

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

2021 UOBK RSUD SYARIFAH AMBAMI RATO EBU KABUPATEN BANGKALAN



DAFTAR ISI

Halaman

BAB I. PENDAHULUAN

A. Dasar Pelaksanaan	1
B. Tujuan	2
C. Manfaat	2

BAB II. TINJAUAN DASAR KEGIATAN

A. Pengertian umum	4
B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
C. Kuesioner	6

BAB III. METODOLOGI

A. Penetapan Pelaksanaan Survei.....	7
B. Penetapan Besar Sampel dan Lokasi, Teknik Sampling, Waktu Pengumpulan Data	7
C. Pengumpulan Data	9
D. Pengolahan Data	9
E. Analisa Data	10

BAB IV. ANALISA HASIL PENILAIAN SKM

A. Gambaran Umum	11
B. Hasil Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)	12

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	59
B. Saran	60

BAB VI. PENUTUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Jumlah Responden Berdasarkan Unit Pelayanan di RSUD Syamrabu Tahun 2021.....	7
3.2 Nilai Presepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	10
4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Golongan Umur di RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021.....	12
4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	13
4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan di RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021.....	14
4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan di RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021.....	15
4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Biaya di RSUD Saymrabu Bangkalan Tahun 2021 ..	16
4.6 Rata-rata Hasil Penilaian SKM Instalasi Rawat Jalan RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	17
4.7 Pendapat Responden Tentang Pengurusan Administrasi di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	18
4.8 Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	18
4.9 Pendapat Responden Tentang Waktu Proses Pelayanan Medis di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	19
4.10 Pendapat Responden Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	19
4.11 Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	20
4.12 Pendapat Responden Tentang Kemampuan Petugas di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	20
4.13 Pendapat Responden Tentang Perilaku Petugas Pelayanan di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	21
4.14 Pendapat Responden terhadap Pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021.....	22
4.15 Pendapat Responden Tentang Penanganan Pengaduan di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	22
4.16 Penilaian SKM berdasarkan Tempat Pelayanan di IRJA RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan Tahun 2021	23
4.17 Rata-rata Hasil Penilain SKM Instalasi Rawat Inap RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	24
4.18 Pendapat Responden Tentang Pengurusan Administrasi di IRNA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	25
4.19 Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan di IRNA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	25

4.20 Pendapat Responden Tentang Waktu Proses Pelayanan Medis di IRNA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	26
4.21 Pendapat Responden Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan di IRNA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	26
4.22 Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi di IRNA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	27
4.23 Pendapat Responden Tentang Kemampuan Petugas di IRNA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	27
4.24 Pendapat Pesponden Tentang Perilaku Petugas Kesehatan di IRNA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	28
4.25 Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan dengan Maklumat Pelayanan di IRNA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	28
4.26 Pendapat Responden Tentang Penanganan Pengaduan di IRNA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	29
4.27 Penialain SKM berdasarkan Tempat Pelayanan di IRNA RSUD Syarifah Rato Ebu Bangkalan Tahun 2021	29
4.28 Rata-rata Hasil Penilaian SKM Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	30
4.29 Pendapat Responden Tentang Pengurusan Administrasi di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	31
4.30 Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	31
4.31 Pendapat Responden Tentang Waktu Proses Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	32
4.32 Pendapat Responden Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	32
4.33 Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	33
4.34 Pendapat Responden Tentang Kemampuan Petugas di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	33
4.35 Pendapat Responden Tentang Perilaku Petugas Kesehatan di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	34
4.36 Pendapat Responden Tentang Maklumat Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	34
4.37 Pendapat Responden Tentang Penanganan Pengaduan di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	35
4.38 Rata-rata Hasil Penilaian SKM Instalasi Radiologi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	35
4.39 Pendapat Responden Tentang Pengurusan Administrasi di Instalasi Radiologi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	36
4.40 Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	37
4.41 Pendapat Responden Tentang Waktu Proses Pelayanan Medis di Instalasi Radiologi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	37

4.42 Pendapat Responden Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	38
4.43 Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi di Instalasi Radiologi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	38
4.44 Pendapat Responden Tentang Kemampuan Petugas di Instalasi Radiologi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	39
4.45 Pendapat Responden Tentang Perilaku Petugas Kesehatan di Instalasi Radiologi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	39
4.46 Pendapat Responden Tentang Maklumat Pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	40
4.47 Pendapat Responden Tentang Penanganan Pengaduan di Instalasi Radiologi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	40
4.48 Rata-rata Hasil Penilaian SKM Instalasi Laboratorium RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	41
4.49 Pendapat Responden Tentang Pengurusan Administrasi di Instalasi Laboratorium RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	42
4.50 Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan di Instalasi Laboratorium RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	42
4.51 Pendapat Responden Tentang Waktu Proses Pelayanan Medis di Instalasi Laboratorium RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	43
4.52 Pendapat Responden Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan di Instalasi Laboratorium RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	43
4.53 Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi di Instalasi Laboratorium RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	44
4.54 Pendapat Responden Tentang Kemampuan Petugas di Instalasi Laboratorium RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	44
4.55 Pendapat Responden Tentang Perilaku Petugas Kesehatan di Instalasi Laboratorium RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	45
4.56 Pendapat Responden Tentang Maklumat Pelayanan di Instalasi Laboratorium RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	45
4.57 Pendapat Responden Tentang Penanganan Pengaduan di Instalasi Laboratorium RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	46
4.58 Rata-rata Hasil Penilaian SKM di Instalasi Gizi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021.....	46
4.59 Pendapat Responden Tentang Pemberian Makan/Diet di Instalasi Gizi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	47
4.60 Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan di Instalasi Gizi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	48
4.61 Pendapat Responden Tentang Waktu dan Jam Makan di Instalasi Gizi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	48
4.62 Pendapat Responden Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan di Instalasi Gizi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	49

4.63 Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan Dengan Spesifikasi di Instalasi Gizi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	49
4.64 Pendapat Responden Tentang Kemampuan Petugas di Instalasi Gizi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	50
4.65 Pendapat Responden Tentang Perilaku Petugas Kesehatan di Instalasi Gizi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	50
4.66 Pendapat Responden Tentang Maklumat Pelayanan di Instalasi Gizi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	51
4.67 Pendapat Responden tentang Penanganan Pengaduan di Instalasi Gizi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	51
4.68 Rata-rata Hasil Penilaian SKM di Instalasi Rawat Darurat di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	52
4.69 Pendapat Responden Tentang Pengurusan Administrasi di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	53
4.70 Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	53
4.71 Pendapat Responden Tentang Waktu Proses Pelayanan Medis di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	54
4.72 Pendapat Responden Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	54
4.73 Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan Dengan Spesifikasi di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	55
4.74 Pendapat Responden tentang Kemampuan Petugas di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	55
4.75 Pendapat Responden tentang Perilaku Petugas Kesehatan di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	56
4.76 Pendapat Responden tentang Maklumat Pelayanan di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	56
4.77 Pendapat Responden tentang Penanganan Pengaduan di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021	57
4.78 Rata-rata Hasil Penilaian SKM di RSUD SYAMRABU Bangkalan Tahun 2021	58

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Prosentase Jumlah Responden Berdasarkan Umur	13
Grafik 4.2 Prosentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	13
Grafik 4.3 Prosentase Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan.....	14
Grafik 4.3 Prosentase Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	15
Grafik 4.4 Prosentase Jumlah Responden Berdasarkan Biaya	16

BAB I

PENDAHULUAN

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini perlu peningkatan kualitas yang berterusan agar memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diadopsi dari berbagai saran maupun keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan konstruktif tersebut perlu ditindak lanjuti agar memberikan dampak positif terhadap pelayanan public pada lembaga pemerintah. Lebih jauh lagi pengelolaan keluhan yang dikelola dengan seksama dapat meningkatkan kepercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat pengguna layanan

Data survei kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan.

A. Dasar Pelaksanaan

1. Instruksi Presiden RI Nomor: 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

5. SK Direktur UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu (Syamrabu)
Bangkalan nomor: 188/5173/433.102.1/2021 tentang Pembentukan Tim
Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat

B. Tujuan

Umum : Meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat dibidang kesehatan di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan

Khusus :

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing- masing unit penyelenggara pelayanan publik. Artinya dapat hasil survei dapat memetakan kondisi 9 unsur (variabel) yang diukur tersebut, unsur apa yang masih lemah dan perlu perbaikan.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh pelayanan publik. Artinya, harus metode survei konsisten (sama) sehingga hasilnya dapat diperbandingkan antar tahun setiap unit pelayanan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan. Artinya harus dapat memetakan dari 9 unsur yang menjadi skala prioritas kebijakan perbaikan dan peningkatan oleh menejemen pelaksana pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik. Artinya, publikasi hasil survei dan tindak lanjut apa yang harus diambil oleh penyelenggaraan pelayanan terhadap hasil penilaian masyarakat tersebut.

C. Manfaat

1. Memperoleh informasi obyektif tentang hasil survei kepuasan masyarakat pengguna jasa di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu (Syamrabu) Kabupaten Bangkalan

2. Memperoleh bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit pelaksana pelayanan di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu (Syamrabu) Kabupaten Bangkalan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilaksanakan oleh pengambil keputusan.
4. Memacu persaingan positif antar unit pelaksana pelayanan pada lingkup di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu (Syamrabu) Kabupaten Bangkalan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

BAB II

TINJAUAN DASAR KEGIATAN

A. Pengertian Umum

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah.
3. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang –undangan.
5. Unit pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. Pemberi pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan Publik sesuai dengan peraturan perundang – undangan.
7. Penerima pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara.
8. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan Publik.
9. Biaya pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbalan jasa atas pemberian pelayanan Publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh

- pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
 11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Permenpan & Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 survei dilakukan untuk menilai dan mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dengan unsur dan variabel yang diukur minimal 9 varibel pelayanan yaitu :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. 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 adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi keahlian, pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

C. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner menggunakan Google forms, yang disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Kuesioner dibagi menjadi 2 (tiga) bagian:

- Bagian I :
Identitas responen meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaianya terhadap unit pelayanan Instansi Pemerintah.
- Bagian II:
Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

BAB III

METODOLOGI

A. Penetapan Pelaksanaan Survey

Sesuai dengan SK Direktur UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu (RSA) Bangkalan nomor : 118/5173/433.102.1/2021 tentang pembentukan Tim Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 dengan susunan tim terlampir.

B. Penetapan Besar Sampel dan Lokasi, Teknik Sampling, Waktu Pengumpulan Data

1. Penetapan Besar Sampel dan Lokasi

Sampel yang diambil sebagai responden dalam survey ini menggunakan Rumus Slovin :

$$n = N/N(d)^2+1$$

n = sampel

N = populasi

d = nilai presisi 0.05

Dari hasil rapat diputuskan untuk mengambil sampel sebanyak 800 (dua kali hasil perhitungan) dengan harapan hasil yang diperoleh lebih valid. Untuk tahun 2021 ini, RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu (Syamrabu) Bangkalan menetapkan sebagai lokasi survei adalah : Instalasi Rawat Inap, Instalasi Rawat Jalan, dan Instalasi Penunjang, dan Instalasi Gawat Darurat, sebagaimana dalam tabel III, di bawah ini.

Tabel 3.1 Jumlah Responden Berdasarkan Unit Pelayanan di RSUD Syamrabu Tahun 2021

No	Unit Pelayanan	Jumlah Responden
A.	Instalasi Rawat Inap (Irna)	
1	Irna A	66
2	Irna B Perempuan	42
3	Irna B Laki-Laki	33
4	Irna B Kls I	19

5	Irna C Bawah	19
6	Irna C Atas	24
7	Paviliun Kartini	24
8	Irna E	42
9	Irna F	19
10	Irna G (Neonatus)	19
11	I C U	14

No	Unit Pelayanan	Jumlah Responden
B.	Irja (Poli) :	
1	Poli Anak	4
2	Poli Anastesi	2
3	Poli Bedah Umum	8
4	Poli Bedah Onkologi	2
5	Poli General Chek	2
6	Poli Dalam	20
7	Poli Fisioterapi	8
8	Poli Geriatri	8
9	Poli Gigi	7
10	Poli Gizi	2
11	Unit HD	4
12	Poli Jantung	8
13	Poli Kandungan	7
14	Poli Kulit Kelamin	4
15	Poli Mata	9
16	Poli Ortopedi	4
17	Poli Paru	2
18	Poli Bedah Syaraf	2
19	Poli Psikiatri	2
20	Poli Psikologi	2
21	Poli Saraf	2

22	Poli TB Dots	2
23	Poli THT	4
24	Poli Urologi	2
25	Poli VCT	2

No	Unit Pelayanan	Jumlah Responden
C.	Instalasi Farmasi	180
D.	Instalasi Radiologi	5
E.	Instalasi Laboratorium	10
F.	Instalasi Gizi	5
G.	Instalasi Rawat Darurat	160

2. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode Accidental Sampling (Notoatmodjo, 2007). Pasien Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Farmasi, Instalasi Radiologi, dan Instalasi Laboratorium yang sudah menerima layanan di unit kerja. Pasien Instalasi Rawat Inap dan Instalasi Gizi adalah pasien yang sudah pulang. Pasien Instalasi Gawat Darurat adalah pasien yang sudah berada di ruang rawat inap di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan (Notoatmodjo, 2007).

3. Waktu Pengumpulan Data

Survei dilakukan dengan mengirim link google forms pada pasien yang sudah menerima pelayanan dan dilaksanakan mulai tanggal 1 Agustus – 30 September 2021.

C. Pengumpulan Data

Data diperoleh dari hasil pengisian google form oleh pasien sebagai sampel. Dari 800 sampel yang ditetapkan sebagai responden jawaban yang diberikan sebanyak 800 dan jawaban yang bisa dianalisa sebanyak 800 responden.

D. Pengolahan Data

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat didapatkan dari nilai rata-rata tertimbang masing-masing ke 9 unsur pelayanan. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Selanjutnya untuk mendapatkan nilai SKM dilakukan perhitungan dari total nilai persepsi per unsur dengan nilai penimbang.

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 20-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 20. Dan untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.2 Nilai Presepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Presepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit pelayanan
1	1.00-1.80	20- 36.00	E	Tidak Baik
2	1.81-2.60	36.01-52.00	D	Kurang Baik
3	2.61-3.40	52.01-68.00	C	Cukup Baik
4	3.41-4.20	68.01-84.00	B	Baik
5	4.21-5.00	84.01-100.00	A	Sangat Baik

E. Analisa Data

Data yang sudah dikompilasi dan diolah kemudian dianalisa secara deskriptif untuk memberikan gambaran hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit berdasarkan 9 unsur pelayanan

BAB IV

ANALISA HASIL PENILAIAN SKM

A. Gambaran Umum

UOBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu (Syamrabu) Bangkalan merupakan satu-satunya rumah sakit di wilayah Bangkalan milik Pemerintah Daerah Kabupaten Bangkalan yang bertipe B Pendidikan dibangun sejak tahun 1957 terletak di jalan Pemuda Kaffa No 9 Bangkalan mempunyai:

1. Visi : Menjadi Rumah Sakit Pilihan Utama Masyarakat di Madura dan Sekitarnya dengan Mengedepankan Sisi Pelayanan, Pendidikan, dan Penelitian
2. Misi :
 - a. Meningkatkan kualitas pelayanan yang paripurna, profesional serta terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.
 - b. Meningkatkan kemampuan pengelolaan administrasi dan manajemen PPK-BLUD
 - c. Meningkatkan kompetensi SDM, sarana prasarana sesuai perkembangan teknologi dan informasi
 - d. Mengembangkan pendidikan, pelatihan, penelitian serta pengabdian masyarakat yang terintegrasi
3. Motto: Kesembuhan Anda Komitmen Kami
4. Slogan : BERTASBIH, Bersih, Ramah, Tanggap, Siaga dan Bekerja Ikhlas.
5. Fasilitas Pelayanan

Secara garis besar pelayanan rumah sakit dikelompokkan dalam:

- a. Pelayanan Medis dan Keperawatan:
 - Instalasi Rawat Darurat (IRD)
 - Instalasi Rawat Inap (IRNA)
 - Instalasi Rawat Jalan (IRJA)
 - Instalasi Bedah Sentral (IBS)
 - Intensive Care Unit (ICU)

- b. Pelayanan penunjang:
 - Medis : Instalasi Laboratorium, Instalasi Radiologi dan Instalasi Farmasi
 - Non medis : Instalasi Gizi, Instalasi Pemeliharaan Sarana, Instalasi Kesehatan Lingkungan, CSSD, Instalasi Pemulasaraan Jenazah dan Instalasi Promkes.
 - c. Pelayanan Administrasi : Loket, Surat Keterangan Sehat, General Check up (Umum, PNS ataupun CPNS), dan lain-lain.
 - d. Pelayanan Terintegrasi : Humas, Caraka dan Ambulan
6. Sumber Daya Manusia (SDM)
- Jumlah sumber daya manusia yang tersedia di rumah sakit cukup memadai sesuai keahlian masing-masing yaitu sebesar 997 orang dengan rincian sebagai berikut:
- Dokter Umum : 30 orang
 - Dokter Spesialis : 45 orang
 - Dokter Sub Spesialis : 3 orang
 - Keperawatan : 399 orang
 - Tenaga Kesehatan Lainnya : 105 orang
 - Tenaga Manajemen : 415 orang

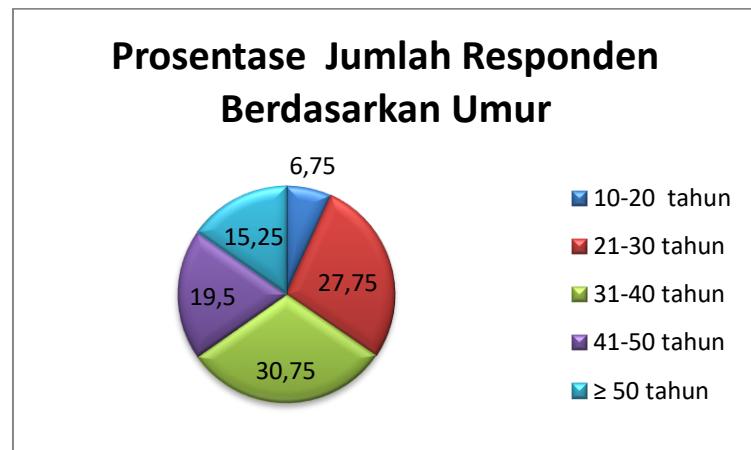
B. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

1. Gambaran umum karakteristik responden

a. Golongan umur

Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Golongan Umur di RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Golongan Umur	Jumlah	Prosen (%)
10 – 20 tahun	54	6,75
21 – 30 tahun	222	27,75
31 – 40 tahun	246	30,75
41 – 50 tahun	156	19,50
≥ 51 tahun	122	10,13
Total	800	100

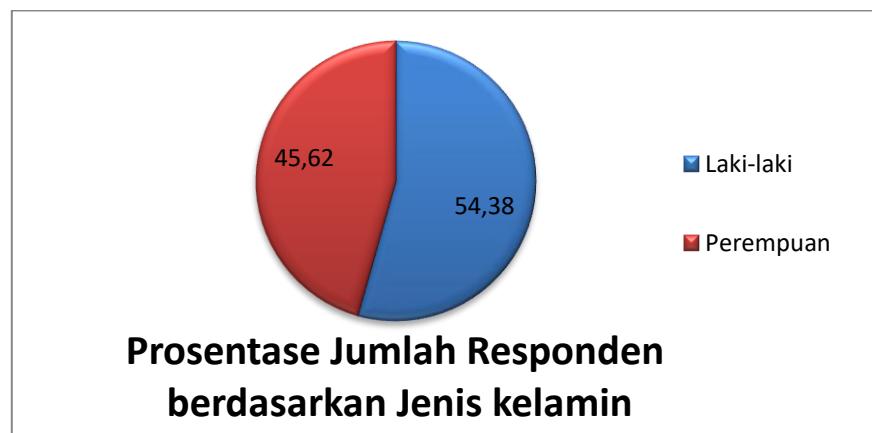


Melihat tabel di atas dapat dijelaskan bahwa golongan umur responden paling banyak pada golongan umur 31 – 40 tahun (30,75%).

b. Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosen (%)
Laki- laki	435	54,38
Perempuan	365	45,62
Total	800	100

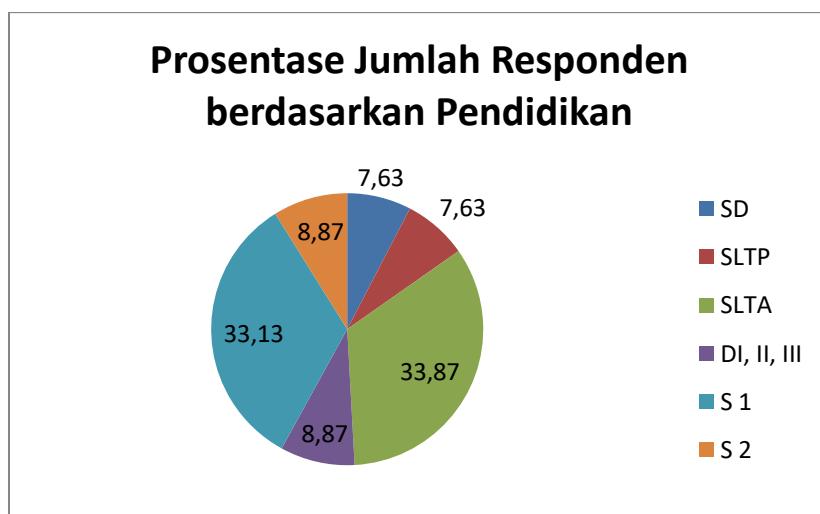


Pada tabel diatas terlihat bahwa prosentase responden perempuan lebih besar daripada laki-laki.

c. Pendidikan

Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan di RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Pendidikan	Jumlah	Prosen (%)
SD	61	7,63
SLTP	61	7,63
SLTA	271	33,87
D I, II, III	71	8,87
S - 1	265	33,13
S – 2	1771	8,87
Total	800	100

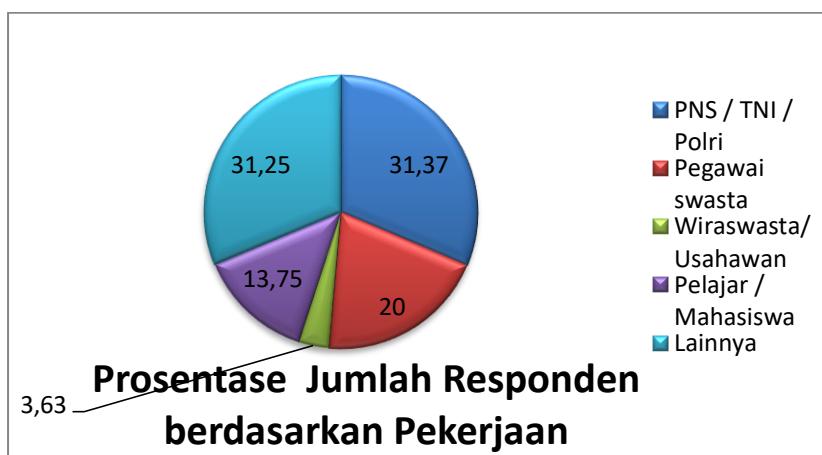


Berdasarkan tingkat pendidikan 33,87% responden berpendidikan SLTA, 50,87% pendidikannya Sarjana dan 15,26% berpendidikan rendah (SD dan SLTP)

d. Pekerjaan

Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan di RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Pekerjaan	Jumlah	Prosen (%)
PNS / TNI / Polri	251	31,37
Pegawai swasta	160	20,00
Wiraswasta/ Usahawan	29	3,36
Pelajar / Mahasiswa	110	13,75
Lainnya	250	31,25
Total	800	100

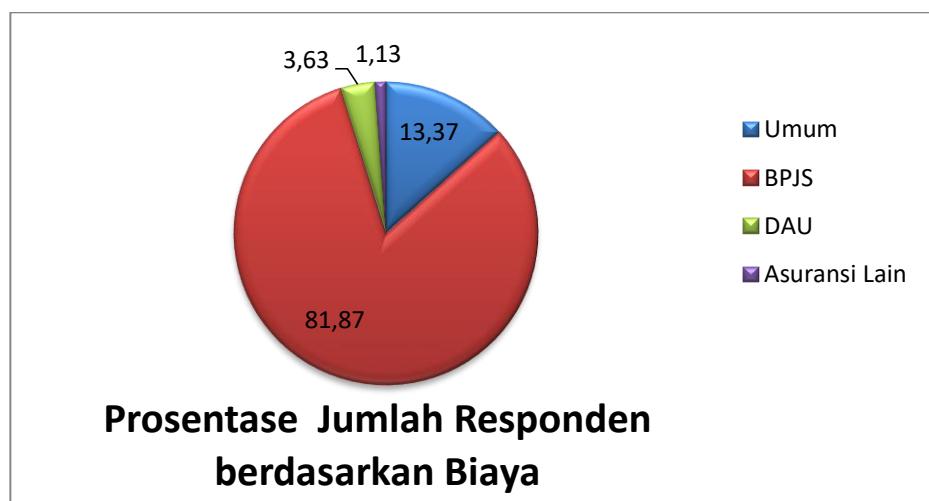


Sebagian besar responden yang memanfaatkan jasa layanan rumah sakit adalah PNS/TNI/Polri yaitu sebanyak 31,37% kemudian disusul oleh lainnya (31,25%), berikutnya adalah Pegawai Swasta (20,00%) dan pelajar (13,75%).

e. Biaya

Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Biaya di RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Biaya	Jumlah	Prosen (%)
Umum	107	13,37
BPJS	655	81,87
Dau	29	3,63
Lainnya	9	1,13
Total	800	100



Untuk pembiayaan pengobatan responden, sebagian besar dibiayai oleh BPJS (81,87%), disusul dengan biaya sendiri (13,37%) dan DAU (3,63%). Sedangkan selebihnya 1,13 % dari lainnya.

2. Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Instalasi Rawat Jalan

Pada umumnya responden memberikan penilaian terhadap kinerja mutu pelayanan rumah sakit dalam katagori baik, hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.6 : Rata-Rata Hasil Penilaian SKM Instalasi Rawat Jalan RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	NRR Tertimbang
1.	Pengurusan Administrasi	4,18	0,46
2.	Pelaksanaan Prosedur Pelayanan	4,12	0,46
3.	Waktu Proses Pelayanan Medis	3,79	0,42
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,53	0,39
5.	Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi	4,15	0,46
6.	Kemampuan Petugas	4,26	0,47
7.	Perilaku Petugas Kesehatan	4,17	0,46
8.	Maklumat Pelayanan	4,11	0,46
9.	Penanganan Pengaduan	3,98	0,44
Nilai indeks		4,03	
Nilai IKM setelah dikonversi		80,57	
Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Mutu Pelayanan		BAIK	

Sebagaimana terlihat dalam tabel IV.6 , bahwa pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan tahun 2021 yang diberikan kepada masyarakat dalam katagori "B" yaitu dengan nilai indeks 4,03 yang berarti bahwa nilai mutu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan sebesar 80,57 dan dapat diartikan bahwa kinerja mutu pelayanan rumah sakit adalah Baik.

Bila dilihat dari masing-masing unsur pelayanan, nilai rata-rata yang tertinggi adalah unsur Kemampuan Petugas yaitu dengan nilai 4,26 sedangkan nilai rata-rata terendah terjadi pada unsur Kewajaran Biaya Pelayanan dengan nilai 3,53.

2. Pendapat Responden Pada Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Masing-Masing Unsur Pelayanan Di Instalasi Rawat jalan Tahun 2021

a. Pengurusan Administrasi

Tabel 4.7. Pendapat Responden Tentang Pengurusan Administrasi di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021.

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Sulit	1	0,83
2. Sulit	1	0,83
3. Wajar	13	10,83
4. Mudah	65	54,17
5. Sangat Mudah	40	33,33
Total	120	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 54,17% responden menilai bahwa pengurusan administrasi di Rumah Sakit mudah, namun ada yang menilai sulit , yaitu sebesar 0,83%.

b. Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Tabel 4.8. Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021.

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Tertib	0	0
2. Kurang Tertib	0	0
3. Cukup Tertib	18	15,00
4. Tertib	70	58,33
5. Sangat Tertib	32	26,67
Total	120	100

Dari tabel di atas nampak bahwa 58,33 % responden menilai pelaksanaan prosedur pelayanan rumah sakit tertib.

c. Waktu Proses Pelayanan Medis

Tabel 4.9 Pendapat Responden Tentang Waktu Proses Pelayanan Medis di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021.

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Lama	0	0
2. Lama	5	4,17
3. Wajar	39	32,50
4. Cepat	52	43,33
5. Sangat Cepat	24	20,00
Total	120	100

Dari tabel di atas nampak bahwa responden yang menyatakan cepat terhadap waktu proses pelayanan medis di Instalasi Rawat Jalan yaitu sebesar 43,33%.

d. Kewajaran Biaya Pelayanan

Tabel 4.10 Pendapat Responden Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021.

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Mahal	0	0
2. Mahal	4	3,33
3. Wajar	67	55,83
4. Murah	30	25,00
5. Sangat Murah	19	15,83
Total	120	100

Dari tabel diatas nampak bahwa, responden yang menilai mahalnya biaya pelayanan yaitu sebesar 3,33%.

e. Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi

Tabel 4.11 Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan Dengan Spesifikasi di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021..

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak sesuai	0	0
2. Kurang sesuai	0	0
3. Cukup sesuai	14	11,67
4. Sesuai	74	61,67
5. Sangat sesuai	132	26,67
Total	120	100

Dari tabel diatas nampak bahwa , penilaian responden terhadap kesesuaian layanan dengan spesifikasi cukup tinggi yaitu 61,67 %, hal ini disebabkan kerena pelayanan yang diterima sesuai dengan yang telah ditetapkan.

f. Kemampuan Petugas

Tabel 4.12 Pendapat Responden Tentang Kemampuan Petugas di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021.

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Mampu	0	0
2. Kurang Mampu	0	0
3. Cukup Mampu	12	10,00
4. Mampu	65	56,17
5. Sangat Mampu	43	35,83
Total	120	100

Dari tabel diatas nampak bahwa , responden yang menilai kemampuan petugas dalam melayani pasien di rumah sakit cukup tinggi yaitu sebesar 56,17%, hal ini disebabkan oleh karena tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyehlesaikan pelayanan kepada pasien cukup tinggi.

g. Perilaku Petugas Pelayanan

Tabel 4.13 Pendapat Responden Tentang Perilaku Petugas Pelayanan di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021.

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sopan dan Ramah	0	0
2. Kurang Sopan dan Ramah	2	1,67
3. Cukup Sopan dan Ramah	16	13,33
4. Sopan dan Ramah	62	51,67
5. Sangat Sopan dan Ramah	40	33,33
Total	120	100

Dari tabel di atas nampak bahwa, responden yang menilai sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah yaitu sebesar 51,67 %. Dalam pelayanan publik kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani pasien dan keluarganya memegang peranan penting, karena pada umumnya pengguna jasa rumah sakit adalah orang yang dalam kondisi labil dan sakit.

h. Pelayanan sesuai Maklumat Pelayanan

Tabel 4.14 Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Pelayanan Dengan Maklumat Pelayanan di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021.

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak sesuai	0	0
2. Kurang sesuai	0	0
3. Cukup sesuai	14	11,67
4. Sesuai	79	65,83
5. Sangat sesuai	27	22,5
Total	120	100

Dari tabel diatas nampak bahwa, responden yang menilai bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas kesehatan sesuai dengan Maklumat Pelayanan, yaitu sebesar 65,83 %,

i. Penanganan Pengaduan

Tabel 4.15 Pendapat Responden Tentang Penanganan Pengaduan di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021.

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Diperhatikan	1	0,83
2. Kurang Diperhatikan	5	4,17
3. Cukup Diperhatikan	19	15,83
4. Diperhatian	65	54,17
5. Sangat Diperhatikan	30	25
Total	120	100

Dari tabel nampak bahwa pasien yang memanfaatkan pengaduan langsung dan media sosial sebagai media pengaduan mendapat perhatian, yaitu sebesar 54,17 %. Media Sosial merupakan suatu cara pasien untuk menyampaikan pengaduan atau memberikan saran, hal ini berguna demi kemajuan Rumah Sakit.

4. Hasil Penilaian SKM Berdasarkan Tempat Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan.

Hasil penilaian SKM berdasarkan tempat pelayanan di Instalasi Rawat Jalan dapat dilihat pada tabel 4.16.

Tabel 4.16 Penilaian SKM Berdasarkan Tempat Pelayanan di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

No	Tempat Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang	Nilai IKM	Kinerja Mutu Pelayanan
1.	Poli Bedah Umum	3,76	75,20	BAIK
2.	Poli Ortopedi	4,11	82,14	BAIK
3.	Poli Psikologi	4,44	88,8	BAIK
4.	Poli THT	4,55	91,02	BAIK
5.	Poli Saraf	3,89	77,7	BAIK
6.	Poli Mata	3,75	74,99	BAIK
7.	Poli VCT	4.44	88.8	BAIK
8.	Poli Paru	3,66	73,26	BAIK
9.	Poli Fisioterapi	3,93	78,53	BAIK
10.	Poli Gigi	3,90	78,02	BAIK
11	Poli Kandungan	4,11	82,14	BAIK
12.	Poli Anak	3,22	64,38	CUKUP BAIK
13.	Poli Jantung	4,36	87,14	BAIK
14.	Poli Kulit	4,44	88,8	BAIK
15.	Poli Psikiatri	4.56	91.02	BAIK
16.	Poli Gizi	4,27	85,47	BAIK
17.	Poli Dalam	3,90	78,03	BAIK
18.	Poli Anastesi	3,89	77,70	BAIK
19	Poli Bedah Saraf	4,38	87,69	BAIK
20	Poli Urologi	4,44	88,80	BAIK
21	Poli TB DOTS	3,89	77,7	BAIK
22	Poli Check Up	3,50	69,93	BAIK
23	Poli Geriatri	4,20	84,08	BAIK
24	Poli Onkologi	3,89	77,70	BAIK
25	Unit Haemodialisa	4,33	86,58	BAIK

Pada tabel di atas terlihat bahwa nilai survei kepuasan masyarakat berdasarkan tempat pelayanan di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan rata-rata baik namun hanya ada satu unit pelayanan di Instalasi Rawat Jalan yang nilainya terendah yaitu **Poli Anak** dengan nilai SKM sebesar **64,38** dan nilai SKM tertinggi adalah **Poli THT** dan **Poli Psikiatri** yaitu sebesar **91,02**.

5. Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Instalasi Rawat Inap

Pada umumnya responden memberikan penilaian terhadap kinerja mutu pelayanan rumah sakit dalam katagori Baik, hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.17 Rata-Rata Hasil Penilaian SKM Instalasi Rawat Inap RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	NRR Tertimbang
1.	Pengurusan Administrasi	4,22	0,47
2.	Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Waktu	4,07	0,45
3.	Proses Pelayanan Medis	3,98	0,44
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,57	0,39
5.	Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi	4,03	0,45
6.	Kemampuan Petugas	4,25	0,47
7.	Perilaku Petugas Kesehatan	4,27	0,47
8.	Maklumat Pelayanan	4,13	0,46
9.	Penanganan Pengaduan	3,95	0,44
Nilai indeks		4,05	
Nilai SKM setelah dikonversi		80,97	
Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Mutu Pelayanan		BAIK	

Sebagaimana terlihat dalam tabel 4.17, bahwa pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Syarifah Ambami rato Ebu Bangkalan tahun 2021 yang diberikan kepada masyarakat dalam katagori “**B**” yaitu dengan nilai indeks

4,05 yang berarti bahwa nilai mutu pelayanan (SKM) di Instalasi Rawat Inap sebesar 80,97 dan dapat diartikan bahwa kinerja mutu pelayanan rumah sakit adalah **Baik**.

Bila dilihat dari masing-masing unsur pelayanan, nilai rata-rata yang tertinggi adalah perilaku petugas kesehatan yaitu dengan nilai 4,27 sedangkan nilai rata-rata terendah terjadi pada unsur pelayanan nomor 4 yaitu : kewajaran biaya pelayanan..

6. Pendapat Responden Pada Penilaian SKM di Instalasi Rawat Inap Berdasarkan Masing-Masing Unsur Pelayanan.

- a. Pengurusan Administrasi

Tabel 4.18 Pendapat Responden Tentang Pengurusan Administrasi di IRNA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Sulit	2	0,63
2. Sulit	3	0,94
3. Wajar	34	10,62
4. Mudah	164	51,25
5. Sangat Mudah	117	36,56
Total	320	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 51,25% responden menilai bahwa proses dalam pengurusan administrasi mudah.

- b. Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Tabel 4.19 Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan di IRNA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Tertib	1	0,31
2. Kurang Tertib	4	1,25
3. Cukup Tertib	63	19,68
4. Tertib	160	50,00
5. Sangat Tertib	92	28,75
Total	320	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 50% responden menilai bahwa prosedur pelayanan sudah tertib.

c. Waktu Proses Pelayanan Medis

Tabel 4.20 Pendapat Responden Tentang Waktu Proses Pelayanan Medis di IRNA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1 Sangat Lama	1	0,31
2 Lama	18	5,62
3 Wajar	54	16,88
4 Cepat	159	49,69
5 Sangat Cepat	88	27,50
Total	320	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 49,69% responden menilai bahwa dalam proses pelayanan medis membutuhkan waktu yang cepat.

d. Kewajaran Biaya Pelayanan

Tabel 4.21 Pendapat Responden Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan di IRNA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Mahal	0	0
2. Mahal	5	1,56
3. Wajar	177	55,31
4. Murah	88	27,50
5. Sangat Murah	50	15,63
Total	320	100

Dari tabel di atas nampak bahwa 55,31% responden menilai bahwa biaya pelayanan tidak mahal dan tidak murah (wajar), namun masih ada responden yang menyatakan mahal, yaitu sebesar 1,56%.

e. Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi

Tabel 4.22 Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan Dengan Spesifikasi di IRNA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sesuai	1	0,31
2. Kurang Sesuai	1	0,31
3. Cukup Sesuai	80	25,00
4. Sesuai	142	44,38
5. Sangat Sesuai	96	30,00
Total	320	100

Dari tabel diatas nampak 44,38% responden menilai bahwa responden menerima layanan sesuai dengan yang ditetapkan

f. Kemampuan Petugas

Tabel 4.23 Pendapat Responden Tentang Kemampuan Petugas di IRNA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Mampu	1	0,31
2. Kurang Mampu	2	0,62
3. Cukup Mampu	54	16,88
4. Mampu	121	57,81
5. Sangat Mampu	142	44,38
Total	320	100

Dari tabel di atas nampak 51,81% responden menilai bahwa petugas sudah mampu dalam memberikan pelayanan.

g. Perilaku Petugas Kesehatan

Tabel 4.24 Pendapat Responden Tentang Perilaku Petugas Kesehatan di IRNA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sopan dan Ramah	1	0,31
2. Kurang Sopan dan Ramah	1	0,31
3. Cukup Sopan dan Ramah	36	11,25
4. Sopan dan Ramah	155	48,44
5. Sangat Sopan dan Ramah	127	39,69
Total	320	100

Dari tabel di atas nampak bahwa perilaku petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah terbukti dengan penilaian responden sebesar 48,44%

h. Maklumat Pelayanan

Tabel 4.25 Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan Dengan Maklumat Pelayanan di IRNA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sesuai	0	0
2. Kurang Sesuai	1	0,31
3. Cukup Sesuai	50	15,62
4. Sesuai	174	54,38
5. Sangat Sesuai	95	29,69
Total	320	100

Dari tabel di atas nampak 54,38% responden menilai bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standart pelayanan.

i. Penanganan Pengaduan

Tabel 4.26 Pendapat Responden Tentang Penanganan Pengaduan di IRNA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Diperhatikan	1	0,31
2. Kurang Diperhatikan	6	1,87
3. Cukup Diperhatikan	84	26,25
4. Diperhatikan	147	45,94
5. Sangat Diperhatikan	82	25,63
Total	320	100

Dari tabel di atas nampak 45,94% responden menyatakan kalau ada pengaduan baik secara langsung atau tidak langsung selalu diperhatikan.

7. Hasil Penilaian SKM Berdasarkan Tempat Pelayanan di Instalasi Rawat Inap.

Tabel 4.27 Penilaian SKM Berdasarkan Tempat Pelayanan di IRNA RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan Tahun 2021

No	Tempat Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang	Nilai SKM	Kinerja Mutu Pelayanan
1.	IRNA A	3,89	77,87	BAIK
2.	IRNA B PR	3,96	79,34	BAIK
3	IRNA B LK	3,89	77,97	BAIK
4.	B I	4,11	82,19	BAIK
5.	IRNA C ATAS	4,15	82,91	BAIK
6.	IRNA C BAWAH	4,14	82,72	BAIK
7.	PAVILIUN	4,04	80,75	BAIK
8.	IRNA E	4,19	83,78	BAIK
9.	IRNA F	4,03	80,50	BAIK
10.	IRNA G	4,18	83,66	BAIK
11.	I C U	4,23	84,52	BAIK

Pada tabel di atas terlihat bahwa nilai survey kepuasan masyarakat berdasarkan tempat pelayanan di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu

Bangkalan baik. Kinerja mutu pelayanan tertinggi adalah ruangan ICU dengan nilai 84,52 dan terendah IRNA A dengan nilai 77,87.

8. Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Instalasi Farmasi

Pada umumnya responden memberikan penilaian terhadap kinerja mutu pelayanan rumah sakit dalam katagori Baik, hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.28 Hasil Rata-Rata Penilaian SKM Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	NRR Tertimbang
1.	Pengurusan Administrasi	3,84	0,43
2.	Pelaksanaan Prosedur Pelayanan	3,99	0,44
3.	Waktu Proses Pelayanan Medis	3,49	0,39
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,37	0,37
5.	Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi	3,83	0,43
6.	Kemampuan Petugas	3,97	0,44
7.	Perilaku Petugas Kesehatan	3,89	0,43
8.	Maklumat Pelayanan	3,80	0,42
9.	Penanganan Pengaduan	3,65	0,41
Nilai indeks		3,75	
Nilai SKM setelah dikonversi		75,09	
Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Mutu Pelayanan		BAIK	

Sebagaimana terlihat dalam tabel 4.28, bahwa pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Syarifah Ambami rato Ebu Bangkalan tahun 2021 yang diberikan kepada masyarakat dalam katagori “**B**” yaitu dengan nilai indeks 3,75 yang berarti bahwa nilai mutu pelayanan (SKM) di Instalasi Farmasi sebesar 75,09 dan dapat diartikan bahwa kinerja mutu pelayanan rumah sakit adalah **Baik**.

Bila dilihat dari masing-masing unsur pelayanan, nilai rata-rata yang tertinggi adalah pelaksanaan prosedur pelayanan yaitu dengan nilai 3,99, sedangkan nilai terendah ada pada unsur pelayanan nomor 4 yaitu : kewajaran biaya pelayanan, dengan nilai 3,37.

9. Pendapat Responden Pada Penilaian SKM di Instalasi Farmasi Berdasarkan Masing-Masing Unsur Pelayanan.
 - a. Pengurusan Administrasi

Tabel 4.29 Pendapat Responden Tentang Pengurusan Administrasi di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Sulit	2	1,1
2. Sulit	1	0,56
3. Wajar	53	29,44
4. Mudah	91	50,56
5. Sangat Mudah	33	18,33
Total	180	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 50,56% responden menilai bahwa proses dalam pengurusan administrasi mudah. Namun masih ada yang menyatakan sangat sulit yaitu sebesar 1,1%.

- b. Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Tabel 4.30 Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Tertib	1	0,56
2. Kurang Tertib	2	1,11
3. Cukup Tertib	35	19,44
4. Tertib	102	56,67
5. Sangat Tertib	40	22,22
Total	180	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 56,67% responden menilai bahwa prosedur pelayanan tertib.

c. Waktu Proses Pelayanan Obat

Tabel 4.31 Pendapat Responden Tentang Waktu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Lama	1	0,56
2. Lama	14	7,78
3. Wajar	75	41,67
4. Cepat	76	42,22
5. Sangat Cepat	14	7,78
Total	180	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 42,22 % responden menilai bahwa dalam proses pelayanan Obat membutuhkan waktu yang cepat. Namun 7,78% menyatakan lama.

d. Kewajaran Biaya Pelayanan

Tabel 4.32 Pendapat Responden Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Mahal	0	0
2. Mahal	3	1,67
3. Wajar	123	68,33
4. Murah	39	21,67
5. Sangat Murah	15	8,33
Total	180	100

Dari tabel di atas nampak bahwa 68,33% responden menilai bahwa biaya pelayanan wajar, karena sebanyak 81,87% adalah pasien BPJS, namun masih ada responden yang menyatakan mahal, yaitu sebesar 1,67%.

e. Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi

Tabel 4.33 Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan Dengan Spesifikasi di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sesuai	1	0,56
2. Kurang Sesuai	6	3,33
3. Cukup Sesuai	38	21,11
4. Sesuai	111	61,67
5. Sangat Sesuai	24	13,33
Total	180	100

Dari tabel diatas nampak 61,67% responden menilai bahwa responden menerima layanan sesuai dengan yang ditetapkan, tetapi masih ada yang menerima layanan tidak sesuai dengan yang ditetapkan, yaitu sebesar 0,56%.

f. Kemampuan Petugas

Tabel 4.34 Pendapat Responden Tentang Kemampuan Petugas di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Mampu	0	0
2. Kurang Mampu	5	2,78
3. Cukup Mampu	36	30,00
4. Mampu	99	55,00
5. Sangat Mampu	40	22,22
Total	180	100

Dari tabel di atas nampak 55,00% responden menilai bahwa petugas sudah mampu dalam memberikan pelayanan, namun masih ada yang menilai kurang mampu, yaitu sebesar 2,78%.

g. Perilaku Petugas Kesehatan

Tabel 4.35 Pendapat Responden Tentang Perilaku Petugas Kesehatan di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sopan dan Ramah	0	0
2. Kurang Sopan dan Ramah	11	6,11
3. Cukup Sopan dan Ramah	32	17,78
4. Sopan dan Ramah	104	57,78
5. Sangat Sopan dan Ramah	33	18,33
Total	180	100

Dari tabel di atas nampak bahwa perilaku petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah terbukti dengan penilaian responden sebesar 57,78%.

h. Maklumat Pelayanan

Tabel 4.36 Pendapat Responden Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sesuai	0	0
2. Kurang Sesuai	7	3,88
3. Cukup Sesuai	41	22,78
4. Sesuai	113	62,78
5. Sangat Sesuai	19	10,56
Total	180	100

Dari tabel di atas nampak 62,78% responden menilai bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standart pelayanan.

i. Penanganan Pengaduan

Tabel 4.37 Pendapat Responden Tentang Penanganan di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Diperhatikan	2	1,11
2. Kurang Diperhatikan	20	11,11
3. Cukup Diperhatikan	42	23,33
4. Diperhatikan	91	50,56
5. Sangat Diperhatikan	25	13,89
Total	180	100

Dari tabel di atas nampak 50,56% responden menyatakan kalau ada pengaduan baik secara langsung atau tidak langsung selalu diperhatikan.

10. Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Instalasi Radiologi

Pada umumnya responden memberikan penilaian terhadap kinerja mutu pelayanan rumah sakit dalam katagori Baik, hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.38 Rata-Rata Hasil Penilaian SKM di Instalasi Radiologi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	NRR Terimbang
1.	Pengurusan Administrasi	4	0,44
2.	Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Waktu	3,6	0,40
3.	Proses Pelayanan Medis	3,2	0,36
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,2	0,36
5.	Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi	4,2	0,47
6.	Kemampuan Petugas	4,2	0,47
7.	Perilaku Petugas Kesehatan	4,2	0,47
8.	Maklumat Pelayanan	4,2	0,47
9.	Penanganan Pengaduan	3,6	0,40
Nilai indeks		3,82	
Nilai SKM setelah dikonversi		76,37	
Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Mutu Pelayanan		BAIK	

Sebagaimana terlihat dalam tabel 4.38, bahwa pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Syarifah Ambami rato Ebu Bangkalan tahun 2021 yang diberikan kepada masyarakat dalam katagori “**B**“ yaitu dengan nilai indeks 3,82 yang berarti bahwa nilai mutu pelayanan (SKM) di Instalasi Radiologi sebesar 76,37 dan dapat diartikan bahwa kinerja mutu pelayanan rumah sakit adalah **Baik**.

Bila dilihat dari masing-masing unsur pelayanan, nilai rata-rata yang tertinggi adalah kesesuaian pelayanan dengan spesifikasi, kemampuan petugas, perilaku petugas kesehatan dan maklumat pelayanan yaitu dengan nilai 4,2 sedangkan nilai terendah ada pada unsur pelayanan proses pelayanan medis dan kewajaran biaya pelayanan dengan nilai 3,2.

11. Pendapat Responden Pada Penilaian SKM di Instalasi Radiologi Berdasarkan Masing-Masing Unsur Pelayanan.

a. Pengurusan Administrasi

Tabel 4.39 Pendapat Responden Tentang Pengurusan Administrasi di Instalasi Radiologi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Sulit	0	0
2. Sulit	0	0
3. Wajar	2	40
4. Mudah	1	20
5. Sangat Mudah	2	40
Total	5	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 40 % responden menilai bahwa proses dalam pengurusan administrasi wajar dan sangat mudah .

b. Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Tabel 4.40 Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Tertib	0	0
2. Kurang Tertib	0	0
3. Cukup Tertib	2	40
4. Tertib	3	60
5. Sangat Tertib	0	0
Total	5	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 60 % responden menilai bahwa prosedur pelayanan tertib.

c. Waktu Proses Pelayanan Medis

Tabel 4.41 Pendapat Responden Tentang Waktu Proses Pelayanan Medis di Instalasi Radiologi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Lama	0	0
2. Lama	1	20
3. Wajar	2	40
4. Cepat	2	40
5. Sangat Cepat	0	0
Total	5	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 40 % responden menilai bahwa proses pelayanan medis dilakukan dengan wajar dan cepat. Namun 20 % menyatakan lama.

d. Kewajaran Biaya Pelayanan

Tabel 4.42 Pendapat Responden Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Mahal	0	0
2. Mahal	0	0
3. Wajar	4	80
4. Murah	1	20
5. Sangat Murah	0	0
Total	5	100

Dari tabel di atas nampak bahwa 80 % responden menilai bahwa biaya pelayanan wajar.

e. Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi

Tabel 4.43 Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi di Instalasi Radiologi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sesuai	0	0
2. Kurang Sesuai	0	0
3. Cukup Sesuai	1	20
4. Sesuai	2	40
5. Sangat Sesuai	2	40
Total	5	100

Dari tabel diatas nampak 40% responden menilai bahwa responden menerima layanan sesuai dengan yang ditetapkan.

f. Kemampuan Petugas

Tabel 4.44 Pendapat Responden Tentang Kemampuan Petugas di Instalasi Radiologi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Mampu	0	0
2. Kurang Mampu	0	1,85
3. Cukup Mampu	1	20
4. Mampu	2	40
5. Sangat Mampu	2	40
Total	5	100

Dari tabel di atas nampak 40% responden menilai bahwa petugas sudah mampu dan sangat mampu dalam memberikan pelayanan.

g. Perilaku Petugas Kesehatan

Tabel 4.45 Pendapat Responden Tentang Perilaku Petugas Kesehatan di Instalasi Radiologi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sopan dan Ramah	0	0
2. Kurang Sopan dan Ramah	0	0
3. Cukup Sopan dan Ramah	0	0
4. Sopan dan Ramah	4	80
5. Sangat Sopan dan Ramah	1	20
Total	5	100

Dari tabel di atas nampak 80% responden menilai bahwa perilaku petugas kesehatan sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.

h. Maklumat Pelayanan

Tabel 4.46 Pendapat Responden Tentang Maklumat Pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sesuai	0	0
2. Kurang Sesuai	0	0
3. Cukup Sesuai	1	20
4. Sesuai	2	40
5. Sangat Sesuai	2	40
Total	5	100

Dari tabel di atas nampak 40 % responden menilai bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standart pelayanan.

i. Penanganan Pengaduan

Tabel 4.47 Pendapat Responden Tentang Penanganan Pengaduan di Instalasi Radiologi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Diperhatikan	0	0
2. Kurang Diperhatikan	1	20
3. Cukup Diperhatikan	2	40
4. Diperhatikan	0	0
5. Sangat Diperhatikan	2	40
Total	5	100

Dari tabel di atas nampak 40% responden menyatakan kalau ada pengaduan baik secara langsung atau tidak langsung selalu diperhatikan

12. Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Instalasi Laboratorium

Pada umumnya responden memberikan penilaian terhadap kinerja mutu pelayanan rumah sakit dalam katagori Baik, hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.48 Rata-Rata Hasil Penilaian SKM di Instalasi Laboratorium RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	NRR Tertimbang
1.	Pengurusan Administrasi	4,2	0,47
2.	Pelaksanaan Prosedur Pelayanan	3,7	0,41
3.	Waktu Proses Pelayanan Medis	3,4	0,38
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,3	0,37
5.	Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi	3,8	0,42
6.	Kemampuan Petugas	3,7	0,41
7.	Perilaku Petugas Kesehatan	4	0,44
8.	Maklumat Pelayanan	4,1	0,46
9.	Penanganan Pengaduan	3,8	0,42
Nilai indeks		3,77	
Nilai SKM setelah dikonversi		75,48	
Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Mutu Pelayanan		BAIK	

Sebagaimana terlihat dalam tabel 4.48, bahwa pelayanan di Instalasi Laboratorium RSUD Syarifah Ambami rato Ebu Bangkalan tahun 2021 yang diberikan kepada masyarakat dalam katagori “**B**” yaitu dengan nilai indeks 3,77 yang berarti bahwa nilai mutu pelayanan (SKM) di Instalasi Laboratorium sebesar 75,48 dan dapat diartikan bahwa kinerja mutu pelayanan rumah sakit adalah **Baik**.

Bila dilihat dari masing-masing unsur pelayanan, nilai rata-rata yang tertinggi adalah pengurusan administrasi dengan nilai 4,2 sedangkan nilai terendah ada pada unsur pelayanan nomor 4 yaitu : kewajaran biaya pelayanan, dengan nilai 3,3.

13. Pendapat Responden Pada Penilaian SKM di Instalasi Laboratorium Berdasarkan Masing-Masing Unsur Pelayanan.

a. Pengurusan Administrasi

Tabel 4.49 Pendapat Responden Tentang Pengurusan Administrasi di Instalasi Laboratorium RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Sulit	0	0
2. Sulit	0	0
3. Wajar	3	30
4. Mudah	2	20
5. Sangat Mudah	5	50
Total	10	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 50% responden menilai bahwa proses dalam pengurusan administrasi sangat mudah.

b. Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Tabel 4.50 Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan di Instalasi Laboratorium RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Tertib	0	0
2. Kurang Tertib	0	0
3. Cukup Tertib	5	50
4. Tertib	3	30
5. Sangat Tertib	2	20
Total	10	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 50% responden menilai bahwa prosedur pelayanan cukup tertib.

c. Waktu Proses Pelayanan Medis

Tabel 4.51 Pendapat Responden Tentang Waktu Proses Pelayanan Medis di Instalasi Laboratorium RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Lama	0	0
2. Lama	2	20
3. Wajar	5	50
4. Cepat	0	0
5. Sangat Cepat	3	30
Total	10	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 50 % responden menilai bahwa dalam proses pelayanan medis membutuhkan waktu yang tidak lama dan tidak cepat (wajar). Namun 20 % menyatakan lama.

d. Kewajaran Biaya Pelayanan

Tabel 4.52 Pendapat Responden Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan di Instalasi Laboratorium RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Mahal	0	0
2. Mahal	0	0
3. Wajar	8	80
4. Murah	1	10
5. Sangat Murah	1	10
Total	10	100

Dari tabel di atas nampak bahwa 80 % responden menilai bahwa biaya pelayanan wajar.

e. Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi

Tabel 4.53 Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi di Instalasi Laboratorium RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sesuai	0	0
2. Kurang Sesuai	0	0
3. Cukup Sesuai	5	50
4. Sesuai	2	20
5. Sangat Sesuai	3	30
Total	10	100

Dari tabel diatas nampak 50 % responden menilai bahwa responden menerima layanan cukup sesuai dengan yang ditetapkan.

f. Kemampuan Petugas

Tabel 4.54 Pendapat Responden Tentang Kemampuan Petugas di Instalasi Laboratorium RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Mampu	0	0
2. Kurang Mampu	0	0
3. Cukup Mampu	5	50
4. Mampu	3	30
5. Sangat Mampu	2	20
Total	10	100

Dari tabel di atas nampak 50 % responden menilai bahwa petugas cukup mampu dalam memberikan pelayanan.

g. Perilaku Petugas Kesehatan

Tabel 4.55 Pendapat Responden Tentang Perilaku Petugas Kesehatan di Instalasi Laboratorium RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sopan dan Ramah	0	0
2. Kurang Sopan dan Ramah	0	0
3. Cukup Sopan dan Ramah	4	40
4. Sopan dan Ramah	2	20
5. Sangat Sopan dan Ramah	4	40
Total	10	100

Dari tabel di atas nampak 40 % responden menilai bahwa perilaku petugas dalam memberikan pelayanan cukup sopan dan ramah.

h. Maklumat Pelayanan

Tabel 4.56 Pendapat Responden Tentang Maklumat Pelayanan di Instalasi Laboratorium RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sesuai	0	0
2. Kurang Sesuai	0	0
3. Cukup Sesuai	3	30
4. Sesuai	3	30
5. Sangat Sesuai	4	40
Total	10	100

Dari tabel di atas nampak 51,26 % responden menilai bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standart pelayanan.

i. Penanganan Pengaduan

Tabel 4.57 Pendapat Responden Tentang Penanganan Pengaduan di Instalasi Laboratorium RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presensi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Diperhatikan	0	0
2. Kurang Diperhatikan	1	10
3. Cukup Diperhatikan	3	30
4. Diperhatikan	3	30
5. Sangat Diperhatikan	3	30
Total	10	100

Dari tabel di atas nampak 30% responden menyatakan kalau ada pengaduan baik secara langsung atau tidak langsung cukup diperhatikan

14. Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Instalasi Gizi

Tabel 4.58 Rata-Rata Hasil Penilaian SKM di Instalasi Gizi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	NRR Tertimbang
1.	Kebersihan alat makan	4,4	0,49
2.	Variasi makanan	3,2	0,36
3.	Waktu Jam Makan	3,6	0,40
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,4	0,38
5.	Makanan sesuai dengan dietnya	4,2	0,47
6.	Kemampuan Petugas	3,8	0,42
7.	Perilaku Petugas Kesehatan	4,2	0,47
8.	Maklumat Pelayanan	3,6	0,40
9.	Penanganan Pengaduan	3,4	0,38
Nilai indeks		3,75	
Nilai SKM setelah dikonversi			75.04
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Mutu Pelayanan			BAIK

Pada umumnya responden memberikan penilaian terhadap kinerja mutu pelayanan rumah sakit dalam katagori Baik, hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah di atas

Sebagaimana terlihat dalam tabel 4.58, bahwa pelayanan di Instalasi Gizi RSUD Syarifah Ambami rato Ebu Bangkalan tahun 2021 yang diberikan kepada masyarakat dalam katagori “**B**” yaitu dengan nilai indeks 3,75 yang berarti bahwa nilai mutu pelayanan (SKM) di Instalasi Gizi sebesar 75.04 dan dapat diartikan bahwa kinerja mutu pelayanan rumah sakit adalah **Baik**.

Bila dilihat dari masing-masing unsur pelayanan, nilai rata-rata yang tertinggi adalah kebersihan alat makan yaitu dengan nilai 4.44 sedangkan nilai terendah ada pada unsur variasi makanan dengan nilai 3,2.

15. Pendapat Responden Pada Penilaian SKM di Instalasi Gizi Berdasarkan Masing-Masing Unsur Pelayanan.

a. Pemberian Makan/Diet

Tabel 4.59 Pendapat Responden Tentang Pemberian Makan/Diet di Instalasi Gizi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat lama	0	0
2. Lama	0	0
3. Wajar	0	0
4. Cepat	3	60
5. Sangat Cepat	2	40
Total	5	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 60 % responden menilai bahwa proses pemberian makan/diet cepat.

b. Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Tabel 4.60 Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan di Instalasi Gizi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Tertib	0	0
2. Kurang Tertib	1	20
3. Cukup Tertib	3	60
4. Tertib	0	0
5. Sangat Tertib	1	20
Total	5	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 60 % responden menilai bahwa prosedur pelayanan cukup tertib.

c. Waktu Jam Makan

Tabel 4.61 Pendapat Responden Tentang Waktu Jam Makan di Instalasi Gizi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Lambat	0	0
2. Lambat	0	0
3. Cukup Tepat	3	60
4. Tepat	1	20
5. Sangat Tepat	1	20
Total	5	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 60 % responden menilai bahwa dalam waktu jam cukup tepat.

d. Kewajaran Biaya Pelayanan

Tabel 4.62 Pendapat Responden Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan di Instalasi Gizi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Mahal	0	0
2. Mahal	0	0
3. Wajar	4	80
4. Murah	0	0
5. Sangat Murah	1	20
Total	5	100

Dari tabel di atas nampak bahwa 80 % responden menilai bahwa biaya pelayanan wajar.

e. Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi

Tabel 4.63 Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi di Instalasi Gizi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sesuai	0	0
2. Kurang Sesuai	0	0
3. Cukup Sesuai	1	20
4. Sesuai	2	40
5. Sangat Sesuai	2	40
Total	5	100

Dari tabel diatas nampak 40 % responden menilai bahwa responden menerima layanan sesuai dengan yang ditetapkan.

f. Kemampuan Petugas

Tabel 4.64 Pendapat Responden Tentang Kemampuan Petugas di Instalasi Gizi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Mampu	0	0
2. Kurang Mampu	0	0
3. Cukup Mampu	2	40
4. Mampu	2	40
5. Sangat Mampu	1	20
Total	5	100

Dari tabel di atas nampak 40 % responden menilai bahwa petugas sudah mampu dalam memberikan pelayanan.

g. Perilaku Petugas Kesehatan

Tabel 4.65 Pendapat Responden Tentang Perilaku Petugas Kesehatan di Instalasi Gizi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sopan dan Ramah	0	0
2. Kurang Sopan dan Ramah	0	0
3. Cukup Sopan dan Ramah	1	20
4. Sopan dan Ramah	2	40
5. Sangat Sopan dan Ramah	2	40
Total	5	100

Dari tabel di atas nampak 40% responden menilai bahwa perilaku petugas dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah.

h. Maklumat Pelayanan

Tabel 4.66 Pendapat Responden Tentang Maklumat Pelayanan di Instalasi Gizi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sesuai	0	0
2. Kurang Sesuai	0	0
3. Cukup Sesuai	3	60
4. Sesuai	1	20
5. Sangat Sesuai	1	20
Total	5	100

Dari tabel di atas nampak 60 % responden menilai bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standart pelayanan.

i. Penanganan Pengaduan

Tabel 4.67 Pendapat Responden Tentang Penanganan Pengaduan di Instalasi Gizi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Diperhatikan	0	0
2. Kurang Diperhatikan	0	0
3. Cukup Diperhatikan	4	80
4. Diperhatikan	0	0
5. Sangat Diperhatikan	1	20
Total	5	100

Dari tabel di atas nampak 80 % responden menyatakan kalau ada pengaduan baik secara langsung atau tidak langsung cukup diperhatikan

16. Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Instalasi Rawat Darurat

Pada umumnya responden memberikan penilaian terhadap kinerja mutu pelayanan rumah sakit dalam kategori baik, hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini .

Tabel 4.68 Rata-Rata Hasil Penilaian SKM di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	NRR Tertimbang
1.	Pengurusan Administrasi	3,59	0,40
2.	Pelaksanaan Prosedur Pelayanan	3,44	0,38
3.	Proses Pelayanan Medis	3,24	0,36
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,13	0,35
5.	Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi	3,55	0,39
6.	Kemampuan Petugas	3,62	0,40
7.	Perilaku Petugas Kesehatan	3,50	0,39
8.	Maklumat Pelayanan	3,46	0,38
9.	Penanganan Pengaduan	3,36	0,37
Nilai indeks		3,43	
Nilai SKM setelah dikonversi		68,57	
Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Mutu Pelayanan		BAIK	

Sebagaimana terlihat dalam table 4.68, bahwa pelayanan di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan tahun 2021 yang diberikan kepada masyarakat dalam kategori "B" yaitu dengan nilai indeks 3,43 yang berarti bahwa nilai mutu pelayanan (SKM) di Instalasi Rawat Darurat sebesar 68,57 dan dapat diartikan bahwa kinerja mutu pelayanan rumah sakit adalah baik.

Bila dilihat dari masing-masing unsur pelayanan, nilai rata-rata yang tertinggi adalah kemampuan petugas dengan nilai 3,62 sedangkan nilai terendah ada pada unsur pelayanan kewajaran biaya pelayanan dengan nilai 3,13 .

17. Pendapat Responden Pada Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat di Instalasi Rawat Darurat Berdasarkan Masing Masing Unsur Pelayanan

a. Pengurusan Administrasi

Tabel 4.69 Pendapat Responden Tentang Pengurusan Administrasi di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Sulit	2	1,24
2. Sulit	8	5,00
3. Wajar	67	41,88
4. Mudah	59	36,88
5. Sangat Mudah	24	15,00
Total	160	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 41,88 % responden menilai bahwa proses dalam pengurusan administrasi wajar.

b. Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Tabel 4.70 Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Tertib	2	1,24
2. Kurang Tertib	17	10,63
3. Cukup Tertib	66	41,25
4. Tertib	58	36,25
5. Sangat Tertib	17	10,63
Total	160	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 41,25% responden menilai bahwa prosedur pelayanan cukup tertib.

c. Waktu Proses Pelayanan Medis

Tabel 4.71 Pendapat Responden Tentang Waktu Proses Pelayanan Medis di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Lama	8	5,00
2. Lama	27	16,88
3. Wajar	61	38,13
4. Cepat	47	29,38
5. Sangat Cepat	17	10,63
Total	160	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 38,13% responden menilai bahwa dalam proses pelayanan medis membutuhkan waktu yang wajar.

d. Kewajaran Biaya Pelayanan

Tabel 4.72 Pendapat Responden Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Mahal	0	0
2. Mahal	15	9,38
3. Wajar	116	72,50
4. Murah	23	14,38
5. Sangat Murah	6	3,75
Total	160	100

Dari tabel di atas nampak bahwa 72,50% responden menilai bahwa biaya pelayanan wajar.

e. Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi

Tabel 4.73 Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sesuai	4	2,50
2. Kurang Sesuai	9	5,63
3. Cukup Sesuai	58	36,25
4. Sesuai	73	45,63
5. Sangat Sesuai	16	10,00
Total	160	100

Dari tabel diatas nampak 45,63% responden menilai bahwa responden menerima layanan sesuai dengan yang ditetapkan.

f. Kemampuan Petugas

Tabel 4.74 Pendapat Responden Tentang Kemampuan Petugas di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Mampu	2	1,24
2. Kurang Mampu	12	7,50
3. Cukup Mampu	61	38,13
4. Mampu	55	34,38
5. Sangat Mampu	30	18,75
Total	160	100

Dari tabel di atas nampak 38,13% responden menilai bahwa petugas sudah cukup mampu dalam memberikan pelayanan.

g. Perilaku Petugas Kesehatan

Tabel 4.75 Pendapat Responden Tentang Perilaku Petugas Kesehatan di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sopan dan Ramah	10	6,25
2. Kurang Sopan dan Ramah	8	5,00
3. Cukup Sopan dan Ramah	60	37,50
4. Sopan dan Ramah	56	35,00
5. Sangat Sopan dan Ramah	26	16,25
Total	160	100

Dari tabel di atas nampak 37,50% responden menilai bahwa perilaku petugas dalam memberikan pelayanan cukup sopan dan ramah.

h. Maklumat Pelayanan

Tabel 4.76 Pendapat Responden Tentang Maklumat Pelayanan di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sesuai	6	3,75
2. Kurang Sesuai	10	6,25
3. Cukup Sesuai	69	43,12
4. Sesuai	55	34,38
5. Sangat Sesuai	20	12,50
Total	160	100

Dari tabel di atas nampak 43,12% responden menilai bahwa pelayanan yang diberikan cukup sesuai dengan standart pelayanan.

i. Penanganan Pengaduan

Tabel 4.77 Pendapat Responden Tentang Penanganan Pengaduan di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Diperhatikan	6	3,75
2. Kurang Diperhatikan	22	13,75
3. Cukup Diperhatikan	57	35,62
4. Diperhatikan	58	36,25
5. Sangat Diperhatikan	17	10,63
Total	160	100

Dari tabel di atas nampak 36,25 % responden menyatakan kalau ada pengaduan baik secara langsung atau tidak langsung selalu diperhatikan

18. Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Farmasi, Instalasi Radiologi, Instalasi Laboratorium, dan Instalasi Gizi, Instalasi Gawat Darurat dapat dilihat pada tabel IV.69.

Tabel 4.78 Rata-Rata Hasil Penilaian SKM di RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	NRR Tertimbang
1.	Pengurusan Administrasi	4,01	0,44
2.	Pelaksanaan Prosedur Pelayanan	3,92	0,43
3.	Waktu Proses Pelayanan Medis	3,68	0,41
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,42	0,38
5.	Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi	3,91	0,43
6.	Kemampuan Petugas	4,05	0,45
7.	Perilaku Petugas Kesehatan	4,01	0,44
8.	Maklumat Pelayanan	3,92	0,43
9.	Penanganan Pengaduan	3,76	0,42
Nilai indeks		3,85	
Nilai SKM setelah dikonversi		76,97	
Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Mutu Pelayanan		BAIK	

Sebagaimana terlihat dalam tabel 4.78, bahwa pelayanan di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan tahun 2021 yang diberikan kepada masyarakat dalam katagori “B” yaitu dengan nilai indeks 3,85 dan nilai mutu pelayanan sebesar 76,97 yang dapat diartikan bahwa kinerja mutu pelayanan rumah sakit adalah baik.

Bila dilihat dari masing-masing unsur pelayanan, nilai rata-rata yang tertinggi adalah kemampuan petugas yaitu dengan nilai 4,05 sedangkan nilai rata-rata terendah terjadi pada unsur kewajaran biaya pelayanan dengan nilai 3,42.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Penilaian kinerja mutu pelayanan di Unit Pelayanan (Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Farmasi, Instalasi Radiologi, Instalasi Laboratorium, Instalasi Gizi, Instalasi Gawat Darurat) RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan tahun 2021 masuk dalam katagori baik dengan pencapaian nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 76,97
2. Berdasarkan penilaian unsur pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan, nilai tertinggi adalah Kemampuan Petugas yaitu sebesar 4,26 dan nilai terendah adalah Kewajaran Biaya Pelayanan yaitu sebesar 3,53.
3. Berdasarkan tempat (unit) pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan, nilai tertinggi adalah Poli THT dan Poli Psikiatri yaitu sebesar 91,02 dan nilai terendah adalah Poli Anak yaitu sebesar 64,38.
4. Unsur pelayanan di Instalasi Rawat Inap (Irna) nilai tertinggi adalah Perilaku Petugas Kesehatan yaitu sebesar 4,27 dan nilai terendah adalah Kewajaran Biaya Pelayanan yaitu sebesar 3,57.
5. Unsur pelayanan di Instalasi Rawat Inap (Irna) nilai tertinggi adalah ICU dengan nilai 84,52.
6. Berdasarkan penilaian unsur pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan, nilai tertinggi adalah Pelaksanaan Prosedur Pelayanan yaitu sebesar 3,99 dan nilai terendah adalah Kewajaran Biaya Pelayanan yaitu sebesar 3,37.
7. Unsur pelayanan di Instalasi Radiologi, nilai tertinggi adalah Kesesuaian Layanana dengan Spesifikasi, Kemampuan Petugas, Perilaku Petuga Kesehatan, dan Maklumat Pelayanan yaitu sebesar 4,2 dan nilai terendah adalah Proses Pelayanan Medis dan Kewajaran Biaya Kewajaran yaitu sebesar 3,2.

8. Unsur pelayanan di Instalasi Laboratorium, nilai tertinggi adalah Pengurusan Administrasi yaitu sebesar 4,2 dan nilai terendah adalah Kewajaran Biaya Pelayanan yaitu sebesar 3,3.
9. Unsur pelayanan di Instalasi Gizi, nilai tertinggi adalah Makanan Sesuai Dietnya yaitu sebesar 4,2 dan nilai terendah adalah Variasi Makanan yaitu sebesar 3,2
10. Unsur pelayanan di Instalasi Rawat Darurat, nilai tertinggi adalah Kemampuan Petugas yaitu sebesar 3,62 dan nilai terendah adalah Kewajaran Biaya Pelayanan yaitu sebesar 3,13

B. SARAN

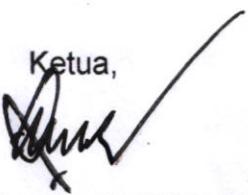
1. Meskipun nilai kinerja mutu pelayanan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan tahun 2020 masuk dalam katagori baik, namun masih perlu adanya peningkatan pelayanan rumah sakit untuk mewujudkan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga ada peningkatan kepuasan pelayanan diterima masyarakat.
2. Pada penilaian unsur proses pelayanan medis yang masih ada masalah, terutama di unit pelayanan Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Farmasi. Instalasi Rawat Jalan disebabkan karena waktu tunggu untuk menerima pelayanan medis yang cukup lama dan sering terjadi perubahan jadwal praktek. Instalasi Farmasi disebabkan karena waktu penerimaan resep hampir secara bersama dalam jumlah yang banyak.
3. Kompetensi yang baik para Petugas Kesehatan telah dapat menciptakan rasa puas bagi sebagian besar pasien, saran yang dapat diberikan adalah agar rumah sakit dapat melakukan pelatihan penyegaran (refresh training) dalam hal kompetensi dan kapabilitas secara berkala dengan tujuan agar setiap Petugas Kesehatan selalu menjaga kualitas pelayanannya serta ter-update dengan metoda-metoda pelayanan terbaru yang lebih baik.
4. Mutu Pelayanan yang diberikan dari tahun sebelumnya ada peningkatan dari 70,59 menjadi 76,97 kenaikan sebesar 6,38.

BAB VI PENUTUP

Demikian laporan hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dibuat dengan harapan dapat dijadikan pedoman pengembangan manajemen mutu pelayanan secara terus menerus dan konsisten melakukan perbaikan-perbaikan pada semua aspek unsur pelayanan, untuk mewujudkan kepuasan masyarakat Bangkalan dan sekitarnya dalam menerima pelayanan sesuai dengan visi dan misi RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan dengan motto " KESEMBUHAN ANDA KOMITMEN KAMI".

Akhirnya kami berharap mudah-mudahan laporan Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.

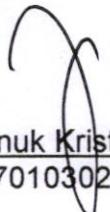
Bangkalan, Oktober 2021

Ketua,

Nasib Anwari, S.KM,M.Kes
Nip.196801011993031003

Sekretaris,

Urip Budiman S.Kep.Ns
Nip.196402061984031005

Mengetahui,
Direktur RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu
Kabupaten Bangkalan


dr. Nunuk Kristiani, Sp.R
Nip.197010302002122003



PEMERINTAH KABUPATEN BANGKALAN

DINAS KESEHATAN

OUBK RSUD SYARIFAH AMBAMI RATO EBU

Jl. Pemuda kaffa No.9 Bangkalan 69112 Tlp : 031 3095088 Fax : 0313094108

Website : www.rsabangkalan.com Email : eres_bangkalan@yahoo.co.id

Email 2 : rsudsyamrabu@bangkalankab.go.id

BANGKALAN



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SYARIFAH AMBAMI RATO EBU KABUPATEN BANGKALAN

NOMOR : 188/5173/433.102.1/2021

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENILAIAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD SYARIFAH AMBAMI RATO EBU KABUPATEN BANGKALAN
TAHUN 2021

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SYARIFAH AMBAMI RATO EBU KABUPATEN BANGKALAN

Menimbang : a. Bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan;
b. Bahwa Untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah khususnya RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan melalui penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ;
c. Bahwa bedasarkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Nasional (PROOPENAS), salah satu kegiatan adalah upaya meningkatkan Pelayanan Publik adalah menyusun Survey Kepuasan Masyarakat Sebagai tolak ukur Pemerintah kepada masyarakat;
d. Bahwa untuk maksud tersebut perlu dibentuk Tim Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat.

Mengingat : 1. Undang – Undang RI Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan ;
2. Undang-Undang RI Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Nomor 3839) ;
3. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah,
4. Undang – Undang RI Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROOPENAS) Tahun 2000 – 2004 (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 206) ;
5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah Dan Keuangan Propinsi sebagai Daerah Otonomi ,(Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54 dan tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3952) ;
6. Keputusan Presiden RI Nomor 8 tentang perubahan atas Keputusan Presiden RI Nomor 100 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Menteri Negara sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Keputusan Presiden RI Nomor 29 Tahun 2003

7. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2001 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Menteri Negara ,Sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Keputusan Presiden Nomor 48 Tahun 2003 ;
8. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat ;
9. Keputusan Menteri PAN Nomor 63 / KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik ;
10. Keputusan Menteri PAN Nomor 25 /KEP/M.PAN/3/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- Pertama : Membentuk dan Mengangkat Tim Survey Kepuasan Masyarakat di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan Tahun 2021 sebagaimana terlampir
- Kedua : Tim Penilaian Kepuasan Masyarakat mempunyai tugas :
 - a. Melakukan penetapan instrumen (kuesioner)
 - b. Melakukan pengumpulan data secara periodik
 - c. Melakukan pengolahan data dengan Program data base
 - d. Melaporkan hasil pengolahan data dan informasi SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) kepada Direktur.
- Ketiga : Semua biaya yang timbul akibat tugas dan kegiatan tim ini dibebankan kepada Dana Alokasi Umum (DAUM) RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan.
- Keempat : Keputusan biaya ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan diadakan perbaikan apabila dipandang perlu.

DITETAPKAN : BANGKALAN
 PADA TANGGAL : 28 JUNI 2021
 DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
 SYARIFAH AMBAMI RATO EBU
 KABUPATEN BANGKALAN



dr. NUNUK KRISTIANI, Sp.R
DINAS KESIHATIAN Tk.I
 NIP. 19701030 200212 2 003

Salinan keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI
di Jakarta
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Bangkalan
di Bangkalan
3. Tim Penilaian SKM Rumah Sakit Umum Daerah
Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan,
di Bangkalan.

Lampiran Surat Keputusan Direktur OUBK RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu
Kabupaten Bangkalan
Nomor : 188/573/433.102.1/2021

SUSUNAN TIM PENILAIAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
OUBK RSUD SYARIFAH AMBAMI RATO EBU
KABUPATEN BANGKALAN
TAHUN 2021

1. Penanggung Jawab Umum : Direktur RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu
2. Penanggung Jawab Teknis : Wadir Umum dan Keuangan
3. Ketua : Kabag. Perencanaan Dan Evaluasi
4. Sekretaris : Ka. Instalasi Promkes
5. Anggota :
 - a. Ka. Sie Perencanaan & Pengembangan Pelayanan Medik
 - b. Ka. Sie Pengawasan & Pengendalian Pelayanan Medik
 - c. Ka. Sie Perencanaan & Pengembangan Pelayanan Keperawatan
 - d. Ka. Sie Pengawasan & Pengendalian Pelayanan Keperawatan
 - e. Ka. Sie Perencanaan & Pengembangan Penunjang Pelayanan
 - f. Ka. Sie Pengawasan & Pengendalian Penunjang Pelayanan
 - g. Ka. Sie Pendidikan & Pelatihan
 - h. Ka. Sie Penelitian & Pengembangan
 - i. Ka. Subag Perencanaan & Anggaran
 - j. Ka. Subag Rekam Medik, Evaluasi & Pelaporan
 - k. Ka. Subag Hukum & Pemasaran
 - l. Staf Instalasi Promkes

DIREKTUR OUBK RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SYARIFAH AMBAMI RATO EBU
KABUPATEN BANGKALAN



KUISIONER

The screenshots show a survey interface with the following sections:

- Header:** SYAMRABU (Sistem Kepuasan Masyarakat Administrasi Daerah)
- Section 1: DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)**
 - Email: mimin301186@gmail.com (tidak dibagikan) Ganti akun
 - Cloud icon: * Wajib
- Section 2: Demographic Information**
 - Umur *
Jawaban Anda
 - Jenis Kelamin *
 Laki Laki
 Perempuan
- Section 3: Service Satisfaction**
 - 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang pengurusan administrasi pelayanan ? *
 Sangat sulit
 Sulit
 Wajar
 Mudah
 Sangat mudah
 - 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang prosedur pelayanan unit ini ? *
 Tidak Tertib
 Kurang Tertib
 Cukup Tertib
 Tertib
 Sangat Tertib
 - 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang waktu proses pelayanan medis ? *
 Sangat lama
 Lama
 Wajar
 Cepat
 Sangat cepat
 - 4. Bagaiman pendapat Saudara tentang kewajaran biaya dengan layanan yang diperoleh di unit ini ? *
 Sangat Mahal
 Mahal
 Wajar
 Murah
 Sangat Murah



5. Apakah Saudara mendapatkan layanan pemeriksaan sesuai dengan yang ditetapkan ? *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Cukup sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? *

- Tidak Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Cukup Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Ramah

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ? *

- Tidak Mampu
- Kurang Mampu
- Cukup Mampu
- Mampu
- Sangat Mampu

8. Apakah Unit pelayanan ini, menurut pendapat saudara sudah memberikan pelayanan sesuai dengan janji pelayanan (Maklumat Pelayanan) ? *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesua

9. Bagaimana pendapat saudara tentang pengelolaan pengaduan lewat sms center atau secara langsung ? *

- Tidak diperhatikan
- Kurang diperhatikan
- Cukup diperhatikan
- Diperhatikan
- Sangat Diperhatikan

Kirim

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini
tidak dibuat
GoogleFormulir atau
didukung
oleh Google

Survey Kepuasan Masyarakat Gizi 2021

DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

 mimin301186@gmail.com
(tidak dibagikan) Ganti akun



* Wajib

Umur *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

- Laki Laki
- Perempuan



Pendidikan Terakhir *

Pilih

Pekerjaan Utama *

Pilih

Biaya Pelayanan Ditanggung Oleh *

Pilih



1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kebersihan alat makan ? *

- Sangat kotor
- Kotor
- Cukup bersih
- Bersih
- Sangat bersih

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang waktu jam makan pasien ? *

- Sangat lambat
- Lambat
- Cukup tepat
- Tepat
- Sangat tepat

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang variasi makanan yang disajikan ? *

- Tidak bervariasi
- Kurang bervariasi
- Cukup bervariasi
- Bervariasi
- Sangat bervariasi

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya dengan layanan yang diperoleh di unit ini ? *

- Sangat Mahal
- Mahal
- Wajar
- Murah
- Sangat Murah

<p>SYAMRABU SEJU SYARIAH ASIRAH RAYA ESUH BANJARLAH</p> <p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? *</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Tidak Sopan dan Ramah <input type="radio"/> Kurang Sopan dan Ramah <input type="radio"/> Cukup Sopan dan Ramah <input type="radio"/> Sopan dan Ramah <input type="radio"/> Sangat Sopan dan Ramah 	<p>SYAMRABU SEJU SYARIAH ASIRAH RAYA ESUH BANJARLAH</p> <p>5. Apakah makanan yang disajikan sesuai dengan penyakit yang diderita ? *</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Tidak sesuai <input type="radio"/> Kurang sesuai <input type="radio"/> Cukup sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat sesuai
<p>8. Apakah Unit pelayanan ini, menurut pendapat saudara sudah memberikan pelayanan sesuai dengan janji pelayanan (Maklumat Pelayanan) ? *</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Tidak Sesuai <input type="radio"/> Kurang Sesuai <input type="radio"/> Cukup Sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat Sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang penjelasan petugas gizi mengenai pantangan makanan? *</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Tidak Jelas <input type="radio"/> Kurang Jelas <input type="radio"/> Cukup Jelas <input type="radio"/> Jelas <input type="radio"/> Sangat Jelas

<p>SYAMRABU SEJU SYARIAH ASIRAH RAYA ESUH BANJARLAH</p> <p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang pengelolaan pengaduan lewat sms center atau secara langsung ? *</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Tidak diperhatikan <input type="radio"/> Kurang diperhatikan <input type="radio"/> Cukup diperhatikan <input type="radio"/> Diperhatikan <input type="radio"/> Sangat Diperhatikan 	<input style="background-color: #2e6b2e; color: white; padding: 5px; margin-right: 10px;" type="button" value="Kirim"/> <input style="background-color: #d3d3d3; color: black; padding: 5px;" type="button" value="Kosongkan formulir"/>
<p>Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.</p> <p>Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.</p>	