



LAPORAN AKHIR
PEKERJAAN PENINGKATAN MUTU PELAYANAN FASILITASI KESEHATAN
SURVEI IKM – SEMESTER 2
PADA RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
TAHUN ANGGARAN 2023

BAB I
PENGANTAR

Segala Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah –Nya kepada kami semua sehingga kami dapat melaksanakan Pekerjaan Peningkatan Mutu Pelayanan Fasilitas Kesehatan – Survei IKM Semester 2 pada RSUD Bendan Kota Pekalongan dan juga dapat menyelesaikan pekerjaan pendampingan sesuai dengan waktu yang disepakati.

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

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



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

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

Disusun CV. Karya Zata Amani



BAB II

PENDAHULUAN

2.1 LATAR BELAKANG

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

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

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

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



pemerintah adaya melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diselenggarakan.

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

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

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



diperlukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Bendan Kota Pekalongan.

BAB III

METODOLOGI SURVEI

3.1. PENYUSUNAN KUESIONER

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

Penentuan atribut pengukuran kepuasan pelanggan, menggunakan :

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

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

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

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

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

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

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

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

3.2. METODE PENGUMPULAN DATA

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

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

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

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

3.3. TARGET RESPONDEN

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

3.4. PENGOLAHAN DATA

3.4.1. Metode pengolahan data

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

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

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

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

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

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

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

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

3.4.2. Analisa Pengolahan Data

- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
- 2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
 - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

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

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
 - b) Nilai indeks pelayanan
Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

3.5. PENARIKAN KESIMPULAN

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



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

BAB IV

KARAKTERISTIK RESPONDEN

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

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

4.1 Usia

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

Tabel 1. Usia Responden

Kode	Usia	Persentase	Jumlah
1	<= 15 tahun	6%	58
2	16 - 20 tahun	3%	27
3	21 - 25 tahun	6%	60
4	26 - 30 tahun	10%	95
5	31 - 35 tahun	12%	124
6	36 - 40 tahun	9%	94
7	41 - 45 tahun	8%	77
8	46 - 50 tahun	9%	86
9	51 - 55 tahun	11%	105
10	56 - 60 tahun	8%	78
11	61 - 65 tahun	10%	97
12	>= 66 tahun	10%	99

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 1 di atas, dapat dilihat bahwa dari 1.000 responden yang terlibat dalam survei kepuasan masyarakat ini, sebagian besar responden memiliki usia di atas 31-35 tahun sebanyak 124 (12%) responden dan paling rendah 16-20 tahun sebanyak 27 (3%) responden. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah pelanggan dengan usia dewasa awal.

4.2 Jenis Kelamin

Penelitian ini melibatkan pengunjung RSUD Bendan Kota Pekalongan baik yang berjenis kelamin perempuan maupun laki-laki, hal ini karena pelayanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan tersebut tidak diberikan

pada salah satu jenis gender saja akan tetapi melayani baik masyarakat berjenis kelamin perempuan maupun laki – laki.

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

Kode	Jenis Kelamin	Persentase	Jumlah
1	Laki-laki	38%	384
2	Perempuan	62%	616

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 2 di atas, hasil analisis menunjukkan bahwa dari 1000 responden yang diteliti dalam penelitian ini, jumlah responden, sebanyak 384 orang (38%) responden berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 616 orang (62%) responden berjenis kelamin perempuan.

4.3 Pendidikan

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

Tabel 3. Tingkat Pendidikan

Kode	Pendidikan	Persentase	Jumlah
1	Tamat SD	38%	378
2	Tamat SLTP	15%	154
3	Tamat SLTA	27%	270
4	Diploma (D1/D2/D3)	2%	20
5	Sarjana (S1)	17%	170
6	Pascasarjana (S2& S3)	0%	1

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas, dari 1.000 responden yang diteliti dalam penelitian ini, sebagian besar responden berpendidikan SD 378 (38%), sedangkan sisanya sebanyak 154 (15%) responden berpendidikan SLTP, sebanyak 270 (27%) responden berpendidikan SLTA, sebanyak 20 (2%) responden berpendidikan Diploma, 170 (17%) responden berpendidikan S1 dan sebanyak 1 (0%) responden berpendidikan pascasarjana.

4.4 **Jenis Pekerjaan**

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

Tabel 4. Jenis Pekerjaan Responden

Kode	Pekerjaan	Persentase	Jumlah
1	Tidak Bekerja / IRT	49%	490
2	Pegawai Swasta	11%	114
3	Petani/ Buruh	9%	87
4	PNS	5%	49
5	Wirausaha	14%	141
6	Lainnya	12%	115

Hasil analisis pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 1.000 responden yang mengikuti survei kepuasan masyarakat, sebagian besar responden tidak bekerja / Ibu RT sebanyak 490 (49%), dan sebanyak 141 (14%) wirausaha, sedangkan sisanya sebanyak 114 (11%) pegawai swasta, sebanyak 87 (9%) sebagai petani/ buruh, sebanyak 49 orang (5%) adalah

PNS dan bekerja di sektor lainnya / tidak menyebutkan secara spesifik sebanyak 115 (12%).

4.5 Jenis Pembayaran

Responden dalam survei kepuasan masyarakat ini menggunakan jenis pembayaran yang beragam, namun didominasi oleh masyarakat yang menggunakan BPJS. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, berikut ini adalah hasil analisis jenis pembayarab di RSUD Bendan

Tabel 5. Jenis Pembayaran Responden

Kode	Pekerjaan	Persentase	Jumlah
1	BPJS	89%	887
2	Umum	8%	83
3	Jasa Raharja	1%	9
4	Asuransi Lainnya	2%	21

Hasil analisis pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 1.000 responden yang mengikuti survei kepuasan masyarakat, sebagian besar responden menggunakan BPJS sebanyak 887 responden (89%), dan sebanyak 83 responden (8%) umum, sedangkan sisanya sebanyak 9 responden (1%) menggunakan jasa raharja, dan sebanyak 21 (2%) menggunakan asuransi lainnya.

BAB V ANALISIS DATA

5.1. KINERJA LAYANAN RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN

5.1.1. Kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan

Kelengkapan persyaratan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian persyaratan pelayanan sebesar 1 responden (0%) menyatakan kurang sesuai, sebanyak 172 responden (17%) menyatakan sesuai, dan sebanyak 827 responden (83%) menyatakan sangat sesuai terlihat pada tabel 6.

Tabel 6. Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Kode	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak sesuai	0%	0
2	Kurang sesuai	0%	1
3	Sesuai	17%	172
4	Sangat Sesuai	83%	827

Hasil tingkat kesesuaian persyaratan pelayanan ini di dukung dengan harapan masyarakat agar pelayanan semakin baik kedepannya melalui beberapa faktor. Berdasarkan dari hasil survey, menunjukkan bahwa seluruh unit pelayanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan diharapkan memberikan kesesuaian terhadap informasi persyaratan pelayanan tersedia di papan informasi sebanyak 972 responden, dan Hasil analisis

juga menunjukkan bahwa informasi persyaratan pelayanan disampaikan oleh petugas layanan sebanyak 997 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 7, berikut :

Tabel 7. Indikator kesesuaian persyaratan pelayanan

Kode	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Ya
1	Informasi persyaratan pelayanan tersedia di papan informasi dan leaflet	972
2	Informasi persyaratan pelayanan disampaikan oleh petugas layanan	997

Adapun pada layanan Gizi Rawat Inap, indikator kesesuaian dilihat pada kesesuaian Diit yang diberikan dengan kasus penyakit pasien sangat penting diperhatikan oleh pemberi layanan di RSUD Benda Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian diit dengan penyakit pasien sebesar 39 responden (16%) sesuai, dan sebanyak 211 responden (84%) sangat sesuai terlihat pada tabel 8 :

Tabel 8. Indikator kesesuaian Diit dengan Penyakit Pasien

Kode	Kesesuaian Diit	Persentase	Jumlah
1	Tidak sesuai	0%	0
2	Kurang sesuai	0%	0
3	Sesuai	16%	39
4	Sangat Sesuai	84%	211

Hasil tingkat kesesuaian kesesuaian Diit yang diberikan dengan kasus penyakit pasien ini di dukung dengan harapan masyarakat agar pelayanan semakin baik kedepannya melalui beberapa faktor.

Berdasarkan dari hasil survey, pelayanan gizi rawat inap di RSUD Bendan Kota Pekalongan diharapkan memberikan Informasi jenis diit tercatat di makan pasien sebanyak 250 responden, dan hasil analisis juga menunjukkan bahwa Informasi diit pasien diinformasikan oleh perawat/ petugas gizi sebanyak 250 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 8 berikut :

Tabel 9. Indikator Harapan Kesesuaian Gizi

Kode	Kesesuaian Diit dengan Penyakit	Ya
1	Informasi jenis diit tercatat di makan pasien	250
2	Informasi diit pasien diinformasikan oleh perawat/ petugas gizi	250

5.1.2. Tata Cara Pelayanan

Tata cara pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kemudahan Prosedur pelayanan sebesar 5 responden (1) menyatakan kurang, 324 responden (32%) mudah, sangat mudah 671 responden (67%) terlihat pada tabel 10.

Tabel 10. Tingkat kemudahan Prosedur Pelayanan

Kode	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak mudah	0%	0
2	Kurang mudah	1%	5
3	Mudah	32%	324
4	Sangat mudah	67%	671

Hasil tata cara pelayanan ini di dukung dengan harapan responden yang menunjukkan bahwa RSUD Benda Kota Pekalongan diharapkan memberikan informasi tata cara / alur pelayanan tersedia di leaflet dan papan informasi sebanyak 940 responden, informasi tata cara/ alur pelayanan dijelaskan oleh petugas sebanyak 962 responden dan informasi tata cara / alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan sebanyak 965 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 11, berikut.

Tabel 11. Indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan

Kode	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Ya
1	Informasi Alur di Papan Informasi	940
2	Informasi Alur oleh Petugas	962
3	Alur Sesuai Informasi	965

Selanjutnya pada layanan Gizi Rawat Inap, indikator kemudahan dalam pelayanan dilihat pada bagaimana kemudahan pasien mendapatkan informasi tentang konsultasi pelayanan Gizi. Hal ini sangat penting diperhatikan oleh pemberi layanan di RSUD Benda Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kemudahan pasien mendapatkan informasi tentang konsultasi pelayanan Gizi

sebesar 74 responden (30%) mudah, dan sebanyak 176 responden (70%) sangat mudah terlihat pada tabel 12:

Tabel 12. Indikator Kemudahan Konsultasi Gizi

Kode	Kemudahan Konsultasi Gizi	Persentase	Jumlah
1	Tidak mudah	0%	0
2	Kurang mudah	0%	0
3	Mudah	30%	74
4	Sangat mudah	70%	176

Hasil tingkat kemudahan dalam pelayanan konsultasi gizi ini di dukung dengan harapan masyarakat dalam memberikan Informasi diet disampaikan melalui brosur sebanyak 250 responden, dan hasil analisis juga menunjukkan bahwa Informasi diet pasien diinformasikan oleh perawat/ petugas gizi sebanyak 250 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 13, berikut:

Tabel 13. Indikator Harapan Kemudahan Konsultasi Gizi

Kode	Harapan Kemudahan Konsultasi Gizi	Ya
1	Informasi diet disampaikan dengan brosur	250
2	Informasi diet disampaikan oleh petugas Gizi	250

5.1.3 Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di RSUD Benda Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kecepatan waktu pelayanan dengan kriteria kurang cepat sebanyak 18 (2%), kriteria cepat sebanyak 393 responden (39%) dan sangat cepat 589 responden (59%) terlihat pada tabel 14.

Tabel 14. Tingkat Kecepatan Waktu Pelayanan

Kode	Kecepatan Waktu Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak cepat	0%	0
2	Kurang cepat	2%	18
3	Cepat	39%	393
4	Sangat cepat	59%	589

Hasil yang menunjukkan bahwa RSUD Benda Kota Pekalongan sangat memperhatikan jangka waktu pelayanan pasien ini didukung dengan adanya harapan masyarakat bahwa waktu pelayanan ditetapkan dan diinformasikan diunit-unit pelayanan sebanyak 929 responden, dan petugas responsif dalam memberikan pelayanan sebanyak 942 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 15 berikut :

Tabel 15. Indikator Kinerja Kecepatan Waktu Pelayanan

Kode	Kecepatan Waktu Pelayanan	Ya
1	Waktu Diinformasikan	929
2	Petugas Responsif	942

Sementara itu, pada layanan Gizi Rawat Inap, indikator kecepatan waktu pelayanan dilihat pada bagaimana kecepatan waktu penyediaan diet menu gizi. Hal ini sangat penting diperhatikan oleh pemberi layanan di RSUD Benda Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa waktu penyediaan diet menu gizi sebesar 46 responden (18%) cepat, dan sebanyak 204 responden (82%) sangat cepat terlihat pada tabel 16:

Tabel 16. Indikator Kecepatan Pelayanan

Kode	Kesesuaian Kecepatan Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak cepat	0%	0
2	Kurang cepat	0%	0
3	Cepat	18%	46
4	Sangat cepat	82%	204

Hasil tingkat kemudahan dalam pelayanan konsultasi gizi ini di dukung dengan harapan masyarakat dalam pelayanan, Waktu pelayanan diet di tetapkan dan diinformasikan sebanyak 250 responden, dan petugas gizi responsif sebanyak 250 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 17, berikut:

Tabel 17. Indikator Harapan Kecepatan Pelayanan

Kode	Harapan Kecepatan Pelayanan	Ya
1	Waktu pelayanan diet di tetapkan dan diinformasikan	250
2	Petugas gizi responsif	250

5.1.4 Kewajaran Biaya / Tarif Pelayanan

Tarif pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kewajaran biaya/ tarif pelayanan termasuk pada kriteria gratis 812 responden (81%), kriteria mahal sebanyak 1 responden (0%), dan kriteria cukup mahal sebanyak 187 (19%), sebagaimana terlihat pada tabel 18 di bawah ini:

Tabel 18. Tingkat Kepuasan Biaya/ Tarif Pelayanan

Kode	Kewajaran Biaya/Tarif	Persentase	Jumlah
1	Sangat Mahal	0%	0
2	Mahal	0%	1
3	Cukup mahal	19%	187
4	Gratis	81%	812

Hasil analisis ini di dukung dari hasil survey yang menunjukkan bahwa RSUD Bendan Kota Pekalongan diharapkan dalam waktu mendatang menyampaikan tarif pelayanan diinformasikan di papan informasi/ leaflet sebanyak 956 responden, dan adanya kesesuaian dengan informasi yang disampaikan petugas sebanyak 956 responden, terlihat dalam Tabel 19 berikut :

Tabel 19. Indikator Kinerja Kewajaran Tarif Pelayanan

Kode	Kewajaran Biaya/Tarif	Ya
1	Tarif Diinfokan di Papan Informasi	956
2	Kesesuaian dengan Informasi dari Petugas	956

Sementara itu, pada layanan Gizi Rawat Inap, indikator kewajaran tarif pelayanan dilihat pada bagaimana kecepatan waktu penyediaan diet menu gizi. Hal ini sangat penting diperhatikan oleh pemberi layanan di RSUD Benda Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa kewajaran tarif/biaya sebesar 246 responden (98%) menyatakan gratis, dan sebanyak 4 responden (2%) cukup murah terlihat pada tabel 20:

Tabel 20. Indikator Kawajaran Biaya

Kode	Kesesuaian Kecepatan Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Sangat Mahal	0%	0
2	Mahal	0%	0
3	Cukup Murah	2%	4
4	Gratis	98%	246

Hasil tingkat kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan gizi ini di dukung dengan harapan masyarakat dalam pelayanan terkait Pelayanan gizi sesuai dengan tarif yang diberikan sebanyak 250 responden, dan Kesesuaian antara diit gizi dengan jenis penyakit / kasus sebanyak 250 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 21, berikut :

Tabel 21. Indikator Harapan Kecepatan Pelayanan

Kode	Harapan Kecepatan Pelayanan	Ya
1	Pelayanan gizi sesuai dengan tarif yang diberikan	250
2	Kesesuaian antara diit gizi dengan jenis penyakit / kasus	250

5.1.5. Hasil Pelayanan

Hasil pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kesesuaian Produk pelayanan dengan kriteria sesuai 262 responden (26%) dan sangat sesuai 738 responden (74%), terlihat pada tabel 22.

Tabel 22. Tingkat Kesesuaian Produk Pelayanan

Kode	Kesesuaian Produk Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak sesuai	0%	0
2	Kurang sesuai	0%	0
3	Sesuai	26%	262
4	Sangat Sesuai	74%	738

Hasil analisis ini didukung dengan harapan masyarakat yang menunjukkan bahwa RSUD Bendan Kota Pekalongan diharapkan selalu memberikan pelayan sesuai dengan kondisi pasien sebanyak 933 responden, dan adanya kesesuaian dengan poli atau unit yang dituju sebanyak 960, terlihat dalam tabel 23 berikut :

Tabel 23. Indikator kinerja kesesuaian produk layanan

Kode	Kesesuaian Produk Pelayanan	Ya
1	Kesesuaian antara kasus penyakit dengan pelayanan yang diberikan	933
2	Kesesuaian antara kebutuhan pasien dengan poli	960

Sedangkan pada layanan Gizi Rawat Inap, indikator kesesuaian dilihat pada bagaimana bagaimana kesesuaian penataan menu gizi ke pasien. Hal ini sangat penting diperhatikan oleh pemberi layanan di RSUD Benda Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa kesesuaian penataan menu gizi sebesar 24 responden (10%) sesuai, dan sebanyak 226 responden (90%) sangat sesuai terlihat pada tabel 24 :

Tabel 24. Indikator Kesesuaian Penataan Menu

Kode	Kesesuaian Penataan Menu	Persentase	Jumlah
1	Tidak sesuai	0%	0
2	Kurang sesuai	0%	0
3	Sesuai	10%	24
4	Sangat Sesuai	90%	226

Hasil tingkat kesesuaian penataan menu gizi ini di dukung dengan harapan- harapan masyarakat dalam pelayanan diantaranya, Makanan tertata baik sebanyak 250 responden, dan Makanan masih fresh untuk di konsumsi sebanyak 250 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 25, berikut :

Tabel 25. Indikator Harapan Kesesuaian Penataan Menu

Kode	Kesesuaian Penataan Menu	Ya
1	Makanan tertata baik	250
2	Makanan masih fresh untuk di konsumsi	250

5.1.6 Kemampuan Petugas

Kemampuan petugas merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kompeten Petugas pelayanan dengan kriteria kurang kompeten 2 responden (0%), kriteria kompeten 226 responden (23%) dan yang sangat kompeten 772 responden (77%) terlihat pada tabel 26:

Tabel 26. Tingkat Kompetensi Petugas

Kode	Kompetensi Petugas	Persentase	Jumlah
1	Tidak Kompeten	0%	0
2	Kurang kompeten	0%	2
3	Kompeten	23%	226
4	Sangat kompeten	77%	772

Kompetensi petugas akan semakin baik dengan adanya harapan-harapan yang menunjukkan bahwa RSUD Bendan Kota Pekalongan diharapkan agar Dokter/ perawat mampu menjelaskan penyakit dengan baik sebanyak 955 responden, Dokter/ perawat mempunyai ketrampilan yang cekatan 958 responden. Dan yang ketiga adalah Dokter memberikan resep dengan jelas sebanyak 750 responden. Harapan ketiga ini berlaku pada seluruh unit layanan kecuali di IGD, HD, Radiologi, dan Laboratorium. Hasil survei tersebut terlihat dalam tabel 27:

Tabel 27. Indikator Kompetensi Petugas Pelayanan

Kode	Kompetensi Petugas	Ya
1	Dokter/ perawat mampu menjelaskan penyakit dengan baik	955
2	Dokter/ perawat mempunyai ketrampilan yang cekatan	958
3	Dokter memberikan resep dengan jelas	750

Adapun pada layanan Gizi Rawat Inap, indikator kompetensi / kemampuan petugas gizi menjadi sangat penting diperhatikan oleh RSUD Benda Kota Pekalongan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kompetensi petugas sebesar 39 responden (16%) kompeten, dan sebanyak 211 responden (84%) sangat kompeten terlihat pada tabel 28 :

Tabel 28. Indikator Kompetensi Petugas

Kode	Kesesuaian Penataan Menu	Persentase	Jumlah
1	Tidak Kompeten	0%	0
2	Kurang kompeten	0%	0
3	Kompeten	16%	39
4	Sangat kompeten	84%	211

Hasil tingkat kesesuaian penataan menu gizi ini di dukung dengan harapan- harapan masyarakat dalam pelayanan diantaranya, Petugas gizi menjelaskan menu diet dengan jelas sebanyak 250 responden, dan Petugas gizi mempunyai ketrampilan yang cekatan sebanyak 250 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 29, berikut :

Tabel 29. Indikator Harapan Kompetensi Petugas

Kode	Harapan Kompetensi Petugas	Ya
1	Petugas gizi menjelaskan menu diet dengan jelas	250
2	Petugas gizi mempunyai ketrampilan yang cekatan	250

5.1.7 Kesopanan dan Keramahan petugas

Kesopanan dan keramahan petugas merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kriteria kurang sopan dan ramah sebanyak 8 (1%), kriteria sopan dan ramah sebanyak 342 responden (34%) dan sangat sopan dan ramah sebanyak 650 responden (65%) terlihat pada tabel 30 berikut :

Tabel 30. Tingkat Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kode	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Persentase	Jumlah
1	Tidak sopan dan ramah	0%	0
2	Kurang sopan dan ramah	1%	8
3	Sopan dan ramah	34%	342
4	Sangat sopan dan ramah	65%	650

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

petugas pelayanan memberikan salam sapa sebanyak sebanyak 980 responden, petugas menanyakan keperluan dengan sopan sebanyak 984 dan Hasil analisis menunjukkan bahwa petugas memberikan informasi dengan jelas sebanyak 984. Hal ini terlihat dalam tabel 31 di bawah ini :

Tabel 31. Indikator Keramahan dan Kesopanan Petugas

Kode	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Ya
1	Petugas memberikan Salam sapa	980
2	Petugas menanyakan keperluan dengan Sopan	984
3	Petugas memberikan informasi dengan jelas	984

Sementara itu pada layanan Gizi Rawat Inap, indikator keramahan/ kesopanan petugas gizi menjadi sangat penting diperhatikan oleh RSDU Benda Kota Pekalongan. Hasil analisis menunjukkan bahwa keramahan petugas sebesar 59 responden (24%) sopan dan ramah, dan sebanyak 191 responden (48%) sangat sopan dan ramah, terlihat pada tabel 32 :

Tabel 32. Indikator Keramahan Petugas

Kode	Keramahan Petugas	Persentase	Jumlah
1	Tidak sopan dan ramah	0%	0
2	Kurang sopan dan ramah	0%	0
3	Sopan dan ramah	24%	59
4	Sangat sopan dan ramah	48%	191

Hasil tingkat keramahan dan kesopanan petugas ini di dukung dengan harapan - harapan masyarakat dalam pelayanan yang lebih baik diantaranya, Petugas gizi Petugas pelayanan memberikan salam sapa sebanyak 250 responden, dan Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan sopan sebanyak 250 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 33, berikut :

Tabel 33. Indikator Harapan Keramahan Petugas

Kode	Harapan Kompetensi Petugas	Ya
1	Petugas pelayanan memberikan salam sapa	250
2	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan sopan	250

5.1.8 Kualitas Sarana dan Prasarana

Tata cara kualitas sarana dan prasarana merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan RSUD Bendan Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kualitas Sarana dan Prasarana dengan kriteria sangat baik adalah 705 responden (71%), baik 287 responden (29%), cukup 7 responden (1%), serta buruh menurut 1 responden (0%) terlihat pada tabel 34:

Tabel 34. Tingkat Kualitas Sarana dan Prasarana

Kode	Kualitas Sarana dan Prasarana	Persentase	Jumlah
1	Buruk	0%	1
2	Cukup	1%	7
3	Baik	29%	287
4	Sangat Baik	71%	705

Hal ini di dukung dengan harapan- harapan responden terhadap sarana prasarana RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survei, harapan akan sarana dan prasarana yang lebih baik berupa ruang tunggu nyaman, bersih dan rapi sebanyak 150 responden, ruang parkir tertata bagus sebanyak 936 responden, toilet bersih sebanyak 998 responden, Musholla nyaman, bersih sebanyak 625 responden, ruang pelayanan yag bersih sebanyak 705, dan menyatakan ruangan laktasi yang bersih sebanyak 405 responden. Parameter harapan responden akan kualitas sarana dan prasarana poin 4 sampai 6 tidak berlaku pada unit Radiologi, Farmasi, Laboratorium, dan HD. Deskripsi ini terlihat dalam tabel 35.

Tabel 35. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

Kode	Kualitas Sarana dan Prasarana	Ya
1	Ruang Tunggu	936
2	Ruang parkir	998
3	Toilet	943
4	Mushola	625
5	Ruang Pelayanan	705
6	Ruang Laktasi	405

Adapun pada layanan Gizi Rawat Inap, indikator sarana dan prasarana berupa tempat makan menjadi sangat penting diperhatikan oleh RSUD Bendan Kota Pekalongan. Hasil analisis menunjukkan bahwa sarana prasarana sebesar 55 responden (55%) baik, dan sebanyak 195 responden (78%) sangat baik, terlihat pada tabel 36 :

Tabel 36. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

Kode	Kualitas Sarana Prasarana	Persentase	Jumlah
1	Buruk	0%	0
2	Cukup	0%	0
3	Baik	22%	55
4	Sangat Baik	78%	195

Hasil tingkat keramahan dan kesopanan petugas ini di dukung dengan harapan- harapan masyarakat dalam pelayanan yang lebih baik diantaranya, Tempat makan bersih sebanyak 250 responden, dan Tempat makan masih layak digunakan sebanyak 250 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 34, berikut :

Tabel 37. Indikator Harapan Keramahan Petugas

Kode	Harapan Kompetensi Petugas	Ya
1	Tempat makan bersih	250
2	Tempat makan masih layak digunakan	250

5.1.9 Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan di Lingkungan RSUD Bendan Kota Pekalongan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat penanganan pengaduan pengguna layanan di kelola dengan kriteria ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 1 responden (0%), kriteria dikelola dengan baik sebanyak 820 (82%), berfungsi kurang maksimal 179 responden (18%) terlihat pada tabel 38 :

Tabel 38. Tingkat Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Kode	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak Ada	0%	0
2	Ada tetapi tidak berfungsi	0%	1
3	Berfungsi kurang maksimal	18%	179
4	Dikelola dengan baik	82%	820

Hasil analisis menunjukkan bahwa tata cara pelayanan pengaduan di RSUD Bendan Kota Pekalongan telah sangat baik, namun ada 3 harapan responden agar pelayanan lebih maksimal. Dari hasil survey, responden menjawab bahwa RSUD Bendan Kota Pekalongan diharapkan perlu menyediakan informasi mengenai tata cara / alur pengaduan melalui papan informasi sebanyak 941 responden, menyediakan sarana pengaduan baik melalui kotak saran, WA dan telephone sebanyak 959 dan cepat tanggap dalam melayani pengunjung sebanyak 900. Hal ini terlihat dalam tabel 39

Tabel 39. Indikator kinerja Penanganan Pengaduan

Kode	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	Ya
1	Papan Informasi	941
2	Sarana Pengaduan	959
3	Kecepatan Waktu Tanggap	900

Adapun pada layanan Gizi Rawat Inap, indikator penanganan pengaduan sangat penting diperhatikan oleh RSUD Benda Kota Pekalongan. Hasil analisis menunjukkan bahwa sarana prasarana sebesar 41 responden (16%) berfungsi kurang maksimal, dan sebanyak 208 responden (83%) dikelola dengan baik, terlihat pada tabel 40:

Tabel 40. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

Kode	Kualitas Sarana Prasarana	Persentase	Jumlah
1	Tidak Ada	0%	0
2	Ada tetapi tidak berfungsi	0%	0
3	Berfungsi kurang maksimal	16%	41
4	Dikelola dengan baik	83%	208

Hasil tingkat kualitas sarana dan prasarana ini di dukung dengan harapan-harapan masyarakat dalam pelayanan yang lebih baik, diantaranya; Tersedia sarana pengaduan: kotak saran, wa dan telephone sebanyak 250 responden, dan Kecepatan waktu tanggap terhadap pengaduan sebanyak 250 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 41, berikut:

Tabel 41. Indikator Harapan Sarana dan Prasarana

Kode	Harapan Kompetensi Petugas	Ya
1	Tersedia sarana pengaduan: kotak saran, wa dan telephone	250
2	Kecepatan waktu tanggap terhadap pengaduan	250

5.2 HASIL TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT

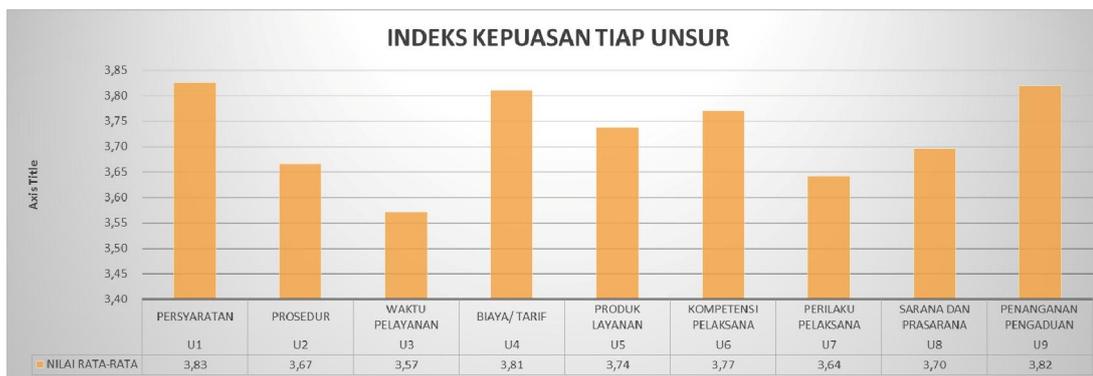
Tingkat kepuasan pengunjung/ pelanggan yang menerima pelayanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan dapat diukur dengan menghitung Nilai Tingkat Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepuasan Masyarakat, pada masing-masing atribut dapat dilihat bahwa seluruh atribut memiliki indeks kepuasan pada kategori sangat puas, hal ini menunjukkan bahwa RSUD Bendan Kota Pekalongan telah memberikan pelayanan baik, dengan indeks kepuasan secara keseluruhan sebesar **93,16** dengan kategori **sangat baik**.

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

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,83	0,425	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,67	0,407	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,57	0,397	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,81	0,423	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,74	0,415	A	Sangat Baik

U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,77	0,419	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,64	0,405	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,70	0,411	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,82	0,424	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,73		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		93,16		

Gambar 01. Nilai Rata- rata Atribut Kepuasan Masyarakat



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

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

Secara umum kualitas pelayanan pada unit pelayanan publik di lingkungan RSUD Bendan Kota Pekalongan dipersepsikan dengan skor nilai **Sangat Baik** oleh pengguna layanan. Hal ini terlihat dari nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Bendan Kota Pekalongan sebesar 93,16. SKM yang dilaksanakan pada unit pelayanan publik yang terdiri dari Rawat Jalan, Rawat Inap, serta unit penunjang lainnya di lingkungan RSUD Bendan Kota Pekalongan mencerminkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memperoleh kategori yang beragam. Berikut adalah hasil analisis indeks kepuasan masyarakat setiap unit layanan;

Tabel 42. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

No	BAGIAN	JML RESP. SMT 1	RESP. SMT 2	NILAI SKM SMT 1	NILAI SKM SMT 2	RANGK SMT 1	RANGK SMT 2
UNIT RAWAT JALAN							
1	POLI BEDAH MULUT	8	10	98,96	99,17	1	1
2	POLI PENYAKIT PARU	20	23	98,33	94,44	2	20
3	POLI JANTUNG	49	55	97,39	97,37	4	6
4	POLI UMUM PARIKESIT	10	16	96,38	93,06	5	22
5	POLI GIGI	14	16	96,23	97,92	6	3

6	POLI REHAB MEDIK	66	63	95,49	95,33	7	15
7	POLI MATA	62	64	94,98	95,68	8	14
8	POLI PENYAKIT DALAM	55	54	94,24	96,71	12	9
9	POLI KEBIDANAN	14	14	93,65	96,43	13	10
10	POLI BEDAH SARAF	14	14	93,26	97,82	15	4
11	POLI JIWA	23	21	90,7	91,29	19	24
12	POLI KULIT	27	10	90,33	98,33	20	2
13	POLI ORTHOPEDI	20	47	89,86	88,06	22	29
14	POLI ANAK	24	22	89,82	95,71	23	13
15	POLI THT	15	11	88,15	93,69	26	21
16	POLI SARAF	48	30	85,99	92,41	30	23
17	POLI BEDAH DIGESTIF	13	12	85,68	97,22	31	8
18	POLI BEDAH UMUM	22	18	85,36	97,38	32	5
UNIT RAWAT INAP							
1	VK NIFAS	39	39	94,8	88,75	9	25
2	VIP	15	15	94,26	95	11	18
3	SEKAR JAGAD	42	41	91,07	95,05	18	17
4	PERINATOLOGI	39	39	89,93	96,29	21	11
5	BUKETAN	20	27	89,44	88,38	24	26
6	TRUNTUM	44	15	87,5	85,31	27	32
7	JLAMPRANG	46	57	86,89	94,59	28	19

UNIT PENUNJANG LAINNYA							
1	FARMASI BELAKANG	25	25	98,22	88,22	3	28
2	FARMASI DEPAN	46	45	94,69	86,05	10	30
3	HEMODIALISA (HD)	30	40	93,43	85,83	14	31
4	LAB	38	40	92,76	95,97	16	12
5	IGD + PONEK	70	70	91,27	88,38	17	27
6	RADIOLOGI	41	60	88,42	97,29	25	7
SKM 1000 RESPONDEN		92,073			93,164		

5.2.1 UNIT RAWAT JALAN

5.2.1.1 POLI BEDAH MULUT

Poli bedah mulut merupakan salah satu unit rawat jalan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat pada di poli bedah mulut diperoleh nilai sebesar 99,17, naik sbesar 0,21 dari indeks kepuasan masyarakat diperiode sebelumnya. Adapun nilai atribut dalam tabel 43 di bawah ini :

Tabel 43. Nilai Rata- rata Atribut SKM Poli Bedah Mulut

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,97		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		99,17		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan atribut kuisisioner memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata- rata 4,00 terdapat pada bagian persyaratan pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana, prilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan. Adapun pada atribut prosedur, waktu, dan biaya pelayanan mendapat nilai rata- rata 3,90.

5.2.1.2 POLI PENYAKIT PARU

Poli penyakit paru merupakan salah satu unit rawat jalan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di poli paru diperoleh nilai sebesar 94,44, turun sebesar 3,89 dari IKM diperiode sebelumnya. Adapun atribut tertera sebagaimana dalam tabel 44 di bawah ini :

Tabel 44. Nilai Rata- rata Atribut SKM Poli Paru

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,74	0,415	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,78	0,420	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,57	0,396	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,83	0,425	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,78	0,420	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,78	0,420	A	Sangat Baik

U7	PERILAKU PELAKSANA	3,83	0,425	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,74	0,415	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,96	0,440	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,78		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		94,44		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan atribut kuisisioner di poli penyakit paru memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata-rata 3,96 terdapat pada atribut penanganan pengaduan. Adapun pada atribut waktu pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,57.

5.2.1.3 POLI JANTUNG

Poli jantung merupakan salah satu unit rawat jalan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di poli jantung diperoleh nilai sebesar 97,37, turun sebesar 0,02 dari IKM diperiode sebelumnya. Adapun atribut tertera sebagaimana dalam tabel 45 di bawah ini:

Tabel 45. Nilai Rata- rata Atribut SKM Poli Jantung

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,93	0,436	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,84	0,426	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,76	0,418	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,96	0,440	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,93	0,436	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,93	0,436	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,87	0,430	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,87	0,430	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,96	0,440	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,89		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		97,37		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan atribut kuisisioner di poli penyakit jantung memiliki kategori sangat baik.

Atribut dengan nilai rata- rata tertinggi yaitu 3,96 terdapat pada atribut biaya/ tarif pelayanan dan penanganan pengaduan. Adapun pada atribut waktu pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3,76.

5.2.1.4 POLI UMUM PARIKESIT

Poli umum parikesit merupakan salah satu unit rawat jalan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di poli umum parikesit diperoleh nilai sebesar 93,06, turun sebesar 3,32 dari IKM diperiode sebelumnya. Adapun atribut tertera sebagaimana dalam tabel 46 di bawah ini:

Tabel 46. Nilai Rata- rata Atribut SKM Poli Umum Parikesit

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,69	0,410	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,69	0,410	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,69	0,410	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,63	0,403	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,81	0,424	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,81	0,424	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,75	0,417	A	Sangat Baik

U8	SARANA DAN PRASARANA	3,63	0,403	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,81	0,424	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,72		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		93,06		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan atribut kuesioner di poli umum memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,81 terdapat pada atribut penanganan pengaduan. Adapun pada atribut biaya pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,63

4.2.1.5 POLI GIGI

Poli Gigi menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan dalam hal rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di poli gigi diperoleh nilai sebesar 97,92, naik sebesar 1,63 dari hasil survey di periode sebelumnya. Adapun rincian setiap atribut sebagaimana dalam tabel 47 di bawah ini:

Tabel 47. Nilai Rata- rata Atribut SKM Poli Gigi

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,88	0,431	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,75	0,417	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,75	0,417	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,92		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		97,92		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara umum atribut kuisioner di poli gigi memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata- rata 4

terdapat pada atribut kompetensi pelaksana, atribut sarana prasarana dan atribut penanganan pengaduan. Adapun pada atribut waktu pelayanan dan perilaku pelaksana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,75.

4.2.1.6 POLI REHAB MEDIK

Rehab medik menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan dalam unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di bagian rehab medik diperoleh nilai sebesar 95,33, turun sebanyak 0,16 dari periode sebelumnya. Sementara atribut pada poli rehab medik sebagaimana dalam tabel 48 di bawah ini:

Tabel 48. Nilai Rata-rata Atribut SKM Rehab Medik

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,86	0,429	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,75	0,416	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,62	0,402	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,81	0,423	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,78	0,420	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,92	0,436	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,76	0,418	A	Sangat Baik

U8	SARANA DAN PRASARANA	3,86	0,429	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,97	0,441	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,81		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		95,33		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara umum atribut kuisisioner di rehab medik memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata-rata tertinggi 3,97 terdapat pada atribut penanganan pengaduan. Adapun pada atribut waktu pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,62.

4.2.1.7 POLI MATA

Poli mata menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan dalam unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di bagian Poli mata diperoleh nilai sebesar 95,68, naik sebesar 0,7 dari periode sebelumnya. Sementara untuk rincian atribut IKM sebagaimana dalam tabel 49 di bawah ini:

Tabel 49. Nilai Rata- rata Atribut SKM Poli Mata

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,88	0,431	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,85	0,427	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,58	0,398	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,89	0,432	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,85	0,427	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,66	0,407	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,83	0,426	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,97	0,441	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,83		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		95,68		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara umum atribut kuisioner di poli mata memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata- rata

tertinggi terdapat pada atribut kompetensi pelaksana (3,97). Adapun pada atribut waktu pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,58.

4.2.1.8 POLI PENYAKIT DALAM

Poli penyakit dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan dalam unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di bagian Poli penyakit dalam diperoleh nilai sebesar 96,71, naik sebesar 2,47 dari periode sebelumnya. Sementara untuk rincian atribut IKM sebagaimana dalam tabel 50 di bawah ini:

Tabel 50. Nilai Rata- rata Atribut SKM Poli Penyakit Dalam

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,85	0,428	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,65	0,405	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,91	0,434	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,93	0,436	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,93	0,436	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,67	0,407	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,94	0,438	A	Sangat Baik

U9	PENANGANAN PENGADUAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,87		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		96,71		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara umum atribut kuisisioner di poli penyakit dalam memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut penanganan pengaduan (4,00). Adapun pada atribut waktu pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,65.

4.2.1.9 POLI KEBIDANAN

Poli kebidanan menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan untuk unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di poli kebidanan diperoleh nilai sebesar 96,43, naik sebesar 2,78 sebagaimana dalam tabel 51 di bawah ini:

Tabel 51. Nilai Rata- rata Atribut SKM Poli Kebidanan

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,86	0,429	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,79	0,421	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,71	0,413	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,86	0,429	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,93	0,437	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,86	0,429	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,79	0,421	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,93	0,437	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,86		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		96,43		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara umum kuisisioner di klinik kebidanan memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata- rata

tertinggi terdapat pada atribut kesesuaian persyaratan dan atribut biaya/ tarif pelayanan (4,00). Adapun pada atribut waktu pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3,71.

5.2.1.10 POLI BEDAH SARAF

Bedah saraf menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan pada unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 97,82, mendapat kenaikan sebesar 4,56 sebagaimana dalam tabel 52 di bawah ini :

Tabel 52. Nilai Rata- rata Atribut SKM Bedah Saraf

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,93	0,437	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,79	0,421	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,86	0,429	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,93	0,437	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,86	0,429	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,93	0,437	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,93	0,437	A	Sangat Baik

	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,91		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		97,82		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut kompetensi pelaksana, sarana dan prasarana (4,00). Adapun pada atribut prosedur pelayanan, atribut jangka waktu pelayanan dan atribut sarana dan prasarana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,79.

5.2.1.11 POLI JIWA

Poli jiwa menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan bagian unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 91,29, naik sebesar 0,59 sebagaimana dalam tabel 53 di bawah ini:

Tabel 53. Nilai Rata-rata Atribut SKM Poli Jiwa

NO	UNSUR	NILAI RATA- RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,55	0,394	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,64	0,404	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,55	0,394	A	Sangat Baik

U4	BIAYA/ TARIF	3,77	0,419	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,77	0,419	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,64	0,404	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,36	0,374	B	Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,68	0,409	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,91	0,434	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,65		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		91,29		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut penanganan pengaduan (3,91). Adapun pada atribut perilaku pelaksana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,36

5.2.1.12 POLI KULIT

Poli kulit menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan bagian unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 98,33, mengalami kenaikan

sebesar 8,00 dari periode sebelumnya. Sementara itu, atribut IKM poli kulit sebagaimana dalam tabel 54 di bawah ini:

Tabel 54. Nilai Rata- rata Atribut SKM Poli Kulit

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,60	0,400	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,93		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		98,33		

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

5.2.1.13 POLI ORTHOPEDI

Poli orthopedi menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan bagian unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 88,06, mengalami penurunan sebesar 1,8 dari periode sebelumnya. Adapun untuk atribut sebagaimana dalam tabel 55 di bawah ini:

Tabel 55. Nilai Rata-rata Atribut SKM Poli Orthopedi

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,79	0,421	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,49	0,388	B	Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,38	0,376	B	Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,64	0,404	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,47	0,385	B	Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,45	0,383	B	Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,45	0,383	B	Baik

U8	SARANA DAN PRASARANA	3,43	0,381	B	Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,62	0,402	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,52		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		88,06		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut persyaratan (3,79). Adapun pada atribut sarana prasarana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,43.

5.2.1.14 POLI ANAK

Poli anak menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan bagian unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 95,71, mengalami kenaikan sebesar 5,89, sementara untuk atribut SKM Poli Anak sebagaimana dalam tabel 56 di bawah ini

Tabel 56. Nilai Rata- rata Atribut SKM Poli Anak

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,86	0,429	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,77	0,419	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,68	0,409	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,86	0,429	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,86	0,429	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,86	0,429	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,73	0,414	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,82	0,424	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,83		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		95,71		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata- rata tertinggi terdapat pada atribut penanganan pengaduan (4,00). Adapun

pada atribut waktu pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,68.

5.2.1.15 POLI THT

Poli THT menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 93,69, mengalami kenaikan sebesar 5,89, adapun atribut nilai SKM poli THT sebagaimana dalam tabel 57 di bawah ini:

Tabel 67. Nilai Rata- rata Atribut SKM Poli THT

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,64	0,404	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,55	0,394	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,73	0,414	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,73	0,414	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,82	0,424	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,73	0,414	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,64	0,404	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,91	0,434	A	Sangat Baik
	INDEKS		3,75		

	KEPUASAN MASYARAKAT				
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		93,69		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut persyaratan (4,00). Adapun pada atribut waktu pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,55.

5.2.1.16 POLI SARAF

Poli saraf menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 93,69, mengalami kenaikan sebesar 5,54 dari survei pada periode sebelumnya. Adapun untuk setiap atribut tertera sebagaimana dalam tabel 58 berikut :

Tabel 58. Nilai Rata-rata Atribut SKM Poli Saraf

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,77	0,419	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,70	0,411	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,60	0,400	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik

U5	PRODUK LAYANAN	3,60	0,400	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,70	0,411	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,43	0,381	B	Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,57	0,396	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,90	0,433	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,70		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		92,41		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/tarif (4,00). Adapun pada atribut perilaku pelaksana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,43.

5.2.1.17 POLI BEDAH DIGESTIF

Bedah digestif menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan pada unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 97,22, naik 11,54 dari SKM sebelumnya, atribut sebagaimana dalam tabel 59 berikut:

Tabel 59. Nilai Rata- rata Atribut SKM Bedah Digestif

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,83	0,426	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,83	0,426	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,83	0,426	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,83	0,426	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,83	0,426	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,83	0,426	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,89		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		97,22		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata- rata tertinggi terdapat pada atribut produk pelayanan dan kompetensi

petugas (4,00). Adapun pada atribut lainnya memiliki nilai dengan nilai rata-rata 3,83

5.2.1.18 POLI BEDAH UMUM

Poli bedah umum menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan pada unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 97,38, turun sebesar 12,02 dari periode sebelumnya, sementara setiap atribut sebagaimana dalam tabel 60 berikut:

Tabel 60. Nilai Rata-rata Atribut SKM Bedah Umum

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,89	0,432	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,89	0,432	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,83	0,426	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,72	0,414	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,89	0,432	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,94	0,438	A	Sangat Baik

	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,90		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		97,38		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/tarif (4,00). Adapun pada atribut perilaku pelaksana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,72.

5.2.2. UNIT RAWAT INAP

5.2.2.1 RUANG VK

Ruang nifas menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan dalam unit rawat inap. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di ruang Nifas diperoleh nilai sebesar 88,75 turun sebesar 6,05 dari periode sebelumnya, sementara nilai rata-rata atribut sebagaimana dalam tabel 61 di bawah ini:

Tabel 61. Nilai Rata-rata Atribut SKM Ruang VK

NO	UNSUR	NILAI RATA- RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,67	0,407	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,38	0,376	B	Baik

U3	WAKTU PELAYANAN	3,41	0,379	B	Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,72	0,413	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,49	0,387	B	Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,62	0,402	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,49	0,387	B	Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,56	0,396	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,62	0,402	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,55		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		88,75		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara umum atribut kuisisioner di ruang nifas memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/ tarif pelayanan (3,72). Adapun pada atribut waktu pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,41.

5.2.2.2 RUANG TERANG BULAN VIP

Ruang VIP menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan untuk unit rawat inap. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di farmasi bagian belakang diperoleh nilai sebesar 95,00, turun sebesar 0,74 dari periode sebelumnya, sementara nilai atribut sebagaimana dalam tabel 62 di bawah ini:

Tabel 62. Nilai Rata- rata Atribut SKM Ruang VIP

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,80	0,422	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,67	0,407	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,67	0,407	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,93	0,437	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,73	0,415	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,87	0,430	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,93	0,437	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,80	0,422	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,80	0,422	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,80		

	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		95,00		
--	--	--	--------------	--	--

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara umum atribut kuisioner di ruang VIP memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/ tarif pelayanan (3,93). Adapun pada atribut prosedur dan waktu pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,67.

5.2.2.3 RUANG SEKAR JAGAD

Ruang Sekar Jagad menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan bagian unit rawat inap. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 95,05, naik sebesar 3, 98, sementara nilai atribut sebagaimana dalam tabel 63 di bawah ini:

Tabel 63. Nilai Rata-rata Atribut SKM Sekar Jagad

NO	UNSUR	NILAI RATA- RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,83	0,425	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,88	0,431	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,73	0,415	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,95	0,439	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,80	0,423	A	Sangat Baik

U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,68	0,409	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,73	0,415	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,78	0,420	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,83	0,425	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,80		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		95,05		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/ tarif pelayanan (3,95). Adapun pada atribut kompetensi pelaksana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,68.

5.2.2.4 RUANG PERINATOLOGI

Ruang Perinatologi menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan bagian unit rawat inap. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 96,29, naik sebesar 6,36 dari periode sebelumnya. sebagaimana dalam tabel 64 di bawah ini:

Tabel 64. Nilai Rata- rata Atribut SKM Perinatologi

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,79	0,422	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,82	0,425	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,77	0,419	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,82	0,425	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,87	0,430	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,87	0,430	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,92	0,436	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,85		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		96,30		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata- rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/tarif dan sarana prasarana (3,90).

Adapun pada atribut waktu pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3,77.

5.2.2.5 RUANG BUKETAN

Ruang buketan menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan bagian unit rawat inap. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 88,38 turu sebesar 1,06 dari periode sebelumnya, atribut sebagaimana dalam tabel 65 di bawah ini:

Tabel 65. Nilai Rata- rata Atribut SKM Ruang Buketan

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,52	0,391	B	Baik
U2	PROSEDUR	3,52	0,391	B	Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,33	0,370	B	Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,89	0,432	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,56	0,395	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,56	0,395	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,44	0,383	B	Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,48	0,387	B	Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,52	0,391	B	Baik

	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,53		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		88,37		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/tarif (3,89). Adapun pada atribut waktu pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,33.

5.2.2.6 RUANG TRUNTUM

Ruang truntum menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 85,31 turun sebesar 2,19 dari periode sebelumnya, adapun setiap atribut sebagaimana dalam tabel 66 di bawah ini :

Tabel 66. Nilai Rata-rata Atribut SKM Ruang Truntum

NO	UNSUR	NILAI RATA- RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,84	0,427	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,32	0,369	B	Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,32	0,369	B	Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,48	0,387	B	Baik

U5	PRODUK LAYANAN	3,32	0,369	B	Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,35	0,373	B	Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,35	0,373	B	Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,35	0,373	B	Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,35	0,373	B	Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,41		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		85,30		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/tarif (3,48). Adapun pada atribut prosedur, waktu pelayanan, dan produk pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,32.

5.2.2.7 RUANG JLAMPRANG

Ruang Jlamprang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 94,59 , naik sebesar 7,7, atribut sebagaimana dalam tabel 67 berikut:

Tabel 67. Nilai Rata- rata Atribut SKM Ruang Jlamprang

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,75	0,417	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,70	0,411	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,58	0,398	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,81	0,423	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,89	0,433	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,67	0,407	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,75	0,417	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,89	0,433	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,78		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		94,59		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/tarif (4,00). Adapun pada atribut waktu pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,58.

5.2.3 UNIT PENUNJANG LAINNYA

5.2.3.1 FARMASI BELAKANG

Bagian Farmasi menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan dalam hal pengambilan obat. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di unit farmasi bagian belakang diperoleh nilai sebesar 88,22, turun sebesar 10 dari indeks kepuasan periode sebelumnya, adapun perincian setiap sebagaimana dalam tabel 68 di bawah ini:

Tabel 68. Nilai Rata-rata Atribut SKM Farmasi Belakang

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,56	0,396	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,20	0,356	B	Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,08	0,342	B	Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,92	0,436	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,76	0,418	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,76	0,418	A	Sangat Baik

U7	PERILAKU PELAKSANA	3,48	0,387	B	Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,32	0,369	B	Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,68	0,409	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,53		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		88,22		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan atribut kuisisioner di Farmasi bagian belakang memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata-rata 3,92 terdapat pada atribut biaya/ tarif pelayanan. Adapun pada atribut jangka waktu pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,08.

5.2.3.2 FARMASI DEPAN

Bagian Farmasi menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan dalam hal pengambilan obat. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di unit farmasi bagian belakang diperoleh nilai sebesar 86,05, turun sebesar 8,64 dari periode sebelumnya, sementara atribut sebagaimana dalam tabel 69 di bawah ini :

Tabel 69. Nilai Rata-rata Atribut SKM Farmasi Depan

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,87	0,430	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,31	0,368	B	Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,33	0,370	B	Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,44	0,383	B	Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,38	0,375	B	Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,44	0,383	B	Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,33	0,370	B	Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,33	0,370	B	Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,53	0,393	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,44		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		86,05		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan atribut kuisisioner di Farmasi bagian depan memiliki kategori baik. Atribut

dengan nilai rata- rata 3,44 terdapat pada atribut biaya/ tarif pelayanan. Adapun pada atribut prosedur pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3,31.

5.2.3.3 HEMODIALISA (HD)

Hemodialisa menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 85,83, turun dari nilai indeks kepuasan sebelumnya sebesar 7,6, sementara atribut sebagaimana dalam tabel 52 di bawah ini:

Tabel 70. Nilai Rata- rata Atribut SKM Hemodialisa

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,37	0,374	B	Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,30	0,367	B	Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,43	0,381	B	Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,43	0,381	B	Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,40	0,378	B	Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,40	0,378	B	Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,27	0,363	B	Baik

U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,40	0,378	B	Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,43		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		85,83		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara umum kuisisioner di hemodialisa memiliki kategori baik. Atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut persyaratan pelayanan (3,90). Adapun pada atribut jangka waktu pelayanan dan atribut sarana dan prasarana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,27.

5.2.3.4 LABORATORIUM

Laboratorium menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 95,97, naik sebesar 3,21 dari indeks survei sebelumnya, dan atribut survey sebagaimana dalam tabel 71 di bawah ini:

Tabel 71. Nilai Rata- rata Atribut SKM Laboratorium

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,85	0,428	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,70	0,411	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,65	0,406	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,98	0,442	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,85	0,428	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,78	0,419	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,75	0,417	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,84		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		95,97		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa 8 atribut kuisisioner di laboratorium memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata- rata tertinggi

terdapat pada atribut penanganan pengaduan dan biaya pelayanan (4,00). Adapun pada atribut waktu pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3,65.

5.2.3.5 INSTALASI GAWAT DARURAT

Instalasi Gawat Darurat (IGD) menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 88,38, turun sebesar 2,89 dari indeks survey tahun sebelumnya, atribut sebagaimana dalam tabel 72 di bawah ini:

Tabel 72. Nilai Rata- rata Atribut SKM IGD

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,52	0,391	B	Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,35	0,372	B	Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,52	0,391	B	Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,52	0,391	B	Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,60	0,400	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,42	0,380	B	Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,45	0,383	B	Baik

U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,55	0,394	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,54		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		88,38		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut persyaratan pelayanan (3,90). Adapun pada atribut waktu pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,35.

5.2.3.6 RADIOLOGI

Radiologi menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 97,29, naik sebesar 8,87 dari nilai indeks sebelumnya, sementara nilai atribut setiap pelayanan adaah sebagaimana dalam tabel 74 di bawah ini:

Tabel 73. Nilai Rata- rata Atribut SKM Radiologi

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



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

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. KESIMPULAN

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

Tabel Perbandingan Hasil SKM Dua Periode

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA		SELISIH	NRR TERTIMBANG		MUTU LAYANAN		KINERJA PELAYANAN PER UNSUR	
		SMT	SMT		SMT	SMT	SM	SMT	SMT 1	SMT 2
		1	2		1	2	T 1	2		
U1	PERSYARATAN	3,75	3,83	0,08	0,42	0,43	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,66	3,67	0,01	0,41	0,41	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,55	3,57	0,02	0,39	0,40	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik
U4	BIAYA/TARIF	3,95	3,81	-0,14	0,44	0,42	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik

U5	PRODUK LAYANAN	3,67	3,74	0,07	0,41	0,42	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,68	3,77	0,09	0,41	0,42	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,64	3,64	0,00	0,40	0,40	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,51	3,70	0,19	0,39	0,41	B	A	Baik	Sangat Baik
U9	PENANGAN PENGADUAN	3,76	3,82	0,06	0,42	0,42	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik
		SEMESTER 1			SEMESTER 2			SELISIH		
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,68			3,73			0,05		
KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		92,08			93,16			1,08		

Berdasarkan hasil kepuasan masyarakat sebagaimana tertera pada tabel di atas, atribut Biaya/ tarif pelayanan mengalami penurunan. Adapun atribut terkait saran prasarana di rumah sakit meningkat. Dari data tersebut, maka faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan dapat dikelompok dalam masing-masing Prioritas tindakan perbaikan sebagai berikut;

6.1.1 PERTAHANKAN PRESTASI

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

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

- U1 Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan: 3,83
- U9 Penanganan pengaduan pengguna layanan: 3,82
- U4 Biaya/ tarif pelayanan: 3,81

6.1.2 PRIORITAS TINDAKAN PERBAIKAN

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

- Unsur U2, tentang tata cara pelayanan yang dibakukan/ adanya alur bagi pemberi dan penerima pelayanan: 3,67
- Unsur U3 Kecepatan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan: 3,57
- Unsur U5 Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan: 3,74
- Unsur U6 Kemampuan petugas yang harus dimiliki meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman: 3,77
- Unsur U7 Keramahan dan kesopanan petugas saat pelayanan: 3,64
- Unsur U8 Kualitas sarana dan prasarana: 3,70

Berdasarkan hasil analisis di atas, unsur U3 mengenai jangka waktu pelayanan menjadi unsur perolehan nilai terendah yaitu 3,57. Hal ini menunjukkan bahwa RSUD Benda Kota Pekalongan belum memberikan pelayanan yang baik pada atribut tersebut sehingga diperlukan adanya perbaikan.

6.1.3 TINDAKAN PERBAIKAN HASIL: SKM SEBELUMNYA

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

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA		SELISIH
		SMT 1	SMT 2	
U1	PERSYARATAN	3,75	3,83	+ 0,08
U2	PROSEDUR	3,66	3,67	+ 0,01
U3	WAKTU PELAYANAN	3,55	3,57	+ 0,02
U4	BIAYA/ TARIF	3,95	3,81	-0,14
U5	PRODUK LAYANAN	3,67	3,74	+ 0,07
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,68	3,77	+ 0,09
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,64	3,64	+ 0,00
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,51	3,70	+ 0,19
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,76	3,82	+ 0,06
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	3,68	3,73	+ 0,05
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY	92,08	93,16	+ 1,08

Dari tabel diatas menunjukkan kenaikan kinerja SKM sebesar 1,08 dari tahun sebelumnya.

Hasil perhitungan indikator yang naik kinerjanya, yaitu :

- Persyaratan
- Prosedur
- Produk pelayanan
- Kompetensi pelaksana
- Perilaku pelaksana
- Sarana prasarana
- Penanganan pengaduan

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

- Besaran biaya/ tarif layanan

6.2 KELUHAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

6.2.1 KELUHAN

Berikut adalah Keluhan pelanggan dalam pertanyaan terbuka yang disampaikan:

Tabel 74. Keluhan Responden

NO	BAGIAN	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN
1	Orthopedi	Sistem	▪ Miskomunikasi jadwal dokter dengan petugas RS
		SDM	▪ Waktu untuk konsultasi dengan dokter kurang
		Sarana	▪ Kursinya keras, harapannya lebih empuk untuk lansia karena lama menunggu dokter

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kursi roda masih kurang, mohon ditambah ▪ Ruang tunggu kurang nyaman untuk punggong, maka diganti dengan yang lebih empuk ▪ Ruang tunggu diperluas lagi ▪ Pasien dengan kondisi urgent lebih di dahulukan
2	Farmasi depan	Sarana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antrian sangat lama & tidak kebagian kursi di depan apotek jadi suara panggilan tidak terdengar ▪ Untuk mesin antrian obat sebaiknya ada yang membantu agar prosedur pengambilan obat lebih mudah
		SDM	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suara dari petugas apotek kurang jelas saat menjelaskan obat ▪ Penjelasan apoteker kurang jelas dan tidak ada waktu untuk konsultasi lebih lama ▪ Suara dari petugas kadang bernada tinggi jadi kesannya kurang santun
3	Farmasi Belakang	Sistem	<ul style="list-style-type: none"> • Obat untuk pasien lansia mohon didahulukan

		Sarana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ruang tunggu obat panas sekali dan nunggu sangat lama ▪ Ada anak yang minta- minta mendatangi kami (pengemis) ▪ Antri obat terlalu lama ▪ Kursi untuk antrian farmasi kurang ▪ Ruang tunggu bagian farmasi panas ▪ Lantai kurang bersih
		SDM	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sebaiknya ada petugas yang membantu lansia mengambil nomor antrian ▪ WC masjid kalau bisa dibuka 24 jam ▪ Ada petugas yang berjaga dan membantu di mesin antrian obat, itu sangat membantu saya, terimakasih
4	IGD	Sistem	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Saat proses administrasi sebaiknya tidak terlalu lama, sehingga menelantarkan pasien ▪ Administrasi terlalu lama ▪ Lebih baik kedepannya ▪ IGD kurang bagus, kurang cepat tanggap

		Sarpras	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kursi roda masih kurang, mohon ditambah ▪ Kami tidak dapat bed di IGD, hanya ranjang tanpa kasur karena kondisi sedang ramai
		SDM	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Petugas kurang senyum ▪ Perawat kadang suka judes dan bicara engan nada tinggi ▪ Petugas pendaftaran/ admin di IGD tidak bertanggungjawab pada saat menangani pasien, petugas lebih mengutamakan pulang hari jumat jam 2 siang (pergantian shift)
		Sistem	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kalau hari minggu tidak ada satpam yang berjaga memberikan informasi
5	Rawat Inap Truntum	SDM	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Petugas menutup pintu dengan keras
		Sarpras	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pintu kamar mandi harus diganjel dengan ember (pintu rusak) ▪ WC dan masjid kalau bisa dibuka 24 jam

		Sistem	<ul style="list-style-type: none"> Mengenai Biaya tidak ada penjelasan, lebih transparan lagi
6	Rawat Inap Buketan	Sarpras	<ul style="list-style-type: none"> Ruangan rawat inap byk nyamuk Kursi roda saat sore tidak bisa diambil Kamar mandi rawat inap jarang dibersihkan, ada kamar mandi yang tidak ada wastafel, air hangat hampir tidak tersedia di rawat inap (tersedia kalo diminta)
7	Rawat inap Jlamprang	Sistem	<ul style="list-style-type: none"> Prosedur agak ribet, petugas kurang membantu dan informatif. Bau ruangan kurang nyaman jadi saya harus beli pengharum ruangan sendiri
		Sarpras	<ul style="list-style-type: none"> Remot TV dan AC tidak ada
		SDM	<ul style="list-style-type: none"> Yang jaga terlalu banyak, shg sangat mengganggu Petugas kurang senyum
8	Rawat Inap VK	Sarpras	<ul style="list-style-type: none"> Air kran mampet/ tidak lancar
		SDM	<ul style="list-style-type: none"> Perawat kurang responsif
		Sistem	<ul style="list-style-type: none"> Menunggu ruangan rawat inap terlalu lama Keluar dari IGD ke rawat inap terlalu lama, katanya

			kamar penuh. Padahal saat saya masuk, satu kamar empty bed hanya saya sendirian disini
9	Rawat Inap Terang Bulan VIP	Sarpras	<ul style="list-style-type: none"> Perlu ada tirai di ruang rawat inap VIP supaya menjaga privasi, perlu ada handrail di kamar mandi
		Sistem	<ul style="list-style-type: none"> Menu Makanan tidak cocok, minta ganti tapi belum juga diganti
10	Radiologi	SDM	<ul style="list-style-type: none"> Harapnya petugas lebih ramah
		Sarpras	<ul style="list-style-type: none"> Kursi roda masih kurang, mohon ditambah Alatnya/ monitornya rusak ketika saya masuk jadi sampai sejam baru selesai karena dokter menggunakan layar monitor di ruangan lainya
11	Poli Bedah Umum	Sarpras	<ul style="list-style-type: none"> Kamar mandi kotor ada bekas tisu-tisu
12	Poli Jantung	Sistem	<ul style="list-style-type: none"> Ada perbedaan jadwal dokter
		Sarpras	<ul style="list-style-type: none"> Kebersihan ruang tunggu di tingkatkan
13	Poli Saraf	Sarpras	<ul style="list-style-type: none"> Ruang tunggu di tambah kipas angin

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kebersihan ruangan poli mohon ditingkatkan
		Sistem	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempat tunggu kursi ditambah, Diruang pendaftaran harus antri lagi dan daftar lagi padahal sudah daftar lewat online
14	Poli THT	Sarpras	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ruang tunggu kursi kurang ▪ Kursi ruang tunggu panas
15	Poli Kulit	Sistem	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Waktu untuk konsultasi dengan dokter kurang
16	Poli Bedah Saraf	Sistem	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kuota pasien dokter ditambah agar dapat menangani pasien lebih banyak
17	Rehab Medik	Sarpras	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Banyak tisu berceceran di kamar mandi
		Sistem	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informasi jadwal dokter tidak sesuai dgn keterangan
		SDM	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Harapnya petugas lebih ramah
18	Poli Mata	Sistem	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jadwal dokter tdk jelas kehadirannya ▪ Saat pemanggilan di pendaftaran kurang kencang (jelas), urutannya tidak sesuai dengan nomor, tidak ada konfirmasi pergantian dokter

19	Poli Bedah Umum	Sistem	<ul style="list-style-type: none"> Jadwal Dokter disesuaikan, jangan ditulis jam 9 praktek tapi baru datang jam 11
20	Poli Bedah Digestif	Sarpras	<ul style="list-style-type: none"> Kursi untuk ruang tunggu kurang Toilet umum lebih ditingkatkan kebersihannya
21	Poli Anak	Sarpras	<ul style="list-style-type: none"> Ruang tunggu poli anak panas
22	Kebidanan	Sarpras	<ul style="list-style-type: none"> Kursi ruang tunggu kurang Toilet masih kurang
23	Poli Jiwa	Sarpras	<ul style="list-style-type: none"> Kursi tunggu kurang banyak karena banyak yang duduk dilantai
24	Laboratorium	Sarpras	<ul style="list-style-type: none"> Kamar mandi kalau bisa ditambah Kursi tunggu diperbanyak dan pendingin ruangan ditambah
25	Gizi	Sarpras	<ul style="list-style-type: none"> Tempe saat makan siang dan malam sama Sudah minta ganti menu, tapi tetap tidak diganti
		SDM	<ul style="list-style-type: none"> Petugas kurang ramah



6.2.2. RENCANA TINDAK LANJUT

RSUD Bendan Kota Pekalongan melakukan rencana tindak lanjut untuk tindakan perbaikan terhadap hasil Kepuasan Masyarakat dari atribut yang dibawah nilai hasil SKM.

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



BAB VII

PENUTUP

Pekerjaan Peningkatan Mutu Pelayanan Fasilitas Kesehatan – Survei IKM Semester 2 pada RSUD Bendan Kota Pekalongan diharapkan dapat meningkatkan kinerja para pegawainya sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat maupun mutu pelayanan Kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan bisa memperkuat daya saing rumah sakit di masa yang akan datang. Komitmen dan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang berkesinambungan diharapkan juga bisa memperbaiki mindset setiap masyarakat yang menjadi pelanggan di RSUD Bendan Kota Pekalongan dalam memperbaiki dan menjaga kualitas mutu pelayanan kesehatan.

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

Demikian laporan AHKIR Pekerjaan Peningkatan Mutu Pelayanan Fasilitas Kesehatan – Survei IKM Semester 2 pada RSUD Bendan Kota Pekalongan, berupa *Laporan keseluruhan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Bendan Kota Pekalongan*. Kegiatan telah dilakukan dengan baik sesuai dengan waktu yang disepakati antara CV. Karya Zata Amani dengan Tim RSUD Bendan Kota Pekalongan.

KZA Consultans mengucapkan terima kasih atas kerjasama dan kesempatan yang telah RSUD Bendan Kota Pekalongan dalam mendampingi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat semester 2 ini.



BAB VIII

LAMPIRAN

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