



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020



**RSUD SYARIFAH AMBAMI RATO EBU
KABUPATEN BANGKALAN**

Jln. Pemuda Kaffa No. 9
Telp. 031-3095088 Fax. 0313094108

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.....	60
B. Saran	61
BAB VI. PENUTUP	62

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Jumlah Responden Berdasarkan Unit Pelayanan di RSUD Syamrabu Tahun 2020.....	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 2020.....	12
4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	13
4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan di RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	14
4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan di RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	15
4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Biaya di RSUD Saymrabu Bangkalan Tahun 2020...	16
4.6 Rata-rata Hasil Penilaian SKM Instalasi Rawat Jalan RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020.....	17
4.7 Pendapat Responden Tentang Pengurusan Administrasi di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020.....	18
4.8 Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020.....	18
4.9 Pendapat Responden Tentang Waktu Proses Pelayanan Medis di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020.....	19
4.10 Pendapat Responden Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020.....	19
4.11 Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	20
4.12 Pendapat Responden Tentang Kemampuan Petugas di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	20
4.13 Pendapat Responden Tentang Perilaku Petugas Pelayanan di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020.....	21
4.14 Pendapat Responden terhadap Pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	22
4.15 Pendapat Responden Tentang Penanganan Pengaduan di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	22
4.16 Penilaian SKM berdasarkan Tempat Pelayanan di IRJA RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan Tahun 2020	23
4.17 Rata-rata Hasil Penilaian SKM Instalasi Rawat Inap RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020.....	24
4.18 Pendapat Responden Tentang Pengurusan Administrasi di IRNA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	25
4.19 Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Layanan di IRNA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020.....	26

4.20 Pendapat Responden Tentang Waktu Proses Pelayanan Medis di IRNA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020.....	26
4.21 Pendapat Responden Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan di IRNA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020.....	26
4.22 Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi di IRNA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	27
4.23 Pendapat Responden Tentang Kemampuan Petugas di IRNA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	27
4.24 Pendapat Responden Tentang Perilaku Petugas Kesehatan di IRNA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	28
4.25 Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan dengan Maklumat Pelayanan di IRNA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	28
4.26 Pendapat Responden Tentang Penanganan Pengaduan di IRNA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	29
4.27 Penilaian SKM berdasarkan Tempat Pelayanan di IRNA RSUD Syarifah Rato Ebu Bangkalan Tahun 2019	29
4.28 Rata-rata Hasil Penilaian SKM Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2019.....	30
4.29 Pendapat Responden Tentang Pengurusan Administrasi di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020.....	31
4.30 Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	31
4.31 Pendapat Responden Tentang Waktu Proses Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	32
4.32 Pendapat Responden Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	32
4.33 Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	33
4.34 Pendapat Responden Tentang Kemampuan Petugas di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	33
4.35 Pendapat Responden Tentang Perilaku Petugas Kesehatan di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	34
4.36 Pendapat Responden Tentang Maklumat Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	34
4.37 Pendapat Responden Tentang Penanganan Pengaduan di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	35
4.38 Rata-rata Hasil Penilaian SKM Instalasi Radiologi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020.....	35
4.39 Pendapat Responden Tentang Pengurusan Administrasi di Instalasi Radiologi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020.....	36
4.40 Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	37
4.41 Pendapat Responden Tentang Waktu Proses Pelayanan Medis di Instalasi Radiologi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	37

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

4.63 Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan Dengan Spesifikasi di Instalasi Gizi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	49
4.64 Pendapat Responden Tentang Kemampuan Petugas di Instalasi Gizi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	50
4.65 Pendapat Responden Tentang Perilaku Petugas Kesehatan di Instalasi Gizi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	50
4.66 Pendapat Responden Tentang Maklumat Pelayanan di Instalasi Gizi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	51
4.67 Pendapat Responden tentang Penanganan Pengaduan di Instalasi Gizi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	51
4.68 Rata-rata Hasil Penilaian SKM di Instalasi Rawat Darurat di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	52
4.69 Pendapat Responden Tentang Pengurusan Administrasi di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	53
4.70 Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	53
4.71 Pendapat Responden Tentang Waktu Proses Pelayanan Medis di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	54
4.72 Pendapat Responden Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	54
4.73 Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan Dengan Spesifikasi di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	55
4.74 Pendapat Responden tentang Kemampuan Petugas di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	55
4.75 Pendapat Responden tentang Perilaku Petugas Kesehatan di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	56
4.76 Pendapat Responden tentang Maklumat Pelayanan di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	56
4.77 Pendapat Responden tentang Penanganan Pengaduan di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020	57
4.78 Rata-rata Hasil Penilaian SKM di RSUD SYAMRABU Bangkalan Tahun 2020	58

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	13
Grafik 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	13
Grafik 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	14
Grafik 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	15
Grafik 4.4 Karakteristik 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 dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan 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 RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu (Syamrabu) Bangkalan nomor: 445/2957/433.209/2020 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 aparaturnya 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 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 menggunakan Google forms, yang disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Kuesioner terbagi 2 kelompok, yaitu :

- Kelompok dengan 9 soal untuk unit Pelayanan Irja, IRD, Pelayanan Penunjang (kecuali Instalasi Gizi)
- Kelompok dengan 18 soal untuk unit IRNA yang didalamnya memuat penilaian untuk Instalasi Gizi.

Masing-masing kelompok kuesioner dibagi menjadi 2 (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:
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 : 445/2957/433.209/2020 tentang pembentukan Tim Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 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 795 responden. Untuk tahun 2020 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 3.1 Jumlah Responden Berdasarkan Unit Pelayanan di RSUD Syamrabu Tahun 2020

No	Unit Pelayanan	Jumlah Responden
A.	Instalasi Rawat Inap (Irna)	
1	Irna A	14
2	Irna B Perempuan	7
3	Irna B Laki-Laki	9
4	Irna B Kls I	4
5	Irna C Bawah	4
6	Irna C Atas	5
7	Paviliun Kartini	5
8	Irna E	9
9	Irna F	4
10	Irna G (Neonatus)	4
11	I C U	3

No	Unit Pelayanan	Jumlah Responden
B.	Irja (Poli) :	
1	Poli Anak	6
2	Poli Anastesi	3
3	Poli Bedah	14
4	Poli Bedah Anak	3
5	Poli General Chek UP	3
6	Poli Dalam	33
7	Poli Fisioterapi	14
8	Poli Geriatri	14
9	Poli Gigi	12
10	Poli Gizi	3
11	Poli HD	6
12	Poli Jantung	14
13	Poli Kandungan	11
14	Poli Kulit Kelamin	6
15	Poli Mata	15
16	Poli Ortopedi	7
17	Poli Paru	4
18	Poli Pinere	3
19	Poli Psikiatri	3
20	Poli Psikologi	3
21	Poli Syaraf	4
22	Poli TB Dots	4
23	Poli THT	7
24	Poli Urologi	4
25	Poli VCT	3

No	Unit Pelayanan	Jumlah Responden
C.	Instalasi Farmasi	245
D.	Instalasi Radiologi	54
E.	Instalasi Laboratorium	119
F.	Instalasi Gizi	70
G.	Instalasi Rawat Darurat	42

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 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 mengirim link google forms pada pasien yang sudah menerima pelayanan dan dilaksanakan mulai tanggal 2 September – 23 September 2020.

C. Pengumpulan Data

Data diperoleh dari hasil pengisian google form oleh pasien sebagai sampel. Dari 795 sampel yang ditetapkan sebagai responden jawaban yang diberikan sebanyak 795 dan jawaban yang bisa dianalisa sebanyak 795 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

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 : 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 : 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 1004 orang dengan rincian sebagai berikut:

- Dokter Umum : 26 orang
- Dokter Spesialis : 51 orang
- Dokter Sub Spesialis : 3 orang
- Keperawatan : 399 orang
- Tenaga Kesehatan Lainnya : 105 orang
- Tenaga Manajemen : 420 orang

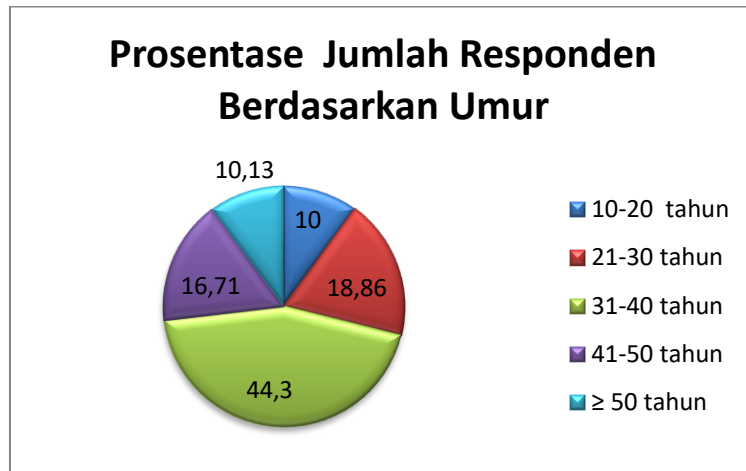
B. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

1. Gambaran umum karakteristik responden

a. Golongan umur

Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Golongan Umur di RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Golongan Umur	Jumlah	Prosen (%)
10 – 20 tahun	79	10,00
21 – 30 tahun	150	18,86
31 – 40 tahun	353	44,30
41 – 50 tahun	133	16,71
≥ 51 tahun	80	10,13
Total	795	100

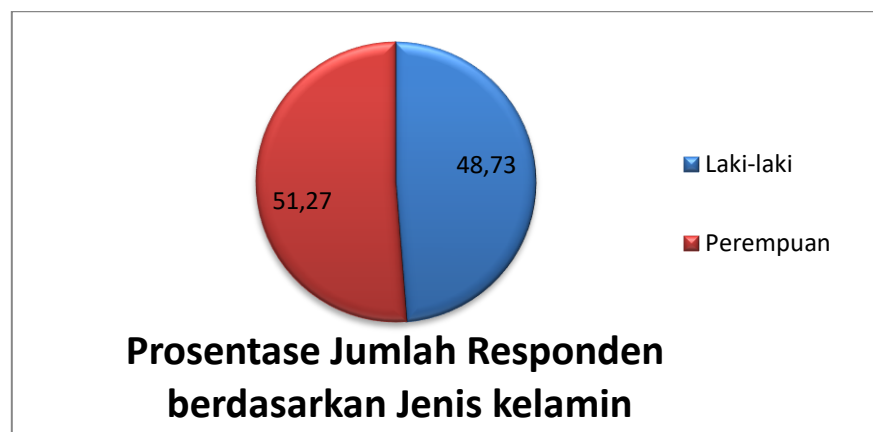


Melihat tabel di atas dapat dijelaskan bahwa golongan umur responden paling banyak pada golongan umur 31 – 40 tahun (44,30%).

b. Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosen (%)
Laki- laki	387	48,73
Perempuan	408	51,27
Total	795	100

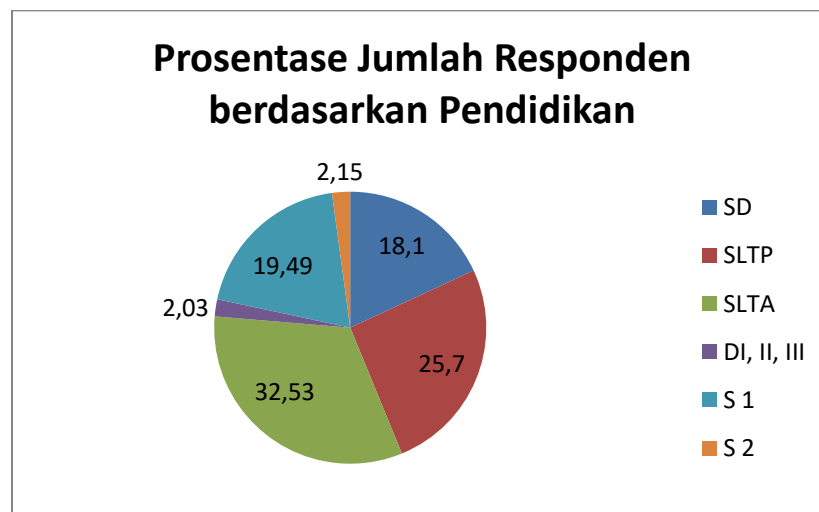


Pada tabel diatas terlihat bahwa prosentase responden perempuan lebih besar daripada laki-laki.

c. Pendidikan

Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan di RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Pendidikan	Jumlah	Prosen (%)
SD	144	18,10
SLTP	204	25,70
SLTA	259	32,53
D I, II, III	16	2,03
S - 1	155	19,49
S – 2	17	2,15
Total	795	100

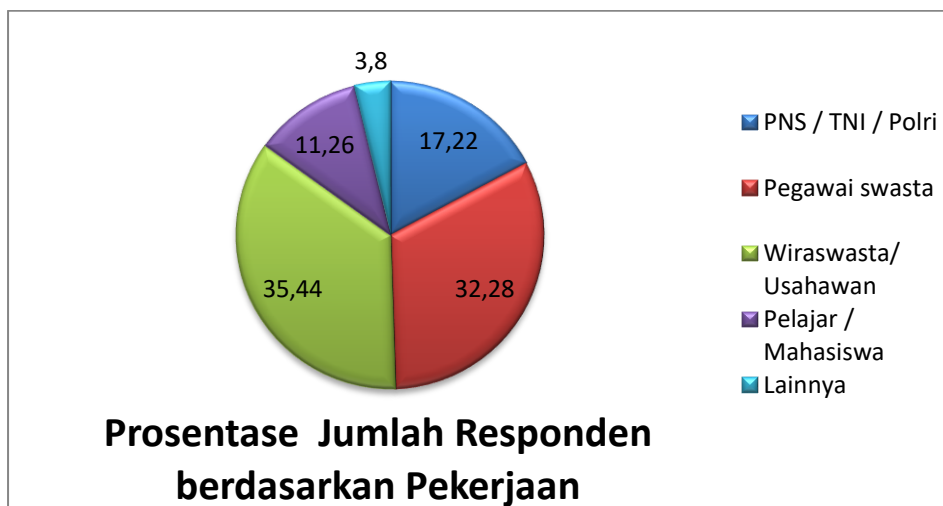


Berdasarkan tingkat pendidikan 32,53% responden berpendidikan SLTA, 21,64% pendidikannya Sarjana dan 43,80% berpendidikan rendah (SD dan SLTP)

d. Pekerjaan

Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan di RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Pekerjaan	Jumlah	Prosen (%)
PNS / TNI / Polri	137	17,22
Pegawai swasta	257	32,28
Wiraswasta/ Usahawan	282	35,44
Pelajar / Mahasiswa	89	11,26
Lainnya	30	3,80
Total	795	100

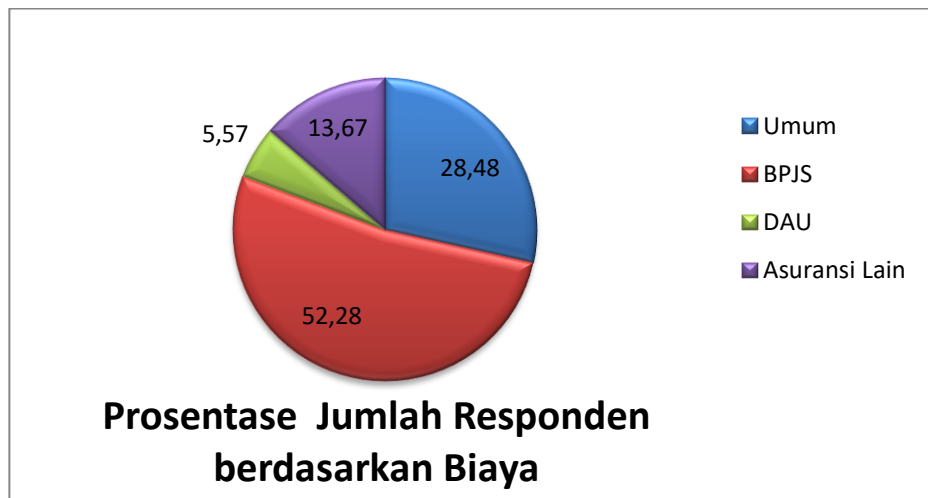


Sebagian besar responden yang memanfaatkan jasa layanan rumah sakit adalah wiraswasta/usahawan yaitu sebanyak 35,44% kemudian disusul oleh pegawai swasta (32,28%), berikutnya adalah Pegawai Negeri Sipil (17,22%) dan pelajar (11,26%).

e. Biaya

Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Biaya di RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Biaya	Jumlah	Prosen (%)
Umum	226	28,48
BPJS	416	52,28
Dau	44	5,57
Lainnya	109	13,67
Total	795	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 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 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	NRR Tertimbang
1.	Pengurusan Administrasi	3,50	0,40
2.	Pelaksanaan Prosedur Pelayanan	3,46	0,39
3.	Waktu Proses Pelayanan Medis	3,38	0,33
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,48	0,34
5.	Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi	3,45	0,40
6.	Kemampuan Petugas	3,47	0,41
7.	Perilaku Petugas Kesehatan	3,47	0,42
8.	Maklumat Pelayanan	3,41	0,40
9.	Penanganan Pengaduan	3,52	0,36
Nilai indeks		3,46	
Nilai IKM setelah dikonversi		69,11	
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 2020 yang diberikan kepada masyarakat dalam katagori “B” yaitu dengan nilai indeks 3,46 yang berarti bahwa nilai mutu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan sebesar 69,11 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 Penanganan Pengaduan yaitu dengan nilai 3,52 sedangkan nilai rata-rata terendah terjadi pada unsur Waktu Proses Pelayanan Medis dengan nilai 3,38.

2. Pendapat Responden Pada Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Masing-Masing Unsur Pelayanan Di Instalasi Rawat jalan Tahun 2020

a. Pengurusan Administrasi

Tabel 4.7. Pendapat Responden Tentang Pengurusan Administrasi di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020.

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Sulit	0	0
2. Sulit	8	4,02
3. Wajar	89	44,47
4. Mudah	97	48,74
5. Sangat Mudah	5	2,51
Total	199	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 48,74% responden menilai bahwa pengurusan administrasi di Rumah Sakit mudah, namun ada yang menilai sulit , yaitu sebesar 4,02%.

b. Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Tabel 4.8. Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020.

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Tertib	0	0
2. Kurang Tertib	9	4,52
3. Cukup Tertib	90	45,23
4. Tertib	99	49,75
5. Sangat Tertib	1	0,50
Total	199	100

Dari tabel di atas nampak bahwa 49,75 % responden menilai pelaksanaan prosedur pelayanan rumah sakit tertib, meskipun demikian ada yang menilai kurang tertib, yaitu sebesar 4,52 %.

c. Waktu Proses Pelayanan Medis

Tabel 4.9 Pendapat Responden Tentang Waktu Proses Pelayanan Medis di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020.

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Lama	0	0
2. Lama	21	10,55
3. Wajar	84	42,21
4. Cepat	92	46,23
5. Sangat Cepat	2	1,01
Total	199	100

Dari tabel di atas nampak bahwa responden yang menyatakan cepat terhadap waktu proses pelayanan medis di Instalasi Rawat Jalan yaitu sebesar 46,23 %.

d. Kewajaran Biaya Pelayanan

Tabel 4.10 Pendapat Responden Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020.

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Mahal	0	0
2. Mahal	2	1,00
3. Wajar	99	49,75
4. Murah	98	49,25
5. Sangat Murah	0	0
Total	199	100

Dari tabel diatas nampak bahwa, responden yang menilai mahal nya biaya pelayanan yaitu sebesar 1 %.

e. Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi

Tabel 4.11 Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan Dengan Spesifikasi di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020.

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak sesuai	0	0
2. Kurang sesuai	7	3,52
3. Cukup sesuai	97	48,74
4. Sesuai	94	47,24
5. Sangat sesuai	1	0,50
Total	199	100

Dari tabel diatas nampak bahwa , penilaian responden terhadap kesesuaian layanan dengan spesifikasi cukup tinggi yaitu 48,74 %, hal ini disebabkan kerana 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 2020.

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Mampu	0	0
2. Kurang Mampu	9	4,52
3. Cukup Mampu	91	45,73
4. Mampu	96	48,24
5. Sangat Mampu	3	1,51
Total	199	100

Dari tabel diatas nampak bahwa , responden yang menilai kemampuan petugas dalam melayani pasien di rumah sakit cukup tinggi yaitu sebesar 48,24 %, 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 4.13 Pendapat Responden Tentang Perilaku Petugas Pelayanan di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020.

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sopan dan Ramah	0	0
2. Kurang Sopan dan Ramah	9	4,52
3. Cukup Sopan dan Ramah	90	45,23
4. Sopan dan Ramah	98	49,25
5. Sangat Sopan dan Ramah	2	1,01
Total	199	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 49,25 %. 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 2020.

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak sesuai	0	0
2. Kurang sesuai	8	4,02
3. Cukup sesuai	103	51,76
4. Sesuai	87	43,72
5. Sangat sesuai	1	0,50
Total	199	100

Dari tabel diatas nampak bahwa, responden yang menilai bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas kesehatan cukup sesuai dengan Maklumat Pelayanan, yaitu sebesar 51,76 %,

i. Penanganan Pengaduan

Tabel 4.15 Pendapat Responden Tentang Penanganan Pengaduan di IRJA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020.

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Diperhatikan	0	0
2. Kurang Diperhatikan	13	6,53
3. Cukup Diperhatikan	69	34,67
4. Diperhatian	117	58,79
5. Sangat Diperhatikan	0	0
Total	199	100

Dari tabel nampak bahwa pasien yang memanfaatkan pengaduan langsung dan media sosial sebagai media pengaduan mendapat perhatian, yaitu sebesar 58,79 %. 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 2020

No	Tempat Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang	Nilai IKM	Kinerja Mutu Pelayanan
1.	Poli Bedah Umum	3,46	69,14	CUKUP BAIK
2.	Poli Ortopedi	3,68	73,58	BAIK
3.	Poli Psikologi	3,37	67,34	CUKUP BAIK
4.	Poli THT	3,04	60,73	CUKUP BAIK
5.	Poli Syaraf	3,47	69,38	BAIK
6.	Poli Mata	3,73	74,59	BAIK
7.	Poli VCT	3,03	60,68	CUKUP BAIK
8.	Poli Paru	3,52	70,49	BAIK
9.	Poli Fisioterapi	3,83	76,59	BAIK
10.	Poli Gigi	2,93	58,65	CUKUP BAIK
11	<i>Poli Kandungan</i>	3,98	79,52	BAIK
12.	Poli Anak	3,39	67,71	CUKUP BAIK
13.	Poli Jantung	3,78	75,64	BAIK
14.	Poli Kulit	3,22	64,31	CUKUP BAIK
15.	Poli Psikiatri	3,55	71,04	BAIK
16.	Poli Gizi	3,63	72,52	BAIK
17.	Poli Dalam	3,50	69,90	BAIK
18.	Poli Anastesi	3,37	67,34	CUKUP BAIK
19	Poli Bedah Saraf	3,52	70,30	BAIK
20	Poli Urologi	3,22	64,38	CUKUP BAIK
21	Poli TB DOTS	3,25	64,94	CUKUP BAIK
22	Poli Check Up	3,81	76,22	BAIK
23	Poli Geriatri	3,48	69,61	BAIK
24	Poli Pinere	3,44	68,82	BAIK
25	Unit Haemodialisa	3,57	71,41	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 Gigi** dengan nilai SKM sebesar **58,65** dan nilai SKM tertinggi adalah **Poli Kandungan** yaitu sebesar **79,52**.

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 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	NRR Tertimbang
1.	Pengurusan Administrasi	3,84	0,43
2.	Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Waktu	3,75	0,42
3.	Proses Pelayanan Medis	3,60	0,40
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,25	0,36
5.	Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi	3,78	0,42
6.	Kemampuan Petugas	3,75	0,42
7.	Perilaku Petugas Kesehatan	3,62	0,40
8.	Maklumat Pelayanan	3,65	0,40
9.	Penanganan Pengaduan	3,60	0,40
Nilai indeks		3,65	
Nilai SKM setelah dikonversi		72,90	
Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Mutu Pelayanan		BAIK	

Sebagaimana terlihat dalam tabel IV.23, bahwa pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Syarifah Ambami rato Ebu Bangkalan tahun 2020 yang diberikan kepada masyarakat dalam katagori **“B”** yaitu dengan nilai indeks

3,65 yang berarti bahwa nilai mutu pelayanan (SKM) di Instalasi Rawat Inap sebesar 72,90 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 yaitu dengan nilai 3,84 sedangkan nilai rata-rata terendah terjadi pada unsur pelayanan nomor 3 yaitu : kewajiban biaya pelayanan..

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

a. Pengurusan Administrasi

Tabel 4.18 Pendapat Responden Tentang Pengurusan Administrasi di IRNA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Sulit	0	0
2. Sulit	0	0
3. Wajar	17	25,00
4. Mudah	45	66,18
5. Sangat Mudah	6	8,82
Total	68	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 66,18 % 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 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Tertib	0	0
2. Kurang Tertib	0	0
3. Cukup Tertib	22	32,35
4. Tertib	41	60,29
5. Sangat Tertib	5	7,35
Total	68	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 60,29 % 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 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1 Sangat Lama	0	0
2 Lama	3	4,42
3 Wajar	23	33,82
4 Cepat	40	58,82
5 Sangat Cepat	2	2,94
Total	68	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 58,82 % 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 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Mahal	0	0
2. Mahal	1	1,47
3. Wajar	50	73,53
4. Murah	16	23,53
5. Sangat Murah	1	1,47
Total	68	100

Dari tabel di atas nampak bahwa 73,53 % responden menilai bahwa biaya pelayanan tidak mahal dan tidak murah (wajar), namun masih ada responden yang menyatakan mahal, yaitu sebesar 1,47 %.

e. Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi

Tabel 4.22 Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan Dengan Spesifikasi di IRNA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sesuai	0	0
2. Kurang Sesuai	0	0
3. Cukup Sesuai	21	30,88
4. Sesuai	41	60,29
5. Sangat Sesuai	6	8,83
Total	68	100

Dari tabel diatas nampak 60,29 % 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 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Mampu	0	0
2. Kurang Mampu	1	1,47
3. Cukup Mampu	18	26,47
4. Mampu	46	67,65
5. Sangat Mampu	3	4,41
Total	68	100

Dari tabel di atas nampak 67,65% 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 2020

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 4.25 Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan Dengan Maklumat Pelayanan di IRNA RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sesuai	0	0
2. Kurang Sesuai	0	0
3. Cukup Sesuai	27	39,71
4. Sesuai	38	55,88
5. Sangat Sesuai	3	4,41
Total	68	100

Dari tabel di atas nampak 55,88 % 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 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Diperhatikan	0	0
2. Kurang Diperhatikan	0	0
3. Cukup Diperhatikan	27	39,71
4. Diperhatikan	41	60,29
5. Sangat Diperhatikan	0	0
Total	68	100

Dari tabel di atas nampak 60,29% 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 2020

No	Tempat Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang	Nilai SKM	Kinerja Mutu Pelayanan
1.	IRNA A	3,92	78,49	BAIK
2.	IRNA B PR	3,47	69,45	BAIK
3	IRNA B LK	3,56	71,29	BAIK
4.	B I	3,66	73,26	BAIK
5.	IRNA C ATAS	3,46	69,26	BAIK
6.	IRNA C BAWAH	3,41	68,27	BAIK
7.	PAVILIUN	3,55	71,04	BAIK
8.	IRNA E	3,74	74,74	BAIK
9.	IRNA F	3,75	74,93	BAIK
10.	IRNA G	3,52	70,49	BAIK
11.	I C U	3,48	69,56	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 78,49 dan terendah IRNA C BAWAH dengan nilai 68,27.

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 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	NRR Tertimbang
1.	Pengurusan Administrasi	3,40	0,38
2.	Pelaksanaan Prosedur Pelayanan	3,62	0,40
3.	Waktu Proses Pelayanan Medis	3,37	0,37
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,73	0,41
5.	Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi	3,66	0,41
6.	Kemampuan Petugas	3,67	0,41
7.	Perilaku Petugas Kesehatan	3,68	0,41
8.	Maklumat Pelayanan	3,61	0,40
9.	Penanganan Pengaduan	3,81	0,42
Nilai indeks		3,61	
Nilai SKM setelah dikonversi		72,25	
Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Mutu Pelayanan		BAIK	

Sebagaimana terlihat dalam tabel 4.28, bahwa pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Syarifah Ambami rata Ebu Bangkalan tahun 2020 yang diberikan kepada masyarakat dalam katagori “**B**” yaitu dengan nilai indeks 3,61 yang berarti bahwa nilai mutu pelayanan (SKM) di Instalasi Farmasi sebesar 72,25 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 3,73, sedangkan nilai terendah ada pada unsur pelayanan nomor 3 yaitu : waktu proses pelayanan medis, 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 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Sulit	4	1,63
2. Sulit	16	6,53
3. Wajar	111	45,31
4. Mudah	105	42,86
5. Sangat Mudah	9	3,67
Total	245	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 45,31% responden menilai bahwa proses dalam pengurusan administrasi wajar. Namun masih ada yang menyatakan sangat sulit yaitu sebesar 1,63%.

b. Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Tabel 4.30 Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Tertib	0	0
2. Kurang Tertib	18	7,35
3. Cukup Tertib	65	26,53
4. Tertib	154	62,85
5. Sangat Tertib	8	3,27
Total	245	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 62,85% 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 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Lama	0	0
2. Lama	33	13,47
3. Wajar	95	38,77
4. Cepat	111	45,31
5. Sangat Cepat	6	2,45
Total	245	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 45,31 % responden menilai bahwa dalam proses pelayanan Obat membutuhkan waktu yang cepat. Namun 13,47% 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	6	2,45
3. Wajar	65	26,53
4. Murah	164	66,94
5. Sangat Murah	10	4,08
Total	245	100

Dari tabel di atas nampak bahwa 66,94% responden menilai bahwa biaya pelayanan murah, karena sebanyak 52% adalah pasien BPJS, namun masih ada responden yang menyatakan mahal, yaitu sebesar 2,45%.

e. Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi

Tabel 4.33 Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan Dengan Spesifikasi di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sesuai	3	1,22
2. Kurang Sesuai	14	5,73
3. Cukup Sesuai	58	23,67
4. Sesuai	160	65,31
5. Sangat Sesuai	10	4,08
Total	245	100

Dari tabel diatas nampak 65,31 % responden menilai bahwa responden menerima layanan sesuai dengan yang ditetapkan, tetapi masih ada yang menerima layanan tidak sesuai dengan yang ditetapkan, yaitu sebesar 1,22%.

f. Kemampuan Petugas

Tabel 4.34 Pendapat Responden Tentang Kemampuan Petugas di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Mampu	3	1,22
2. Kurang Mampu	5	2,04
3. Cukup Mampu	74	30,20
4. Mampu	151	61,63
5. Sangat Mampu	12	4,91
Total	245	100

Dari tabel di atas nampak 61,63% responden menilai bahwa petugas sudah mampu dalam memberikan pelayanan, namun masih ada yang menilai tidak mampu, yaitu sebesar 1,22%.

g. Perilaku Petugas Kesehatan

Tabel 4.35 Pendapat Responden Tentang Perilaku Petugas Kesehatan di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sopan dan Ramah	6	2,45
2. Kurang Sopan dan Ramah	7	2,86
3. Cukup Sopan dan Ramah	57	23,27
4. Sopan dan Ramah	165	67,34
5. Sangat Sopan dan Ramah	10	4,08
Total	245	100

Dari tabel di atas nampak bahwa perilaku petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah terbukti dengan penilaian responden sebesar 67,34 %.

h. Maklumat Pelayanan

Tabel 4.36 Pendapat Responden Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sesuai	3	1,22
2. Kurang Sesuai	9	3,67
3. Cukup Sesuai	74	30,21
4. Sesuai	154	62,86
5. Sangat Sesuai	5	2,04
Total	245	100

Dari tabel di atas nampak 62,86% 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 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Diperhatikan	0	0
2. Kurang Diperhatikan	1	0,41
3. Cukup Diperhatikan	51	20,82
4. Diperhatikan	186	75,92
5. Sangat Diperhatikan	7	2,85
Total	245	100

Dari tabel di atas nampak 75,92% 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 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	NRR Tertimbang
1.	Pengurusan Administrasi	3,35	0,37
2.	Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Waktu	3,67	0,41
3.	Proses Pelayanan Medis	3,48	0,39
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,28	0,36
5.	Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi	3,69	0,41
6.	Kemampuan Petugas	3,31	0,37
7.	Perilaku Petugas Kesehatan	3,46	0,38
8.	Maklumat Pelayanan	3,37	0,37
9.	Penanganan Pengaduan	3,69	0,41
Nilai indeks		3,47	
Nilai SKM setelah dikonversi		69,48	
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 2020 yang diberikan kepada masyarakat dalam katagori “**B**” yaitu dengan nilai indeks 3,47 yang berarti bahwa nilai mutu pelayanan (SKM) di Instalasi Radiologi sebesar 69,48 dan dapat diartikan bahwa kinerja mutu pelayanan rumah sakit adalah **Baik**.

Bila dilihat dari masing-masing unsur pelayanan, nilai rata-rata yang tertinggi adalah kesesuaian pelayanan dengan spesifikasi dan penanganan pengaduan yaitu dengan nilai 3,69 sedangkan nilai terendah ada pada unsur pelayanan nomor 3 yaitu : kewajaran biaya pelayanan, dengan nilai 3,28.

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 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Sulit	2	3,70
2. Sulit	0	0
3. Wajar	33	61,11
4. Mudah	15	27,78
5. Sangat Mudah	4	7,41
Total	54	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 61,11 % responden menilai bahwa proses dalam pengurusan administrasi wajar . Namun masih ada yang menyatakan sangat sulit yaitu sebesar 3,70%.

b. Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Tabel 4.40 Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Tertib	0	0
2. Kurang Tertib	1	1,85
3. Cukup Tertib	21	38,89
4. Tertib	27	50,0
5. Sangat Tertib	5	9,26
Total	54	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 50 % responden menilai bahwa prosedur pelayanan tertib, namun ada yang menyatakan kurang tertib yaitu 1,85 % responden

c. Waktu Proses Pelayanan Medis

Tabel 4.41 Pendapat Responden Tentang Waktu Proses Pelayanan Medis di Instalasi Radiologi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Lama	0	0
2. Lama	3	5,56
3. Wajar	22	40,74
4. Cepat	29	53,70
5. Sangat Cepat	0	0
Total	54	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 53,70 % responden menilai bahwa proses pelayanan medis dilakukan dengan cepat. Namun 5,56 % menyatakan lama.

d. Kewajaran Biaya Pelayanan

Tabel 4.42 Pendapat Responden Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Mahal	0	0
2. Mahal	0	0
3. Wajar	39	72,22
4. Murah	15	27,78
5. Sangat Murah	2	0
Total	54	100

Dari tabel di atas nampak bahwa 72,22 % 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 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sesuai	0	0
2. Kurang Sesuai	2	3,7
3. Cukup Sesuai	23	42,59
4. Sesuai	19	35,19
5. Sangat Sesuai	10	18,52
Total	54	100

Dari tabel diatas nampak 42,59% responden menilai bahwa responden menerima layanan cukup sesuai dengan yang ditetapkan.

f. Kemampuan Petugas

Tabel 4.44 Pendapat Responden Tentang Kemampuan Petugas di Instalasi Radiologi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Mampu	0	0
2. Kurang Mampu	1	1,85
3. Cukup Mampu	36	66,67
4. Mampu	16	29,63
5. Sangat Mampu	1	1,85
Total	54	100

Dari tabel di atas nampak 66,67% responden menilai bahwa petugas sudah cukup mampu dalam memberikan pelayanan.

g. Perilaku Petugas Kesehatan

Tabel 4.45 Pendapat Responden Tentang Perilaku Petugas Kesehatan di Instalasi Radiologi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sopan dan Ramah	0	0
2. Kurang Sopan dan Ramah	5	9,26
3. Cukup Sopan dan Ramah	24	44,44
4. Sopan dan Ramah	20	37,04
5. Sangat Sopan dan Ramah	5	9,26
Total	54	100

Dari tabel di atas nampak 44,44% responden menilai bahwa perilaku petugas kesehatan cukup sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.

h. Maklumat Pelayanan

Tabel 4.46 Pendapat Responden Tentang Maklumat Pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sesuai	0	0
2. Kurang Sesuai	2	3,7
3. Cukup Sesuai	34	62,96
4. Sesuai	14	25,93
5. Sangat Sesuai	4	7,41
Total	54	100

Dari tabel di atas nampak 62,96 % responden menilai bahwa pelayanan yang diberikan cukup sesuai dengan standart pelayanan.

i. Penanganan Pengaduan

Tabel 4.47 Pendapat Responden Tentang Penanganan Pengaduan di Instalasi Radiologi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Diperhatikan	0	0
2. Kurang Diperhatikan	2	3,7
3. Cukup Diperhatikan	18	33,33
4. Diperhatikan	29	53,71
5. Sangat Diperhatikan	5	9,26
Total	54	100

Dari tabel di atas nampak 53,71% 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 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	NRR Tertimbang
1.	Pengurusan Administrasi	3,52	0,39
2.	Pelaksanaan Prosedur Pelayanan	3,58	0,40
3.	Waktu Proses Pelayanan Medis	3,44	0,38
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,46	0,38
5.	Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi	3,39	0,38
6.	Kemampuan Petugas	3,31	0,37
7.	Perilaku Petugas Kesehatan	3,39	0,38
8.	Maklumat Pelayanan	3,55	0,39
9.	Penanganan Pengaduan	3,32	0,37
Nilai indeks		3,44	
Nilai SKM setelah dikonversi		68,73	
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 2020 yang diberikan kepada masyarakat dalam katagori “**B**” yaitu dengan nilai indeks 3,44 yang berarti bahwa nilai mutu pelayanan (SKM) di Instalasi Laboratorium sebesar 68,73 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 3,58

sedangkan nilai terendah ada pada unsur pelayanan nomor 6 yaitu : kemampuan petugas, dengan nilai 3,31.

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 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Sulit	1	0,84
2. Sulit	1	0,84
3. Wajar	56	47,06
4. Mudah	57	47,90
5. Sangat Mudah	4	3,36
Total	119	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 47,90% responden menilai bahwa proses dalam pengurusan administrasi mudah. Namun masih ada yang menyatakan sulit yaitu sebesar 0,84%.

b. Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Tabel 4.50 Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan di Instalasi Laboratorium RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Tertib	0	0
2. Kurang Tertib	3	2,52
3. Cukup Tertib	48	40,34
4. Tertib	64	53,78
5. Sangat Tertib	4	3,36
Total	119	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 53,78% responden menilai bahwa prosedur pelayanan tertib.

c. Waktu Proses Pelayanan Medis

Tabel 4.51 Pendapat Responden Tentang Waktu Proses Pelayanan Medis di Instalasi Laboratorium RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

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 4.52 Pendapat Responden Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan di Instalasi Laboratorium RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Mahal	0	0
2. Mahal	8	6,72
3. Wajar	53	44,54
4. Murah	53	44,54
5. Sangat Murah	5	4,20
Total	119	100

Dari tabel di atas nampak bahwa 53,05 % responden menilai bahwa biaya pelayanan wajar dan murah, namun masih ada responden yang menyatakan mahal, yaitu sebesar 6,72%.

e. Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi

Tabel 4.53 Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi di Instalasi Laboratorium RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sesuai	2	1,68
2. Kurang Sesuai	12	10,08
3. Cukup Sesuai	47	39,50
4. Sesuai	53	44,54
5. Sangat Sesuai	5	4,20
Total	119	100

Dari tabel diatas nampak 44,54 % responden menilai bahwa responden menerima layanan sesuai dengan yang ditetapkan.

f. Kemampuan Petugas

Tabel 4.54 Pendapat Responden Tentang Kemampuan Petugas di Instalasi Laboratorium RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Mampu	0	0
2. Kurang Mampu	3	2,52
3. Cukup Mampu	80	67,23
4. Mampu	32	26,89
5. Sangat Mampu	4	3,36
Total	119	100

Dari tabel di atas nampak 67,23 % 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 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sopan dan Ramah	0	0
2. Kurang Sopan dan Ramah	2	1,68
3. Cukup Sopan dan Ramah	69	57,98
4. Sopan dan Ramah	48	40,34
5. Sangat Sopan dan Ramah	0	0
Total	119	100

Dari tabel di atas nampak 57,98 % 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 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sesuai	0	0
2. Kurang Sesuai	2	1,68
3. Cukup Sesuai	53	44,54
4. Sesuai	61	51,26
5. Sangat Sesuai	3	2,52
Total	119	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 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Diperhatikan	0	0
2. Kurang Diperhatikan	22	18,49
3. Cukup Diperhatikan	45	37,82
4. Diperhatikan	44	36,97
5. Sangat Diperhatikan	8	6,72
Total	119	100

Dari tabel di atas nampak 37,82% 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 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	NRR Tertimbang
1.	Kebersihan alat makan	3,21	0,36
2.	Variasi makanan	3,69	0,41
3.	Waktu Jam Makan	3,35	0,37
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,19	0,35
5.	Makanan sesuai dengan dietnya	3,79	0,42
6.	Kemampuan Petugas	3,53	0,39
7.	Perilaku Petugas Kesehatan	3,78	0,42
8.	Maklumat Pelayanan	3,56	0,40
9.	Penanganan Pengaduan	3,19	0,35
Nilai indeks		3,47	
Nilai SKM setelah dikonversi		69,47	
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 2020 yang diberikan kepada masyarakat dalam katagori “**B**” yaitu dengan nilai indeks 3,47 yang berarti bahwa nilai mutu pelayanan (SKM) di Instalasi Gizi sebesar 69,47 dan dapat diartikan bahwa kinerja mutu pelayanan rumah sakit adalah **Baik**.

Bila dilihat dari masing-masing unsur pelayanan, nilai rata-rata yang tertinggi adalah makanan sesuai dietnya yaitu dengan nilai 3,79 sedangkan nilai terendah ada pada unsur kewajaran biaya pelayanan dan penanganan pengaduan dengan nilai 3,19.

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 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat lama	0	0
2. Lama	1	1,47
3. Wajar	53	77,94
4. Cepat	13	19,12
5. Sangat Cepat	1	1,47
Total	68	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 77,94 % responden menilai bahwa proses pemberian makan/diet wajar.

b. Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Tabel 4.60 Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan di Instalasi Gizi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Tertib	0	0
2. Kurang Tertib	0	0
3. Cukup Tertib	24	35,29
4. Tertib	41	60,29
5. Sangat Tertib	3	4,42
Total	68	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 60,29 % responden menilai bahwa prosedur pelayanan tertib.

c. Waktu Jam Makan

Tabel 4.61 Pendapat Responden Tentang Waktu Jam Makan di Instalasi Gizi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Lambat	0	0
2. Lambat	13	19,12
3. Cukup Tepat	23	33,82
4. Tepat	27	39,71
5. Sangat Tepat	5	7,35
Total	68	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 39,71 % responden menilai bahwa dalam waktu jam makan tepat.

d. Kewajaran Biaya Pelayanan

Tabel 4.62 Pendapat Responden Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan di Instalasi Gizi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Mahal	0	0
2. Mahal	1	1,47
3. Wajar	56	82,35
4. Murah	8	11,76
5. Sangat Murah	3	4,42
Total	68	100

Dari tabel di atas nampak bahwa 82,35 % responden menilai bahwa biaya pelayanan wajar, namun masih ada responden yang menyatakan mahal, yaitu sebesar 1,47%.

e. Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi

Tabel 4.63 Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi di Instalasi Gizi RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sesuai	0	0
2. Kurang Sesuai	0	0
3. Cukup Sesuai	18	26,47
4. Sesuai	46	67,65
5. Sangat Sesuai	4	5,88
Total	68	100

Dari tabel diatas nampak 67,65 % 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 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Mampu	1	1,47
2. Kurang Mampu	4	5,88
3. Cukup Mampu	26	38,24
4. Mampu	32	47,06
5. Sangat Mampu	5	7,35
Total	68	100

Dari tabel di atas nampak 47,06 % 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 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sopan dan Ramah	0	0
2. Kurang Sopan dan Ramah	0	0
3. Cukup Sopan dan Ramah	18	26,47
4. Sopan dan Ramah	47	69,12
5. Sangat Sopan dan Ramah	3	4,41
Total	68	100

Dari tabel di atas nampak 69,12% 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 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sesuai	0	0
2. Kurang Sesuai	1	1,47
3. Cukup Sesuai	29	42,65
4. Sesuai	37	54,41
5. Sangat Sesuai	1	1,47
Total	68	100

Dari tabel di atas nampak 54,41 % 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 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Diperhatikan	1	1,47
2. Kurang Diperhatikan	16	23,53
3. Cukup Diperhatikan	22	32,35
4. Diperhatikan	27	39,71
5. Sangat Diperhatikan	2	2,94
Total	68	100

Dari tabel di atas nampak 39,71 % 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 4.68 Rata-Rata Hasil Penilaian SKM di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	NRR Tertimbang
1.	Pengurusan Administrasi	3,86	0,43
2.	Pelaksanaan Prosedur Pelayanan	3,52	0,39
3.	Proses Pelayanan Medis	3,26	0,36
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,43	0,38
5.	Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi	3,67	0,41
6.	Kemampuan Petugas	3,98	0,44
7.	Perilaku Petugas Kesehatan	3,81	0,42
8.	Maklumat Pelayanan	3,83	0,43
9.	Penanganan Pengaduan	3,48	0,39
Nilai indeks		3,64	
Nilai SKM setelah dikonversi		72,89	
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 2020 yang diberikan kepada masyarakat dalam kategori “B” yaitu dengan nilai indeks 3,64 yang berarti bahwa nilai mutu pelayanan (SKM) di Instalasi Rawat Darurat sebesar 72,89 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 3,98 sedangkan nilai terendah ada pada unsur pelayanan proses pelayanan medis dengan nilai 3,26 .

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 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Sulit	0	0
2. Sulit	0	0
3. Wajar	7	16,67
4. Mudah	34	80,95
5. Sangat Mudah	1	2,38
Total	42	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 80,95 % responden menilai bahwa proses dalam pengurusan administrasi mudah.

b. Pelaksanaan Prosedur Pelayanan

Tabel 4.70 Pendapat Responden Tentang Pelaksanaan Prosedur Pelayanan di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Tertib	0	0
2. Kurang Tertib	0	0
3. Cukup Tertib	23	54,73
4. Tertib	16	38,10
5. Sangat Tertib	3	7,14
Total	42	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 54,73% 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 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Lama	0	0
2. Lama	2	4,76
3. Wajar	28	66,67
4. Cepat	11	26,19
5. Sangat Cepat	1	2,38
Total	42	100

Dari tabel diatas nampak bahwa 66,67 % 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 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Sangat Mahal	0	0
2. Mahal	0	0
3. Wajar	25	59,52
4. Murah	16	38,10
5. Sangat Murah	1	2,38
Total	42	100

Dari tabel di atas nampak bahwa 59,52% 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 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sesuai	0	0
2. Kurang Sesuai	2	4,76
3. Cukup Sesuai	11	26,19
4. Sesuai	28	66,67
5. Sangat Sesuai	1	2,38
Total	42	100

Dari tabel diatas nampak 66,67 % 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 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Mampu	0	0
2. Kurang Mampu	0	0
3. Cukup Mampu	3	7,14
4. Mampu	37	88,10
5. Sangat Mampu	2	4,76
Total	42	100

Dari tabel di atas nampak 88,10 % responden menilai bahwa petugas sudah 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 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sopan dan Ramah	0	0
2. Kurang Sopan dan Ramah	0	0
3. Cukup Sopan dan Ramah	10	23,81
4. Sopan dan Ramah	30	71,43
5. Sangat Sopan dan Ramah	2	4,76
Total	42	100

Dari tabel di atas nampak 71,43 % responden menilai bahwa perilaku petugas dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah.

h. Maklumat Pelayanan

Tabel 4.76 Pendapat Responden Tentang Maklumat Pelayanan di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Sesuai	0	0
2. Kurang Sesuai	0	0
3. Cukup Sesuai	8	19,05
4. Sesuai	33	78,57
5. Sangat Sesuai	1	2,38
Total	42	100

Dari tabel di atas nampak 78,57 % responden menilai bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standart pelayanan.

i. Penanganan Pengaduan

Tabel 4.77 Pendapat Responden Tentang Penanganan Pengaduan di Instalasi Rawat Darurat RSUD Syamrabu Bangkalan Tahun 2020

Nilai Presepsi	Jumlah	Prosen (%)
1. Tidak Diperhatikan	0	0
2. Kurang Diperhatikan	4	9,53
3. Cukup Diperhatikan	15	35,71
4. Diperhatikan	22	52,38
5. Sangat Diperhatikan	1	2,38
Total	42	100

Dari tabel di atas nampak 52,38 % 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 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	NRR Tertimbang
1.	Pengurusan Administrasi	3,49	0,39
2.	Pelaksanaan Prosedur Pelayanan	3,59	0,40
3.	Waktu Proses Pelayanan Medis	3,40	0,38
4.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,49	0,39
5.	Kesesuaian Layanan dengan Spesifikasi	3,59	0,40
6.	Kemampuan Petugas	3,55	0,39
7.	Perilaku Petugas Kesehatan	3,58	0,40
8.	Maklumat Pelayanan	3,54	0,39
9.	Penanganan Pengaduan	3,57	0,40
Nilai indeks		3,53	
Nilai SKM setelah dikonversi		70,59	
Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Mutu Pelayanan		BAIK	

Sebagaimana terlihat dalam tabel 4.78, bahwa pelayanan di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan tahun 2020 yang diberikan kepada masyarakat dalam katagori “B” yaitu dengan nilai indeks 3,53 dan nilai mutu pelayanan sebesar 70,59 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 pelaksanaan prosedur pelayanan dan kesesuaian

layanan dengan spesifikasi yaitu dengan nilai 3,59 sedangkan nilai rata-rata terendah terjadi pada unsur waktu pelayanan medis dengan nilai 3,40.

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 2020 masuk dalam katagori baik dengan pencapaian nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 70,59
2. Berdasarkan penilaian unsur pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan, nilai tertinggi adalah Penanganan Pengaduan yaitu sebesar 3,52 dan nilai terendah adalah Waktu Proses Pelayanan Medis yaitu sebesar 3,38.
3. Berdasarkan tempat (unit) pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan, nilai tertinggi adalah Poli Kandungan yaitu sebesar 79,52 dan nilai terendah adalah Poli Gigi yaitu sebesar 58,65.
4. Unsur pelayanan di Instalasi Rawat Inap (Irna) nilai tertinggi adalah Pengurusan administrasi yaitu sebesar 3,84 dan nilai terendah adalah Kewajaran Biaya Pelayanan yaitu sebesar 3,25.
5. Unsur pelayanan di Instalasi Rawat Inap (Irna) nilai tertinggi adalah Irna A dengan nilai 78,49.
6. Berdasarkan penilaian unsur pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan, nilai tertinggi adalah Penanganan Pengaduan yaitu sebesar 3,81 dan nilai terendah adalah Waktu Proses Pelayanan Obat yaitu sebesar 3,37.
7. Unsur pelayanan di Instalasi Radiologi, nilai tertinggi adalah Kesesuaian Layanana dengan Spesifikasi dan Penanganan Pengaduan yaitu sebesar 3,69 dan nilai terendah adalah Kewajaran Biaya Kewajaran yaitu sebesar 3,28.

8. Unsur pelayanan di Instalasi Laboratorium, nilai tertinggi adalah Pelaksanaan Prosedur Pelaksanaan yaitu sebesar 3,58 dan nilai terendah adalah Kemampuan Petugas yaitu sebesar 3,31.
9. Unsur pelayanan di Instalasi Gizi, nilai tertinggi adalah Makanan Sesuai Dietnya yaitu sebesar 3,79 dan nilai terendah adalah Kewajaran Biaya Pelayanan dan Penanganan Pengaduan yaitu sebesar 3,19
10. Unsur pelayanan di Instalasi Rawat Darurat, nilai tertinggi adalah Kemampuan Petugas yaitu sebesar 3,98 dan nilai terendah adalah Proses Pelayanan Medis yaitu sebesar 3,26

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 70,52 menjadi 70,59, kenaikan sebesar 0,07. Dengan kenaikan yang kurang signifikan bisa menjadikan pertimbangan bagi Direksi untuk proses perbaikan lebih lanjut.

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.

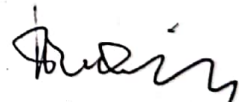
Bangkalan, Nopember 2020

Ketua,



Moh. Taufiq, SKM, MKes
Nip.196411051986031009

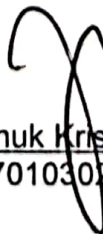
Sekretaris,



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
RSUD SYARIFAH AMBAMI RATO EBU

Jl. Pemuda kaffa No.9 Tlp:031 3095088 BANGKALAN



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

NOMOR : 445/2834 /433.209/2020

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENILAIAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD SYARIFAH AMBAMI RATO EBU KABUPATEN BANGKALAN
TAHUN 2020

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 berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Nasional (PROPENAS), 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 (PROPENAS) 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 ;

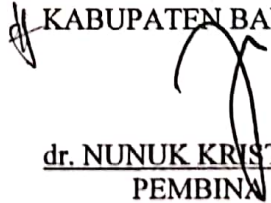
8. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat ;
9. Keputusan Menteri PAN Nomor 63 / KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik ;
10. Keputusan Menteri PAN Nomor 25 /KEP/M.PAN/3/2004 Tentang Pedoman 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 2020 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 : 15 Juli 2020
Plt. DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SYARIFAH AMBAMI RATO EBU
KABUPATEN BANGKALAN


dr. NUNUK KRISTIANI, Sp.R
PEMBINA 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.

SUSUNAN TIM PENILAIAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD SYARIFAH AMBAMI RATO EBU
KABUPATEN BANGKALAN
TAHUN 2020

1. Penanggung Jawab Umum : Direktur RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu
2. Penanggung Jawab Teknis : Wadir Umum dan Keuangan
3. Ketua : Kabag. Sungram
4. Sekretaris : Ka. Instalasi Promkes
5. Anggota :
 - a. Ka. Sie Wasdal Yankep
 - b. Ka. Sie Renbang Yankep
 - c. Ka. Sie Wasdal Yanmed
 - d. Ka. Sie Penunjang Non Medik
 - e. Ka. Sie Penunjang Medik
 - f. Ka. Sub. Bag Mobda
 - g. Staf Instalasi Promkes

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SYARIFAH AMBAMI RATO EBU
KABUPATEN BANGKALAN



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

KUISIONER RAWAT JALAN



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG
PELAYANAN PUBLIK - FARMASI RAWAT JALAN
(Pilih sesuai jawaban masyarakat/responden)

* Wajib

Nomor MR *

Jawaban Anda

Umur *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

Pilih

Pendidikan Terakhir *

Pilih

Pekerjaan Utama *


Pilih

Biaya Pelayanan Ditanggung Oleh *

Pilih

Berikutnya

docs.google.com/forms/d/e/1FAIp



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

* Wajib

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(pilih sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang pengurusan administrasi pelayanan ? *

☐ a. Sangat sulit

☐ b. Sulit

☐ c. Wajar

☐ d. Mudah

☐ e. Sangat mudah

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang prosedur pelayanan unit ini ? *

☐ a. Tidak Tertib

☐ b. Kurang Tertib

☐ c. Cukup Tertib

☐ d. Tertib

☐ e. Sangat Tertib

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang waktu proses pelayanan medis ? *

☐ a. Sangat lama

☐ b. Lama

☐ c. Wajar

☐ d. Cepat

☐ e. Sangat cepat

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

☐ a. Sangat Mahal

☐ b. Mahal

☐ c. Wajar

☐ d. Murah

☐ e. Sangat Murah

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

☐ a. Tidak sesuai

☐ b. Kurang sesuai

☐ c. Cukup sesuai

☐ d. Sesuai

☐ e. Sangat sesuai

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

☐ a. Tidak Mampu

☐ b. Kurang Mampu

☐ c. Cukup Mampu

☐ d. Mampu

☐ e. Sangat Mampu

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

☐ a. Tidak Sopan dan Ramah

☐ b. Kurang Sopan dan Ramah

☐ c. Cukup Sopan dan Ramah

☐ d. Sopan dan Ramah

☐ e. Sangat Sopan dan Ramah

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

☐ a. Tidak Sesuai

☐ b. Kurang Sesuai

☐ c. Cukup Sesuai

☐ d. Sesuai

☐ e. Sangat Sesuai

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

☐ a. Tidak diperhatikan

☐ b. Kurang diperhatikan

☐ c. Cukup diperhatikan

☐ d. Diperhatikan

☐ e. Sangat Diperhatikan

1. Bagaimana pendapat saudara tentang lahan parkir di rumah sakit ini ? *

Jawaban Anda

2. Apa pesan dan kesan tentang pelayanan di unit FARMASI RAWAT JALAN ? *

Jawaban Anda

Kembali Kirim

KUISIONER RAWAT INAP

QuestionsResponses

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK - IRNA E
(Pilih sesuai jawaban masyarakat/responden)

Nomor MR

Short answer text

Umur *

Short answer text

Jenis Kelamin *

1. Perempuan

2. Laki-Laki

Pendidikan Terakhir *

1. SD kebawah

2. SLTP

3. SLTA

QuestionsResponses

5. S1

6. S2 - ke atas

Pekerjaan Utama *

1. PNS/TNI/POLRI

2. Pegawai Swasta

3. Pelajar/Mahasiswa

4. Wiraswasta/Usahawan

5. Dan lain-lain

Biaya Pelayanan Ditanggung Oleh *

1. Umum/Pribadi

2. BPJS

3. Asuransi Kesehatan Lain

4. DAUM

After section 1 Go to section 2 (PENDAPAT RESPONDEN... PELAYANAN PUBLIK) ▾

Section 2 of 2

QuestionsResponses

Section 2 of 2

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(pilih sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang pengurusan administrasi pelayanan ? *

☐ a. Sangat sulit

☐ b. Sulit

☐ c. Wajar

☐ d. Mudah

☐ e. Sangat mudah

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang prosedur pelayanan unit ini ? *

☐ a. Tidak Tertib

☐ b. Kurang Tertib

☐ c. Cukup Tertib

☐ d. Tertib

☐ e. Sangat Tertib

QuestionsResponses

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang waktu proses pelayanan medis ? *

☐ a. Sangat lama

☐ b. Lama

☐ c. Wajar

☐ d. Cepat

☐ e. Sangat cepat

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

☐ a. Sangat Mahal

☐ b. Mahal

☐ c. Wajar

☐ d. Murah

☐ e. Sangat Murah

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

☐ a. Tidak sesuai

☐ b. Kurang sesuai

☐ c. Cukup sesuai

Questions Responses

☐ c. Kurang sesuai

☐ c. Cukup sesuai

☐ d. Sesuai

☐ e. Sangat sesuai

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

☐ a. Tidak Mampu

☐ b. Kurang Mampu

☐ c. Cukup Mampu

☐ d. Mampu

☐ e. Sangat Mampu

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

☐ a. Tidak Sopan dan Ramah

☐ b. Kurang Sopan dan Ramah

☐ c. Cukup Sopan dan Ramah

☐ d. Sopan dan Ramah

☐ e. Sangat Sopan dan Ramah

Questions Responses

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

☐ a. Tidak Sesuai

☐ b. Kurang Sesuai

☐ c. Cukup Sesuai

☐ d. Sesuai

☐ e. Sangat Sesuai

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

☐ a. Tidak diperhatikan

☐ b. Kurang diperhatikan

☐ c. Cukup diperhatikan

☐ d. Diperhatikan

☐ e. Sangat Diperhatikan

10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kebersihan alat makan ? *

☐ a. Sangat kotor

☐ b. Kotor

Questions Responses

☐ c. Cukup bersih

☐ d. Bersih

☐ e. Sangat bersih

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

☐ a. Tidak bervariasi

☐ b. Kurang bervariasi

☐ c. Cukup bervariasi

☐ d. Bervariasi

☐ e. Sangat bervariasi

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

☐ a. Sangat lambat

☐ b. Lambat

☐ c. Cukup tepat

☐ d. Tepat

☐ e. Sangat tepat

Questions Responses

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

☐ a. Sangat Mahal

☐ b. Mahal

☐ c. Wajar

☐ d. Murah

☐ e. Sangat Murah

14. Apakah makanan yang disajikan sesuai dengan penyakit yang diderita ? *

☐ a. Tidak sesuai

☐ b. Kurang sesuai

☐ c. Cukup sesuai

☐ d. Sesuai

☐ e. Sangat sesuai

15. Bagaimana pendapat saudara tentang penjelasan petugas gizi mengenai pantangan makanan? *

☐ a. Tidak Jelas

☐ b. Kurang Jelas

QuestionsResponses

☐ c. Cukup Jelas

☐ d. Jelas

☐ e. Sangat Jelas

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

☐ a. Tidak Sopan dan Ramah

☐ b. Kurang Sopan dan Ramah

☐ c. Cukup Sopan dan Ramah

☐ d. Sopan dan Ramah

☐ e. Sangat Sopan dan Ramah

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

☐ a. Tidak Sesuai

☐ b. Kurang Sesuai

☐ c. Cukup Sesuai

☐ d. Sesuai

☐ e. Sangat Sesuai

QuestionsResponses

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

☐ a. Tidak diperhatikan

☐ b. Kurang diperhatikan

☐ c. Cukup diperhatikan

☐ d. Diperhatikan

☐ e. Sangat Diperhatikan

1. Bagaimana pendapat saudara tentang lahan parkir di rumah sakit ini ? *

Long answer text

2. Apa pesan dan kesan tentang pelayanan di unit IRNA E ? *

Long answer text

3. Apa pesan dan kesan tentang pelayanan di unit gizi ? *

Long answer text