

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 aparatur 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 Januari sampai dengan Juni 2020. Jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 2025 (dua ribu dua puluh lima) 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.

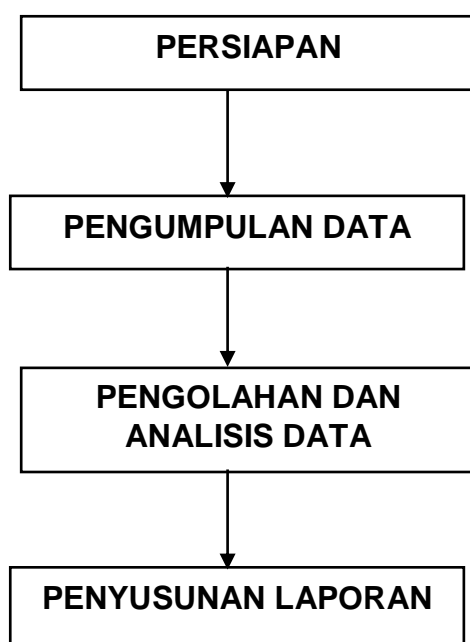
D. Metode dan Periode Survei

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 I 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 Januari - Juni 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 :

$$S = [\lambda^2 N.P.Q] / [d^2(N-1)]$$

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 *Krejcieand 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 : Januari 2020
- ii. Pelaksanaan Pengumpulan data : Januari - Mei 2020
- iii. Pengolahan Data : Juni 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 2025 (dua ribu dua puluh lima) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Mei 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 :

$$\text{NRR tertimbang} = \frac{\text{Jumlah NRR unsur}}{9} \times 0,111$$

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

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

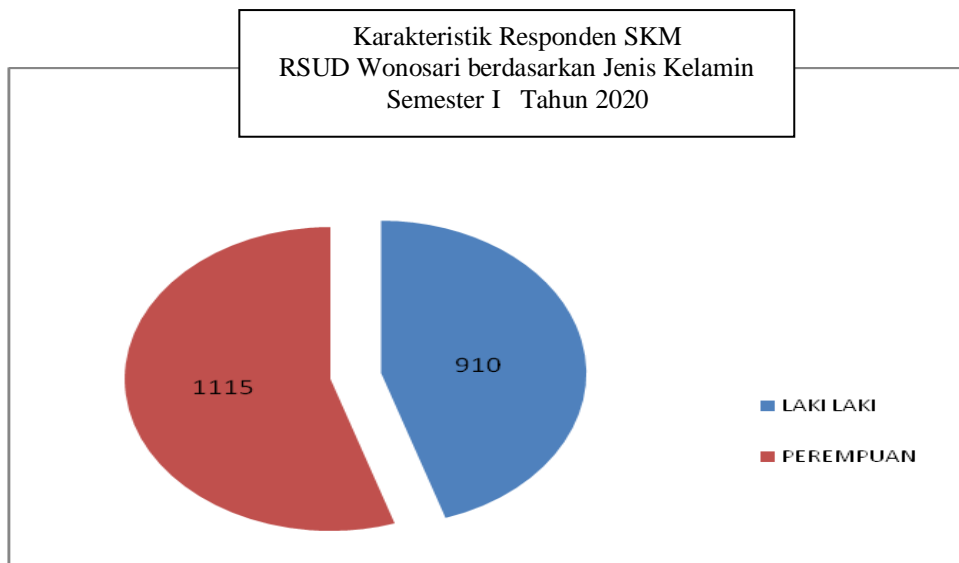
4. Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada RSUD Wonosari Semester I 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 2025 (dua ribu dua puluh lima) responden dengan karakteristik sebagai berikut:

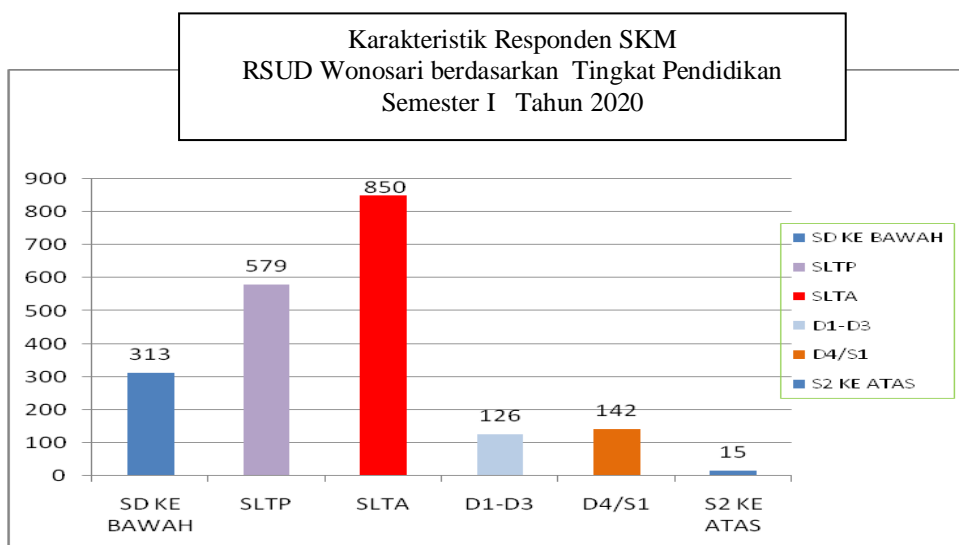
1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin



Gambar 2. Karakteristik Responden SKM berdasarkan Jenis Kelamin

Dari gambar 2 di atas diketahui bahwa dari 2025 responden terdapat 910 orang atau 44,94 % responden berjenis kelamin laki-laki dan 1115 orang atau 55,06 % responden berjenis kelamin perempuan.

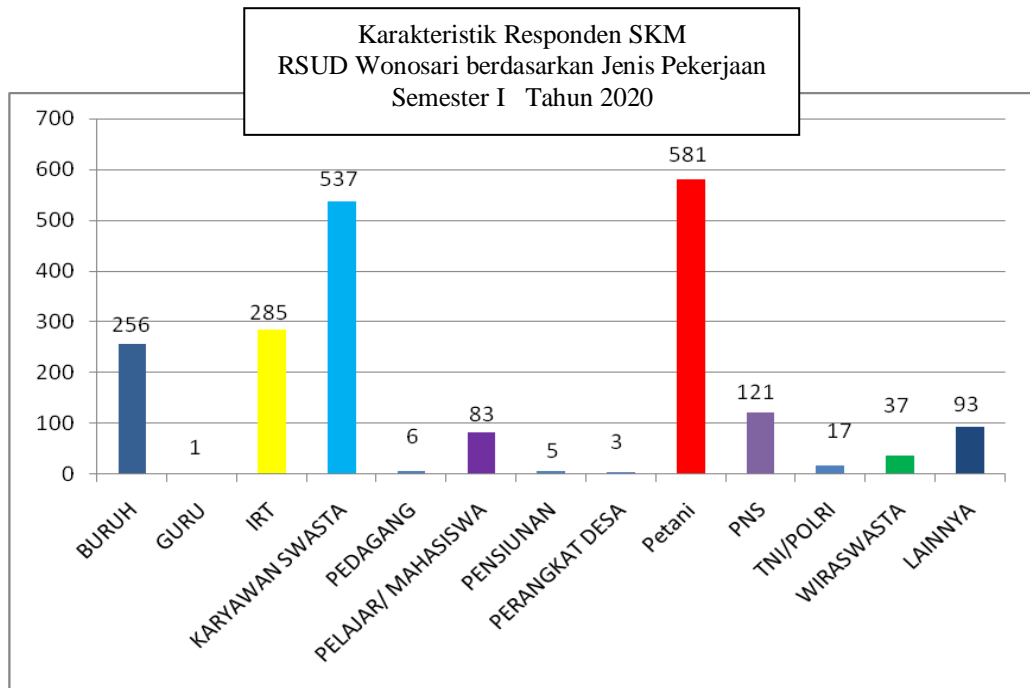
2. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan



Gambar 3. Karakteristik Responden SKM berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan gambar 3 di atas diketahui dari 2025 responden paling banyak berpendidikan SLTA yaitu 850 orang (41,98%) dan paling sedikit berpendidikan S2 ke atas yaitu sebanyak 15 orang (0,74%).

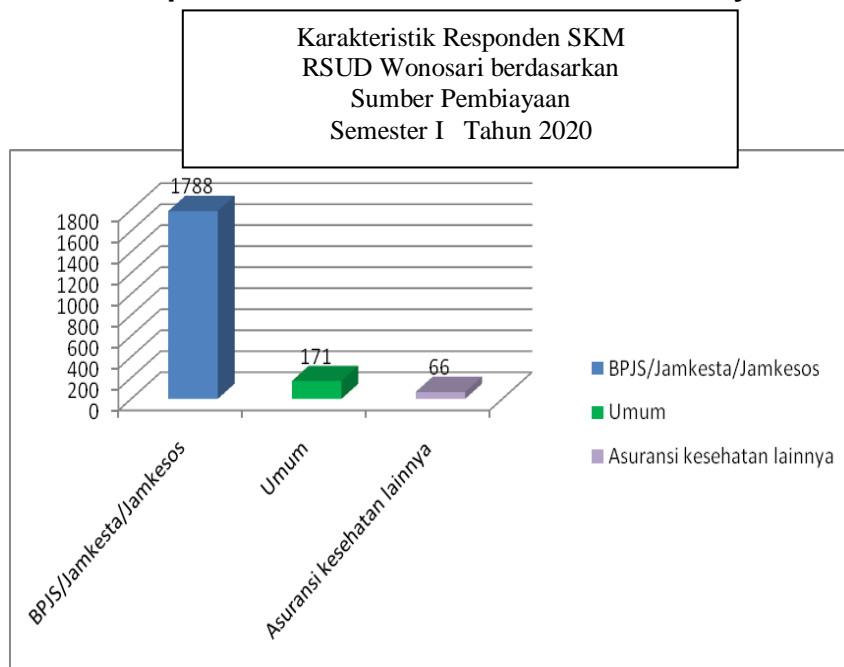
3. Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan



Gambar 4. Karakteristik Responden SKM berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan diagram di atas, dari 2025 responden, diketahui responden paling banyak bekerja sebagai Petani yaitu 581 orang (28,69%) dan paling sedikit bekerja sebagai Guru yaitu sebanyak 1 orang (0,05%).

4. Karakteristik responden berdasarkan Sumber Pembiayaan



Gambar 4. Karakteristik Responden SKM berdasarkan Sumber Pembiayaan Berdasarkan diagram di atas, dari 2025 responden, diketahui responden paling banyak pasien dengan jaminan BPJS/Jamkesta/Jamkesos yaitu 1788 orang (88,30%), pasien umum sebanyak 171 orang (8,44%) dan pasien dengan jaminan asuransi kesehatan lainnya sebanyak 66 orang (3,26%).

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 I Tahun 2020

No.	Unit Layanan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
A. Pelayanan rawat inap :			
1.	Ruang Melati	101	4,99
2.	Ruang Kana	134	6,62
3.	Ruang Bakung	109	5,38
4.	Ruang Dahlia 1	166	8,20
5.	Ruang Dahlia 2	191	9,43
6.	Ruang Anggrek 1	65	3,21
7.	Ruang Anggrek 2	74	3,65
8.	Ruang Mawar	248	12,25
9.	Ruang Cempaka	88	4,35
10.	ICU	83	4,10
11.	Ruang Bersalin	89	4,40
12.	PICU NICU	57	2,81
Jumlah (A)		1.405	69,38
B. Pelayanan Rawat Jalan		82	4,05
C. Pelayanan Hemodialisa		200	9,88
D. Pelayanan Gawat Darurat		90	4,44
E. Pelayanan Penunjang :			
1.	Instalasi Radiologi	67	3,31
2.	Instalasi Farmasi	104	5,14
3.	Instalasi Laboratorium	77	3,80
Jumlah (E)		248	12,25
TOTAL (A+B+C+D)		2025	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 1405 orang (69,38%) dan yang paling sedikit di Pelayanan Rawat Jalan 82 orang (4,05%).

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 2025 (Dua ribu dua puluh lima) 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 :

Tabel 3

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 :

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

Tabel 4

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

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,100	0,344
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,250	0,361
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,290	0,365
4.	Biaya/ Tarif	3,260	0,362
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,260	0,362
6.	Kompetensi Pelaksana	3,440	0,382
7.	Perilaku Pelaksana	3,540	0,394
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,260	0,362
9.	Sarana dan prasarana	3,220	0,358
Jumlah			3,289

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 4 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,289. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

IKM Ruang Melati	= 3,289 x 25
	= 82,23

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana dengan NRR 3,540, sementara untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur Persyaratan dengan NRR 3,100.

Tabel 5

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

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,030	0,337
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,020	0,336
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,020	0,336
4.	Biaya/ Tarif	3,010	0,335
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,010	0,335
6.	Kompetensi Pelaksana	3,160	0,351
7.	Perilaku Pelaksana	3,060	0,340
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,000	0,333
9.	Sarana dan prasarana	2,990	0,332
Jumlah			3,034

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 5 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,034. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

IKM Ruang Kana	$= 3,034 \times 25$ $= 75,85$
-----------------------	----------------------------------

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur kompetensi pelaksana dengan NRR 3,160, sementara untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur sarana dan prasarana dengan NRR 2,990.

Tabel 6

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

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,284	0,365
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,284	0,365
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,266	0,363
4.	Biaya/ Tarif	3,840	0,365
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,358	0,373
6.	Kompetensi Pelaksana	3,523	0,391
7.	Perilaku Pelaksana	3,523	0,391
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,349	0,372
9.	Sarana dan prasarana	3,358	0,373
Jumlah			3,359

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 6 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,359. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{IKM Ruang Bakung} &= 3.359 \times 25 \\ &= 83,97 \end{aligned}$$

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur biaya dan tarif, dengan NRR 3,840, sementara untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur waktu penyelesaian pelayanan dengan NRR 3,266.

Tabel 7

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

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,241	0,360
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,241	0,360
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,205	0,356
4.	Biaya/ Tarif	3,349	0,372
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,307	0,367
6.	Kompetensi Pelaksana	3,410	0,379
7.	Perilaku Pelaksana	3,596	0,400
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,392	0,377
9.	Sarana dan prasarana	3,373	0,375
Jumlah			3,346

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 7 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,346. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

$\begin{aligned} \text{IKM Ruang Dahlia I} &= 3,346 \times 25 \\ &= 83,65 \end{aligned}$
--

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana dengan NRR 3,596, sementara untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur waktu penyelesaian pelayanan dengan NRR 3,205

Tabel 8

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

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,290	0,359
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,173	0,353
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,204	0,356
4.	Biaya/ Tarif	3,209	0,357
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,330	0,370
6.	Kompetensi Pelaksana	3,424	0,379
7.	Perilaku Pelaksana	3,377	0,375
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,262	0,362
9.	Sarana dan prasarana	3,236	0,360
Jumlah			3,271

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 8 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,271. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{IKM Ruang Dahlia II} &= 3,271 \times 25 \\ &= 81,76 \end{aligned}$$

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur kompetensi pelaksana dengan NRR 3,424, sementara untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur sistem, mekanisme dan prosedur dengan NRR 3,173

Tabel 9

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

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,123	0,347
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,185	0,354
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,385	0,376
4.	Biaya/ Tarif	3,185	0,354
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,062	0,340
6.	Kompetensi Pelaksana	3,215	0,357
7.	Perilaku Pelaksana	3,323	0,369
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,262	0,362
9.	Sarana dan prasarana	2,969	0,330
Jumlah			3,190

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 9 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,190. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{IKM Ruang Anggrek I} &= 3,190 \times 25 \\ &= 79,74 \end{aligned}$$

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur waktu penyelesaian pelayanan dengan NRR 3,385, sementara untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur Sarana dan Prasarana dengan NRR 2,969.

Tabel 10

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

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,180	0,353
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,260	0,362
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,220	0,357
4.	Biaya/ Tarif	3,190	0,354
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,240	0,360
6.	Kompetensi Pelaksana	3,230	0,359
7.	Perilaku Pelaksana	3,280	0,365
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,220	0,357
9.	Sarana dan prasarana	3,190	0,354
Jumlah			3,222

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 10 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,222. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

$\begin{aligned} \text{IKM Ruang Anggrek II} &= 3,222 \times 25 \\ &= 80,56 \end{aligned}$
--

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana dengan NRR 3,280, sedangkan untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur persyaratan dengan NRR 3,180.

Tabel 11

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

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,080	0,342
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,080	0,342
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,040	0,337
4.	Biaya/ Tarif	3,060	0,340
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,060	0,340
6.	Kompetensi Pelaksana	3,100	0,345
7.	Perilaku Pelaksana	3,120	0,347
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,060	0,340
9.	Sarana dan prasarana	3,050	0,339
Jumlah			3,073

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 11 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,073. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{IKM Ruang Mawar} &= 3,073 \times 25 \\ &= 76,82 \end{aligned}$$

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana dengan NRR 3,120, sementara untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur waktu penyelesaian pelayanan dengan NRR 3,040.

Tabel 12

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

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,180	0,354
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,130	0,347
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,200	0,356
4.	Biaya/ Tarif	3,420	0,380
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,170	0,352
6.	Kompetensi Pelaksana	3,280	0,365
7.	Perilaku Pelaksana	3,280	0,365
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,200	0,356
9.	Sarana dan prasarana	3,080	0,342
			3,217

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 12 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,217. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

$\begin{aligned} \text{IKM Ruang Cempaka} &= 3,217 \times 25 \\ &= 80,43 \end{aligned}$

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur Biaya/ Tarif dengan NRR 3,420, sementara untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur sarana dan prasarana dengan NRR 3,080.

Tabel 13

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

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,337	0,371
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,313	0,368
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,373	0,375
4.	Biaya/ Tarif	3,229	0,359
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,446	0,383
6.	Kompetensi Pelaksana	3,422	0,380
7.	Perilaku Pelaksana	3,663	0,407
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,386	0,376
9.	Sarana dan prasarana	3,434	0,382
Jumlah			3,400

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 13 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,400. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{IKM Ruang ICU} &= 3,400 \times 25 \\ &= 85,01 \end{aligned}$$

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur Perilaku pelaksana dengan NRR 3,663 sementara untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur biaya/tarif dengan NRR 3,229.

Tabel 14

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

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,000	0,333
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,010	0,335
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,045	0,338
4.	Biaya/ Tarif	3,045	0,338
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,056	0,340
6.	Kompetensi Pelaksana	3,079	0,342
7.	Perilaku Pelaksana	3,101	0,345
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,079	0,342
9.	Sarana dan prasarana	2,989	0,332
Jumlah			3,045

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 14 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,045. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

$\begin{aligned} \text{IKM Ruang Bersalin} &= 3,045 \times 25 \\ &= 76,12 \end{aligned}$
--

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana dengan NRR 3,101 sementara untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur sarana dan prasarana dengan NRR 2,989.

Tabel 15

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

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,260	0,363
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,190	0,355
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,190	0,355
4.	Biaya/ Tarif	3,210	0,357
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,260	0,363
6.	Kompetensi Pelaksana	3,510	0,390
7.	Perilaku Pelaksana	3,580	0,398
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,330	0,370
9.	Sarana dan prasarana	3,390	0,376
Jumlah			3,326

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 15 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,326. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

$\begin{aligned} \text{IKM Ruang Bersalin} &= 3,326 \times 25 \\ &= 83,14 \end{aligned}$
--

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana dengan NRR 3,580 sementara untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur sistem, mekanisme dan prosedur serta waktu penyelesaian pelayanan dengan NRR 3,190.

Tabel 16

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut 9 Unsur Pelayanan
di Ruang Rawat Jalan Semester I Tahun 2020

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,159	0,351
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,122	0,347
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,146	0,350
4.	Biaya/ Tarif	3,207	0,356
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,134	0,348
6.	Kompetensi Pelaksana	3,366	0,374
7.	Perilaku Pelaksana	3,354	0,373
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,195	0,355
9.	Sarana dan prasarana	3,134	0,348
Jumlah			3,200

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 16 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,200. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{IKM Ruang Rawat Jalan} &= 3,200 \times 25 \\ &= 80,05 \end{aligned}$$

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur kompetensi pelaksana dengan NRR 3,366, sementara untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur sistem, mekanisme dan prosedur dengan NRR 3,122.

Tabel 17

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut 9 Unsur Pelayanan
Hemodialisa Semester I Tahun 2020

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,220	0,358
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,210	0,356
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,240	0,359
4.	Biaya/ Tarif	3,290	0,366
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,220	0,358
6.	Kompetensi Pelaksana	3,390	0,376
7.	Perilaku Pelaksana	3,460	0,384
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,250	0,361
9.	Sarana dan prasarana	3,140	0,349
Jumlah			3,267

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 17 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,267. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

$\begin{aligned} \text{IKM Unit Hemodialisa} &= 3,267 \times 25 \\ &= 81,67 \end{aligned}$
--

Unsur pelayanan yang nilainya tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana dengan NRR 3,460, sementara untuk unsur yang masih rendah yaitu unsur sarana dan prasarana dengan NRR 3,140.

Tabel 18
 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut 9 Unsur
 Pelayanan Gawat Darurat RSUD Wonosari
 Semester I Tahun 2020

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,900	0,433
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,890	0,432
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,880	0,431
4.	Biaya/ Tarif	3,900	0,433
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,920	0,436
6.	Kompetensi Pelaksana	3,840	0,427
7.	Perilaku Pelaksana	3,920	0,436
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,930	0,437
9.	Sarana dan prasarana	3,880	0,431
Jumlah			3,896

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 18 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,896. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

IKM di IGD	= 3,896 x 25
	= 97,41

Dari 9 unsur pelayanan, ada 1 (satu) unsur yang memiliki nilai tertinggi sama dengan NRR 3,930 yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan. Sedangkan 1 (satu) unsur yang memiliki nilai terendah dengan NRR 3,840 yaitu unsur kompetensi pelaksana.

Tabel 19

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

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,149	0,350
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,119	0,347
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,134	0,348
4.	Biaya/ Tarif	3,119	0,347
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,119	0,347
6.	Kompetensi Pelaksana	3,194	0,355
7.	Perilaku Pelaksana	3,254	0,362
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,149	0,350
9.	Sarana dan prasarana	3,090	0,343
Jumlah			3,148

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 19 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,148. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

$\begin{aligned} \text{IKM Unit Radiologi} &= 3,148 \times 25 \\ &= 78,69 \end{aligned}$
--

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana dengan NRR 3,254, sementara untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur sarana dan prasarana dengan NRR 3,090.

Tabel 20
 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut 9 Unsur Pelayanan
 Farmasi RSUD Wonosari Semester I Tahun 2020

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,060	0,340
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,140	0,349
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,050	0,339
4.	Biaya/ Tarif	3,230	0,359
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,100	0,344
6.	Kompetensi Pelaksana	3,170	0,353
7.	Perilaku Pelaksana	3,250	0,361
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,130	0,347
9.	Sarana dan prasarana	3,200	0,356
Jumlah			3,147

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 20 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,147. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

IKM di Unit Farmasi = 3,147 x 25 = 78,69

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tinggi adalah unsur perilaku pelaksana dengan NRR 3,250, sementara untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur waktu penyelesaian pelayanan dengan NRR 3,050.

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

No.	Unsur Pelayanan	NRR	NRR tertimbang
1.	Persyaratan	3,120	0,346
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,030	0,336
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,080	0,342
4.	Biaya/ Tarif	3,160	0,351
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,060	0,341
6.	Kompetensi Pelaksana	3,140	0,349
7.	Perilaku Pelaksana	3,250	0,361
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,030	0,336
9.	Sarana dan prasarana	2,970	0,330
Jumlah			3,092

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan Tabel 19 di atas dapat diketahui jumlah NRR tertimbang dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan adalah 3,092. Dari jumlah NRR tertimbang tersebut kemudian dihitung Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga didapatkan hasil sebagai berikut :

IKM di Laboratorium = 3,071 x 25 = 77,31

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana dengan NRR 3,250, sementara untuk unsur yang paling rendah yaitu unsur sarana dan prasarana dengan NRR 2,970.

Tabel 22
Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut 9 Unsur Pelayanan
di Unit Pelayanan RSUD Wonosari Semester I Tahun 2020

NILAI IKM UNIT PELAYANAN PUBLIK DI RSUD WONOSARI
(NILAI PER UNSUR)
SEMESTER I TAHUN 2020

No.	Unit Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	NRR Tertimbang	Nilai IKM
1.	Ruang Melati	3,100	3,250	3,290	3,260	3,260	3,440	3,540	3,260	3,220	3,289	82,230
2.	Ruang Kana	3,030	3,020	3,020	3,010	3,010	3,160	3,060	3,000	2,990	3,034	75,850
3.	Ruang Bakung	3,284	3,284	3,266	3,840	3,358	3,523	3,523	3,349	3,358	3,358	83,970
4.	Ruang Dahlia 1	3,241	3,241	3,205	3,349	3,307	3,410	3,596	3,392	3,373	3,346	83,650
5.	Ruang Dahlia 2	3,290	3,173	3,204	3,209	3,330	3,424	3,377	3,262	3,236	3,271	81,760
6.	Ruang Anggrek 1	3,123	3,185	3,385	3,185	3,062	3,215	3,323	3,262	2,969	3,190	79,740
7.	Ruang Anggrek 2	3,180	3,260	3,220	3,190	3,240	3,230	3,280	3,220	3,190	3,222	80,560
8.	Ruang Mawar	3,080	3,080	3,040	3,060	3,060	3,100	3,120	3,060	3,050	3,073	76,820
9.	Ruang Cempaka	3,180	3,130	3,200	3,420	3,170	3,280	3,280	3,200	3,080	3,217	80,430
10.	ICU	3,337	3,313	3,373	3,229	3,446	3,422	3,663	3,386	3,434	3,400	85,010
11.	Ruang Bersalin	3,000	3,010	3,045	3,045	3,056	3,079	3,101	3,079	2,989	3,045	76,120
12.	PICU NICU	3,260	3,190	3,190	3,210	3,260	3,510	3,580	3,330	3,390	3,326	83,140
13.	IGD	3,900	3,890	3,880	3,900	3,920	3,840	3,920	3,930	3,880	3,896	97,410
14.	IRJ/ Poliklinik	3,159	3,122	3,146	3,207	3,134	3,366	3,354	3,195	3,134	3,200	80,050
15.	Unit Hemodialisa	3,220	3,210	3,240	3,290	3,220	3,390	3,460	3,250	3,140	3,267	81,670
16.	Instalasi Radiologi	3,149	3,119	3,134	3,119	3,119	3,194	3,254	3,149	3,090	3,148	78,690
17.	Instalasi Farmasi	3,060	3,140	3,050	3,230	3,100	3,170	3,250	3,130	3,200	3,147	78,690
18.	Instalasi Laboratorium	3,120	3,030	3,080	3,160	3,060	3,140	3,250	3,030	2,970	3,092	77,310
Total nilai rata-rata per unsur pelayanan		3,206	3,203	3,220	3,273	3,228	3,327	3,385	3,249	3,205	29,297	
Total nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan		0,356	0,356	0,358	0,364	0,359	0,370	0,376	0,361	0,356	3,255	
Nilai IKM RS (setelah dikonversi)		8,906	8,896	8,946	9,092	8,968	9,243	9,403	9,025	8,903	81,38	

Berdasarkan tabel 22 di atas dapat dilihat bahwa unsur yang tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana dengan NRR 3,385, sedangkan untuk unsur yang terendah adalah sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, dengan NRR 3,203. Secara keseluruhan nilai rata-rata IKM di unit Pelayanan RSUD Wonosari nilainya **81,38 % (BAIK)**.

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 Januari - Juni 2020

No.	Unit Layanan	IKM (setelah dikonversi)	Kategori mutu
1	Ruang Melati	82,23	BAIK
2	Ruang Kana	75,85	KURANG BAIK
3	Ruang Bakung	83,97	BAIK
4	Ruang Dahlia 1	83,65	BAIK
5	Ruang Dahlia 2	81,76	BAIK
6	Ruang Anggrek 1	79,74	BAIK
7	Ruang Anggrek 2	80,56	BAIK
8	Ruang Mawar	76,82	BAIK
9	Ruang Cempaka	80,43	BAIK
10	ICU	85,01	BAIK
11	PICU NICU	83,14	BAIK
12	Ruang Bersalin	76,12	KURANG BAIK
13	IRJ/ Poliklinik	80,05	BAIK
14	Unit Hemodialisa	81,67	BAIK
15	Instalasi Radiologi	78,69	BAIK
16	Instalasi Farmasi	78,69	BAIK
17	Instalasi Gawat Darurat	97,41	SANGAT BAIK
18	Instalasi Laboratorium	77,31	BAIK
Nilai IKM RS (setelah dikonversi)		81,38	BAIK

Sumber : data primer terolah

Berdasarkan tabel 23 diketahui, bahwa unit pelayanan yang memperoleh nilai IKM tertinggi adalah Instalasi Gawat Darurat yakni 97,41 % (SANGAT BAIK) dan unit pelayanan yang masih perlu ditingkatkan yaitu : Ruang Kana (75,85%) dan Ruang Bersalin (76,12%) dengan kategori Kurang Baik. Akan tetapi nilai IKM rata-rata unit pelayanan di RSUD Wonosari berada dalam kategori **BAIK** yaitu **81,38%**.

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 97,41% dengan kategori **sangat baik**. Sedangkan unit pelayanan yang masih rendah nilai IKM-nya adalah Ruang Kana (75,85%) dan Ruang Bersalin (76,12%) dengan kategori Kurang Baik. Akan tetapi nilai rata-rata IKM di unit pemberi layanan di RSUD Wonosari berada pada kategori mutu **BAIK (81,38%)**.

Analisis lebih lanjut mengenai faktor-faktor penyebab rendahnya nilai IKM di Ruang Kana dan Ruang Bersalin adalah responden memberikan penilaian unsur terhadap sarana dan prasarana yang masih belum sesuai dengan persepsi baik mereka. Hal ini dimungkinkan karena ketersediaan sarana dan prasarana Ruang Kana dan Ruang Bersalin masih kurang memadai dari sisi kuantitas dan kualitasnya karena pembangunan gedung beserta sarana dan prasarana yang sudah agak lama sehingga perlu perawatan lebih. Kondisi gedung yang sudah lama terkesan kurang menarik, dimana kamar mandi dan WC yang berkerak. Apabila dilihat dari karakteristik responden, Jenis kelamin Responden Perempuan (55,06%) lebih banyak dibanding Laki-laki (44,94%), tingkat pendidikan responden paling banyak berpendidikan SMA, dari sisi pekerjaan berprofesi sebagai petani. Untuk rentang Umur responden antara 11- 80 Tahun, bila dilihat dari sumber pembiayaan pasien sebagian besar pasien dengan jaminan BPJS (88,30%). Kondisi masyarakat saat ini bahwa mereka punya tuntutan dan harapan pelayanan di RSUD Wonosari lebih tinggi atau sama dengan pelayanan yang ada di rumah sakit swasta lainnya.

Hasil pengukuran nilai IKM RSUD Wonosari periode Januari-Juni 2020 berdasarkan tabel 22 diketahui dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan, unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah Perilaku Pelaksana dengan NRR 3,385. Unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan dengan NRR 3,203 Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat di RSUD Wonosari paling tinggi diperoleh dari unsur Perilaku Pelaksana, sedangkan unsur sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Jumlah nilai rata-rata semua unsur pelayanan (NRR) 29,297 dengan NRR tertimbang 3,255. Hasil

konversi menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Wonosari sebesar 81,38%. 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.

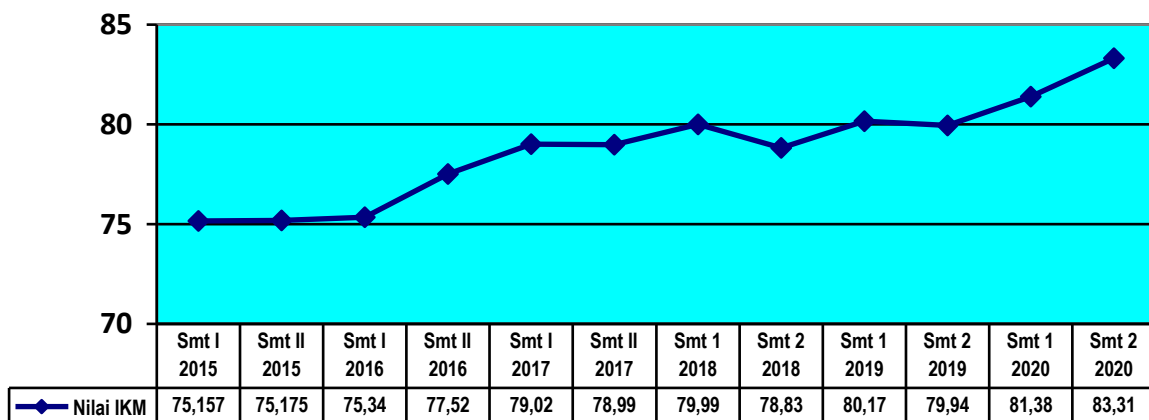
Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah dengan didukung oleh unsur-unsur yang lain. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan. Unsur pelayanan yang mempunyai nilai terendah adalah unsur waktu penyelesaian pelayanan.

Sehubungan dengan unsur sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang masih dipersepsikan rendah oleh masyarakat, hal ini dimungkinkan karena pasien di RSUD Wonosari sebagian besar adalah pasien peserta JKN/ BPJS Kesehatan sehingga untuk dapat dilayani memerlukan dukungan bukti dokumen dan harus mengurus jaminan ke Badan Penjamin JKN/ BPJS yang ada di RSUD Wonosari. Selain itu pasien kurang memahami adanya aturan BPJS terkait pelayanan berjenjang dan rujukan online dari FKTP I.

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 I Tahun 2020 adalah sebagai berikut :

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



Berdasarkan gambar 6 diketahui nilai IKM tahun 2015 sampai Semester I 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 2020.

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 I tahun 2020, diketahui bahwa secara umum unsur pelayanan yang paling rendah nilainya di RSUD Wonosari adalah unsur sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan. Untuk itu perlu dilakukan rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan pada unsur yang terendah pada unit – unit pelayanan dan atau yang nilainya termasuk dalam **kategori kurang baik atau C (Nilai NRR < 3,0644)**, yang diuraikan dalam tabel berikut :

Ruang Kana (80,34%), Ruang Mawar (80,47%), Ruang Bersalin (80,12%), Ruang Radiologi (80,36%) dan Ruang Laboratorium (80,68%)

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
				6	7	8	9	
1.	Instalasi Rawat Inap : a. R. Kana	1. Sarana & prasarana	1. Pemenuhan dan perawatan sarana dan prasarana secara berkesinambungan/ berkala sehingga laik fungsi			V	V	Bid. Perenc & Keu, Bid. Yanjang Bagian TU Bid.Yanmedwat
		2. Penanganan aduan, saran dan masukan	2. Sosialisasi SPO, alur dan media Penyampaian pengaduan layanan oleh masyarakat	V	V	V	V	
	b. R. Anggrek 1	Produk Spesifikasi jenis layanan	Sosialisasi dan Publikasi jenis layanan dan standar Pelayanan di Unit Layanan	V	V	V	V	Bagian TU Bid.Yanmedwat
	c. Ruang Mawar	waktu penyelesaian pelayanan	Mempercepat waktu pelayanan kepada pasien /Evaluasi SOP Pelayanan	V	V	V	V	Bagian TU Bid.Yanmedwat
2.	Instalasi Penunjang : 1. Farmasi	1. Persyaratan	1. Sosialisasi dan edukasi kepada Pasien/ keluarga terkait persyaratan yang harus disiapkan untuk peserta JKN	V	V	V	V	Bagian TU Bid.Yanmedwat Bid. Perenc & Keu, Bid. Yanjang
		2. Sarana & prasarana	2. Pemenuhan dan perawatan sarana dan prasarana secara berkesinambungan/ berkala sehingga laik fungsi	V	V	V	V	
	2. Laboratorium	waktu penyelesaian pelayanan	Mempercepat waktu pelayanan kepada pasien /Evaluasi SOP Pelayanan	V	V	V	V	Bagian TU Bid.Yanmedwat
		1. Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan	1. Sosialisasi dan edukasi kepada Pasien/ keluarga terkait persyaratan yang harus disiapkan untuk peserta JKN	V	V	V	V	Bagian TU Bid.Yanmedwat
		2. Sarana & prasarana	2. Pemenuhan dan perawatan sarana dan prasarana secara berkesinambungan/ berkala sehingga laik fungsi			V	V	Bid. Perenc & Keu, Bid. Yanjang

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Secara umum kualitas pelayanan di RSUD Wonosari pada Semester I tahun 2020 dipersepsikan **BAIK** oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu **81,38%**.
2. Unsur pelayanan yang dipersepsikan paling baik oleh responden adalah Perilaku Pelaksana (NRR 3,385) dan yang mempunyai indeks paling rendah adalah unsur sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan (NRR 3,131).
3. Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan terdapat 3(tiga) unsur pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian khusus yaitu :
 - a. Waktu Penyelesaian pelayanan (NRR:3,131)
 - b. Persyaratan dan Produk spesifikasi jenis pelayanan (NRR :3,203)
4. Dari 18 (delapan belas) unit pemberi layanan di RSUD Wonosari, unit yang memperoleh nilai IKM paling tinggi (Sangat Baik) adalah Instalasi Gawat Darurat (97,41%) dan unit yang memperoleh nilai IKM masih rendah (Kurang Baik) adalah Ruang Kana (75,85%) dan Ruang Bersalin (76,12%)

B. Rekomendasi

1. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih di bawah standar, 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, Juli 2020

Direktur,

dr. Heru sulistyowati, Sp.A.

Pembina Tk.I, Gol. IV/b

NIP. 19700206 199903 2 004

Tabel 22
Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut 9 Unsur Pelayanan
di Unit Pelayanan RSUD Wonosari Semester I Tahun 2020

NILAI IKM UNIT PELAYANAN PUBLIK DI RSUD WONOSARI
(NILAI PER UNSUR)
SEMESTER I TAHUN 2020

No.	Unit Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	NRR Tertimbang	Nilai IKM
1.	Ruang Melati	3,333	3,213	3,387	3,360	3,320	3,533	3,587	3,440	3,520		
2.	Ruang Kana	3,030	3,020	3,020	3,010	3,010	3,160	3,060	3,000	2,990	3,034	75,850
3.	Ruang Bakung	3,284	3,284	3,266	3,840	3,358	3,523	3,523	3,349	3,358	3,358	83,970
4.	Ruang Dahlia 1	3,241	3,241	3,205	3,349	3,307	3,410	3,596	3,392	3,373	3,346	83,650
5.	Ruang Dahlia 2	3,290	3,173	3,204	3,209	3,330	3,424	3,377	3,262	3,236	3,271	81,760
6.	Ruang Anggrek 1	3,123	3,185	3,385	3,185	3,062	3,215	3,323	3,262	2,969	3,190	79,740
7.	Ruang Anggrek 2	3,180	3,260	3,220	3,190	3,240	3,230	3,280	3,220	3,190	3,222	80,560
8.	Ruang Mawar	3,080	3,080	3,040	3,060	3,060	3,100	3,120	3,060	3,050	3,073	76,820
9.	Ruang Cempaka	3,180	3,130	3,200	3,420	3,170	3,280	3,280	3,200	3,080	3,217	80,430
10.	ICU	3,337	3,313	3,373	3,229	3,446	3,422	3,663	3,386	3,434	3,400	85,010
11.	Ruang Bersalin	3,000	3,010	3,045	3,045	3,056	3,079	3,101	3,079	2,989	3,045	76,120
12.	PICU NICU	3,260	3,190	3,190	3,210	3,260	3,510	3,580	3,330	3,390	3,326	83,140
13.	IGD	3,900	3,890	3,880	3,900	3,920	3,840	3,920	3,930	3,880	3,896	97,410
14.	IRJ/ Poliklinik	3,159	3,122	3,146	3,207	3,134	3,366	3,354	3,195	3,134	3,200	80,050
15.	Unit Hemodialisa	3,220	3,210	3,240	3,290	3,220	3,390	3,460	3,250	3,140	3,267	81,670
16.	Instalasi Radiologi	3,149	3,119	3,134	3,119	3,119	3,194	3,254	3,149	3,090	3,148	78,690
17.	Instalasi Farmasi	3,060	3,140	3,050	3,230	3,100	3,170	3,250	3,130	3,200	3,147	78,690
18.	Instalasi Laboratorium	3,120	3,030	3,080	3,160	3,060	3,140	3,250	3,030	2,970	3,092	77,310
Total nilai rata-rata per unsur pelayanan		3,206	3,203	3,220	3,273	3,228	3,327	3,385	3,249	3,205	29,297	
Total nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan		0,356	0,356	0,358	0,364	0,359	0,370	0,376	0,361	0,356	3,255	
Nilai IKM RS (setelah dikonversi)		8,906	8,896	8,946	9,092	8,968	9,243	9,403	9,025	8,903	81,38	

Berdasarkan tabel 22 di atas dapat dilihat bahwa unsur yang tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana dengan NRR 3,385, sedangkan untuk unsur yang terendah adalah sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, dengan NRR 3,203. Secara keseluruhan nilai rata-rata IKM di unit Pelayanan RSUD Wonosari nilainya **81,38 % (BAIK)** .

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

Tabel 23

Hasil Pengukuran IKM Menurut Unit Layanan
di RSUD Wonosari Periode Januari - Juni 2020

No.	Unit Layanan	IKM (setelah dikonversi)	Kategori mutu
1	Ruang Melati	82,23	BAIK
2	Ruang Kana	75,85	KURANG BAIK
3	Ruang Bakung	83,97	BAIK
4	Ruang Dahlia 1	83,65	BAIK
5	Ruang Dahlia 2	81,76	BAIK
6	Ruang Anggrek 1	79,74	BAIK
7	Ruang Anggrek 2	80,56	BAIK
8	Ruang Mawar	76,82	BAIK
9	Ruang Cempaka	80,43	BAIK
10	ICU	85,01	BAIK
11	PICU NICU	83,14	BAIK
12	Ruang Bersalin	76,12	KURANG BAIK
13	IRJ/ Poliklinik	80,05	BAIK
14	Unit Hemodialisa	81,67	BAIK
15	Instalasi Radiologi	78,69	BAIK
16	Instalasi Farmasi	78,69	BAIK
17	Instalasi Gawat Darurat	97,41	SANGAT BAIK
18	Instalasi Laboratorium	77,31	BAIK
Nilai IKM RS (setelah dikonversi)		81,38	BAIK

Tabel 22
Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut 9 Unsur Pelayanan
di Unit Pelayanan RSUD Wonosari Semester I Tahun 2020

NILAI IKM UNIT PELAYANAN PUBLIK DI RSUD WONOSARI
(NILAI PER UNSUR)
SEMESTER I TAHUN 2020

No.	Unit Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	NRR Tertimbang	Nilai IKM
1.	Ruang Melati	3,520	3,213	3,387	3,360	3,200	3,533	3,587	3,440	3,520	3,415	85,44
2.	Ruang Kana	3,182	3,106	3,167	3,197	3,106	3,348	3,439	3,091	3,106	3,191	79,84
3.	Ruang Bakung	3,500	3,421	3,447	3,447	3,658	3,395	3,605	3,684	3,868	3,556	88,96
4.	Ruang Dahlia 1	3,089	3,054	3,107	3,161	3,089	3,304	3,571	3,429	3,268	3,226	80,75
5.	Ruang Dahlia 2	3,250	3,417	3,479	3,438	3,208	3,333	3,333	3,271	3,313	3,333	83,45
6.	Ruang Anggrek 1	3,175	3,275	3,200	3,275	3,175	3,425	3,475	3,350	3,225	2,906	82,15
7.	Ruang Anggrek 2	3,455	3,432	3,409	3,500	3,477	3,523	3,477	3,432	3,364	3,447	86,30
8.	Ruang Mawar	3,127	3,200	3,255	3,273	3,209	3,200	3,064	3,127	3,091	2,824	79,29
9.	Ruang Cempaka	3,188	3,292	3,375	3,354	3,021	3,396	3,521	3,229	3,938	3,239	81,42
10.	ICU	3,216	3,351	3,297	3,162	3,270	3,514	3,784	3,405	3,514		
11.	Ruang Bersalin	3,122	3,178	3,111	3,144	3,144	3,222	3,233	3,111	3,078		
12.	PICU NICU	3,193	3,298	3,211	3,351	3,246	3,421	3,544	3,404	3,386		
13.	IGD	3,589	3,589	3,511	3,567	3,556	3,700	3,744	3,822	67789		
14.	IRJ/ Poliklinik											
15.	Unit Hemodialisa	3,356	3,287	3,307	4,181	3,366	3,535	3,515	3,386	3,416		
16.	Instalasi Radiologi	3,040	3,020	3,060	3,100	3,180	3,220					
17.	Instalasi Farmasi											
18.	Instalasi Laboratorium											
Total nilai rata-rata per unsur pelayanan		3,206	3,203	3,220	3,273	3,228	3,327	3,385	3,249	3,205	29,297	
Total nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan		0,356	0,356	0,358	0,364	0,359	0,370	0,376	0,361	0,356	3,255	
Nilai IKM RS (setelah dikonversi)		8,906	8,896	8,946	9,092	8,968	9,243	9,403	9,025	8,903	81,38	

Berdasarkan tabel 22 di atas dapat dilihat bahwa unsur yang tertinggi adalah unsur perilaku pelaksana dengan NRR 3,385, sedangkan untuk unsur yang terendah adalah sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, dengan NRR 3,203. Secara keseluruhan nilai rata-rata IKM di unit Pelayanan RSUD Wonosari nilainya **81,38 % (BAIK)** .

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

Tabel 23

Hasil Pengukuran IKM Menurut Unit Layanan
di RSUD Wonosari Periode Januari - Juni 2020

No.	Unit Layanan	IKM (setelah dikonversi)	Kategori mutu
1	Ruang Melati	82,23	BAIK
2	Ruang Kana	75,85	KURANG BAIK
3	Ruang Bakung	83,97	BAIK
4	Ruang Dahlia 1	83,65	BAIK
5	Ruang Dahlia 2	81,76	BAIK
6	Ruang Anggrek 1	79,74	BAIK
7	Ruang Anggrek 2	80,56	BAIK
8	Ruang Mawar	76,82	BAIK
9	Ruang Cempaka	80,43	BAIK
10	ICU	85,01	BAIK
11	PICU NICU	83,14	BAIK
12	Ruang Bersalin	76,12	KURANG BAIK
13	IRJ/ Poliklinik	80,05	BAIK
14	Unit Hemodialisa	81,67	BAIK
15	Instalasi Radiologi	78,69	BAIK
16	Instalasi Farmasi	78,69	BAIK
17	Instalasi Gawat Darurat	97,41	SANGAT BAIK
18	Instalasi Laboratorium	77,31	BAIK
Nilai IKM RS (setelah dikonversi)		81,38	BAIK

