



# LAPORAN

INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
RSUD Hadji Boejasin Pelaihari  
Periode I, Tahun 2022



Tim Peneliti:

POLITEKNIK NEGERI TANAH LAUT

# KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Kuasa atas segala Rahmat dan InayahNya sehingga pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode I Tahun 2022 di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari dapat terlaksana dengan baik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan dan kualitas reformasi birokrasi di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari. Survei bertujuan untuk mengukur secara periodik tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, dengan mengetahui kelemahan dan kekuatan penyelenggaraan pelayanan publik, kualitas penyelenggaraan pelayanan, memberikan pertimbangan dalam rangka penetapan kebijakan, serta melakukan perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Survei Indek Kepuasan Tahun 2022 ini dilaksanakan oleh Tim Peneliti Politeknik Negeri Tanah Laut dengan tujuan agar dapat memberikan hasil yang ilmiah, transparan dan independen serta untuk memenuhi prinsip-prinsip utama survei IKM yaitu transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas.

Pada akhirnya diharapkan bahwa hasil survei IKM ini dapat bermanfaat dan dijadikan acuan dalam pengambilan kebijakan untuk perbaikan kualitas layanan publik secara berkelanjutan di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari.

Tanah Laut, Juli 2022

Tim Peneliti

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	I
DAFTAR ISI .....	II
DAFTAR GAMBAR .....	IV
DAFTAR TABEL .....	VI
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan dan Sasaran .....	2
1.3 Manfaat .....	3
1.4 Ruang Lingkup .....	4
1.5 Dasar Hukum .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1 Pengertian Umum .....	5
2.2 Unsur-Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	6
2.3 Langkah – Langkah Survei Kepuasan Masyarakat .....	8
BAB III TINJAUAN UMUM .....	13
3.1 Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Hadji Boejasin Pelaihari .....	13
3.2 Dasar Hukum RSUD Hadji Boejasin Pelaihari .....	16
3.3 Tujuan dan sasaran .....	18
3.4 Kegiatan Pelayanan RSUD Hadji Boejasin Pelaihari .....	19
3.5 Inovasi Layanan RSUD Hadji Boejasin Pelaihari .....	21
BAB IV METODOLOGI .....	13
4.1 Metode Survei .....	32
4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	32
4.3 Variabel Pengukuran SKM .....	32
4.4 Teknik Analisis Data .....	34
4.5 Tim Peneliti .....	34
4.6 Waktu Pelaksanaan .....	34
4.7 Tahapan Pelaksanaan .....	34

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....	36
5.1 Identifikasi Responden.....	36
A. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin.....	37
B. Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur .....	38
C. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	39
D. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	40
E. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pembiayaan .....	42
5.2 Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	43
A. Persyaratan Pelayanan .....	43
B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan .....	45
C. Waktu Pelayanan.....	47
D. Biaya/Tarif.....	49
E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	51
F. Kompetensi Pelaksana .....	52
G. Perilaku Pelaksana .....	54
H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	55
I. Sarana dan Prasarana .....	57
5.3 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	59
BAB VI PENUTUP .....	62
6.1 Kesimpulan .....	63
6.2 Saran.....	64
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Sertifikat Akreditasi RSUD Hadji Boejasin Tahun 2019 .....	15
Gambar 2.	Fasilitas <i>Computerized Tomography Scan (CT Scan)</i> .....	22
Gambar 3.	Fasilitas untuk layanan cuci darah atau <i>Hemodialisa</i> .....	23
Gambar 4.	Forum konsultasi publik dalam rangka evaluasi pelayanan .....	23
Gambar 5.	Seminar dan bimbingan teknis untuk peningkatan kompetensi pegawai di lingkungan RSUD Hadji Boejasin .....	24
Gambar 6.	Edukasi dan pengenalan kerentanan bagi lansia di Desa Bumi Jaya Kecamatan Pelaihari .....	25
Gambar 7.	BISA ( <i>Boejasin Information System and Application</i> ) .....	26
Gambar 8.	Live instagram tanya jawab tentang kesehatan psikologi .....	27
Gambar 9.	Informasi layanan dan flyer digital yang bisa diakses melalui media sosial RSUD Hadji Boejasin .....	28
Gambar 10.	Loket pendaftaran pasien .....	29
Gambar 11.	Aplikasi sistem antrian elektronik.....	29
Gambar 12.	Fasilitas ibadah (mushola).....	30
Gambar 13.	Ruang laktasi, <i>kids corner</i> dan pojok edukasi.....	30
Gambar 14.	Fasilitas kursi roda untuk penyandang disabilitas .....	31
Gambar 15.	Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin .....	38
Gambar 16.	Klasifikasi responden berdasarkan umur.....	39
Gambar 17.	Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan .....	40
Gambar 18.	Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan .....	41
Gambar 19.	Klasifikasi responden berdasarkan pembiayaan .....	43
Gambar 20.	Persentase hasil penilaian responden terhadap unsur persyaratan .....	45
Gambar 21.	Penilaian responden terhadap alur/prosedur pelayanan.....	47
Gambar 22.	Penilaian responden terhadap unsur waktu penyelesaian.....	49
Gambar 23.	Penilaian responden terhadap kewajaran biaya/ tarif pelayanan.....	50
Gambar 24.	Penilaian responden terhadap kesesuaian produk pelayanan ..	52
Gambar 25.	Penilaian responden terhadap kemampuan, keahlian dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan .....	53

Gambar 26. Penilaian responden tentang sikap petugas dalam memberikan pelayanan .....	55
Gambar 27. Penilaian responden tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan.....	57
Gambar 28. Penilaian responden tentang sarana dan prasarana pelayanan .....	58
Gambar 29, Perbandingan nilai rata-rata unsur (NRR) terhadap nilai total unsur pelayanan .....	61
Gambar 30, Perbandingan tingkat kepuasan terhadap tingkat harapan/ kepentingan layanan publik di RSUD Hadji Boejasin .....	62

# DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan .....	11
Tabel 2.	Kategori mutu pelayanan .....	34
Tabel 3.	Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin .....	37
Tabel 4.	Klasifikasi responden berdasarkan umur .....	38
Tabel 5.	Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan .....	40
Tabel 6.	Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan .....	41
Tabel 7.	Klasifikasi responden berdasarkan Pembiayaan .....	42
Tabel 8.	Penilaian responden terhadap unsur persyaratan .....	44
Tabel 9.	Penilaian responden terhadap alur/prosedur pelayanan.....	46
Tabel 10.	Penilaian responden terhadap unsur waktu pelayanan.....	48
Tabel 11.	Penilaian responden terhadap biaya/tarif pelayanan .....	50
Tabel 12.	Penilaian responden terhadap kesesuaian produk pelayanan .....	51
Tabel 13.	Penilaian responden terhadap kemampuan, keahlian dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan .....	53
Tabel 14.	Penilaian responden tentang sikap petugas dalam memberikan pelayanan .....	54
Tabel 15.	Hasil penilaian responden tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan .....	56
Tabel 16.	Penilaian responden tentang sarana dan prasarana pelayanan....	58
Tabel 17.	Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	60

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan yang harus diberikan oleh negara kepada seluruh lapisan masyarakat. Hal ini merupakan amanat Undang-Undang Dasar tahun 1945 pasal 28 H ayat (1) yang menyebutkan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Selanjutnya pada pasal 34 ayat (3) ditegaskan bahwa negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang baik.

RSUD Hadji Boejasin adalah Rumah Sakit milik pemerintah kabupaten Tanah Laut yang berdiri sejak tahun 1973 dan secara konsisten memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat di Kabupaten Tanah Laut hingga sekarang. Rumah Sakit ini diresmikan pada tanggal 28 Januari 1984 dengan Surat Izin Penetapan Nomor 01/Kanwil-TU-3/1984, dan sejak tanggal 28 Januari 1986 diberi nama RSU Hadji Boejasin sebagai penghargaan kepada Hadji Boejasin yang merupakan tokoh pahlawan di Kabupaten Tanah Laut. Sebagai ujung tombak dalam pemberian layanan kesehatan di Kabupaten Tanah Laut, RSUD Hadji Boejasin terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik, salah satunya dengan melakukan evaluasi berkala melalui survei kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu variabel ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1 bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”, pasal 1 ayat 2 bahwa “Penyelenggara

pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik”.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1 bahwa “Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun” dan ayat 2 bahwa “Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat”. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka.

Survei Kepuasan Masyarakat diharapkan dapat memberikan gambaran tentang kelebihan dan kelemahan, serta kualitas layanan publik yang diselenggarakan. Hasil survei kepuasan masyarakat ini akan dijadikan acuan untuk pengambilan kebijakan dan melakukan perbaikan layanan publik secara berkelanjutan untuk memudahkan pelaksanaan layanan kesehatan dan meningkatkan kualitas pelayanan, terwujudnya birokrasi bersih, kompeten dan melayani sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.

## **1.2 Tujuan dan Sasaran**

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada penyelenggaraan pelayanan publik RSUD Hadji Boejasin Pelaihari bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara berkala sebagai pengguna layanan sehingga unit kerja dapat menggunakan hasil pengukuran sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendorong unit kerja agar lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Adapun sasaran dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan RSUD Hadji Boejasin Pelaihari

2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan RSUD Hadji Boejasin Pelaihari
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari

### **1.3 Manfaat**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik RSUD Hadji Boejasin Pelaihari diharapkan dapat dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui kekurangan dan kelemahan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari.
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh RSUD Hadji Boejasin Pelaihari secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil IKM.
4. Memperoleh indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada RSUD Hadji Boejasin Pelaihari.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan RSUD Hadji Boejasin Pelaihari.
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja RSUD Hadji Boejasin Pelaihari.
7. Sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat serta sebagai evaluasi pelayanan di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari.

#### **1.4 Ruang Lingkup**

Survei kepuasan masyarakat ini dilaksanakan untuk mengetahui gambaran tingkat pelayanan rawat inap, rawat jalan dan Instalasi Gawat Darurat di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan yang meliputi 9 (sembilan) aspek pelayanan yaitu: persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan; serta sarana dan prasarana.

#### **1.5 Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

# BAB II

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pengertian Umum

Beberapa pengertian dasar yang digunakan dalam penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari antara lain :

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat yang berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
4. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
5. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang – undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata – mata untuk kegiatan pelayanan publik.
6. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
7. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor atau aspek dalam yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai

variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

8. Survei periodik atau berkala adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (satu) tahun sekali.
9. Pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang – undangan.
10. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
11. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
12. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan , atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
13. Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
14. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah dalam hal ini adalah RSUD Hadji Boejasin Pelaihari.
15. Kuesioner adalah alat riset atau survei yang terdiri atas serangkaian pertanyaan tertulis bertujuan mendapatkan tanggapan dari kelompok orang terpilih melalui wawancara pribadi atau melalui pos; daftar pertanyaan.

## **2.2 Unsur-Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Unsur – unsur Survei kepuasan masyarakat merupakan unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat antara lain meliputi :

- a. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya disetujui oleh pemerintah daerah.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Langkah – Langkah Survei Kepuasan Masyarakat

#### 1. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat memerlukan tim pelaksana, tim tersebut terdiri dari Pengarah, Ketua, Sekretaris, anggota sebagai surveyor. Survei Kepuasan Masyarakat melibatkan masyarakat sebagai responden.

#### 2. Persiapan Bahan Survei

##### a. Kuesioner

Kuisisioner merupakan sumber data primer yang diperoleh melalui responden yang memberikan jawaban dalam kuisisioner dan wawancara serta observasi oleh tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari. Penyusunan kuisisioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis layanan

##### b. Bagian Kuisisioner

Bagian kuisisioner secara umum terbagi dalam :

- 1) Bagian pertama : berisikan judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei
- 2) Bagian kedua : berisikan identitas responden, antara lain : jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, jenis layanan dan jenis pembayaran. Identitas digunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.
- 3) Bagian ketiga : berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda, sedangkan pertanyaan tidak terstruktur berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

##### c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisisioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas

pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1
2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2
3. Baik, diberi nilai persepsi 3
4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4

Contoh : Penilaian terhadap prosedur pelayanan

1. Diberi nilai 1 (tidak baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit – belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
  2. Diberi nilai 2 (kurang baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
  3. Diberi nilai 3 (baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit – belit tetapi masih perlu diefektifkan.
  4. Diberi nilai 4 (sangat baik) apabila pelaksanaan prosedur dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.
3. Penetapan jumlah responden, lokasi dan waktu pengumpulan data
- a. Penetapan jumlah responden  
Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing – masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* (terlampir).
  - b. Lokasi dan waktu pengumpulan data  
Lokasi dan waktu pengumpulan data dilaksanakan pada lokasi Unit Pelayanan di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari terdiri dari ruang rawat jalan (ruang poliklinik), rawat inap dan Instalasi Gawat Darurat, pada waktu pelaksanaan jam kerja efektif.
  - c. Pelaksanaan pengumpulan data
    - 1) Pengumpulan data  
Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur – unsur pelayanan yang telah ditetapkan.
    - 2) Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu :

- a. Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
- b. Dilakukan oleh pencacah (unit independen) melalui wawancara untuk menghindari subyektifitas hasil penyusunan IKM

#### 4. Pengolahan data

Pengolahan data dilakukan sebagai berikut :

##### A. Pengukuran skala *Likert*

Setiap pertanyaan survei masing – masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata – rata tertimbang” masing – masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur – unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

$N$  = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 unsur, maka:

$$\text{bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan Nilai rata – rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

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 Unit Pelayanan X 25
-------------------------

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik berbeda – beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

#### B. Pengolahan data survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu :

##### 1. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base, atau;

##### 2. Pengolahan secara manual

- a) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan kedalam formulir mulai unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
- b) Nilai rata – rata masing – masing unsur dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian jumlah nilai unsur pelayanan dibagi jumlah responden yang mengisi, contoh : “untuk mendapatkan nilai rata – rata tertimbang perunsur pelayanan, maka jumlah nilai rata – rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata – rata tertimbang.
- c) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

### 3. Pengujian kualitas data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

### C. Laporan hasil penyusunan indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan IKM disusun dengan materi utama sebagai berikut :

#### 1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata – rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai komposit untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata – rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,11 (9 unsur).

#### 2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

#### 3. Penyusunan jadwal

Penyusunan IKM diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut :

- a) Persiapan
- b) Pelaksanaan
- c) Pengolahan data indeks
- d) Penyusunan dan pelaporan hasil

# BAB III

## TINJAUAN UMUM

### 3.1 Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Hadji Boejasin Pelaihari

RSUD Hadji Boejasin dibangun pada Tahun Anggaran 1979/1980 dan diresmikan pada tanggal 28 Januari 1984 berdasarkan Surat Izin Penetapan Nomor 01/Kanwil-TU-3/1984. RSUD Hadji Boejasin adalah Rumah Sakit Umum Daerah bertipe C sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 556/Menkes/SK/IV/2003 tanggal 24 April 2003 tentang Peningkatan Kelas RSUD Hadji Boejasin Pelaihari Kabupaten Tanah Laut dari Type D menjadi Type C. Pada awalnya RSUD Hadji Boejasin berlokasi di Jl. H. Boejasin, Angsau, Kec. Pelaihari, Kabupaten Tanah Laut, Kalimantan Selatan, namun sejak Desember 2019 RSUD Hadji Boejasin relokasi di Jl A Yani KM 68 RT 006 RW 003 Kel. Sarang Halang Kec. Pelaihari dan diresmikan pada tanggal 14 Desember 2019 oleh Bupati Kabupaten Tanah Laut.

RSUD Hadji Boejasin merupakan Badan Layanan Umum pada bidang usaha pelayanan kesehatan dengan tugas dan fungsi instansi pemerintah yang sesuai dengan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit bahwa “Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat” sedangkan pada Pasal 1 angka 3 menyebutkan bahwa “Pelayanan Kesehatan Paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif”. Dibawah kepemimpinan Dr. Hj. Isna Farida sebagai Direktur, RSUD Hadji Boejasin terus berbenah untuk mewujudkan visi dan misinya serta meningkatkan mutu pelayanan publik dengan tetap memperhatikan kode etik rumah sakit dan kode etik profesi dalam menetapkan standar medis.

RSUD Hadji Boejasin Pelaihari mempunyai Visi **“Menjadikan RSUD Hadji Boejasin yang Unggul dan Nyaman”** dengan misi sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang profesional
2. Memberikan pelayanan unggulan yang ditunjang dengan peralatan canggih dan tempat representatif

3. Mewujudkan manajemen modern dengan mengutamakan kebersamaan
4. Meningkatkan kepuasan pelanggan dan kesejahteraan karyawan

Motto RSUD Hadji Boejasin Pelaihari “**Kesembuhan, Keselamatan Jiwa dan Kepuasan Pasien Merupakan Kebahagiaan Kami**”. Dalam rangka mewujudkan visi misi dan motto tersebut, RSUD Hadji Boejasin terus berbenah dan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat pengguna layanan.

RSUD Hadji Boejasin selalu berupaya mewujudkan peningkatan layanan publik demi kenyamanan dan kemudahan pengguna melalui pembangunan, perbaikan dan peningkatan sarana maupun prasarana serta menciptakan inovasi-inovasi yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan serta menjangkau seluruh lapisan masyarakat, dengan fasilitas sebanyak 185 tempat tidur yang *available*, diharapkan dapat mengakomodir jumlah pasien dan menjadi pilihan tujuan fasilitas kesehatan bagi masyarakat, baik masyarakat kabupaten Tanah laut maupun rujukan bagi masyarakat luar kabupaten yang berdampingan. Upaya peningkatan mutu RSUD Hadji Boejasin selain melalui sarana dan prasarana yang memadai juga dapat dilihat dari pemenuhan SDM yang profesional dan kompeten, hingga saat ini jumlah SDM RSUD Hadji Boejasin sebanyak 928 orang yang terdiri dari jajaran manajemen, tenaga klinis dan tenaga non klinis.

Pada tahun 2019 RSUD Hadji Boejasin telah meraih akreditasi tingkat madya atau bintang tiga atas prestasi bahwa RSUD Hadji Boejasin telah memenuhi standar akreditasi rumah sakit oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit. Akreditasi madya bintang tiga yang diraih RSUD Hadji Boejasin berlangsung hingga tahun 2022, oleh karena itu untuk meningkatkan nilai akreditasi tersebut, RSUD Hadji Boejasin terus melakukan monitoring dan evaluasi agar standar penilaian tidak menurun bahkan dapat mengalami peningkatan.



Gambar 1. Sertifikat Akreditasi RSUD Hadji Boejasin Tahun 2019

Dalam rangka melaksanakan peningkatan kualitas pelayanan publik, RSUD H Boejasin berkomitmen penuh untuk menyelenggarakan reformasi birokrasi khususnya dibidang pelayanan kesehatan, komitmen ini ditunjukkan dengan melakukan pembenahan di berbagai macam program dan kebijakan, serta penetapan peraturan di beberapa bidang area perubahan secara bertahap dan berkelanjutan. Reformasi Birokrasi di lingkungan RSUD H Boejasin merupakan perubahan besar dalam paradigma dan tata kelola pelayanan kesehatan untuk menciptakan layanan yang profesional dengan karakteristik birokrasi yang bersih, akuntabel, efektif, efisien, berintegritas serta memiliki pelayanan publik yang berkualitas prima sesuai dengan Budaya Kerja dan Kode Etik. Berdasarkan hasil penilaian mandiri pelaksanaan reformasi birokrasi di RSUD H Boejasin tahun 2021 yang dilaksanakan sampai dengan tanggal 10 Juni 2022 oleh Tim Penilai Internal dari Inspektorat Kabupaten Tanah Laut dalam hal pemenuhan dokumen 8 area perubahan, RSUD H Boejasin memperoleh nilai 23,09 (63,61 %) dengan kategori B (Cukup Baik). Begitu juga dengan hasil evaluasi pembangunan zona integritas oleh Tim Penilai Internal dari Inspektorat

Kabupaten Tanah Laut, RSUD Hadji Boejasin memperoleh nilai 80,79, yang merupakan akumulasi dari pemenuhan dokumen 6 area komponen pengungkit pemenuhan, reform dan komponen hasil sehingga dapat direkomendasikan untuk diajukan evaluasi lanjutan ke Tim Penilai Nasional, dimana Zona Integritas merupakan predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan jajarannya mempunyai komitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas Korupsi (WBK)/Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Kedua upaya ini menjadi gambaran penting bahwa bukan hanya sekedar pemenuhan dan bukti kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan namun sebagai bentuk tanggung jawab institusi pemerintahan untuk mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat.

### **3.2 Dasar Hukum RSUD Hadji Boejasin Pelaihari**

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756) dengan mengubah Undang Undang Nomor 27 Tahun 1959 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820) tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9);
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286 );
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355 );

4. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggungjawab Keuangan. Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang telah diubah terakhir dengan Undang Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502);
7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.556/MenKes/SK/IV/2003 tanggal 24 April 2003 tentang peningkatan kelas RSUD Hadji Boejasin Pelaihari Kabupaten Tanah Laut dari type D menjadi type C;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 13 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah kabupaten tanah laut (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 13 Tahun 2008) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 10 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2013 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6);
9. Peraturan Bupati Tanah Laut nomor 8 tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 89 Tahun 2010 tentang Pola Tata Kelola Badan Pelayanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Umum Daerah Hadji Boejasin Pelaihari Kab. Tanah Laut.

### 3.3 Tujuan dan sasaran

Adapun tujuan dari RSUD Hadji Boejasin Pelaihari adalah:

1. Tercapainya Peningkatan SDM disemua strata secara merata
2. Tercapainya Pemenuhan peralatan kesehatan yang canggih dan tempat yang refresentatif
3. Tercapainya penerapan manajemen berbasis IT
4. Tercapainya peningkatan kualitas layanan kesehatan RSUD Hadji Boejasin
5. Tercapainya kualitas dukungan operasional organisasi

Sasaran RSUD Hadji Boejasin Pelaihari adalah :

1. Meningkatkan kualitas SDM di semua strata
2. Meningkatnya pengadaan peralatan canggih pada setiap jenis pelayanan
3. Meningkatnya penerapan manajemen berbasis IT
4. Meningkatnya Kepuasan Masyarakat atas layanan Kesehatan RSUD Hadji Boejasin Pelaihari
5. Meningkatnya kualitas dukungan operasional organisasi

Cara Mencapai Tujuan dan Sasaran yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Sarana dan Prasarana Pelayanan melalui kegiatan :
  - Rehabilitasi Bangunan Rumah Sakit
  - Pengadaan Alat-Alat Kesehatan Rumah Sakit
  - Pengadaan Obat-Obatan Rumah Sakit
  - Pengadaan Perlengkapan, rumah tangga rumah sakit
  - Pengadaan bahan-bahan logistik rumah sakit
  - Pengadaan Meubeler rumah Sakit.
2. Program Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit, melalui kegiatan:
  - Pemeliharaan Rutin /berkala alat-alat kesehatan rumah sakit
  - Pemeliharaan Rutin /berkala sarana mobil ambulan
  - Pemeliharaan Rutin /berkala perlengkapan rumah tangga rumah sakit
  - Pemeliharaan Rutin /berkala rumah sakit

3. Peningkatan SDM, Profesional serta kompetensi pegawai melalui kegiatan:
  - Program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur
  - Rapat-rapat koordinasi, konsultasi keluar daerah
  - Rapat-rapat koordinasi dan konsultasi ke dalam daerah
  - Pendidikan dan Pelatihan fungsional bagi PNS
  - Program peningkatan sarana dan prasarana Aparatur meliputi pengadaan perlengkapan gedung kantor, pengadaan meubeler, pemeliharaan rutin / berkala rumah dinas.
  - Program peningkatan disiplin aparatur melalui pengadaan pakaian dinas beserta kelengkapannya.
4. Peningkatan Kualitas pelayanan dan peran kepedulian masyarakat tentang pentingnya kesehatan melalui kegiatan:
  - Program pelayanan administrasi perkantoran
  - Program standarisasi pelayanan kesehatan berupa evaluasi dan pengembangan standar kesehatan
  - Program upaya kesehatan masyarakat berupa monitoring, evaluasi dan pelaporan serta peningkatan pelayanan rumah sakit.

### **3.4 Kegiatan Pelayanan RSUD Hadji Boejasin Pelaihari**

Kegiatan Pelayanan yang diberikan RSUD Hadji Boejasin Pelaihari kepada masyarakat meliputi:

1. Pelayanan Medis yaitu :
  - a. Pelayanan Penyakit Dalam
  - b. Pelayanan Bedah
  - c. Pelayanan Bedah Digestif
  - d. Pelayanan Anak
  - e. Pelayanan Obstetry dan gynekologi
  - f. Pelayanan Mata
  - g. Pelayanan THT
  - h. Pelayanan jantung
  - i. Pelayanan Saraf
  - j. Pelayanan Kedokteran jiwa
  - k. Pelayanan Anestesi
  - l. Pelayanan Kulit dan Penyakit kelamin

- m. Pelayanan gigi dan mulut
- n. Pelayanan Paru
- o. Pelayanan Rehabilitasi Medik
- 2. Penunjang Medis
  - a. Instalasi Farmasi 24 Jam
  - b. Instalasi Laboratorium dan BDSR 24 Jam, Patologi Anatomi
  - c. Instalasi Radiologi 24 Jam
  - d. Instalasi Gizi
- 3. Pelayanan Pendukung (Non Medik ) :
  - a. Ambulan
  - b. Kamar jenazah
  - c. Pemeliharaan sarana prasarana RS
  - d. Kesehatan Lingkungan
  - e. Laundry
  - f. Farmasi
  - g. Promosi Kesehatan
  - h. Rekam Medik
  - i. Psikologi Klinis

Bagi masyarakat yang ingin mendapatkan layanan kesehatan dari instalasi rawat jalan baik dari tenaga spesialis maupun umum dapat mendatangi Poliklinik RSUD Hadji Boejasin pada waktu dan jadwal yang telah ditetapkan. Adapun layanan-layanan yang diberikan di Poliklinik RSUD Hadji Boejasin meliputi:

1. Klinik Penyakit Dalam
2. Klinik Bedah
3. Klinik Bedah Digestif
4. Klinik Anak
5. Klinik Obstetry dan gynekologi
6. Klinik Mata
7. Klinik THT
8. Klinik jantung
9. Klinik Saraf
10. Klinik jiwa
11. Klinik Anestesi
12. Klinik Kulit dan Penyakit kelamin

13. Klinik gigi dan mulut
14. Klinik Paru
15. Klinik Psikologi
16. Klinik Rehabilitasi Medik

Layanan kesehatan di Klinik yang tersedia di RSUD Hadji Boejasin dapat dinikmati oleh masyarakat kabupaten Tanah Laut dari segala lapisan menggunakan metode pembayaran beragam dengan memakai kartu BPJS, Pembayaran Mandiri/Umum, Asuransi, SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu), hal ini juga berlaku untuk mendapatkan manfaat dari pelayanan lainnya.

### **3.5 Inovasi Layanan RSUD Hadji Boejasin Pelaihari**

Masalah kesehatan merupakan kebutuhan utama bagi masyarakat. Semakin banyaknya berdiri fasilitas kesehatan yang menawarkan berbagai kemudahan dan kenyamanan maka akan semakin beragam pula pilihan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini secara tidak langsung memicu tuntutan masyarakat akan kualitas layanan kepada penyedia jasa kesehatan. Dalam hal ini Rumah Sakit sebagai penyedia jasa layanan kesehatan harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik yang tidak hanya bersifat penyembuhan penyakit namun juga pelayanan yang bersifat *preventif*. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi pengguna layanan kesehatan.

Program kebijakan kesehatan dari pemerintah menuntut adanya peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Perbaikan kualitas layanan publik menuntut adanya inovasi untuk mencapai tata kelola rumah sakit yang baik dan pelayanan yang berkualitas dengan tetap memperhatikan mutu, prinsip, serta kelayakan dan etika pelayanan kesehatan.

Oleh karena itu, RSUD Hadji Boejasin selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui pembangunan, perbaikan dan peningkatan sarana prasarana serta menciptakan inovasi-inovasi yang diharapkan mampu menjawab apa yang menjadi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kenyamanan dan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD Hadji Boejasin.

Beberapa upaya yang telah dilaksanakan RSUD Hadji Boejasin pada bagian peningkatan Sarana dan Prasarana Pelayanan antara lain dengan secara bertahap mengadakan alat kesehatan. Saat ini di RSUD Hadji Boejasin telah menyediakan fasilitas *Computerized Tomography Scan* atau CT Scan. Sebelumnya untuk pelayanan CT Scan ini pasien tidak bisa mendapatkan di RSUD Hadji Boejasin karena keterbatasan alat dan hanya bisa dilakukan rujukan ke Rumah Sakit Provinsi yang terletak 60 km dari Kabupaten Tanah Laut. Hal ini tentu menjadi pertimbangan RSUD Hadji Boejasin dari segi efektifitas, efisiensi dan ketepatan melakukan tindakan.



Gambar 2. Fasilitas *Computerized Tomography Scan (CT Scan)*

Pengadaan fasilitas lainnya adalah layanan cuci darah atau *Hemodialisa*, dimana sebelumnya untuk mendapatkan layanan ini juga pasien harus mendapat rujukan menuju Rumah Sakit di Provinsi.



Gambar 3. Fasilitas untuk layanan cuci darah atau *Hemodialisa*

Program-program lain untuk menunjang peningkatan SDM, profesionalitas serta kompetensi pegawai juga terus dilakukan, antara lain melaksanakan kegiatan pelatihan/seminar/in-house dan lain -lain. Salah satunya adalah kegiatan forum konsultasi publik dalam rangka evaluasi pelayanan publik di RSUD Hadji Boejasin.



Gambar 4. Forum konsultasi publik dalam rangka evaluasi pelayanan

Kemudian juga melaksanakan seminar dengan mendatangkan narasumber dari eksternal RSUD Hadji Boejasin dan melaksanakan bimbingan teknis bagi pegawai di lingkungan RSUD Hadji Boejasin.



Gambar 5. Seminar dan bimbingan teknis untuk peningkatan kompetensi pegawai di lingkungan RSUD Hadji Boejasin

Pelaksanaan program lain yang tak pentingnya yaitu meningkatkan kualitas pelayanan dan peran kepedulian masyarakat melalui pelayanan administrasi rutin, evaluasi dan pengembangan standar kesehatan yang sudah ada sesuai dengan aturan perundang-undangan, serta program upaya kesehatan masyarakat. Salah satu contoh kegiatan yang telah dilaksanakan

adalah kegiatan penyuluhan kepada masyarakat salah satunya edukasi dan pengenalan kerentaan bagi lansia di Desa Bumi Jaya Kecamatan Pelaihari.



Gambar 6. Edukasi dan pengenalan kerentaan bagi lansia di Desa Bumi Jaya Kecamatan Pelaihari

Dalam rangka meningkatkan kemudahan dan kecepatan layanan informasi di era digital sekarang ini, diperlukan inovasi dalam pengembangan sistem informasi di segala bidang termasuk dalam pelayanan kesehatan. Sistem informasi kesehatan diharapkan dapat mempermudah akses informasi dan mengurangi terjadinya kesalahan yang tidak diinginkan seperti kesalahan administrasi, kesalahan *entry data*, proses interaksi yang gagal, *human error* dan

terlambatnya penyampaian informasi. RSUD Hadji Boejasin menghadirkan inovasi teknologi asistensi pelayanan yang terus dikembangkan sesuai dengan tuntutan pelayanan kesehatan saat ini.

BISA (*Boejasin Information System and Application*) adalah sistem informasi RSUD Hadji Boejasin yang berfungsi untuk mengelola, mengatur, dan mempercepat proses administrasi dan pengelolaan data rumah sakit, aplikasi ini dibuat untuk memberikan kemudahan dan percepatan integrasi antar sistem dalam membantu pasien dan tenaga medis dalam proses praktik dan pemberian informasi terkait bidang kesehatan di lingkup RSUD Hadji Boejasin.

**RSUD HADJI BOEJASIN** **#BISA**  
Semakin Mudah, Semakin Nyaman

**Ayo download dan aktifkan nomor data rekam medis kamu  
Nikmati kemudahan akses informasi dan layanan  
RSUD Hadji Boejasin hanya dari genggamannya**

- BISA lihat display panggilan antrian secara realtime
- BISA cek ketersediaan tempat tidur
- BISA cek jadwal dokter klinik rawat jalan
- BISA screening mandiri gejala covid-19
- BISA ambil Antrian Online dari mana saja
- BISA cek riwayat layanan medis kamu
- BISA sampaikan keluhan atas layanan yang kami berikan

Temukan aplikasi BISA versi 2.1 dengan kunci pencarian BISA BOEJASIN

GET IT ON **Google Play** Download on the **App Store**

Gambar 7. BISA (*Boejasin Information System and Application*)

RSUD Hadji Boejasin juga mengoptimalkan penggunaan media sosial yang merupakan salah satu media promosi kesehatan yang efektif dan efisien saat ini. Media sosial memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi kesehatan karena media sosial dapat dengan mudah diakses oleh semua kalangan. RSUD Hadji Boejasin berinovasi dengan

memanfaatkan media sosial sebagai salah satu sarana untuk melakukan promosi kesehatan antara lain melalui metode live interaktif yang berupa kegiatan tanya jawab antara masyarakat dengan dokter secara langsung maupun mengunggah flyer digital bertema kesehatan. Melalui media sosial RSUD Hadji Boejasin juga mensosialisasikan layanan-layanan yang tersedia, syarat dan prosedur untuk mendapatkan layanan sebagai pelengkap promosi kesehatan yang bersifat konvensional. Rumah sakit dapat mengupdate informasi terkini mengenai kesehatan, jenis layanan, jadwal pelayanan sampai dengan standar pelayanan.

The flyer is for a live Instagram session titled "Mencari Tahu Kesehatan Psikologismu" (Finding Out About Your Mental Health). It features two psychologists: Leli Nailul Muna, M.Psi., and Isella Loviana, M.Psi. The session is scheduled for Saturday, July 16, 2022, at 11:00 AM. The flyer includes the RSUD Hadji Boejasin logo, the event title, the speakers' names and photos, the date and time, and the Instagram handles @rsudhadjiboejasin and @klinik\_psikologi\_boejasin. At the bottom, there are links to the hospital's website and social media profiles.

**Live Instagram**  
**"Mencari Tahu Kesehatan Psikologismu"**

Bincang bersama Psikolog RSUD H. Boejasin

**Leli Nailul Muna, M.Psi., Psikolog**

**Isella Loviana, M.Psi., Psikolog**

Live 

**@rsudhadjiboejasin**  
**@klinik\_psikologi\_boejasin**

Sabtu | Pukul  
**16 Juli** | **11.00**  
**2022** | **Wita**

<http://rsud.tanahlautkah.go.id/>  rsudhadjiboejasin  RSUD HadjiBoejasin

Gambar 8. Live instagram tanya jawab tentang kesehatan psikologi

**Layanan Spesialistik RSUD Hadji Boejasin**

KESEMBUHAN, KESELAMATAN JIWA DAN KEPUASAN PASIEN MERUPAKAN KEBAHAGIAAN KAMI

<b>Spesialis Penyakit Dalam</b> dr. H. Apriyanto AK, Sp.PD dr. Sigit P Kurniawan, Sp.PD dr. I Ketut Suardana, Sp.PD	<b>Spesialis Bedah Umum</b> dr. I Wayan Sutama, Sp.B dr. Dinar Ayu Pratiwi, Sp.B	<b>Spesialis Bedah Digestif</b> dr. R.M. Ardani F, SY, Sp.B-KBD	<b>Spesialis Anak</b> dr. I Gede Maharditha, Sp.A dr. Putu Ardhika Y, M.Sc, Sp.A dr. Novrianti Hawarini, Sp.A	<b>Spesialis Kandungan</b> dr. Singgih Sidarta, Sp.OG dr. I.M Gede Dharma S, Sp.OG (K) dr. Rijal Ilimi Basri, Sp.OG dr. Bambang Arineko Sp.OG
<b>Spesialis Jantung</b> dr. Gilang Mauladi R, Sp.JP	<b>Spesialis Saraf</b> dr. Eko Suryo P, Sp.S dr. Agus Komang S, Sp.S	<b>Spesialis Kejiwaan</b> dr. Arif Prasetyo Sp.KJ	<b>Spesialis Mata</b> dr. Husni Thamrin, Sp.M	<b>Spesialis Paru</b> dr. Levana Kasumadewi, Sp.P
<b>Spesialis Patologi Anatomi</b> dr. Agustin Nurliani, Sp.PA	<b>Spesialis Radiologi</b> dr. Rahmad Rizky A, Sp.Rad dr. Tyas Ilhamy, Sp.Rad	<b>Spesialis Rehab Medik</b> dr. Moriko Suharis, Sp.KFR dr. Cita Kristianti, Sp.KFR	<b>Spesialis Anestesi</b> dr. Fajrian Noor, Sp.An dr. Rijani Rais, Sp.An	
<b>Spesialis Kulit &amp; Kelamin</b> dr. Kun Anggi Yunanti, Sp.KK	<b>Spesialis Konservasi Gigi</b> drg. Anung Sri Gutomo, Sp.KG	<b>Spesialis Patologi Klinik</b> dr. Windu Nafika, Sp.PK		

Diselenggarakan oleh RSUD H. Boejasin  
 dr. H. IINA FARIDA, M.Kes

Media Informasi RSUD Hadji Boejasin Pelalihan  
 rsud.tanahlautkab.go.id | rsudhadjiboejasin | RSUD HadjiBoejasin

**ETIKA BATUK**

Saat Anda Batuk  
 Atau Bersin

- Tutup Hidung dan Mulut Anda dengan menggunakan Tissue, atau lengan dalam baju Anda
- Segera Buang Tissue yang sudah dipakai kedalam tempat sampah
- Cuci tangan dengan menggunakan air bersih dan sabun atau pencuci tangan berbasis alkohol
- Gunakan Masker

Tim Pencegahan Pengendalian Infeksi  
 RSUD Hadji Boejasin Pelalihan  
 Visit <http://www.rsudhadjiboejasin.com>

Gambar 9. Informasi layanan dan flyer digital yang bisa diakses melalui media sosial RSUD Hadji Boejasin

Penyediaan sarana dan prasarana juga terus dilakukan untuk memberikan pelayanan yang nyaman bagi masyarakat, diantaranya:

- Penambahan Loker Layanan Pendaftaran



Gambar 10. Loker pendaftaran pasien

- Aplikasi sistem antrian elektronik



Gambar 11. Aplikasi sistem antrian elektronik

- Penyediaan ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas televisi, monitor antrian, bahan bacaan, dan AC sentral/sirkulasi udara.
- Ruang ibadah (musholla) untuk masyarakat yang memerlukan.



Gambar 12. Fasilitas ibadah (mushola)

- Penyediaan ruang laktasi, *kids corner* dan pojok edukasi



Gambar 13. Ruang laktasi, *kids corner* dan pojok edukasi

- Penyediaan fasilitas umum ramah penyandang disabilitas berupa kursi prioritas bertanda khusus, *ramp*, tempat parkir khusus, kursi roda siap pakai, pintu yang aman dan mudah diakses serta personil terlatih yang siap melayani



Gambar 14. Fasilitas kursi roda untuk penyandang disabilitas

# BAB IV

## METODOLOGI

### 4.1 Metode Survei

Penelitian ini dilaksanakan secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Populasi penelitian adalah semua masyarakat pengguna layanan di RSUD Hadji Boejasin Pelahhari. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling* dengan jumlah yang mengacu pada Tabel Penentuan Sampel *Morgan dan Krecjie* (Lampiran PERMENPAN-RB Nomor 14 tahun 2017). Pengumpulan data dilakukan pada jam layanan efektif sesuai dengan jenis layanan kesehatan yang diberikan.

### 4.2 Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan instrumen berupa daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari tiap jenis layanan di RSUD Hadji Boejasin. Kuesioner terdiri dari 9 pertanyaan yang mewakili 9 Unsur Pelayanan (Lampiran 2). Kuisisioner diberikan dan diisi oleh responden. Data selanjutnya direkapitulasi dan dianalisis oleh tim peneliti.

### 4.3 Variabel Pengukuran SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap

Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari minimal 9 (sembilan) aspek pelayanan, yaitu:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya disetujui oleh pemerintah daerah.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

#### 4.4 Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survei kepuasan masyarakat (SKM) di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari ini digunakan analisis statistik deskriptif, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan 4 option jawaban, yang masing-masing memiliki nilai yang berbeda. Adapun penyekorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisa selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari ditentukan sebagai berikut:

Tabel 2. Kategori mutu pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

#### 4.5 Tim Peneliti

Tim peneliti berasal dari Politeknik Negeri Tanah Laut yang terdiri dari :

Pengarah : Dr. Mufrida Zein, S.Ag., M.Pd  
 Ketua : Jaka Darma Jaya, MP., M.Sc  
 Sekretaris : Eka Ariyani Putri, S.Hut  
 Tim Survei : 4 (empat) Surveyor

#### 4.6 Waktu Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilaksanakan pada bulan Juni 2022 di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari, waktu pengumpulan data dilakukan pada jam layanan efektif pada setiap jenis layanan.

#### 4.7 Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik simple random sampling.

2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim Survei melakukan wawancara langsung dengan responden.
7. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data
8. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan pilihan “Tidak tahu” dalam jawaban kuesioner maka orang yang bersangkutan tidak mengetahui atau mengalami pertanyaan dimaksud sehingga menjadi pertimbangan dari analisis.
9. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
10. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.
11. Tim survei membuat analisa hasil hasil survei
12. Tim survei menyusun dan menyampaikan laporan indek kepuasan masyarakat

# BAB V

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 5.1 Identifikasi Responden

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari merupakan suatu ukuran pencapaian kinerja pelayanan publik, yang mengedepankan prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan pemerintah untuk mewujudkan *good governance*. Kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari perlu dilaksanakan untuk melihat sejauh mana penilaian masyarakat terhadap terhadap layanan publik. Untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kepuasan layanan yang diterima dari RSUD Hadji Boejasin, maka dilakukan survei dengan pengambilan data melalui metode sampling dan perhitungan secara akurat serta analisis yang tajam sehingga dapat menampilkan informasi yang objektif, terukur dan dapat dipertanggungjawabkan. Kegiatan utama dari survei kepuasan masyarakat ini adalah survei dan wawancara terhadap masyarakat penerima layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima, yang selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Menurut Kotler (2008) kepuasan adalah perasaan seseorang tentang kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapannya.

Berdasarkan Tabel *Morgan dan Krecjie* (Lampiran Permenpan RB No.17 tahun 2017) yang digunakan untuk menentukan jumlah responden berdasarkan jumlah populasi tahun sebelumnya, maka jumlah responden pada survei kepuasan masyarakat yang dilakukan pada RSUD Hadji Boejasin Pelaihari pada periode I tahun 2022 berjumlah 381 orang yang dipilih secara acak dan proporsional dari 3 (tiga) layanan utama RSUD Hadji Boejasin yaitu layanan IGD, layanan rawat jalan dan layanan rawat inap. Responden pada kegiatan survei ini merupakan masyarakat yang menerima layanan dari RSUD

Hadji Boejasin Pelaihari, meliputi pasien atau keluarga pasien pada layanan IGD, rawat jalan dan rawat inap.

Pada laporan survei IKM ini dijelaskan karakteristik responden dan hasil pengukuran survei kepuasan masyarakat. Karakteristik responden meliputi karakteristik umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan utama dan sumber pembiayaan, sedangkan unsur-unsur pelayanan yang digunakan sebagai dasar pengukuran IKM adalah 1) persyaratan pelayanan, 2) sistem, mekanisme dan prosedur, 3) waktu penyelesaian, 4) biaya/tarif, 5) produk spesifikasi jenis layanan, 6) kompetensi pelaksana, 7) perilaku pelaksana, 8) penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta 9) sarana dan prasarana. Adapun aspek yang disurvei meliputi 2 (dua) hal, yaitu tingkat kepuasan masyarakat dan tingkat harapan (kepentingan) masyarakat terhadap layanan di RSUD Hadji Boejasin, Pelaihari.

#### A. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin

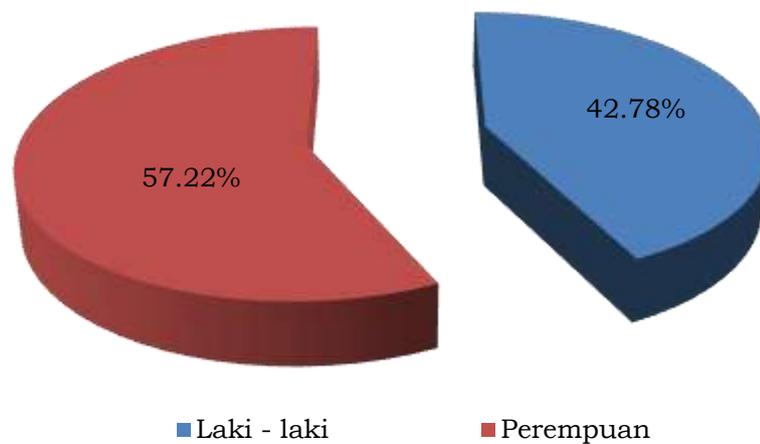
Identifikasi responden berdasarkan jenis kelamin bertujuan untuk mengetahui jumlah responden yang menggunakan layanan di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari berdasarkan perbandingan gender. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa jumlah responden penerima layanan di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari terdiri dari laki-laki sebanyak 163 orang (42,78%) dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 218 orang (57,22%). Perbandingan ini dianggap proporsional, sehingga hasil penilaian responden dapat dijadikan dasar untuk menentukan indeks kepuasan masyarakat di RSUD Hadji Boejasin.

Tabel 3. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		orang	Persentase
1.	Laki-laki	163	42.78%
2.	Perempuan	218	57.22%
<b>Total</b>		<b>381</b>	<b>100%</b>

Responden dengan jenis kelamin perempuan sedikit lebih banyak yaitu berjumlah 57,22% dibandingkan dengan persentase responden berjenis

kelamin laki-laki yakni 42,78%. Perbedaan gender tidak menjadi ukuran kerentanan sakit karena pada dasarnya masalah kesehatan lebih berkaitan dengan perilaku atau gaya hidup masing-masing personal selain unsur genetika dan lingkungan.



Gambar 15. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin

### B. Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur

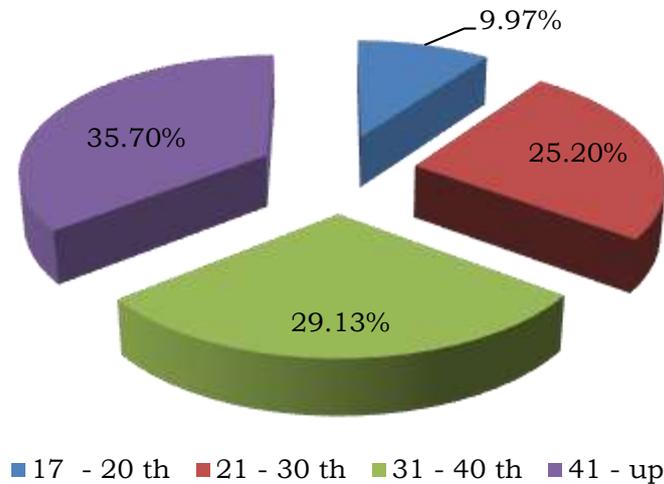
Klasifikasi responden berdasarkan umur bertujuan untuk memberikan informasi persentase tingkatan umur responden yang menggunakan layanan di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari.

Tabel 4. Klasifikasi responden berdasarkan umur

No.	Kategori Umur	Jumlah Responden	
		orang	Persentase
1.	17 – 20 tahun	38	9.97%
2.	21 – 30 tahun	96	25.20%
3.	31 – 40 tahun	111	29.13%
4.	41 – up tahun	136	35.70%
<b>Total</b>		<b>381</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa responden atau pengguna jasa layanan di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari pada Tahun 2022 didominasi oleh kategori umur 41–up tahun (35,70%) disusul kategori umur 31-40 tahun

(29,13%), kemudian kategori umur 21–30 (25,20%), sedangkan kategori umur 17–20 tahun menempati porsi paling sedikit yaitu (9,97%). Perbandingan persentase responden berdasarkan kelompok umur terlihat pada Gambar 16.



Gambar 16. Klasifikasi responden berdasarkan umur

Dari Gambar 16 tersebut dapat terlihat bahwa penerima layanan dalam hal ini adalah pasien dan keluarga pasien yang dominan sebagai responden berada pada rentang usia diantara 21 tahun ke atas. Kategori umur ini dianggap dewasa dan mampu menjelaskan atau memberikan informasi secara baik terkait survei kepuasan masyarakat yang dilakukan.

### C. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan

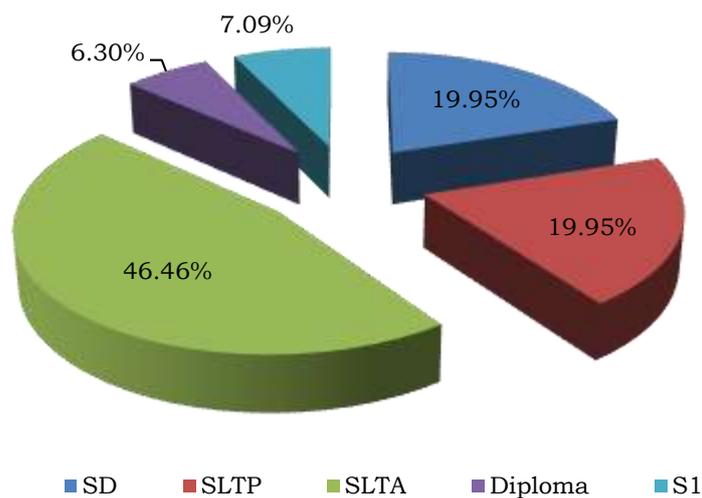
Klasifikasi berdasarkan pendidikan dilakukan untuk mengetahui latar belakang pendidikan formal responden pengguna layanan di RSUD Hadji Boejasin.

Berdasarkan data pada Tabel 5 diketahui bahwa responden memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda mulai dari sekolah dasar hingga perguruan tinggi (Diploma dan Sarjana). Secara umum responden dengan pendidikan SD, SLTP dan SLTA mendominasi jumlah responden dengan persentase masing-masing sebesar 19,95%, 19,95% dan 46,46%. Komunikasi yang tepat sesuai latar belakang pendidikan pengguna layanan diperlukan agar layanan mudah dipahami dan tepat sasaran. Terlebih pada pelayanan

kesehatan, salah komunikasi yang baik dan tepat memiliki hubungan signifikan dalam upaya kesembuhan pasien.

Tabel 5. Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan

No.	Jenis Pendidikan	Jumlah Responden	
		orang	Persentase
0.	Tidak sekolah	0	-
1.	SD	76	19.95%
2.	SLTP	76	19.95%
3.	SLTA	177	46.46%
4.	Diploma	24	6.30%
5.	S1	27	7.09%
6.	S2	1	0.26%
7.	S3	0	-
<b>Total</b>		<b>381</b>	<b>100%</b>



Gambar 17. Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan

#### D. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

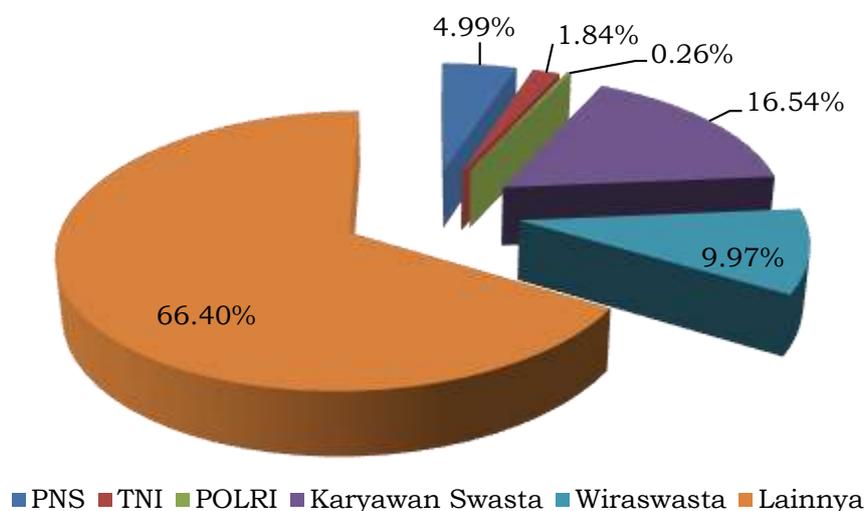
Informasi tentang jenis pekerjaan responden dapat dipergunakan untuk menentukan kebijakan-kebijakan yang tepat dalam peningkatan proses

pelayanan yang diberikan oleh RSUD Hadji Boejasin Pelaihari kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa kategori “Pekerjaan lainnya” (petani, nelayan, pedagang, mahasiswa dan lainnya) mendominasi dengan jumlah responden sebanyak 253 orang atau persentase 66,40%, responden yang mempunyai pekerjaan wiraswasta sebanyak 38 orang atau 9,97%, Karyawan swasta 63 orang atau 16,54%, Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 19 orang dengan persentase 4,99 %, TNI sebanyak 7 orang atau 1,84%; dan Polri sebanyak 1 orang atau sebesar 0,26%.

Tabel 6. Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	
		Orang	Persentase
1.	PNS	19	4.99%
2.	TNI	7	1.84%
3.	POLRI	1	0.26%
4.	Karyawan Swasta	63	16.54%
5.	Wiraswasta	38	9.97%
6.	Lainnya	253	66.40%
<b>Total</b>		<b>381</b>	<b>100%</b>



Gambar 18. Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan

Informasi tentang latar belakang pekerjaan pengguna layanan dapat digunakan untuk menentukan kebijakan yang tepat berdasarkan latar belakang pekerjaan masyarakat. Karena masyarakat dengan pekerjaan yang berbeda memiliki karakteristik yang berbeda pula, terutama dalam konteks cara komunikasi dan pemberian layanan.

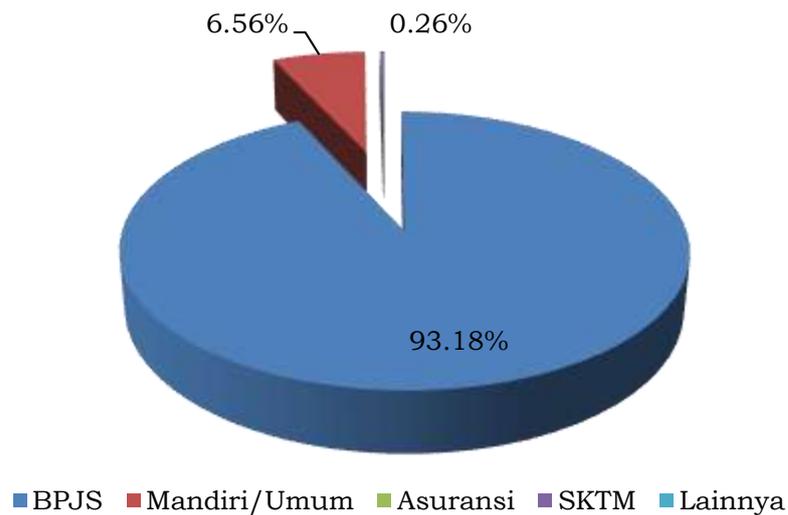
### E. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pembiayaan

Berdasarkan pembiayaan yang dilakukan oleh pasien atau pengguna layanan kesehatan di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari dapat diklasifikasikan yaitu pembiayaan melalui BPJS, Mandiri/umum, Asuransi, SKTM dan lainnya. Adapun hasil survei terhadap pembiayaan dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Klasifikasi responden berdasarkan Pembiayaan

No.	Jenis Pembiayaan	Jumlah Responden	
		Orang	Persentase
1.	BPJS	355	93.18%
2.	Mandiri/Umum	25	6.56%
3.	Asuransi	0	-
4.	SKTM	1	0.26%
5.	Lainnya	0	-
<b>Total</b>		<b>381</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan terhadap 381 responden, diketahui sebanyak 355 responden (93,18%) menggunakan jenis pembiayaan "BPJS". Jumlah dominan ini menunjukkan bahwa masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan masih mengandalkan dan merasa terbantu dengan pembiayaan dari BPJS. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan kepada pasien dengan pembiayaan BPJS harus mendapatkan perhatian yang baik sebagaimana jenis pasien dari sumber pembiayaan lainnya, karena ini menentukan tingkat kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Inovasi pelayanan untuk masyarakat dengan pembiayaan BPJS terus dilakukan agar tingkat kepuasan masyarakat dapat meningkat. Untuk meningkatkan layanan BPJS ini, tentu diperlukan komunikasi yang baik antara pihak rumah sakit dengan pengelola BPJS.



Gambar 19. Klasifikasi responden berdasarkan pembiayaan

## 5.2 Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Metode yang digunakan dalam SKM ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan melibatkan partisipasi masyarakat pengguna layanan sebagai responden survei dengan jumlah sampel ditentukan menggunakan metode *morgan dan krecjie*. Pengukuran hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap kualitas pelayanan yang telah diperoleh pada RSUD Hadji Boejasin Pelaihari mengacu pada unsur-unsur pelayanan yang dijelaskan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur-unsur pelayanan yang dinilai meliputi 1) persyaratan, 2) sistem, mekanisme dan prosedur, 3) waktu 4) biaya/tarif, 5) produk spesifikasi jenis layanan, 6) kompetensi pelaksana 7) perilaku pelaksana, 8) penanganan pengaduan, saran dan masukan, 9) sarana dan prasarana.

### A. Persyaratan Pelayanan

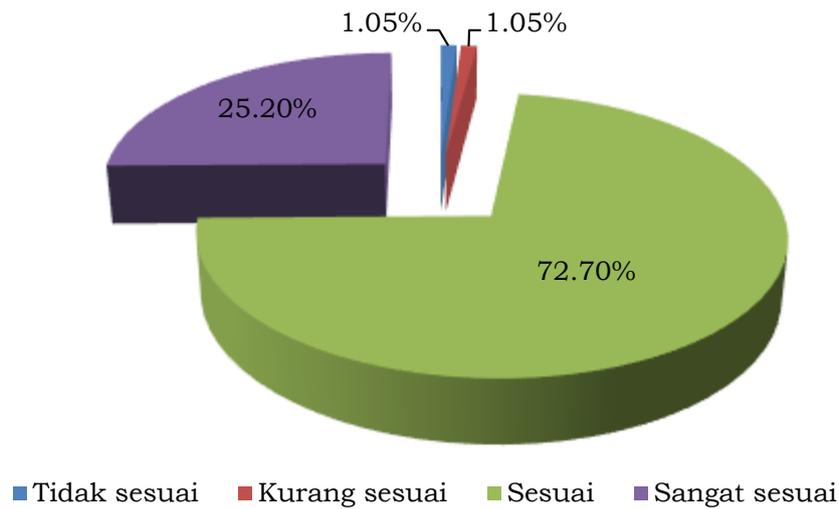
Persyaratan pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan baik persyaratan teknis maupun administratif. Pada aspek ini penilaian dilakukan untuk mengukur persepektif responden tentang kesesuaian persyaratan dengan standar yang telah ditentukan pada

setiap layanan di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari. Hasil penilaian responden terhadap unsur persyaratan dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Penilaian responden terhadap unsur persyaratan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	
			Orang	Persentase
1.	Tidak sesuai	1	4	1.05%
2.	Kurang sesuai	2	4	1.05%
3.	Sesuai	3	277	72.70%
4.	Sangat Sesuai	4	96	25.20%
<b>Total</b>			<b>381</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan Tabel 8 dapat diketahui bahwa sebanyak 277 responden (72,70%) dari 381 sampel menyatakan bahwa persyaratan “Sesuai”, bahkan 96 responden (25,20%) menyatakan “Sangat Sesuai” dengan jenis pelayanan yang diberikan. Akan tetapi masih ada 4 responden menyatakan “Kurang sesuai” dan 4 responden menyatakan “Tidak sesuai”. Hal tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya: Kurang tersosialisasinya informasi persyaratan kepada masyarakat dan/atau kurang aktifnya masyarakat dalam mendapatkan informasi mengenai masalah ini karena tidak meletakkan hal ini dalam perhitungan prioritas, dan baru menyadari saat sakit dan memerlukan pelayanan kesehatan. Diperlukan respon dan usaha yang lebih giat dari pihak rumah sakit untuk dapat memberikan akses informasi yang mudah dilihat dan dipahami oleh masyarakat tentang persyaratan pelayanan di RSUD Hadji Boejasin. Informasi yang jelas dan mudah akan membantu masyarakat untuk mengetahui persyaratan yang diperlukan dan mempersiapkannya lebih awal. Secara lebih rinci persentase penilaian unsur persyaratan pelayanan dapat dilihat pada Gambar 20.



Gambar 20. Persentase hasil penilaian responden terhadap unsur persyaratan

Sebanyak 72,70% responden menyatakan bahwa persyaratan yang ditetapkan dalam berbagai jenis pelayanan di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari telah “Sesuai”, 25,20% menyatakan “Sangat sesuai”, 1,05% responden menyatakan “Kurang sesuai” dan 1,05% responden menyatakan “Tidak sesuai”. Untuk meningkatkan pelayanan pada unsur persyaratan ini, perlu dilakukan penyebaran informasi yang lebih masif dan mudah dilihat melalui poster, banner, atau spanduk yang menampilkan beberapa persyaratan pelayanan, alur/prosedur pelayanan, informasi tenaga medis, atau informasi lain yang dianggap perlu untuk diketahui masyarakat. Sosialisasi tersebut hendaknya dibuat lebih informatif dan menarik, sehingga masyarakat tergerak untuk melihat, membaca dan akhirnya memahami seperti apa ketentuan dan persyaratan pelayanan yang diperlukan. Informasi serupa juga dapat disebarakan melalui media sosial seperti website, *Instagram*, *twitter*, *facebook* dan media lain yang mudah menjangkau masyarakat secara lebih luas.

## **B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan**

Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan oleh RSUD Hadji Boejasin Pelaihari kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan tersebut dibuat untuk mempermudah dan memberikan kepastian kepada masyarakat pengguna layanan. Pada unsur ini aspek yang dinilai

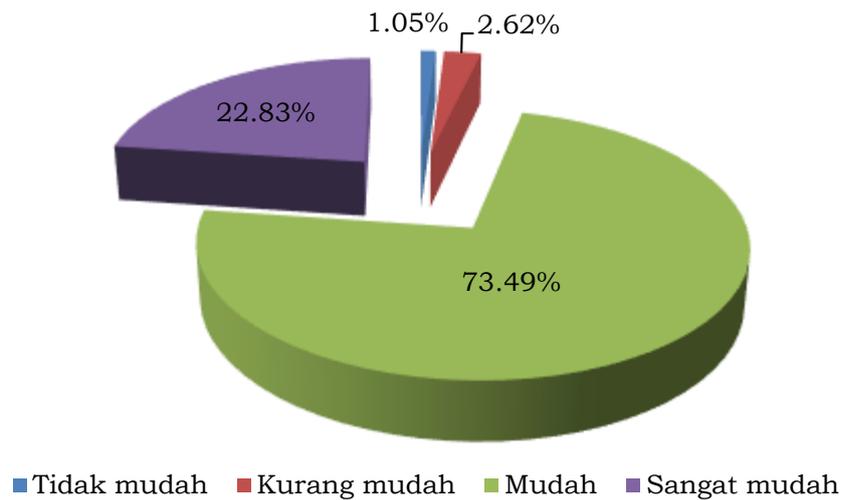
adalah pemahaman dan perspektif masyarakat pengguna layanan tentang tingkat kemudahan dalam menjalankan prosedur pelayanan.

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, menunjukkan bahwa secara umum responden menilai bahwa prosedur pelayanan di RSUD Hadji Boejasin “Mudah” (280 responden atau 73,49%) dan “Sangat mudah” (87 responden atau 22,83%). Apresiasi masyarakat yang baik pada aspek prosedur pelayanan ini mengindikasikan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari sudah baik karena mudah dipahami dan dijalankan oleh masyarakat selaku pengguna layanan. Penilaian responden terhadap prosedur pelayanan ini dapat dilihat pada Tabel 9 dan Gambar 21.

Pengaturan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kepastian kepada masyarakat pengguna layanan. Salah satu aspek perlu dikaji adalah penyederhanaan alur pelayanan. Namun penyederhanaan alur pelayanan harus tetap mengacu pada peraturan yang ada dan mengutamakan keselamatan serta kebaikan pasien sebagai pengguna layanan.

Tabel 9. Penilaian responden terhadap alur/prosedur pelayanan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	
			Orang	Persentase
1.	Tidak Mudah	1	4	1.05%
2.	Kurang Mudah	2	10	2.62%
3.	Mudah	3	280	73.49%
4.	Sangat Mudah	4	87	22.83%
<b>Total</b>			<b>381</b>	<b>100%</b>



Gambar 21. Penilaian responden terhadap alur/prosedur pelayanan

Secara umum masyarakat tidak merasakan kesulitan untuk mengikuti setiap prosedur yang telah ditetapkan, namun ketika ada sebagian masyarakat (3,67% responden) yang menilai prosedur pelayanan masih “kurang mudah” atau “Tidak mudah”, hal ini tentunya dapat dijadikan bahan evaluasi untuk terus berusaha menyederhanakan prosedur pelayanan dengan tetap mempertimbangkan aspek keselamatan dan *sustainability* layanan kesehatan sebagai faktor utama yang harus dipertimbangkan. Perlu dilakukan evaluasi secara periodik terkait penyederhanaan yang mungkin dilakukan terhadap prosedur pelayanan di masing-masing unit.

### C. Waktu Pelayanan

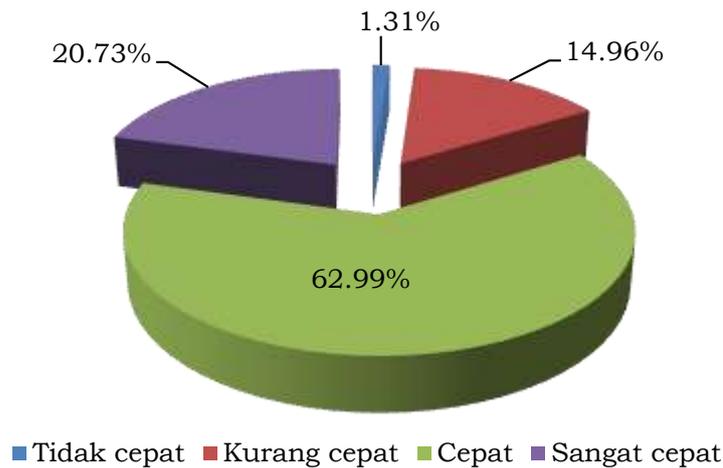
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan yang diberikan oleh RSUD Hadji Boejasin Pelaihari. Prinsip dari unsur ini adalah memberikan waktu yang efektif dan efisien, sehingga masyarakat pengguna layanan dapat terlayani dengan cepat dan tepat sesuai dengan layanan yang diinginkan. Hasil survei terhadap aspek waktu pelayanan dapat dilihat pada Tabel 10 dan Gambar 22.

Tabel 10. Penilaian responden terhadap unsur waktu pelayanan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	
			Orang	Persentase
1.	Tidak cepat	1	5	1.31%
2.	Kurang cepat	2	57	14.96%
3.	Cepat	3	240	62.99%
4.	Sangat cepat	4	79	20.73%
<b>Total</b>			<b>381</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data pada Tabel 10, dapat diketahui bahwa 57 responden (14,96%) menyatakan bahwa waktu penyelesaian dari setiap layanan “Kurang cepat” dan 5 responden (1,31%) menyatakan “Tidak cepat”. Hal ini penting menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan di waktu yang akan datang. Berdasarkan hasil wawancara, beberapa responden mengeluhkan lamanya proses antrian di loket pendaftaran dan pengambilan obat. Selain itu, beberapa responden juga mengeluhkan lamanya waktu tunggu untuk memasuki kamar rawat inap. Beberapa responden menyaran agar layanan dibuka lebih awal agar dapat melayani lebih banyak antirian pasien dan dilakukan penambahan petugas di apotik agar layanan lebih cepat.

Pada unsur ini, pelayanan diharapkan dapat diberikan secara efektif dan cepat berdasarkan standar pelayanan yang sudah ditetapkan. RSUD Hadji Boejasin Pelaihari terus berusaha dan berkomitmen agar waktu pelayanan dapat lebih baik dan memenuhi standar pelayanan. Hal ini dapat terlihat dari hasil penilaian responden yang menyatakan bahwa waktu pelayanan di RSUD Hadji Boejasin secara umum sudah baik yaitu kategori “Cepat” sebanyak 240 responden (62,99%), bahkan “Sangat cepat” sebanyak 79 responden (20,73%).



Gambar 22. Penilaian responden terhadap unsur waktu penyelesaian

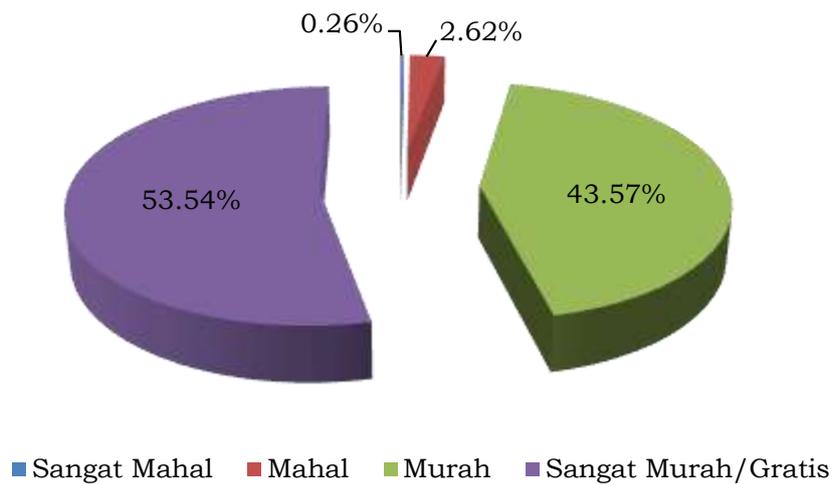
Berdasarkan kritik dan masukan dari responden tersebut perlu dilakukan evaluasi untuk mempercepat proses pelayanan misalnya dengan penambahan loket dan petugas yang menangani pendaftaran pasien dan pengambilan obat. Pada layanan IGD waktu penanganan pasien telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan yaitu sistem Triase yaitu memilah kondisi pasien agar mendapatkan pelayanan berdasarkan tingkat kegawatdaruratannya. Hal ini ditentukan berdasarkan tingkat urgensi keadaan pasien dengan mempertimbangkan segala kriteria yang mempengaruhinya dalam waktu sesegera mungkin untuk menyelamatkan nyawa atau pencegahan kecacatan.

#### **D. Biaya/Tarif**

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya telah ditetapkan dalam peraturan terkait. Berdasarkan hal tersebut maka dilakukan survei terhadap 381 orang responden untuk menilai persepsi dan kepuasan responden terhadap biaya/tarif pelayanan di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari.

Tabel 11. Penilaian responden terhadap biaya/tarif pelayanan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	
			Orang	Persentase
1.	Sangat Mahal	1	1	0.26%
2.	Mahal	2	10	2.62%
3.	Murah	3	166	43.57%
4.	Sangat Murah/Gratis	4	204	53.54%
<b>Total</b>			<b>381</b>	<b>100%</b>



Gambar 23. Penilaian responden terhadap kewajaran biaya/tarif pelayanan

Mengacu pada Tabel 11 dan Gambar 23 diketahui bahwa secara umum responden (370 responden atau 97,11%) menyatakan bahwa biaya pelayanan masih dalam kategori wajar (“Murah” dan “Sangat murah/gratis”). Namun masih ada 10 responden (2,62%) menyatakan “Mahal” dan 1 responden (0,26%) menyatakan “Sangat mahal”. Penilaian kewajaran terhadap biaya/tarif yang ditetapkan oleh pemerintah memang mendapatkan respon yang beragam dari kalangan masyarakat dikarenakan latar belakang responden yang berbeda-beda seperti pegawai, pedagang, petani dan karyawan swasta sehingga melatar belakangi penilaian mereka tentang biaya/tarif yang sudah ditetapkan. Perlu dilakukan sosialisasi baik secara pasif maupun aktif untuk memberikan kejelasan informasi tentang ketentuan biaya pelayanan. Selain itu, penilaian

ini juga berkaitan dengan jenis pembiayaan yang dipilih oleh pasien baik itu BPJS, Mandiri/Umum dan lainnya.

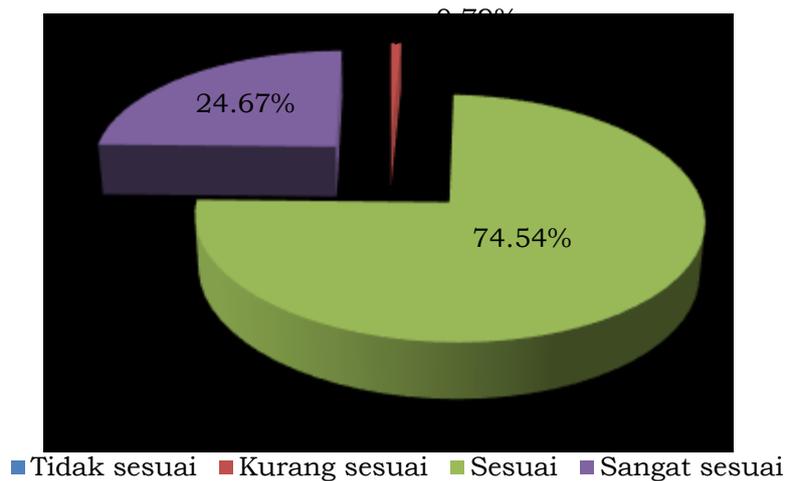
#### **E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 yang dimaksud dengan produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yang merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Merujuk hal tersebut maka perlu dilakukan survei untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap produk atau hasil pelayanan yang telah diberikan oleh RSUD Hadji Boejasin Pelaihari.

Tabel 12. Penilaian responden terhadap kesesuaian produk pelayanan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	
			Orang	Persentase
1.	Tidak Sesuai	1	0	-
2.	Kurang Sesuai	2	3	0,79%
3.	Sesuai	3	284	74,54%
4.	Sangat Sesuai	4	94	24,67%
<b>Total</b>			<b>381</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan Tabel 12 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yaitu 74,54% atau 284 responden menilai bahwa produk pelayanan yang diberikan telah “Sesuai” dengan standar pelayanan, bahkan 94 responden (24,67%) menyatakan “Sangat sesuai”. Hal ini perlu diapresiasi dan dijadikan motivasi untuk terus mempertahankan kualitas produk/hasil layanan yang diberikan. Namun, terdapat 3 responden (0,79%) yang masih menyatakan “Kurang sesuai”. Walaupun hanya berjumlah sedikit, namun fakta ini perlu menjadi perhatian mengingat layanan rumah sakit berkaitan dengan manusia sebagai objeknya yang menuntut kualitas layanan terbaik bahkan *zero mystake*.



Gambar 24. Penilaian responden terhadap kesesuaian produk pelayanan

#### F. Kompetensi Pelaksana

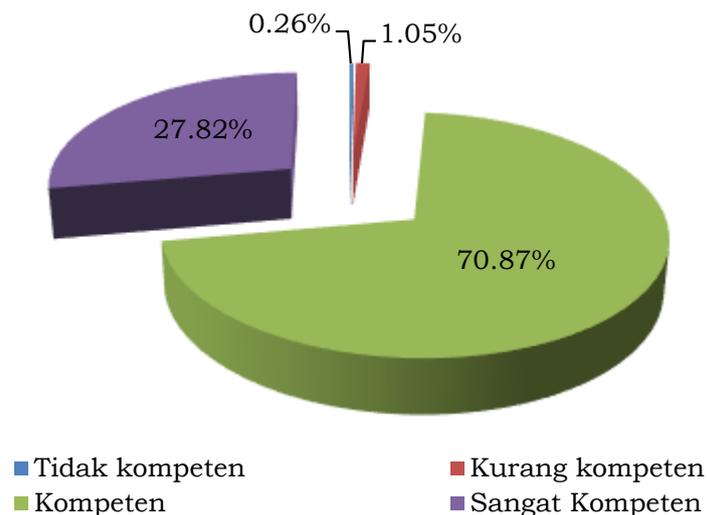
Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari secara umum untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan RSUD Hadji Boejasin Pelaihari sebagai unit pelayanan publik di bidang kesehatan. Untuk memberikan pelayanan yang prima dibutuhkan kompetensi pelaksana yang handal, ramah dan memahami tugasnya serta memberikan pelayanan dengan baik sesuai standar pelayanan yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan hal tersebut, kompetensi pelaksana menjadi salah satu unsur yang penting dalam survei ini. Kompetensi pelaksana merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Penilaian unsur kompetensi pelaksana ini disajikan pada Tabel 13 dan Gambar 25.

Tabel 13. Penilaian responden terhadap kemampuan, keahlian dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	
			Orang	Persentase
1.	Tidak kompeten	1	1	0.26%
2.	Kurang kompeten	2	4	1.05%
3.	Kompeten	3	270	70.87%
4.	Sangat Kompeten	4	106	27.82%
<b>Total</b>			<b>381</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa kemampuan, keahlian dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat pengguna layanan sudah dinilai mampu oleh responden, Hal ini dapat dilihat pada Tabel 13 bahwa sebanyak 270 atau 70,87% responden menyatakan bahwa petugas “Kompeten” memberikan pelayanan dengan baik dan 106 responden atau 27,82% responden menyatakan bahwa petugas “Sangat kompeten” dalam memberi pelayanan.



Gambar 25. Penilaian responden terhadap kemampuan, keahlian dan keterampilan petugas dalam memberikan layanan

Sejumlah responden yaitu sebanyak 1,05% atau 4 responden menyatakan bahwa petugas “Kurang kompeten” dan 0,26% atau 1 responden menyatakan bahwa petugas “Tidak kompeten” dalam memberikan pelayanan. Walaupun

jumlahnya kurang dari 2%, namun hal ini tetap harus menjadi perhatian dan bahan evaluasi bagi RSUD Hadji Boejasin Pelaihari untuk terus berupaya meningkatkan kompetensi petugas dalam memberikan layanan terbaik sesuai dengan karakteristik masyarakat pengguna layanan. Petugas juga harus mempunyai keahlian dan pendekatan yang tepat dalam melayani pasien yang datang dari latar belakang berbeda. Kompetensi tenaga medis seperti perawat dan dokter perlu terus ditingkatkan, karena mereka menjadi ujung tombak pelayanan dan akan banyak berinteraksi pasien/keluarga pasien.

### G. Perilaku Pelaksana

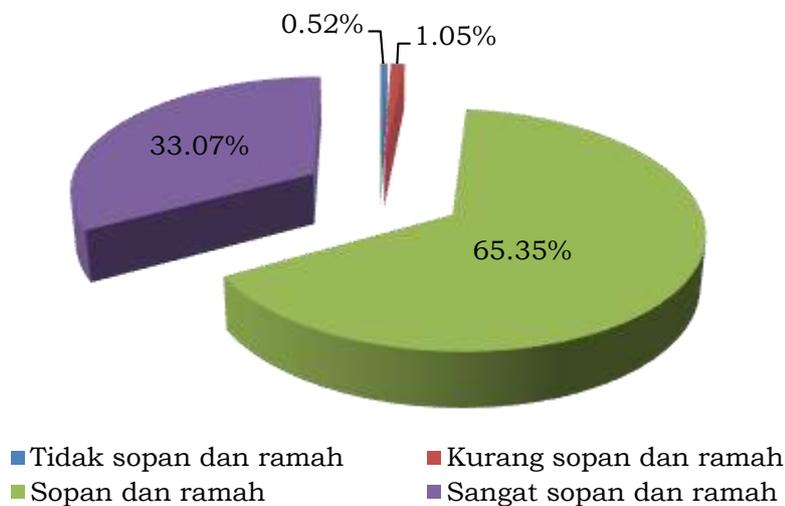
Perilaku pelaksana merupakan wajah utama RSUD Hadji Boejasin Pelaihari dalam hal pelayanan yang dicerminkan dari sikap petugas dalam memberikan layanan yang berkualitas. Perilaku pelaksana dapat dilihat setidaknya dari dua unsur yakni keramahan dan penampilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 14. Penilaian responden tentang sikap petugas dalam memberikan pelayanan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	
			Orang	Persentase
1.	Tidak Sopan dan Ramah	1	2	0.52%
2.	Kurang Sopan dan Ramah	2	4	1.05%
3.	Sopan dan Ramah	3	249	65.35%
4.	Sangat Sopan dan Ramah	4	126	33.07%
<b>Total</b>			<b>381</b>	<b>100%</b>

Dalam survei indeks kepuasan masyarakat ini yang dinilai adalah kesopanan dan keramahan petugas pelayanan terhadap masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan Tabel 14 dapat disimpulkan bahwa secara umum perilaku pelaksana layanan sudah baik, yaitu 249 responden atau sebesar 65,35% memberikan jawaban “Sopan dan ramah” dan 126 responden atau sebesar 33,07% responden menjawab “Sangat sopan dan ramah”. Sehingga secara umum dapat dinilai bahwa sikap dan perilaku petugas pelayanan sudah baik. Meskipun begitu ada 4 responden (1,05%) yang menyatakan sikap petugas “Kurang sopan dan kurang ramah” dan 2 responden (0,52%)

menyatakan sikap petugas “Tidak sopan dan ramah”. Hal ini harus dijadikan bahan evaluasi bagi RSUD Hadji Boejasin Pelaihari untuk terus petugas agar bersikap lebih ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Diperlukan kesadaran dan komitmen petugas pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik dengan cara yang terbaik pula kepada pengguna layanan.



Gambar 26. Penilaian responden tentang sikap petugas dalam memberikan pelayanan

#### H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

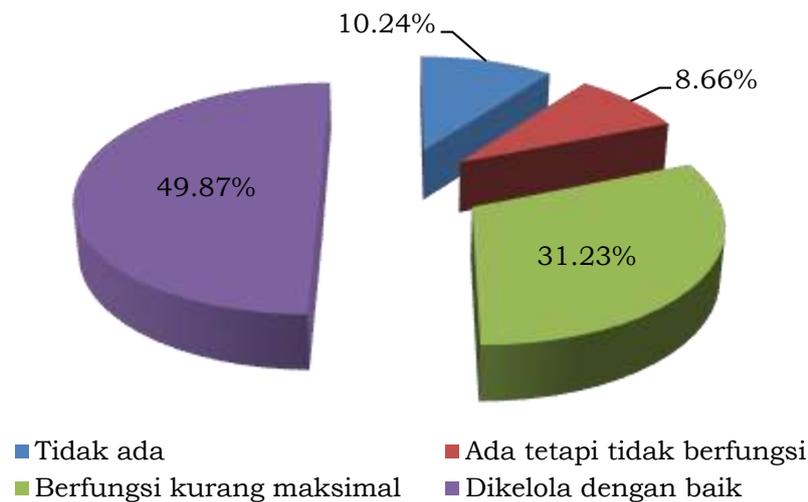
RSUD Hadji Boejasin Pelaihari sebagai unit layanan publik di bidang kesehatan harus mengedepankan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, semisal dalam pelayanan terhadap masyarakat terdapat pengaduan ataupun hal-hal yang perlu diperbaiki berdasarkan saran dan masukan yang bersifat membangun dari masyarakat atau *stakeholder* lainnya maka RSUD Hadji Boejasin Pelaihari berkewajiban melakukan penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan tersebut. Pengelolaan pengaduan saran dan masukan dari masyarakat sangat diperlukan sebagai input perbaikan secara berkelanjutan di RSUD Hadji Boejasin.

Pada survei IKM ini, responden diberikan pertanyaan tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan tentang pelayanan di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari. Berdasarkan hasil survei dapat diketahui bahwa 190 responden menyatakan layanan penanganan pengaduan “dikelola dengan baik” dan 119

responden menyatakan penanganan pengaduan “berfungsi namun kurang optimal”. Sebanyak 33 responden menyatakan bahwa layanan pengaduan “Ada tapi tidak berfungsi” dan 39 responden menyatakan layanan pengaduan “tidak ada”. Sebagian responden masih belum mengetahui bahwa terdapat layanan pengaduan untuk pelayanan di RSUD Hadji Boejasin, dan sebagian yang lain menilai bahwa layanan pengaduan belum berfungsi maksimal. Diperlukan sosialisasi yang lebih baik tentang keberadaan layanan pengaduan serta peningkatan aksesibilitas pengguna layanan terhadap sarana pengaduan. Perlu inovasi sarana dalam penyampaian pengaduan agar masyarakat secara terbuka nyaman menyampaikan masukan dan kritiknya terhadap layanan yang diperoleh, baik secara langsung (bertemu penanggung jawab pengaduan) maupun tidak langsung (melalui hotline pengaduan dan kotak saran). Layanan pengaduan harus menjadi perhatian khusus bagi manajemen RSUD Hadji Boejasin Pelaihari agar saran dan masukan dari masyarakat dapat ditampung dan ditindak lanjuti dalam rangka perbaikan pelayanan. Secara lebih rinci hasil penilaian responden terhadap unsur penanganan pengaduan dapat dilihat pada Tabel 15 dan Gambar 27.

Tabel 15. Hasil penilaian responden tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	
			Orang	Persentase
1.	Tidak Ada	1	39	10.24%
2.	Ada tapi Tidak Berfungsi	2	33	8.66%
3.	Berfungsi Kurang Maksimal	3	119	31.23%
4.	Dikelola dengan baik	4	190	49.87%
<b>Total</b>			<b>381</b>	<b>100%</b>



Gambar 27. Penilaian responden tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan

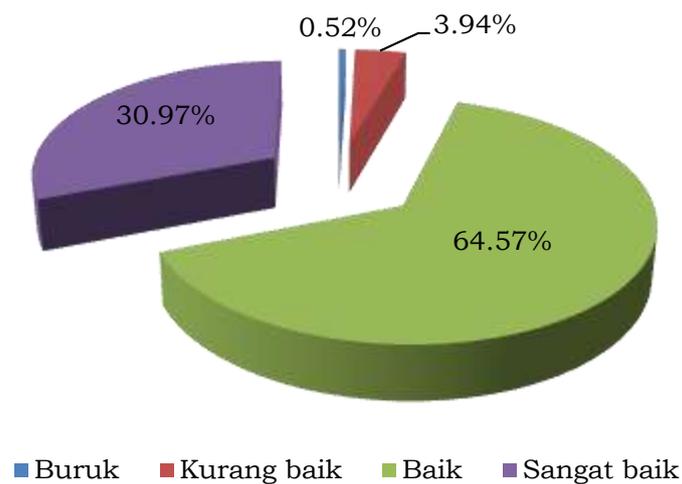
### I. Sarana dan Prasarana

Kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik merupakan tujuan utama yang diemban oleh unit layanan publik seperti RSUD Hadji Boejasin Pelayhari. Untuk mendukung pencapaian tujuan tersebut, maka sarana dan prasarana merupakan salah satu yang harus mendapatkan perhatian khusus. Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai tujuan, sedangkan prasarana merupakan penunjang utama dalam prosesnya. Umumnya sarana adalah benda yang dapat bergerak seperti peralatan dan mesin, sedangkan prasarana adalah benda yang tidak dapat bergerak seperti gedung, tempat parkir, dan ruang tunggu.

Pada survei yang telah dilakukan, responden diberikan pertanyaan tentang sarana dan prasarana pelayanan yang ada di RSUD Hadji Boejasin Pelayhari. Hasil penilaian survei dapat dilihat pada Tabel 16 dan Gambar 28.

Tabel 16. Penilaian responden tentang sarana dan prasarana pelayanan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	
			Orang	Persentase
1.	Buruk	1	2	0.52%
2.	Kurang baik	2	15	3.94%
3.	Baik	3	246	64.57%
4.	Sangat baik	4	118	30.97%
<b>Total</b>			<b>381</b>	<b>100%</b>



Gambar 28. Penilaian responden tentang sarana dan prasarana pelayanan

Berdasarkan data pada Tabel 16 dapat diketahui bahwa sebanyak 246 responden (64,57%) menyatakan bahwa sarana dan prasarana pelayanan di RSUD Hadji Boejasin adalah “Baik” dan 118 responden (30,97%) menyatakan “Sangat Baik”. Sedangkan sisanya 15 responden (3,94%) menyatakan bahwa sarana prasarana pelayanan “Kurang Baik” dan 2 responden (0,52%) menyatakan “Tidak baik”. Dapat disimpulkan bahwa secara umum sarana dan prasarana pelayanan di RSUD Badji Boejasin dinilai responden sudah baik dan memadai. Terlepas dari hal tersebut, memang masih terdapat responden yang berpendapat sarana dan prasarana masih “kurang baik”. Beberapa hal yang menjadi masukan utama pengguna layanan terkait sarana dan prasarana yang perlu ditingkatkan adalah akses jalan masuk, tempat parkir, fasilitas umum

(kamar mandi/toilet), pendingin ruangan, fasilitas kamar rawat inap, kecukupan jumlah lift, kelengkapan alat medis dan kenyamanan ruang tunggu.

### 5.3 Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat merupakan hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat yang disajikan berupa angka yang dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diperolehnya dari RSUD Hadji Boejasin Pelaihari sebagai unit pelayanan publik di bidang kesehatan. Indeks ini merupakan tolak ukur dari kualitas pelayanan RSUD Hadji Boejasin Pelaihari dalam memenuhi standart pelayanan. Pada survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan terdapat 9 unsur yang dinilai, mengacu pada Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik .

Berdasarkan hasil penilaian survei kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan, dapat diketahui bahwa unsur pelayanan dengan nilai terendah terendah adalah waktu pelayanan (3,03) dan mekanisme/prosedur pelayanan (3,18). Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah kewajaran biaya (3,50) dan perilaku pelaksanaan (3,31). Jika dibandingkan dengan nilai total unsur pelayanan (3,25), terdapat 5 unsur yang berada di bawah nilai rerata tersebut yaitu unsur Persyaratan Pelayanan (3,22), Sistem Mekanisme Prosedur (3,18), Waktu Pelayanan (3,03), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,24) dan Pananganan pengaduan (3,21). Fakta ini dapat dijadikan sebagai acuan prioritas perbaikan yang harus dilakukan untuk meningkatkan layanan di RSUD Hadji Boejasin.

Secara keseluruhan, berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari adalah sebesar **81,15** atau masuk dalam kategori **“BAIK”**. Nilai IKM ini lebih tinggi 0,23 point dibandingkan nilai IKM pada periode II tahun 2021 yaitu 80,92. Hal ini tentu patut diapresiasi sekaligus dijadikan motivasi untuk terus melakukan peningkatan layanan di RSUD Hadji Boejasin, Pelaihari. Masih terdapat banyak hal yang harus menjadi

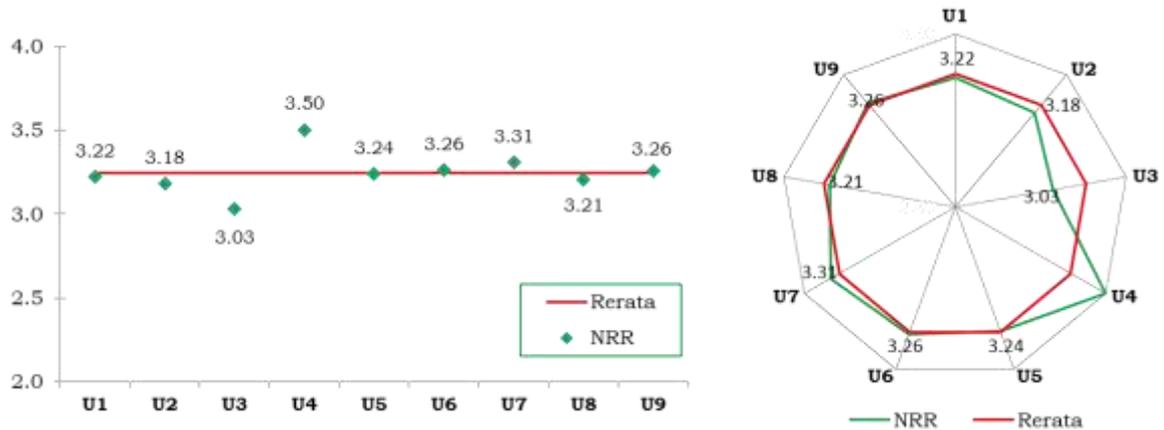
perhatian untuk diperbaiki agar pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan dapat ditingkatkan, terutama pada unsur-unsur yang memiliki nilai terendah seperti waktu dan mekanisme/prosedur pelayanan. Hal ini bisa dijadikan dasar pengambilan prioritas kebijakan yang akan dibuat untuk perbaikan pelayanan di RSUD Hadji Boejasin Palaihari.

Tabel 17. Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No	Unsur Pelayanan	Total Nilai Per-Unsur	Nilai Rata-rata Per-Indikator	Nilai Rata-rata Tertimbang
1,	Persyaratan Pelayanan	1227	3,22	0,36
2,	Sistem Mekanisme Prosedur	1212	3,18	0,35
3,	Waktu	1155	3,03	0,34
4,	Biaya	1335	3,50	0,39
5,	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1234	3,24	0,36
6,	Kompetensi Pelaksana	1243	3,26	0,36
7,	Perilaku pelaksana	1261	3,31	0,37
8,	Pananganan pengaduan	1222	3,21	0,36
9,	Sarana Prasarana	1242	3,26	0,36
<b>Nilai total unsur pelayanan (Nilai rata-rata terbilang/unsur)</b>				<b>3,25</b>
<b>Nilai indeks kepuasan masyarakat (SKM unit pelayanan x 25)</b>				<b>81,15</b>

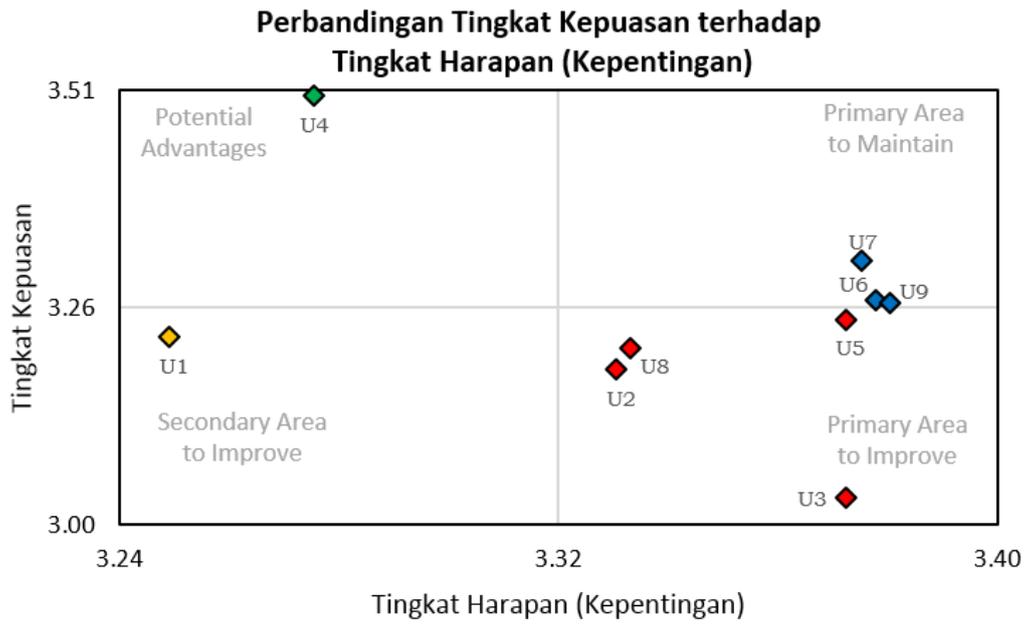
#### 5.4 Prioritas Peningkatan Layanan

Kepuasan terhadap layanan publik, selain mengacu pada standar yang ada, juga harus memperhatikan tingkat harapan masyarakat, Hal ini dikarenakan masyarakat adalah objek yang langsung menerima implikasi dari layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pada laporan ini dibandingkan juga antara tingkat kepuasan masyarakat dengan tingkat harapan (kepentingan) dari tiap unsur pelayanan (Gambar 29), Data ini dapat juga dijadikan acuan dalam prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh RSUD Hadji Boejasin Palaihari.



Gambar 29, Perbandingan nilai rata-rata unsur (NRR) terhadap nilai total unsur pelayanan

Dalam rangka mendapatkan informasi yang lebih detail tentang prioritas peningkatan kualitas layanan, maka dilakukan pemetaan tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan masyarakat seperti terlihat pada Gambar 29. Pada pemetaan prioritas ini, setiap unsur dikelompokkan ke dalam 4 kuadran, yaitu: Kuadran I (*Potential Advantages*), Kuadran II (*Primary Area to Maintain*), Kuadran III (*Secondary Area to Improve*) dan kuadran IV (*Primary Area to Improve*). Semakin besar tingkat kepentingan dan semakin rendah tingkat kepuasan menjadikan tingkat prioritas peningkatan unsur layanan semakin tinggi. Unsur mekanisme/prosedur pelayanan U2, waktu pelayanan (U3), produk spesifik jenis layanan (U5), penganganan pengaduan (U8) dan Persyaratan pelayanan (U1) menempati kuadran III dan IV yang menjadi prioritas peningkatan layanan. Sedangkan unsur kompetensi pelaksana (U6), perilaku pelaksana (U7) dan sarana prasarana (U9) merupakan 3 (tiga) unsur yang perlu dipertahankan karena diapresiasi baik oleh masyarakat, sedangkan unsur biaya pelayanan (U4) menempati kuadran I, dan merupakan potensi serta keunggulan yang dimiliki oleh RSUD Hadji Boejasin, Pelaihari. Pemetaan ini dapat dijadikan acuan dalam pengambilan kebijakan dalam penentuan prioritas perbaikan dan peningkatan layanan di RSUD Hadji Boejasin, Pelaihari.



Gambar 30, Perbandingan tingkat kepuasan terhadap tingkat harapan/kepentingan layanan publik di RSUD Hadji Boejasin

# BAB VI

## PENUTUP

### 6.1 Kesimpulan

1. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari mengambil responden sebanyak 381 orang dengan beragam latar belakang pendidikan serta pekerjaan, pengambilan jumlah responden berdasarkan perhitungan perbandingan populasi dan sampel dari *Krejcie and Morgan* sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat,
2. Berdasarkan hasil survei dengan menggunakan 9 aspek pengukuran kepuasan masyarakat dapat diketahui bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah waktu pelayanan (3,03) dan mekanisme/prosedur pelayanan (3,18). Adapun nilai tertinggi adalah unsur kewajaran biaya (3,50) dan Perilaku Pelaksanan (3,31), dengan nilai total unsur pelayanan sebesar 3,25.
3. Dibandingkan dengan nilai total unsur pelayanan (3,25), terdapat 5 unsur yang berada di bawah nilai rerata tersebut yaitu unsur persyaratan pelayanan (3,22), sistem mekanisme prosedur (3,18), waktu pelayanan (3,03), produk spesifikasi jenis pelayanan (3,24) dan penanganan pengaduan (3,21). Hal ini dapat dijadikan sebagai acuan prioritas perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan di RSUD Hadji Boejasin,
4. Berdasarkan hasil survei didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari adalah **81,15** atau masuk dalam kategori **“Baik”**. Nilai IKM ini lebih tinggi 0,23 point dibandingkan nilai IKM pada tahun 2021 yaitu 80,92. Hal ini tentu patut diapresiasi sekaligus dijadikan motivasi untuk terus melakukan peningkatan layanan di RSUD Hadji Boejasin, Pelaihari.

5. Masih terdapat banyak hal yang harus menjadi perhatian untuk diperbaiki agar pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan dapat ditingkatkan, terutama pada unsur-unsur yang memiliki nilai terendah seperti waktu dan mekanisme/prosedur pelayanan.

## 6.2 Saran

1. Informasi dan data yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat ini hendaknya dijadikan dasar penentuan kebijakan untuk meningkatkan layanan di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari. Prioritas perbaikan layanan dapat mengacu pada informasi, masukan dan saran yang dirangkum dalam hasil survei ini.
2. Berdasarkan hasil pemetaan prioritas perbaikan yang dilakukan, unsur mekanisme/prosedur pelayanan (U2), waktu pelayanan (U3), produk spesifik jenis layanan (U5), penganganan pengaduan (U8) dan Persyaratan pelayanan (U1) menempati kuadran III dan IV yang menjadi prioritas peningkatan layanan. Sedangkan unsur kompetensi pelaksana (U6), perilaku pelaksana (U7) dan sarana prasarana (U9) merupakan 3 (tiga) unsur yang perlu dipertahankan dan bahkan ditingkatkan karena diapresiasi baik oleh masyarakat, sedangkan unsur biaya pelayanan (U4) menempati kuadran I, dan merupakan potensi serta keunggulan yang dimiliki oleh RSUD Hadji Boejasin, Pelaihari.
3. Peningkatan efisiensi dan efektifitas waktu pelayanan perlu dilakukan melalui inovasi perbaikan pada beberapa lokus pelayanan seperti antrian pendaftaran, pengambilan obat dan proses pemindahan pasien ke ruang rawat inap. Perlu dilakukan penambahan petugas pelayanan agar layanan dapat dilakukan lebih cepat dan tepat.
4. Layanan pengaduan harus dilakukan dengan profesional dan tersosialisasi secara baik, Pengelolaan pengaduan yang baik akan memberikan dampak positif bagi RSUD Hadji Boejasin dalam memperoleh saran dan masukan secara langsung dan *up to date* dari masyarakat untuk perbaikan layanan rumah sakit secara berkelanjutan.

# LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1, Tabel *Morgan and Krejcie*

Table 3.1									
<i>Table for Determining Sample Size of a Known Population</i>									
N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	354
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	170	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	180	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	190	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	200	132	460	210	1600	310	10000	370
65	56	210	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	220	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	230	144	550	226	1900	320	30000	379
80	66	240	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	250	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	260	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	254	2600	335	1000000	384

*Note: N is Population Size; S is Sample Size* *Source: Krejcie & Morgan, 1970*

## Lampiran 2, Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat

No   

**KUISISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
DI RSUD HADJI BOEJASIN PELAIHARI PERIODE I TAHUN 2022**

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>		Diisi Oleh Petugas
Umur	..... Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/>
Jenis Kelamin	1. Laki - laki      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan	1. SD   2. SLTP   3. SLTA   4. Diploma   5. S1   6. S2   7. S3	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS                      2. TNI                      3. POLRI 4. Karyawan swasta   5. Wirausaha   6. Lainnya.....(Sebutkan)	<input type="checkbox"/>
Jenis Layanan	1. IGD 2. Rawat Jalan 3. Rawat Inap	<input type="checkbox"/>
Sumber Pembayaran	1. BPJS      2. Mandiri/Umum      3. Asuransi 4. SKTM      5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)*

Kuisisioner	P*)	
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian syarat pelayanan dengan jenis pelayanan yang saudara ambil? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang prosedur/tata cara pelayanan yang saudara ambil? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya dalam pelayanan? a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Sangat Murah/Gratis	1 2 3 4	
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian hasil pelayanan yang diberikan/diterima dengan ketentuan yang tercantum pada standar pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4	
		7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
		8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
		9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di RSUD Hadji Boejasin? a. Buruk b. Kurang baik c. Baik d. Sangat baik
<p><b>Saran/Masukan dan Kritik:</b></p> <p><i>Proses (Persyaratan/Prosedur/Waktu/Pengaduan/Biaya)</i></p> <p>.....</p> <p><i>Produk (Hasil Pelayanan)</i></p> <p>.....</p> <p><i>SDM/ People (Kompetensi/Perilaku Petugas)</i></p> <p>.....</p> <p><i>Sarana dan Prasarana (Ruang tunggu, Kamar, Toilet, dll)</i></p> <p>.....</p>		

Lampiran 4  
Rekapitulasi Hasil Penilaian



66	3	3	3	4	3	3	3	4	4
67	3	3	3	4	3	3	3	4	3
68	3	3	3	3	3	3	3	4	3
69	3	3	3	3	3	3	3	4	3
70	3	3	3	3	4	3	3	3	3
71	3	3	3	4	3	3	3	4	4
72	3	3	3	3	3	3	4	4	3
73	3	3	3	4	3	3	4	4	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	4	3
76	3	3	2	4	4	4	3	4	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3
80	3	3	3	4	3	3	3	4	3
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3
82	4	3	3	4	4	3	3	4	4
83	3	3	3	3	3	3	3	4	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	2	3	3	3	3	3
86	3	3	3	4	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	3	3	3	3	4	3
90	3	3	3	3	3	3	3	4	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	2	3	3	3	4	3
93	3	3	3	3	3	3	3	4	3
94	3	3	3	4	3	3	3	4	3
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3
96	3	2	3	3	3	3	1	3	3
97	3	3	2	3	3	3	1	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	2	4	3	3	3	4	3
100	3	3	3	4	3	4	4	4	4
101	4	4	3	4	4	4	4	4	3
102	4	3	4	4	3	4	4	4	4
103	3	3	3	3	3	3	3	4	3
104	3	3	2	4	3	3	4	4	4
105	3	3	2	4	3	3	4	4	4
106	3	3	3	3	3	3	3	4	3
107	3	3	3	3	3	3	3	4	3
108	3	4	3	3	3	3	3	4	3
109	3	4	3	4	3	3	4	4	4
110	3	3	3	4	3	3	3	3	3
111	4	3	3	4	3	3	4	3	3
112	3	3	3	3	3	4	3	4	3
113	3	3	3	3	3	3	3	4	3
114	3	3	2	2	3	3	3	3	2
115	3	3	3	4	3	3	3	4	3
116	3	3	2	4	3	3	3	3	2
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	4	2	4	3	3	3	3	4
119	4	4	3	3	3	3	4	4	3
120	3	2	3	2	3	3	3	3	3
121	4	3	3	4	3	3	3	4	4
122	3	3	2	3	3	3	3	4	3
123	3	3	2	4	3	3	3	3	3
124	3	4	4	3	4	3	3	4	3
125	3	3	3	3	3	3	3	2	2
126	3	3	3	3	3	3	3	2	3
127	3	3	3	3	3	3	3	2	3
128	3	3	3	3	3	3	3	2	3
129	3	3	3	4	3	3	3	4	3
130	3	3	2	4	3	3	3	4	3
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	3	3	3	3	3	3	3	2	3
133	3	3	3	3	3	3	3	2	3
134	3	3	3	3	3	3	3	2	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	3	2	2	2	3	3	3	4	3
139	3	3	3	4	4	3	4	4	3
140	3	3	3	4	3	3	3	3	3
141	3	3	3	3	3	3	3	4	3
142	3	3	2	4	3	4	4	3	3
143	3	3	2	4	2	3	3	3	2

144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
145	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
146	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
147	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
148	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
149	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
150	3	3	2	3	3	3	3	4	3	
151	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
152	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
154	3	3	2	3	3	3	3	4	3	
155	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
156	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
157	4	3	4	4	4	2	4	4	4	
158	3	3	3	3	4	3	3	2	4	
159	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
160	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
161	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
162	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
163	3	3	1	3	3	3	3	3	3	
164	3	4	2	3	3	3	3	2	3	
165	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
166	3	2	2	4	3	3	3	4	3	
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
169	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
170	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
171	3	3	2	2	3	3	3	2	3	
172	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
173	1	1	4	3	3	3	3	3	3	
174	1	3	3	3	3	3	3	3	3	
175	1	1	4	3	3	3	3	3	3	
176	3	3	2	3	3	2	3	3	2	
177	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
178	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
179	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
180	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
181	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
182	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
183	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
184	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
185	3	3	1	3	3	3	3	3	3	
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
188	2	3	2	4	3	3	3	4	3	
189	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
192	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
200	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
211	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
212	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
213	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
214	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
215	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
216	4	3	4	4	4	4	4	1	4	
217	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
218	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
219	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
220	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
221	3	3	3	4	3	4	4	4	3	

222	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
223	3	3	4	3	3	4	4	4	3	
224	3	3	3	3	3	3	4	2	2	
225	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
226	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
227	3	3	3	3	3	3	3	1	4	
228	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
229	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
230	3	2	2	4	3	3	3	3	4	
231	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
233	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
235	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
237	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
238	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
239	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
240	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
243	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
245	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
249	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
253	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
254	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
255	3	3	3	4	3	3	3	1	3	
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
257	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
258	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
259	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
260	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
261	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
262	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
263	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
264	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
265	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
267	4	4	4	3	4	4	4	1	4	
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
270	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
271	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
272	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
273	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
274	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
275	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
276	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
277	3	3	2	4	3	4	4	3	4	
278	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
279	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
280	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
281	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
282	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
283	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
284	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
285	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
286	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
287	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
288	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
289	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
290	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
291	3	3	2	3	3	3	3	2	1	
292	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
293	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
294	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
295	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
296	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
297	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
298	3	3	2	3	3	3	3	2	1	
299	3	3	2	4	3	3	3	3	4	



378	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
379	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
380	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
381	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Total Nilai Per Unsur	1227	1212	1155	1335	1234	1243	1261	1222	1242	
NRR Rata-Rata	3.22	3.18	3.03	3.50	3.24	3.26	3.31	3.21	3.26	
NRR Tertimbang	0.36	0.35	0.34	0.39	0.36	0.36	0.37	0.36	0.36	<b>3.25</b>
Nilai IKM										<b>81.15</b>
Kinerja Unit Pelayanan										<b>BAIK</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Pertanyaan (Unsur)
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan Pelayanan	3.22
2	Sistem Mekanisme Prosedur	3.18
3	Waktu	3.03
4	Biaya	3.50
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.24
6	Kompetensi Pelaksana	3.26
7	Perilaku pelaksana	3.31
8	Pananganan pengaduan	3.21
9	Sarana Prasarana	3.26

<b>Nilai IKM</b>	<b>81.15</b>
Mutu Pelayanan :	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
<b>B (Baik)</b>	<b>: 76,61 - 88,3</b>
C (Kurang Baik)	: 65 - 76,6
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99