



RSUD Prof dr. SOEKANDAR

LAPORAN AKHIR
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Hidayah-Nya, akhirnya Laporan Akhir Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto Tahun 2021 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 Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto Tahun 2021. 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, Juli 2021

Tim Penyusun

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-3
E. Instalasi.....	II-4
F. Fasilitas Pelayanan.....	II-4
G. Biaya/Retribusi Pelayanan	II-7
2.2 PROFIL RESPONDEN RSUD Prof. dr. SOEKANDAR KABUPATEN MOJOKERTO.....	II-7
2.3 PEMBAHASAN.....	II-10
2.3.1 Analisis Karakteristik Pelayanan Publik.....	II-10
A. Persyaratan.....	II-10
B. Prosedur.....	II-12
C. Waktu.....	II-14
D. Biaya.....	II-15
E. Produk Spesifikasi Pelayanan	II-16
F. Kompetensi Pelaksana.....	II-17
G. Perilaku Pelaksana.....	II-18
H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	II-18
I. Sarana dan Prasarana	II-19
2.3.2 Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik	II-20
2.4 NILAI KEPUASAN TIAP LAYANAN.....	II-23

BAB III PENUTUP

3.1 KESIMPULAN.....	III-1
3.2 SARAN	III-3
3.3 RENCANA TINDAK LANJUT	III-4

LAMPIRAN

Lampiran 1

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

Lampiran 2

Rekapan Hasil Kuisisioner RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto

Lampiran 3

Dokumentasi Survei Kepuasan RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto

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-4
Tabel 2. 2 Profil Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar	II-7
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-13
Tabel 2. 5 Jadwal Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar	II-14
Tabel 2. 6 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Waktu	II-15
Tabel 2. 7 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Biaya	II-16
Tabel 2. 8 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Produk Spesifikasi Pelayanan.....	II-16
Tabel 2. 9 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Kompetensi Pelaksana	II-17
Tabel 2. 10 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Perilaku Pelaksana	II-18
Tabel 2. 11 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Pengaduan, Saran, Masukan .	II-19
Tabel 2. 12 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Sarana dan Prasarana	II-19
Tabel 2. 13 Perhitungan Variabel Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar	II-20

Tabel 2. 14 Nilai Rata-Rata Variabel Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar	II-21
Tabel 2. 15 Nilai Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar	II-21
Tabel 2. 16 Nilai Variabel Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar	II-22
Tabel 2. 17 Nilai Kepuasan Tiap Layanan	II-23
Tabel 3. 1 Rencana Tindak Lanjut RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto	III-4

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 KerangkaPenelitian	I-6
Gambar 2. 1 StrukturOrganisasiRumahSakitUmum Daerah Prof. dr. Soekandar .	II-3
Gambar 2. 2 FasilitasPelayananRumahSakitUmum Daerah Prof. dr. Soekandar .	II-7
Gambar 2. 3 PersentaseRespondenRumahSakitUmum Daerah Prof. dr. SoekandarBerdasarkanJenisKelamin.....	II-8
Gambar 2. 4 PersentaseRespondenRumahSakitUmum Daerah Prof. dr. SoekandarBerdasarkanPendidikan	II-9
Gambar 2. 5 PersentaseRespondenRumahSakitUmum Daerah Prof. dr. SoekandarBerdasarkanUsia.....	II-9
Gambar 2. 6 PersentaseRespondenRumahSakitUmum Daerah Prof. dr. SoekandarBerdasarkanPekerjaan.....	II-9
Gambar 2. 7 PersentaseRespondenRumahSakitUmum Daerah Prof. dr. SoekandarBerdasarkanJenisPasien.....	II-10
Gambar 2. 8 PersentasePendapatRespondenRumahSakitUmum Daerah Prof. dr. SoekandarTentangVariabelPersyaratan.....	II-12
Gambar 2. 9 AlurPelayananRumahSakitUmum Daerah Prof. dr. Soekandar	II-13
Gambar 2. 10 PersentasePendapatRespondenRumahSakitUmum Daerah Prof. dr. SoekandarTentangVariabelProsedur.....	II-13
Gambar 2. 11 PersentasePendapatRespondenRumahSakitUmum Daerah Prof. dr. SoekandarTentangVariabelWaktu	II-15
Gambar 2. 12 PersentasePendapatRespondenRumahSakitUmum Daerah Prof. dr. SoekandarTentangVariabelBiaya	II-16
Gambar 2. 13 PersentasePendapatRespondenRumahSakitUmum Daerah Prof. dr. SoekandarTentangVariabelProdukSpesifikasiPelayanan	II-17
Gambar 2. 14 PersentasePendapatRespondenRumahSakitUmum Daerah Prof. dr. SoekandarTentangVariabelKompetensiPelaksana	II-17

Gambar 2. 15 PersentasePendapatRespondenRumahSakitUmum Daerah Prof. dr. SoekandarTentangVariabelPerilakuPelaksana	II-18
Gambar 2. 16PersentasePendapatRespondenRumahSakitUmum Daerah Prof. dr. SoekandarTentangVariabelPengaduan, Saran dan Masukan.....	II-19
Gambar 2. 17PersentasePendapatRespondenRumahSakitUmum Daerah Prof. dr. SoekandarTentangVariabelSarana dan Prasarana.....	II-20
Gambar 2. 18Indeks Kepuasan Masyarakat Tiap Layanan diRumahSakitUmum Daerah Prof. dr. SoekandarTentangVariabelSarana dan Prasarana	II-25

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 Pendayaan 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. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
 - ix. Sarana dan Prasarana.

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) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
 - 9) Sarana dan prasarana
- 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

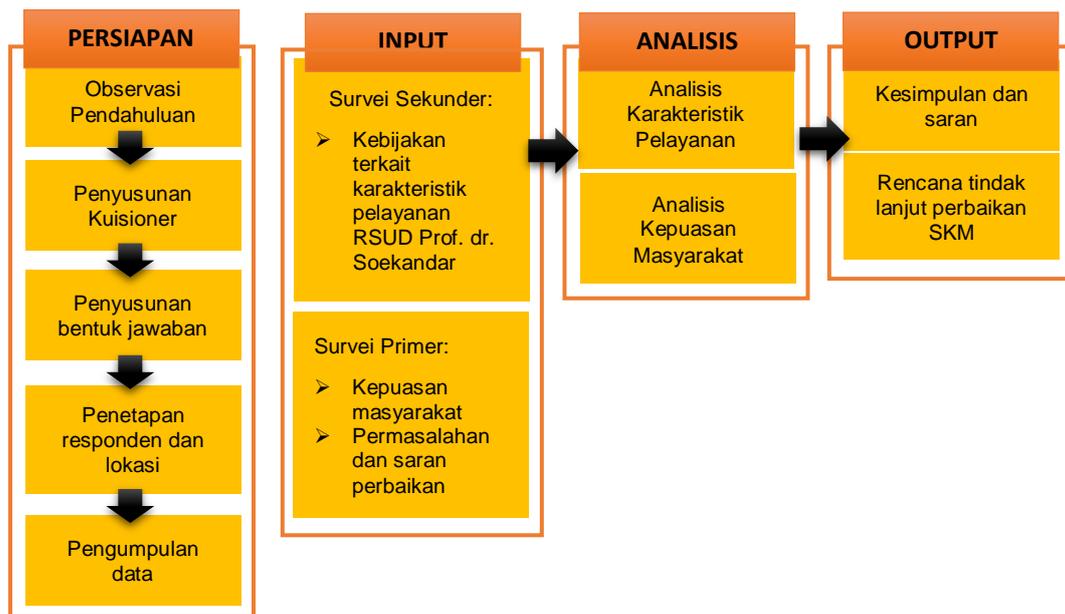
Dasar hukum yang digunakan dalam kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Prof. dr. Soekandar meliputi:

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 Bupati Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Tarif RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto;
7. Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 67 Tahun 2013 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

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

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) Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
 - 9) Sarana dan prasarana.
- 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:

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

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 2020 sebanyak 154.397 pemohon. Sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 383 responden.

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

$$S = \frac{\{3,841 \cdot 154397 \cdot 0,5 \cdot 0,5\}}{\{0,05^2(154397 - 1) + 3,841 \cdot 0,5 \cdot 0,5\}}$$

$$S = 383$$

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) 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
- 9) Sarana dan prasarana
 - Sangat baik = 4
 - Baik = 3
 - Cukup = 2
 - Buruk = 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

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 bidayang 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.

Perkembangan RSUD Prof. dr. Soekandar ini mengalami penyesuaian dengan Peraturan Daerah Kabupaten Mojokerto Nomor 69 Tahun 2008 tentang penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar, yang dipimpin seorang Direktur dan berada dibawah serta bertanggung jawab kepada Bupati. Sedangkan teknis fungsional dibina oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto.

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-Mojokerto. Nomor Telp/Fax: (0321) 591 591/ (0321) 590 860. Alamat email: tursudsoekandar@gmail.com. Website: rsudsoekandar.mojokertokab.go.id

B. Visi, Misi dan Motto

- Visi

“Menjadi Rumah Sakit yang Berorientasi Pada Pendidikan dan Mutu Pelayanan Prima dan Paripurna”

- Misi

1. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada semua lapisan masyarakat.
2. Mendayagunakan sumber daya rumah sakit sebagai upaya pelayanan kepada masyarakat yang optimal
3. Memperluas jangkauan pelayanan rumah sakit
4. Mengelola rumah sakit dengan prinsip sosio ekonomi secara efektif dan efisien

- Motto

“Kami Bangga Melayani Anda”

C. Tugas dan Fungsi

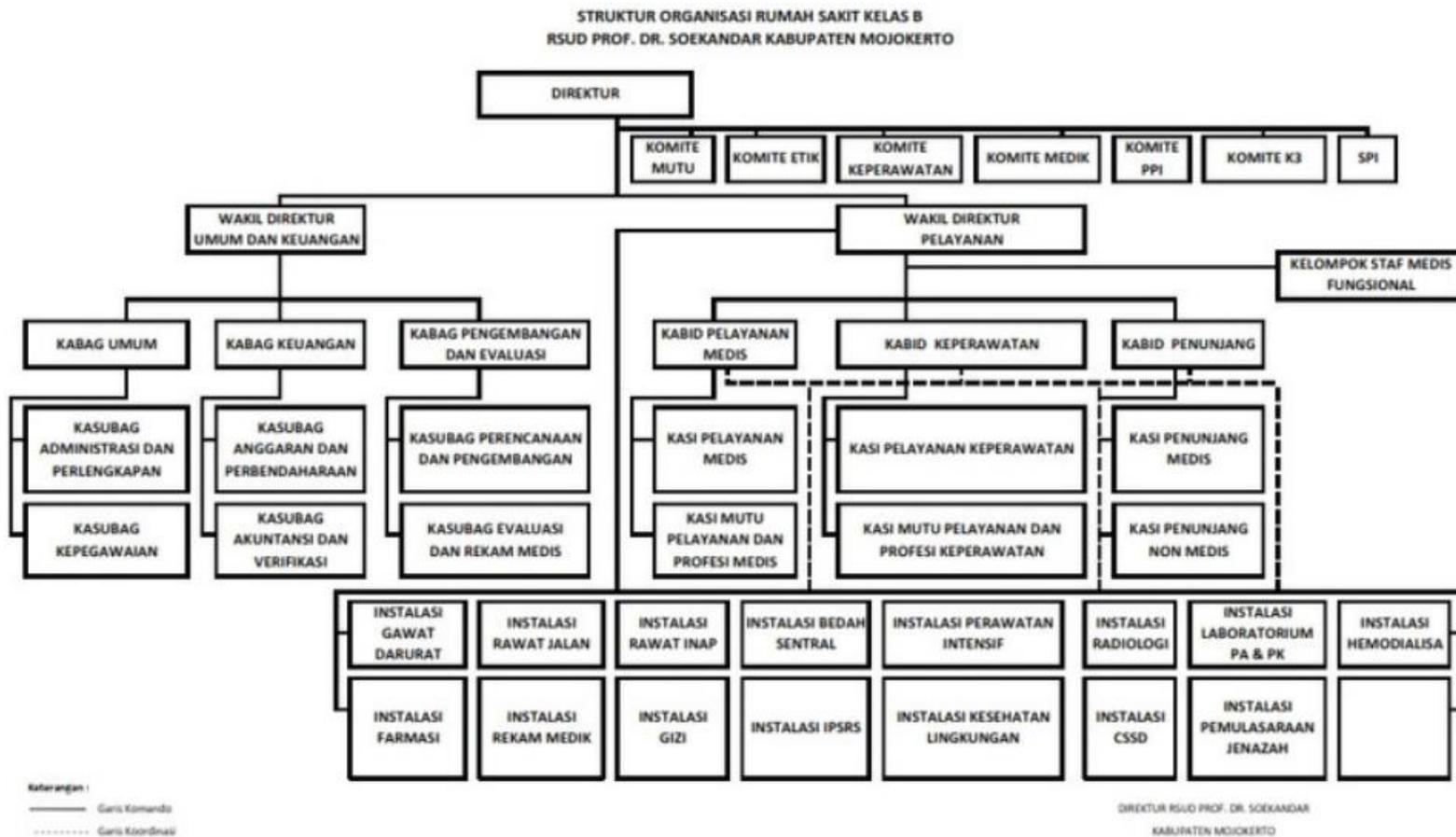
Berdasarkan Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 67 Tahun 2013 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto, rumah sakit mempunyai tugas melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyempuhan (kuratif) dan pemulihan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya promotif, pencegahan, pelatihan tenaga kesehatan, penelitian dan pengembangan di bidang kesehatan.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut, Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar mempunyai fungsi:

1. Penyelenggara pelayanan medik
2. Penyelenggara pelayanan penunjang medik dan non medik
3. Penyelenggara pelayanan asuhan keperawatan
4. Penyelenggara pelayanan rujukan
5. Penyelenggara administrasi umum dan keuangan
6. Penyelenggara pelatihan dan pengembangan
7. Penyelenggara koordinasi dengan instansi terkait Bidang pelayanan Kesehatan
8. Penyelenggaraan fungsi sosial dengan memperhatikan kaedah ekonomi
9. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati

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

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 Rawat Jalan
2	Instalasi Rawat Inap
3	Instalasi Rekam Medis
4	Instalasi Bedah Sentral
5	Instalasi Perawatan Intensif
6	Instalasi Gawat Darurat
7	Instalasi Pemeliharaan Sarana
8	Instalasi Hemodialisis
9	Instalasi Radiologi
10	Instalasi Pemulasaran Jenazah
11	Instalasi RIR
12	Instalasi Penyehatan Lingkungan
13	Instalasi Farmasi
14	Instalasi Laboratorium
15	Instalasi Gizi

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. Ruang tunggu pendaftaran
4. Mesin antrian
5. Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM)
6. Ruang tunggu poli
7. Ruang Laktasi
8. IGD
9. Ruang rawat inap
10. Kantin
11. Fasilitas difabel
12. Free Wifi
13. Lift
14. Pos Satpam
15. Ambulance
16. Kursi roda
17. TPS

18. APAR

19. Handsanitizer

20. Instalasi Farmasi

21. Instalasi Gizi

22. Instalasi Pemeliharaan Sarana (IPS)



Pendaftaran



Mesin Antrian



**Mesin Anjungan
Pendaftaran Mandiri**



TPPRI



Informasi



Kasir



APAR



Toilet



Radiologi



Laboratorium



Poli Jantung



Poli Bedah Umum



Apotek



IGD



Gambar 2. 2 Fasilitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar
 Sumber: Survei Primer, 2021

G. Biaya/Retribusi Pelayanan

Besarnya tarif pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar disesuaikan dengan Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 16 Tahun 2019 tentang Tarif RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto.

2.2 PROFIL RESPONDEN RSUD Prof. dr. SOEKANDAR KABUPATEN MOJOKERTO

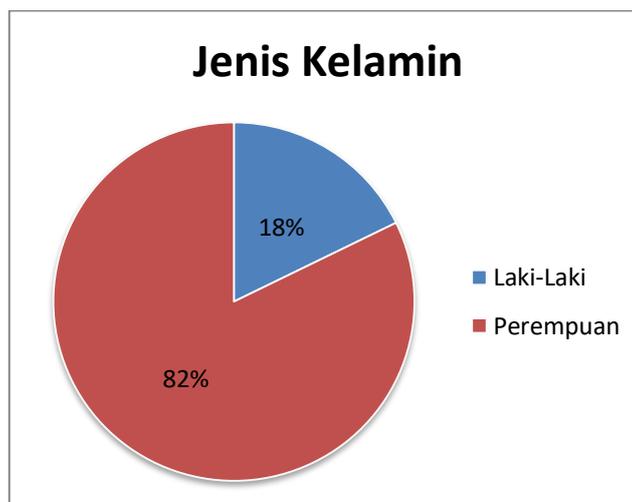
Responden dalam kegiatan Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar adalah masyarakat yang baru saja menerima pelayanan dari pihak Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. Soekandar beserta fasilitas lainnya.

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

No	Profil Responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	68	18
	Perempuan	315	82
2	Pendidikan		
	SD	26	7
	SMP	99	26
	SMA	245	64

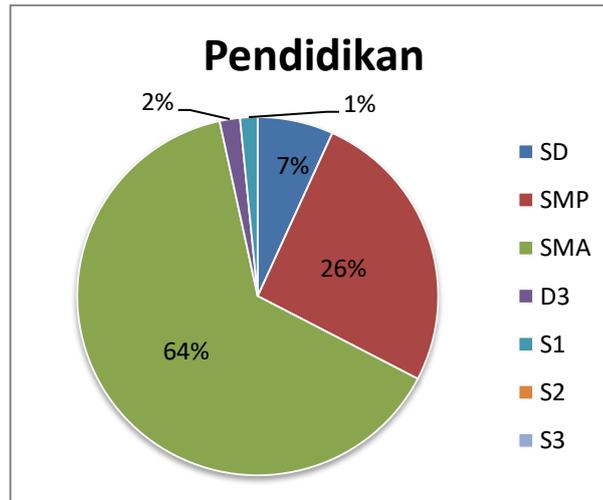
No	Profil Responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
	D3	7	2
	S1	6	1
	S2	0	0
	S3	0	0
3	Usia		
	<21 tahun	12	3
	21-30 tahun	63	17
	31-40 tahun	150	39
	41-50 tahun	112	29
	>50 tahun	46	12
4	Pekerjaan		
	PNS	8	2
	TNI	1	0
	POLRI	5	1
	Swasta	81	21
	Wirausaha	29	8
	Lainnya	259	68
5	Jenis Pasien		
	BPJS	356	93
	Umum	27	7
	Lainnya	0	0

Sumber: Survei Primer, 2021

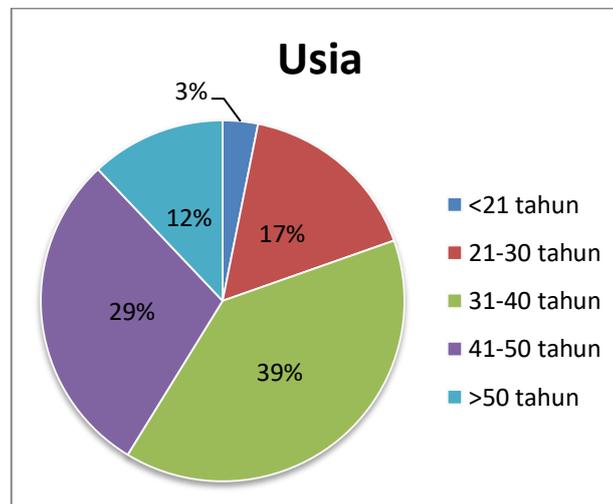


Gambar 2. 3 Persentase Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Berdasarkan Jenis Kelamin

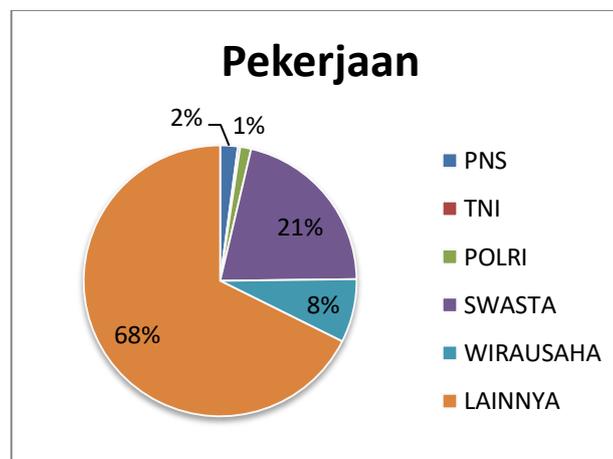
Sumber: Survei Primer, 2021



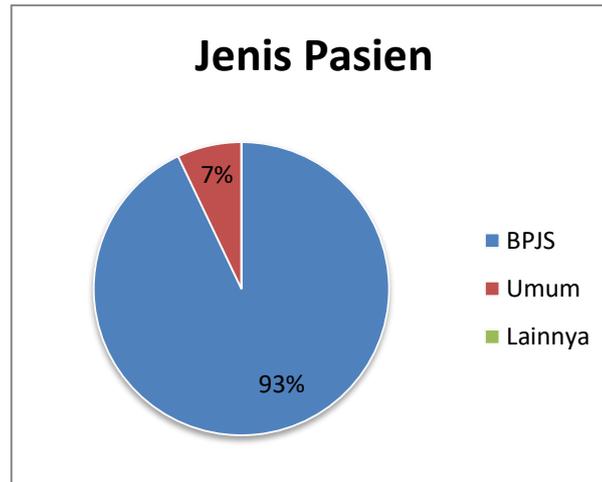
Gambar 2. 4 Persentase Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Berdasarkan Pendidikan
Sumber: Survei Primer, 2021



Gambar 2. 5 Persentase Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Berdasarkan Usia
Sumber: Survei Primer, 2021



Gambar 2. 6 Persentase Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Berdasarkan Pekerjaan
Sumber: Survei Primer, 2021



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

Sumber: Survei Primer, 2021

Hasil survei primer menunjukkan bahwa jenis kelamin responden didominasi oleh jenis kelamin perempuan sebesar 82%. Pendidikan responden didominasi oleh jenjang pendidikan SMA sebanyak 64%. Usia responden didominasi dengan kelompok usia 31-40 tahun sebanyak 3%. Pekerjaan responden didominasi oleh jenis pekerjaan lainnya sebanyak 68%. Sedangkan jenis pasien didominasi dengan pasien penjamin BPJS sebanyak 93%

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 pusat informasi dan pengaduan. Persyaratan untuk mendapatkan pelayanan medis di RSUD Prof. dr. Soekandar adalah sebagai berikut:

1. Pasien umum
 - a) Pasien baru:
 - Menunjukkan kartu identitas KTP/SIM/fotocopy kartu keluarga jika tidak memiliki KTP
 - b) Pasien lama:
 - Menunjukkan kartu berobat/KIB (Kartu Identitas Berobat)

2. Pasien penjamin

- a) Pasien BPJS kesehatan
 - Menunjukkan rujukan dari faskes pertama
 - Menunjukkan kartu identitas KTP/SIM/fotocopy kartu keluarga jika tidak memiliki KTP
 - Menunjukkan kartu BPJS
 - Menunjukkan kartu berobat/KIB (Kartu Identitas Berobat)
- b) Pasien BPJS ketenagakerjaan
 - Menunjukkan kartu berobat/KIB (Kartu Identitas Berobat)
 - Menunjukkan surat pernyataan dari perusahaan
 - Membawa fotocopy KTP
 - Membawa fotocopy kartu BPJS Ketenagakerjaan
- c) Pasien jasa raharja
 - @ Rawat inap:
 - Menunjukkan kartu berobat/KIB (Kartu Identitas Berobat)
 - Membawa laporan polisi
 - Membawa fotocopy kartu identitas KTP/SIM/fotocopy kartu keluarga jika tidak memiliki KTP
 - @ Rawat jalan
 - Pasien baru:
 - Membawa fotocopy kartu identitas KTP/SIM/fotocopy kartu keluarga jika tidak memiliki KTP
 - Membawa surat pengantar jasa raharja dari BPJS
 - Pasien lama:
 - Menunjukkan kartu berobat/KIB (Kartu Identitas Berobat)
 - Membawa surat pengantar jasa raharja dari BPJS
- d) Pasien waskita
 - Menunjukkan kartu berobat/KIB (Kartu Identitas Berobat)
 - Membawa surat pengantar dari Waskita terbaru (setiap kontrol/setiap kunjungan membawa surat pengantar baru)
- e) Pasien wika
 - Menunjukkan kartu berobat/KIB (Kartu Identitas Berobat)
 - Membawa surat pengantar dari perusahaan
- f) Pasien inhealth

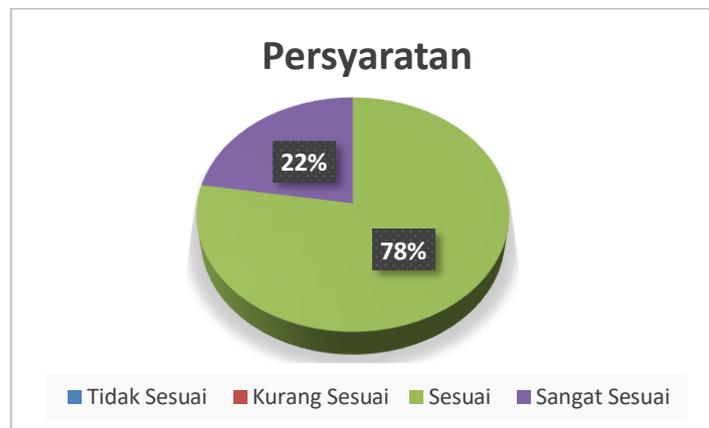
- Menunjukkan kartu berobat/KIB (Kartu Identitas Berobat)
- Menunjukkan rujukan dari faskes pertama (kecuali kartu diamond dan platinum)
- Membawa fotocopy KTP
- Membawa fotocopy kartu inhealth

Hasil Survei primer menunjukkan bahwa sebanyak 22% responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar sangat sesuai dengan jenis pelayanan. Sebanyak 78% 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	297	78
4	Sangat sesuai	86	22

Sumber: Hasil Analisis, 2021

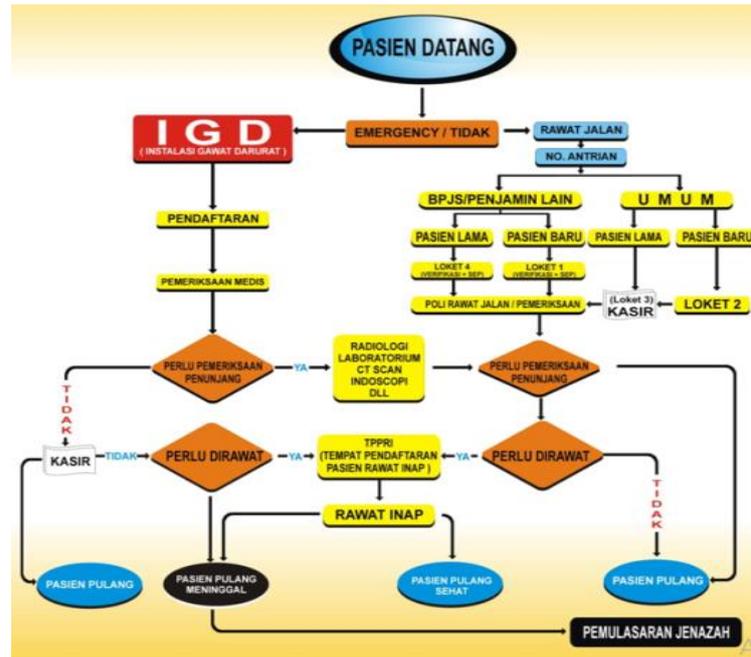


Gambar 2. 8 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Persyaratan

Sumber: Hasil Analisis, 2021

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:



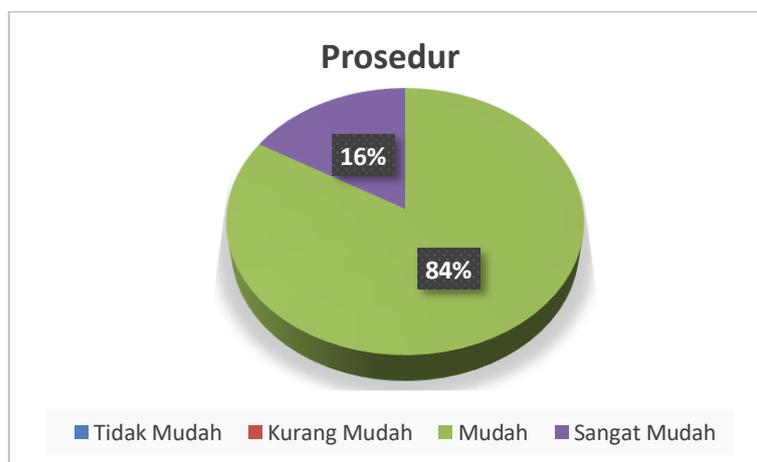
Gambar 2. 9 Alur Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar
 Sumber: Survei Primer, 2021

Berdasarkan hasil Survei primer, didapatkan bahwa responden yang menilai prosedur yang ada pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar sangat mudah adalah sebanyak 16% dan sebanyak 84% 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	320	84
4	Sangat mudah	63	16

Sumber: Hasil Analisis, 2021



Gambar 2. 10 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Prosedur

Sumber: Hasil Analisis, 2021

C. Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Waktu pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 5 Jadwal Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar

No.	Jenis Pelayanan	Hari Buka	Jam Buka
1	Gawat Darurat	Setiap hari	24 jam
2	PONEK	Setiap hari	24 jam
3	Rawat Jalan		
	a. Penyakit dalam	Senin-Sabtu	08.00-13.00
	b. Jantung	Senin-Sabtu	08.00-13.00
	c. Bedah umum	Senin-Sabtu	08.00-13.00
	d. Orthopedi	Senin-Sabtu	08.00-13.00
	e. Mata	Senin-Sabtu	08.00-13.00
	f. Urologi	Senin, Rabu, dan Jum'at	08.00-13.00
	g. Paru	Senin-Sabtu	08.00-13.00
	h. Saraf	Senin-Sabtu	08.00-13.00
	i. Kandungan	Senin-Sabtu	08.00-13.00
	j. Anak	Senin-Sabtu	08.00-13.00
	k. THT	Senin-Sabtu	08.00-13.00
	l. Kulit dan kelamin	Senin-Jum'at	08.00-13.00
	m. Gigi dan mulut	Senin-Sabtu	08.00-13.00
	n. Rehab medik	Senin-Sabtu	08.00-13.00
	o. Endoskopi	Senin-Jum'at	08.00-13.00
	p. Hemodialisis	Senin-Sabtu	08.00-13.00
4	Rawat Inap	Setiap hari	24 jam
5	Bedah Sentral	Setiap hari	24 jam
6	ICU	Setiap hari	24 jam
7	Radiologi	Setiap hari	24 jam
8	Lab. Patologi Klinik	Setiap hari	24 jam
9	Lab. Patologi Anatomi	Senin-Sabtu	08.00-13.00
10	Farmasi	Setiap hari	24 jam
11	Gizi	Setiap hari	05.00-18.00
12	Bank darah	Setiap hari	24 jam
13	Rekam medik	Setiap hari	24 jam
14	Pengelolaan limbah	Setiap hari	24 jam
15	Administrasi dan manajemen	Setiap hari	24 jam
16	Ambulans	Setiap hari	24 jam
17	Sterilisasi dan Laundry	Setiap hari	07.00-21.00
18	Pemeliharaan Sarana	Setiap hari	24 jam
19	Pengendalian infeksi	Senin-Sabtu	08.00-13.00
20	Pemulasaran jenazah	Setiap hari	24 jam

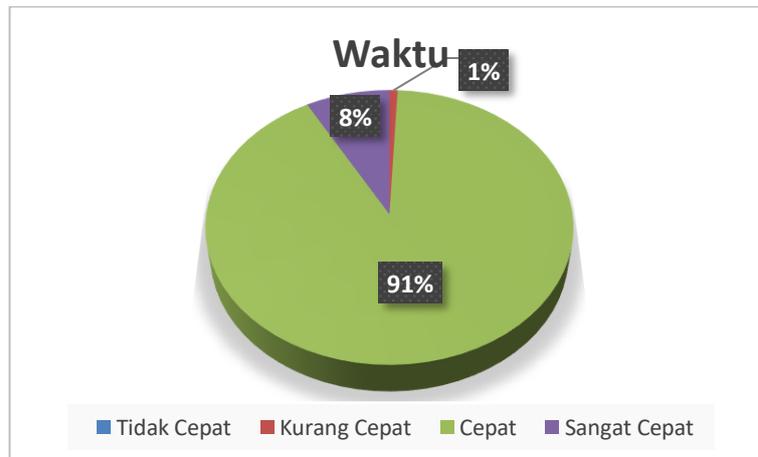
Berdasarkan hasil Survei primer, diketahui bahwa waktu pelayanan publik Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar yang dinilai responden memberikan penilaian sangat cepat sebanyak 8%, responden yang memberikan

penilaian cepat sebanyak 91% responden dan sebanyak 1% responden menilai waktu pelayanan tergolong kurang cepat. Penilaian kurang cepat sebab ada beberapa pasien yang sudah datang dari pukul 6 pagi untuk mengambil nomer antrian kemudian tidak pulang sampai mendapatkan pelayanan, hal ini dianggap pasien cukup lama. Sedangkan pelayanan rumah sakit sudah sesuai dengan prosedur yang ada yaitu mesin antrian dibuka jam 06.30 dan loket pendaftaran di buka jam 07.00 setelah itu baru ke poli dan waktu pelayanan rumah sakit di buka jam 09.00 , selain itu pendaftaran bisa dilakukan melalui mesin anjungan pendaftaran mandiri atau media sosial whatsapp hal ini mengurangi penumpukan antrian di loket pendaftaran.

Tabel 2. 6 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	3	1
3	Cepat	349	91
4	Sangat Cepat	31	8

Sumber: Hasil Analisis, 2021



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

Sumber: Hasil Analisis, 2021

D. Biaya

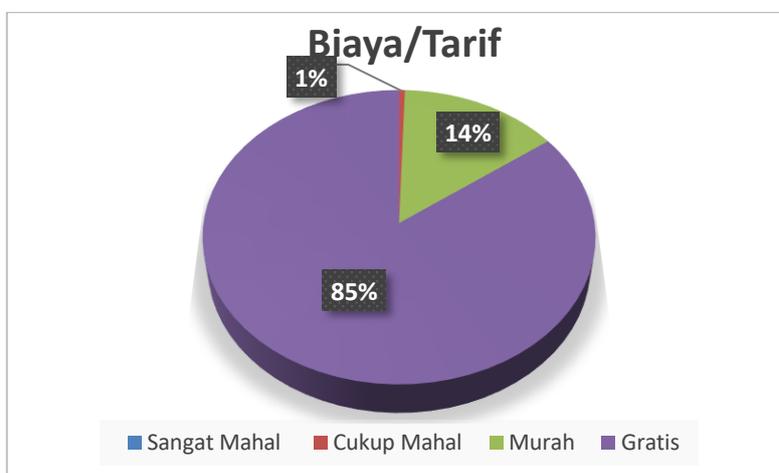
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar terdiri dari 2 golongan yaitu pasien dengan penjamin/asuransi dan pasien umum. Tarif rumah sakit telah diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Tarif RSUD Prof. dr. Soekandar Kabupaten Mojokerto.

Berdasarkan hasil Survei primer didapatkan hasil bahwa sebanyak 85% menilai gratis, 14% menilai murah, dan 1% menilai cukup mahal. Masyarakat yang menilai cukup mahal karena pasien tersebut tergolong pasien umum dan ketika berobat kondisi perekonomian masyarakat sedang menurun akibat dampak dari pandemik covid 19. Sedangkan biaya layanan rumah sakit sudah sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku.

Tabel 2. 7 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	2	1
3	Murah	55	14
4	Gratis	326	85

Sumber: Hasil Analisis, 2021



Gambar 2. 12 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Biaya

Sumber: Hasil Analisis, 2021

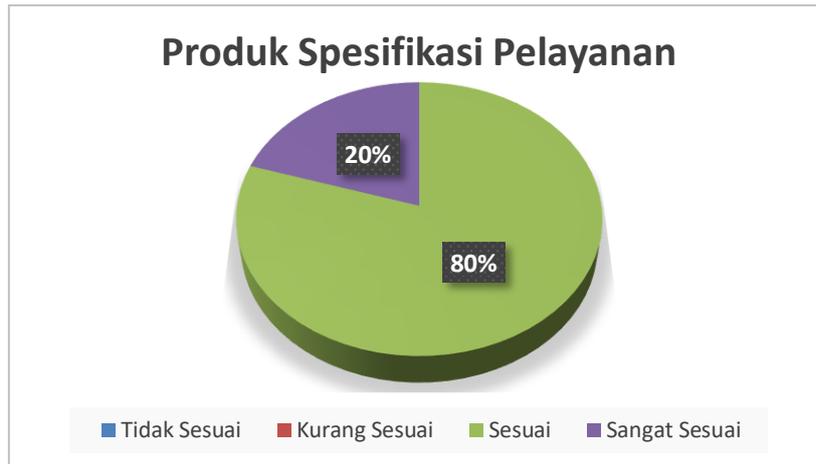
E. Produk Spesifikasi Pelayanan

Produk spesifikasi pelayanan adalah hasil pelayanan publik yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar berupa layanan kesehatan. Berdasarkan hasil survei sebanyak 20% responden berpendapat bahwa produk spesifikasi pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar sangat sesuai, sebanyak 80% responden menilai sesuai.

Tabel 2. 8 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	306	80
4	Sangat Sesuai Ketentuan	77	20

Sumber: Hasil Analisis, 2021



Gambar 2. 13 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Produk Spesifikasi Pelayanan
 Sumber: Hasil Analisis, 2021

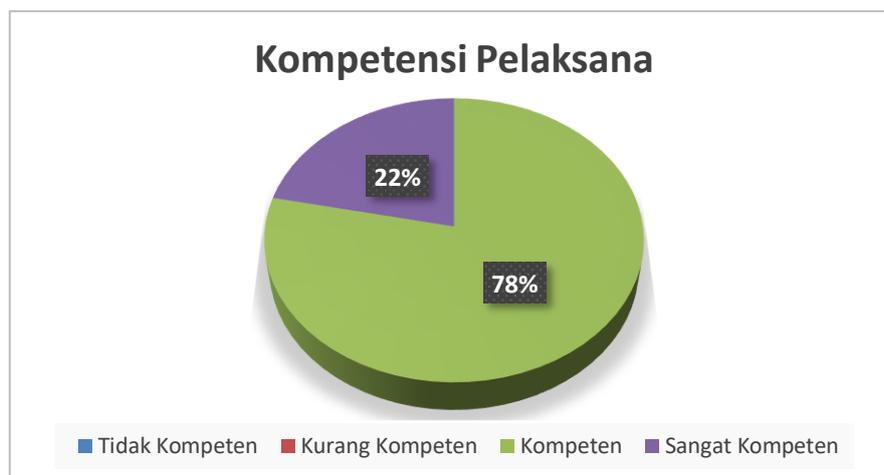
F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar meliputi pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman petugas pelayanan publik. Berdasarkan hasil survei sebanyak 22% responden berpendapat bahwa petugas pelaksana sangat kompeten, 78% responden menilai bahwa petugas pelaksana kompeten.

Tabel 2. 9 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	300	78
4	Sangat Kompeten	83	22

Sumber: Hasil Analisis, 2021



Gambar 2. 14 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Kompetensi Pelaksana
 Sumber: Hasil Analisis, 2021

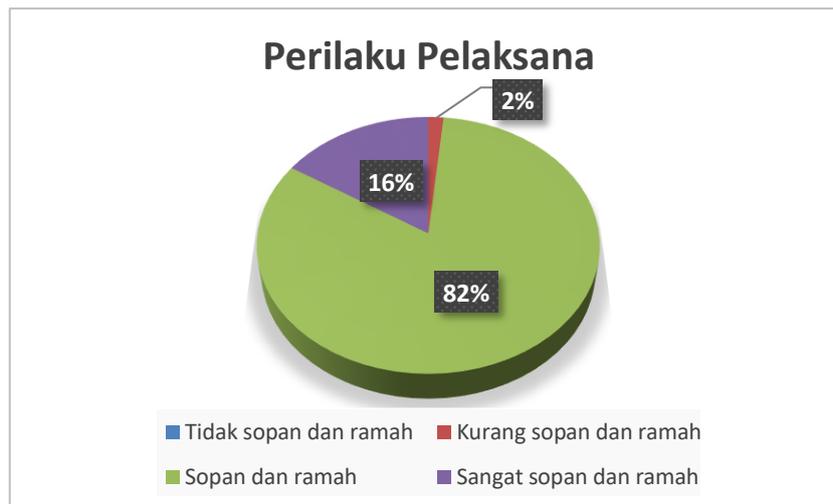
G. Perilaku Pelaksana

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 16 % responden menilai perilaku pelaksana tergolong sangat sopan dan ramah, sedangkan 83 % menilai perilaku pelaksanaan sopan dan ramah dan sebanyak 2 % responden menilai kurang sopan dan ramah. Hal tersebut dikarenakan ada petugas yang kurang sopan saat menegur keluarga pasien.

Tabel 2. 10 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	6	2
3	Sopan dan ramah	316	83
4	Sangat sopan dan ramah	61	16

Sumber: Hasil Analisis, 2021



Gambar 2. 15 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Perilaku Pelaksana

Sumber: Hasil Analisis, 2021

H. 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 100 % responden.

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	0	0
4	Dikelola dengan baik	383	100

Sumber: Hasil Analisis, 2021



Gambar 2. 16 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Sumber: Hasil Analisis, 2021

I. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil survei sarana dan prasarana Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar yang sudah ada dinilai sangat baik oleh 5 % reponden, dinilai baik oleh 89 % responden, dinilai cukup oleh 2 % responden dan dinilai buruk oleh 3% responden. Responden menilai cukup dan buruk dikarenakan beberapa hal yaitu:

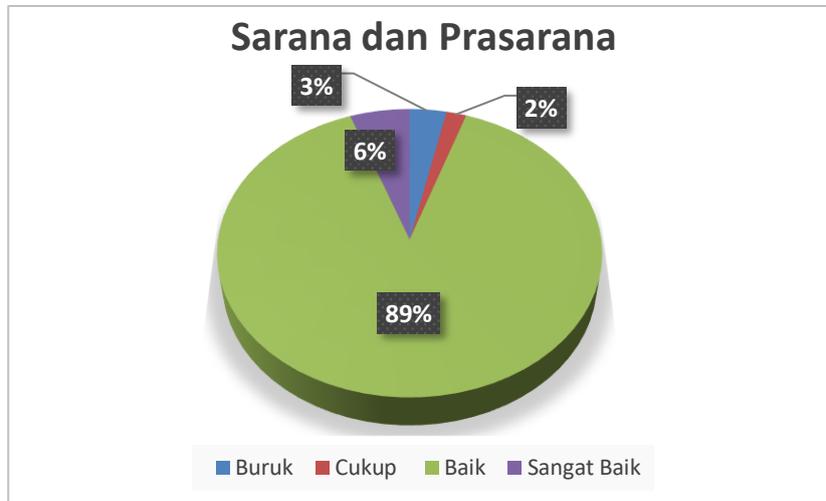
1. Jumlah kursi antrian di ruang tunggu poli kurang.
2. Kebersihan kurang terjaga.
3. Kurangnya fasilitas TV di ruang tunggu.
4. Hilangnya tanda *social distancing* pada tempat duduk.
5. Tidak ada lift khusus pengunjung ke lantai 3 atau 4, sehingga harus naik tangga.

Tabel 2.12 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Sarana dan Prasarana

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Buruk	13	3
2	Cukup	7	2

3	Baik	342	89
4	Sangat baik	21	5

Sumber: Hasil Analisis, 2021



Gambar 2. 17 Persentase Pendapat Responden Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar Tentang Variabel Sarana dan Prasarana

Sumber: Hasil Analisis, 2021

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. Penanganan pengaduan, saran dan masukan = variabel 8
9. Sarana dan prasarana = variabel 9

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

Tabel 2.13 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	383	1	3	4	3,22454	0,41783
VAR00002	383	1	3	4	3,16449	0,37121

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error
VAR00003	383	2	2	4	3,07311	0,28922
VAR00004	383	2	2	4	3,84595	0,37567
VAR00005	383	1	3	4	3,20104	0,40131
VAR00006	383	1	3	4	3,21671	0,41254
VAR00007	383	2	2	4	3,14360	0,39334
VAR00008	383	0	4	4	4,00000	0,00000
VAR00009	383	3	1	4	2,96867	0,45655
Valid N (listwise)	383					

Sumber: Hasil Analisis, 2021

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

Tabel 2.14 Nilai Rata-Rata Variabel Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar

No	Variabel	Nilai Rata-rata
1	VAR00001	3,22
2	VAR00002	3,16
3	VAR00003	3,07
4	VAR00004	3,85
5	VAR00005	3,20
6	VAR00006	3,22
7	VAR00007	3,14
8	VAR00008	4,00
9	VAR00009	2,97

Sumber: Hasil Analisis, 2021

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 2.15 Nilai Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar

No	Variabel	Nilai Rata-rata	Nilai Tertimbang
1	VAR00001	3,22	0,35
2	VAR00002	3,16	0,35
3	VAR00003	3,07	0,34
4	VAR00004	3,85	0,42
5	VAR00005	3,20	0,35
6	VAR00006	3,22	0,35
7	VAR00007	3,14	0,35
8	VAR00008	4,00	0,44
9	VAR00009	2,97	0,33

No	Variabel	Nilai Rata-rata	Nilai Tertimbang
	Jumlah	29,84	3,28
	Nilai Kepuasan Masyarakat		82,05

Sumber: Hasil Analisis, 2021

Tabel 2.16 Nilai Variabel Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Keterangan
U1	Persyaratan	80,61	Baik
U2	Prosedur	79,11	Baik
U3	Waktu	76,83	Baik
U4	Biaya/Tarif	96,15	Sangat Baik
U5	Produk spesifikasi pelayanan	80,03	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	80,42	Baik
U7	Perilaku pelaksana	78,59	Baik
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	100,00	Sangat Baik
U9	Sarana dan prasarana	74,22	Kurang Baik

Sumber: Hasil Analisis, 2021

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar adalah **82,05 ~ 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 ada beberapa pasien yang sudah datang dari pukul 6 pagi untuk mengambil nomer antrian kemudian tidak pulang sampai mendapatkan pelayanan, hal ini dianggap pasien cukup lama. Sedangkan pelayanan rumah sakit sudah sesuai dengan prosedur yang ada yaitu mesin antrian dibuka jam 06.30 dan loket pendaftaran di buka jam 07.00 setelah itu baru ke poli dan waktu pelayanan rumah sakit di buka jam 09.00 , selain itu pendaftaran bisa dilakukan melalui mesin anjungan pendaftaran mandiri atau media sosial whatsapp hal ini mengurangi penumpukkan antrian di loket pendaftaran.
2. Variabel biaya/ tarif yaitu biaya layanan rumah sakit sudah sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku, namun masih ada beberapa masyarakat yang menilai biaya tersebut cukup mahal karena kondisi perekonomian masyarakat ketika berobat sedang menurun akibat dampak dari pandemik covid 19. Hal tersebut yang membuat masyarakat menilai cukup mahal.

3. Variabel perilaku yaitu pada saat pelayanan ada petugas yang kurang sopan saat menegur keluarga pasien.
4. Variabel sarana prasarana yaitu jumlah kursi antrian di ruang tunggu poli kurang, kebersihan kurang terjaga, kurangnya fasilitas TV di ruang tunggu, hilangnya tanda social distancing pada tempat duduk, dan tidak ada lift khusus pengunjung ke lantai 3 atau 4, sehingga harus naik tangga.

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 seperti poli jantung, poli paru, layanan ponek, IGD, dan lain sebagainya. Tujuan penjabaran untuk mengetahui secara rinci nilai kepuasan masyarakat pada masing-masing layanan.

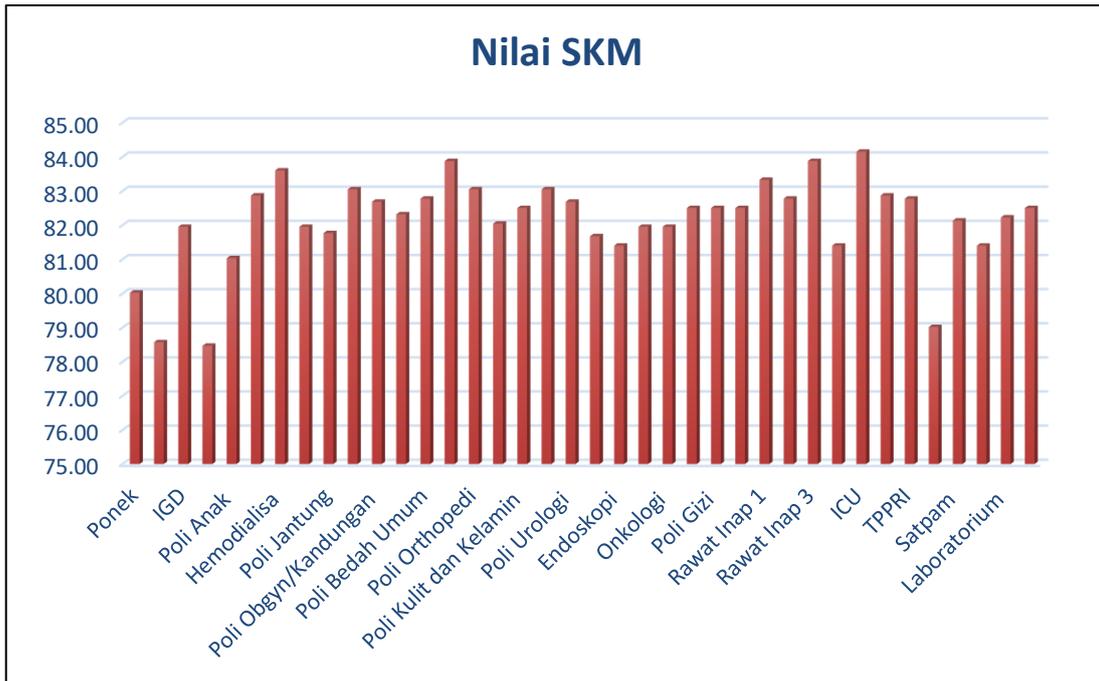
Tabel 2.17 Nilai Kepuasan Masyarakat Tiap Layanan

No	Ruangan	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Ponek	80,03	B	Baik
2	Poli Gigi dan Mulut	78,57	B	Baik
3	IGD	81,95	B	Baik
4	Poli Paru	78,47	B	Baik
5	Poli Anak	81,03	B	Baik
6	Farmasi	82,87	B	Baik
7	Hemodialisa	83,60	B	Baik
8	Poli Penyakit Dalam	81,95	B	Baik
9	Poli Jantung	81,77	B	Baik
10	Radiologi	83,05	B	Baik
11	Poli Obgyn/Kandungan	82,68	B	Baik
12	Poli Mata	82,32	B	Baik
13	Poli Bedah Umum	82,78	B	Baik
14	Poli Jiwa	83,88	B	Baik
15	Poli Orthopedi	83,05	B	Baik
16	Poli Syaraf	82,04	B	Baik
17	Poli Kulit dan Kelamin	82,50	B	Baik
18	Poli Rehab Medik	83,05	B	Baik
19	Poli Urologi	82,68	B	Baik
20	Poli Umum	81,68	B	Baik
21	Endoskopi	81,40	B	Baik
22	Anestesi	81,95	B	Baik
23	Onkologi	81,95	B	Baik
24	Poli THT	82,50	B	Baik
25	Poli Gizi	82,50	B	Baik

No	Ruangan	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
26	Poli VCT	82,50	B	Baik
27	Rawat Inap 1	83,33	B	Baik
28	Rawat Inap 2	82,78	B	Baik
29	Rawat Inap 3	83,88	B	Baik
30	Rawat Inap VIP	81,40	B	Baik
31	ICU	84,15	B	Baik
32	Pendaftaran	82,87	B	Baik
33	TPPRI	82,78	B	Baik
34	Kasir	79,02	B	Baik
35	Satpam	82,13	B	Baik
36	Pemulasaran jenazah	81,40	B	Baik
37	Laboratorium	82,23	B	Baik
38	Poli Bedah Digestif	82,50	B	Baik

Sumber: Hasil Analisis, 2021

Berdasarkan tabel 2.17 diatas nilai survei kepuasan masyarakat tertinggi pada tiap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar antara lain **pelayanan ICU dengan nilai 84,15** dalam klasifikasi kinerja baik, pelayanan rawat inap 3 dengan 83,88 dalam klasifikasi kinerja baik, dan pelayanan poli jiwa dengan 83,88 dalam klasifikasi kinerja baik. Selain itu terdapat pelayanan dengan nilai terendah antara lain **pelayanan poli paru dengan 78,47** dalam klasifikasi kinerja baik, poli gigi dan mulut dengan 78,57 dalam klasifikasi kinerja baik, dan pelayanan kasir dengan 79,02 dalam klasifikasi kinerja 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 baik.



Gambar 2.18 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tiap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar

Sumber: Hasil Analisis, 2021

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 ponek yaitu ada petugas yang kurang sopan terhadap keluarga pasien, dari sarana dan prasarana ada beberapa masukan seperti tidak ada tempat duduk, dan tidak ada fasilitas TV.
2. Pelayanan poli gigi dan mulut yaitu kebersihan lantai kurang dijaga.
3. Pelayanan IGD yaitu biaya layanan rumah sakit sudah sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku, namun masih ada beberapa masyarakat yang menilai biaya tersebut cukup mahal karena kondisi perekonomian masyarakat ketika berobat sedang menurun akibat dampak dari pandemi covid 19. Hal tersebut yang membuat masyarakat menilai cukup mahal.
4. Pelayanan poli anak yaitu ada beberapa pasien yang sudah datang dari pukul 6 pagi untuk mengambil nomer antrian kemudian tidak pulang sampai mendapatkan pelayanan, hal ini dianggap pasien cukup lama. Sedangkan pelayanan rumah sakit sudah sesuai dengan prosedur yang ada yaitu mesin antrian dibuka jam 06.30 dan loket pendaftaran di buka jam 07.00 setelah itu baru ke poli dan waktu pelayanan rumah sakit di buka jam 09.00 , selain itu pendaftaran bisa dilakukan melalui mesin anjungan

pendaftaran mandiri atau media sosial whatsapp hal ini mengurangi penumpukkan antrian d loket pendaftaran.

5. Pelayanan poli penyakit dalam yaitu sarana prasarana tempat duduk kurang sehingga ada pasien yang tidak mendapatkan tempat duduk.
6. Pelayanan poli jantung yaitu ada petugas yang kurang sopan saat berbicara dengan pasien.
7. Poli mata yaitu sarana prasarana tanda silang pada kursi hilang.
8. Pelayanan poli syaraf yaitu ada petugas yang kurang sopan pada pasien.
9. Pelayanan poli kulit dan kelamin yaitu sarana prasarana seperti tempat duduk kurang, kebersihan kurang dijaga, dan tanda silang pada kursi hilang.
10. Pelayanan poli urologi yaitu kebersihan kurang dijaga.
11. Pelayanan poli umum yaitu sarana prasarana kebersihan kurang dijaga.
12. Pelayanan poli onkologi yaitu sarana prasarana tempat duduk tidak ada tanda social distancing (tanda silang)
13. Pelayanan poli gizi yaitu sarana prasarana kebersihan kurang dijaga.
14. Pelayanan rawat inap VIP yaitu biaya layanan rumah sakit sudah sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku, namun masih ada beberapa masyarakat yang menilai biaya tersebut cukup mahal karena kondisi perekonomian masyarakat ketika berobat sedang menurun akibat dampak dari pandemik covid 19. Hal tersebut yang membuat masyarakat menilai cukup mahal. Selain itu tidak ada lift untuk pengunjung/keluarga pasien ke lantai 3 atau 4, sehingga harus naik tangga.
15. Pelayanan satpam yaitu ada petugas yang kurang sopan saat menegur keluarga pasien.

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 **82,05 ~ 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 kuisioner responden. Jadi, unsur pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar yang perlu ditingkatkan lagi antara lain:
 1. Variabel waktu pelayanan yaitu ada beberapa pasien yang sudah datang dari pukul 6 pagi untuk mengambil nomer antrian kemudian tidak pulang sampai mendapatkan pelayanan, hal ini dianggap pasien cukup lama. Sedangkan pelayanan rumah sakit sudah sesuai dengan prosedur yang ada yaitu mesin antrian dibuka jam 06.30 dan loket pendaftaran di buka jam 07.00 setelah itu baru ke poli dan waktu pelayanan rumah sakit di buka jam 09.00 , selain itu pendaftaran bisa dilakukan melalui mesin anjungan pendaftaran mandiri atau media sosial whatsapp hal ini mengurangi penumpukkan antrian di loket pendaftaran.
 2. Variabel biaya/ tarif yaitu biaya layanan rumah sakit sudah sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku, namun masih ada beberapa masyarakat yang menilai biaya tersebut cukup mahal karena kondisi perekonomian masyarakat ketika berobat sedang menurun akibat dampak dari pandemi covid 19. Hal tersebut yang membuat masyarakat menilai cukup mahal.
 3. Variabel perilaku yaitu pada saat pelayanan ada petugas yang kurang sopan saat menegur keluarga pasien.

4. Variabel sarana prasarana yaitu jumlah kursi antrian di ruang tunggu poli kurang, kebersihan kurang terjaga, kurangnya fasilitas TV di ruang tunggu, hilangnya tanda social distancing pada tempat duduk, dan tidak ada lift khusus pengunjung ke lantai 3 atau 4, sehingga harus naik tangga.
- Nilai survei kepuasan masyarakat tertinggi pada tiap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar antara lain:
 1. Pelayanan ICU dengan nilai 84,15 dalam klasifikasi kinerja baik
 2. Pelayanan rawat inap 3 dengan 83,88 dalam klasifikasi kinerja baik
 3. Pelayanan poli jiwa dengan 83,88 dalam klasifikasi kinerja baikSelain itu terdapat pelayanan dengan nilai terendah antara lain:
 1. Pelayanan poli paru dengan 78,47 dalam klasifikasi kinerja baik
 2. Poli gigi dan mulut dengan 78,57 dalam klasifikasi kinerja baik
 3. Pelayanan kasir dengan 79,02 dalam klasifikasi kinerja baik.Nilai survei kepuasan masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar pada tiap layanan bervariasi, namun nilai tersebut masuk dalam klasifikasi mutu pelayanan dengan kinerja baik.
 - Secara rinci jenis pelayanan yang perlu ditingkatkan kinerjanya antara lain:
 1. Pelayanan ponex yaitu ada petugas yang kurang sopan terhadap keluarga pasien, dari sarana dan prasarana ada beberapa masukan seperti tidak ada tempat duduk, dan tidak ada fasilitas TV.
 2. Pelayanan poli gigi dan mulut yaitu kebersihan lantai kurang dijaga.
 3. Pelayanan IGD yaitu biaya layanan rumah sakit sudah sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku, namun masih ada beberapa masyarakat yang menilai biaya tersebut cukup mahal karena kondisi perekonomian masyarakat ketika berobat sedang menurun akibat dampak dari pandemi covid 19. Hal tersebut yang membuat masyarakat menilai cukup mahal.
 4. Pelayanan poli anak yaitu ada beberapa pasien yang sudah datang dari pukul 6 pagi untuk mengambil nomor antrian kemudian tidak pulang sampai mendapatkan pelayanan, hal ini dianggap pasien cukup lama. Sedangkan pelayanan rumah sakit sudah sesuai dengan prosedur yang ada yaitu mesin antrian dibuka jam 06.30 dan loket pendaftaran di buka jam 07.00 setelah itu baru ke poli dan waktu pelayanan rumah sakit di buka jam 09.00 , selain itu pendaftaran bisa dilakukan mesin anjungan

pendaftaran mandiri atau media sosial whatsapp hal ini mengurangi penumpukan antrian d loket pendaftaran.

5. Pelayanan poli penyakit dalam yaitu sarana prasarana tempat duduk kurang sehingga ada pasien yang tidak mendapatkan tempat duduk.
6. Pelayanan poli jantung yaitu ada petugas yang kurang sopan saat berbicara dengan pasien.
7. Poli mata yaitu sarana prasarana tanda silang pada kursi hilang.
8. Pelayanan poli syaraf yaitu ada petugas yang kurang sopan pada pasien.
9. Pelayanan poli kulit dan kelamin yaitu sarana prasarana seperti tempat duduk kurang, kebersihan kurang dijaga, dan tanda silang pada kursi hilang.
10. Pelayanan poli urologi yaitu kebersihan kurang dijaga.
11. Pelayanan poli umum yaitu sarana prasarana kebersihan kurang dijaga.
12. Pelayanan poli onkologi yaitu sarana prasarana tempat duduk tidak ada tanda social distancing (tanda silang)
13. Pelayanan poli gizi yaitu sarana prasarana kebersihan kurang dijaga.
14. Pelayanan rawat inap VIP yaitu biaya layanan rumah sakit sudah sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku, namun masih ada beberapa masyarakat yang menilai biaya tersebut cukup mahal karena kondisi perekonomian masyarakat ketika berobat sedang menurun akibat dampak dari pandemik covid 19. Hal tersebut yang membuat masyarakat menilai cukup mahal. Selain itu tidak ada lift untuk pengunjung/keluarga pasien ke lantai 3 atau 4, sehingga harus naik tangga.
15. Pelayanan satpam yaitu ada petugas yang kurang sopan saat menegur keluarga pasien.

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. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat bahwa pendaftaran bisa dilakukan dilakukan melalui mesin anjungan pendaftaran mandiri atau media sosial whatsapp sehingga tidak perlu datang terlalu pagi.

- b. Mengevaluasi kembali perda biaya pelayanan rumah sakit dengan mempertimbangkan kondisi perekonomian masyarakat yang menurun saat ini terkena dampak pandemik covid 19.
- c. Melakukan pengadaan kegiatan bimbingan teknis maupun bimbingan perilaku bagi setiap petugas pelayanan.
- d. Melaksanakan pelatihan pengembangan diri dengan trainer profesional, membudayakan motto 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) untuk meningkatkan perilaku petugas dalam melayani masyarakat.
- e. Menambah jumlah kursi di ruang tunggu poli.
- f. Mengevaluasi kinerja tenaga kebersihan.
- g. Menambah fasilitas TV diruang tunggu.
- h. Memperbaiki atau mengganti tanda silang pada tempat duduk.
- i. Memperbolehkan keluarga pasien atau pengunjung untuk menggunakan lift.

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	Peningkatan sosialisasi pendaftaran melalui mesin anjungan pendaftaran mandiri atau media sosial whatsapp	√			Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar
2	Biaya	Peninjauan biaya layanan yang d sesuaikan dengan kondisi perekonomian masa pandemi covid-19	√			Pemerintah Daerah dan Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar
		Sosialisasi pada masyarakat yang kurang mampu dg program-program yang diadakan dinas kesehatan untuk masyarakat miskin	√			
3	Perilaku	Pembudayaan motto 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun)	√	√	√	Rumah Sakit Umum Daerah Prof.
		Peningkatan	√	√	√	

PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 RSUD Prof. dr. SOEKANDAR
 KABUPATEN MOJOKERTO TAHUN 2021

No	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			Tahun Pertama	Tahun Kedua	Tahun Ketiga	
		pelatihan pengembangan diri dengan <i>trainer</i> profesional.				dr. Soekandar
4	Sarana dan Prasarana	Penambahan jumlah kursi di ruang tunggu poli	√			Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. Soekandar
		Peninjauan kembali kinerja tenaga kebersihan	√			
		Penambahan TV diruang tunggu		√		
		Perbaikan tanda silang pada tempat duduk	√			
		Penggunaan lift bersama untuk pengunjung/keluarga pasien	√	√	√	

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 WIRAUUSAHA
 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)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>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</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. 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</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>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</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>10. Apa saran dan masukan Saudara bagi pelayanan ini? </p>	

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

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

No Responden	Variabel Pelayanan								
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9
38	3	3	3	3	3	3	3	4	3
39	3	3	3	3	3	3	3	4	3
40	3	3	3	3	3	3	3	4	3
41	3	3	3	3	3	3	3	4	3
42	3	3	3	3	3	3	3	4	3
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3
44	3	3	3	4	3	3	3	4	1
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3
46	3	3	3	4	3	3	3	4	3
47	3	3	3	4	3	4	3	4	3
48	3	3	3	4	3	3	4	4	3
49	3	3	2	4	3	3	3	4	3
50	3	3	3	4	3	4	3	4	3
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3
52	4	3	2	4	3	4	3	4	3
53	3	3	3	4	4	4	3	4	3
54	3	3	3	4	3	3	4	4	3
55	4	4	3	4	3	3	3	4	3
56	3	3	3	4	4	3	3	4	3
57	3	3	3	4	3	3	3	4	3
58	3	3	3	4	3	3	3	4	3
59	3	3	3	4	3	3	3	4	3
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3
61	4	4	3	4	3	3	3	4	3
62	3	3	3	4	4	3	3	4	3
63	3	3	3	4	3	3	4	4	3
64	3	3	3	4	3	3	3	4	3
65	4	4	3	4	3	4	3	4	3
66	4	4	3	4	3	3	4	4	3
67	3	3	3	4	3	3	3	4	3
68	3	3	3	4	3	4	3	4	3
69	4	4	3	4	3	3	4	4	3
70	3	3	3	4	3	3	4	4	4
71	3	3	3	4	3	3	4	4	3
72	3	3	3	4	3	3	3	4	3
73	3	3	3	4	3	3	3	4	3
74	3	3	3	4	3	3	3	4	3
75	3	3	3	4	3	3	3	4	3
76	3	3	3	4	4	3	3	4	4

No Responden	Variabel Pelayanan								
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9
77	4	4	3	4	3	4	3	4	3
78	3	3	3	4	3	3	3	4	4
79	3	3	3	4	4	4	4	4	3
80	4	4	3	4	3	3	2	4	4
81	3	3	3	4	3	4	4	4	4
82	3	3	3	4	3	3	3	4	3
83	3	3	3	4	3	3	3	4	3
84	3	3	3	4	3	3	3	4	3
85	3	3	3	4	3	3	3	4	3
86	4	3	3	4	4	3	3	4	3
87	4	3	3	4	3	3	3	4	1
88	3	4	3	4	3	3	3	4	3
89	3	3	3	4	4	4	3	4	3
90	3	3	3	4	3	3	3	4	3
91	4	4	3	4	3	3	4	4	3
92	3	3	3	4	4	4	3	4	3
93	3	3	3	4	3	4	3	4	3
94	4	3	3	4	3	3	4	4	3
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3
96	3	3	3	4	3	3	3	4	3
97	3	3	3	4	3	3	3	4	3
98	3	3	3	4	3	3	3	4	3
99	3	4	3	4	3	3	3	4	3
100	3	3	3	4	3	3	3	4	3
101	3	3	3	4	3	3	2	4	3
102	3	3	3	4	4	4	3	4	3
103	4	4	3	4	3	3	3	4	3
104	3	3	3	4	3	3	3	4	3
105	4	4	3	4	3	3	3	4	2
106	3	3	3	4	4	4	3	4	3
107	3	4	3	4	3	3	3	4	3
108	4	3	3	4	3	3	3	4	3
109	4	3	3	4	3	4	3	4	3
110	3	3	3	4	3	3	3	4	3
111	3	3	3	4	3	3	3	4	3
112	3	3	3	4	3	3	3	4	3
113	3	3	3	4	3	3	3	4	3
114	3	3	3	4	3	3	3	4	3
115	3	4	3	4	3	3	4	4	3

No Responden	Variabel Pelayanan								
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9
116	4	3	3	4	4	3	3	4	3
117	3	4	3	4	3	4	3	4	3
118	4	3	3	4	4	3	4	4	3
119	3	3	3	4	3	4	3	4	3
120	3	3	3	4	3	4	4	4	3
121	3	3	3	4	3	3	3	4	3
122	3	3	3	4	3	3	3	4	3
123	3	3	3	4	3	3	3	4	3
124	3	3	3	4	3	3	3	4	3
125	3	3	3	4	4	3	3	4	3
126	3	3	3	4	3	4	3	4	3
127	3	4	3	4	3	3	3	4	3
128	3	3	3	4	3	4	3	4	3
129	3	3	3	4	4	4	4	4	3
130	4	3	3	4	4	3	4	4	3
131	3	4	3	3	3	3	4	4	3
132	4	4	3	4	3	4	3	4	3
133	3	4	3	4	4	3	4	4	1
134	3	3	3	4	3	3	3	4	3
135	3	3	3	4	3	4	3	4	3
136	3	3	3	4	3	3	3	4	3
137	3	3	3	4	3	3	3	4	3
138	3	3	3	4	3	3	3	4	3
139	3	3	3	4	3	3	3	4	3
140	3	3	3	4	3	3	3	4	3
141	4	4	3	4	4	4	3	4	1
142	3	3	3	4	3	3	4	4	3
143	3	3	3	4	4	4	3	4	3
144	3	3	3	4	3	3	3	4	3
145	4	4	3	4	3	3	4	4	3
146	3	3	3	4	3	3	3	4	3
147	3	4	3	4	4	3	3	4	3
148	4	3	3	3	3	4	3	4	3
149	3	4	3	4	3	3	4	4	3
150	3	3	3	4	3	3	3	4	3
151	4	3	3	4	3	3	3	4	3
152	3	3	3	4	3	3	3	4	3
153	3	3	3	4	3	3	3	4	3
154	3	3	3	4	3	4	3	4	1

No Responden	Variabel Pelayanan								
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9
155	3	3	3	4	3	3	3	4	3
156	3	3	3	4	3	3	4	4	3
157	4	4	3	4	4	4	3	4	3
158	3	3	3	4	3	4	4	4	3
159	3	3	3	4	4	3	3	4	4
160	4	4	3	4	3	3	4	4	3
161	3	3	3	4	3	3	3	4	3
162	3	3	3	4	3	3	3	4	3
163	3	3	3	4	3	3	3	4	3
164	3	3	3	4	3	4	3	4	3
165	4	4	3	4	4	3	3	4	3
166	4	4	3	4	3	3	3	4	3
167	3	3	3	4	4	4	3	4	3
168	3	3	3	4	4	4	4	4	3
169	4	3	3	4	3	3	3	4	3
170	3	3	3	4	3	3	4	4	3
171	3	3	3	4	4	4	3	4	3
172	3	3	3	4	3	3	3	4	3
173	3	3	3	4	3	3	3	4	3
174	3	3	3	4	3	3	3	4	3
175	4	3	3	4	3	4	3	4	1
176	4	4	3	4	3	3	4	4	3
177	3	3	3	4	4	3	3	4	3
178	3	4	3	4	4	4	4	4	3
179	4	3	3	4	3	3	4	4	3
180	3	3	3	4	4	4	3	4	3
181	3	3	3	4	3	3	3	4	3
182	3	3	3	4	3	3	3	4	3
183	3	3	3	4	3	3	3	4	3
184	3	3	4	3	3	3	2	4	3
185	3	4	3	4	4	3	3	4	3
186	4	4	3	4	4	4	3	4	3
187	3	3	3	4	3	3	3	4	4
188	4	3	3	4	3	4	3	4	3
189	4	3	2	4	4	3	3	4	3
190	3	3	3	4	3	4	3	4	3
191	3	3	3	4	3	3	3	4	3
192	3	3	3	4	3	3	3	4	3
193	3	3	3	4	3	3	3	4	3

No Responden	Variabel Pelayanan								
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9
194	3	3	3	4	3	3	3	4	3
195	3	3	3	4	3	3	3	4	3
196	3	3	4	4	3	3	3	4	1
197	3	4	3	4	4	4	4	4	3
198	4	3	3	4	4	3	3	4	3
199	3	3	4	4	3	4	3	4	3
200	3	3	3	4	3	3	3	4	3
201	3	3	3	4	3	3	3	4	3
202	3	3	3	4	3	3	3	4	3
203	3	3	3	4	3	4	3	4	3
204	3	4	3	4	3	4	3	4	3
205	4	3	3	4	4	3	3	4	3
206	3	4	3	4	3	3	4	4	3
207	4	3	3	4	4	4	3	4	3
208	3	3	3	4	4	3	3	4	3
209	3	3	4	4	3	3	3	4	3
210	3	3	3	4	3	3	3	4	3
211	3	3	3	4	3	3	3	4	3
212	3	3	3	4	3	3	3	4	3
213	3	3	3	4	3	4	3	4	1
214	3	4	3	4	3	3	3	4	3
215	3	3	3	4	4	4	3	4	3
216	4	4	3	4	3	4	4	4	3
217	4	3	3	4	4	3	4	4	3
218	3	3	3	4	3	3	3	4	1
219	3	4	3	4	4	3	3	4	3
220	4	3	3	4	4	4	4	4	3
221	3	3	3	4	3	3	3	4	3
222	3	3	3	4	3	4	3	4	3
223	3	3	3	4	3	3	4	4	3
224	3	3	3	4	3	3	3	4	3
225	3	3	3	4	3	3	3	4	3
226	3	3	3	4	3	3	4	4	3
227	3	3	3	3	3	3	3	4	2
228	3	3	3	3	3	3	4	4	3
229	3	3	3	3	3	3	3	4	3
230	4	3	4	4	3	4	3	4	3
231	4	4	3	3	4	4	4	4	3
232	3	4	3	4	4	3	4	4	3

No Responden	Variabel Pelayanan								
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9
233	3	3	4	4	3	4	3	4	1
234	4	4	3	3	4	3	3	4	3
235	3	3	3	3	3	3	3	4	3
236	3	3	3	3	3	3	3	4	3
237	3	3	3	4	3	3	3	4	3
238	3	3	3	4	4	3	3	4	3
239	4	3	3	4	3	3	4	4	3
240	3	3	3	4	3	3	3	4	3
241	3	3	3	4	3	3	3	4	3
242	3	3	3	4	3	3	3	4	3
243	3	4	3	4	3	3	4	4	3
244	4	3	3	4	4	3	3	4	3
245	3	3	3	4	3	3	3	4	3
246	3	3	3	4	3	3	3	4	3
247	3	3	3	4	3	3	3	4	2
248	4	4	3	4	3	3	3	4	3
249	3	3	3	4	4	4	3	4	3
250	3	3	3	4	3	3	3	4	3
251	3	3	4	4	3	3	3	4	3
252	3	3	3	4	3	3	3	4	3
253	3	3	3	4	3	3	3	4	3
254	4	4	3	4	3	4	4	4	3
255	3	3	3	4	4	3	3	4	3
256	3	3	3	4	3	3	3	4	3
257	3	3	3	4	3	3	3	4	3
258	4	4	3	4	3	3	3	4	2
259	3	3	3	4	4	4	3	4	3
260	3	3	3	4	3	3	3	4	3
261	3	3	3	4	3	4	3	4	3
262	3	3	3	4	3	3	3	4	3
263	4	3	3	4	4	3	3	4	3
264	3	4	3	4	4	4	3	4	3
265	3	3	4	4	3	3	3	4	3
266	3	3	3	4	3	3	3	4	3
267	3	3	3	4	3	3	3	4	3
268	3	3	3	4	3	3	3	4	4
269	3	3	3	4	3	4	3	4	3
270	4	4	3	3	4	3	3	4	4
271	3	3	4	4	4	3	3	4	4

No Responden	Variabel Pelayanan								
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9
272	4	3	4	4	3	4	3	4	3
273	4	3	3	3	3	4	3	4	3
274	3	3	3	4	3	3	3	4	3
275	3	3	3	4	3	3	3	4	3
276	3	3	3	4	3	3	3	4	3
277	3	3	3	4	3	3	3	4	3
278	3	3	3	4	3	3	3	4	3
279	3	4	3	4	3	3	3	4	3
280	4	3	4	4	4	4	3	4	3
281	4	4	3	3	4	3	4	4	4
282	3	3	3	4	3	3	3	4	3
283	4	3	3	4	3	3	3	4	3
284	3	3	3	4	3	3	4	4	3
285	3	3	3	4	3	3	3	4	3
286	3	3	3	4	3	3	3	4	3
287	3	3	3	4	3	3	3	4	3
288	3	4	3	4	3	3	3	4	3
289	3	3	3	4	3	4	4	4	3
290	4	4	3	4	3	4	3	4	4
291	3	3	4	4	4	3	3	4	4
292	4	3	4	4	4	3	3	4	3
293	3	3	3	4	3	3	3	4	3
294	3	3	3	4	3	4	3	4	3
295	3	3	3	4	3	3	3	4	3
296	3	3	3	4	3	3	4	4	3
297	3	3	3	3	3	3	3	4	3
298	4	3	4	3	4	4	4	4	2
299	3	3	4	2	4	4	4	4	3
300	3	4	3	3	3	3	3	4	3
301	3	3	3	3	3	3	3	4	3
302	3	3	3	4	3	3	3	4	3
303	3	4	4	4	4	3	3	4	3
304	4	3	4	4	3	4	4	4	3
305	3	3	3	4	3	4	3	4	3
306	3	3	3	4	3	3	3	4	3
307	3	3	3	4	3	3	3	4	3
308	3	3	3	4	3	3	3	4	3
309	3	3	3	4	3	3	3	4	3
310	4	4	3	4	3	3	3	4	3

No Responden	Variabel Pelayanan								
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9
311	3	4	3	3	4	3	3	4	3
312	3	3	4	4	4	4	3	4	3
313	4	3	4	4	3	4	4	4	3
314	4	4	3	4	3	4	3	4	4
315	3	3	3	3	3	3	3	4	3
316	3	3	4	4	4	4	3	4	3
317	3	3	3	4	3	3	3	4	3
318	3	3	3	4	3	3	3	4	3
319	4	3	3	4	3	3	3	4	3
320	3	3	3	4	3	3	3	4	3
321	3	3	3	4	3	3	3	4	3
322	3	3	3	4	3	3	3	4	3
323	3	3	3	4	3	3	3	4	3
324	3	4	3	4	4	3	3	4	3
325	4	4	3	4	3	4	4	4	3
326	4	3	3	4	4	3	3	4	3
327	3	3	3	4	3	3	3	4	3
328	3	3	4	4	3	4	3	4	3
329	4	3	3	4	3	3	3	4	3
330	3	3	3	4	3	3	3	4	3
331	3	3	3	4	3	3	3	4	3
332	3	3	3	3	3	3	3	4	3
333	3	3	3	3	3	3	3	4	3
334	4	4	3	3	3	3	3	4	3
335	4	3	3	3	4	3	3	4	3
336	3	3	3	3	3	3	3	4	3
337	3	3	3	3	3	3	3	4	4
338	3	3	3	3	4	3	3	4	3
339	4	3	3	3	3	3	3	4	3
340	4	3	3	3	3	3	3	4	4
341	3	3	3	3	4	3	3	4	3
342	3	3	3	3	4	3	3	4	3
343	3	3	3	3	3	3	3	4	3
344	3	3	3	3	3	3	3	4	3
345	3	3	3	3	3	3	3	4	3
346	3	3	3	3	3	3	3	4	3
347	3	3	3	4	3	3	3	4	3
348	3	3	3	4	3	3	3	4	3
349	3	3	3	4	3	3	3	4	3

No Responden	Variabel Pelayanan								
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9
350	4	3	3	4	3	4	3	4	3
351	3	3	4	4	3	3	3	4	3
352	3	3	3	4	3	3	2	4	3
353	3	3	4	4	3	3	3	4	3
354	4	4	4	4	4	3	3	4	4
355	3	3	3	4	3	3	3	4	3
356	4	3	3	4	4	3	3	4	4
357	4	3	3	4	3	3	3	4	3
358	3	3	3	4	3	3	4	4	3
359	3	3	3	4	3	3	3	4	3
360	3	3	3	4	3	3	3	4	3
361	3	3	3	4	3	3	3	4	3
362	3	3	3	4	3	3	3	4	3
363	3	3	3	4	4	3	3	4	3
364	4	4	3	4	3	3	3	4	3
365	3	3	3	4	3	3	3	4	3
366	3	3	3	4	3	3	3	4	3
367	3	3	3	4	3	3	3	4	3
368	3	3	3	4	3	3	3	4	3
369	3	3	3	4	3	4	3	4	3
370	4	3	3	4	4	3	3	4	3
371	3	3	3	4	3	3	3	4	4
372	4	3	4	4	4	4	4	4	3
373	3	3	3	3	3	3	3	4	3
374	3	3	3	4	3	3	4	4	3
375	3	3	3	4	3	3	3	4	3
376	3	3	3	4	3	3	3	4	3
377	3	4	3	4	3	3	3	4	3
378	4	3	3	4	3	4	3	4	3
379	4	3	3	4	4	3	3	4	3
380	3	3	3	4	3	3	3	4	3
381	3	3	3	4	3	3	3	4	3
382	3	3	3	4	3	3	3	4	3
383	3	3	3	4	3	3	3	4	3

Keterangan:

No	Variabel Pelayanan
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu

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

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



Pendaftaran



Mesin Antrian



Informasi



Kasir



APAR



Mesin anjungan pendaftaran mandiri



Hemodialisa



Radiologi



Laboratorium



Endoskopi



Poli gigi dan mulut



Poli Jiwa



Poli Jantung



Poli Bedah Umum



Poli Kandungan



Poli Mata



Poli Onkologi



Poli Orthopedi



Poli Paru



Poli Penyakit Dalam



Poli Syaraf



Poli THT



Poli Urologi



Ponek



Inap Mojopahit



Inap Kahuripan



Inap Mataram & Padjajaran



Inap Kutai



Pemulasaran jenazah



Laundry & CSSD



Rehab Medik



Ruang BPJS



TPPRI



Bank darah



Apotek



IGD



Kantin



Tempat parkir



Tempat sampah



Peralatan Kode Merah



Hand Sanitizer



Toilet

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





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