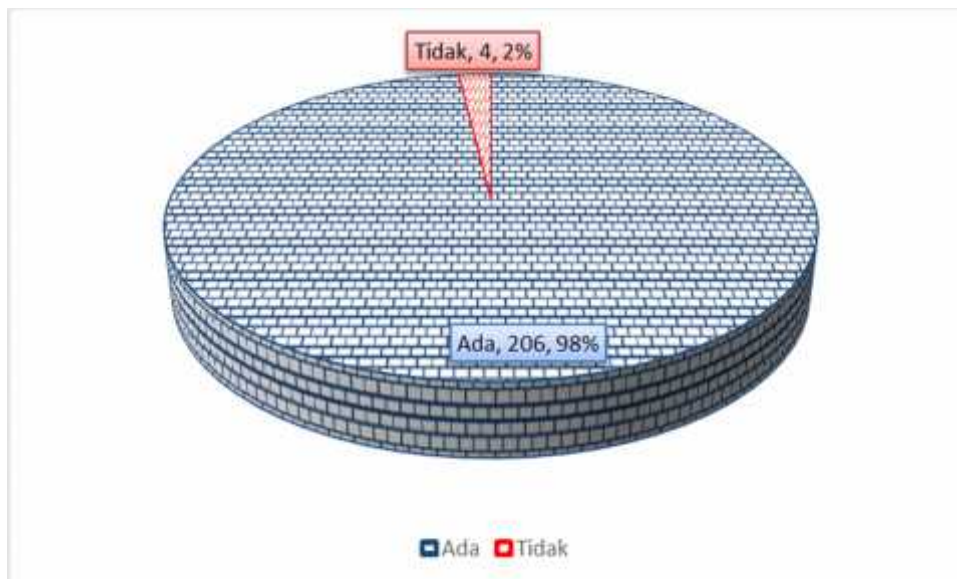
Dari data Gambar 3.53 menunjukkan tingkat kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan, sebanyak 140 responden mengatakan sangat sesuai, 70 responden mengatakan sesuai. Secara umum kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan sudah baik Hal ini tentu memberikan kepastian kepada masyarakat yang akan memperoleh layanan kesehatan di RSUD Bendan.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.54 Tingkat Kesesuaian Waktu Penyelesaian Pelayanan Yang Dijanjikan**

Kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan akan memberikan kepastian masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan di RSUD Bendan. Hasil survei pada gambar 3.54 menunjukkan bahwa sebanyak 147 responden mengatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan telah sangat sesuai, 63 responden mengatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan telah sesuai.

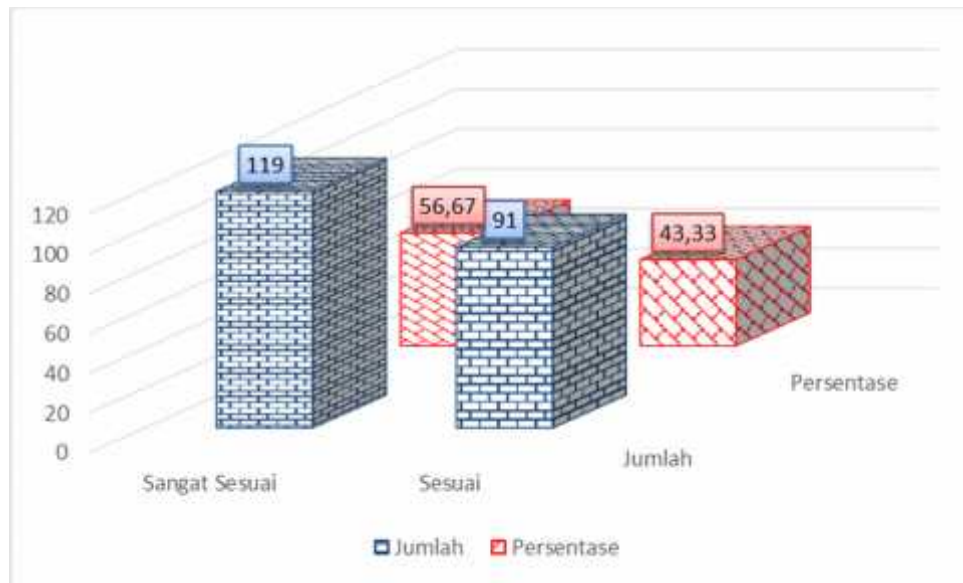


Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.55 Keberadaan Informasi Waktu Pemberian Pelayanan**



Secara umum responden mengetahui keberadaan informasi waktu pemberian layanan sebanyak 206 orang. Jumlah responden yang tidak menyadari keberadaan informasi waktu pemberian layanan sebanyak 4 orang. Hal yang perlu dilakukan untuk membantu masyarakat yang tidak menyadari keberadaan informasi waktu pemberian layanan yaitu menyiapkan petugas yang setiap saat dapat membantu masyarakat.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.56 Tingkat Kesesuaian Jam Pelayanan dengan Informasi Waktu Pemberian Layanan**

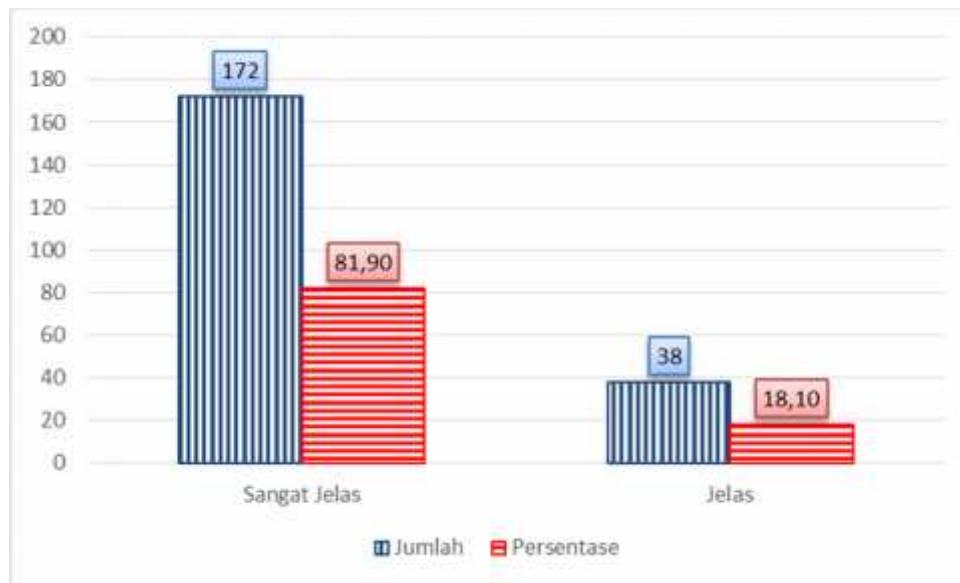
Tingkat kesesuaian jam pelayanan dengan informasi waktu pemberian layanan akan memudahkan masyarakat memperoleh layanan yang terbaik. Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 119 responden menilai kesesuaian jam pelayanan dengan informasi pemberian layanan sudah sangat sesuai, sebanyak 91 responden menilai kesesuaian jam pelayanan dengan informasi pemberian layanan sudah sesuai.

#### **d. Biaya Atau Tarif**

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

Masyarakat jelas mempertimbangkan suatu kegiatan berdasarkan biaya atau tarif yang dikeluarkan.

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

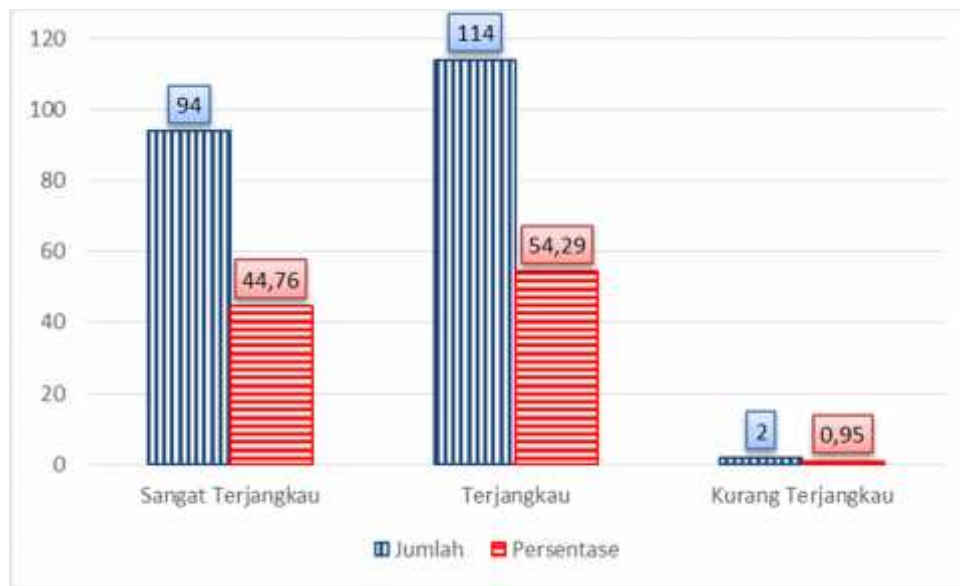


Sumber data: Data Primer diolah

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

Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 172 responden menilai kejelasan biaya (tarif) atas pelayanan yang diterima sudah sangat jelas, sebanyak 38 responden menilai kejelasan biaya (tarif) atas pelayanan yang diterima sudah jelas.

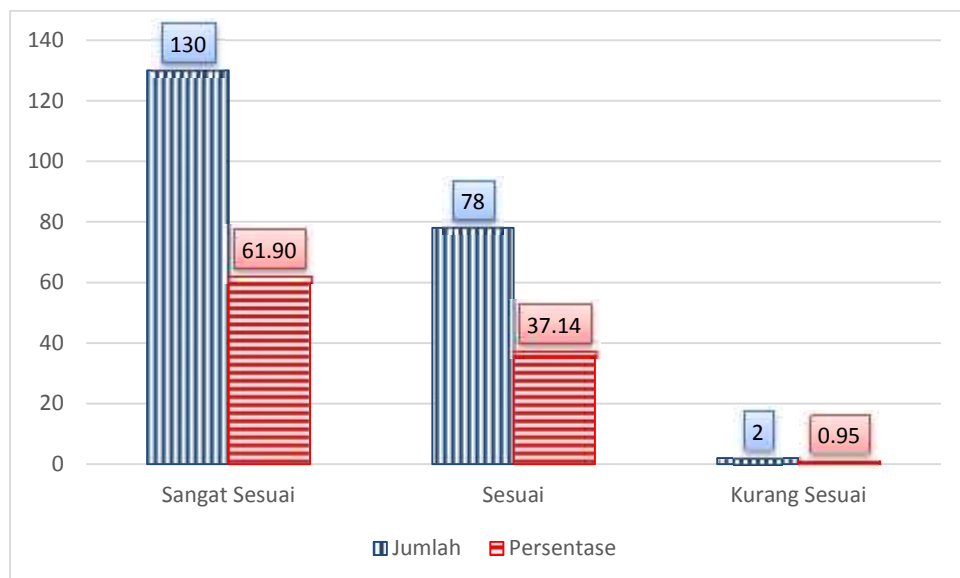
Demi memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat mengenai berapa besaran biaya dan untuk menekan jumlah masyarakat yang masih kurang jelas mengenai informasi biaya yang dikenakan selama proses pelayanan berlangsung, bisa dilakukan dengan sosialisasi informasi biaya, brosur, leaflet, spanduk dan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



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.58 Tingkat Keterjangkauan Biaya/Tarif**

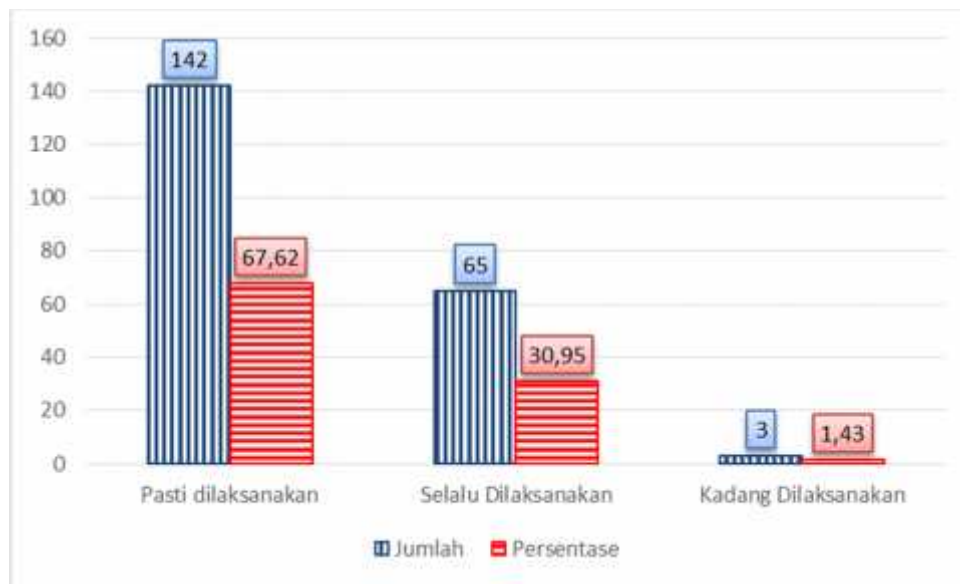
Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 94 responden mengatakan bahwa tingkat keterjangkauan biaya/ tarif sangat terjangkau, 114 responden mengatakan bahwa tingkat keterjangkauan biaya/ tarif terjangkau dan 2 responden mengatakan bahwa tingkat keterjangkauan biaya/ tarif kurang terjangkau.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.59 Tingkat Kesesuaian Antara Besarnya Biaya/Tarif Dengan Pelayanan Yang Diterima**

Hasil survei menunjukkan bahwa responden mengatakan sesuai antara besarnya biaya dengan pelayanan yang diterima. Sebanyak 130 responden mengatakan bahwa tingkat kesesuaian antara besarnya biaya/tarif dengan pelayanan yang diterima sudah sangat sesuai, sebanyak 78 responden mengatakan bahwa tingkat kesesuaian antara besarnya biaya/tarif dengan pelayanan yang diterima sudah sesuai dan sebanyak 2 responden mengatakan bahwa tingkat kesesuaian antara besarnya biaya/tarif dengan pelayanan yang diterima sudah sesuai



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.60 Tingkat Pelaksanaan Penetapan Gratis Pada Beberapa Jenis Pelayanan**

Beberapa pelayanan diberikan secara gratis oleh pemerintah, tingkat pelaksanaan penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan. Berdasarkan hasil survei sebanyak 142 responden mengatakan pelaksanaan penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan pasti dilaksanakan, sebanyak 65 responden mengatakan pelaksanaan penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan selalu dilaksanakan dan sebanyak 3 responden mengatakan pelaksanaan penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan kadang dilaksanakan.

### e. Produk Spesifikasi Pelayanan

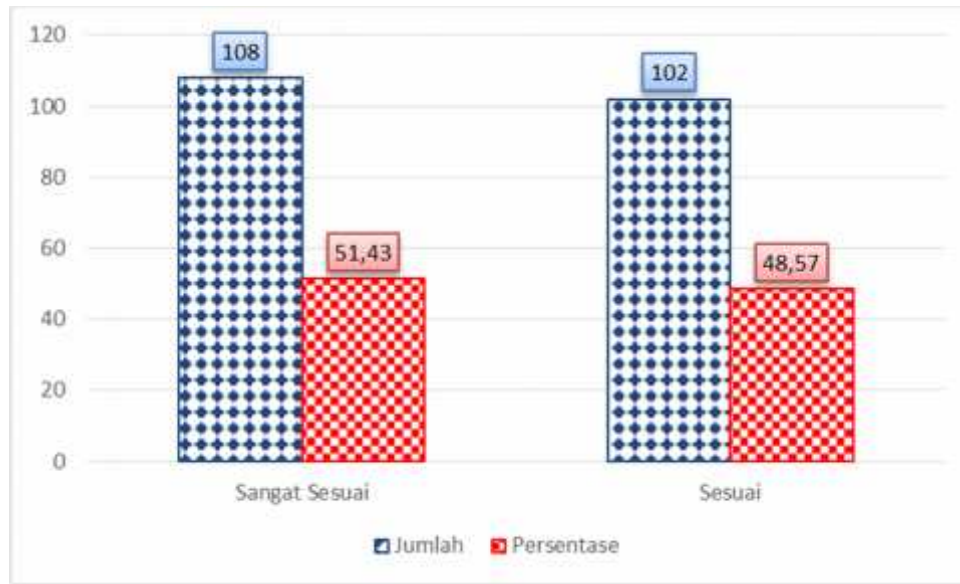
Keberadaan informasi spesifikasi produk setiap jenis layanan sangat penting agar masyarakat mengetahui informasi spesifikasi pelayanan. Berdasarkan hasil survei kepada 210 responden, seluruh responden menyatakan informasi spesifikasi produk setiap jenis layanan ada.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.61 Keberadaan Informasi Spesifikasi Produk Setiap Jenis Layanan**

Berdasarkan Gambar 3.62 sebanyak 108 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian produk pelayanan yang diterima dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan sangat sesuai, 102 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian produk pelayanan yang diterima dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan sesuai.

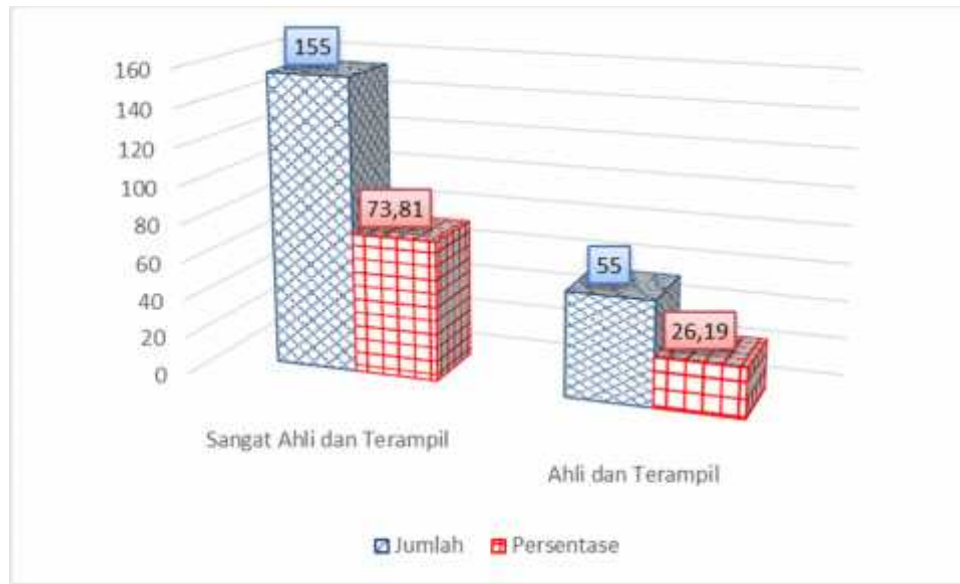


Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.62 Tingkat Kesesuaian Produk Pelayanan Yang Diterima Dengan Yang Tertera Dalam Spesifikasi Pelayanan**

#### **f. Kompetensi Pelaksana**

Pelayanan yang prima selalu didukung oleh keterampilan yang dimiliki oleh sumber daya manusia untuk menerapkan sistem dan menjalankan prosedur sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Tingkat Keahlian dan keterampilan petugas dinilai oleh responden yaitu sebanyak 155 orang responden menyatakan tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam melayani sangat ahli dan trampil dan 55 orang responden menyatakan tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam melayani ahli dan trampil. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat diwujudkan dengan meningkatkan keahlian dan ketrampilan petugas dalam melayani, maka dari itu diperlukan pelatihan dan pendidikan agar keahlian dan ketrampilan petugas bisa dipertahankan dan ditingkatkan.

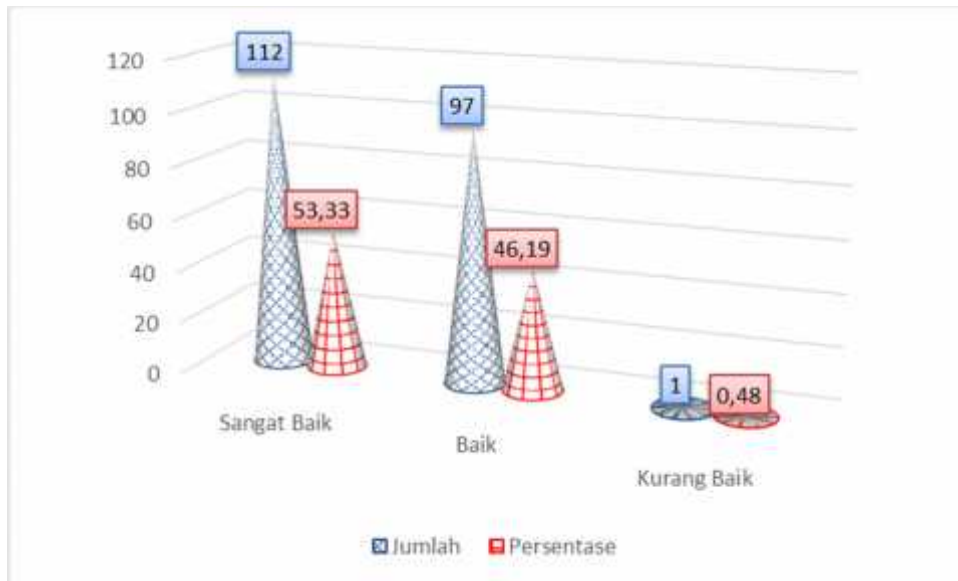


Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.63 Tingkat Keahlian Dan Ketrampilan Petugas Dalam Melayani**

RSUD Bendan yang berfungsi sebagai pusat pelayanan kesehatan harus dapat memberikan penjelasan yang benar dan efektif kepada pasien dan keluarga pasien, sehingga proses pelayanan bisa berjalan lancar. Demikian juga kemampuan petugas pelayanan dalam berkomunikasi perlu mendapat perhatian. Tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan dinilai oleh responden sebagai berikut, sebanyak 112 orang responden menyatakan tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan sangat baik, 97 orang responden menyatakan tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan baik dan 1 orang responden menyatakan tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan kurang baik. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat diwujudkan dengan meningkatkan pelayanan petugas memberikan penjelasan, maka dari itu diperlukan pembekalan pada petugas tentang pelayanan yang disediakan.



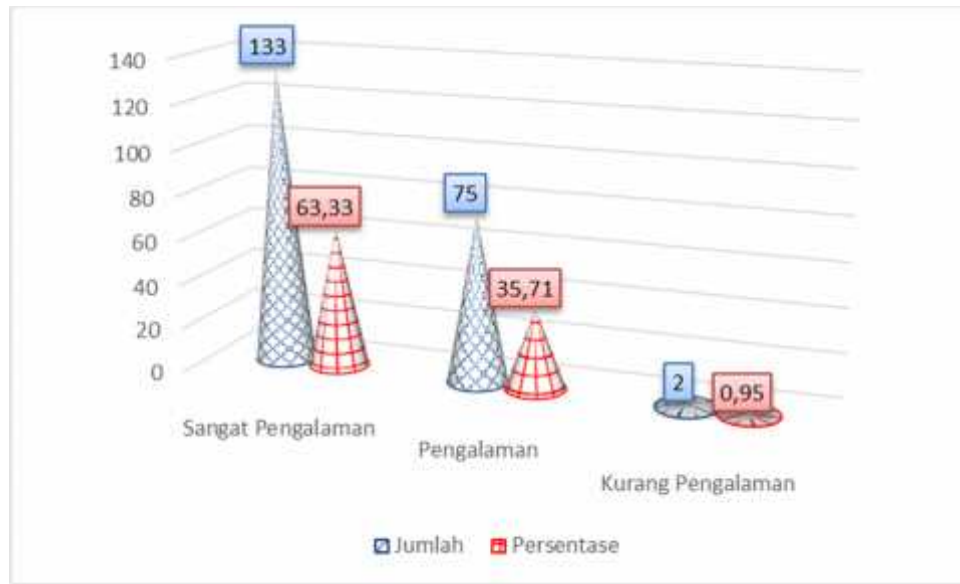


Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.64 Tingkat Pelayanan Petugas Memberikan Penjelasan**

Petugas yang ada di RSUD Bendan telah dipersiapkan sebagai SDM yang berkompeten di bidangnya, mereka juga telah mendapatkan pelatihan, serta memiliki pengalaman sehingga membuat petugas tersebut dapat memberikan pelayanan dengan baik. Tingkat kemampuan petugas dari cara melayani dinilai oleh responden sebagai berikut, sebanyak 133 orang responden menyatakan tingkat kemampuan petugas dari cara melayani sangat pengalaman, 75 orang responden menyatakan tingkat kemampuan petugas dari cara melayani pengalaman dan 2 orang responden menyatakan tingkat kemampuan petugas dari cara melayani kurang pengalaman. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat diwujudkan dengan meningkatkan kemampuan petugas dari cara melayani, cara yang dilakukan yaitu dengan pelatihan dan simulasi pelayanan.

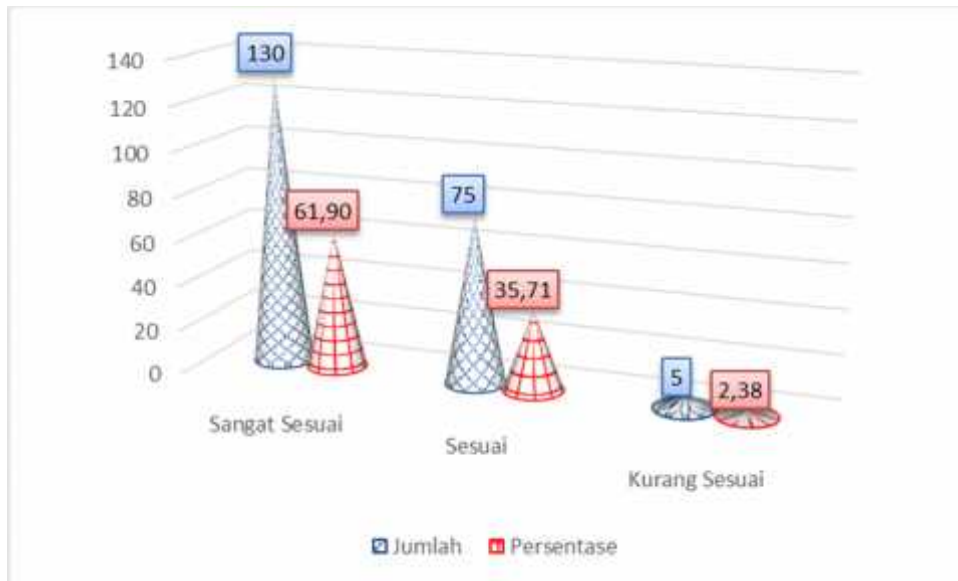




Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.65 Tingkat Kemampuan Petugas Dari Cara Melayani**

Petugas yang ada di RSUD Bendan dalam melaksanakan tugasnya harus sesuai dengan protokol kesehatan yang telah ditetapkan. Tingkat kesesuaian petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai protokol kesehatan dinilai oleh responden sebagai berikut sebanyak 130 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai protokol kesehatan sangat sesuai, 75 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai protokol kesehatan sesuai, 5 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai protokol kesehatan kurang sesuai. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat diwujudkan dengan meningkatkan kemampuan petugas dari cara melayani, cara yang dilakukan yaitu dengan pelatihan dan simulasi pelayanan.



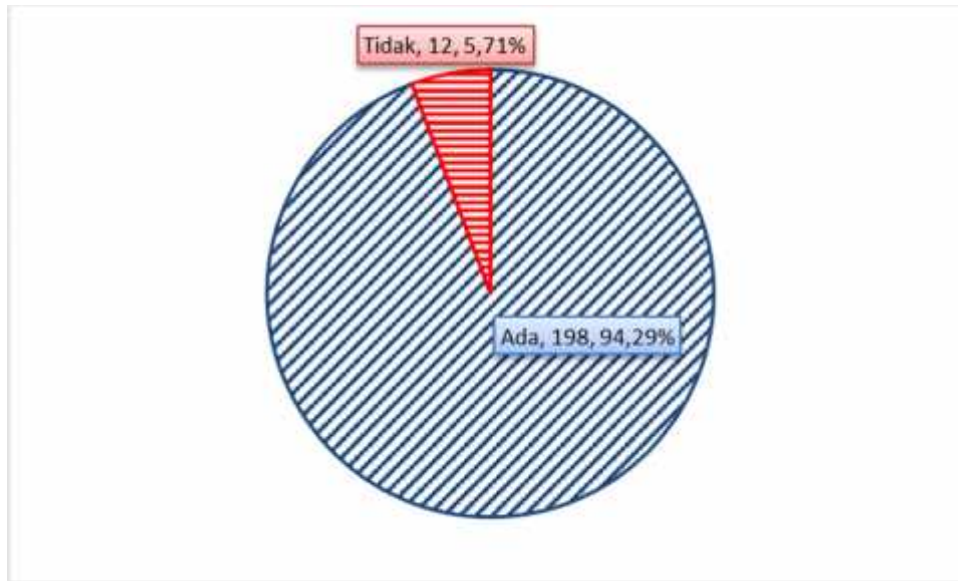
Sumber data: Data Primer diolah

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

#### g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan memberikan kesan awal yang penting. Sebanyak 210 responden mengatakan dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan dari petugas.

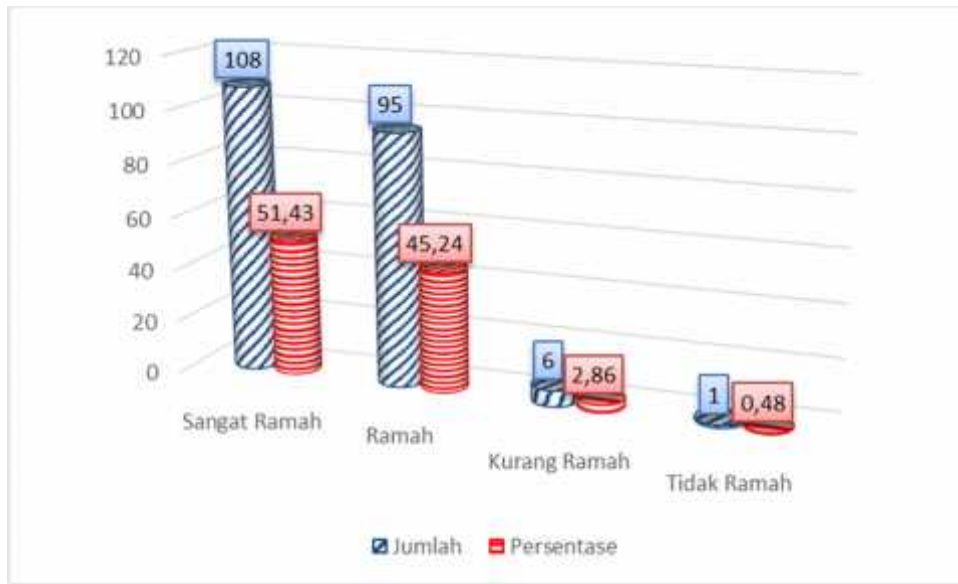
Hal yang perlu dilakukan agar dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan petugas yaitu adanya kebijakan dari pimpinan yang mengharuskan setiap petugas dalam memberikan pelayanan diawali dengan salam dan perkenalan petugas.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.67 Dalam Melayani Diawali Dengan Salam Dan Perkenalan Petugas**

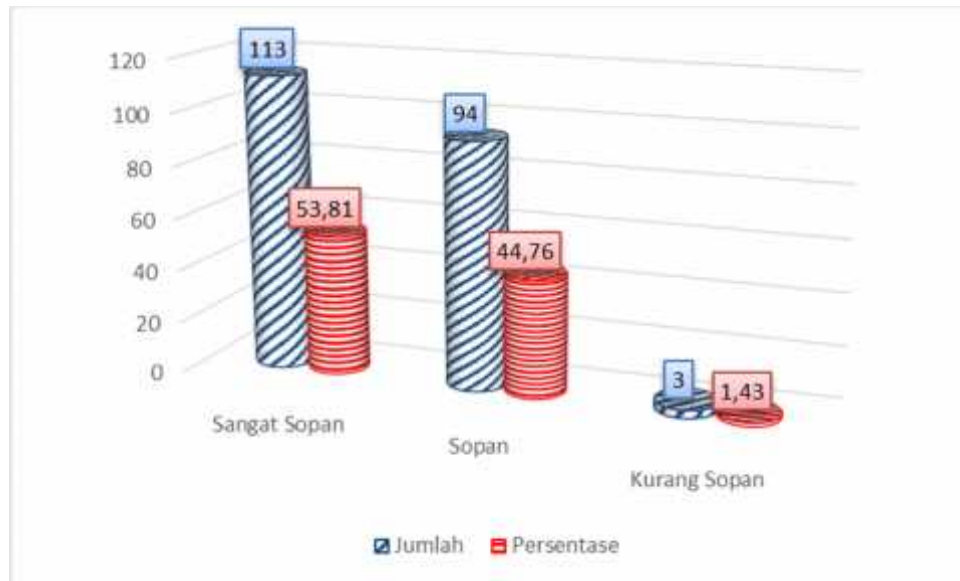
Untuk mengetahui bagaimana tingkat keramahan petugas dalam melayani sebagai unit pelayanan kesehatan milik pemerintah, penilaian kualitas juga dilihat dari sikap dan perilaku petugas. Sikap ramah akan memberikan rasa nyaman pada masyarakat. Rincian hasil survei dapat dilihat pada Gambar 3.68 dimana 108 orang responden menyatakan petugas sangat ramah dalam melayani, 95 orang responden menyatakan petugas ramah dalam melayani, 6 orang responden menyatakan petugas kurang ramah dalam melayani dan 1 orang responden menyatakan petugas tidak ramah dalam melayani. Secara keseluruhan menunjukkan para petugas bersikap profesional dan dapat memberikan kenyamanan pada masyarakat.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.68 Tingkat Keramahan Petugas Dalam Melayani**

Gambar 3.68 menyajikan data terkait dengan tingkat kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan. Pada dasarnya keramahan dan kesopanan tersebut merupakan satu kesatuan dalam suatu pelayanan, bilamana petugas kurang ramah atau kurang sopan maka masyarakat menjadi tidak nyaman. Hasil survei menunjukkan sebanyak 113 orang responden menyatakan petugas sangat sopan dalam melayani, 94 orang responden menyatakan petugas sopan dalam melayani dan 3 orang responden menyatakan petugas sopan dalam melayani Hal ini menunjukkan bahwa adanya komitmen petugas dalam bekerja dan melayani masyarakat perlu ditingkatkan. Selain melalui bimbingan dan pelatihan bagi petugas yang akan memberikan pelayanan, mungkin sebaiknya diimbangi dengan punishment dan reward, sehingga petugas juga memiliki motivasi untuk selalu mengerjakan pekerjaannya dengan baik dan ada rasa keengganan untuk selalu menjaga sikap serta perilaku dalam melakukan tugas pelayanan.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.69 Tingkat Kesopanan Petugas Dalam Melayani**

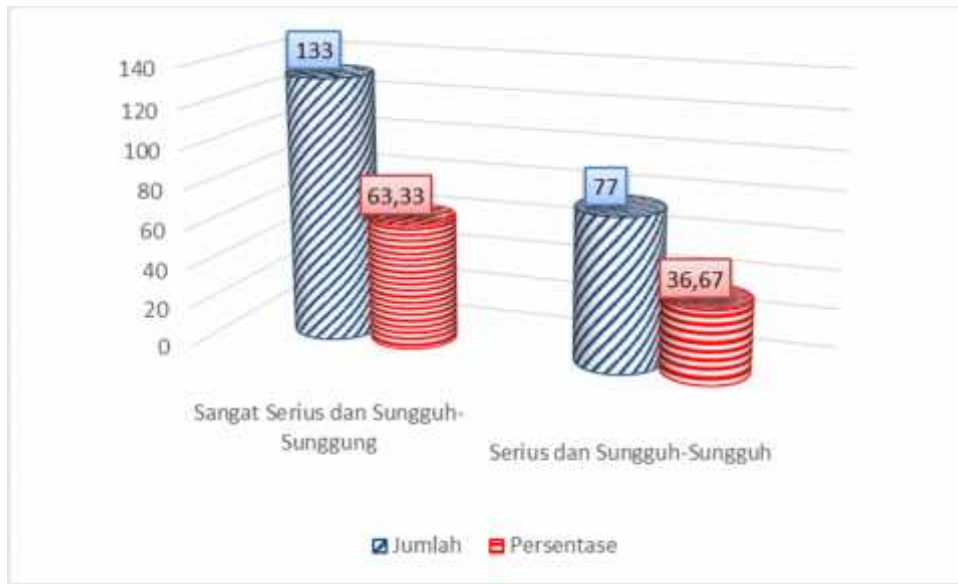
Pelaksanaan protokol kesehatan harus didukung oleh semua pihak, di RSUD Bendan petugas harus menegur setiap orang yang tidak melaksanakan protokol kesehatan. Berdasarkan hasil survei sebanyak 135 responden menyatakan petugas pasti menegur setiap orang yang tidak mengenakan masker, 74 responden menyatakan petugas selalu menegur setiap orang yang tidak mengenakan masker 1 responden menyatakan petugas tidak menegur setiap orang yang tidak mengenakan masker



Sumber data: Data Primer diolah

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

Untuk mengetahui tingkat kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan survei. Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 133 orang responden menyatakan bahwa petugas sangat serius dan bersungguh – sungguh dalam memberikan pelayanan, 77 orang responden menyatakan bahwa petugas sangat serius dan bersungguh – sungguh dalam memberikan pelayanan. Para petugas tersebut harus terus dimotivasi bekerja dengan sepenuh hati untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

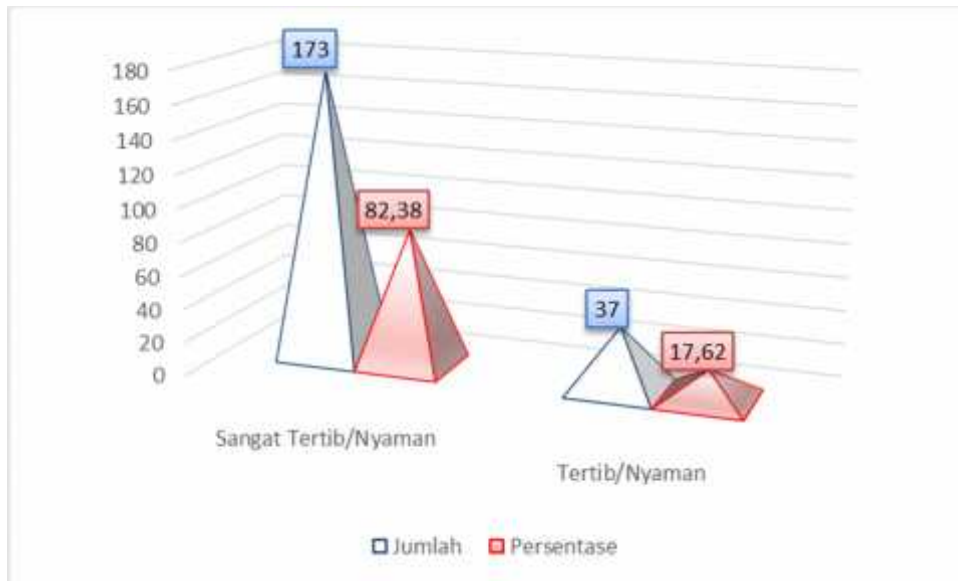


Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.71 Tingkat Kesungguhan Petugas Dalam Melayani**

#### **h. Sarana & Prasarana**

Sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu pendukung dalam pelayanan prima kepada masyarakat. Ketertiban kenyamanan tempat parkir kendaraan akan memberikan kesan yang baik pada masyarakat dalam memperoleh layanan. Hasil survei menunjukkan bahwa 173 orang responden menyatakan bahwa tempat parkir kendaraan sangat tertib dan nyaman, 37 orang responden menyatakan bahwa tempat parkir kendaraan tertib dan nyaman. Ketertiban dan kenyamanan akan mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan. Ketika banyak pengunjung yang mendatangi rumah sakit, kondisi tempat parkir akan menjadi tidak tertib dan rapi, hal ini tentunya akan mengurangi kenyamanan masyarakat dalam memperoleh layanan. Penambahan petugas parkir akan membantu meningkatkan ketertiban dan kenyamanan tempat parkir kendaraan.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.72 Tingkat Ketertiban Kenyamanan Tempat Parkir Kendaraan**

Petunjuk arah akan memudahkan masyarakat mencapai tempat yang didatangi. Papan tanda petunjuk arah yang terpasang harus mudah terlihat dan dipahami oleh masyarakat. Berdasarkan hasil survei sebanyak 101 responden menyatakan sangat mudah memahami papan petunjuk arah yang telah terpasang, sebanyak 107 responden menyatakan mudah memahami papan petunjuk arah yang telah terpasang dan sebanyak 2 responden menyatakan sangat sulit memahami papan petunjuk arah yang telah terpasang

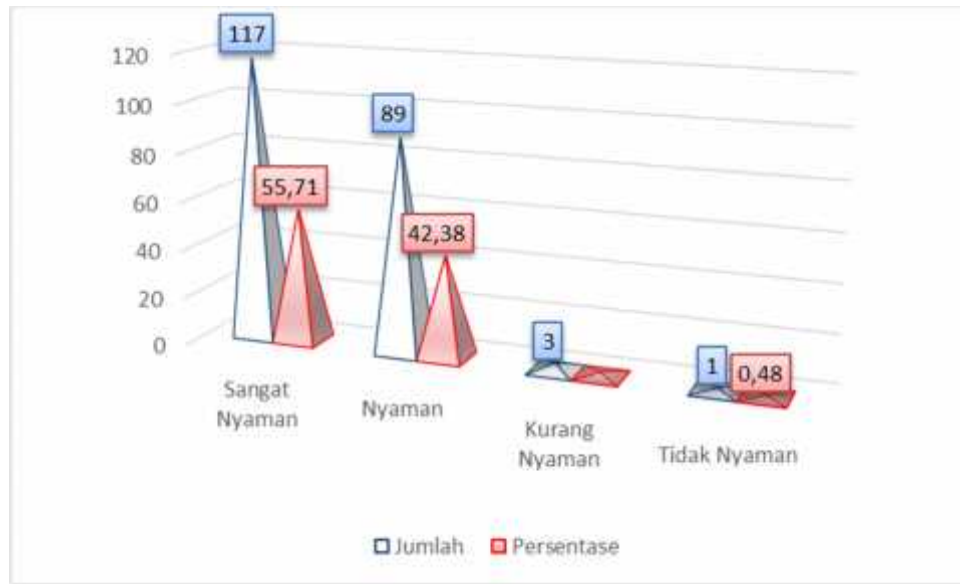




Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.73 Tingkat Pemahaman Papan Petunjuk Arah Terpasang**

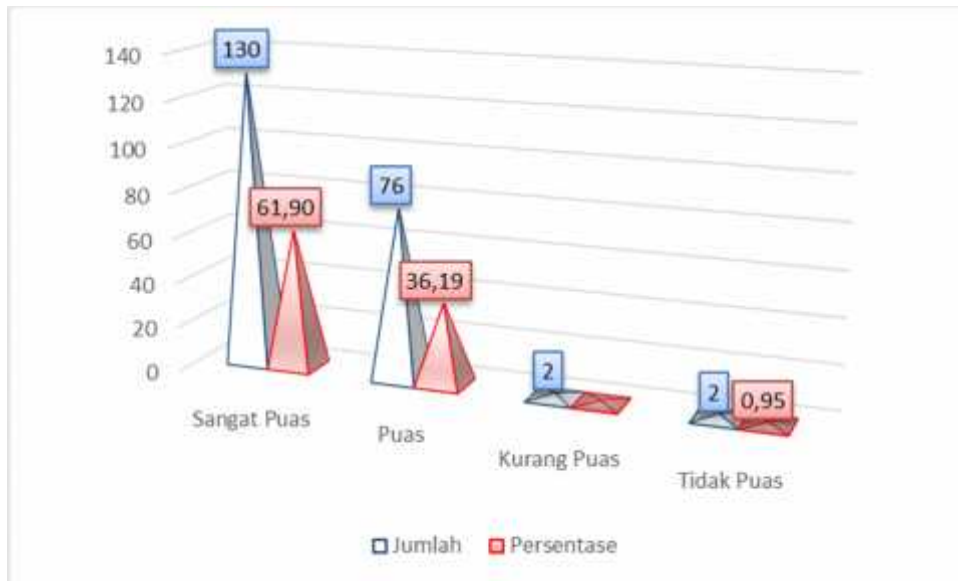
Sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu pendukung dalam pelayanan prima kepada masyarakat. Ruang tunggu merupakan tempat bagi masyarakat untuk menunggu giliran dalam memperoleh layanan. Kenyamanan ruang tunggu akan memberikan perasaan yang menyenangkan bagi masyarakat yang sedang menunggu giliran dalam memperoleh layanan. Hasil survei menunjukkan bahwa 117 orang responden menyatakan bahwa ruang tunggu sangat nyaman, 89 orang responden menyatakan bahwa ruang tunggu nyaman, 3 orang responden menyatakan bahwa ruang tunggu kurang nyaman, 1 orang responden menyatakan bahwa ruang tunggu tidak nyaman. Perbaikan ruang tunggu diperlukan karena terbatasnya jumlah kursi yang bisa digunakan, selain itu perlu penambahan kipas angin agar sirkulasi udara berjalan lebih baik. Kenyamanan ruang tunggu akan mempermudah masyarakat dalam menunggu antrian untuk mendapatkan giliran memperoleh layanan.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.74 Tingkat Kenyamanan Ruang Tunggu**

Sarana dan prasarana lain seperti toilet tempat laktasi dan tempat menulis juga harus menjadi perhatian pengelola layanan. Hasil survei terhadap tingkat kepuasan responden terhadap sarana dan prasarana lain seperti toilet, tempat laktasi dan tempat menulis menunjukkan bahwa 130 orang responden menyatakan bahwa sangat puas terhadap sarana dan prasarana lain seperti toilet, tempat laktasi dan tempat untuk menulis, 76 orang responden menyatakan bahwa puas terhadap sarana dan prasarana lain seperti toilet, tempat laktasi dan tempat untuk menulis, 2 orang responden menyatakan bahwa kurang puas terhadap sarana dan prasarana lain seperti toilet, tempat laktasi dan tempat untuk menulis, 2 orang responden menyatakan bahwa tidak puas terhadap sarana dan prasarana lain seperti toilet, tempat laktasi dan tempat untuk menulis.



Sumber data: Data Primer diolah

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

Pelaksanaan protokol kesehatan harus disosialisasikan kepada setiap pengunjung RSUD Bendan, salah satunya yaitu dengan banner. Berdasarkan survei sebanyak 128 responden menyatakan sangat mudah melaksanakannya, 81 responden menyatakan mudah melaksanakannya dan 1 responden menyatakan sulit melaksanakannya.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.76 Tingkat Kemudahan memahami banner petunjuk pelaksanaan protokol kesehatan**

Gerakan mencuci tangan, merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mencegah penyebaran penyakit. Berdasarkan hasil survei sebanyak 103 responden menyatakan sangat mudah menemukan tempat cuci tangan dan hansanitizer, 105 responden menyatakan sangat mudah menemukan tempat cuci tangan dan handsanitizer

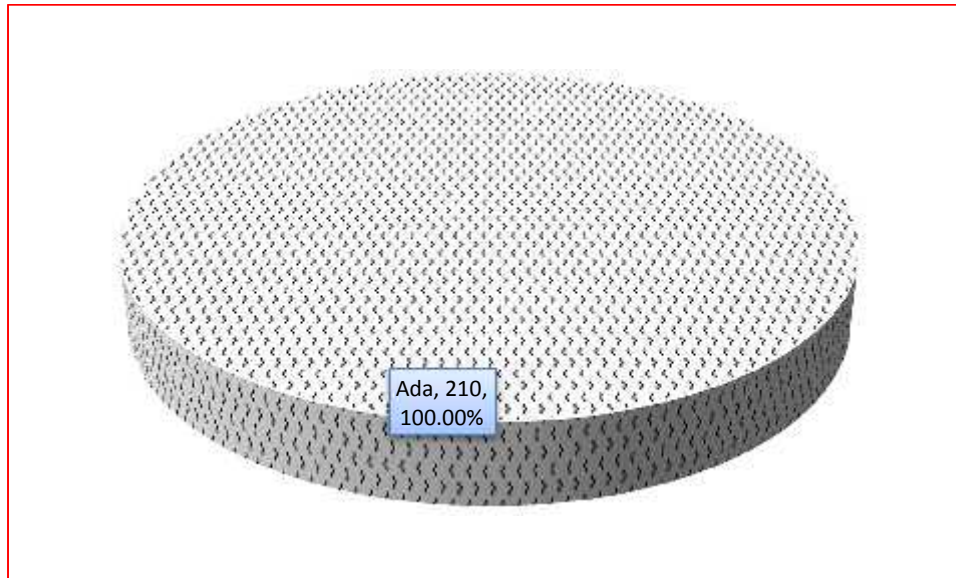


Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.77 Tingkat Kemudahan Menemukan tempat cuci tangan dan handsanitizer**

#### i. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

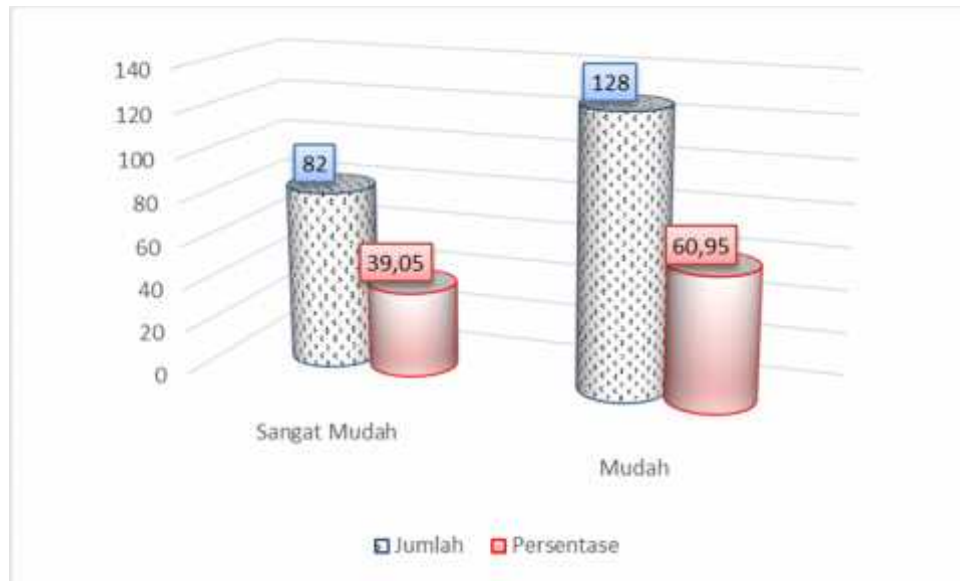
Masyarakat yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan bisa melakukan pengaduan, pengaduan ini harus menjadi bahan evaluasi agar dapat memperbaiki layanan. Berdasarkan hasil survei kepada 214 responden, secara umum responden menyatakan tahu keberadaan informasi tentang prosedur pengaduan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



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.78 Keberadaan Informasi Tentang Prosedur Pengaduan  
Maupun Kotak Saran**

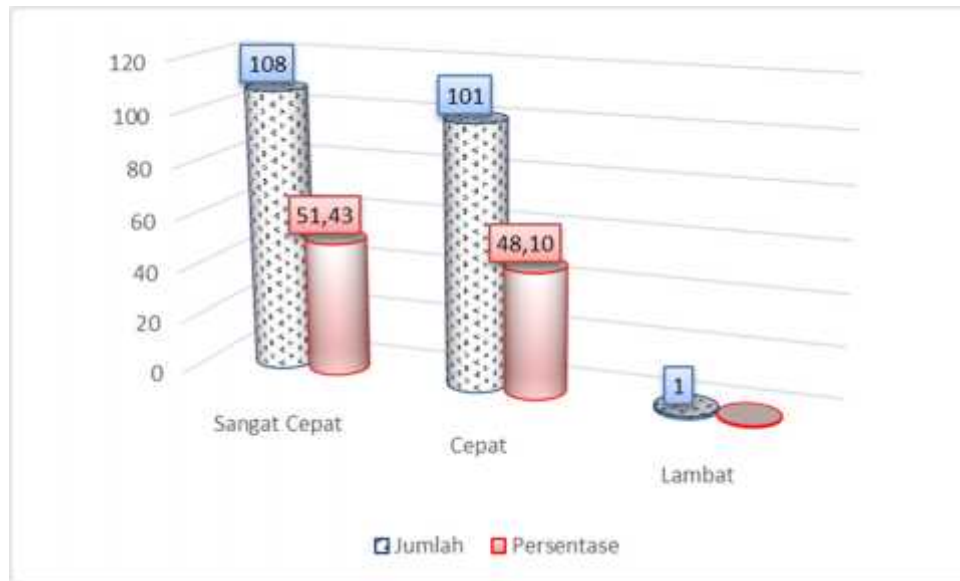
Suatu prosedur pengaduan harus tetap dijalankan bahkan dipantau setiap saat. Karena dengan adanya pengaduan tersebut akan diketahui kekurangan apa yang ada pada sistem tersebut. Hasil survei menunjukkan bahwa 82 orang responden menyatakan sangat mudah menyampaikan pengaduan, 128 orang responden menyatakan mudah menyampaikan pengaduan.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.79 Tingkat Kemudahan Menyampaikan Pengaduan**

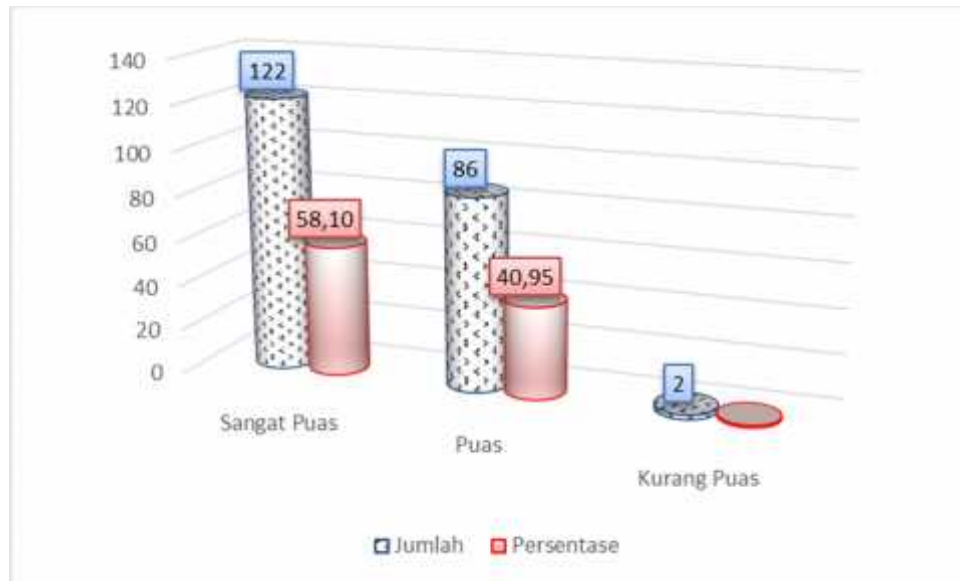
Suatu prosedur pengaduan yang telah disampaikan oleh masyarakat harus segera diberikan tanggapan, karena pengaduan itu bertujuan untuk memberitahu tentang kekurangan yang ada sehingga kita bisa melakukan perbaikan.. Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 108 orang responden menyatakan saran atau masukan perbaikan pelayanan yang disampaikan sangat cepat ditanggapi, sebanyak 101 orang responden menyatakan saran atau masukan perbaikan pelayanan yang disampaikan cepat ditanggapi dan sebanyak 1 orang responden menyatakan saran atau masukan perbaikan pelayanan yang disampaikan cepat ditanggapi.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.80 Tingkat Kecepatan Saran atau Masukan untuk Perbaikan Pelayanan ditanggapi**

Penanganan pengaduan yang baik akan memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang telah memberikan saran dan masukan. Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 122 orang responden menyatakan sangat puas atas tindak lanjut penanganan pengaduan, sebanyak 66 orang responden menyatakan puas atas tindak lanjut penanganan pengaduan dan sebanyak 1 orang responden menyatakan kurang puas atas tindak lanjut penanganan pengaduan.



Sumber data: Data Primer diolah

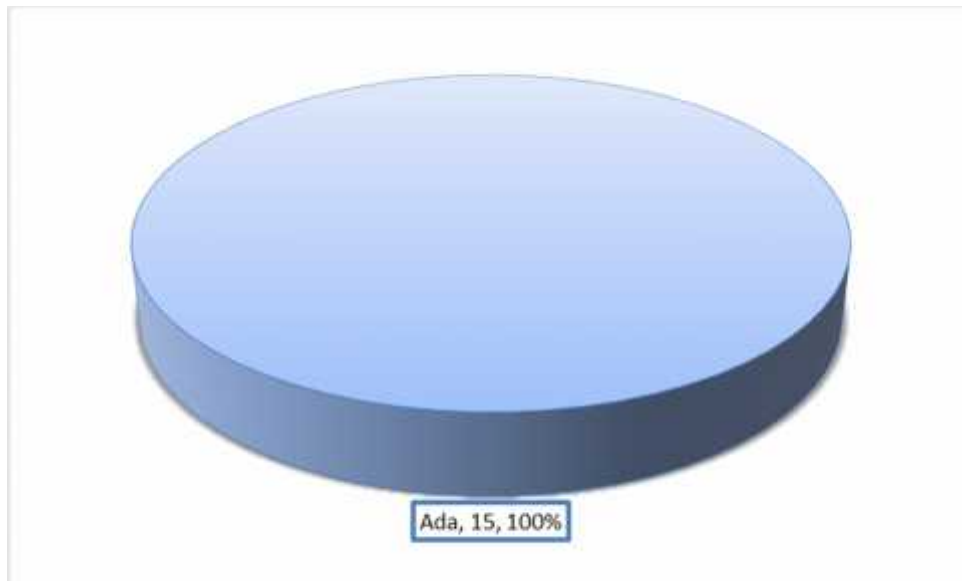
**Gambar 3.81 Tingkat Kepuasan atas tindak Lanjut Penanganan Pengaduan**

### 3. Pelayanan Unit Gizi

#### a. Prosedur

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

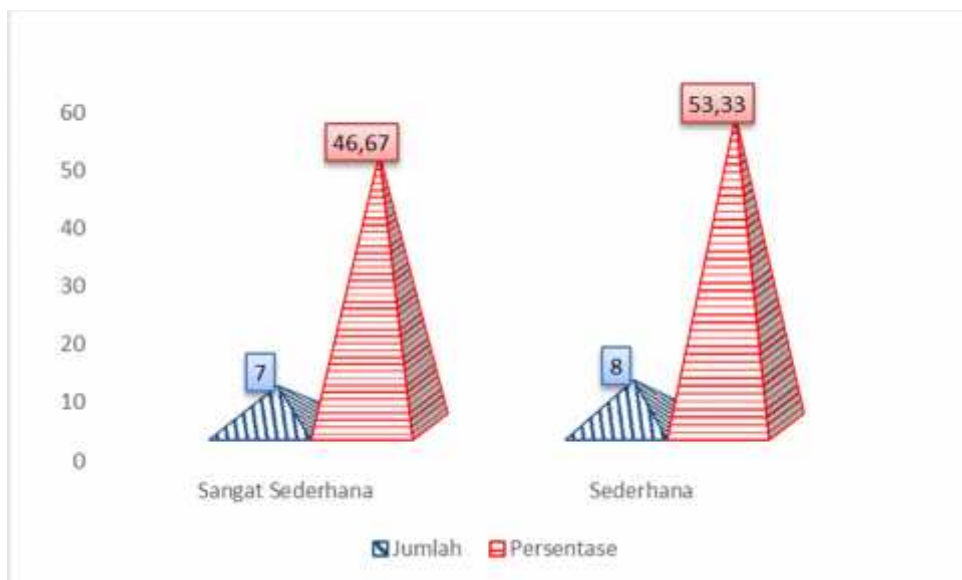




Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.82 Keberadaan Prosedur Pelayanan Yang Tergambar Dalam Bagan (Flowchart) Yang Ditempel Atau Dalam Brosur**

Secara umum responden mengetahui keberadaan prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur yaitu sebanyak 15 orang.

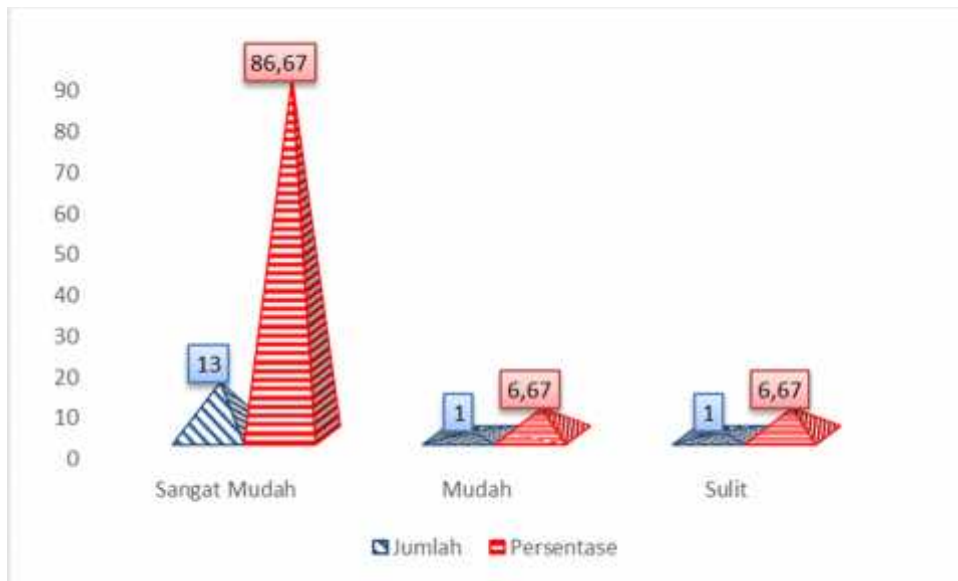


Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.83 Tingkat Kesederhanaan Prosedur Pelayanan Yang Disajikan**

Dari data Gambar 3.83 menunjukkan tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan yang disajikan, sebanyak 8 orang responden mengatakan sederhana dan 7 orang responden mengatakan sangat

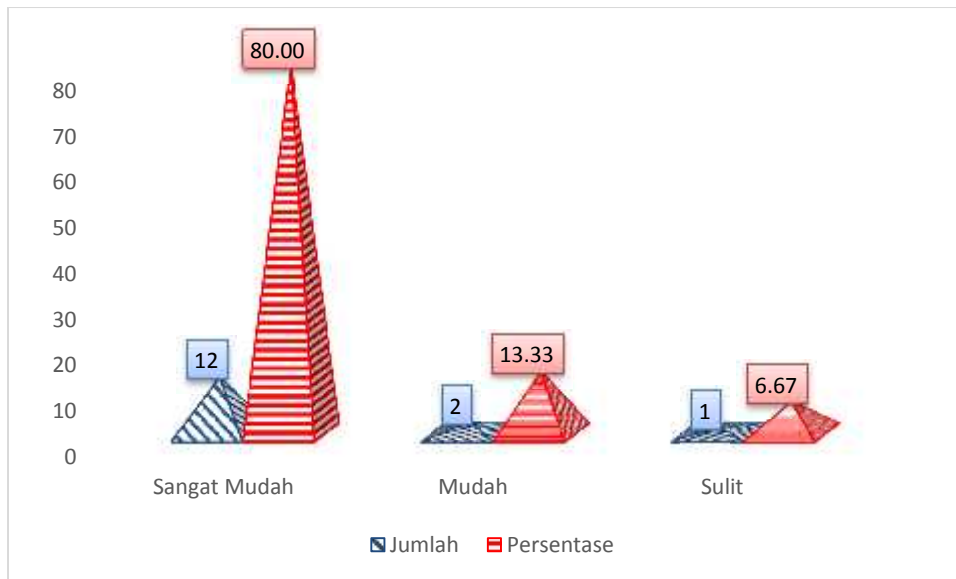
rumit. Sebagian besar responden beranggapan bahwa dalam prosedur pelayanan (flow chart) disajikan dengan sederhana.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.84 Tingkat Kemudahan Memahami Prosedur Pelayanan**

Dalam hal kemudahan memahami prosedur pelayanan hasil survei ditampilkan pada Gambar 3.84. Berdasarkan survei yang dilakukan terhadap 15 responden yang memperoleh pelayanan dari unit gizi, sebanyak 13 responden menyatakan sangat mudah, 1 responden menyatakan sangat mudah dan 2 responden menyatakan sulit.

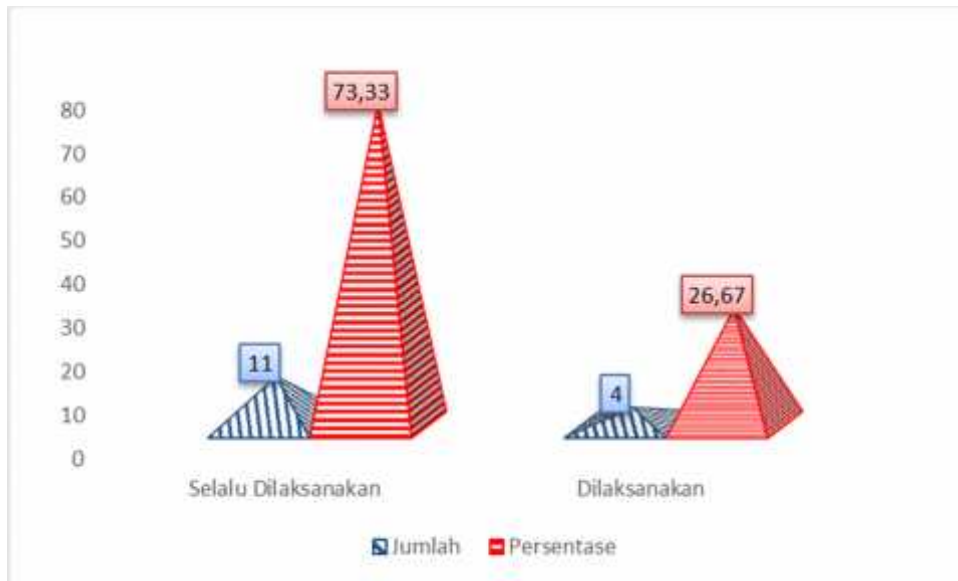


Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.85 Tingkat Kemudahan Pelaksanaan Prosedur Pelayanan**

Dari data Gambar 3.85 menunjukkan tingkat kemudahan pelaksanaan prosedur pelayanan, sebanyak 12 responden mengatakan sangat mudah, 2 responden mengatakan mudah dan 1 responden mengatakan sulit.

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



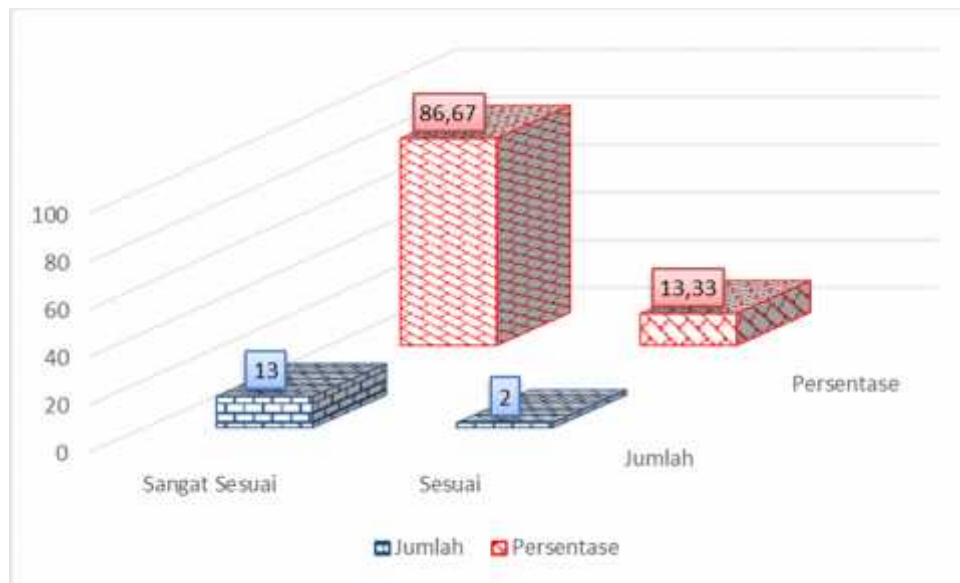
Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.86 Petugas mengecek suhu tubuh dan meminta mencuci tangan**

Dari data Gambar 3.86 menunjukkan petugas mengecek suhu tubuh dan meminta mencuci tangan, sebanyak 11 responden mengatakan selalu dilaksanakan, 4 responden mengatakan dilaksanakan. Hal ini menunjukkan jika petugas rumah sakit memiliki komitmen tinggi dalam melaksanakan protokol kesehatan.

#### **b. Waktu Pelayanan**

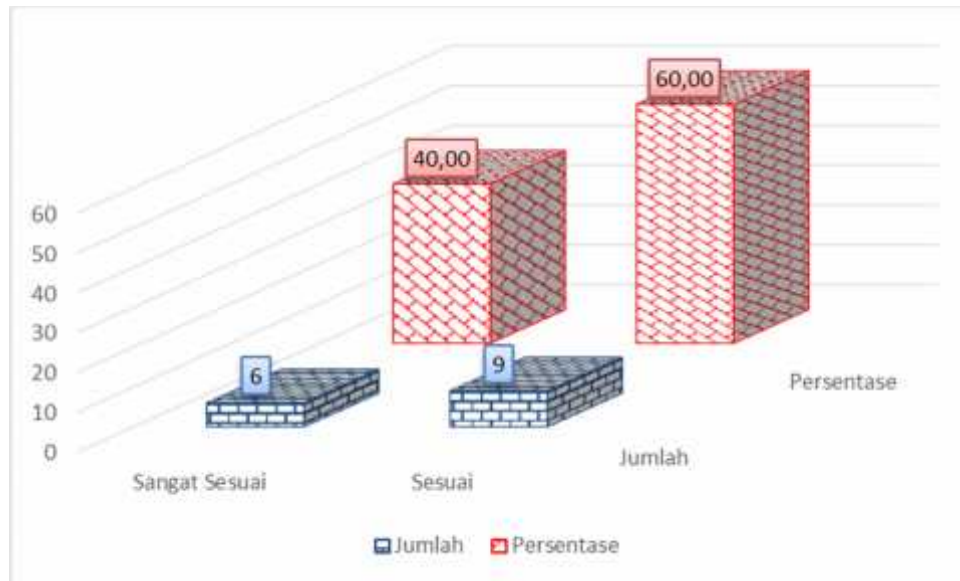
Untuk mengetahui kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan unit gizi, maka dilakukan survei pada pengguna dan hasilnya disajikan sebagai berikut



Sumber data: Data Primer diolah

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

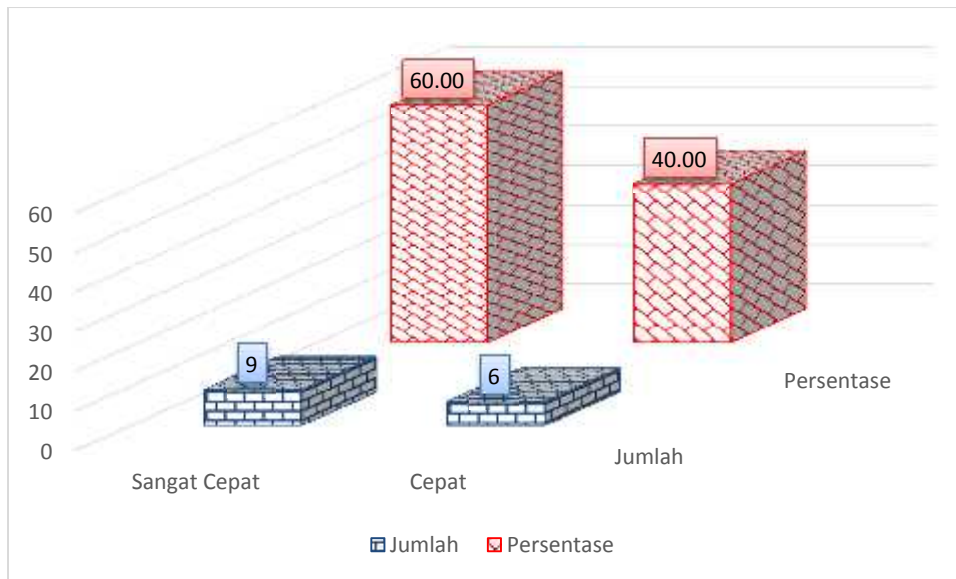
Dari data Gambar 3.87 menunjukkan tingkat kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan, sebanyak 13 responden mengatakan sangat sesuai dan 2 responden mengatakan sesuai. Secara umum kesesuaian waktu yang dibutuhkan dengan harapan untuk menyelesaikan pelayanan sudah baik Hal ini tentu memberikan kepastian kepada masyarakat yang akan memperoleh layanan kesehatan di RSUD Bendan terutamanya dari unit gizi.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.88 Tingkat Ketepatan Waktu Petugas Gizi dalam Mengantarkan Makanan**

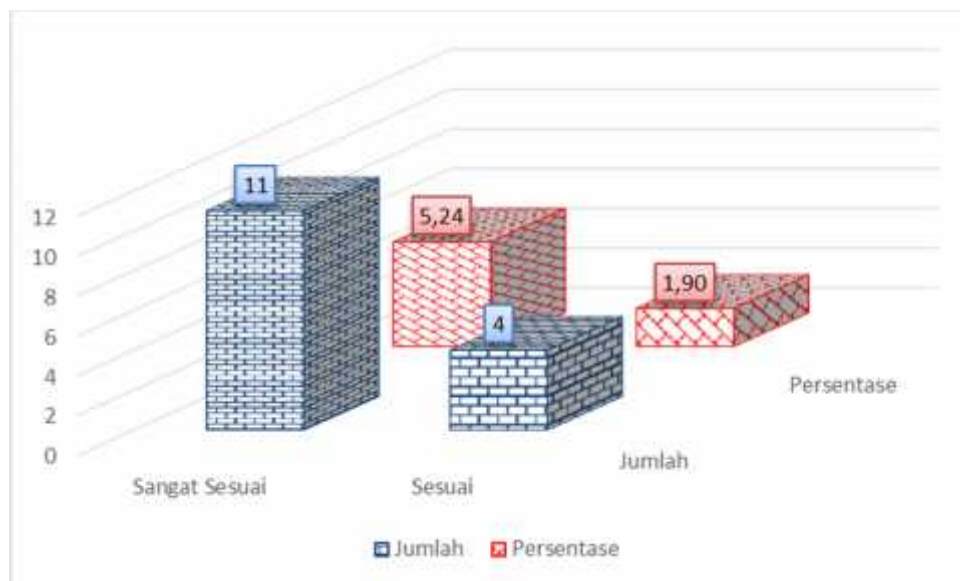
. Dari data Gambar 3.88 menunjukkan tingkat ketepatan waktu petugas gizi dalam mengantarkan makanan, sebanyak 6 responden mengatakan sangat sesuai dan 9 responden mengatakan sesuai. Secara umum tingkat ketepatan waktu petugas gizi dalam mengantarkan makanan sudah baik Hal ini tentu memberikan kepastian kepada masyarakat yang akan memperoleh layanan kesehatan di RSUD Bendan terutamanya dari unit gizi.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.89 Tingkat Kecepatan Petugas Gizi Dalam Mengantarkan Makanan**

Data Gambar 3.89 menunjukkan tingkat kecepatan petugas gizi dalam mengantarkan makanan, sebanyak 9 responden mengatakan sangat cepat dan 6 responden mengatakan cepat. Secara umum tingkat kecepatan petugas gizi dalam mengantarkan makanan sudah baik. Hal ini tentu memberikan kepastian kepada pasien dalam memperoleh layanan dari petugas gizi.



Sumber data: Data Primer diolah

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

Data Gambar 3.90 menunjukkan pengambilan peralatan makan yang telah selesai, sudah sesuai waktunya, sebanyak 11 responden mengatakan sangat sesuai dan 4 responden mengatakan sesuai. Secara umum pengambilan peralatan makan yang telah selesai, sudah sesuai waktunya sudah baik Hal ini tentu memberikan kenyamanan pada pasien dan keluarga yang menunggu pasien..

### c. Produk Spesifikasi Pelayanan

Keberadaan informasi spesifikasi produk setiap jenis layanan sangat penting agar masyarakat mengetahui informasi spesifikasi pelayanan. Sebanyak 15 responden mengatakan petugas gizi menjelaskan kandungan makanan yang diantar. Informasi mengenai makanan yang diantar oleh petugas gizi sebaiknya diketahui oleh pasien dan keluarga pasien hal ini akan menambah kenyamanan pasien dalam proses penyembuhan.



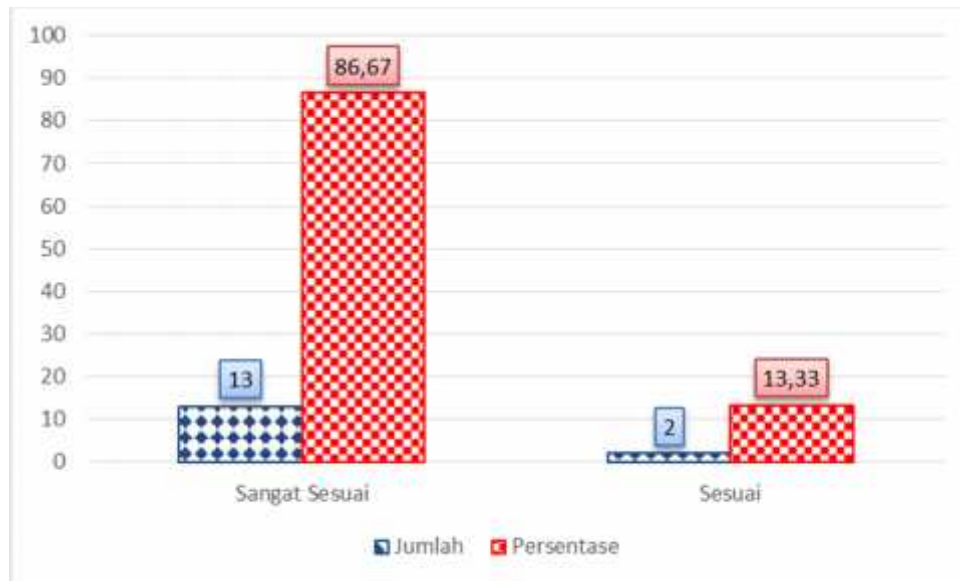
Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.91 Petugas Gizi Menjelaskan Kandungan Makanan Yang Diantar**

Berdasarkan Gambar 3.92 sebanyak 13 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian produk pelayanan yang diterima dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan sangat sesuai dan sebanyak 2 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian produk



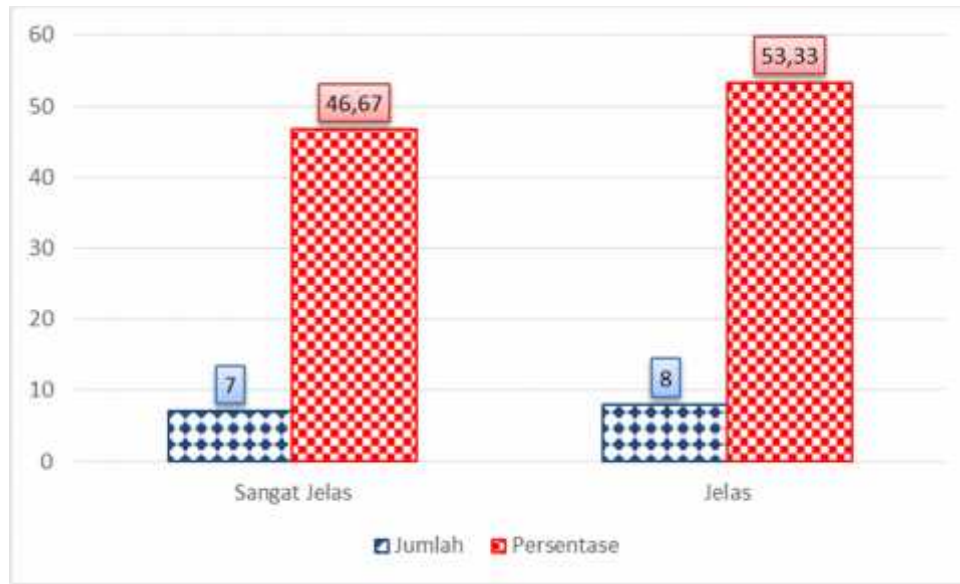
pelayanan yang diterima dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan sesuai.



Sumber data: Data Primer diolah

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

Penjelasan yang diberikan petugas terhadap kandungan makanan yang diantarkan berdasarkan survei, sebanyak 7 responden menyatakan sangat jelas, sebanyak 8 responden menyatakan jelas. Penjelasan yang mudah dipahami oleh pasien terhadap makanan yang diantar akan memberikan informasi yang memadai.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.93 Tingkat Penjelasan Petugas Gizi Terhadap Makanan Yang Diantarkan**

#### **d. Kompetensi Pelaksana**

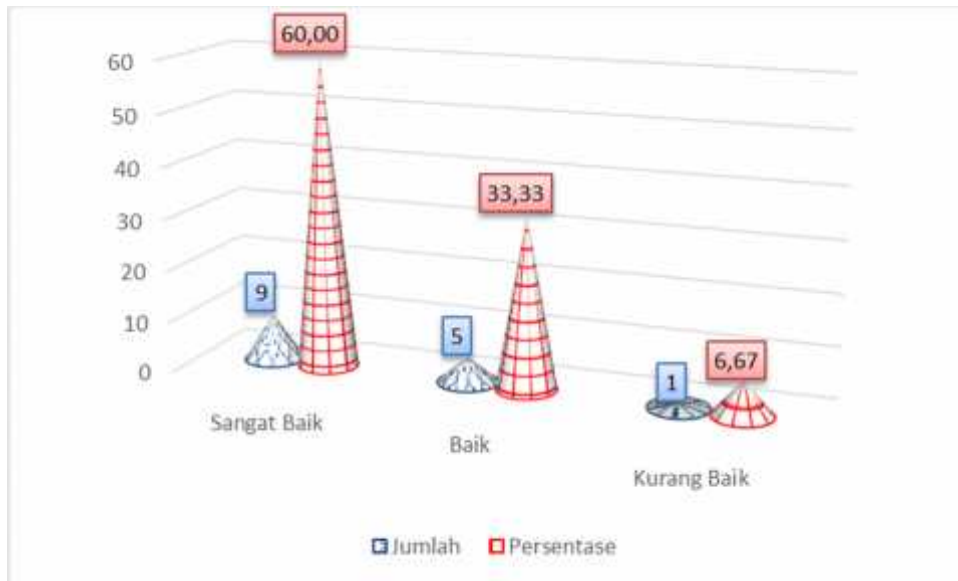
Pelayanan yang prima selalu didukung oleh keterampilan yang dimiliki oleh sumber daya manusia untuk menerapkan sistem dan menjalankan prosedur sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Tingkat Keahlian dan keterampilan petugas dinilai oleh responden yaitu sebanyak 14 orang responden menyatakan tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam melayani sangat ahli dan trampil dan sebanyak 1 orang responden menyatakan tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam melayani kurang ahli dan trampil. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat diwujudkan dengan meningkatkan keahlian dan ketrampilan petugas dalam melayani, maka dari itu diperlukan pelatihan dan pendidikan agar keahlian dan ketrampilan petugas bisa dipertahankan dan ditingkatkan.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.94 Tingkat Keahlian Dan Ketrampilan Petugas Dalam Melayani**

RSUD Bendan yang berfungsi sebagai pusat pelayanan kesehatan harus dapat memberikan penjelasan yang benar dan efektif kepada pasien dan keluarga pasien, sehingga proses pelayanan bisa berjalan lancar. Demikian juga kemampuan petugas pelayanan dalam berkomunikasi perlu mendapat perhatian. Tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan dinilai oleh responden sebagai berikut, sebanyak 9 orang responden menyatakan tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan sangat baik, sebanyak 5 orang responden menyatakan tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan baik dan sebanyak 1 orang responden menyatakan tingkat pelayanan petugas memberikan penjelasan kurang baik. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat diwujudkan dengan meningkatkan pelayanan petugas memberikan penjelasan, maka dari itu diperlukan pembekalan pada petugas tentang pelayanan yang disediakan.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.95 Tingkat Pelayanan Petugas Memberikan Penjelasan**

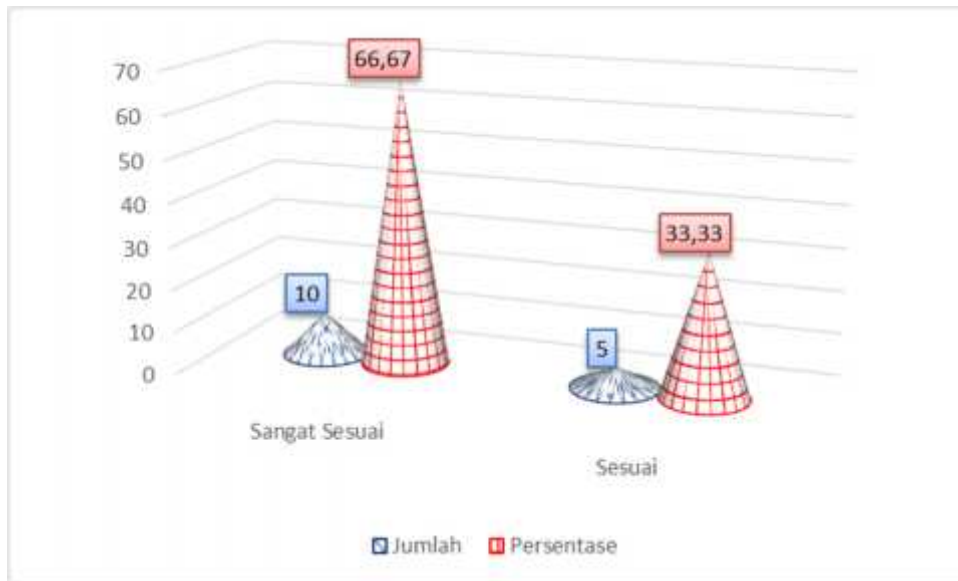
Petugas yang ada di RSUD Bendan telah dipersiapkan sebagai SDM yang berkompeten di bidangnya, mereka juga telah mendapatkan pelatihan, serta memiliki pengalaman sehingga membuat petugas tersebut dapat memberikan pelayanan dengan baik. Tingkat kemampuan petugas dari cara melayani dinilai oleh responden sebagai berikut, sebanyak 11 orang responden menyatakan tingkat kemampuan petugas dari cara melayani sangat pengalaman dan sebanyak 2 orang responden menyatakan tingkat kemampuan petugas dari cara melayani pengalaman dan sebanyak 2 orang responden menyatakan tingkat kemampuan petugas dari cara melayani kurang pengalaman. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat diwujudkan dengan meningkatkan kemampuan petugas dari cara melayani, cara yang dilakukan yaitu dengan pelatihan dan simulasi pelayanan



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.96 Tingkat Kemampuan Petugas Dari Cara Melayani**

Petugas yang ada di RSUD Bendan dalam melaksanakan tugasnya harus sesuai dengan protokol kesehatan yang telah ditetapkan. Tingkat kesesuaian petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai protokol kesehatan dinilai oleh responden sebagai berikut sebanyak 10 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai protokol kesehatan sangat sesuai, 5 orang responden menyatakan tingkat kesesuaian petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai protokol kesehatan sesuai. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat diwujudkan dengan meningkatkan kemampuan petugas dari cara melayani, cara yang dilakukan yaitu dengan pelatihan dan simulasi pelayanan.

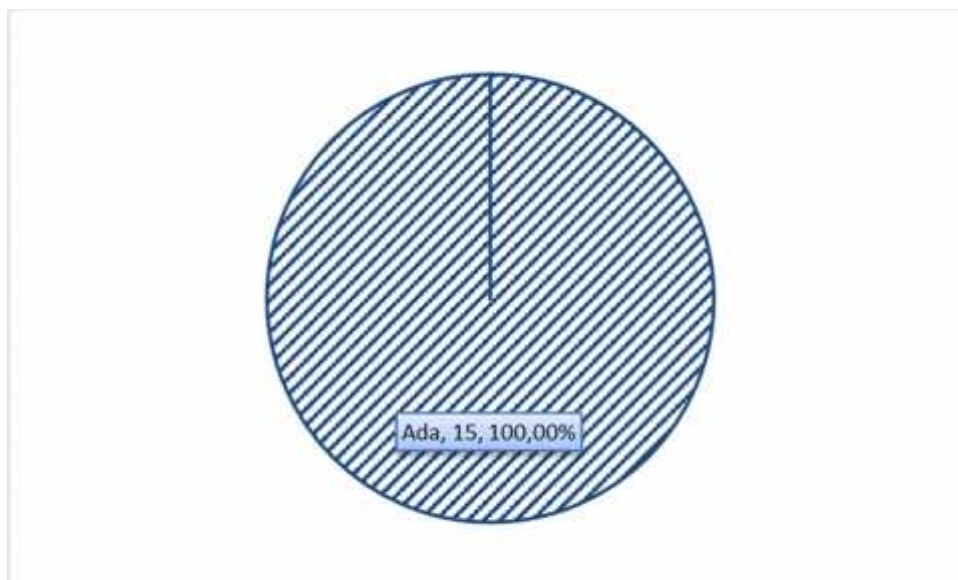


Sumber data: Data Primer diolah

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

#### e. Perilaku Pelaksana

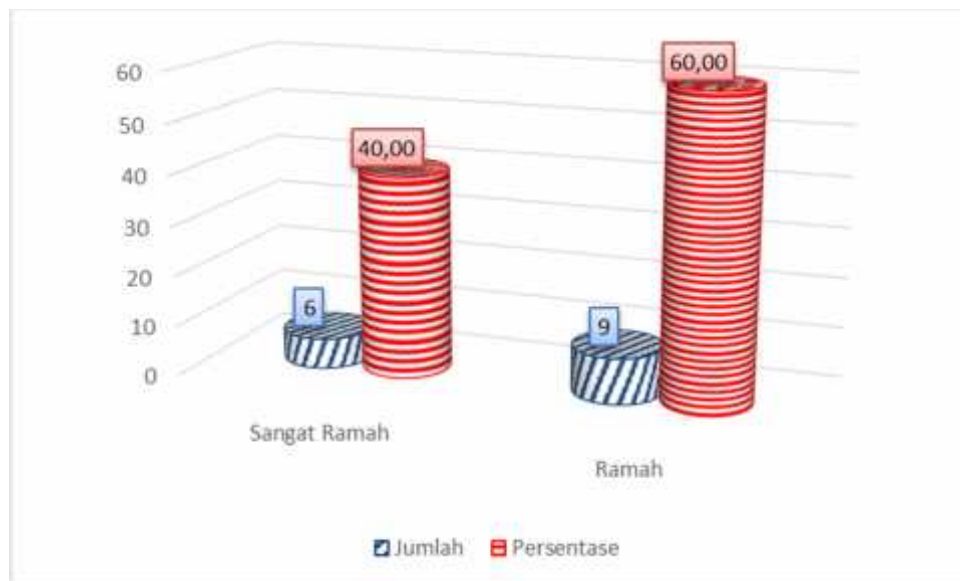
Perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan memberikan kesan awal yang penting. Sebanyak 15 responden mengatakan dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan dari petugas.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.98 Dalam Melayani Diawali Dengan Salam Dan Perkenalan Petugas**

Untuk mengetahui bagaimana tingkat keramahan petugas gizi dalam melayani sebagai unit pelayanan kesehatan milik pemerintah, penilaian kualitas juga dilihat dari sikap dan perilaku petugas. Sikap ramah akan memberikan rasa nyaman pada masyarakat. Rincian hasil survei dapat dilihat pada Gambar 3.99 di mana 6 orang responden menyatakan petugas sangat ramah dalam melayani dan 9 orang responden menyatakan petugas ramah dalam melayani. Secara keseluruhan menunjukkan para petugas bersikap profesional dan dapat memberikan kenyamanan pada masyarakat.

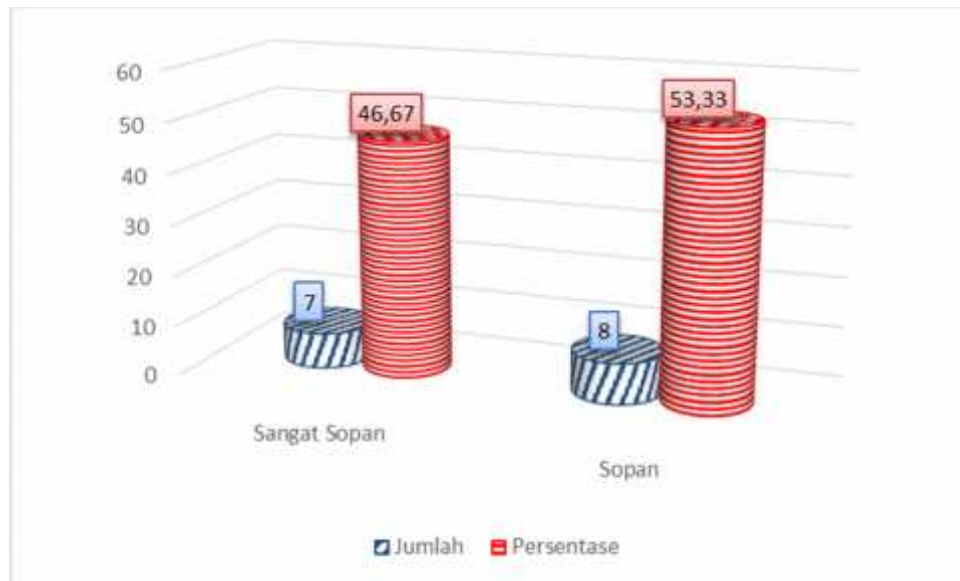


Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.99 Tingkat Keramahan Petugas Dalam Melayani**

Gambar 3.100 menyajikan data terkait dengan tingkat kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan. Pada dasarnya keramahan dan kesopanan tersebut merupakan satu kesatuan dalam suatu pelayanan, bilamana petugas kurang ramah atau kurang sopan maka masyarakat menjadi tidak nyaman. Hasil survei menunjukkan sebanyak 7 orang responden menyatakan petugas sangat sopan dalam melayani dan sebanyak 8 orang responden menyatakan petugas sopan dalam melayani. Hal ini menunjukkan bahwa adanya komitmen petugas dalam bekerja dan melayani masyarakat. Selain melalui bimbingan dan pelatihan bagi petugas yang akan memberikan pelayanan, mungkin sebaiknya diimbangi dengan punishment dan reward, sehingga petugas

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

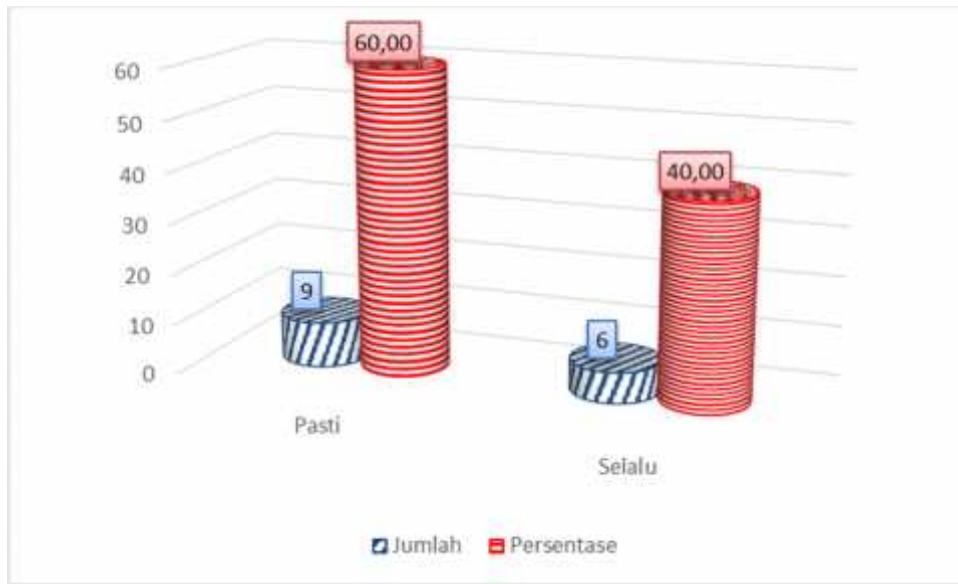


Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.100 Tingkat Kesopanan Petugas Dalam Melayani**

Pelaksanaan protokol kesehatan harus didukung oleh semua pihak, di RSUD Bendan petugas harus menegur setiap orang yang tidak melaksanakan protokol kesehatan. Berdasarkan hasil survei sebanyak 9 responden menyatakan petugas pasti menegur setiap orang yang tidak mengenakan masker, 6 responden menyatakan petugas selalu menegur setiap orang yang tidak mengenakan masker.

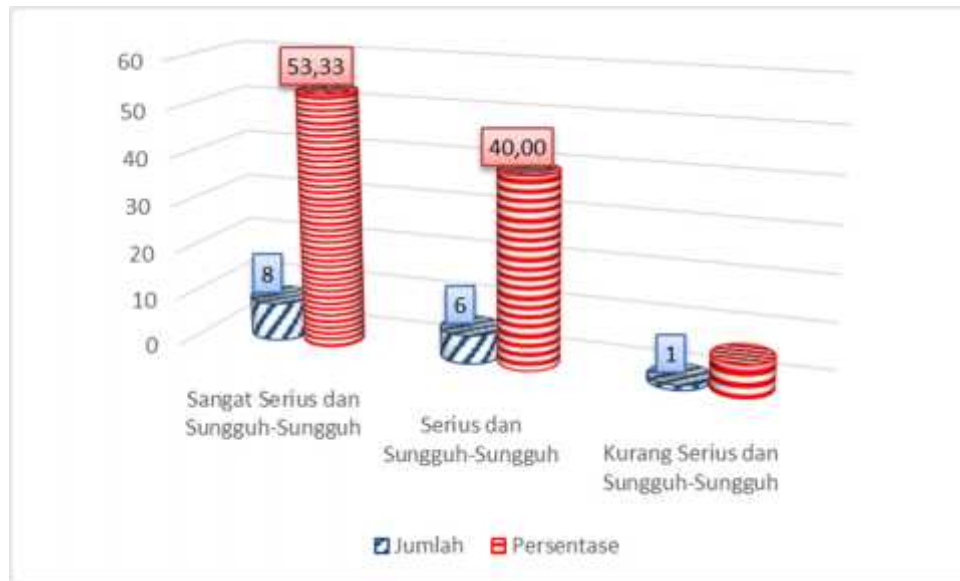




Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.101 Tingkat Kepastian petugas menegur setiap pasien yang tidak menggunakan masker**

Untuk mengetahui tingkat kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan dilakukan survei. Hasil survei menunjukkan bahwa 8 orang responden menyatakan bahwa petugas sangat serius dan bersungguh – sungguh dalam memberikan pelayanan, 6 orang responden menyatakan bahwa petugas serius dan bersungguh – sungguh dalam memberikan pelayanan dan 1 orang responden menyatakan bahwa petugas kurang serius dan bersungguh – sungguh dalam memberikan pelayanan. Para petugas tersebut harus terus dimotivasi bekerja dengan sepenuh hati untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

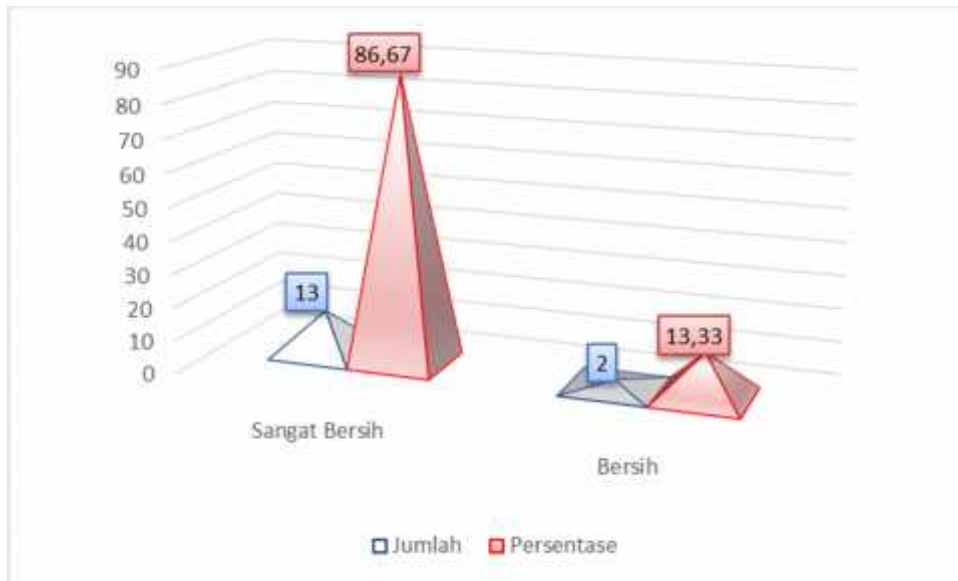


Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.102 Tingkat Kesungguhan Petugas Dalam Melayani dan Menerapkan Protokol Kesehatan**

#### f. Sarana dan Prasarana

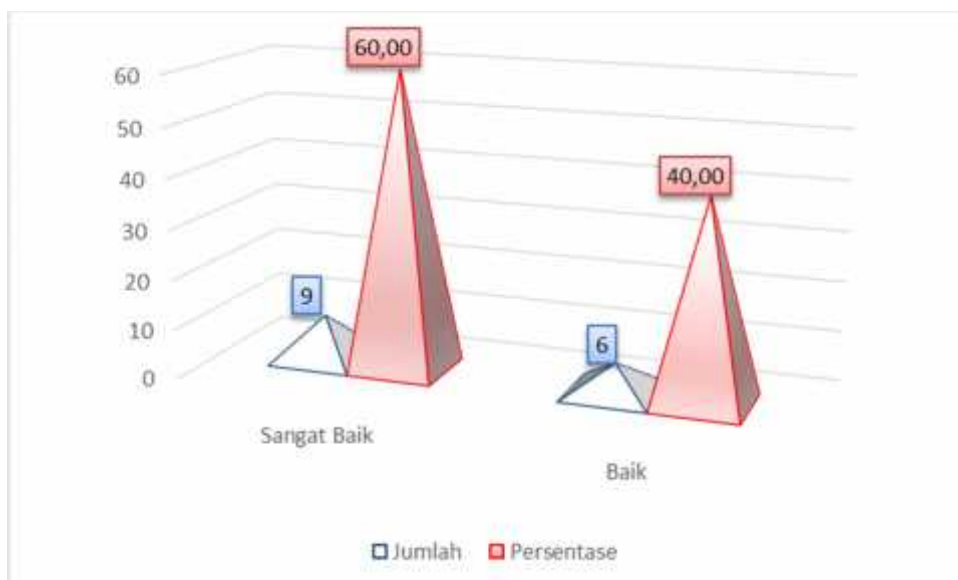
Sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu pendukung dalam pelayanan prima kepada masyarakat. Kebersihan peralatan makan yang digunakan akan memberikan kenyamanan kepada pasien dalam menikmati makanan yang disediakan oleh petugas gizi. Hasil survei menunjukkan bahwa 13 orang responden menyatakan bahwa kebersihan peralatan makan yang digunakan sangat bersih dan 2 orang responden menyatakan bahwa kebersihan peralatan makan yang digunakan bersih.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.103 Tingkat Kebersihan Peralatan Makan Yang Digunakan**

Kelayakan peralatan makan yang dipergunakan akan memberikan kenyamanan kepada pasien dalam menikmati makanan yang disediakan oleh petugas gizi. Hasil survei menunjukkan bahwa 9 orang responden menyatakan bahwa kelayakan peralatan makan yang dipergunakan sangat baik dan 6 orang responden menyatakan bahwa kelayakan peralatan makan yang dipergunakan baik.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.104 Kelayakan Peralatan Makan Yang Dipergunakan**

Pelaksanaan protokol kesehatan harus disosialisasikan kepada setiap pengunjung RSUD Bendan, salah satunya yaitu dengan banner. Berdasarkan survei sebanyak 10 responden menyatakan sangat mudah melaksanakannya, 5 responden menyatakan mudah melaksanakannya.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.105 Tingkat Kemudahan untuk memahami banner petunjuk pelaksanaan protokol kesehatan**

Gerakan mencuci tangan, merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mencegah penyebaran penyakit. Berdasarkan hasil survey sebanyak 10 responden menyatakan sangat mudah menemukan tempat cuci tangan dan hansanitizer, 5 responden menyatakan sangat mudah menemukan tempat cuci tangan dan hansanitizer.

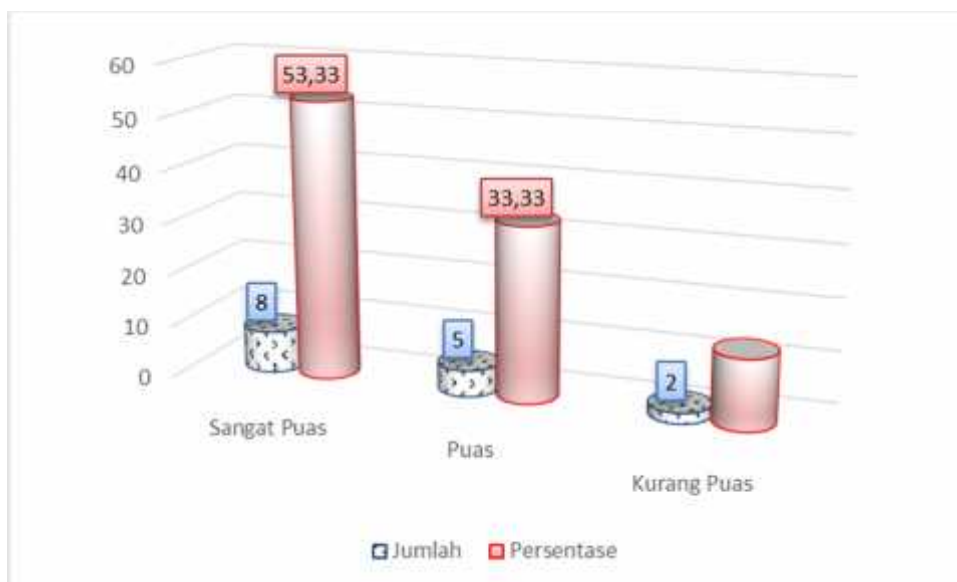


Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.106 Tingkat Kemudahan menemukan tempat cuci tangan dan handsanitizer**

#### **g. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

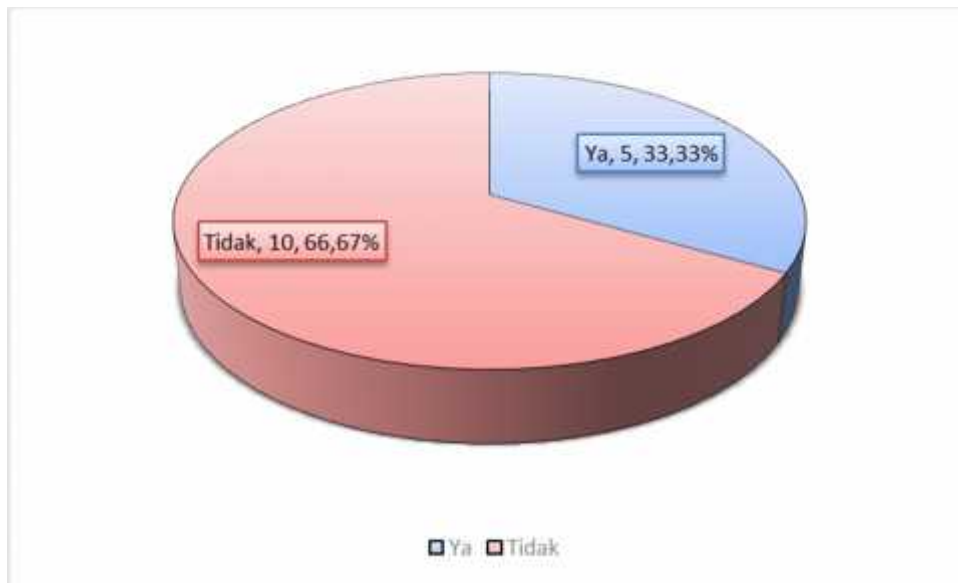
Tingkat kepuasan dengan pelayanan petugas gizi menurut hasil survei sebanyak 8 orang responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan petugas gizi dan sebanyak 5 orang responden menyatakan puas terhadap pelayanan petugas gizi dan sebanyak 2 orang responden menyatakan kurang puas terhadap pelayanan petugas gizi.



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.107 Tingkat Kepuasan Dengan Pelayanan Petugas Gizi**

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



Sumber data: Data Primer diolah

**Gambar 3.108 Pernah Menyatakan Keberatan/Protes Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Petugas Gizi**

#### 4. Puskesmas

Dalam upaya perbaikan layanan yang diberikan oleh RSUD Bendan, survei juga dilakukan ke Puskesmas. Beberapa masukan yang diperoleh dari Puskesmas antara lain :

- a. Jika ada pasien dengan kondisi darurat yang memerlukan penanganan segerakan dengan menggunakan peralatan yang ada pada ICU sebaiknya pasien segera ditangani terlebih dahulu. Persyaratan administrasi bisa menyusun kemudian.
- b. Sebaiknya perlu sosialisasi terkait dengan persyaratan yang dibutuhkan dalam merujuk pasien. Perlu adanya komunikasi terkait dengan ketersediaan kamar, sehingga tidak membuat pasien bolak-balik.
- c. Perlu adanya sosialisasi terkait kapan seharusnya pasien bisa dirujuk kerumah sakit.

- d. Perlu adanya Hotline telepon yang bisa dihubungi setiap saat, karena sering terjadi telepon ke RSUD Bendan selalu sibuk dan terkadang tidak diangkat.
- e. IGD seharusnya bisa menerima pasien setiap saat, karena terkadang menolak pasien dengan alasan ruangan masih steril.
- f. Jika pasien lama menunggu di IGD sebaiknya ada komunikasi yang baik dengan pasien terkait dengan waktu menunggu.
- g. Masih ada poli yang buka diluar jam kerja (sore)
- h. Perlu adanya petugas yang siap mengangkat telepon 24 jam.
- i. Petugas yang berada di IGD sebaiknya cepat tanggap dan responsif terhadap keadaan pasien.
- j. Jika ada persyaratan yang kurang oleh pasien, sebaiknya diberikan pelayanan dahulu, Syarat administrasi menyusul.
- k. Petugas yang merujuk ke RSUD Bendan sering disalahkan di depan pasien. Sebaiknya jika ada hal-hal yang perlu didiskusikan tidak dilakukan di depan pasien.
- l. Masih banyak yang merokok di kantin, harus ditertibkan.
- m. Pembangunan tempat parkir motor yang lebih baik.

# BAB IV

## ANALISIS HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

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

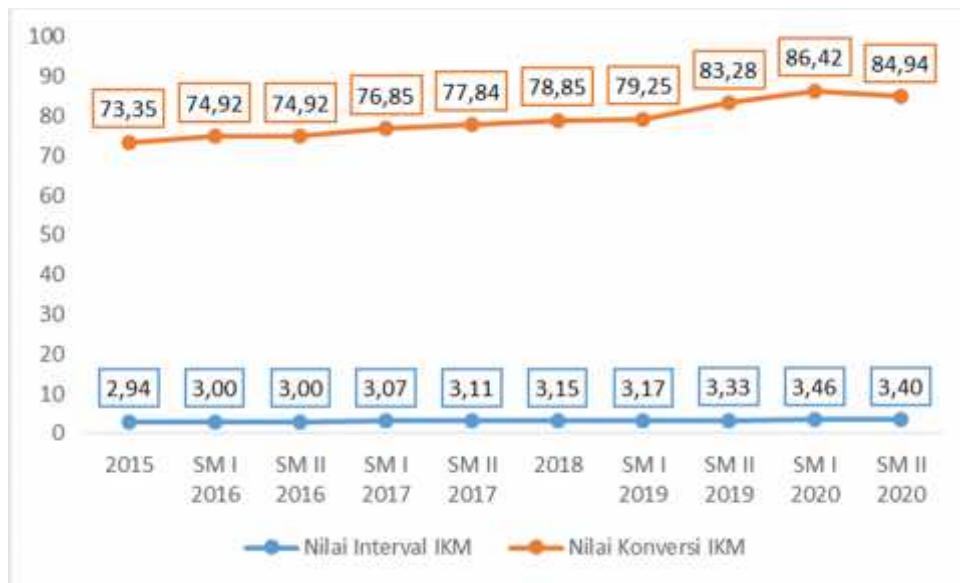
Kegiatan Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada RSUD Bendan tahun 2020 semester 2, tujuannya adalah untuk mengetahui nilai IKM berdasarkan persepsi masyarakat yang menggunakan jasa layanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Adapun indikator yang dinilai terdiri dari 38 unsur yang merupakan pengembangan dari 9 unsur. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sembilan tersebut minimal yang harus dipenuhi dalam penilaian IKM.

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

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bendan tahun 2020 semester 2 memiliki kategori **A** atau **Sangat Baik**. Nilai IKM konversi pelayanan rumah sakit **84,94** dengan nilai IKM **3,40**. Capaian nilai IKM pelayanan RSUD Bendan Kota Pekalongan tahun 2020 semester 2 **menurun** dibandingkan dengan tahun 2020 semester 1.

Secara keseluruhan capaian IKM pelayanan RSUD Bendan Kota Pekalongan dari tahun 2015 sampai tahun 2020 semester 2 secara rinci dapat dilihat dalam grafik berikut.

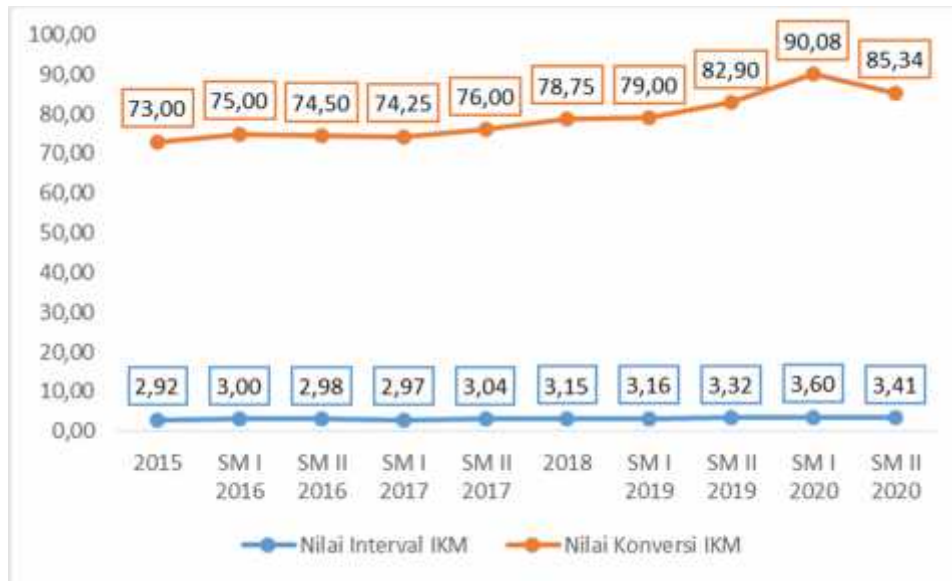




**Gambar 4.1. Capaian Nilai IKM RSUD Bendan Kota Pekalongan Tahun 2015-2020 (smt 2)**

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

Indeks Kepuasan Rawat Jalan tahun 2020 semester 2 secara keseluruhan mencapai nilai interval **3,41** dengan nilai IKM Konversi sebesar **85,34**, dengan capaian tersebut maka pelayanan rawat jalan di RSUD Bendan Kota Pekalongan masuk dalam kategori **A (SANGAT BAIK)**. Selanjutnya dilihat perkembang dari tahun ke tahun, sejak tahun 2015 – 2020 semester 2 capaian nilai IKM RSUD Bendan untuk rawat jalan cenderung menurun apabila dibandingkan dengan tahun 2020 semester 1 namu masih dlam kategori penilaian Sangat Baik..



**Gambar 4.2. Capaian Nilai IKM Rawat Jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan Tahun 2015-2020 (Smt 2)**

Secara keseluruhan dari 9 indikator dan 38 unsur IKM untuk pelayanan pada rawat jalan dapat diketahui nilai secara keseluruhan sebesar 85,34 masuk dalam kategori **A** atau Kategori **SANGAT BAIK**, dari sembilan indikator yang mendapatkan nilai tertinggi adalah indikator **Kompetensi Pelaksana dan Sarana/Prasarana** yaitu sebesar **91,49** sedangkan yang terendah adalah indikator **Produk Spesifikasi** sebesar **67,77**. Secara lengkap hasil perhitungan IKM untuk pelayanan Rawat Jalan dapat disajikan dalam grafik berikut ini.

**Tabel 4.1**  
**Nilai IKM pada Rawat Jalan**

| Kriteria   | Rata-Rata Nilai |           |
|--|-----------------|-----------|
|  | Nilai Interval  | Nilai IKM |
| <b>A. PERSYARATAN</b>  |                 |           |
| 1. Apakah kelengkapan persyaratan administrasi (misalnya surat Pengantar RT dan RW, Surat Pengantar Kepala Desa/Kelurahan, Surat Pengantar Kecamatan, Fotocopy KK, Fotocopy KTP) yang diminta untuk jenis pelayanan yang bapak/ibu diinformasikan secara jelas dan mudah diketahui | 3,74            | 93,44     |
| 2. Apakah persyaratan tersebut sesuai dengan pelayanan   | 3,69            | 92,36     |

| Kriteria  | Rata-Rata Nilai |              |
|---|-----------------|--------------|
|   | Nilai Interval  | Nilai IKM    |
| 3. Apakah persyaratan tersebut bapak/ibu mudah untuk memenuhi   | 2,62            | 90,61        |
| 4. Apakah persyaratan tersebut bapak/ibu mudah untuk memenuhi ?   | 3,57            | 89,29        |
| <b>Jumlah Rata-Rata</b>   | <b>3,66</b>     | <b>91,42</b> |
| <b>B. PROSEDUR</b>  |                 |              |
| 5. Apakah terdapat prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur, di tempat pelayanan   | 2,00            | 50,00        |
| 6. Apakah prosedur pelayanan tersebut disajikan secara sederhana dan tidak berbelit-belit   | 3,40            | 85,05        |
| 7. Apakah prosedur pelayanan mudah dipahami oleh bapak/ibu dalam memperoleh pelayanan   | 3,67            | 91,86        |
| 8. Apakah prosedur pelayanan mudah di laksanakan oleh bapak/ibu dalam memperoleh pelayanan  | 3,71            | 92,77        |
| 9. Apakah Setiap memasuki kawasan RSUD Bendan Petugas mengecek suhu tubuh dan meminta mencuci tangan?                               | 3,62            | 90,53        |
| Jumlah Rata-Rata  | 3,28            | 82,04        |
| <b>C. WAKTU PELAYANAN</b>   |                 |              |
| 10. Apakah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan jenis pelayanan tertentu yang bapak/ibu minta, sesuai dengan harapan           | 3,62            | 90,53        |
| 11. Apakah jenis pelayanan yang bapak/ibu minta, selesai sesuai dengan waktu yang dijanjikan  | 3,72            | 93,02        |
| 12. Apakah di tempat pelayanan terdapat informasi waktu pemberian pelayanan (misalnya Jam 08.00 – 13.00)                            | 1,98            | 49,42        |
| 13. Apakah jam buka dan tutup pelayanan pada unit pelayanan sesuai dengan waktu pemberian pelayanan ditempel dalam tempat pelayanan | 3,58            | 89,62        |
| Jumlah Rata-Rata  | 3,25            | 80,65        |
| <b>D. BIAYA ATAU TARIF</b>  |                 |              |
| 14. Apakah biaya (tarif) atas pelayanan yang bapak/ibu terima diinformasikan dengan jelas   | 3,75            | 93,77        |
| 15. Apakah besarnya Biaya/tarif yang ditetapkan terjangkau atau wajar   | 3,57            | 89,20        |
| 16. Bagaimana kesesuaian antara besarnya biaya/tarif dengan pelayanan yang diterima   | 3,63            | 90,78        |
| 17. Apakah penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan benar-benar dilaksanakan  | 3,68            | 92,11        |
| Jumlah Rata-Rata  | 3,66            | 91,47        |

| Kriteria  | Rata-Rata Nilai |           |
|---|-----------------|-----------|
|   | Nilai Interval  | Nilai IKM |
| <b>E. PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN</b>  |                 |           |
| 18. Apakah ditempat layanan tertera spesifikasi produk setiap jenis layanan   | 2,00            | 50,00     |
| 19. Apakah produk pelayanan yang diterima Bpk/Ibu sesuai dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan tersebut                           | 3,43            | 85,80     |
| Jumlah Rata-Rata  | 2,71            | 67,77     |
| <b>F. KOMPETENSI PELAKSANA</b>  |                 |           |
| 20. Apakah Petugas memiliki keahlian dan ketrampilan dalam melayani bapak/ibu   | 3,80            | 94,93     |
| 21. Apakah dalam memberikan pelayanan petugas memeberikan penjelasan yang dimengerti oleh bapak/ibu   | 3,60            | 90,03     |
| 22. Dilihat dari cara melayanani bagaimana persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan petugas  | 3,64            | 91,11     |
| 23. Apakah petugas melaksanakan tugasnya sesuai dengan protokol kesehatan?(menggunakan masker, face shield, sarung tangan atau APD lainnya) | 3,63            | 90,70     |
| Jumlah Rata-Rata  | 3,67            | 91,69     |
| <b>G. PERILAKU PELAKSANA</b>  |                 |           |
| 24. Apakah dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan petugas   | 1,96            | 48,92     |
| 25. Bagaimana tingkat keramahan petugas dalam melayani Bapak/Ibu  | 3,56            | 88,95     |
| 26. Bagaimana tingkat kesopanan petugas dalam melayani Bapak/Ibu  | 3,55            | 88,87     |
| 27. Bagaimana tingkat kesungguhan petugas dalam melayani Bapak/Ibu  | 3,66            | 91,53     |
| 28. Bagaimana tingkat kesungguhan petugas dalam melayani Bapak/Ibu dan menerapkan protokol kesehatan?                                       | 3,65            | 91,20     |
| Jumlah Rata-Rata  | 3,28            | 81,89     |
| <b>H. SARANA DAN PRASARANA</b>  |                 |           |
| 29. Apakah bapak/ibu tempat parkir kendaraan tertib dan nyaman ?  | 3,83            | 95,68     |
| 30. Apakah petunjuk arah yang terpasang mudah dipahami?   | 3,58            | 89,62     |
| 31. Apakah ruang tunggu untuk bapak/ibu antri nyaman ?  | 3,64            | 91,03     |
| 32. Apakah bapak/ibu puas atas sarana dan prasarana lain seperti Toilet, tempat Laktasi dan tempat untuk menulis ?                          | 3,68            | 92,03     |
| 33. Apakah banner petunjuk pelaksanaan protokol kesehatan jelas dan mudah dimengerti?   | 3,67            | 91,69     |

| Kriteria  | Rata-Rata Nilai |           |
|---|-----------------|-----------|
|   | Nilai Interval  | Nilai IKM |
| 34. Apakah tempat cuci tangan dan handsanitizer mudah ditemukan?  | 3,60            | 89,95     |
| Jumlah Rata-Rata  | 3,67            | 91,69     |
| <b>I. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN</b>   |                 |           |
| 35. Apakah di tempat pelayanan tersedia informasi tentang prosedur pengaduan maupun kotak saran                         | 2,00            | 50,00     |
| 36. Apakah prosedur pengaduan yang diinformasikan/ diumumkan/ditempel memudahkan bapak/ibu untuk menyampaikan pengaduan | 3,34            | 83,55     |
| 37. Apakah Saran atau masukan untuk perbaikan pelayanan dari bapak/ibu cepat ditanggapi                                 | 3,67            | 91,69     |
| 38. Apakah bapak/ibu/sdr puas atas tindak lanjut penanganan pengaduan   | 3,68            | 91,78     |
| Jumlah Rata-Rata  | 3,17            | 79,28     |
| Total Rata-Rata   | 3,41            | 85,34     |

**Sumber : Data Primer Diolah**

Selanjutnya nilai IKM untuk masing-masing pelayanan rawat jalan di RSUD Bendan Kota Peklaongan dapat diketahui bahwa dari 25 pelayanan di laboratorium dapat diketahui nilai tertinggi IKM dicapai oleh pelayanan laboratorium dengan skore IKM 86,26 disusul poliklinik bedah kulit dengan skore IKM 86,20 dan yang terendah adalah pelayanan di poliklinik umum nilai IKM terebdah sebesar 70,41.

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

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

| No | Uraian                  | N  | Capaian Nilai Interval IKM dan<br>Nilai Konversi Interval IKM Masing-Masing Indikaor |       |       |       |       |       |       |       |       | Akumulasi   |           |
|----|-------------------------|----|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---|-----------|
|    |                         |    | A  | B     | C     | D     | E     | F     | G     | H     | I     | Nilai Interval IKM dan Nilai Konvers Interval IKM | Peringkat |
| 1  | Laboratorium            | 10 | 3,78   | 3,40  | 3,25  | 3,80  | 2,80  | 3,75  | 3,42  | 3,68  | 3,18  | 3,45  | 1         |
|    |                         |    | 94,38  | 85,00 | 81,25 | 95,00 | 70,00 | 93,75 | 85,50 | 92,08 | 79,38 | 86,26   |           |
| 2  | Bedah Mulut             | 3  | 3,92   | 3,20  | 3,42  | 3,75  | 2,83  | 3,75  | 3,33  | 3,67  | 3,17  | 3,45  | 2         |
|    |                         |    | 97,92  | 80,00 | 85,42 | 93,75 | 70,83 | 93,75 | 83,33 | 91,67 | 79,17 | 86,20   |           |
| 3  | IGD                     | 21 | 3,69   | 3,34  | 3,21  | 3,77  | 2,76  | 3,80  | 3,34  | 3,70  | 3,23  | 3,43  | 3         |
|    |                         |    | 92,26  | 83,57 | 80,36 | 94,35 | 69,05 | 94,94 | 83,57 | 92,46 | 80,65 | 85,69   |           |
| 4  | Poli Anak               | 10 | 3,75   | 3,32  | 3,15  | 3,78  | 2,75  | 3,75  | 3,38  | 3,72  | 3,25  | 3,43  | 4         |
|    |                         |    | 93,75  | 83,00 | 78,75 | 94,38 | 68,75 | 93,75 | 84,50 | 92,92 | 81,25 | 85,67   |           |
| 5  | Poli Jiwa               | 15 | 3,77   | 3,32  | 3,15  | 3,55  | 2,77  | 3,75  | 3,39  | 3,71  | 3,30  | 3,41  | 5         |
|    |                         |    | 94,17  | 83,00 | 78,75 | 88,75 | 69,17 | 93,75 | 84,67 | 92,78 | 82,50 | 85,28   |           |
| 6  | Pendaftaran Rawat Jalan | 10 | 3,63   | 3,36  | 3,25  | 3,70  | 2,70  | 3,75  | 3,24  | 3,65  | 3,23  | 3,39  | 6         |
|    |                         |    | 90,63  | 84,00 | 81,25 | 92,50 | 67,50 | 93,75 | 81,00 | 91,25 | 80,63 | 84,72   |           |
| 7  | penyakit paru           | 7  | 3,68   | 3,34  | 3,21  | 3,75  | 2,79  | 3,54  | 3,31  | 3,71  | 3,14  | 3,39  | 7         |
|    |                         |    | 91,96  | 83,57 | 80,36 | 93,75 | 69,64 | 88,39 | 82,86 | 92,86 | 78,57 | 84,66   |           |
| 8  | Poli Syaraf             | 24 | 3,69   | 3,32  | 3,29  | 3,73  | 2,73  | 3,67  | 3,21  | 3,68  | 3,17  | 3,39  | 8         |
|    |                         |    | 92,19  | 82,92 | 82,29 | 93,23 | 68,23 | 91,67 | 80,21 | 92,01 | 79,17 | 84,66   |           |
| 9  | Poli Mata               | 32 | 3,64   | 3,31  | 3,28  | 3,65  | 2,78  | 3,63  | 3,23  | 3,71  | 3,17  | 3,38  | 9         |
|    |                         |    | 91,02  | 82,66 | 82,03 | 91,21 | 69,53 | 90,63 | 80,78 | 92,71 | 79,30 | 84,43   |           |
| 10 | Radiologi               | 10 | 3,65   | 3,20  | 3,28  | 3,68  | 2,75  | 3,73  | 3,30  | 3,63  | 3,15  | 3,37  | 10        |
|    |                         |    | 91,25  | 80,00 | 81,88 | 91,88 | 68,75 | 93,13 | 82,50 | 90,83 | 78,75 | 84,33   |           |
| 11 | bedah umum              | 7  | 3,61   | 3,29  | 3,25  | 3,71  | 2,71  | 3,75  | 3,23  | 3,69  | 3,07  | 3,37  | 11        |
|    |                         |    | 90,18  | 82,14 | 81,25 | 92,86 | 67,86 | 93,75 | 80,71 | 92,26 | 76,79 | 84,20   |           |
| 12 | Bedah Syaraf            | 4  | 3,50   | 3,35  | 3,19  | 3,75  | 2,63  | 3,69  | 3,30  | 3,75  | 3,13  | 3,36  | 12        |

| No | Uraian         | N  | Capian Nilai Interval IKM dan<br>Nilai Konnersi Interval IKM Masing-Masing Indikaor |       |       |       |       |        |       |       |        | Akumulasi   |           |
|----|----------------|----|---|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|---|-----------|
|    |                |    | A   | B     | C     | D     | E     | F      | G     | H     | I      | Nilai Interval IKM dan Nilai Konvers Interval IKM | Peringkat |
|    |                |    | 87,50   | 83,75 | 79,69 | 93,75 | 65,63 | 92,19  | 82,50 | 93,75 | 78,13  | 84,10   |           |
| 13 | Hemodealisa    | 14 | 3,68  | 3,30  | 3,30  | 3,59  | 2,64  | 3,66   | 3,30  | 3,65  | 3,11   | 3,36  | 13        |
|    |                |    | 91,96   | 82,50 | 82,59 | 89,73 | 66,07 | 91,52  | 82,50 | 91,37 | 77,68  | 83,99   |           |
| 14 | Poli Jantung   | 20 | 3,69  | 3,24  | 3,19  | 3,56  | 2,68  | 3,63   | 3,28  | 3,71  | 3,20   | 3,35  | 14        |
|    |                |    | 92,19   | 81,00 | 79,69 | 89,06 | 66,88 | 90,63  | 82,00 | 92,71 | 80,00  | 83,79   |           |
| 15 | Rehab Medik    | 26 | 3,65  | 3,25  | 3,21  | 3,67  | 2,71  | 3,61   | 3,23  | 3,63  | 3,13   | 3,35  | 15        |
|    |                |    | 91,35   | 81,35 | 80,29 | 91,83 | 67,79 | 90,14  | 80,77 | 90,87 | 78,37  | 83,64   |           |
| 16 | Penyakit Dalam | 30 | 3,60  | 3,29  | 3,20  | 3,63  | 2,68  | 3,67   | 3,27  | 3,61  | 3,16   | 3,34  | 16        |
|    |                |    | 90,00   | 82,17 | 80,00 | 90,63 | 67,08 | 91,67  | 81,83 | 90,28 | 78,96  | 83,62   |           |
| 17 | Apotik         | 15 | 3,62  | 3,25  | 3,18  | 3,60  | 2,70  | 3,62   | 3,23  | 3,61  | 3,12   | 3,32  | 17        |
|    |                |    | 90,42   | 81,33 | 79,58 | 90,00 | 67,50 | 90,42  | 80,67 | 90,28 | 77,92  | 83,12   |           |
| 18 | Poli Gigi      | 4  | 3,56  | 3,25  | 3,31  | 3,69  | 2,63  | 3,44   | 3,30  | 3,67  | 3,06   | 3,32  | 18        |
|    |                |    | 89,06   | 81,25 | 82,81 | 92,19 | 65,63 | 85,94  | 82,50 | 91,67 | 76,56  | 83,07   |           |
| 19 | ortopedi       | 10 | 3,65  | 3,22  | 3,2   | 3,65  | 2,55  | 3,675  | 3,22  | 3,6   | 3,125  | 3,32  | 19        |
|    |                |    | 91,25   | 80,5  | 80    | 91,25 | 63,75 | 91,875 | 80,5  | 90    | 78,125 | 83,03   |           |
| 20 | Poli Kulit     | 4  | 3,50  | 3,05  | 3,06  | 3,44  | 2,75  | 3,63   | 3,40  | 3,67  | 3,06   | 3,28  | 20        |
|    |                |    | 87,50   | 76,25 | 76,56 | 85,94 | 68,75 | 90,63  | 85,00 | 91,67 | 76,56  | 82,09   |           |
| 21 | VCT, DOT, OST  | 3  | 3,50  | 3,13  | 3,17  | 3,25  | 2,67  | 3,75   | 3,20  | 3,67  | 3,08   | 3,27  | 21        |
|    |                |    | 87,50   | 78,33 | 79,17 | 81,25 | 66,67 | 93,75  | 80,00 | 91,67 | 77,08  | 81,71   |           |
| 22 | Kebidananan    | 7  | 3,61  | 3,11  | 3,14  | 3,57  | 2,57  | 3,50   | 3,14  | 3,52  | 3,14   | 3,26  | 22        |
|    |                |    | 90,18   | 77,86 | 78,57 | 89,29 | 64,29 | 87,50  | 78,57 | 88,10 | 78,57  | 81,44   |           |
| 23 | Bedah Digensif | 3  | 3,42  | 3,07  | 3,25  | 3,50  | 2,50  | 3,50   | 3,07  | 3,50  | 3,00   | 3,20  | 23        |
|    |                |    | 85,42   | 76,67 | 81,25 | 87,50 | 62,50 | 87,50  | 76,67 | 87,50 | 75,00  | 80,00   |           |
| 24 | Poli THT       | 9  | 3,25  | 2,89  | 2,75  | 3,28  | 2,44  | 3,25   | 2,89  | 3,22  | 2,86   | 2,98  | 24        |
|    |                |    | 81,25   | 72,22 | 68,75 | 81,94 | 61,11 | 81,25  | 72,22 | 80,56 | 71,53  | 74,54   |           |
| 25 | Umum           | 5  | 2,90  | 2,68  | 2,80  | 3,00  | 2,30  | 3,00   | 2,80  | 3,17  | 2,70   | 2,82  | 25        |

| No | Uraian           | N | Capian Nilai Interval IKM dan<br>Nilai Konnersi Interval IKM Masing-Masing Indikaor |       |       |       |       |       |       |       |       | Akumulasi   |           |
|----|------------------|---|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---|-----------|
|    |                  |   | A   | B     | C     | D     | E     | F     | G     | H     | I     | Nilai<br>Interval IKM<br>dan Nilai<br>Konvers<br>Interval IKM | Peringkat |
|    |                  |   | 72,50   | 67,00 | 70,00 | 75,00 | 57,50 | 75,00 | 70,00 | 79,17 | 67,50 | 70,41   |           |
|    | Jumlah Rata-Rata |   | 3,60  | 3,22  | 3,19  | 3,60  | 2,67  | 3,62  | 3,24  | 3,62  | 3,12  | 3,32  |           |
|    |                  |   | 89,91   | 80,48 | 79,70 | 90,04 | 66,82 | 90,45 | 81,01 | 90,54 | 77,92 | 82,99   |           |

Sumber : Data Primer Diolah

**Keterangan Indikator :**

**A : Persyaratan**

**B : Prosedur**

**C : Waktu Pelayanan**

**D : Biaya/Tarif**

**E : Produk Spesifikasi Pelayanan**

**F: Kompetensi Pelaksana**

**G : Perilaku Pelaksana**

**H : Sarana dan Prasarana**

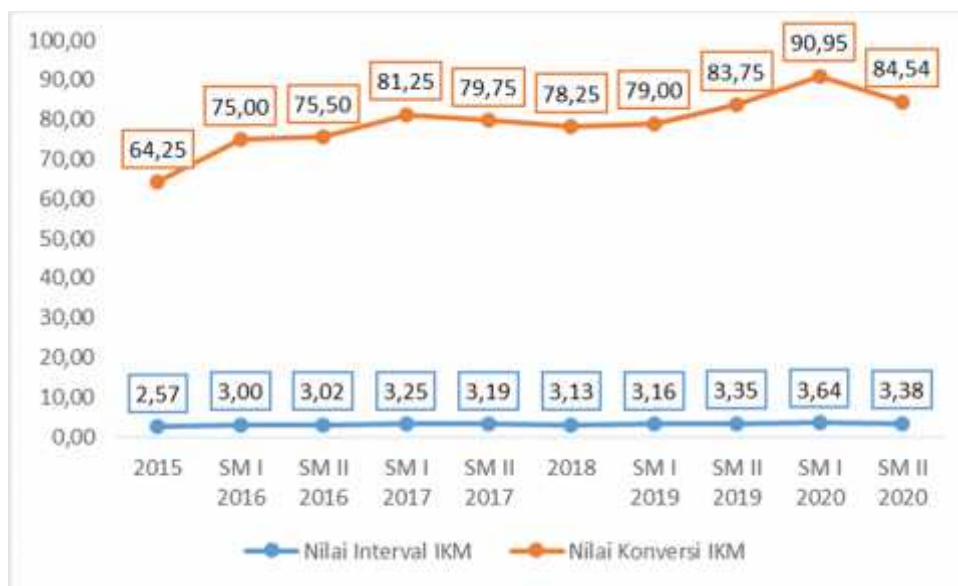
**I : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**



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

Hasil perhitungan IKM untuk pelayanan rawat inap masuk dalam kategori **A** atau **SANGAT BAIK**, hal terbukti hasil perhitungan IKM tahun 2020 semester 2 sebesar 84,54 dengan Interval IKM sebesar 3,38. Selanjutnya perkembangan nilai IKM sejak tahun 2015 sampai dengan 2020 (semester 2) mengalami kecenderungan menurun dibandingkan tahun 2020 semester 1.

Data perkembangan nilai IKM sejak tahun 2015 – 2020 (Smt 2) dapat disajikan dalam grafik berikut ini.



**Gambar 4.3. Capaian Nilai IKM Rawat Inap RSUD Bendan Kota Pekalongan Tahun 2015-2020 (Smt 2)**

Secara keseluruhan dari 9 indikator dan 38 unsur IKM untuk pelayanan pada rawat inap dapat diketahui nilai secara keseluruhan sebesar 84,54 masuk dalam kategori **A** atau Kategori **SANGAT BAIK**, dari sembilan indikator yang mendapatkan nilai tertinggi adalah indikator persyaratan yaitu sebesar **92,14** sedangkan yang terendah adalah indikator produk spesifikSI pelayanan sebesar **68,93**.

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

**Tabel 4.3**  
**Nilai IKM pada Rawat Inap**

| Kriteria   | Rata-Rata Nilai |           |
|--|-----------------|-----------|
|  | Nilai Interval  | Nilai IKM |
| <b>A. PERSYARATAN</b>  |                 |           |
| 1. Apakah kelengkapan persyaratan administrasi (misalnya surat Pengantar RT dan RW, Surat Pengantar Kepala Desa/Kelurahan, Surat Pengantar Kecamatan, Fotocopy KK, Fotocopy KTP) yang diminta untuk jenis pelayanan yang bapak/ibu diinformasikan secara jelas dan mudah diketahui | 3,79            | 94,64     |
| 2. Apakah persyaratan tersebut sesuai dengan pelayanan   | 3,63            | 90,83     |
| 3. Apakah persyaratan tersebut bapak/ibu mudah untuk memenuhi  | 3,63            | 90,83     |
| 4. Apakah persyaratan tersebut bapak/ibu mudah untuk memenuhi ?  | 3,69            | 92,26     |
| Jumlah Rata-Rata   | 3,63            | 92,14     |
| <b>B. PROSEDUR</b>   |                 |           |
| 5. Apakah terdapat prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur, di tempat pelayanan  | 2,01            | 50,24     |
| 6. Apakah prosedur pelayanan tersebut disajikan secara sederhana dan tidak berbelit-belit  | 3,30            | 82,38     |
| 7. Apakah prosedur pelayanan mudah dipahami oleh bapak/ibu dalam memperoleh pelayanan  | 3,60            | 90,12     |
| 8. Apakah prosedur pelayanan mudah di laksanakan oleh bapak/ibu dalam memperoleh pelayanan   | 3,65            | 91,31     |
| 9. Apakah Setiap memasuki kawasan RSUD Bendan Petugas mengecek suhu tubuh dan meminta mencuci tangan?  | 3,58            | 89,40     |
| Jumlah Rata-Rata   | 3,23            | 80,69     |
| <b>C. WAKTU PELAYANAN</b>  |                 |           |
| 10. Apakah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan jenis pelayanan tertentu yang bapak/ibu minta, sesuai dengan harapan  | 3,67            | 91,67     |
| 11. Apakah jenis pelayanan yang bapak/ibu minta, selesai sesuai dengan waktu yang dijanjikan   | 3,70            | 92,50     |
| 12. Apakah di tempat pelayanan terdapat informasi waktu pemberian pelayanan (misalnya Jam 08.00 – 13.00)   | 1,98            | 49,52     |

| Kriteria  | Rata-Rata Nilai |           |
|---|-----------------|-----------|
|   | Nilai Interval  | Nilai IKM |
| 13. Apakah jam buka dan tutup pelayanan pada unit pelayanan sesuai dengan yang waktu pemberian pelayanan ditempel dalam tempat pelayanan    | 3,57            | 89,17     |
| Jumlah Rata-Rata  | 3,23            | 80,71     |
| <b>D. BIAYA ATAU TARIF</b>  |                 |           |
| 14. Apakah biaya (tarif) atas pelayanan yang bapak/ibu terima diinformasikan dengan jelas   | 3,82            | 95,48     |
| 15. Apakah besarnya Biaya/tarif yang ditetapkan terjangkau atau wajar   | 3,44            | 85,95     |
| 16. Bagaimana kesesuaian antara besarnya biaya/tarif dengan pelayanan yang diterima   | 3,61            | 90,24     |
| 17. Apakah penetapan gratis pada beberapa jenis pelayanan benar-benar dilaksanakan  | 3,66            | 91,55     |
| Jumlah Rata-Rata  | 3,63            | 90,80     |
| <b>E. PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN</b>  |                 |           |
| 18. Apakah ditempat layanan tertera spesifikasi produk setiap jenis layanan   | 2,00            | 50,00     |
| 19. Apakah produk pelayanan yang diterima Bpk/Ibu sesuai dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan tersebut                           | 3,51            | 87,86     |
| Jumlah Rata-Rata  | 2,76            | 68,93     |
| <b>F. KOMPETENSI PELAKSANA</b>  |                 |           |
| 20. Apakah Petugas memiliki keahlian dan ketrampilan dalam melayani bapak/ibu   | 3,74            | 93,45     |
| 21. Apakah dalam memberikan pelayanan petugas memeberikan penjelasan yang dimengerti oleh bapak/ibu   | 3,53            | 88,21     |
| 22. Dilihat dari cara melayanani bagaimana persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan petugas  | 3,62            | 90,60     |
| 23. Apakah petugas melaksanakan tugasnya sesuai dengan protokol kesehatan?(menggunakan masker, face shield, sarung tangan atau APD lainnya) | 3,60            | 89,88     |
| Jumlah Rata-Rata  | 3,62            | 90,54     |
| <b>G. PERILAKU PELAKSANA</b>  |                 |           |
| 24. Apakah dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan petugas   | 1,94            | 48,57     |
| 25. Bagaimana tingkat keramahan petugas dalam melayani Bapak/Ibu  | 3,48            | 86,90     |
| 26. Bagaimana tingkat kesopanan petugas dalam melayani Bapak/Ibu  | 3,52            | 88,10     |
| 27. Bagaimana tingkat kesungguhan petugas dalam melayani Bapak/Ibu  | 3,63            | 90,83     |
| 28. Bagaimana tingkat kesungguhan petugas dalam melayani Bapak/Ibu dan menerapkan protokol  | 3,63            | 90,83     |

| Kriteria  | Rata-Rata Nilai |           |
|---|-----------------|-----------|
|   | Nilai Interval  | Nilai IKM |
| kesehatan?  |                 |           |
| Jumlah Rata-Rata  | 3,24            | 81,05     |
| <b>H. SARANA DAN PRASARANA</b>  |                 |           |
| 29. Apakah bapak/ibu tempat parkir kendaraan tertib dan nyaman ?  | 3,82            | 96,60     |
| 30. Apakah petunjuk arah yang terpasang mudah dipahami?   | 3,46            | 86,55     |
| 31. Apakah ruang tunggu untuk bapak/ibu antri nyaman ?  | 3,53            | 88,33     |
| 32. Apakah bapak/ibu puas atas sarana dan prasarana lain seperti Toilet, tempat Laktasi dan tempat untuk menulis ?      | 3,59            | 89,76     |
| 33. Apakah banner petunjuk pelaksanaan protokol kesehatan jelas dan mudah dimengerti?                                   | 3,60            | 90,12     |
| 34. Apakah tempat cuci tangan dan handsanitizer mudah ditemukan?  | 3,48            | 87,02     |
| Jumlah Rata-Rata  | 3,58            | 89,56     |
| <b>I. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN</b>   |                 |           |
| 35. Apakah di tempat pelayanan tersedia informasi tentang prosedur pengaduan maupun kotak saran                         | 2,00            | 50,00     |
| 36. Apakah prosedur pengaduan yang diinformasikan/ diumumkan/ditempel memudahkan bapak/ibu untuk menyampaikan pengaduan | 3,39            | 84,76     |
| 37. Apakah Saran atau masukan untuk perbaikan pelayanan dari bapak/ibu cepat ditanggapi                                 | 3,51            | 87,74     |
| 38. Apakah bapak/ibu/sdr puas atas tindak lanjut penanganan pengaduan   | 3,59            | 89,29     |
| Jumlah Rata-Rata  | 3,12            | 77,95     |
| Total Rata-Rata   | 3,38            | 84,54     |

**Sumber : Data Primer Diolah**

Apabila dilihat dari masing-masing IKM di setiap ruang pelayanan, pada tahun 2020 semester 2 peringkat tertinggi IKM untuk kategori ruang pasien rawat inap yaitu ruang VIP dengan skore IKM 89,11 disusul pendaftaran rawat inap dengan skore 85,44 dan peringkat terendah yaitu ruang rawat inap Sekar Jagad yaitu nilai IKM sebesar 81,66.

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



**Tabel 4.4**  
**Nilai IKM Pada Masing-Masing Ruang RSUD Bendan**

| No                      | Uraian                 | N  | Capian Nilai Interval IKM dan<br>Nilai Konversi Interval IKM Masing-Masing Indikaor |              |              |              |              |              |              |              |              | Akumulasi  |           |
|-------------------------|------------------------|----|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--|-----------|
|                         |                        |    | A   | B            | C            | D            | E            | F            | G            | H            | I            | Nilai Interval IKM dan Nilai Konversi Interval IKM | Peringkat |
| 1                       | VIP                    | 13 | 3,96  | 3,35         | 3,46         | 3,85         | 2,88         | 3,81         | 3,54         | 3,86         | 3,37         | 3,56   | 1         |
|                         |                        |    | 99,04   | 83,85        | 86,54        | 96,15        | 72,12        | 95,19        | 88,46        | 96,47        | 84,13        | 89,11  |           |
| 2                       | Pendaftaran Rawat Inap | 10 | 3,85  | 3,20         | 3,28         | 3,75         | 2,85         | 3,70         | 3,34         | 3,67         | 3,13         | 3,42   | 2         |
|                         |                        |    | 96,25   | 80,00        | 81,88        | 93,75        | 71,25        | 92,50        | 83,50        | 91,67        | 78,13        | 85,44  |           |
| 3                       | ICU                    | 3  | 3,83  | 3,33         | 3,08         | 3,58         | 2,67         | 3,67         | 3,33         | 3,72         | 3,08         | 3,37   | 3         |
|                         |                        |    | 95,83   | 83,33        | 77,08        | 89,58        | 66,67        | 91,67        | 83,33        | 93,06        | 77,08        | 84,18  |           |
| 4                       | Perinantal             | 15 | 3,75  | 3,32         | 3,20         | 3,67         | 2,70         | 3,65         | 3,17         | 3,58         | 3,20         | 3,36   | 4         |
|                         |                        |    | 93,75   | 83,00        | 80,00        | 91,67        | 67,50        | 91,25        | 79,33        | 89,44        | 80,00        | 83,99  |           |
| 5                       | Rawat Inap Jlamprang   | 50 | 3,66  | 3,21         | 3,25         | 3,66         | 2,78         | 3,70         | 3,23         | 3,60         | 3,13         | 3,36   | 5         |
|                         |                        |    | 91,38   | 80,20        | 81,13        | 91,38        | 69,50        | 92,50        | 80,70        | 89,92        | 78,25        | 83,88  |           |
| 6                       | Nifas                  | 20 | 3,71  | 3,24         | 3,25         | 3,56         | 2,73         | 3,65         | 3,28         | 3,56         | 3,15         | 3,35   | 6         |
|                         |                        |    | 92,81   | 81,00        | 81,25        | 89,06        | 68,13        | 91,25        | 82,00        | 88,96        | 78,75        | 83,69  |           |
| 7                       | Truntum                | 47 | 3,68  | 3,20         | 3,20         | 3,61         | 2,74         | 3,60         | 3,20         | 3,58         | 3,05         | 3,32   | 7         |
|                         |                        |    | 92,02   | 80,00        | 79,92        | 90,16        | 68,62        | 90,03        | 80,00        | 89,45        | 76,33        | 82,95  |           |
| 8                       | VK                     | 7  | 3,71  | 3,23         | 3,18         | 3,61         | 2,79         | 3,68         | 3,26         | 3,67         | 2,68         | 3,31   | 8         |
|                         |                        |    | 92,86   | 80,71        | 79,46        | 90,18        | 69,64        | 91,96        | 81,43        | 91,67        | 66,96        | 82,76  |           |
| 9                       | Sekar Jagad            | 45 | 3,56  | 3,20         | 3,18         | 3,57         | 2,72         | 3,45         | 3,19         | 3,46         | 3,05         | 3,27   | 9         |
|                         |                        |    | 89,03   | 80,11        | 79,58        | 89,31        | 68,06        | 86,25        | 79,78        | 86,57        | 76,25        | 81,66  |           |
| <b>Jumlah Rata-Rata</b> |                        |    | <b>3,75</b>   | <b>3,25</b>  | <b>3,23</b>  | <b>3,65</b>  | <b>2,76</b>  | <b>3,66</b>  | <b>3,28</b>  | <b>3,63</b>  | <b>3,09</b>  | <b>3,37</b>  |           |
|                         |                        |    | <b>93,66</b>  | <b>81,36</b> | <b>80,76</b> | <b>91,25</b> | <b>69,05</b> | <b>91,40</b> | <b>82,06</b> | <b>90,80</b> | <b>77,32</b> | <b>84,18</b>                                       |           |

Sumber : Data Primer Diolah

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

Secara keseluruhan dari 7 indikator dan 25 unsur IKM untuk pelayanan Gizi dapat diketahui nilai secara keseluruhan sebesar 82,53 masuk dalam kategori **A** atau Kategori **SANGAT BAIK**, dari tujuh indikator yang mendapatkan nilai tertinggi adalah indikator kompetensi pelaksana dan sarana/prasarana yaitu sebesar 91,67 sedangkan yang terendah adalah indikator pengaduan sebesar 59,17.

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

**Tabel 4.5**  
**Nilai IKM Pelayanan Gizi**

| Kriteria  | Rata-Rata Nilai |           |
|---|-----------------|-----------|
|   | Nilai Interval  | Nilai IKM |
| <b>A. PERSYARATAN</b>   |                 |           |
| 1. Apakah terdapat prosedur pelayanan yang tergambar dalam bagan (flowchart) yang ditempel atau dalam brosur, di tempat pelayanan | 2,00            | 50,00     |
| 2. Apakah prosedur pelayanan tersebut disajikan secara sederhana dan tidak berbelit-belit   | 3,47            | 86,67     |
| 3. Apakah prosedur pelayanan mudah dipahami oleh bapak/ibu dalam memperoleh pelayanan   | 3,80            | 95,00     |
| 4. Apakah prosedur pelayanan mudah di laksanakan oleh bapak/ibu dalam memperoleh pelayanan  | 3,73            | 93,33     |
| 5. Apakah Setiap memasuki kawasan RSUD Bendan Petugas mengecek suhu tubuh dan meminta mencuci tangan?                             | 3,73            | 93,33     |
| Jumlah Rata-Rata  | 3,35            | 83,67     |
| <b>B. WAKTU PELAYANAN</b>   |                 |           |
| 6. Apakah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan jenis pelayanan yang bapak/ibu minta, sesuai dengan harapan                   | 3,87            | 96,67     |
| 7. Bagaimana ketepatan waktu petugas gizi dalam mengantar makanan   | 3,40            | 85,00     |
| 8. Bagaimana kecepatan petugas Gizi dalam mengantarkan makanan  | 3,60            | 90,00     |
| 9. Apakah pengambilan peralatan makan yang telah selesai, sudah sesuai waktunya   | 3,73            | 93,33     |
| 1) Apakah petugas gizi menjelaskan kandungan makanan yang diantar?  | 3,73            | 93,33     |
| 2) Apakah produk pelayanan yang diterima Bpk/Ibu sesuai   | 3,73            | 93,33     |

| Kriteria  | Rata-Rata Nilai |           |
|---|-----------------|-----------|
|   | Nilai Interval  | Nilai IKM |
| dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan tersebut ?  |                 |           |
| 3) Bagaimana penjelasan petugas gizi terhadap makanan yang diantarkan?  | 3,73            | 93,33     |
| Jumlah Rata-Rata  | 3,65            | 91,25     |
| <b>C. PRODUK SPESIFIKASI PELAYANAN</b>  |                 |           |
| 10. Apakah petugas gizi menjelaskan kandungan makanan yang diantar  | 2,00            | 50,00     |
| 11. Apakah produk pelayanan yang diterima Bpk/Ibu sesuai dengan yang tertera dalam spesifikasi pelayanan tersebut                           | 3,87            | 96,67     |
| 12. Bagaimana penjelasan petugas gizi terhadap makanan yang diantarkan  | 3,47            | 86,67     |
| Jumlah Rata-Rata  | 3,11            | 77,78     |
| <b>D. KOMPETENSI PELAKSANA</b>  |                 |           |
| 13. Apakah Petugas memiliki keahlian dan ketrampilan dalam melayani bapak/ibu   | 3,87            | 96,67     |
| 14. Apakah dalam memberikan pelayanan petugas memeberikan penjelasan yang dimengerti oleh bapak/ibu   | 3,53            | 88,33     |
| 15. Dilihat dari cara melayanani bagaimana persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan petugas  | 3,60            | 90,00     |
| 16. Apakah petugas melaksanakan tugasnya sesuai dengan protokol kesehatan?(menggunakan masker, face shield, sarung tangan atau APD lainnya) | 3,67            | 91,67     |
| Jumlah Rata-Rata  | 3,67            | 91,67     |
| <b>E. PERILAKU PELAKSANA</b>  |                 |           |
| 17. Apakah dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan petugas   | 2,00            | 50,00     |
| 18. Bagaimana tingkat keramahan petugas dalam melayani Bapak/Ibu  | 3,40            | 85,00     |
| 19. Bagaimana tingkat kesopanan petugas dalam melayani Bapak/Ibu  | 3,47            | 86,67     |
| 20. Bagaimana tingkat kesungguhan petugas dalam melayani Bapak/Ibu  | 3,47            | 86,67     |
| 4) Apakah petugas menegur setiap pasien yang tidak menggunakan masker?  | 3,60            | 90,00     |
| 5) Bagaimana tingkat kesungguhan petugas dalam melayani Bapak/Ibu dan menerapkan protokol kesehatan?  | 3,67            | 91,67     |
| Jumlah Rata-Rata  | 3,27            | 81,67     |
| <b>F. SARANA DAN PRASARANA</b>  |                 |           |
| 21. Bagaimana tingkat kebersihan peralatan makan yang digunakan   | 3,87            | 96,67     |
| 22. Bagaimana kelayakan peralatan makan yang dipergunakan   | 3,60            | 90,00     |
| 6) Apakah banner petunjuk pelaksanaan protokol kesehatan jelas dan mudah dimengerti?  | 3,67            | 91,67     |
| 7) Apakah tempat cuci tangan dan handsanitizer mudah  | 2,67            | 91,67     |



| Kriteria  | Rata-Rata Nilai |           |
|---|-----------------|-----------|
|   | Nilai Interval  | Nilai IKM |
| ditemukan?  |                 |           |
| Jumlah Rata-Rata  | 3,70            | 92,50     |
| <b>G. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN</b>   |                 |           |
| 23. Apakah bapak/Ibu Puas dengan pelayanan petugas gizi   | 3,40            | 85,00     |
| 24. Apakah Bapak/Ibu pernah menyatakan keberatan/Protes terhadap pelayanan yang diberikan oleh Petugas Gizi | 1,33            | 33,33     |
| 25. Apa saran dan masukan bapak/ibu/saudara untuk meningkatkan layanan RSUD Bendan?                         |                 |           |
| Jumlah Rata-Rata  | 2,37            | 59,17     |
| Total Rata-Rata   | 3,30            | 82,53     |

**Sumber : Data Primer Diolah**

#### **E. Pelayanan Kepada PUSKESMAS**

Secara keseluruhan dari 6 indikator dan 22 unsur IKM untuk pelayanan yang diberikan oleh RSUD Bendan kepada PUSKESMAS dapat diketahui nilai secara keseluruhan sebesar 75,98 masuk dalam kategori **B** atau Kategori **BAIK**, dari enam indikator yang mendapatkan nilai tertinggi adalah indikator persyaratan pelayanan yaitu sebesar 73,21 sedangkan yang terendah adalah indikator pengaduan sebesar 51,19.

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

**Tabel 4.6**  
**Nilai IKM Pelayanan Kepada PUSKESMAS**

| Kriteria   | Rata-Rata Nilai |           |
|--|-----------------|-----------|
|  | Nilai Interval  | Nilai IKM |
| <b>A. PERSYARATAN</b>  |                 |           |
| 1. Apakah persyaratan untuk rujukan ke RSUD Bendan Kota Pekalongan mudah dan tidak berbelit-belit        | 3,14            | 78,57     |
| 2. Apakah persyaratan tsb sesuai dengan ketentuan ?  | 3,00            | 75,00     |
| 3. Apakah persyaratan tersebut bapak/ibu mudah untuk memenuhi ?  | 3,00            | 75,00     |
| 4. Apakah sekali merujuk pasien ke RSUD Bendan Kota Pekalongan langsung dilayanan atau tidak bolak-balik | 2,57            | 64,29     |
| Jumlah Rata-Rata   | 2,93            | 73,21     |

| Kriteria  | Rata-Rata Nilai |           |
|---|-----------------|-----------|
|   | Nilai Interval  | Nilai IKM |
| <b>B. PROSEDUR PELAYANAN</b>  |                 |           |
| 5. Disamping persyaratan apakah ada prosedur yang ditetapkan oleh RSUD Bendan terkait pelayanan rujukan atau yang lainnya?                | 1,00            | 25,00     |
| 6. Apakah prosedur pelayanan tersebut disajikan secara sederhana dan tidak berbelit-belit ?   | 3,00            | 75,00     |
| 7. Apakah prosedur pelayanan mudah dipahami oleh bapak/ibu dalam memperoleh pelayanan?  | 3,00            | 75,00     |
| 8. Apakah prosedur pelayanan mudah di laksanakan oleh bapak/ibu dalam memperoleh pelayanan?   | 3,00            | 75,00     |
| Jumlah Rata-Rata  | 2,50            | 62,50     |
| <b>C. WAKTU PELAYANAN</b>   |                 |           |
| 9. Apakah waktu pelayanan kepada Puskesmas yang diberikan oleh RSUD Bendan sesuai harapan bapak/Ibu ?                                     | 2,86            | 71,43     |
| 10. Apakah selalu direspon dalam keadaan mendesaka apabila pihak Puskesmas butuh informasi /pelayanan diluar jam kerja ?                  | 3,14            | 78,57     |
| 11. Apakah kecepatan aparat RSUD Bendan dalam melayani Puskesmas sesuai harapan ?   | 3,00            | 75,00     |
| 12. Apakah jam buka dan tutup pelayanan pada unit pelayanan sesuai dengan yang waktu pemberian pelayanan ditempel dalam tempat pelayanan? | 2,57            | 64,29     |
| Jumlah Rata-Rata  | 2,89            | 72,32     |
| <b>D. KOMPETENSI PELAKSANA</b>  |                 |           |
| 13. Apakah Petugas memiliki keahlian dan ketrampilan dalam melayani kebutuhan dan permasalahan Puskesmas?                                 | 2,86            | 71,43     |
| 14. Apakah dalam memberikan pelayanan petugas memeberikan penjelasan yang dimengerti oleh bapak/ibu ?                                     | 2,86            | 71,43     |
| 15. Dilihat dari cara melayanani bagaimana persepsi Bapak/Ibu terhadap kemampuan petugas ?  | 286             | 74,43     |
| Jumlah Rata-Rata  | 2,87            | 71,65     |
| <b>E. PERILAKU PELAKSANA</b>  |                 |           |
| 16. Apakah dalam melayani diawali dengan salam dan perkenalan petugas?  | 1,57            | 39,29     |
| 17. Bagaimana tingkat keramahan petugas dalam melayani Bapak/Ibu?   | 2,57            | 64,29     |
| 18. Bagaimana tingkat kesopanan petugas dalam melayani Bapak/Ibu?   | 2,86            | 71,43     |
| 19. Bagaimana tingkat kesungguhan petugas dalam melayani Bapak/Ibu?   | 3,00            | 75,00     |
| Jumlah Rata-Rata  | 2,50            | 62,50     |
| <b>F. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN</b>   |                 |           |
| 20. Apakah setiap pengaduan Puskesmas ke pihak RSUD Bendan selalu direspon dengan cepat?  | 2,71            | 67,86     |
| 21. Apakah ada tindaklanjut atas pengaduan yang disampaikan Puskesmas?  | 1,57            | 39,29     |
| 22. Apakah bapak/ibu/sdr puas atas tindak lanjut penanganan pengaduan   | 1,86            | 46,43     |
| Jumlah Rata-Rata  | 2,05            | 51,19     |
| Total Rata-Rata   | 3,04            | 75,98     |

## F. Rencana Tindak Lanjut

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

**Tabel 4.7**  
**Rencana Tindaklanjut Hasil SKM Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan RSUD Bendan Di Kota Pekalongan 2020 Semester 2**

| No | Unsur Pelayanan              | Rata-Rata Nilai |               | Upaya Tindaklanjut   |
|----|------------------------------|-----------------|---------------|--|
|    |                              | Nilai Interval  | Nilai IKM     |  |
| 2  | Prosedur                     | 3,23            | 80,69<br>Baik | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengupayakan ada penyederhanaan prosedur</li> <li>• Optimalkan informasi tentang prosedur melalui berbagai media informasi agar masyarakat mengetahui dan menyiapkan sedini mungkin sebelum mengurus pelayanan di RSUD</li> <li>• Optimalkan dan sinkronisasi dan konsistensi antara persyaratan dengan prosedur pelayanan</li> <li>• Menyiagakan petugas untuk membantu masyarakat.</li> </ul> |
| 3  | Waktu Pelayanan              | 3,23            | 80,71<br>Baik | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan</li> <li>• Disiplin dan komitmen petugas ditingkatkan lagi untuk mempertahankan persepsi masyarakat atas waktu pelayanan.</li> <li>• Membuat komitmen bersama dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu (tenaga medis dan Non medis)</li> </ul>  |
| 5  | Produk Spesifikasi Pelayanan | 2,76            | 68,93<br>Baik | Publikasikan melalui berbagai saluran media terkait dengan produk spesifikasi pelayanan.   |
| 7  | Perilaku Pelaksana           | 3,24            | 81,05<br>Baik | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan kapasitas dan integritas aparat melalui pendidikan dan latihan</li> <li>• Tingkatkan budaya kerja organisasi</li> <li>• Pelatihan Publik Speaking bagi aparat</li> </ul>  |

**Tabel 4.8**  
**Rencana Tindaklanjut Hasil SKM Penyelenggaraan Pelayanan Rawat**  
**Inap RSUD Bendan Di Kota Pekalongan 2020 Semester 2**

| No | Unsur Pelayanan              | Rata-Rata Nilai |                      | Upaya Tindak Lanjut  |
|----|------------------------------|-----------------|----------------------|--|
|    |                              | Nilai Interval  | Nilai IKM            |  |
| 2. | Prosedur                     | 3,23            | 80,96<br>Baik        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengupayakan ada penyederhanaan prosedur</li> <li>• Optimalkan informasi tentang prosedur melalui berbagai media informasi agar masyarakat mengetahui dan menyiapkan sedini mungkin sebelum mengurus pelayanan di RSUD</li> <li>• Optimalkan dan sinkronisasi dan konsistensi antara persyaratan dengan prosedur pelayanan</li> <li>• Menyiagakan petugas untuk membantu masyarakat.</li> </ul> |
| 3. | Waktu Pelayanan              | 3,23            | 80,71<br>Baik        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertahanan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan</li> <li>• Disiplin dan komitmen petugas ditingkatkan lagi untuk mempertahankan persepsi masyarakat atas waktu pelayanan.</li> <li>• Membuat komitmen bersama dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu (tenaga medis dan Non medis)</li> </ul>   |
| 5. | Produk Spesifikasi Pelayanan | 2,76            | 68,93<br>Baik        | Publikasikan melalui berbagai saluran media terkait dengan produk spesifikasi pelayanan.   |
| 7. | Perilaku Pelaksana           | 3,24            | 81,05<br>Sangat Baik | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan kapasitas dan integritas aparat melalui pendidikan dan latihan</li> <li>• Tingkatkan budaya kerja organisasi</li> <li>• Pelatihan Publik Speaking bagi aparat</li> </ul>  |
| 8. | Sarana dan Prasarana         | 3,54            | 88,44<br>Sangat Baik | Peningkatan dan pengembangan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan pelayanan publik al : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penambahan kursi di ruang tunggu.</li> <li>• Penambahan kipas angin di ruang tunggu</li> <li>• Peningkatan kebersihan toilet.</li> <li>• Pembuatan atap parkir motor</li> </ul>  |

| No | Unsur Pelayanan                         | Rata-Rata Nilai |                   | Upaya Tindak Lanjut  |
|----|---|-----------------|-------------------|--|
|    |   | Nilai Interval  | Nilai IKM         |  |
| 9. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,59            | 89,75 Sangat Baik | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyempurnaan mekanisme penanganan pengaduan</li> <li>• Optimalisasi unit pelayanan public yang mempunyai tugas dan tanggungjawab menangani pengaduan</li> <li>• Optimalkan media elektronik dalam penyampaian keluhan dan upaya tindak lanjut</li> </ul> |

**Tabel 4.9**  
**Rencana Tindaklanjut Hasil SKM Penyelenggaraan Pelayanan Unit Pelayanan Gizi RSUD Bendan Di Kota Pekalongan 2020 Semester 2**

| No | Unsur Pelayanan              | Rata-Rata Nilai |            | Upaya Tindak Lanjut  |
|----|------------------------------|-----------------|------------|--|
|    |                              | Nilai Interval  | Nilai IKM  |  |
| 3. | Produk Spesifikasi Pelayanan | 3,11            | 77,78 Baik | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publikasikan melalui berbagai saluran media terkait dengan produk spesifikasi pelayanan.</li> </ul> |

# **BAB V**

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

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

1. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD Bendan pada semester II tahun 2020 tergolong Sangat Baik (A) dengan nilai IKM sebesar 84,94. Capaian IKM RSUD Bendan tersebut mengalami penurunan jika dibandingkan dengan IKM Semester I tahun 2020.
2. Hasil perhitungan keseluruhan untuk Rawat Inap di Rumah Sakit Bendan Kota Pekalongan pada semester II tahun 2020 menunjukkan kategori baik, yaitu dengan total nilai IKM sebesar 3,38 dengan nilai konversi sebesar 84,54. Capaian tersebut mengalami penurunan dibandingkan Semester I tahun 2020..
3. Berdasarkan hasil perhitungan IKM di setiap ruang inap, nilai IKM terendah adalah pelayanan di ruang rawat inap Sekar Jagad, yaitu nilai IKM sebesar 81,66. Sedangkan paling tinggi adalah di Ruang VIP dengan nilai IKM 89,11.
4. Hasil perhitungan keseluruhan untuk Rawat Jalan di Rumah Sakit Bendan Kota Pekalongan menunjukkan kategori sangat baik, yaitu dengan total nilai IKM sebesar 3,41 jika dikonversikan adalah 85,34. Capaian tersebut juga menurun jika dibandingkan dengan capaian Semester I 2020.
5. Berdasarkan penilaian setiap ruang rawat jalan, nilai terendah adalah di Umum dengan nilai IKM 70,41 Sedangkan nilai IKM paling tinggi adalah untuk pelayanan Laboratorium dengan nilai 86,26.
6. Nilai terendah dirawat jalan adalah indikator spesifikasi layanan yaitu sebesar 67,77.

7. Nilai terendah dirawat inap indikator spesifikasi layanan yaitu sebesar 68,93.

## **B. Rekomendasi**

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

1. Peningkatan kebersihan dan kenyamanan fasilitas penunjang pelayanan seperti ruang tunggu, toilet dan kamar mandi. Khusus untuk ruang tunggu diprioritaskan pada **ruang tunggu rawat jalan**.
2. **Penataan dan penambahan fasilitas tempat parkir**, terutama sepeda motor dengan menambahkan atap untuk parkir motor. hal ini dilakukan untuk memberi kenyamanan pada saat baru datang ke RSUD Bendan.
3. **Penambahan tempat duduk** di ruang tunggu, khususnya di ruang apotik dan pendaftaran serta ruang tunggu Poli untuk mengantisipasi jumlah pasien yang mengantri.
4. **Penambahan kipas angin untuk ruang tunggu**, hal ini perlu dilakukan agar memberikan kenyamanan pada masyarakat dalam menunggu giliran memperoleh layanan.
5. Memberikan **pelatihan kepada seluruh jajaran** dalam menghadapi keluhan serta memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan dari pasien yang menerima pelayanan.
6. Perlu adanya komunikasi yang baik antara petugas Rumah Sakit dengan Petugas Puskesmas yang merujuk pasien.