



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 1  
(JANUARI - MARET 2022)**

**DISUSUN OLEH : INSTALASI LITBANG, DIKLAT,  
DAN HUMAS**



[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 kehadirat ALLAH SWT, karena atas perkenanNYA laporan RS Paru Jember tentang Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2022 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 duaperiode 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 2022 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, 04 April 2022

Direktur RS Paru Jember



Dr. Sigit Kusuma Jati, M.M

NIP. 19670314200641008

## 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, 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 2022 Triwulan 1 2022
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 berisikan 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 Januari – Maret 2022.

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 :

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

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 1 Tahun 2022 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	3,2	0,071	0,23
2.	Prosedur Pelayanan	3	0,071	0,21
3.	Waktu Pelayanan	3,1	0,071	0,22
4.	Biaya / Tarif			
	a. Kewajara Biaya	3,09	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	3,1	0,071	0,22
7.	Perilaku Pelaksana			
	a. Keadilan dalam Pelayanan	3,03	0,071	0,22
	b. petugas berperilaku sopan dan Ramah	3	0,071	0,21
	c. Kedisiplinan Petugas	3	0,071	0,21
8.	Maklumat Pelayanan	3,06	0,071	0,22
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,2	0,071	0,23
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	3,1	0,071	0,22
<b>Nilai Total Rata-Rata Tertimbang</b>				<b>3,58</b>

Berdasarkan table 3.1, diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di IGD Rumah Sakit Paru Jember Triwulan 1 (Januari – Maret 2022) adalah 3,58. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur yaitu **Persyaratan Pelayanan** sebesar 3,2, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Prosedur Pelayanan** yaitu sebesar 3. Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{SKM} &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\ &= 3,58 \times 25 \\ &= 89,5 \end{aligned}$$

Nilai SKM 89.5 mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja pelayanan di IGD atau masuk dalam kategori A (Sangat Baik).

###### 2. Instalasi Rawat Jalan



Hasil survey mengenai pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember Triwulan 1 Tahun 2022 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	3,1	0,071	0,22
2.	Prosedur Pelayanan	3,1	0,071	0,22
3.	Waktu Pelayanan	3,2	0,071	0,23
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	3,1	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	0,071	0,21
8.	Maklumat Pelayanan	3,04	0,071	0,22
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,03	0,071	0,22
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>3,43</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 1 (Januari- Maret2022) adalah 3,43. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **Waktu Pelayanan** yaitu sebesar 3,2, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** yaitu sebesar 3. Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 SKM &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\
 &= 3,43 \times 25 \\
 &= 85,8
 \end{aligned}$$

Nilai SKM 85,8 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 1 (Januari - Maret2022) 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	3,2	0,071	0,23
2. Prosedur Pelayanan	3,03	0,071	0,22
3. Waktu Pelayanan	3,01	0,071	0,21
4. Biaya / Tarif			
a. Kewajara Biaya	3	0,071	0,21
b. Biaya Diluar Kentuan	3,2	0,071	0,23
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,03	0,071	0,22
6. Kompetensi Pelaksana	3,2	0,071	0,23
7. Perilaku Pelaksana			
a. Keadilan dalam Pelayanan	2,8	0,071	0,20
b. petugas berperilaku sopan dan Ramah	3	0,071	0,21
c. Kedisiplinan Petugas	3,02	0,071	0,21
8. Maklumat Pelayanan	3,1	0,071	0,22
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,04	0,071	0,22
10 Kebersihan dan Keamanan			
a. Kebersihan ruangan	3,05	0,071	0,22
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>3,51</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 1 (Januari - Maret 2022) adalah 3,51. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **Kompetensi Persyaratan Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana** yaitu sebesar 3,2, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Perilaku Pelaksana** yaitu sebesar 2,94. Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 SKM &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\
 &= 3,51 \times 25 \\
 &= 87,7
 \end{aligned}$$

Nilai SKM 87.7 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 1 tahun 2022 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	3,03	0,071	0,22
2.	Prosedur Pelayanan	2,81	0,071	0,20
3.	Waktu Pelayanan	3	0,071	0,21
4.	Biaya / Tarif			

a. Kewajara Biaya	3,1	0,071	0,22
b. Biaya Diluar Kentuan	3,2	0,071	0,23
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,05	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	0,071	0,21
8. Maklumat Pelayanan	3,2	0,071	0,23
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,03	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	3,1	0,071	0,22
<b>Nilai Total Rata-Rata Tertimbang</b>			<b>3,39</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 1 (Januri- April 2022) adalah 3,39, Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **Maklumat Pelayanany** yaitu sebesar 3,2, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Prosedur Pelayanan**, yaitu sebesar 2,81. Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 SKM &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\
 &= 3.39 \times 25 \\
 &= 84.8
 \end{aligned}$$

Nilai SKM 84.8 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 1 Tahun 2022 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	3,02	0,071	0,21
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	0,071	0,21
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	3,05	0,071	0,22
c. Kedisiplinan Petugas	3	0,071	0,21
8. Maklumat Pelayanan	3	0,071	0,21
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,13	0,071	0,22
10 Kebersihan dan Keamanan			
a. Kebersihan ruangan	3,06	0,071	0,22
b. Keamanan ruangan	3,1	0,071	0,22
11 Sarana Prasarana/ Fasilitas	3,2	0,071	0,23
<b>Nilai Total Rata-Rata Tertimbang</b>			<b>3,55</b>

Berdasarkan tabel 3.5,

diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Laboratorium Rumah Sakit Paru Jember Triwulan 1 (Januari - Maret 2022) adalah 3,55. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **Sarana Prasarana/ Fasilitas** yaitu sebesar 3,2, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Maklumat Pelayanan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** yaitu sebesar 3. Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{SKM} &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\
 &= 3,55 \times 25 \\
 &= 88,6
 \end{aligned}$$

Nilai SKM 88,6 mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja pelayanan di Laboratorium atau masuk dalam kategori A ( Sangat Baik).

## 6. Instalasi Radiologi

Hasil survey mengenai pelayanan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Paru Jember Triwulan 1 Tahun 2022 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	3,1	0,071	0,22
2.	Prosedur Pelayanan	3,02	0,071	0,21
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	0,071	0,21
7.	Perilaku Pelaksana			
	a. Keadilan dalam Pelayanan	3,3	0,071	0,23
	b. petugas berperilaku sopan dan Ramah	3,05	0,071	0,22
	c. Kedisiplinan Petugas	3,1	0,071	0,22

8.	Maklumat Pelayanan	3,03	0,071	0,22
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,4	0,071	0,24
10.	Kebersihan dan Keamanan			
	a. Kebersihan ruangan	3,1	0,071	0,22
	b. Keamanan ruangan	3,02	0,071	0,21
11.	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3,1	0,071	0,22
<b>Nilai Total Rata-Rata Tertimbang</b>				<b>3.51</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 1 (Januari - Maret 2022) adalah 3,51. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** yaitu sebesar 3,4, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Kompetensi Pelaksana** yaitu sebesar 3. Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 SKM &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\
 &= 3,51 \times 25 \\
 &= 87,7
 \end{aligned}$$

Nilai SKM 87,7 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 1 Tahun 2022 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	3,2	0,071	0,23
4.	Biaya / Tarif			
	a. Kewajara Biaya	3,03	0,071	0,22
	b. Biaya Diluar Kentuan	3,1	0,071	0,22
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,2	0,071	0,23
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	2,81	0,071	0,20
	c. Kedisiplinan Petugas	3	0,071	0,21

8. Maklumat Pelayanan	3,3	0,071	0,23
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3	0,071	0,21
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	3,2	0,071	0,23
<b>Nilai Total Rata-Rata Tertimbang</b>			<b>3,62</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 1 (Januari - Maret 2022) adalah 3,62. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **Maklumat Pelayanan** yaitu sebesar 3,3, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Perilaku Pelaksana** yaitu sebesar 2,94, Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 SKM &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\
 &= 3,62 \times 25 \\
 &= 90,4
 \end{aligned}$$

Nilai SKM 90.4 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 Triwulan 1 Tahun 2022 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	3,1	0,071	0,22
2.	Prosedur Pelayanan	3,02	0,071	0,21
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	3,02	0,071	0,21
6.	Kompetensi Pelaksana	3,17	0,071	0,23
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	3,1	0,071	0,22
8.	Maklumat Pelayanan	3,2	0,071	0,23
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3	0,071	0,21
10	Kebersihan dan Keamanan			



a. Kebersihan ruangan	3,1	0,071	0,22
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>3,49</b>

Berdasarkan table 3.8,

diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Instalasi Pendaftaran Rumah Sakit Paru Jember Triwulan1 (Januari - Maret2022) adalah 3,49. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **Maklumat Pelayanan** yaitu sebesar 3,2, 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 :

$$\begin{aligned}
 SKM &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\
 &= 3,49 \times 25 \\
 &= 87,2
 \end{aligned}$$

Nilai SKM 87,2 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 Loker Terpadu Rumah Sakit Paru Jember Triwulan 1 Tahun 2022 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	3,05	0,071	0,22
2.	Prosedur Pelayanan	3,1	0,071	0,22
3.	Waktu Pelayanan	3	0,071	0,21
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	3,05	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	0,071	0,21
	c. Kedisiplinan Petugas	3	0,071	0,21
8.	Maklumat Pelayanan	3,03	0,071	0,22
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	3,1	0,071	0,22
<b>Nilai Total Rata-Rata Tertimbang</b>				<b>3,51</b>

Berdasarkan table 3.9,

Diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Locket Terpadu Rumah Sakit Paru Jember Triwulan 1 (Januari - Maret2022) adalah 3,51. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **Prosedur Pelayanan dan Sarana Prasarana/ Fasilitas** yaitu sebesar 3,1, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Waktu Pelayanan dan Perilaku Pelaksana** yaitu sebesar 3. Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{SKM} &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\ &= 3,51 \times 25 \\ &= 87,7 \end{aligned}$$

Nilai SKM 87,7 mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja pelayanan di Locket Terpadu atau masuk dalam kategori B (Baik)

## 10. Instalasi Farmasi

Hasil survey mengenai pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Jember Triwulan 1 Tahun 2022 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	3,1	0,071	0,22
2.	Prosedur Pelayanan	3,06	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	3,14	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	3,02	0,071	0,21
	c. Kedisiplinan Petugas	3,01	0,071	0,21
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	3,06	0,071	0,22
	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>3,48</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 1 (Januari - Maret 2022) adalah 3,48. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** yaitu sebesar 3,14, 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 :

$$\begin{aligned} \text{SKM} &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\ &= 3,48 \times 25 \\ &= 87,0 \end{aligned}$$

Nilai SKM 87,0 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 1 Tahun 2022 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	0,071	0,21
2.	Prosedur Pelayanan	3,1	0,071	0,22
3.	Waktu Pelayanan	3,1	0,071	0,22
4.	Biaya / Tarif			
	a. Kewajara Biaya	3,03	0,071	0,22
	b. Biaya Diluar Kentuan	3	0,071	0,21
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,1	0,071	0,22
6.	Kompetensi Pelaksana	3,1	0,071	0,22
7.	Perilaku Pelaksana			
	a. Keadilan dalam Pelayanan	3,1	0,071	0,22
	b. petugas berperilaku sopan dan Ramah	3,03	0,071	0,22
	c. Kedisiplinan Petugas	3	0,071	0,21
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	3,04	0,071	0,22
	b. Keamanan ruangan	3,02	0,071	0,21
11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3,1	0,071	0,22
<b>Nilai Total Rata-Rata Tertimbang</b>				<b>3,58</b>

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 1 (Januari - Maret 2022) adalah 3,58. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Sarana Prasarana** yaitu sebesar 3,1, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Persyaratan Pelayanan dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**, yaitu sebesar 3. Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{SKM} &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\
 &= 3,58 \times 25 \\
 &= 89.5
 \end{aligned}$$

Nilai SKM 89.5 mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja pelayanan di Instalasi Invasif/ Tindakan atau masuk dalam kategori A (Sangat Baik)

## 12. Infeksius

Hasil survey mengenai pelayanan di Instalasi Infeksius Rumah Sakit Paru Jember Triwulan 1 Tahun 2022 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	0,071	0,21
2. Prosedur Pelayanan	3,03	0,071	0,22
3. Waktu Pelayanan	3,1	0,071	0,22
4. Biaya / Tarif			
a. Kewajara Biaya	3,05	0,071	0,22
c. Biaya Diluar Kentuan	3,07	0,071	0,22
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,2	0,071	0,23
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	3,08	0,071	0,22
10 Kebersihan dan Keamanan			
a. Kebersihan ruangan	3	0,071	0,21
b. Keamanan ruangan	3,07	0,071	0,22
11 Sarana Prasarana/ Fasilitas	3,1	0,071	0,22
<b>Nilai Total Rata-Rata Tertimbang</b>			<b>3,52</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 1 (Januari - Maret 2022) adalah 3,52. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** yaitu sebesar 3,2, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Persyaratan Pelayanan**, yaitu sebesar 3. Hasil perhitungan nilai total rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonfersi dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 SKM &= \text{nilai total rata-rata tertimbang indeks pelayanan} \times \text{nilai dasar} \\
 &= 3,52 \times 25 \\
 &= 87,9
 \end{aligned}$$

Nilai SKM 87.9 mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja pelayanan di Instalasi Infeksius atau masuk dalam kategori B (Baik).

## BAB IV

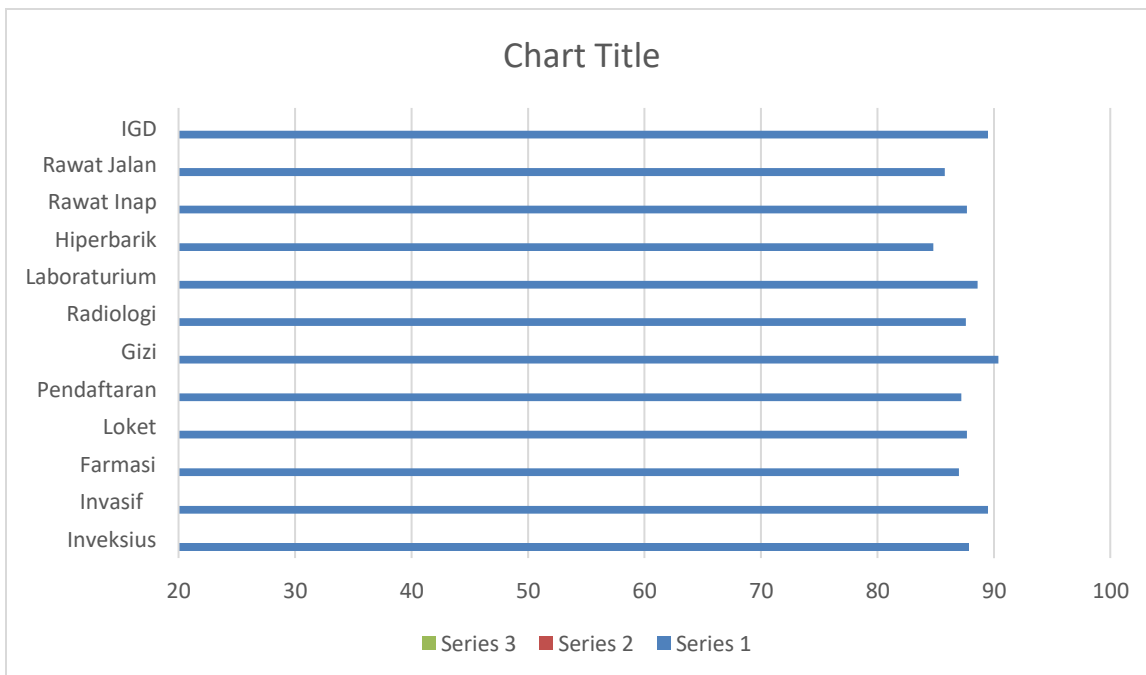
### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat Rumah Sakit Paru Jember Triwulan 1 (Januari - Maret 2022), 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 2022 (Triwulan 1)

No.	Satuan Kerja	Rata-rata Kualitas Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kriteria IKM
1	Instalasi Gawat Darurat (IGD)		89.5	A	Sangat Baik
2	Instalasi Rawat Jalan		85.8	B	Baik
3	Instalasi Rawat Inap		87.7	B	Baik
4	Hiperbarik		84.8	B	Baik
5	Laboratorium		88.6	A	Sangat Baik
6	Instalasi Radiologi		87.6	B	Baik
7	Instalasi Gizi		90.4	A	Sangat Baik
8	Pendaftaran		87.2	B	Baik
9	Loket Terpadu		87.7	B	Baik
10	Instalasi Farmasi		87.0	B	Baik
11	Invasif/ Tindakan		89.5	A	Sangat Baik
12	Inveksius		87.9	B	Baik



Secara kumulatif, kepuasan masyarakat Rumah Sakit Paru Jember sebesar 87,8 % dengan mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan Baik. Pencapaian kepuasan masyarakat tertinggi dicapai di Instalasi GIZI 90,04 (%).



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
2. Instalasi Rawat Jalan  
Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada : a. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
3. Instalasi Rawat Inap  
Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada : a. Perilaku Pelaksana
4. Hiperbarik  
Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada : a. Prosedur Pelayanan
5. Instalasi Laboraturium  
Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada : a. Maklumat Pelayanan, b. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Instalasi Radiologi  
Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada : a. Kompetensi Pelaksana
7. Instalasi Gizi  
Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada : a. Perilaku Pelaksana
8. Pendaftaran  
Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada : a. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan
9. Loker Terpadu  
Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada : a. Waktu Pelayanan, b. Perilaku Pelaksana
10. Instalasi Farmasi  
Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada : a. Sarana Prasarana/ Fasilitas
11. Instalasi Invasif/ Tindakan  
Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada : a. Persyaratan Pelayanan, b. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
12. Infeksius  
Fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada : a. 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) 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
2. Instalasi Rawat Jalan  
Fokus perbaikan yang harus dilakukan adalah
    - a) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
memastikan semua jenis pelayanan berfungsi, dan memastikan tidak ada jenis layanan selain yang ditetapkan yang mengindikasikan kecurangan.
  3. Instalasi Rawat Inap  
Fokus perbaikan yang harus dilakukan adalah
    - a) Perilaku Pelaksana :  
Adanya keadilan dan tidak ada perbedaan untuk melaksanakan pelayanan
  4. Hiperbarik  
Fokus perbaikan yang harus dilakukan adalah
    - a) 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
  5. Laboratorium  
Fokus perbaikan yang harus dilakukan adalah
    - a) Maklumat Pelayanan:  
Dalam pelayanan petugas mampu memberikan layanan yang terbaik, dan santun,
    - b) Produk spesifikasi jenis pelayanan, dalam hal : memastikan semua jenis pelayanan berfungsi, dan memastikan tidak ada jenis layanan selain yang ditetapkan yang mengindikasikan kecurangan
  6. Instalasi Radiologi  
Fokus perbaikan yang harus dilakukan adalah
    - a) Kompetensi pelaksana, dalam hal kesiapan dan kecekatan petugas pelayanan
  7. Instalasi Gizi  
Fokus perbaikan yang harus dilakukan adalah
    - a) Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Adanya keadilan dan tidak ada perbedaan untuk melaksanakan pelayanan
  8. Pendaftaran  
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 public
  9. Loker Terpadu  
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) Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Adanya keadilan dan tidak ada perbedaan untuk melaksanakan pelayanan

#### 10. Instalasi Farmasi

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 Farmasi

#### 11. Instalasi Invasif/ Tindakan

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) Penanganan pengaduan, saran dan masukan, dalam hal : kejelasan prosedur pengaduan/ keluhan, dan kejelasan kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan publik

#### 12. Infeksius

- a) Persyaratan pelayanan, dalam hal kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan serta informasi yang jelas mengenai syarat yang diperlukan

