



LAPORAN AKHIR

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT RSUD KABUPATEN BATANG

TAHUN 2017



KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah, SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua, sehingga pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat RSUD BATANG yang diselenggarakan oleh RSUD Kabupaten Batang bekerjasama dengan PT. Sinergi Multi Cipta dapat dilaksanakan dengan lancar.

Laporan ini merupakan laporan akhir dari semua proses pekerjaan survei penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD BATANG. Secara umum laporan akhir ini berisi tentang garis besar yang memaparkan tentang laporan Bab 1-3 (Pendahuluan, Tinjauan pustaka & Profil RSUD BATANG serta Pendekatan & Metodologi Penelitian), Bab IV yang berisi tentang Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di RSUD BATANG dan Bab V berisi tentang Simpulan dan Rekomendasi.

Dalam kesempatan ini, kami mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kepala RSUD Batang beserta jajarannya.
2. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu per satu yang telah membantu kelancaran proses pekerjaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Batang.

Kami mohon maaf apabila selama pelaksanaan kegiatan ini ada hal-hal yang kurang sempurna. Oleh karena itu masukan-masukan yang konstruktif sangat kami harapkan demi kesempurnaan laporan ini, sehingga laporan ini nantinya akan dapat memenuhi standar kualitas sebagaimana yang diharapkan.

Semarang, November 2017

Tim Konsultan,

HALAMAN PENGESAHAN

PT. SINERGI MULTI CIPTA

DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BATANG

Mustafa, ST, MM, MKom.
Ketua Peneliti

Dr. JUNAEDI WIBAWA, M.Si.Med, SP.PK
NIP. 19690615 200003 1 005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	2
1.5 Pelaksanaan Penelitian	3
1.6 Time Schedule Pelaksanaan	4
BAB II PROFIL RSUD BATANG	5
2.1 Sejarah Singkat	5
2.2 Struktur Organisasi	5
2.3 Visi, Misi, Filosofi dan Moto	6
2.4 Sarana dan prasarana	7
BAB III KERANGKA TEORI	12
3.1 Kualitas Pelayanan Publik	12
3.2 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	14
BAB IV PENDEKATAN DAN METODOLOGI PENELITIAN	18
4.1 Metode Kegiatan	18
4.2 Target Responden	18
4.3 Analisa Data	19
4.4 Tenaga Ahli	23
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	24
5.1 Gambaran Umum Responden	24

5.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Batang	26
5.3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tiap Unit Pelayanan	30
5.4 Saran dan masukan dari responden	57
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	59
6.1 Kesimpulan	59
6.2 Rekomendasi.....	60
Lampiran Foto Kegiatan	61
Lampiran Kuisioner.....	63
DAFTAR PUSTAKA	87

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan publik oleh aparatur negara saat ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara. Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebaiknya segera direspon, sebagai dasar untuk membuat kebijakan dan perbaikan kinerja pelayanan publik di masa yang akan datang. Keluhan masyarakat yang tidak segera direspon oleh pemerintah akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap kinerja aparatur pemerintah, yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Oleh karena itu upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara terus menerus, berkesinambungan, serta berkelanjutan.

Porter (2002) menyatakan bahwa menjamin kualitas layanan lembaga (organisasi) harus juga dilihat dari perspektif pelanggan atau pasien, karena mereka adalah pengguna jasa layanan yang diberikan. Disitu, harus memperhitungkan aspek equalitas, yaitu kualitas layanan dari perspektif lembaga yang melayani, juga dari aspek pelanggan.

Peningkatan kualitas layanan publik, baik di pemerintah Pusat maupun Daerah, telah diatur oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS). Dalam Undang-undang tersebut diinstruksikan, bahwa pemerintah baik pada level pusat maupun daerah harus menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur kinerja kualitas pelayanan aparatur pemerintah dan sekaligus sebagai sarana evaluasi terhadap kinerja pemerintah, terutama terkait dengan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat atau pelanggan dapat dilakukan melalui pengukuran kepuasan masyarakat atau pelanggan, untuk dapat mengetahui sampai sejauh mana pelayanan telah mampu memenuhi harapan atau dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka instansi/organisasi harus mengetahui tingkat harapan dari masyarakat. Harapan masyarakat ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja

aktualnya, sehingga dari sini akan diperoleh *indeks kepuasan pelanggan* yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan atau masyarakat.

Menurut Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat ruang lingkupnya ada 9 unsur dan bisa dikembangkan sesuai kebutuhan. Pada pasal 2 disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Oleh karena itu, penelitian ini ingin mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas kinerja pelayanan publik dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 TUJUAN PENELITIAN

- a. Untuk Mengukur Kepuasan masyarakat/pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh unit pelayanan public.
- b. Untuk menganalisis dan menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD Kabupaten Batang.
- c. Untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan pelayanan yang telah diberikan serta referensi untuk menyusun langkah-langkah perbaikan pelayanan selanjutnya.
- d. Untuk mengetahui tingkat kepentingan layanan sehingga unit pelayanan bisa menentukan skala prioritas perbaikan kualitas layanan selanjutnya.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

- a. Sebagai bahan evaluasi terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan sekaligus berfungsi sebagai pendorong bagi unit pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya di masa yang akan datang.
- b. Sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public.

- c. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah.

1.5 PELAKSANAAN PENELITIAN

Tahapan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan beberapa tahap yaitu :

a. Komunikasi konstruktif dengan manajemen unit pelayanan publik

Komunikasi konstruktif dengan manajemen pada tahap awal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dengan harapan pada saat pelaksanaannya survei dapat berjalan lancar.

Pada koordinasi tahap awal ini, team peneliti melakukan observasi tahap awal terhadap berbagai layanan yang ada, bisnis proses serta sarana dan prasarana yang ada di unit pelayanan publik. Semua data tersebut menjadi referensi sekunder dan primer untuk kegiatan penelitian penyusunan kuesioner penelitian.

b. Penyusunan dan Finalisasi Kuesioner

Penyusunan kuesioner merupakan kegiatan tahap kedua dalam pelaksanaan survei pada unit pelayanan publik.

Dalam proses finalisasi kuesioner, team peneliti melibatkan nara sumber dari pakar, perwakilan dari masyarakat serta pihak manajemen unit pelayanan publik untuk mendapatkan masukan yang komprehensif dan paling sesuai dengan kondisi target responden.

c. Persiapan pengumpulan data

Sebelum pelaksanaan pengumpulan data di lapangan, team peneliti melakukan persiapan diantaranya mempersiapkan team surveyor (SDM, *brainstorming* konten kuesioner dan bahan tambahan untuk wawancara mendalam), mempersiapkan kebutuhan administratif (surat tugas, souvenir untuk responden, transportasi dan akomodasi), schedule pelaksanaan dan tahapan evaluasi berkala serta penentuan koordinator team survei ke lapangan.

d. Pengumpulan data

Dalam kegiatan pengumpulan data, kita lakukan beberapa tahap sesuai dengan target responden. Untuk kuisisioner, dalam pengisian data akan didampingi oleh surveyor sehingga data yang masuk sesuai dengan yang diharapkan.

Pada kegiatan pengumpulan data ini, selain mengambil data berdasarkan kuisioner perlu juga dilakukan indept interview dengan beberapa tokoh masyarakat sehingga data yang dihasilkan bisa lebih valid.

e. Input dan analisa data

Input dan analisa data dilakukan secara bertahap berdasarkan data yang didapatkan dari lapangan untuk mendapatkan profile responden, pengecekan ulang kelengkapan data dan berbagai masukan ataupun kritikan dari responden dari pertanyaan terbuka. Dalam tahapan ini juga dilakukan perhitungan analisa data untuk mendapatkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan publik RSUD Batang.

Berdasarkan analisa data kuantitatif dan jawaban pertanyaan terbuka dari responden dan hasil wawancara mendalam disusun laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari pelayanan publik RSUD Batang. Dalam laporan ini dilengkapi pula dengan kesimpulan dan rekomendasi hal-hal yang perlu ditindaklanjuti oleh manajemen dalam upaya memperbaiki kinerja layanannya.

1.6 TIME SCHEDULE PELAKSANAAN

Tabel 01. Time schedule pelaksanaan survei kepuasan masyarakat :

No	Kegiatan	September			Oktober			Nopember		
1	Koordinasi awal dengan manajemen untuk mendapatkan data sekunder dan observasi bisnis proses & sarana prasarana	v								
2	Penyusunan dan finalisasi kuesioner	v	v							
3	Persiapan pengumpulan data (Rekrutmen dan pembekalan surveyor)			v						
4	Pelaksanaan pengumpulan data			v	v	v	v	v	v	
5	Supervisi, input dan analisa data secara bertahap			v	v	v	v	v	v	
6	Wawancara mendalam dengan tokoh masyarakat, pejabat desa dan kecamatan							v	v	
7	Penyusunan dan Presentasi laporan akhir									
8	Finalisasi Laporan Akhir									V

BAB II PROFIL RSUD BATANG

2.1 SEJARAH SINGKAT

RSUD BATANG didirikan pada tahun 1957, dimana pada waktu itu masih masuk dalam wilayah karisidenan Pekalongan. Baru kemudian pada tahun 1966, pengelolaan rumah sakit diserahkan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Dati II Batang dengan fasilitas 80 tempat tidur dan termasuk dalam kategori rumah sakit Type D.

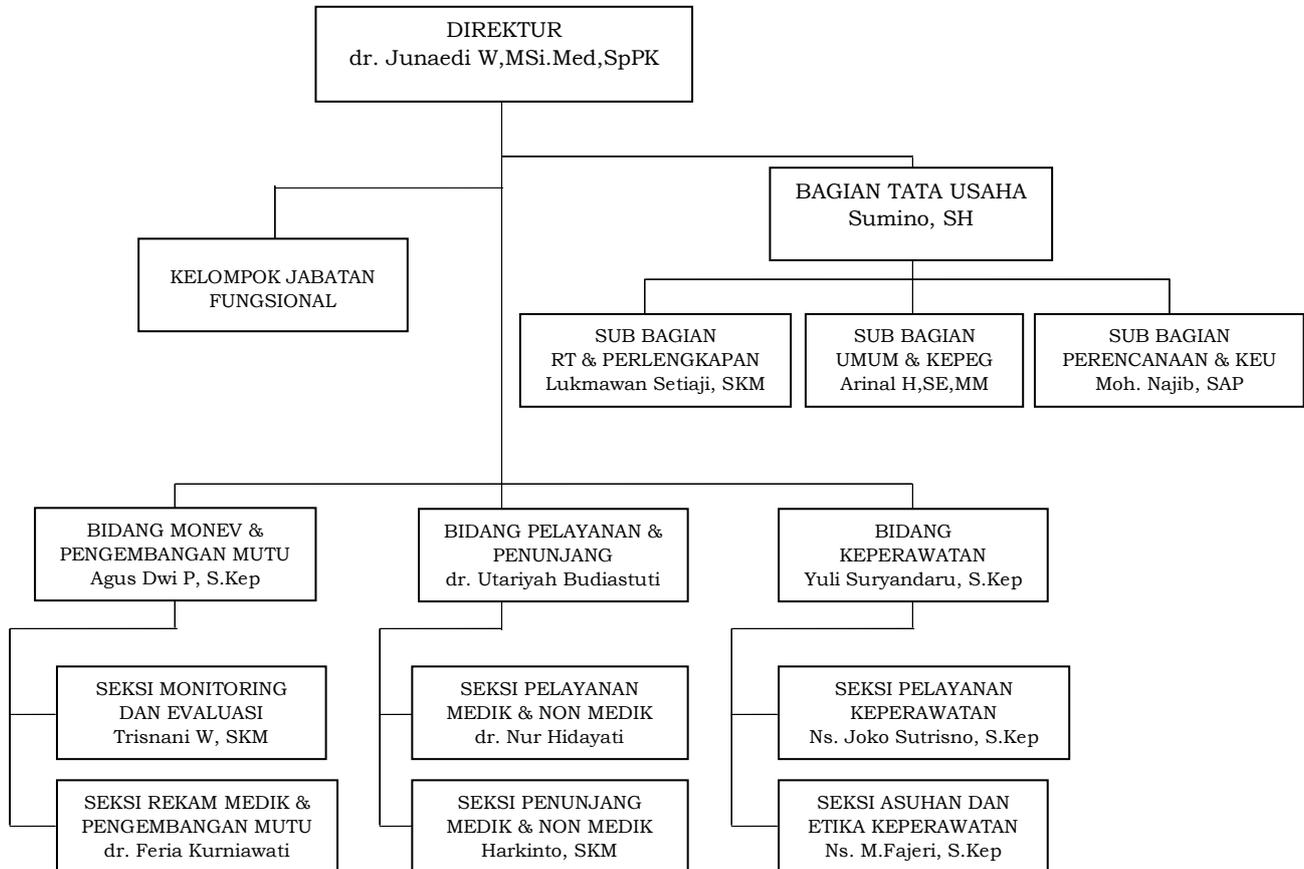
Pada tahun 1996 RSUD BATANG berubah status menjadi rumah sakit tye C sesuai Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 545/Menkes/VI/ 1996 tanggal 05 juni 1996. Sejak saat itu diadakan upaya-upaya perbaikan mutu pelayanan sampai akhirnya tahun 1999 mendapatkan Akreditasi Penuh Tingkat Dasar, Tahun 2006 terakreditasi Penuh Tingkat Lanjut dengan Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pelayanan Medik Nomor HK.00.06.3.5.226 tanggal 03 Februari 2006, selanjutnya pada akhir Tahun 2016 mendapatkan predikat Lulus Tingkat Paripurna dalam Akreditasi Versi 2012.

Dengan berbekal Ijin Operasional Rumah Sakit yang dikeluarkan oleh Bupati Batang Nomor 445/473/2015, RSUD BATANG adalah salah satu aset pemerintah Kabupaten Batang yang memberikan kontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan kesehatan di samping secara fungsional juga mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.

2.2 STRUKTUR ORGANISASI

Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Batang Tahun 2016 Nomor 8), Rumah Sakit Umum Daerah Batang (RSUD BATANG) dipimpin oleh seorang Direktur yang membawahi 1 (Satu) Bagian Tata Usaha dan 3 (Tiga) Kepala Bidang, dengan struktur organisasi sebagai berikut :

STRUKTUR ORGANISASI



2.3 VISI, MISI, FILOSOFI DAN MOTO

Untuk mewujudkan eksistensi sebagai rumah sakit kelas C agar mampu memberikan pelayanan secara professional maka visi dan misi RSUD BATANG ditetapkan, sebagai berikut :

Visi

Menjadi rumah sakit pilihan utama/kebanggaan masyarakat dan pusat rujukan kesehatan di Kabupaten Batang dan sekitarnya.

Misi

1. Memberikan pelayanan secara paripurna, bermutu dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.
2. Meningkatkan profesionalisme seluruh karyawan rumah sakit.
3. Melakukan kerjasama dengan pihak terkait dalam pelayanan kesehatan.

Filosofi

1. Bekerja dengan ikhlas, menjaga amanah serta semangat kebersamaan dalam tim merupakan modal utama kami.
2. Ramah tamah, kasih sayang, keterbukaan dan saling menghargai merupakan budaya kami.
3. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan kami.

Moto

Kesembuhan Anda Merupakan Tekad dan Kebahagiaan Kami

2.4 Sarana dan prasarana

1. Gedung

- a. Instalasi Gawat Darurat (IGD), 24 jam
- b. Instalasi Intensive Care Unit (ICU)
- c. Instalasi Bedah Sentral (IBS)
- d. Instalasi Rawat Jalan ;
 - ✓ Klinik Umum
 - ✓ Klinik Spesialis Penyakit Dalam
 - ✓ Klinik Spesialis Bedah
 - ✓ Klinik Spesialis Kebidanan dan Penyakit Kandungan
 - ✓ Klinik Spesialis Anak
 - ✓ Klinik Spesialis Mata
 - ✓ Klinik Spesialis THT
 - ✓ Klinik Spesialis Syaraf
 - ✓ Klinik Spesialis Penyakit Jiwa
 - ✓ Klinik Spesialis Kulit dan Kelamin
 - ✓ Klinik Spesialis Bedah Tulang / Orthopedy
 - ✓ Klinik Gigi
 - ✓ Klinik Konsultasi Gizi
 - ✓ Klinik DOTS
 - ✓ Klinik VCT,

- ✓ Klinik CST,
- ✓ Klinik NAPZA
- ✓ EEG, EKG, USG, Laparascopy dan Colonoscopy
- e. Instalasi Rehabilitasi Medik
- f. Instalasi Hemodialisa
- g. Instalasi Diklat
- h. Instalasi Teknik Infomatika
- i. Instalasi Rawat Inap, meliputi ;
 - ✓ Ruang Perawatan Wijayakusuma (Kebidanan dan Penyakit Kandungan)
 - ✓ Ruang Perawatan Lily (Perawatan Nifas)
 - ✓ Ruang Perawatan Nusa Indah (Bayi Baru Lahir)
 - ✓ Ruang Perawatan Dahlia (Bedah)
 - ✓ Ruang Perawatan Mawar (Penyakit Campuran)
 - ✓ Ruang Perawatan Melati (Penyakit Dalam)
 - ✓ Ruang Perawatan Flamboyan (Penyakit Anak)
 - ✓ Ruang Perawatan Bougenvile (Penyakit Campuran)
 - ✓ Ruang Perawatan Teratai (Penyakit Campuran)
 - ✓ Ruang Perawatan Kenanga (Penyakit Campuran)

Adapun perincian jumlah tempat tidur, sbb ;

• VVIP	:	2
• VIP	:	17
• Kelas I	:	36
• Kelas II	:	38
• Kelas III	:	104
• Non kelas	:	37

Terdiri dari

✓ ICU	:	4
✓ TT BBL	:	28
✓ TT di Ruang Isolasi	:	5

Total : 242

- j. Penunjang Medis
 - ✓ Instalasi Farmasi, 24 jam
 - ✓ Instalasi Laboratorium
 - ✓ Instalasi Radiologi
 - ✓ Instalasi Gizi
 - ✓ Instalasi Laundry
 - ✓ Instalasi Pemulasaraan Jenazah
 - ✓ Instasi Pemeliharaan Sarana Medis
 - ✓ Instasi Pemeliharaan Sarana Non Medis
 - ✓ Instalasi Sanitasi
 - ✓ Instalasi CSSD
 - ✓ Instalasi Bank Darah

2. Fasilitas Transportasi

Untuk memperlancar mobilitas pasien baik yang dibawa ke RSUD BATANG dari tempat asal pasien atau tempat tinggal pasien, maupun yang dirujuk ke rumah sakit yang lebih mampu serta mengangkut jenazah ataupun untuk memperlancar kegiatan pelayanan baik pelayanan langsung maupun tidak langsung sangat diperlukan alat transportasi yang memadai.

RSUD BATANG saat ini mempunyai ;

- a. Mobil Ambulance : 7 unit
- b. Mobil Jenazah : 2 unit
- c. Mobil Operasional : 4 unit
- d. Sepeda Motor Operasional : 10 unit

Gambaran sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi RSUD Kabupaten Batang disajikan sebagai berikut :

Tabel 21. Daftar Sarana – Prasarana RSUD Batang

URAIAN	JML	NILAI (Rp)	KONDISI		
			Baik	Rusak Ringan	Rusak Berat
Tanah	6	6.355.526.800	6		
Jalan, Irigasi dan Jaringan	19	3.604.202.383	19		
Gedung dan Bangunan	45	41.608.657.170	40	2	3
Peralatan Berat	5	1.845.362.700	3	1	1
Alat-Alat Studio dan komunikasi	257	822.093.088	257		
Alat-Alat Kesehatan dan Kedokteran	2960	53.012.532.971	2.818	69	73
Alat-Alat Angkutan	23	3.921.794.326	20		3
Alat-Alat Bengkel dan Alat Ukur	60	25.827.660	54		6
Alat-Alat Kantor	7871	10.622.534.387	6572	933	366
Alat-Alat Keamanan	-	-	-	-	-
JUMLAH	11.246	121.818.531.486			

3. Fasilitas Sumber Daya Manusia

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Batang mempunyai sumber daya manusia sebanyak 652 pegawai, yang terdiri dari 346 orang PNS, 28 orang PTT, 273 orang tenaga BLUD dan 5 orang tenaga kemitraan. Gambaran tentang potensi kepegawaian disajikan pada tabel 1.1 sebagai berikut :

NO	KLASIFIKASI	JUMLAH
1	Komposisi Menurut Golongan	
	Golongan IV	30 Orang
	Golongan III	271 Orang
	Golongan II	40 Orang
	Golongan I	5 Orang
	CPNS	- Orang
	Kemitraan	5 Orang
	Non PNS	301 Orang
	JUMLAH	652 Orang

2	Komposisi Menurut Tingkat Pendidikan	
	Sarjana (S2)	1 Orang
	Dokter Spesialis	21 Orang
	Sarjana (S1/Dokter/Dokter Gigi/D.IV)	97 Orang
	Sarjana Muda/D.III	330 Orang
	D I Kebidanan	2 Orang

NO	KLASIFIKASI	JUMLAH
	SLTA	156 Orang
	SMP	38 Orang
	SD	7 Orang
	JUMLAH	652 Orang
3	Komposisi Kelompok Jabatan	
	Struktural	14 Orang
	Fungsional Tertentu :	Orang
	<i>Dokter Spesialis</i>	21 Orang
	<i>Dokter Umum</i>	16 Orang
	<i>Dokter Gigi</i>	1 Orang
	<i>Perawat</i>	245 Orang
	<i>Perawat Gigi</i>	2 Orang
	<i>Fisioterapi</i>	2 Orang
	<i>Refraksi Optisien</i>	1 Orang
	<i>Anestesi</i>	2 Orang
	<i>Bidan</i>	53 Orang
	<i>Apoteker</i>	8 Orang
	<i>Asisten Apoteker</i>	26 Orang
	<i>Pranata Laboratorium Kesehatan</i>	15 Orang
	<i>Radiografer</i>	7 Orang
	<i>Nutrisionis</i>	6 Orang
	<i>Teknisi Elektromedis</i>	2 Orang
	<i>Perekam Medis</i>	9 Orang
	<i>Sarjana Kesehatan Masyarakat</i>	7 Orang
	Administrasi Umum (Non Fungsional)	215 Orang
	JUMLAH	652 Orang

BAB III KERANGKA TEORI

3.1 KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Sebagai salah satu indikator untuk mengukur *good governance*, pelayanan publik harus dikelola dengan profesional sehingga menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat. Berkaitan dengan pelayanan, terdapat dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah “membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang”. Sedangkan pengertian pelayanan adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain” (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995).

Pembatasan karakteristik pelayanan menurut Norman (1991), antara lain : (1) pelayanan bersifat tidak dapat diraba; (2) pelayanan merupakan tindakan nyata dan merupakan pengaruh dari sifat tindakan sosial; (3) produksi dan konsumsi, yang mana keduanya merupakan bentuk pelayanan yang tidak secara diametral dapat dipisahkan secara nyata, karena keduanya merupakan aktifitas baik dari sisi waktu dan sifat terjadinya adalah bersamaan.

Menurut keputusan MENPAN Nomor 81 Tahun 1993 yang dimaksud dengan pelayanan umum (publik) adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah, dilingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dapat berupa fisik, non fisik dan administratif.

Olson, Didik J Rachbini (1994) menyatakan bahwa barang yang termasuk dalam *public goods* umumnya memiliki tiga karakteristik, antara lain : (1) penggunaannya tidak dimediasi oleh transaksi bersaing (*non-rivalry*) sebagaimana barang ekonomi; (2) tidak dapat diterapkan prinsip pengecualian (*non-excludability*); (3) individu yang menikmati barang tersebut tidak dapat dibagi yang artinya digunakan secara individu (*indisible*).

David Osborne dan Ted Gaebler menyatakan upaya yang dapat dilakukan pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik adalah dengan memberi wewenang kepada swasta lebih banyak berpartisipasi, karena mereka menyadari pemerintah itu milik rakyat bukan rakyat milik kekuasaan pemerintah. Lebih lanjut

dinyatakan bahwa untuk memperbaiki sistim pelayanan untuk mewujudkan masyarakat yang lebih baik, paling tidak mendasarkan diri pada prinsip-prinsip, antara lain :

- 1) Pemerintah termasuk lembaga turunannya sebagai pembuat kebijakan tidak perlu harus selalu menjadi pelaksana dalam berbagai urusan pemerintahan tetapi cukup sebagai penggerak
- 2) Sebagai badan yang dimiliki masyarakat luas, pemerintah dan lembaga turunannya bukan hanya senantiasa melayani publik tetapi juga memberdayakan segenap lapisan secara optimal.
- 3) Sebagai pemilik wewenang untuk mengkompetisikan berbagai lapisan, pemerintah dan lembaga turunannya hendaknya tetap menyuntikkan ide pembangunan tetapi dalam misinya ini tetap diberi kebebasan berkarya kepada berbagai lapisan tersebut agar hasil dan berbagai masukan dapat ditampung, dalam rangka pemenuhan kebutuhan bersama. Dengan demikian berbagai pihak bukan hanya sekedar menghabiskan anggaran tetapi menemukan pertumbuhan kembangnya.
- 4) Pemerintah dan lembaga turunannya sebagai pembangkit partisipasi seluruh lapisan masyarakat juga mampu melihat dan mengantisipasi keadaan dalam arti lebih baik mencegah akan terjadinya berbagai kemungkinan kendala daripada menanggulangi di kemudian hari.
- 5) Dengan kewenangannya, pemerintah yang terdesentralisasi mampu menyerahkan sebagian urusan pemerintahannya, sehingga kekakuan aturan dari pemerintah pusat yang lebih atas dapat berganti mengikut sertakan daerah-daerah, dimana diharapkan terbentuk tim kerja yang optimal dan potensial.
- 6) Pemerintah sudah waktunya berorientasi pasar, dimana kecenderungannya penyelewengan dan korupsi relatif kecil sehingga untuk itu diperlukan perubahan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian mekanisme pasar itu sendiri.

Berbagai prinsip pelayanan publik tersebut mengandung esensi yang sangat mendasar bahwa pelayanan pemerintah hendaknya mendudukkan pelayanan berbasis *community*, yang berakar dari pelayanan partisipatif. Hal sejalan dengan kaidah dan tujuan layanan publik oleh pemerintah, dimana pada prinsipnya ditujukan untuk:

- 1) Mewujudkan kepastian hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).

- 3) Terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.
- 4) Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku

Parasuraman, et.al dalam Lupiyoadi (2001) mengemukakan bahwa kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Sedangkan menurut Kotler (dalam Subihaiani, 2001) kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang dipersepsikan (*Perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected value*).

Menurut Wyckof (dalam Wisnalmawati, 2005) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Tjiptono, 2005).

3.2 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Selama ini Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Keputusan ini belum mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang

Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundangan. Oleh karena itu, Keputusan Menteri tersebut, dipandang perlu disesuaikan dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No Kep./25/M.PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat, menyatakan bahwa: *“Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya”*.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dimaksud dengan *“Indeks Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik”*.

Dengan ditetapkannya peraturan ini, maka Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep./25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Insatansi Pemerintah dicabut dan dinyatakan tidak berlaku (Pasal 7)

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat atau pelanggan dapat dilakukan melalui pengukuran kepuasan masyarakat atau pelanggan, untuk dapat mengetahui sampai sejauh mana pelayanan telah mampu memenuhi harapan atau dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan, maka organisasi harus mengetahui tingkat harapan pelanggan atau suatu atribut tertentu. Harapan pelanggan ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya, sehingga dari sini akan diperoleh *indeks kepuasan pelanggan* yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan atau masyarakat.

Menurut Tjiptono (1997:31), Indeks Kepuasan Pelanggan adalah mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan perusahaan. Sedangkan Bragan (1992:51-53) memberikan alasan penggunaan Indeks Kepuasan Pelanggan sebagai ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program mutu, apapun bentuk organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan”.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik, ruang lingkup kegiatan survey epuasan masyrakat meliputi :

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 Penyelesaian

Waktu Penyelesaian 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 ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

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, keterampilan, 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan: *)

- ✓ *) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).
Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.
- ✓ **) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website

BAB IV PENDEKATAN DAN METODOLOGI KEGIATAN

4.1 METODE KEGIATAN

Riset yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyusunan kuesioner. Penyusunan kuesioner dilakukan dengan mengidentifikasi variabel penelitian, mengidentifikasi dimensi mutu untuk tiap variabel, mengidentifikasi indikator untuk tiap dimensi mutu, dan menentukan model kuesioner.

Adapun metode riset yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Metode Kuantitatif

Metode ini bersifat terukur, dengan menggunakan kuesioner sebagai alatnya, dan penyebarannya menggunakan wawancara dengan tatap muka. Informasi yang terkumpul kemudian dianalisis untuk menentukan nilai Kepuasan Masyarakat dalam bentuk angka. Metode ini digunakan apabila dimensi yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan diketahui.

b. Metode Kualitatif

Metode ini bersifat tidak terukur. Informasi mengenai kepuasan masyarakat diperoleh melalui *Focus Group Discussion* (FGD) dan *Depth Interview* dan kuesioner merupakan alatnya. Hasil yang diperoleh merupakan deskripsi dimensi kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat.

c. Metode Kuantitatif dan Kualitatif

Metode ini merupakan gabungan antara metode kuantitatif dan kualitatif bersifat terukur dan menggunakan FGD, *Depth Interview*, dan kuesioner sebagai alatnya. FGD dan *Depth Interview* digunakan untuk menentukan dan mengembangkan dimensi kebutuhan masyarakat yang merupakan dasar untuk mengembangkan kuesioner. Informasi yang terkumpul dari hasil kuesioner kemudian dianalisis untuk menentukan nilai kepuasan masyarakat (dalam bentuk angka).

4.2 TARGET RESPONDEN

Yang menjadi target responden dalam kegiatan survey kepuasan masyarakat ini adalah masyarakat pengguna dari unit pelayanan publik terkait.

4.3 ANALYSA DATA

Analisa data adalah : proses pengolahan, penyajian, interpretasi dan analisa data yang diperoleh dari lapangan, dengan tujuan agar data yang disajikan mempunyai makna, sehingga pembaca dapat mengetahui hasil penelitian yang dihasilkan. Hal ini dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif, analisis tabulasi silang, perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, dan analisis kualitatif.

a. Perhitungan nilai IKM sebagai ukuran tingkat kinerja

Berikut ini proses pengolahan data hasil SKM. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang disurvei, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \times \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai SKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Nilai Total dari persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai IKM adalah "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Dalam kegiatan survey kepuasan masyarakat ini dikategorikan dalam dua fenomena, yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kinerja.

Untuk alternatif jawaban fenomena tingkat kinerja:

- jawaban "Sangat Baik" diberi bobot nilai 4
- jawaban "Baik" diberi bobot nilai 3
- jawaban "Kurang baik" diberi bobot nilai 2
- jawaban "Tidak baik" diberi bobot nilai 1

Sedangkan untuk alternatif jawaban fenomena tingkat kepentingan:

- jawaban "Sangat Penting" diberi bobot nilai 4
- jawaban "Penting" diberi bobot nilai 3

jawaban “Kurang penting” diberi bobot nilai 2

jawaban ”Tidak penting” diberi bobot nilai 1

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM maka selanjutnya nilai IKM yang didapatkan dikonversikan dengan nilai dasar 25 sehingga :

$$\begin{aligned} \text{Nilai Minimal} &= 1 \times 25 = 25 \\ \text{Nilai Maksimal} &= 4 \times 25 = \underline{100} \\ \text{Jarak Nilai (max-min)} &= 75 \\ \text{Nilai interval konversi} &= 75/4 = 18,75 \end{aligned}$$

Oleh karena itu, rekapitulasi nilai persepsi, nilai interval IKM, nilai interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja pelayanan ditampilkan pada tabel dibawah ini :

Tabel 0-1 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Ikm	Nilai Interval Konversi Ikm	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	1,00 – 1,75	25,00 - 43,75	D	Buruk
2.	1,76 – 2,50	43,76 - 62,50	C	Cukup
3.	2,51 – 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4.	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

Untuk mengetahui kualitas layanan, digunakan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dimaksud dengan ***“Indeks Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik”***.

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai SKM adalah “nilai rata-rata tertimbang“ masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut : ketika indikator berada di

bawah 2,51 dikategorikan pelayanan cukup baik, antara 2,51-3,25 pelayanan baik, sedangkan nilai 3,26-4,00 dikategorikan pelayanan dengan sangat baik.

b. Perhitungan untuk mengukur Tingkat Kinerja dengan tingkat kepentingan/harapan

Analisa data tahap selanjutnya adalah mengukur kesesuaian tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan menggunakan diagram kartesius. Analisis ini sangat bermanfaat sebagai pedoman untuk menunjukkan bidang atau atribut tertentu yang perlu dipertahankan dan aspek-aspek yang perlu dikurangi prioritasnya, serta yang perlu dijadikan prioritas perbaikan.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana : X merupakan tingkat kinerja organisasi yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan. Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

X = tingkat kinerja

Y = tingkat kepentingan pengguna jasa atau masyarakat

Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian kinerja

Yi = skor penilaian kepentingan pelanggan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan :

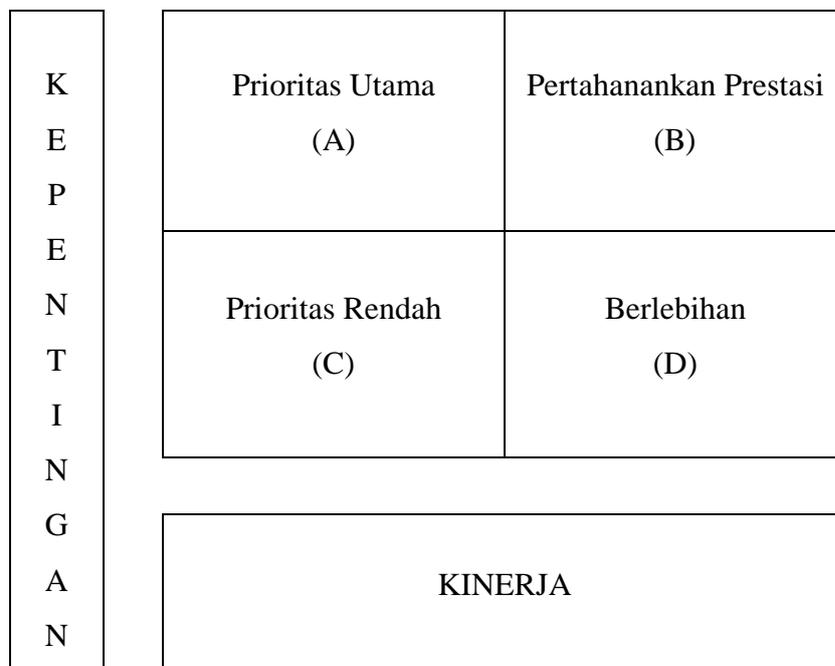
$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Di mana K = banyaknya item yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X , Y), dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pengguna jasa seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius / Importance – Performance Matriks seperti pada gambar dibawah.

Gambar 1 Importance-Performance Matriks (Diagram Kartesius)



Keterangan :

- A. Menunjukkan item faktor atau item yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun organisasi publik belum melaksanakannya sesuai keinginan pengguna jasa, sehingga mengecewakan atau tidak puas.

- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh organisasi publik, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa faktor atau item yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna jasa. Pelaksanaannya oleh organisasi publik biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan faktor atau item yang mempengaruhi pengguna jasa kurang penting. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

4.4 TENAGA AHLI

Daftar tenaga ahli yang dimiliki oleh PT Sinergi Multi Cipta untuk pekerjaan Survei Kepuasan Masyarakat kualitas pelayanan publik RSUD Kabupaten Batang sebagai berikut :

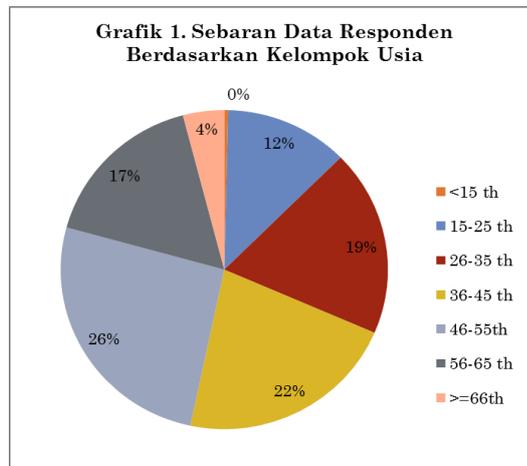
Tabel 2.2 Tenaga Ahli

No	Nama	Pendidikan Terakhir	Posisi
1.	Mustafa, ST, MM, MKom	S2 Magister Management dan Magister Komputer UNDIP	Koordinator
2.	Trimanah, MSi.	S2 Komunikasi UI	Anggota
3.	Made Dwi Adnjani, S.Sos., M.Si., M.I.Kom	S2 Komunikasi UNDIP	Anggota

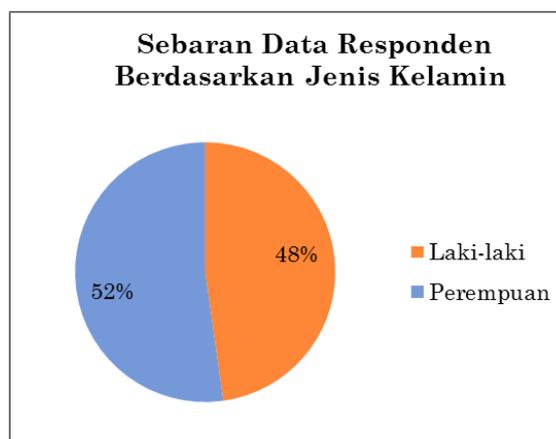
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 GAMBARAN UMUM RESPONDEN

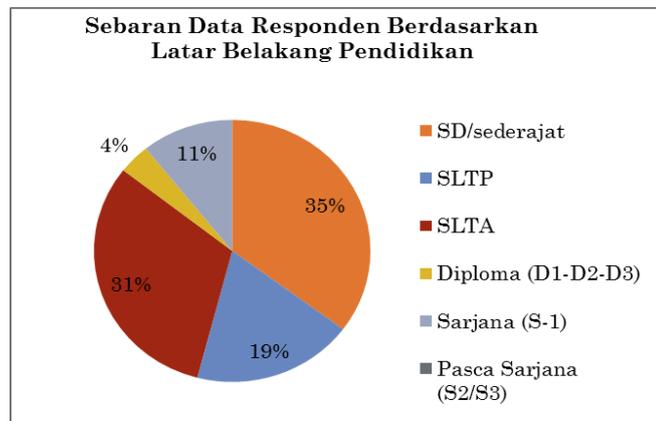
Target responden dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini meliputi masyarakat pengguna layanan RSUD BATANG.



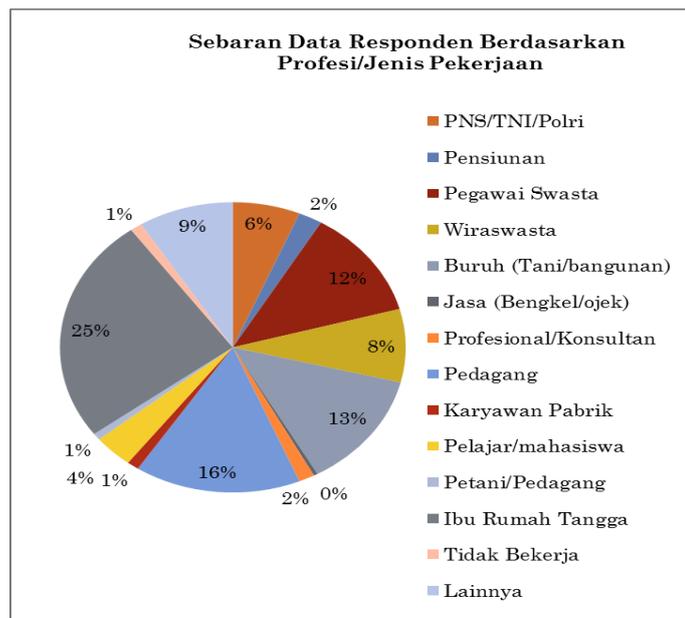
Berdasarkan kelompok usia, responden berusia dibawah <15 tahun berjumlah 1 orang, sedangkan responden paling banyak berusia 46-55 tahun sebanyak 70 orang, selanjutnya usia 36-45 tahun sebanyak 59 orang, usia 26-35 tahun sebanyak 51 orang, usia 56-65 tahun sebanyak 45 orang, usia 15-25 tahun sebanyak 33 orang dan usia di atas >=66 tahun sebanyak 11 orang.



Dari 270 orang responden, didominasi oleh 129 orang berjenis kelamin laki-laki, sedangkan 141 orang berjenis kelamin perempuan.



Berdasarkan pendidikan terakhir, responden terbanyak berpendidikan SD/Sederajat sebanyak 95 orang, SLTA sebanyak 85 orang, SLTP sebanyak 51 orang, Sarjana sebanyak 29 orang, Diploma sebanyak 29 orang dan Pasca Sarjana sebanyak 0 orang.



Berdasarkan profesi/jenis pekerjaan responden terbanyak Ibu Rumah Tangga sebanyak 68 orang, PNS/TNI/Polri sebanyak 17 orang, Pensiunan sebanyak 6 orang, Pegawai swasta 33 orang, Wiraswasta sebanyak 22 orang, Buruh (Tani/Bangunan) sebanyak 35 orang, Jasa (Bengkel/Ojek) sebanyak 1 orang, Profesional/Konsultan sebanyak 4 orang, Pedagang sebanyak 42 orang, Karyawan Pabrik sebanyak 3 orang, Pelajar/Mahasiswa sebanyak 10 orang, Petani/pedagang 2 orang, tidak bekerja sebanyak 3 orang dan lainnya 24 orang.

5.2 HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) RSUD BATANG

Dalam penelitian survey kepuasan masyarakat ini, terdapat 9 unsur pelayanan di RSUD BATANG yang akan dianalisa meliputi :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Sikap/Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Tabel 3. Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD BATANG (Nilai IKM, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Ukuran Kinerja)

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,01	75,20	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2,99	74,77	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	2,89	72,30	B	Baik
4	Biaya/Tarif	2,98	74,39	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,98	74,46	B	Baik
6	Kompetensi Pelayanan	3,06	76,40	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,02	75,60	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,08	77,00	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,95	73,73	B	Baik
	Jumlah	26,95	673,85		
	Nilai IKM	2,99	74,87	B	Baik

Berdasarkan table diatas, keseluruhan unsur pelayanan di RSUD BATANG memiliki nilai kriteria BAIK, Untuk mendapatkan nilai IKM keseluruhan dapat dihitung dengan nilai rata-rata dari semua unsur pelayanan. Berdasarkan data tersebut diatas nilai SKM RSUD BATANG dapat dihitung :

$$\text{Nilai IKM} = \text{Jumlah nilai IKM} / 9 = 26,95 / 9 = 2,99$$

$$\text{Nilai Konversi} = \text{Nilai IKM} \times 25 = 2,99 \times 25 = 74,87 \text{ sehingga mutu pelayanan masuk kriteria B (Baik)}$$

Rata-rata tertinggi terletak pada Persyaratan yang mendapatkan rata rata 2.99 dan rata-rata terendah terletak pada Waktu Pelayanan dengan rata-rata 2.83.

Tabel 4. Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD BATANG Nilai Kepentingan, Nilai Konversi, Ukuran Kepentingan)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Kepentingan (rata2)	Nilai Konversi	Mutu	Ukuran Kepentingan
1	Persyaratan	3,15	78,75	B	Penting
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,14	78,57	B	Penting
3	Waktu Pelayanan	3,21	80,36	B	Penting
4	Biaya/Tarif	3,06	76,38	B	Penting
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,08	76,95	B	Penting
6	Kompetensi Pelayanan	3,17	79,22	B	Penting
7	Perilaku Pelaksana	3,06	76,56	B	Penting
8	Sarana dan Prasarana	3,09	77,17	B	Penting
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,00	74,91	B	Penting
	Jumlah	27,95	698,87		
	Nilai Kepentingan	3,11	77,65	B	Penting

Berdasarkan tabel diatas, keseluruhan unsur pelayanan menurut tingkat kepentingan di RSUD BATANG memiliki nilai kriteria Penting. Namun pada tingkat kepentingan unsur pelayanan, diatas rata-rata adalah Waktu Pelayanan, Kompetensi pelaksana, Persyaratan, dan Prosedur.

Tabel 5. Hasil Analisis Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD BATANG (Rekapitulasi Nilai IKM, Nilai Konversi, Tingkat Kepentingan dan Posisi Kuadran)

No	Unsur Pelayanan	Kinerja (IKM)	Kepentingan (KPT)	Kuadran	Ket
1	Persyaratan	3,01	3,15	B	Pertahankan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2,99	3,14	A	Prioritas Utama
3	Waktu Pelayanan	2,89	3,21	A	Prioritas Utama
4	Biaya/Tarif	2,98	3,06	C	Prioritas rendah
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,98	3,08	C	Prioritas rendah
6	Kompetensi Pelayanan	3,06	3,17	B	Pertahankan
7	Perilaku Pelaksana	3,02	3,06	D	Berlebihan
8	Sarana dan Prasarana	3,08	3,09	D	Berlebihan
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,95	3,00	C	Prioritas rendah
	Jumlah	26,95	27,95		
	Sumbu X	2,99			
	Sumbu Y		3,11		

(A)	(B)
<ul style="list-style-type: none"> - Sistem, Mekanisme, dan Prosedur - Waktu Pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Persyaratan ✓ Kompetensi Pelayanan
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Biaya/Tarif ✓ Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan ✓ Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 	<ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Pelaksana - Sarana dan Prasarana
(C)	(D)

Berdasarkan hasil analisa terhadap 9 unsur pelayanan tersebut, analisa tiap unsur layanan terhadap tingkat kepentingan dan kualitas pelayanan yang dilakukan untuk

melihat prioritas perbaikan terhadap unsur-unsur pelayanan di RSUD BATANG disampaikan sebagai berikut :

1) Kuadran A (Prioritas Utama)

Unsur layanan yang berdasarkan analisa data ada di posisi kuadran A adalah **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dan Waktu Pelayanan.** Hal ini menunjukkan masyarakat menilai unsur layanan pada posisi kuadran A ini merupakan prioritas utama.

2) Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Unsur layanan yang berdasarkan analisa data ada di posisi kuadran B adalah **Persyaratan dan Kompetensi Pelayanan.** Hasil analisa ini menunjukkan unsur pelayanan tersebut pada prinsipnya telah berhasil dilaksanakan oleh RSUD BATANG untuk itu wajib dipertahankan. Masyarakat menilai unsur layanan pada posisi kuadran B ini sangat penting dan sangat memuaskan.

3) Kuadran C (Prioritas Rendah)

Unsur layanan yang berdasarkan analisa data ada di posisi kuadran C adalah **Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.**

Hasil analisa ini menunjukkan bahwa faktor maklumat pelayanan dan waktu pelayanan kurang penting pengaruhnya bagi pengguna jasa RSUD BATANG. Saat ini pelaksanaan untuk unsur pelayanan tersebut biasa-biasa saja. Masyarakat menganggap unsur layanan tersebut kurang begitu penting dan kurang memuaskan.

Walaupun unsur ini kurang begitu penting namun manajemen RSUD BATANG hendaknya memperbaikinya.

4) Kuadran D (Berlebihan)

Unsur layanan yang berdasarkan analisa data ada di posisi kuadran D adalah **Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana.**

Hasil analisa ini menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut yang menurut pengguna jasa RSUD BATANG kurang penting. Walaupun dianggap kurang penting tetapi kualitas pelayanan sangat memuaskan.

5.3 HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TIAP UNIT LAYANAN

5.3.1. Unit layanan Rawat Jalan

a. Gambaran Responden

No	Uraian	Jumlah	Prosentase
1	Klinik Umum	10	12,50%
2	Klinik Spesialis Penyakit dalam	15	18,75%
3	Klinik Spesialis bedah	1	1,25%
4	Klinik Spesialis Kebidanan dan Penyakit kandungan	12	15,00%
5	Klinik Spesialis anak	6	7,50%
6	Klinik Spesialis mata	10	12,50%
7	Klinik Spesialis THT	2	2,50%
8	Klinik Spesialis Syaraf	5	6,25%
9	Klinik Spesialis penyakit jiwa	0	0,00%
10	Klinik Spesialis Kulit dan kelamin	9	11,25%
11	Klinik spesialis bedah tulang /orthopedy	2	2,50%
12	Poli gigi	8	10,00%
	Rata-rata	80,00	

b. Hasil IKM

✓ Tingkat Kinerja

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	2.98	74.38	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.00	75.00	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	2.80	70.00	B	Baik
4	Biaya/Tarif	2.50	62.50	C	Cukup
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.63	65.63	B	Baik
6	Kompetensi Pelayanan	2.92	73.05	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	2.93	73.24	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	2.84	70.94	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.89	72.19	B	Baik
	Jumlah	25.48	636.91		
	Nilai IKM	2.83	70.77	B	Baik

✓ **Tingkat Kepentingan**

Tingkat Kepentingan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Kepentingan (rata2)	Nilai Konversi	Mutu	Ukuran Kepentingan
1	Persyaratan	3.08	76.88	B	Penting
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.08	76.88	B	Penting
3	Waktu Pelayanan	3.08	76.88	B	Penting
4	Biaya/Tarif	3.11	77.78	B	Penting
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.08	77.03	B	Penting
6	Kompetensi Pelayanan	3.25	81.17	B	Penting
7	Perilaku Pelaksana	3.28	81.91	A	Sangat penting
8	Sarana dan Prasarana	3.16	79.06	B	Penting
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.09	77.19	B	Penting
	Jumlah	28.19	704.77		
	Nilai IKM	3.13	78.31	B	Penting

✓ **Posisi Kuadran Unsur Pelayanan**

Rekapitulasi nilai IKM, nilai Kepentingan dan posisi Kuadran

No	Unsur Pelayanan	Kinerja (IKM)	Kepentingan (KPT)	Kuadran	Tingkat Kesesuaian
1	Persyaratan	2.98	3.08	D	Berlebihan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.00	3.08	D	Berlebihan
3	Waktu Pelayanan	2.80	3.08	C	Prioritas rendah
4	Biaya/Tarif	2.50	3.11	C	Prioritas rendah
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.63	3.08	C	Prioritas rendah
6	Kompetensi Pelayanan	2.92	3.25	B	Pertahankan
7	Perilaku Pelaksana	2.93	3.28	B	Pertahankan
8	Sarana dan Prasarana	2.84	3.16	B	Pertahankan
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.89	3.09	D	Berlebihan
	Jumlah	25.48	28.19		
	Sumbu X	2.83			
	Sumbu Y		3.13		

c. Tingkat Kepuasan Tiap Unsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas	Total Responden
1	Persyaratan	1,3%	2,5%	93,8%	2,5%	80,00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0,0%	3,8%	92,5%	3,8%	80,00
3	Waktu Pelayanan					
	a. Waktu Pelayanan	1,3%	20,0%	76,3%	2,5%	80,00
	b. Waktu tunggu	1,3%	20,0%	76,3%	2,5%	80,00
4	Biaya/Tarif	2,5%	5,0%	91,3%	1,3%	80,00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1,3%	8,8%	87,5%	2,5%	80,00
6	Kompetensi Pelayanan					
	a. Petugas Pendaftaran	3,8%	10,0%	83,8%	2,5%	80,00
	b. Perawat	0,0%	11,3%	86,3%	2,5%	80,00
	c. Dokter	0,0%	5,0%	91,3%	3,8%	80,00
	d. Kasir	0,0%	7,5%	91,3%	1,3%	80,00
7	Perilaku Pelaksana					
	- Keramahan/kesopanan					
	a. Petugas Pendaftaran	0,0%	11,3%	86,3%	2,5%	80,00
	b. Perawat	0,0%	8,8%	87,5%	3,8%	80,00
	c. Dokter	0,0%	3,8%	90,0%	6,3%	80,00
	d. Kasir	0,0%	6,3%	92,5%	1,3%	80,00
	- Kedisiplinan					
	a. Petugas Pendaftaran	2,5%	8,8%	86,3%	2,5%	80,00
	b. Perawat	0,0%	6,3%	91,3%	2,5%	80,00
	c. Dokter	1,3%	21,3%	73,8%	3,8%	80,00
	d. Kasir	0,0%	1,3%	65,0%	33,8%	80,00
8	Sarana dan Prasarana	1,3%	13,8%	85,0%	0,0%	80,00
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,5%	8,8%	86,3%	2,5%	80,00
	Rata-rata	0,9%	9,2%	85,7%	4,2%	

d. Analisa tiap unsur pelayanan

1. Persyaratan

No	Uraian	Jumlah	Prosentase	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak mudah	1,00	1,25%		
2	Kurang Mudah	2,00	2,50%		
3	Mudah	75,00	93,75%		
4	Sangat mudah	2,00	2,50%		
		80,00			
		2,98	74,375	B	Baik

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No	Uraian	Jumlah	Prosentase	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak mudah	0,00	0,00%		
2	Kurang Mudah	3,00	3,75%		
3	Mudah	74,00	92,50%		
4	Sangat mudah	3,00	3,75%		
		80,00			
		3,00	75	B	Baik

3. Waktu Pelayanan

✓ Waktu Pelayanan

No	Uraian	Jumlah	Prosentase	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak sesuai	1,00	1,25%		
2	Kurang sesuai	16,00	20,0%		
3	Sesuai	61,00	76,25%		
4	Sangat sesuai	2,00	2,5%		
		80,00			
		2,80	70	B	Baik

✓ Waktu Tunggu dari mendaftar sampai dengan diperiksa

No	Uraian	Jumlah	Prosentase	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak sesuai	1,00	1,25%		
2	Kurang sesuai	39,00	48,75%		
3	Sesuai	39,00	48,75%		
4	Sangat sesuai	1,00	1,25%		
		80,00			
		2,50	62,5	C	Cukup

4. Biaya/Tarif

No	Uraian	Jumlah	Prosentase	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak sesuai	2,00	2,50%		
2	Kurang Sesuai	4,00	5,00%		
3	Sesuai	73,00	91,25%		
4	Sangat sesuai	1,00	1,25%		
		80,00			
		2,91	72,8125	B	Baik

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Uraian	Jumlah	Prosentase	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak sesuai	1,00	1,25%		
2	Kurang Sesuai	7,00	8,75%		
3	Sesuai	70,00	87,50%		
4	Sangat sesuai	2,00	2,50%		
		80,00			
		2,91	72,8125	B	Baik

6. Kompetensi Pelayanan

✓ Kompetensi Pelaksana

No	Kompetensi	Nilai (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Bagian Pendaftaran	2,85	71,25	B	Baik
2	Perawat	2,91	72,81	B	Baik
3	Dokter	2,99	74,69	B	Baik
4	Kasir/Pembayaran	2,94	73,44	B	Baik
	Rata-rata	2,92	73,05	B	Baik

7. Perilaku Pelaksana

✓ Keramahan/Kesopanan

No	Bagian	Nilai (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Bagian Pendaftaran	2,91	72,81	B	Baik
2	Perawat	2,95	73,75	B	Baik
3	Dokter	3,03	75,63	B	Baik
4	Kasir/Pembayaran	2,95	73,75	B	Baik
	Rata-rata	2,96	73,98	B	Baik

✓ Kedisiplinan

No	Bagian	Nilai (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Bagian Pendaftaran	2,89	72,19	B	Baik
2	Perawat	2,96	74,06	B	Baik
3	Dokter	2,80	70,00	B	Baik
4	Kasir/Pembayaran	2,95	73,75	B	Baik
	Rata-rata	2,90	72,50	B	Baik

8. Sarana dan Prasarana

No	Uraian	Nilai (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak lengkap	1,00	1,25%		
2	Kurang lengkap	11,00	13,75%		
3	Lengkap	68,00	85,00%		
4	Sangat lengkap	0,00	0,00%		
		80,00			
		2,84	70,9375	B	Baik

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Uraian	Jumlah	Prosentase	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak cepat	2,00	2,50%		
2	Kurang cepat	7,00	8,75%		
3	Cepat	69,00	86,25%		
4	Sangat cepat	2,00	2,50%		
		80,00			
		2,89	72,1875	B	Baik

e. Analisa Tambahan

✓ Kepatuhan Petugas Untuk Cuci Tangan

No	Bagian	Nilai (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Dokter	2,91	72,81	B	Baik
2	Perawat	2,91	72,81	B	Baik
	Rata-rata	2,91	72,81	B	Baik

✓ Kenyamanan Ruang Periksa

No	Uraian	Nilai (rata2)	Prosentase	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak nyaman	5,00	6,25%		
2	Kurang nyaman	15,00	18,75%		
3	Nyaman	59,00	73,75%		
4	Sangat nyaman	1,00	1,25%		
		80,00			
		2,70	67,5	B	Baik

✓ Kelengkapan Dokter Spesialis

No	Uraian	Nilai (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak lengkap	0,00	0,00%		
2	Kurang lengkap	6,00	7,50%		
3	Lengkap	73,00	91,25%		
4	Sangat lengkap	1,00	1,25%		
		80,00			
		2,94	73,4375	B	Baik

5.3.2. Unit layanan Rawat Inap

a. Gambaran Responden :

✓ Berdasarkan Kelas

No	Uraian	Jumlah	Prosentase
1	VIP	10	12.50%
2	Kelas II	38	47.50%
3	Kelas II	8	10.00%
4	Kelas III	24	30.00%
5	Non Kelas	0	0.00%
6	ICU	0	0.00%
	Rata-rata	80.00	

✓ Berdasarkan Ruangan

No	Uraian	Jumlah	Prosentase
1	Kenanga	21	26.25%
2	Mawar	19	23.75%
3	Lily	4	5.00%
4	Bougenvile	6	7.50%
5	Teratai	7	8.75%
6	Melati	16	20.00%
7	Flamboyan	3	3.75%
8	Dahlia	4	5.00%
	Rata-rata	80.00	

b. Hasil IKM Layanan Rawat Inap

✓ **Tingkat Kinerja Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.06	76.56	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.01	75.31	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.01	75.31	B	Baik
4	Biaya/Tarif	2.91	72.81	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.98	74.38	B	Baik
6	Kompetensi Pelayanan	2.98	74.38	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.12	78.00	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3.20	80.00	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.03	75.63	B	Baik
	Jumlah	27.30	682.38		
	Nilai IKM	3.03	75.82	B	Baik

✓ **Tingkat Kepentingan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Kepentingan (rata2)	Nilai Konversi	Mutu	Ukuran Kepentingan
1	Persyaratan	3.20	80.00	B	Penting
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.13	78.13	B	Penting
3	Waktu Pelayanan	3.33	83.13	A	Sangat penting
4	Biaya/Tarif	3.00	75.00	B	Penting
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.16	79.06	B	Penting
6	Kompetensi Pelayanan	3.10	77.50	B	Penting
7	Perilaku Pelaksana	2.85	71.25	B	Penting
8	Sarana dan Prasarana	3.11	77.81	B	Penting
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.91	72.81	B	Penting
	Jumlah	27.79	694.69		
	Nilai IKM	3.09	77.19	B	Penting

✓ **Posisi Kuadran Tiap Unsur Pelayanan**

Rekapitulasi nilai IKM, nilai Kepentingan dan posisi Kuadran

No	Unsur Pelayanan	Kinerja (IKM)	Kepentingan (KPT)	Kuadran	Ket
1	Persyaratan	3.06	3.20	B	Pertahankan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.01	3.13	A	Prioritas utama
3	Waktu Pelayanan	3.01	3.33	A	Prioritas utama
4	Biaya/Tarif	2.78	3.00	C	Prioritas rendah
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.98	3.16	A	Prioritas utama
6	Kompetensi Pelayanan	2.98	3.10	A	Prioritas utama
7	Perilaku Pelaksana	3.12	2.85	D	Berlebihan
8	Sarana dan Prasarana	3.20	3.11	B	Pertahankan
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.03	2.91	D	Berlebihan
	Jumlah	27.16	27.79		97.74
	Sumbu X	3.02			
	Sumbu Y		3.09		

c. **Tingkat Kepuasan tiap unsur pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas	Total Responden
1	Persyaratan	0,0%	0,0%	93,8%	6,3%	80,00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0,0%	2,5%	93,8%	3,8%	80,00
3	Waktu Pelayanan	0,0%	1,3%	96,3%	2,5%	80,00
4	Biaya/Tarif	2,5%	8,8%	86,3%	2,5%	80,00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,0%	3,8%	95,0%	1,3%	80,00
6	Kompetensi Pelayanan					
	a. Petugas Pendaftaran	1,3%	8,8%	86,3%	3,8%	80,00
	b. Perawat	0,0%	3,8%	95,0%	1,3%	80,00
	c. Dokter	3,8%	8,8%	82,5%	5,0%	80,00
	d. Gizi	0,0%	3,8%	95,0%	1,3%	80,00
	e. Farmasi	0,0%	0,0%	78,8%	21,3%	80,00
	f. Cleaning service	0,0%	3,8%	83,8%	12,5%	80,00
	g. Laborat	0,0%	1,3%	78,8%	20,0%	80,00
7	Perilaku Pelaksana					
7.1	- Keramahan/kesopanan					
	a. Petugas Pendaftaran	0,0%	0,0%	87,5%	12,5%	80,00
	b. Perawat	0,0%	0,0%	83,8%	16,3%	80,00
	c. Dokter	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%	80,00
	d. Gizi	0,0%	0,0%	82,5%	17,5%	80,00
	e. Farmasi	0,0%	1,3%	80,0%	18,8%	80,00
	f. Cleaning service	0,0%	0,0%	85,0%	15,0%	80,00
	g. Laborat	0,0%	0,0%	87,5%	12,5%	80,00
7.2	- Kedisiplinan					
	a. Petugas Pendaftaran	0,0%	0,0%	83,8%	16,3%	80,00
	b. Perawat	0,0%	1,3%	87,5%	11,3%	80,00
	c. Dokter	0,0%	0,0%	82,5%	17,5%	80,00
	d. Gizi	0,0%	1,3%	65,0%	33,8%	80,00
	e. Farmasi	0,0%	2,5%	76,3%	21,3%	80,00
	f. Cleaning service	0,0%	0,0%	83,8%	16,3%	80,00
	g. Laborat	0,0%	0,0%	83,8%	16,3%	80,00
8	Sarana dan Prasarana	0,0%	0,0%	90,0%	10,0%	80,00
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,0%	0,0%	87,5%	12,5%	80,00
	Rata-rata	0,3%	1,9%	85,4%	12,5%	

d. **Analisa Tiap Unsur Pelayanan**

1. **Persyaratan**

No	Uraian	Jumlah	Prosentase	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak mudah	0,00	0,00%		
2	Kurang Mudah	0,00	0,00%		
3	Mudah	75,00	93,75%		
4	Sangat mudah	5,00	6,25%		
		80,00			
		3,06	76,5625	B	Baik

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No	Uraian	Jumlah	Prosentase	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak mudah	0,00	0,00%		
2	Kurang Mudah	2,00	2,50%		
3	Mudah	75,00	93,75%		
4	Sangat mudah	3,00	3,75%		
		80,00			
		3,01	75,3125	B	Baik

3. Waktu Pelayanan

No	Uraian	Jumlah	Prosentase	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak sesuai	0,00	0,00%		
2	Kurang Sesuai	1,00	1,25%		
3	Sesuai	77,00	96,25%		
4	Sangat Sesuai	2,00	2,50%		
		80,00			
		3,01	75,3125	B	Baik

4. Biaya/Tarif

No	Uraian	Jumlah	Prosentase	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak sesuai	2,00	2,50%		
2	Kurang Sesuai	7,00	8,75%		
3	Sesuai	69,00	86,25%		
4	Sangat Sesuai	2,00	2,50%		
		80,00			
		2,89	72,1875	B	Baik

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Uraian	Jumlah	Prosentase	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak sesuai	0,00	0,00%		
2	Kurang Sesuai	3,00	3,75%		
3	Sesuai	76,00	95,00%		
4	Sangat Sesuai	1,00	1,25%		
		80,00			
		2,98	74,375	B	Baik

6. Kompetensi Pelayanan

No	Kompetensi	Nilai (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Bagian Pendaftaran	2,93	73,13	B	Baik
2	Perawat	2,98	74,38	B	Baik
3	Dokter	2,76	69,00	B	Baik
4	Gizi	2,98	74,38	B	Baik
5	Farmasi	3,21	80,31	B	Baik
6	Cleaning Service	3,09	77,19	B	Baik
7	Laborat	2,96	74,00	B	Baik
	Rata-rata	2,99	74,63	B	Baik

7. Perilaku Pelaksana

✓ Sikap kesopanan petugas

No	Bagian	Nilai (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Bagian Pendaftaran	3,13	78,13	B	Baik
2	Perawat	3,16	79,06	B	Baik
3	Dokter	3,20	80,00	B	Baik
4	Gizi	3,18	79,38	B	Baik
5	Farmasi	3,16	79,00	B	Baik
6	Cleaning Service	3,08	77,00	B	Baik
7	Laborat	3,00	75,00	B	Baik
	Rata-rata	3,13	78,22	B	Baik

✓ Kedisiplinan petugas

No	Bagian	Nilai (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Bagian Pendaftaran	3,16	79,06	B	Baik
2	Perawat	3,10	77,50	B	Baik
3	Dokter	3,18	79,38	B	Baik
4	Gizi	3,13	78,13	B	Baik
5	Farmasi	3,04	76,00	B	Baik
6	Cleaning Service	3,12	78,00	B	Baik
7	Laborat	2,70	67,54	B	Baik
	Rata-rata	3,06	76,52	B	Baik

8. Sarana dan Prasarana

No	Uraian	Nilai (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak lengkap	0,00	0,00%		
2	Kurang lengkap	0,00	0,00%		
3	Lengkap	72,00	90,00%		
4	Sangat lengkap	8,00	10,00%		
		80,00			
		3,10	77,5	B	Baik

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Uraian	Jumlah	Prosentase	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak cepat	0,00	0,00%		
2	Kurang cepat	0,00	0,00%		
3	Cepat	70,00	87,50%		
4	Sangat Cepat	10,00	12,50%		
		80,00			
		3,13	78,125	B	Baik

e. Analisa Tambahan

✓ Ketepatan Jadwal

No	Bagian	Nilai (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Dokter	3,20	80,00	B	Baik
2	Perawat	3,23	80,63	B	Baik
3	Gizi	3,15	78,75	B	Baik
4	Farmasi	3,11	77,81	B	Baik
	Rata-rata	3,17	79,30	B	Baik

✓ Kepatuhan petugas untuk cuci tangan

No	Bagian	Nilai (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Dokter	3,03	75,63	B	Baik
2	Perawat	3,00	75,00	B	Baik
	Rata-rata	3,01	75,31	B	Baik

✓ Pengecekan terhadap identitas pasien

No	Uraian	Nilai (rata2)	Prosentase	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak pernah	0,00	0,00%		
2	Kadang-kadang	1,00	1,25%		
3	Sering	77,00	96,25%		
4	Selalu	2,00	2,50%		
		80,00			
		3,01	75,3125	B	Baik

✓ Kelengkapan dokter spesialis

No	Uraian	Nilai (rata2)	Prosentase	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak lengkap	0,00	0,00%		
2	Kurang lengkap	0,00	0,00%		
3	Lengkap	77,00	96,25%		
4	Sangat lengkap	3,00	3,75%		
		80,00			
		3,04	75,9375	B	Baik

5.3.3. Unit layanan IGD

a. Nilai IKM

✓ Tingkat kinerja pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,04	75,93	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,00	75,00	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	2,81	70,37	B	Baik
4	Biaya/Tarif	2,91	72,69	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,89	72,22	B	Baik
6	Kompetensi Pelayanan	2,98	74,54	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	2,98	74,59	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	2,94	73,61	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,85	71,30	B	Baik
	Jumlah	26,41	660,24		
	Nilai IKM	2,93	73,36	B	Baik

✓ **Tingkat Kepentingan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Kepentingan (rata2)	Nilai Konversi	Mutu	Ukuran Kepentingan
1	Persyaratan	3,09	77,31	B	Penting
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,18	79,61	B	Penting
3	Waktu Pelayanan	3,27	81,76	A	Sangat penting
4	Biaya/Tarif	3,06	76,39	B	Penting
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,09	77,14	B	Penting
6	Kompetensi Pelayanan	3,18	79,40	B	Penting
7	Perilaku Pelaksana	2,94	73,61	B	Penting
8	Sarana dan Prasarana	3,04	75,93	B	Penting
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,13	78,23	B	Penting
	Jumlah	27,97	699,37		
	Nilai IKM	3,11	77,71	B	Penting

✓ **Posisi kuadran tiap unsur pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Kinerja (IKM)	Kepentingan (KPT)	Kuadran	Keterangan
1	Persyaratan	3,09	3,09	C	Prioritas rendah
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,18	3,18	B	Pertahankan
3	Waktu Pelayanan	3,27	3,27	B	Pertahankan
4	Biaya/Tarif	3,06	3,06	C	Prioritas rendah
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,09	3,09	C	Prioritas rendah
6	Kompetensi Pelayanan	3,18	3,18	B	Pertahankan
7	Perilaku Pelaksana	2,94	2,94	C	Prioritas rendah
8	Sarana dan Prasarana	3,04	3,04	C	Prioritas rendah
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,13	3,13	B	Pertahankan
	Jumlah	27,97	27,97		
	Sumbu X	3,11			
	Sumbu Y		3,11		

b. Tingkat kepuasan tiap unsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas	Total Responden
1	Persyaratan	24,1%	16,7%	48,1%	11,1%	54,00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1,9%	0,0%	94,4%	3,7%	54,00
3	Waktu Pelayanan					
	a. Waktu Pelayanan	1,9%	18,5%	79,6%	0,0%	54,00
	b. Waktu tunggu	0,0%	14,8%	85,2%	0,0%	54,00
4	Biaya/Tarif	0,0%	11,1%	87,0%	1,9%	54,00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1,9%	7,4%	90,7%	0,0%	54,00
6	Kompetensi Pelayanan					0,00
	a. Petugas Pendaftaran	0,0%	9,3%	87,0%	3,7%	54,00
	b. Perawat	0,0%	5,6%	90,7%	3,7%	54,00
	c. Dokter	0,0%	5,6%	88,9%	5,6%	54,00
	d. Kasir	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	54,00
7	Perilaku Pelaksana					0,00
	- Keramahan/kesopanan					
	a. Petugas Pendaftaran	0,0%	9,3%	87,0%	3,7%	54,00
	b. Perawat	0,0%	1,9%	94,4%	3,7%	54,00
	c. Dokter	0,0%	0,0%	94,4%	5,6%	54,00
	d. Kasir	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	54,00
	- Kedisiplinan					0,00
	a. Petugas Pendaftaran	0,0%	0,0%	98,1%	1,9%	54,00
	b. Perawat	0,0%	3,7%	90,7%	5,6%	54,00
	c. Dokter	0,0%	22,2%	74,1%	3,7%	54,00
	d. Kasir	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	54,00
8	Sarana dan Prasarana	0,0%	7,4%	90,7%	1,9%	54,00
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,7%	7,4%	88,9%	0,0%	54,00
	Rata - rata	1,7%	7,0%	88,5%	2,8%	

c. Analisa Tiap Unsur Pelayanan

1. Persyaratan

No	Kompetensi	Jumlah	Nilai	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak mudah	1,00	1,85%		
2	Kurang Mudah	0,00	0,00%		
3	Mudah	49,00	90,74%		
4	Sangat Mudah	4,00	7,41%		
		54,00	1,00		
		3,04	75,93	B	Baik

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No	Kompetensi	Jumlah	Nilai	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak mudah	1,00	1,85%		
2	Kurang Mudah	0,00	0,00%		
3	Mudah	51,00	94,44%		
4	Sangat Mudah	2,00	3,70%		
		54,00	1,00		
		3,00	75,00	B	Baik

3. Waktu Pelayanan

✓ Waktu Pelayanan

No	Kompetensi	Jumlah	Nilai	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak sesuai	1,00	1,85%		
2	Kurang sesuai	10,00	18,52%		
3	Sesuai	43,00	79,63%		
4	Sangat sesuai	0,00	0,00%		
		54,00	1,00		
		2,78	69,44	B	Baik

✓ Waktu Tunggu

No	Kompetensi	Jumlah	Prosentase	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak sesuai	0,00	0,00%		
2	Kurang sesuai	8,00	14,81%		
3	Sesuai	46,00	85,19%		
4	Sangat sesuai	0,00	0,00%		
		54,00	1,00		
		2,85	71,30	B	Baik

4. Biaya/Tarif

No	Kompetensi	Jumlah	Prosentase	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak sesuai	0,00	0,00%		
2	Kurang sesuai	6,00	11,11%		
3	Sesuai	47,00	87,04%		
4	Sangat sesuai	1,00	1,85%		
		54,00	1,00		
		2,91	72,69	B	Baik

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Kompetensi	Jumlah	Prosentase	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak sesuai	1,00	1,85%		
2	Kurang sesuai	4,00	7,41%		
3	Sesuai	49,00	90,74%		
4	Sangat sesuai	0,00	0,00%		
		54,00	1,00		
		2,89	72,22	B	Baik

6. Kompetensi Pelayanan

No	Kompetensi	Nilai (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Bagian Pendaftaran	2.94	73.61	B	Baik
2	Perawat	2.98	74.54	B	Baik
3	Dokter	3.00	75.00	B	Baik
4	Kasir/pembayaran	3.00	75.00	B	Baik
	Rata-rata	2.98	74.54	B	Baik

7. Perilaku Pelaksana

✓ Keramahan/kesopanan

No	Bagian	Nilai (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Bagian Pendaftaran	2.94	73.61	B	Baik
2	Perawat	3.02	75.46	B	Baik
3	Dokter	3.06	76.39	B	Baik
4	Kasir/pembayaran	3.00	75.00	B	Baik
	Rata-rata	3.00	75.12	B	Baik

✓ Kedisiplinan

No	Bagian	Nilai (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Bagian Pendaftaran	3.02	75.46	B	Baik
2	Perawat	3.02	75.46	B	Baik
3	Dokter	3.20	80.09	B	Baik
4	Kasir/pembayaran	3.00	75.00	B	Baik
	Rata-rata	3.06	76.50	B	Baik

8. Sarana dan Prasarana

No	Uraian	Jumlah	Prosentase	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak lengkap	0,00	0,00%		
2	Kurang lengkap	4,00	7,41%		
3	Lengkap	49,00	90,74%		
4	Sangat lengkap	1,00	1,85%		
		54,00	1,00		
		2,94	73,61	B	Baik

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Kompetensi	Jumlah	Prosentase	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak cepat	2,00	3,70%		
2	Kurang cepat	4,00	7,41%		
3	Cepat	48,00	88,89%		
4	Sangat cepat	0,00	0,00%		
		54,00	1,00		
		2,85	71,30	B	Baik

b. Analisa Tambahan

✓ Kepatuhan cuci tangan

No	Bagian	Nilai (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Dokter	2.69	67.13	B	Baik
2	Perawat	2.70	67.59	B	Baik
	Rata-rata	2.69	67.36	B	Baik

✓ Kenyamanan ruang tunggu

No	Uraian	Jumlah	Nilai	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak nyaman	0,00	0,00%		
2	Kurang nyaman	7,00	12,96%		
3	Nyaman	47,00	87,04%		
4	Sangat nyaman	0,00	0,00%		
		54,00			
		2,87	71,76	B	Baik

✓ Kenyamanan ruang periksa

No	Uraian	Jumlah	Prosentase	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak nyaman	1,00	1,85%		
2	Kurang nyaman	2,00	3,70%		
3	Nyaman	51,00	94,44%		
4	Sangat nyaman	0,00	0,00%		
		54,00			
		2,93	73,15	B	Baik

✓ Kelengkapan dokter spesialis

No	Uraian	Nilai (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak lengkap	0.00			
2	Kurang lengkap	4.00			
3	Lengkap	49.00			
4	Sangat lengkap	1.00			
		54.00			
		2.94	73.61	B	Baik

5.3.4. Unit Layanan Penunjang

a. Gambaran Responden

- Unit Pelayanan

No	Kompetensi	Jumlah	Prosentase
1	Instalasi Farmasi 24jam	34,00	35%
2	Instalasi laboratorium	32,00	33%
3	Instalasi radiologi	31,00	32%
		97,00	

b. Hasil IKM Unit Layanan Penunjang

✓ Kinerja layanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	2,92	72,94	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2,90	72,42	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	2,76	68,94	B	Baik
4	Biaya/Tarif	2,75	68,81	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,92	72,94	B	Baik
6	Kompetensi Pelayanan	2,95	73,65	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	2,96	74,00	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,02	75,52	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,89	72,16	B	Baik
	Jumlah	26,06	651,38		
	Nilai IKM	2,90	72,38	B	Baik

✓ Tingkat kepentingan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Kepentingan (rata2)	Nilai Konversi	Mutu	Ukuran Kepentingan
1	Persyaratan	3,13	78,35	B	Penting
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,13	78,22	B	Penting
3	Waktu Pelayanan	3,13	78,22	B	Penting
4	Biaya/Tarif	2,78	69,59	B	Penting
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,99	74,74	B	Penting
6	Kompetensi Pelayanan	3,13	78,16	B	Penting
7	Perilaku Pelaksana	3,19	79,71	B	Penting
8	Sarana dan Prasarana	3,02	75,52	B	Penting
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,89	72,16	B	Penting
	Jumlah	27,39	684,67		
	Nilai IKM	3,04	76,07	B	Penting

✓ Rekapitulasi nilai IKM, nilai Kepentingan dan posisi Kuadran

No	Unsur Pelayanan	Kinerja (IKM)	Kepentingan (KPT)	Kuadran
1	Persyaratan	2,92	3,13	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2,90	3,13	B
3	Waktu Pelayanan	2,76	3,13	A
4	Biaya/Tarif	2,75	2,78	C
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,92	2,99	D
6	Kompetensi Pelayanan	2,95	3,13	B
7	Perilaku Pelaksana	2,96	3,19	B
8	Sarana dan Prasarana	3,02	3,02	D
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,89	2,89	C
	Jumlah	26,06	27,39	
	Sumbu X	2,90		
	Sumbu Y		3,04	

c. Tingkat Kepuasan tiap unsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas
1	Persyaratan	5,2%	0,0%	92,8%	2,1%
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4,1%	4,1%	89,7%	2,1%
3	Waktu Pelayanan				
	a. Waktu Pelayanan	1,0%	12,4%	85,6%	1,0%
	b. Waktu tunggu	1,0%	34,0%	63,9%	1,0%
4	Biaya/Tarif	0,0%	1,1%	97,8%	1,1%
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1,0%	6,2%	92,8%	0,0%
6	Kompetensi Pelayanan				
	a. Petugas Pendaftaran	1,0%	7,2%	90,7%	1,0%
	b. Perawat	0,0%	7,2%	92,8%	0,0%
	c. Dokter	0,0%	5,2%	94,8%	0,0%
	d. Kasir	0,0%	1,0%	99,0%	0,0%
7	Perilaku Pelaksana				
	- Keramahan/kesopanan				
	a. Petugas Pendaftaran	0,0%	7,2%	91,8%	1,0%
	b. Perawat	2,1%	7,2%	89,7%	1,0%
	c. Dokter	0,0%	1,0%	94,8%	4,1%
	d. Kasir	0,0%	0,0%	81,4%	18,6%
	- Kedisiplinan				
	a. Petugas Pendaftaran	1,0%	2,1%	94,8%	2,1%
	b. Perawat	0,0%	4,1%	92,8%	3,1%
	c. Dokter	1,0%	6,2%	90,7%	2,1%
	d. Kasir	0,0%	2,1%	97,9%	0,0%
8	Sarana dan Prasarana	2,1%	10,3%	87,6%	0,0%
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1,0%	10,3%	87,6%	1,0%
	Rata-rata	1,0%	6,4%	90,5%	2,1%

• **Tingkat kepuasan Farmasi**

No	Unsur Pelayanan	Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas
1	Persyaratan	2,9%	0,0%	94,1%	2,9%
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0,0%	5,9%	88,2%	5,9%
3	Waktu Pelayanan				
	a. Waktu Pelayanan	2,9%	20,6%	73,5%	2,9%
	b. Waktu tunggu	2,9%	47,1%	50,0%	0,0%
4	Biaya/Tarif	0,0%	3,3%	96,7%	0,0%
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,9%	5,9%	91,2%	0,0%
6	Kompetensi Pelayanan				
	a. Petugas Pendaftaran	2,9%	8,8%	85,3%	2,9%
	b. Perawat	0,0%	8,8%	91,2%	0,0%
	c. Dokter	0,0%	11,8%	88,2%	0,0%
	d. Kasir	0,0%	2,9%	97,1%	0,0%
7	Perilaku Pelaksana				
	- Keramahan/kesopanan				
	a. Petugas Pendaftaran	0,0%	8,8%	91,2%	0,0%
	b. Perawat	2,9%	11,8%	85,3%	0,0%
	c. Dokter	0,0%	0,0%	94,1%	5,9%
	d. Kasir	0,0%	0,0%	61,8%	38,2%
	- Kedisiplinan				
	a. Petugas Pendaftaran	2,9%	2,9%	91,2%	2,9%
	b. Perawat	0,0%	8,8%	88,2%	2,9%
	c. Dokter	0,0%	0,0%	94,1%	5,9%
	d. Kasir	0,0%	5,9%	94,1%	0,0%
8	Sarana dan Prasarana	0,0%	8,8%	91,2%	0,0%
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,0%	14,7%	82,4%	2,9%
	Rata-rata	1,0%	8,8%	86,5%	3,7%

• **Tingkat kepuasan Laboratorium**

No	Unsur Pelayanan	Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas
1	Persyaratan	6,3%	0,0%	93,8%	0,0%
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	6,3%	3,1%	90,6%	0,0%
3	Waktu Pelayanan				
	a. Waktu Pelayanan	0,0%	6,3%	93,8%	0,0%
	b. Waktu tunggu	0,0%	34,4%	62,5%	3,1%
4	Biaya/Tarif	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,0%	9,4%	90,6%	0,0%
6	Kompetensi Pelayanan				
	a. Petugas Pendaftaran	0,0%	6,3%	93,8%	0,0%
	b. Perawat	0,0%	6,3%	93,8%	0,0%
	c. Dokter	0,0%	3,1%	96,9%	0,0%
	d. Kasir	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
7	Perilaku Pelaksana				
	- Keramahan/kesopanan				
	a. Petugas Pendaftaran	0,0%	9,4%	90,6%	0,0%
	b. Perawat	0,0%	6,3%	93,8%	0,0%
	c. Dokter	0,0%	0,0%	96,9%	3,1%
	d. Kasir	0,0%	0,0%	90,6%	9,4%
	- Kedisiplinan				
	a. Petugas Pendaftaran	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	b. Perawat	0,0%	3,1%	93,8%	3,1%
	c. Dokter	3,1%	9,4%	87,5%	0,0%
	d. Kasir	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
8	Sarana dan Prasarana	3,1%	21,9%	75,0%	0,0%
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,1%	9,4%	87,5%	0,0%
	Rata-rata	1,1%	6,4%	91,6%	0,9%

• Tingkat kepuasan radiologi

No	Unsur Pelayanan	Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas
1	Persyaratan	6,5%	0,0%	90,3%	3,2%
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	6,5%	3,2%	90,3%	0,0%
3	Waktu Pelayanan				
	a. Waktu Pelayanan	0,0%	9,7%	90,3%	0,0%
	b. Waktu tunggu	0,0%	19,4%	80,6%	0,0%
4	Biaya/Tarif	0,0%	0,0%	96,3%	3,7%
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,0%	3,2%	96,8%	0,0%
6	Kompetensi Pelayanan				
	a. Petugas Pendaftaran	0,0%	6,5%	93,5%	0,0%
	b. Perawat	0,0%	6,5%	93,5%	0,0%
	c. Dokter	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	d. Kasir	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
7	Perilaku Pelaksana				
	- Keramahan/kesopanan				
	a. Petugas Pendaftaran	0,0%	3,2%	93,5%	3,2%
	b. Perawat	3,2%	3,2%	90,3%	3,2%
	c. Dokter	0,0%	3,2%	93,5%	3,2%
	d. Kasir	0,0%	0,0%	93,5%	6,5%
	- Kedisiplinan				
	a. Petugas Pendaftaran	0,0%	3,2%	93,5%	3,2%
	b. Perawat	0,0%	0,0%	96,8%	3,2%
	c. Dokter	0,0%	9,7%	90,3%	0,0%
	d. Kasir	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
8	Sarana dan Prasarana	3,2%	0,0%	96,8%	0,0%
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,0%	6,5%	93,5%	0,0%
	Rata-rata	1,0%	3,9%	93,7%	1,5%

d. Analisa Tiap Unsur Pelayanan

1. Persyaratan

No	Uraian	Jumlah	Prosentase	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak mudah	5,00	8,93%		
2	Kurang mudah	0,00	0,00%		
3	Mudah	49,00	87,50%		
4	Sangat Mudah	2,00	3,57%		
		56,00			
		2,86	71,43	B	Baik

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No	Uraian	Jumlah	Prosentase	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak mudah	4,00	7,14%		
2	Kurang mudah	1,00	1,79%		
3	Mudah	49,00	87,50%		
4	Sangat Mudah	2,00	3,57%		
		56,00			
		2,88	71,88	B	Baik

3. Waktu Pelayanan

✓ Waktu seluruh proses pelayanan

No	Uraian	Jumlah	Prosentase	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak sesuai	1,00	1,79%		
2	Kurang sesuai	9,00	16,07%		
3	Sesuai	45,00	80,36%		
4	Sangat sesuai	1,00	1,79%		
		56,00			
		2,82	70,54	B	Baik

✓ Waktu tunggu dari mendaftar sampai diperiksa dokter

No	Uraian	Jumlah	Prosentase	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Sangat lama	1,00	1,79%		
2	Lama	28,00	50,00%		
3	Cepat/sesuai jadwal	26,00	46,43%		
4	Sangat cepat	1,00	1,79%		
		56,00			
		2,48	62,05	C	Baik

4. Biaya/Tarif

No	Uraian	Jumlah	Prosentase	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak sesuai	0,00	0,00%		
2	Kurang sesuai	1,00	1,79%		
3	Sesuai	54,00	96,43%		
4	Sangat Sesuai	1,00	1,79%		
		56,00			
		3,00	75,00	B	Baik

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Uraian	Jumlah	Prosentase	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak sesuai	1,00	1,79%		
2	Kurang sesuai	3,00	5,36%		
3	Sesuai	52,00	92,86%		
4	Sangat Sesuai	0,00	0,00%		
		56,00			
		2,91	72,77	B	Baik

6. Kompetensi Pelayanan

No	Kompetensi	Nilai (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Bagian Pendaftaran	2,91	72,77	B	Baik
2	Perawat	2,96	74,11	B	Baik
3	Dokter	2,95	73,66	B	Baik
4	Kasir/pembayaran	2,98	74,55	B	Baik
	Rata-rata	2,95	73,77	B	Baik

7. Perilaku Pelaksana

✓ Ramah/sopan

No	Bagian	Nilai (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Bagian Pendaftaran	2,95	73,66	B	Baik
2	Perawat	2,95	73,66	B	Baik
3	Dokter	3,00	75,00	B	Baik
4	Kasir/pembayaran	3,02	75,45	B	Baik
	Rata-rata	2,98	74,44	B	Baik

✓ Kedisiplinan

No	Bagian	Nilai (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Bagian Pendaftaran	2,96	74,11	B	Baik
2	Perawat	3,00	75,00	B	Baik
3	Dokter	2,89	72,32	B	Baik
4	Kasir/pembayaran	2,96	74,11	B	Baik
	Rata-rata	2,96	73,88	B	Baik

8. Sarana dan Prasarana

No	Uraian	Jumlah	Nilai	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak lengkap	2,00	0,04		
2	Kurang lengkap	10,00	0,18		
3	Lengkap	44,00	0,79		
4	Sangat lengkap	0,00	0,00		
		56,00	1,00		
		2,75	68,75	B	Baik

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Uraian	Jumlah	Prosentase	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak cepat	1,00	1,79%		
2	Kurang cepat	7,00	12,50%		
3	Cepat	47,00	83,93%		
4	Sangat cepat	1,00	1,79%		
		56,00			
		2,86	71,43	B	Baik

d. Analisa Tambahan

- ✓ Kepatuhan petugas untuk cuci tangan

No	Bagian	Nilai (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Dokter	2,73	68,30	B	Baik
2	Perawat	2,73	68,30	B	Baik
	Rata-rata	2,73	68,30	B	Baik

- ✓ Kenyamanan ruang tunggu

No	Uraian	Jumlah	Nilai	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak nyaman	4,00	4,00		
2	Kurang nyaman	15,00	30,00		
3	Nyaman	37,00	111,00		
4	Sangat nyaman	0,00	0,00		
		56,00	145,00		
		2,59	64,73	B	

- ✓ Kenyamanan ruang periksa

No	Uraian	Jumlah	Nilai	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak nyaman	1,00	1,00		
2	Kurang nyaman	4,00	8,00		
3	Nyaman	50,00	150,00		
4	Sangat nyaman	1,00	4,00		
		56,00	163,00		
		2,91	72,77	B	

- ✓ Kelengkapan dokter spesialis

No	Uraian	Nilai (rata2)	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Tidak lengkap	1,00			
2	Kurang lengkap	4,00			
3	Lengkap	51,00			
4	Sangat lengkap	0,00			
		56,00			
		2,88	71,88	B	Baik

5.4 SARAN DAN MASUKAN DARI RESPONDEN

Dari hasil survei pelayanan di RSUD Kab. Batang sudah cukup baik dan selalu berbenah untuk meningkatkan pelayanan, namun tetap perlu masukan agar dapat melayani lebih baik lagi. Adapun masukan/saran yang harus ditindak lanjuti RSUD Kab. Batang, saran/masukan terbuka dari responden sebagai berikut :

a. Rawat Inap

1. Kedatangan dokter kadang tidak tepat waktu
2. Perawat kadang tidak menggunakan masker/sarung tangan, perawat kadang kurang tanggap dan kurang ramah
3. Kebersihan dirasa masih kurang, terutama di ruang kecil/wc, ada wc yang mampet atau aliran air kecil. Klining Service kadang sehari hanya membersihkan satu kali.
4. Ada perbedaan layanan anatara umum dan BPJS, untuk BPJS lebih mudah dan yang umum agak ribet.
5. Perlu penambahan penyejuk ruangan/kipas angin di kelas 3, karena kalo pasien ruangan penuh terasa panas, dan kadang kipas tidak bisa jalan. Ada keluarga pasien yang bawa kipas sendiri.

b. Rawat Jalan

1. Proses pendaftaran antri lama, kadang harus datang jam 2/3 pagi untuk antri, pelayanan pendaftaran sms tidak sesuai harapan sering error dan telat memberi repon. Proses balas layanan pendaftaran melalui sms kadang tanggal daftar yang diterima untuk hari berikutnya.
2. Sosialisasi pendafrtran lewat sms masih kurang, karena banyak masyarakat yang belum tau terutama masyarakat yang jauh dari kota.
3. Perawat persalinan kurang ramah/judes, ada beberapa petugas pemeriksaan yang masih kurang ramah melayani pasien.

4. Petugas pendaftaran perlu ditambah, proses menunggu obat lama, pengunjung tidak tau hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan layanan pendaftaran melalui SMS/aplikasi mobile.
5. Pendaftaran kadang kurang tertib, pendaftaran terkadang mendahulukan nomor antrian yang di belakang.
6. Ruang tunggu pengambilan obat kurang nyaman, kadang pas ramai kursi tunggu kurang dan banyak yang berdiri.

c. IGD dan Penunjang

1. Kita yang menyesuaikan rumah sakit, entah lama atau cepat. Pendaftaran, ribet harus fotokopi ini itu, kalau ada yang kurang harus dilengkapi lagi. Tergantung banyak tidaknya pasien
2. Pelayanan dalam tindak operasi dan pengecekan laboratorium menunggu lama dan kurang lengkap.
3. Petugas pendaftaran berbicara cepat, membuat bingung pendaftar.
4. Petugas pendaftaran sering main hp sendiri dan ngobrol sendiri .

c. Indept Interview

Secara umum pelayanan di RSUD Batang sudah baik, baik petugas, dokter maupun perawat, namun masih perlu ditingkatkan lagi, berikut masukan dari indept interview :

1. Pendaftaran secara online belum optimal, banyak masyarakat yang belum tahu adanya pendaftarana lewat sms, tidak semua masyarakat yang mengetahui dan menggunakannya.
2. Kebersihan lingkungan masih kurang, terutama saluran air di depan RSUD banyak sampah. Seharusnya ada koordinasi/kerjasama dengan dinas terkait untuk membersihkan saluran air.
3. Parkir motor tidak ada, ada diseberang jalan, jauh dari RS jadi kurang nyaman dan aman.
4. Sarana dan prasarana perlu penambahan, agar lebih komplit dan pasien tidak perlu rujukan ke RS lain karena tidak tersedianya peralatan.
5. Perlu adanya papan informasi/penunjuk arah yang jelas, karena banyak pengunjung yang sering bertanya-tanya bila mau besuk ke pasien.
6. Adanya kemudahan untuk pengunjung dari jauh yg mau besuk sanak saudara yang lagi sakit sakit, kadang sudah jauh-jauh mau besuk tidak bisa ketemu.

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 Kesimpulan

1. Nilai indeks kepuasan masyarakat untuk RSUD Kab Batang secara keseluruhan memiliki nilai 2,99 dengan konversi 74,87 dan termasuk memiliki kinerja Baik. Unsur pelayanan yang memiliki nilai diatas rata-rata adalah Persyaratan, Kompetensi pelayanan, perilaku pelaksana dan sarana & prasarana. Unsur pelayanan yang memiliki nilai paling rendah adalah Waktu pelayanan.
2. Nilai indek kepuasan masyarakat untuk tiap unit layanan di RSUD Kab Batang :

NO	Unit layanan	Nilai IKM// Konversi	Mutu Kinerja
1	Rawat Jalan	2,83 // 70,77	Baik
2	Rawat Inap	3,03 // 74,82	Baik
3	IGD	3,11 // 77,71	Baik
4	Sarana Penunjang	2,90 // 72,51	Baik

3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki adalah

NO	Unit	Pertahankan	Prioritas utama	Prioritas rendah	Berlebihan
1	Rawat Jalan	<ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi pelayanan - Perilaku pelaksana - Sarana prasarana 	-	<ul style="list-style-type: none"> - Waktu pelayanan - Biaya/tarif - Produk spesifikasi jenis pelayanan - 	<ul style="list-style-type: none"> - Persyaratan - Sistem, mekenisme dan prosedur - Penanganan pengaduan, saran dan masukan
2	Rawat Inap	<ul style="list-style-type: none"> - Persyaratan - Sarana prasarana 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistem, mekenisme dan prosedur - Waktu pelayanan - Produk spesifikasi jenis pelayanan - Kompetensi pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> - Biaya/tarif - 	<ul style="list-style-type: none"> - Perilaku pelaksana - Penanganan pengaduan, saran dan masukan
3	IGD	<ul style="list-style-type: none"> - Sistem, mekenisme dan prosedur - Waktu pelayanan - Kompetensi pelayanan - Penanganan pengaduan, saran dan masukan 	-	<ul style="list-style-type: none"> - Persyaratan - Biaya/tarif - Produk spesifikasi jenis pelayanan - Perilaku pelaksana - Sarana prasarana 	-
4	Sarana Penunjang	<ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi pelayanan - Perilaku pelaksana 	<ul style="list-style-type: none"> - Persyaratan - Sistem, mekenisme dan prosedur - Waktu pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> - Penanganan pengaduan, saran dan masukan 	<ul style="list-style-type: none"> - Biaya/tarif - Produk spesifikasi jenis pelayanan - Sarana prasarana

4. Responden berharap bangunan/gedung segera diselesaikan agar tidak mengganggu pasien, peningkatan sarana dan prasarana, penambahan tenaga apoteker agar layanan obat lebih cepat.
5. Peningkatan kebersihan ruangan, toilet terutama toilet pengunjung.
6. Penambahan papan penunjuk arah ruangan, pengunjung kadang harus bertanya-tanya dulu untuk menuju ruangan pasien.

6.2 Rekomendasi

- 1 Menyediakan ruang pentipan anak
- 2 Evaluasi proses dan kelengkapan SDM untuk pelayanan di farmasi
- 3 Penambahan area untuk ruang parkir
- 4 Evaluasi kembali alur proses layanan rawat jalan untuk mengurangi waktu tunggu
- 5 Komunikasi program lebih di intensifkan, masyarakat belum begitu memahami program-program terbaru dari RSUD. Dapat melibatkan perangkat desa dan kecamatan.
- 6 Terus mengembangkan layanan berbasis teknologi
- 7 Komunikasi dengan dinas terkait untuk kebersihan lingkungan di sekitar RSUD

LAMPIRAN FOTO KEGIATAN



LAMPIRAN FOTO KEGIATAN



LAMPIRAN KUISIONER

f. Kuisisioner Layanan Rawat Jalan

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD BATANG

Identitas Responden	
1.	No. Responden
2.	Umur tahun
3.	Jenis Kelamin 1. Laki-laki 2. Perempuan
4.	Kel...../ Kec.....
5.	Pendidikan Terakhir 1. SD / Sederajat 2. SLTP 3. SLTA 4. Diploma (D1-D2-D3) 5. Sarjana (S-1) 6. Pasca Sarjana (S2/S3)
6.	Pekerjaan Utama 1. PNS/TNI/Polri 2. Pensiunan 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta 5. Buruh (Tani/Bangunan) 6. Jasa (Bengkel/Ojek) 7. Profesional (konsultan) 8. Pedagang 9. Karyawan Pabrik 10. Pelajar/mahasiswa 11. Petani/Peladang 12. Ibu Rumah Tangga 13. Tidak Bekerja 14. Lainnya:.....
7.	Unit Pelayanan Rawat jalan
8.	Klinik Rawat Jalan 1. Klinik Umum 2. Klinik Spesialis Penyakit Dalam 3. Klinik Spesialis Bedah 4. Klinik Spesialis Kebidanan dan Penyakit Kandungan 5. Klinik Spesialis Anak 6. Klinik Spesialis Mata 7. Klinik Spesialis THT 8. Klinik Spesialis Syaraf 9. Klinik Spesialis Penyakit Jiwa 10. Klinik Spesialis Kulit dan Kelamin 11. Klinik Spesialis Bedah Tulang / Orthopedy
9.	Status pembiayaan 1. Umum 2. BPJS PBI (tidak membayar premi) 3. BPJS Non PBI 4. Jamkesda
10.	Apakah Bpk/Ibu pernah mendapat layanan di RSUD Batang dalam 3 bulan terakhir? 1. Pernah 2. Tidak Pernah Jika pernah Jenis Layanan apa? --

I. Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing masing jawaban yang sesuai. Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya

No	Pertanyaan	Kinerja / Kenyataannya	Tingkat Kepentingan
1.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Sdr tentang kemudahan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif pada unit layanan ini?	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah a. Sangat mudah	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note : <ul style="list-style-type: none"> • Umum : Kartu berobat • Bagaimana dengan persyaratan untuk : <ul style="list-style-type: none"> - Persyaratan BPJS dari rsud hanya : KTP, KK, Kartu BPJS, Rujukan - BPJS : PBI dan Non PBI - Jamkesda : 		
2.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang Prosedur / tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan pada unit layanan ini?	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note : <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana dengan prosedur untuk pengguna: <ul style="list-style-type: none"> - Umum : - BPJS PBI - BPJS Non PBI - Jamkesda • Apakah pendapat anda tentang prosedur pendaftaran melalui SMS/Aplikasi mobile?..... 		
3.a	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang waktu pelayanan / jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan berdasarkan aturan yang dijanjikan?	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note : <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana dengan waktu pelayanan untuk pengguna (Pendaftaran s/d Diperiksa Dokter) <ul style="list-style-type: none"> - Umum - BPJS PBI - BPJS Non PBI - Jamkesda • Apakah pendapat anda tentang prosedur pendaftaran melalui SMS/Aplikasi mobile?..... • Pada proses dimana perlu ada perbaikan? Kenapa? <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran, - Pemeriksaan, - Penunjang (laborat/radiologi/apotik), - kasir/pembayaran 		
3.b	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang waktu tunggu di rawat jalan dari mendaftar sampai dengan diperiksa dokter ?	a. Sangat lama b. Lama c. Cepat/sesuai jadwal d. Sangat cepat	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note : <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana dengan waktu pelayanan untuk pengguna: 		

	<ul style="list-style-type: none"> - Umum - BPJS PBI - BPJS Non PBI - Jamkesda • Bagaimana pendapat anda tentang pendaftaran melalui SMS/Aplikasi mobile dihubungkan dengan waktu tunggu? Alasan..... 		
4.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang kewajaran Biaya/Tarif yang telah ditetapkan berdasarkan PERDA dibandingkan dengan pelayanan yang anda terima?	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak Sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note : <ul style="list-style-type: none"> • Khusus untuk umum....??? • Kenapa...? 		
5.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang kesesuaian hasil pelayanan yang diberikan dan diterima dibandingkan dengan ketentuan yang telah ditetapkan?	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note : <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana kesesuaian antara proses/hasil pelayanan dibandingkan dengan realitasnya. (Pendaftaran s/d Diperiksa Dokter) <ul style="list-style-type: none"> - Umum - BPJS PBI - BPJS Non PBI - Jamkesda • Apakah layanan pendaftaran melalui SMS/Aplikasi mobile sudah sesuai dengan yang dijanjikan? Saran? • Pada proses mana kurang sesuai sehingga perlu ada perbaikan? Kenapa? <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran, - Pemeriksaan, - Penunjang (laborat/radiologi/apotik), - kasir/pembayaran 		
6.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang KOMPETENSI Petugas yang melayani (berdasarkan pengalaman dan/atau pengamatan anda terhadap petugas RSUD)		
	A. Bagian Petugas Pendaftaran Petugas : + -	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Berkompeten d. Sangat Kompeten 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	B. Perawat Petugas : + -	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	C. Dokter Petugas : + -	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting

	D. Kasir/Pembayaran Petugas : + -	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note : <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana dengan kompetensi petugas untuk layanan ...(Pendaftaran s/d Diperiksa Dokter) <ul style="list-style-type: none"> - Umum - BPJS PBI - BPJS Non PBI - Jamkesda • Apakah layanan pendaftaran melalui SMS/Aplikasi mobile sudah sesuai dengan yang dijanjikan? Saran? • Pada proses mana kompetensi SDM masih perlu ditingkatkan ? Kenapa? <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran, - Pemeriksaan, - Penunjang (laborat/radiologi/apotik), - kasir/pembayaran 		
7a	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang sikap petugas dalam memberikan pelayanan?		
	A. Petugas Pendaftaran Petugas : + -	a. Tidak ramah/sopan b. Kurang ramah/sopan c. Ramah/sopan d. Sangat ramah/sopan	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	B. Perawat Petugas : + -	a. Tidak ramah/sopan b. Kurang ramah/sopan c. Ramah/sopan d. Sangat ramah/sopan	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	C. Dokter Petugas : + -	a. Tidak ramah/sopan b. Kurang ramah/sopan c. Ramah/sopan d. Sangat ramah/sopan	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	D. Kasir Petugas : + -	a. Tidak ramah/sopan b. Kurang ramah/sopan c. Ramah/sopan d. Sangat ramah/sopan	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note : <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana dengan sikap petugas untuk layanan ...(Pendaftaran s/d Diperiksa Dokter) <ul style="list-style-type: none"> - Umum - BPJS PBI - BPJS Non PBI - Jamkesda • Pada proses mana sikap petugas layanan yang masih perlu ditingkatkan ? Kenapa? <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran, - Pemeriksaan, - Penunjang (laborat/radiologi/apotik), - kasir/pembayaran 		

7.b	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang Kedisiplinan Petugas dalam memberikan pelayanan?		
	A. Petugas Pendaftaran Petugas : + -	a.Tidak disiplin b.Kurang disiplin c.Disiplin d.Sangat disiplin	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d.Sangat Penting
	B. Perawat Petugas : + -	a.Tidak disiplin b.Kurang disiplin c.Disiplin d.Sangat disiplin	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d.Sangat Penting
	C. Dokter Petugas : + -	a.Tidak disiplin b.Kurang disiplin c.Disiplin d.Sangat disiplin	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d.Sangat Penting
	D. Kasir/pembayaran Petugas : + -	a.Tidak disiplin b.Kurang disiplin c.Disiplin d.Sangat disiplin	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d.Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note : <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana dengan kedisiplinan petugas untuk layanan ...(Pendaftaran s/d Diperiksa Dokter) <ul style="list-style-type: none"> - Umum - BPJS PBI - BPJS Non PBI - Jamkesda • Pada proses mana kedisiplinan petugas layanan yang masih perlu ditingkatkan ? Kenapa? <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran, - Pemeriksaan, - Penunjang (laborat/radiologi/apotik), - kasir/pembayaran 		
8	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang "informasi" Maklumat Pelayanan yaitu pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	a.Tidak ada/lengkap b.Kurang lengkap c. Ada / lengkap d. Ada/Sangat Lengkap ditiap unit pelayanan	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/masukan:		
9.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang kecepatan Penanganan pengaduan, saran dan masukan termasuk tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut ?	a.Tidak cepat b.Kurang cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/masukan: <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana dengan Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk unit layanan ini? <ul style="list-style-type: none"> - Umum - BPJS PBI - BPJS Non PBI 		

	<ul style="list-style-type: none"> - Jamkesda • Pada proses mana makluman pelayanan perlu di susun? <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran, - Pemeriksaan, - Penunjang (laborat/radiologi/apotik), - kasir/pembayara 		
10.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang Kepatuhan petugas untuk cuci tangan sebelum melaksanakan pelayanan ?		
	A. Dokter	a. Selalu tidak cuci tangan b. Kadang-kadang cuci tangan c. Cuci tangan d. Selalu cuci tangan	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	B. Perawat	a. Selalu tidak cuci tangan b. Kadang-kadang cuci tangan c. Cuci tangan d. Selalu cuci tangan	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note :		
11.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang Kelengkapan Sarana dan Prasarana di RSUD Batang ini?	a. Tidak Lengkap b. Kurang Lengkap c. Lengkap d. Sangat Lengkap	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note :		
12	Bagaimana tingkat kenyamanan ruang tunggu (kebersihan, sejuk, penataan)	a. Tidak nyaman b. Kurang Nyawan c. Nyaman d. Sangat nyamat	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note :		
13	Kenyamanan ruang periksa (kebersihan, sejuk, penataan)	a. Tidak nyaman b. Kurang Nyawan c. Nyaman d. Sangat nyamat	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note :		
14.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang Kelengkapan Dokter spesialis di RSUD Batang ini?	a. Tidak Lengkap b. Kurang Lengkap c. Lengkap d. Sangat Lengkap	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note :		

b. Kuisiener Layanan Rawat Inap

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD BATANG**

Identitas Responden		
1.	No. Responden	
2.	Umur tahun
3.	Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
4.	Kel...../ Kec.....	
5.	Pendidikan Terakhir	1. SD / Sederajat 2. SLTP 3. SLTA 4. Diploma (D1-D2-D3) 5. Sarjana (S-1) 6. Pasca Sarjana (S2/S3)
6.	Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pensiunan 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta 5. Buruh (Tani/Bangunan) 6. Jasa (Bengkel/Ojek) 7. Profesional (konsultan) 8. Pedagang 9. Karyawan Pabrik 10. Pelajar/mahasiswa 11. Petani/Peladang 12. Ibu Rumah Tangga 13. Tidak Bekerja 14. Lainnya:.....
7.	Unit Pelayanan	Rawat jalan
8.	Klinik Rawat Jalan	1. Klinik Umum 2. Klinik Spesialis Penyakit Dalam 3. Klinik Spesialis Bedah 4. Klinik Spesialis Kebidanan dan Penyakit Kandungan 5. Klinik Spesialis Anak 6. Klinik Spesialis Mata 7. Klinik Spesialis THT 8. Klinik Spesialis Syaraf 9. Klinik Spesialis Penyakit Jiwa 10. Klinik Spesialis Kulit dan Kelamin 11. Klinik Spesialis Bedah Tulang / Orthopedy
9.	Status pembiayaan	1. Umum 2. BPJS PBI (tidak membayar premi) 3. BPJS Non PBI 4. Jamkesda
10.	Apakah Bpk/Ibu pernah mendapat layanan di RSUD Batang dalam 3 bulan terakhir? 1. Pernah 2. Tidak Pernah Jika pernah Jenis Layanan apa? -	

I. Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing masing jawaban yang sesuai.
Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya

No	Pertanyaan	Kinerja / Kenyataannya	Tingkat Kepentingan
1.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Sdr tentang kemudahan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif pada unit layanan ini?	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	d. Tidak penting e. Kurang Penting f. Penting e. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note : <ul style="list-style-type: none"> • Umum : Kartu berobat • Bagaimana dengan persyaratan untuk : <ul style="list-style-type: none"> - Persyaratan BPJS dari rsud hanya : KTP, KK, Kartu BPJS, Rujukan - BPJS : PBI dan Non PBI - Jamkesda : 		
2.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang Prosedur / tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan pada unit layanan ini?	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note : <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana dengan prosedur untuk pengguna: <ul style="list-style-type: none"> - Umum : - BPJS PBI - BPJS Non PBI - Jamkesda • Apakah pendapat anda tentang prosedur pendaftaran melalui SMS/Aplikasi mobile?..... 		
3.a	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang waktu pelayanan / jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan berdasarkan aturan yang dijanjikan?	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note : <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana dengan waktu pelayanan untuk pengguna (Pendaftaran s/d Diperiksa Dokter) <ul style="list-style-type: none"> - Umum - BPJS PBI - BPJS Non PBI - Jamkesda • Apakah pendapat anda tentang prosedur pendaftaran melalui SMS/Aplikasi mobile?..... • Pada proses dimana perlu ada perbaikan? Kenapa? <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran, - Pemeriksaan, - Penunjang (laborat/radiologi/apotik), - kasir/pembayaran 		
3.b	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang waktu tunggu di rawat jalan dari mendaftar sampai dengan diperiksa dokter ?	a. Sangat lama b. Lama c. Cepat/sesuai jadwal d. Sangat cepat	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note : <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana dengan waktu pelayanan untuk pengguna: 		

	<ul style="list-style-type: none"> - Umum - BPJS PBI - BPJS Non PBI - Jamkesda • Bagaimana pendapat anda tentang pendaftaran melalui SMS/Aplikasi mobile dihubungkan dengan waktu tunggu? Alasan..... 		
4.	<p>Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang kewajaran Biaya/Tarif yang telah ditetapkan berdasarkan PERDA dibandingkan dengan pelayanan yang anda terima?</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak Sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	<p>Saran/Masukan/Note :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Khusus untuk umum....??? • Kenapa...? 		
5.	<p>Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang kesesuaian hasil pelayanan yang diberikan dan diterima dibandingkan dengan ketentuan yang telah ditetapkan?</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	<p>Saran/Masukan/Note :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana kesesuaian antara proses/hasil pelayanan dibandingkan dengan relaitasnya. (Pendaftaran s/d Diperiksa Dokter) <ul style="list-style-type: none"> - Umum - BPJS PBI - BPJS Non PBI - Jamkesda • Apakah layanan pendaftaran melalui SMS/Aplikasi mobile sudah sesuai dengan yang dijanjikan? Saran? • Pada proses mana kurang sesuai sehingga perlu ada perbaikan? Kenapa? <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran, - Pemeriksaan, - Penunjang (laborat/radiologi/apotik), - kasir/pembayaran 		
6.	<p>Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang KOMPETENSI Petugas yang melayani (berdasarkan pengalaman dan/atau pengamatan anda terhadap petugas RSUD</p>		
	<p>E. Bagian Petugas Pendaftaran Petugas : + -</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Berkompeten d. Sangat Kompeten 	<ul style="list-style-type: none"> e. Tidak penting f. Kurang Penting g. Penting h. Sangat Penting
	<p>F. Perawat Petugas : + -</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	<p>G. Dokter Petugas : + -</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	<p>H. Kasir/Pembayaran Petugas : +</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting

	-	d. Sangat kompeten	d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note : <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana dengan kompetensi petugas untuk layanan ...(Pendaftaran s/d Diperiksa Dokter) <ul style="list-style-type: none"> - Umum - BPJS PBI - BPJS Non PBI - Jamkesda • Apakah layanan pendaftaran melalui SMS/Aplikasi mobile sudah sesuai dengan yang dijanjikan? Saran? • Pada proses mana kompetensi SDM masih perlu ditingkatkan ? Kenapa? <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran, - Pemeriksaan, - Penunjang (laborat/radiologi/apotik), - kasir/pembayaran 		
7a	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang sikap petugas dalam memberikan pelayanan?		
	B. Petugas Pendaftaran Petugas : + -	a. Tidak ramah/sopan b. Kurang ramah/sopan c. Ramah/sopan d. Sangat ramah/sopan	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	B.Perawat Petugas : + -	a. Tidak ramah/sopan b. Kurang ramah/sopan c. Ramah/sopan d. Sangat ramah/sopan	a.Tidak penting b.Kurang Penting c.Penting d.Sangat Penting
	C.Dokter Petugas : + -	a. Tidak ramah/sopan b. Kurang ramah/sopan c. Ramah/sopan d. Sangat ramah/sopan	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	D.Kasir Petugas : + -	a. Tidak ramah/sopan b. Kurang ramah/sopan c. Ramah/sopan d. Sangat ramah/sopan	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note : <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana dengan sikap petugas untuk layanan ...(Pendaftaran s/d Diperiksa Dokter) <ul style="list-style-type: none"> - Umum - BPJS PBI - BPJS Non PBI - Jamkesda • Pada proses mana sikap petuga layanan yang masih perlu ditingkatkan ? Kenapa? <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran, - Pemeriksaan, - Penunjang (laborat/radiologi/apotik), - kasir/pembayaran 		
7.b	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang Kedisiplinan Petugas dalam memberikan pelayanan?		
	E. Petugas Pendaftaran Petugas : + -	a.Tidak disiplin b.Kurang disiplin c.Disiplin d.Sangat disiplin	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d.Sangat Penting
	F. Perawat Petugas : +	a.Tidak disiplin b.Kurang disiplin c.Disiplin	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting

	-	d.Sangat disiplin	d.Sangat Penting
	G. Dokter Petugas : + -	a.Tidak disiplin b.Kurang disiplin c.Disiplin d.Sangat disiplin	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d.Sangat Penting
	H. Kasir/pembayaran Petugas : + -	a.Tidak disiplin b.Kurang disiplin c.Disiplin d.Sangat disiplin	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d.Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note : <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana dengan kedisiplinan petugas untuk layanan ...(Pendaftaran s/d Diperiksa Dokter) <ul style="list-style-type: none"> - Umum - BPJS PBI - BPJS Non PBI - Jamkesda • Pada proses mana kedisiplinan petugas layanan yang masih perlu ditingkatkan ? Kenapa? <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran, - Pemeriksaan, - Penunjang (laborat/radiologi/apotik), - kasir/pembayaran 		
8	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang "informasi" Maklumat Pelayanan yaitu pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	a.Tidak ada/lengkap b.Kurang lengkap c. Ada / lengkap d. Ada/Sangat Lengkap ditiap unit pelayanan	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/masukan:		
9.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang kecepatan Penanganan pengaduan, saran dan masukan termasuk tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut ?	a.Tidak cepat b.Kurang cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/masukan: <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana dengan Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk unit layanan ini? <ul style="list-style-type: none"> - Umum - BPJS PBI - BPJS Non PBI - Jamkesda • Pada proses mana makluman pelayanan perlu di susun? <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran, - Pemeriksaan, - Penunjang (laborat/radiologi/apotik), - kasir/pembayara 		
10.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang Kepatuhan petugas untuk cuci tangan sebelum melaksanakan pelayanan ?		

	A. Dokter	a. Selalu tidak cuci tangan b. Kadang-kadang cuci tangan c. Cuci tangan d. Selalu cuci tangan	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	B. Perawat	a. Selalu tidak cuci tangan b. Kadang-kadang cuci tangan c. Cuci tangan d. Selalu cuci tangan	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note :		
11.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang Kelengkapan Sarana dan Prasarana di RSUD Batang ini?	a.Tidak Lengkap b.Kurang Lengkap c.Lengkap d.Sangat Lengkap	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note :		
12	Bagaimana tingkat kenyamanan ruang tunggu (kebersihan, sejuk, penataan)	a.Tidak nyaman b. Kurang Nyawan c. Nyaman d. Sangat nyamat	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note :		
13	Kenyamanan ruang periksa (kebersihan, sejuk, penataan)	a.Tidak nyaman b.Kurang Nyawan c. Nyaman d. Sangat nyamat	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note :		
14.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang Kelengkapan Dokter spesialis di RSUD Batang ini?	a.Tidak Lengkap b.Kurang Lengkap c. Lengkap d. Sangat Lengkap	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note :		

c. Lampiran Kuisisioner Layanan IGD

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT RSUD BATANG

Identitas Responden			
1.	No. Responden		
2.	Umur tahun	
3.	Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
4.	Kel...../ Kec.....		
5.	Pendidikan Terakhir	1. SD / Sederajat 2. SLTP 3. SLTA	4. Diploma (D1-D2-D3) 5. Sarjana (S-1) 6. Pasca Sarjana (S2/S3)
6.	Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pensiunan 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta 5. Buruh (Tani/Bangunan) 6. Jasa (Bengkel/Ojek) 7. Profesional (konsultan)	8. Pedagang 9. Karyawan Pabrik 10. Pelajar/mahasiswa 11. Petani/Peladang 12. Ibu Rumah Tangga 13. Tidak Bekerja 14. Lainnya:.....
7.	Unit Pelayanan	IGD	
8.	Status pembiayaan	1. Umum 2. BPJS PBI (tidak membayar premi) 3. BPJS Non PBI 4. Jamkesda	

I. Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing masing jawaban yang sesuai.

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya

No	Pertanyaan	Kinerja / Kenyataannya	Tingkat Kepentingan
1.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Sdr tentang kemudahan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif pada unit layanan ini?	f. Tidak mudah g. Kurang mudah h. Mudah c. Sangat mudah	g. Tidak penting h. Kurang Penting i. Penting i. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note : <ul style="list-style-type: none"> • Umum : Kartu berobat • Bagaimana dengan persyaratan untuk : <ul style="list-style-type: none"> - Persyaratan BPJS dari rsud hanya : KTP, KK, Kartu BPJS, Rujukan - BPJS : PBI dan Non PBI - Jamkesda : 		
2.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang Prosedur / tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan pada unit layanan ini?	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note : <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana dengan prosedur untuk pengguna: <ul style="list-style-type: none"> - Umum : - BPJS PBI - BPJS Non PBI - Jamkesda 		
3.a	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang waktu pelayanan / jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan berdasarkan aturan yang dijanjikan?	e. Tidak sesuai f. Kurang sesuai g. Sesuai h. Sangat sesuai	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note : <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana dengan waktu pelayanan untuk pengguna (Pendaftaran s/d Diperiksa Dokter) <ul style="list-style-type: none"> - Umum - BPJS PBI - BPJS Non PBI - Jamkesda • Pada proses dimana perlu ada perbaikan? Kenapa? <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran, - Pemeriksaan, - Penunjang (laborat/radiologi/apotik), - kasir/pembayaran 		
3.b	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang waktu tunggu di rawat jalan dari mendaftar sampai dengan diperiksa dokter ?	a. Sangat lama b. Lama c. Cepat/sesuai jadwal d. Sangat cepat	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note :		

	<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana dengan waktu pelayanan untuk pengguna: <ul style="list-style-type: none"> - Umum - BPJS PBI - BPJS Non PBI - Jamkesda 		
4.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang kewajaran Biaya/Tarif yang telah ditetapkan berdasarkan PERDA dibandingkan dengan pelayanan yang anda terima?	a. Tidak Sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note : <ul style="list-style-type: none"> • Khusus untuk umum....??? • Kenapa...? 		
5.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang kesesuaian hasil pelayanan yang diberikan dan diterima dibandingkan dengan ketentuan yang telah ditetapkan?	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note : <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana kesesuaian antara proses/hasil pelayanan dibandingkan dengan relaitasnya. (Pendaftaran s/d Diperiksa Dokter) <ul style="list-style-type: none"> - Umum - BPJS PBI - BPJS Non PBI - Jamkesda • Pada proses mana kurang sesuai sehingga perlu ada perbaikan? Kenapa? <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran, - Pemeriksaan, - Penunjang (laborat/radiologi/apotik), - kasir/pembayaran 		
6.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang KOMPETENSI Petugas yang melayani (berdasarkan pengalaman dan/atau pengamatan anda terhadap petugas RSUD)		
	I. Bagian Petugas Pendaftaran Petugas : + -	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Berkompeten d. Sangat Kompeten	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	J. Perawat Petugas : + -	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	K. Dokter Petugas : + -	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	L. Kasir/Pembayaran Petugas : +	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting

	-	d. Sangat kompeten	d. Sangat Penting
	<p>Saran/Masukan/Note :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana dengan kompetensi petugas untuk layanan ...(Pendaftaran s/d Diperiksa Dokter) <ul style="list-style-type: none"> - Umum - BPJS PBI - BPJS Non PBI - Jamkesda • Apakah layanan pendaftaran melalui SMS/Aplikasi mobile sudah sesuai dengan yang dijanjikan? Saran? • Pada proses mana kompetensi SDM masih perlu ditingkatkan ? Kenapa? <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran, - Pemeriksaan, - Penunjang (laborat/radiologi/apotik), - kasir/pembayaran 		
7a	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang sikap petugas dalam memberikan pelayanan?		
	<p>C. Petugas Pendaftaran Petugas : + -</p>	<p>a. Tidak ramah/sopan b. Kurang ramah/sopan c. Ramah/sopan d. Sangat ramah/sopan</p>	<p>a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting</p>
	<p>B.Perawat Petugas : + -</p>	<p>a. Tidak ramah/sopan b. Kurang ramah/sopan c. Ramah/sopan d. Sangat ramah/sopan</p>	<p>a.Tidak penting b.Kurang Penting c.Penting d.Sangat Penting</p>
	<p>C.Dokter Petugas : + -</p>	<p>a. Tidak ramah/sopan b. Kurang ramah/sopan c. Ramah/sopan d. Sangat ramah/sopan</p>	<p>a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting</p>
	<p>D.Kasir Petugas : + -</p>	<p>a. Tidak ramah/sopan b. Kurang ramah/sopan c. Ramah/sopan d. Sangat ramah/sopan</p>	<p>a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting</p>
	<p>Saran/Masukan/Note :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana dengan sikap petugas untuk layanan ...(Pendaftaran s/d Diperiksa Dokter) <ul style="list-style-type: none"> - Umum - BPJS PBI - BPJS Non PBI - Jamkesda • Pada proses mana sikap petuga layanan yang masih perlu ditingkatkan ? Kenapa? <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran, - Pemeriksaan, - Penunjang (laborat/radiologi/apotik), - kasir/pembayaran 		
7.b	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang Kedisiplinan Petugas dalam memberikan pelayanan?		
	<p>I. Petugas Pendaftaran</p>	<p>a.Tidak disiplin</p>	<p>a. Tidak penting</p>

	Petugas : + -	b.Kurang disiplin c.Disiplin d.Sangat disiplin	b. Kurang Penting c. Penting d.Sangat Penting
	J. Perawat Petugas : + -	a.Tidak disiplin b.Kurang disiplin c.Disiplin d.Sangat disiplin	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d.Sangat Penting
	K. Dokter Petugas : + -	a.Tidak disiplin b.Kurang disiplin c.Disiplin d.Sangat disiplin	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d.Sangat Penting
	L. Kasir/pembayaran Petugas : + -	a.Tidak disiplin b.Kurang disiplin c.Disiplin d.Sangat disiplin	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d.Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note : <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana dengan kedisiplinan petugas untuk layanan ...(Pendaftaran s/d Diperiksa Dokter) <ul style="list-style-type: none"> - Umum - BPJS PBI - BPJS Non PBI - Jamkesda • Pada proses mana kedisiplinan petugas layanan yang masih perlu ditingkatkan ? Kenapa? <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran, - Pemeriksaan, - Penunjang (laborat/radiologi/apotik), - kasir/pembayaran 		
8	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang "informasi" Maklumat Pelayanan yaitu pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	a.Tidak ada/lengkap b.Kurang lengkap c. Ada / lengkap d. Ada/Sangat Lengkap ditiap unit pelayanan	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/masukan:		
9.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang kecepatan Penanganan pengaduan, saran dan masukan termasuk tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut ?	a.Tidak cepat b.Kurang cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/masukan: <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana dengan kecepatan penanganan pengaduan, saran dan masukan pada unit pelayanan ini? <ul style="list-style-type: none"> - Umum - BPJS PBI - BPJS Non PBI - Jamkesda • Pada proses mana makluman pelayanan perlu di susun? 		

	<ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran, - Pemeriksaan, - Penunjang (laborat/radiologi/apotik), - kasir/pembayara 		
10.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang Kepatuhan petugas untuk cuci tangan sebelum melaksanakan pelayanan ?		
	A. Dokter	<ul style="list-style-type: none"> a. Selalu tidak cuci tangan b. Kadang-kadang cuci tangan c. Cuci tangan d. Selalu cuci tangan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	B. Perawat	<ul style="list-style-type: none"> a. Selalu tidak cuci tangan b. Kadang-kadang cuci tangan c. Cuci tangan d. Selalu cuci tangan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note :		
11.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang Kelengkapan Sarana dan Prasarana di RSUD Batang ini?	<ul style="list-style-type: none"> a.Tidak Lengkap b.Kurang Lengkap c.Lengkap d.Sangat Lengkap 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note :		
12	Bagaimana tingkat kenyamanan ruang tunggu (kebersihan, sejuk, penataan)	<ul style="list-style-type: none"> a.Tidak nyaman b.Kurang Nyawan c.Nyaman d.Sangat nyamat 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note :		
13	Kenyamanan ruang periksa (kebersihan, sejuk, penataan)	<ul style="list-style-type: none"> a.Tidak nyaman b.Kurang Nyawan c.Nyaman d.Sangat nyamat 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note :		
14.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang Kelengkapan Dokter spesialis di RSUD Batang ini?	<ul style="list-style-type: none"> a.Tidak Lengkap b.Kurang Lengkap c.Lengkap d.Sangat Lengkap 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note :		

d. Lampiran Kuisisioner Layanan Sarana Penunjang

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT RSUD BATANG

Identitas Responden			
1.	No. Responden		
2.	Umur tahun	
3.	Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
4.	Kel...../ Kec.....		
5.	Pendidikan Terakhir	1. SD / Sederajat 2. SLTP 3. SLTA	4. Diploma (D1-D2-D3) 5. Sarjana (S-1) 6. Pasca Sarjana (S2/S3)
6.	Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pensiunan 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta 5. Buruh (Tani/Bangunan) 6. Jasa (Bengkel/Ojek) 7. Profesional (konsultan)	8. Pedagang 9. Karyawan Pabrik 10. Pelajar/mahasiswa 11. Petani/Peladang 12. Ibu Rumah Tangga 13. Tidak Bekerja 14. Lainnya:.....
7.	Unit Pelayanan	1. Instalasi Farmasi, 24 jam 2. Instalasi Laboratorium 3. Instalasi Radiologi	
8	Status pembiayaan	1. Umum 2. BPJS PBI (tidak membayar premi) 3. BPJS Non PBI 4. Jamkesda	

I. Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing masing jawaban yang sesuai.

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya

No	Pertanyaan	Kinerja / Kenyataannya	Tingkat Kepentingan
1.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Sdr tentang kemudahan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif pada unit layanan ini?	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note : <ul style="list-style-type: none"> • Umum : Kartu berobat • Bagaimana dengan persyaratan untuk : <ul style="list-style-type: none"> - Persyaratan BPJS dari rsud hanya : KTP, KK, Kartu BPJS, Rujukan - BPJS : PBI dan Non PBI - Jamkesda : 		
2.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang Prosedur / tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan pada unit layanan ini?	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note : <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana dengan prosedur untuk pengguna: <ul style="list-style-type: none"> - Umum : - BPJS PBI - BPJS Non PBI - Jamkesda 		
3.a	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang waktu pelayanan / jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan berdasarkan aturan yang dijanjikan?	i. Tidak sesuai j. Kurang sesuai k. Sesuai l. Sangat sesuai	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note : <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana dengan waktu pelayanan untuk pengguna (Pendaftaran s/d Diperiksa Dokter) <ul style="list-style-type: none"> - Umum - BPJS PBI - BPJS Non PBI - Jamkesda • Pada proses dimana perlu ada perbaikan? Kenapa? <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran, - Pemeriksaan, - Penunjang (laborat/radiologi/apotik), - kasir/pembayaran 		
3.b	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang waktu tunggu di rawat jalan dari mendaftar sampai dengan diperiksa dokter ?	a. Sangat lama d. Lama e. Cepat/sesuai jadwal f. Sangat cepat	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note :		

	<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana dengan waktu pelayanan untuk pengguna: <ul style="list-style-type: none"> - Umum - BPJS PBI - BPJS Non PBI - Jamkesda 		
4.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang kewajaran Biaya/Tarif yang telah ditetapkan berdasarkan PERDA dibandingkan dengan pelayanan yang anda terima?	a. Tidak Sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note : <ul style="list-style-type: none"> • Khusus untuk umum....??? • Kenapa...? 		
5.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang kesesuaian hasil pelayanan yang diberikan dan diterima dibandingkan dengan ketentuan yang telah ditetapkan?	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note : <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana kesesuaian antara proses/hasil pelayanan dibandingkan dengan relaitasnya. (Pendaftaran s/d Diperiksa Dokter) <ul style="list-style-type: none"> - Umum - BPJS PBI - BPJS Non PBI - Jamkesda • Pada proses mana kurang sesuai sehingga perlu ada perbaikan? Kenapa? <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran, - Pemeriksaan, - Penunjang (laborat/radiologi/apotik), - kasir/pembayaran 		
6.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang KOMPETENSI Petugas yang melayani (berdasarkan pengalaman dan/atau pengamatan anda terhadap petugas RSUD)		
	M. Bagian Petugas Pendaftaran Petugas : + -	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Berkompeten d. Sangat Kompeten	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	N. Perawat Petugas : + -	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	O. Dokter Petugas : + -	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	P. Kasir/Pembayaran Petugas : + -	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting

	<p>Saran/Masukan/Note :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana dengan kompetensi petugas untuk layanan ...(Pendaftaran s/d Diperiksa Dokter) <ul style="list-style-type: none"> - Umum - BPJS PBI - BPJS Non PBI - Jamkesda • Apakah layanan pendaftaran melalui SMS/Aplikasi mobile sudah sesuai dengan yang dijanjikan? Saran? • Pada proses mana kompetensi SDM masih perlu ditingkatkan ? Kenapa? <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran, - Pemeriksaan, - Penunjang (laborat/radiologi/apotik), - kasir/pembayaran 		
7a	<p>Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang sikap petugas dalam memberikan pelayanan?</p>		
	<p>D. Petugas Pendaftaran Petugas : + -</p>	<p>a. Tidak ramah/sopan b. Kurang ramah/sopan c. Ramah/sopan d. Sangat ramah/sopan</p>	<p>a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting</p>
	<p>B.Perawat Petugas : + -</p>	<p>a. Tidak ramah/sopan b. Kurang ramah/sopan c. Ramah/sopan d. Sangat ramah/sopan</p>	<p>a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting</p>
	<p>C.Dokter Petugas : + -</p>	<p>a. Tidak ramah/sopan b. Kurang ramah/sopan c. Ramah/sopan d. Sangat ramah/sopan</p>	<p>a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting</p>
	<p>D.Kasir Petugas : + -</p>	<p>a. Tidak ramah/sopan b. Kurang ramah/sopan c. Ramah/sopan d. Sangat ramah/sopan</p>	<p>a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting</p>
	<p>Saran/Masukan/Note :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana dengan sikap petugas untuk layanan ...(Pendaftaran s/d Diperiksa Dokter) <ul style="list-style-type: none"> - Umum - BPJS PBI - BPJS Non PBI - Jamkesda • Pada proses mana sikap petugas layanan yang masih perlu ditingkatkan ? Kenapa? <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran, - Pemeriksaan, - Penunjang (laborat/radiologi/apotik), - kasir/pembayaran 		
7.b	<p>Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang Kedisiplinan Petugas dalam memberikan pelayanan?</p>		
	<p>M. Petugas Pendaftaran</p>	<p>a. Tidak disiplin</p>	<p>a. Tidak penting</p>

	Petugas : + -	b.Kurang disiplin c.Disiplin d.Sangat disiplin	b. Kurang Penting c. Penting d.Sangat Penting
	N. Perawat Petugas : + -	a.Tidak disiplin b.Kurang disiplin c.Disiplin d.Sangat disiplin	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d.Sangat Penting
	O. Dokter Petugas : + -	a.Tidak disiplin b.Kurang disiplin c.Disiplin d.Sangat disiplin	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d.Sangat Penting
	P. Kasir/pembayaran Petugas : + -	a.Tidak disiplin b.Kurang disiplin c.Disiplin d.Sangat disiplin	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d.Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note : <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana dengan kedisiplinan petugas untuk layanan ...(Pendaftaran s/d Diperiksa Dokter) <ul style="list-style-type: none"> - Umum - BPJS PBI - BPJS Non PBI - Jamkesda • Pada proses mana kedisiplinan petugas layanan yang masih perlu ditingkatkan ? Kenapa? <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran, - Pemeriksaan, - Penunjang (laborat/radiologi/apotik), - kasir/pembayaran 		
8	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang "informasi" Maklumat Pelayanan yaitu pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	a.Tidak ada/lengkap b.Kurang lengkap c. Ada / lengkap d. Ada/Sangat Lengkap ditiap unit pelayanan	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/masukan:		
9.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang kecepatan Penanganan pengaduan, saran dan masukan termasuk tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut ?	a.Tidak cepat b.Kurang cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/masukan: <ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana dengan kecepatan penanganan pengaduan, saran dan masukan pada unit pelayanan ini? <ul style="list-style-type: none"> - Umum - BPJS PBI - BPJS Non PBI - Jamkesda 		

	<ul style="list-style-type: none"> • Pada proses mana makluman pelayanan perlu di susun? <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran, - Pemeriksaan, - Penunjang (laborat/radiologi/apotik), - kasir/pembayara 		
10.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang Kepatuhan petugas untuk cuci tangan sebelum melaksanakan pelayanan ?		
	A. Dokter	a. Selalu tidak cuci tangan b. Kadang-kadang cuci tangan c. Cuci tangan d. Selalu cuci tangan	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	B. Perawat	a. Selalu tidak cuci tangan b. Kadang-kadang cuci tangan c. Cuci tangan d. Selalu cuci tangan	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note :		
11.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang Kelengkapan Sarana dan Prasarana di RSUD Batang ini?	a. Tidak Lengkap b. Kurang Lengkap c. Lengkap d. Sangat Lengkap	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note :		
12	Bagaimana tingkat kenyamanan ruang tunggu (kebersihan, sejuk, penataan)	a. Tidak nyaman b. Kurang Nyawan c. Nyaman d. Sangat nyamat	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note :		
13	Kenyamanan ruang periksa (kebersihan, sejuk, penataan)	a. Tidak nyaman b. Kurang Nyawan c. Nyaman d. Sangat nyamat	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note :		
14.	Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Saudara tentang Kelengkapan Dokter spesialis di RSUD Batang ini?	a. Tidak Lengkap b. Kurang Lengkap c. Lengkap d. Sangat Lengkap	a. Tidak penting b. Kurang Penting c. Penting d. Sangat Penting
	Saran/Masukan/Note :		

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2014 Tentang Pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
- Abdelmoti Suleiman Abu Alroub, Dr. Abdul sada Mutlaq Alsaleem, Dr. Azzam Anwar Daoud. 2012. Service Quality and its Impact on Customer Satisfaction Tourist Restaurants (A Field Study on the Tourist Restaurants / Amman). Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business. Vol. 4, No.1.
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. "Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan". Usahawan, No.5
- Assauri, Sofjan. 2003. "Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction" dalam usahawan, No.01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30. Jakarta.
- C.Avgar, Rebecca Kolins Givan, and Mingwei Liu *Pa Tient-Centered But Employee Delivered: Pa Tient Care Innovation, Turnover Intentions, and Organizational Outcomes In Hospitals
- Fandy Tjiptono. 2002. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Penerbit Andi diterjemahkan oleh Hendra Teguh dkk.,PT. Prenhallindo. Jakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2004. Service Quality Satisfaction. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. Service Quality Satisfaction. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Freddy Rangkuti. 2002. Measuring Customer Satisfaction (cetakan ketiga). PT.Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto (diterjemahkan oleh Benyamin Molan). 2000. Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan,

- Implementasi dan pengendalian (Edisi pertama). Salemba Empat. Jakarta.
- Nanang Tasunar. 2006. "Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak". *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V, No. 1 November 2006, h. 41-62
- Kun-His Liao. 2012. *The Casual Effects of Service Quality, Brand Image, CustomerSatisfaction on Customer Loyalty in the Leisure Resort Enterprise*. *China-USA Business Review*, ISSN 1537-1514, Vol 11, No. 5, 631-642.
- Rosemond Boohene, Gloria K. Q. Agyapong. 2011. *Analysis of the Antecedents of Customer Loyalty of Telecommunication Indutry in Ghana : The Case of Vodafone (Ghana)*. *International Business Research*. Vol. 4, No. 1.
- Mohamed Ali Achouri and Neji Bouslama. *The Effect of the Congruence between Brand Personality and Self-Image on Consumers Satisfaction and Loyalty : A Conceptual Framework*. *IBIMA Business Review*. Vol 2010 (2010), Article ID 627203, 16 pages.
- Karin Booniertvanich. 2011. *Effect of Customer Perceived Value on Satisfaction and Customer Loyalty In Banking Service : The Moderating Effect of Main-Bank Status*. *International Journal of Business Research*. Vol. 11, No. 6.
- Fazlzadeh Alireza, Khoshmaram Ali, Feyzipour Aram. 2011. *How Quality, Value, Image, and Satisfaction Create Loyalty at an Iran Telecom*. *International Journal of Business and Management*. Vol. 6, No. 8.
- Emel Kursunluoglu. 2011. *Customer Service Effect on Customer and Customer Loyalty : A Field Research in Shopping Centers in Izmir City – Turkey*. *International Journal of Business and Social Science*. Vol. 2, No.17.
- Hsin-Hui (Sunny) Hu, Jay Kandampully and Thanika Devi Juwaheer. 2009. *Relationships and Impacts of Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction, and Image : an Empirical Study*. *The Service Industries Journal*. Ol. 29, No. 2, 111-125.