



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Prof. dr. SOEKANDAR

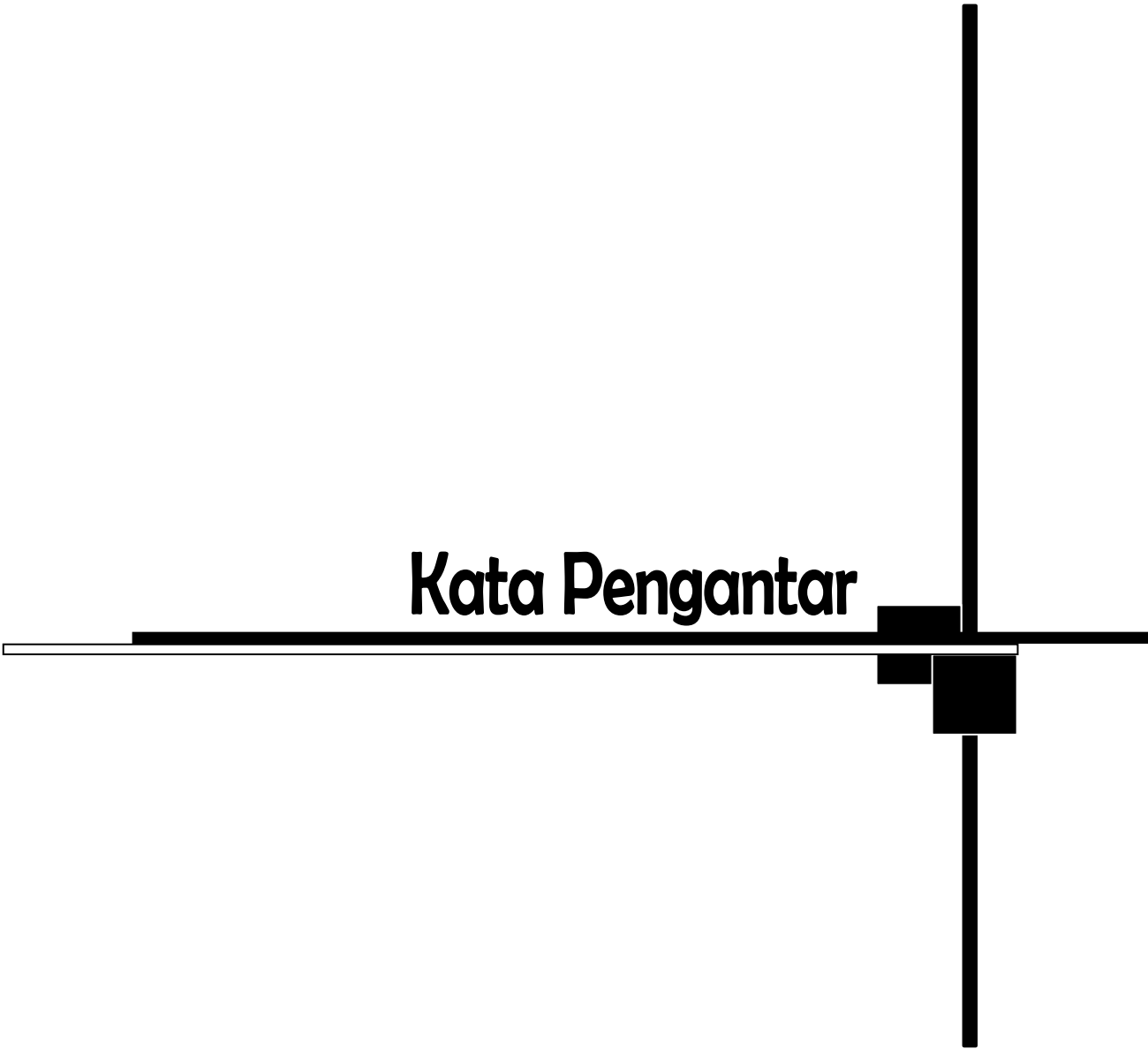


LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2025

Kata Pengantar



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Hidayah-Nya, akhirnya Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto Tahun 2025 ini dapat terselesaikan. Tujuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu untuk mengetahui tingkat kualitas Pelayanan Publik di lingkungan RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto dan selanjutnya sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik dalam artian pelayanan yang lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Penyusunan Laporan Akhir ini merupakan tahap terakhir dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto Tahun 2025. Secara umum Laporan Akhir ini memuat pendahuluan, analisis, dan penutup.

Akhir kata, Kami sampaikan terimakasih atas dukungan dan bantuan berbagai pihak dalam penyusunan laporan ini.

Mojokerto, Mei 2025

Tim Penyusun

Daftar Isi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	vi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG	I-1
1.2 PERUMUSAN MASALAH	I-2
1.3 MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN.....	I-2
1.4 RUANG LINGKUP KEGIATAN	I-3
1.4.1 Ruang Lingkup Materi	I-3
1.4.2 Ruang lingkup Wilayah.....	I-4
1.5 DASAR HUKUM	I-5
1.6 METODE ANALISIS.....	I-5
1.6.1 Kerangka Penelitian	I-5
1.6.2 Unsur Pelayanan	I-6
1.6.3 Teknik Pengumpulan Data	I-7
1.6.4 Teknik Penentuan Sampel	I-8
1.6.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	I-10

BAB II ANALISIS

2.1 KONDISI PELAYANAN PUBLIK RSUD Prof. dr. SOEKANDAR KABUPATEN MOJOKERTO	II-1
A. Profil	II-1
B. Visi, Misi dan Motto	II-2
C. Tugas dan Fungsi	II-2
D. Struktur Organisasi	II-4
E. Instalasi	II-5
F. Fasilitas Pelayanan	II-5
G. Biaya/Retribusi Pelayanan	II-8
H. Inovasi Pelayanan	II-8

2.2	PROFIL RESPONDEN RSUD Prof. dr. SOEKANDAR KABUPATEN MOJOKERTO.....	II-9
2.3	PEMBAHASAN.....	II-11
2.3.1	Analisis Karakteristik Pelayanan Publik	II-11
2.3.2	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik	II-22
2.4	NILAI KEPUASAN TIAP LAYANAN.....	II-25

BAB III PENUTUP

3.1	KESIMPULAN.....	III-1
3.2	SARAN.....	III-2
3.3	RENCANA TINDAK LANJUT	III-3

LAMPIRAN

Lampiran 1

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto

Lampiran 2

Rekapan Hasil Kuisisioner RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto Tahun 2025

Lampiran 3

Dokumentasi Survei Kepuasan RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto Tahun 2025

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penentuan Sampel Krejcie dan Morgan	I-9
Tabel 1. 2 Pembagian Kelas Nilai Kepuasan Masyarakat.....	I-13
Tabel 1. 3 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM	I-13
Tabel 2. 1 Jenis Instalasi RSUD Prof. dr. Soekandar	II-5
Tabel 2. 2 Profil Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar	II-9
Tabel 2. 3 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Persyaratan	II-12
Tabel 2. 4 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Prosedur	II-14
Tabel 2. 5 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Waktu	II-16
Tabel 2. 6 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Biaya.....	II-17
Tabel 2. 7 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Produk Spesifikasi Pelayanan	II-18
Tabel 2. 8 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Kompetensi Pelaksana	II-19
Tabel 2. 9 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Perilaku Pelaksana	II-20
Tabel 2. 10 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Sarana dan Prasarana.....	II-20
Tabel 2. 11 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	II-21
Tabel 2.12 Perhitungan Variabel Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar	II-22
Tabel 2. 13 Nilai Rata-Rata Variabel Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar	II-23

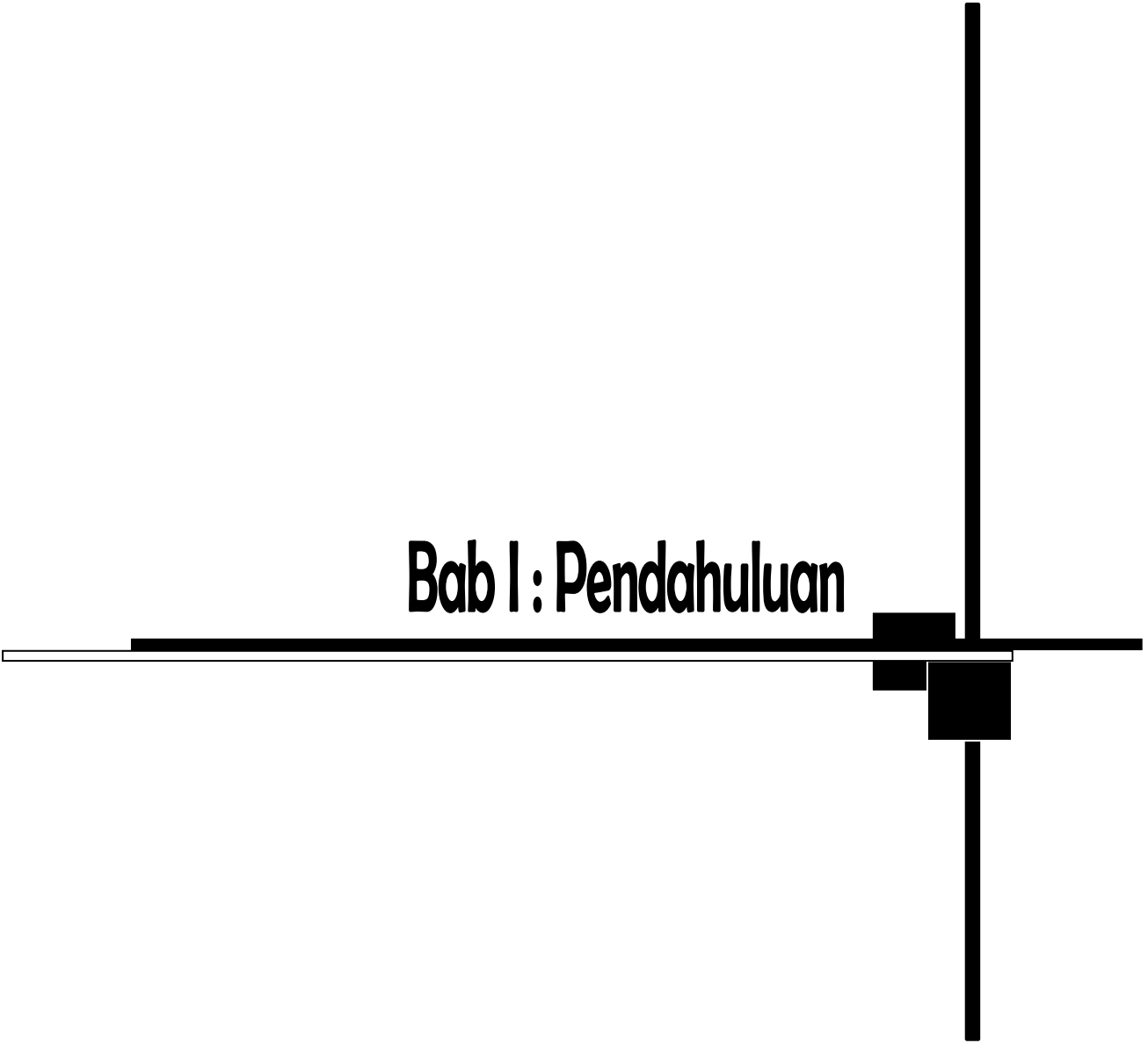
Tabel 2. 14 Nilai Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar	II-23
Tabel 2. 15 Nilai Variabel Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar	II-24
Tabel 2. 16 Nilai Kepuasan Masyarakat Tiap Layanan	II-25
Tabel 3. 1 Rencana Tindak Lanjut RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto.....	III-3

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Penelitian	I-6
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar	II-4
Gambar 2. 2 Fasilitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar	II-8
Gambar 2. 3 Persentase Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Berdasarkan Jenis Kelamin	II-10
Gambar 2. 4 Persentase Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Berdasarkan Pendidikan	II-10
Gambar 2. 5 Persentase Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Berdasarkan Usia	II-10
Gambar 2. 6 Persentase Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Berdasarkan Pekerjaan	II-11
Gambar 2. 7 Persentase Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Berdasarkan Jenis Pasien	II-11
Gambar 2. 8 Persyaratan Pasien Penjamin	II-12
Gambar 2. 9 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Persyaratan	II-13
Gambar 2. 10 Alur Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar	II-14
Gambar 2. 11 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Prosedur	II-15
Gambar 2. 12 Jadwal Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar	II-16
Gambar 2. 13 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Waktu	II-17
Gambar 2. 14 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Biaya	II-18

Gambar 2. 15 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Produk Spesifikasi Pelayanan.....	II-18
Gambar 2. 16 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Kompetensi Pelaksana	II-19
Gambar 2. 17 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Perilaku Pelaksana	II-20
Gambar 2. 18 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Pengaduan, Saran dan Masukan.....	II-21
Gambar 2. 19 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Sarana dan Prasarana.....	II-22
Gambar 2. 20 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tiap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar.....	II-27

Bab I : Pendahuluan



BAB: I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kualitas pelayanan adalah salah satu unsur penting dalam organisasi jasa, hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi jasa (Hope dan Muhlemann, 1997). Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus mendapat perhatian yang serius dari manajemen organisasi jasa. Untuk menetapkan kualitas pelayanan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi jasa, terlebih dahulu organisasi tersebut harus mempunyai tujuan yang jelas.

Rumah sakit, mempunyai berbagai subsistem seperti teknik medik, keperawatan, ataupun teknis non-medik seperti subsistem keuangan, untuk menghasilkan jasa pelayanan. Di dalamnya terlihat bahwa subsistem teknik bergerak bersama dengan subsistem psiko-sosial / budaya dan struktural untuk mengolah berbagai input menjadi produk jasa pelayanan kesehatan. Dalam proses produksi ini semua input dan komponen subsistem berinteraksi pula dengan lingkungan.

Dalam konteks ini maka Rumah Sakit sebagai unit kerja yang memberikan pelayanan dasar bagi masyarakat mempunyai peran yang sangat vital dalam mengelola peningkatan mutu pelayanan bagi pasien maupun masyarakat. Sehingga perlu dilakukan perbaikan berkesinambungan baik pada segi kaidah profesi maupun dalam perspektif manajerial untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan publik di Kabupaten Mojokerto dituntut masyarakat untuk senantiasa selalu meningkat. Rumah Sakit sebagai penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik wajib memenuhi kebutuhan pelayanan berkualitas sesuai dengan yang diinginkan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009, penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat mulai dari penyusunan standar pelayanan, menilai (*evaluation*), umpan balik (*feed back*), pemberian penghargaan serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.

Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pelaksanaan kegiatan "**Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**" dapat diketahui tingkat kekurangan dan kelemahan kualitas pelayanan, yang selanjutnya sebagai bahan pertimbangan penyusunan kebijakan untuk perbaikan pelayanan waktu mendatang, serta sebagai tolok ukur kualitas.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah yang harus diperoleh jawaban dari kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto yaitu;

- a. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodir pendapat masyarakat dan apabila hal ini ditindaklanjuti secara efektif oleh pemerintah, akan menjadi salah satu cara peningkatan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat yang harus mendapatkan perhatian khusus untuk dilakukan perbaikan pada masa mendatang oleh Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar, sesuai ketentuan yang ada dalam Peraturan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan ada 9 (Sembilan) unsur sebagai berikut:
 - i. Persyaratan;
 - ii. Sistem, Mekanisme, Prosedur;
 - iii. Waktu Pelayanan;
 - iv. Biaya/ Tarif;
 - v. Produk spesifikasi jenis pelayanan;
 - vi. Kompetensi Pelaksana;
 - vii. Perilaku Pelaksana;
 - viii. Sarana dan Prasarana;
 - ix. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

1.3 MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

Maksud dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Prof. dr. Soekandar adalah untuk mendapatkan suatu gambaran penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Rumah Sakit.

Tujuan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat yaitu untuk mengetahui tingkat kualitas Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Mojokerto, khususnya RSUD Prof. dr. Soekandar dan selanjutnya sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik dalam artian pelayanan yang lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Sasaran dalam Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Prof. dr. Soekandar adalah masyarakat penerima pelayanan yang dilaksanakan oleh RSUD Prof. dr. Soekandar.

1.4 RUANG LINGKUP KEGIATAN

1.4.1 Ruang Lingkup Materi

Ruang lingkup pelaksanaan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat difokuskan pada pelayanan umum kepada masyarakat. Penyelenggara pelayanan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya disamping sebagai pelaksana teknis juga mempunyai tugas sebagai unit penyelenggara pelayanan publik.

Tahapan kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

1. Persiapan

- a. Penyusunan kuesioner yang disesuaikan dengan karakteristik jenis dan sifat layanan dari kuesioner baku (9 unsur/variabel), yaitu:
 - 1) Persyaratan
 - 2) Prosedur
 - 3) Waktu pelayanan
 - 4) Biaya/tarif
 - 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan
 - 6) Kompetensi pelaksana
 - 7) Perilaku pelaksana
 - 8) Sarana dan prasarana
 - 9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- b. Penyusunan bentuk jawaban
 - 1) Nilai Kepuasan Masyarakat
 - 2) Saran Perbaikan
- c. Penetapan responden dan lokasi

Responden adalah individu masyarakat yang sedang/baru saja menerima pelayanan di instansi terkait. Selain dengan kuesioner, surveyor juga harus melakukan wawancara untuk mendapatkan data penyeimbang dengan data yang dihasilkan dari kuesioner.

d. Penyusunan jadwal

2. *Pengumpulan data*

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan publik dengan metode wawancara mengenai unsur pelayanan publik yang telah ditetapkan dan saran perbaikan terhadap pelayanan di unit-unit pelayanan publik.

3. *Pengolahan dan analisis data*

Data yang telah masuk akan dianalisis secara manual maupun dengan menggunakan software statistik seperti Ms. excel atau SPSS.

4. *Laporan*

Pelaporan terdiri dari:

- ❖ Pendahuluan
- ❖ Analisis
- ❖ Penutup
- ❖ Lampiran:
 - Rekapitulasi Kuesioner
 - Dokumentasi
 - dst. Sesuai kebutuhan

5. *Desiminasi hasil survei*

Desiminasi hasil survei kepuasan masyarakat kepada pimpinan instansi terkait dengan Fasilitator guna memberikan gambaran tentang:

- ❖ Survei dan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
- ❖ Hasil analisis yang menggabungkan antara tingkat kepuasan dan keinginan /kebutuhan faktual;
- ❖ Saran tentang langkah-langkah yang harus dilakukan.

1.4.2 Ruang lingkup Wilayah

Lingkup kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto.

1.5 DASAR HUKUM

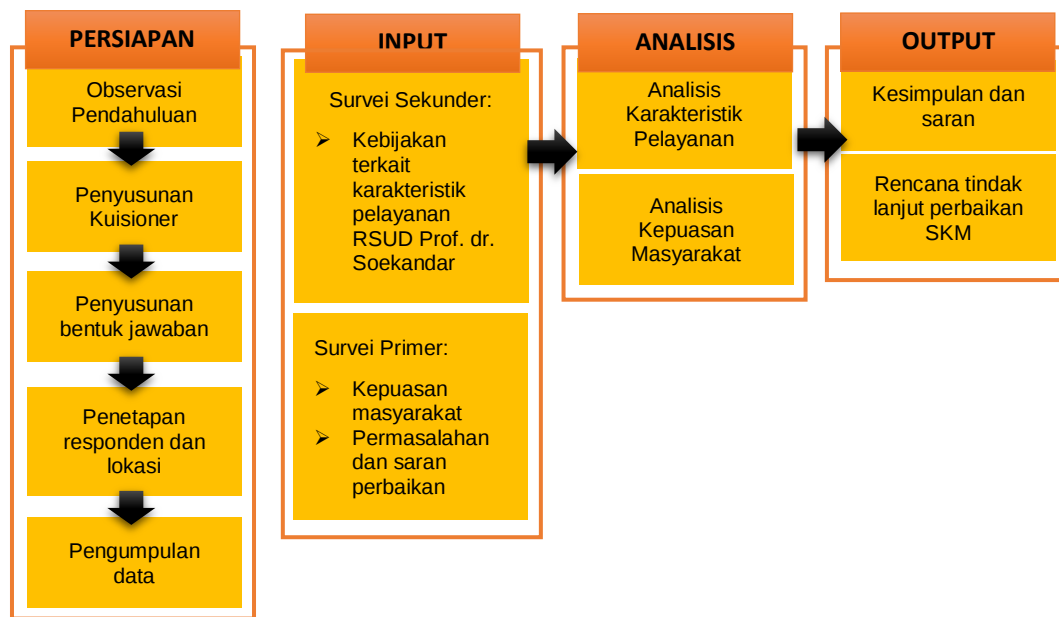
Dasar hukum yang digunakan dalam kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Prof. dr. Soekandar meliputi:

1. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional (Propernas);
2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Instruksi Presiden RI No. 1 tahun 2005 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat;
4. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
7. Peraturan Bupati Mojokerto No 22 Tahun 2021 tentang Pembentukan Unit Organisasi Bersifat Khusus Rumah Sakit Umum Daerah Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.

1.6 METODE ANALISIS

1.6.1 Kerangka Penelitian

Kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini didasari oleh adanya beberapa pemikiran yang menjadi pokok permasalahan (*input*) hingga bagaimana nantinya penelitian dihasilkan (*output*). Adapun kerangka penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Kerangka Penelitian

1.6.2 Unsur Pelayanan

Unsur pelayanan yang diidentifikasi dan dianalisis guna mengetahui nilai kepuasan masyarakat meliputi 9 variabel pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana

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

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

1.6.3 Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan untuk Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini meliputi data primer dan data sekunder sebagai berikut:

A. Data Primer

Pengambilan data primer dilakukan melalui survei primer. Survei primer merupakan metoda pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung/ observasi lapangan, wawancara dan penyebaran kuesioner. Survei primer bertujuan untuk mendapatkan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan. Data primer dalam kegiatan ini adalah data penilaian masyarakat terkait kinerja pelayanan. Data primer tersebut diperoleh melalui wawancara dengan pihak terkait maupun masyarakat. Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur yang sebelumnya telah disusun daftar pertanyaan berupa kuesioner yang akan diajukan kepada responden.

Adapun kebutuhan data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan kuesioner antara lain:

- a. Kepuasan masyarakat terhadap variabel pelayanan berikut:
 - 1) Persyaratan;
 - 2) Prosedur;
 - 3) Waktu pelayanan;
 - 4) Biaya/tarif;
 - 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan;
 - 6) Kompetensi pelaksana;
 - 7) Perilaku pelaksana;
 - 8) Sarana dan prasarana;
 - 9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- b. Permasalahan dan saran perbaikan terkait kondisi pelayanan.

B. Data Sekunder

Survei sekunder dilakukan untuk memperoleh data sekunder, yakni data dari sumber lain, biasanya berupa dokumen data-data yang telah dibukukan. Data sekunder dalam kegiatan ini diperoleh dari RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto. Adapun data sekunder yang dibutuhkan adalah:

- Kebijakan atau peraturan terkait pelayanan publik pada RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto.
- Profil RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto.

1.6.4 Teknik Penentuan Sampel

Sampel adalah sebagian dari individu yang diselidiki keseluruhan individu penelitian. Sampel yang baik adalah sampel yang mewakili populasi atau yang representative artinya yang menggambarkan keadaan populasi atau mencerminkan populasi secara maksimal tetapi walaupun mewakili sampel bukan merupakan duplikat dari populasi (Suryabrata, 1998).

Metode penentuan sampel yang digunakan dalam kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan teknik *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu, dalam hal ini responden yang dipilih menjadi sampel adalah masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan publik.

Besaran sampel dan populasi dapat menggunakan table sampel dari **Krejcie and Morgan** atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\} / \{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}$$

Dimana:

S = Jumlah sampel

λ^2 = Lambda (faktor pengali dengan dk=1 taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%=3,841

N = Populasi

P (populasi penyebar normal)= 0,5

Q = 0,5

d = 0,05

Tabel 1. 1 Penentuan Sampel Krejcie dan Morgan

N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	351
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	181	1200	291	6000	361
45	40	180	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	190	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	200	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	210	132	460	210	1600	310	10000	373
65	56	220	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	230	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	240	144	550	225	1900	320	30000	379
80	66	250	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	260	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	270	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	256	2600	335	100000	384

Sumber : Permenpan No.14 Th 2017

Data yang diperoleh dari hasil dengan pihak Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar, diketahui jumlah pelayanan yang dilakukan pada tahun 2024 sebanyak 341.394 pasien. Sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 384 responden.

$$S = \frac{\{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q\}}{\{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}}$$

$$S = \frac{\{3,841 \cdot 341394 \cdot 0,5 \cdot 0,5\}}{\{0,05^2(341394 - 1) + 3,841 \cdot 0,5 \cdot 0,5\}}$$

$$S = 384$$

1.6.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

A. Analisis Karakteristik Pelayanan

Analisis karakteristik pelayanan merupakan analisis deskriptif yang menggambarkan mengenai kondisi pelayanan publik dan penilaian masyarakat terhadap kondisi lingkungan penyelenggara pelayanan publik. Analisis ini berupa uraian deskriptif dalam bentuk tabel dan diagram.

B. Analisis Kepuasan Masyarakat

Analisis kepuasan masyarakat merupakan analisis deskriptif kualitatif yang menggunakan Ms. Excel dan SPSS sebagai alat analisis. Penggunaan analisis ini bertujuan untuk mengetahui sebaran frekuensi kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan sehingga dapat diketahui nilai kepuasan masyarakat. Prosedur yang harus dilaksanakan dalam pendekatan metode ini berdasarkan langkah-langkah analisis sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi variabel yang relevan dan memiliki signifikansi yang berkaitan dengan kinerja pelayanan. Variabel pelayanan tersebut meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan serta penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- b. Pemberian bobot dari masing-masing variabel yang telah diidentifikasi sebagai berikut:
 - 1) Persyaratan (persyaratan teknis dan administrasi)

➤ Sangat sesuai	= 4
➤ Sesuai jenis	= 3
➤ Kurang sesuai	= 2
➤ Tidak sesuai	= 1
 - 2) Prosedur

➤ Sangat Mudah	= 4
➤ Mudah	= 3
➤ Kurang mudah	= 2
➤ Tidak Mudah	= 1
 - 3) Waktu

➤ Sangat cepat	= 4
➤ Cepat	= 3
➤ Kurang cepat	= 2

- Tidak cepat = 1
- 4) Biaya/tarif
 - Sangat Mahal = 4
 - Cukup Mahal = 3
 - Murah = 2
 - Gratis = 1
- 5) Produk spesifikasi pelayanan (hasil pelayanan)
 - Sangat sesuai = 4
 - Sesuai = 3
 - Kurang sesuai = 2
 - Tidak sesuai = 1
- 6) Kompetensi pelaksana (pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman petugas)
 - Sangat Kompeten = 4
 - Kompeten = 3
 - Kurang kompeten = 2
 - Tidak kompeten = 1
- 7) Perilaku pelaksana (sikap petugas)
 - Sangat Sopan dan ramah = 4
 - Sopan dan ramah = 3
 - Kurang sopan dan ramah = 2
 - Tidak sopan dan ramah = 1
- 8) Sarana dan prasarana
 - Sangat baik = 4
 - Baik = 3
 - Cukup = 2
 - Buruk = 1
- 9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan (tata cara dan tindaklanjut pengaduan, saran dan masukan)
 - Dikelola dengan baik = 4
 - Berfungsi tapi kurang baik = 3
 - Ada tapi tidak berfungsi = 2
 - Tidak ada = 1
- c. Melakukan input data pembobotan variabel pelayanan pada SPSS;
- d. Melakukan prosedur *frequencies* pada SPSS sebagai berikut:

- 1) Klik menu *Analyze*, pilih *Descriptive Statistics* dan lanjutkan dengan pilihan *Frequencies*;
- 2) Melakukan input variabel pelayanan kedalam *analysis box*;
- 3) *Chek point* untuk memunculkan variabel pelayanan yang dianalisis terjadi maka dilakukan pembagian kelompok Statistik. Pembagian kelompok tersebut adalah:

⌘ *Central tendency*

- Pengukuran tendensi pusat yang meliputi mean, median, mode, dan sum;
- Mean menunjukkan rata-rata dari masing-masing variabel semua responden;
- Median menunjukkan titik tengah data, yaitu jika data diurutkan dan dibagi dua sama besar;
- Mode menunjukkan nilai yang paling sering muncul dalam suatu range statistic;
- Sum, menunjukkan total data.

⌘ *Dispersion*

- Pengukuran dispersi yang meliputi standard deviation, variance, range, minimum, maximum, dan *standard error of the mean*;
- Standard deviasi menunjukkan despersi rata-rata dari sampel;
- Minimum menunjukkan nilai terendah dari suatu deretan data;
- Maximum menunjukkan nilai tertinggi dari suatu deretan data;
- Standard error of mean, diukur sebagai standard deviasi dibagi dengan akar dari jumlah data valid (n);

- e. Langkah selanjutnya adalah menghitung nilai rata-rata tertimbang untuk masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Nilai Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai kepuasan masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Adapun klasifikasi atau pembagian kelas Nilai Kepuasan Masyarakat yang telah dikonversi dengan angka 25 adalah:

Tabel 1. 2 Pembagian Kelas Nilai Kepuasan Masyarakat

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

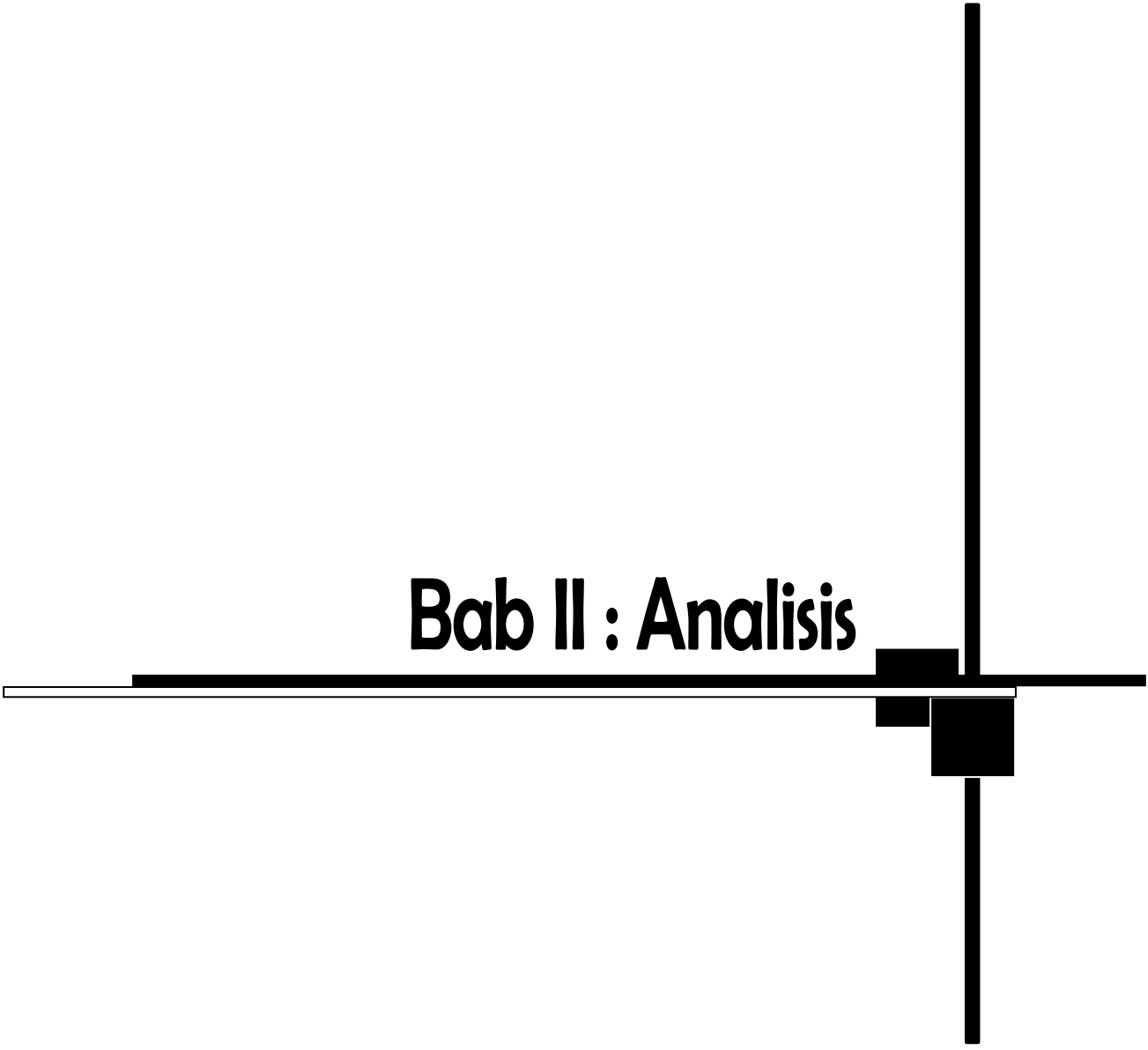
Sumber: PerMenPAN RB RI No 14 Tahun 2017

Tabel 1. 3 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU							PENANGGUNGJAWAB

Sumber: PerMenPAN RB RI No 14 Tahun 2017

Bab II : Analisis



BAB: II

ANALISIS

2.1 KONDISI PELAYANAN PUBLIK RSUD Prof. dr. SOEKANDAR KABUPATEN MOJOKERTO

A. Profil

Keberadaan RSUD Prof. dr. Soekandar dalam penyelenggaraan Pemerintah Kabupaten Mojokerto merupakan unsur pendukung bidang pelayanan kesehatan. Sebelum terbentuk, RSUD Prof. dr. Soekandar merupakan Puskesmas Mojosari. Pada tanggal 18 April 2000, berdasarkan Surat Keputusan Bupati Nomor: 188.45/130/HK/406-014/2000 tentang Pendirian Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mojokerto dan diperkuat dengan Peraturan Daerah Kabupaten Mojokerto Nomor 24 Tahun 2000 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah maka RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto termasuk rumah sakit tipe C. Selanjutnya sesuai Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 1223/Menkes/SK/XI/2007 tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Prof. dr. Soekandar milik Pemerintah Kabupaten Mojokerto dari kelas C menjadi Kelas B. Seiring dengan kemajuannya dalam berbagai aspek dan bidang, sehingga pada tahun 2023 Rumah Sakit Umum Prof. dr. Soekandar sudah terakreditasi sebagai Rumah Sakit Pendidikan sesuai Standar Menteri Kesehatan setelah pada tahun-tahun sebelumnya Lulus Akreditasi dengan Tingkat Paripurna oleh LARS DHP serta ditetapkan sebagai Unit Organisasi Bersifat Khusus (UOBK).

Perkembangan RSUD Prof. dr. Soekandar ini mengalami penyesuaian dengan Peraturan Bupati Mojokerto No 22 Tahun 2021 tentang Pembentukan Unit Organisasi Bersifat Khusus Rumah Sakit Umum Daerah Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto, yang dipimpin seorang Direktur dan berada dibawah serta bertanggung jawab kepada Bupati.

Lokasi RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto sangat strategis sehingga dengan mudah dijangkau oleh kendaraan roda 2 (dua) dan roda 4 (empat) dengan jarak tempuh kurang lebih 30 menit dari Pusat Pemerintahan kabupaten Mojokerto. RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto beralamatkan di Jl. Hayam Wuruk No. 25 Mojosari Kabupaten Mojokerto Jawa Timur 61382

Nomor Telp/Fax : (0321) 591591
WhatsApp : 08113458777
Email : tursudsoekandar@gmail.com
Website : rsudsoekandar.mojokertokab.go.id
Instagram : [rsudsoekandar.mjk](https://www.instagram.com/rsudsoekandar.mjk)
Twitter : [rsudsoekandar.mjk](https://twitter.com/rsudsoekandar.mjk)
Youtube : RSUD Prof. dr .SOEKANDAR

B. Visi, Misi dan Motto

- Visi

*“Terwujudnya Rumah Sakit yang Berorientasi Pada Mutu Pelayanan,
Pendidikan, dan Penelitian di Bidang Kesehatan”*

- Misi

1. Menyediakan pelayanan rumah sakit yang bermutu kepada semua lapisan masyarakat.
2. Mendayagunakan sumberdaya rumah sakit sebagai upaya pelayanan kepada masyarakat yang optimal.
3. Memperluas jangkauan pelayanan rumah sakit dan menjadikan rumah sakit sebagai pusat rujukan.
4. Menyelenggarakan pelayanan pendidikan, pelatihan dan penelitian di bidang kesehatan yang berkualitas dan berdaya guna.
5. Mengelola rumah sakit dengan prinsip sosio ekonomi secara efektif dan efisien.

- Motto

“Kami Bangga Melayani Anda”

C. Tugas dan Fungsi

RSUD Prof dr. Soekandar merupakan Unit Pelaksana Teknis Khusus dari Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto bidang pelayanan medis dan kesehatan rumah sakit, dipimpin oleh Direktur. Tugas pokok dan fungsi RSUD Prof dr Soekandar mengacu pada Peraturan Bupati Mojokerto No 22 Tahun 2021 tentang Pembentukan Unit Organisasi Bersifat Khusus Rumah Sakit Umum Daerah Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.

Dalam kedudukannya sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Mojokerto, RSUD Prof dr. Soekandar mempunyai tugas pokok dan fungsi organisasi dengan tata kerja sebagai berikut::

- Tugas

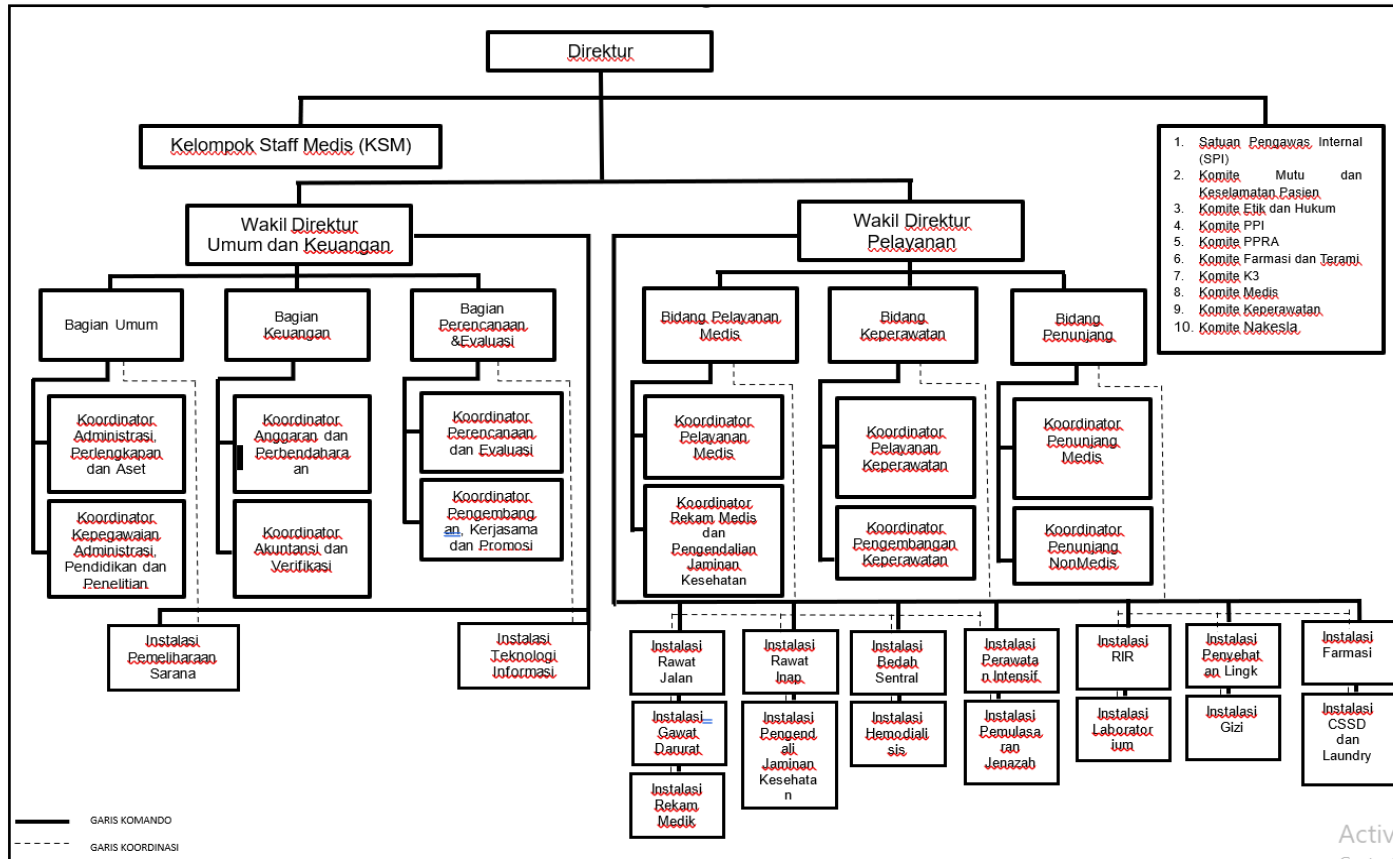
Membantu membantu Dinas Kesehatan untuk melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan dibidang kesehatan yaitu pelayanan dibidang Kesehatan.

- Fungsi

1. Pelaksanaan pelayanan medis, penunjang, dan keperawatan;
2. Pelaksanaan pendidikan dan latihan;
3. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan;
4. Pelaksanaan administrasi dibidang kesehatan;
5. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan dibidang pelayanan kesehatan;
dan
6. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Kesehatan terkait tugas dan fungsinya

D. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar adalah sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar

Sumber : Profil RSUD, 2024

E. Instalasi

Instalasi yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr.. Soekandar adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Jenis Instalasi RSUD Prof. dr. Soekandar

No	Jenis Instalasi
1.	Instalasi Pemeliharaan Sarana
2.	Instalasi Teknologi Informasi
3.	Instalasi Rawat Jalan
4.	Instalasi Gawat Darurat
5.	Instalasi Rekam Medik
6.	Instalasi Rawat Inap
7.	Instalasi Pengendalian Jaminan Kesehatan
8.	Instalasi Bedah Sentral
9.	Instalasi Hemodialisis
10.	Instalasi Perawatan Intensif
11.	Instalasi Pemulasaran Jenazah
12.	Instalasi RIR
13.	Instalasi Laboratorium
14.	Instalasi Penyehatan Lingkungan
15.	Instalasi Gizi
16.	Instalasi Farmasi
17.	Instalasi CSSD dan Laundry

Sumber: Buku Profil RSUD, 2024

F. Fasilitas Pelayanan

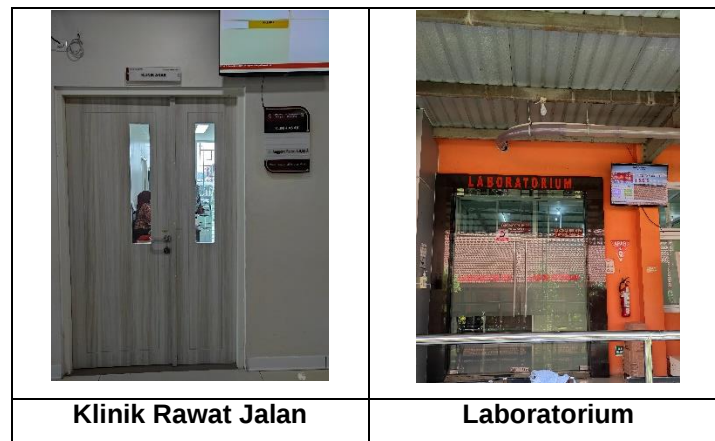
Fasilitas penunjang pelayanan masyarakat yang disediakan pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar adalah sebagai berikut:

1. Area Parkir
2. Toilet
3. Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM)
4. Ruang tunggu klinik
5. Ruang Laktasi
6. TV Ungu
7. IGD
8. IGD Ponak
9. Poli Eksekutif
10. Ruang rawat inap
11. Kantin dan Cafe
12. Fasilitas difabel
13. Lift dan Tangga Darurat
14. Pos Satpam

15. Ambulance
16. Kursi roda
17. Bilik Dahak
18. APAR
19. Handsanitizer
20. Ruang Informasi dan Pengaduan
21. Ruang Rapat dan Pertemuan
22. Pusaka Soekandar
23. Masjid

	
Pintu Utama Sisi Utara	Area Parkir Depan
	
Pendaftaran	Denah Ruangan
	
Farmasi Rawat Jalan	Area Parkir Tengah

	
Apar & Tangga Darurat	APM
	
Layanan Pengaduan	Ambulance
	
Ruang Pertemuan	Soekandar Mart & Cafe
	
R. Laktasi & Playground	Masjid



Gambar 2. 2 Fasilitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar

Sumber: Survei Primer, 2025

G. Biaya/Retribusi Pelayanan

Besarnya tarif pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar disesuaikan dengan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

H. Inovasi Pelayanan

Program Inovasi pelayanan publik Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto diantaranya adalah:

- **TV Ungu (Televisi Untuk Penunggu)**
Program inovasi pelayanan TV Ungu adalah media Informasi dan Edukasi tentang Lokasi Pasien Operasi di Kamar Operasi.
- **Mentari CeraH (Mesin Pendaftaran Mandiri, Cepat dan Terarah)**
Program inovasi pelayanan Mentari CeraH adalah Mesin Pendaftaran untuk pasien secara mandiri di tempat pendaftaran RSUD Prof. dr. Soekandar.
- **SIAP RAMAH (Sistem Aplikasi Rawat Luka di Rumah)**
Aplikasi yang digunakan untuk pasien setelah rawat inap bedah atau operasi di Rumah sakit. Pasien mendapatkan informasi tata cara pendaftaran saat opname di ruang rawat inap bedah (Kahuripan, Padjajaran, Kalingga, Dhoho, Mojopahit)

- Pusaka Soekandar (Pusat Keselamatan dan Kegawatdaruratan RSUD Prof.dr. Soekandar)

Unit khusus untuk memonitoring kejadian kecelakaan lalu lintas dengan peta digital. Sehingga petugas bisa dengan cepat dan sigap menjemput korban kecelakaan di tempat kejadian.

- SIAR DUHA (Konsultasi dan Arahan Dokter Untuk Kesehatan Anda)

Merupakan inovasi sebagai wadah edukasi kesehatan interaktif untuk masyarakat.

2.2 PROFIL RESPONDEN RSUD Prof. dr. SOEKANDAR KABUPATEN MOJOKERTO

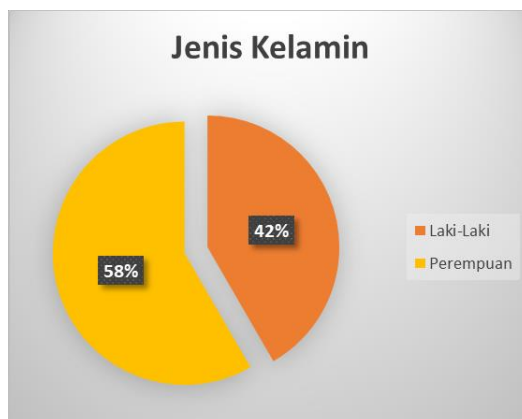
Responden dalam kegiatan Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar adalah masyarakat yang baru saja menerima pelayanan dari pihak Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar beserta fasilitas lainnya.

Tabel 2. 2 Profil Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar

No	Profil Responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	160	42
	Perempuan	224	58
2	Pendidikan		
	SD	31	8
	SMP	85	22
	SMA	204	53
	D3	25	7
	S1	39	10
	S2	0	0
	S3	0	0
3	Usia		
	<21 tahun	13	3
	21-30 tahun	69	18
	31-40 tahun	97	25
	41-50 tahun	99	26
	>50 tahun	106	28
4	Pekerjaan		
	PNS	10	3
	TNI	0	0
	POLRI	0	0
	Swasta	125	32
	Wirausaha	66	17
	Lainnya	183	48
5	Jenis Pasien		

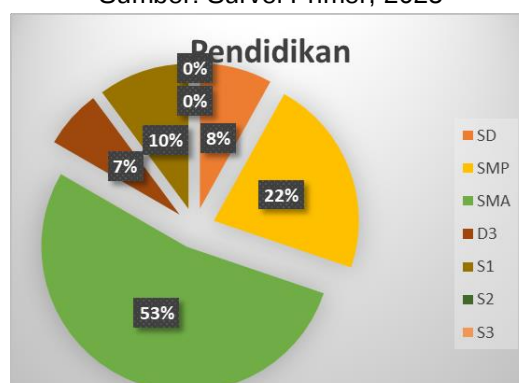
No	Profil Responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
	BPJS	369	96
	Umum	15	4
	Lainnya		

Sumber: Survei Primer, 2025



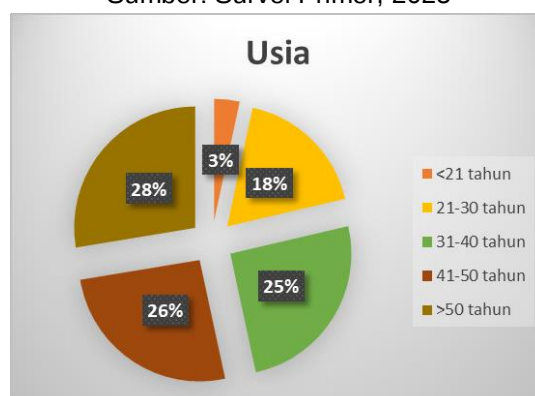
Gambar 2. 3 Persentase Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Survei Primer, 2025



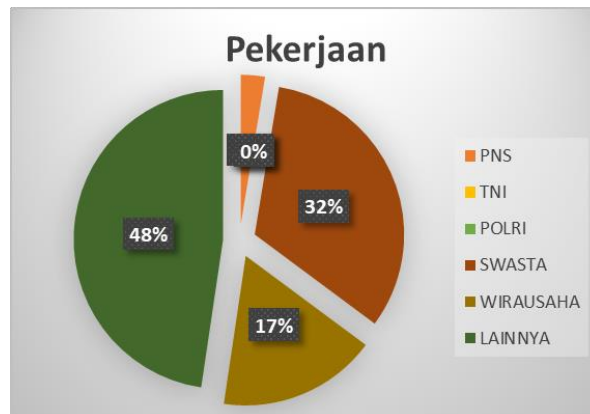
Gambar 2. 4 Persentase Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Berdasarkan Pendidikan

Sumber: Survei Primer, 2025



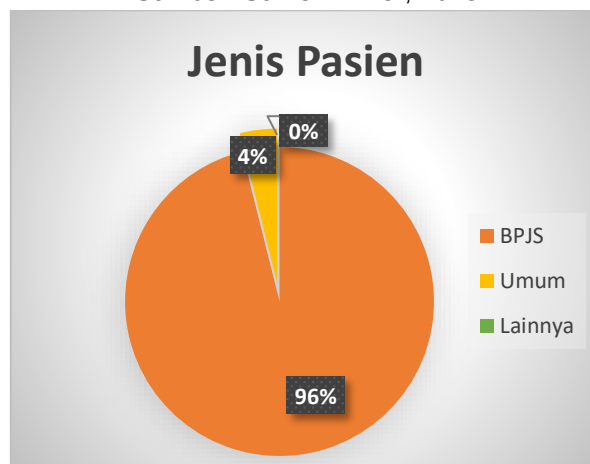
Gambar 2. 5 Persentase Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Berdasarkan Usia

Sumber: Survei Primer, 2025



Gambar 2. 6 Persentase Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Berdasarkan Pekerjaan

Sumber: Survei Primer, 2025



Gambar 2. 7 Persentase Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Berdasarkan Jenis Pasien

Sumber: Survei Primer, 2025

Hasil survei primer menunjukkan bahwa jenis kelamin responden didominasi oleh jenis kelamin perempuan sebesar 58%. Pendidikan responden didominasi oleh jenjang pendidikan SMA sebanyak 53%. Usia responden didominasi dengan kelompok usia 50 tahun keatas tahun sebanyak 28%. Pekerjaan responden didominasi oleh jenis pekerjaan lainnya, misalnya ibu rumah tangga, sopir, buruh tani, purna ASN dan lainnya sebanyak 48%. Sedangkan jenis pasien didominasi dengan pasien penjamin BPJS sebanyak 97%

2.3 PEMBAHASAN

2.3.1 Analisis Karakteristik Pelayanan Publik

Analisis karakteristik pelayanan publik menggambarkan kondisi pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar yang dijabarkan pada masing-masing variabel pelayanan publik.

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan untuk mendapatkan layanan telah disosialisasikan melalui banner yang diletakkan pada bagian depan ruang pelayanan pendaftaran. Persyaratan untuk mendapatkan pelayanan medis di RSUD Prof. dr. Soekandar adalah sebagai berikut:



Gambar 2. 8 Persyaratan Pasien Penjamin

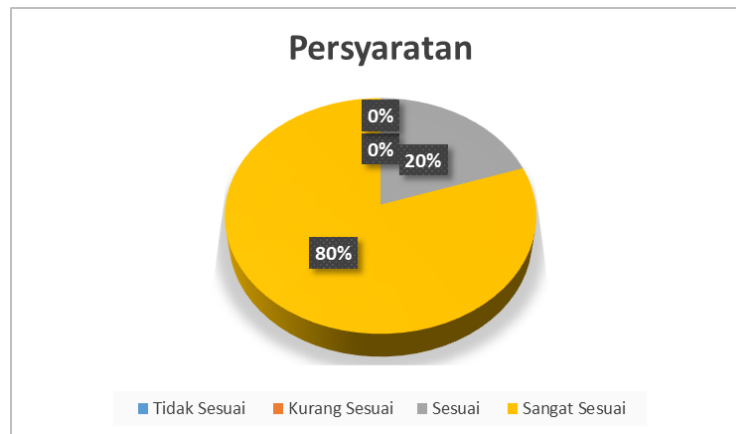
Sumber: Standar Pelayanan Publik

Hasil Survei primer menunjukkan bahwa sebanyak 80% responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar sangat sesuai dengan jenis pelayanan. Sebanyak 20% responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan telah sesuai dengan jenis pelayanan.

Tabel 2. 3 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Persyaratan

No	Persyaratan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak sesuai	0	0
2	Kurang sesuai	0	0
3	Sesuai	76	20
4	Sangat sesuai	308	80

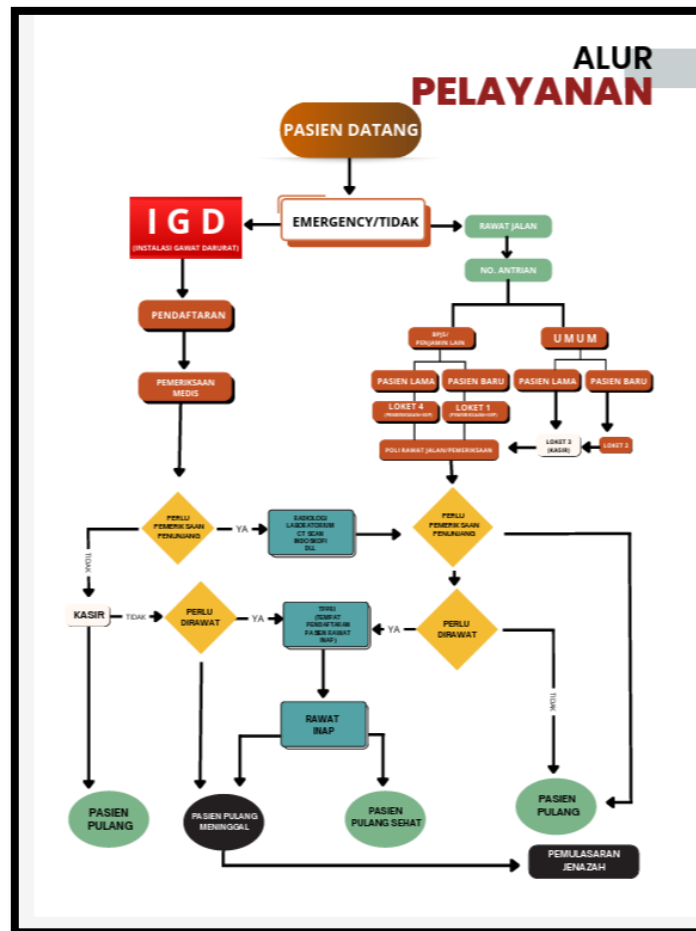
Sumber: Hasil Analisis, 2025



Gambar 2. 9 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Persyaratan
Sumber: Hasil Analisis, 2025

B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar adalah sebagai berikut:



Gambar 2. 10 Alur Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar

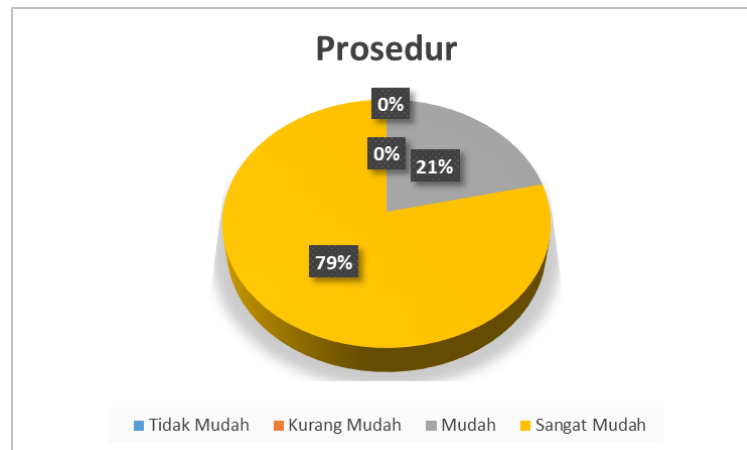
Sumber: Profil RSUD, 2024

Berdasarkan hasil Survei primer, didapatkan bahwa responden yang menilai prosedur yang ada pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar sangat mudah adalah sebanyak 79% dan sebanyak 21% responden menilai mudah.

Tabel 2. 4 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Prosedur

No	Prosedur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak mudah	0	0
2	Kurang mudah	0	0
3	Mudah	82	21
4	Sangat mudah	302	79

Sumber: Hasil Analisis, 2025



Gambar 2. 11 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Prosedur

Sumber: Hasil Analisis, 2025

C. Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Berdasarkan hasil Survei primer, diketahui bahwa waktu pelayanan publik Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar dinilai responden memberikan penilaian sangat cepat sebanyak 55%, responden yang memberikan penilaian cepat sebanyak 44% responden dan sebanyak 1% responden menilai waktu pelayanan tergolong kurang cepat.

Penilaian kurang cepat dikarenakan beberapa hal diantaranya:

- Pada klinik urologi jadwal praktek dokter cukup siang.
- Pada Instalasi Farmasi antrian dinilai cukup lama
- Pada klinik syaraf terdapat pasien yang menyerobot antrian.

Jadwal pelayanan Klinik Spesialis Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar adalah sebagai berikut:

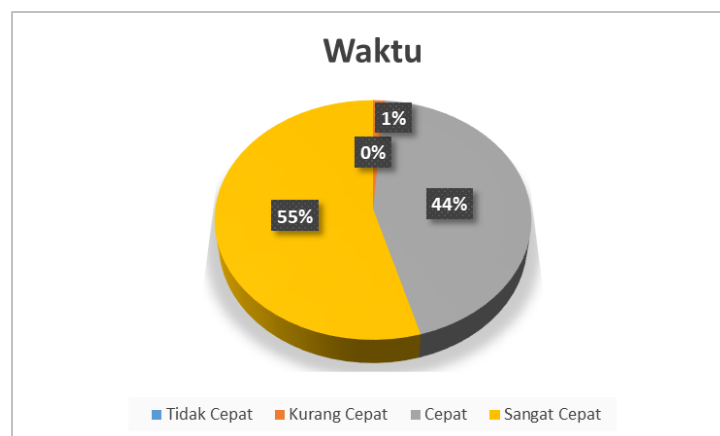
JADWAL POLIKLINIK SPESIALIS			
KLINIK PENYAKIT DALAM		JADWAL PRAKTEK	
dr. M. Jumali Dawam, Sp.PD	Senin & Rabu	08.00 s/d selesai	
dr. Endah Tatyana, Sp.PD	Selasa & Jum'at	08.00 s/d selesai	
dr. Linda Febriana D.P, Sp.PD	Kamis	08.00 s/d selesai	
dr. Ahmad Zamahsyari, Sp.PD	Kamis & Sabtu	08.00 s/d selesai	
KLINIK JANTUNG		JADWAL PRAKTEK	
dr. Hanang A A, Sp. JP., FIHA	Senin & Sabtu	08.00 s/d selesai	
dr. Irien Eko H, Sp. JP., FIHA	Kamis & Jum'at	08.00 s/d selesai	
dr. Rachmat Ageng P, Sp. JP	Selasa & Rabu	08.00 s/d selesai	
KLINIK KANDUNGAN & KEBIDANAN		JADWAL PRAKTEK	
dr. M.N. Akbar, Sp. OG	Senin & Kamis	08.00 s/d selesai	
dr. Mira Kusuma W, Sp. OG	Selasa & Jum'at	08.00 s/d selesai	
dr. Reza Artha B. N, Sp. OG	Rabu & Kamis	08.00 s/d selesai	
dr. Sukma Dewi P, Sp. OG	Jum'at & Sabtu	08.00 s/d selesai	
KLINIK KB		JADWAL PRAKTEK	
dr. M.N. Akbar, Sp. OG	Senin	08.00 s/d selesai	
dr. Reza Artha B. N, Sp. OG	Rabu	08.00 s/d selesai	
dr. Mira Kusuma W, Sp. OG	Jum'at	08.00 s/d selesai	
dr. Sukma Dewi P, Sp. OG	Sabtu	08.00 s/d selesai	
KLINIK BEDAH UMUM		JADWAL PRAKTEK	
dr. Zainul Muhtarom, Sp.B	Senin s/d Rabu	08.00 s/d selesai	
dr. Yohni Wahyu F, Sp.B	Kamis s/d Sabtu	08.00 s/d selesai	
KLINIK BEDAH ONKOLOGI		JADWAL PRAKTEK	
dr. Djoko S, Sp. B (K) Onk	Senin s/d Sabtu	08.00 s/d selesai	
KLINIK BEDAH ANAK		JADWAL PRAKTEK	
dr. Purnawirawanto, Sp.B. Sp.BA. Sub.Sp.Digestive	Rabu & Jum'at	08.00 s/d selesai	
KLINIK BEDAH SARAF		JADWAL PRAKTEK	
dr. Firman N C, M.Kes., Sp.BS, FINSS	Senin s/d Sabtu	08.00 s/d selesai	
KLINIK BEDAH TULANG BELAKANG		JADWAL PRAKTEK	
dr. Adi Rijana Putra, Sp.OTIKSpine	Rabu & Jum'at	13.00 - 16.00	
KLINIK ANAK		JADWAL PRAKTEK	
dr. Sofia Wardhani, Sp.A	Senin & Rabu	08.00 s/d selesai	
dr. Rewina Intan A, Sp.A	Selasa	08.00 s/d selesai	
dr. Ameilia Fitri H, Sp.A	Kamis & Sabtu	08.00 s/d selesai	
dr. Anggono R.A.S, Sp.A	Jum'at	08.00 s/d selesai	
KLINIK REHAB MEDIK		JADWAL PRAKTEK	
dr. Sri Harnowo, Sp. KFR	Senin s/d Sabtu	08.00 s/d selesai	
dr. Fauza Alfin, M.Ked.Klin., Sp. KFR	Senin s/d Sabtu	08.00 s/d selesai	
KLINIK PARU		JADWAL PRAKTEK	
dr. Gigih Setijawan, Sp. P	Senin s/d Jum'at	08.00 s/d selesai	
KLINIK GIGI & MULUT		JADWAL PRAKTEK	
dr. Rizky Harris, Sp. KG	Senin s/d Sabtu	08.00 s/d selesai	
dr. Erni Indrawati, Sp. PM	Senin s/d Sabtu	08.00 s/d selesai	
dr. Yudhi Widia, Sp. Perio	Senin, Rabu, Sabtu	08.00 s/d selesai	
dr. Bagus Priambodo	Senin s/d Sabtu	08.00 s/d selesai	
KLINIK MATA		JADWAL PRAKTEK	
dr. Fadjar Halomoan, Sp.M	Senin, Rabu, Jum'at	08.00 s/d selesai	
dr. Lailus Sofatul L, Sp.M	Selasa, Kamis, Sabtu	08.00 s/d selesai	
KLINIK KULIT & KELAMIN		JADWAL PRAKTEK	
dr. Asri Rahmawati, Sp. KK	Senin s/d Jum'at	08.00 s/d selesai	
KLINIK VCT		JADWAL PRAKTEK	
dr. Endah Tatyana, Sp.PD	Selasa	08.00 s/d selesai	
dr. M. Jumali Dawam, Sp.PD	Rabu & Kamis	08.00 s/d selesai	
KLINIK JIWA		JADWAL PRAKTEK	
dr. Ina Dewi Ardiyani, Sp.KJ	Senin s/d Sabtu	08.00 s/d selesai	
KLINIK MCU		JADWAL PRAKTEK	
dr. Andy Prasetyo	Senin s/d Sabtu	08.00 s/d selesai	
KLINIK ORTHOPEDI		JADWAL PRAKTEK	
dr. Arif Prakoso, Sp. OT	Senin s/d Rabu	08.00 s/d selesai	
dr. Irsiqin W S, Sp. OT	Kamis s/d Sabtu	08.00 s/d selesai	
KLINIK ANESTESI		JADWAL PRAKTEK	
dr. Antonius Berry S, Sp.An, FIP	Selasa & Kamis	08.00 s/d selesai	
dr. Satria Jati W, Sp.An	Selasa & Kamis	08.00 s/d selesai	
KLINIK SARAF		JADWAL PRAKTEK	
dr. Soekrisno Adi, Sp. S	Senin, Rabu, Kamis	08.00 s/d selesai	
dr. Heru Rustiadi, Sp.S	Selasa, Jum'at	08.00 s/d selesai	
dr. Ineke Rosalia, Sp.N	Sabtu	08.00 s/d selesai	
KLINIK GERIATRI		JADWAL PRAKTEK	
dr. M. Jumali Dawam, Sp.PD	Senin	08.00 s/d selesai	
dr. Endah Tatyana, Sp.PD	Jum'at	08.00 s/d selesai	
KLINIK UROLOGI		JADWAL PRAKTEK	
dr. Ardrito Rachman, Sp. U	Senin, Rabu, Jum'at	08.00 s/d selesai	
KLINIK HEMODIALISA		JADWAL PRAKTEK	
dr. M. Jumali Dawam, Sp. PD	Senin s/d Sabtu	06.00 s/d selesai	
KLINIK GINJAL		JADWAL PRAKTEK	
dr. M. Jumali Dawam, Sp. PD	Selasa	08.00 s/d selesai	
KLINIK THT		JADWAL PRAKTEK	
dr. Widiatmoko B, Sp.THT-KL	Senin s/d Sabtu	08.00 s/d selesai	

Gambar 2. 12 Jadwal Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar
Sumber: Profil RSUD, 2024.

Tabel 2. 5 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Waktu

No	Waktu	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Cepat	0	0
2	Kurang Cepat	5	1
3	Cepat	170	44
4	Sangat Cepat	209	55

Sumber: Hasil Analisis, 2025



Gambar 2. 13 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Waktu

Sumber: Hasil Analisis, 2025

D. Biaya

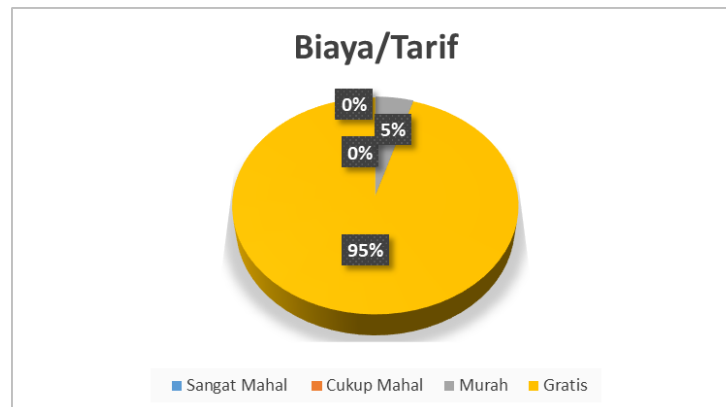
Biaya/Tarif adalah pembayaran yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar terdiri dari 2 golongan yaitu pasien dengan penjamin/asuransi dan pasien umum. Tarif rumah sakit telah diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Berdasarkan hasil Survei primer didapatkan hasil bahwa sebanyak 95% menilai gratis atau dijamin oleh BPJS maupun KIS dan sebanyak 5% menilai murah, karena merupakan pasien umum.

Tabel 2. 6 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Biaya

No	Biaya/Tarif	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat mahal	0	0
2	Cukup mahal	0	0
3	Murah	18	5
4	Gratis	366	95

Sumber: Hasil Analisis, 2025



Gambar 2. 14 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Biaya
Sumber: Hasil Analisis, 2025

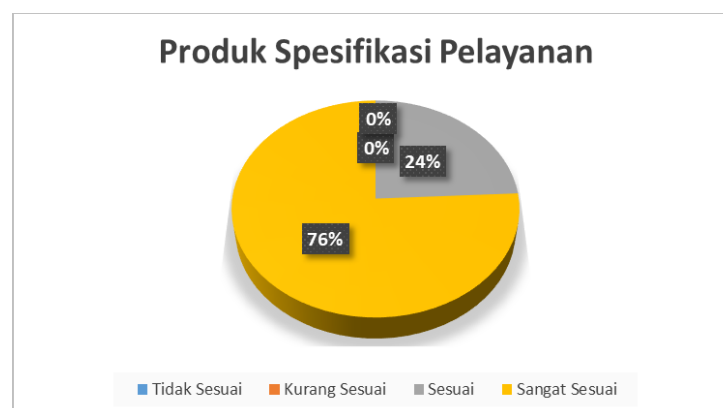
E. Produk Spesifikasi Pelayanan

Produk spesifikasi pelayanan adalah hasil pelayanan publik yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar berupa layanan kesehatan. Berdasarkan hasil survei sebanyak 76% responden berpendapat bahwa produk spesifikasi pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar sangat sesuai ketentuan dan sebanyak 24% responden menilai sesuai ketentuan.

Tabel 2. 7 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Produk Spesifikasi Pelayanan

No	Produk Spesifikasi Pelayanan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai Ketentuan	0	0
2	Kurang Sesuai Ketentuan	0	0
3	Sesuai Ketentuan	93	24
4	Sangat Sesuai Ketentuan	291	76

Sumber: Hasil Analisis, 2025



Gambar 2. 15 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Produk Spesifikasi Pelayanan
Sumber: Hasil Analisis, 2025

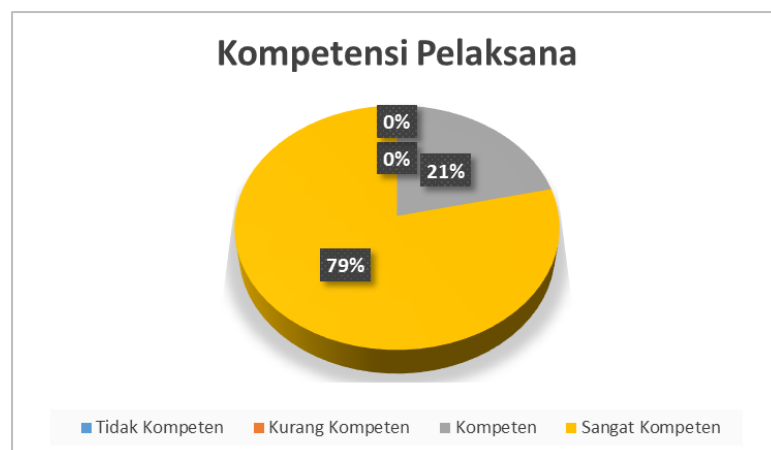
F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar meliputi pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman petugas pelayanan publik. Berdasarkan hasil survei sebanyak 21% responden berpendapat bahwa petugas pelaksana kompeten dan sebanyak 79% responden menilai bahwa petugas pelaksana sangat kompeten.

Tabel 2. 8 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Kompetensi Pelaksana

No	Kompetensi Pelaksana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Kompeten	0	0
2	Kurang Kompeten	0	0
3	Kompeten	82	21
4	Sangat Kompeten	302	79

Sumber: Hasil Analisis, 2025



Gambar 2. 16 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Kompetensi Pelaksana

Sumber: Hasil Analisis, 2025

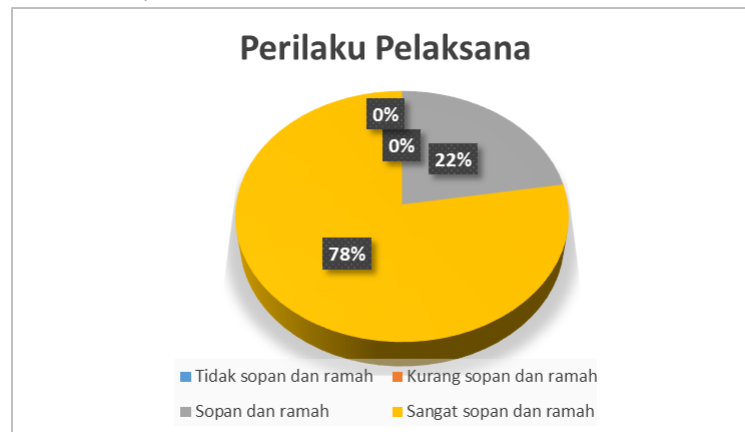
G. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana dapat ditinjau dari kesopanan dan keramahan petugas pelaksana dalam memberikan jasa pelayanan kepada para pengguna jasa pelayanan publik Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa sebanyak 78% responden menilai perilaku pelaksana tergolong sangat sopan dan ramah dan 22% menilai perilaku pelaksanaan sopan dan ramah

Tabel 2. 9 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Perilaku Pelaksana

No	Perilaku Pelaksana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak sopan dan ramah	0	0
2	Kurang sopan dan ramah	0	0
3	Sopan dan ramah	86	22
4	Sangat sopan dan ramah	298	78

Sumber: Hasil Analisis, 2025



Gambar 2. 17 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Perilaku Pelaksana

Sumber: Hasil Analisis, 2025

H. Sarana dan Prasarana

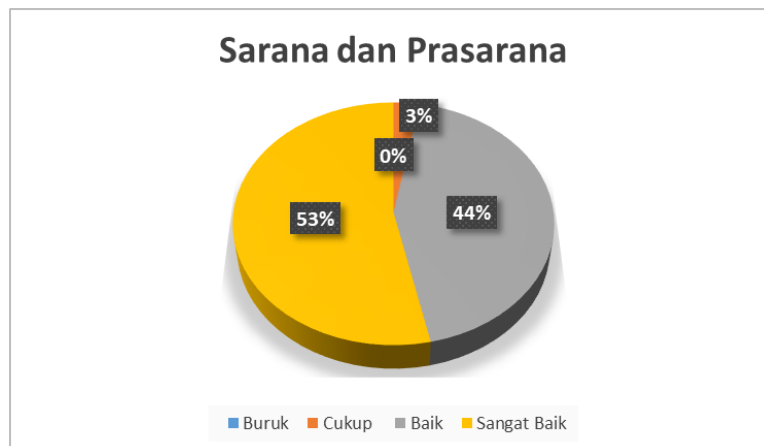
Berdasarkan hasil survei sarana dan prasarana Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar yang sudah ada dinilai sangat baik oleh 53% reponden, dinilai baik oleh 44% responden dan dinilai cukup oleh 3% responden. Responden menilai sarana dan prasarana cukup dikarenakan beberapa hal yaitu:

- Kurangnya jumlah kursi antrian di ruang tunggu klinik penyakit dalam, klinik jantung dan instalasi farmasi rawat jalan;
- Toilet difabel pada area parkir tengah kurang ramah;
- Terdapat toilet yang kebersihannya kurang terjaga;
- Bilik dahak pada klinik paru tidak berfungsi.

Tabel 2. 10 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Sarana dan Prasarana

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Buruk	0	0
2	Cukup	11	3
3	Baik	168	44
4	Sangat baik	205	53

Sumber: Hasil Analisis, 2025



Gambar 2. 18 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Sarana dan Prasarana

Sumber: Hasil Analisis, 2025

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

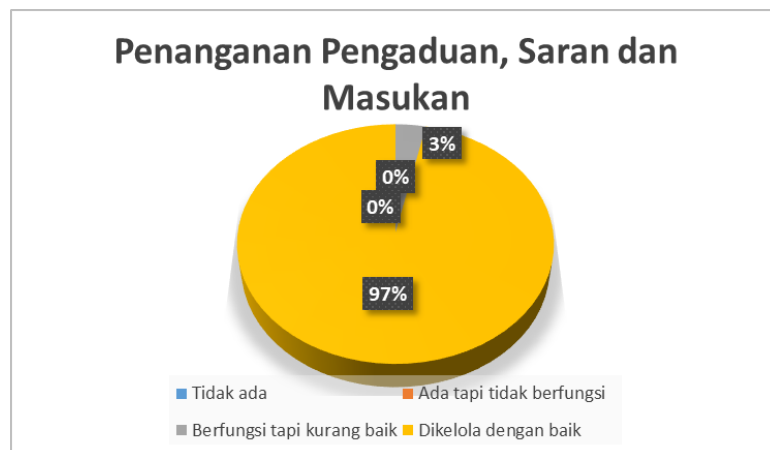
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Berdasarkan hasil Survei primer penanganan pengaduan, saran dan masukan pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar dinilai telah dikelola dengan baik sebanyak 97% responden dan sebanyak 3% responden menilai berfungsi tapi kurang baik

Responden yang menilai berfungsi tapi kurang baik dikarenakan di Instalasi Rawat Inap tombol *nurse call* tidak berfungsi, sehingga pasien maupun keluarga merasa kesulitan jika akan memanggil perawat jaga.

Tabel 2. 11 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Maklumat Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak ada	0	0
2	Ada tapi tidak berfungsi	0	0
3	Berfungsi tapi kurang baik	13	3
4	Dikelola dengan baik	371	97

Sumber: Hasil Analisis, 2025



Gambar 2. 19 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Sumber: Hasil Analisis, 2025

2.3.2 Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil survei diperoleh data mengenai pendapat masyarakat terhadap variabel-variabel/ unsur pelayanan publik, yaitu:

1. Persyaratan = variabel 1
2. Prosedur = variabel 2
3. Waktu = variabel 3
4. Biaya/tarif = variabel 4
5. Produk spesifikasi pelayanan = variabel 5
6. Kompetensi pelaksana = variabel 6
7. Perilaku pelaksana = variabel 7
8. Sarana dan prasarana = variabel 8
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan = variabel 9

Adapun hasil perhitungan data variabel pelayanan publik Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar dengan menggunakan program SPSS sebagai berikut:

Tabel 2. 12 Perhitungan Variabel Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error
VAR00001	384	1.00	3.00	4.00	3.8021	.39895
VAR00002	384	1.00	3.00	4.00	3.7865	.41034
VAR00003	384	2.00	2.00	4.00	3.5313	.52515

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error
VAR00004	384	1.00	3.00	4.00	3.9531	.21165
VAR00005	384	1.00	3.00	4.00	3.7578	.42897
VAR00006	384	1.00	3.00	4.00	3.7865	.41034
VAR00007	384	1.00	3.00	4.00	3.7760	.41744
VAR00008	384	2.00	2.00	4.00	3.5052	.55504
VAR00009	384	1.00	3.00	4.00	3.9661	.18109
Valid N (listwise)	384					

Sumber: Hasil Analisis, 2025

Melalui perhitungan menggunakan SPSS diperoleh nilai rata-rata untuk masing-masing variabel atau unsur pelayanan, yaitu:

Tabel 2. 13 Nilai Rata-Rata Variabel Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar

No	Variabel	Nilai Rata-rata
1	VAR00001	3.80
2	VAR00002	3.79
3	VAR00003	3.53
4	VAR00004	3.95
5	VAR00005	3.76
6	VAR00006	3.79
7	VAR00007	3.78
8	VAR00008	3.51
9	VAR00009	3.97

Sumber: Hasil Analisis, 2025

Langkah selanjutnya setelah diketahui nilai rata-rata adalah menghitung nilai rata-rata tertimbang dengan rumus berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Melalui rumus di atas maka diperoleh nilai masing-masing variabel pelayanan adalah:

Tabel 2. 14 Nilai Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar

No	Variabel	Nilai Rata-rata	Nilai Tertimbang
1	VAR00001	3.80	0.42
2	VAR00002	3.79	0.42
3	VAR00003	3.53	0.39
4	VAR00004	3.95	0.43
5	VAR00005	3.76	0.41

No	Variabel	Nilai Rata-rata	Nilai Tertimbang
6	VAR00006	3.79	0.42
7	VAR00007	3.78	0.42
8	VAR00008	3.51	0.39
9	VAR00009	3.97	0.44
Jumlah		33.86	3.73
Nilai Kepuasan Masyarakat			93.13

Sumber: Hasil Analisis, 2025

Tabel 2. 15 Nilai Variabel Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Keterangan
U1	Persyaratan	95.05	Sangat Baik
U2	Prosedur	94.66	Sangat Baik
U3	Waktu	88.28	Baik
U4	Biaya/Tarif	98.83	Sangat Baik
U5	Produk spesifikasi pelayanan	93.95	Sangat Baik
U6	Kompetensi pelaksana	94.66	Sangat Baik
U7	Perilaku pelaksana	94.40	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	87.63	Baik
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	99.15	Sangat Baik

Sumber: Hasil Analisis, 2025

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar adalah **93.13 ~ Sangat Baik**.

Secara umum pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar dapat dikatakan baik. Namun dalam beberapa unsur pelayanan terdapat penilaian yang kurang memuaskan menurut masyarakat. Hal tersebut didapatkan dari hasil analisis karakteristik pelayanan serta saran dan masukan pada kuisisioner responden. Jadi, unsur pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar yang perlu ditingkatkan lagi antara lain:

1. Variabel waktu pelayanan yaitu pada beberapa klinik spesialis jadwal dokter cukup siang, terdapat pasien yang menyerobot antrian di klinik rawat jalan dan pada Instalasi Farmasi antrian dinilai cukup lama.
2. Variabel sarana prasarana yaitu kurangnya jumlah kursi antrian di ruang tunggu klinik penyakit dalam, klinik jantung dan instalasi farmasi, toilet difabel pada area parkir tengah kurang ramah, bilik dahak pada klinik paru tidak berfungsi dengan baik serta terdapat toilet pada instalasi rawat inap yang kebersihannya kurang terjaga sehingga menimbulkan rasa kurang nyaman terhadap pasien dan keluarga.

3. Variabel penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tombol *nursecall* pada instalasi rawat inap tidak berfungsi dengan baik, sehingga pasien maupun keluarga merasa kesulitan jika akan memanggil perawat jaga.

2.4 NILAI KEPUASAN MASYARAKAT TIAP LAYANAN

Nilai kepuasan masyarakat pada tiap layanan merupakan perhitungan yang didapatkan dari hasil survei kemudian dijabarkan pada masing-masing layanan. Tujuan penjabaran untuk mengetahui secara rinci nilai kepuasan masyarakat pada masing-masing layanan.

Tabel 2.16 Nilai Kepuasan Masyarakat Tiap Layanan

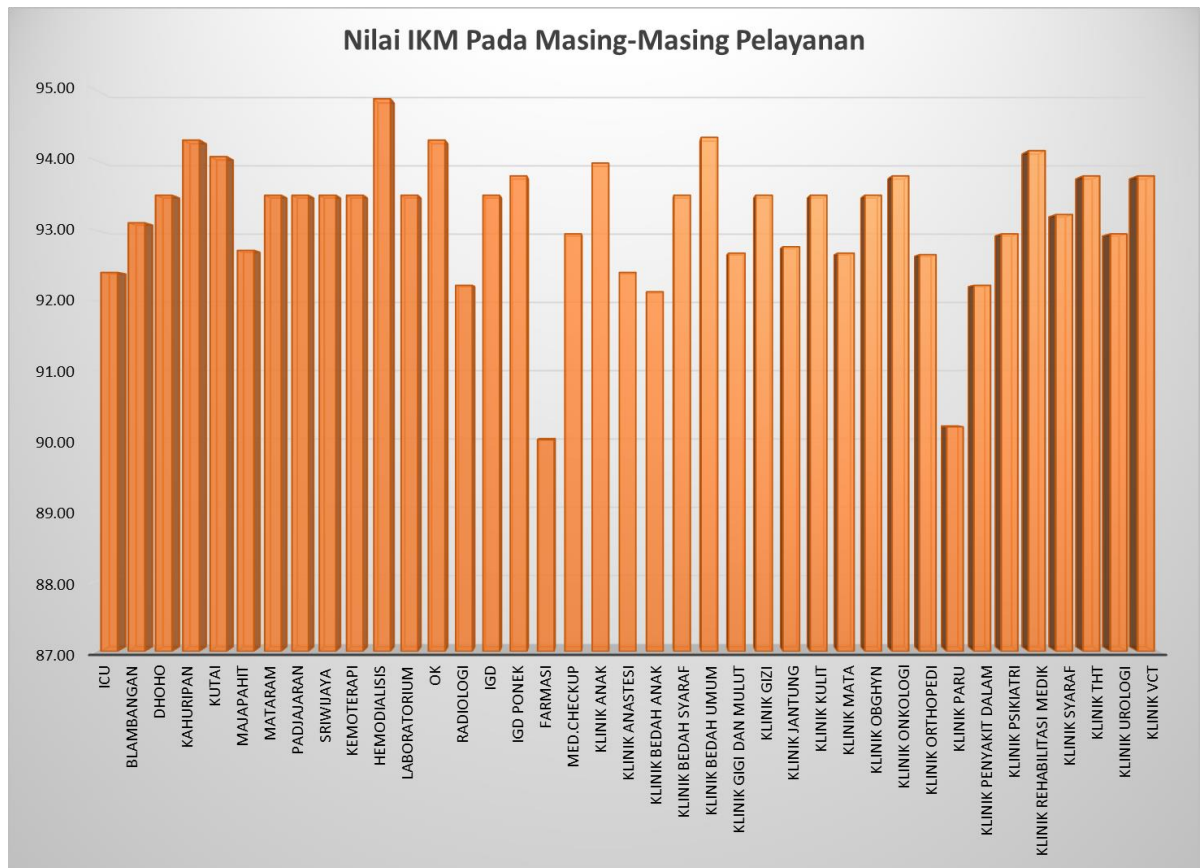
No	Ruangan	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1.	ICU	92.40	A	Sangat Baik
2.	BLAMBANGAN	93.11	A	Sangat Baik
3.	DHOHO	93.50	A	Sangat Baik
4.	KAHURIPAN	94.29	A	Sangat Baik
5.	KUTAI	94.05	A	Sangat Baik
6.	MAJAPAHIT	92.71	A	Sangat Baik
7.	MATARAM	93.50	A	Sangat Baik
8.	PADJAJARAN	93.50	A	Sangat Baik
9.	SRIWIJAYA	93.50	A	Sangat Baik
10.	KEMOTERAPI	93.50	A	Sangat Baik
11.	HEMODIALISIS	94.88	A	Sangat Baik
12.	LABORATORIUM	93.50	A	Sangat Baik
13.	OK	94.29	A	Sangat Baik
14.	RADIOLOGI	92.22	A	Sangat Baik
15.	IGD	93.50	A	Sangat Baik
16.	IGD PONEK	93.78	A	Sangat Baik
17.	FARMASI	90.02	A	Sangat Baik
18.	MED.CHECKUP	92.95	A	Sangat Baik
19.	KLINIK ANAK	93.96	A	Sangat Baik
20.	KLINIK ANASTESI	92.40	A	Sangat Baik
21.	KLINIK BEDAH ANAK	92.13	A	Sangat Baik
22.	KLINIK BEDAH SYARAF	93.50	A	Sangat Baik
23.	KLINIK BEDAH UMUM	94.33	A	Sangat Baik
24.	KLINIK GIGI DAN MULUT	92.68	A	Sangat Baik
25.	KLINIK GIZI	93.50	A	Sangat Baik
26.	KLINIK JANTUNG	92.77	A	Sangat Baik
27.	KLINIK KULIT	93.50	A	Sangat Baik
28.	KLINIK MATA	92.68	A	Sangat Baik
29.	KLINIK OBGHYN	93.50	A	Sangat Baik

30.	KLINIK ONKOLOGI	93.78	A	Sangat Baik
31.	KLINIK ORTHOPEDI	92.65	A	Sangat Baik
32.	KLINIK PARU	90.20	A	Sangat Baik
33.	KLINIK PENYAKIT DALAM	92.22	A	Sangat Baik
34.	KLINIK PSIKIATRI	92.95	A	Sangat Baik
35.	KLINIK REHABILITASI MEDIK	94.13	A	Sangat Baik
36.	KLINIK SYARAF	93.23	A	Sangat Baik
37.	KLINIK THT	93.78	A	Sangat Baik
38.	KLINIK UROLOGI	92.95	A	Sangat Baik
39.	KLINIK VCT	93.78	A	Sangat Baik

Sumber: Hasil Analisis, 2025

Berdasarkan tabel 2.16 diatas nilai survei kepuasan masyarakat tertinggi pada tiap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar antara lain pelayanan **Instalasi Hemodialisis** dengan nilai **94,88** dalam klasifikasi kinerja **Sangat Baik**.

Selain itu terdapat pelayanan dengan nilai terendah antara lain **pelayanan instalasi farmasi** dengan nilai **90.02** dalam klasifikasi kinerja **Sangat Baik**. Nilai survei kepuasan masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar pada tiap layanan bervariasi, namun nilai tersebut masuk dalam klasifikasi pelayanan dengan kinerja Sangat Baik.



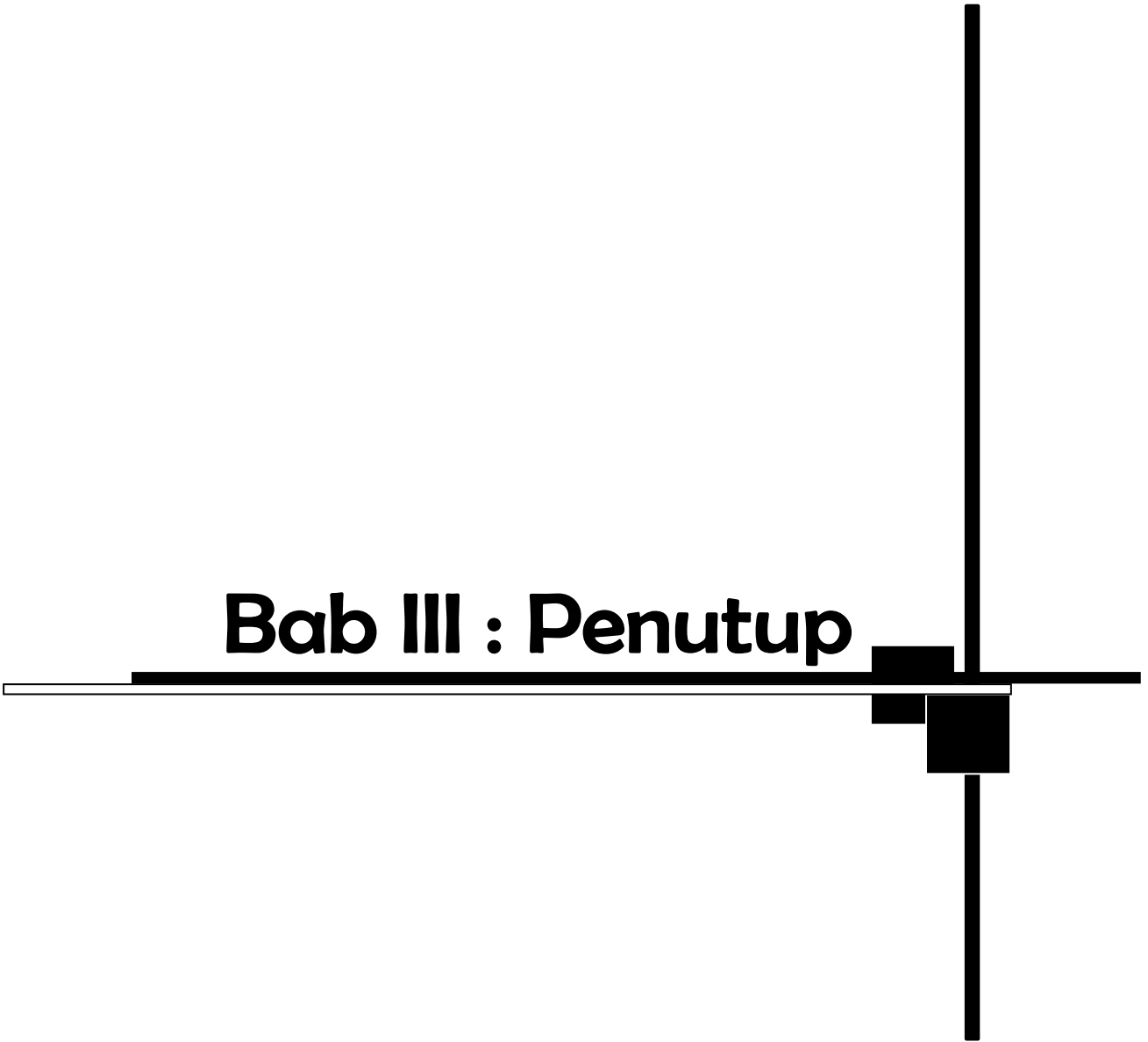
Gambar 2.20 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tiap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar
Sumber: Hasil Analisis, 2025

Berdasarkan hasil pembahasan Survei Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar dapat disimpulkan secara rinci jenis pelayanan yang perlu ditingkatkan kinerjanya, antara lain:

1. Pelayanan instalasi farmasi yaitu waktu pelayanan yang dinilai masyarakat cukup lama dalam mengantri obat (khususnya apotek rawat jalan) karena petugas kurang, selain itu tempat duduknya juga kurang sehingga responden sampai mengantri duduk di lantai.
2. Pelayanan klinik urologi yaitu dokter spesialis datang jam 11 siang, sehingga pasien harus pulang dan kembali lagi di jam tersebut.
3. Pelayanan klinik syaraf yaitu terdapat pasien yang menyerobot antrian.
4. Pelayanan klinik penyakit dalam dan klinik jantung yaitu kurangnya kursi di ruang tunggu.
5. Pelayanan Rawat Inap Dhoho yaitu terdapat toilet yang kurang bersih dan salurannya mengeluarkan bau .

6. Pelayanan Rawat Inap Pajajaran yaitu tombol *nurse call* tidak berfungsi dengan baik, sehingga pasien maupun keluarga pasien kesulitan memanggil perawat jaga.
7. Toilet difabel pada area parkir tengah dinilai kurang ramah karena sulit digunakan untuk penyandang disabilitas.
8. Pelayanan klinik paru yaitu bilik dahak tidak dapat berfungsi dengan baik.

Bab III : Penutup



BAB: III

PENUTUP

3.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan survei kepuasan masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar dapat disimpulkan beberapa poin penting sebagai berikut:

- Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar adalah **93.13 ~ Sangat Baik**.
- Secara umum pelayanan di Prof. dr. Soekandar dapat dikatakan baik. Namun dalam beberapa unsur pelayanan terdapat penilaian yang kurang memuaskan menurut masyarakat. Hal tersebut diperoleh dari hasil analisis karakteristik pelayanan serta saran dan masukan pada kuisioner responden. Jadi, unsur pelayanan Prof. dr. Soekandar yang perlu ditingkatkan lagi antara lain:
 1. Variabel waktu pelayanan yaitu pada beberapa klinik spesialis jadwal dokter cukup siang dan pada Instalasi Farmasi antrian dinilai cukup lama.
 2. Variabel sarana prasarana yaitu kurangnya jumlah kursi antrian di ruang tunggu klinik penyakit dalam, klinik jantung dan instalasi farmasi, toilet difabel pada area parkir tengah kurang ramah, bilik dahak pada klinik paru tidak berfungsi dengan baik serta terdapat toilet pada instalasi rawat inap yang kebersihannya kurang terjaga sehingga menimbulkan rasa kurang nyaman terhadap pasien dan keluarga.
 3. Variabel penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tombol *nursecall* pada instalasi rawat inap tidak berfungsi dengan baik, sehingga pasien maupun keluarga merasa kesulitan jika akan memanggil perawat jaga.
- Nilai survei kepuasan masyarakat tertinggi pada tiap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar antara lain:
 1. Pelayanan Instalasi Hemodialisis 94.88 dalam klasifikasi kinerja sangat baik.

2. Pelayanan klinik bedah umum 94.33 dalam klasifikasi kinerja sangat baik.
 3. Pelayanan rawat inap kahuripan 94.29 dalam klasifikasi kinerja sangat baik.
- Nilai survei kepuasan masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Prof.dr. Soekandar pada tiap layanan bervariasi. Namun, secara umum nilai tersebut masuk dalam klasifikasi mutu pelayanan dengan kinerja baik.
 - Secara rinci jenis pelayanan yang perlu ditingkatkan kinerjanya antara lain:
 1. Pelayanan instalasi farmasi yaitu waktu pelayanan yang dinilai masyarakat cukup lama dalam mengantri obat (khususnya apotek rawat jalan) karena petugas kurang, selain itu tempat duduknya juga kurang sehingga responden sampai mengantri duduk di lantai.
 2. Pelayanan klinik penyakit dalam dan klinik jantung yaitu kurangnya kursi di ruang tunggu.
 3. Pelayanan klinik urologi dokter spesialis datang jam 11 siang, sehingga pasien harus pulang dan kembali lagi di jam tersebut.
 4. Pelayanan Rawat Inap Dhoho yaitu terdapat toilet yang kurang bersih dan salurannya mengeluarkan bau .
 5. Pelayanan Rawat Inap Pajajaran yaitu tombol *nursecall* tidak berfungsi dengan baik, sehingga pasien maupun keluarga pasien kesulitan memanggil perawat jaga.
 6. Toilet difabel pada area parkir tengah dinilai kurang ramah karena sulit digunakan untuk penyandang disabilitas.
 7. Pelayanan klinik paru yaitu bilik dahak tidak dapat berfungsi dengan baik.

3.2 SARAN

Beberapa saran yang dapat diberikan terkait dengan hasil pembahasan survei kepuasan masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar sebagai berikut:

- a. Mengevaluasi kembali jadwal waktu pelayanan, serta memberikan sanksi maupun reward setiap bulan bagi petugas teladan maupun sebaliknya.
- b. Menambah jumlah pegawai untuk mempercepat waktu pelayanan, namun jika tidak memungkinkan dapat dilakukan dengan memaksimalkan program

inovasi RSUD yg bernama Mentari CeraH (Mesin Pendaftaran Mandiri Cepat dan Terarah) untuk meminimalisir antrian.

- c. Menambah jumlah kursi di ruang tunggu poli penyakit dalam dan klinik jantung.
- d. Meninjau kembali kinerja tenaga kebersihan dengan cara mengatur jadwal kebersihan secara berkala dengan *checklist* dan penambahan intensitas dalam upaya menjaga kebersihan rumah sakit.
- e. Memperbaiki atau mengganti sarana dan parasarana yang rusak seperti bilik dahak di klinik paru.
- f. Mengevaluasi kembali sarana toilet di area parkir tengah khusus pasien difabel.
- g. Memaksimalkan program inovasi RSUD yaitu TV Ungu bagi keluarga pasien untuk mengupdate status pasien pra operasi hingga pasca operasi.
- h. Mensosialisasikan dan mengedukasi kepada pasien maupun keluarga pasien tentang program inovasi RSUD SIAP RAMAH (Sistem Aplikasi Rawat Luka di Rumah)
- i. Mensosialisasikan kepada masyarakat tentang program inovasi RSUD yaitu Pusaka Soekandar (Pusat Keselamatan dan Kegawatdaruratan RSUD Prof.dr. Soekandar) melalui media social maupun media cetak.

3.3 RENCANA TINDAK LANJUT

Rencana tindak lanjut perbaikan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar untuk meningkatkan penilaian IKM dari baik menjadi sangat baik maka dibutuhkan beberapa program kegiatan. Program tersebut antara lain:

Tabel 3. 1 Rencana Tindak Lanjut Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar

No	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			Tahun Pertama	Tahun Kedua	Tahun Ketiga	
1	Waktu	Pengevaluasian kembali jadwal waktu pelayanan khususnya klinik urologi	√			Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar
		Penambahan pegawai baru, namun jika tidak memungkinkan dapat dilakukan dengan memaksimalkan program inovasi RSUD yg bernama	√			

No	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			Tahun Pertama	Tahun Kedua	Tahun Ketiga	
		Mentari Cerah khususnya di instalasi farmasi				
		Pendisiplinan antrian khususnya pada pelayanan klinik syarat	√	√	√	
2	Sarana dan Prasarana	Penambahan jumlah kursi di ruang tunggu klinik penyakit dalam dan klinik jantung	√			Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar
		Peninjauan kembali kinerja tenaga kebersihan meliputi mengatur jadwal kebersihan secara berkala dengan <i>checklist</i> dan penambahan intensitas dalam upaya menjaga kebersihan rumah sakit	√	√	√	
		Perbaikan atau penggantian sarana prasarana yang kurang berfungsi dengan baik misalnya toilet difabel dan bilik dahak di klinik paru	√			
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Memperbaiki tombol nursecall di ruang rawat inap	√			Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar
		- Memaksimalkan program inovasi RSUD yaitu TV Ungu bagi keluarga pasien - Mensosialisasikan dan mengedukasi kepada pasien maupun keluarga pasien tentang program inovasi RSUD SIAP RAMAH (Sistem Aplikasi Rawat Luka di Rumah) - Mensosialisasikan kepada masyarakat tentang program	√	√	√	Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar
			√	√	√	
			√	√	√	

No	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			Tahun Pertama	Tahun Kedua	Tahun Ketiga	
		inovasi RSUD yaitu Pusaka Soekandar (Pusat Keselamatan dan Kegawatdaruratan RSUD Prof.dr. Soekandar) melalui media social maupun media cetak.				

Lampiran I : Form Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROF. DR. SOEKANDAR

Tanggal Survei :

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00

☐ 13.00 – 17.00

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia :tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang Diterima:.....(sebutkan. Contoh: Poli/IGD/Rawat Inap. dll)

Jenis Pasien: a. BPJS b. Umum c. Lainnya:.....(sebutkan)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P *) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P *) 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi tapi kurang baik d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	10. Apa saran dan masukan Saudara bagi pelayanan ini?	

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PROF. DR. SOEKANDAR

RAWAT INAP		
	RUANGAN	PEMBULATAN SAMPEL
1	ICU	5
2	BLAMBANGAN	7
3	DHOHO	8
4	KAHURIPAN	7
5	KUTAI	7
6	MAJAPAHIT	7
7	MATARAM	5
8	PAJAJARAN	5
9	SRIWIJAYA	7
TOTAL		58
PENUNJANG		
	TEMPAT LAYANAN	PEMBULATAN SAMPEL
1	KEMOTERAPI	5
2	HD	22
3	LAB	15
4	OK	7
5	RADIOLOGI	15
6	IGD	15
7	IGD PONEK	10
8	FARMASI	15
TOTAL		104

RAWAT JALAN		
	KLINIK	PEMBULATAN SAMPEL
1	MED. CHECKUP	5
2	ANAK	6
3	ANASTESI	10
4	BEDAH ANAK	10
5	BEDAH SYARAF	10
6	BEDAH UMUM	10
7	GIGI DAN MULUT	10
8	GIZI	5
9	JANTUNG	15
10	KULIT DAN KELAMIN	10
11	MATA	10
12	OBGHYN	10
13	ONKOLOGI	10
14	ORTHOPEDI	13
15	PARU	10
16	PENYAKIT DALAM	15
17	PSIKIATRI	10
18	REHAB MEDIK	10
19	SYARAF	10
20	THT	10
21	UROLOGI	10
22	VCT	10
TOTAL		222

- Terimakasih Atas Kerjasamanya -

Lampiran II : Rekapitan Kuesioner

Lampiran 2 Rekapitan Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat
RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto

No Responden	Variabel Pelayanan								
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
5	4	4	4	4	3	3	3	3	4
6	4	4	4	4	3	3	3	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	3	4	4	4	3	4	4
10	4	4	4	4	4	3	3	4	4
11	4	4	4	4	3	3	3	4	4
12	4	4	4	4	3	3	3	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4
16	4	4	3	4	3	3	3	3	4
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	3	3	4	4	4	4	3	4
20	4	3	3	4	3	3	3	3	4
21	4	3	3	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3
23	4	4	4	4	3	4	4	4	4
24	4	3	3	4	4	4	4	3	4
25	3	3	3	4	4	4	4	4	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4
30	4	4	3	4	4	3	4	4	4
31	4	4	3	4	4	3	4	4	4
32	4	4	3	3	4	4	3	4	4
33	4	4	3	4	4	4	4	4	4
34	4	4	3	4	4	4	4	4	4
35	4	4	3	4	4	4	4	4	4
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	4	4	4	4	4

No Responden	Variabel Pelayanan								
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9
80	4	4	4	4	4	4	4	3	4
81	4	4	4	4	3	3	3	3	4
82	4	4	3	4	4	4	4	4	4
83	4	4	3	4	4	4	4	3	4
84	4	4	3	4	3	3	3	3	4
85	4	4	3	4	4	4	4	4	4
86	4	4	3	4	4	4	4	3	4
87	4	4	3	4	4	4	4	3	4
88	4	4	3	4	4	4	4	3	4
89	4	4	4	4	4	4	4	3	4
90	4	4	3	4	4	4	4	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	3	4
92	4	4	4	4	4	4	4	3	4
93	3	3	3	4	4	4	4	3	4
94	4	4	3	4	4	4	4	3	4
95	4	4	4	4	4	4	4	3	4
96	4	4	3	4	4	4	4	3	4
97	4	4	4	4	4	4	4	3	4
98	4	4	4	4	4	4	4	3	4
99	3	3	3	4	4	4	4	3	4
100	3	3	3	4	4	4	4	3	4
101	4	4	4	4	4	4	4	3	4
102	4	4	3	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	3	4
104	4	4	3	4	4	4	4	3	4
105	4	4	3	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	4	4	4	4	4	4
107	3	3	3	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	3	4
109	3	3	3	4	4	4	4	3	4
110	4	4	4	4	4	4	4	3	4
111	4	4	4	4	4	4	4	3	4
112	4	4	3	3	3	3	3	3	4
113	4	4	4	4	4	4	4	3	4
114	4	4	3	4	4	3	3	3	4
115	4	4	4	4	3	3	3	3	4
116	4	4	4	4	4	4	4	3	4
117	4	4	3	4	4	4	4	3	4
118	4	4	4	4	4	4	4	3	4
119	4	4	4	4	4	4	4	3	4
120	3	3	3	4	4	4	4	3	4

No Responden	Variabel Pelayanan								
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9
121	4	4	4	4	4	4	4	3	4
122	3	3	3	3	4	4	4	3	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	3	3	4	4	4	3	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	3	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	3	4	4	4	3	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	3	3	3	4	4	4	3	3	4
135	3	3	3	3	4	4	3	3	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	3	3	3	4	3	3	3	3	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	3	3	4	3	3	3	3	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	3	3	3	3	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	3	3	3	3	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	3	3	3	3	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	3	3	4	4	4	4	2	4
149	3	3	3	4	4	4	4	4	4
150	4	4	3	4	4	4	4	4	4
151	4	4	3	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	4	4	4	4	4	4
153	4	4	2	4	4	4	4	4	4
154	4	4	2	4	4	4	4	3	4
155	4	4	2	4	4	4	4	3	3
156	4	4	3	4	4	4	4	3	4
157	4	4	3	4	4	4	4	3	4
158	4	4	3	4	3	3	3	3	4
159	4	4	3	4	3	3	3	3	3
160	4	4	2	4	3	3	3	3	4
161	4	4	3	4	3	3	3	3	4

No Responden	Variabel Pelayanan								
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9
162	4	4	2	4	4	4	4	4	4
163	3	3	3	3	4	4	4	4	4
164	4	4	3	4	4	4	4	3	4
165	4	4	3	3	4	4	4	4	4
166	4	4	3	4	4	4	4	3	4
167	4	4	3	4	4	4	4	4	4
168	4	4	3	3	4	4	4	3	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	3	3	3	4	4	4	4	4	4
171	3	3	3	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	3	4	4	4	4	3	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	3	4	4	4	4	3	4
176	4	4	4	4	3	3	4	4	4
177	4	4	3	4	4	4	3	3	4
178	4	4	4	4	4	3	3	4	4
179	4	4	3	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	3	3	4	4	4
181	4	4	3	4	3	4	3	3	4
182	4	4	4	4	3	3	4	4	4
183	3	3	3	4	3	4	3	3	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	3	4	3	4	4	3	4
186	4	4	3	4	3	3	3	4	4
187	4	4	3	4	4	4	4	3	4
188	4	4	3	4	4	4	4	2	4
189	4	4	3	4	4	4	4	4	4
190	4	4	3	4	4	3	4	4	4
191	3	3	3	4	3	4	4	2	3
192	4	3	3	4	4	4	4	4	4
193	4	4	3	4	4	4	4	4	4
194	4	4	3	4	4	4	4	3	4
195	4	4	3	4	4	4	4	3	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	3	4	4	4	4	3	3
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	3	4	4	4	4	3	4
200	3	3	3	4	4	4	4	3	4
201	4	4	4	4	3	4	4	4	4
202	3	3	3	4	3	4	4	4	3

No Responden	Variabel Pelayanan								
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9
203	4	4	4	4	3	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	3	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	3	4	4	3	3
208	4	4	4	4	4	4	4	3	4
209	4	4	4	4	4	4	4	3	4
210	3	3	3	4	3	3	3	3	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	3	3	3	3	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	4	3	3	4	3	3	3	3	4
220	3	3	3	3	3	3	3	3	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	3	3	4	3	3	4	4	4
223	3	3	4	3	3	3	4	4	4
224	3	3	3	4	4	4	4	4	4
225	3	3	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	3	4	4	4	4	4	4
227	4	4	3	4	4	4	4	4	4
228	3	3	3	4	4	4	4	4	4
229	3	3	3	4	3	3	3	3	4
230	4	4	4	4	4	4	4	3	4
231	3	3	3	4	3	3	3	3	4
232	4	4	4	4	4	4	4	3	4
233	3	3	3	4	3	3	3	3	4
234	4	4	4	4	4	4	4	3	4
235	3	3	3	4	3	3	3	3	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	3	3	3	4	4

No Responden	Variabel Pelayanan								
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9
244	4	4	4	4	3	3	3	4	4
245	4	4	4	4	3	3	3	4	4
246	4	4	4	4	3	3	3	4	4
247	3	3	3	4	4	4	4	4	4
248	3	3	3	4	4	4	4	4	4
249	4	4	3	4	4	4	4	4	4
250	4	4	3	4	4	4	4	4	4
251	4	4	3	4	4	4	4	4	4
252	4	4	3	4	4	4	4	4	4
253	4	4	3	4	4	4	4	4	4
254	4	4	3	4	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	3	3	4	4	3	3	3	4	4
258	3	3	4	4	3	3	3	4	4
259	3	3	3	4	3	3	3	4	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	3	3	3	4	3	3	3	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	4	4	4	3	4	4	4	2	4
265	4	4	4	3	3	3	3	4	4
266	4	4	4	4	3	3	3	3	4
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	4	4	4	4	3	3	3	3	4
269	4	4	4	4	4	4	4	3	4
270	4	4	4	4	4	4	4	3	4
271	3	3	3	4	4	4	4	4	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	3	4
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	4	4	4	4	4	4	4	3	4
277	3	3	3	4	4	4	4	3	4
278	3	3	3	4	4	4	4	4	4
279	4	4	3	4	4	4	4	4	4
280	3	3	3	4	3	3	3	4	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	4	4	3	4	4	4	4	4	4
283	4	4	3	4	4	4	4	3	4
284	4	4	3	4	4	4	4	4	4

No Responden	Variabel Pelayanan								
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9
326	4	4	4	4	4	4	4	3	4
327	4	4	4	4	3	3	3	3	4
328	3	3	3	4	3	3	3	3	4
329	3	3	3	4	3	3	3	3	4
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	4	4	4	4	4	4	4	3	4
332	4	4	4	4	4	4	4	3	4
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	4	4	4	4	4	4	4	3	4
336	3	4	4	4	4	4	4	3	4
337	3	4	4	4	4	4	4	3	4
338	4	4	4	4	4	3	3	4	4
339	4	3	3	4	3	3	3	3	4
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	4	4	4	4	3	3	3	4	4
343	4	3	3	4	3	3	3	3	4
344	4	4	4	4	4	4	4	4	4
345	3	3	4	4	3	3	3	3	3
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4
347	4	4	4	4	4	4	4	3	4
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	4	4	4	4	3	4	4	3	3
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4
351	4	4	4	4	4	4	4	3	4
352	3	3	3	4	4	4	4	3	4
353	4	4	4	4	4	4	4	3	4
354	3	3	3	4	4	4	4	3	4
355	4	4	4	4	4	4	4	3	4
356	4	4	4	4	3	3	4	3	4
357	4	4	4	3	3	3	3	3	4
358	4	4	4	4	3	4	3	3	4
359	4	4	4	3	3	4	3	3	4
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4
361	4	4	4	3	4	4	4	4	4
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4
363	4	4	4	3	4	4	4	4	4
364	4	4	4	4	4	4	4	3	4
365	4	4	4	4	4	4	4	3	4
366	3	3	3	4	4	4	4	3	4

No Responden	Variabel Pelayanan								
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9
367	3	4	4	4	4	4	4	3	4
368	4	4	4	4	4	4	4	4	4
369	3	3	3	4	3	3	3	3	4
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4
372	4	4	4	4	4	4	4	3	4
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4
374	3	3	3	4	3	3	3	3	4
375	4	4	4	4	4	4	4	4	4
376	4	4	4	4	3	4	4	3	4
377	4	4	4	4	4	4	4	4	4
378	4	4	3	4	3	4	4	3	4
379	4	4	3	4	3	4	4	4	4
380	3	3	3	4	4	4	4	3	4
381	4	4	4	4	4	4	4	4	4
382	3	3	3	4	4	4	4	3	4
383	4	4	4	4	4	4	4	4	4
384	3	3	3	4	4	4	4	3	4

Keterangan:

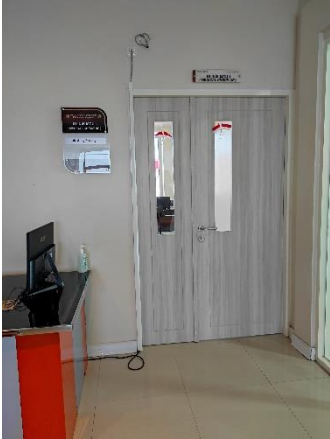
No	Variabel Pelayanan
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu
U4	Biaya/tarif
U5	Produk spesifikasi pelayanan
U6	Kompetensi pelaksana
U7	Perilaku pelaksana
U8	Sarana dan prasarana
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan

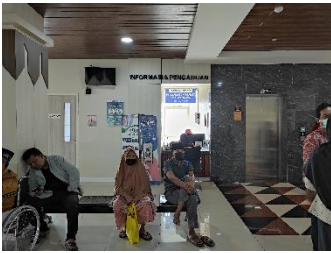
Lampiran III : Dokumentasi

Lampiran 3 Dokumentasi Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto Tahun 2025

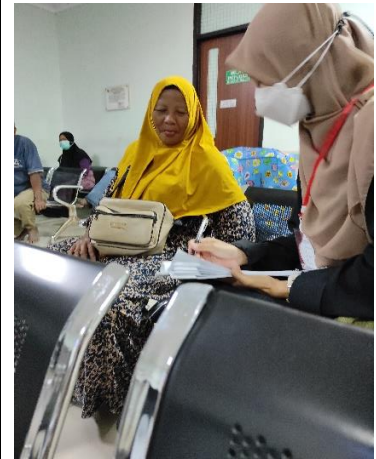
		
Gedung A	Ruang Pertemuan	IGD
		
Gedung E	Kasir	Toilet Poliklinik
		
APAR & Tangga Darurat	Kursi Roda	Klinik Bedah Anak
		
Area Parkir Depan	Area Parkir Tengah	Area Parkir Belakang

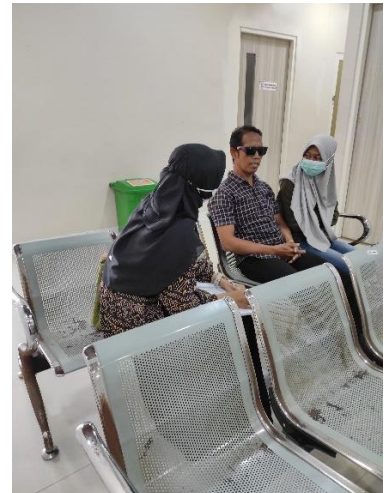
		
Toilet Parkir Tengah	Lift	Denah Gedung F
		
Mesin APM	Kasir dan Informasi	Pusaka Soekandar
		
SoekandarMart & Cafe	Pos Satpam	Poliklinik Eksekutif
		
Farmasi Rawat Jalan	Pendaftaran	Farmasi Rawat Inap

		
Klinik MCU	Laboratorium	Klinik Rehab Medik
		
Klinik Jantung	Klinik Anak	Klinik Orthopedi
		
R. Laktasi & Playground	Bilik Dahak	Instalasi Hemodialisis

		
Masjid	Informasi & Pengaduan	Layanan Pengaduan SATU
		
Ruang Kutai	Ruang CCTV	Klinik Bedah Onkologi

Kondisi Fasilitas Penunjang Pelayanan RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto Tahun 2025





**Kondisi Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Prof. dr. Soekandar
Kabupaten Mojokerto Tahun 2025**