




PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR  
UPT DINAS KESEHATAN  
RUMAH SAKIT PARU JEMBER  
JL. NUSA INDAH NO. 28 JEMBER - JAWA TIMUR

# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT


TRI WULAN IV  
(OKTOBER - DESEMBER (2021))


DISUSUN OLEH : INSTALASI PROMKES,  
LITBANG, DIKLAT




 [www.rspjember.jatimprov.go.id](http://www.rspjember.jatimprov.go.id)

 [rspjember@jatimprov.go.id](mailto:rspjember@jatimprov.go.id)

 [rsparujember\\_provjatim](https://www.instagram.com/rsparujember_provjatim)

 08113164200 (WA HUMAS)

 0881026920525 (WA PENDAFTARAN)

 (0331) 411781

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran ALLAH SWT, karena atas perkenanNYA laporan RS Paru Jember tentang Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2021 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 tahun 2021 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, 17 Desember 2021*  
Direktur RS Paru Jember,



dr. Sigit Kusuma Jati, M.M  
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, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 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, Kementrian 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 2021 Triwulan IV 2021
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 public di Rumah Sakit Paru jember

## BAB II PENDEKATAN DAN METODOLOGI

### A. Kuesioner

Kuesioner yang digunakan terdiri dari :

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

Pada bagian ini berisikan 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 membedakan-beda 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 prasarana pelayanan.
- l. **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 Oktober - Desember 2021.

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. Nilai 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 :

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

Jika Unsur Yang Di Kaji 15 (Lima Belas) Unsur  
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang =  $\frac{1}{15} = 0,067$

Tabel 3.2 Kriteria indeks kepuasan masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

### 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 Triwulan IV Tahun 2021 disampaikan dalam table 3.1 berikut ini.

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

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Penimbang	Nilai Rata-rata Tertimbang
1.	Persyaratan Pelayanan	3.1	0,071	0.22
2.	Prosedur Pelayanan	3	0,071	0.21
3.	Waktu Pelayanan	3.04	0,071	0.22
4.	Biaya / Tarif			
	a. Kewajara Biaya	3.04	0,071	0.22
	b. Biaya Diluar Kentuan	3.1	0,071	0.22
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3	0,071	0.21
6.	Kompetensi Pelaksana	3.04	0,071	0.22
7.	Perilaku Pelaksana			
	a. Keadilan dalam Pelayanan	3.02	0,071	0.21
	b. petugas berperilaku sopan dan Ramah	3.06	0,071	0.22
	c. Kedisiplinan Petugas	3	0,071	0.21
8.	Maklumat Pelayanan	3.04	0,071	0.22
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.03	0,071	0.21
10.	Kebersihan dan Keamanan			
	a. Kebersihan ruangan	3,05	0,071	0.22
	b. Keamanan ruangan	3,06	0,071	0.22
11.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3,02	0,071	0.21
<b>Nilai Total Rata-Rata Tertimbang</b>				<b>3.23</b>

Berdasarkan table 3.1, diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di IGD Rumah Sakit Paru Jember Triwulan IV (Oktober - Desember 2021) adalah 3,26. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur yaitu **Persyaratan Pelayanan**, **Biaya Diluar Kentuan** sebesar 3,1, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Prosedur Pelayanan**, **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, yaitu sebesar 3. Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{SKM} &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\ &= 3,23 \times 25 \\ &= 80.78 \end{aligned}$$

Nilai SKM 80.78 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 Triwulan IV Tahun 2021 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	3.05	0,071	0.22
2.	Prosedur Pelayanan	3,02	0,071	0.21
3.	Waktu Pelayanan	3	0,071	0.21
4.	Biaya / Tarif			
	a. Kewajara Biaya	3.02	0,071	0.21
	b. Biaya Diluar Kentuan	3.02	0,071	0.21
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.05	0,071	0.22
6.	Kompetensi Pelaksana	3.01	0,071	0.21
7.	Perilaku Pelaksana			
	a. Keadilan dalam Pelayanan	3	0,071	0.21
	b. petugas berperilaku sopan dan Ramah	3,02	0,071	0.21
	c. Kedisiplinan Petugas	3	0,071	0.21
8.	Maklumat Pelayanan	3.02	0.071	0.21
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.02	0,071	0.21
10	Kebersihan dan Keamanan			
	a. Kebersihan ruangan	3.02	0,071	0.21
	b. Keamanan ruangan	3	0,071	0.21
11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3	0,071	0.21
<b>Nilai Total Rata-Rata Tertimbang</b>				<b>3,21</b>

Berdasarkan table 3.2,

diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember Triwulan IV (Oktober - Desember 2021) adalah 3,25. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **Persyaratan Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** yaitu sebesar 3,05, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Waktu Pelayanan, Sarana Prasarana/ Fasilitas** yaitu sebesar 3. Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 SKM &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\
 &= 3,21 \times 25 \\
 &= 80.32
 \end{aligned}$$

Nilai SKM 80.32 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 Triwulan IV (Oktober - Desember 2021) 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	3.1	0,071	0.22
2.	Prosedur Pelayanan	3.03	0,071	0.22
3.	Waktu Pelayanan	3.03	0,071	0.22
4.	Biaya / Tarif			
	a. Kewajara Biaya	3	0,071	0.21
	b. Biaya Diluar Kentuan	3.02	0,071	0.21
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.03	0,071	0.22
6.	Kompetensi Pelaksana	3.1	0,071	0.22
7.	Perilaku Pelaksana			
	a. Keadilan dalam Pelayanan	3.02	0,071	0.21
	b. petugas berperilaku sopan dan Ramah	3	0,071	0.21
	c. Kedisiplinan Petugas	3.03	0,071	0.22
8.	Maklumat Pelayanan	3.1	0,071	0.22
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3	0,071	0.21
10	Kebersihan dan Keamanan			
	a. Kebersihan ruangan	3.03	0,071	0.22
	b. Keamanan ruangan	3.1	0,071	0.22
11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3.02	0,071	0.21
<b>Nilai Total Rata-Rata Tertimbang</b>				<b>3,24</b>

Berdasarkan table 3.3,

Diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jember Triwulan IV (Oktober - Desember 2021) adalah 3,24. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **Persyaratan Pelayanan, Maklumat Pelayanan** yaitu sebesar 3,1, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Sarana Prasarana/ Fasilitas** , yaitu sebesar 3 Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{SKM} &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\
 &= 3,24 \times 25 \\
 &= 80.98
 \end{aligned}$$

Nilai SKM 80.98 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 Triwulan IV (Oktober - Desember 2021) 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	3,06	0,071	0.22
2.	Prosedur Pelayanan	3,06	0,071	0.22
3.	Waktu Pelayanan	3,06	0,071	0.22
4.	Biaya / Tarif			
	a. Kewajara Biaya	3,03	0,071	0.22
	b. Biaya Diluar Kentuan	3,04	0,071	0.22
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,02	0,071	0.21
6.	Kompetensi Pelaksana	3,03	0,071	0.22
7.	Perilaku Pelaksana			
	a. Keadilan dalam Pelayanan	3	0,071	0.21
	b. petugas berperilaku sopan dan Ramah	3,05	0,071	0.22
	c. Kedisiplinan Petugas	3,03	0,071	0.22
8.	Maklumat Pelayanan	3,03	0.071	0.22
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,1	0,071	0.22
10	Kebersihan dan Keamanan			
	a. Kebersihan ruangan	3,03	0,071	0.22
	b. Keamanan ruangan	3,03	0,071	0.22
11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3,03	0,071	0.22
<b>Nilai Total Rata-Rata Tertimbang</b>				<b>3,24</b>

Berdasarkan tabel 3.4,

diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Terapi Oksigen Hiperbarik Rumah Sakit Paru Jember Triwulan IV (Oktober - Desember 2021) adalah 3,26, Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** yaitu sebesar 3,1, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur yaitu **Perilaku Pelaksana** sebesar 3. Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 SKM &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\
 &= 3,24 \times 25 \\
 &= 80,94
 \end{aligned}$$

Nilai SKM 80,94 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 Triwulan IV (Oktober - Desember 2021 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	3.1	0,071	0.22
2.	Prosedur Pelayanan	3.09	0,071	0.22
3.	Waktu Pelayanan	3.03	0,071	0.22
4.	Biaya / Tarif			
	a. Kewajara Biaya	3.09	0,071	0.22
	b. Biaya Diluar Kentuan	3.1	0,071	0.22
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.03	0,071	0.22
6.	Kompetensi Pelaksana	3.06	0,071	0.22
7.	Perilaku Pelaksana			
	a. Keadilan dalam Pelayanan	3.03	0,071	0.22
	b. petugas berperilaku sopan dan Ramah	3.1	0,071	0.22
	c. Kedisiplinan Petugas	3.1	0,071	0.22
8.	Maklumat Pelayanan	3.06	0.071	0.22
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3	0,071	0.21
10	Kebersihan dan Keamanan			
	a. Kebersihan ruangan	3.06	0,071	0.22
	b. Keamanan ruangan	3.2	0,071	0.23
11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3	0,071	0.21
<b>Nilai Total Rata-Rata Tertimbang</b>				<b>3,27</b>

Berdasarkan tabel 3.5,

diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Laboratorium Rumah Sakit Paru Jember Triwulan IV (Oktober - Desember 2021) adalah 3,27. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur , **Kebersihan dan Keamanan** yaitu sebesar 3,2, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana Prasarana/ Fasilitas.** yaitu sebesar 3. Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 SKM &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\
 &= 3,27 \times 25 \\
 &= 81,74
 \end{aligned}$$

Nilai SKM 81,74 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 Triwulan IV (Oktober - Desember 2021) 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	0,071	0.21
2.	Prosedur Pelayanan	3.01	0,071	0.21
3.	Waktu Pelayanan	3	0,071	0.21
4.	Biaya / Tarif			
	a. Kewajara Biaya	3.05	0,071	0.22
	b. Biaya Diluar Kentuan	3.01	0,071	0.21
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3	0,071	0.21
6.	Kompetensi Pelaksana	3.1	0,071	0.22
7.	Perilaku Pelaksana			
	a. Keadilan dalam Pelayanan	3.01	0,071	0.21
	b. petugas berperilaku sopan dan Ramah	3	0,071	0.21
	c. Kedisiplinan Petugas	3	0,071	0.21
8.	Maklumat Pelayanan	3.1	0.071	0.22
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3	0,071	0.21
10	Kebersihan dan Keamanan			
	a. Kebersihan ruangan	3	0,071	0.21
	b. Keamanan ruangan	3	0,071	0.21
11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3.1	0,071	0.22
<b>Nilai Total Rata-Rata Tertimbang</b>				<b>3,22</b>

Berdasarkan table 3.6,

Diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Paru Jember Triwulan IV (Oktober - Desember 2021) adalah 3,22. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **Kompetensi Pelaksana, Maklumat Pelayanan, Sarana Prasarana/ Fasilitas** yaitu sebesar 3,1 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Kebersihan dan Keamanan, Waktu Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** yaitu sebesar 3. Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 SKM &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\
 &= 3,22 \times 25 \\
 &= 80.55
 \end{aligned}$$

Nilai SKM 80.55 mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja pelayanan di Instalasi Radiologi atau masuk dalam kategori B (Baik).

## 7. Instalasi Gizi

Hasil survey mengenai pelayanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Paru Jember Triwulan IV (Oktober - Desember 2021 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	0,071	0.21
2.	Prosedur Pelayanan	3.02	0,071	0.21
3.	Waktu Pelayanan	3.1	0,071	0.22
4.	Biaya / Tarif			
	a. Kewajara Biaya	3.03	0,071	0.22
	b. Biaya Diluar Kentuan	3	0,071	0.21
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.03	0,071	0.22
6.	Kompetensi Pelaksana	3	0,071	0.21
7.	Perilaku Pelaksana			
	a. Keadilan dalam Pelayanan	3	0,071	0.21
	b. petugas berperilaku sopan dan Ramah	3.03	0,071	0.22
	c. Kedisiplinan Petugas	3.01	0,071	0.22
8.	Maklumat Pelayanan	3.03	0.071	0.22
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3	0,071	0.21
10	Kebersihan dan Keamanan			
	a. Kebersihan ruangan	3.03	0,071	0.22
	b. Keamanan ruangan	3.01	0,071	0.21
11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3.04	0,071	0.22
<b>Nilai Total Rata-Rata Tertimbang</b>				<b>3.21</b>

Berdasarkan table 3.7,

Diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Paru Jember Triwulan IV (Oktober - Desember 2021) adalah 3,21. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **Waktu Pelayanan** yaitu sebesar 3,1 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Persyaratan Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** yaitu sebesar 3, Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 SKM &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\
 &= 3,21 \times 25 \\
 &= 80,30
 \end{aligned}$$

Nilai SKM 80,30 mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja pelayanan di Instalasi Gizi atau masuk dalam kategori B. (Baik)

## 8. Pendaftaran

Hasil survey mengenai pelayanan di Pendaftaran Rumah Sakit Paru Jember Triwulan IV (Oktober - Desember 2021) 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	0,071	0.21
2.	Prosedur Pelayanan	3,1	0,071	0.22
3.	Waktu Pelayanan	3,03	0,071	0.22
4.	Biaya / Tarif			
	a. Kewajara Biaya	3,1	0,071	0.22
	b. Biaya Diluar Kentuan	3,07	0,071	0.22
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,03	0,071	0.22
6.	Kompetensi Pelaksana	3,01	0,071	0.21
7.	Perilaku Pelaksana			
	a. Keadilan dalam Pelayanan	3	0,071	0.21
	b. petugas berperilaku sopan dan Ramah	3	0,071	0.21
	c. Kedisiplinan Petugas	3,01	0,071	0.22
8.	Maklumat Pelayanan	3,02	0.071	0.21
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3	0,071	0.21
10	Kebersihan dan Keamanan			
	a. Kebersihan ruangan	3,03	0,071	0.22
	b. Keamanan ruangan	3,02	0,071	0.21
11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3	0,071	0.1
<b>Nilai Total Rata-Rata Tertimbang</b>				<b>3,22</b>

Berdasarkan table 3.8,

diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Instalasi Pendaftaran Rumah Sakit Paru Jember Triwulan IV (Oktober - Desember 2021) adalah 3,22. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **Biaya / Tarif** yaitu sebesar 3,1 sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana Prasarana/ Fasilitas**, yaitu sebesar 3. Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 SKM &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\
 &= 3,22 \times 25 \\
 &= 80,62
 \end{aligned}$$

Nilai SKM 80,62 mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja pelayanan di Pendaftaran atau masuk dalam kategori B (Baik).

## 9. Loket Terpadu

Hasil survey mengenai pelayanan di Loket Terpadu Rumah Sakit Paru Jember Triwulan IV (Oktober - Desember 2021) disampaikan dalam table 3.9 berikut ini

Tabel 3.9 Nilai indeks kepuasan masyarakat mengenai pelayanan di Loket Terpadu

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Penimbang	Nilai Rata-rata Tertimbang
1.	Persyaratan Pelayanan	3	0,071	0.21
2.	Prosedur Pelayanan	3,1	0,071	0.22
3.	Waktu Pelayanan	3,02	0,071	0.21
4.	Biaya / Tarif			
	a. Kewajara Biaya	3,03	0,071	0.22
	b. Biaya Diluar Kentuan	3,05	0,071	0.22
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3	0,071	0.21
6.	Kompetensi Pelaksana	3	0,071	0.21
7.	Perilaku Pelaksana			
	a. Keadilan dalam Pelayanan	3,1	0,071	0.22
	b. petugas berperilaku sopan dan Ramah	3,02	0,071	0.21
	c. Kedisiplinan Petugas	3,1	0,071	0.22
8.	Maklumat Pelayanan	3,02	0.071	0.21
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,04	0,071	0.22
10	Kebersihan dan Keamanan			
	a. Kebersihan ruangan	3,1	0,071	0.22
	b. Keamanan ruangan	3,1	0,071	0.22
11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3	0,071	0.21
<b>Nilai Total Rata-Rata Tertimbang</b>				<b>3,24</b>

Berdasarkan table 3.9,

Diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Loket Terpadu Rumah Sakit Paru Jember Triwulan IV (Oktober - Desember 2021) adalah 3,24. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **Prosedur Pelayanan, Kebersihan dan Keamanan**, yaitu sebesar 3,1, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Persyaratan Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, yaitu sebesar 3. Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{SKM} &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\
 &= 3,24 \times 25 \\
 &= 81.08
 \end{aligned}$$

Nilai SKM 81,08 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 Triwulan IV (Oktober - Desember 2021 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	3.04	0,071	0.22
2.	Prosedur Pelayanan	3.1	0,071	0.22
3.	Waktu Pelayanan	3.1	0,071	0.22
4.	Biaya / Tarif			
	a. Kewajara Biaya	3.1	0,071	0.22
	b. Biaya Diluar Kentuan	3.02	0,071	0.21
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3	0,071	0.21
6.	Kompetensi Pelaksana	3	0,071	0.21
7.	Perilaku Pelaksana			
	a. Keadilan dalam Pelayanan	3.1	0,071	0.22
	b. petugas berperilaku sopan dan Ramah	3.05	0,071	0.22
	c. Kedisiplinan Petugas	3	0,071	0.21
8.	Maklumat Pelayanan	3.1	0.071	0.22
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.1	0,071	0.22
10	Kebersihan dan Keamanan			
	a. Kebersihan ruangan	3	0,071	0.21
	b. Keamanan ruangan	3	0,071	0.21
11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3	0,071	0.21
<b>Nilai Total Rata-Rata Tertimbang</b>				<b>3.24</b>

Berdasarkan tabel 3.10,

Diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi/ Apotek Rumah Sakit Paru Jember Triwulan IV (Oktober - Desember 2021) adalah 3,24. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan yaitu** sebesar 3,06, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Kompetensi Pelaksana, Maklumat Pelayanan,** yaitu sebesar 3. Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 SKM &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\
 &= 3,24 \times 25 \\
 &= 81.14
 \end{aligned}$$

Nilai SKM 81.14 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 Triwulan IV (Oktober - Desember 2021) 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	3.1	0,071	0.22
2.	Prosedur Pelayanan	3.06	0,071	0.22
3.	Waktu Pelayanan	3.03	0,071	0.22
4.	Biaya / Tarif			
	a. Kewajara Biaya	3.1	0,071	0.22
	b. Biaya Diluar Kentuan	3.02	0,071	0.21
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,03	0,071	0.22
6.	Kompetensi Pelaksana	3	0,071	0.21
7.	Perilaku Pelaksana			
	a. Keadilan dalam Pelayanan	3	0,071	0.21
	b. petugas berperilaku sopan dan Ramah	3.05	0,071	0.22
	c. Kedisiplinan Petugas	3,04	0,071	0.22
8.	Maklumat Pelayanan	3.06	0.071	0.22
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.1	0,071	0.22
10	Kebersihan dan Keamanan			
	a. Kebersihan ruangan	3	0,071	0.21
	b. Keamanan ruangan	3,1	0,071	0.22
11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3	0,071	0.21
<b>Nilai Total Rata-Rata Tertimbang</b>				3,25

Berdasarkan tabel 3.11,

Diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Instalasi Invasif/ Tindakan Rumah Sakit Paru Jember Triwulan IV (Oktober - Desember 2021) adalah 3,25. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah **Persyaratan Pelayanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** yaitu sebesar 3,1, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Sarana Prasarana/ Fasilitas, Kompetensi Pelaksana** yaitu sebesar 3. Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

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

Nilai SKM 81,25 mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja pelayanan di Instalasi Invasif/ Tindakan atau masuk dalam kategori B (Baik)

## 12. Infeksius

Hasil survey mengenai pelayanan di Instalasi Infeksius Rumah Sakit Paru Jember Triwulan IV (Oktober - Desember 2021) disampaikan dalam table 3.11 berikut ini

Tabel 3.11 Nilai indeks kepuasan masyarakat mengenai pelayanan di Instalasi Infeksius

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Penimbang	Nilai Rata-rata Tertimbang
1.	Persyaratan Pelayanan	3,03	0,071	0,22
2.	Prosedur Pelayanan	3.1	0,071	0,22
3.	Waktu Pelayanan	3.1	0,071	0,22
4.	Biaya / Tarif			
	a. Kewajara Biaya	3.02	0,071	0,21
	c. Biaya Diluar Kentuan	3	0,071	0,21
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.03	0,071	0,22
6.	Kompetensi Pelaksana	3,1	0,071	0,22
7.	Perilaku Pelaksana			
	a. Keadilan dalam Pelayanan	3	0,071	0,21
	b. petugas berperilaku sopan dan Ramah	3.03	0,071	0,22
	c. Kedisiplinan Petugas	3.01	0,071	0,21
8.	Maklumat Pelayanan	3.03	0.071	0,22
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3	0,071	0,21
10	Kebersihan dan Keamanan			
	a. Kebersihan ruangan	3.03	0,071	0,22
	b. Keamanan ruangan	3.01	0,071	0,21
11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3.04	0,071	0,22
<b>Nilai Total Rata-Rata Tertimbang</b>				<b>3,24</b>

Berdasarkan tabel 3.11,

Diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Instalasi Infeksius Rumah Sakit Paru Jember Triwulan IV (Oktober - Desember 2021) adalah 3,24. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan**, yaitu sebesar 3,1, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, yaitu sebesar 3. 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 Infeksius atau masuk dalam kategori B (Baik).

## BAB IV

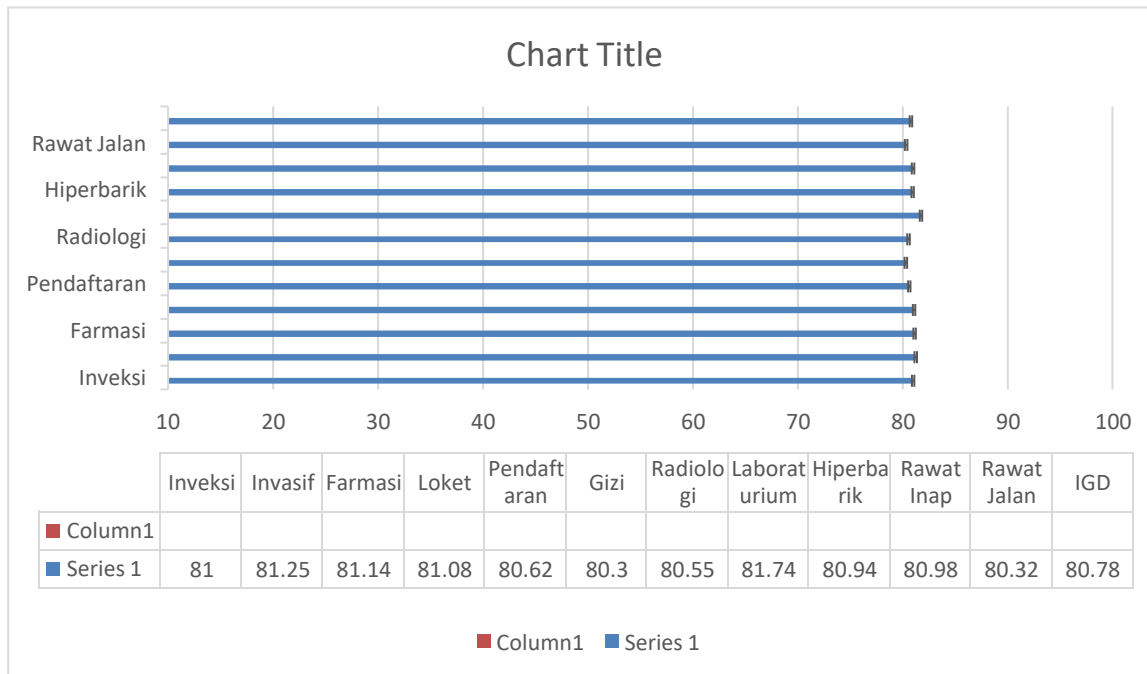
### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat Rumah Sakit Paru Jember Triwulan IV (Oktober - Desember 2021), 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 2021 (Triwulan IV)

No.	Satuan Kerja	Rata-rata Kualitas Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kriteria IKM
1	Instalasi Gawat Darurat (IGD)	3,23	80,78	B	Baik
2	Instalasi Rawat Jalan	3,21	80,32	B	Baik
3	Instalasi Rawat Inap	3,24	80,98	B	Baik
4	Hiperbarik	3,24	80,94	B	Baik
5	Laboratorium	3,27	81,74	B	Baik
6	Instalasi Radiologi	3,22	80,55	B	Baik
7	Instalasi Gizi	3,21	80,30	B	Baik
8	Pendaftaran	3,22	80,62	B	Baik
9	Loket Terpadu	3,24	81,08	B	Baik
10	Instalasi Farmasi	3,24	81,14	B	Baik
11	Invasif/ Tindakan	3,25	81,25	B	Baik
12	Inveksius	3,24	81	B	Baik



Secara kumulatif, kepuasan masyarakat Rumah Sakit Paru Jember sebesar 80,89 % dengan mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan Baik. Pencapaian kepuasan masyarakat tertinggi dicapai di Instalasi Laboraturium 81,74 (%).

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. Prosedur Pelayanan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan,
2. Instalasi Rawat Jalan  
Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada :a. Waktu Pelayanan dan Sarana Prasarana/ Fasilitas
3. Instalasi Rawat Inap  
Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada : a. Sarana Prasarana/ Fasilitas
4. Hiperbarik  
Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada :a. Perilaku Pelaksana
5. Instalasi Laboraturium  
Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada :a. Penanganan Pengaduan dan Saran dan Masukan, Sarana Prasarana/ Fasilitas.
6. Instalasi Radiologi  
Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada : a. Kebersihan dan Keamanan, Waktu Pelayanan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
7. Instalasi Gizi  
Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada : a. Persyaratan Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan
8. Pendaftaran  
Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada :a. Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana Prasarana/ Fasilitas,
9. Loket Terpadu  
Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada : a. Persyaratan Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
10. Instalasi Farmasi  
Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada : a. Kompetensi Pelaksana, Maklumat Pelayanan
11. Instalasi Invasif  
Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada : a. Sarana Prasarana/ Fasilitas, Kompetensi Pelaksana
12. Infeksius  
Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada :a. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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 :

- Prosedur pelayanan, dalam hal ini : 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
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: memastikan semua jenis pelayanan berfungsi, dan memastikan tidak ada jenis layanan selain yang ditetapkan yang mengindikasikan kecurangan.

2. Instalasi Rawat Jalan

Fokus perbaikan yang harus dilakukan adalah

- 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
- Sarana prasarana/ fasilitas, dalam hal ketersediaan sarana prasarana/ fasilitas untuk menunjang pasien dan atau keluarga pasien di Instalasi Rawat jalan

3. Instalasi Rawat Inap

Fokus perbaikan yang harus dilakukan adalah

- Sarana prasarana/ fasilitas, dalam hal ketersediaan sarana prasarana/ fasilitas untuk menunjang pasien dan atau keluarga pasien di Instalasi Rawat jalan

4. Hiperbarik

Fokus perbaikan yang harus dilakukan adalah

- Prilaku Pelaksana : sikap petugas dalam memberikan pelayanan berupa perilaku yang baik dan tidak membedakan-pasien, kesopanan, keramahan, dan kedisiplinan

5. Laboratorium

Fokus perbaikan yang harus dilakukan adalah

- Penanganan pengaduan, saran dan masukan, dalam hal : kejelasan prosedur pengaduan/ keluhan, dan kejelasan kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan public.
- Sarana prasarana/ fasilitas, dalam hal ketersediaan sarana prasarana/ fasilitas untuk menunjang pasien dan atau keluarga pasien di Instalasi Rawat jalan

6. Instalasi Radiologi

Fokus perbaikan yang harus dilakukan adalah

- Kebersihan dan Keamanan  
memastikan kebersihan ruangan dan keamanan
- 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: memastikan semua jenis pelayanan berfungsi, dan memastikan tidak ada jenis layanan selain yang ditetapkan yang mengindikasikan kecurangan

## 7. Instalasi Gizi

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. Kompetensi pelaksana, dalam hal kesiapan dan kecekatan petugas pelayanan
- c. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, dalam hal : kejelasan prosedur pengaduan/ keluhan, dan kejelasan kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan public.

## 8. Pendaftaran

Fokus perbaikan yang harus dilakukan adalah

- a. Prilaku Pelaksana : sikap petugas dalam memberikan pelayanan berupa perilaku yang baik dan tidak membeda-bedakan pasien, kesopanan, keramahan, dan kedisiplinan
- b. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, dalam hal : kejelasan prosedur pengaduan/ keluhan, dan kejelasan kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan public
- c. Sarana prasarana/ fasilitas, dalam hal ketersediaan sarana prasarana/ fasilitas untuk menunjang pasien dan atau keluarga pasien di Instalasi Loker Terpadu

## 9. Loker Terpadu

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. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: memastikan semua jenis pelayanan berfungsi, dan memastikan tidak ada jenis layanan selain yang ditetapkan yang mengindikasikan kecurangan

## 10. Instalasi Farmasi

Fokus perbaikan yang harus dilakukan adalah

- a. Kompetensi pelaksana, dalam hal kesiapan dan kecekatan petugas pelayanan
- b. Maklumat pelayanan; Dalam pelayanan petugas mampu memberikan layanan yang terbaik, dan santun

## 11. Instalasi Invasif

Fokus perbaikan yang harus dilakukan adalah

- a. Sarana prasarana/ fasilitas, dalam hal ketersediaan sarana prasarana/ fasilitas untuk menunjang pasien dan atau keluarga pasien di Instalasi Rawat jalan
- b. Maklumat pelayanan; Dalam pelayanan petugas mampu memberikan layanan yang terbaik, dan santun

## 12. Inveksius

- a. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, dalam hal : kejelasan prosedur pengaduan/ keluhan, dan kejelasan kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan public.





**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) RS PARU JEMBER  
PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR  
TAHUN 2021**

<b>NILAI IKM KUMULATIF TAHUN 2021</b>
<b>81,55</b>
<b>SANGAT BAIK</b>