



**LAPORAN AKHIR
SURVEI IKM – SEMESTER II
PADA RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
TAHUN ANGGARAN 2024**

**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 II 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 Laporan Pendahuluan, Laporan Antara dan Laporan Akhir berupa Analisa Data. Laporan Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan dengan sebaik-sebaiknya sehingga akan menghasilkan hasil yang memuaskan dan sesuai keinginan.

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

Disusun CV. Karya Zata Amani



BAB II PENDAHULUAN

2.1. LATAR BELAKANG

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



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

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

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah sampai saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa (baik media cetak maupun media elektronik), melalui media internet, jejaring sosial dan sebagainya sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap 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 Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dan diperbarui dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : Kep/14/M.Pan&RB/2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat adalah perlu disusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai salah satu tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

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

Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dalam memperoleh pelayanan perijinan yang disediakan oleh pemerintah, maka RSUD Bendan Kota Pekalongan diharapkan menjadi institusi pelayanan yang profesional, yakni pelayanan yang berorientasi pada kualitas kerja yang komprehensif yang penuh inovasi, berorientasi pada



kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan. Untuk melihat tercapainya tujuan tersebut diperlukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Bendan Kota Pekalongan.

2.2. TUJUAN

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

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

2.3. MANFAAT

Manfaat dari survei kepuasan masyarakat yaitu

- a. Dapat mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- b. Dapat mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan secara periodik
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan pelayanan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat
- d. Dapat mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.



- e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



BAB III

PENJELASAN

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

❖ Paparan Survei Kepuasan Masyarakat

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

Sasaran yang ingin dicapai adalah :

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



Kegiatan :

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

Hasil :

- Finalisasi kuisioner RSUD Bendan Kota Pekalongan
- Materi Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Bendan Kota Pekalongan

Hasil :

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



BAB IV

METODOLOGI SURVEI

4.1. PENYUSUNAN KUESIONER

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

Penentuan atribut pengukuran kepuasan pelanggan, menggunakan:

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

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

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



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

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

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

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

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

4.2. METODE PENGUMPULAN DATA

Data yang digunakan dalam survei ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari pelanggan sebagai responden survei. Pengumpulan data dilakukan dengan mendatangi RSUD Bendan Kota Pekalongan dimana lokasi responden berada. Metode yang digunakan



dalam mengumpulkan data primer menggunakan metode kualitatif – kuantitatif, yaitu gabungan antara metode kuantitatif dan kualitatif.

Kepada setiap responden dilakukan wawancara tatap muka (indepth interview) untuk mengetahui penilaian terhadap pelayanan unit pelayanan, penilaian dari responden dituangkan dalam bentuk kuesioner sebagai toolsnya untuk mendapatkan penilaian dalam bentuk angka.

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

4.3. TARGET RESPONDEN

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

4.4. PENGOLAHAN DATA

4.4.1. Metode pengolahan data

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

unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

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

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

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

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

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

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



4.4.2. Analisa Pengolahan Data

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

- a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

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

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- b) Nilai indeks pelayanan

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

4.5. PENARIKAN KESIMPULAN

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



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



BAB V

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Responden yang digunakan dalam survei kepuasan masyarakat mencakup masyarakat yang telah merasakan pelayanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Pengumpulan data dari responden menggunakan data primer, dengan cara melakukan wawancara langsung. Total kuesioner yang disebarkan dalam pengumpulan data sejumlah 700 kuesioner. Dari total kuesioner tersebut dilakukan *screening* terhadap kuesioner yang masuk, dan terdapat 700 kuesioner yang disetujui untuk dilakukan dianalisa lebih lanjut oleh RSUD Bendan Kota Pekalongan.

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

5.1 Usia

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

Tabel 1. Usia Responden

Kode	Usia	Persentase	Jumlah
1	<= 15 tahun	1%	9
2	16 - 20 tahun	5%	34
3	21 - 25 tahun	6%	42
4	26 - 30 tahun	9%	64
5	31 - 35 tahun	11%	75
6	36 - 40 tahun	12%	86
7	41 - 45 tahun	11%	80
8	46 - 50 tahun	10%	73
9	51 - 55 tahun	8%	57
10	56 - 60 tahun	10%	71
11	61 - 65 tahun	8%	59
12	>= 66 tahun	8%	56

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 1 di atas, dapat dilihat bahwa dari 706 responden yang terlibat dalam survei kepuasan masyarakat ini, sebagian besar responden memiliki usia di atas 36-40 tahun sebanyak 86 (12%) responden dan paling rendah <=15 tahun sebanyak 9 (1%) responden. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah pelanggan dengan usia dewasa awal.

5.2 Jenis Kelamin

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

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

Kode	Jenis Kelamin	Persentase	Jumlah
1	Laki-laki	34%	240
2	Perempuan	66%	466

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 2 di atas, hasil analisis menunjukkan bahwa dari 706 responden yang diteliti dalam penelitian ini, jumlah responden, sebanyak 240 orang (34%) responden berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 466 orang (66%) responden berjenis kelamin perempuan.

5.3 Pendidikan

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

Tabel 3. Tingkat Pendidikan

Kode	Pendidikan	Persentase	Jumlah
1	Tamat SD	33%	234
2	Tamat SLTP	18%	128
3	Tamat SLTA	36%	253
4	Diploma (D1/D2/D3)	4%	26
5	Sarjana (S1)	9%	65
6	Pascasarjana (S2& S3)	0%	0

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas, dari 706 responden yang diteliti dalam penelitian ini, sebagian besar responden berpendidikan SLTA 253 (36%), sedangkan sebanyak 234 (33%) responden berpendidikan SD,

sebanyak 128 (18%) responden berpendidikan SLTP, sebanyak 26 (4%) responden berpendidikan Diploma, 65 (9%) responden berpendidikan S1 dan sebanyak 0 (0%) responden berpendidikan pascasarjana.

5.4 Jenis Pekerjaan

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

Tabel 4. Jenis Pekerjaan Responden

Kode	Pekerjaan	Persentase	Jumlah
1	Tidak Bekerja / IRT	45%	318
2	Pegawai Swasta	10%	71
3	Petani/ Buruh	19%	135
4	PNS	3%	22
5	Wirausaha	15%	103
6	Lainnya	8%	57

Hasil analisis pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 706 responden yang mengikuti survei kepuasan masyarakat, sebagian besar responden tidak bekerja/ Ibu RT sebanyak 318 (45%), dan sebanyak 135 (19%) sebagai petani/buruh, sedangkan sisanya sebanyak 103 (15%) bekerja di sektor wirausaha, lalu sebanyak 71 (10%) sebagai pegawai swasta, sebanyak 57 orang (8%) di sektor lainnya dan terakhir sebagai PNS sebanyak 22 (3%).

5.5 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 pembayaran di RSUD Bendan

Tabel 5. Jenis Pembayaran Responden

Kode	Pekerjaan	Persentase	Jumlah
1	Umum	4%	30
2	BPJS	96%	675
3	Jasa Raharja	0%	0
4	Asuransi Lainnya	0%	1

Hasil analisis pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 706 responden yang mengikuti survei kepuasan masyarakat, sebagian besar responden menggunakan BPJS sebanyak 675 responden (96%), dan sebanyak 30 responden (7%) umum, sedangkan sisanya sebanyak 1 (0%) menggunakan asuransi lainnya.

BAB VI ANALISIS DATA

6.1 KINERJA LAYANAN RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN

6.1.1 Kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan

Kelengkapan persyaratan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian persyaratan pelayanan sebanyak 106 responden (15%) menyatakan sesuai, dan sebanyak 600 responden (85%) menyatakan sangat sesuai terlihat pada tabel 6.

Tabel 6. Tingkat Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Kode	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak sesuai	0%	0
2	Kurang sesuai	0%	0
3	Sesuai	15%	106
4	Sangat Sesuai	85%	600

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 banner sebanyak 610 responden, dan Hasil analisis juga menunjukkan bahwa informasi persyaratan pelayanan disampaikan oleh

petugas layanan sebanyak 701 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 banner	610
2	Informasi persyaratan pelayanan disampaikan oleh petugas layanan	701

Adapun pada layanan Gizi Rawat Inap, indikator kesesuaian dilihat pada kesesuaian Diit yang diberikan dengan kasus penyakit pasien sangat penting diperhatikan oleh pemberi layanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian diit dengan penyakit pasien sebesar 10 responden (6%) sesuai, dan sebanyak 165 responden (94%) 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	6%	10
4	Sangat Sesuai	94%	165

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 168 responden, dan hasil analisis juga menunjukkan bahwa Informasi diit pasien diinformasikan oleh perawat/ petugas gizi sebanyak 174 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	168
2	Informasi diit pasien diinformasikan oleh perawat/ petugas gizi	174

6.1.2 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 45 responden (6%) mudah, sangat mudah 661 responden (94%) terlihat pada tabel 10.

Tabel 10. Tingkat kemudahan Prosedur Pelayanan

Kode	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak mudah	0%	0
2	Kurang mudah	0%	0
3	Mudah	6%	45
4	Sangat mudah	94%	661

Hasil tata cara pelayanan ini di dukung dengan harapan responden yang menunjukkan bahwa RSUD Bendan Kota Pekalongan diharapkan memberikan informasi tata cara / alur pelayanan tersedia di banner sebanyak 614 responden, informasi tata cara/ alur pelayanan dijelaskan oleh petugas sebanyak 704 responden dan informasi tata cara / alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan sebanyak 690 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 banner	614
2	Informasi Alur oleh Petugas	704
3	Alur Sesuai Informasi	690

Selanjutnya pada layanan Gizi Rawat Inap, indikator kemudahan dalam pelayanan dilihat pada bagaimana kemudahan pasien mendapatkan informasi tentang konsultasi pelayanan Gizi. Hal ini sangat penting diperhatikan oleh pemberi layanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kemudahan pasien mendapatkan informasi tentang konsultasi pelayanan Gizi sebesar 16 responden (9%) mudah, dan sebanyak 159 responden (91%) 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	9%	16
4	Sangat mudah	91%	159

Hasil tingkat kemudahan dalam pelayanan konsultasi gizi ini di dukung dengan harapan masyarakat dalam memberikan Informasi diet disampaikan melalui brosur sebanyak 166 responden, dan hasil analisis juga menunjukkan bahwa Informasi diet pasien diinformasikan oleh perawat/ petugas gizi sebanyak 174 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	166
2	Informasi diet disampaikan oleh petugas Gizi	174

6.1.3 Jangka Waktu Pelayanan

Jangka waktu pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di RSUD Benda Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kecepatan waktu pelayanan dengan kriteria cepat sebanyak 73 responden (10%) dan sangat cepat 633 responden (90%) terlihat pada tabel 14.

Tabel 14. Tingkat Kecepatan Waktu Pelayanan

Kode	Kecepatan Waktu Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak cepat	0%	0
2	Kurang cepat	0%	0
3	Cepat	10%	73
4	Sangat cepat	90%	633

Hasil yang menunjukkan bahwa RSUD Bendan Kota Pekalongan sangat memperhatikan jangka waktu pelayanan pasien ini didukung dengan adanya harapan masyarakat bahwa waktu pelayanan ditetapkan dan diinformasikan diunit-unit pelayanan sebanyak 676 responden, dan petugas responsif dalam memberikan pelayanan sebanyak 705 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	676
2	Petugas Responsif	705

Sementara itu, pada layanan Gizi Rawat Inap, indikator kecepatan waktu pelayanan dilihat pada bagaimana kecepatan waktu penyediaan diet menu gizi. Hal ini sangat penting diperhatikan oleh pemberi layanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa waktu penyediaan diet menu gizi sebesar 17 responden (10%) cepat, dan sebanyak 158 responden (90%) 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	10%	17
4	Sangat cepat	90%	158

Hasil tingkat kemudahan dalam pelayanan konsultasi gizi ini di dukung dengan harapan masyarakat dalam pelayanan, Waktu pelayanan diet di tetapkan dan diinformasikan sebanyak 169 responden, dan petugas gizi responsif sebanyak 174 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	169
2	Petugas gizi responsif	174

6.1.4 Kewajaran Biaya/ Tarif Pelayanan

Tarif pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kewajaran biaya/ tarif pelayanan termasuk pada kriteria gratis 672 responden (95%), dan kriteria cukup mahal sebanyak 34 (5%), 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%	0
3	Cukup mahal	5%	34
4	Gratis	95%	672

Hasil analisis ini di dukung dari hasil survey yang menunjukkan bahwa RSUD Bendan Kota Pekalongan diharapkan dalam waktu mendatang menyampaikan tarif pelayanan diinformasikan di banner sebanyak 619 responden, dan adanya kesesuaian dengan informasi yang disampaikan petugas sebanyak 700 responden, terlihat dalam Tabel 19 berikut:

Tabel 19. Indikator Kinerja Kewajaran Tarif Pelayanan

Kode	Kewajaran Biaya/Tarif	Ya
1	Tarif Diinfokan di banner	619
2	Kesesuaian dengan Informasi dari Petugas	700

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 Bendan Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa kewajaran tarif/biaya sebesar 170 responden (97%) menyatakan gratis, sebanyak 4 responden (2%) cukup murah, dan sebanyak 1 responden (1%) menyatakan mahal terlihat pada tabel 20:

Tabel 20. Indikator Kawajaran Biaya

Kode	Kesesuaian Kecepatan Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Sangat Mahal	0%	0
2	Mahal	1%	1
3	Cukup Murah	2%	4
4	Gratis	97%	170

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 171 responden, dan Kesesuaian antara diit gizi dengan jenis penyakit / kasus sebanyak 173 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	171
2	Kesesuaian antara diit gizi dengan jenis penyakit / kasus	173

6.1.5 Hasil Pelayanan

Hasil pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di RSUD Benda Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kesesuaian Produk pelayanan dengan kriteria sesuai 78 responden (11%) dan sangat sesuai 628 responden (89%), 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	11%	78
4	Sangat Sesuai	89%	628

Hasil analisis ini didukung dengan harapan masyarakat yang menunjukkan bahwa RSUD Bendan Kota Pekalongan diharapkan selalu memberikan pelayan sesuai dengan kondisi pasien sebanyak 693 responden, dan adanya kesesuaian dengan klinik atau unit yang dituju sebanyak 702, 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	693
2	Kesesuaian antara kebutuhan pasien dengan klinik	702

Sedangkan pada layanan Gizi Rawat Inap, indikator kesesuaian dilihat pada bagaimana bagaimana kesesuaian penataan menu gizi ke pasien. Hal ini sangat penting diperhatikan oleh pemberi layanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa kesesuaian penataan menu gizi sebesar 8 responden (5%) sesuai, dan sebanyak 167 responden (95%) 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	5%	8
4	Sangat Sesuai	95%	167

Hasil tingkat kesesuaian penataan menu gizi ini di dukung dengan harapan- harapan masyarakat dalam pelayanan diantaranya, Makanan tertata baik sebanyak 175 responden, dan Makanan masih fresh untuk di konsumsi sebanyak 174 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	175
2	Makanan masih fresh untuk di konsumsi	174

6.1.6 Kemampuan Petugas

Kemampuan petugas merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di RSUD Benda Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kompeten Petugas pelayanan dengan kriteria kompeten 77 responden (11%) dan yang sangat kompeten 629 responden (89%) terlihat pada tabel 26:

Tabel 26. Tingkat Kompetensi Petugas

Kode	Kompetensi Petugas	Persentase	Jumlah
1	Tidak Kompeten	0%	0
2	Kurang kompeten	0%	0
3	Kompeten	11%	77
4	Sangat kompeten	89%	629

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 694 responden, Dokter/ perawat mempunyai ketrampilan yang cekatan 706 responden. Dan yang ketiga adalah Dokter memberikan resep dengan jelas sebanyak 701 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	694
2	Dokter/ perawat mempunyai ketrampilan yang cekatan	706
3	Dokter memberikan resep dengan jelas	701

Adapun pada layanan Gizi Rawat Inap, indikator kompetensi/ kemampuan petugas gizi menjadi sangat penting diperhatikan oleh RSUD Bendan Kota Pekalongan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kompetensi petugas sebesar 5 responden (3%) kompeten, dan sebanyak 170 responden (97%) 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	3%	5
4	Sangat kompeten	97%	170

Hasil tingkat kesesuaian penataan menu gizi ini di dukung dengan harapan- harapan masyarakat dalam pelayanan diantaranya, Petugas gizi menjelaskan menu diet dengan jelas sebanyak 170 responden, dan Petugas gizi mempunyai ketrampilan yang cekatan sebanyak 174 responden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 29, berikut:

Tabel 29. Indikator Harapan Kompetensi Petugas

Kode	Harapan Kompetensi Petugas	Ya
1	Petugas gizi menjelaskan menu diet dengan jelas	170
2	Petugas gizi mempunyai ketrampilan yang cekatan	174

6.1.7 Kesopanan dan Keramahan petugas

Kesopanan dan keramahan petugas merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di RSUD Benda Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kriteria sopan dan ramah sebanyak 94 responden (13%) dan

sangat sopan dan ramah sebanyak 612 responden (87%) 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	0%	0
3	Sopan dan ramah	13%	94
4	Sangat sopan dan ramah	87%	612

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 661 responden, petugas menanyakan keperluan dengan sopan sebanyak 701 dan Hasil analisis menunjukkan bahwa petugas memberikan informasi dengan jelas sebanyak 686. 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	661
2	Petugas menanyakan keperluan dengan Sopan	701
3	Petugas memberikan informasi dengan jelas	686

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 26 responden (15%) sopan dan ramah, dan sebanyak 149 responden (85%) 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	15%	26
4	Sangat sopan dan ramah	85%	149

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 166 responden, dan Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan sopan sebanyak 175 esponden. Hal tersebut berdasarkan temuan di lapangan, sebagaimana disajikan pada Tabel 33, berikut:

Tabel 33. Indikator Harapan Keramahan Petugas

Kode	Harapan Kompetensi Petugas	Ya
1	Petugas pelayanan memberikan salam sapa	166
2	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan sopan	175

6.1.8 Kualitas Sarana dan Prasarana

Tata cara kualitas sarana dan prasarana merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan RSUD Bendan Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kualitas Sarana dan Prasarana dengan kriteria sangat baik adalah 625 responden (89%), dan baik 81 responden (11%) terlihat pada tabel 34:

Tabel 34. Tingkat Kualitas Sarana dan Prasarana

Kode	Kualitas Sarana dan Prasarana	Persentase	Jumlah
1	Buruk	0%	0
2	Cukup	0%	0
3	Baik	11%	81
4	Sangat Baik	89%	625

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 684 responden, ruang parkir tertata bagus sebanyak 649 responden, toilet bersih sebanyak 684 responden, Musholla nyaman, bersih sebanyak 665 responden, ruang pelayanan yang bersih sebanyak 701, dan menyatakan ruangan laktasi yang bersih sebanyak 219 responden. Parameter harapan responden akan kualitas sarana dan prasarana poin 4 sampai 7 tidak berlaku pada unit rawat inap, Radiologi, Farmasi, Laboratorium, dan HD. Deskripsi ini terlihat dalam tabel 35.

Tabel 35. Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana

Kode	Kualitas Sarana dan Prasarana	Ya
1	Ruang Tunggu	684
2	Ruang parkir	649
3	Toilet	684
4	Mushola	665
5	Ruang Pelayanan	701
6	Ruang Laktasi	219
7	Layanan kebersihan	310

Adapun pada layanan Gizi Rawat Inap, indikator sarana dan prasarana berupa tempat makan menjadi sangat penting diperhatikan oleh RSUD Benda Kota Pekalongan. Hasil analisis menunjukkan bahwa sarana prasarana sebesar 19 responden (11%) baik, dan sebanyak 156 responden (89%) 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	11%	19
4	Sangat Baik	89%	156

Hasil tingkat keramahan dan kesopanan petugas ini di dukung dengan harapan- harapan masyarakat dalam pelayanan yang lebih baik diantaranya, Tempat makan bersih sebanyak 174 responden, dan Tempat makan masih layak digunakan sebanyak 175 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	174
2	Tempat makan masih layak digunakan	175

6.1.9 Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan di Lingkungan RSUD Bendan Kota Pekalongan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat penanganan pengaduan pengguna layanan di kelola dengan kriteria dikelola dengan baik sebanyak 680 (96%), berfungsi kurang maksimal 26 responden (4%) 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%	0
3	Berfungsi kurang maksimal	4%	26
4	Dikelola dengan baik	96%	680

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 dari hasil survey,

responden menjawab bahwa RSUD Benda Kota Pekalongan diharapkan perlu menyediakan informasi mengenai tata cara / alur pengaduan melalui papan informasi sebanyak 639 responden, menyediakan sarana pengaduan baik melalui kotak saran, WA dan telephone sebanyak 688 dan cepat tanggap dalam melayani pengunjung sebanyak 644. Hal ini terlihat dalam tabel 39

Tabel 39. Indikator kinerja Penanganan Pengaduan

Kode	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	Ya
1	Papan Informasi	639
2	Sarana Pengaduan	688
3	Kecepatan Waktu Tanggap	644

Adapun pada layanan Gizi Rawat Inap, indikator penanganan pengaduan sangat penting diperhatikan oleh RSUD Benda Kota Pekalongan. Hasil analisis menunjukkan bahwa sarana prasarana sebesar 22 responden (13%) berfungsi kurang maksimal, dan sebanyak 153 responden (87%) 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	13%	22
4	Dikelola dengan baik	87%	153

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 164 responden, dan Kecepatan waktu tanggap terhadap pengaduan sebanyak 174 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	164
2	Kecepatan waktu tanggap terhadap pengaduan	174

6.2 HASIL TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT

Tingkat kepuasan pengunjung/ pelanggan yang menerima pelayanan di RSUD Bendan Kota Pekalongan dapat diukur dengan menghitung Nilai Tingkat Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepuasan Masyarakat, pada masing-masing atribut dapat dilihat bahwa seluruh atribut memiliki indeks kepuasan pada kategori sangat puas, hal ini menunjukkan bahwa RSUD Bendan Kota Pekalongan telah memberikan pelayanan sangat baik, dengan indeks kepuasan secara keseluruhan sebesar **97,63** 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	3,85	0,428	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,95	0,439	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,89	0,432	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,89	0,432	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,87	0,430	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,88	0,431	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,96	0,440	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,90		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		97,59		

Gambar 01. Nilai Rata- rata Atribut Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Tabel dan grafik di atas, dapat dilihat bahwa **penanganan pengaduan merupakan atribut dengan indeks kepuasan tertinggi**, sedangkan **atribut persyaratan 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 persyaratan 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 aparatur 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 97,63. SKM yang dilaksanakan pada unit pelayanan publik yang terdiri dari Rawat Jalan, Rawat Inap, serta unit penunjang lainnya di lingkungan RSUD Bendan Kota Pekalongan mencerminkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memperoleh kategori yang beragam. Berikut adalah hasil analisis indeks kepuasan masyarakat setiap unit layanan;

NO RANGKING	NAMA BAGIAN	NILAI IKM
1	Rawat Inap VK. NIFAS	99,51
2	Rawat Inap PERINATOLOGI	98,93
3	Klinik BEDAH SARAF	98,89
4	Klinik BEDAH	98,81
5	Rawat Inap BUKETAN	98,68
6	Klinik BEDAH MULUT	98,61
7	Rawat Inap JLAMPRANG	98,58

NO RANGKING	NAMA BAGIAN	NILAI IKM
8	Rawat Inap VIP/ TERANG BULAN	98,33
9	Klinik SARAF	98,07
10	Rawat Inap TRUNTUM	98,07
11	Klinik PENYAKIT DALAM	98,06
12	Klinik ORTHOPEDI	98,02
13	Rawat Inap GIZI	97,952
14	Klinik JANTUNG	97,93
15	Klinik ANAK	97,88
16	REHABILITASI MEDIK	97,83
17	Klinik MATA	97,64
18	Rawat Inap SEKAR JAGAD	97,55
19	Klinik THT	97,5
20	Klinik KEBIDANAN/ KANDUNGAN	96,94
21	LABORATORIUM	96,92
22	RADIOLOGI	96,83
23	Klinik KULIT	96,67
24	IGD	96,6
25	FARMASI DEPAN	96,27
26	Klinik JIWA	96,23
27	HEMODIALISA	96,16
28	FARMASI BELAKANG	96,08
29	Klinik PENYAKIT PARU	95,94
30	UMUM PARIKESIT	94,7

Tabel 42. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan data pada tabel di atas, hasil indeks kepuasan masyarakat dengan nilai tertinggi adalah unit rawat Inap VK. Nifas, sebaliknya, nilai indeks kepuasan masyarakat terendah adalah rawat Jalan klinik umum Parikesit. Adapun uraian dari setiap atribut di setiap unit pelayanan adalah sebagai berikut :

6.2.1 UNIT RAWAT INAP VK NIFAS

Inap VK Nifas merupakan salah satu unit rawat jalan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat pada di Inap VK Nifas diperoleh nilai sebesar 99,51 naik sebesar 4,74 dari indeks kepuasan masyarakat diperiode sebelumnya. Adapun nilai atribut dalam tabel 43 di bawah ini:

Tabel 43. Nilai Rata- rata Atribut SKM Rawat Inap VK Nifas

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,94	0,438	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		3,98		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		99,51		

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 prosedur layanan, waktu pelayanan, biaya, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan. Adapun pada atribut lainnya mendapat nilai rata-rata 3,94.

6.2.2 UNIT RAWAT INAP PERINATOLOGI

Inap Perinatologi merupakan salah satu unit rawat jalan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di Inap Perinatologi diperoleh nilai sebesar 98,93 naik sebesar 4,25 dari IKM diperiode sebelumnya. Adapun atribut tertera sebagaimana dalam tabel 44 di bawah ini:

Tabel 44. Nilai Rata- rata Atribut SKM Rawat Inap Perinatologi

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,85	0,427	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,92	0,436	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,92	0,436	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,92	0,436	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,96		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		98,93		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan atribut kuisisioner di Perinatologi memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata-rata terendah yaitu 3,60 terdapat pada atribut persyaratan.

6.2.3 KLINIK BEDAH SARAF

Klinik Bedah Saraf merupakan salah satu unit rawat jalan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di Klinik Bedah Saraf diperoleh nilai sebesar 98,89, naik sebesar 0,56 dari IKM diperiode sebelumnya. Adapun atribut tertera sebagaimana dalam tabel 45 di bawah ini:

Tabel 45. Nilai Rata-rata Atribut SKM Klinik Bedah Saraf

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,80	0,422	A	Sangat Baik

U8	SARANA DAN PRASARANA	3,80	0,422	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,96		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		98,89		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan atribut kuisioner di klinik bedah saraf memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata-rata 4,00 yaitu terdapat pada semua atribut kecuali perilaku pelaksana dan sarana, adapun nilai atributnya yaitu 3,80.

6.2.4 KLINIK BEDAH

Klinik Bedah merupakan salah satu unit rawat jalan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di Klinik Bedah diperoleh nilai sebesar 98,81, naik sebesar 1,42 dari IKM diperiode sebelumnya. Adapun atribut tertera sebagaimana dalam tabel 46 di bawah ini:

Tabel 46. Nilai Rata- rata Atribut SKM Klinik Bedah

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,94	0,434	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,88	0,434	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,94	0,434	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	3,88	0,434	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,94	0,439	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,95		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		98,81		

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

yaitu 4,00 terdapat pada atribut waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi pelayanan, dan penanganan pengaduan. Adapun pada atribut prosedur dan perilaku pelaksana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,88.

6.2.5 UNIT RAWAT INAP BUKETAN

Inap Buketan menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan dalam hal rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di buketan diperoleh nilai sebesar 98,68, naik sebesar 9,54 dari hasil survey di periode sebelumnya. Adapun rincian setiap atribut sebagaimana dalam tabel 47 di bawah ini:

Tabel 47. Nilai Rata- rata Atribut SKM Rawat Inap Buketan

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,86	0,429	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,90	0,434	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,95	0,439	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,86	0,429	A	Sangat Baik

U8	SARANA DAN PRASARANA	3,95	0,439	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,95		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		98,68		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara umum atribut kuisisioner di rawat inap buketan memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata-rata 4,00 terdapat pada atribut biaya, produk layanan, kompetensi pelaksana, dan penanganan pengaduan. Adapun pada atribut persyaratan dan perilaku pelaksana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,86.

6.2.6 KLINIK BEDAH MULUT

Klinik bedah mulut menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan dalam unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di bagian klinik bedah mulut diperoleh nilai sebesar 98,61, naik sebanyak 1,67 dari periode sebelumnya. Sementara atribut pada klinik bedah mulut sebagaimana dalam tabel 48 di bawah ini:

Tabel 48. Nilai Rata- rata Atribut SKM klinik Bedah Mulut

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,80	0,422	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,93	0,437	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,93	0,437	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,87	0,430	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,95		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		98,61		

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 4,00 terdapat pada atribut waktu pelayanan, biaya, produk layanan, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan. Adapun pada atribut persyaratan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,80.

6.2.7 UNIT RAWAT INAP JLAMPRANG

Inap Jlamprang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan dalam unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di bagian Inap Jlamprang diperoleh nilai sebesar 98,58, naik sebesar 4,85 dari periode sebelumnya. Sementara untuk rincian atribut IKM sebagaimana dalam tabel 49 di bawah ini:

Tabel 49. Nilai Rata-rata Atribut SKM Rawat Inap Jlamprang

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,79	0,421	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,95	0,439	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,98	0,442	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,95	0,439	A	Sangat Baik

U7	PERILAKU PELAKSANA	3,93	0,437	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,88	0,432	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,94		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		98,58		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara umum atribut kuisisioner di Inap Jlamprang memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut biaya, produk layanan, dan penanganan pengaduan (4,00). Adapun pada atribut persyaratan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,79.

6.2.8 UNIT RAWAT INAP VIP/ TERANG BULAN

Inap VIP/Terang Bulan menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan dalam unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di bagian rawat inap VIP/Terang Bulan diperoleh nilai sebesar 98,33, naik sebesar 1,11 dari periode sebelumnya. Sementara untuk rincian atribut IKM sebagaimana dalam tabel 50 di bawah ini:

Tabel 50. Nilai Rata- rata Atribut SKM Rawat Inap VIP/Terang Bulan

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,80	0,422	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,80	0,422	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,93		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		98,33		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara umum atribut kuisisioner di rawat inap VIP/Terang Bulan memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata-

rata tertinggi terdapat pada atribut prosedur, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan penanganan pengaduan (4,00). Adapun pada atribut waktu pelayanan dan biaya memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3,80.

6.2.9 KLINIK SARAF

Klinik Saraf menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan untuk unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di klinik saraf diperoleh nilai sebesar 98,07, turun sebesar 0,13 sebagaimana dalam tabel 51 di bawah ini:

Tabel 51. Nilai Rata- rata Atribut SKM Klinik Saraf

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,81	0,423	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,97	0,441	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,92	0,435	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,81	0,423	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,81	0,423	A	Sangat Baik

U9	PENANGANAN PENGADUAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,92		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		98,07		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara umum kuisioner di klinik bedah umum memiliki kategori sangat baik. Atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/tarif, atribut produk layanan, atribut kompetensi pelaksana, dan atribut penanganan pengaduan (4,00). Adapun pada atribut persyaratan, perilaku pelaksana, dan sarana prasarana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,81.

6.2.10 UNIT RAWAT INAP TRUNTUM

Ruang Truntum menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan pada unit rawat inap. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 98,07, mendapat kenaikan sebesar 3,09 sebagaimana dalam tabel 52 di bawah ini:

Tabel 52. Nilai Rata- rata Atribut SKM Rawat InapTruntum

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,81	0,423	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,97	0,441	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,89	0,432	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	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,89	0,432	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,97	0,441	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,92		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		98,07		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut prosedur dan penanganan pengaduan (3,97). Adapun pada atribut persyaratan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,81.

6.2.11 KLINIK PENYAKIT DALAM

Klinik Penyakit Dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan bagian unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 98,06, naik sebesar 2,12 sebagaimana dalam tabel 53 di bawah ini:

Tabel 53. Nilai Rata-rata Atribut SKM Klinik Penyakit Dalam

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,88	0,431	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,95	0,439	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,93	0,436	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,98	0,442	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,98	0,442	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,93	0,436	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,88	0,431	A	Sangat Baik

U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,80	0,422	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,92		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		98,06		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut produk layanan (4,00). Adapun pada atribut penanganan pengaduan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,80.

6.2.12 KLINIK ORTHOPEDI

Klinik Orthopedi menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan bagian unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 98,02, mengalami penurunan sebesar -0,19 dari periode sebelumnya. Sementara itu, atribut IKM klinik orthopedi sebagaimana dalam tabel 54 di bawah ini:

Tabel 54. Nilai Rata- rata Atribut SKM Klinik Orthopedi

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,86	0,429	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,95	0,439	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,86	0,429	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,95	0,439	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,76	0,418	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,90	0,434	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,92		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		98,02		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata- rata tertinggi terdapat pada atribut biaya, produk layanan, dan penangan pengaduan

(4,00). Adapun pada perilaku pelaksana memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3,76.

6.2.13 KLINIK JANTUNG

Klinik Jantung menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan bagian unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 97,93, mengalami kenaikan sebesar 0,45 dari periode sebelumnya. Adapun untuk atribut sebagaimana dalam tabel 55 di bawah ini:

Tabel 55. Nilai Rata- rata Atribut SKM Klinik Jantung

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,87	0,430	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,92	0,436	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,97	0,442	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,97	0,442	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,97	0,442	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,95	0,439	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,82	0,425	A	Sangat Baik

U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,87	0,430	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,92		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		97,93		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata- rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/tarif pelayanan, produk layanan, kompetensi pelaksana (3,97). Adapun pada atribut sarana dan prasarana memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3,82.

6.2.14 KLINIK ANAK

Klinik anak menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan bagian unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 97,88, mengalami kenaikan sebesar 1,47, sementara untuk atribut SKM klinik anak sebagaimana dalam tabel 56 di bawah ini

Tabel 56. Nilai Rata- rata Atribut SKM Klinik Anak

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,82	0,425	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,82	0,425	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,71	0,412	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,88	0,431	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,92		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		97,88		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata- rata tertinggi terdapat pada atribut prosedur layanan, biaya/tarif, produk layanan,

kompetensi pelaksana, dan penanganan pengaduan (4,00). Adapun pada atribut perilaku pelaksana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,71.

6.2.15 KLINIK REHAB MEDIK

Klinik rehab medik menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 97,83, mengalami kenaikan sebesar 1,41, adapun atribut nilai SKM klinik rehab medik sebagaimana dalam tabel 57 di bawah ini:

Tabel 67. Nilai Rata- rata Atribut SKM Klinik Rehab Medik

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,76	0,418	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	3,98	0,442	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	3,86	0,429	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,88	0,431	A	Sangat Baik

U9	PENANGANAN PENGADUAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,91		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		97,83		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut kompetensi pelaksana dan penanganan pengaduan (4,00). Adapun pada atribut persyaratan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,76.

6.2.16 KLINIK MATA

Klinik mata menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 97,64, mengalami kenaikan sebesar 0,63 dari survei pada periode sebelumnya. Adapun untuk setiap atribut tertera sebagaimana dalam tabel 58 berikut:

Tabel 58. Nilai Rata- rata Atribut SKM Klinik Mata

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,98	0,442	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,98	0,442	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,83	0,425	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,88	0,431	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,80	0,422	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,85	0,428	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,95	0,439	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,91		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		97,64		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut produk layanan (4,00). Adapun pada atribut perilaku pelaksana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,80.

6.2.17 RAWAT INAP SEKAR JAGAD

Rawat inap sekar jagad dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan pada unit rawat inap. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 97,55, turun 3,19 dari SKM sebelumnya, atribut sebagaimana dalam tabel 59 berikut:

Tabel 59. Nilai Rata-rata Atribut SKM Rawat Inap Sekar Jagad

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,88	0,431	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,79	0,422	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	3,91	0,435	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,85	0,428	A	Sangat Baik

U8	SARANA DAN PRASARANA	3,82	0,425	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,97	0,441	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,90		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		97,55		

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

6.2.18 KLINIK THT

Klinik THT menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan pada unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 97,50, mengalami penurunan sebesar -1,11 dari periode sebelumnya, sementara setiap atribut sebagaimana dalam tabel 60 berikut:

Tabel 60. Nilai Rata- rata Atribut SKM Klinik THT

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,80	0,422	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,50	0,389	B	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		3,90		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		97,50		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata- rata tertinggi terdapat pada biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, sarana

prasarana, penanganan pengaduan (4,00). Adapun pada atribut atribut perilaku pelaksana (3,50).

6.2.19 KLINIK KANDUNGAN

Klinik kandungan menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan dalam unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di klinik kandungan diperoleh nilai sebesar 96,94 turun sebesar -1,12 dari periode sebelumnya, sementara nilai rata-rata atribut sebagaimana dalam tabel 61 di bawah ini:

Tabel 61. Nilai Rata-rata Atribut SKM Klinik Kandungan

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

U9	PENANGANAN PENGADUAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,88		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		96,94		

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

6.2.20 LABORATORIUM

Laboratorium menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di laboratorium diperoleh nilai sebesar 96,92, naik sebesar 5,45 dari periode sebelumnya, sementara nilai atribut sebagaimana dalam tabel 62 di bawah ini:

Tabel 62. Nilai Rata- rata Atribut SKM Laboratorium

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,86	0,429	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,86	0,429	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,96	0,440	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,64	0,405	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,64	0,405	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,96	0,440	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,96	0,440	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,88		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		96,92		

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

tertinggi terdapat pada atribut waktu pelayanan dan perilaku pelaksana (4,00). Adapun pada atribut produk layanan dan kompetensi pelaksana memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata (3,64).

6.2.21 RADIOLOGI

Radiologi menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan bagian unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 96,83, naik sebesar 5,17, sementara nilai atribut sebagaimana dalam tabel 63 di bawah ini:

Tabel 63. Nilai Rata- rata Atribut SKM Radiologi

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,89	0,433	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,93	0,437	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,93	0,437	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,68	0,409	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,68	0,409	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,96	0,440	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,86	0,429	A	Sangat Baik

U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,93	0,437	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,87		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		96,83		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/ tarif pelayanan (4,00). Adapun pada atribut produ layanan dan kompetensi pelaksana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,68.

6.2.22 KLINIK KULIT

Klinik Kulit menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan bagian unit rawat jalan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 96,67, naik sebesar 0,28 dari periode sebelumnya. sebagaimana dalam tabel 64 di bawah ini:

Tabel 64. Nilai Rata- rata Atribut SKM Klinik Kulit

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,70	0,411	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,80	0,422	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	3,80	0,422	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,90	0,433	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,87		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		96,67		

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, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan (4,00). Adapun pada atribut waktu pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3,60.

6.2.23 IGD

IGD menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan bagian unit rawat inap. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 96,60 naik sebesar 4,99 dari periode sebelumnya, atribut sebagaimana dalam tabel 65 di bawah ini:

Tabel 65. Nilai Rata- rata Atribut SKM IGD

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,86	0,429	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,84	0,426	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,67	0,408	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,67	0,408	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,90	0,433	A	Sangat Baik

U8	SARANA DAN PRASARANA	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,96	0,440	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,86		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		96,60		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/tarif (4,00). Adapun pada atribut produk layanan dan kompetensi pelaksana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,67.

6.2.24 FARMASI DEPAN

Farmasi depan menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 96,27 naik sebesar 2,95 dari periode sebelumnya, adapun setiap atribut sebagaimana dalam tabel 66 di bawah ini:

Tabel 66. Nilai Rata- rata Atribut SKM Farmasi Depan

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,91	0,434	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,97	0,441	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,78	0,420	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,63	0,403	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,63	0,403	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,84	0,427	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,97	0,441	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,85		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		96,27		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata- rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/tarif (4,00). Adapun pada atribut produk layanan dan kompetensi pelaksana memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3,63.

6.2.25 KLINIK JIWA

Klinik jiwa menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 96,16, naik sebesar 1,19, atribut sebagaimana dalam tabel 67 berikut:

Tabel 67. Nilai Rata- rata Atribut SKM Klinik Jiwa

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,64	0,405	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,79	0,421	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,64	0,405	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,93	0,437	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,71	0,413	A	Sangat Baik

U8	SARANA DAN PRASARANA	3,93	0,437	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,85		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		96,23		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa atribut dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada atribut biaya/tarif, kompetensi pelaksana, dan penanganan pengaduan (4,00). Adapun pada atribut persyaratan dan waktu pelayanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,64.

6.2.26 HEMODIALISA

Bagian hemodialisa menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di diperoleh nilai sebesar 96,16, mengalami penurunan sebesar -0,4 dari indeks kepuasan periode sebelumnya, adapun perincian setiap sebagaimana dalam tabel 68 di bawah ini:

Tabel 68. Nilai Rata- rata Atribut SKM Hemodialisa

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,90	0,434	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,57	0,397	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,67	0,407	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,81	0,423	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,76	0,418	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,90	0,434	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,85		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		96,16		

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

rata- rata 4,00 terdapat pada prosedur, waktu pelayanan, dan atribut biaya/ tarif pelayanan. Adapun pada atribut produk layanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata- rata 3,57.

6.2.27 FARMASI BELAKANG

Farmasi belakang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Bendan Kota Pekalongan dalam hal unit penunjang. Dari hasil survey kepuasan masyarakat di unit farmasi belakang diperoleh nilai sebesar 96,08, naik sebesar 5,03 dari periode sebelumnya, sementara atribut sebagaimana dalam tabel 69 di bawah ini:

Tabel 69. Nilai Rata- rata Atribut SKM Farmasi Belakang

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,94	0,438	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,88	0,431	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,76	0,418	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,53	0,392	B	Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,71	0,412	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,88	0,431	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,94	0,438	A	Sangat Baik

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,94	0,438	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,84		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		96,08		

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan atribut kuisisioner di farmasi belakang memiliki kategori sangat baik. Atribut tertinggi dengan nilai rata-rata 4,00 terdapat pada atribut prosedur pelayanan. Adapun pada atribut produk layanan memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,53.

6.2.28 KLINIK PENYAKIT PARU

Klinik penyakit paru menyelenggarakan pelayanan kesehatan di rawat jalan RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 95,94, turun dari nilai indeks kepuasan sebelumnya sebesar -2,21, sementara atribut sebagaimana dalam tabel 52 di bawah ini:

Tabel 52. Nilai Rata- rata Atribut SKM Klinik Penyakit Paru

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,69	0,410	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,85	0,427	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,77	0,419	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,92	0,436	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,46	0,385	B	Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,85	0,427	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,84		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		95,94		

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

pada atribut biaya/tarif, kompetensi pelaksana, dan penanganan pengaduan (4,00). Adapun pada atribut perilaku pelaksana memiliki nilai terendah dengan nilai rata-rata 3,46.

6.2.29 KLINIK UMUM PARIKESIT

Klinik umum parikesit menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Benda Kota Pekalongan. Dari hasil survey kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 94,70, turun sebesar -0,58 dari indeks survei sebelumnya, dan atribut survey sebagaimana dalam tabel 71 di bawah ini:

Tabel 71. Nilai Rata-rata Atribut SKM Klinik umum parikesit

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,91	0,434	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,73	0,414	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,82	0,424	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,00	0,333	C	Kurang Baik
U5	PRODUK LAYANAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,91	0,434	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,82	0,424	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,91	0,434	A	Sangat Baik

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U9	PENANGANAN PENGADUAN	4,00	0,444	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,79		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		94,70		

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

BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 KESIMPULAN

Tujuan dilaksanakannya pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui dan mempelajari sejauh mana tingkat kinerja unit pelayanan publik serta sebagai bahan untuk memberikan rekomendasi kepada unit pelayanan publik dilingkungan RSUD Bendan Kota Pekalongan. Survey kepuasan masyarakat dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan yang diberikan. Survei yang telah dilakukan pada semester kedua 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	
		1 2024	2 2024		1 2024	2 2024	1 2024	2 2024	1 2024	2 2024
U1	PERSYARATAN	3,9	3,85	-0,05	0,433	0,428	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,81	3,94	0,13	0,423	0,438	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,7	3,90	0,2	0,411	0,433	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,91	3,95	0,04	0,435	0,439	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA		SELISIH	NRR TERTIMBANG		MUTU LAYANAN		KINERJA PELAYANAN PER UNSUR		
		1 2024	2 2024		1 2024	2 2024	1 2024	2 2024	1 2024	2 2024	
U5	PRODUK LAYANAN	3,82	3,89	0,07	0,425	0,432	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik	
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,8	3,89	0,09	0,423	0,432	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik	
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,79	3,87	0,08	0,421	0,430	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik	
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,75	3,89	-0,14	0,417	0,431	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik	
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,68	3,96	0,28	0,408	0,440	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik	
		SEMESTER 1 2024			SEMESTER 2 2024			SELISIH			
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	3,80			3,90			0,1			
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY	94,92			97,59			2,6			

Berdasarkan hasil kepuasan masyarakat sebagaimana tertera pada tabel di atas, persyaratan dan sarana prasarana mengalami penurunan. Adapun atribut terkait penanganan pengaduan mengalami peningkatan tertinggi. 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;

7.1.1 PERTAHANKAN PRESTASI

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

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

- U 9 Penanganan pengaduan pengguna layanan: 3,96
- U4 Biaya/ tarif pelayanan: 3,95
- U2 tentang tata cara pelayanan yang dibakukan/ adanya alur bagi pemberi dan penerima pelayanan: 3,94
- U3 Kecepatan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan: 3,90
- U5 Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan: 3,89
- U6 Kemampuan petugas yang harus dimiliki meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman: 3,89
- U8 Kualitas sarana dan prasarana: 3,89
- U7 Keramahan dan kesopanan petugas saat pelayanan: 3,87

7.1.2 PRIORITAS TINDAKAN PERBAIKAN

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

- U1 Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan: 3,85

Berdasarkan hasil analisis di atas, unsur U1 mengenai persyaratan pelayanan menjadi unsur perolehan nilai terendah yaitu 3,85. Hal ini menunjukkan bahwa RSUD Bendan Kota Pekalongan belum memberikan pelayanan yang baik pada atribut tersebut sehingga diperlukan adanya perbaikan.

7.1.3 TINDAKAN PERBAIKAN HASIL: SKM SEBELUMNYA

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

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA		SELISIH
		1 2024	2 2024	
U1	PERSYARATAN	3,9	3,85	-0,05
U2	PROSEDUR	3,81	3,94	0,13
U3	WAKTU PELAYANAN	3,7	3,90	0,2
U4	BIAYA/ TARIF	3,91	3,95	0,04
U5	PRODUK LAYANAN	3,82	3,89	0,07
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,8	3,89	0,09
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,79	3,87	0,08
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,75	3,89	-0,14
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,68	3,96	0,28
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	3,80	3,91	0,1
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY	94,92	97,63	2,5



Dari tabel diatas menunjukkan kenaikan kinerja SKM sebesar 2,5 dari tahun sebelumnya.

Hasil perhitungan indikator yang naik kinerjanya, yaitu :

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

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

- Persyaratan
- Sarana prasarana

7.2 KELUHAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

7.2.1 KELUHAN

Berikut adalah Keluhan pelanggan dalam pertanyaan terbuka yang disampaikan:

Tabel 75. Keluhan Responden

NO	BAGIAN	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN/ KRITIK
1	Rehab Medik	Sarana	Ruang tunggu kursinya kurang banyak Untuk ruang tunggu sebaiknya diberikan layar untuk mengetahui sudah antrian nomer berapa Panggilan nomer antrian tidak terdengar dengan jelas <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bisa ditambah kipas angin
2	Poli Jiwa	SDM	Sudah menunggu dari jam 9 namun sampai jam 11 belum ditangani dokter dan tidak ada penjelasan dari petugas <ul style="list-style-type: none"> ▪ Waktu untuk konsultasi dengan dokter kurang
3	Poli Kandungan	Sarana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ruang tunggu kursinya kurang banyak
4	Poli Kulit	Sarana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ruang tunggu kursinya terlalu sedikit jadi kalau full banyak yg duduk di lantai
		SDM	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sudah janji 9.30 namun sampai jam 11 belum ditangani dokter
5	Bedah saraf	Sarana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kursi roda kurang banyak
		Sistem	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sekarang kalau periksa/kontrol tidak bisa meminta suntik, harus nunggu bulan depannya. Padahal kalau dulu bisa setiap periksa mendapatkan suntik
6	Bedah Mulut	Sarana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempat parkir panas

NO	BAGIAN	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN/ KRITIK
7	Jantung	Sarana	Tempat parkir motor kurang tertata Toilet kurang bersih
8	Parikesit	Sistem	Untuk pembayaran hanya cash, bisa ditambah melalui pembayaran online (transfer/qris), agar lebih memudahkan pembayaran
		Sarana	Parkiran depan parikesit panas, tidak ada atapnya
9	THT	Sistem	Nunggu obatnya terlalu lama WC mampet
10	Poli Anak	Sarana	Kursi ruang tunggu sedikit
11	Orthopedi	Sarana	Parkir dan ruang poli kejauhan Menyediakan parkir di belakang Kursi roda kurang banyak
12	Bedah Umum	Sarana	Toilet tidak bersih Ruang tunggu kurang luas
13	Bedah	Sarana	Ruang tunggu panas
14	Truntum	Sarana	Shower agak mampet Kran airnya mati, jam di ruangan mati
15	Truntum-gizi	Sarana	Menu makanannya kurang menarik Menu perlu di variasi
16	Sekar jagad	Sarana	TV nya ada yang tidak ada di beberapa ruangan Wifi sering tidak bisa diakses Bisa menyediakan air minum untuk

NO	BAGIAN	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN/ KRITIK
			umum/para penunggu di luar ruangan (dingin/hangat)
17	Sekar jagad -gizi	Sarana	Menu makanannya membosankan Menu perlu di variasi
20	NIFAS	Sarana	Kamar mandi hanya satu Bed yang pojok terasa gelap Perlu ditambahkan tempat sampah
21	VIP	Sistem	Untuk pembayaran naik kelas memang belum dijelaskan di awal
		Sarana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Air panasnya kurang panas, sudah ditunggu selama 3-5 menit masih belum panas juga
22	Buketan	Sarana	Gorden pembatas terlalu pendek Ruangan dingin
23	Poli Mata	Sarana	Ruang tunggu kursinya terlalu sedikit
24	Poli Saraf	Sarana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ruang tunggu panas ▪ Kursi ruang tunggu kurang
25	Farmasi belakang	Sarana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ruang tunggu panas dan nunggu lama ▪ Ruang tunggu farmasi belakang kurang penghijauan jadi udaranya panas ▪ Apabila saat pagi hari ramai bangku penuh, banyak yg tidak mendapatkan kursi
		Sistem	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Penyebutan nama pasien terlalu banyak dan cepat dalam satu waktu

NO	BAGIAN	IDENTIFIKASI AKAR PERMASALAHAN	SARAN/ KRITIK
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ mic panggilan untuk mengambil obat tidak terdengar hingga ke bangku paling ujung, hanya terdengar lirih saat di depan farmasinya saja
26	Farmasi depan	Sarana	<ul style="list-style-type: none"> • Antrian sangat lama & tidak kebagian kursi ▪ Ruang tunggu panas dan terlalu sempit sehingga sumpek saat siang hari
		SDM	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Penjelasan petugas terlalu cepat
27	IGD	Sarana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ruang tunggu panas
		Sistem	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ada beberapa yang menunggu lama untuk mendapatkan kamar
28	Radiologi	Sistem	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Antrean masuk tidak sesuai urutan kedatangan
		Sarana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempat nunggu kurang luas ▪ Tidak ada handsanitizer
29	Lab	Sarana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ruang tunggu terbatas ▪ Ditambah lahan parkir dibagian belakang
		SDM	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Petugas lama datangnya padahal sudah pencet tombol
30	HD	Sarana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ada loker besar untuk barang bawaan pasien ▪ Bisa disediakan TV agar tidak bosan saat HD



7.2.2. RENCANA TINDAK LANJUT

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

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



BAB VIII

PENUTUP

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

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

Demikian laporan AKHIR Survei IKM Semester II 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 II ini.



LAMPIRAN

- **Materi Paparan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Bendan Kota Pekalongan**
- **Kuesioner RSUD Bendan Kota Pekalongan**
- **Data Responden RSUD Bendan Kota Pekalongan**
- **Hasil Kuesioner RSUD Bendan Kota Pekalongan**
- **Laporan Hasil Pengolahan SKM RSUD Bendan Kota Pekalongan**
- **Foto Kegiatan**
- **Daftar Hadir**