



**LAPORAN SURVEI KEPUSAN  
MASYARAKAT  
TRI WULAN 1  
PERIODE (JANUARI – MARET) 2023**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran ALLAH SWT, karena atas perkenanNYA laporan RS Paru Jember tentang Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2023 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 Pendaftaran . Pelaksanaan SKM di RS Paru Jember dibagi empat periode dalam satu tahun yaitu periode pertama pada bulan Januari sampai dengan maret, april sampai juni. Juli sampai September dan oktober 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 2023 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, 10 April 2023  
Direktur RS Paru Jember



**dr. Sigit Kusuma Jati, M.M**  
**NIP.1967-03-14-2006041008**



## **BAB 1**

### **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, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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 didalam 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.

#### A. Kuesioner

Kuesioner yang digunakan terdiri dari :

##### 1. **Pernyataan Kesiediaan 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 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 prasarana pelayan.
- l. **Penghargaan dan Kekecewaan;** adalah penghargaan dan kekecewaan pelanggan terhadap pelaksana yang ada di unit pelayanan terkait. Pada poin ini, diberikan pertanyaan terbuka.



## **BAB II**

### **METODOLOGI SURVEI**

#### **A. TARGET POPULASI**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan yang ada di RS Paru Jember. maka populasi penerima layanan di RS Paru Jember dalam kurun waktu 3 bulan triwulan 1. Bulan Januari - Maret adalah sebanyak 300 orang per layanan. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 50 orang.

Terdapat 10 Instalasi yang di lakukan pengambilan sampel / responden yang mana per instalasi di ambil jumlah responden 50 responden. Total keseluruhan sampel dari 10 instalasi tersebut 500 responden.

#### **B. PENENTUAN SAMPEL**

Para responden yang telah menerima manfaat layanan diberikan Formulir kuesioner di setiap pelayanan untuk dapat mengisi/berpartisipasi dalam pelaksanaan Survei kepuasan masyarakat Rumah Sakit Paru Jember. terdapat 50 responden di setiap instalasi pelayanan yang berpartisipasi melakukan pengisian survey. Terdapat 10 instalasi.

#### **C. METODE ANALISIS**

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

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 :

$$1 = \frac{n}{1 + ne^2}$$

Dimana :

$n$  = *Number Of Sample* ( Jumlah Sample )

$N$  = *Total Population* ( jumlah seluruh anggota popuasi )

$e$  = *Error Tolerance* ( toleransi terjadinya salah; taraf signifikansi 5% )

Lokasi Pengumpul Data

Survey kepuasan masyarakat dilaksanakan di setiap unit pelayanan di lingkungan Rumah Sakit Paru Jember dengan pengumpulan data pada bulan Januari – Maret 2023

#### D. METODE PENCAHAHAN

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 :

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

Jika Unsur Yang Di Kaji 15 (Lima Belas) Unsur

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{1}{11} = 0,090$$

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**

**1. Instalasi IGD**

No	UNSUR PELAYANAN	NRR	NILAI PENIMBANG	NRR TERTIMBANG
U1	Persyaratan Pelayanan	3,54	0.090	0,32
U2	Prosedur Pelayanan	3,44	0.090	0,31
U3	Waktu Pelayanan	3,54	0.090	0,32
U4	Biaya / Tarif	3.48	0.090	0,31
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.42	0.090	0,31
U6	Kompetensi Pelaksana	3.52	0.090	0,32
U7	Perilaku Pelaksana	3.46	0.090	0,31
U8	Maklumat Pelayanan	3.38	0.090	0,30
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.46	0.090	0,31
U10	Kebersihan dan Keamanan	3.46	0.090	0,31
U11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3.03	0.090	0,27
<b>Hasil SKM / Nilai SKM</b>				3.39
<b>Mutu Pelayanan / Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>3.39 x 25 = 84,87 (B) BAIK</b>		

Diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Instalasi IGD Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2023 (Januari – Maret 2023) adalah 3.39. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur yaitu **Persyaratan Pelayanan dan waktu pelayanan** sebesar 3,54, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Sarana Prasarana/ Fasilitas** yaitu sebesar 3.03.



## 2. Instalasi Rawat Jalan

No	UNSUR PELAYANAN	NRR	NILAI PENIMBANG	NRR TERTIMBANG
U1	Persyaratan Pelayanan	3.56	0.090	0.32
U2	Prosedur Pelayanan	3.4	0.090	0.31
U3	Waktu Pelayanan	3.58	0.090	0.32
U4	Biaya / Tarif	3.68	0.090	0.33
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.58	0.090	0.32
U6	Kompetensi Pelaksana	3.46	0.090	0.31
U7	Perilaku Pelaksana	3.64	0.090	0.33
U8	Maklumat Pelayanan	3.56	0.090	0.32
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.44	0.090	0.31
U10	Kebersihan dan Keamanan	3.44	0.090	0.31
U11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3.50	0.090	0.32
<b>Hasil SKM / Nilai SKM</b>				3.50
<b>Mutu Pelayanan / Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>3,50 x 25 = 87,57 (B) BAIK</b>		

diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di RAWAT JALAN Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2023 (Januari – Maret 2023) adalah 3,50. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur yaitu **Biaya / Tarif** sebesar 3,68, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Prosedur Pelayanan** yaitu sebesar 3,4.



### 3. Instalasi Rawat Inap

No	UNSUR PELAYANAN	NRR	NILAI PENIMBANG	NRR TERTIMBANG
U1	Persyaratan Pelayanan	3.4	0.090	0.31
U2	Prosedur Pelayanan	3.44	0.090	0.31
U3	Waktu Pelayanan	3.68	0.090	0.33
U4	Biaya / Tarif	3.58	0.090	0.32
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.46	0.090	0.31
U6	Kompetensi Pelaksana	3.46	0.090	0.31
U7	Perilaku Pelaksana	3.56	0.090	0.32
U8	Maklumat Pelayanan	3.44	0.090	0.31
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.44	0.090	0.31
U10	Kebersihan dan Keamanan	3.54	0.090	0.32
U11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3.58	0.090	0.32
<b>Hasil SKM / Nilai SKM</b>				<b>3,45 x 25 = 86,27</b>
<b>Mutu Pelayanan / Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>(B) BAIK</b>		

Diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2023 (Januari – Maret 2023) adalah 3,58. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur yaitu **Waktu Pelayanan** sebesar 3,68, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Persyaratan Pelayanan** yaitu sebesar 3.4



#### 4. Rawat Radiologi

No	UNSUR PELAYANAN	NRR	NILAI PENIMBANG	NRR TERTIMBANG
U1	Persyaratan Pelayanan	3.54	0.090	0.32
U2	Prosedur Pelayanan	3.64	0.090	0.33
U3	Waktu Pelayanan	3.46	0.090	0.32
U4	Biaya / Tarif	3.44	0.090	0.31
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.5	0.090	0.32
U6	Kompetensi Pelaksana	3.5	0.090	0.32
U7	Perilaku Pelaksana	3.46	0.090	0.32
U8	Maklumat Pelayanan	3.68	0.090	0.36
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.58	0.090	0.33
U10	Kebersihan dan Keamanan	3.44	0.090	0.31
U11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3.5	0.090	0.33
<b>Hasil SKM / Nilai SKM</b>				<b>3,54 x 25 = 88,56</b>
<b>Mutu Pelayanan / Kinerja Unit Pelayanan</b>				<b>(A) Sangat BAIK</b>

Diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Radiologi Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2023 (Januari – Maret 2023) adalah 3,54. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur yaitu **Persyaratan Pelayanan** sebesar 3,68, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Biaya dan Tarir** yaitu sebesar 3.44



### 5. Hiperbarik

No	UNSUR PELAYANAN	NRR	NILAI PENIMBANG	NRR TERTIMBANG
U1	Persyaratan Pelayanan	3.54	0.090	0.33
U2	Prosedur Pelayanan	3.66	0.090	0.33
U3	Waktu Pelayanan	3.6	0.090	0.33
U4	Biaya / Tarif	3.6	0.090	0.33
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.6	0.090	0.33
U6	Kompetensi Pelaksana	3.56	0.090	0.33
U7	Perilaku Pelaksana	3.5	0.090	0.32
U8	Maklumat Pelayanan	3.38	0.090	0.31
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.4	0.090	0.31
U10	Kebersihan dan Keamanan	3.44	0.090	0.31
U11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3.38	0.090	0.31
<b>Hasil SKM / Nilai SKM</b>				<b>3,48 x 25 = 87,08</b>
<b>Mutu Pelayanan / Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>(B) BAIK</b>		

Diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Hiperbarik Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2023 (Januari – Maret 2023) adalah 3,48. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur yaitu **Prosedur Pelayanan** sebesar 3,66, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Penanganan pengaduan , saran dan masukan** yaitu sebesar 3. 4



## 6. Instalasi Laboraturium

No	UNSUR PELAYANAN	NRR	NILAI PENIMBANG	NRR TERTIMBANG
U1	Persyaratan Pelayanan	3.5	0.090	0.32
U2	Prosedur Pelayanan	3.5	0.090	0.32
U3	Waktu Pelayanan	3.6	0.090	0.33
U4	Biaya / Tarif	3.56	0.090	0.33
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.5	0.090	0.32
U6	Kompetensi Pelaksana	3.38	0.090	0.31
U7	Perilaku Pelaksana	3.44	0.090	0.31
U8	Maklumat Pelayanan	3.44	0.090	0.31
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.5	0.090	0.32
U10	Kebersihan dan Keamanan	3.38	0.090	0.31
U11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3.4	0.090	0.31
<b>Hasil SKM / Nilai SKM</b>				3.44 x 25 = 85,91
<b>Mutu Pelayanan / Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>(B) BAIK</b>		

Diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Instalasi Laboraturium Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2023 (Januari – Maret 2023) adalah 3,44. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur yaitu **Waktu Pelayanan** sebesar 3,6, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur Sarana Prasarana / Fasilitas yaitu sebesar 3.4



## 7. Instalasi Gizi

No	UNSUR PELAYANAN	NRR	NILAI PENIMBANG	NRR TERTIMBANG
U1	Persyaratan Pelayanan	3.4	0.090	0.31
U2	Prosedur Pelayanan	3.46	0.090	0.31
U3	Waktu Pelayanan	3.5	0.090	0.32
U4	Biaya / Tarif	3.45	0.090	0.31
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.5	0.090	0.32
U6	Kompetensi Pelaksana	3.6	0.090	0.33
U7	Perilaku Pelaksana	3.6	0.090	0.33
U8	Maklumat Pelayanan	3.45	0.090	0.31
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.5	0.090	0.32
U10	Kebersihan dan Keamanan	3.5	0.090	0.32
U11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3.46	0.090	0.31
<b>Hasil SKM / Nilai SKM</b>				<b>3.50 x 25 = 87,44</b>
<b>Mutu Pelayanan / Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>(B) BAIK</b>		

Diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Instalasi Gizi Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2023 (Januari – Maret 2023) adalah 3,50. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur yaitu **Kompetensi Pelayanan** sebesar 3,6, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Persyaratan Pelayanan** yaitu sebesar 3. 4



### 8. Instalasi IRMC/ Pendaftaran

No	UNSUR PELAYANAN	NRR	NILAI PENIMBANG	NRR TERTIMBANG
U1	Persyaratan Pelayanan	3.6	0.090	0.33
U2	Prosedur Pelayanan	3.46	0.090	0.31
U3	Waktu Pelayanan	3.6	0.090	0.33
U4	Biaya / Tarif	3.5	0.090	0.32
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.5	0.090	0.32
U6	Kompetensi Pelaksana	3.45	0.090	0.31
U7	Perilaku Pelaksana	3.5	0.090	0.32
U8	Maklumat Pelayanan	3.46	0.090	0.31
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.47	0.090	0.31
U10	Kebersihan dan Keamanan	3.5	0.090	0.32
U11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3.4	0.090	0.31
<b>Hasil SKM / Nilai SKM</b>				<b>3.48 x 25 = 87,03</b>
<b>Mutu Pelayanan / Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>(B) BAIK</b>		

Diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Instalasi IRMC/ Pendaftaran Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2023 (Januari – Maret 2023) adalah 3,48. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur yaitu **Waktu Pelayanan** sebesar 3,6, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur Sarana **Prasarana / fasilitas** yaitu sebesar 3.4





### 9. Urusan Keuangan / Kasir

No	UNSUR PELAYANAN	NRR	NILAI PENIMBANG	NRR TERTIMBANG
U1	Persyaratan Pelayanan	3.45	0.090	0.31
U2	Prosedur Pelayanan	3.5	0.090	0.32
U3	Waktu Pelayanan	3.45	0.090	0.31
U4	Biaya / Tarif	3.5	0.090	0.32
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.45	0.090	0.31
U6	Kompetensi Pelaksana	3.5	0.090	0.32
U7	Perilaku Pelaksana	3.36	0.090	0.31
U8	Maklumat Pelayanan	3.6	0.090	0.33
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.45	0.090	0.31
U10	Kebersihan dan Keamanan	3.5	0.090	0.32
U11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3.5	0.090	0.32
<b>Hasil SKM / Nilai SKM</b>				<b>3,46 x 25 = 86.40</b>
<b>Mutu Pelayanan / Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>(B) BAIK</b>		

Diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Instalasi Urusan Keuangan / Kasir Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2023 (Januari – Maret 2023) adalah 3,46. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur yaitu **Maklumat Pelayanan** sebesar 3,6, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Perilaku pelaksana** yaitu sebesar 3.37



### 10. Instalasi Farmasi / Apotek

No	UNSUR PELAYANAN	NRR	NILAI PENIMBANG	NRR TERTIMBANG
U1	Persyaratan Pelayanan	3.41	0.090	0.31
U2	Prosedur Pelayanan	3.5	0.090	0.32
U3	Waktu Pelayanan	3.5	0.090	0.32
U4	Biaya / Tarif	3.46	0.090	0.31
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.6	0.090	0.33
U6	Kompetensi Pelaksana	3.45	0.090	0.31
U7	Perilaku Pelaksana	3.5	0.090	0.32
U8	Maklumat Pelayanan	3.41	0.090	0.31
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.5	0.090	0.32
U10	Kebersihan dan Keamanan	3.5	0.090	0.32
U11	Sarana Prasarana/ Fasilitas	3.2	0.090	0.30
<b>Hasil SKM / Nilai SKM</b>				3,44 x 25 = 85,91
<b>Mutu Pelayanan / Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>(B) BAIK</b>		

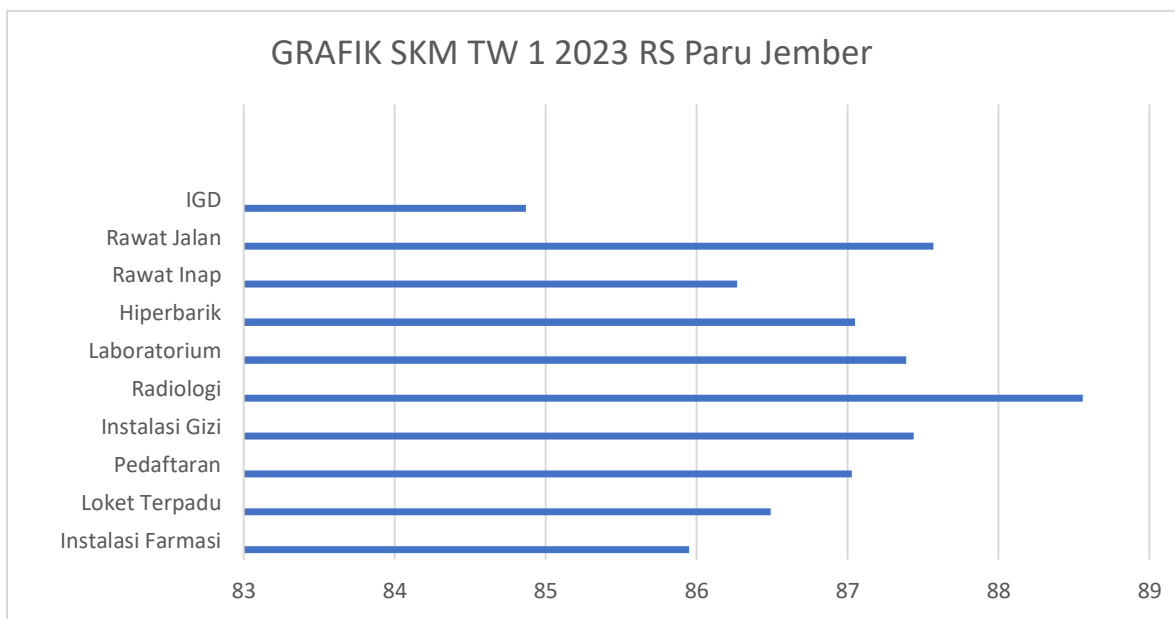
Diketahui bahwa nilai total rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi / Apotek Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2023 (Januari – Maret 2023) adalah 3.44. Nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah pada unsur yaitu **Produk spesifikasi jenis layanan** sebesar 3,6, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah pada unsur **Sarana Prasarana dan Fasilitas** yaitu sebesar 3.2



## 1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2023 (Januari – Maret 2023), hasil pengukuran kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan dirangkum pada tabel berikut ini :

NO	Satuan Kerja	Rata-rata Kualitas Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kriteria IKM
1	Instalasi Gawat Darurat (IGD)	3.39	84,87	B	BAIK
2	Instalasi Rawat Jalan	3.50	87,57	B	BAIK
3	Instalasi Rawat Inap	3.40	86,27	B	BAIK
4	Hiperbarik	3,48	87,08	B	BAIK
5	Laboratorium	3,50	87,39	B	BAIK
6	Instalasi Radiologi	3,44	88,56	B	BAIK
7	Instalasi Gizi	3,50	87,44	B	BAIK
8	Pendaftaran	3,48	87,03	B	BAIK
9	Loket Terpadu	3,46	86,49	B	BAIK
10	Instalasi Farmasi	3,54	85,95	A	SANGAT BAIK



## Deskripsi Kelebihan dan Kelemahan



Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu:

1. Persyaratan  
Dari hasil penelitian unsur persyaratan dengan nilai rata-rata 3,38 (IKM = 84,45) masuk dalam kategori Baik.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur  
Dari hasil penelitian unsur system, mekanisme dan prosedur dengan nilai rata-rata 3,43 (IKM = 85,8) masuk dalam kategori Baik.
3. Waktu Penyelesaian  
Dari hasil penelitian unsur waktu penyelesaian dengan nilai rata-rata 3,56 (IKM = 88,9) masuk dalam kategori Sangat Baik.
4. Biaya/Tarif  
Dari hasil penelitian unsur biaya/tariff dengan nilai rata-rata 3,53(IKM = 88,2 ) masuk dalam kategori Baik.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Dari hasil penelitian unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai rata-rata 3,52 (IKM = 88.03) masuk dalam kategori Baik.
6. Kompetensi Pelaksana  
Dari hasil penelitian unsur kompetensi pelaksana dengan nilai rata-rata 3,54 (IKM = 88,4) masuk dalam kategori Sangat Baik.
7. Perilaku Pelaksana  
Dari hasil penelitian unsur perilaku pelaksana dengan nilai rata-rata 3,53 (IKM = 88.3) masuk dalam kategori Baik.
8. Maklumat Pelayanan  
Dari hasil penelitian unsur maklumat pelayanan dengan nilai rata-rata 3,42 (IKM = 86,05) masuk dalam kategori Baik.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Dari hasil penelitian unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai rata-rata 3,47 (IKM = 86,75) masuk dalam kategori Baik.
10. Kebersihan dan Keamanan  
Dari hasil penelitian unsur Kebersihan dan Keamanan dengan nilai rata-rata 3,45 (IKM= 86,25)
11. Sarana Prasarana  
Dari hasil penelitian unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai rata-rata 3,38 (IKM= 84,55)



## Rencana Dan Tindak Lanjut

No	Unsur Pelayanan	Rencana Tindak Lanjut
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatkan informasi kepadamasyarakat tentang syarat-syarat yang harus disiapkan saat akan berobat melalui media informasi yang ada</li> </ul>
2.	System Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatkan kualitas pelayanan dan penerapan pemberian pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang berlaku</li> </ul>
3.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan pengawasan yang konsisten tentang pelayanan sesuai standar pelayanan</li> <li>- Memberikan punishmen / sanksi bagi petugas yang tidak disiplin dengan jadwal kerja</li> </ul>
4.	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merevisi peraturan tentang tarif pelayanan sesuai peraturan yang berlaku</li> <li>- Menginformasikan / mensosialisasikan perubahan pola tarif secara berkelanjutan</li> </ul>
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatkan kualitas pelayanan dengan terus meningkatkan produk layanan sesuai kebutuhan masyarakat</li> </ul>
6.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatkan kualitas SDM petugas melalui pendidikan dan pelatihan yang komprehensif</li> </ul>
7.	Prilaku Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Slogan senyum, sapa dan salam ditingkatkan untuk semua pelaksana pelayanan</li> <li>- Melakukan monev dan menegakkan reward dan punishmen kepada semua pelaksana</li> </ul>
8.	Maklumat Pelatanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dalam pelayanan petugas mampu meningkatkan layanan yang terbaik, dan santun.</li> </ul>

9.	Kualitas Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatkan anggaran untuk pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan</li> <li>- Menyediakan sarana dan prasarana sesuai kebutuhan dan kenyamanan pelanggan</li> <li>- pelanggan mengeluhkan beberapa sarana dan prasarana di RS Paru Jember perluasan ruang tunggu di instalasi farmasi .</li> </ul>
10.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merehab ruangan pengaduan sesuai dengan standar kompetensi</li> <li>- Meningkatkan SDM petugas pengaduan dengan mengikuti pelatihan.</li> <li>- Mekanisme dan meningkatkan kecepatan penanganan pengaduan</li> <li>- Dalam hal ini, masyarakat masih belum paham alur pengaduan saat hendak menyampaikan keluhannya</li> </ul>
11.	Kebersihan dan Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan monitoring dan evaluasi di setiap ruang pelayanan untuk menjaga kebersihan ruangan</li> <li>- Meningkatkan penjagaan dan ketertiban di setiap pelayanan.</li> </ul>

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya

Dalam hal ini unsur terendah terdapat Sarana Prasarana dengan nilai rata -rata 3,38 (IKM= 84,55) di instalasi farmasi menjadi prioritas tindak lanjut di RS Paru Jember. Terkait dengan ruang tunggu pasien pengambilan obat. Penambahan kursi di ruang tunggu pengambilan obat

1. BEFORE RUANG TUNGGU APOTEK / FARMASI



2. AFTER RUANG TUNGGU APOTEK / FARMASI



A. DATA RESPONDEN

**NILAI SKM TRIWULAN 1 TAHUN 2023**

**86,87**

**DENGAN MUTU PELAYANAN : B ( BAIK)**