



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR

UPT DINAS KESEHATAN

RUMAH SAKIT PARU JEMBER

Jl. Nusa Indah No.28 Jember - Jawa Timur. Telp : (0331) 481520, 421078, 487255

email : rspjember@jatimprov.go.id. Website : www.rspjember.jatimprov.go.id

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE
FEBRUARI-JUNI 2020

DISUSUN OLEH
INSTALASI
LITBANG, DIKLAT DAN KERJASAMA



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat ALLAH SWT, karena atas perkenanNYA laporan RS Paru Jember tentang Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Februari sampai Juni Tahun 2020 dapat diselesaikan. SKM di RS Paru Jember dilaksanakan pada 11 instalasi pelayanan yang terdiri dari Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Hiperbarik, Instalasi Laboratorium, Instalasi Radiologi, Instalasi Invasif/Tindakan, Instalasi Farmasi, Instalasi Gizi, Instalasi Loker Terpadu, dan Instalasi Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS). Pelaksanaan SKM di RS Paru Jember dibagi dua periode dalam satu tahun yaitu periode pertama pada bulan Januari sampai dengan Juni dan periode dua dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan Desember.

Tujuan dari pembuatan laporan SKM adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan di RS Paru Jember, mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik RS Paru Jember, mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik Rumah Sakit Paru Jember dan meningkatkan mutu/kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Laporan hasil surveil kepuasan masyarakat RS Paru Jember periode Februari sampai Juni Tahun 2020 semoga dapat menjadi bahan evaluasi dan tolok ukur dalam pelaksanaan pelayanan di RS Paru Jember demi tercapainya kepuasan masyarakat/pelanggan dan meningkatkan mutu pelayanan di RS Paru Jember serta dapat menjadi bahan perbaikan untuk masa yang akan datang.

Jember, 1 Juli 2020

Plt. Direktur RS Paru Jember,



dr. Sigit Kusuma Jati, MM
NIP. 196703142006041008

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, sebagaimana dimuat oleh Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, mengamanatkan kepada seluruh instansi pemerintah, baik tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan public sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Rumah Sakit Paru Jember merupakan rumah sakit penyedia pelayanan publik di bidang kesehatan khususnya paru-paru di wilayah kerja Jawa Timur Bagian Timur. Rumah sakit paru terus berupaya untuk mendorong upaya perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan dengan memberikan stimulasi semangat perbaikan dan inovasi pelayanan serta melakukan penilaian untuk mengetahui gambaran kinerja yang obyektif tentang semua aspek yang ada di lingkup Rumah Sakit Paru Jember.

Salah satu bentuk penilaian yang dilakukan Rumah Sakit Paru Jember di dalam mengetahui kinerja dan kebutuhan serta harapan dari pengguna jasa adalah dengan penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat merupakan data dan informasi tentang tingkat epuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public. Indeks tentang persyaratan, prosedur, dan waktu pelayanan, biaya/tariff, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi dan perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan saran dan masukan, kebersihan dan keamanan serta tersedianya sarana prasarana/ fasilitas Rumah Sakit.

B. Tujuan

1. Terukurnya kepuasan masyarakat Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2020 Periode I
2. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing unit kerja
3. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Rumah Sakit Paru Jember
4. Terpetakannya kekurangan dari masing-masing unit pelayanan dan
5. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Paru Jember

C. Target/ Sasaran

Target/ sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini, adalah :

1. Tersedianya hasil Survey Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam perbaikan kualitas pelayanan publik
2. Tersedianya hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Rumah Sakit Paru

BAB II

PENDEKATAN DAN METODOLOGI

A. Kuesioner

Kuesioner yang digunakan terdiri dari :

1. Pernyataan Kesediaan Sebagai Responden (*Inform Consent*)

Pada bagian ini berisi nama responden (bisa menggunakan nama samara) serta pernyataan kesediaan responden untuk berpartisipasi dalam survey kepuasan pasien dan keluarga pasien terkait pelayanan yang ada di Rumah Sakit Paru Jember. Pernyataan ini ditandatangani oleh responden yang bersangkutan.

2. Karakteristik Pelanggan

Pada bagian ini berisi identitas responden yang terdiri dari usia, status perkawinan, kategori responden sebagai pasien, keluarga pasien, atau lain-lain, jenis kelamin, pendidikan terakhir, serta pekerjaan utama.

3. Pendapat Masyarakat

Pada bagian ini dinyatakan pendapat masyarakat yang meliputi kualitas pelayanan dan harapan konsumen terhadap pelayanan. Terdapat 11 kelompok variabel utama, yaitu :

- a. **Persyaratan Pelayanan**; adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Prosedur Pelayanan**; adalah tata cara pelayanan yang dibukakan bagi penerima pelayanan.
- c. **Waktu Pelayanan**; adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
- d. **Biaya atau Tarif**; adalah tariff yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan.
- e. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**; adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan.
- f. **Kompetensi Pelaksana**; adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. **Perilaku Pelaksana**; adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan berupa perilaku yang baik dan tidak membeda-bedakan pasien, kesopanan, keramahan, dan kedisiplinan.
- h. **Maklumat Pelayanan**; adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan Rumah Sakit Paru Jember yaitu melayani dengan hati, senyum, salam, dan sapa.
- i. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**; adalah mekanisme penanganan dan tindak lanjut terhadap pengaduan, saran dan masukan.
- j. **Kebersihan dan Keamanan**; adalah kondisi di lingkungan pelayanan yang menunjang pelayanan yang baik yaitu kebersihan dan keamanan.
- k. **Sarana Prasarana/ Fasilitas**; adalah terjaminnya tingkat kenyamanan sarana dan prasaranan pelayan.

- I. **Penghargaan dan Kekecewaan;** adalah penghargaan dan kekecewaan pelanggan terhadap pelaksana yang ada di unit pelayanan terkait. Pada poin ini, diberikan pertanyaan terbuka.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan dilakukan dengan tingkat kepentingan yang diukur menggunakan skala Likert. Tingkat kepentingan adalah seberapa penting suatu atribut kinerja bagi pengguna layanan. Data yang diperoleh berguna untuk mengetahui tingkat kepentingan secara nyata dari atribut kinerja. Pertanyaan yang diberikan adalah pertanyaan tertutup. Responden diminta untuk memilih jawaban dari pilihan jawaban yang ada. Pilihan dibuat berjenjang mulai dari intensitas paling rendah yang diberi angka 1 (sangat tidak penting) sampai paling tinggi yang diberi angka 4 (sangat penting). Skor tingkat kepentingan dapat dilihat pada table 2.1.

Tabel 2.1 Skor tingkat kepentingan

Pilihan jawaban	Skor (Nilai)
Sangat tidak penting	1
Tidak penting	2
Penting	3
Sangat penting	4

Selain menggunakan pertanyaan tertutup, disediakan juga pertanyaan terbuka mengenai alasan dan saran responden disetiap atribut. Hal ini berguna untuk mengetahui saran atau keinginan pelanggan terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan.

B. Rancangan Sampel Survey

Responden pada survey adalah pasien dan atau keluarga pasien di lingkungan Rumah Sakit Paru Jember, baik rawat jalan, rawat inap, rawat darurat, rawat intensif, serta pelayanan lainnya. Perhitungan besar sampel menggunakan *Solvin Method*, dengan rumus :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dimana :

- n = *Number of Sample* (jumlah sampel)
- N = *Total Population* (jumlah seluruh anggota popuasi)
- e = *Error Tolerance* (toleransi terjadinya salah; taraf signifikansi 5%)

C. Lokasi dan Pengumpulan Data

Survey kepuasan masyarakat dilaksanakan di setiap unit pelayanan di lingkungan Rumah Sakit Paru Jember dengan pengumpulan data pada bulan Februari – Juni 2020.

D. Pengolahan

Pengolahan data survey kepuasan masyarakat dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan SKM terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nailai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

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

Nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang, untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \times 25$$

Tabel 3.2 Kriteria indeks kepuasan masyarakat

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

BAB III

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Kepuasan Masyarakat

1. Instalasi Gawat Darurat (IGD)

Hasil survey mengenai pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Paru Jember Periode I tahun 2020 disampaikan dalam table 3.1 berikut ini

Tabel 3.1 Nilai indeks kepuasan masyarakat mengenai pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD)

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Penimbang	Nilai Rata-rata Tertimbang
1	Persyaratan Pelayanan	3,23	0,071	0,22
2	Prosedur Pelayanan	3,2	0,071	0,22
3	Waktu Pelayanan	3,35	0,071	0,21
4	Biaya/ Tarif			
	a. Kewajaran biaya	3,17	0,071	0,21
	b. Biaya di luar ketentuan	3,35	0,071	0,21
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,37	0,071	0,21
6	Kompetensi Pelaksana	3,35	0,071	0,21
7	Perilaku Pelaksana			
	a. Keadilan dalam pelayanan	3,27	0,071	0,21
	b. petugas berperilaku sopan dan ramah.	3,25	0,071	0,21
	c. kedisiplinan petugas	3,15	0,071	0,22
8	Maklumat Pelayanan	3,3	0,071	0,21
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,32	0,071	0,21
10	Kebersihan dan Keamanan			
	a. Kebersihan ruangan.	3,22	0,071	0,21
	b. Keamanan ruangan	3,22	0,071	0,21
11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3,27	0,071	0,21
Nilai Total Rata-Rata Tertimbang				3,18

Berdasarkan table 3.1, diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di IGD Rumah Sakit Paru Jember Periode I (Februari -Juni 2020) adalah 3,18. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **Produk**

Spesifikasi Jenis Pelayanan yaitu sebesar 3,37, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Kedisiplinan Petugas** yaitu sebesar 3.15 Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{SKM} &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\ &= 3,18 \times 25 \\ &= 79,5 \end{aligned}$$

Nilai SKM 79,5 mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja pelayanan di IGD atau masuk dalam kategori B (Baik).

2. Instalasi Rawat Jalan

Hasil survey mengenai pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember Periode I (Februari -Juni 2020) disampaikan dalam table 3.2 berikut ini.

Tabel 3.2 Nilai indeks kepuasan masyarakat mengenai pelayanan di Instalasi Rawat Jalan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Penimbang	Nilai Rata-rata Tertimbang
1	Persyaratan Pelayanan	3,4	0,071	0,2
2	Prosedur Pelayanan	3,5	0,071	0,2
3	Waktu Pelayanan	3,3	0,071	0,21
4	Biaya/ Tarif			
	a. Kewajaran biaya	3,4	0,071	0,2
	b. Biaya di luar ketentuan	3,4	0,071	0,2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,5	0,071	0,2
6	Kompetensi Pelaksana	3,3	0,071	0,21
7	Perilaku Pelaksana			
	a. Keadilan dalam pelayanan	3,4	0,071	0,2
	b. petugas berperilaku sopan dan ramah.	3,4	0,071	0,2
	c. kedisiplinan petugas	3,2	0,071	0,22
8	Maklumat Pelayanan	3,4	0,071	0,2
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,3	0,071	0,21
10	Kebersihan dan Keamanan			
	a. Kebersihan ruangan.	3,4	0,071	0,2

	b. Keamanan ruangan	3,4	0,071	0,2
11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3,3	0,071	0,21
Nilai Total Rata-Rata Tertimbang				3,06

Berdasarkan table 3.2,

diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember Periode I (Februari-Juni 2020) adalah 3,06. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** yaitu sebesar 3,4, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **kedisiplinan petugas** yaitu sebesar 3,2. Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 SKM &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\
 &= 3,06 \times 25 \\
 &= 76,5
 \end{aligned}$$

Nilai SKM 76,5 mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja pelayanan di Instalasi Rawat Jalan atau masuk dalam kategori B (Baik).

3. Instalasi Rawat Inap

Hasil survey mengenai pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jember Periode I (Februari -Juni 2020) disampaikan dalam table 3.3 berikut ini

Tabel 3.3 Nilai indeks kepuasan masyarakat mengenai pelayanan di Instalasi Rawat Inap

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Penimbang	Nilai Rata-rata Tertimbang
1	Persyaratan Pelayanan	3,3	0,071	0,21
2	Prosedur Pelayanan	3,2	0,071	0,22
3	Waktu Pelayanan	3,3	0,071	0,21
4	Biaya/ Tarif			
	a. Kewajaran biaya	3,3	0,071	0,21
	b. Biaya di luar ketentuan	3,2	0,071	0,22
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,3	0,071	0,21
6	Kompetensi Pelaksana	3,4	0,071	0,2
7	Perilaku Pelaksana			
	a. Keadilan dalam pelayanan	3,3	0,071	0,21
	b. petugas berperilaku sopan dan ramah.	3,3	0,071	0,21
	c. kedisiplinan petugas	3,2	0,071	0,22
8	Maklumat Pelayanan	3,3	0,071	0,21
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,2	0,071	0,22

10	Kebersihan dan Keamanan			
	a. Kebersihan ruangan.	3,4	0,071	0,2
	b. Keamanan ruangan	3,2	0,071	0,22
11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3,2	0,071	0,22
Nilai Total Rata-Rata Tertimbang				3,19

Berdasarkan table 3.3, diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jember Periode I (Februari-Juni 2020) adalah 3,19. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **KompetensiPelaksana** yaitu sebesar 3,4, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Prosedur Pelayanan** yaitu sebesar 3,2. Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 SKM &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\
 &= 3,19 \times 25 \\
 &= 79,75
 \end{aligned}$$

Nilai SKM 79,75 mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja pelayanan di Instalasi Rawat Inap atau masuk dalam kategori B (Baik).

4. Hiperbarik

Hasil survey mengenai pelayanan di Terapi Oksigen Hiperbarik Rumah Sakit Paru Jember Periode I tahun 2019 disampaikan dalam table 3.4 berikut ini

Tabel 3.4 Nilai indeks kepuasan masyarakat mengenai pelayanan di Terapi Oksigen Hiperbarik

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Penimbang	Nilai Rata-rata Tertimbang
1	Persyaratan Pelayanan	3,4	0,071	0,2
2	Prosedur Pelayanan	3,4	0,071	0,2
3	Waktu Pelayanan	3,4	0,071	0,2
4	Biaya/ Tarif			
	a. Kewajaran biaya	3,1	0,071	0,22
	b. Biaya di luar ketentuan	3,4	0,071	0,2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,3	0,071	0,21
6	Kompetensi Pelaksana	3,3	0,071	0,21
7	Perilaku Pelaksana			
	a. Keadilan dalam pelayanan	3,3	0,071	0,21
	b. petugas berperilaku sopan dan ramah.	3,4	0,071	0,2
	c. kedisiplinan petugas	3,3	0,071	0,21
8	Maklumat Pelayanan	3,2	0,071	0,22

9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,3	0,071	0,21
10	Kebersihan dan Keamanan			
	a. Kebersihan ruangan.	3,3	0,071	0,21
	b. Keamanan ruangan	3,3	0,071	0,21
11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3,4	0,071	0,2
Nilai Total Rata-Rata Tertimbang				3,11

Berdasarkan tabel 3.4,

diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Terapi Oksigen Hiperbarik Rumah Sakit Paru Jember Periode I (Februari-Juni 2020) adalah 3,11. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **Prosedur Pelayanan**, yaitu sebesar 3,4, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Biaya/ Tarif** yaitu sebesar 3,1. Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 SKM &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\
 &= 3,11 \times 25 \\
 &= 77,75
 \end{aligned}$$

Nilai SKM 77,75 mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja pelayanan di Terapi Oksigen Hiperbarik atau masuk dalam kategori B (Baik).

5. Laboratorium

Hasil survey mengenai pelayanan di Laboratorium Rumah Sakit Paru Jember Periode I tahun 2019 disampaikan dalam table 3.5 berikut ini

Tabel 3.5 Nilai indeks kepuasan masyarakat mengenai pelayanan di Laboratorium

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Penimbang	Nilai Rata-rata Tertimbang
1	Persyaratan Pelayanan	3,3	0,071	0,21
2	Prosedur Pelayanan	3,3	0,071	0,21
3	Waktu Pelayanan	3,3	0,071	0,21
4	Biaya/ Tarif			
	a. Kewajaran Biaya	3,3	0,071	0,21
	b. Biaya Diluar Ketentuan	3,4	0,071	0,2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,4	0,071	0,2
6	Kompetensi Pelaksana	3,5	0,071	0,2
7	Perilaku Pelaksana			
	d. Keadilan dalam pelayanan	3,3	0,071	0,21
	e. petugas berperilaku sopan dan ramah.	3,5	0,071	0,2
	f. kedisiplinan petugas	3,3	0,071	0,21
8	Maklumat Pelayanan	3,4	0,071	0,2

9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,4	0,071	0,2
10	Kebersihan dan Keamanan			
	c. Kebersihan ruangan.	3,3	0,071	0,21
	d. Keamanan ruangan	3,5	0,071	0,2
11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3,2	0,071	0,22
Nilai Total Rata-Rata Tertimbang				3,09

Berdasarkan tabel 3.5, diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Laboratorium Rumah Sakit Paru Jember Periode I (Februari-Juni 2020) adalah 3,09. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **Kompetensi Pelaksana** yaitu sebesar 3,5, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Sarana Prasarana** yaitu sebesar 3,2 Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 SKM &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\
 &= 3,09 \times 25 \\
 &= 77,5
 \end{aligned}$$

Nilai SKM 77,5 mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja pelayanan di Laboratorium atau masuk dalam kategori B (Baik).

6. Instalasi Radiologi

Hasil survey mengenai pelayanan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Paru Jember Periode I tahun 2019 disampaikan dalam table 3.6 berikut ini

Tabel 3.6 Nilai indeks kepuasan masyarakat mengenai pelayanan di Instalasi Radiologi

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Penimbang	Nilai Rata-rata Tertimbang
1	Persyaratan Pelayanan	3,3	0,071	0,21
2	Prosedur Pelayanan	3,3	0,071	0,21
3	Waktu Pelayanan	3,3	0,071	0,21
4	Biaya/ Tarif			
	a. Kewajaran Biaya	3,35	0,071	0,21
	b. Biaya Diluar Ketentuan	3,38	0,071	0,21
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,43	0,071	0,2
6	Kompetensi Pelaksana	3,3	0,071	0,21
7	Perilaku Pelaksana			
	a. Keadilan dalam pelayanan.	3,4	0,071	0,2
	b. Petugas berperilaku sopan/ ramah	3,3	0,071	0,21
	c. Kedisiplinan petugas	3,3	0,071	0,21
8	Maklumat Pelayanan	3,4	0,071	0,2

9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,4	0,071	0,2
10	Kebersihan dan Keamanan			
	a. Kebersihan ruang	3,18	0,071	0,22
	b. Keamanan ruang	3,2	0,071	0,22
11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3,2	0,071	0,22
Nilai Total Rata-Rata Tertimbang				3,14

Berdasarkan table 3.6,

Diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Paru Jember Periode I (Februari-Juni 2020) adalah 3,14. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** yaitu sebesar 3,43, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Kebersihan Ruangan** yaitu sebesar 3.18 Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 SKM &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\
 &= 3,14 \times 25 \\
 &= 78,5
 \end{aligned}$$

Nilai SKM 78,5 mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja pelayanan di Instalasi Radiologi atau masuk dalam kategori A (Sangat Baik).

7. Instalasi Gizi

Hasil survey mengenai pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jember Periode I tahun 2019 disampaikan dalam table 3.7 berikut ini

Tabel 3.7 Nilai indeks kepuasan masyarakat mengenai pelayanan di Instalasi Gizi

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Penimbang	Nilai Rata-rata Tertimbang
1	Persyaratan Pelayanan	3,23	0,071	0,22
2	Prosedur Pelayanan	3,30	0,071	0,21
3	Waktu Pelayanan	3,38	0,071	0,2
4	Biaya/ Tarif			
	a. Kewajaran Biaya.	3,35	0,071	0,2
	b. Biaya diluar ketentuan.	3,28	0,071	0,21
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan			
	a. Variasi Menu.	3,50	0,071	0,2
	b. Rasa dari Makanan.	3,38	0,071	0,2
6	Kompetensi Pelaksana	3,35	0,071	0,2
7	Perilaku Pelaksana			
	a. Keadilan dalam pelayanan.	3,40	0,071	0,2
		3,33	0,071	0,21

b. Petugas berperilaku sopan/ ramah ?				
8	Maklumat Pelayanan	3,28	0,071	0,22
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,23	0,071	0,22
10	Kebersihan dan Keamanan.			
	a. Kebersihan makanan.	3,43	0,071	0,2
	b. Kebersihan ruangan.	3,25	0,071	0,22
	c. Keamanan ruangan.	3,23	0,071	0,22
11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3,28	0,071	0,22
Nilai Total Rata-Rata Tertimbang				3,35

Berdasarkan table 3.7,

Diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Paru Jember Periode I (Februari-Juni 2020) adalah 3,99. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **Variasi Menu** yaitu sebesar 3,50, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Penanganan pengaduan** yaitu sebesar 3,28. Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 SKM &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\
 &= 3,35 \times 25 \\
 &= 83,75
 \end{aligned}$$

Nilai SKM 83,75 mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja pelayanan di Instalasi Gizi atau masuk dalam kategori A. (Sangat Baik)

8. Pendaftaran

Hasil survey mengenai pelayanan di Pendaftaran Rumah Sakit Paru Jember Periode I (Februari -Juni 2020) disampaikan dalam table 3.8 berikut ini

Tabel 3.8 Nilai indeks kepuasan masyarakat mengenai pelayanan di Pendaftaran

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Penimbang	Nilai Rata-rata Tertimbang
1	Persyaratan Pelayanan	3,3	0,071	0,21
2	Prosedur Pelayanan	3,23	0,071	0,22
3	Waktu Pelayanan	3,15	0,071	0,22
4	Biaya/ Tarif			
	a. Kewajaran Biaya.	3,18	0,071	0,22
	b. Biaya diluar ketentuan.	3,18	0,071	0,22
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,3	0,071	0,21
6	Kompetensi Pelaksana	3,35	0,071	0,2
7	Perilaku Pelaksana.			

	a.	Keadlina dalam pelayanan.	3,48	0,071	0,2
	b.	Petugas berperilaku sopan.	3,3	0,071	0,21
	c.	Kedisiplinan petugas.	3,28	0,071	0,21
8		Maklumat Pelayanan	3,25	0,071	0,22
9		Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,3	0,071	0,21
10		Kebersihan dan Keamanan.			
	a.	Kebersihan ruangan.	3,3	0,071	0,21
	b.	Keamanan runagan	3,25	0,071	0,22
11		Sarana Prasarana/ Fasilitas	3,2	0,071	0,22
Nilai Total Rata-Rata Tertimbang					3,2

Berdasarkan table 3.8, diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Paru Jember Periode I (Februari-Juni 2020) adalah 3,2. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **Prilaku Pelaksanaan** yaitu sebesar 3,48, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Biaya/Tarif** yaitu sebesar 3,18. Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 SKM &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\
 &= 3,2 \times 25 \\
 &= 80
 \end{aligned}$$

Nilai SKM 80 mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja pelayanan di Pendaftaran atau masuk dalam kategori B (Baik).

9. Loker Terpadu

Hasil survey mengenai pelayanan di Pendaftaran Rumah Sakit Paru Jember Periode I tahun 2019 disampaikan dalam table 3.9 berikut ini

Tabel 3.9 Nilai indeks kepuasan masyarakat mengenai pelayanan di Loker Terpadu

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Penimbang	Nilai Rata-rata Tertimbang
1	Persyaratan Pelayanan	3,10	0,071	0,23
2	Prosedur Pelayanan	3,23	0,071	0,22
3	Waktu Pelayanan	3,13	0,071	0,23
4	Biaya/ Tarif.			
	a. Kewajaran Biaya.	3,30	0,071	0,21
	b. Biaya diluar ketentuan.	3,30	0,071	0,21
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,25	0,071	0,21

6	Kompetensi Pelaksana	3,25	0,071	0,21
7	Perilaku Pelaksana.			
	a. Keadilan dalam pelayanan.	3,23	0,071	0,22
	b. Petugas berperilaku sopan/ramah?	3,28	0,071	0,21
	c. Kedisiplinan petugas.	3,38	0,071	0,2
8	Maklumat Pelayanan	3,30	0,071	0,21
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,30	0,071	0,21
10	Kebersihan dan Keamanan.			
	a. Kebersihan ruangan.	3,28	0,071	0,21
	b. Keamanan ruangan	3,30	0,071	0,21
11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3,20	0,071	0,22
Nilai Total Rata-Rata Tertimbang				3,0

Berdasarkan table 3.9, diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Paru Jember Periode I (Februari-Juni 2020) adalah 3,0. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **Kedisiplinan petugas** yaitu sebesar 3,38, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Persyaratan Pelayanan** yaitu sebesar 3,10. Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{SKM} &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\
 &= 3,0 \times 25 \\
 &= 75
 \end{aligned}$$

Nilai SKM 75 mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja pelayanan di Loket Terpadu atau masuk dalam kategori B (Baik)

10. Instalasi Farmasi

Hasil survey mengenai pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Jember Periode I tahun 2019 disampaikan dalam table 3.10 berikut ini

Tabel 3.10 Nilai indeks kepuasan masyarakat mengenai pelayanan di Instalasi Farmasi

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Penimbang	Nilai Rata-rata Tertimbang
1	Persyaratan Pelayanan	3,34	0,071	0,2
2	Prosedur Pelayanan	3,28	0,071	0,21
3	Waktu Pelayanan	3,15	0,071	0,23
4	Biaya/ Tarif.			
	a. Kewajaran Biaya.	3,23	0,071	0,22
	b. Biaya diluar ketentuan	2,91	0,071	0,24
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,30	0,071	0,21
6	Kompetensi Pelaksana	3,33	0,071	0,21
7	Perilaku Pelaksana.			
	a. Keadilan dalam pelayanan.	3,30	0,071	0,21
	b. Petugas berperilaku sopan/ramah.	3,23	0,071	0,22
	c. Kedisiplinan petugas	3,28	0,071	0,21
8	Maklumat Pelayanan	3,20	0,071	0,22
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,28	0,071	0,21
10	Kebersihan dan Keamanan.			
	a. Kebersihan ruangan.	3,35	0,071	0,2
	b. Kemanan ruangan.	3,18	0,071	0,22
11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3,14	0,071	0,23
Nilai Total Rata-Rata Tertimbang				3,24

Berdasarkan tabel 3.10, diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi/ Apotik Rumah Sakit Paru Jember Periode I (Februari-Juni 2020) adalah 3,24. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **Kebersihan ruangan** yaitu sebesar 3,35, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Biaya dan tarif** yaitu sebesar 2,91. Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{SKM} &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\
 &= 3,24 \times 25 \\
 &= 81
 \end{aligned}$$

Nilai SKM 81 mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja pelayanan di Instalasi Farmasi/ Apotik atau masuk dalam kategori B (Baik).

11. Invasif/ Tindakan

Hasil survey mengenai pelayanan di Instalasi Invasif/ Tindakan Rumah Sakit Paru Jember Periode I tahun 2019 disampaikan dalam table 3.11 berikut ini

Tabel 3.11 Nilai indeks kepuasan masyarakat mengenai pelayanan di Instalasi Invasif/ Tindakan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Penimbang	Nilai Rata-rata Tertimbang
1	Persyaratan Pelayanan	3,28	0,071	0,21
2	Prosedur Pelayanan	3,43	0,071	0,2
3	Waktu Pelayanan	3,28	0,071	0,21
4	Biaya/ Tarif.			
	a. Kewajaran Biaya	3,40	0,071	0,2
	b. Biaya diluar ketentuan	3,28	0,071	0,21
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,33	0,071	0,21
6	Kompetensi Pelaksana	3,38	0,071	0,2
7	Perilaku Pelaksana.			
	a. Keadilan dalam pelayanan.	3,30	0,071	0,21
	b. Petugas berperilaku sopan/ramah	3,30	0,071	0,21
	c. Kedisiplinan petugas.	3,28	0,071	0,21
8	Maklumat Pelayanan	3,30	0,071	0,21
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,40	0,071	0,2
10	Kebersihan dan Keamanan.			
	a. Kebersihan ruangan.	3,33	0,071	0,21
	b. Keamanan ruangan.	3,28	0,071	0,21
11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3,28	0,071	0,21
Nilai Total Rata-Rata Tertimbang				3,11

Berdasarkan tabel 3.11, diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi/ Apotik/Invasif/ Tindakan Rumah Sakit Paru Jember Periode I (Februari-Juni 2020) adalah 3,11. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **Kewajaran biaya dan pengaduan saran dan masukan** yaitu sebesar 3,40 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Persyaratan,keamanan, kedisiplinan petugas** yaitu sebesar 3,28. Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 SKM &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\
 &= 3,11 \times 25 \\
 &= 77,75
 \end{aligned}$$

Nilai SKM 77,75 mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja pelayanan di Instalasi Invasif/ Tindakan atau masuk dalam kategori B (Baik).

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat Rumah Sakit Paru Jember Periode Februari sampai Mei Tahun 2020, hasil pengukuran kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan dirangkum pada tabel 4.1 berikut ini :

Tabel 4.1 Hasil Capaian Tingkat Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2019
(Periode I)

No.	Satuan Kerja	Rata-rata Kualitas Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kriteria IKM
1	Instalasi Gawat Darurat (IGD)	3,18	79,5	B	Baik
2	Instalasi Rawat Jalan	3,06	76,5	B	Baik
3	Instalasi Rawat Inap	3,19	79,75	B	Baik
4	Hiperbarik	3,11	77,75	B	Baik
5	Laboratorium	3,09	77,5	B	Baik
6	Instalasi Raiologi	3,14	78,5	B	Baik
7	Instalasi Gizi	3,35	83,75	A	Sangat Baik
8	Pendaftaran	3,02	80	B	Baik
9	Loket Terpadu	3,0	75	B	Baik
10	Instalasi Farmasi	3,24	81	B	Baik
11	Invasif/ Tindakan	3,11	77,75	B	Baik

Secara kumulatif, kepuasan masyarakat Rumah Sakit Paru Jember sebesar 78,8% dengan mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan Baik. Pencapaian kepuasan masyarakat tertinggi dicapai di Instalasi Gizi (83,75%).

Berikut ini adalah rincian fokus perbaikan berdasarkan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan kualitas pelayanan pada masing-masing satuan kerja.

1. Instalasi Gawat Darurat

Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada : a) waktu pelayanan; b) persyaratan pelayanan; c) penanganan pengaduan, saran dan masukan

2. Instalasi Rawat Jalan

Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada : a) penanganan pengaduan, saran dan masukan, b) persyaratan pelayanan; c) sarana prasarana/ fasilitas

3. Instalasi Rawat Inap

Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada : a) penanganan pengaduan, saran dan masukan, b) persyaratan pelayanan; c) prosedur pelayanan

4. Hiperbarik

- Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada : a) biaya/ tarif; b) penanganan, pengaduan, saran dan masukan; c) kompetensi pelaksana
5. Laboratorium
Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada : a) penanganan pengaduan, saran dan masukan; b) waktu pelayanan; c) produk spesifikasi jenis pelayanan
 6. Instalasi Radiologi
Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada : a) penanganan pengaduan, saran dan masukan; b) sarana prasarana/ fasilitas; c) biaya/ tarif
 7. Instalasi Gizi
Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada : a) waktu pelayanan; b) produk spesifikasi pelayanan; c) prosedur pelayanan
 8. Pendaftaran
Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada : a) persyaratan pelayanan; b) prosedur pelayanan; c) sarana prasarana/ fasilitas
 9. Loker Terpadu
Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada : a) penanganan pengaduan, saran dan masukan; b) waktu pelayanan; c) kompetensi pelaksana
 10. Instalasi Farmasi
Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada : a) waktu pelayanan; b) sarana prasarana/ fasilitas; c) penanganan pengaduan, saran, dan masukan

 11. Instalasi Invasif/ Tindakan
Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada : a) penanganan pengaduan, saran, dan masukan; b) sarana prasarana/ fasilitas; c) persyaratan pelayanan

B. Rekomendasi

Rekomendasi perbaikan pelayanan disusun berdasarkan prioritas, yang tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, dengan cara :

- Memperbaiki unsur pelayanan yang nilainya 3 terendah dari unsur yang lain
- Mengaitkan hasil indeks per unsur penilaian dengan saran-saran masyarakat
- Memberikan apresiasi untuk unit layanan yang telah mendapatkan nilai tertinggi

Berdasarkan analisis dan kesimpulan yang telah disampaikan, diusulkan tindakan rekomendasi sebagai tindak lanjut hasil survey sebagai berikut :

1. Instalasi Gawat Darurat
Fokus perbaikan yang harus dilakukan adalah :
 - a) Waktu pelayanan

Harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada unsur : 1) Pelaksanaan pelayanan tepat waktu; 2) Informasi target waktu penyelesaian pelayanan jelas; dan 3) Penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu

- b) Persyaratan pelayanan, dalam hal kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan serta informasi yang jelas mengenai syarat yang diperlukan
 - c) Penanganan pengaduan, saran dan masukan, dalam hal : kejelasan prosedur pengaduan/ keluhan, dan kejelasan kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan publik
2. Instalasi Rawat Jalan
- Fokus perbaikan yang harus dilakukan adalah
- a) Penanganan pengaduan, saran dan masukan, dalam hal : kejelasan prosedur pengaduan/ keluhan, dan kejelasan kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan publik
 - b) Persyaratan pelayanan, dalam hal kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan serta informasi yang jelas mengenai syarat yang diperlukan
 - c) Sarana prasarana/ fasilitas, dalam hal ketersediaan sarana prasarana/ fasilitas untuk menunjang pasien di rawat jalan, terutama fasilitas diruang tunggu pasien
3. Instalasi Rawat Inap
- Fokus perbaikan yang harus dilakukan adalah
- a) Penanganan pengaduan, saran dan masukan, dalam hal : kejelasan prosedur pengaduan/ keluhan, dan kejelasan kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan publik
 - b) Persyaratan pelayanan, dalam hal kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan serta informasi yang jelas mengenai syarat yang diperlukan
 - c) Prosedur pelayanan, dalam hal ini : 1) kesederhanaan prosedur pelayanan; 2) kejelasan informasi mengenai prosedur pelayanan yang diterapkan; 3) menjamin tidak ada petugas menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses di luar prosedur; dan 4) menjamin tidak ada petugas yang menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar prosedur
4. Hiperbarik
- Fokus perbaikan yang harus dilakukan adalah
- a) Biaya/ tarif, dalam hal : kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan yang ditetapkan, dan kewajaran biaya terutama untuk pasien menengah kebawah untuk mendapatkan pelayanan
 - b) Penanganan, pengaduan, saran dan masukan, dalam hal : kejelasan prosedur pengaduan/ keluhan, dan kejelasan kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan publik
 - c) Kompetensi pelaksana, dalam hal kesigapan dan kecekatan petugas pelayanan
5. Laboratorium

Fokus perbaikan yang harus dilakukan adalah

- a) Penanganan pengaduan, saran dan masukan, dalam hal : kejelasan prosedur pengaduan/ keluhan, dan kejelasan kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan publik
- b) Waktu pelayanan
Harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada unsur : 1) Pelaksanaan pelayanan tepat waktu; 2) Informasi target waktu penyelesaian pelayanan jelas; dan 3) Penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu
- c) Produk spesifikasi jenis pelayanan, dalam hal : memastikan semua jenis pelayanan berfungsi, dan memastikan tidak ada jenis layanan selain yang ditetapkan yang mengindikasikan kecurangan

d)

6. Instalasi Radiologi

Fokus perbaikan yang harus dilakukan adalah

- a) Penanganan pengaduan, saran dan masukan, dalam hal : kejelasan prosedur pengaduan/ keluhan, dan kejelasan kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan publik
- b) Sarana prasarana/ fasilitas, dalam hal ketersediaan sarana prasarana/ fasilitas untuk menunjang pasien dan atau keluarga pasien di Instalasi Radiologi
- c) Biaya/ tarif, dalam hal : kesesuaian anatara biaya yang dibayarkan dengan yang ditetapkan, dan kewajaran biaya terutama untuk pasien menengah kebawah untuk mendapatkan pelayanan

7. Instansi Gizi

Fokus perbaikan yang harus dilakukan adalah

- a) Waktu pelayanan
Harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada unsur : 1) Pelaksanaan pelayanan tepat waktu; 2) Informasi target waktu penyelesaian pelayanan jelas; dan 3) Penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu
- b) Produk spesifikasi pelayanan
- c) Prosedur pelayanan, dalam hal ini : 1) kesederhanaan prosedur pelayanan; 2) kejelasan informasi mengenai prosedur pelayanan yang diterapkan; 3) menjamin tidak ada petugas menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses di luar prosedur; dan 4) menjamin tidak ada petugas yang menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar prosedur

8. Pendaftaran

Fokus perbaikan yang harus dilakukan adalah

- a) persyaratan pelayanan, dalam hal kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan serta informasi yang jelas mengenai syarat yang diperlukan
- b) prosedur pelayanan, dalam hal ini : 1) kesederhanaan prosedur pelayanan; 2) kejelasan informasi mengenai prosedur pelayanan yang diterapkan; 3) menjamin tidak ada petugas

- menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses di luar prosedur; dan 4) menjamin tidak ada petugas yang menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar prosedur
- c) sarana prasarana/ fasilitas, dalam hal ketersediaan sarana prasarana/ fasilitas untuk menunjang pasien dan atau keluarga pasien untuk memberikan kenyamanan saat melakukan pendaftaran

9. Loker Terpadu

Fokus perbaikan yang harus dilakukan adalah

- a) penanganan pengaduan, saran dan masukan, dalam hal : kejelasan prosedur pengaduan/ keluhan, dan kejelasan kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan publik
- b) Waktu pelayanan
Harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada unsur : 1) Pelaksanaan pelayanan tepat waktu; 2) Informasi target waktu penyelesaian pelayanan jelas; dan 3) Penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu
- c) kompetensi pelaksana, dalam hal kesigapan dan kecekatan petugas pelayanan

10. Instalasi Farmasi

Fokus perbaikan yang harus dilakukan adalah

- a) waktu pelayanan
Harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada unsur : 1) Pelaksanaan pelayanan tepat waktu; 2) Informasi target waktu penyelesaian pelayanan jelas; dan 3) Penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu
- b) sarana prasarana/ fasilitas, dalam hal ketersediaan sarana prasarana/ fasilitas untuk menunjang pasien dan atau keluarga pasien di Instalasi Farmasi
- c) penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dalam hal : kejelasan prosedur pengaduan/ keluhan, dan kejelasan kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan publik

11. Instalasi Invasif/ Tindakan

Fokus perbaikan yang harus dilakukan adalah

- a) penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dalam hal ketersediaan sarana prasarana/ fasilitas untuk menunjang pasien dan atau keluarga pasien di Instalasi Invasif/ Tindakan
- b) sarana prasarana/ fasilitas, dalam hal ketersediaan sarana prasarana/ fasilitas untuk menunjang pasien dan atau keluarga pasien di Instalasi Invasif/ Tindakan
- c) persyaratan pelayanan, dalam hal kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan serta informasi yang jelas mengenai syarat yang diperlukan