

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data survei kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan di Rumah Sakit Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima di Rumah Sakit Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan. Selain itu hasil survei ini dapat menjadi bahan penilaian dan pendorong terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya

### **A. Dasar Pelaksanaan**

1. Instruksi Presiden RI Nomor: 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat
2. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan mencabut Kepmenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004.
4. SK Direktur RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu ( Syamrabu ) Bangkalan nomor: 445/611/433.208/2018 tentang Pembentukan Tim Penilaian Survey 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 aparaturnya penyelenggara pelayanan.

## **B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Permenpan & RB Nomor 16 tahun 2014 survei dilakukan untuk menilai dan mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dengan unsur dan variabel yang diukur minimal 9 variabel 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 disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Kuesioner dibagi menjadi 3 (tiga) bagian:

- Bagian I :  
Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
- Bagian II :  
Identitas pencacah, berisi data pencacah. (Apabila kuesioner diisi oleh masyarakat bagian ini tidak diisi)
- Bagian III:  
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 RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu (RSA) Bangkalan nomor : 445/611/433.208/2019 tentang pembentukan Tim Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 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 metode penghitungan secara proporsi yaitu sebesar 790 responden. Untuk tahun 2019 ini, RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu (Syamrabu) Bangkalan menetapkan sebagai lokasi survei adalah : Instalasi Rawat Inap, Instalasi Rawat Jalan, dan Instalasi Penunjang, sebagaimana dalam tabel III, di bawah ini.

Tabel III : Jumlah responden berdasarkan ruangan

No	Ruangan	Jumlah Responden
<b>A.</b>	<b>Instalasi Rawat Inap (Irna)</b>	
1	Irna A	17
2	Irna B Perempuan	10
3	Irna B Laki-Laki	8
4	Irna B Kls I	5
5	Irna C	11
6	Paviliun Kartini	8
7	Irna E	9
8	Irna F	3
9	Irna G (Neonatus)	7
10	I C U	4

No	Ruangan	Jumlah Responden
<b>B.</b>	<b>Irja (Poli) :</b>	
1	Poli Anak	6
2	Poli Anastesi	3
3	Poli Bedah	13
4	Poli Bedah Anak	3
5	Poli Dalam	30
6	Poli Fisioterapi	13
7	Poli Gigi	11
8	Poli Gizi	3
9	Poli Jantung	13
10	Poli Kandungan	10
11	Poli Kulit Kelamin	5
12	Poli Mata	14
13	Poli Ortopedi	6
14	Poli Paru	3
15	Poli Psikiatri	3
16	Poli Psikologi	3
17	Poli Syaraf	3
18	Poli THT	6
19	Poli TB DOTS	3
20	Poli Urologi	3
21	Poli VCT	3
22	Unit Haemodialisis	5
23	P. General Check Up	3



No	Ruangan	Jumlah Responden
C.	Instalasi Farmasi	246
D.	Instalasi Radiologi	30
E.	Instalasi Laboratorium	164
F.	Instalasi Gizi	70
G.	Instalasi Rawat Darurat	33

## 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 di hari ke-3. Pasien Instalasi Rawat 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 wawancara oleh surveyor menggunakan check list yang sudah ditentukan ( contoh terlampir) dan dilaksanakan mulai tanggal 22 Juli – 17 Agustus 2019.

### C. Pengumpulan Data

Data diperoleh melalui wawancara kepada responden dengan cara menanyakan kepada responden terhadap 9 unsur pelayanan yang ditetapkan dalam kuesioner.

Dari 790 sampel yang ditetapkan sebagai responden jawaban yang diberikan sebanyak 790 dan jawaban yang bisa dianalisa sebanyak 790 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 III.2 Nilai Presepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

<b>Nilai Presepsi</b>	<b>Nilai Interval IKM</b>	<b>Nilai Interval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit pelayanan</b>
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 survey penelitian SKM di rumah sakit berdasarkan 9 unsur pelayanan

## **BAB IV**

### **ANALISA HASIL PENILAIAN SKM**

#### **A. Gambaran Umum**

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 Sentra Rujukan se-pulau Madura tahun 2019 dengan Mengedepankan Sisi Pelayanan, Pendidikan, dan Penelitian
2. Misi :
  - a. Meningkatkan pelayanan kesehatan yang paripurna, bermutu dan profesional pada seluruh lapisan masyarakat.
  - b. Meningkatkan cakupan dan jangkauan pelayanan kesehatan.
  - c. Meningkatkan pelayanan administrasi dan manajemen rumah sakit.
  - 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 : Laboratorium, Radiologi dan Farmasi

- Non medis : Instalasi Gizi, IPS, Instalasi Kesehatan Lingkungan, CSSD, Psikologi-TKA, Pemulasaraan Jenazah dan Instalasi Promkes.
  - c. Pelayanan administrasi : Loker, 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 1005 orang dengan rincian sebagai berikut:

- Dokter Umum : 30 orang
- Dokter Spesialis : 42 orang
- Dokter Sub Spesialis : 4 orang
- Keperawatan : 344 orang
- Tenaga Kesehatan Lainnya : 107 orang
- Tenaga Manajemen : 478 orang

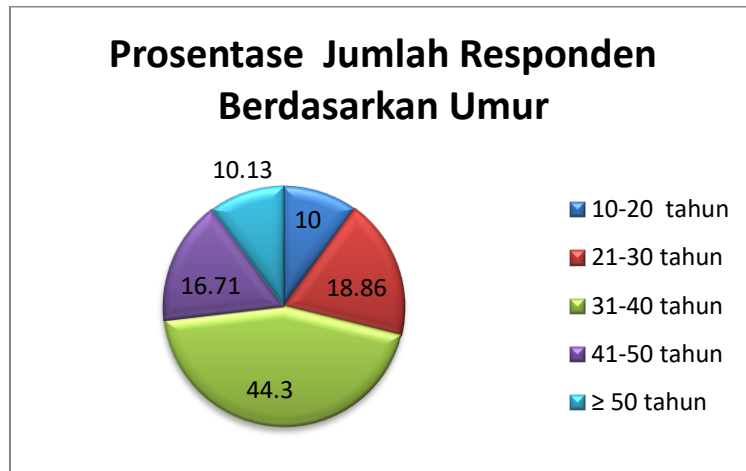
## B. Hasil Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

### 1. Gambaran umum karakteristik responden

#### a. Golongan umur

Tabel IV.1 Karakteristik Responden berdasarkan Golongan Umur

Golongan Umur	Jumlah	Prosen (%)
10 – 20 tahun	79	10,00
21 – 30 tahun	149	18,86
31 – 40 tahun	350	44,30
41 – 50 tahun	132	16,71
≥ 51 tahun	80	10,13
Total	790	100

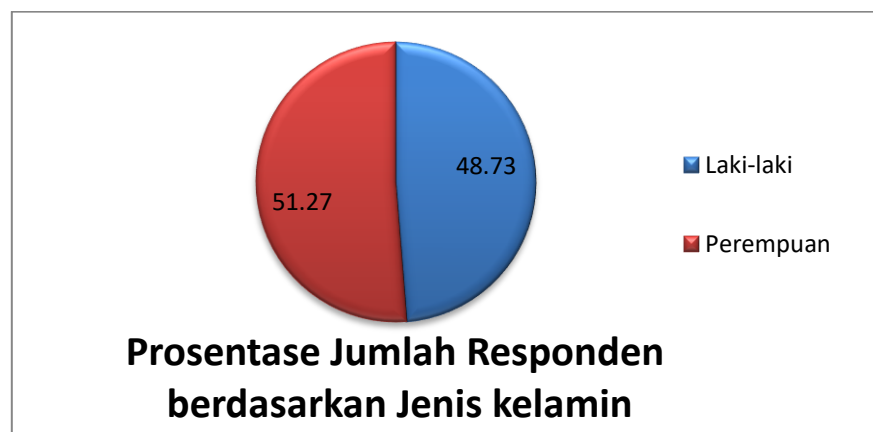


Melihat tabel di atas dapat dijelaskan bahwa golongan umur responden paling banyak pada golongan umur 31 – 40 tahun (44,30%).

b. Jenis Kelamin

Tabel IV.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosen (%)
Laki- laki	385	48,73
Perempuan	405	51,27
Total	790	100

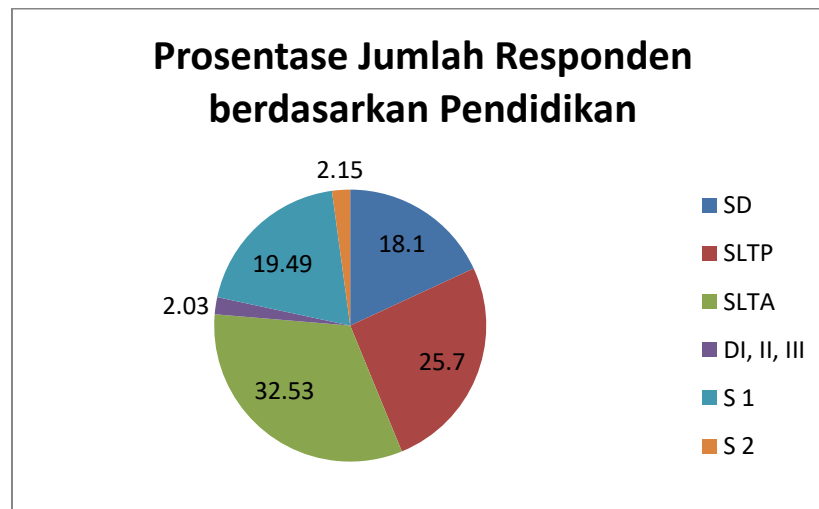


Pada tabel diatas terlihat bahwa prosentase responden perempuan lebih besar daripada laki-laki.

c. Pendidikan

Tabel IV.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Prosen (%)
SD	143	18,10
SLTP	203	25,70
SLTA	257	32,53
D I, II, III	16	2,03
S - 1	154	19,49
S – 2	17	2,15
Total	790	100

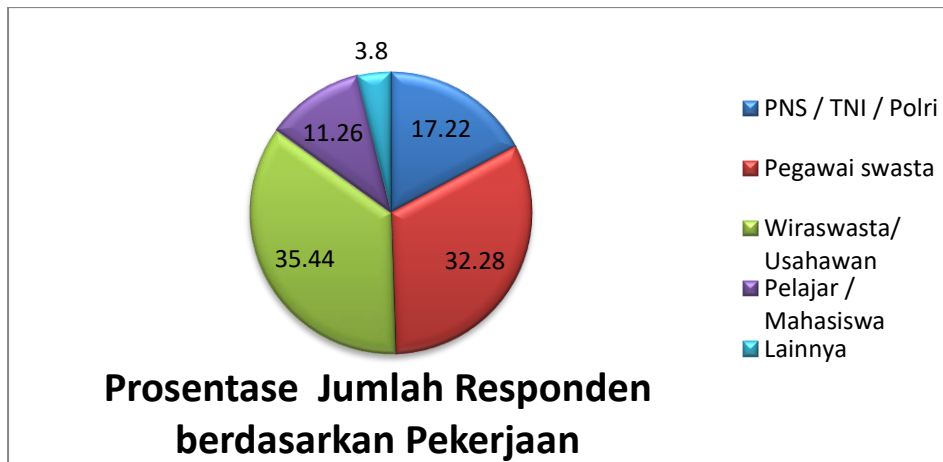


Berdasarkan tingkat pendidikan 32,53% responden berpendidikan SLTA, 21,64% pendidikannya Sarjana dan 43,80% berpendidikan rendah (SD dan SLTP)

d. Pekerjaan

Tabel IV.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Prosen (%)
PNS / TNI / Polri	136	17,22
Pegawai swasta	255	32,28
Wiraswasta/ Usahawan	280	35,44
Pelajar / Mahasiswa	89	11,26
Lainnya	30	3,80
Total	790	100

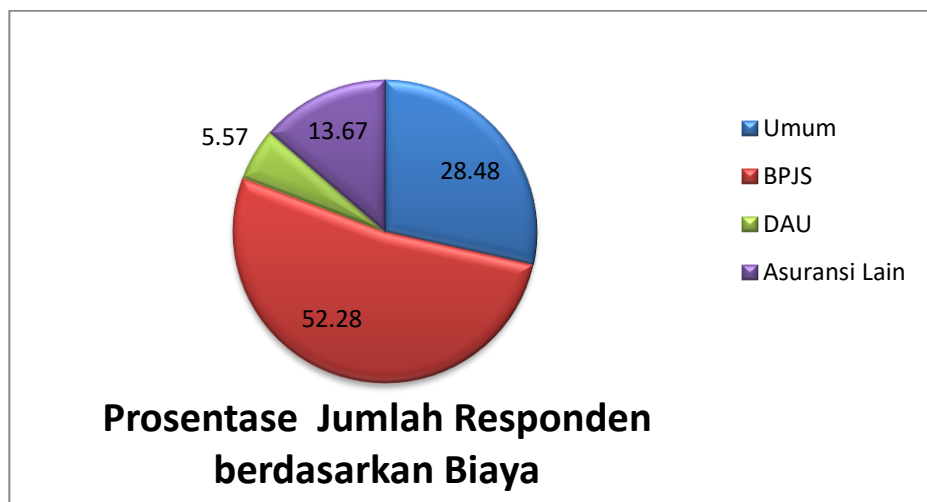


Sebagian besar responden yang memanfaatkan jasa layanan rumah sakit adalah wiraswasta/usahawan yaitu sebanyak 35,44% kemudian disusul oleh pegawai swasta (32,28%), berikutnya adalah Pegawai Negeri Sipil (17,22%) dan pelajar (11,26%).

e. Biaya

Tabel IV.5 Karakteristik Responden berdasarkan Biaya

Biaya	Jumlah	Prosen (%)
Umum	225	28,48
BPJS	413	52,28
Dau	44	5,57
Lainnya	108	13,67
Total	790	100



Untuk pembiayaan pengobatan responden, sebagian besar dibiayai oleh BPJS (52,58%), disusul dengan biaya sendiri (28,48%) dan Asuransi lainnya (13,67%). Sedangkan selebihnya 5,57 % dari DAU.



## 2. Penilaian Survey 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 IV.6 : Rata-Rata Hasil Penilaian SKM Instalasi Rawat Jalan Tahun 2019

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	NRR Tertimbang
1.	Pengurusan Administrasi	3,50	0,39
2.	Pelaksanaan Prosedur Pelayanan	3,48	0,39
3.	Waktu Proses Pelayanan Medis	3,08	0,34
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,10	0,34
5.	Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi	3,59	0,40
6.	Kemampuan Petugas	3,73	0,41
7.	Perilaku Petugas Kesehatan	3,75	0,42
8.	Maklumat Pelayanan	3,63	0,40
9.	Penanganan Pengaduan	3,26	0,36
Nilai indeks		<b>3,46</b>	
Nilai IKM setelah dikonversi		<b>69,12</b>	
Mutu Pelayanan		<b>B</b>	
Kinerja Mutu Pelayanan		<b>BAIK</b>	

Sebagaimana terlihat dalam tabel IV.6 , bahwa pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan tahun 2019 yang diberikan kepada masyarakat dalam katagori “B” yaitu dengan nilai indeks 3,46 yang berarti bahwa nilai mutu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan sebesar 69,12 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 Perilaku Tenaga Kesehatan yaitu dengan nilai 3,75 sedangkan nilai rata-rata terendah terjadi pada unsur Proses Pelayanan Medis dengan nilai 3,08.

- a. Pendapat Responden Pada Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Masing-Masing Unsur Pelayanan Di Instalasi Rawat jalan Tahun 2019 Pengurusan Administrasi

Tabel IV.7. Pendapat Responden Tentang Pengurusan Administrasi

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Sangat Sulit	0	0
2. Sulit	13	7,88
3. Wajar	59	35,76
4. Mudah	87	52,73
5. Sangat Mudah	6	3,63
Total	165	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 52,73% responden menilai bahwa pengurusan administrasi di Rumah Sakit mudah, namun ada yang menilai sangat sulit , yaitu sebesar 7,88%.

- b. Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Tabel IV.8. Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Tertib	3	1,82
2. Kurang Tertib	16	9,7
3. Cukup Tertib	50	30,3
4. Tertib	90	54,54
5. Sangat Tertib	6	3,64
Total	165	100

Dari tabel di atas nampak bahwa 54,54 % responden menilai pelaksanaan prosedur pelayanan rumah sakit tertib, meskipun demikian ada yang menilai tidak tertib, yaitu sebesar 1,82 %.

c. Waktu Proses Pelayanan Medis

Tabel IV.9 Pendapat Responden Tentang Waktu Proses Pelayanan Medis

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Sangat Lama	3	1,82
2. Lama	39	23,63
3. Wajar	87	52,73
4. Cepat	31	18,79
5. Sangat Cepat	5	3,03
Total	165	100

Dari tabel di atas nampak bahwa responden yang menyatakan wajar terhadap waktu proses pelayanan medis di Instalasi Rawat Jalan yaitu sebesar 52,73 %.

d. Kewajaran Biaya Pelayanan

Tabel IV.10. Pendapat Responden Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Sangat Mahal	3	1,82
2. Mahal	15	9,09
3. Wajar	115	69,70
4. Murah	28	16,97
5. Sangat Murah	4	2,42
Total	165	100

Dari tabel diatas nampak bahwa, responden yang menilai mahalnya biaya pelayanan yaitu sebesar 9,09 %.

e. Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi

Tabel IV.11. Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak sesuai	3	1,82
2. Kurang sesuai	9	5,45
3. Cukup sesuai	46	27,88
4. Sesuai	101	61,21
5. Sangat sesuai	6	3,64
Total	165	100

Dari tabel diatas nampak bahwa , penilaian responden terhadap kesesuaian layanan dengan spesifikasi cukup tinggi yaitu 61,21 %, hal ini disebabkan kerana pelayanan yang diterima sesuai dengan yang telah ditetapkan.

f. Kemampuan Petugas

Tabel IV.12. Pendapat Responden Tentang Kemampuan Petugas

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Mampu	0	0
2. Kurang Mampu	3	1,82
3. Cukup Mampu	50	30,30
4. Mampu	100	60,61
5. Sangat Mampu	12	7,27
Total	165	100

Dari tabel diatas nampak bahwa , responden yang menilai kemampuan petugas dalam melayani pasien di rumah sakit cukup tinggi yaitu sebesar 60,61 %, hal ini disebabkan oleh karena tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada pasien cukup tinggi.

g. Perilaku Petugas Pelayanan

Tabel IV.13. Pendapat Responden Tentang Perilaku Petugas Pelayanan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Sopan dan Ramah	0	0
2. Kurang Sopan dan Ramah	2	1,21
3. Cukup Sopan dan Ramah	50	30,30
4. Sopan dan Ramah	100	60,61
5. Sangat Sopan dan Ramah	13	7,88
Total	165	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 60,61 %. 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 IV.14 Pendapat Responden Tentang Pelayanan Sesuai dengan Maklumat Pelayanan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak sesuai	1	0,61
2. Kurang sesuai	12	7,27
3. Cukup sesuai	41	24,85
4. Sesuai	102	61,82
5. Sangat sesuai	9	5,45
Total	165	100

Dari tabel diatas nampak bahwa, responden yang menilai bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas kesehatan cukup sesuai dengan Maklumat Pelayanan, yaitu sebesar 61,82 %,

n. Penanganan Pengaduan

Tabel IV.15. Pendapat Responden Tentang Penanganan Pengaduan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Diperhatikan	3	1,82
2. Kurang Diperhatikan	19	11.51
3. Cukup Diperhatikan	84	50,91
4. Diperhatian	51	30,91
5. Sangat Diperhatikan	8	4,85
Total	165	100

Dari tabel nampak bahwa pasien yang memanfaatkan sms center dan cukup mendapat perhatian, yaitu sebesar 50,91 %. Sms center merupakan suatu cara pasien untuk menyampaikan pengaduan atau memberikan saran, hal ini berguna demi kemajuan Rumah Sakit.

### 3. Hasil Penilaian SKM Berdasarkan Tempat Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan.

Hasil penilaian SKM berdasarkan tempat pelayanan di Instalasi Rawat Jalan dapat dilihat pada tabel IV. 22.

Tabel IV.16. Penilaian SKM Berdasarkan Tempat Pelayanan di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan Tahun 2019

No	Tempat Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang	Nilai IKM	Kinerja Mutu Pelayanan
1.	Poli Bedah Umum	3,27	65,49	CUKUP BAIK
2.	Poli Ortopedi	3,64	72,77	BAIK
3.	Poli Psikologi	3,33	66,7	BAIK
4.	Poli THT	2,83	56,62	CUKUP BAIK
5.	Poli Syaraf	3,44	68,73	BAIK
6.	Poli Mata	3,67	73,35	BAIK
7.	Poli VCT	2,99	59,94	CUKUP BAIK
8.	Poli Paru	3,49	69,93	BAIK
9.	Poli Fisioterapi	3,76	75,15	BAIK
10.	Poli Gigi	2,84	56,76	CUKUP BAIK
11.	<b>Poli Kandungan</b>	3,96	79,15	BAIK
12.	Poli Anak	3,42	68,32	BAIK
13.	Poli Jantung	3,75	74,96	BAIK
14.	Poli Kulit	3,07	61,32	CUKUP BAIK
15.	Poli Psikiatri	3,49	69,94	BAIK
16.	Poli Gizi	3,55	71,04	BAIK
17.	Poli Dalam	3,42	68,32	BAIK
18.	Poli Anastesi	3,37	67,35	CUKUP BAIK
19.	Poli Bedah Anak	3,44	68,81	BAIK
20.	Poli Urologi	3,18	63,64	CUKUP BAIK
21.	Poli TB DOTS	3,22	64,38	CUKUP BAIK
22.	Poli Check Up	3,77	75,48	BAIK
23.	Unit Haemodialisis	3,49	69,94	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 THT** dengan nilai SKM sebesar **56,61** dan nilai SKM tertinggi adalah **Poli Kandungan** yaitu sebesar **79,33**.

#### 4. 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 IV.17: Rata-Rata Hasil Penilaian SKM Instalasi Rawat Inap Tahun 2019

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	NRR Tertimbang
1.	Pengurusan Administrasi	3,87	0,43
2.	Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Waktu	3,87	0,43
3.	Proses Pelayanan Medis	3,40	0,38
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,00	0,34
5.	Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi	3,79	0,42
6.	Kemampuan Petugas	3,83	0,42
7.	Perilaku Petugas Kesehatan	3,92	0,44
8.	Maklumat Pelayanan	3,69	0,41
9.	Penanganan Pengaduan	3,50	0,39
Nilai indeks		<b>3,66</b>	
Nilai SKM setelah dikonversi		<b>72,96</b>	
Mutu Pelayanan		<b>B</b>	
Kinerja Mutu Pelayanan		<b>BAIK</b>	

Sebagaimana terlihat dalam tabel IV.23, bahwa pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Syarifah Ambami rato Ebu Bangkalan tahun 2019 yang diberikan kepada masyarakat dalam katagori **“B”** yaitu dengan nilai indeks



3,66 yang berarti bahwa nilai mutu pelayanan (SKM) di Instalasi Rawat Inap sebesar 72,96 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 3,92 sedangkan nilai rata-rata terendah terjadi pada unsur pelayanan nomor 3 yaitu : kewajaran biaya pelayanan..

5. Pendapat Responden Pada Penilaian SKM di Intalasi Rawat Inap Berdasarkan Masing-Masing Unsur Pelayanan.

a. Pengurusan Administrasi

Tabel IV.18. Pendapat Responden Tentang Pengurusan Administrasi

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Sangat Sulit	0	0
2. Sulit	2	2,44
3. Wajar	18	21,95
4. Mudah	52	63,41
5. Sangat Mudah	10	12,2
Total	82	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 63,41 % responden menilai bahwa proses dalam pengurusan administrasi mudah . Namun masih ada yang menyatakan sulit yaitu sebesar 2,44 %.

b. Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Tabel IV.19. Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Tertib	0	0
2. Kurang Tertib	2	2,44
3. Cukup Tertib	15	18,29
4. Tertib	57	69,51
5. Sangat Tertib	8	9,76
Total	82	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 69,51 % responden menilai bahwa prosedur pelayanan sudah tertib.

c. Waktu Proses Pelayanan Medis

Tabel IV.20. Pendapat Responden Terhadap Waktu Proses Pelayanan Medis

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1 Sangat Lama	0	0
2 Lama	5	6,1
3 Wajar	43	52,44
4 Cepat	31	37,8
5 Sangat Cepat	3	3,66
Total	82	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 52,44 % responden menilai bahwa dalam proses pelayanan medis membutuhkan waktu yang tidak lama dan tidak cepat (wajar).

d. Kewajaran Biaya Pelayanan

Tabel IV.21 Pendapat Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Sangat Mahal	3	3,65
2. Mahal	3	3,65
3. Wajar	69	84,15
4. Murah	4	4,89
5. Sangat Murah	3	3,66
Total	82	100

Dari tabel di atas nampak bahwa 84,15 % responden menilai bahwa biaya pelayanan tidak mahal dan tidak murah (wajar), namun masih ada responden yang menyatakan sangat mahal, yaitu sebesar 3,65 %.

e. Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi

Tabel IV.22. Pendapat Responden Terhadap Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Sesuai	0	0
2. Kurang Sesuai	0	0
3. Cukup Sesuai	24	29,27
4. Sesuai	52	63,41
5. Sangat Sesuai	6	7,32
Total	82	100

Dari tabel diatas nampak 63,41 % responden menilai bahwa responden menerima layanan sesuai dengan yang ditetapkan

f. Kemampuan Petugas

Tabel IV.23. Pendapat Responden Terhadap Kemampuan Petugas

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Mampu	0	0
2. Kurang Mampu	2	2,44
3. Cukup Mampu	25	30,49
4. Mampu	41	50,00
5. Sangat Mampu	14	17,07
Total	82	100

Dari tabel di atas nampak 50,00% responden menilai bahwa petugas sudah mampu dalam memberikan pelayanan.

g. Perilaku Petugas Kesehatan

Tabel IV.24. Pendapat Responden Terhadap Perilaku Petugas Kesehatan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Sopan dan Ramah	0	0
2. Kurang Sopan dan Ramah	0	0
3. Cukup Sopan dan Ramah	16	19,51
4. Sopan dan Ramah	57	69,51
5. Sangat Sopan dan Ramah	9	10,98
Total	82	100

Dari tabel di atas nampak bahwa perilaku petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah terbukti dengan penilaian responden sebesar 69,51

h. Maklumat Pelayanan

Tabel IV.25 Pendapat Responden Terhadap Maklumat Pelayanan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Sesuai	0	0
2. Kurang Sesuai	0	0
3. Cukup Sesuai	29	35,37
4. Sesuai	50	60,97
5. Sangat Sesuai	3	3,66
Total	82	100

Dari tabel di atas nampak 60,97 % responden menilai bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standart pelayanan.

i. Penanganan Pengaduan

Tabel IV.26. Pendapat Responden Terhadap Penanganan Pengaduan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Diperhatikan	0	0
2. Kurang Diperhatikan	1	1,22
3. Cukup Diperhatikan	46	56,10
4. Diperhatikan	27	32,93
5. Sangat Diperhatikan	8	9,75
Total	82	100

Dari tabel di atas nampak 32,93% responden menyatakan kalau ada pengaduan baik secara langsung atau tidak langsung selalu diperhatikan, tetapi 1,22 % menyatakan kurang diperhatikan sewaktu melakukan pengaduan.

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

Tabel IV.27. Penilaian SKM Berdasarkan Tempat Pelayanan di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan Tahun 2019

No	Tempat Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang	Nilai SKM	Kinerja Mutu Pelayanan
1.	IRNA A	<b>3,95</b>	<b>79,09</b>	<b>BAIK</b>
2.	IRNA B PR	3,49	69,77	BAIK
3	IRNA B LK	3,62	72,37	BAIK
4.	B I	3,66	73,26	BAIK
5.	IRNA C	3,60	71,99	BAIK
4.	PAVILIUN	3,57	71,48	BAIK
5.	IRNA E	3,79	75,85	BAIK
6	IRNA F	3,83	76,58	BAIK
6.	IRNA G	3,55	71,02	BAIK
7.	I C U	3,50	69,93	BAIK

Pada tabel di atas terlihat bahwa nilai survey kepuasan masyarakat berdasarkan tempat pelayanan di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan baik dan cukup baik. Kinerja mutu pelayanan tertinggi adalah ruangan Irna A dengan nilai 79,09 dan terendah ICU dengan nilai 69,93.

#### 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 IV.28 : Rata-Rata Hasil Penilaian SKM Instalasi Farmasi  
Tahun 2019

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	NRR Tertimbang
1.	Pengurusan Administrasi	3,77	0,42
2.	Pelaksanaan Prosedur Pelayanan	3,73	0,41
3.	Waktu Proses Pelayanan Medis	3,03	0,34
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,26	0,36
5.	Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi	3,79	0,42
6.	Kemampuan Petugas	3,87	0,43
7.	Perilaku Petugas Kesehatan	3,86	0,43
8.	Maklumat Pelayanan	3,78	0,42
9.	Penanganan Pengaduan	3,53	0,39
Nilai indeks		<b>3,62</b>	
Nilai SKM setelah dikonversi		<b>72,44</b>	
Mutu Pelayanan		<b>B</b>	
Kinerja Mutu Pelayanan		<b>BAIK</b>	

Sebagaimana terlihat dalam tabel IV.40, bahwa pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Syarifah Ambami rato Ebu Bangkalan tahun 2019 yang diberikan kepada masyarakat dalam katagori “**B**” yaitu dengan nilai indeks 3,62 yang berarti bahwa nilai mutu pelayanan (SKM) di Instalasi Farmasi

sebesar 72,44 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 yaitu dengan nilai 3,87, sedangkan nilai terendah ada pada unsur pelayanan nomor 3 yaitu : waktu proses pelayanan medis, dengan nilai 3,03.

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

a. Pengurusan Administrasi

Tabel IV.29. Pendapat Responden Tentang Pengurusan Administrasi

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Sangat Sulit	1	0,41
2. Sulit	3	1,22
3. Wajar	74	30,08
4. Mudah	141	57,32
5. Sangat Mudah	27	10,97
Total	246	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 57,32% responden menilai bahwa proses dalam pengurusan administrasi mudah tidak ada kesulitan. Namun masih ada yang menyatakan sangat sulit yaitu sebesar 0,41%.

b. Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Tabel IV.30 . Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Tertib	1	0,41
2. Kurang Tertib	1	0,41
3. Cukup Tertib	76	30,89
4. Tertib	149	60,57
5. Sangat Tertib	19	7,72
Total	246	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 60,36% responden menilai bahwa prosedur pelayanan tertib, namun masih ada yang menyatakan tidak tertib yaitu sebesar 0,57%.

c. Waktu Proses Pelayanan Obat

Tabel IV.31. Pendapat Responden Tentang Waktu Proses Pelayanan Obat

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Sangat Lama	6	2,44
2. Lama	52	21,14
3. Wajar	133	54,07
4. Cepat	40	16,26
5. Sangat Cepat	15	6,09
Total	246	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 54,07 % responden menilai bahwa dalam proses pelayanan Obat membutuhkan waktu yang tidak lama dan tidak cepat (wajar). Namun 21,14% menyatakan lama.

d. Kewajaran Biaya Pelayanan

Tabel IV.32 Pendapat Responden Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Sangat Mahal	0	0
2. Mahal	13	5,28
3. Wajar	174	70,73
4. Murah	41	16,67
5. Sangat Murah	18	7,32
Total	246	100

Dari tabel di atas nampak bahwa 70,73% responden menilai bahwa biaya pelayanan tidak mahal dan tidak murah (wajar), namun masih ada responden yang menyatakan mahal, yaitu sebesar 5,28%.



e. Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi

Tabel IV.33. Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Sesuai	1	0,41
2. Kurang Sesuai	2	0,81
3. Cukup Sesuai	65	26,42
4. Sesuai	158	64,23
5. Sangat Sesuai	20	8,13
Total	246	100

Dari tabel diatas nampak 64,13 % responden menilai bahwa responden menerima layanan sesuai dengan yang ditetapkan, tetapi masih ada yang menerima layanan kurang sesuai dengan yang ditetapkan, yaitu sebesar 0,81%.

f. Kemampuan Petugas

Tabel IV.34. Pendapat Responden Tentang Kemampuan Petugas

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Mampu	0	0
2. Kurang Mampu	7	2,85
3. Cukup Mampu	48	19,51
4. Mampu	161	65,45
5. Sangat Mampu	30	12.19
Total	246	100

Dari tabel di atas nampak 65,45% responden menilai bahwa petugas sudah mampu dalam memberikan pelayanan, namun masih ada yang menilai kurang mampu, yaitu sebesar 2,85%.

g. Perilaku Petugas Kesehatan

Tabel IV.35 Pendapat Responden Tentang Perilaku Petugas Kesehatan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Sopan dan Ramah	0	0
2. Kurang Sopan dan Ramah	0	0
3. Cukup Sopan dan Ramah	62	25.2
4. Sopan dan Ramah	156	63.42
5. Sangat Sopan dan Ramah	28	11.38
Total	246	100

Dari tabel di atas nampak bahwa perilaku petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah terbukti dengan penilaian responden sebesar 63,42 %.

h. Maklumat Pelayanan

Tabel IV.36 Pendapat Responden Tentang Maklumat Pelayanan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Sesuai	0	0
2. Kurang Sesuai	3	1,22
3. Cukup Sesuai	72	29,27
4. Sesuai	147	59,76
5. Sangat Sesuai	24	9,75
Total	246	100

Dari tabel di atas nampak 59,76% responden menilai bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standart pelayanan.

i. Penanganan Pengaduan

Tabel IV.37. Pendapat Responden Tentang Penanganan Pengaduan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Diperhatikan	1	0,41
2. Kurang Diperhatikan	16	6,50
3. Cukup Diperhatikan	92	37,40
4. Diperhatikan	120	48,78
5. Sangat Diperhatikan	17	6,91
Total	246	100

Dari tabel di atas nampak 48,78% responden menyatakan kalau ada pengaduan baik secara langsung atau tidak langsung selalu diperhatikan, tetapi 0,41% menyatakan tidak diperhatikan sewaktu melakukan pengaduan.

#### 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 IV.38 : Rata-Rata Hasil Penilaian SKM Instalasi Radiologi Tahun 2019

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	NRR Tertimbang
1.	Pengurusan Administrasi	3,49	0,38
2.	Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Waktu	3,53	0,39
3.	Proses Pelayanan Medis	3,25	0,36
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,76	0,42
5.	Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi	3,46	0,38
6.	Kemampuan Petugas	3,62	0,40
7.	Perilaku Petugas Kesehatan	3,62	0,40
8.	Maklumat Pelayanan	3,46	0,38
9.	Penanganan Pengaduan	3,26	0,36
Nilai indeks		<b>3,49</b>	
Nilai SKM setelah dikonversi		<b>69,83</b>	
Mutu Pelayanan		<b>B</b>	
Kinerja Mutu Pelayanan		<b>BAIK</b>	

Sebagaimana terlihat dalam tabel IV.38, bahwa pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Syarifah Ambami rato Ebu Bangkalan tahun 2018 yang diberikan kepada masyarakat dalam katagori “**B**” yaitu dengan nilai indeks 3,49 yang berarti bahwa nilai mutu pelayanan (SKM) di Instalasi Radiologi sebesar 69,83 dan dapat diartikan bahwa kinerja mutu pelayanan rumah sakit adalah **Baik**.

Bila dilihat dari masing-masing unsur pelayanan, nilai rata-rata yang tertinggi adalah kewajaran biaya pelayanan yaitu dengan nilai 3,77

sedangkan nilai terendah ada pada unsur pelayanan nomor 3 yaitu : proses pelayanan medis, dengan nilai 3,25.

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

a. Pengurusan Administrasi

Tabel IV.39. Pendapat Responden Tentang Pengurusan Administrasi

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Sangat Sulit	0	0
2. Sulit	5	16.67
3. Wajar	6	20
4. Mudah	19	63.33
5. Sangat Mudah	0	0
Total	30	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 63,33 % responden menilai bahwa proses dalam pengurusan administrasi mudah . Namun masih ada yang menyatakan sulit yaitu sebesar 16,67%.

b. Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Tabel IV.40. Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Tertib	1	3,33
2. Kurang Tertib	3	10
3. Cukup Tertib	6	20
4. Tertib	20	66,67
5. Sangat Tertib	0	0
Total	30	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 67,09 % responden menilai bahwa prosedur pelayanan tertib, namun ada yang menyatakan tidak tertib yaitu 3.33 % responden

c. Waktu Proses Pelayanan Medis

Tabel IV.41. Pendapat Responden Terhadap Waktu Proses Pelayanan Medis

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Sangat Lama	1	3,33
2. Lama	6	20
3. Wajar	8	26,67
4. Cepat	15	50
5. Sangat Cepat	0	0
Total	30	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 50 % responden menilai bahwa proses pelayanan medis dilakukan dengan cepat. Namun 3,33 % menyatakan sangat lama.

d. Kewajaran Biaya Pelayanan

Tabel IV.42 Pendapat Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Sangat Mahal	1	3,33
2. Mahal	0	0
3. Wajar	7	23,33
4. Murah	20	66,67
5. Sangat Murah	2	6,67
Total	30	100

Dari tabel di atas nampak bahwa 66,67 % responden menilai bahwa biaya pelayanan murah, namun masih ada responden yang menyatakan sangat mahal, yaitu sebesar 3,33%.

e. Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi

Tabel IV.43. Pendapat Responden Terhadap Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Sesuai	0	0
2. Kurang Sesuai	5	16,67
3. Cukup Sesuai	6	20
4. Sesuai	18	60
5. Sangat Sesuai	1	3,33
Total	30	100

Dari tabel diatas nampak 60% responden menilai bahwa responden menerima layanan sesuai dengan yang ditetapkan.

f. Kemampuan Petugas

Tabel IV.44. Pendapat Responden Terhadap Kemampuan Petugas

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Mampu	0	0
2. Kurang Mampu	2	6,67
3. Cukup Mampu	8	26,67
4. Mampu	19	63.33
5. Sangat Mampu	1	3.33
Total	30	100

Dari tabel di atas nampak 63,33% responden menilai bahwa petugas sudah mampu dalam memberikan pelayanan.

g. Perilaku Petugas Kesehatan

Tabel IV.45. Pendapat Responden Terhadap Perilaku Petugas Kesehatan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Sopan dan Ramah	0	0
2. Kurang Sopan dan Ramah	2	6,67
3. Cukup Sopan dan Ramah	8	26,67
4. Sopan dan Ramah	19	63,33
5. Sangat Sopan dan Ramah	1	3,33
Total	30	100

Dari tabel di atas nampak 63,33% responden menilai bahwa perilaku petugas kesehatan sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.

h. Maklumat Pelayanan

Tabel IV.46 Pendapat Responden Terhadap Maklumat Pelayanan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Sesuai	2	6,67
2. Kurang Sesuai	4	13,33
3. Cukup Sesuai	4	13,33
4. Sesuai	19	63,34
5. Sangat Sesuai	1	3,33
Total	30	100

Dari tabel di atas nampak 63,34 % responden menilai bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standart pelayanan.



i. Penanganan Pengaduan

Tabel IV.47. Pendapat Responden Terhadap Penanganan Pengaduan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Diperhatikan	0	0
2. Kurang Diperhatikan	7	23,33
3. Cukup Diperhatikan	9	30
4. Diperhatikan	13	43,34
5. Sangat Diperhatikan	1	3,33
Total	30	100

Dari tabel di atas nampak 43,34% responden menyatakan kalau ada pengaduan baik secara langsung atau tidak langsung selalu diperhatikan

## 12. Penilaian Survey 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 IV.48 : Rata-Rata Hasil Penilaian SKM Instalasi Laboratorium  
Tahun 2019

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	NRR Tertimbang
1.	Pengurusan Administrasi	3,58	0,40
2.	Pelaksanaan Prosedur Pelayanan	3,53	0,39
3.	Waktu Proses Pelayanan Medis	3,17	0,35
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,27	0,36
5.	Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi	3,60	0,40
6.	Kemampuan Petugas	3,71	0,41
7.	Perilaku Petugas Kesehatan	3,63	0,40
8.	Maklumat Pelayanan	3,43	0,38
9.	Penanganan Pengaduan	3,27	0,36
Nilai indeks		<b>3,46</b>	
Nilai SKM setelah dikonversi		<b>69,24</b>	
Mutu Pelayanan		<b>B</b>	
Kinerja Mutu Pelayanan		<b>BAIK</b>	

Sebagaimana terlihat dalam tabel IV.49, bahwa pelayanan di Instalasi Laboratorium RSUD Syarifah Ambami rato Ebu Bangkalan tahun 2019 yang diberikan kepada masyarakat dalam katagori “**B**” yaitu dengan nilai indeks 3,46 yang berarti bahwa nilai mutu pelayanan (SKM) di Instalasi Radiologi sebesar 69,24 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 3,70 sedangkan nilai terendah ada pada unsur pelayanan nomor 3 yaitu : proses pelayanan medis, dengan nilai 3,17.

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

a. Pengurusan Administrasi

Tabel IV.49. Pendapat Responden Tentang Pengurusan Administrasi

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Sangat Sulit	0	0
2. Sulit	8	4,88
3. Wajar	55	33,54
4. Mudah	98	59,75
5. Sangat Mudah	3	1,83
Total	164	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 59,75% responden menilai bahwa proses dalam pengurusan administrasi mudah. Namun masih ada yang menyatakan sulit yaitu sebesar 4,88%.

b. Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Tabel IV.50. Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Tertib	0	0
2. Kurang Tertib	14	8,54
3. Cukup Tertib	54	32,92
4. Tertib	92	56,1
5. Sangat Tertib	4	2,44
Total	164	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 56,1% responden menilai bahwa prosedur pelayanan tertib.

c. Waktu Proses Pelayanan Medis

Tabel IV.51. Pendapat Responden Tentang Waktu Proses Pelayanan Medis

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Sangat Lama	0	0
2. Lama	26	15,82
3. Wajar	87	53,05
4. Cepat	48	29,27
5. Sangat Cepat	3	1,83
Total	164	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 53,05 % responden menilai bahwa dalam proses pelayanan medis membutuhkan waktu yang tidak lama dan tidak cepat (wajar). Namun 15,82 % menyatakan lama.

d. Kewajaran Biaya Pelayanan

Tabel IV.52 Pendapat Responden Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Sangat Mahal	0	0
2. Mahal	26	15,85
3. Wajar	87	53,05
4. Murah	48	29,27
5. Sangat Murah	3	1,83
Total	164	100

Dari tabel di atas nampak bahwa 53,05 % responden menilai bahwa biaya pelayanan wajar, namun masih ada responden yang menyatakan mahal, yaitu sebesar 15,85%.

e. Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi

Tabel IV.53. Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Sesuai	0	0
2. Kurang Sesuai	8	4,88
3. Cukup Sesuai	55	33,54
4. Sesuai	95	57,92
5. Sangat Sesuai	6	3,66
Total	164	100

Dari tabel diatas nampak 57,92 % responden menilai bahwa responden menerima layanan sesuai dengan yang ditetapkan.

f. Kemampuan Petugas

Tabel IV.54. Pendapat Responden Tentang Kemampuan Petugas

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Mampu	0	0
2. Kurang Mampu	3	1,83
3. Cukup Mampu	49	29,88
4. Mampu	106	64,63
5. Sangat Mampu	6	3,66
Total	164	100

Dari tabel di atas nampak 64,63 % responden menilai bahwa petugas sudah mampu dalam memberikan pelayanan.

g. Perilaku Petugas Kesehatan

Tabel IV.55. Pendapat Responden Tentang Perilaku Petugas Kesehatan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Sopan dan Ramah	0	0
2. Kurang Sopan dan Ramah	6	3,66
3. Cukup Sopan dan Ramah	50	30,49
4. Sopan dan Ramah	107	65,24
5. Sangat Sopan dan Ramah	1	0,61
Total	164	100

Dari tabel di atas nampak 65,24 % responden menilai bahwa perilaku petugas dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah.

h. Maklumat Pelayanan

Tabel IV.56 Pendapat Responden Tentang Maklumat Pelayanan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Sesuai	0	0
2. Kurang Sesuai	1	0,61
3. Cukup Sesuai	96	58,54
4. Sesuai	63	38,41
5. Sangat Sesuai	4	2,44
Total	164	100

Dari tabel di atas nampak 58,54 % responden menilai bahwa pelayanan yang diberikan cukup sesuai dengan standart pelayanan.

i. Penanganan Pengaduan

Tabel IV.57. Pendapat Responden Tentang Penanganan Pengaduan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Diperhatikan	0	0
2. Kurang Diperhatikan	12	7,32
3. Cukup Diperhatikan	100	60,97
4. Diperhatikan	48	29,27
5. Sangat Diperhatikan	4	2,44
Total	164	100

Dari tabel di atas nampak 29,27% responden menyatakan kalau ada pengaduan baik secara langsung atau tidak langsung selalu diperhatikan

#### 14. Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Instalasi Gizi

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

Tabel IV.58 : Rata-Rata Hasil Penilaian SKM Instalasi Gizi Tahun 2019

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	NRR Tertimbang
1.	Kebersihan alat makan	3,89	0,43
2.	Variasi makanan	3,54	0,39
3.	Waktu Jam Makan	3,86	0,43
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,00	0,33
5.	Makanan sesuai dengan dietnya	3,57	0,40
6.	Kemampuan Petugas	3,11	0,34
7.	Perilaku Petugas Kesehatan	3,79	0,42
8.	Maklumat Pelayanan	3,56	0,39
9.	Penanganan Pengaduan	3,21	0,36
Nilai indeks		<b>3,50</b>	
Nilai SKM setelah dikonversi		<b>69,93</b>	
Mutu Pelayanan		<b>B</b>	
Kinerja Mutu Pelayanan		<b>BAIK</b>	

Sebagaimana terlihat dalam tabel IV.59, bahwa pelayanan di Instalasi Gizi RSUD Syarifah Ambami rato Ebu Bangkalan tahun 2019 yang diberikan kepada masyarakat dalam katagori “**B**” yaitu dengan nilai indeks 3,50 yang berarti bahwa nilai mutu pelayanan (SKM) di Instalasi Gizi sebesar 69,93 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 3,89 sedangkan nilai terendah ada pada unsur kewajaran biaya pelayanan dengan nilai 3,00.



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

a. Pemberian Makan/Diet

Tabel IV.59. Pendapat Responden Tentang Pemberian makan/diet

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Sangat lama	0	0
2. Lama	0	0
3. Wajar	7	10
4. Cepat	63	90
5. Sangat Cepat	0	0
Total	70	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 90 % responden menilai bahwa proses pemberian makan/diet cepat .

b. Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Tabel IV.60. Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Tertib	0	0
2. Kurang Tertib	0	0
3. Cukup Tertib	33	47,14
4. Tertib	37	52,86
5. Sangat Tertib	0	0
Total	70	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 53,86 % responden menilai bahwa prosedur pelayanan tertib.

c. Waktu Jam Makan

Tabel IV.61. Pendapat Responden Terhadap Waktu Proses Pelayanan Medis

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Sangat Lambat	0	0
2. Lambat	0	0
3. Cukup Tepat	10	14,29
4. Tepat	60	85,71
5. Sangat Tepat	0	0
Total	70	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 85,71 % responden menilai bahwa dalam waktu jam makan tepat.

d. Kewajaran Biaya Pelayanan

Tabel IV.62 Pendapat Responden Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Sangat Mahal	0	0
2. Mahal	2	2.86
3. Wajar	65	92,86
4. Murah	3	4,28
5. Sangat Murah	0	0
Total	70	100

Dari tabel di atas nampak bahwa 92,86 % responden menilai bahwa biaya pelayanan wajar, namun masih ada responden yang menyatakan mahal, yaitu sebesar 2,86%.

e. Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi

Tabel IV.63. Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Sesuai	0	0
2. Kurang Sesuai	5	7,14
3. Cukup Sesuai	20	28,57
4. Sesuai	45	64,29
5. Sangat Sesuai	0	0
Total	70	100

Dari tabel diatas nampak 64,29 % responden menilai bahwa responden menerima layanan sesuai dengan yang ditetapkan.

f. Kemampuan Petugas

Tabel IV.64. Pendapat Responden Tentang Kemampuan Petugas

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Mampu	0	0
2. Kurang Mampu	5	7,14
3. Cukup Mampu	20	28,57
4. Mampu	45	64,29
5. Sangat Mampu	0	0
Total	70	100

Dari tabel di atas nampak 64,29 % responden menilai bahwa petugas sudah mampu dalam memberikan pelayanan.

g. Perilaku Petugas Kesehatan

Tabel IV.65. Pendapat Responden Tentang Perilaku Petugas Kesehatan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Sopan dan Ramah	0	0
2. Kurang Sopan dan Ramah	0	0
3. Cukup Sopan dan Ramah	15	21,43
4. Sopan dan Ramah	55	78,57
5. Sangat Sopan dan Ramah	0	0
Total	70	100

Dari tabel di atas nampak 78,57 % responden menilai bahwa perilaku petugas dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah.

h. Maklumat Pelayanan

Tabel IV.66 Pendapat Responden Tentang Maklumat Pelayanan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Sesuai	0	0
2. Kurang Sesuai	0	0
3. Cukup Sesuai	33	47,14
4. Sesuai	37	52,86
5. Sangat Sesuai	0	0
Total	70	100

Dari tabel di atas nampak 52,86 % responden menilai bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standart pelayanan.

i. Penanganan Pengaduan

Tabel IV.67. Pendapat Responden Tentang Penanganan Pengaduan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Diperhatikan	0	0
2. Kurang Diperhatikan	0	0
3. Cukup Diperhatikan	55	78,57
4. Diperhatikan	15	21,43
5. Sangat Diperhatikan	0	0
Total	70	100

Dari tabel di atas nampak 78,57 % responden menyatakan kalau ada pengaduan baik secara langsung atau tidak langsung selalu 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 IV.68. Rata-Rata Hasil Penilaian SKM di RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2019

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	NRR Tertimbang
1.	Pengurusan Administrasi	3,77	0,42
2.	Pelaksanaan Prosedur Pelayanan	3,86	0,43
3.	Proses Pelayanan Medis	3,58	0,40
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,35	0,37
5.	Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi	3,77	0,42
6.	Kemampuan Petugas	3,63	0,40
7.	Perilaku Petugas Kesehatan	3,84	0,43
8.	Maklumat Pelayanan	3,81	0,42
9.	Penanganan Pengaduan	3,72	0,41
Nilai indeks		<b>3,70</b>	
Nilai SKM setelah dikonversi		<b>73,98</b>	
Mutu Pelayanan		<b>B</b>	
Kinerja Mutu Pelayanan		<b>BAIK</b>	

Sebagaimana terlihat dalam table IV. 69, bahwa pelayanan di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan tahun 2019 yang diberikan kepada masyarakat dalam kategori “B” yaitu dengan nilai indeks 3,70 yang berarti bahwa nilai mutu pelayanan (SKM) di Instalasi Rawat Darurat sebesar 73,98 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 dengan nilai 3,86 sedangkan nilai terendah ada pada unsur pelayanan kewajaran biaya pelayanan dengan nilai 3,35 .

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

a. Pengurusan Administrasi

Tabel IV.69. Pendapat Responden Tentang Pengurusan Administrasi

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Sangat Sulit	0	0
2. Sulit	0	0
3. Wajar	8	24,24
4. Mudah	25	75,76
5. Sangat Mudah	0	0
Total	33	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 75,76 % responden menilai bahwa proses dalam pengurusan administrasi mudah.

b. Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Tabel IV.70. Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Tertib	0	0
2. Kurang Tertib	0	0
3. Cukup Tertib	5	15,15
4. Tertib	27	81,82
5. Sangat Tertib	1	3,03
Total	33	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 81,82% responden menilai bahwa prosedur pelayanan tertib.

c. Waktu Proses Pelayanan Medis

Tabel IV.71. Pendapat Responden Tentang Waktu Proses Pelayanan Medis

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Sangat Lama	0	0
2. Lama	0	0
3. Wajar	13	39,39
4. Cepat	20	60,61
5. Sangat Cepat	0	0
Total	33	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 60,61 % responden menilai bahwa dalam proses pelayanan medis membutuhkan waktu yang cepat.

d. Kewajaran Biaya Pelayanan

Tabel IV.72 Pendapat Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Sangat Mahal	0	0
2. Mahal	0	0
3. Wajar	21	63,64
4. Murah	12	36,36
5. Sangat Murah	0	0
Total	33	100

Dari tabel di atas nampak bahwa 63,64% responden menilai bahwa biaya pelayanan wajar.



e. Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi

Tabel IV.73. Pendapat Responden Terhadap Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Sesuai	0	0
2. Kurang Sesuai	1	3,03
3. Cukup Sesuai	5	15,15
4. Sesuai	27	81,82
5. Sangat Sesuai	0	0
Total	33	100

Dari tabel diatas nampak 81,82 % responden menilai bahwa responden menerima layanan sesuai dengan yang ditetapkan.

f. Kemampuan Petugas

Tabel IV.74. Pendapat Responden Tentang Kemampuan Petugas

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Mampu	0	0
2. Kurang Mampu	0	0
3. Cukup Mampu	12	36,36
4. Mampu	21	63,64
5. Sangat Mampu	0	0
Total	33	100

Dari tabel di atas nampak 63,64 % responden menilai bahwa petugas sudah mampu dalam memberikan pelayanan.

g. Perilaku Petugas Kesehatan

Tabel IV.75. Pendapat Responden Tentang Perilaku Petugas Kesehatan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Sopan dan Ramah	0	0
2. Kurang Sopan dan Ramah	0	0
3. Cukup Sopan dan Ramah	6	18,18
4. Sopan dan Ramah	26	78,79
5. Sangat Sopan dan Ramah	1	3,03
Total	33	100

Dari tabel di atas nampak 78,79 % responden menilai bahwa perilaku petugas dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah.

h. Maklumat Pelayanan

Tabel IV.76. Pendapat Responden Tentang Maklumat Pelayanan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Sesuai	0	0
2. Kurang Sesuai	0	0
3. Cukup Sesuai	7	21,21
4. Sesuai	25	75,76
5. Sangat Sesuai	1	3,03
Total	33	100

Dari tabel di atas nampak 75,76 % responden menilai bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standart pelayanan.

i. Penanganan Pengaduan

Tabel IV.77. Pendapat Responden Tentang Penanganan Pengaduan

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen ( % )
1. Tidak Diperhatikan	0	0
2. Kurang Diperhatikan	0	0
3. Cukup Diperhatikan	12	36,36
4. Diperhatikan	19	57,58
5. Sangat Diperhatikan	2	6,06
Total	33	100

Dari tabel di atas nampak 57,58 % responden menyatakan kalau ada pengaduan baik secara langsung atau tidak langsung selalu diperhatikan

8. Penilaian Survey 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 IV.78. Rata-Rata Hasil Penilaian SKM di RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2019

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	NRR Tertimbang
1.	Pengurusan Administrasi	3,63	0,40
2.	Pelaksanaan Prosedur Pelayanan	3,60	0,40
3.	Waktu Proses Pelayanan Medis	3,18	0,35
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,24	0,36
5.	Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi	3,65	0,40
6.	Kemampuan Petugas	3,72	0,41
7.	Perilaku Petugas Kesehatan	3,76	0,42
8.	Maklumat Pelayanan	3,62	0,40
9.	Penanganan Pengaduan	3,36	0,37
Nilai indeks		<b>3,52</b>	
Nilai SKM setelah dikonversi		<b>70,49</b>	
Mutu Pelayanan		<b>B</b>	
Kinerja Mutu Pelayanan		<b>BAIK</b>	

Sebagaimana terlihat dalam tabel IV.69, bahwa pelayanan di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan tahun 2018 yang diberikan kepada masyarakat dalam katagori “B” yaitu dengan nilai indeks 3,52 dan nilai mutu pelayanan sebesar 70,49 yang dapat diartikan bahwa kinerja mutu pelayanan rumah sakit adalah baik.

Bila dilihat dari masing-masing unsur pelayanan, nilai rata-rata yang tertinggi adalah unsur perilaku petugas pelayanan yaitu dengan nilai 3,76 sedangkan nilai rata-rata terendah terjadi pada unsur waktu pelayanan medis dengan nilai 3,18.

## **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 2019 masuk dalam katagori baik dengan pencapaian nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 70,52
2. Berdasarkan penilaian unsur pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan, nilai tertinggi adalah Perilaku Tenaga Kesehatan yaitu sebesar 3,75 dan nilai terendah adalah Waktu Proses Pelayanan Medis yaitu sebesar 3,08.
3. Berdasarkan tempat (unit) pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan, nilai tertinggi adalah Poli Kandungan yaitu sebesar 79,15 dan nilai terendah adalah Poli THT yaitu sebesar 56,61.
4. Unsur pelayanan di Instalasi Rawat Inap (Irna) nilai tertinggi adalah Perilaku Petugas Kesehatan yaitu sebesar 3,92 dan nilai terendah adalah Kewajaran Biaya Pelayanan yaitu sebesar 3,00.
5. Unsur pelayanan di Instalasi Rawat Inap (Irna) nilai tertinggi adalah Irna A dengan nilai 79,09.
6. Berdasarkan penilaian unsur pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan, nilai tertinggi adalah Kemampuan Petugas yaitu sebesar 3,87 dan nilai terendah adalah Waktu Proses Pelayanan Obat yaitu sebesar 3,03.
7. Unsur pelayanan di Instalasi Radiologi, nilai tertinggi adalah Kewajaran Biaya Pelayanan yaitu sebesar 3,77 dan nilai terendah adalah Waktu Proses Pelayanan Medis yaitu sebesar 3,25.

8. Unsur pelayanan di Instalasi Laboratorium, nilai tertinggi adalah Kemampuan Petugas Kesehatan yaitu sebesar 3,71 dan nilai terendah adalah Proses Pelayanan Medis yaitu sebesar 3,17.
9. Unsur pelayanan di Instalasi Gizi, nilai tertinggi adalah Kebersihan Alat Makan yaitu sebesar 3,89 dan nilai terendah adalah Kewajaran Biaya Pelayanan yaitu sebesar 3,07
10. Unsur pelayanan di Instalasi Rawat Darurat, nilai tertinggi adalah Pelaksanaan Prosedur Pelayanan yaitu sebesar 3,86 dan nilai terendah adalah Kewajaran Biaya Pelayanan yaitu sebesar 3,35

## **B. SARAN**

1. Meskipun nilai kinerja mutu pelayanan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan tahun 2019 masuk dalam katagori baik, namun masih perlu adanya peningkatan pelayanan rumah sakit untuk mewujudkan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga ada kepuasan pelayanan yang maksimal 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, hal ini bisa dipengaruhi oleh tenaga medis tidak tepat waktu. 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. Perlu adanya tambahan tenaga khusus Dokter Spesialis, Dokter Sub Spesialis dan alat kedokteran yang dapat menunjang diagnosis sehingga memberi kepercayaan masyarakat kepada RSUD Syarifah Ambami Rato

Ebu Bangkalan dan visi rumah sakit menjadi sentra rujukan se Pulau Madura dapat segera terwujud.

5. Dengan sudah tersedianya gedung baru, diharapkan dapat memaksimalkan pelayanan kepada para pengguna jasa layanan rumah sakit, sehingga kenyamanan dalam pelayanan lebih sempurna lagi.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

Demikian laporan hasil penilaian Survey 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 Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin Ya Rabbal ‘Alamin.

Bangkalan,      September 2019

Ketua,

Sekretaris,

Moh. Taufiq, SKM, MKes  
Nip.196209261985022001

Urip Budiman S.Kep.Ns  
Nip.196402061984031005

Mengetahui,  
Plt. Direktur RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu  
Kabupaten Bangkalan

dr. Nunuk Kristiani, Sp.R  
Nip.197010302002122003