



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RSUD CIBABAT KOTA CIMAH'I TAHUN 2019





LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD CIBABAT KOTA CIMAH'I
TAHUN 2019**

**Plt. DIREKTUR RSUD CIBABAT
KOTA CIMAH'I**



dr. RERI MARLIAH, M.M
Pembina
NIP. 197205072006042016



KATA PENGANTAR

Dengan ini Kami panjatkan rasa syukur kepada Allah SWT, atas selesaiannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Cibabat Kota Cimahi.

Secara garis besar Laporan ini memuat tentang Pendahuluan, Metode, Analisis dan Penutup. Pada kesempatan ini pula Kami mengharapkan masukan maupun tanggapan, sehingga Laporan ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam perencanaan dan pengendali kegiatan.

Kami sangat menghargai setiap kepercayaan dan masukan-masukan yang diberikan kepada Kami dalam menyelesaikan Survei Kepuasan Masyarakat.

Cimahi, Desember 2019



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I - PENDAHULUAN	I-1
1.1 LATAR BELAKANG	I-1
1.2 DASAR HUKUM	I-4
1.3 TUJUAN.....	I-4
1.4 MANFAAT	I-5
BAB II – METODE	II-1
2.1 UNSUR	II-1
2.2 PENGERTIAN UMUM.....	II-2
2.3 METODE.....	II-3
2.4 PELAKSANAAN	II-4
2.5 TEKNIK	II-5
2.6 LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN	II-5
2.7 LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA.....	II-8
2.8 PEMANTAUAN EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN	II-11
BAB III – ANALISIS.....	III-1
3.1 GAMBARAN UMUM	III-1
3.2 ANALISIS.....	III-10
BAB IV PENUTUP	IV-1
4.1 KESIMPULAN	IV-1
4.2 SARAN	IV-2
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	II-9
Tabel 2	Unsur SKM dan Nilai Unsur SKM	II-10
Tabel 3	Unsur SKM dan Nilai Unsur SKM RSUD Cibabat.....	III-13
Tabel 4	Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan RSUD Cibabat..	III-15
Tabel 5	Unsur SKM dan Nilai Unsur SKM Instalasi Gawat Darurat	III-16
Tabel 6	Unsur SKM dan Nilai Unsur SKM Instalasi Bedah Sentral	III-17
Tabel 7	Unsur SKM dan Nilai Unsur SKM Radiologi.....	III-18
Tabel 8	Unsur SKM dan Nilai Unsur SKM Farmasi.....	III-19
Tabel 9	Unsur SKM dan Nilai Unsur SKM Rehabilitasi Medik	III-20
Tabel 10	Kategori Saran/Masukan Responden	III-22



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Peta Wilayah Kota Cimahi	III-3
Gambar 2	Struktur Organisasi Pemerintah Kota Cimahi	III-5
Gambar 3	Sturktur Organisasi RSUD Cibabat Kota Cimahi.....	III-10
Gambar 4	Persentase Responden Kategori Umur Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Cibabat	III-11
Gambar 5	Persentase Responden Kategori Jenis Kelamin Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Cibabat	III-11
Gambar 6	Persentase Responden Kategori Pendidikan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Cibabat	III-12
Gambar 7	Persentase Responden Kategori Pekerjaan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Cibabat	III-12
Gambar 8	Persentase Responden Kategori Status Administrasi Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Cibabat	III-12
Gambar 9	Persentase Responden Kategori Saran/Masukan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Cibabat	III-22



BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Reformasi birokrasi bukan hanya sekedar isu dan agenda nasional mengingat secara formal dituangkan dalam kebijakan pemerintah, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 11 Tahun 2015 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2015 -2019. Reformasi birokrasi yaitu merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (*business process*) dan sumber daya aparatur. Terdapat tuntutan reformasi terhadap birokrasi pemerintahan dalam rangka memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat yaitu :

1. Derasnya tuntutan agar pemerintah mampu menumbuhkan adanya *good governance* yaitu suatu sistem penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, bertanggung jawab dan profesional. Rekrutmen penyelenggara pemerintahan di semua jenjang harus benar-benar didasarkan pada persyaratan *merit systems* dan menolak favoritisme dan nepotisme.
2. Semakin tajamnya kritik masyarakat atas semakin rendahnya kualitas pelayanan publik. Masyarakat telah merasa melaksanakan kewajiban-kewajibannya tetapi sering kali hak-haknya terpasung oleh aparat pelayanan.
3. Semua aparat pemerintah dituntut untuk mempunyai *sense of crisis* sehingga mereka benar-benar paham bahwa kita sekarang sangat membutuhkan aparat pelayanan yang mampu *to do more with less* artinya dalam situasi yang penuh dengan krisis ini aparat pelayanan harus bekerja lebih keras dan lebih produktif dengan serta kelangkaan sumber-sumber.
4. Aparat pemerintah dituntut agar bekerja lebih profesional dengan mengedepankan terpenuhinya *public accountability and responsibility* yaitu menyatakan bahwa reformasi administrasi dengan menekan sekecil



mungkin terdiri dari dua aspek mayor yaitu : pemborosan penggunaan sumber-sumber negara dan juga sekaligus memperkuat peraturan perundangan yang berlaku (*the body of rules*) sebagai fondasi untuk melaksanakan tugas-tugasnya.

5. Masyarakat, sebagai pihak yang harus dipenuhi dan dilindungi kepentingannya (*public interest*), menuntut agar pemerintah memperhatikan dengan sungguh-sungguh aspirasi mereka dan sejauh bisa memenuhinya.

Seperti yang telah disebutkan di atas, reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) sehingga dapat dikatakan bahwa reformasi birokrasi adalah langkah strategis untuk membangun aparatur negara agar lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mengembangkan tugas umum pemerintahan dan pembangunan dengan harapan dapat mengeliminir hal-hal sebagai berikut :

1. Praktik korupsi, kolusi dan nepotisme;
2. Pelayanan publik yang belum mampu memenuhi harapan publik;
3. Tingkat efisiensi, efektivitas dan produktivitas yang belum optimal dari birokrasi pemerintahan;
4. Tingkat transparansi dan akuntabilitas birokrasi pemerintahan yang masih rendah;
5. Tingkat disiplin dan etos kerja pegawai masih rendah.

Kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah ke depan sangat tergantung dari penilaian masyarakat (*customers*), masyarakat yang menentukan baik buruknya pelayanan yang diberikan.

Masyarakat memiliki hak untuk mengukur kinerja pelayanan pemerintah karena pada dasarnya pelayanan tersebut diberikan atas kebutuhan masyarakat, dan oleh karena itu masyarakat membayar biaya pelayanan melalui pajak dan retribusi kepada negara/pemerintah.



Pelayanan publik (masyarakat) adalah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan. Penyelenggara pelayanan publik itu adalah instansi pemerintah.

Dalam rangka akuntabilitas pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dan diperkuat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dimana disebutkan bahwa Hasil Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu indikator yang akan dievaluasi. Tujuan utama penerapan kebijakan tersebut salah satunya adalah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Diharapkan dengan kebijakan ini masyarakat akan semakin mudah untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas terutama pada pelayanan yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai sebuah langkah nyata untuk mewujudkan *good governance* terutama di dalam mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik ini telah mampu memenuhi harapan masyarakat sesuai dengan tujuan berotonomi daerah, maka perlu dilakukan upaya-upaya pengukuran sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan sehingga diperoleh gambaran mengenai kinerja pelayanan pada unit yang bersangkutan.



1.2 DASAR HUKUM

Dasar hukum dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini antara lain :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2015 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2015-2019;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 TUJUAN

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik melalui Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Adapun penilaian terhadap mutu pelayanan publik melalui kepuasan masyarakat yaitu di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cibabat Kota Cimahi.

1.3.2 Tujuan Khusus

Kegiatan ini ditujukan khusus untuk :

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan umum yang mereka terima.
2. Mengetahui tingkat kinerja pelayanan yang diberikan oleh petugas atau staf instansi pelayanan umum kepada masyarakat.



3. Mengetahui unsur pelayanan yang sudah kuat dan unsur pelayanan yang masih lemah.
4. Menjadi masukan bagi Pemerintah Daerah dalam memuaskan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.4 MANFAAT

Manfaat yang dapat diperoleh dari pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini antara lain :

1. Pemerintah Daerah
 - a. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pemerintah
 - b. Sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja unit pelayanan
 - c. Sebagai bahan untuk perbaikan sistem pelayanan publik
 - d. Alat untuk memberikan *reward* dan *punishment* bagi unit pelayanan.
2. Masyarakat
 - a. Wadah untuk menyampaikan dan menyalurkan keluhan pelayanan
 - b. Membantu mendorong perbaikan dan penyempurnaan pelayanan publik
 - c. Dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



BAB II METODE

2.1 UNSUR

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Cibabat meliputi :

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Pelayanan/Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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



9. Sarana dan Prasarana

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

2.2 PENGERTIAN UMUM

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini yang dimaksud dengan :

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasaan Masyarakat adalah unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.



7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. 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.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

2.3 METODE

2.3.1 Periode

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 di RSUD Cibabat dilakukan 1 (satu) kali.



2.3.2 Metode

Untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Cibabat secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2.4 PELAKSANAAN

2.4.1 Pelaksanaan

Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Cibabat dilaksanakan sendiri dengan melibatkan berbagai unsur yang ada.

2.4.2 Tahapan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Cibabat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut :

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan dan mengolah hasil survei;
5. Menyajikan dan melaporkan hasil survei.



2.5 TEKNIK

Untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, RSUD Cibabat menggunakan teknik survei :

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri.

2.6 LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN

2.6.1 Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Cibabat dilaksanakan secara swakelola dengan membentuk penanggungjawab dari masing-masing unit layanan yang akan dilakukan survei.

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Cibabat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

Contoh bentuk kuesioner yang dipergunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Cibabat terlampir pada laporan ini.

b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Cibabat, terbagi dalam :

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan identitas lokasi dan waktu dilakukan survei.

2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan Data Umum Masyarakat (Responden) antara lain : nomor responden, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan utama dan status administrasi.



Data Umum Masyarakat (Responden) dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.

3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur, pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup),

4) Bagian Keempat

Pada bagian terakhir berisikan pertanyaan yang tidak terstruktur berupa saran dan masukan. Pertanyaan tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat rendah sampai dengan sangat tinggi. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu :

- 1) Sangat rendah, diberi nilai persepsi 1;
- 2) Rendah, diberi nilai persepsi 2;
- 3) Tinggi, diberi nilai 3;
- 4) Sangat tinggi, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.



- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diperbaiki.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2.6.2 Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Penetapan jumlah responden menggunakan tabel sampel dari **Kre jcie and Morgan** didasarkan dari jumlah populasi masing-masing unit layanan, jumlah responden dalam survey ini sebanyak 1262 orang, responden dipilih secara acak (random sampling) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.
2. Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di masing-masing unit pelayanan yang terdiri dari pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan bedah sentral, pelayanan persalinan, pelayanan radiologi, pelayanan laboratorium klinik, pelayanan laboratorium patologi anatomi, pelayanan farmasi, pelayanan UTDRS, pelayanan hemodialisa pada waktu jam layanan sedang sibuk.
3. Pelaksanaan Pengumpulan Data
 - a. Pengumpulan data
Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, pengumpulan data dilakukan langsung kepada masyarakat dengan menanyakan unsur pelayanan yang telah ditetapkan.
 - b. Pengisian kuesioner
Pengisian kuesioner dilakukan dengan salah satu dari 2 (dua) cara tergantung situasi dan kondisi di lapangan, yaitu :



- 1) Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya diambil oleh petugas pengumpul data.
- 2) Dilakukan oleh pengumpul data/pencacah melalui wawancara kepada responden.

2.7 LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data dilakukan sebagai berikut :

1. Pengukuran Skala Linkert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama.

Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \times \frac{1}{X} = N$$

Unsur yang dikaji di RSUD Cibabat sebanyak 16 (enam belas) unsur

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \times \frac{1}{16} = 0,062$$

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

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



Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

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

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

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei di RSUD Cibabat dilakukan dengan komputer menggunakan Microsoft Excel. Setelah data dientry melalui program Microsoft Excel, indeks kepuasan masyarakat akan otomatis muncul karena di dalam File Microsoft Excel sudah dimasukan rumus perhitungan indeks kepuasan masyarakat.

3. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari unit pelayanan, disusun sebagai berikut :

a. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai



rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,062 (untuk 16 unsur).

Contoh : Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

Tabel 2
Unsur SKM dan Nilai Unsur SKM

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan sesuai ketentuan	A
2	Kemudahan prosedur pelayanan	B
3	Kesesuaian prosedur baku dengan pelaksanaan	C
4	Ketepatan jadwal waktu pelayanan	D
5	Kecepatan pelayanan	E
6	Kewajaran biaya pelayanan	F
7	Kesesuaian biaya dibayarkan dengan ketetapan biaya	G
8	Kualitas sarana dan prasarana	H
9	Kejelasan melayani	I
10	Keramahan petugas	J
11	Kedisiplinan petugas	K
12	Tanggung jawab petugas	L
13	Kenyamanan lingkungan	M
14	Keamanan lingkungan pelayanan	N
15	Respon terhadap pengaduan	O
16	Tanggapan/jawaban terhadap pengaduan	P

Contoh :

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut : $(A \times 0,062) + (B \times 0,062) + (C \times 0,062) + (D \times 0,062) + (E \times 0,062) + (F \times 0,062) + (G \times 0,062) + (H \times 0,062) + (I \times 0,062) + (J \times 0,062) + (K \times 0,062) + (L \times 0,062) + (M \times 0,062) + (N \times 0,062) + (O \times 0,062) = \text{Nilai Indeks (X)}$ Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks \times Nilai Dasar $\times 25 = y$
- 2) Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan)
- 3) Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel II)



b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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

c. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat di RSUD Cibabat selama 7 (tujuh) minggu dengan rincian sebagai berikut :

- 1) Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
- 2) Pelaksanaan pengumpulan data, 12 (dua belas) hari kerja;
- 3) Pengolahan data indeks, 12 (dua belas) hari kerja;
- 4) Penyusunan dan pelaporan hasil, 12 (dua belas) hari kerja.

2.8 PEMANTAUAN EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN

1. Secara berkala pimpinan unit/penanggung jawab yang ditunjuk melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan/hasil Survei Kepuasan Masyarakat kepada Direktur, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat diinformasikan ke unit/pelayanan terkait untuk ditindaklanjuti.
3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat diinformasikan kepada publik termasuk metode survei.



BAB III ANALISIS

3.1 GAMBARAN UMUM

3.1.1 Gambaran Umum Kota Cimahi

Cimahi mulai dikenal pada tahun 1811, Gubernur Jendral Willem Daendels membuat Jalan Anter - Panarukan, dengan dibuatnya pos penjagaan di alun-alun Cimahi sekarang. Tahun 1874 - 1893, dilaksanakan pembuatan jalan kereta api Bandung - Cianjur sekaligus pembuatan Stasiun Kereta Api Cimahi. Tahun 1886 dimulainya pembangunan pusat pendidikan militer dan fasilitas lainnya (RS Dustira, rumah tahanan militer, dll). Tahun 1935, Cimahi menjadi kecamatan (lampiran staad blad tahun 1935). Tahun 1962 dibentuk setingkat kewedanaan, meliputi 4 kecamatan yaitu Cimahi, Padalarang, Batujajar dan Cipatat.

Cimahi yang berasal dari status Kecamatan yang berada di wilayah Kabupaten Bandung sesuai dengan perkembangan dan kemajuannya maka berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pemerintahan dan Otonomi Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1975 tentang Pembentukan Kota Administratif, Cimahi dapat ditingkatkan statusnya dari Kecamatan menjadi Kota Administratif yang berada di wilayah Kabupaten Bandung yang dipimpin oleh Walikota Administratif yang bertanggungjawab kepada Bupati Kepala Daerah Kabupaten Bandung. Kota Administratif Cimahi dengan luas wilayah keseluruhan mencapai 4.025,73 Ha, yang merupakan bagian dari Kabupaten Bandung Utara sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kabupaten dalam lingkungan Provinsi Jawa Barat.

Cimahi telah menunjukkan perkembangan yang pesat, khususnya dibidang pelaksanaan pembangunan dan peningkatan jumlah penduduk, yang pada tahun 1990 berjumlah 290.202 jiwa dan pada tahun 2000 meningkat menjadi 352.005 jiwa dengan pertumbuhan rata-rata 2,12 % per tahun. Hal ini mengakibatkan bertambahnya beban tugas dan wewenang kerja

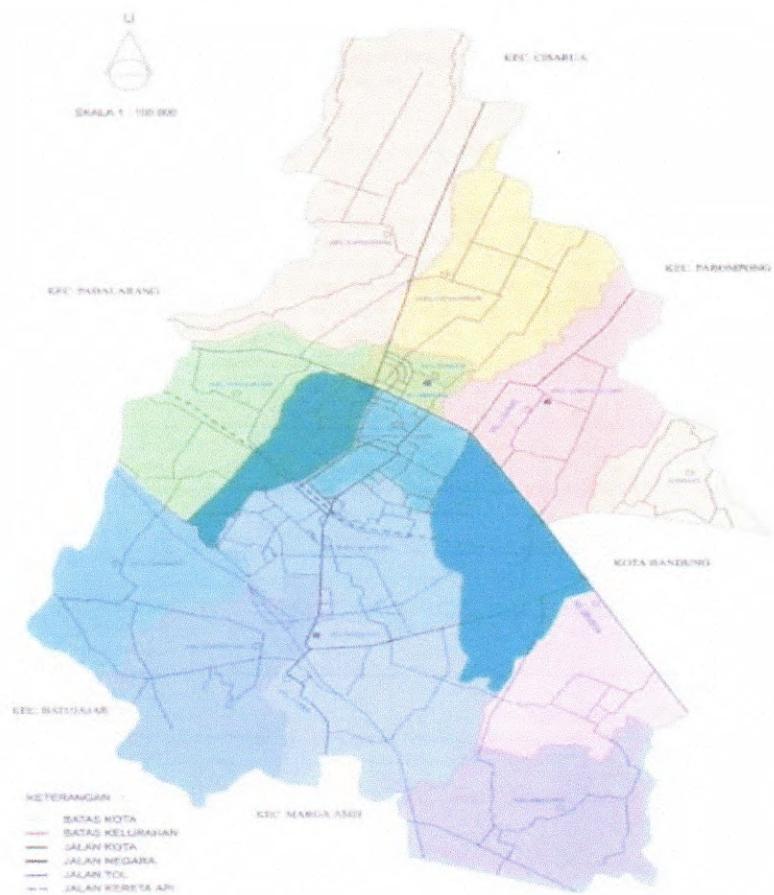


dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan. Oleh karena itu, sangat diperlukan adanya peningkatan dibidang penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan dalam rangka meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat di wilayah Cimahi. Kota Administratif Cimahi, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 29 tahun 1975 tentang Pembentukan Kota Administratif Cimahi. Secara geografis, Kota Cimahi terletak pada koordinat $6^{\circ}53'$ Lintang Selatan dan $107^{\circ}32'$ Bujur Timur. Dengan variasi ketinggian 700-1075 meter diatas permukaan laut, memiliki temperatur berkisar antara 18°C – 29°C . Wilayah Kota Cimahi meliputi, Kecamatan Cimahi Utara yang terdiri atas 4 kelurahan, 83 RW dan 418 RT. Cimahi Tengah, 6 kelurahan, 107 RW dan 413 RT. Sedangkan Cimahi Selatan terdiri dari 5 kelurahan, 111 RW dan 628 RT. Sedangkan batas wilayah Kota Cimahi dengan wilayah lainnya meliputi :

1. Sebelah Utara meliputi Kec. Parongpong dan Cisarua Kab. Bandung,
2. Sebelah Timur meliputi Kec. Sukasari, Sukajadi, Cicendo, Andir dan Bandung Kulon.
3. Sebelah Selatan meliputi Kota Cimahi perbatasan meliputi Kec. Margaasih dan Batujajar Kab. Bandung,
4. Sebelah Barat dibatasi Kec. Padalarang dan Ngamprah.



Gambar 1
Peta Wilayah Kota Cimahi



Berdasarkan fungsi kota secara umum, Kec. Wilayah Cimahi Utara jenis kegiatannya diarahkan untuk perumahan, pendidikan dan pelayanan umum. Kec. Cimahi Tengah, jenis kegiatannya diarahkan untuk perdagangan dan jasa, pemerintahan serta pendidikan. Kec. Cimahi Selatan, jenis kegiatannya diarahkan untuk Industri, perumahan, pendidikan dan pelayanan umum.

Visi Kota Cimahi Tahun 2017 – 2022

"Mewujudkan Cimahi baru Maju, Agamis dan Berbudaya"

Maju

Mengandung pengertian seiring dengan bertambahnya waktu Kota Cimahi harus terus maju ke depan, mengalami peningkatan dan bertambah baik di semua aspek kehidupan. Terdepan dimaknai sebagai kondisi dimana masyarakat Cimahi harus mampu menjadi pelopor dalam proses pembangunan daerah sehingga menempatkan masyarakat sebagai subyek pembangunan, bukan obyek pembangunan.



Agamis

Mengandung pengertian bahwa keyakinan yang berbasis agama menjadi landasan pengikat kebersaman dalam seluruh aspek penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Berbudaya

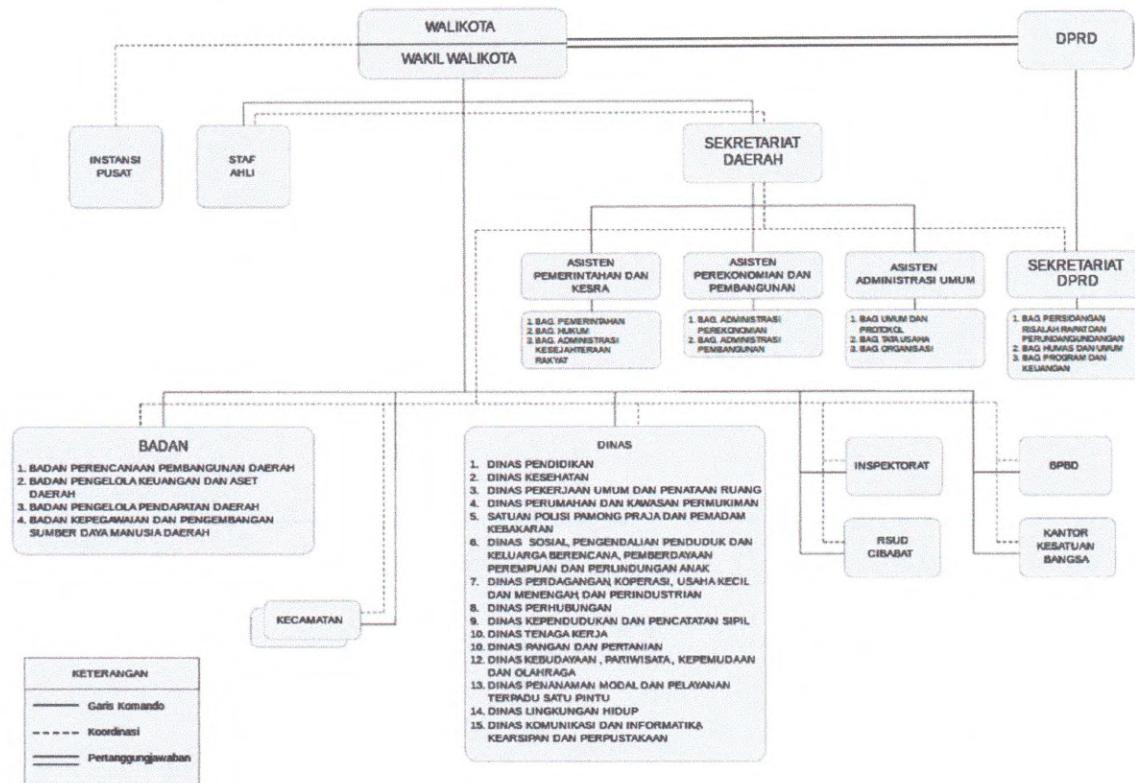
Dalam melaksanakan pembangunan haruslah tetap memiliki kepribadian dalam kebudayaan. Hal ini mendukung revolusi karakter bangsa yang disesuaikan dengan realitas potensi lokal dan kemampuan sumber daya lokal yang akan diperkuat untuk menghadapi pengaruh global dengan indikator capaian yang terukur melalui pendidikan. Kata kunci kemampuan sumber daya lokal menyangkut pengaturan daerah yang menciptakan sinergi antara pemerintah, masyarakat dan swasta. Membangun dengan pondasi kepribadian dalam berkebudayaan, memerlukan dialog antara pelaku-pelaku penting di daerah, agar semua pihak mampu berperan aktif dalam membangun integritas masyarakat Kota Cimahi

Misi Kota Cimahi

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berkepribadian, berakhhlak mulia, cerdas, sehat dan unggul.
2. Meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang amanah, profesional, efektif, efisien, dan ekonomis yang berbasis pada sistem penganggaran yang pro publik.
3. Memberdayakan perekonomian daerah berbasis ekonomi kerakyatan yang berorientasi pada pengembangan sektor jasa berbasis teknologi informasi dan industri kecil menengah dalam upaya pengentasan kemiskinan.
4. Mewujudkan pembangunan berkelanjutan berwawasan lingkungan meningkatkan kualitas derajat kehidupan masyarakat yang berkeadilan.
5. Peningkatan kapasitas pemerintahan dan pemberdayaan masyarakat secara berkesinambungan dan berkelanjutan.



Gambar 2
Struktur Organisasi Pemerintah Kota Cimahi



3.1.2 Gambaran Umum RSUD Cibabat

Rumah sakit umum Cibabat adalah Rumah Sakit milik Pemerintah Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat sejak tahun 2001 yang sebelumnya di bawah naungan Pemerintah Kabupaten Bandung. Berdiri di area seluas 21.531 m², dengan luas gedung 19.900,60 m². Awal pembentukan didasarkan pada Perda Nomor 6 Tahun 1996 Tentang ditetapkannya Rumah Sakit Umum Cibabat Cimahi Menjadi Unit Swadana Daerah. Meskipun berada di Kota Cimahi, wilayah layanan pasien mencakup Kota Cimahi, Kota Bandung, Kabupaten Bandung dan Kabupaten Bandung Barat. Saat ini Dasar hukum pembentukan RSUD Cimahi yaitu :

1. Undang–undang Nomor 9 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Kota Cimahi;



2. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2003 Tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Cimahi;
 3. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Pemerintah Kota Cimahi;
 4. Peraturan Daerah Nomor 36 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penetapan Tarif Pelayanan Kesehatan RSU Cibabat Cimahi;
 5. Kep Menkes RI Nomor 39/Menkes/SK/2002 Tentang Peningkatan Kelas RSU Cibabat Milik Pemerintah Kabupaten Bandung menjadi RS Kelas B.
- Dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat RSUD Cibabat Kota Cimahi mempunyai komitmen sebagai berikut :

Visi RSUD Cibabat

"Menjadi rumah sakit unggul dalam pelayanan, pendidikan, dan penelitian yang professional, ramah, agamis, dan mengutamakan keselamatan pasien."

Misi

Memberikan pelayanan, pendidikan dan penelitian berbasis keselamatan pasien melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia yang berintegrasi dan berempati kepada pasien serta sumber daya lainnya didukung dengan sistem terstruktur dan transparan untuk kepuasan pemangku kepentingan.

Tujuan

1. Mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan yankes
2. Memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit
3. Meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit; dan
4. Memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit, dan rumah sakit.



Falsafah

1. Kesehatan Tujuan Utama
2. Keramahan Sikap Utama
3. Kepuasan Pelanggan Paling Utama
4. Karyawan Modal Utama
5. Kerjasama Kunci Utama
6. Pendidikan Dasar Utama
7. Penelitian Mengacu *Evidence Based*

Motto

"S O M E A H"

- **S**enyum, Salam dan Sapa
- **O**reintiasi pada Kepuasan Pelanggan
- **M**engutamakan Kesetaraan
- **E**mpati terhadap Sesama
- **A**presiasi terhadap Semua
- **H**aturkan Terima Kasih

Untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat RSUD Cibabat Kota Cimahi mempunyai pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan Intalasi Gawat Darurat
2. Pelayanan Rawat Jalan

Pelayanan umum

- a. Klinik Penyakit Dalam
- b. Klinik Bedah
- c. Klinik Kesehatan Anak
- d. Klinik Kebidanan
- e. Klinik Bedah Syaraf
- f. Klinik Neurologi



- g. Klinik THT
- h. Klinik Mata
- i. Klinik Kulit dan Kelamin
- j. Klinik Gigi dan Mulut
- k. Klinik Kardiologi
- l. Klinik D.O.T.S
- m. Klinik Khusus
- n. Klinik Umum
- o. Klinik Rehabilitasi Medik
- p. Klinik Bugenvil
- q. Klinik Konsultasi Gigi
- r. Klinik Psikologi
- s. Klinik Bedah Onkologi
- t. Instalasi Gawat Darurat

Pelayanan spesialistik

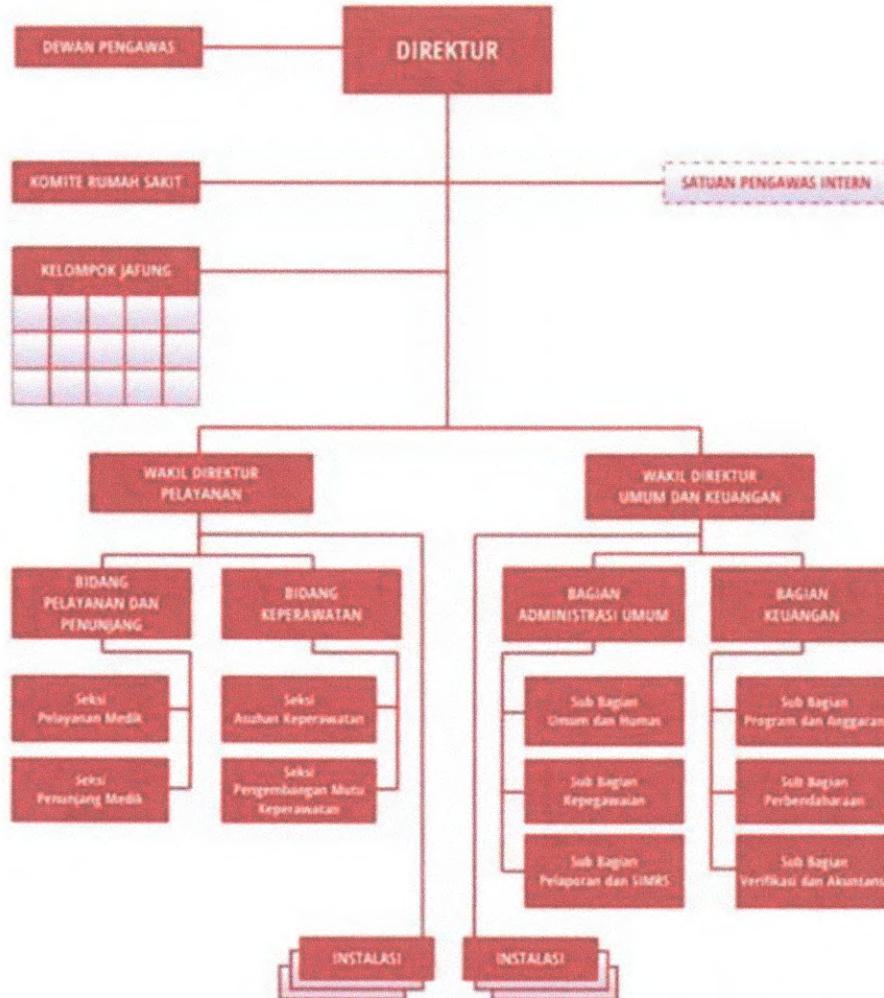
- a. Spesialis Bedah
- b. Spesialis Obstetri dan Gynekologi
- c. Spesialis Kesehatan Anak
- d. Spesialis Penyakit Dalam
- e. Spesialis Penyakit Jantung
- f. Spesialis Kesehatan Mata
- g. Spesialis THT
- h. Spesialis Kulit dan Kelamin
- i. Spesialis Gigi dan Mulut
- j. Spesialis Ortodonti
- k. Spesialis Ortoprostie
- l. Spesialis Rehabilitasi Medik
- m. Spesialis Anestesi
- n. Spesialis Bedah Orthopaedi



- o. Spesialis Bedah Onkologi
 - p. Spesialis Syaraf
 - q. Spesialis Patologi Klinik
 - r. Spesialis Patologi Anatomi
 - s. Spesialis Radiologi
 - t. Spesialis Bedah Syaraf
 - u. Spesialis Fetomaternal
3. Pelayanan Rawat Inap
 - a. VIP
 - b. Kelas 1
 - c. Kelas 2
 - d. Kelas 3
 - e. ICU
 - f. Isolasi
 4. Pelayanan Intensive Care Unit (ICU)
 5. Pelayanan Instalasi Bedah Sentral (IBS)
 6. Pelayanan Persalinan
 7. Pelayanan Perinatologi
 8. Pelayanan Hemodialisa
 9. Pelayanan Radiologi
 10. Pelayanan Farmasi
 11. Pelayanan Rehabilitasi Medis
 12. Pelayanan Laboratorium Klinik
 13. Pelayanan Laboratorium Patologi Anatomi
 14. Pelayanan Unit Transfusi Darah Rumah Sakit (UTDRS)
 15. Pelayanan Instalasi Pemulasaraan Jenazah dan Pembinaan Rohani



Gambar 3
Struktur Organisasi RSUD Cibabat Kota Cimahi



3.2 ANALISIS

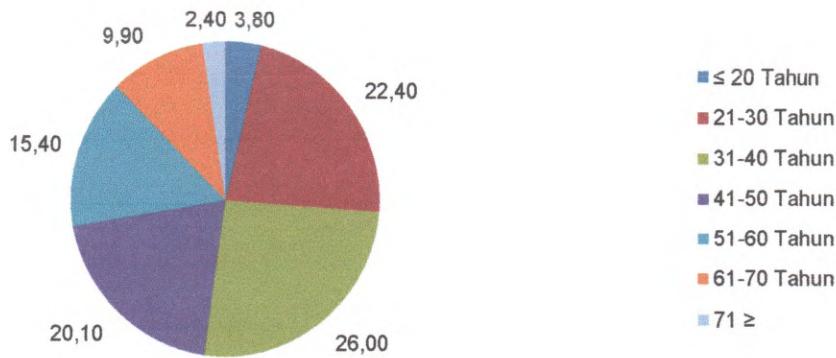
Setelah diperoleh hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari Survei Kepuasan Masyarakat itu sendiri. Analisis unsur Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menggunakan cara Analisa Univariat. Analisa Univariat menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan). Berikut analisa Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Cibabat :



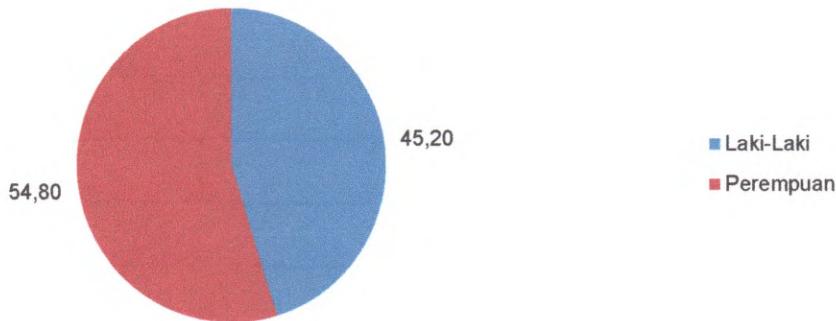
3.2.1 Data Umum Responden

Data umum responden merupakan data yang terkait dengan gambaran umum responden yang memberikan pendapat tentang pelayanan yang diberikan. Gambaran umum responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Cibabat adalah sebagai berikut :

Gambar 4
Percentase Responden Kategori Umur
Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Cibabat
Tahun 2019

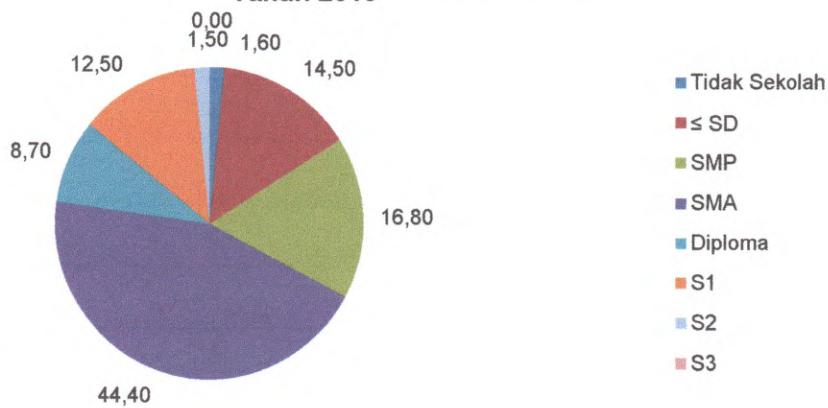


Gambar 5
Percentase Responden Kategori Jenis Kelamin
Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Cibabat
Tahun 2019

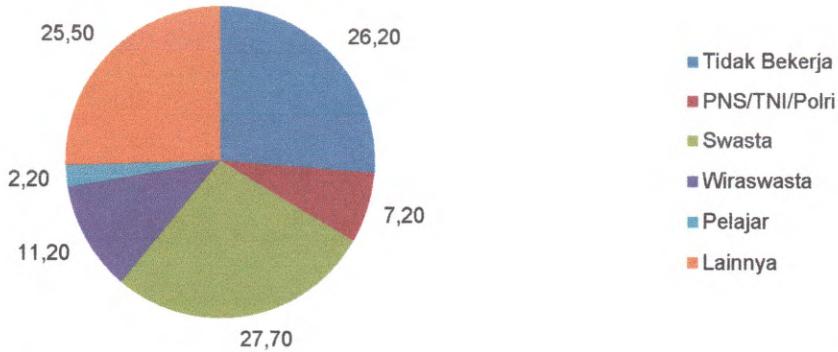


Berdasarkan Gambar 4 dan 5, dapat diketahui bahwa sebagian besar (majoritas) responden termasuk kelompok usia 31 – 40 tahun yaitu sebanyak 260 orang (26,00%) dan jenis kelamin perempuan 548 orang (54,80%).

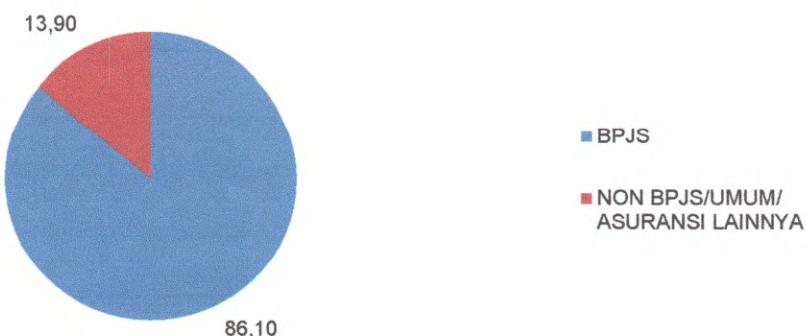
Gambar 6
Percentase Responden Kategori Pendidikan
Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Cibabat
Tahun 2019



Gambar 7
Percentase Responden Kategori Pekerjaan
Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Cibabat
Tahun 2019



Gambar 8
Percentase Responden Kategori Administrasi
Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Cibabat
Tahun 2019





Dari gambar 6, 7 dan 8 dapat diketahui bahwa pendidikan terakhir mayoritas responden adalah SMA atau sederajat sebanyak 444 orang (44,40%), pekerjaan mayoritas responden adalah pekerjaan swasta sebanyak 277 orang (27,70%), dan sebagian besar responden yang berobat ke RSUD Cibabat menggunakan BPJS Kesehatan sebanyak 861 orang (86,10%).

3.2.2 Pendapat Responden tentang Pelayanan Publik

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh dari pendapat responden tentang pelayanan publik yang telah mereka terima. Jumlah responden dalam Survei ini sebanyak 1000 Orang, alat ukur Indeks Kepuasan Masyarakat yang dipergunakan sebanyak 16 (enam belas) unsur, berikut unsur dan hasil nilai unsurnya :

**Tabel 3
Unsur SKM dan Nilai Unsur SKM RSUD Cibabat**

No	Unsur Pelayanan	Nilai		
		Rata-rata	IKM	Kinerja
1	Persyaratan sesuai ketentuan	3,19	79,83	Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,18	79,45	Baik
3	Kesesuaian prosedur baku dengan pelaksanaan	3,12	77,99	Baik
4	Ketepatan jadwal waktu pelayanan	3,11	77,66	Baik
5	Kecepatan pelayanan	3,16	78,91	Baik
6	Kewajaran biaya pelayanan	3,09	77,22	Baik
7	Kesesuaian biaya dibayarkan dengan ketetapan biaya	3,13	78,27	Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,16	79,01	Baik
9	Kejelasan melayani	3,26	81,46	Baik
10	Keramahan petugas	3,35	83,79	Baik
11	Kedisiplinan petugas	3,32	83,11	Baik
12	Tanggung jawab petugas	3,35	83,82	Baik
13	Kenyamanan lingkungan	3,16	78,94	Baik
14	Keamanan lingkungan pelayanan	3,20	79,93	Baik
15	Respon terhadap pengaduan	3,07	76,73	Baik
16	Tanggapan/jawaban terhadap pengaduan	3,08	77,06	Baik



Jumlah nilai pada unit pelayanan diperoleh jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,062. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut $(3,19 \times 0,062) + (3,18 \times 0,062) + (3,12 \times 0,062) + (3,11 \times 0,062) + (3,16 \times 0,062) + (3,09 \times 0,062) + (3,13 \times 0,062) + (3,16 \times 0,062) + (3,26 \times 0,062) + (3,35 \times 0,062) = (3,32 \times 0,062) + (3,35 \times 0,062) + (3,16 \times 0,062) + (3,20 \times 0,062) + (3,07 \times 0,062) + (3,08 \times 0,062) = 3.157 \times 25 = 78,94$.

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya sebagai berikut :

- 1. Nilai IKM setelah dikonversi = 78,94**
- 2. Mutu pelayanan dan Kinerja unit pelayanan adalah = B (BAIK)**

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yg mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

1. Nilai dalam kelompok paling rendah yang harus ditingkatkan yaitu pada unsur pelayanan sebagai berikut :
 - **Respon terhadap pengaduan (76,73)**
 - **Tanggapan/jawaban terhadap pengaduan (77,06)**
 - **Kewajaran biaya pelayanan (77,22)**
 - **Ketepatan jadwal waktu pelayanan (77,66)**
 - **Kesesuaian prosedur baku dengan pelaksanaan (77,99)**
2. Nilai dalam kelompok paling tinggi yang harus tetap dipertahankan yaitu unsur pelayanan sebagai berikut :
 - **Tanggung jawab petugas (83,82)**
 - **Keramahan petugas (83,79)**
 - **Kedisiplinan Petugas (83,11)**
 - **Kejelasan melayani (81,46)**
 - **Keamanan lingkungan pelayanan (79,93)**



Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada masing-masing pelayanan di RSUD Cibabat, diurutkan berdasarkan peringkat adalah sebagai berikut :

Tabel 4
Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan RSUD Cibabat

No	Unit Pelayanan	Capaian & Mutu Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan
		Nilai Capaian	Mutu Pelayanan	
1	INSTALASI GAWAT DARURAT	73,65	C	Kurang Baik
2	RAWAT JALAN	78,36	B	Baik
3	RAWAT INAP	81,97	B	Baik
4	INSTALASI BEDAH SENTRAL	74,06	C	Kurang Baik
5	PERSALINAN	86,25	B	Baik
6	RADIOLOGI	70,80	C	Kurang Baik
7	LAB KLINIK	80,64	B	Baik
8	LAB PA	90,26	A	Sangat Baik
9	FARMASI	76,51	C	Kurang Baik
10	UTDRS	87,35	B	Baik
11	HEMODIALISA	80,14	B	Baik
12	ICU	88,35	A	Sangat Baik
13	REHABILITASI MEDIK	73,56	C	Kurang Baik

Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan RSUD Cibabat yang paling baik yaitu Lab PA (90,26) dan Intensive Care Unit (ICU) (88,35), yang kurang baik yaitu Instalasi Gawat Darurat (73,56) Instalasi Bedah Sentral (74,06), Radiologi (70,80), Farmasi (76,51), Rehabilitasi Medik (73.56).

Nilai masing-masing unsur kepuasan masyarakat dari unit pelayanan yang kurang baik dapat dilihat berikut ini :



Tabel 5
Unsur SKM dan Nilai Unsur SKM Instalasi Gawat Darurat

No	Unsur Pelayanan	Nilai		
		Rata-rata	IKM	Kinerja
1	Persyaratan sesuai ketentuan	3,05	76,36	Kurang Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	2,99	74,66	Kurang Baik
3	Kesesuaian prosedur baku dengan pelaksanaan	2,98	74,49	Kurang Baik
4	Ketepatan jadwal waktu pelayanan	2,91	72,79	Kurang Baik
5	Kecepatan pelayanan	3,00	75,00	Kurang Baik
6	Kewajaran biaya pelayanan	2,98	74,49	Kurang Baik
7	Kesesuaian biaya dibayarkan dengan ketetapan biaya	3,03	75,85	Kurang Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	2,97	74,32	Kurang Baik
9	Kejelasan melayani	3,14	78,42	Baik
10	Keramahan petugas	3,13	78,25	Baik
11	Kedisiplinan petugas	3,14	78,42	Baik
12	Tanggung jawab petugas	3,20	79,97	Baik
13	Kenyamanan lingkungan	2,62	65,41	Kurang Baik
14	Keamanan lingkungan pelayanan	2,76	69,05	Kurang Baik
15	Respon terhadap pengaduan	2,80	70,07	Kurang Baik
16	Tanggapan/jawaban terhadap pengaduan	2,81	70,34	Kurang Baik

1. Nilai dalam kelompok rendah yang harus ditingkatkan yaitu pada unsur pelayanan sebagai berikut :

- **Persyaratan sesuai ketentuan** (76,36)
- **Kemudahan prosedur pelayanan** (74,66)
- **Kesesuaian prosedur baku dengan pelaksanaan** (74,49)
- **Ketepatan jadwal waktu pelayanan** (72,79)
- **Kecepatan pelayanan** (75,00)
- **Kewajaran biaya pelayanan** (74,49)
- **Kesesuaian biaya dibayarkan dengan ketetapan biaya** (75,85)
- **Kualitas sarana dan prasarana** (74,32)
- **Kenyamanan lingkungan** (65,41)
- **Keamanan lingkungan pelayanan** (69,05)
- **Respon terhadap pengaduan** (70,07)
- **Tanggapan/jawaban terhadap pengaduan** (70,34)



2. Selain unsur pelayanan tersebut diatas, masih ada unsur pelayanan lain yang perlu ditingkatkan. Nilai dalam kelompok paling tinggi harus tetap dipertahankan.

Tabel 6
Unsur SKM dan Nilai Unsur SKM Instalasi Bedah Sentral

No	Unsur Pelayanan	Nilai		
		Rata-rata	IKM	Kinerja
1	Persyaratan sesuai ketentuan	3,00	75,00	Kurang Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,11	77,78	Baik
3	Kesesuaian prosedur baku dengan pelaksanaan	2,94	73,61	Kurang Baik
4	Ketepatan jadwal waktu pelayanan	2,67	66,67	Kurang baik
5	Kecepatan pelayanan	3,06	76,39	Kurang Baik
6	Kewajaran biaya pelayanan	2,83	70,83	Kurang Baik
7	Kesesuaian biaya dibayarkan dengan ketetapan biaya	2,89	72,22	Kurang Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,06	76,39	Kurang Baik
9	Kejelasan melayani	3,11	77,78	Baik
10	Keramahan petugas	3,11	77,78	Baik
11	Kedisiplinan petugas	3,11	77,78	Baik
12	Tanggung jawab petugas	3,28	81,94	Baik
13	Kenyamanan lingkungan	2,94	73,61	Kurang Baik
14	Keamanan lingkungan pelayanan	2,83	70,83	Kurang Baik
15	Respon terhadap pengaduan	3,00	75,00	Kurang Baik
16	Tanggapan/jawaban terhadap pengaduan	2,83	70,83	Kurang Baik

1. Nilai dalam kelompok rendah yang harus ditingkatkan yaitu pada unsur pelayanan sebagai berikut :

- **Persyaratan sesuai ketentuan** (75,00)
- **Kesesuaian prosedur baku dengan pelaksanaan** (73,61)
- **Ketepatan jadwal waktu pelayanan** (66,67)
- **Kecepatan pelayanan** (76,39)
- **Kewajaran biaya pelayanan** (70,83)
- **Kesesuaian biaya dibayarkan dengan ketetapan biaya** (72,22)
- **Kualitas sarana dan prasarana** (76,39)
- **Kenyamanan lingkungan** (73,61)



- Keamanan lingkungan pelayanan (70,83)
- Respon terhadap pengaduan (75,00)
- Tanggapan/jawaban terhadap pengaduan (70,83)

2. Selain unsur pelayanan tersebut diatas, masih ada unsur pelayanan lain yang perlu ditingkatkan. Nilai dalam kelompok paling tinggi harus tetap dipertahankan.

Tabel 7
Unsur SKM dan Nilai Unsur SKM Radiologi

No	Unsur Pelayanan	Nilai		
		Rata-rata	IKM	Kinerja
1	Persyaratan sesuai ketentuan	3,25	81,25	Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	2,91	72,66	Kurang Baik
3	Kesesuaian prosedur baku dengan pelaksanaan	3,09	77,34	Baik
4	Ketepatan jadwal waktu pelayanan	2,68	66,94	Kurang Baik
5	Kecepatan pelayanan	2,59	64,84	Tidak Baik
6	Kewajaran biaya pelayanan	2,88	71,88	Kurang Baik
7	Kesesuaian biaya dibayarkan dengan ketetapan biaya	2,91	72,66	Kurang Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,03	75,78	Kurang Baik
9	Kejelasan melayani	2,78	69,53	Kurang Baik
10	Keramahan petugas	2,94	73,44	Kurang Baik
11	Kedisiplinan petugas	2,78	69,53	Kurang Baik
12	Tanggung jawab petugas	2,88	71,88	Kurang Baik
13	Kenyamanan lingkungan	2,97	74,22	Kurang Baik
14	Keamanan lingkungan pelayanan	2,91	72,66	Kurang Baik
15	Respon terhadap pengaduan	2,50	62,50	Tidak Baik
16	Tanggapan/jawaban terhadap pengaduan	2,59	64,84	Tidak Baik

1. Nilai dalam kelompok rendah yang harus ditingkatkan yaitu pada unsur pelayanan sebagai berikut :

- Kemudahan prosedur pelayanan (72,66)
- Ketepatan jadwal waktu pelayanan (66,94)
- Kecepatan pelayanan (64,84)



- **Kewajaran biaya pelayanan** (71,88)
- **Kesesuaian biaya dibayarkan dengan ketetapan biaya** (72,66)
- **Kualitas sarana dan prasarana** (75,78)
- **Kejelasan melayani** (69,53)
- **Keramahan petugas** (73,44)
- **Kedisiplinan petugas** (69,53)
- **Tanggung jawab petugas** (71,88)
- **Kenyamanan lingkungan** (74,22)
- **Keamanan lingkungan pelayanan** (72,66)
- **Respon terhadap pengaduan** (62,50)
- **Tanggapan/jawaban terhadap pengaduan** (64,84)

2. Selain unsur pelayanan tersebut diatas, masih ada unsur pelayanan lain yang perlu ditingkatkan.

Tabel 8
Unsur SKM dan Nilai Unsur SKM Farmasi

No	Unsur Pelayanan	Nilai		
		Rata-rata	IKM	Kinerja
1	Persyaratan sesuai ketentuan	3,03	75,69	Kurang Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,11	77,78	Baik
3	Kesesuaian prosedur baku dengan pelaksanaan	3,09	77,21	Baik
4	Ketepatan jadwal waktu pelayanan	3,12	77,94	Baik
5	Kecepatan pelayanan	3,03	75,69	Kurang Baik
6	Kewajaran biaya pelayanan	3,06	76,43	Kurang Baik
7	Kesesuaian biaya dibayarkan dengan ketetapan biaya	3,00	75,00	Kurang Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,17	79,29	Baik
9	Kejelasan melayani	3,17	79,17	Baik
10	Keramahan petugas	3,03	75,71	Kurang Baik
11	Kedisiplinan petugas	3,17	79,17	Baik
12	Tanggung jawab petugas	3,14	78,47	Baik
13	Kenyamanan lingkungan	3,00	75,00	Kurang Baik
14	Keamanan lingkungan pelayanan	3,08	77,08	Baik
15	Respon terhadap pengaduan	2,97	74,29	Kurang Baik
16	Tanggapan/jawaban terhadap pengaduan	3,21	80,15	Baik



1. Nilai dalam kelompok paling rendah yang harus ditingkatkan yaitu pada unsur pelayanan sebagai berikut :

- | | |
|---|---------|
| ➤ Persyaratan sesuai ketentuan | (75,69) |
| ➤ Kecepatan pelayanan | (75,69) |
| ➤ Kewajaran biaya pelayanan | (76,43) |
| ➤ Kesesuaian biaya dibayarkan dengan ketetapan biaya | (75,00) |
| ➤ Keramahan petugas | (75,71) |
| ➤ Kenyamanan lingkungan | (75,00) |
| ➤ Respon terhadap pengaduan | (74,29) |

2. Selain unsur pelayanan tersebut diatas, masih ada unsur pelayanan lain yang sangat perlu ditingkatkan. Nilai dalam kelompok paling tinggi harus tetap dipertahankan.

Tabel 9
Unsur SKM dan Nilai Unsur SKM Rehabilitasi Medik

No	Unsur Pelayanan	Nilai		
		Rata-rata	IKM	Kinerja
1	Persyaratan sesuai ketentuan	3,04	75,96	Kurang Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	2,92	73,08	Kurang Baik
3	Kesesuaian prosedur baku dengan pelaksanaan	2,92	73,08	Kurang Baik
4	Ketepatan jadwal waktu pelayanan	2,92	73,08	Kurang Baik
5	Kecepatan pelayanan	2,88	72,12	Kurang Baik
6	Kewajaran biaya pelayanan	3,00	75,00	Kurang Baik
7	Kesesuaian biaya dibayarkan dengan ketetapan biaya	2,96	74,04	Kurang Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	2,85	71,15	Kurang Baik
9	Kejelasan melayani	3,00	75,00	Kurang Baik
10	Keramahan petugas	3,12	77,88	Baik
11	Kedisiplinan petugas	3,04	75,96	Kurang Baik
12	Tanggung jawab petugas	3,08	76,92	Baik
13	Kenyamanan lingkungan	3,04	75,96	Kurang Baik
14	Keamanan lingkungan pelayanan	2,96	74,04	Kurang Baik
15	Respon terhadap pengaduan	2,88	72,12	Kurang Baik
16	Tanggapan/jawaban terhadap pengaduan	2,84	71,00	Kurang Baik



1. Nilai dalam kelompok paling rendah yang harus ditingkatkan yaitu pada unsur pelayanan sebagai berikut :

➤ Persyaratan sesuai ketentuan	(75,96)
➤ Kemudahan prosedur pelayanan	(73,08)
➤ Kesesuaian prosedur baku dengan pelaksanaan	(73,08)
➤ Ketepatan jadwal waktu pelayanan	(73,08)
➤ Kecepatan pelayanan	(72,12)
➤ Kewajaran biaya pelayanan	(75,00)
➤ Kesesuaian biaya dibayarkan dengan ketetapan biaya	(74,04)
➤ Kualitas sarana dan prasarana	(71,15)
➤ Kejelasan melayani	(75,00)
➤ Keramahan petugas	(77,88)
➤ Kedisiplinan petugas	(75,96)
➤ Tanggung jawab petugas	(76,92)
➤ Kenyamanan lingkungan	(75,96)
➤ Keamanan lingkungan pelayanan	(74,04)
➤ Respon terhadap pengaduan	(72,12)
➤ Tanggapan/jawaban terhadap pengaduan	(71,00)
2. Selain unsur pelayanan tersebut diatas, masih ada unsur pelayanan lain yang sangat perlu ditingkatkan. Nilai dalam kelompok paling tinggi harus tetap dipertahankan.

3.2.3 Saran/Masukan

Pada Survei ini diperoleh juga hasil saran/masukan responden yang ditulis di dalam angket yang telah disebarluaskan. Responden yang memberikan saran/masukan untuk RSUD Cibabat sebanyak 457 orang. Saran/masukan yang sudah masuk dikategorikan sebagai berikut :

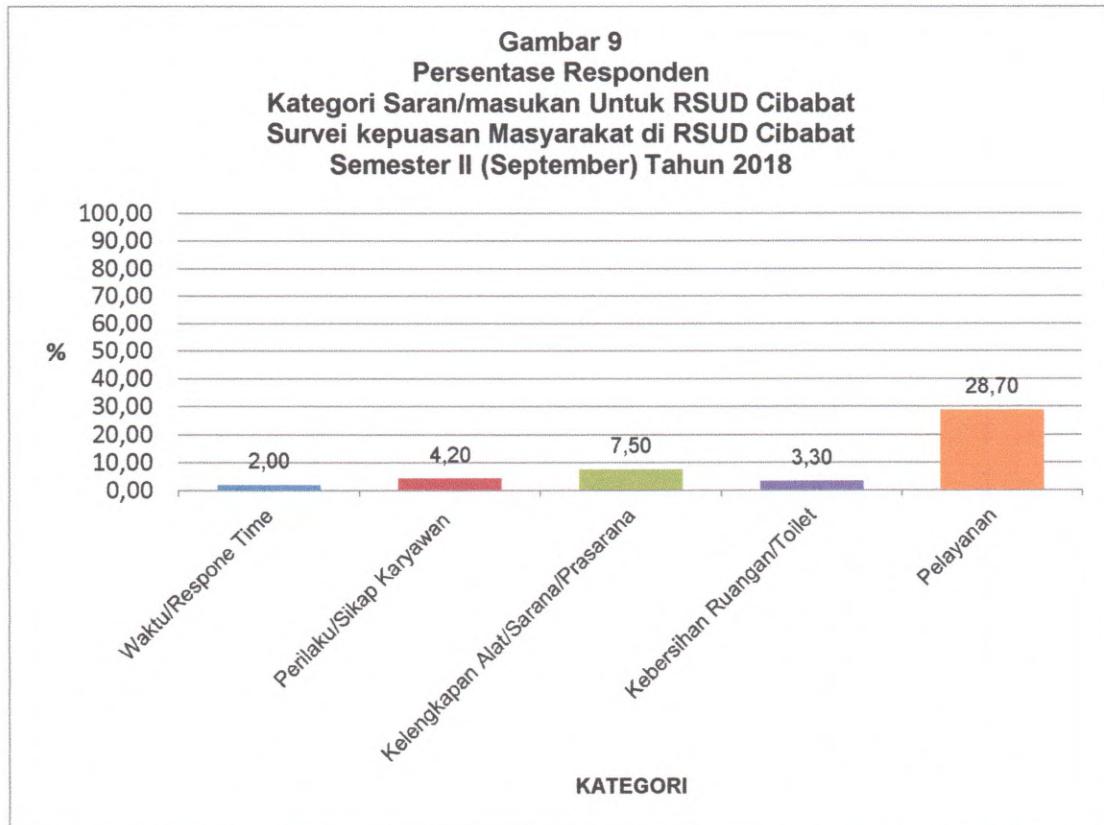
1. Waktu/Respone Time
2. Perilaku/Sikap Karyawan
3. Kelengkapan Alat/Sarana/Prasarana
4. Kebersihan Ruangan/Toilet
5. Pelayanan



Saran/masukan dari responden untuk RSUD Cibabat adalah sebagai berikut :

Tabel 10
Kategori Saran/Masukan Responden

No	Kategori Saran/Masukan	Jumlah	Persentase (%)
1	Waktu/Respone Time	20	2,00
2	Perilaku/Sikap Karyawan	42	4,20
3	Kelengkapan Alat/Sarana/Prasarana	75	7,50
4	Kebersihan Ruangan/Toilet	33	3,30
5	Pelayanan	287	28,70
	Total Saran/Masukan	457	45,70
	Total Responden		1000



Saran/masukan untuk RSUD Cibabat yang paling tinggi yaitu terkait pelayanan sebesar 287 responden (28,70%), terbesar ke dua yaitu kelengkapan alat/sarana/prasarana sebanyak 75 responden (7,50%) dan yang ke tiga yaitu 42 responden (4,2%).



Saran/masukan dari responden untuk RSUD Cibabat diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Waktu/Respon Time

- Dimohon untuk lebih memperhatikan kedisiplinan petugas, karena jadwal dokter sering sekali molor dari jamnya (Klinik Anak)
- Antrian lab USG terlalu lama (Klinik Urologi)
- Untuk pengambilan obat di apotik terasa lama tolong dipercepat (Klinik Urologi)
- Pelayanan kurang memuaskan dan tidak ramah sering terlambat (Klinik Penyakit Dalam)
- Mohon lebih ditingkatkan lagi dipercepat proses waktu pemeriksaan (Klinik Penyakit Dalam)
- Lebih cepat pelayanannya (Klinik Jantung)
- Jam datang dokter tidak menentu (Klinik Jiwa)
- Dokter harus cepat datang (Klinik Saraf)
- Pelayanan makan siang kurang tepat waktunya/terkadang waktunya mundur (Rawat Inap Kelas 2)
- Tolong ditingkatkan lagi respon pengaduannya (Rawat Inap Kelas 3)
- Dokter agar tidak terlalu cepat dalam memeriksa dan melayani (Radiologi)
- Jangan terlalu lama menunggu (Radiologi)
- Lebih cepat dalam menangani pasien (Lab Klinik)
- Lama mengantre obatnya (Farmasi).

2. Perilaku/Sikap Karyawan

- Yang agak ramah, jangan judes (Klinik Penyakit Dalam)
- Keramahan dan kedisiplinan petugas semoga bisa lebih ditingkatkan (Klinik Penyakit Dalam)
- Lebih ditingkatkan lagi, perawatnya jutek-jutek (Rawat Inap Kelas 2)
- Petugas keamanan lebih ramah lagi (Rawat Inap Kelas 2)



- Keramahan dan pelayanan lebih ditingkatkan (Rawat Inap Kelas 3)
- Untuk perawat dan dokter lebih menedepankan senyum dan sapa (IBS)
- Kerapihan dokumen/kertas yang berceciran.

3. Kelengkapan Alat/Sarana/Prasarana

- Tidak ada ATM di IGD
- Perbaiki kamar mandi (IGD)
- Fasilitas dan sarana ditingkatkan (IGD)
- Ruangan kurang banyak (IGD)
- Sulit mencari makan dekat IGD
- Parkir kurang memadai (IGD)
- Sarana ruang tunggu diperbaiki (Klinik Bedah Onkologi)
- Pendaftaran online agar diperbaharui agar tidak sering error (Klinik Bedah Onkologi)
- Obat jangan ada yang beli di luar (Klinik Bedah Plastik)
- Toilet banyak yang tidak berfungsi dengan baik (Klinik Bedah Plastik)
- Memperbaiki sistem atrian online (Klinik Bedah Plastik)
- Tempatnya jauh (Klinik MCU)
- Pendaftaran yang jauh dengan tempat pemeriksaan mohon didekatkan (Klinik MCU)
- Tempat duduk kurang (Klinik Ortopedi)
- Saat rawat inap makanannya kurang enak (Klinik Ortopedi)
- Waktu pendaftaran diperpanjang, kursi roda kurang (Klinik Ortopedi)
- Mohon obat selalu ada (Klinik Saraf)
- Air kuning dan toilet tolong renovasi, Kelas 1 AC? (Rawat Inap Kelas1)
- Bangunan diperbaiki (Rawat Inap Kelas 1)
- Kamar madi & wc fasilitasnya kurang, wastafel banyak yang rusak (Rawat Inap Kelas 2)
- Alat medis diperbaharui lagi (Rawat Inap Kelas 2)



- Kamar mandi sudah ada tulisan diperbaiki, tapi dari datang sampai pulang tidak bisa dipakai (Rawat Inap Kelas 3)
- Tidak ada tv di ruangan (Rawat Inap Ruang Isolasi)
- Lampu mati (Rawat Inap Ruang Isolasi)
- Sediakan kantin 24 jam yang mudah dijangkau oleh keluarga pasien (ICU)
- Agar melayani lebih baik lagi dan menyiapkan obat untuk pasien (IBS)
- Gd. B Lt. 5 tidak ada kamar mandinya untuk penunggu pasien (IBS)
- Tempat penunggu pasien jangan di jalan (Radiologi)
- RS harus menyiapkan sarpras yang lebih baik lagi (Radiologi)
- Harus ada satpam yang bertugas di depan utntuk mengatur lalu lintas penyebrangan (Lab Klinik)
- Parkir kurang teratur (Lab Klinik)
- Kamar mandi agar berfungsi dua-duanya (Lab Klinik)
- Petugas harus standby (Lab Klinik)
- Tempat menunggu atapnya panas (Farmasi)
- Tempat donor harap diperluas biar kami pendonor dapat nyaman saat donor darah (UTDRS)
- Lahan parkir diperluas lagi (UTDRS)
- Snack donornya lebih diperhatikan lagi (UTDRS)
- Tempat donor di lokasi strategis (UTDRS)
- Perbaiki sarana dan prasarana (UTDRS)
- Kartu donor susah dicari masih manual, diperbaiki sistem komputernya (UTDRS).

4. Kebersihan Ruangan/Toilet

- Kebersihan ditingkatkan (IGD)
- Pemeliharaan sarana, diantaranya kebersihan sarana perawatan (Klinik Penyakit Dalam)
- Kebersihan toilet perlu ditingkatkan (Klinik Mata)



- Untuk kamar mandi kurang kebersihannya (Klinik Penyakit Dalam)
- Kebersihan gedung baru harus lebih dimaksimalkan (Klinik Mata)
- Toiletnya kurang bersih, ditingkatkan lagi (Klinik Ortopedi)
- Kebersihan lebih ditingkatkan lagi (Rawat Inap Kelas 2)
- Kebersihan kamar mandi dan klosetnya kurang bersih (Rawat Inap Kelas 3)
- Kebersihan ruangan perlu diperhatikan lagi (Rawat Inap Kelas 3)
- Kebersihan ditingkatkan lagi, supaya diadakan kamar mandi/toilet (ICU)
- Kebersihan ditingkatkan terutama toilet (IBS)
- Kamar Mandi Kotor (Lab Klinik).

5. Pelayanan

- Pelayanannya harus ditingkatkan lagi (Klinik Anak)
- Lebih meningkatkan kualitas pelayanan (Klinik Bedah Onkologi)
- Pelayanan di onkologi lebih ditingkatkan (Klinik Bedah Onkologi)
- Lebih tanggap dalam melayani pasien (Klinik Bedah Plastik)
- Biaya pendaftaran terlalu mahal (Klinik Kulit Kelamin)
- Perbanyak sosialisasi terhadap masyarakat di lingkungan cimahi (UTDRS).



BAB IV PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Dasar hukum terkait dengan penilaian SKM yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada kesempatan ini yaitu pada RSUD Cibabat Kota Cimahi.

Berdasarkan hasil survei dan penilaian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Cibabat Kota Cimahi yaitu sebesar **78,94** dengan mutu pelayanan dengan nilai **B** dan kinerja pelayanan berkategori **Baik**.
2. Nilai dalam kelompok paling rendah yang harus ditingkatkan yaitu pada unsur pelayanan sebagai berikut :
 - **Respon terhadap pengaduan (76,73)**
 - **Tanggapan/jawaban terhadap pengaduan (77,06)**
 - **Kewajaran biaya pelayanan (77,22)**
 - **Ketepatan jadwal waktu pelayanan (77,66)**
 - **Kesesuaian prosedur baku dengan pelaksanaan (77,99)**

Hal tersebut diperkuat oleh saran dan masukan dari responden, kelima unsur tersebut harus ditingkatkan untuk mencapai kinerja secara keseluruhan yang lebih baik.



3. Nilai dalam kelompok paling tinggi yang harus tetap dipertahankan yaitu unsur pelayanan sebagai berikut :
 - **Tanggung jawab petugas (83,82)**
 - **Keramahan petugas (83,79)**
 - **Kedisiplinan Petugas (83,11)**
 - **Kejelasan melayani (81,46)**
 - **Keamanan lingkungan pelayanan (79,93)**

4.2 SARAN

Berdasarkan hasil penilaian tersebut maka rekomendasi untuk meningkatkan mutu pelayanan yaitu :

1. Evaluasi secara bertahap pernyataan yang dianggap paling dominan menurut pendapat masyarakat. Pernyataan paling dominan yaitu pada pernyataan dengan nilai IKM yang paling rendah.
2. Hendaknya penelusuran nilai IKM yang berwujud nilai mutu pelayanan dievaluasi dalam kurun waktu ideal minimal 6 bulan agar kesenjangan antara keinginan dengan kenyataan dapat dideteksi sedini mungkin.
3. Penilaian mutu pelayanan ini hendaknya dipublikasikan sebagai wujud pertanggungjawaban penyelenggara pelayanan kepada masyarakat.
4. Terkait dengan RSUD Cibabat yang dinilai maka secara spesifik rekomendasi yang diberikan yaitu :
 - a. Diperlukan evaluasi sumber daya manusia, sarana prasarana dan sistem operasi prosedur untuk menanggapi tanggapan ketepatan jadwal waktu pelayanan dan kecepatan pelayanan.
 - b. Perlu dilakukan evaluasi terkait dengan jenis pelayanan dan fasilitas yang mendukung peningkatan pelayanan dan kecepatan pelayanan.
 - c. Diperlukan sistem respon cepat pengaduan dari masyarakat, dan peningkatan sarana prasarana serta sumber daya manusia dalam penanganan pengaduan.



- d. Peningkatan kualitas dan kuantitas sarana prasarana sangat diperlukan dalam upaya meningkatkan pelayanan.



LAMPIRAN



PEMERINTAH DAERAH KOTA CIMABI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CIBABAT-CIMABI

Jl. Jendral H. Amir Machmud No. 140 Cimahi - 40513
 Telepon. (022) 665-2025 Fax. (022) 664-9112, E-mail : rsucibabat@cimahikota.go.id
 Website : www.rsudcibabat.cimahikota.go.id

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

I. IDENTITAS LOKASI DAN WAKTU

Unit Pelayanan			Dilis oleh Petugas Pengumpul Data
Hari/Tanggal Survei	Jam Survei :		

II. DATA UMUM MASYARAKAT (RESPONDEN)

No	Entitas Data Umum	Identitas							
1	No Responden								
2	Umur								
3	Jenis Kelamin	Laki-laki			Perempuan				
4	Pendidikan Terakhir	Tidak Sekolah	≤ SD	SMP	SMA	Diploma	S1	S2	S3
5	Pekerjaan Utama	Tidak Bekerja	PNS/TNI/Polri	Swasta		Wiraswasta			
6	Status Administrasi	BPJS			NON BPJS/UMUM/ ASURANSI LAINNYA				

Berilah tanda silang (X) oleh Responden pada jawaban yang sesuai di kolom Identitas

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

Bagaimana Pendapat Saudara tentang hal berikut ini :

No	Entitas Kepuasan Masyarakat	Penilaian			
1	Persyaratan sesuai ketentuan	1	2	3	4
2	Kemudahan prosedur pelayanan	1	2	3	4
3	Kesesuaian prosedur baku dengan pelaksanaan	1	2	3	4
4	Ketepatan jadwal waktu pelayanan	1	2	3	4
5	Kecepatan pelayanan	1	2	3	4
6	Kewajaran biaya pelayanan	1	2	3	4
7	Kesesuaian biaya dibayarkan dengan ketetapan biaya	1	2	3	4
8	Kualitas sarana dan prasarana	1	2	3	4
9	Kejelasan melayani	1	2	3	4
10	Keramahan petugas	1	2	3	4
11	Kedisiplinan petugas	1	2	3	4
12	Tanggung jawab petugas	1	2	3	4
13	Kenyamanan lingkungan	1	2	3	4
14	Keamanan lingkungan pelayanan	1	2	3	4
15	Respon terhadap pengaduan	1	2	3	4
16	Tanggapan/jawaban terhadap pengaduan	1	2	3	4

Berilah tanda silang (X) oleh Responden pada jawaban yang sesuai di kolom Penilaian

Catatan: 1 = Sangat Rendah, 2 Rendah, 3 = Tinggi, 4 = Sangat Tinggi

IV. SARAN/MASUKAN :

Untuk Rumah Sakit :

.....

.....

.....

Untuk BPJS/Umum/Asuransi Lainnya :

.....

.....

.....

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat sudah diisi lengkap	Petugas Pengumpul Data
--	------------------------

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN PER UNSUR PELAYANAN DI RSUD CIBABAT**
TAHUN 2019

NO. RESPONDEN	DATA UMUM MASYARAKAT						NILAI UNSUR PELAYANAN										SARAN & MASUKAN RS						UNIT PELAYANAN										
	U	JK	PT	PU	SA		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	SMRS1	SMRS2	SMRS3	SMRS4	SMRS5	SMRS6	23	24	25	26	27
	2	3	4	5	6		7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	GD	GD	GD	GD	GD	GD	33				
1	37	2	6	3	1		3	3	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	38	1	4	1	1		4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	29	2	6	3	1		4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	27	2	4	1	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	60	1	4	1	1		3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	67	1	4	1	1		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	56	1	6	1	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	50	2	1	2	1		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	38	1	4	3	1		3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	54	2	6	2	1		3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	27	1	3	3	1		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	22	1	4	3	1		4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
13	44	1	4	1	1		3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	28	5	3	1	1		3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	55	1	6	2	1		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	40	2	3	4	2		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
17	30	2	5	3	1		4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
18	30	1	4	1	1		3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
19	45	2	1	6	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
20	45	2	6	2	1		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
21	40	2	6	3	1		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
22	30	1	2	1	1		3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
23	18	2	4	5	1		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
24	22	1	5	4	2		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
25	60	1	6	1	1		3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
26	28	2	6	4	1		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
27	51	1	4	4	1		3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
28	45	1	5	3	1		3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	41	2	6	3	1		3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	37	1	3	1	1		3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	21	2	4	3	1		3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	28	2	5	1	1		3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
33	38	1	3	4	1		3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
34	33	2	6	2	1		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
35	42	1	7	3	1		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
36	29	1	3	1	1		4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	28	2	4	3	1		3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
38	20	2	4	3	1		3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
39	40	2	3	1	1		4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
40	38	1	4	3	1		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
41	17	1	4	5	1		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
42	27	2	4	3	1		4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
43	70	1	3	1	2		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
44	65	1	3	1	1		3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
51	28	1	4	3	1		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
52	56	2	4	1	1		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
53	39	2	4	4	1		3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
54	50	1	4	1	1		3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
55	39	1	4	3	1																												

58	24	1	2	4	1
59	40	2	4	1	1
60	48	1	6	3	1
61	52	1	5	3	1
62	24	2	4	3	1
63	28	1	4	3	1
64	28	2	4	1	1
65	28	2	4	1	1
66	32	1	4	3	1
67	31	1	3	3	1
68	45	2	6	2	1
69	36	1	4	3	1
70	39	2	4	3	1
71	36	2	5	3	1
72	28	2	5	3	1
73	27	2	3	4	2
74	50	1	4	6	1
75	35	2	3	3	1
76	50	2	7	3	2
77	57	1	5	1	2
78	40	1	5	4	2
79	60	2	6	6	1
80	55	1	4	2	1
81	28	2	6	3	1
82	25	2	5	2	1
83	32	1	5	4	1
84	41	1	6	2	1
85	33	2	4	1	1
86	48	1	5	2	1
87	26	1	4	3	1
88	21	2	4	5	1
89	31	2	3	1	1
90	66	2	1	1	1
91	57	2	1	1	1
92	29	1	6	3	2
93	37	1	5	3	1
94	60	2	2	1	1
95	55	2	6	3	1
96	44	2	6	3	2
97	41	1	6	2	1
98	65	2	3	1	1
99	70	1	2	1	1
100	55	2	3	1	1
101	48	1	4	2	1
102	60	2	2	6	1
103	40	1	6	4	1
104	45	2	6	2	1
105	66	2	4	1	1
106	34	1	4	3	1
107	60	1	3	6	2
108	39	2	4	1	1
109	40	1	6	3	1
110	60	2	3	1	1
111	30	2	6	3	1
112	70	1	2	6	2
113	41	2	4	4	1
114	42	2	3	6	1
115	30	1	6	2	1
116	28	1	4	1	1
117	35	2	6	3	1
118	28	2	6	2	1
119	45	2	6	2	1
120	24	1	5	2	1
121	65	1	4	1	1
122	50	1	4	1	1

		Ri Kelas 1
513	24	1
514	24	1
515	66	2
516	66	2
517	21	1
518	25	2
519	35	2
520	24	2
521	63	2
522	50	1
523	28	1
524	15	1
525	57	1
526	21	2
527	63	1
528	50	1
529	49	2
530	37	1
531	42	2
532	37	1
533	27	5
534	41	2
535	54	1
536	53	2
537	35	2
538	35	2
539	45	1
540	25	1
541	37	2
542	44	1
543	45	2
544	45	2
545	27	1
546	30	6
547	25	1
548	35	1
549	29	1
550	23	2
551	33	1
552	45	1
553	18	4
554	40	1
555	45	2
556	47	1
557	52	2
558	35	2
559	34	2
560	36	1
561	50	2
562	55	1
563	23	4
564	34	2
565	25	1
566	24	4
567	24	1
568	2	1
569	26	2
570	31	1
571	39	2
572	39	2
573	28	2
574	40	2
575	31	2
576	28	2
577	28	2
578	28	2
579	28	2
580	28	2
581	28	2
582	28	2
583	28	2
584	28	2
585	28	2
586	28	2
587	28	2
588	28	2
589	28	2
590	28	2
591	28	2
592	28	2
593	28	2
594	28	2
595	28	2
596	28	2
597	28	2
598	28	2
599	28	2
600	28	2
601	28	2
602	28	2
603	28	2
604	28	2
605	28	2
606	28	2
607	28	2
608	28	2
609	28	2
610	28	2
611	28	2
612	28	2
613	28	2
614	28	2
615	28	2
616	28	2
617	28	2
618	28	2
619	28	2
620	28	2
621	28	2
622	28	2
623	28	2
624	28	2
625	28	2
626	28	2
627	28	2
628	28	2
629	28	2
630	28	2
631	28	2
632	28	2
633	28	2
634	28	2
635	28	2
636	28	2
637	28	2
638	28	2
639	28	2
640	28	2
641	28	2
642	28	2
643	28	2
644	28	2
645	28	2
646	28	2
647	28	2
648	28	2
649	28	2
650	28	2
651	28	2
652	28	2
653	28	2
654	28	2
655	28	2
656	28	2
657	28	2
658	28	2
659	28	2
660	28	2
661	28	2
662	28	2
663	28	2
664	28	2
665	28	2
666	28	2
667	28	2
668	28	2
669	28	2
670	28	2
671	28	2
672	28	2
673	28	2
674	28	2
675	28	2
676	28	2
677	28	2
678	28	2
679	28	2
680	28	2
681	28	2
682	28	2
683	28	2
684	28	2
685	28	2
686	28	2
687	28	2
688	28	2
689	28	2
690	28	2
691	28	2
692	28	2
693	28	2
694	28	2
695	28	2
696	28	2
697	28	2
698	28	2
699	28	2
700	28	2
701	28	2
702	28	2
703	28	2
704	28	2
705	28	2
706	28	2
707	28	2
708	28	2
709	28	2
710	28	2
711	28	2
712	28	2
713	28	2
714	28	2
715	28	2
716	28	2
717	28	2
718	28	2
719	28	2
720	28	2
721	28	2
722	28	2
723	28	2
724	28	2
725	28	2
726	28	2
727	28	2
728	28	2
729	28	2
730	28	2
731	28	2
732	28	2
733	28	2
734	28	2
735	28	2
736	28	2
737	28	2
738	28	2
739	28	2
740	28	2
741	28	2
742	28	2
743	28	2
744	28	2
745	28	2
746	28	2
747	28	2
748	28	2
749	28	2
750	28	2
751	28	2
752	28	2
753	28	2
754	28	2
755	28	2
756	28	2
757	28	2
758	28	2
759	28	2
760	28	2
761	28	2
762	28	2
763	28	2
764	28	2
765	28	2
766	28	2
767	28	2
768	28	2
769	28	2
770	28	2
771	28	2
772	28	2
773	28	2
774	28	2
775	28	2
776	28	2
777	28	2
778	28	2
779	28	2
780	28	2
781	28	2
782	28	2
783	28	2
784	28	2
785	28	2
786	28	2
787	28	2
788	28	2
789	28	2
790	28	2
791	28	2
792	28	2
793	28	2
794	28	2
795	28	2
796	28	2
797	28	2
798	28	2
799	28	2
800	28	2
801	28	2
802	28	2
803	28	2
804	28	2
805	28	2
806	28	2
807	28	2
808	28	2
809	28	2
810	28	2
811	28	2
812	28	2
813	28	2
814	28	2
815	28	2
816	28	2
817	28	2
818	28	2
819	28	2
820	28	2
821	28	2
822	28	2
823	28	2
824	28	2
825	28	2
826	28	2
827	28	2
828	28	2
829	28	2
830	28	2
831	28	2
832	28	2
833	28	2
834	28	2
835	28	2
836	28	2
837	28	2
838	28	2
839	28	2
840	28	2
841	28	2
842	28	2
843	28	2
844	28	2
845	28	2
846	28	2
847	28	2
848	28	2
849	28	2
850	28	2
851	28	2
852	28	2
853	28	2
854	28	2
855	28	2
856	28	2
857	28	2
858	28	2
859	28	2
860	28	2
861	28	2
862	28	2
863	28	2
864	28	2
865	28	2
866	28	2
867	28	2
868	28	2
869	28	2
870	28	2
871	28	2
872	28	2
873	28	2
874	28	2
875	28	2
876	28	2
877	28	2
878	28	2
879	28	2
880	28	2
881	28	2
882	28	2
883	28	2
884	28	2
885	28	2
886	28	2
887	28	2
888	28	2
889	28	2
890	28	2
891	28	2
892	28	2
893	28	2
894	28	2
895	28	2
896	28	2
897	28	2
898	28	2
899	28	2
900	28	2
901	28	2
902	28	2
903	28	2
904	28	2
905	28	2
906	28	2
907	28	2
908	28	2
909	28	2
910	28	2
911	28	2
912	28	2
913	28	2
914	28	2
915	28	2
916	28	2
917	28	2
918	28	2
919	28	2
920	28	2
921	28	2
922	28	2
923	28	2
924	28	2
925	28	2
926	28	2
927	28	2
928	28	2
929	28	2
930	28	2
931	28	2
932	28	2
933	28	2
934	28	2
935	28	2
936	28	2
937	28	2
938	28	2
939	28	2
940	28	2
941	28	2
942	28	2
943	28	2
944	28	2
945	28	2
946	28	2
947	28	2
948	28	2
949	28	2
950	28	2
951	28	2
952	28	2
953	28	2
954	28	2
955	28	2
956	28	2
957	28	2
958	28	2
959	28	2
960	28	2
961	28	2
962	28	2
963	28	2
964	28	2
965	28	2
966	28	2
967	28	2
968	28	2
969	28	2
970	28	2
971	28	2
972	28	2
973	28	2
974	28	2
975	28	2
976	28	2
977	28	2
978	28	2
979	28	2
980	28	2
981	28	2
982	28	2
983	28	2
984	28	2
985	28	2
986	28	2
987	28	2
988	28	2
989	28	2
990	28	2
991	28	2
992	28	2
993	28	2
994	28	2
995	28	2
996	28	2
997	28	2
9		

					Ri Kelas 3
643	46	1	3	3	1
644	51	2	4	4	1
645	2	3	1	1	1
646	53	2	3	1	1
647	42	2	6	3	2
648	21	1	4	3	1
649	58	1	6	2	1
650	40	2	4	6	1
651	31	3	3	2	3
652	21	1	4	1	1
653	31	2	4	6	1
654	38	2	4	6	1
655	36	1	4	6	1
656	40	2	4	3	1
657	42	1	6	3	1
658	25	1	4	6	1
659	25	2	4	3	1
660	35	1	4	3	1
661	33	2	3	1	1
662	30	2	3	6	1
663	41	2	4	1	1
664	33	1	2	1	2
665	52	2	1	6	1
666	49	2	2	1	1
667	41	2	6	1	1
668	36	2	4	6	1
669	33	2	3	1	2
670	31	2	1	1	2
671	20	2	3	1	1
672	30	2	2	6	1
673	23	2	3	1	1
674	34	2	5	1	1
675	26	1	3	1	1
676	30	2	4	6	2
677	26	2	6	3	2
678	35	2	2	1	2
679	29	2	4	1	1
680	42	2	4	1	2
681	42	2	4	1	1
682	30	2	3	6	1
683	35	2	3	1	1
684	57	1	2	6	1
685	42	1	4	6	1
686	46	2	2	6	1
687	52	2	2	1	2
688	59	1	2	1	1
689	25	2	3	1	1
690	48	1	6	4	1
691	29	1	2	4	1
692	36	1	3	6	1
693	46	2	2	6	1
694	29	2	3	1	1
695	49	2	4	3	1
696	32	1	4	4	2
697	42	2	3	6	1
698	23	1	3	6	1
699	62	2	2	6	1
700	51	1	3	6	1
701	54	2	4	1	1
702	38	2	2	6	1
703	25	1	3	6	2
704	40	2	4	3	1
705	40	2	4	6	1
706	41	1	4	4	3
707	24	2	4	6	1

NO.	UNSUR PELAYANAN	SARAN & MASUKAN	
		NO.	RUMAH SAKIT
U1	Persyaratan sesuai kelebihan	SMRS1	Waktu/Response Time
U2	Kemudahan prosedur pelayanan	SMRS2	Perilaku/Sikap Karyawan
U3	Kesesuaian prosedur baku dengan pelaksanaan	SMRS3	Kelengkapan Alat/Sarana/Prasarana
U4	Kelebihan jadwal waktu pelayanan	SMRS4	Kebersihan Ruangan/Toilet
U5	Kecerdasan pelayanan	SMRS5	Pelayanan
U6	Kewajiban biaya pelayanan		
U7	Kesesuaian biaya dibayarkan dengan kelebihan biaya		
U8	Kualitas sarana dan prasarana		
U9	Kelelahan melayani		
U10	Keramahan petugas		
U11	Kedisiplinan petugas		
U12	Tanggung jawab petugas		
U13	Kenyamanan lingkungan		
U14	Keamanan lingkungan pelayanan		
U15	Respon terhadap keluhan/nennguhan		
U16	Tanggungjawaban terhadap nennguhan		

KAMALIYA ALLI

Keterangan :	
U1 s.d. U16	= Unsur-Unsur pelayanan
NRR	= Nilai rata-rata
IKM	= Indeks Kepuasan M
-/-	= Jumlah NFR /KMR
/*	= Jumlah NFR Teritiba
-/-	= Jumlah nilai per unsur
NRR Per Unsur	= Jumlah kuesioner x 0,01
NRR terimbang	= NRR per unsur x 0,01

卷之三

BM UNIT PELAYANAN : 7894

Mutu Pelayanan :	
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 78,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,00

