

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Undang-undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam hal pelayanan umum dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Hal ini dipertegas oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, di mana setiap penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan prima kepada masyarakat. Pada kenyataannya, pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah Daerah karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset atau penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektivitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 di mana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

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 dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya. Selain itu, data SKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, RSUD Wonosari secara mandiri menyelenggarakan survei terkait dengan kepuasan masyarakat. Pemilihan sampel yang tepat dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat. Survei ini akan menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang mencerminkan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh RSUD Wonosari. Diharapkan dengan semakin meningkatnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

B. Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

C. Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan di RSUD Wonosari Kabupaten Gunungkidul yang berlangsung pada bulan Juli sampai dengan Desember 2020. Jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 1751 (seribu tujuh ratus lima puluh satu) orang yang mendapatkan pelayanan di berbagai unit pelayanan di RSUD Wonosari yaitu pelayanan Rawat Jalan (Poliklinik), Hemodialisa, Layanan Gawat Darurat, Layanan Penunjang (Laboratorium, Radiologi, dan Farmasi) dan layanan Rawat Inap (Ruang Melati, Kana, Bakung, Dahlia I, Dahlia II, Anggrek I, Anggrek II, Mawar, Cempaka, Ruang Bersalin, PICU-NICU dan ICU)

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir. Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menpan & RB RI Nomor 14 Tahun 2017 meliputi 9 (Sembilan) unsur pelayanan yaitu :

1. Persyaratan;
2. Sistem, mekanisme dan Prosedur;
3. Waktu penyelesaian pelayanan;
4. Biaya/ Tarif;
5. Produk Spesifikasi jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
9. Sarana dan prasarana.

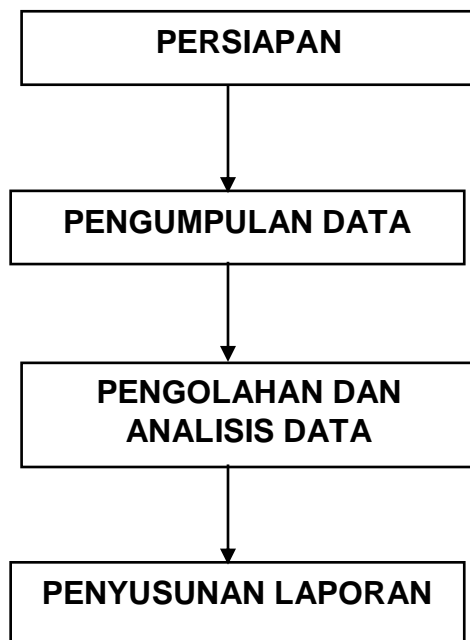
D. Metode dan Periode Survei

Untuk melaksanakan survey secara periodic 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. Skala ini dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pada skala Likert, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Periode survey yaitu kurun waktu Survey Kepuasan Masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik, yang dapat dilakukan secara bertahap dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 bulan sekali (setiap semester) atau setahun dua kali. Untuk keperluan tertentu, penyelenggara pelayanan publik dapat menambah pelaksanaan survei sesuai kebutuhan.

BAB II PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2020 dilaksanakan berdasarkan Permenpan & RB RI Nomor 14 Tahun 2017 dan Peraturan Bupati Nomor 3 Tahun 2018, sebagai pedoman survei dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat periode Juli - Desember 2020. Adapun tahapan pelaksanaan survei adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

1. Persiapan Survei

a) Penetapan Pelaksana

Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Wonosari dilaksanakan secara swakelola, dengan membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur RSUD Wonosari Nomor : 028/KPTS/2020. Tim Pelaksana terdiri dari Pengarah, Ketua, Sekretaris, anggota dan pemantau (Perwakilan masyarakat pengguna layanan).

b) Penyiapan Bahan

1) Materi Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner SKM di RSUD Wonosari disesuaikan dengan jenis pelayanan dan data yang ingin diperoleh dari unit pelayanan.

Secara umum bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

- Bagian I : Judul kuesioner dan nama instansi
- Bagian II : Profil responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis karakteristik responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Selain itu ditambahkan kolom waktu / jam responden saat disurvei
- Bagian III : Daftar pertanyaan yang terstruktur (berisikan jawaban dengan pilihan berganda) maupun tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi. Kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

2) Bentuk Jawaban Kuesioner

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, dan sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur Perilaku Pelaksana pelayanan sebagai berikut :

- ❖ Diberi nilai 1 (tidak sopan) apabila pelaksana/ petugas pelayanan berperilaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan .
- ❖ Diberi nilai 2 (kurang sopan) apabila pelaksana/ petugas pelayanan berperilaku kurang sopan dalam memberikan pelayanan
- ❖ Diberi nilai 3 (sopan) apabila pelaksana/ petugas pelayanan berperilaku sopan dalam memberikan pelayanan.
- ❖ Diberi nilai 4 (sangat sopan) apabila pelaksana/ petugas pelayanan berperilaku sangat sopan dalam memberikan pelayanan

c) Penetapan Jumlah responden

Responden dipilih secara acak dari semua pengguna layanan yang disurvei sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat dihitung dengan menggunakan rumus :

$$S = \left[\frac{\lambda^2 N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1)} \right]$$

Keterangan :

S = Jumlah Sampel

λ^2 = lamda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5% 10%

N = Populasi

P (Populasi menyebar normal) = Q = 0,5

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung dapat melihat pada tabel *Krejcie and Morgan* (terlampir).

d) Lokasi dan Waktu pengumpulan data

Lokasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di masing-masing unit pelayanan yang ada di RSUD Wonosari pada waktu jam pelayanan, meliputi pelayanan rawat jalan, rawat inap, rawat darurat dan pelayanan penunjang.

e) Penyusunan Jadwal

Jadwa pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Wonosari :

- i. Persiapan Survei : Juli 2020
- ii. Pelaksanaan Pengumpulan data : Juli - November 2020
- iii. Pengolahan Data : Desember 2020

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari RSUD Wonosari, dengan jumlah responden adalah 1751 (seribu tujuh ratus lima puluh satu) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan November 2020.

3. Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer. Data responden diolah menggunakan *Microsoft Excell* untuk mendapatkan distribusi frekuensinya, sedangkan unsur-unsur pelayanan yang dinilai diolah menggunakan *Microsoft Excell* untuk mendapat nilai IKM-nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "Nilai rata-rata

(NRR) *tertimbang*” masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{NRR tertimbang} = \frac{\text{Jumlah NRR unsur}}{\text{Jumlah unsur}} \times 0,111$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai IKM maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} = \text{NRR tertimbang} \times 25$$

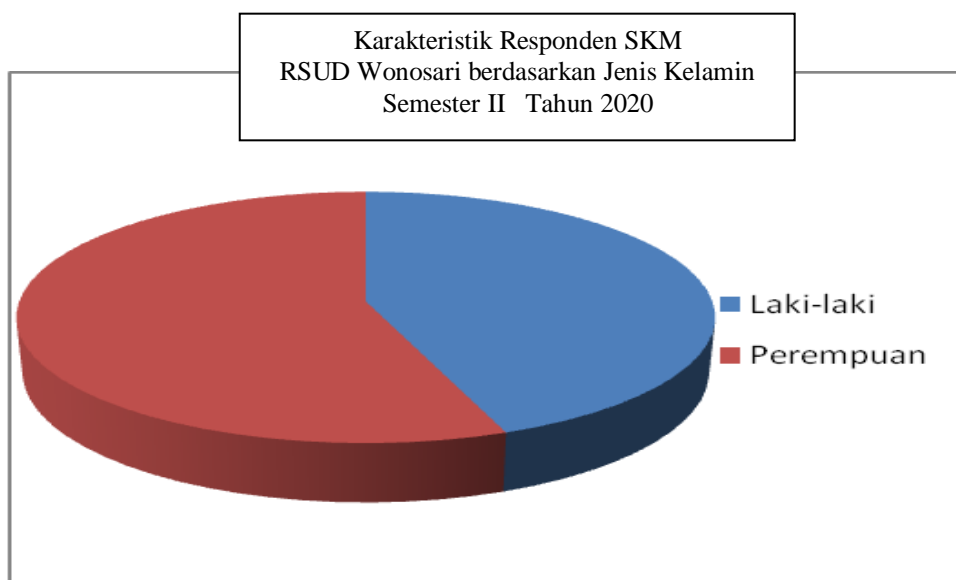
4. Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada RSUD Wonosari Semester II Tahun 2020 dapat disampaikan sebagai berikut.

A. Karakteristik Responden

Responden dalam pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah masyarakat yang sedang mendapatkan pelayanan di berbagai unit pelayanan di RSUD Wonosari sebanyak 1751 (seribu tujuh ratus lima puluh satu) responden dengan karakteristik sebagai berikut:

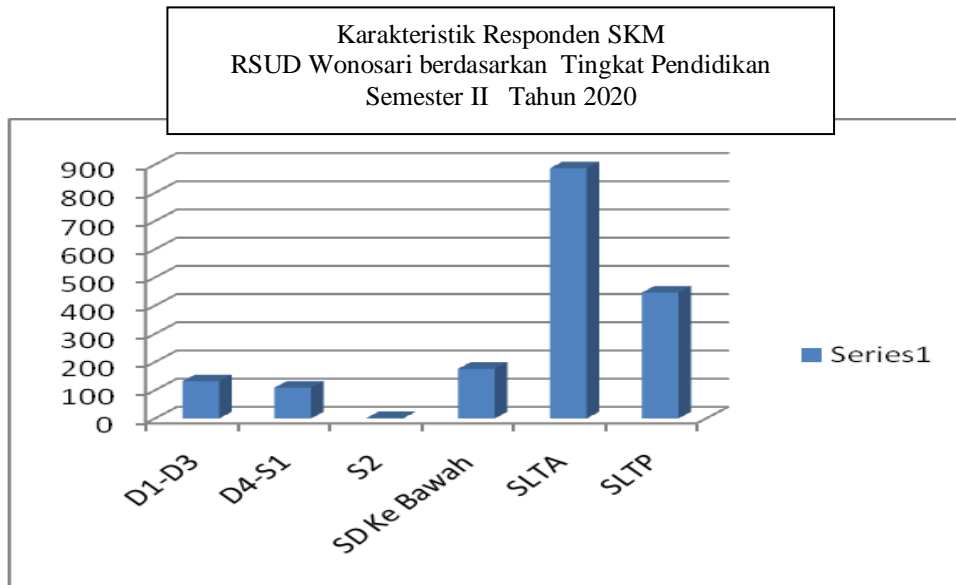
1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin



Gambar 2. Karakteristik Responden SKM berdasarkan Jenis Kelamin

Dari gambar 2 di atas diketahui bahwa dari 1751 responden terdapat 774 orang atau 44,20 % responden berjenis kelamin laki-laki dan 977 orang atau 55,80 % responden berjenis kelamin perempuan.

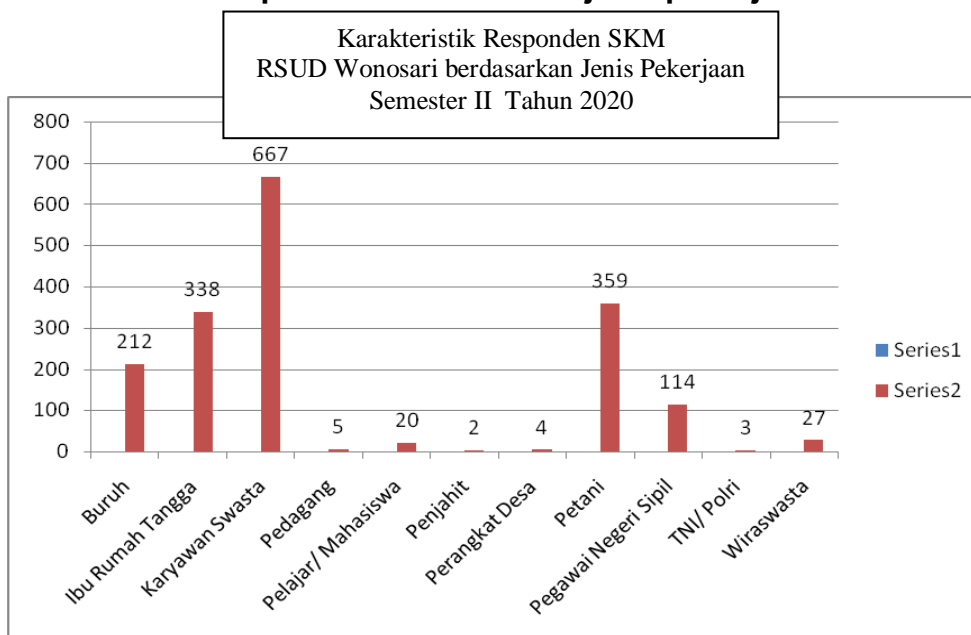
2. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan



Gambar 3. Karakteristik Responden SKM berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan gambar 3 di atas diketahui dari 1751 responden paling banyak berpendidikan SLTA yaitu 887 orang (50,65%) dan paling sedikit berpendidikan S2 ke atas yaitu sebanyak 1 orang (0,0057%)

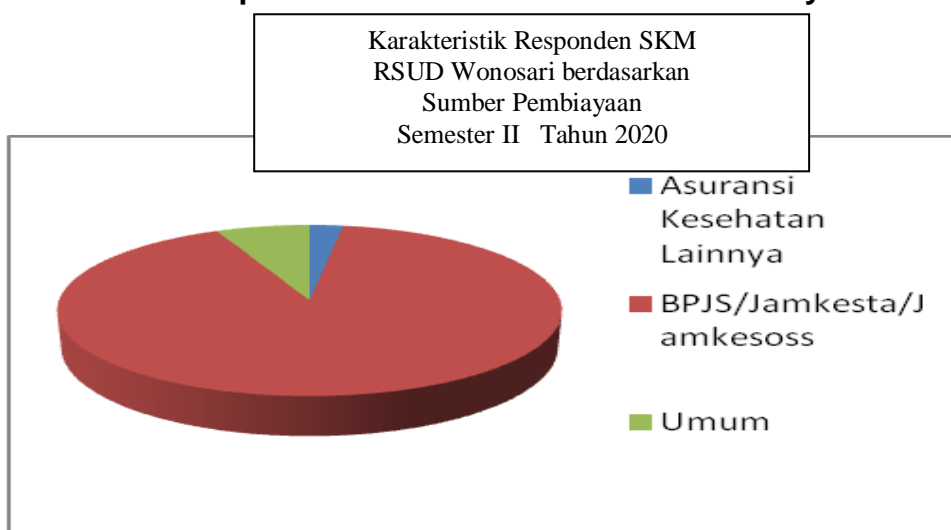
3. Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan



Gambar 4. Karakteristik Responden SKM berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan diagram di atas, dari 1751 responden, diketahui responden paling banyak bekerja sebagai Karyawan Swasta yaitu 667 orang (38,09%) dan paling sedikit bekerja sebagai Penjahit yaitu sebanyak 2 orang (0,001%).

4. Karakteristik responden berdasarkan Sumber Pembiayaan



Gambar 4. Karakteristik Responden SKM berdasarkan Sumber Pembiayaan Berdasarkan diagram di atas, dari 1751 responden, diketahui responden paling banyak pasien dengan jaminan BPJS/Jamkesta/Jamkesos yaitu 1591 orang (90,86%), pasien umum sebanyak 118 orang (6,73%) dan pasien dengan jaminan asuransi kesehatan lainnya sebanyak 42 orang (2,39%).

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Layanan

Responden survei kepuasan masyarakat ini terdiri dari para pengguna layanan di berbagai unit layanan di RSUD Wonosari, baik pelayanan rawat inap, rawat jalan, Hemodialisa, Rawat Darurat, dan layanan penunjang. Karakteristik responden berdasarkan Unit Layanan disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 2

Distribusi Responden Berdasarkan Unit Layanan di RSUD Wonosari
Semester II Tahun 2020

No.	Unit Layanan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
A. Pelayanan rawat Inap :			
1.	Ruang Melati	119	6,79
2.	Ruang Kana	101	5,76
3.	Ruang Bakung	63	3,59
4.	Ruang Dahlia 1	87	4,96
5.	Ruang Dahlia 2	80	4,56
6.	Ruang Anggrek 1	63	3,59
7.	Ruang Anggrek 2	73	4,16

8.	Ruang Mawar	125	7,13
9.	Ruang Cempaka	79	4,51
10.	ICU	66	3,76
11.	Ruang Bersalin	127	7,25
12.	PICU NICU	47	2,68
Jumlah (A)		1030	58,82
B. Pelayanan Rawat Jalan		113	6,45
C. Pelayanan Hemodialisa		141	8,05
D. Pelayanan Gawat Darurat		132	7,53
E. Pelayanan Penunjang :			
1.	Instalasi Radiologi	83	4,74
2.	Instalasi Farmasi	137	7,82
3.	Instalasi Laboratorium	115	6,56
Jumlah (E)		335	19,12
TOTAL (A+B+C+D+E)		1751	100,00

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 2 di atas, diketahui bahwa distribusi responden berdasarkan unit pelayanan, responden yang terbanyak adalah pada unit pelayanan Ruang Rawat Inap sebanyak 1030 orang (58,82%) dan yang paling sedikit di Pelayanan Rawat Jalan 113 orang (6,45%).

B. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Survei kepuasan masyarakat dilakukan untuk memperoleh nilai/ indeks kepuasan masyarakat. Pengukuran IKM dilakukan sesuai dengan Peraturan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dari 1751 (seribu tujuh ratus lima puluh satu) responden yang telah mengisi kuesioner dan menyatakan pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur RSUD Wonosari, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Laporan ini menyajikan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Unit Pemberi Layanan dan 9 (sembilan) unsur pelayanan. Dari hasil tersebut dilakukan katagorisasi mutu pelayanan berdasarkan tabel di bawah ini :

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi Mutu Pelayanan
dan Kinerja Pelayanan Publik

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

1. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut 9 (Sembilan) Unsur Pelayanan

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dihitung berdasarkan : jumlah NRR tertimbang dikalikan 25 (Nilai konversi)

. Rumus Indeks Kepuasan Masyarakat didapatkan hasil sebagai berikut :

$$\text{IKM (Unit Layanan)} = \Sigma \text{NRR Tertimbang (Unit)} \times 25$$

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut 9 Unsur Pelayanan di Ruang Melati Semester II Tahun 2020

Tabel 4.

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,310	0,368
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,240	0,360
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,400	0,378
4.	Biaya/ Tarif	3,360	0,373
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,190	0,355
6.	Kompetensi Pelaksana	3,500	0,389
7.	Perilaku Pelaksana	3,560	0,395
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,430	0,381
9.	Sarana dan prasarana	3,490	0,388
Jumlah			3,386

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 4 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,386. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian

dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

IKM Ruang Melati	= 3,386 x 25
	= 84,65

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana dengan NRR 3,560 sementara untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur Persyaratan dengan NRR 3,190.

Tabel 5

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut 9 Unsur Pelayanan di Ruang Kana Semester II Tahun 2020

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,210	0,356
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,150	0,350
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,190	0,354
4.	Biaya/ Tarif	3,210	0,356
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,090	0,343
6.	Kompetensi Pelaksana	3,400	0,378
7.	Perilaku Pelaksana	3,460	0,385
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,120	0,346
9.	Sarana dan prasarana	3,110	0,345
Jumlah			3,214

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 5 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,214. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

IKM Ruang Kana	= 3,214 x 25
	= 80,34

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana dengan NRR 3,460, sementara untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan NRR 3,090.

Tabel 6

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut 9 Unsur Pelayanan
di Ruang Bakung Semester II Tahun 2020

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,438	0,382
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,453	0,384
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,313	0,368
4.	Biaya/ Tarif	3,500	0,389
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,563	0,396
6.	Kompetensi Pelaksana	3,406	0,378
7.	Perilaku Pelaksana	3,547	0,394
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,594	0,399
9.	Sarana dan prasarana	3,844	0,427
Jumlah			3,517

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 6 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,517. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

$\begin{aligned} \text{IKM Ruang Bakung} &= 3.517 \times 25 \\ &= 87,93 \end{aligned}$
--

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur sarana dan prasarana, dengan NRR 3,844, sementara untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur waktu penyelesaian pelayanan dengan NRR 3,313.

Tabel 7

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut 9 Unsur Pelayanan
di Ruang Dahlia I Semester II Tahun 2020

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,239	0,360
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,114	0,346
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,205	0,356
4.	Biaya/ Tarif	3,227	0,359
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,159	0,351
6.	Kompetensi Pelaksana	3,364	0,374
7.	Perilaku Pelaksana	3,545	0,394
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,409	0,379
9.	Sarana dan prasarana	3,318	0,369
Jumlah			3,286

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 7 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,286. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

$\begin{aligned} \text{IKM Ruang Dahlia I} &= 3,286 \times 25 \\ &= 82,17 \end{aligned}$
--

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana dengan NRR 3,545 sementara untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur sistem, mekanisme dan prosedur dengan NRR 3,114

Tabel 8

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut 9 Unsur Pelayanan
di Ruang Dahlia II Semester II Tahun 2020

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,275	0,364
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,400	0,378
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,538	0,393
4.	Biaya/ Tarif	3,463	0,385
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,225	0,358
6.	Kompetensi Pelaksana	3,363	0,374
7.	Perilaku Pelaksana	3,400	0,378
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,288	0,365
9.	Sarana dan prasarana	3,313	0,368
Jumlah			3,362

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 8 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,362. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{IKM Ruang Dahlia II} &= 3,362 \times 25 \\ &= 84,06 \end{aligned}$$

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan dengan NRR 3,538, sementara untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur sistem, mekanisme dan prosedur dengan NRR 3,225.

Tabel 9
 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut 9 Unsur Pelayanan
 di Ruang Anggrek I Semester II Tahun 2020

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,328	0,370
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,359	0,373
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,266	0,363
4.	Biaya/ Tarif	3,359	0,373
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,188	0,354
6.	Kompetensi Pelaksana	3,438	0,382
7.	Perilaku Pelaksana	3,422	0,380
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,406	0,378
9.	Sarana dan prasarana	2,234	0,359
Jumlah			3,333

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 9 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,333. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

$\begin{aligned} \text{IKM Ruang Anggrek I} &= 3,333 \times 25 \\ &= 83,33 \end{aligned}$

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur kompetensi pelaksana dengan NRR 3,438, sementara untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan NRR 2,188.

Tabel 10
 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut 9 Unsur Pelayanan
 di Ruang Anggrek II Semester II Tahun 2020

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,340	0,371
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,450	0,383
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,420	0,380
4.	Biaya/ Tarif	3,470	0,386
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,420	0,380
6.	Kompetensi Pelaksana	3,490	0,387
7.	Perilaku Pelaksana	3,390	0,377
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,390	0,377
9.	Sarana dan prasarana	3,280	0,365
Jumlah			3,405

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 10 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,405. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

IKM Ruang Anggrek II = 3,405 x 25 = 85,14
--

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur Kompetensi pelaksana dengan NRR 3,490, sedangkan untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur sarana dan prasarana dengan NRR 3,280.

Tabel 11

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut 9 Unsur Pelayanan
di Ruang Mawar Semester II Tahun 2020

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,150	0,350
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,230	0,359
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,300	0,366
4.	Biaya/ Tarif	3,340	0,371
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,270	0,363
6.	Kompetensi Pelaksana	3,220	0,358
7.	Perilaku Pelaksana	3,090	0,344
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,270	0,364
9.	Sarana dan prasarana	3,090	0,343
Jumlah			3,219

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 11 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,219. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

$\begin{aligned} \text{IKM Ruang Mawar} &= 3,219 \times 25 \\ &= 80,47 \end{aligned}$

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur biaya/ tarif dengan NRR 3,340, sementara untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur perilaku pelaksana dan sarana prasarana dengan NRR 3,090.

Tabel 12

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut 9 Unsur Pelayanan
di Ruang Cempaka Semester II Tahun 2020

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,260	0,363
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,340	0,371
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,430	0,381
4.	Biaya/ Tarif	3,410	0,379
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,080	0,342
6.	Kompetensi Pelaksana	3,400	0,378
7.	Perilaku Pelaksana	3,500	0,389
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,230	0,358
9.	Sarana dan prasarana	2,950	0,328
			3,288

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 12 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,288. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

$\begin{aligned} \text{IKM Ruang Cempaka} &= 3,288 \times 25 \\ &= 82,19 \end{aligned}$

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana dengan NRR 3,500, sementara untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur sarana dan prasarana dengan NRR 2,950.

Tabel 13

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut 9 Unsur Pelayanan
di ICU Semester II Tahun 2020

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,224	0,358
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,403	0,378
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,328	0,370
4.	Biaya/ Tarif	3,194	0,355
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,254	0,362
6.	Kompetensi Pelaksana	3,493	0,388
7.	Perilaku Pelaksana	3,716	0,413
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,403	0,378
9.	Sarana dan prasarana	3,493	0,388
Jumlah			3,389

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 13 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,389. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{IKM Ruang ICU} &= 3,389 \times 25 \\ &= 84,74 \end{aligned}$$

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur Perilaku pelaksana dengan NRR 3,716 sementara untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur biaya/tarif dengan NRR 3,194.

Tabel 14

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut 9 Unsur Pelayanan
di Ruang Bersalin Semester II Tahun 2020

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,180	0,353
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,234	0,359
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,164	0,352
4.	Biaya/ Tarif	3,203	0,356
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,227	0,359
6.	Kompetensi Pelaksana	3,250	0,361
7.	Perilaku Pelaksana	3,273	0,364
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,195	0,355
9.	Sarana dan prasarana	3,117	0,346
Jumlah			3,205

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 14 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,205. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

$\begin{aligned} \text{IKM Ruang Bersalin} &= 3,205 \times 25 \\ &= 80,12 \end{aligned}$
--

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana dengan NRR 3,273 sementara untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur sarana dan prasarana dengan NRR 3,117.

Tabel 15

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut 9 Unsur Pelayanan
di Ruang PICU NICU Semester II Tahun 2020

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,240	0,360
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,310	0,368
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,200	0,355
4.	Biaya/ Tarif	3,310	0,368
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,210	0,356
6.	Kompetensi Pelaksana	3,410	0,379
7.	Perilaku Pelaksana	3,570	0,396
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,400	0,378
9.	Sarana dan prasarana	3,430	0,381
Jumlah			3,341

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 15 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,341. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

$\begin{aligned} \text{IKM Ruang Bersalin} &= 3,341 \times 25 \\ &= 83,53 \end{aligned}$
--

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana dengan NRR 3,570 sementara untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur sistem, mekanisme dan prosedur serta waktu penyelesaian pelayanan dengan NRR 3,200.

Tabel 16

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut 9 Unsur Pelayanan
di Ruang Instalasi Gawat Darurat Semester II Tahun 2020

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,580	0,398
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,560	0,396
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,510	0,390
4.	Biaya/ Tarif	3,570	0,397
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,530	0,393
6.	Kompetensi Pelaksana	3,680	0,409
7.	Perilaku Pelaksana	3,740	0,415
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,800	0,423
9.	Sarana dan prasarana	3,640	0,404
Jumlah			3,625

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 16 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,625. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{IKM Instalasi Gawat Darurat} &= 3,625 \times 25 \\ &= 90,62 \end{aligned}$$

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan NRR 3,800, sementara untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan dengan NRR 3,510.

Tabel 17

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut 9 Unsur Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Semester II Tahun 2020

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,351	0,372
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,307	0,367
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,386	0,376
4.	Biaya/ Tarif	3,360	0,373
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,289	0,365
6.	Kompetensi Pelaksana	3,281	0,365
7.	Perilaku Pelaksana	3,439	0,382
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,289	0,365
9.	Sarana dan prasarana	3,123	0,347
Jumlah			3,314

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 17 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,314. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{IKM Instalasi Rawat Jalan} &= 3,314 \times 25 \\ &= 82,85 \end{aligned}$$

Unsur pelayanan yang nilainya tertinggi adalah unsur kompetensi pelaksana dengan NRR 3,439, sementara untuk unsur yang masih rendah yaitu unsur sarana dan prasarana dengan NRR 3,123.

Tabel 18
 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut 9 Unsur Pelayanan Ruang
 Hemodialisa RSUD Wonosari
 Semester II Tahun 2020

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,390	0,377
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,320	0,369
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,300	0,366
4.	Biaya/ Tarif	3,350	0,372
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,380	0,375
6.	Kompetensi Pelaksana	3,530	0,392
7.	Perilaku Pelaksana	3,490	0,388
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,350	0,372
9.	Sarana dan prasarana	3,440	0,382
Jumlah			3,393

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 18 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,393. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

IKM di Hemodialisa = 3,393 x 25 = 84,83
--

Dari 9 unsur pelayanan, ada 1 (satu) unsur yang memiliki nilai tertinggi dengan NRR 3,530 yaitu unsur Kompetensi Pelaksana . Sedangkan 1 (satu) unsur yang memiliki nilai terendah dengan NRR 3,300 yaitu unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan.

Tabel 19

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut 9 Unsur Pelayanan Radiologi
RSUD Wonosari Semester II Tahun 2020

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,167	0,352
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,083	0,343
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,143	0,349
4.	Biaya/ Tarif	3,095	0,344
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,155	0,351
6.	Kompetensi Pelaksana	3,262	0,362
7.	Perilaku Pelaksana	3,298	0,366
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,405	0,378
9.	Sarana dan prasarana	3,321	0,369
Jumlah			3,214

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 19 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,214. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

$\begin{aligned} \text{IKM Unit Radiologi} &= 3,214 \times 25 \\ &= 80,36 \end{aligned}$
--

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan NRR 3,405, sementara untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan NRR 3,083.

Tabel 20

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut 9 Unsur Pelayanan Farmasi
RSUD Wonosari Semester II Tahun 2020

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,230	0,359
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,220	0,357
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,170	0,352
4.	Biaya/ Tarif	3,250	0,361
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,260	0,362
6.	Kompetensi Pelaksana	3,330	0,370
7.	Perilaku Pelaksana	3,460	0,384
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,150	0,350
9.	Sarana dan prasarana	3,170	0,353
Jumlah			3,248

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 20 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,248. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{IKM di Unit Farmasi} &= 3,248 \times 25 \\ &= 81,200 \end{aligned}$$

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tinggi adalah unsur perilaku pelaksana dengan NRR 3,460, sementara untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan NRR 3,150.

Tabel 21
 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut 9 Unsur Pelayanan di
 Ruang Laboratorium RSUD Wonosari
 Semester II Tahun 2020

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,260	0,360
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,250	0,360
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,260	0,360
4.	Biaya/ Tarif	3,430	0,380
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,130	0,350
6.	Kompetensi Pelaksana	3,230	0,360
7.	Perilaku Pelaksana	3,340	0,370
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,010	0,330
9.	Sarana dan prasarana	3,130	0,350
Jumlah			3,230

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 19 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,230. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

$\text{IKM di Laboratorium} = 3,230 \times 25$ $= 80,68$
--

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur biaya/ tarif dengan NRR 3,430, sementara untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan NRR 3,010.

Tabel 22
 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut 9 Unsur Pelayanan
 di Unit Pelayanan RSUD Wonosari Semester II Tahun 2020
 NILAI IKM UNIT PELAYANAN PUBLIK DI RSUD WONOSARI
 (NILAI PER UNSUR)
 SEMESTER II TAHUN 2020

No.	Unit Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	NRR Tertimbang	Nilai IKM
1.	Ruang Melati	3,310	3,240	3,400	3,360	3,190	3,500	3,560	3,430	3,490	3,386	84,650
2.	Ruang Kana	3,210	3,150	3,190	3,210	3,090	3,400	3,460	3,120	3,110	3,214	80,340
3.	Ruang Bakung	3,438	3,453	3,313	3,500	3,563	3,406	3,547	3,594	3,844	3,517	87,930
4.	Ruang Dahlia 1	3,239	3,144	3,205	3,227	3,159	3,364	3,545	3,409	3,318	3,287	82,170
5.	Ruang Dahlia 2	3,275	3,400	3,538	3,463	3,225	3,363	3,400	3,288	3,313	3,362	84,060
6.	Ruang Anggrek 1	3,328	3,359	3,266	3,359	3,188	3,438	3,422	3,406	3,234	3,333	83,330
7.	Ruang Anggrek 2	3,340	3,450	3,420	3,470	3,420	3,490	3,390	3,390	3,280	3,405	85,140
8.	Ruang Mawar	3,150	3,230	3,300	3,340	3,270	3,220	3,090	3,270	3,090	3,219	80,470
9.	Ruang Cempaka	3,260	3,340	3,430	3,410	3,080	3,400	3,500	3,230	2,950	3,288	82,190
10.	ICU	3,224	3,403	3,328	3,194	3,254	3,493	3,716	3,403	3,493	3,390	84,740
11.	Ruang Bersalin	3,180	3,243	3,164	3,203	3,227	3,250	3,273	3,195	3,177	3,205	80,120
12.	PICU NICU	3,240	3,310	3,200	3,310	3,210	3,410	3,570	3,400	3,430	3,341	83,530
13.	IGD	3,580	3,560	3,510	3,570	3,530	3,680	3,740	3,800	3,640	3,625	90,620
14.	IRJ/ Poliklinik	3,351	3,307	3,386	3,360	3,289	3,281	3,439	3,289	3,123	3,314	82,850
15.	Unit Hemodialisa	3,390	3,320	3,300	3,350	3,380	3,530	3,490	3,350	3,440	3,393	84,830
16.	Instalasi Radiologi	3,167	3,083	3,143	3,095	3,155	3,262	3,298	3,405	3,321	3,214	80,360
17.	Instalasi Farmasi	3,230	3,220	3,170	3,250	3,260	3,330	3,460	3,150	3,170	3,230	81,200
18.	Instalasi Laboratorium	3,260	3,250	3,260	3,430	3,130	3,230	3,340	3,010	3,130	3,230	80,680
Total nilai rata-rata per unsur pelayanan		3,287	3,303	3,307	3,339	3,257	3,392	3,458	3,341	3,309	29,992	
Total nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan		0,365	0,367	0,367	0,371	0,362	0,377	0,384	0,371	0,368	3,332	
Nilai IKM RS (setelah dikonversi)		9,131	9,176	9,186	9,275	9,046	9,421	9,605	9,281	9,190	83,31	(BAIK)

Berdasarkan tabel 22 di atas dapat dilihat bahwa unsur yang tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana dengan NRR 3,458, sedangkan untuk unsur yang terendah adalah, Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan NRR 3,257. Secara keseluruhan **nilai rata-rata IKM** di unit Pelayanan RSUD Wonosari nilainya **83,31 % (BAIK)** .

Ini berarti mengalami kenaikan dari semester I dengan nilai rata-rata IKM semester I adalah **81,38**.

2. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Unit Pemberi Layanan di RSUD Wonosari.

Tabel 23
Hasil Pengukuran IKM Menurut Unit Layanan
di RSUD Wonosari Periode Juli - Desember 2020

No.	Unit Layanan	IKM (setelah dikonversi)	Kategori mutu
1	Ruang Melati	84,650	BAIK
2	Ruang Kana	80,340	BAIK
3	Ruang Bakung	87,930	BAIK
4	Ruang Dahlia 1	82,170	BAIK
5	Ruang Dahlia 2	84,060	BAIK
6	Ruang Anggrek 1	83,330	BAIK
7	Ruang Anggrek 2	85,140	BAIK
8	Ruang Mawar	80,470	BAIK
9	Ruang Cempaka	82,190	BAIK
10	ICU	84,740	BAIK
11	Ruang Bersalin	80,120	BAIK
12	PICU NICU	83,530	BAIK
13	IGD	90,620	BAIK
14	IRJ/ Poliklinik	82,850	BAIK
15	Unit Hemodialisa	84,830	BAIK
16	Instalasi Radiologi	80,360	BAIK
17	Instalasi Farmasi	81,200	SANGAT BAIK
18	Instalasi Laboratorium	80,680	BAIK
Nilai IKM RS (setelah dikonversi)		83,310	BAIK

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan tabel 23 diketahui, bahwa unit pelayanan yang memperoleh nilai IKM tertinggi adalah Instalasi Gawat Darurat yakni **90,62 % (SANGAT BAIK)** dan dan unit pelayanan yang masih perlu ditingkatkan yaitu : Ruang Kana (80,34%), Ruang Mawar (80,47%), Ruang Bersalin (80,12%), Ruang Radiologi (80,36%) dan Ruang Laboratorium (80,68%) namun **nilai IKM rata-rata sudah Baik, tidak ada kategori Kurang Baik.** Nilai IKM rata-rata unit pelayanan di RSUD Wonosari berada dalam kategori **BAIK yaitu 83,31%.**

BAB III

ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Tabel 23 diketahui bahwa masing-masing unit pemberi pelayanan di RSUD Wonosari mempunyai indeks kepuasan masyarakat yang berbeda-beda. Instalasi Gawat Darurat memperoleh nilai IKM tertinggi yaitu 90,62 % dengan kategori **sangat baik**. Sedangkan unit pelayanan lainnya nilai IKM rata-ratanya sudah Baik, tidak ada yang masuk kategori Kurang Baik. Nilai rata-rata IKM semester II tahun 2020 di unit pemberi layanan RSUD Wonosari berada pada kategori mutu **BAIK (83,31%)** dan **sudah meningkat** dibandingkan pada semester I tahun 2020 dengan nilai IKM rata-rata **81,38%**.

Analisis lebih lanjut mengenai faktor-faktor penyebab meningkatnya nilai layanan di RSUD Wonosari pada semester II tahun 2020 adalah seiring dengan merebahnya wabah virus covid-19, sehingga di semua layanan serentak untuk meningkatkan pelayanannya dengan baik terhadap masyarakat.

Hasil pengukuran nilai IKM RSUD Wonosari periode Juli-Desember 2020 berdasarkan tabel 22 diketahui dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan, unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah Perilaku Pelaksana dengan NRR 3,458. Unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah yaitu unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan NRR 3,257. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat di RSUD Wonosari paling tinggi diperoleh dari unsur **Perilaku Pelaksana**, sedangkan unsur **produk spesifikasi jenis pelayanan** memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Jumlah nilai rata-rata semua unsur pelayanan (NRR) 29,992 dengan NRR tertimbang 3,332. Hasil konversi menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Wonosari sebesar 83,31%. Berdasarkan tabel 22 diketahui mutu pelayanan di RSUD Wonosari dalam kategori mutu **BAIK**. Hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan di RSUD Wonosari pada umumnya baik dan sudah merasa puas terhadap unsur-unsur pelayanan tersebut.

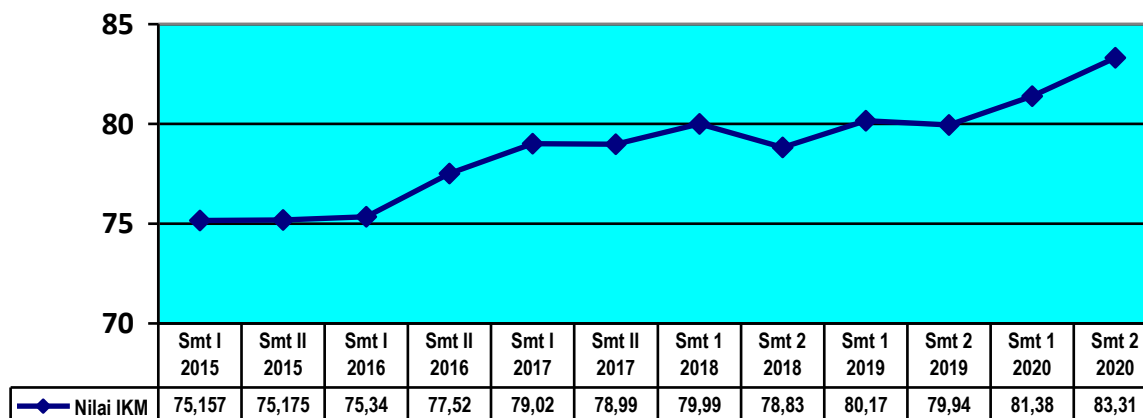
Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah dengan didukung oleh unsur-unsur yang lain. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan. Unsur pelayanan yang mempunyai nilai terendah adalah unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, semoga dapat di tingkatkan pelayanannya.

Untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, kesembilan Unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali khususnya unsur yang berkaitan dengan waktu penyelesaian pelayanan. Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi dan terendah pada setiap periode mengalami perbedaan. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor seperti karakteristik

responden yang berbeda, konsistensi karyawan RSUD Wonosari dalam menerapkan kesembilan unsur pelayanan ini, regulasi yang mendasari pelayanan, maupun kebijakan manajemen/ pimpinan RSUD Wonosari terkait pelayanan yang diberikan.

Perbandingan nilai IKM RSUD Wonosari dari Tahun 2015 sampai dengan Semester II Tahun 2020 adalah sebagai berikut :

Gambar 6
Nilai IKM RSUD Wonosari Tahun 2015 sampai dengan Semester II 2020



Berdasarkan gambar 6 diketahui nilai IKM tahun 2015 sampai Semester II tahun 2020 mengalami fluktuasi. Pada Semester I tahun 2020 hasilnya ada kenaikan dibanding hasil IKM pada Semester II tahun 2019.

Hal ini perlu dikaji mengenai kenaikan nilai IKM RSUD Wonosari pada Semester II tahun 2019, unsur pelayanan apa sajakah yang memberikan kontribusi terhadap kenaikan nilai IKM atau adanya faktor lain di luar kesembilan unsur tersebut yang memberikan pengaruh terhadap nilai IKM. Dari hasil analisa dan evaluasi internal, RSUD Wonosari sebagai pusat rujukan rumah sakit di wilayah Kabupaten Gunungkidul banyak dikunjungi oleh pasien dari berbagai FKTP terutama pasien peserta BPJS/ JKN yang mana untuk dapat dilayani pasien harus melalui serangkaian proses, dan mekanisme yang diawali dari antrian di pendaftaran, menunggu pemeriksaan dokter/ petugas, pemeriksaan penunjang medis : pemeriksaan laboratorium klinik/ radiologi/ EKG/ lainnya. Selain itu semakin berkembangnya teknologi pasien mempunyai harapan yang lebih tinggi terhadap kecepatan waktu pelayanan di rumah sakit.

Adanya kondisi ini disikapi pihak rumah sakit dengan mengadakan inovasi yaitu dengan pendaftaran melalui Whatsapp (WA) yang akan telah dimulai 2 Januari 2020. Selain itu juga diadakan review dan evaluasi terhadap SPO pelayanan yang berlaku saat ini yang ada di unit kerja sehingga nantinya bisa dibuat SOP pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan akurat.

Rumah Sakit terus berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan mempertahankan hasil kegiatan Akreditasi Rumah Sakit dengan predikat "PARIPURNA",

dimana semua unsur pelayanan sudah sesuai dengan Standar pelayanan di rumah sakit. Hal ini juga didukung oleh SDM yang sudah kompeten di bidangnya serta adanya dukungan sarana, prasarana dan peralatan yang memenuhi standar pelayanan Rumah Sakit. Sementara itu pihak RS juga akan berupaya untuk meningkatkan predikat kategori “Pelayanan Sangat Baik” sebagai penyelenggara pelayanan publik yang telah diraih dari Kemenpan dan RB menjadi Kategori “Pelayanan Prima” pada tahun 2021.

Selanjutnya manajemen RSUD Wonosari perlu melakukan evaluasi terhadap unsur-unsur pelayanan maupun kemungkinan faktor lain yang dapat mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Wonosari. Evaluasi tersebut diharapkan memberikan hasil berupa kebijakan strategis untuk meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Wonosari, baik dari segi persyaratan, mekanisme dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, sarana dan prasarana, maupun sumber daya pelaksanaannya.

B. Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

Bersarkan hasil kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Wonosari pada Semester II tahun 2020, diketahui bahwa secara umum unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yang paling rendah nilainya di RSUD Wonosari adalah unsur pelayanan. Untuk itu perlu dilakukan rencana tindak lanjut dengan **perbaikan pelayanan** pada unsur yang terendah pada unit – unit pelayanan yang diuraikan sebagai berikut :

Tabel 24

Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI

SEMESTER I TAHUN 2020

No.	Jenis Pelayanan	Prioritas unsur	Program kegiatan	Waktu (2020)				Penanggung jawab
				1	2	3	4	
1.	Instalasi Rawat Inap :							
	a. R. Kana	Produk Spesifikasi jenis layanan	Sosialisasi dan Publikasi jenis layanan dan standar Pelayanan di Unit Layanan	V	V	V	V	Bagian TU. Bid.Yanmedwat
	b. R. Mawar	Sarana dan Prasarana	Pemenuhan dan perawatan sarana dan prasarana secara berkesinambungan/ berkala sehingga laik fungsi	V	V	V	V	Bagian TU Bid.YanJang
2.	Instalasi							
	Penunjang :							
	a. Radiologi	Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	Sosialisasi dan edukasi kepada Pasien/ keluarga terkait persyaratan yang harus disiapkan untuk peserta JKN	V	V	V	V	Bagian TU Bid.YanJang Bid.Yanmedwat Bid. Perenc & Keu Bid. Yanjang
	b. Laboratorium	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Sosialisasi dan Publikasi jenis layanan dan standar Pelayanan di Unit Layanan	V	V	V	V	Bagian TU Bid.YanJang

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Secara umum kualitas pelayanan di RSUD Wonosari pada Semester II tahun 2020 dipersepsikan **BAIK** oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu **83,31%**, dan sudah meningkat di banding semester I TAHUN 2020.
2. Unsur pelayanan yang dipersepsikan paling baik oleh responden adalah Perilaku Pelaksana (NRR 3,458) dan yang mempunyai indeks paling rendah adalah unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (NRR 3,257).
3. Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian khusus yaitu produk spesifikasi jenis pelayanan (NRR:3,257).
4. Dari 18 (delapan belas) unit pemberi layanan di RSUD Wonosari, unit yang memperoleh nilai IKM paling tinggi (Sangat Baik) adalah Instalasi Gawat Darurat (90,62%) dan unit unit layanan yang lain sudah memperoleh nilai IKM **Baik**, tidak ada yang Kurang Baik seperti semester I 2020.

B. Rekomendasi

1. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih perlu di tingkatkan, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Wonosari dengan bekerjasama BPJS untuk lebih intensif dalam sosialisasi aturan dan prosedur bagi peserta BPJS/JKN.
2. Perlunya dilakukan monev dan review terhadap Standar Pelayanan Publik dan SPO Pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan secara cepat, tepat, dan akurat.
3. Membuat terobosan baru/ inovasi-inovasi untuk meningkatkan pelayanan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada pada saat ini.
4. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bagi RSUD Wonosari untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan/ karyawan RSUD Wonosari dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.

5. Diperlukannya konsistensi para pemberi layanan pada semua unit di RSUD Wonosari untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, ketrampilan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mau serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.

Wonosari, Desember 2020
Direktur,

dr. Heru sulistyowati, Sp.A.
Pembina Tk.I, Gol. IV/b
NIP. 19700206 199903 2 004

**HASIL DAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WONOSARI
KABUPATEN GUNUNGKIDUL SEMESTER II TAHUN 2020**

**JENIS LAYANAN : Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap, ICU, Hemodialisa, dan
Pelayanan Penunjang (Laboratorium, Farmasi, Radiologi).**

<p>NILAI IKM (setelah dikonversi) 83,31 Mutu Pelayanan : B Kinerja Unit Pelayanan : Baik</p>	<p>RESPONDEN JUMLAH : 1751 Orang Jenis Kelamin : L = 774 orang P = 977 orang</p> <p>Pendidikan :</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr><td>1. SD ke Bawah</td><td>= 176 orang</td></tr> <tr><td>2. SLTP / SMP</td><td>= 446 orang</td></tr> <tr><td>3. SLTA/ SMA</td><td>= 887 orang</td></tr> <tr><td>4. D1-DIII</td><td>= 132 orang</td></tr> <tr><td>5. DIV-S1</td><td>= 109 orang</td></tr> <tr><td>6. S2 ke atas</td><td>= 1 orang</td></tr> </table> <p>PERIODE SURVEI : 1 Juli sd. 31 Desember 2020</p>	1. SD ke Bawah	= 176 orang	2. SLTP / SMP	= 446 orang	3. SLTA/ SMA	= 887 orang	4. D1-DIII	= 132 orang	5. DIV-S1	= 109 orang	6. S2 ke atas	= 1 orang						
1. SD ke Bawah	= 176 orang																		
2. SLTP / SMP	= 446 orang																		
3. SLTA/ SMA	= 887 orang																		
4. D1-DIII	= 132 orang																		
5. DIV-S1	= 109 orang																		
6. S2 ke atas	= 1 orang																		
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr><td>1. Persyaratan</td><td style="text-align: right;">: 3,287</td></tr> <tr><td>2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur</td><td style="text-align: right;">: 3,303</td></tr> <tr><td>3. Waktu Penyelesaian Pelayanan</td><td style="text-align: right;">: 3,307</td></tr> <tr><td>4. Biaya/ Tarif</td><td style="text-align: right;">: 3,339</td></tr> <tr><td>5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</td><td style="text-align: right;">: 3,257</td></tr> <tr><td>6. Kompetensi Pelaksana</td><td style="text-align: right;">: 3,392</td></tr> <tr><td>7. Perilaku Pelaksana</td><td style="text-align: right;">: 3,458</td></tr> <tr><td>8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan</td><td style="text-align: right;">: 3,341</td></tr> <tr><td>9. Sarana dan Prasarana</td><td style="text-align: right;">: 3,309</td></tr> </table>	1. Persyaratan	: 3,287	2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	: 3,303	3. Waktu Penyelesaian Pelayanan	: 3,307	4. Biaya/ Tarif	: 3,339	5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	: 3,257	6. Kompetensi Pelaksana	: 3,392	7. Perilaku Pelaksana	: 3,458	8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	: 3,341	9. Sarana dan Prasarana	: 3,309	
1. Persyaratan	: 3,287																		
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	: 3,303																		
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan	: 3,307																		
4. Biaya/ Tarif	: 3,339																		
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	: 3,257																		
6. Kompetensi Pelaksana	: 3,392																		
7. Perilaku Pelaksana	: 3,458																		
8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	: 3,341																		
9. Sarana dan Prasarana	: 3,309																		

RENCANA TINDAK LANJUT

1. Pemenuhan sarana dan prasarana secara bertahap sesuai kebutuhan
2. Pengajuan anggaran lewat DAK/ APBN, APBD Propinsi/ Kabupaten dan BLUD (untuk dana yang tidak besar)
3. Melakukan inovasi untuk mempercepat waktu penyelesaian pelayanan

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DIRI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT**

Wonosari, Desember 2020
Direktur RSUD Wonosari

dr. Heru Sulistyowati, Sp.A.
NIP. 19700206 199903 2 004

