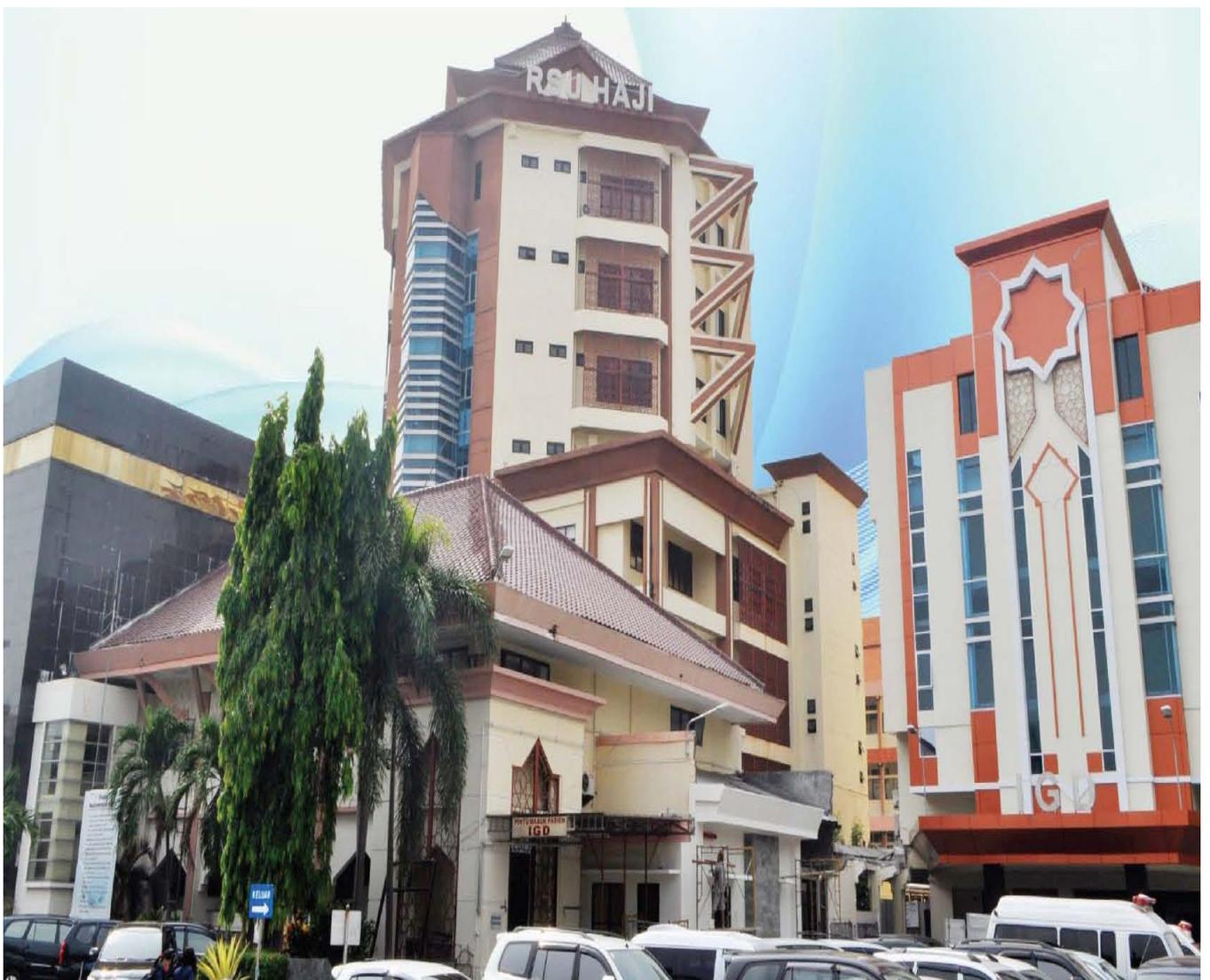


LAPORAN AKHIR
Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) RS Haji Surabaya
Semester II Tahun 2021



CV. Tajah Belas Agustus 45
MANAGEMENT CONSULTANT, TRAINING AND MENTORING, COACHING AND EMPOWERMENT
SEMOLOWARU ELOK AK 7 SURABAYA

KATA PENGANTAR

Sebagaimana amanat peraturan perundangan yang berlaku, salah satu instrument yang dapat digunakan untuk menilai kinerja layanan yang diberikan instansi pemerintah adalah dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat. Sebagai bentuk realisasi atas amanat tersebut RSU Haji Surabaya yang memiliki komitmen tinggi untuk terus meningkatkan kinerja pelayanannya, melakukan Survey Kepuasan Masyarakat atas layanan yang disediakan RS Haji Surabaya .

Sehubungan dengan selesainya kegiatan Survey, maka disusunlah sebuah laporan yang menjelaskan berbagai temuan dan hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada RSU Haji Surabaya dalam bentuk Laporan Akhir.

Kami berharap *Laporan Akhir* kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat pada RSU Haji Surabaya ini dapat bermanfaat bagi upaya meningkatkan Kinerja Pelayanan RSU Haji Surabaya dan juga dapat bermanfaat bagi peningkatan Kesehatan Masyarakat Surabaya pada khususnya dan Jawa Timur serta Indonesia pada umumnya.

Surabaya, Desember 2021

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Grafik	v
Daftar Tabel	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	3
1.3 Manfaat	3
1.4 Ruang Lingkup	4
1.5 Landasan Hukum	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
BAB III METODE KAJIAN	11
3.1 Tipe Kajian	11
3.2 Teknik Pengumpulan Data	11
3.3 Teknik Sampel	12
3.4 Metode Analisis	12
BAB IV RS. HAJI SURABAYA	13
4.1 Sejarah Singkat	13
4.2 Visi dan Misi RS Haji Surabaya	14
4.3 Struktur Organisasi	16
4.4 Tugas Pokok dan Fungsi RS Haji Surabaya.....	19
4.5 Sumber Daya Manusia	20
4.6 Layanan RS Haji Surabaya	22
BAB V DATA DAN PEMBAHASAN	27
5.1 IKM Instalasi Rawat Jalan	27
5.1.1 Profil Responden Rawat Jalan RS Haji.....	27
5.1.2 Nilai IKM Per Unsur Inst Rawat Jalan	32
5.1.3 Pembahasan	24
5.1.4 Saran Dari Masyarakat	33
5.2 IKM Instalasi Rehab Medik.....	34
5.2.1 Profil Responden rehab MedikRS Haji.....	34
5.2.2 Nilai IKM Per Unsur Inst Rehab Medik.....	36
5.2.3 Pembahasan	40

5.2.4	Saran Dari Masyarakat	41
5.3	IKM Instalasi Hemodialisa.....	42
5.3.1	Profil Responden Hemodialisa RS Haji.....	42
5.3.2	Nilai IKM Per Unsur Inst Hemodialisa	44
5.3.3..	Pembahasan	47
5.3.4	Saran Dari Masyarakat	47
5.4	IKM Instalasi Gawat Darurat	48
5.4.1	Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RS Haji.....	48
5.4.2	Nilai IKM Per Unsur Instalasi Gawat Darurat.....	50
5.4.3	Pembahasan	53
5.4.4.	Saran Dari Masyarakat	54
5.5	IKM Instalasi VK Bersalin	55
5.5.1	Profil Responden VK Bersalin RS Haji.....	55
5.5.2	Nilai IKM Per Unsur Instalasi VK Bersalin.....	56
5.5.3	Pembahasan	59
5.5.4	Saran Dari Masyarakat	60
5.6	IKM Instalasi Rawat Inap 1.....	61
5.6.1	Profil Responden Instalasi Rawat Inap 1RS Haji.....	61
5.6.2	Nilai IKM Per Unsur Instalasi Instalasi Rawat Inap 1.....	62
5.6.3	Pembahasan	65
5.6.4	Saran Dari Masyarakat	66
5.7	IKM Instalasi Rawat Inap 2.....	67
5.7.1	Profil Responden Instalasi Rawat Inap 2 RS Haji.....	67
5.7.2	Nilai IKM Per Unsur Instalasi Instalasi Rawat Inap 2.....	68
5.7.3	Pembahasan	71
5.7.4	Saran Dari Masyarakat	72
5.8	IKM Instalasi GNA.....	73
5.8.1	Profil Responden Instalasi GNARS Haji.....	73
5.8.2	Nilai IKM Per Unsur Instalasi GNA.....	74
5.8.3	Pembahasan	77
5.8.4	Saran Dari Masyarakat	79
5.9	IKM Instalasi Patologi Anatomi.....	80
5.9.1	Profil Responden Instalasi Patologi Anatomi.....	80
5.9.2	Nilai IKM Per Unsur Instalasi Patologi Anatomi.....	82
5.9.3	Pembahasan	85
5.9.4	Saran Dari Masyarakat	86
5.10	IKM Instalasi Farmasi	87
5.10.1	Profil Responden Instalasi Farmasi.....	87
5.10. 2	Nilai IKM Per Unsur Instalasi Farmasi.....	88
5.10.3	Pembahasan	91
5.10.4	Saran Dari Masyarakat	94

5.11	IKM Instalasi Gigi dan Mulut.....	95
5.11.1	Profil Responden Instalasi Gigi dan Mulut	95
5.11.2	Nilai IKM Per Unsur Instalasi Gigi dan Mulut.....	97
5.11.3	Pembahasan	100
5.11.4	Saran Dari Masyarakat	102
5.12	IKM Instalasi ICU.....	103
5.12.1	Profil Responden Instalasi ICU.....	103
5.12.2	Nilai IKM Per Unsur Instalasi ICU.....	104
5.12.3	Pembahasan	108
5.12.4	Saran Dari Masyarakat	110
5.13	IKM Instalasi Radiologi.....	111
5.13.1	Profil Responden Instalasi Radiologi.....	111
5.13.2	Nilai IKM Per Unsur Instalasi Radiologi.....	112
5.13.3	Pembahasan	116
5.13.4	Saran Dari Masyarakat	118
5.14	IKM Instalasi Rekam Medik.....	119
5.14.1	Profil Responden Instalasi Rekam Medik	119
5.14.2	Nilai IKM Per Unsur Instalasi Rekam Medik.....	121
5.14.3	Pembahasan	124
5.14.4	Saran Dari Masyarakat	125
5.15	IKM Instalasi Patologi Klinik	127
5.15.1	Profil Responden Instalasi Patologi Klinik	127
5.15.2	Nilai IKM Per Unsur Instalasi Patologi Klinik.....	129
5.15.3	Pembahasan	132
5.15.4	Saran Dari Masyarakat	134
5.16	IKM Instalasi Bedah Sentral	135
5.16.1	Profil Responden Instalasi Bedah Sentral	135
5.16.2	Nilai IKM Per Unsur Instalasi Bedah Sentral.....	136
5.16.3	Pembahasan	140
5.16.4	Saran Dari Masyarakat	141
5.17	IKM RSUD Haji Surabaya.....	142
5.17.1	Profil Responden RSUD Haji Surabaya.....	142
5.17.2	Nilai IKM Per Unsur RSUD Haji Surabaya	143
5.17.3	Pembahasan	147
BAB VI	PENUTUP	
6.1	Kesimpulan	152
6.2	Rekomendasi	153
Daftar Bacaan		154

Daftar Grafik

No Grafik	Nama Grafik	Halaman
5.1	Resp. Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Kelamin	27
5.2	Resp. Rawat Jalan Berdasarkan usia	28
5.3	Resp. Rawat Jalan Berdasarkan Pendidikan	28
5.4	Resp. Rehab Medik Berdasarkan Jenis Kelamin	35
5.5	Resp. Rehab Medik Berdasarkan usia	36
5.6	Resp. Rehab Medik Berdasarkan Pendidikan	36
5.7	Resp. Hemodialisa Berdasarkan Jenis Kelamin	42
5.8	Resp. Hemodialisa Berdasarkan usia	43
5.9	Resp. Hemodialisa Berdasarkan Pendidikan	43
5.10	Resp. IGD Berdasarkan Jenis Kelamin	48
5.11	Resp. IGD Berdasarkan usia	49
5.12	Resp. IGD Berdasarkan Pendidikan	49
5.13	Resp. VK Bersalin Berdasarkan Jenis Kelamin	55
5.14	Resp. VK Bersalin Berdasarkan usia	55
5.15	Resp. VK Bersalin Berdasarkan Pendidikan	56
5.16	Resp. Rawat Inap 1 Berdasarkan Jenis Kelamin	61
5.17	Resp. Rawat Inap 1 Berdasarkan usia	62
5.18	Resp. Rawat Inap 1 Berdasarkan Pendidikan	62
5.19	Resp. Rawat Inap 2 Berdasarkan Jenis Kelamin	67
5.20	Resp. Rawat Inap 2 Berdasarkan usia	67
5.21	Resp. Rawat Inap 2 Berdasarkan Pendidikan	68
5.22	Resp. GNA Berdasarkan Jenis Kelamin	73
5.23	Resp. GNA Berdasarkan usia	73
5.24	Resp. GNA Berdasarkan Pendidikan	74
5.25	Resp. Patologi Anatomi Berdasarkan Jenis Kelamin	80
5.26	Resp. Patologi Anatomi Berdasarkan usia	80
5.27	Resp. Patologi Anatomi Berdasarkan Pendidikan	81
5.28	Resp. Farmasi Berdasarkan Jenis Kelamin	87
5.29	Resp. Farmasi Berdasarkan usia	87
5.30	Resp. Farmasi Berdasarkan Pendidikan	88
5.31	Resp. Gigi dan Mulut Berdasarkan Jenis Kelamin	95
5.32	Resp. Gigi dan Mulut Berdasarkan usia	96
5.33	Resp. Gigi dan Mulut Berdasarkan Pendidikan	96
5.34	Resp. ICU Berdasarkan Jenis Kelamin	103
5.35	Resp. ICU Berdasarkan usia	104
5.36	Resp. ICU Berdasarkan Pendidikan	104
5.37	Resp. Radiologi Berdasarkan Jenis Kelamin	111

5.38	Resp. Radiologi Berdasarkan usia	112
5.39	Resp. Radiologi Berdasarkan Pendidikan	112
5.40	Resp. Rekam Medik Berdasarkan Jenis Kelamin	119
5.41	Resp. Rekam Medik Berdasarkan usia	120
5.42	Resp. Rekam Medik Berdasarkan Pendidikan	121
5.43	Resp. Patologi Klinik Berdasarkan Jenis Kelamin	127
5.44	Resp. Patologi Klinik Berdasarkan usia	128
5.45	Resp. Patologi Klinik Berdasarkan Pendidikan	128
5.46	Resp. Inst Bedah Sentral Berdasarkan Jenis Kelamin	135
5.47	Resp. . Inst Bedah Sentral Berdasarkan usia	135
5.48	Resp. . Inst Bedah Sentral Berdasarkan Pendidikan.....	136
5.49	Resp. RSUD Haji Surabaya Berdasarkan Jenis Kelamin	142
5.50	Resp. . RSUD Haji Surabaya Berdasarkan usia	143
5.51	Resp. . RSUD Haji Surabaya Berdasarkan Pendidikan.....	143

Daftar Tabel

No Tabel	Nama Tabel	Halaman
4.1	SDM RS Haji Surabaya	20
4.2	Distribusi Tenaga Spesialis di RS Haji Surabaya	21
5.1	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi Rawat Jalan	33
5.2	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi Rehab Medik	41
5.3	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi Hemodialisa.....	47
5.4	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi IGD.....	53
5.5	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi VK Bersalin	60
5.6	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi Rawat Inap 1	66
5.7	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi Rawat Inap 2	72
5.8	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi GNA.....	79
5.9	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi Patologi Anatomi	86
5.10	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi Farmasi	92
5.11	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi Gigi dan Mulut	102
5.12	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi ICU	110
5.13	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi Radiologi	117
5.14	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi Rekam Medik	126
5.15	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi Patologi Klinik	134
5.16	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi Bedah Sentral	141
5.17	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu RSU Haji Surabaya	148
5.18	Nilai Mutu Pelayanan dan Unsur yang perlu diperhatikan	149

BAB I

PENDAHULUAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN DI RUMAH SAKIT HAJI SURABAYA

1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintahan lembaga pemerintahan pada dasarnya dilakukan dengan tujuan memberikan pelayanan berbagai kepentingan masyarakat dengan baik dan profesional. Prinsip penyelenggaraan pemerintahan tersebut ditegaskan dalam Undang Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme merupakan landasan yuridis yang menuntut setiap institusi publik diwajibkan untuk menyelenggarakan tata pemerintahan baik dan bebas dari penyelewengan-penyelewengan. Pasal 3 Undang Undang ini menyebutkan bahwa asas penyelenggaraan negara meliputi : asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaraan negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas dan asas akuntabilitas. Asas ini mempertegas bahwa penyelenggaraan pemerintahan setiap institusi pemerintahan pada dasarnya harus dilakukan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Asas kepentingan umum, keterbukaan, profesionalitas dan akuntabilitas merupakan asas utama yang memberikan jaminan agar pelayanan benar-benar dilakukan secara profesional dan untuk kepentingan masyarakat. Asas kepentingan umum, keterbukaan, profesionalitas dan akuntabilitas merupakan asas utama yang memberikan jaminan agar pelayanan benar-benar dilakukan secara profesional dan untuk kepentingan masyarakat. Tuntutan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan profesional ini nampaknya telah menjadi sesuatu yang urgen bagi masyarakat. Tuntutan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan profesional ini nampaknya telah menjadi sesuatu yang urgen bagi masyarakat. Disamping karena tuntutan undang undang, pelayanan yang baik pada dasarnya juga

dikarenakan tuntutan kebutuhan. Dinamika masyarakat yang semakin berkembang dan persaingan yang semakin ketat menyebabkan konsep-konsep pelayanan juga semakin berkembang ke arah yang lebih profesional dan dalam kualitas yang baik. Dalam keadaan demikian evaluasi diri dan pembenahan diri terhadap proses-proses pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi pemerintahan menjadi sangat penting dilakukan.

Oleh karena itulah, menghadapi berbagai tuntutan masyarakat yang terus berkembang dan desakan perubahan paradigma pelayanan secara konseptual teoritis , maka pemerintah melakukan berbagai upaya untuk menciptakan instrumen – instrumen evaluasi diri terhadap kualitas pelayanan publik. Pada awalnya salah satu instrumen evaluasi pelayanan adalah dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 16 Tahun 2014 tentang : Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik . Kemudian peraturan ini diperbaharui dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Terbitnya peraturan menteri ini dilatar belakangi bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Keberadaan peraturan menteri tersebut pada dasarnya disebutkan bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Pemerintah propinsi Jawa Timur menyingkapi persoalan tersebut diatas dilakukan secara proaktif yaitu dengan dikeluarkannya Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik. Salah satu unsur penting dalam peraturan tersebut menghendaki agar setiap lembaga pemerintahan di lingkungan propinsi Jawa Timur untuk melakukan evaluasi setiap pelayanan yang selama ini dijalankan. Kewajiban untuk melakukan evaluasi pelayanan publik ini disebutkan dalam pasal 12 peraturan daerah tersebut, sebagai berikut :

- 1) Penyelenggara berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala
- 2) Berdasar hasil evaluasi sebagaimana dimaksud ayat (1) penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.
- 3) Evaluasi terhadap kinerja pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.
- 4) Ketentuan lebih lanjut mengenai indikator evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Gubernur.

Atas dasar pemikiran tersebut diatas , maka Rumah Sakit Umum Haji Surabaya sebagai salah satu lembaga pelayan publik yang ada di lingkungan pemerintah propinsi Jawa Timur memiliki komtmen untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu dengan melakukan survey kepuasan masyarakat secara berkala.

1.2. Tujuan

Tujuan dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengetahui mutu pelayanan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya yang selama satu tahun terakhir ini dilakukan.

1.3. Manfaat

Manfaat kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya adalah :

- 1) Untuk menyediakan bahan masukan dalam rangka proses evaluasi perbaikan dan pembenahan kinerja pelayanan pada Rumah Sakit Umum Haji Surabaya

- 2) Untuk menyediakan informasi bagi pihak-pihak terkait menyangkut kinerja pelayanan pada Rumah Sakit Umum Haji Surabaya
- 3) Sebagai bahan rujukan dalam rangka pengembangan kebijakan-kebijakan pelayanan di lingkungan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya

1.4. Ruang Lingkup

1.4.1. Ruang Lingkup Materi

Dari sisi materi ruang lingkup pelayanan yang dilakukan pengukuran adalah pelayanan yang dilakukan oleh semua unit pelayanan di lingkungan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya

1.4.2. Ruang Lingkup Waktu

Waktu pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan pada waktu bulan November Tahun 2021

1.5. Landasan Hukum

Landasan Hukum dilaksanakan kegiatan ini yaitu aturan yang mendorong terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas, yakni :

- a. Pasal 18 ayat (2), ayat (6), Pasal 28b ayat (2), Pasal 28c ayat (1), Pasal 28d ayat (2), Pasal 28f, Pasal 28h ayat (1), Pasal 28i ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945;
- b. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4125);
- c. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- d. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
- e. Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874);

- f. Undang-undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
- g. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437);
- h. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
- i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- j. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur
- k. Peraturan Gubernur Propinsi Jawa Timur Nomor 75 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Propinsi Jawa Timur

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Kebijakan penyelenggaraan pemerintah daerah pada dasarnya merupakan kebijakan yang berusaha mengurangi jarak antara pemerintah dengan yang dilayani. Konsep kebijakan yang demikian ini memberikan dorongan pada kedekatan pemerintah dengan yang diperintah ini, dan memungkinkan pula terjadinya interaksi antara pemerintah dengan yang diperintah secara lebih intensif dan langsung. Kondisi tersebut menyebabkan diantara pemerintah dan rakyat terjadi saling pengertian dan saling memahami dalam hal yang terkait dengan kebijakan-kebijakan yang dibuat ataupun dilaksanakan. Diantara pemerintah dan rakyat bisa saling mengerti dan memahami apa yang menjadi masalah, keluhan, keinginan, harapan, dan aspirasi satu sama lain. Oleh karena itu sangat memungkinkan sekali berbagai kebijakan, program, dan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, bisa sesuai dan mengakomodasi apa yang menjadi masalah, keluhan, keinginan, dan harapan masyarakat yang dilayani. Karena itu pula, kebijakan, program, dan kegiatan dapat dilaksanakan (*implementable*), dan kinerjanya juga bisa sesuai dengan apa yang menjadi keinginan dan harapan masyarakat (pihak yang diperintah dan dilayani).

Salah satu kebijakan pemerintah yang sangat mempengaruhi berbagai kebijakan pembangunan adalah dibidang pelayanan dalam berbagai bidang. Selama ini, kebijakan pelayanan yang banyak dilakukan, baik oleh pemerintah pusat, propinsi dan kabupaten/kota masih mendapatkan berbagai sorotan baik dari masyarakat maupun oleh berbagai ahli kebijakan. Yang sering menjadi masalah adalah bagaimana pola pelayanan publik yang harus dibangun oleh penyedia layanan agar bisa memberi kepuasan pihak yang dilayani pada era otonomi daerah. Pola pelayanan publik yang dikehendaki oleh otonomi daerah adalah pelayanan publik yang mendekatkan diri dengan pihak yang dilayani. Pola pelayanan yang dikehendaki, diinginkan, dan diharapkan oleh masyarakat adalah pola pelayanan yang lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*), dan lebih baik (*better*). Untuk memenuhi apa yang menjadi keinginan dan harapan masyarakat yang dilayani, penyedia layanan harus lebih dekat (*closer*), lebih cepat (*faster*), dan lebih tepat (*better*).

Pola pelayanan publik tidak akan bisa diwujudkan dengan baik manakala pola pelayanan tersebut tidak masuk setiap pemangku kepentingan menjadi bagian dan atau unsur (sub-sistem) dari sistem pelayanan publik. Sistem pelayanan publik juga mempersyaratkan ketika diimplementasikan pihak yang terlibat baik pelaku (*implementors*), kelompok sasaran (*target groups*), maupun stakeholder harus konsisten, profesional, dan memiliki komitmen tinggi. Sistem pelayanan publik, di dalamnya terdapat sub-sistem antara lain meliputi sub-sistem kelembagaan, ketatalaksanaan, sumber daya manusia, anggaran, sarana prasarana, dan manajemen pelayanan.

Ditinjau dari konsep pelayanan, pelanggan merupakan bagian penting bagi keberadaan sebuah organisasi atau perusahaan yang menjalankan fungsi bisnis maupun organisasi pemerintahan yang menjalankan fungsi fungsi pelayanan. Keberadaan pelanggan ini akan sangat menentukan kesinambungan dan keberlanjutan keberadaan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan atau organisasi . Oleh karena itulah , menciptakan kepuasan pelanggan sebaik-baiknya akan berdampak pada keberlanjutan kinerja perusahaan atau organisasi dan juga .

Istilah kepuasan pelanggan banyak diartikan dari berbagai ahli dengan sudut pandang yang berbeda. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut (Band, 1991). Gerso Ricard (2000) menganggap bahwa “ Kepuasan pelanggan merupakan persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.” Senada dengan pendapat tersebut, Willie dalam Tjiptono (1997) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan sebagai “Suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”. Menurut Kotler (2000) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Dari pandangan-pandangan tersebut disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan persepsi, tanggapan emosional atau perasaan tentang harapan terhadap suatu produk,jasa atau layanan yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi dapat terpenuhi. Kepuasan pelanggan bukanlah sesuatu yang dapat timbul dengan sendirinya . Banyak hal yang perlu mendapatkan perhatian dari sebuah pelayanan jasa dan produk dalam rangka menciptakan loyalitas pelanggan akan produk dan

jasa yang ditawarkan perusahaan. Beberapa faktor baik berasal dari internal maupun eksternal sangat menentukan bagaimana kepuasan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik. Mowen (1995) dan juga Kotler (1996) menjelaskan bahwa faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah kinerja dari agen yang biasanya diartikan dengan kualitas dari agen tersebut dan produk jasa berkualitas. Menurut Kotler, semakin baik dan berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka perasaan kepuasan pelanggan akan semakin tinggi. Semakin tinggi pelanggan merasa puas akan produk dan jasa yang ditawarkan, akan membuat pelanggan membeli produk dan jasa tersebut. Demikian pula sebaliknya jika kepuasan pelanggan tidak ada dalam pelayanan yang diberikan, dapat mengakibatkan pelanggan pindah pada produk atau layanan jasa lain. Sementara itu, menurut Tjiptono (1996) bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal merupakan faktor yang susah dikendalikan oleh perusahaan atau organisasi. Termasuk didalam faktor ini antara lain karakter dan situasi diri pelanggan, faktor cuaca, faktor gangguan pada infrastruktur umum, dan lainnya. Menurut Tjiptono, bahwa kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Sebuah barang produk dan jasa yang baik dan menarik tidak serta merta otomatis dapat menimbulkan kepuasan pelanggan. Produk dan jasa yang baik dapat pula menimbulkan ketidakpuasan pelanggan jikalau pelayanan yang diberikan tidak baik. Pelayanan pada saat pembelian maupun pada saat purna jual/layanan akan sangat menentukan pula sejauhmana kepuasan pelanggan dapat diwujudkan. Oleh karena itulah, banyak perusahaan atau organisasi yang tidak hanya sekedar memperbaiki produk dan jasa yang diberikan semata untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, melainkan sampai pada taraf menjaga relationship dengan para pelanggan setelah saat purna jual sekalipun.

Menurut Moenir (1998), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, terdapat empat persyaratan pokok yang harus dilakukan oleh perusahaan, yaitu (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4)

keramahtamahan. Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan di antaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Menurut Parasuraman (dalam Prianto,2006) disebutkan bahwa terdapat lima dimensi yang harus diperhatikan dalam pengukuran kualitas layanan yaitu : (1) dimensi tangible, (2) dimensi reliability, (3) dimensi responsiveness, (4) dimensi assurance dan (5) dimensi empathy . Dimensi tangible menyangkut sesuatu yang secara fisik dapat diamati yang berkaitan dengan pelayanan, seperti : bangunan fisik kantor, peralatan, prosedur, persyaratan dan sejenisnya. Dimensi reliability terkait dengan derajat kehandalan dari aparat pelayanan publik dalam memberikan pelayanan. Dimensi ini berhubungan dengan kecepatan dan ketepatan lembaga pelayanan publik dan aparatnya didalam melakukan kegiatan pelayanannya. Sementara itu dimensi responsiveness berhubungan dengan sikap tanggap terhadap keluhan, harapan , maupun kecenderungan perubahan yang terjadi di masyarakat. Dimensi ini terkait dengan sikap proaktif dan selalu sigap bagi para petugas pelayanan publik terhadap apa yang terjadi di masyarakat. Dimensi assurance terkait dengan persoalan sejauhmana kemampuan lembaga dan para aparatnya untuk menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggan atau masyarakat yang dilayani . Kemampuan , ketrampilan dan keramahan para petugas pelayanan akan mendorong terjadinya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik. Sedangkan dimensi empathy terkait dengan adanya sikap peduli dan penuh perhatian kepada setiap masyarakat yang mendapatkan pelayanan .

Dalam kaitan dengan metode pengukuran terhadap kepuasan pelanggan, menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996) terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut.

Pertama, Sistem keluhan dan saran, artinya setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka.

Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon.

Kedua, Survei kepuasan pelanggan, artinya kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Dengan melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya sebagai berikut.

- a. *Directly reported satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas.
- b. *Derived dissatisfaction*, yaitu pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan pelanggan terhadap atribut.
- c. *Problem analysis*, artinya pelanggan yang dijadikan responden untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu (i) masalah masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan (ii) saran-saran untuk melakukan perbaikan.
- d. *Importance-performance analysis*, artinya dalam teknik ini responden dimintai untuk me-ranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya elemen.

Ketiga, *Ghost shopping*, artinya metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*Ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *Ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

Keempat, *Lost customer analysis*, artinya perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

BAB III

METODE KAJIAN

3.1. Tipe Kajian

Survey Kepuasan Masyarakat pada lembaga merupakan metode survey. Pengukuran dilakukan dengan mengetahui persepsi masyarakat pada pelayanan yang selama ini diberikan oleh lembaga melalui serangkaian daftar pertanyaan. Indikator survey yang digunakan terdiri dari sembilan (9) unsur pelayanan sebagaimana ditentukan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1. Unsur pelayanan berdasar Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Pertanyaan
1	Persyaratan	1
2	Sistem , Mekanisme dan Prosedur	1
3	Waktu Pelayanan	1
4	Biaya/Tarif	1
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1
6	Kompetensi Pelaksana	3
7	Perilaku Pelaksana	3
8	Sarana dan Prasarana	9
9	Penanganan Pengaduan	2

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan Teknik Kuestioner, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden. Teknik Kuestioner ini digunakan sebagai metode utama , sedangkan teknik dokumentasi dan teknik wawancara digunakan sebagai pelengkap dari teknik utama tersebut.

3.3. Teknik Sampel

Populasi kajian adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Teknik sampel yang digunakan adalah teknik Insidental Sampel, yaitu teknik sampel yang menempatkan masyarakat yang dijumpai di lapangan (pada saat mendapatkan pelayanan) dijadikan anggota sampel. Jumlah Sampel pada kajian ini n adalah sebagai berikut :

No	Unit Instalasi	Jumlah Sampel
1	Rawat Jalan	61
2	Rehab Medik	21
3	Hemodialisa	9
4	Gawat Darurat	14
5	VK Bersalin	7
6	Rawat Inap 1	21
7	Rawat Inap 2	11
8	Graha Nur Afiyah	14
9	Patologi Natomi	22
10	Farmasi	136
11	Gigi Dan Mulut	12
12	ICU	8
13	Radiologi	23
14	Rekam Medik	27
15	Patologi Klinik	42
16	Bedah Sentral	20
TOTAL		448

3.4. Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan adalah metode perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara kuantitatif yaitu dengan teknik analisis *Cross Tabulasi*, dan rumus perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari (Nilai Persepsi x Nilai Penimbang)}}{\text{Total Penimbang dari Seluruh pertanyaan yang terisi}}$$

Nilai IKM yang diperoleh akan berkisar dari 1 hingga 4, dan untuk memudahkan interpretasi, maka nilai IKM tersebut di konversikan menjadi nilai mutu pelayanan dalam skala 100 dengan formula sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Nilai mutu pelayanan} &= \text{IKM konversi} \\ &= \frac{\text{IKM}}{4} \times 100 \end{aligned}$$

Tabel 3.2. Interpretasi Nilai dan Mutu Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5596	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

➤ **Interpretasi Nilai dan Mutu Pelayanan**

Tingkat kepuasan masyarakat dan kinerja unit pelayanan dapat diinterpretasikan dengan nilai, mutu dan uraian dalam 4 kategori, sebagai berikut:

- a. **Kepuasan Masyarakat dengan mutu D**, apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 1, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah tidak baik, sehingga perlu perubahan-perubahan yang mendasar dari pelaksanaan unsur-unsur pelayanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya.
- b. **Kepuasan Masyarakat dengan mutu C** : apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 2, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah kurang baik, dan masih banyak yang perlu dibenahi/ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya.
- c. **Kepuasan Masyarakat dengan mutu B** : apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 3, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah baik, tetapi masih perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.
- d. **Kepuasan Masyarakat dengan mutu A** : apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 4, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah sangat baik, sehingga perlu dipertahankan.

BAB IV

RS Haji Surabaya

4.1. Sejarah Singkat

Rumah Sakit Umum (RSU) Haji Surabaya adalah rumah sakit milik pemerintah Provinsi Jawa Timur yang didirikan berkenaan peristiwa yang menimpa para Jamaah Haji Indonesia di terowongan Mina pada tahun 1990.

Pembangunan Rumah Sakit Haji ini didanani oleh bantuan dana dari Pemerintah Arab Saudi dan dilanjutkan dengan biaya dari Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Rumah Sakit Haji resmi dibuka pada 17 April 1993, sebagai RSU Tipe C dengan Surat Keputusan Gubernur nomor 136 tahun 1997.

Pada tahun 1998 berkembang menjadi RSU tipe B Non Pendidikan dengan Surat Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1006/Menkes/SK/IX/1998 pada tanggal 21 September 1998. Pada tanggal 30 Oktober 2008 sesuai Surat Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1003/Menkes/SK/X/2008, RSU Haji Surabaya berubah status menjadi RSU Tipe B Pendidikan dan pada tahun 2008 juga Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur tanggal 30 Desember 2008 nomor 118/441/KPTS/013/2008 RSU Haji Surabaya ditetapkan sebagai rumah sakit dengan status Badan Layanan Umum Daerah (BLUD).

Pada tahun 2015 RSU Haji Surabaya mendapat tugas sebagai atau menjadi rumah sakit Rujukan regional Perluasan Zona Integritas. Perkembangan selanjutnya dari RSU Haji Surabaya yang mewarnai perjalanan sejarah RSU Haji Surabaya terjadi pada tahun 2018, pada tahun ini RSU Haji Surabaya lulus paripurna Akreditasi Snars (Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit) Edisi 1. Akreditasi Snars Edisi 1 ini menyangkut Implementasi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan. Standar Akreditasi Rumah Sakit adalah pedoman yang berisi tingkat pencapaian yang harus dipenuhi oleh rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien. Pada tahun 2019 RSU Haji Surabaya mendapat penghargaan dari Kemenpan RB sebagai : 1. Zona Integritas dengan predikat WBK (Wilayah Bebas Korupsi) dan 2. Sebagai Role Model pelayanan Publik Pemprov Jatim Predikat Sangat Baik. Tahun 2020, RS

Haji Surabaya mendapat kepercayaan sebagai rumah sakit Rujukan Covids Regional.

4.2. Visi dan Misi RSU Haji Surabaya

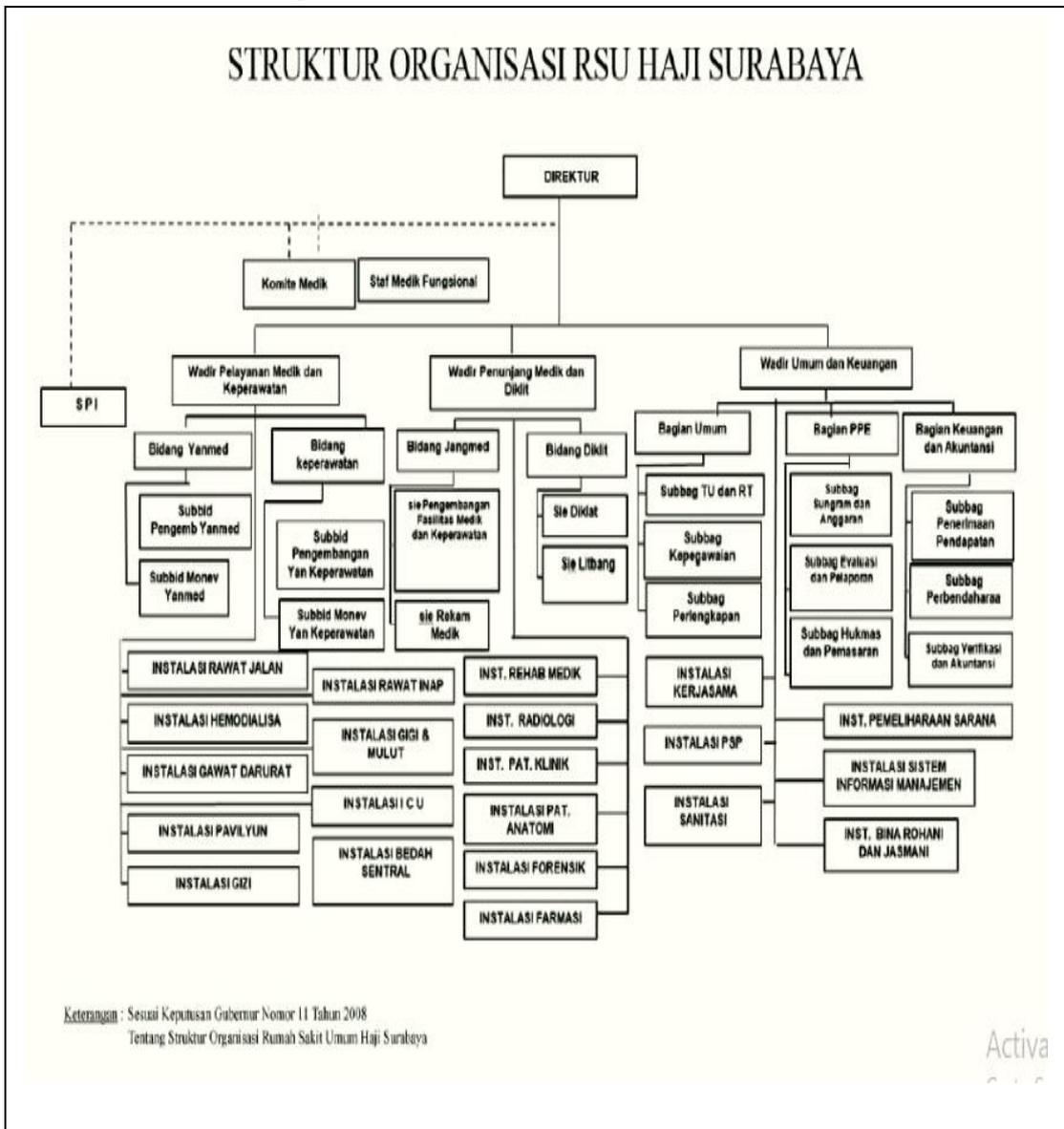
4.2.1. Visi RS Haji Surabaya

Rumah Sakit Pilihan Masyarakat, Prima dan Islami dalam Pelayanan yang berstandar Internasional, didukung Pendidikan dan Penelitian yang Berkualitas

4.2.2. Misi RS Haji Surabaya

- Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan menuju standar internasional di dukung pendidikan dan penelitian yang berkualitas.
- Menyediakan SDM yang profesional, jujur, amanah dan mengutamakan kerjasama.
- Meningkatkan sarana dan prasarana sesuai perkembangan IPTEKDOK
- Meningkatkan Kemandirian Rumah Sakit dan Kesejahteraan Karyawan

4.3. Struktur Organisasi



4.3.1. Jajaran Direksi RSUD Haji Surabaya



dr. Herlin Ferliana, M.Kes
Direktur Utama
Masa Jabatan Agustus 2021 sampai dengan sekarang



dr. Endang Prabawati, M.Kes
Wakil Direktur Pelayanan Medik dan Keperawatan
Masa Jabatan Juni 2017 sampai dengan sekarang



4.3.2. Pejabat Struktural RS Haji Surabaya

NO	NAMA	NIP BARU	Gol/Ruang	ESELON	NAMA JABATAN	UNIT KERJA
1	dr HERLIN FERLIANA, M.Kes	19640621 199011 2 001	IV/d - Pembina Utama Madya	II.a - PIMPINAN TINGGI PRATAMA	KEPALA DINAS	RSU HAJI SURABAYA
2	drg ANSARUL FAHRUDDA, MKES	19650222 199102 1 002	IV/c - Pembina Utama Muda	II.b - PIMPINAN TINGGI PRATAMA	WAKIL DIREKTUR	PENUNJANG MEDIK PENDIDIKAN DAN PENELITIAN
3	dr ENDANG PRABAWATI, M.Kes	19610912 198803 2 006	IV/c - Pembina Utama Muda	II.b - PIMPINAN TINGGI PRATAMA	WAKIL DIREKTUR	PELAYANAN MEDIK DAN KEPERAWATAN
4	SUGENG HARIJANTO, SKM.MPH	19671231 199112 1 014	IV/c - Pembina Utama Muda	II.b - PIMPINAN TINGGI PRATAMA	WAKIL DIREKTUR	UMUM DAN KEUANGAN
5	dr ABDUL ROHIM, SpA	19660314 199509 1 001	IV/b - Pembina Tingkat I	III.a - ADMINISTRATOR	KEPALA BIDANG	BIDANG PENDIDIKAN DAN PENELITIAN
6	PUJI RAHAYU, S.Kep.Ns, M.Kep	19651120 198903 2 009	IV/b - Pembina Tingkat I	III.a - ADMINISTRATOR	KEPALA BIDANG	BIDANG KEPERAWATAN
7	WINDA LUSIA, SE.M.KES	19720517 199103 2 001	IV/b - Pembina Tingkat I	III.a - ADMINISTRATOR	KEPALA BAGIAN	BAGIAN KEUANGAN DAN AKUNTANSI
8	ABDUL RACHMAN., BE.,SST.,ST.,MMT	19640303 198802 1 001	IV/a - Pembina	IV.a - PENGAWAS	KEPALA SEKSI	SEKSI PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
9	AGUS RAHMADI, S.Si, MPH	19740804 199603 1 001	III/d - Penata Tingkat I	IV.a - PENGAWAS	KEPALA SUB BAGIAN	SUB BAGIAN VERIFIKASI DAN AKUNTANSI
10	ARIS SUHARDONO, ST	19760612 199903 1 003	III/c - Penata	IV.a - PENGAWAS	KEPALA SUB BAGIAN	SUB BAGIAN PERLENGKAPAN
11	BOEDIATI MERTAWIDJAJA, SKM.M.Kes	19681208 199403 2 010	IV/a - Pembina	IV.a - PENGAWAS	KEPALA SUB BAGIAN	SEKSI REKAM MEDIK
12	dr CHAIRUN NISAK	19740119 200901 2 002	III/d - Penata Tingkat I	IV.a - PENGAWAS	KEPALA SEKSI	SEKSI MONEV PELAYANAN MEDIK
13	DEWI SULISTIJORINI, S.K.M.M.M	19700918 199703 2 004	IV/a - Pembina	IV.a - PENGAWAS	KEPALA SUB BAGIAN	SUB BAGIAN PERBENDAHARAAN
14	HERI NARKO., S.Kep.,Ns	19700408 199302 1 002	III/c - Penata	IV.a - PENGAWAS	KEPALA SEKSI	SEKSI MONEV PELAYANAN KEPERAWATAN
15	HERU WIDDYOKO, SST	19640406 198903 1 020	III/d - Penata Tingkat I	IV.a - PENGAWAS	KEPALA SEKSI	SEKSI FASILITAS MEDIK DAN KEPERAWATAN
16	dr. RACHMAD CAHYADI, M.Kes.	19801225 200604 1 011	IV/a - Pembina	IV.a - PENGAWAS	KEPALA SEKSI	SEKSI PENGEMBANGAN PELAYANAN MEDIK
17	RADEN DJATI SETYO PUTRO, SH, CN, MH	19630909 198410 1 006	IV/a - Pembina	IV.a - PENGAWAS	KEPALA SUB BAGIAN	SUB BAGIAN HUKUM HUMAS DAN PEMASARAN
18	SITI ZAENAB AL CHAULANY, S.E, M.S.A	19721212 199803 2 009	IV/a - Pembina	IV.a - PENGAWAS	KEPALA SUB BAGIAN	SUB BAGIAN EVALUASI DAN LAPORAN
19	SRI PUDJI ASTUTI, S.K.M.M.KES	19640525 198409 2 001	IV/a - Pembina	IV.a - PENGAWAS	KEPALA SUB BAGIAN	SUB BAGIAN PENYUSUNAN PROGRAM DAN ANGGARAN
20	SU UD, SKM, MM.	19740302 200701 1 008	III/c - Penata	IV.a - PENGAWAS	KEPALA SEKSI	SEKSI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
21	WAHIDA JUNAINAH, SKM.M.Sos	19730409 199803 2 005	III/c - Penata	IV.a - PENGAWAS	KEPALA SUB BAGIAN	SUB BAGIAN PENERIMAAN PENDAPATAN
22	WIJATNO MOELJOATMOEDJO, S.KM, MM	19710306 200003 1 005	IV/a - Pembina	IV.a - PENGAWAS	KEPALA SUB BAGIAN	SUB BAGIAN KEPEGAWAIAN

4.4. Tugas Pokok dan Fungsi RS Haji Surabaya

Berdasarkan Peraturan gubernur Jawa Timur No. 16 Tahun 2008, tugas pokok dan fungsi RS Haji Surabaya adalah sebagai berikut :

4.4.1. Tugas Pokok

Melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan (kuratif) dan pemulihan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya promotif, pencegahan

dan pelayanan rujukan kesehatan serta penyelenggaraan pendidikan, pelatihan tenaga kesehatan, penelitian dan pengembangan di bidang kesehatan .

4.4.2. Fungsi RS Haji Surabaya

1. Penyelenggaraan Pelayanan Medik
2. Penyelenggaraan Pelayanan Penunjang Medik dan Non Medik
3. Penyelenggaraan Pelayanan dan Asuhan Keperawatan
4. Penyelenggaraan Pelayanan Rujukan
5. Penyelenggaraan Usaha Pendidikan dan Pelatihan
6. Pelaksanaan Fasilitas Penyelenggaraan Pendidikan bagi calon dokter, dokter spesialis, sub spesialis dan tenaga kesehatan lainnya
7. Penyelenggaraan Penelitian dan pengembangan kesehatan
8. Penyelenggaraan kegiatan ketatausahaan
9. Pelaksanaan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh gubernur

4.5. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang terlibat dan menggerakkan roda organisasi RS Haji Surabaya terdiri dari tenaga kesehatan (meliputi dokter, perawat, apoteker, analis, ahli gizi, fisioterapis, radiografer, perekam medis) dan juga non tenaga kesehatan (keuangan, administrasi, personalia, keamanan, dan sebagainya). Secara keseluruhan Sumber daya manusia yang terlibat dalam penggerakan roda organisasi RS Haji Surabaya berjumlah 1.192 orang seperti yang terlihat dalam tabel 4.1 berikut ini.

Tabel 4.1 Sumber Daya Manusia RS Haji Surabaya

JENIS TENAGA	PNS	BLUD	Total PNS + BLUD
Medis	107	16	123
Psikologi Klinis	2	1	3
Keperawatan	253	135	388
Kebidanan	33	22	55
Kefarmasian	30	31	61
Kesehatan Masyarakat	4	0	4
Kesehatan Lingkungan	7	1	8
Gizi	14	0	14

Keterampilan Fisik	18	2	20
Keteknisan Medis	19	13	32
Teknik Biomedika	35	23	58
Non Kesehatan	218	185	403
Struktural	23	0	23
TOTAL	763	429	1.192

Tenaga yang terlibat dalam organisasi RS Haji Surabaya berjumlah 123 orang dan dari jumlah tersebut 74 (tujuh puluh empat) orang merupakan tenaga spesialis. Dari 74 orang tenaga spesialis ini 18 diantaranya adalah tenaga spesialis konsultan. Berikut disajikan data rincian tenaga medis (spesialis) di RS Haji Surabaya.

Tabel 4.2. Distribusi Tenaga Spesialis di RS Haji Surabaya

NO	TENAGA MEDIS	TOTAL
1	Dokter Spesialis Penyakit Dalam	7
2	Dokter Spesialis Obgyn	7
3	Dokter Spesialis Anak	7
4	Dokter Spesialis Bedah	4
5	Dokter Spesialis Radiologi	4
6	Dokter Spesialis Pathologi Klinik	2
7	Dokter Spesialis Pathologi Anatomi	2
8	Dokter Spesialis Rehab Medis	3
9	Dokter Spesialis Anestesi	3
10	Dokter Spesialis Mikrobiologi	1
11	Dokter Spesialis Mata	4
12	Dokter Spesialis Jantung	6
13	Dokter Spesialis Syaraf	5
14	Dokter Spesialis THT	3
15	Dokter Spesialis Urologi	1
16	Dokter Spesialis Orthopedi	3
17	Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa	1
18	Dokter Spesialis Paru	4
19	Dokter Spesialis Kulit Kelamin	5
20	Dokter Spesialis Emergency Medicine	1
21	Dokter Spesialis Penyakit Gigi dan Mulut	1
	JUMLAH	74

4.6. Layanan RS Haji Surabaya

Layanan yang diberikan oleh RS Haji Surabaya dalam kelompok besar dapat dibagi menjadi layanan medik dan non medik dan layanan penunjang baik itu medik maupun penunjang untuk non medik.

Pada tahun 2021 Pemerintah Provinsi Jawa Timur dengan memperhatikan kinerja RS Haji Surabaya memberikan tambahan tugas dan tanggung jawab kepada RS Haji Surabaya yaitu tugas dalam rangka memutus mata rantai covid 19 dengan menjadikan RS Haji Surabaya sebagai rumah sakit Rujukan Regional untuk kasus covid 19. Dengan tugas dan tanggungjawab tambahan ini RS Haji Surabaya untuk bersama-sama memutus mata rantai pandemi Covid 19. ini manajemen RS Haji Surabaya menyediakan 33 tempat tidur yang diperuntukan untuk pasien covid 19. Adapun rincian dari penyediaan fasilitas tersebut adalah sebagai berikut:

JUMLAH TEMPAT TIDUR RAWAT INAP UNTUK PASIEN COVID <i>per 11 Oktober 2021</i>	
1.	ISOLASI DEWASA : 18
2.	ISOLASI ANAK : 3
3.	ISOLASI BAYI : 2
4.	ICU TEK NEG : 10
TOTAL : 33 TT	

Sementara itu untuk layanan-layanan lain yang memang sudah dijalankan oleh RS Haji Surabaya sebelum pandemi covid 19 ini terjadi seperti misalnya Layanan Instalasi Gawat Darurat. Pada instalasi ini layanan yang diberikan adalah :

Jenis Pelayanan

1. Triage IGD;
2. Pelayanan Gawat Darurat (P1, P2, P3);
3. Pelayanan Non Gawat Darurat (P4, P5);
4. Isolasi IGD;
5. Pelayanan Persalinan (VK);
6. Isolasi Persalinan;
7. Pojok PONEK;
8. Ruang Khusus Infeksi (RKI);
9. Pelayanan Ambulans Gawat Darurat.

Layanan lainnya adalah layanan Rawat Jalan Reguler, layanan yang diberikan pada layanan **Rawat Jalan Reguler** adalah :

- a. Pelayanan Skrining Point;
- b. Pelayanan Medik Spesialis Dasar:
 1. Klinik Bedah Umum;
 2. Klinik Kandungan;
 3. Klinik Hamil;
 4. Klinik Penyakit Dalam;
 5. Klinik Anak;
 6. Klinik Tumbuh Kembang;
 7. Klinik Respirologi;
 8. Klinik Bayi;
 9. Klinik Alergi;
 10. Klinik Laktasi.

Pelayanan Medis Spesialis memberikan layanan pada masyarakat berupa :

1. Klinik Bedah Orthopedi dan Traumatologi;
2. Klinik Bedah Urologi;
3. Klinik Bedah Saraf;
4. Klinik Bedah Plastik;
5. Klinik Jantung dan Pembuluh Darah;
6. Klinik Saraf;
7. Klinik Paru;
8. Klinik TB MDR;
9. Klinik THT;
10. Klinik Mata;
11. Klinik Kulit dan Kelamin;
12. Klinik Kedokteran Jiwa;
13. Klinik Anestesi;
14. Klinik Geriatri;
15. Klinik Darul Hafidz.

Pelayanan Medik Sub spesialis

1. Klinik Hematologi Onkologi Medik dan Layanan One Day Care (ODC);
2. Klinik Fetomaternal;
3. Klinik Onkologi Ginekologi

Pelayanan Rawat Jalan Lainnya

1. Klinik Medical Check Up (MCU)
2. Klinik Paliatif;
3. Klinik Psikologi;
4. Klinik Gizi.

Pelayanan Gigi dan Mulut

Pelayanan Spesialis:

1. Klinik Bedah Mulut;
2. Klinik Konservasi Gigi/Endodonsi;
3. Klinik Konservasi Gigi Anak/ Pedodonti;
4. Klinik Orthodonti;
5. Klinik Periodhonti;
6. Klinik Prosthodonti.
7. Pelayanan Subspesialis;
8. Klinik Penyakit Mulut Infeksi.

Pelayanan Spesialis Penunjang Medik

- a. Klinik Rehabilitasi Medik:
 1. Pelayanan Fisioterapi;
 2. Pelayanan Okupasi Terapi;
 3. Pelayanan Terapi Wicara;
 4. Pelayanan Orthosis Prostetis;
- b. Pelayanan Radiologi:
 1. Foto Rontgen dengan dan tanpa kontras;
 2. Foto Gigi Dental Panoramic dan Planning Implant;
 3. CT Scan;
 4. MS CT 16 slice dan 128 slice;
 5. USG Colour Doppler;
 6. MRI 3,5 tesla;
 7. Angiografi;
 8. Mammography;
 9. C-Arm;
 10. Digital Radiography;
 11. Dental Alveolar;

Pelayanan Spesialis Penunjang Medik

- a. Pelayanan Patologi Klinik:
 1. Pelayanan Laboratorium Elektif;
 2. Pelayanan Laboratorium Cito;
 3. Pelayanan Laboratorium Mikrobiologi Klinik;
 4. Pelayanan Laboratorium Biomolekuler (Pemeriksaan PCR COVID-19);
 5. Pelayanan Bank Darah.

- b. Pelayanan Patologi Anatomi:
 1. FNA-B;
 2. Histopatologi;
 3. Sitologi Cairan;
 4. Sitologi Pap Smear.

Pelayanan Penunjang Medik – Terapeutik

Pelayanan Bedah Sentral Plus OK Covid

Pelayanan Rehab Medik

Pelayanan Hemodialisa (+ Layanan HD Covid)

Pelayanan Gizi dan Asuhan Gizi

Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif

- 1 Pelayanan Medik Spesialis Dasar
 - 1) Klinik Penyakit Dalam
 - 2) Klinik Anak
 - 3) Klinik Bedah Umum
 - 4) Klinik Obstetri dan Ginekologi
- 2 Pelayanan Medik Spesialis Lain
 - 1) Klinik Telinga Hidung dan Tenggorokan (THT)
 - 2) Klinik Saraf
 - 3) Klinik Jantung dan Pembuluh Darah
 - 4) Klinik Kulit dan Kelamin
 - 5) Klinik Kedokteran Jiwa
 - 6) Klinik Paru
 - 7) Klinik Bedah Orthopedi dan Traumatologi
 - 8) Klinik Bedah Urologi
 - 9) Klinik Bedah Saraf
 - 10) Klinik Bedah Plastik Rekonstruksi dan Estetika
 - 11) Klinik Gigi dan Mulut
 - 12) Klinik Rehabilitasi Medik

Pelayanan Penunjang Non Medik

1. Pelayanan Farmasi
2. Pelayanan Rekam Medik
3. Pelayanan Pemulasaran Jenazah
4. Pelayanan SIM
5. Pelayanan Sanitasi
6. Pelayanan IPS
7. Pelayanan PKRS

Pelayanan Unggulan

1. Pusat Layanan Stroke
2. One Stop Service Medical Check Up
3. Tumbuh Kembang Terpadu
4. Onkologi Terpadu
5. Kosmetik Medik dan Rekonstruksi

BAB V

DATA DAN PEMBAHASAN

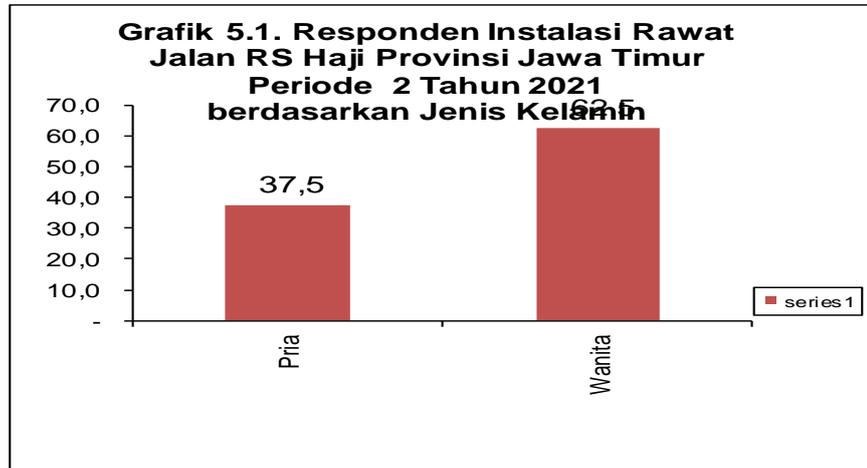
5.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Rawat Jalan

5.1.1. Profil Responden

Jumlah responden yang merupakan sampel kajian pada Unit Instalasi Rawat Jalan yang terjaring sebanyak 61 responden. Data yang ada memberikan gambaran responden sebagaimana dibawah.

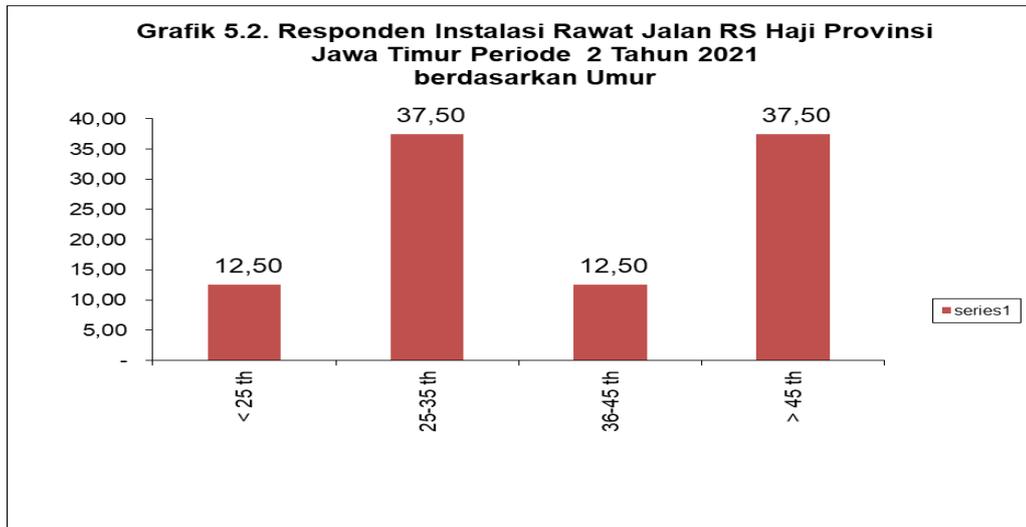
5.1.1.1. Jenis Kelamin

Karakteristik responden di lihat berdasarkan Jenis Kelamin, nampak bahwa sebesar 37,5 % berjenis kelamin Pria dan sebesar 62,5 % berjenis kelamin Wanita. Dengan demikian sebagian besar responden untuk Unit Instalasi Rawat Jalan adalah Wanita.



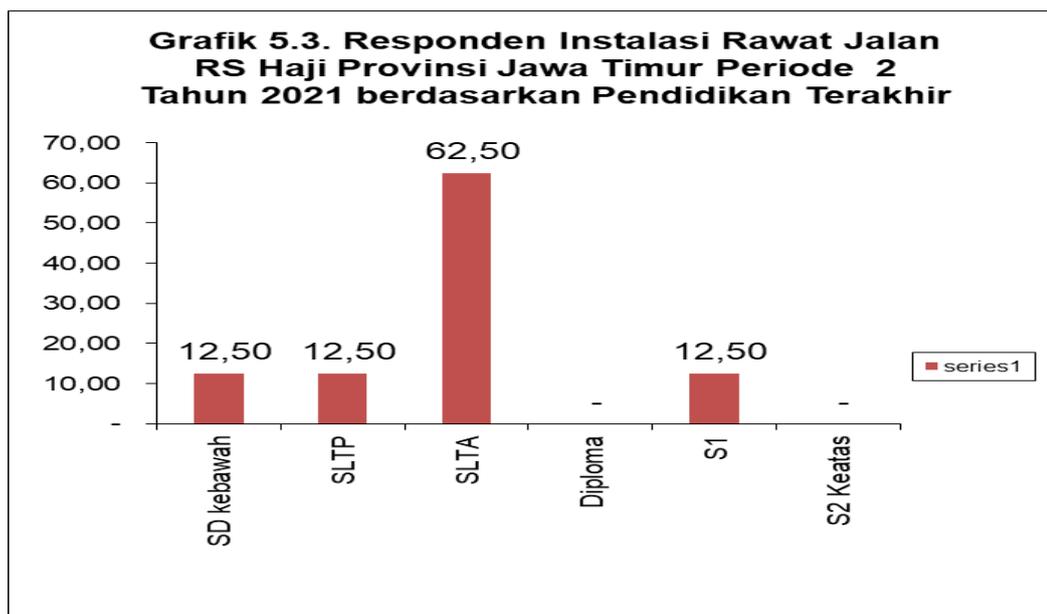
5.1.1.2. Berdasarkan Usia

Berdasarkan Usia nampak bahwa sebesar 12,5 % responden memiliki usia dibawah 25 tahun, sebesar 37,5 % berusia antara 25-35 tahun, sebesar 12,5 % berusia antara 36-45 Tahun dan sisanya sebesar 37,5 % berusia diatas 45 Tahun.



5.1.1.3. Berdasarkan Pendidikan

Sementara itu, berdasarkan tingkat pendidikan yang dimiliki responden nampak bahwa sebagian besar responden memilikitingkat pendidikan SLTA. Data yang ada menyebutkan bahwa sebesar 12.5 % berpendidikan SD kebawah, 12.5 % berpendidikan SLTP, sebesar 62.50 % berpendidikan SLTA dan sebesar 12.5 % berpendidikan S1.



5.1.2. Nilai IKM Per Unsur

5.1.2.1. Persyaratan Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	98.36
Nilai Ekspektasi :	86.89
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Unsur persyaratan pelayanan memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.1.2.2. Prosedur Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	88.93
Nilai Ekspektasi :	89.75
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur prosedur pelayanan sangat baik, perlu dipertahankan dan ditingkatkan karena Nilai berada pada posisi A yang kurang	

5.1.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	84,84
Nilai Ekspektasi :	89,34
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur Kecepatan Waktu pelayanan baik, sehingga perlu ditingkatkan lagi untuk mendapatkan nilai sangat baik.	

5.1.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan



Nilai Persepsi (IKM)	85,66
Nilai Ekspektasi :	90,16
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur Kesesuaian Biaya pelayanan baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.1.2.5. Kesesuaian Spesifikasi Produk pelayanan



Nilai Persepsi (IKM) :	85,66
Nilai Ekspektasi :	88,52
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur spesifikasi produk pelayanan baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.1.2.6. Kompetensi Petugas Pelayanan



Nilai Persepsi (IKM) :	90,85
Nilai Ekspektasi :	92,35
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai sangat baik dan perlu dipertahankan	

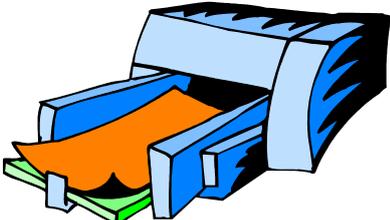
5.1.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	87,43
Nilai Ekspektasi :	90,16
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.1.2.8. Penanganan pengaduan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	86,29
Nilai Ekspektasi :	88,93
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur penanganan pengaduan pelayanan baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.1.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

	
Nilai Persepsi (IKM) :	90,78
Nilai Ekspektasi :	93,85
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur Sarana dan Prasarana pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.1.2.10. IKM Unit Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji

	
Nilai Persepsi (IKM) :	88,75
Nilai Ekspektasi :	90,00
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
<p>Menurut persepsi responden kinerja pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya Sangat Baik sehingga perlu dipertahankan</p>	

5.1.3. Pembahasan

Secara kumulatif nilai mutu pelayanan pada Unit Instalasi Rawat Jalan adalah sebesar = 88.75 , dengan nilai mutu pelayanan pada kategori A (Sangat Baik) . Hal demikian berarti bahwa kinerja pelayanan pada Unit Instalasi Rawat Jalan sudah sangat baik sehingga perlu dipertahankan. Meskipun demikian terdapat 5 unsur pelayanan yang memiliki nilai relatif rendah dibandingkan yang lain yaitu :

1. Unsur Kecepatan dan ketepatan Waktu
2. Unsur Kesesuaian biaya pelayanan dengan yang ditentukan
3. Unsur kesesuaian spesifikasi produk layanan
4. Unsur Perilaku pelaksana dan
5. Unsur penanganan pengaduan, masukan dan saran

Diantara unsur pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian yang lebih diantara lainnya adalah unsur Kecepatan dan Ketepatan Waktu dan unsur kesesuaian Biaya Pelayanan, mengingat disamping unsur ini memiliki nilai yang relatif rendah tetapi juga memiliki selisih yang relatif besar dengan ekspektasi yang diharapkan masyarakat.

Terkait dengan unsur kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan ini biasanya terkait dengan beberapa faktor antara lain :

- a. Prosedur yang berbelit
- b. Petugas pelayanan yang lambat dalam bekerja, atau
- c. Kurangnya sosialisasi terkait dengan prosedur dan waktu yang diperlukan dalam penyelesaian tugas pelayanan

Ada beberapa langkah untuk dapat menyelesaikan persoalan ini , diantaranya langkah-langkah kebijakan sebagaimana dibawah merupakan alternatif yang dapat dilakukan, yaitu :

1. Evaluasi terhadap prosedur pelayanan yang terkait untuk lebih disederhanakan
2. Peningkatan kemampuan petugas pelayanan melalui pelatihan-pelatihan dan pelaksanaan pengawasan untuk menegakan disiplin kerja agar petugas bekerja lebih cepat
3. Sosialisasi terkait prosedur pelayanan yang berhubungan dengan waktu yang diperlukan dalam pelayanan melalui papan-papan informasi yang lebih banyak.

Tabel 5.1. Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Unit Instalasi Rawat Jalan

Unit Instalasi Rawat Jalan					
No	UNSUR PELAYANAN	Persepsi	Urgensi	Selisih	Nilai Mutu
1	Persyaratan pelayanan	98,36	86,89	11,48	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	88,93	89,75	-0,82	A
3	Waktu Penyelesaian	84,84	89,34	-4,51	B
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	85,66	90,16	-4,51	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,66	88,52	-2,87	B
6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	90,85	92,35	-1,50	A
7	Perilaku Pelaksana	87,43	90,16	-2,73	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	86,29	88,93	-2,64	B
9	Sarana dan Prasarana	90,78	93,85	-3,07	A
	TOTAL	88,75	90,00	-1,24	A

5.1.4. Saran dari masyarakat

Hasil identifikasi dari lapangan juga ditemukan beberapa saran dan masukan yang datang dari masyarakat. Beberapa saran untuk Unit Instalasi Rawat Jalan yang diperoleh dari masyarakat adalah sebagai berikut :

- Layanan untuk pemegang BPJS agak Lamban
- Kantin Tidak menyediakan makanan berat
- Perilaku Perawat Kurang Ramah
- Penanganan pelayanan terkesan lamban sehingga perlu dipercepat
- Penataan ruang Tunggu kurang bagus

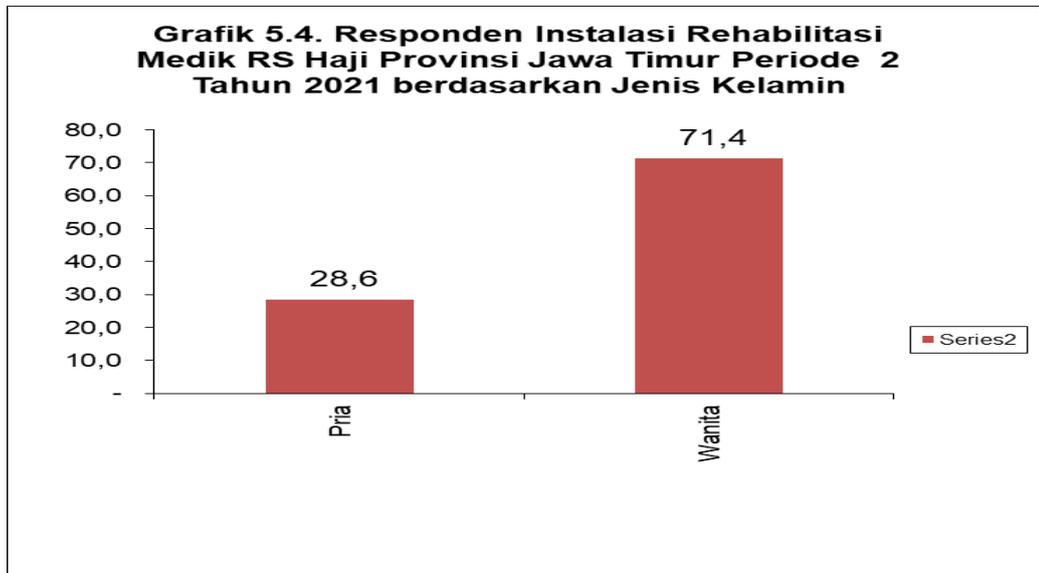
5.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Rehab Medik

5.2.1. Profil Responden

Berdasar hasil pengumpulan data jumlah responden yang terjaring menjadi sumber informasi pada Unit Instalasi Rekam Medik sebesar 21 responden. Profil responden pada Unit Instalasi Rekam Medik sebagaimana penjelasan dibawah.

5.2.1.1. Jenis Kelamin

Pada grafik 5.4 terlihat jumlah responden Badan Pelayanan Perijinan Terpadu berdasarkan jenis kelamin adalah Laki-laki 71,4% dan perempuan 28,6%. Berdasarkan data tersebut sebagian besar responden adalah Laki-laki.

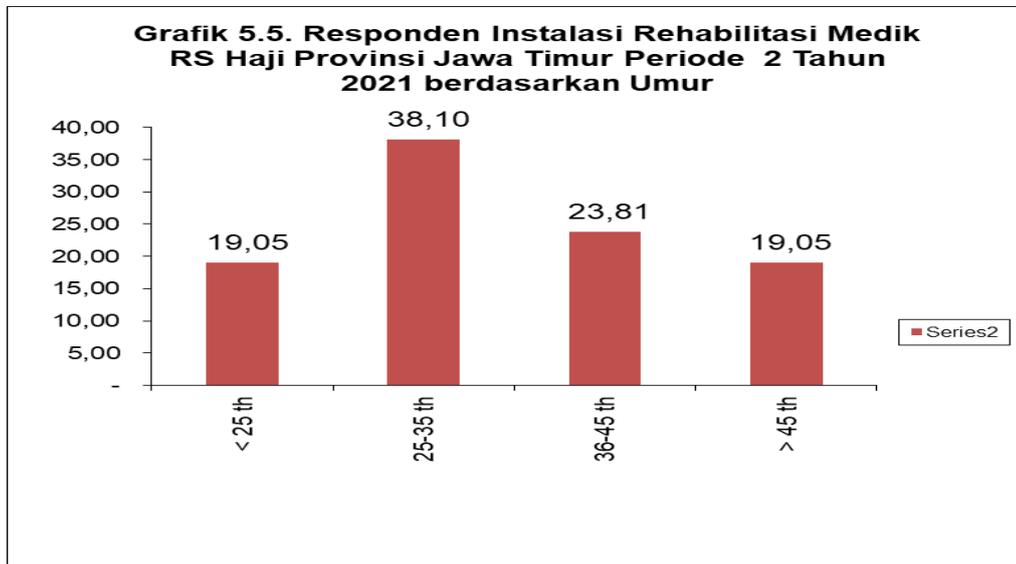


Berdasarkan gambar grafik diatas, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada Uniit Instalasi Rekam Medik terlihat sebesar 28.6 % berjenis kelamin Pria dan sebesar 71.4 % berjenis kelamin Wanita. Dengan demikian sebagian besar responden pada unit ini adalah wanita.

5.2.1.2. Berdasarkan Usia

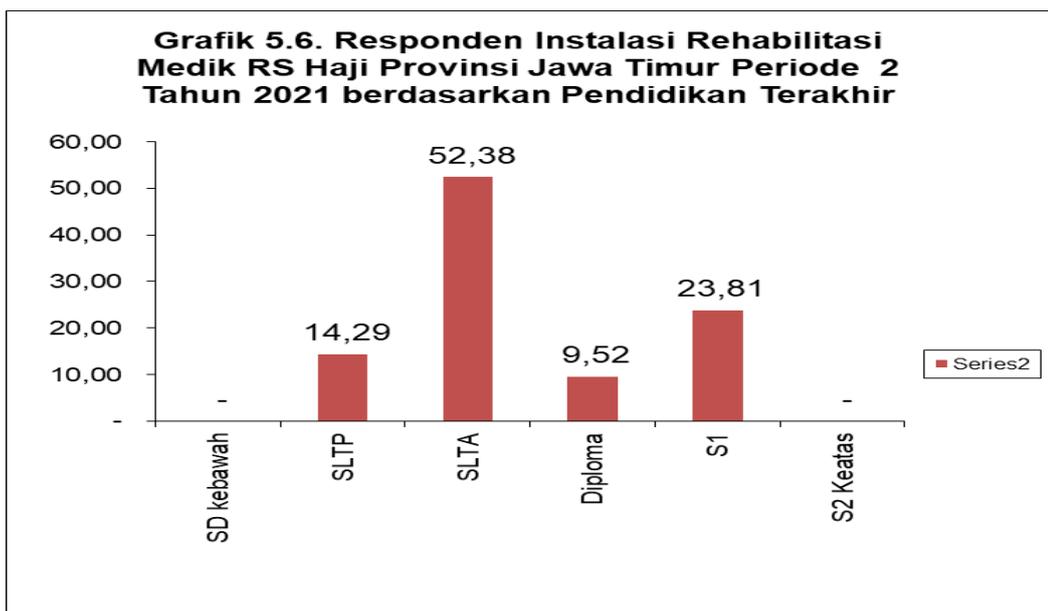
Sementara itu, berdasarkan usia data yang ada menggambarkan bahwa sebesar 19.05 % berusia dibawah 25 Tahun, sebesar 38.10% berusia antara 25 tahun-35 tahun, sebesar 23.81 % berusia antara 16 tahun – 45 tahun dan sebesar

19.05 % berusia diatas 45 tahun. Dengan demikian sebagian besar responden berusia antara 25 tahun – 35 tahun.



5.2.1.3. Berdasarkan Pendidikan

Berdasar tingkat pendidikan data yang ada untuk responden pada Unit Instalasi Rekam Medik , sebesar 14.29 % berpendidikan SLTP, sebesar 52.38 % berpendidikan SLTA dan sebesar 9.52 % berpendidikan Diploma serta sebesar 23.81 % berpendidikan Sarjana Strata 1



5.2.2. Nilai IKM Per Unsur

5.2.2.1. Persyaratan Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	100,00
Nilai Ekspektasi :	86,90
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Unsur persyaratan pelayanan memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.2.2.2. Prosedur Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	86,90
Nilai Ekspektasi :	90,48
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur prosedur pelayanan sangat baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.2.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	80,95
Nilai Ekspektasi :	92,86
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Kecepatan waktu pelayanan adalah baik, tetapi masih perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.	

5.2.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	86,90
Nilai Ekspektasi :	94,05
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur kesesuaian biaya pelayanan sangat baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.2.2.5. Kesesuaian Spesifikasi Produk pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	85,71
Nilai Ekspektasi :	92,86
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur kesesuaian spesifikasi produk pelayanan baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.2.2.6. Kompetensi Petugas Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	88,49
Nilai Ekspektasi :	92,46
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai sangat baik dan perlu dipertahankan	

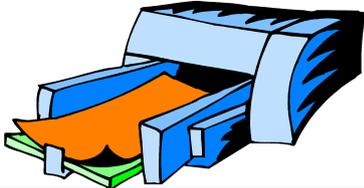
5.2.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	88,10
Nilai Ekspektasi :	92,86
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.2.2.8. Penanganan pengaduan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	85,71
Nilai Ekspektasi :	91,80
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur Penanganan Pengaduan perlu ditingkatkan untuk dapat memenuhi kebutuhan pengguna	

5.2.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

	
Nilai Persepsi (IKM) :	85,12
Nilai Ekspektasi :	91,07
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur Kelengkapan Sarana dan Prasarana lebih memperhatikan apa yang diinginkan pengguna	

5.2.2.10. IKM Unit Instalasi Rehab Medik Rumah Sakit Umum Haji

	
Nilai Persepsi (IKM) :	87,54
Nilai Ekspektasi :	91,70
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Unit Instalasi Rehab Medik Rumah Sakit Umum Haji dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.2.3. Pembahasan

Jika dilihat berdasar distribusi nilai mutu pelayanan dan nilai mmutu total dari Unit Instalasi Rehab Medik Rumah Sakit Umum Haji Surabaya dapat dijelaskan bahwa nilai mutu pelayanan pada unit instalasi ini memiliki nilai mutu pelayanan sebesar 87.54. Hal demikian berarti nilai mutu pelayanan pada unit instalasi ini berada dalam kategori Baik, dengan demikian hal ini berarti kinerja pelayanan pada unit instalasi Rehab Medik perlu ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya. Hampir semua unsur pelayanan pada unit instalasi Rehab Medik memiliki nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori Baik. Hanya terdapat satu unsur pelayanan yang memiliki nilai mutu pada kategori sangat baik yaitu unsur persyaratan pelayanan.

Diantara unsur pelayanan tersebut yang perlu memiliki nilai relatif rendah dibandingkan yang lain adalah unsur :

1. Unsur Kecepatan dan Ketepatan Waktu Penyelesaian pelayanan
2. Unsur Sarana dan Prasarana
3. Unsur Penanganan pengaduan, masukan dan saran
4. Unsur Spesifikasi produk layanan

Diantara unsur pelayanan yang memiliki nilai relatif rendah diantara unsur-unsur pelayanan lainnya, yang memerlukan mendapatkan perhatian adalah unsur Kecepatan dan Ketepatan Waktu pelayanan. Unsur ini disamping memiliki nilai yang paling rendah tetapi juga memiliki jarak yang cukup lebar jika dibandingkan dengan ekspektasi atau urgensi dari masyarakat. Hal berarti meskipun memiliki nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori baik tetapi masih belum memenuhi harapan masyarakat.

Tabel 5.2. Nilai Persepsi, Urgensi dan Mutu Pelayanan Unit Inst. Rehab Medik

No	UNSUR PELAYANAN	Persepsi	Urgensi	Selisih	Nilai Mutu
1	Persyaratan pelayanan	100,00	86,90	13,10	A
2	Sist,Mekanisme & Prosedur pel	86,90	90,48	-3,57	B
3	Waktu Penyelesaian	80,95	92,86	-11,90	B
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	86,90	94,05	-7,14	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,71	92,86	-7,14	B
6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	88,49	92,46	-3,97	A
7	Perilaku Pelaksana	88,10	92,86	-4,76	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85,71	91,80	-6,08	B
9	Sarana dan Prasarana	85,12	91,07	-5,95	B
	TOTAL	87,54	91,70	-4,16	B

Sebagaimana juga dijumpai pada unit instalasi Rawat Jalan , pada unit instalasi Rehab Medik , masalah kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan menjadi masalah yang cukup urgen. Sebagaimana telah kami singgung pada bagian diatas, masalah kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan ini biasanya berkaitan dengan :

1. Prosedur yang rumit dan berbelit
2. Kemampuan petugas pelayanan
3. Kekurangan petugas pelayanan

Kebijakan yang dilakukan untuk mengatasi persoalan ini adalah dapat dilakukan melalui beberapa cara yaitu :

1. Evaluasi sistem dan prosedur pelayanan pada unit ini melalui usulan dan dialog alternatif sistem dan prosedur yang baru, bila perlu menjalankan *Time and motion study*
2. Peningkatan kemampuan petugas pelayanan
3. Pengawasan yang lebih baik dalam rangka penegakan disiplin kerja
4. Penambahan sumberdaya petugas yang memberikan pelayanan

5.2.4. Saran Dari Masyarakat

Hasil identifikasi di lapangan diperoleh secara langsung saran dan masukan yang berasal dari masyarakat dalam hal ini responden sebagai berikut :

1. Tidak membedakan antara pasien BPJS dan non BPJS
2. Agar ditambah makanan dan minuman ber nutrisi
3. Loket layanan BPJS harap ditambah karena pasien BPJS lebih banyak.

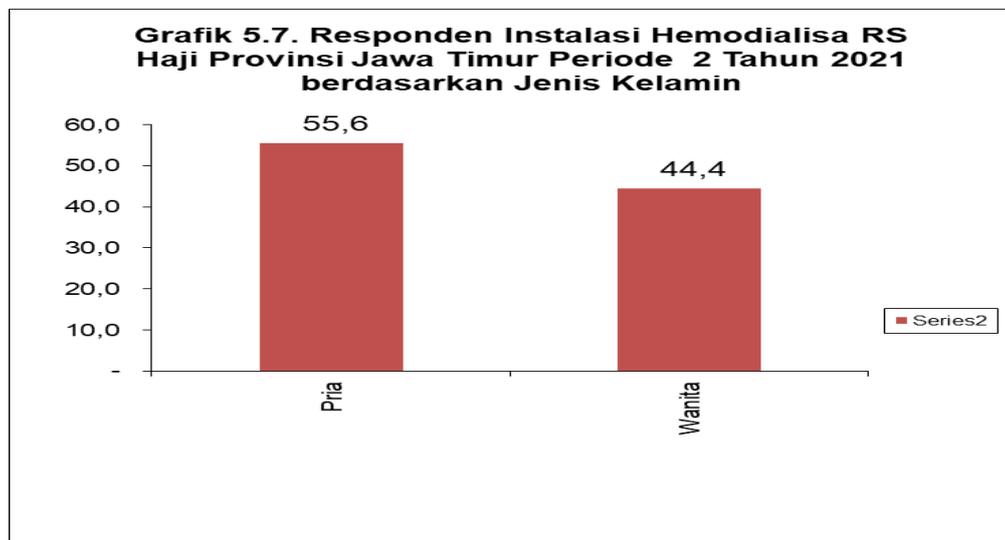
5.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Hemodialisa

5.3.1. Profil Responden

Untuk unit Instalasi Hemodialisa jumlah responden yang terjaring adalah sebesar 9 responden. Data yang ada menggambarkan karakteristik responden adalah sebagaimana penjelasan dibawah.

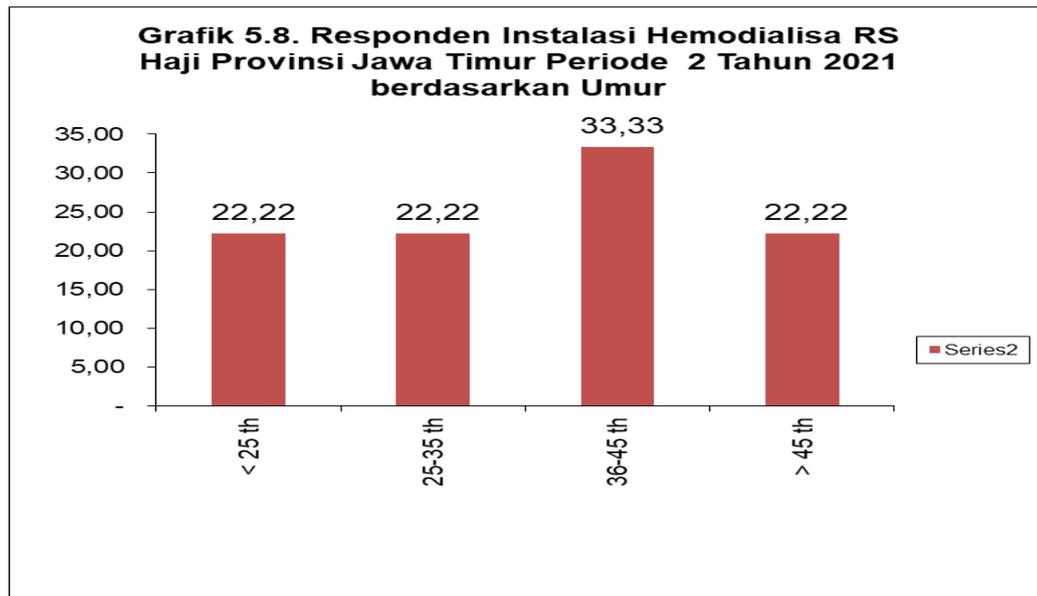
5.3.1.1. Jenis Kelamin

Karakteristik responden pada Unit Instalasi Hemodialisa berdasarkan jenis kelamin nampak bahwa sebesar 55.6 % adalah berjenis kelamin Pria dan sebesar 44.4 % adalah berjenis kelamin Wanita.



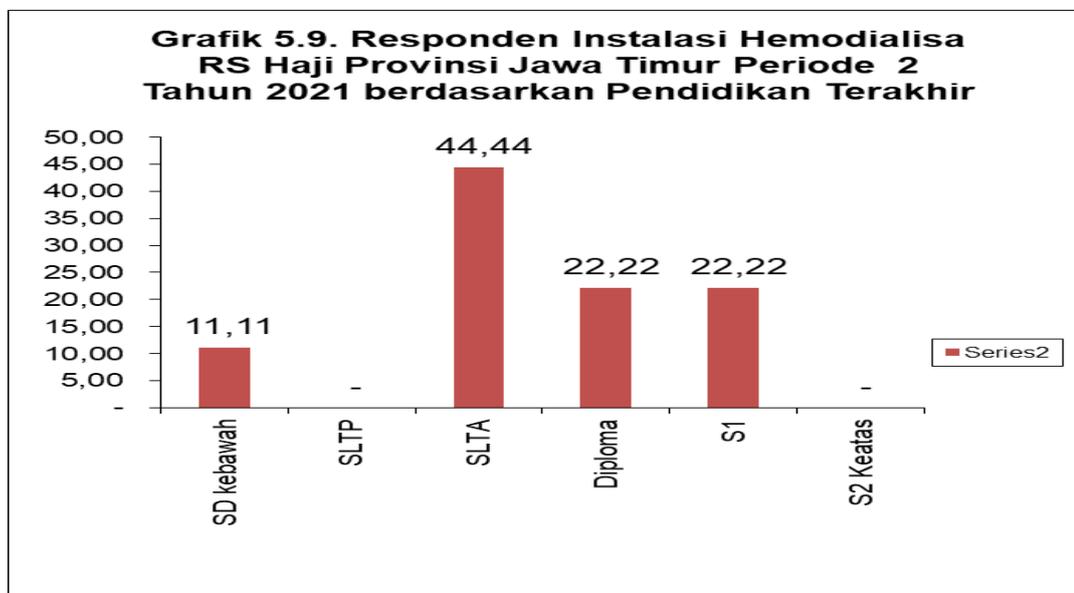
5.3.1.2. Berdasarkan Usia

Karakter berdasarkan usia nampak bahwa sebesar 22.22 % berusia dibawah 25 tahun, sebesar 22.22 % berusia antara 25 tahun- 35 tahun, sebesar 33.33 % berusia antara 36 tahun – 45 tahun dan sisanya sebesar 22.22 % berusia diatas 22.22 tahun.



5.3.1.3. Berdasarkan Pendidikan

Sementara itu berdasar tingkat pendidikan yang dimiliki oleh responden, data yang ada menjelaskan bahwa sebesar 11.11 % responden berpendidikan Sd kebawah, sebesar 44.44 % berpendidikan setingkat SLTA dan sebesar 22.22 % berpendidikan setingkat Diploma dan sisanya sebesar 22.22 % berpendidikan setingkat Sarjana Strata 1.



5.3.2. Nilai IKM Per Unsur

5.3.2.1. Persyaratan Pelayanan

		
Nilai Persepsi (IKM) :		100,00
Nilai Ekspektasi :		97,22
Nilai Mutu Pelayanan :		A (Sangat Baik)
Interpretasi :		
Unsur persyaratan pelayanan memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan		

5.3.2.2. Prosedur Pelayanan

		
Nilai Persepsi :		91,67
Nilai Ekspektasi :		97,22
Nilai Mutu Pelayanan :		A (Sangat Baik)
Interpretasi :		
Kinerja unsur prosedur pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan		

5.3.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan

		
Nilai Persepsi (IKM) :		91,67
Nilai Ekspektasi :		91,67
Nilai Mutu Pelayanan :		A (Sangat Baik)
Interpretasi :		
Kinerja Kecepatan waktu pelayanan adalah Sangat baik, sehingga perlu dipertahankan		

5.3.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

		
Nilai Persepsi (IKM) :		91,67
Nilai Ekspektasi :		91,67
Nilai Mutu Pelayanan :		A (Sangat Baik)
Interpretasi :		
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian biaya pelayanan termasuk dalam kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan		

5.3.2.5. Kesesuaian spesifikasi Produk pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	88,89
Nilai Ekspektasi :	91,67
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian spesifikasi produk pelayanan termasuk dalam kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.3.2.6. Kompetensi Petugas Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	89,81
Nilai Ekspektasi :	91,67
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai sangat baik dan perlu dipertahankan	

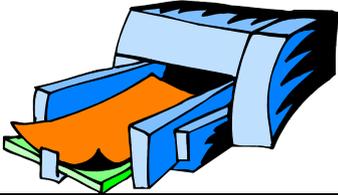
5.3.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	90,74
Nilai Ekspektasi :	91,67
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan .	

5.3.2.8. Penanganan pengaduan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	91,05
Nilai Ekspektasi :	92,90
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	Menurut persepsi responden bahwa karyawan memahami dalam penanganan keluhan & pengaduan pelanggan berada dalam kategori sangat baik, sehingga perlu dipertahankan

5.3.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

	
Nilai Persepsi (IKM) :	91,67
Nilai Ekspektasi :	91,67
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Unsur ini ada pada kategori sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.3.2.10. IKM Unit Instalasi Hemodialisa Rumah Sakit Umum Haji

	
Nilai Persepsi (IKM) :	91,91
Nilai Ekspektasi :	93,04
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Hemodialisa berada dalam kategori sangat baik, sehingga perlu dipertahankan.	

5.3.3. Pembahasan

Berbeda dengan dua unit pelayanan yang dibahas terdahulu, Unit Instalasi Hemodialisa memiliki kinerja pelayanan yang sangat baik. Seluruh unsur pelayanan pada unit ini memiliki nilai mutu pada kategori sangat baik yang berarti kinerja pelayanan sangat baik sehingga perlu dipertahankan. Secara kumulatif nilai mutu pelayanan pada unit instalasi Hemodialisa adalah sebesar = 91.91 yang artinya nilai mutu pelayanan berada dalam kategori sangat baik.

Diantara unsur pelayanan yang memiliki kinerja pelayanan yang sangat baik tersebut, hanya unsur sistem, Prosedur pelayanan yang memiliki selisih yang relatif lebih besar dengan ekspektasi masyarakat. Dalam kaitan demikian memberi penekanan unsur ini untuk lebih diperhatikan menjadi sesuatu yang perlu dilakukan. Sebagaimana pula telah disinggung pada pembahasan unit lainnya diatas masalah prosedur pelayanan setiap periode harus selalu dievaluasi dan dikaji. Alternatif-alternatif perbaikan prosedur harus ditawarkan terutama terkait dengan penggunaan teknologi komunikasi dan informasi. Berkembangnya teknologi komunikasi dan informasi yang demikian cepat memungkinkan penggunaan teknologi ini untuk mempercepat dan menyederhanakan prosedur pelayanan dalam bidang apapun termasuk pada unit Instalasi Hemodialisa.

Tabel 5.3. Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Unit Instalasi Hemodialisa

Unit Instalasi HEMODIALISA					
No	UNSUR PELAYANAN	Persepsi	Urgensi	Selisih	Nilai Mutu
1	Persyaratan pelayanan	100,00	97,22	2,78	A
2	Sist, Mekanisme dan Prosedur pel.	91,67	97,22	-5,56	A
3	Waktu Penyelesaian	91,67	91,67	0,00	A
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	91,67	91,67	0,00	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,89	91,67	-2,78	A
6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	89,81	91,67	-1,85	A
7	Perilaku Pelaksana	90,74	91,67	-0,93	A
8	Penanganan Pengaduan	91,05	92,90	-1,85	A
9	Sarana dan Prasarana	91,67	91,67	0,00	A
	TOTAL	91,91	93,04	-1,13	A

5.3.4. Saran dari Masyarakat

Beberapa saran dan masukan dari masyarakat pada Unit Instalasi Hemodialisa dalam rangka perbaikan kinerja pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Alur atau prosedur pelayanan diminta untuk lebih disederhanakan
2. Kebersihan fasilitas kamar mandi agar lebih dijaga
3. Keramahan petugas pelayanan lebih ditingkatkan

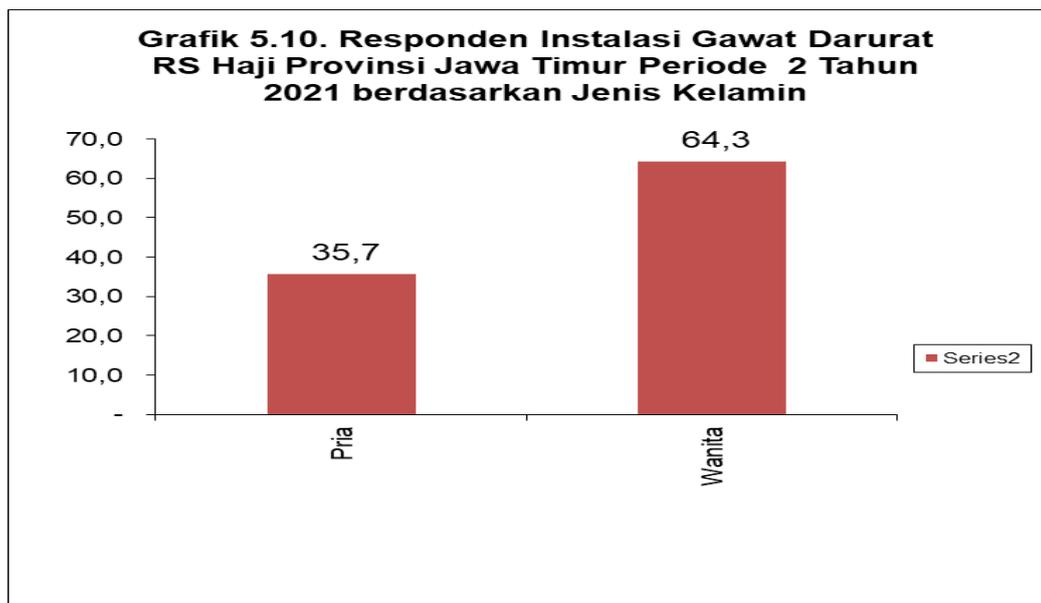
5.4. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Gawat Darurat (UGD)

5.4.1. Profil Responden

Responden yang terjaring pada Unit Instalasi Gawat Darurat adalah sebesar 14 responden. Karakteristik responden pada Unit Instalasi Gawat Darurat sebagaimana penjelasan dibawah ini.

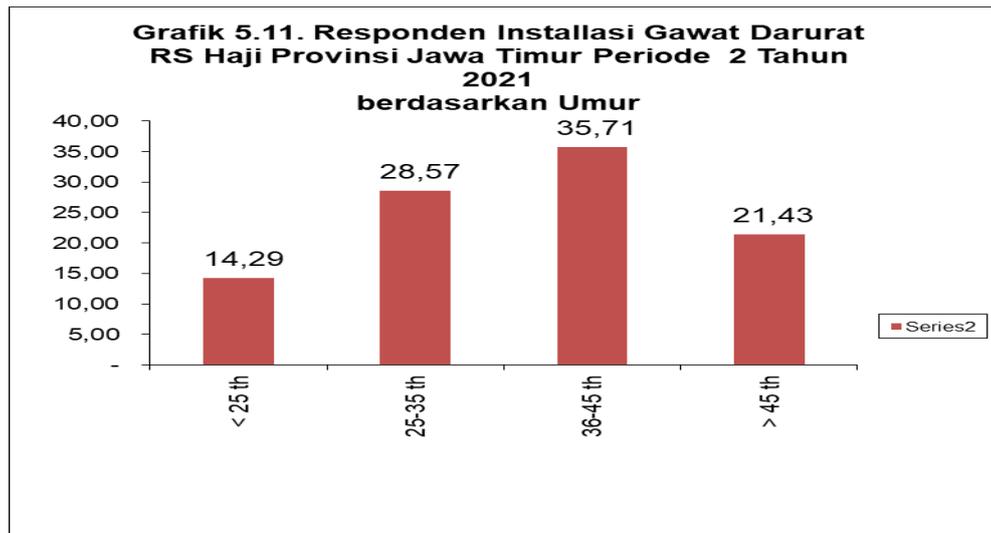
5.4.1.1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, responden yang ada pada Unit Instalasi Gawat Darurat memberikan gambaran bahwa sebesar 35.7 % berjenis kelamin Pria dan sebesar 64.3 % berjenis kelamin Wanita. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin Wanita.



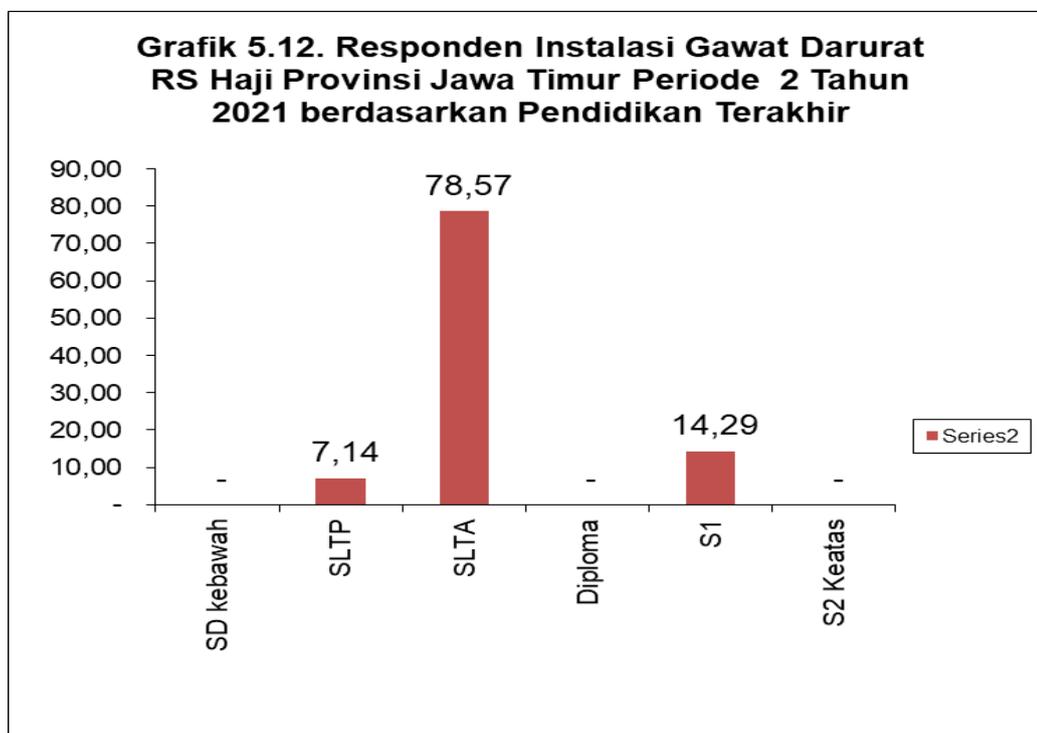
5.4.1.2. Berdasarkan Usia

Sementara itu, ditinjau berdasarkan usia data yang ada menjelaskan bahwa sebesar 14.29 % responden memiliki usia dibawah 25 tahun, sebesar 28.57 % memiliki usia antara 25 tahun – 35 tahun, sebesar 35.71 % berusia antara 36 tahun – 45 tahun dan sisanya sebesar 21.43 % berusia diatas 45 tahun.



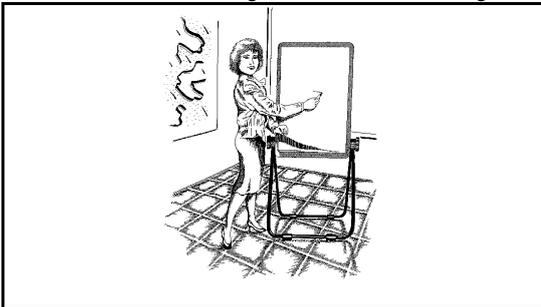
5.4.1.3. Berdasarkan Pendidikan

Ditinjau berdasarkan tingkat pendidikan data yang aa memberi gambaran bahwa sebesar 7.14 % responden berpendidikan setingkat SLTP, sebesar 78.57 % berpendidikan setingkat SLTA dan sebesar 14.29 % berpendidikan setingkat Sarjana Strata 1. Tidak ada responden yang berpendidikan setingkat SD kebawah, Diploma dan Strata 2.



5.4.2. Nilai IKM Per Unsur

5.4.2.1. Persyaratan Pelayanan



Nilai Persepsi (IKM) :	98,21
Nilai Ekspektasi :	85,71
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Unsur persyaratan pelayanan memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.4.2.2. Prosedur Pelayanan



Nilai Persepsi (IKM) :	98,21
Nilai Ekspektasi :	96,43
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur prosedur pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.4.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan



Nilai Persepsi (IKM) :	87,50
Nilai Ekspektasi :	94,64
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Kecepatan waktu pelayanan adalah baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.4.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	92,86
Nilai Ekspektasi :	94,64
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian biaya pelayanan termasuk dalam kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan.	

5.4.2.5. Kesesuaian spesifikasi Produk pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	92,86
Nilai Ekspektasi :	94,64
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian spesifikasi produk pelayanan termasuk dalam kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.4.2.6. Kompetensi Petugas Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	92,86
Nilai Ekspektasi :	94,64
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai sangat baik dan perlu dipertahankan	

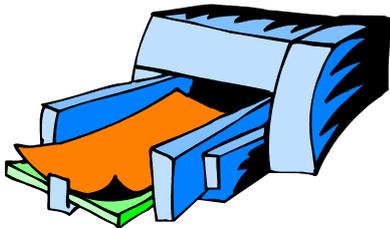
5.4.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	92,26
Nilai Ekspektasi :	94,64
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan .	

5.4.2.8. Penanganan pengaduan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	92,66
Nilai Ekspektasi :	94,84
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden bahwa karyawan memahami dalam penanganan keluhan & pengaduan pelanggan berada dalam kategori sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.4.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

	
Nilai Persepsi (IKM) :	94,64
Nilai Ekspektasi :	96,43
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden kelengkapan sarana dan prasarana berada dalam kategori sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.4.2.10. IKM Unit Instalasi Gawat Darurat (UGD) Rumah Sakit Umum Haji

	
Nilai Persepsi (IKM) :	93,56
Nilai Ekspektasi :	94,07
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Gawat Darurat Rumah sakit Umum Haji Surabaya berada dalam kategori sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.4.3. Pembahasan

Sebagaimana Unit Instalasi Hemodialisa, Unit Instalasi Gawat Darurat juga memiliki kinerja pelayanan yang sangat baik. Berdasar tabel dibawah terlihat bahwa secara kumulatif nilai mutu pelayanan pada unit instalasi ini adalah sebesar 93.56 , yang berarti bahwa kinerja pelayanan pada unit ini adalah sangat baik sehingga perlu dipertahankan. Hampir semua unsur pelayanan pada unit instalasi ini memiliki nilai mutu pelayanan dalam kategori sangat baik. Hanya terdapat satu unsur pelayanan yang memiliki nilai mutu pelayanan dalam kategori Baik. Unsur tersebut adalah unsur Kecepatan dan Ketepatan Waktu pelayanan.

Tabel 5.4. Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu pada Unit Instalasi Gawat Darurat

No	UNSUR PELAYANAN	Persepsi	Urgensi	Selisih	Nilai Mutu
1	Persyaratan pelayanan	98,21	85,71	12,50	A
2	Sist. Mekanisme dan Pros.pelayanan	98,21	96,43	1,79	A
3	Waktu Penyelesaian	87,50	94,64	-7,14	B
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	92,86	94,64	-1,79	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92,86	94,64	-1,79	A
6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	92,86	94,64	-1,79	A
7	Perilaku Pelaksana	92,26	94,64	-2,38	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	92,66	94,84	-2,18	A
9	Sarana dan Prasarana	94,64	96,43	-1,79	A
	TOTAL	93,56	94,07	-0,51	A

Unsur Kecepatan dan Ketepatan pelayanan pada unit instalasi Gawat Darurat memiliki nilai mutu sebesar 87.50 , yang berarti kinerja pelayanan berada dalam kategori baik. Hal ini berarti kinerja pelayanan masih perlu ditingkatkan. Masalah ketepatan waktu pelayanan ini juga menjadi permasalahan pada ketiga unit pelayanan terdahulu. Oleh karena itu hal-hal yang mungkin dapat dilakukan untuk memperbaiki kinerja unsur pelayanan ini sebagaimana telah disinggung pada ketiga unit pelayanan sebelumnya yaitu sebagai berikut :

1. Evaluasi terhadap sistem dan prosedur pelayanan untuk lebih disederhanakan
2. Memperbaiki potensi petugas pelayanan untuk lebih sigap dalam pelayanan dan atau menambah jumlah petugas pelayanan jika diperlukan
3. Menambah sarana dan prasarana yang diperlukan yang terkait dengan percepatan kecepatan pelayanan

5.4.4. Saran dari Masyarakat

Beberapa saran dan masukan yang berasal dari masyarakat atau responden dalam rangka memperbaiki kinerja pelayanan pada Unit Instalasi Gawat Darurat adalah sebagai berikut :

1. Penyederhanaan proses dan prosedur administrasi
2. Fasilitas Toilet banyak yang rusak khususnya pintu tidak bisa dikunci
3. Waktu dalam memberikan pelayanan terlalu lama
4. Ruang tunggu terlalu banyak pengantar, sehingga banyak pasien mengantri di luar
5. Keramahan Petugas perlu ditingkatkan

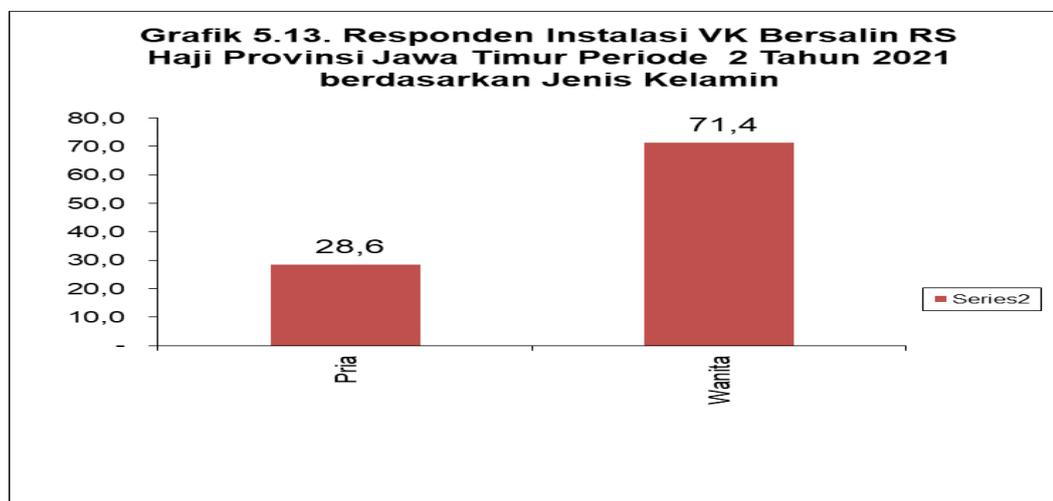
5.5. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi VK Bersalin Rumah Sakit Umum Haji Surabaya

5.5.1. Profil Responden

Responden yang terjangkau pada Unit Instalasi VK Bersalin adalah sebesar 8 responden. Karakteristik responden sebagaimana penjelasan dibawah.

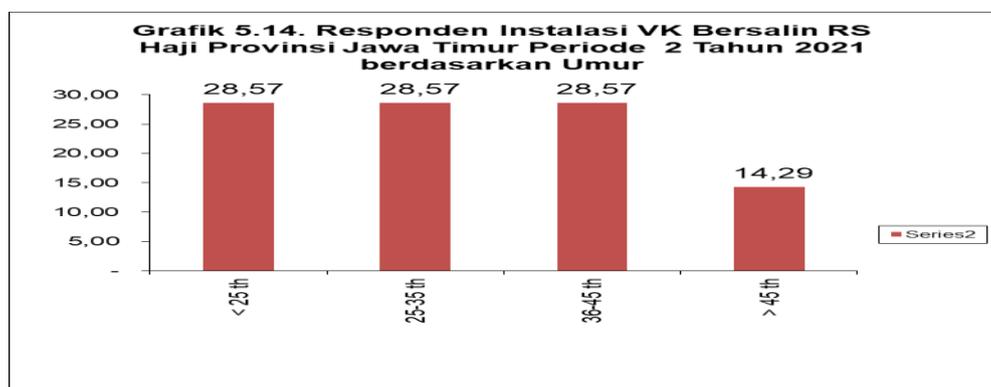
5.5.1.1. Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang ada , karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada Unit Instalasi VK Bersalin sebesar 28.6 % berjenis kelamin Pria dan sisanya sebesar 71.4 % berjenis kelamin Wanita. Dengan demikian sebagian besar responden pada unit ini adalah Wanita.



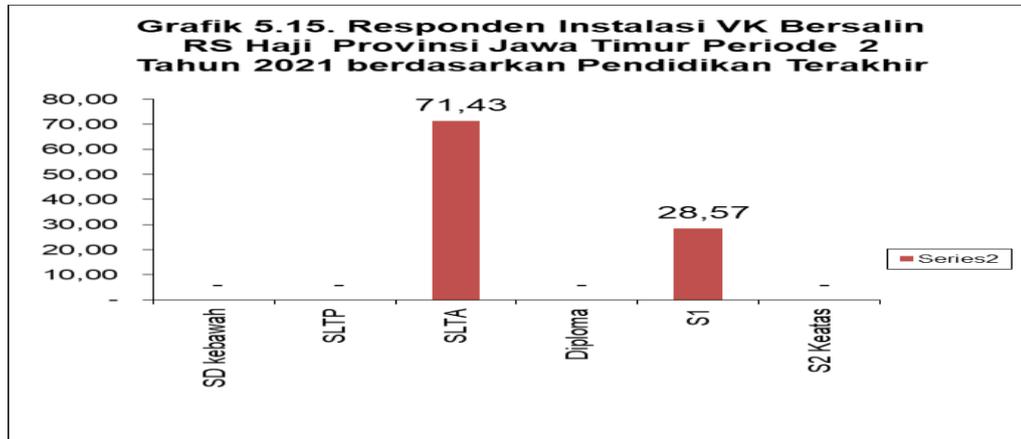
5.5.1.2. Berdasarkan Usia

Berdasarkan data yang ada responden pada Unit Instalasi VK Bersalin , sebesar 28.57 % berusia dibawah 25 tahun, sebesar 28.57 % berusia antara 25– 35 tahun dan sebesar 28.57 % berusia antara 36 – 45 tahun dan sisanya sebesar 14.29 % berusia diatas 45 tahun.



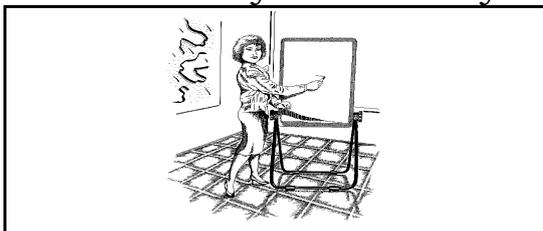
5.5.1.3. Berdasarkan Pendidikan

Sementara itu berdasarkan tingkat pendidikan, nampak bahwa responden apda Unit Instalasi VK Bersalin sebesar 71.43 % berpendidikan setingkat SLTA dan sebesar 28.57 % berpendidikan setingkat Sarjana Strata 1. Tidak ada responden yang berpendidikan SD kebawah, SLTP , Diploma maupun Sarjana Strata 2.



5.5.2. Nilai IKM Per Unsur

5.5.2.1. Persyaratan Pelayanan



Nilai Persepsi (IKM) :	100,00
Nilai Ekspektasi :	89,29
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Unsur persyaratan pelayanan memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.5.2.2. Prosedur Pelayanan



Nilai Persepsi (IKM) :	85,71
Nilai Ekspektasi :	92,86
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur prosedur pelayanan baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.5.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	85,71
Nilai Ekspektasi :	92,86
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Kecepatan waktu pelayanan adalah baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.5.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	92,86
Nilai Ekspektasi :	96,43
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian biaya pelayanan termasuk dalam kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan.	

5.5.2.5. Kesesuaian Spesifikasi Produk pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	96,43
Nilai Ekspektasi :	96,43
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian spesifikasi produk pelayanan termasuk dalam kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.5.2.6. Kompetensi Petugas Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	97,62
Nilai Ekspektasi :	100,00
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai sangat baik dan perlu dipertahankan	

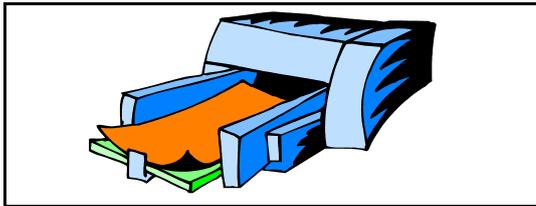
5.5.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi :	95,24
Nilai Ekspektasi :	96,43
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan .	

5.5.2.8. Penanganan pengaduan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	87,70
Nilai Ekspektasi :	91,67
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden bahwa karyawan memahami dalam penanganan keluhan & pengaduan pelanggan berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.5.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana



Nilai Persepsi (IKM) :	89,29
Nilai Ekspektasi :	89,29
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden kelengkapan Sarana dan Prasarana berada dalam kategori sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.5.2.10. IKM Unit Instalasi VK Bersalin Rumah Sakit Umum Haji



Nilai Persepsi (IKM) :	92,28
Nilai Ekspektasi :	93,92
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi VK Bersalin Rumah Sakit Umum Haji Surabaya berada dalam kategori sangat baik, sehingga dipertahankan	

5.5.3. Pembahasan

Unit Instalasi VK Bersalin secara kumulatif memiliki nilai mutu pelayanan sebesar 92,28 yang berada pada kategori Sangat Baik. Hal demikian berarti bahwa kinerja mutu pelayanan pada unit instalasi ini perlu dipertahankan. Enam dari unsur pelayanan yang ada pada unit instalasi ini memiliki nilai mutu pelayanan dalam kategori sangat baik. Sementara tiga unsur pelayanan lainnya memiliki nilai mutu pelayanan dalam kategori Baik.

Unsur pelayanan yang memiliki nilai relatif tinggi adalah :

1. Unsur Persyaratan pelayanan
2. Unsur Kompetensi pelaksana
3. Unsur Kesesuaian Spesifikasi produk layanan
4. Kesesuaian biaya pelayanan

Sementara itu, unsur pelayanan yang memiliki nilai relatif rendah dan memiliki nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori Baik adalah

1. Unsur Sistem dan prosedur pelayanan
2. Unsur Kecepatan dan Ketepatan Waktu pelayanan
3. Unsur Penanganan Pengaduan dan masukan

Untuk unsur prosedur dan unsur Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan serupa dengan persoalan yang dialami unit instalasi lainnya, maka penanganannya sebagaimana juga telah dijelaskan dalam unit instalasi lainnya tersebut yaitu terkait dengan evaluasi sistem dan prosedur agar lebih sederhana, Peningkatan potensi dan jumlah petugas pelayanan dan atau pelaksanaan pengawasan yang lebih intensif. Sementara itu untuk unsur penanganan pengaduan terdapat beberapa langkah yang dapat diambil untuk memperlancar unsur ini adalah sebagai berikut

1. Penyediaan unit informasi dan pengaduan yang jelas agar masyarakat dapat secara pasti dimana jika menyampaikan pengaduan
2. Sosialisasi yang lebih banyak tentang sistem dan prosedur pengaduan di setiap sudut lingkungan rumah sakit
3. Pengembangan kapasitas resposivitas petugas untuk menanggapi secara cepat jika ada pengaduan dengan sistem dan prosedur yang sederhana, tidak rumit dan cepat

Tabel 5.5. Nilai Persepsi, Ungensi dan Nilai Mutu Pel.Unit Inst.VK Bersalin

No	UNSUR PELAYANAN	Persepsi	Urgensi	Selisih	Nilai Mutu
1	Persyaratan pelayanan	100,00	89,29	10,71	A
2	Sist.,Mekanisme & Pros. Pel	85,71	92,86	-7,14	B
3	Waktu Penyelesaian	85,71	92,86	-7,14	B
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	92,86	96,43	-3,57	A
5	Prod. Spesifikasi Jenis Pelayanan	96,43	96,43	0,00	A
6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	97,62	100,00	-2,38	A
7	Perilaku Pelaksana	95,24	96,43	-1,19	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan	87,70	91,67	-3,97	B
9	Sarana dan Prasarana	89,29	89,29	0,00	A
	TOTAL	92,28	93,92	-1,63	A

5.5.4. Saran dan Masukan dari Masyarakat

Beberapa saran dan masukan dari masyarakat yang teridentifikasi pada saat kajian ini dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Kantin di lingkungan rumah sakit perlu ditambah
2. Ketersediaan Lahan Parkir yang lebih luas

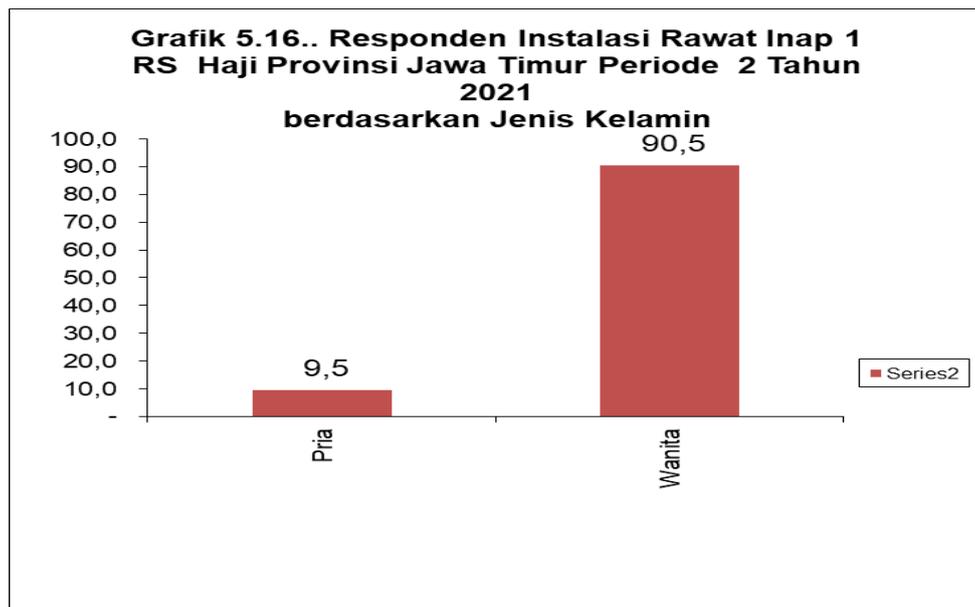
5.6. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Rawat Inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Surabaya

5.6.1. Profil Responden

Jumlah responden yang terjaring pada Unit Instalasi Rawat Inap 1 adalah sebesar 21 responden. Karakteristik responden pada Unit Instalasi Rawat Inap 1 sebagaimana penjelasan dibawah ini.

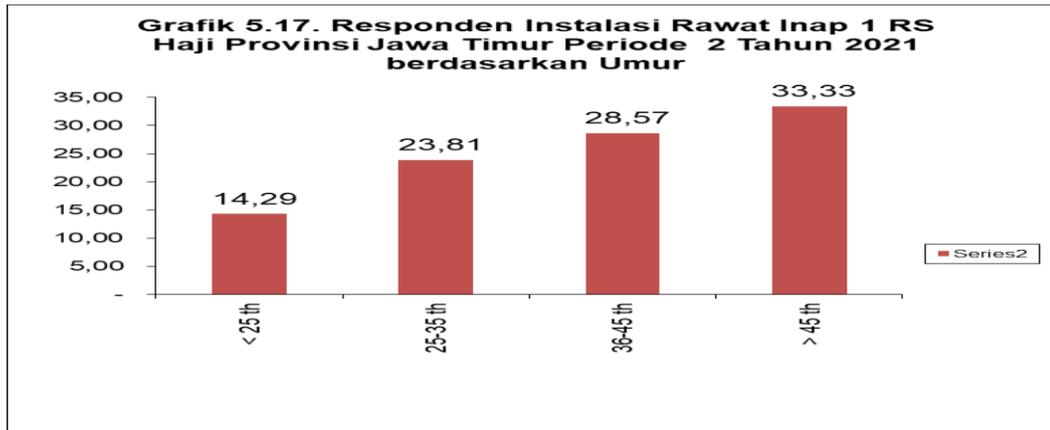
5.6.1.1. Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang ada , karakteristik responden pada Unit Instalasi Rawat Inap 1 sebesar 9.5 % berjenis kelamin Pria dan sebesar 90.5 % berjenis kelamin Wanita.



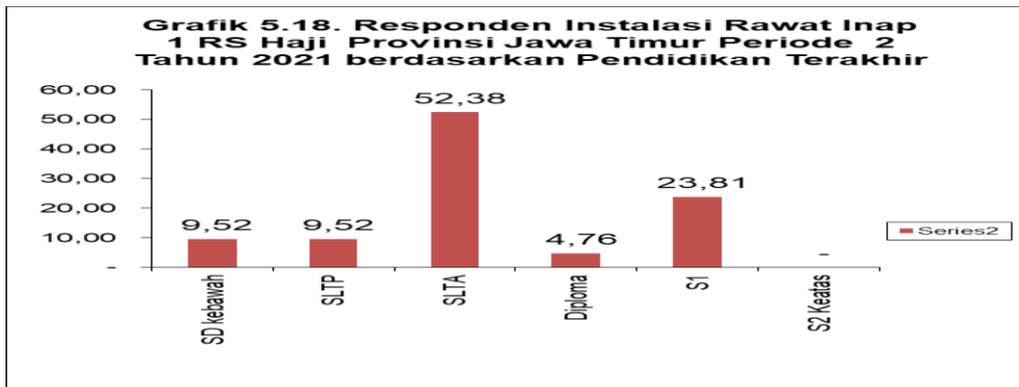
5.6.1.2. Berdasarkan Usia

Ditinjau berdasarkan Usia, nampak bahwa sebesar 14.29 % responden berusia dibawah 25 tahun, sebesar 23.81 % berusia antara 25 tahun – 35 tahun dan sebesar 28.57 % berusia antara 36 tahun – 45 tahun serta sisanya sebesar 33.33 % berusia diatas 45 tahun.



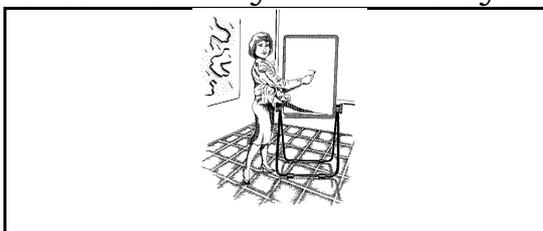
5.6.1.3. Berdasarkan Pendidikan

Sementara itu ditinjau berdasarkan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh responden, data yang ada menyebutkan bahwa sebesar 9.52 % memiliki pendidikan setingkat SD kebawah. Sebesar 9.52 % responden memiliki pendidikan setingkat SLTA, sebesar 52.38 % responden memiliki pendidikan setingkat SLTA dan sebesar 4.76 % berpendidikan setingkat Diploma dan sebesar 23.81 % berpendidikan Sarjana Strata 1.



5.6.2. Nilai IKM Per Unsur

5.6.2.1. Persyaratan Pelayanan



Nilai Persepsi (IKM) :	100,00
Nilai Ekspektasi :	88,10
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Unsur persyaratan pelayanan memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.6.2.2. Prosedur Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	89,29
Nilai Ekspektasi :	94,05
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur prosedur pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.6.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	84,52
Nilai Ekspektasi :	92,86
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Kecepatan waktu pelayanan adalah baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.6.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	88,10
Nilai Ekspektasi :	92,86
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian biaya pelayanan termasuk dalam kategori Baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.6.2.5. Kesesuaian Spesifikasi Produk pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	88,10
Nilai Ekspektasi :	95,24
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian Spesifikasi produk pelayanan termasuk dalam kategori Baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.6.2.6. Kompetensi Petugas Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	90,87
Nilai Ekspektasi :	93,65
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai sangat baik dan perlu dipertahankan	

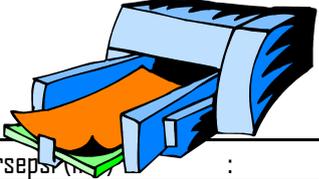
5.6.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	91,27
Nilai Ekspektasi :	94,05
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan .	

5.6.2.8. Penanganan pengaduan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	88,76
Nilai Ekspektasi :	91,53
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden bahwa karyawan memahami dalam penanganan keluhan & pengaduan pelanggan berada dalam kategori sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.6.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

	
Nilai Persepsi (IKM) :	90,48
Nilai Ekspektasi :	90,48
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden kelengkapan Sarana dan Prasarana berada dalam kategori sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.6.2.10. IKM Unit Instalasi Rawat Inap 1 Rumah Sakit Umum Haji

	
Nilai Persepsi (IKM) :	90,15
Nilai Ekspektasi :	92,53
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Rawat Inap 1 berada dalam kategori Sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.6.3. Pembahasan

Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Unit Instalasi Rawat Inap 1 memberikan nilai mutu pelayanan sebesar = 90.15. Hal ini berarti bahwa nilai mutu pelayanan pada unit instalasi Rawat Inap 1 berada dalam kategori Sangat Baik. Interpretasi dari nilai mutu pelayanan seperti ini adalah bahwa pelayanan sudah baik sehingga perlu dipertahankan. Namun demikian, apabila dibandingkan dengan tingkat ekspektasi masyarakat, maka nilai mutu pelayanan masih lebih rendah dibandingkan dengan nilai ekspektasi atau urgensi dari masyarakat. Dengan demikian meskipun sudah sangat baik tetapi masih belum sesuai harapan masyarakat.

Berdasarkan data yang ada sebanyak unsur pelayanan yang memiliki nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori Sangat Baik, sementara terdapat tiga unsur pelayanan yang memiliki nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori baik. Ketiga unsur pelayanan yang memiliki nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori baik adalah :

1. Unsur Kecepatan dan Ketepatan Waktu pelayanan Atau Waktu penyelesaian pelayanan
2. Unsur kesesuaian biaya pelayanan, dan
3. Unsur Spesifikasi produk layanan

Diantara ketiga unsur pelayanan yang memiliki nilai mutu pelayanan dalam kategori baik tersebut terdapat dua unsur pelayanan yang memiliki jarak relatif cukup jauh dibandingkan dengan nilai ekspektasi atau urgensi masyarakat. Kedua unsur tersebut adalah unsur Kecepatan dan Ketepatan Waktu pelayanan dan unsur spesifikasi produk layanan. Hal ini berarti bahwa dalam menerima pelayanan

masyarakat merasakan waktu yang lama dan produk layanan yang diperoleh dan dirasakan dianggap tidak sesuai harapan mereka.

Sebagaimana juga pada unit instalasi terdahulu masalah ketepatan waktu layanan ini juga menjadi persoalan. Langkah-langkah yang diambil kiranya dapat mengikuti langkah-langkah yang dilakukan oleh unit lain. Disamping evaluasi sistem dan prosedur yang ada selama ini, peningkatan dan penambahan petugas pelayanan jika perlukan dapat dilakukan. Evaluasi pada kegiatan pengawasan dalam rangka peningkatan disiplin kerja kiranya juga merupakan alternatif langkah yang diperlukan.

Tabel 5.6. Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Unit Instalasi Rawat Inap 1

Unit Instalasi RAWAT INAP 1					
No	UNSUR PELAYANAN	Persepsi	Urgensi	Selisih	Nilai Mutu
1	Persyaratan pelayanan	100,00	88,10	11,90	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	89,29	94,05	-4,76	A
3	Waktu Penyelesaian	84,52	92,86	-8,33	B
4	Kesesuaian Biaya pelayanan	88,10	92,86	-4,76	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,10	95,24	-7,14	B
6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	90,87	93,65	-2,78	A
7	Perilaku Pelaksana	91,27	94,05	-2,78	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	88,76	91,53	-2,78	A
9	Sarana dan Prasarana	90,48	90,48	0,00	A
	TOTAL	90,15	92,53	-2,38	A

5.6.4. Saran dan Masukan dari Masyarakat

Beerapa saran dan masukan pada unit instalasi Rawat Inap 1 yang diperoleh dari masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Sosialisasi prosedur pelayanan lebh intensif agar masyarakat mengetahui berbagai prosedur kepengurusan Rawat Inap
2. Lebih selektif lagi didalam menerima pasien, Pasien IGD perlu dilihat kasusnya
3. Dapat mengoptimalkan pelayanan OL, agar pelayanan dirasa lebih cepat
4. Fasilitas Kantin, perlu menyediakan makanan berat
5. Lahan parkir yang perlu diperluas dan diatur lebih bagus
6. Fasilitas Toilet letaknya terlalu jauh

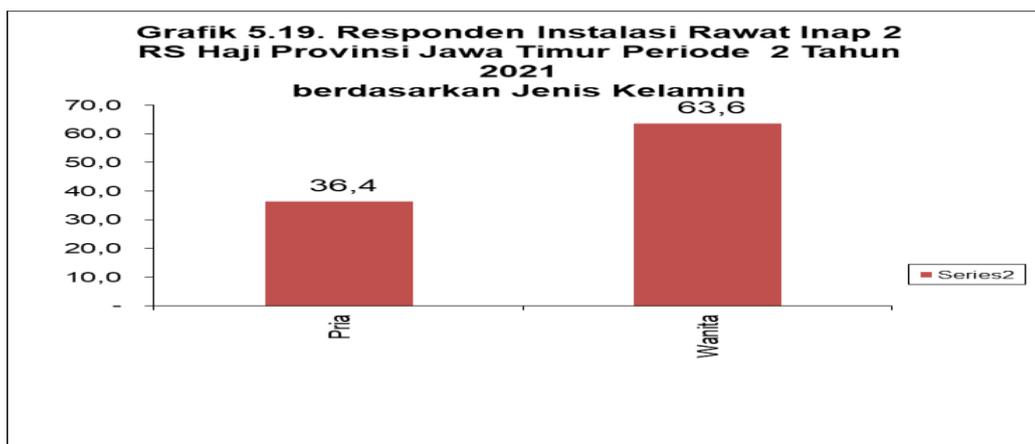
5.7. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Rawat Inap 2

5.7.1. Profil Responden

Jumlah responden yang terjaring pada Unit Instalasi Rawat Inap 2 adalah sebesar 14 responden . Karakteristik responden pada unit instalasi ini sebagaimana penjelasan dibawah.

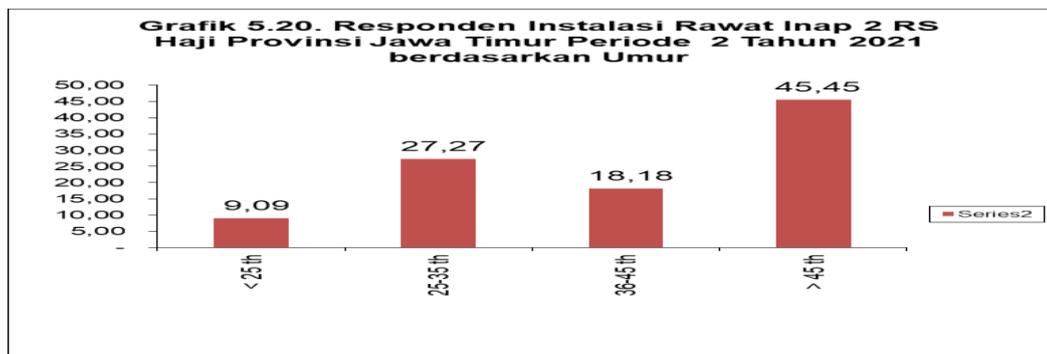
5.7.1.1. Jenis Kelamin

Ditinjau berdasarkan jenis kelamin terlihat bahwa responden yang berjenis kelamin Pria adalah sebesar 35.4 % dan responden yang berjenis kelamin Wanita adalah sebesar 63.6 %.



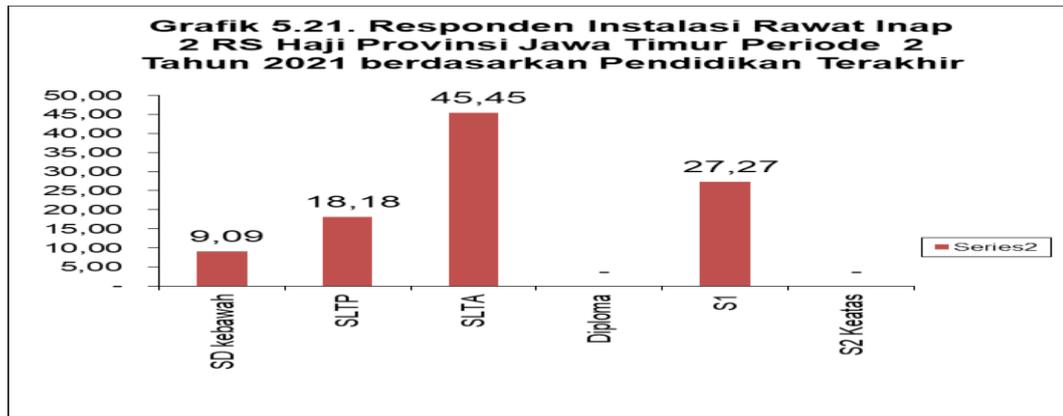
5.7.1.2. Berdasarkan Usia

Sementara itu berdasarkan usia yang dimiliki responden pada Unit Instalasi Rawat Inap 2, sebesar 9.09 % berusia kurang dari 25 tahun, sebesar 27.27 % berusia antara 25 tahun – 35 tahun dan sebesar 18.18 % berusia antara 36 tahun – 45 tahun serta sisanya sebesar 45.45 % berusia diatas 45 tahun.



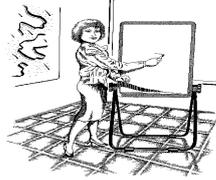
5.7.1.3. Berdasarkan Pendidikan

Tinjauan berdasarkan tingkat pendidikan, data yang ada menggambarkan bahwa sebesar 9.09 % responden berpendidikan SD Kebawah, sebesar 18.18 % responden berpendidikan setingkat SLTP, sebesar 45.45 % responden berpendidikan setingkat SLTA dan sisanya sebesar 27.27 % berpendidikan Sarjana Strata 1.

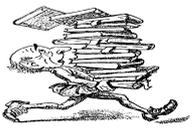


5.7.2. Nilai IKM Per Unsur

5.7.2.1. Persyaratan Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	100,00
Nilai Ekspektasi :	88,64
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Unsur persyaratan pelayanan memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.7.2.2. Prosedur Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	88,64
Nilai Ekspektasi :	93,18
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur prosedur pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.7.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	81,82
Nilai Ekspektasi :	88,64
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Kecepatan waktu pelayanan adalah sangat baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.7.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM),	90,91
Nilai Ekspektasi :	95,45
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian biaya pelayanan termasuk dalam kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.7.2.5. Kesesuaian Spesifikasi Produk pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	93,18
Nilai Ekspektasi :	93,18
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian spesifikasi produk pelayanan termasuk dalam kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.7.2.6. Kompetensi Petugas Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	94,70
Nilai Ekspektasi :	95,45
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai sangat baik dan perlu dipertahankan	

5.7.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	90,91
Nilai Ekspektasi :	88,64
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan .	

5.7.2.8. Penanganan pengaduan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	87,37
Nilai Ekspektasi :	88,64
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden bahwa karyawan memahami dalam penanganan keluhan & pengaduan pelanggan berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.7.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

	
Nilai Persepsi (IKM) :	84,09
Nilai Ekspektasi :	88,64
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden kelengkapan Sarana dan Prasarana berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.7.2.10. IKM Unit Instalasi Rawat Inap 2 Rumah Sakit Umum Haji

	
Nilai Persepsi (IKM) :	90,18
Nilai Ekspektasi :	91,16
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Rawat Inap 2 berada dalam kategori Sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.7.3. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengukuran pada indeks kepuasan masyarakat pada unit instalasi Rawat Inap 2 diperoleh nilai sebesar = 90.18. Hal demikian mengandung arti bahwa kinerja pelayanan pada unit instalasi ini berada dalam kategori Sangat Baik. Dengan demikian kinerja pelayanan sudah sangat baik sehingga perlu dipertahankan.

Sebagaimana terlihat dalam tabel dibawah nampak sebagian besar unsur pelayanan yang ada berada dalam kategori sangat baik. Terdapat enam unsur pelayanan yang memiliki nilai mutu pelayanan berada dalam kategori sangat baik dan sementara hanya terdapat tiga unsur pelayanan yang memiliki nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori baik. Ketiga unsur pelayanan yang berada dalam kategori baik inilah yang perlu ditingkatkan kualitasnya. Ketiga unsur pelayanan yang memiliki kinerja pelayanan yang berada dalam kategori baik adalah sebagai berikut :

1. Unsur Kecepatan dan Ketepatan waktu pelayanan atau unsur penyelesaian waktu pelayanan
2. Unsur Penanganan Pengaduan , Saran dan Masukan
3. Unsur Sarana dan prasarana

Dari ketiga unsur pelayanan yang memiliki nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori baik, terdapat dua unsur pelayanan yang memiliki selisih dengan ekspektasi masyarakat yang relatif besar adalah unsur Kecepatan dan Ketepatan Waktu Penyelesaian pelayanan dan unsur Sarana dan Prasarana. Artinya dua

unsur pelayanan ini yang paling rendah dibandingkan dengan harapan masyarakat. Sebagaimana yang terjadi pada unit instalasi lainnya, unsur Kecepatan dan Ketepatan Waktu penyelesaian pelayanan ini langkah alternatif untuk melakukan perbaikan dapat dilakukan melalui beberapa cara yaitu :

1. Evaluasi sistem dan prosedur pelayanan agar lebih sederhana dan mudah sehingga tidak memerlukan waktu yang panjang untuk mendapatkan pelayanan
2. Peningkatan kapasitas petugas pelayanan untuk bekerja secara lebih cepat dan atau penambahan petugas pelayanan jika dirasa perlu dilakukan
3. Evaluasi pada sistem pengawasan agar petugas pelayanan dapat memaksimalkan tugas-tugas pelayanan yang menjadi pekerjaannya,

Sementara itu, terkait dengan unsur sarana dan prasarana, langkah pokok yang dapat dilakukan adalah dengan mengidentifikasi kembali sarana dan prasarana yang diperlukan dan dirasa kurang untuk segera diusulkan pengadaannya,

Tabel 5.7. Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Unit Instalasi Rawat Inap 2

No	UNSUR PELAYANAN	Persepsi	Urgensi	Selisih	Nilai Mutu
1	Persyaratan pelayanan	100,00	88,64	11,36	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	88,64	93,18	-4,55	A
3	Waktu Penyelesaian	81,82	88,64	-6,82	B
4	Kesesuaian Biaya pelayanan	90,91	95,45	-4,55	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93,18	93,18	0,00	A
6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	94,70	95,45	-0,76	A
7	Perilaku Pelaksana	90,91	88,64	2,27	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	87,37	88,64	-1,26	B
9	Sarana dan Prasarana	84,09	88,64	-4,55	B
	TOTAL	90,18	91,16	-0,98	A

5.7.4. Saran dan Masukan dari Masyarakat

Beberapa saran yang diperoleh dari masyarakat atau responden dalam rangka perbaikan kinerja pelayanan pada Unit Instalasi Rawat Inap 2 sebagai berikut :

1. Diperlukan peningkatan Keramahan Petugas/perawat didalam memberikan pelayanan
2. Fasilitas Kantin agar lebih menyediakan Menu yang beragam dan baik.

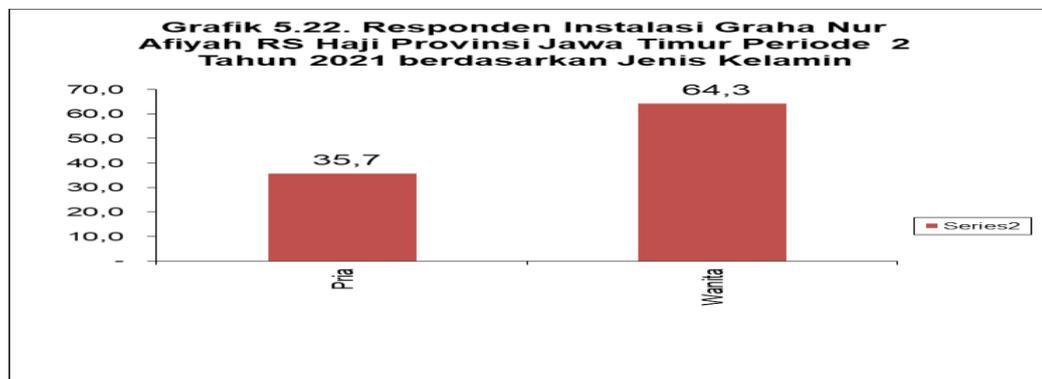
5.8. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi (Graha Nur Afiyah (GNA))

5.8.1. Profil Responden

Jumlah respon yang terjaring pada Unit Instalasi Graha Nur Afiyah (GNA) adalah sebesar 14 responden. Karakteristik responden pada unit instalasi ini sebagaimana penjelasan berikut dibawah.

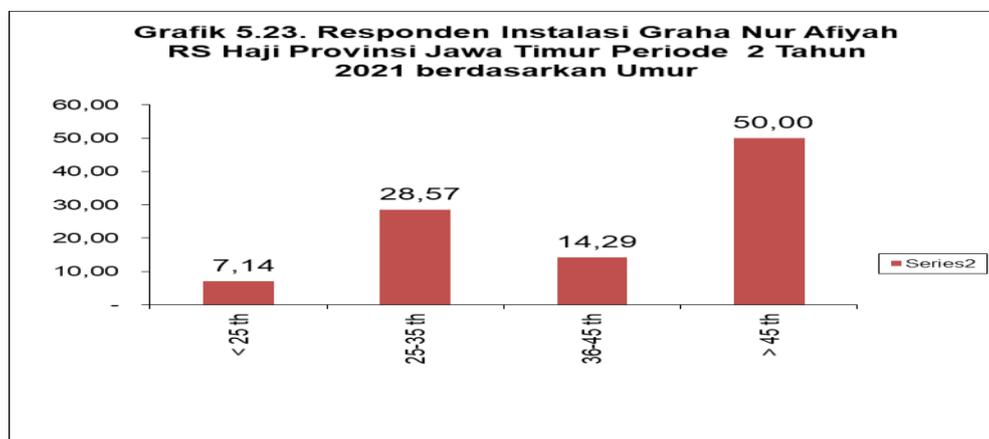
5.8.1.1. Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang ada karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut : sebesar 35.7 % responden berjenis kelamin Pria dan sebesar 64.3 % responden berjenis kelamin Wanita.



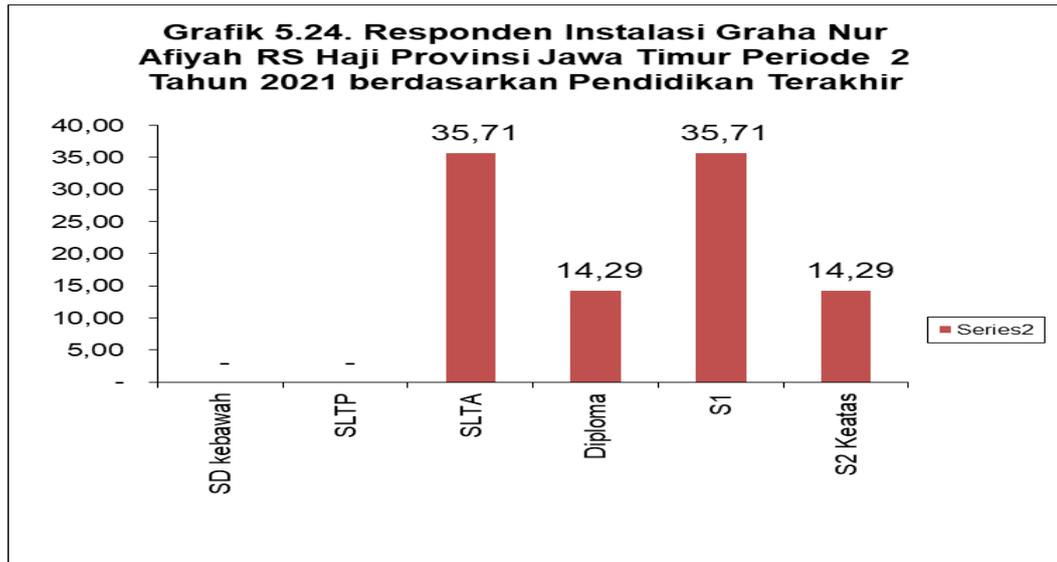
5.8.1.2. Berdasarkan Usia

Sementara itu berdasarkan usia yang dimiliki responden, data yang ada menggambarkan bahwa sebesar 7.14 % responden memiliki usia dibawah 25 tahun, sebesar 28.57 % responden memiliki usia antara 25 tahun – 35 tahun dan sebesar 14.29 % responden memiliki usia antara 36 tahun – 45 tahun dan sisanya sebesar 50 % responden memiliki usia diatas 45 tahun



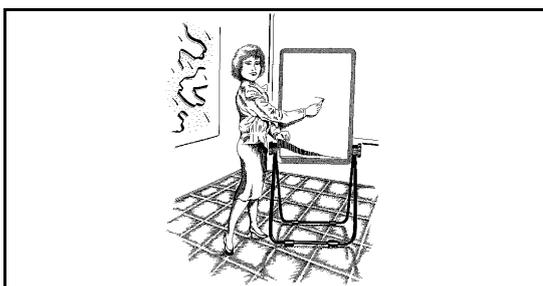
5.8.1.3. Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan , terlihat bahwa sebesar 35.71 % responden memiliki pendidikan setingkat SLTA, sebesar 14.29 % responden memiliki pendidikan setingkat Diploma dan sebesar 35.71 % responden memiliki pendidikan setingkat Sarjana Strata 1 serta sisanya sebesar 14.29 % berpendidikan Strata 2 keatas.



5.8.2. Nilai IKM Per Unsur

5.8.2.1. Persyaratan Pelayanan



Nilai Persepsi (IKM)	:	98,21
Nilai Ekspektasi	:	83,93
Nilai Mutu Pelayanan	:	A (Sangat Baik)
Interpretasi	:	
Unsur persyaratan pelayanan memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan		

5.8.2.2. Prosedur Pelayanan

	
Nilai Persepsi	92,86
Nilai Ekspektasi	96,43
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur prosedur pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.8.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM)	87,50
Nilai Ekspektasi :	92,86
Nilai Mutu Pelayanan :	B(Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Kecepatan waktu pelayanan adalah baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.8.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

	
Nilai Persepsi	94,64
Nilai Ekspektasi :	96,43
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian biaya pelayanan termasuk dalam kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.8.2.5. Kesesuaian Spesifikasi Produk pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	96,43
Nilai Ekspektasi :	96,43
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian Spesifikasi produk pelayanan termasuk dalam kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.8.2.6. Kompetensi Petugas Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	96,43
Nilai Ekspektasi :	96,43
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai sangat baik dan perlu dipertahankan	

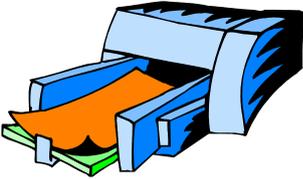
5.8.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	95,24
Nilai Ekspektasi :	96,43
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan .	

5.8.2.8. Penanganan pengaduan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	90,28
Nilai Ekspektasi :	93,65
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden bahwa karyawan memahami dalam penanganan keluhan & pengaduan pelanggan berada dalam kategori sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.8.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

	
Nilai Persepsi (IKM) :	88,39
Nilai Ekspektasi :	91,96
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden kelengkapan Sarana dan Prasarana berada dalam kategori Sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.8.2.10. IKM Unit Instalasi GNA Rumah Sakit Umum Haji

	
Nilai Persepsi (IKM) :	93,33
Nilai Ekspektasi :	93,84
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi GNA Rumah Sakit Umum Haji berada dalam kategori Sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.8.3. Pembahasan

Secara kumulatif gambaran kinerja pelayanan pada unit instalasi Graha Nur Afiyah menunjukkan kinerja yang sangat baik. Hasil perhitungan menunjukkan nilai

indeks kepuasan masyarakat pada unit ini adalah sebesar = 93.33 , yang berarti berada dalam kategori Sangat Baik. Hal demikian mengandung arti bahwa kinerja pelayanan pada unit instalasi Graha Nur Afiyah adalah sangat baik sehingga perlu dipertahankan.

Sebagian besar unsur pelayanan pada unit ini berada dalam kategori sangat baik. Terdapat delapan unsur pelayanan yang memiliki nilai mutu pelayanan berada dalam kategori sangat baik, yaitu unsur : Persyaratan pelayanan, unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan, unsur abakesesuaian biaya pelayanan, unsur Spesifikasi peroduk pelayanan, unsur Kompetensi pelaksana, unsur Perilaku pelaksana, unsur Penanganan Pengaduan, Masukan dan Saran dan unsur Sarana dan Prasarana.

Hanya terdapat satu unsur pelayanan yang memiliki nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori baik, yaitu unsur Kecepatan dan Ketepatan Waktu pelayanan atau unsur Waktu penyelesaian pelayanan. Sebagaimana pada unit instalasi lainnya, unsur ini rupanya juga memiliki nilai yang relatif rendah jika dibandingkan dengan unsru yang lain. Langkah alternatif yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada unsur ini adalah sebagai berikut :

1. Evaluasi terhadap sistem dan prosedur pelayanan yang lebih sederhana dan cepat sehingga dapat memotong waktu pelayanan
2. Peningkatan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara lebih cepat, jika perlu dilakukan penambahan petugas pelayanan jika memang terjadi kekurangan petugas pelayanan
3. Evaluasi pada sisem pengawasan untuk meningkatkan kecepatan kinerja petugas pelayanan

Tabel 5.8. Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Unit GNA

No	UNSUR PELAYANAN	Persepsi	Urgensi	Selisih	Nilai Mutu
1	Persyaratan pelayanan	98,21	83,93	14,29	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	92,86	96,43	-3,57	A
3	Waktu Penyelesaian	87,50	92,86	-5,36	B
4	Kesesuaian Biaya pelayanan	94,64	96,43	-1,79	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	96,43	96,43	0,00	A
6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	96,43	96,43	0,00	A
7	Perilaku Pelaksana	95,24	96,43	-1,19	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90,28	93,65	-3,37	A
9	Sarana dan Prasarana	88,39	91,96	-3,57	A
	TOTAL	93,33	93,84	-0,51	A

5.8.4. Saran dan Masukan dari Masyarakat

Hasil identifikasi dari lapangan diperoleh beberapa masukan yang berasal dari masyarakat atau responden dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan pada unit instalasi Graha Nur Afiyah sebagai berikut :

1. Kebersihan lingkungan perlu lebih ditingkatkan
2. Kesulitan mencari makanan sehingga perlu fasilitas kantin yang tersedia
3. Kesabaran dan keramahan Perawat perlu ditingkatkan
4. Ketersediaan Lahan parkir yang memadai

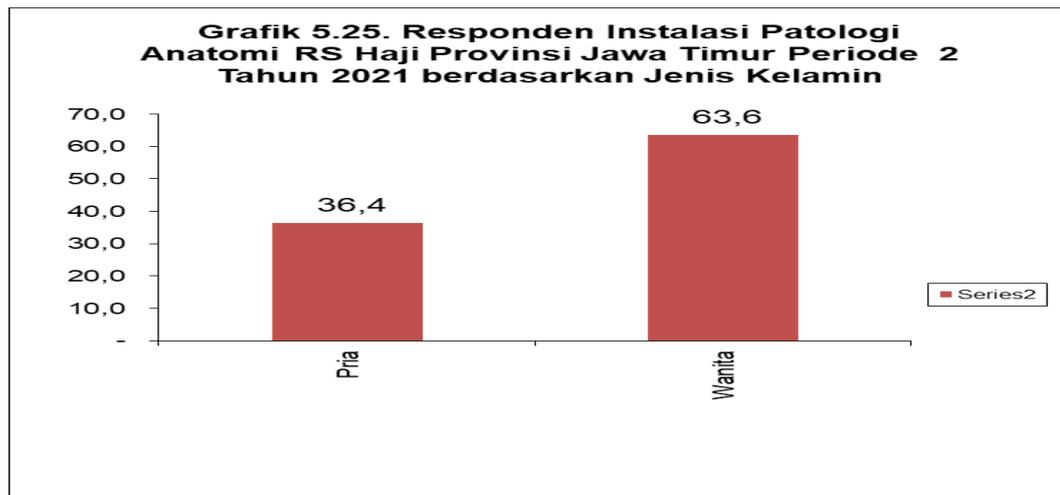
5.9. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Patologi Anatomi

5.9.1. Profil Responden

Jumlah responden pada Unit Instalasi Patologi Anatomi sebesar 22 responden. Karakteristik responden pada unit instalasi ini adalah sebagaimana penjelasan dibawah.

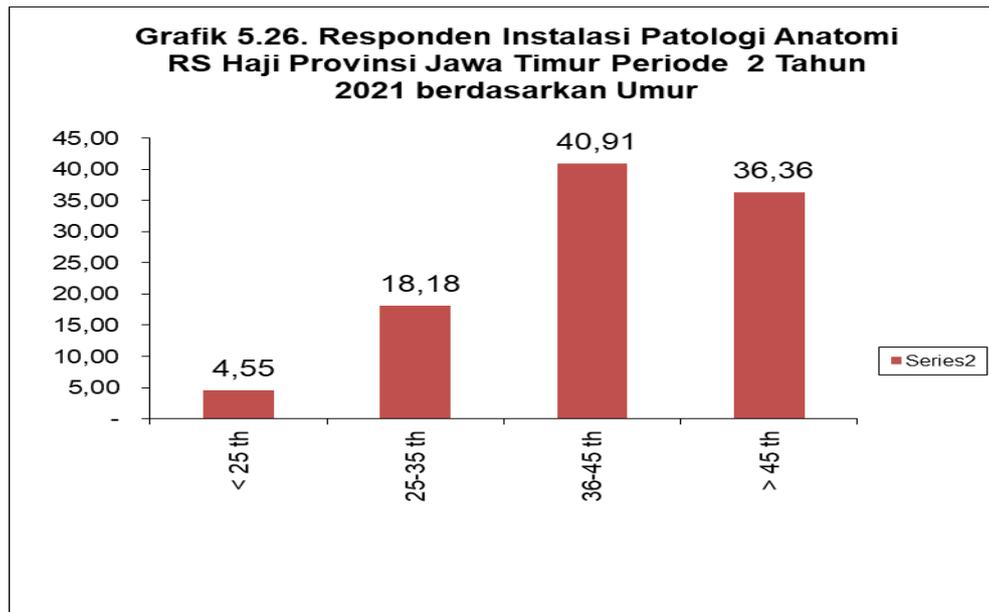
5.9.1.1. Jenis Kelamin

Data yang ada menjelaskan responden berdasarkan jenis kelamin pada unit instalasi Patologi Anatomi, sebesar 36.4 % responden berjenis kelamin Pria dan sebesar 63.6 % responden berjenis kelamin Wanita.



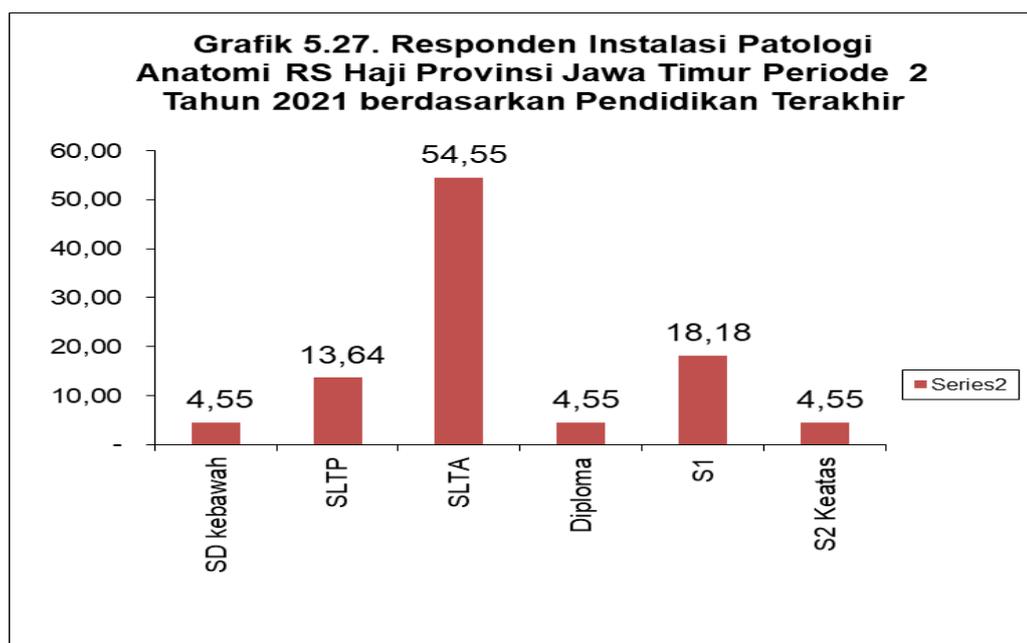
5.9.1.2. Berdasarkan Usia

Responden berdasarkan usia pada unit instalasi Patologi Anatomi , sebesar 4.55 % responden berusia dibawah 25 tahun, sebesar 18.18 % responden berusia antara 25 tahun – 35 tahun. Sebesar 40.91 % responden memiliki usia antara 36 tahun – 45 tahun dan sisanya sebesar 36.36 % responden memiliki usia diatas 45 tahun.



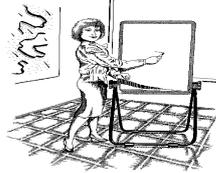
5.9.1.3. Berdasarkan Pendidikan

Sementara itu berdasarkan tingkat pendidikan yang dimiliki responden, nampak bahwa sebesar 4.55 % responden memiliki pendidikan dibawah SD, sebesar 13.64 % responden memiliki pendidikan setingkat SLTP dan sebesar 54.55 % responden memiliki pendidikan setingkat SLTA , sebesar 4.55 % responden memiliki pendidikan Diploma . Selanjutnya sebesar 18.18 % responden memiliki pendidikan setingkat Sarjana Strata 1 dan sebesar 4.55 % responden memiliki pendidikan setingkat Sarjana Strata 2 keatas.



5.9.2. Nilai IKM Per Unsur

5.9.2.1. Persyaratan Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	97,73
Nilai Ekspektasi :	87,50
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Unsur persyaratan pelayanan memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.9.2.2. Prosedur Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	92,05
Nilai Ekspektasi :	92,05
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur prosedur pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.9.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	84,09
Nilai Ekspektasi :	90,91
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Kecepatan waktu pelayanan adalah baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.9.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	92,05
Nilai Ekspektasi :	93,18
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian biaya pelayanan termasuk dalam kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan.	

5.9.2.5. Kesesuaian Spesifikasi Produk pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	90,91
Nilai Ekspektasi :	93,18
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian Spesifikasi produk pelayanan termasuk dalam kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.9.2.6. Kompetensi Petugas Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	91,67
Nilai Ekspektasi :	95,45
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai sangat baik dan perlu dipertahankan	

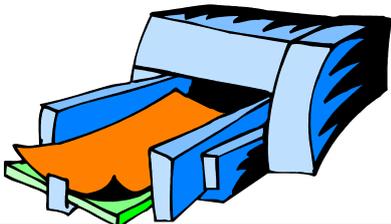
5.9.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	94,70
Nilai Ekspektasi :	95,45
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan .	

5.9.2.8. Penanganan pengaduan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	89,77
Nilai Ekspektasi :	92,42
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden bahwa karyawan memahami dalam penanganan keluhan & pengaduan pelanggan berada dalam kategori Sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.9.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

	
Nilai Persepsi (IKM) :	90,34
Nilai Ekspektasi :	90,34
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden kelengkapan Sarana dan Prasarana berada dalam kategori baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.9.2.10. IKM Unit Instalasi Patologi Anatomi RS Umum Haji

	
Nilai Persepsi (IKM) :	91,48
Nilai Ekspektasi :	92,28
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Patologi Anatomi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya berada dalam kategori Sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.9.3. Pembahasan

Sebagaimana pada unit instalasi Graha Nur Afiyah, unit instalasi Patolog Anatomi juga memiliki kinerja pelayanan yang sangat baik. Data yang ada memberikan gambaran bahwa nilai mutu pelayanan pada unit ini berdasar sembilan unsur pelayanan adalah sebesar = 91.48, sehingga kinerja pelayanan berada dalam kategori sangat baik . Hal ini berarti kinerja pelayanan pada unit ini sangat baik sehingga perlu dipertahankan.

Dari sembilan unsur pelayanan sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik , delapan unsur pelayanan memiliki kinerja pelayanan yang berada dalam kategori sangat baik. Hanya terdapat satu unsur pelayanan yang memiliki nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori baik dan memiliki jarak relatif besar dengan nilai ekspektasi yang diharapkan masyarakat. Unsur yang memiliki nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori baik adalah unsur Kecepatan dan Ketepatan Waktu pelayanan atau unsur Waktu penyelesaian pelayanan.

Nampaknya unsur ini , hampir menjadi persoalan pada unit instalasi dilingkungan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Sebagaimana pada unit instalasi lainnya langkah alternatif yang dapat dicoba untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada unsur ini adalah sebagai berikut :

1. Evaluasi terhadap sistem dan prosedur pelayanan yang lebih sederhana dan cepat sehingga dapat memotong waktu pelayanan
2. Peningkatan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara lebih cepat, jika perlu dilakukan penambahan petugas pelayanan jika memang terjadi kekurangan petugas pelayanan
3. Evaluasi pada sistem pengawasan untuk meningkatkan kecepatan kinerja petugas pelayanan

Tabel 5.9. Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Pelayanan pada Unit Instalasi Patologi Anatomi

Unit Instalasi PATOLOGI ANATOMI					
No	UNSUR PELAYANAN	Persepsi	Urgensi	Selisih	Nilai Mutu
1	Persyaratan pelayanan	97,73	87,50	10,23	A
2	Sist, Mekanisme dan Pros. Pel.	92,05	92,05	0,00	A
3	Waktu Penyelesaian	84,09	90,91	-6,82	B
4	Kesesuaian Biaya pelayanan	92,05	93,18	-1,14	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,91	93,18	-2,27	A
6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	91,67	95,45	-3,79	A
7	Perilaku Pelaksana	94,70	95,45	-0,76	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89,77	92,42	-2,65	A
9	Sarana dan Prasarana	90,34	90,34	0,00	A
	TOTAL	91,48	92,28	-0,80	A

5.9.4. Saran dan Masukan dari Masyarakat

Beberapa saran dan masukan dalam rangka perbaikan kinerja pelayanan pada unit instalasi Patologi Klinik yang berasal dari masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Perlu ditambahkan papan petunjuk Informasi pelayanan
2. Ketersediaan Ruang tunggu perlu ditambah
3. Perlu disediakan fasilitas kursi roda bagi pasien yang memerlukan
4. Fasilitas Kantin yang menyediakan menu yang lebih bervariasi
5. Ketersediaan Sarana Toilet yang lebih dekat

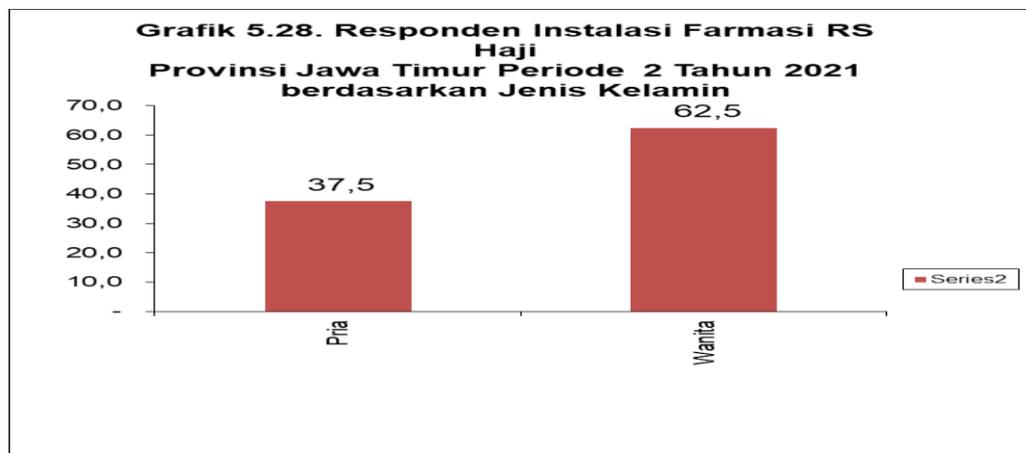
5.10. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Farmasi

5.10.1. Profil Responden

Jumlah responden yang terjaring pada Unit Instalasi Farmasi adalah sebesar 136 responden. Karakteristik pada unit instalasi ini adalah sebagaimana penjelasan dibawah.

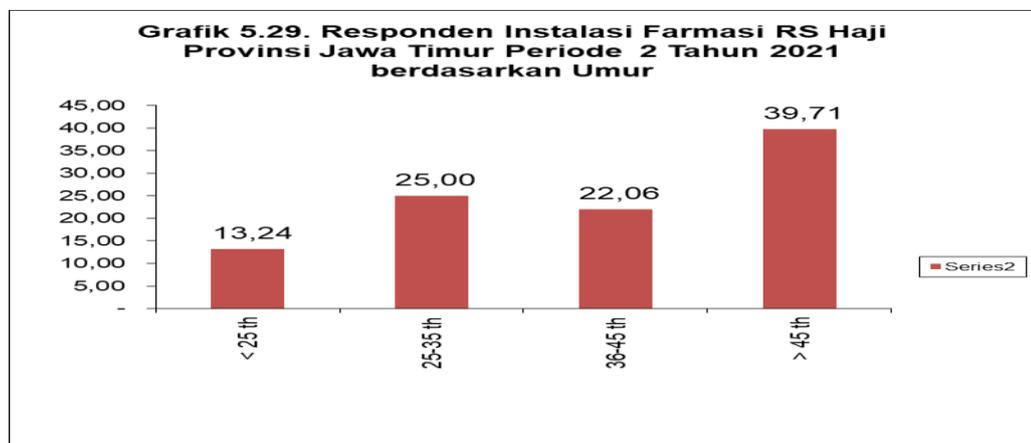
5.10.1.1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin terlihat jumlah responden pada unit instalasi Farmasi adalah Pria sebesar 37.5 % dan Wanita sebesar 62.5 %. Berdasarkan data tersebut sebagian besar responden adalah Wanita.



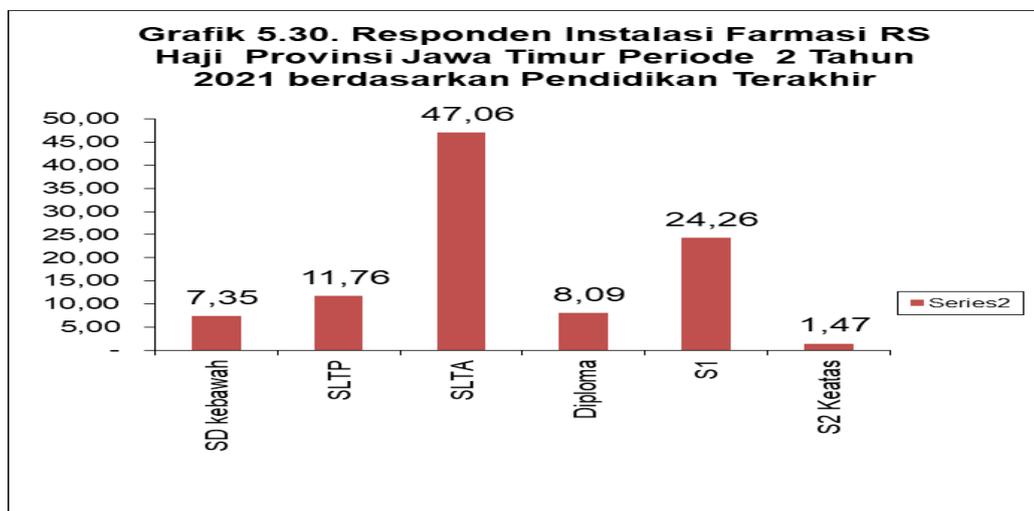
5.10.1.2. Berdasarkan Usia

Sementara itu berdasarkan usia terlihat bahwa sebesar 13.24 % responden memiliki usia dibawah 25 tahun, sebesar 25 % responden memiliki usia antara 25 tahun – 35 tahun dan sebesar 22.06 % responden memiliki usia antara 36 tahun – 45 tahun, serta sisanya sebesar 39.71 % responden memiliki usia diatas 45 tahun.



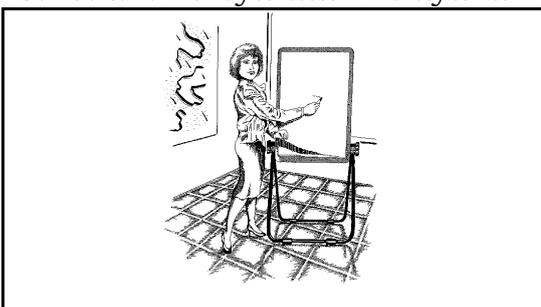
5.10.1.3. Berdasarkan Pendidikan

Sementara itu berdasarkan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh responden terlihat bahwa sebesar 7.35 % responden memiliki tingkat pendidikan SD kebawah, sebesar 11.76 % responden memiliki tingkat pendidikan setingkat SLTP. Sebesar 47.06 % responden memiliki pendidikan setingkat SLTA, sebesar 8.09 % responden memiliki pendidikan Diploma dan sebesar 24.26 % responden memiliki tingkat pendidikan Sarjana Strata 1 dan sisanya sebesar 1.47 % responden memiliki pendidikan Sarjana Strata 2 atau lebih.



5.10.2. Nilai IKM Per Unsur

5.10.2.1. Persyaratan Pelayanan



Nilai Persepsi (IKM) :	95,77
Nilai Ekspektasi :	85,29
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Unsur persyaratan pelayanan memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.10.2.2. Prosedur Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	86,58
Nilai Ekspektasi :	87,68
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur prosedur pelayanan sangat baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.10.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	78,68
Nilai Ekspektasi :	87,87
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Kecepatan waktu pelayanan adalah baik, tetapi masih perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.	

5.10.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	86,03
Nilai Ekspektasi :	87,87
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian biaya pelayanan termasuk dalam kategori Baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya.	

5.10.2.5. Kesesuaian Spesifikasi Produk pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	86,21
Nilai Ekspektasi :	88,05
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian Spesifikasi produk pelayanan termasuk dalam kategori Baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.10.2.6. Kompetensi Petugas Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	88,11
Nilai Ekspektasi :	89,52
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai baik dan perlu ditingkatkan kualitasnya	

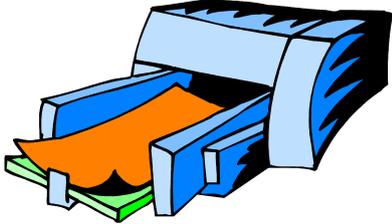
5.10.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	85,36
Nilai Ekspektasi :	88,60
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya.	

5.10.2.8. Penanganan pengaduan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	83,37
Nilai Ekspektasi :	88,09
Nilai Mutu Pelayanan :	B(Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden bahwa karyawan memahami dalam penanganan keluhan & pengaduan pelanggan berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.10.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

	
Nilai Persepsi (IKM) :	84,65
Nilai Ekspektasi :	86,95
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden kelengkapan Sarana dan Prasarana berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.10.2.10. IKM Unit Instalasi Farmasi RSUHaji

	
Nilai Persepsi (IKM) :	86,09
Nilai Ekspektasi :	87,77
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya.	

5.10.3. Pembahasan

Berbeda dari unit instalasi lainnya di lingkungan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, Unit Instalasi Farmasi nampaknya masih memerlukan kerja yang lebih serius dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanannya. Berdasarkan gambaran sebagaimana terdapat dalam tabel 5.10, nampak bahwa sebagian besar kinerja pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan sebagian besar memiliki nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori baik. Hal demikian berarti kinerja pelayanan sudah baik tetapi masih perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya. Meskipun kinerja pelayanan pada unit instalasi Farmasi ini berada dalam kategori baik, tetapi memiliki nilai mutu pelayanan yang relatif rendah diantara unit-unit instalasi lainnya di lingkungan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Hanya terdapat satu unsur pelayanan yang memiliki nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori sangat baik yaitu unsur pelayanan Persyaratan pelayanan.

Berdasarkan data yang ada Unit Instalasi Farmasi memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar = 86.09, yang mengandung arti nilai mutu pelayanan berada dalam kategori baik, Hal demikian berarti kinerja pelayanan pada unit instalasi ini sudah baik tetapi perlu ditingkatkan kualitas pelayannya.

Tabel 5.10. Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Pelayanan pada Unit Instalasi Farmasi

No	UNSUR PELAYANAN	Persepsi	Urgensi	Selisih	Nilai Mutu
1	Persyaratan pelayanan	95,77	85,29	10,48	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	86,58	87,68	-1,10	B
3	Waktu Penyelesaian	78,68	87,87	-9,19	B
4	Kesesuaian Biaya pelayanan	86,03	87,87	-1,84	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,21	88,05	-1,84	B
6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	88,11	89,52	-1,41	B
7	Perilaku Pelaksana	85,36	88,60	-3,25	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	83,37	88,09	-4,72	B
9	Sarana dan Prasarana	84,65	86,95	-2,30	B
	TOTAL	86,09	87,77	-1,69	B

Diantara unsur pelayanan yang memiliki nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori baik, terdapat tiga unsur pelayanan yang memiliki jarak relatif jauh dengan nilai ekspektasi masyarakat. Ketiga unsur tersebut adalah :

1. Unsur Kecepatan dan Ketepatan waktu pelayanan atau unsur Waktu penyelesaian pelayanan
2. Unsur perilaku pelaksana, dan
3. Unsur Penanganan Pengaduan, Masukan dan Saran

Terkait dengan masalah kinerja pelayanan pada unsur Kecepatan dan Ketepatan Waktu pelayanan , sebagaimana pada unit instalasi lainnya langkah-langkah alternatif yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Evaluasi pada sistem dan prosedur pelayanan yang lebih sederhana yang memungkinkan pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat
2. Peningkatan kemampuan petugas pelayanan untuk dapat menjalankan pekerjaannya secara lebih cepat dan atau dapat dilakukan penambahan petugas pelayanan jika diperlukan
3. Evaluasi pada pelaksanaan pengawasan agar petugas pelaksana dapat bekerja lebih cepat

Sementara itu terkait dengan unsur perilaku pelaksana, biasanya yang seringkali dikeluhkan oleh masyarakat adalah keramahan petugas didalam memberikan pelayanan. Dalam hal demikian peningkatan kesadaran akan komitmen pelaksanaan pelayanan prima bagi petugas pelayanan perlu diingatkan kembali. Bahwa pada dasarnya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat merupakan tugas utama sebagai pegawai lembaga pelayanan publik, apalagi dalam lingkungan institusi rumah sakit.

Sementara itu, terkait peningkatan kinerja Unsur Penanganan Pengaduan, Masukan dan saran beberapa langkah kebijakan alternatif yang perlu dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Membuat dan memasang prosedur Pengaduan untuk diketahui masyarakat dengan jelas
2. Menyediakan unit dan atau sarana pengaduan agar masyarakat secara mudah menyampaikan pengaduan jika diperlukan

3. Peningkatan kemampuan responsivitas petugas pelaksana agar memiliki kepekaan untuk menyelesaikan secara cepat jika terdapat pengaduan dari masyarakat.

5.10.4. Saran dan Masukan dari Masyarakat

Beberapa saran dan masukan dari masyarakat dalam rangka perbaikan kinerja pelayanan pada unit instalasi Farmasi sebagai berikut :

1. Obat banyak yang tidak tersedia sehingga masalah ketersediaan Obat harus lebih diperhatikan
2. Pelayanan dianggap lamban, petugas pelayanan kurang jumlahnya sehingga diperlukan penambahan petugas pelayanan di bagian unit instalasi Farmasi
3. Pemberian Informasi pada saat menerima obat kurang jelas
4. Keramahan petugas dirasa kurang
5. Ruang tunggu yang dirasa kurang memadai
6. Perlu ditambah loket pendaftaran
7. Fasilitas Toilet yang bisa yang dikunci
8. Perlu adanya ketersediaan obat meskipun masyarakat harus bayar tidak menjadi masalah

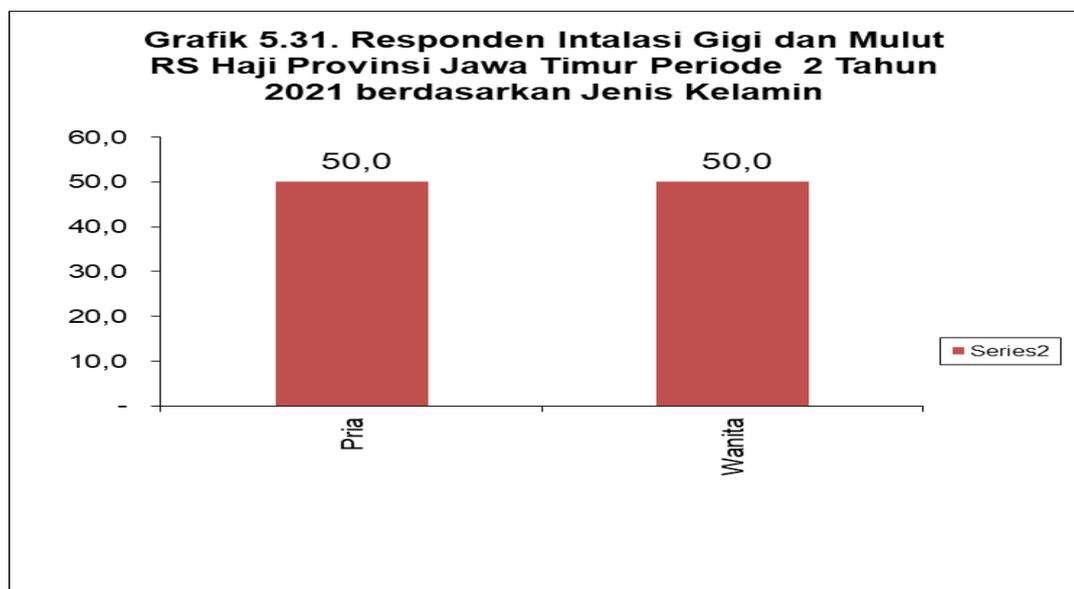
5.11. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Gigi dan Mulut

5.11.1. Profil Responden

Jumlah responden yang ada pada Unit Instalasi Gigi dan Mulut adalah sebesar 12 responden. Karakteristik responden pada unit instalasi ini adalah sebagaimana penjelasan berikut.

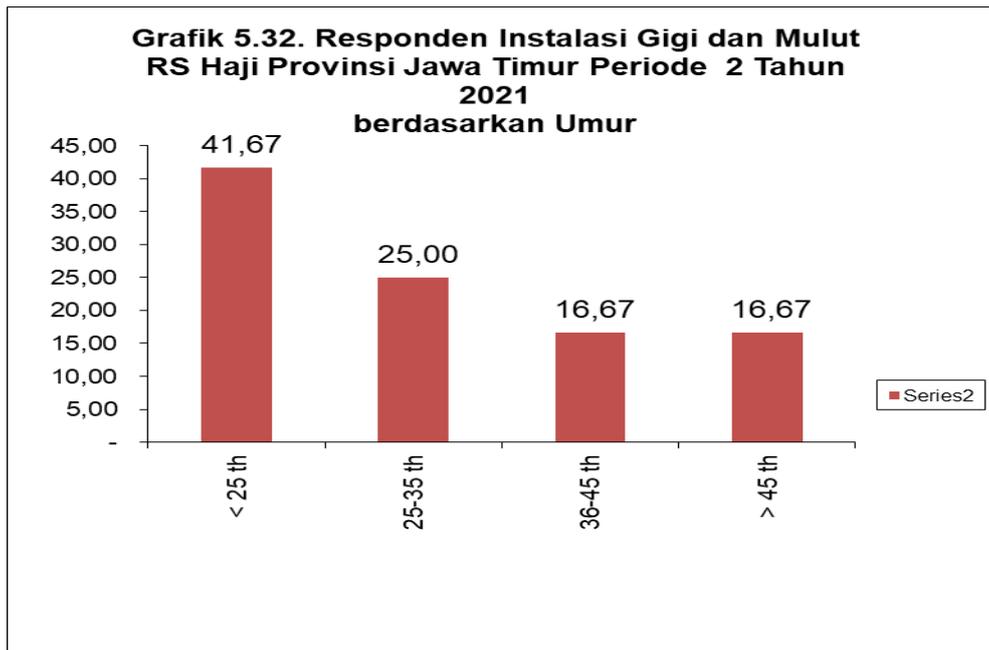
5.11.1.1. Jenis Kelamin

Pada gambar dibawah ini , data yang ada menjelaskan bahwa sebesar 50 % responden berjenis kelamin Pria dan sisanya sebesar 50 % responden lainnya berjenis kelamin Wanita.



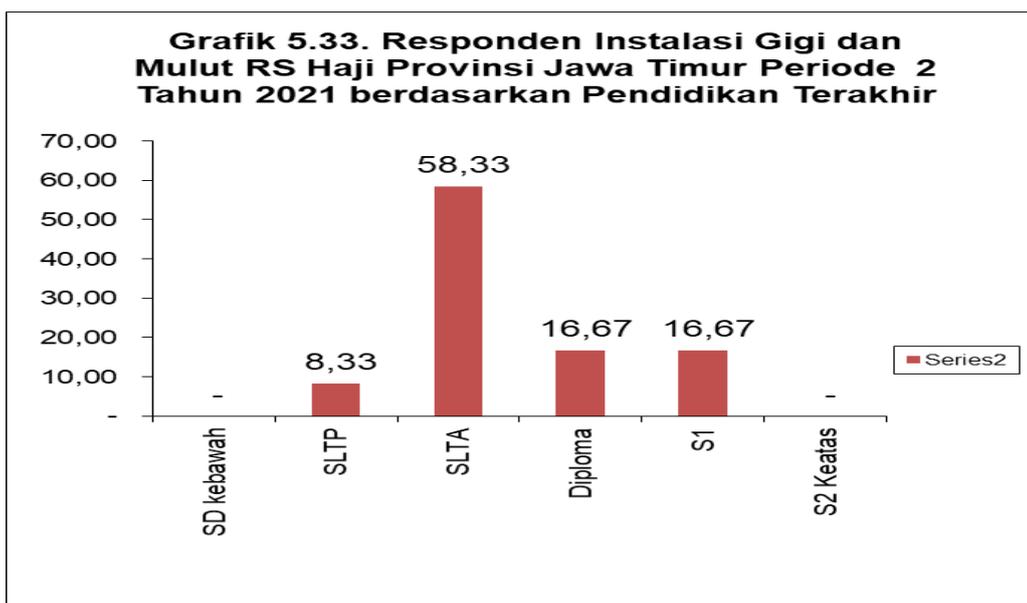
5.11.1.2. Berdasarkan Usia

Sementara itu ditinjau berdasarkan usia, responden pada uunit instalasi Gigi dan Mulut menunjukkan gambaran, sebesar 41.67 % responden memiliki usia dibawah 25 tahun, sebesar 25 % responden memiliki usia antara 25 tahun – 35 tahun dan sebesar 16.67 % responden memiliki usia antara 36 tahun-45 tahun dan sisanya sebesar 16.67 % memiliki usia diatas 45 tahun.



5.11.1.3. Berdasarkan Pendidikan

Sementara itu, untuk responden berdasarkan tingkat pendidikan yang dimiliki sebesar 8.33 % responden berpendidikan setingkat SLTP, sebesar 58.33 % berpendidikan SLTA dan sebesar 16.67 % responden berpendidikan Diploma serta sisanya sebesar 16.67 % responden memiliki pendidikan setingkat Sarjana Strata 1.



5.11.2. Nilai IKM Per Unsur

5.11.2.1. Persyaratan Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	97,92
Nilai Ekspektasi :	85,42
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Unsur persyaratan pelayanan memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.11.2.2. Prosedur Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	89,58
Nilai Ekspektasi :	91,67
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur prosedur pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.11.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	81,25
Nilai Ekspektasi :	93,75
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Kecepatan waktu pelayanan adalah baik, tetapi masih perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.	

5.11.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	89,58
Nilai Ekspektasi :	91,67
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian biaya pelayanan termasuk dalam kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan.	

5.11.2.5. Kesesuaian Spesifikasi Produk pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	87,50
Nilai Ekspektasi :	93,75
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian Spesifikasi produk pelayanan termasuk dalam kategori Baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.11.2.6. Kompetensi Petugas Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	88,19
Nilai Ekspektasi :	95,83
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai baik dan perlu ditingkatkan kualitasnya	

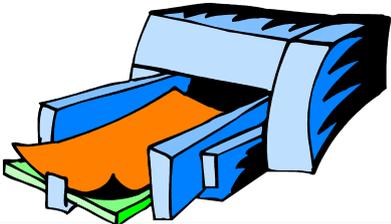
5.11.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	91,67
Nilai Ekspektasi :	97,22
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan .	

5.11.2.8. Penanganan pengaduan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	87,96
Nilai Ekspektasi :	93,52
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden bahwa karyawan memahami dalam penanganan keluhan & pengaduan pelanggan berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.11.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

	
Nilai Persepsi (IKM) :	94,79
Nilai Ekspektasi :	95,83
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden kelengkapan Sarana dan Prasarana berada dalam kategori Sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.11.2.10. IKM Unit Instalasi Gigi dan Mulut RS Haji

	
Nilai Persepsi (IKM) :	89,83
Nilai Ekspektasi :	93,18
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Haji Surabaya berada dalam kategori Sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.11.3. Pembahasan

Secara kumulatif berdasarkan hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada unit instalasi Gigi dan Mulut diperoleh nilai sebesar = 89.83, yang berarti nilai mutu pelayanan pada unit instalasi Gigi dan Mulut berada dalam kategori Sangat Baik. Hal demikian mengandung arti bahwa kinerja pelayanan pada unit ini sudah sangat baik sehingga perlu dipertahankan.

Dari sembilan unsur pelayanan yang ada terdapat enam unsur pelayanan yang memiliki nilai yang berada dalam kategori sangat baik. Keenam unsur tersebut adalah sebagai berikut :

1. Unsur persyaratan pelayanan
2. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan
3. Unsur kesesuaian biaya pelayanan
4. Unsur perilaku pelaksana
5. Unsur sarana dan prasarana

Sementara itu unsur pelayanan yang memiliki nilai dalam kategori baik adalah

1. Unsur Waktu penyelesaian pelayanan atau unsur Kecepatan dan Ketepatan Waktu pelayanan
2. Unsur spesifikasi produk pelayanan
3. Unsur kompetensi pelaksana pelayanan

4. Unsur Penanganan Pengaduan, Masukan dan Saran

Diantara unsur pelayanan yang berada dalam kategori baik ini yang memiliki jarak relatif lebih besar dibandingkan dengan nilai ekspektasi masyarakat adalah unsur Waktu Penyelesaian pelayanan, Unsur Kompetensi petugas pelayanan dan unsur spesifikasi produk pelayanan.

Terkait dengan unsur waktu pelayanan alternatif kebijakan yang dapat dilakukan sebagaimana unit lain yang juga berusaha meningkatkan kinerja unsur ini, mencakup tiga hal pokok, yaitu :

1. Evaluasi pada sistem dan prosedur pelayanan agar memungkinkan pelayanan dilakukan dengan lebih cepat dan tepat waktu
2. Peningkatan kapasitas dan kompetensi petugas pelayanan agar dapat bekerja lebih baik dan cepat
3. Jika diperlukan melakukan penambahan pada jumlah petugas pelayanan
4. Melakukan evaluasi pada sistem pengawasan agar petugas pelayanan dapat bekerja secara maksimal

Langkah alternatif kedua yaitu peningkatan kapasitas dan kompetensi petugas pelayanan sekaligus sebagai langkah untuk meningkatkan kinerja dan juga dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja unsur Spesifikasi produk pelayanan. Petugas yang memiliki kompetensi yang baik akan dapat mampu menjalankan tugasnya dengan profesional dan menunjukkan keahliannya. Petugas yang ahli didalam menjalankan pekerjaannya akan menghasilkan produk pelayanan yang baik pula. Dengan demikian masyarakat akan merasakan jasa pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Peningkatan kapasitas dan kompetensi petugas pelayanan dapat dilakukan melalui pelatihan-pelatihan, studi banding ataupun memperbanyak frekuensi dilakukan dialog atau kelompok-kelompok diskusi yang dijalankan secara rutin.

Tabel 5.11. Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu pelayanan Unit Instalasi Gigi dan Mulut

No	UNSUR PELAYANAN	Persepsi	Urgensi	Selisih	Nilai Mutu
1	Persyaratan pelayanan	97,92	85,42	12,50	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	89,58	91,67	-2,08	A
3	Waktu Penyelesaian	81,25	93,75	-12,50	B
4	Kesesuaian Biaya pelayanan	89,58	91,67	-2,08	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,50	93,75	-6,25	B
6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	88,19	95,83	-7,64	B
7	Perilaku Pelaksana	91,67	97,22	-5,56	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	87,96	93,52	-5,56	B
9	Sarana dan Prasarana	94,79	95,83	-1,04	A
	TOTAL	89,83	93,18	-3,36	A

5.11.4. Saran dan Masukan dari Masyarakat

Khusus untuk unit instalasi Gigi dan Mulut tidak ditemukan masukan dan saran yang berasal dari masyarakat atau responden.

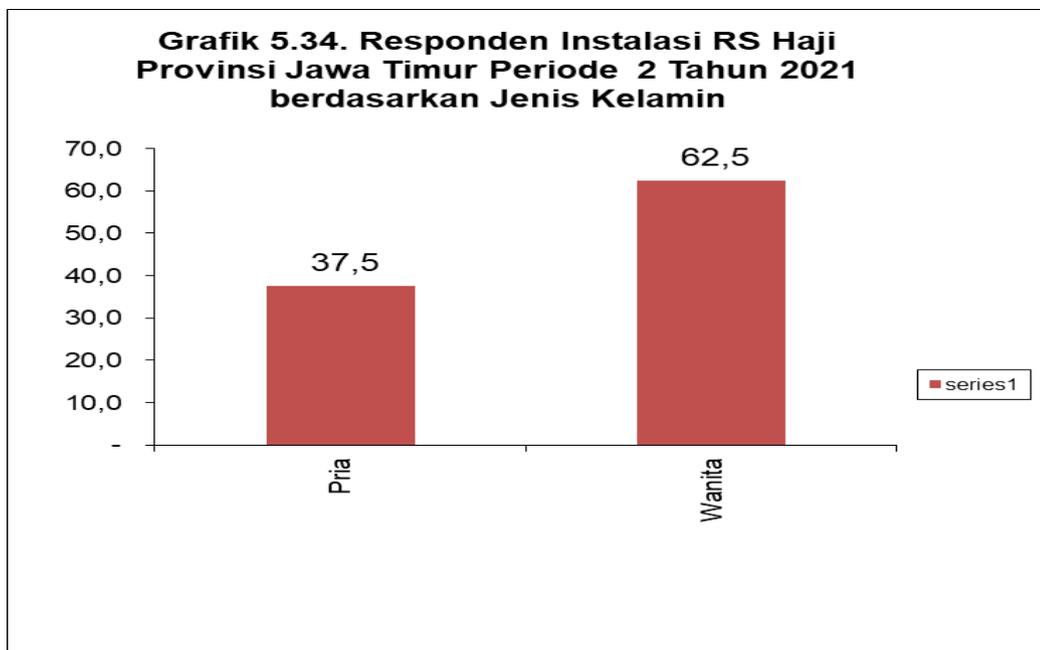
5.12. Indeks Kepuasan Masyarakat unit Instalasi ICU

5.12.1. Profil Responden

Jumlah responden yang terjaring pada Unit Instalasi Gawat Darurat berjumlah 8 responden. Karakteristiknya sebagai penjelasan dibawah.

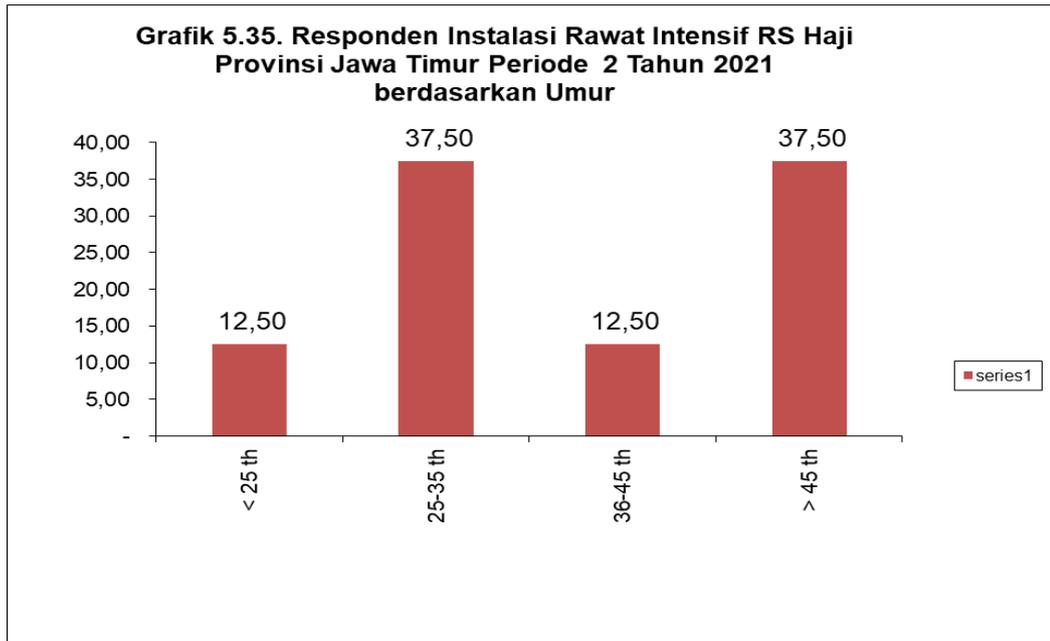
5.12.1.1. Jenis Kelamin

Pada grafik dibawah. terlihat jumlah responden Unit Instalasi Gawat Darurat (ICU) berdasarkan jenis kelamin adalah Pria sebesar 37.5 % dan Wanita sebesar 62.5 % . Berdasarkan data tersebut sebagian besar responden adalah Wanita.



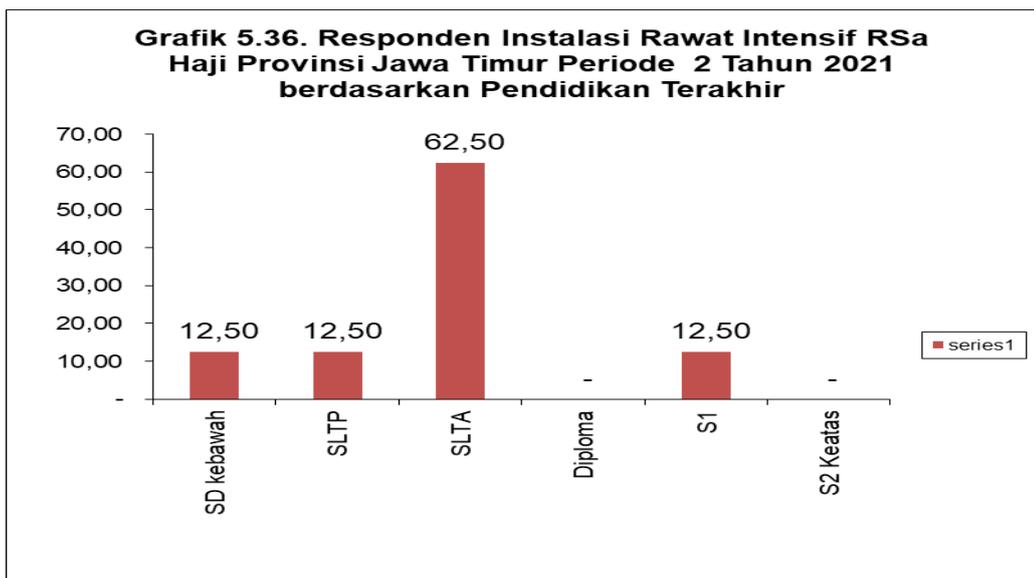
5.12.1.2. Berdasarkan Usia

Sementara itu berdasar usia yang dimiliki responden pada unit Instalasi Gawat Darurat, sebesar 12.5 % responden memiliki usia 25 tahun kebawah, sebesar 37.5 % responden memiliki usia antara 25 tahun-35 tahun. Selebihnya sebesar 12.5 % responden memiliki usia antara 36 tahun-45 tahun dan sisanya sebesar 37.5 % responden memiliki usia diatas 45 tahun.



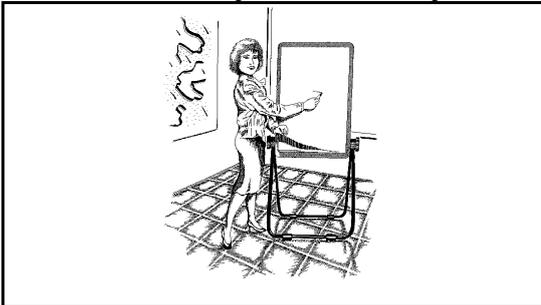
5.12.1.3. Berdasarkan Pendidikan

Dilihat berdasarkan tingkat pendidikan responden, grafik menunjukkan berdasarkan pendidikan adalah sebesar 12.5 % responden memiliki tingkat pendidikan SD Kebawah. Sebesar 12.5 % responden lainnya memiliki pendidikan setingkat SLTP, responden yang pendidikan SLTA sebesar 62.5 % , pendidikan Diploma tidak ada, berpendidikan Sarjana Strata 1 sebesar 12.5 % responden, dan pendidikan S2 tidak ada.



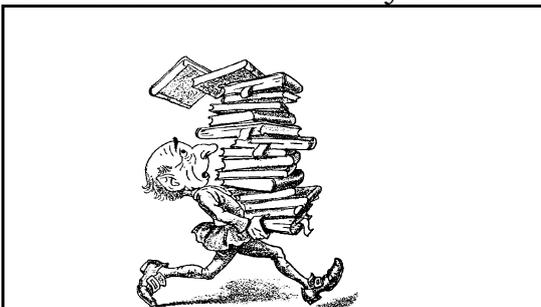
5.12.2. Nilai IKM Per Unsur

5.12.2.1. Persyaratan Pelayanan



Nilai Persepsi (IKM) :	100,00
Nilai Ekspektasi :	87,50
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Unsur persyaratan pelayanan memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.12.2.2. Prosedur Pelayanan



Nilai Persepsi (IKM) :	100,00
Nilai Ekspektasi :	100,00
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur prosedur pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.12.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan



Nilai Persepsi (IKM) :	96,88
Nilai Ekspektasi :	93,75
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Kecepatan waktu pelayanan adalah Sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.12.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	93,75
Nilai Ekspektasi :	93,75
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian biaya pelayanan termasuk dalam kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.12.2.5. Kesesuaian Spesifikasi Produk pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	93,75
Nilai Ekspektasi :	93,75
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian Spesifikasi produk pelayanan termasuk dalam kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.12.2.6. Kompetensi Petugas Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	95,83
Nilai Ekspektasi :	98,96
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai sangat baik dan perlu dipertahankan	

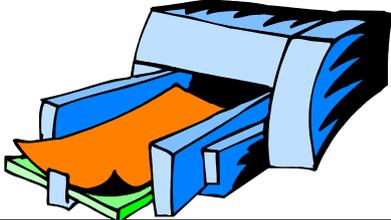
5.12.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	89,58
Nilai Ekspektasi :	91,67
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan .	

5.12.2.8. Penanganan pengaduan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	81,94
Nilai Ekspektasi :	84,72
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden bahwa karyawan memahami dalam penanganan keluhan & pengaduan pelanggan berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.12.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

	
Nilai Persepsi (IKM) :	84,38
Nilai Ekspektasi :	84,38
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden kelengkapan Sarana dan Prasarana berada dalam kategori baik,	

sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya

5.12.2.10. IKM Unit Instalasi ICU Rumah Sakit Umum Haji



Nilai Persepsi (IKM) :	92,90
Nilai Ekspektasi :	92,05
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	

Menurut persepsi responden Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi ICU Rumah Sakit Umum Haji Surabaya berada dalam kategori Sangat baik, sehingga perlu dipertahankan

5.12.3. Pembahasan

Unit Instalasi ICU , secara keseluruhan dan berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori Sangat Baik. Berdasarkan sembilan unsur pelayanan sebagaimana tersirat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, Unit Instalasi ICU memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar = 92.90. Nilai ini berada dalam kategori Sangat Baik. Dengan demikian berarti bahwa kinerja pelayanan pada unit Instalasi ICU sudah sangat baik sehingga perlu dipertahankan. Tujuh dari sembilan unsur pelayanan memiliki nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori sangat baik. Ketujuh unsur pelayanan yang memiliki nilai mutu dalam kategori Sangat baik adalah :

1. Unsur persyaratan pelayanan
2. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan
3. Unsur Waktu Penyelesaian
4. Unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan
5. Unsur Spesifikasi produk Pelayanan
6. Unsur Kompetensi Pelayanan , dan
7. Unsur Perilaku Pelaksana

Sementara itu, dua unsur pelayanan memiliki nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori baik, yang artinya kinerja pelayanan sudah baik tetapi masih perlu ditingkatkan. Dua unsur pelayanan yang memiliki nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori Baik adalah :

1. Unsur Penanganan Pengaduan, Masukan dan Saran
2. Unsur Sarana dan Prasarana.

Khusus untuk unsur sarana dan prasarana, meskipun memiliki nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori baik, akan tetapi memiliki nilai persepsi yang sama dengan nilai ekspektasi masyarakat. Hal ini berarti unsur sarana dan prasarana sudah sesuai dengan harapan masyarakat . Satu-satunya unsur yang kinerja pelayannya masih perlu ditingkatkan dan belum sesuai dengan harapan masyarakat adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Terkait dengan masalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan ini, langkah alternatif kebijakan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Memperjelas adanya unit yang mengurus masalah pengaduan dan penanganannya dan diketahui oleh masyarakat keberadaannya di ngungan rumah sakit
2. Memiliki sistem dan prosedur penanganan pengaduan dan Mensosialisasikan melalui berbagai papan informasi terkait prosedur dan cara penyampaian pengaduan tersebut kepada masyarakat
3. Adanya petugas yang memiliki resposivitas yang baik didalam menanggapi adanya pengaduan oleh masyarakat
4. Identifikasi dan evaluasi terhadap pengaduan-pengaduan yang datang dari masyarakat dan melakukan langkah-langkah perbaikan untuk masa-masa berikutnya.

Tabel; 5.12. Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Pelayanan Unit Instalasi Gawat Darurat (ICU)

No	UNSUR PELAYANAN	Persepsi	Urgensi	Selisih	Nilai Mutu
1	Persyaratan pelayanan	100,00	87,50	12,50	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	100,00	100,00	0,00	A
3	Waktu Penyelesaian	96,88	93,75	3,13	A
4	Kesesuaian Biaya pelayanan	93,75	93,75	0,00	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93,75	93,75	0,00	A
6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	95,83	98,96	-3,13	A
7	Perilaku Pelaksana	89,58	91,67	-2,08	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	81,94	84,72	-2,78	B
9	Sarana dan Prasarana	84,38	84,38	0,00	B
	TOTAL	92,90	92,05	0,85	A

5.12.4. Saran dan Masukan dari Masyarakat

Beberapa saran dari masyarakat yang teridentifikasi pada saat melakukan kajian adalah sebagai berikut :

1. Fasilitas AC perlu dilakukan penambahan
2. Ruang tunggu pasien kurang nyaman
3. Menu makanan pada fasilitas Kantin kurang bervariasi
4. Perlu ditingkatkan Keramahan petugas pelayanan

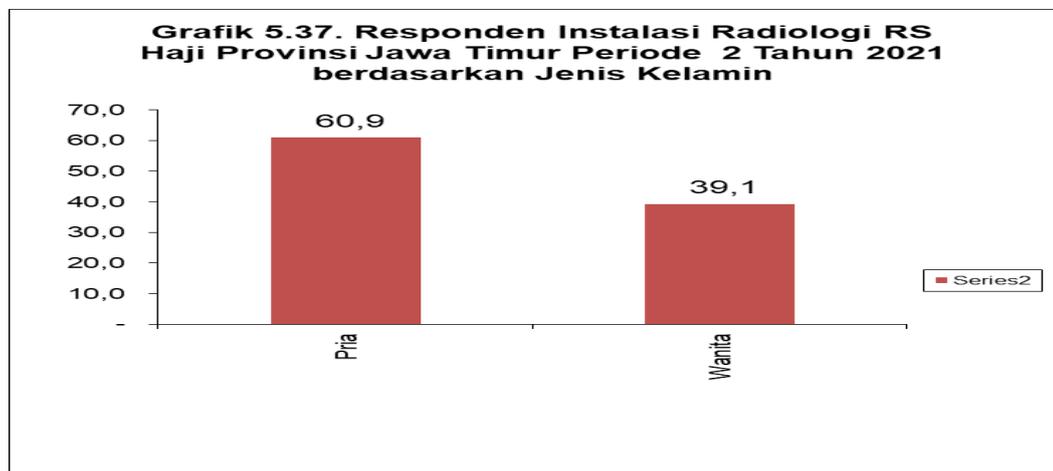
5.13. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Radiologi

5.13.1. Profil Responden

Jumlah responden yang terdapat pada Unit Instalasi Radiologi adalah sebesar 23 responden . Karakteristik responden pada Unit Instalasi Radiologi sebagaimana penjelasan dibawah.

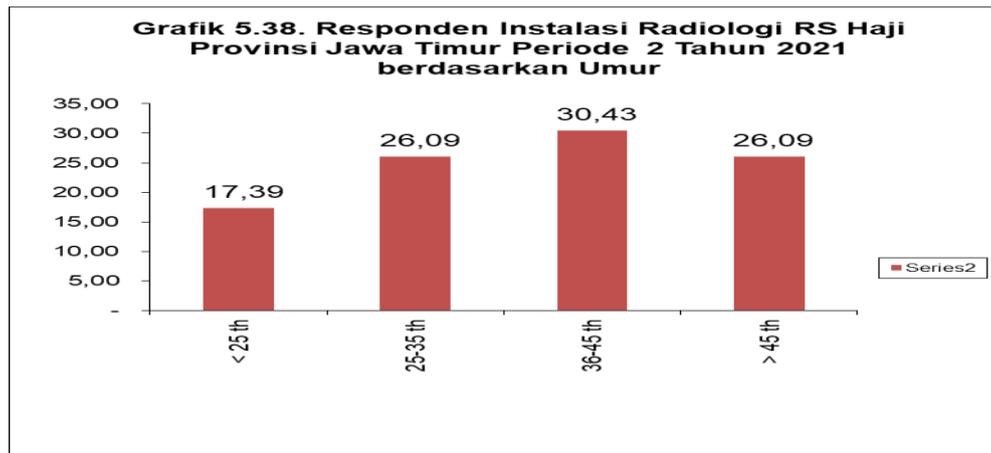
5.13.1.1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin terlihat bahwa responden yang berjenis kelamin Pria adalah sebesar 60.9 % dan responden yang berjenis kelamin Wanita adalah sebesar 39.1 %.



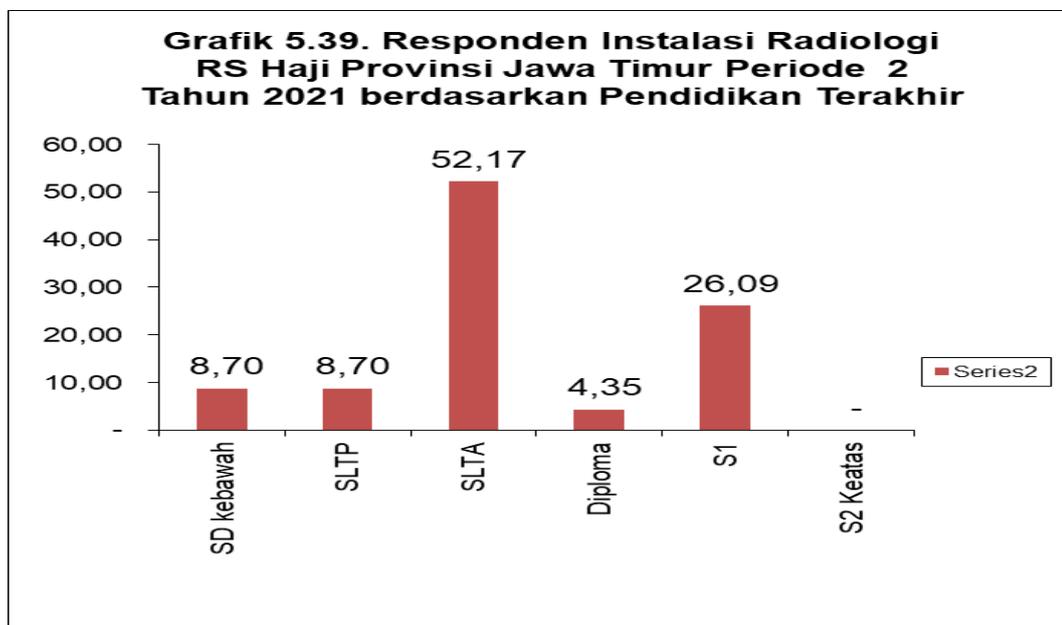
5.13.1.2. Berdasarkan Usia

Sementara itu berdasarkan usia, karakteristik responden pada Unit Instalasi Radiologi menunjukkan sebesar 17.39 % responden berusia dibawah 25 tahun, sebesar 26.09 % memiliki usia antara 25 tahun-35 tahun. Sebesar 30.43 % responden memiliki usia antara 36 tahun-45 tahun serta sisanya sebesar 26.09 % memiliki usia diatas 45 tahun.



5.13.1.3. Berdasarkan Pendidikan

Tinjauan berdasarkan tingkat pendidikan yang dimiliki responden terlihat responden yang memiliki pendidikan SD Kebawah sebesar 8.7 %, pendidikan SLTP sebesar 8.7 % , dan yang memiliki pendidikan setingkat SLTA sebesar 52.17 %. Responden yang memiliki pendidikan Diploma sebesar 4.35 %, dan yang berpendidikan Sarjana Strata 1 sebesar 26.09 %%, dan pendidikan S2 tidak ada.



5.13.2. Nilai IKM Per Unsur

5.13.2.1. Persyaratan Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	95,65
Nilai Ekspektasi :	86,96
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Unsur persyaratan pelayanan memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.13.2.2. Prosedur Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	91,30
Nilai Ekspektasi :	90,22
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur prosedur pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.13.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	84,78
Nilai Ekspektasi :	90,22
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Kecepatan waktu pelayanan adalah baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.13.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan



Nilai Persepsi (IKM) :	86,96
Nilai Ekspektasi :	90,22
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian biaya pelayanan termasuk dalam kategori Baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.13.2.5. Kesesuaian Spesifikasi Produk pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	90,22
Nilai Ekspektasi :	90,22
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian spesifikasi produk pelayanan termasuk dalam kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.13.2.6. Kompetensi Petugas Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	89,13
Nilai Ekspektasi :	90,58
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai sangat baik dan perlu dipertahankan	

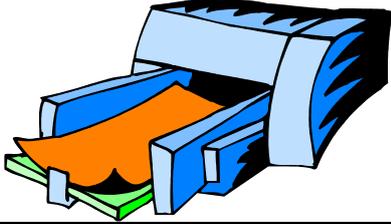
5.13.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	87,32
Nilai Ekspektasi :	91,30
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya.	

5.13.2.8. Penanganan pengaduan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	87,44
Nilai Ekspektasi :	91,18
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden bahwa karyawan memahami dalam penanganan keluhan & pengaduan pelanggan berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.13.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

	
Nilai Persepsi (IKM) :	89,67
Nilai Ekspektasi :	91,30
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden kelengkapan Sarana dan Prasarana berada dalam kategori Sangat baik, sehingga perlu dipertahankan.	

5.13.2.10. IKM Unit Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Haji



Nilai Persepsi (IKM) :	89,16
Nilai Ekspektasi :	90,24
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya berada dalam kategori Sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.13.3. Pembahasan

Secara kumulatif hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada unit Instalasi Radiologi menunjukkan angka sebesar = 89.16 Hal demikian berarti bahwa nilai mutu pelayanan pada unit instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya berada dalam kategori Sangat Baik. Hal demikian mengandung arti bahwa kinerja pelayanan pada unit instalasi ini sudah sangat baik sehingga perlu dipertahankan. Lima unsur diantara sembilan unsur pelayanan yang ada memiliki kinerja pelayanan yang berada dalam kategori sangat baik. Kelima unsur pelayanan tersebut adalah :

1. Unsur persyaratan pelayanan
2. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan
3. Unsur Spesifikasi produk pelayanan
4. Unsur Kompetensi Petugas pelaksana
5. Unsur Sarana dan Prasarana

Sedangkan empat unsur lainnya yang memiliki kinerja pelayanan berada dalam kategori baik adalah sebagai berikut :

1. Unsur Waktu Penyelesaian pelayanan
2. Unsur Kesesuaian Biaya pelayanan
3. Unsur Perilaku pelaksana dan
4. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Keempat unsur pelayanan tersebut memiliki kinerja pelayanan yang berada dalam kategori Baik, yang artinya kinerja pelayanan sudah baik tetapi masih perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Tabel 5.13. Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Pelayanan pada Unit Instalasi Radiologi

Unit Instalasi RADIOLOGI					
No	UNSUR PELAYANAN	Persepsi	Urgensi	Selisih	Nilai Mutu
1	Persyaratan pelayanan	95,65	86,96	8,70	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	91,30	90,22	1,09	A
3	Waktu Penyelesaian	84,78	90,22	-5,43	B
4	Kesesuaian Biaya pelayanan	86,96	90,22	-3,26	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,22	90,22	0,00	A
6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	89,13	90,58	-1,45	A
7	Perilaku Pelaksana	87,32	91,30	-3,99	B
8	Penanganan Pengaduan,	87,44	91,18	-3,74	B
9	Sarana dan Prasarana	89,67	91,30	-1,63	A
	TOTAL	89,16	90,24	-1,08	A

Diantara empat unsur pelayanan yang memiliki kinerja pelayanan yang berada dalam kategori baik yang memiliki jarak dengan nilai ekspektasi masyarakat yang relatif tinggi yaitu unsur Waktu Penyelesaian atau unsur Kecepatan dan Ketepatan Waktu Pelayanan. Pada unit instalasi lainnya, unsur Waktu Penyelesaian pelayanan ini juga menjadi unsur yang kinerjanya perlu ditingkatkan/ Langkah alternatif yang juga sudah ditawarkan pada unit instalasi lainnya adalah sebagai berikut :

1. Melakukan evaluasi pada sistem dan prosedur pelayanan yang memungkinkan pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat tetapi akurat dengan membiasakan dialog atau diskusi tentang alternatif sistem dan prosedur yang lebih baru dan simpel

2. Peningkatan kemampuan petugas pelayanan, jika perlu dilakukan penambahan petugas pelayanan
3. Evaluasi pada sistem pengawasan yang memungkinkan petugas pelayanan dapat bekerja lebih profesional dan cepat

Selanjutnya unsur pelayanan yang juga memiliki jarak dengan ekspektasi masyarakat adalah unsur perilaku petugas pelaksana. Biasanya yang seringkali dikeluhkan oleh masyarakat adalah bahwa perilaku petugas pelayanan kurang ramah. Terkait masalah ini perlu diingatkan kembali komitmen pelayanan kepada setiap petugas pelayanan agar para petugas mampu menjalankan tugas-tugasnya melakukan pelayanan dengan ramah, supel dan profesional. Pelatihan-pelatihan pelayanan prima dan juga kegiatan refreshing melalui karya wisata yang dilakukan secara periodik atau sejenisnya paling tidak akan membantu mencairkan suasana pikiran para petugas pelaksana. Dengan pikiran yang cerah dan ceria, para petugas pelaksana ini akan dapat menjalankan pekerjaan pelayanannya dengan ramah.

Sementara itu, terkait dengan unsur penanganan pengaduan, masukan dan saran, beberapa alternatif yang juga telah disarankan pada unit instalasi lainnya kiranya perlu dilakukan. Beberapa langkah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Memperjelas adanya unit yang mengurus masalah pengaduan dan penanganannya dan diketahui oleh masyarakat keberadaannya di rumah sakit
2. Memiliki sistem dan prosedur penanganan pengaduan dan mensosialisasikan melalui berbagai papan informasi terkait prosedur dan cara penyampaian pengaduan tersebut kepada masyarakat
3. Adanya petugas yang memiliki responsivitas yang baik dalam menanggapi adanya pengaduan oleh masyarakat
4. Identifikasi dan evaluasi terhadap pengaduan-pengaduan yang datang dari masyarakat dan melakukan langkah-langkah perbaikan untuk masa-masa berikutnya.

5.13.4. Saran dan Masukan dari Masyarakat

Beberapa saran yang teridentifikasi pada saat pelaksanaan kajian yang berasal dari masyarakat dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan pada Unit Instalasi Radiologi adalah sebagai berikut :

1. Perlu tidak membedakan antara Pasien BPJS dan Non BPJS didalam memberikan pelayanan
2. Sosialisasi Alur/prosedur yang lebih intensif lagi agar dapat dipahami oleh masyarakat
3. Keramahan petugas perlu ditingkatkan
4. Fasilitas Kantin tidak hanya menyediakan makanan ringan

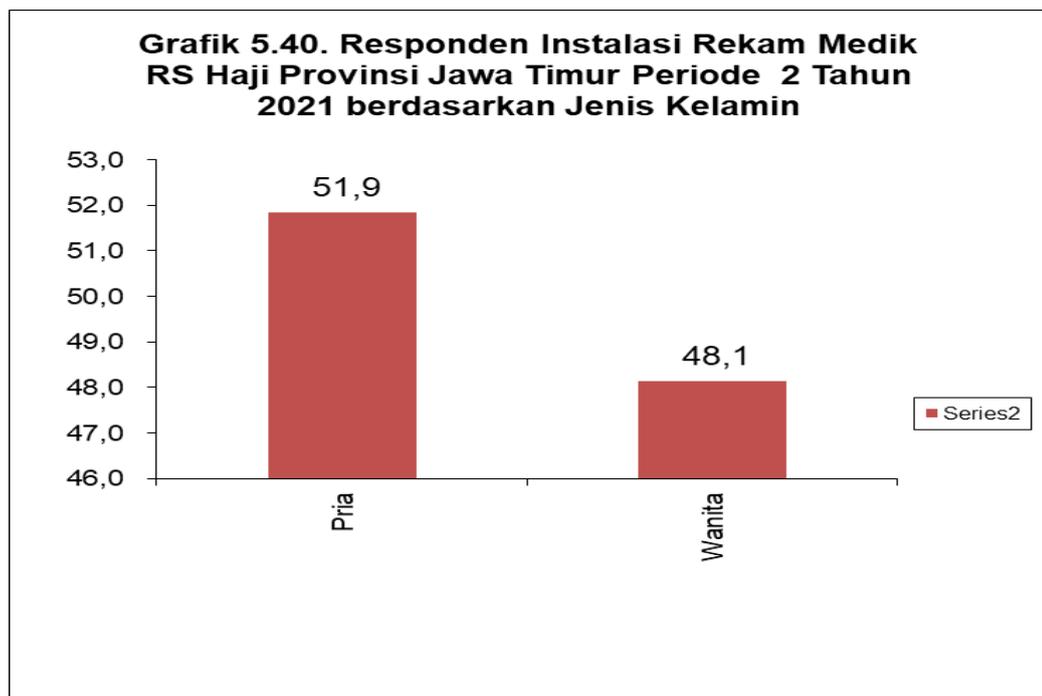
5.14. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Rekam Medik

5.14.1. Profil Responden

Jumlah responden pada Unit Instalasi Rekam Medik terjaring sebanyak 27 responden. Karakteristik responden pada unit instalasi ini sebagaimana penjelasan berikut.

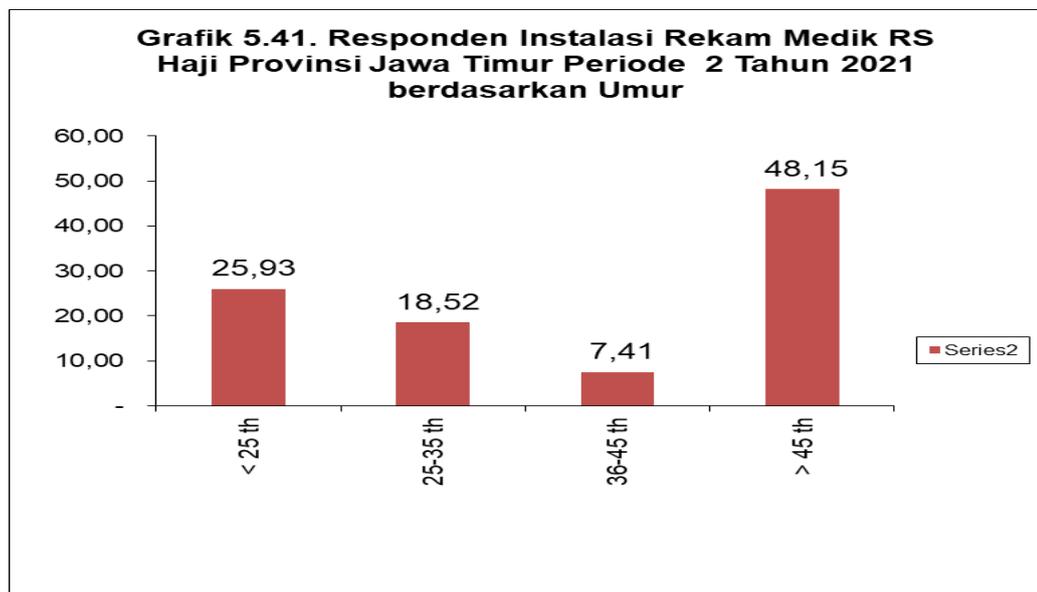
5.14.1.1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin terlihat bahwa sebesar 51,9 % responden berjenis kelamin Pria dan sebesar 48,1 % responden berjenis kelamin Wanita.



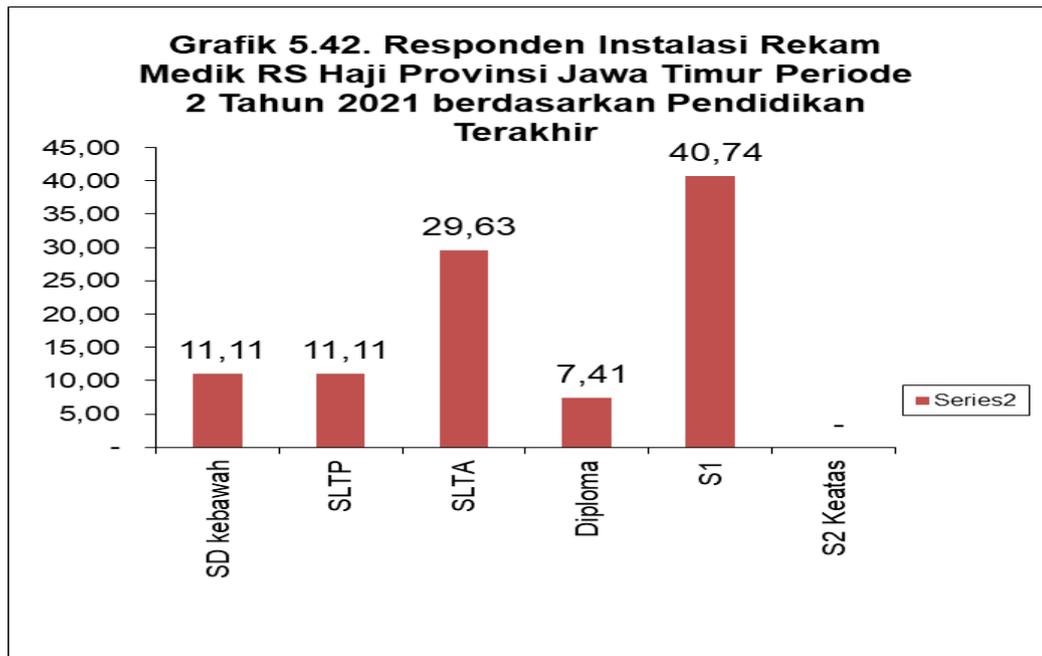
5.14.1.2. Berdasarkan Usia

Sementara itu berdasarkan usia yang dimiliki responden, data yang ada menjelaskan bahwa sebesar 25.93 % responden memiliki usia dibawah 25 tahun, sebesar 18.52 % responden memiliki usia antara 25 tahun-35 tahun dan sebesar 7.41 % responden memiliki usia antara 36 tahun-45 tahun serta sisanya sebesar 48.15 % responden memiliki usia diatas 45 tahun. Dengan demikian sebagian besar responden berusia diatas 45 tahun.



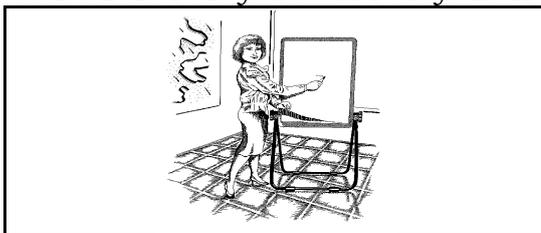
5.14.1.3. Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh responden, data yang ada menggambarkan bahwa sebesar 11.11 % responden memiliki tingkat pendidikan SD kebawah dan sebesar 11.11 % responden lainnya berpendidikan setingkat SLTP. Selanjutnya sebesar 29.63 % responden memiliki pendidikan setingkat SLTA dan sebesar 7.41 % memiliki pendidikan Diploma serta sisanya sebesar 40.74 % responden memiliki tingkat pendidikan Sarjana Strata 1.



5.14.2. Nilai IKM Per Unsur

5.14.2.1. Persyaratan Pelayanan



Nilai Persepsi (IKM) :	96,30
Nilai Ekspektasi :	84,26
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Unsur persyaratan pelayanan memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.14.2.2. Prosedur Pelayanan



Nilai Persepsi (IKM) :	83,33
Nilai Ekspektasi :	87,04
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur prosedur pelayanan baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.14.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan



Nilai Persepsi (IKM) :	87,04
Nilai Ekspektasi :	85,19
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Kecepatan waktu pelayanan adalah baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.14.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan



Nilai Persepsi (IKM) :	87,04
Nilai Ekspektasi :	87,04
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian biaya pelayanan termasuk dalam kategori Baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.14.2.5. Kesesuaian Spesifikasi Produk pelayanan



Nilai Persepsi (IKM) :	87,04
Nilai Ekspektasi :	87,96
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian Spesifikasi produk pelayanan termasuk dalam kategori Baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.14.2.6. Kompetensi Petugas Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	85,49
Nilai Ekspektasi :	87,96
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai sangat dan perlu ditingkatkan kualitasnya	

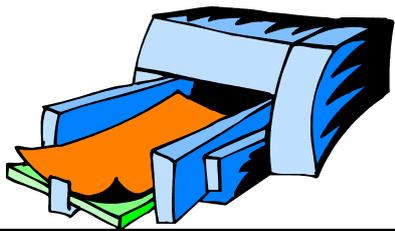
5.14.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	87,96
Nilai Ekspektasi :	88,27
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.14.2.8. Penanganan pengaduan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	84,26
Nilai Ekspektasi :	88,27
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden bahwa karyawan memahami dalam penanganan keluhan & pengaduan pelanggan berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.14.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

	
Nilai Persepsi (IKM) :	86,11
Nilai Ekspektasi :	86,11
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden kelengkapan Sarana dan Prasarana berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kkuwalitasnya	

5.14.2.10. IKM Unit Instalasi Rekam Medik RSUD Haji

	
Nilai Persepsi (IKM) :	87,17
Nilai Ekspektasi :	86,90
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Rekam Medik berada dalam kategori Baik , sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.14.3. Pembahasan

Berdasarkan data yang ada nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada unit Instalasi Rekam Medik Rumah Sakit Umum Haji Surabaya menunjukkan nilai sebesar = 87.17. Hal demikian berarti bahwa nilai mutu pelayanan berada dalam kategori Baik, sehingga inerpretasinya adalah kinerja pelayanan pada unit Instalasi Rekam Medik sudah baik tetapi masih perlu ditingkan kualitas pelayanannya.

Dilihat pada tabel dibawah nampak bahwa sebagian besar unsur pelayanan yang menjadi indikator pengukuran memiliki nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori Baik. Hanya terdapat satu unsur pelayanan yang memiliki nilai mutu

pelayanan berada dalam kategori Sangat Baik, yaitu unsur Persyaratan pelayanan. Unsur ini memiliki nilai indkes kepuasan masyarakat sebesar 96.30.

Sebagian dari unsur-unsur pelayanan pada unit instalasi Rekam Medik juga memiliki nilai yang lebih rendah dari nilai ekspektasi masyarakat. Terdapat tiga unsur pelayanan yang relatif memiliki jarak lebih besar dibandingkan dengan unsur yang lain. Unsur pelayanan tersebut adalah unsur :

1. Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan
2. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan
3. Unsur Koempetensi Pelaksana

Langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada unsur penanganan pengaduan, masukan dan saran , sebagaimana juga yang ditawarkan pada unit instalasi lainnya adalah sebagai berikut :

1. Memperjelas adanya unit yang mengurus masalah pengaduan dan penanganannya dan diketahui oleh masyarakat keberadaannya di ngungan rumah sakit
2. Memiliki sistem dan prosedur penanganan pengaduan dan Mensosialisasikan melalui berbagai papan informasi terkait prosedur dan cara penyampaian pengaduan tersebut kepada masyarakat
3. Adanya petugas yang memiliki resposivitas yang baik didalam menanggapi adanya pengaduan oleh masyarakat
4. Identifikasi dan evaluasi terhadap pengaduan-pengaduan yang datang dari masyarakat dan melakukan langkah-langkah perbaikan untuk masa-masa berikutnya.

Selanjutnya dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur , yang pada dasarnya masyarakat menghendaki agar prosedur pelayanan sederhana dan tidak rumit , maka langkah-langkah yang dapat diambil diantaranya :

1. Melakukan diskusi dan dialog secara periodik terkait dengan evaluasi pada sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga dapat ditemukan alternatif-alternatif baru dalam sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang lebih cepat dan menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi
2. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi secara lebih optimal sebagai sarana untuk mempercepat Sistem, mekanisme dan Prosedur pelayanan

3. Memberikan informasi secara jelas kepada masyarakat tentang Sistem, mekanisme dan Prosedur Pelayanan melalui berbagai media, seperti : papan informasi, Banner dan sejenisnya agar masyarakat terjamin untuk mengetahui Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan yang berlaku di lingkungan rumah sakit khususnya pada unit instalasi Rekan Medik

Sementara itu untuk meningkatkan kinerja pelayanan unsur Kompetensi Petuags pelaksana salah satu jalan adalah dengan melakukan peningkatan Pengetahuan, keahlian dan ketrampilan petugas pelayanan melalui forum-forum pelatihan, diskusi-diskusi maupun studi banding . ataupun jika diperlukan melalui peningkatan jenjang pendidikan.

Tabel 5.14. Nilai Persepsi , urgensi dan Nilai Mutu Pelayanan pada Unit Instalasi Rekan Medik

No	UNSUR PELAYANAN	Persepsi	Urgensi	Selisih	Nilai Mutu
1	Persyaratan pelayanan	96,30	84,26	12,04	A
2	Sistem, Mekanisme dan ProsPel	83,33	87,04	-3,70	B
3	Waktu Penyelesaian	87,04	85,19	1,85	B
4	Kesesuaian Biaya pelayanan	87,04	87,04	0,00	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,04	87,96	-0,93	B
6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	85,49	87,96	-2,47	B
7	Perilaku Pelaksana	87,96	88,27	-0,31	B
8	Penanganan Pengaduan	84,26	88,27	-4,01	B
9	Sarana dan Prasarana	86,11	86,11	0,00	B
	TOTAL	87,17	86,90	0,27	B

5.14.4. Saran dan Masukan dari Masyarakat

Beberapa saran dan masukan yang teridentifikasi dari masyarakat dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan pada Unit Instalasi Rekam Medik adalah sebagai berikut :

1. Kebersihan Sarana Toilet perlu ditingkatkan
2. Kenyamanan ruang tunggu perlu ditingkatkan
3. Parkir sangat kurang dan kebersihan lingkungan perlu ditingkatkan lagi
4. Perlu penyederhanaan dokumen persyaratan , Dokumen syarat terlalu ribet
5. Keramahan Petugas perlu ditingkatkan
6. Fasilitas Kantin yang perlu menyediakan makanan berat

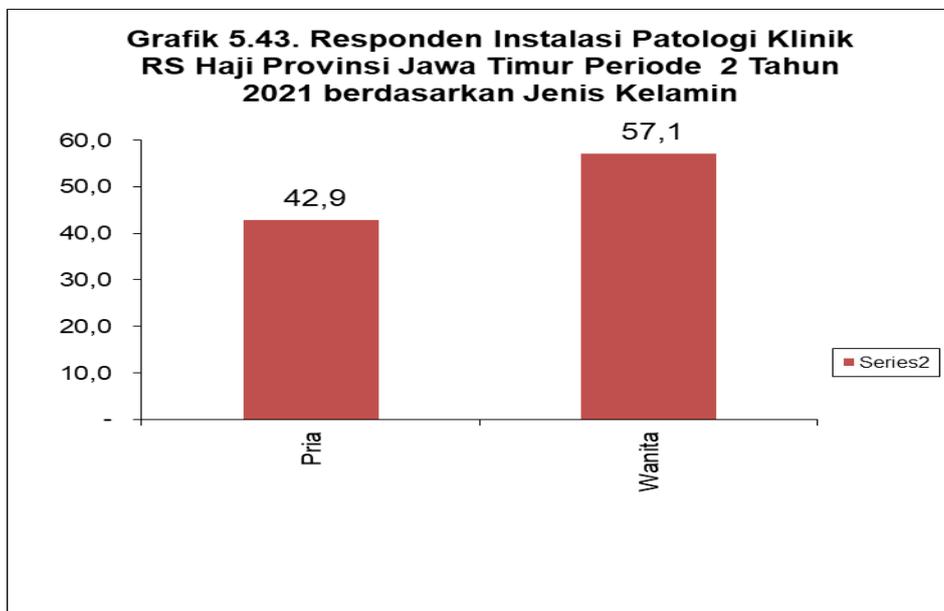
5.15. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Patologi Klinik

5.15.1. Profil Responden

Jumlah responden yang ada pada Unit Instalasi Patologi Klinik adalah sebesar 42 responden. Karakteristik responden sebagaimana penjelasan berikut.

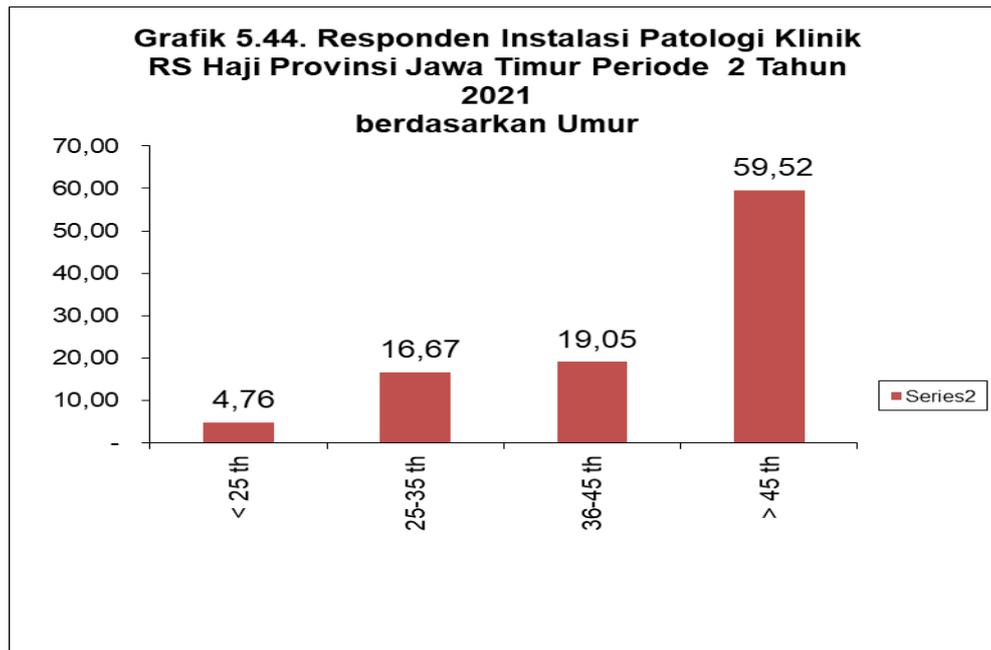
5.15.1.1. Jenis Kelamin

Pada gambar grafik dibawah terlihat jumlah responden pada Unit Instalasi Patologi Klinik berdasarkan jenis kelamin adalah Pria sebesar 42,9 % dan responden yang memiliki jenis kelamin Wanita sebesar 57,1 % . . Berdasarkan data tersebut sebagian besar responden adalah Wanita.



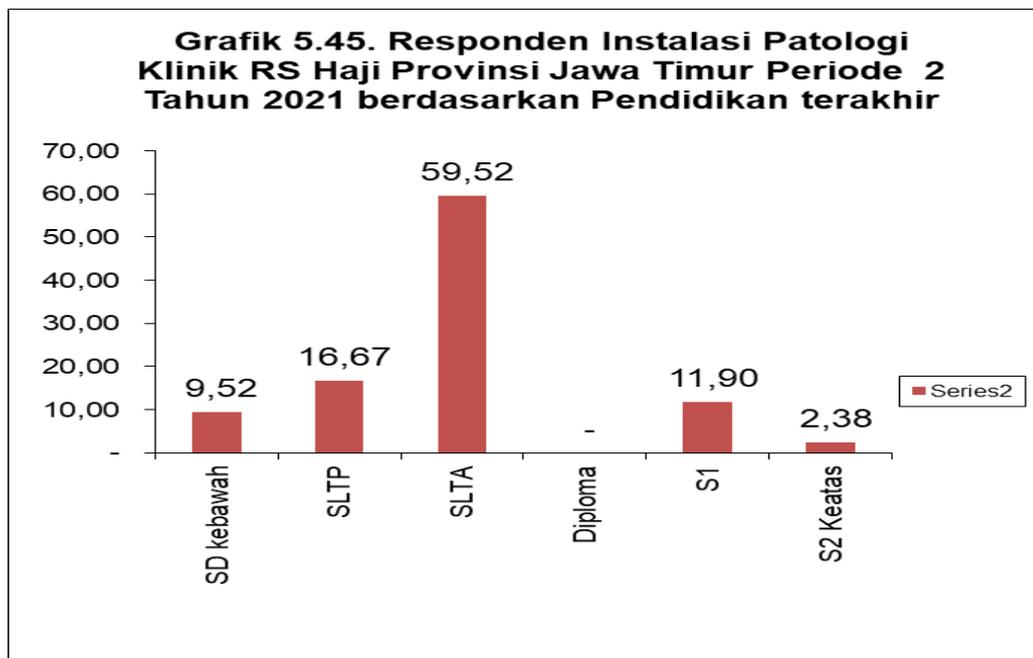
5.15.1.2. Berdasarkan Usia

Pada gambar grafik dibawah menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan usia pada Unit Instalasi Patologi Klinik adalah sebesar 4.76 % responden berusia dibawah 25 tahun. Sebesar 16.67 % responden memiliki usia antara 25 tahun-35 tahun dan sebesar 19.05 % responden berusia antara 36 tahun-45 tahun dan sisanya sebesar 59.52 % berusia diatas 45 tahun. Dengan demikian sebagian besar responden pada unit instalasi ini berusia diatas 45 tahun.



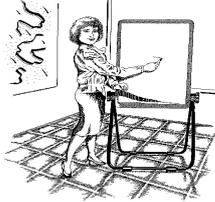
5.15.1.3. Berdasarkan Pendidikan

Pada grafik dibawah menunjukkan responden unit instalasi Patologi Klinik berdasarkan pendidikan adalah yang berpendidikan SD kebawah 9.52 % dan yang berpendidikan setingkat SLTP sebesar 16.67 % sementara yang berpendidikan SLTA sebesar 59.52 % . Responden yang memiliki tingkat ppendidikan Sarjana Strata 1 sebesar 11.90 % dan pendidikan S2 sebesar 2.38 %.



5.15.2. Nilai IKM Per Unsur

5.15.2.1. Persyaratan Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	97,02
Nilai Ekspektasi :	83,33
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Unsur persyaratan pelayanan memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.15.2.2. Prosedur Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	92,86
Nilai Ekspektasi :	94,64
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur prosedur pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.15.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	88,69
Nilai Ekspektasi :	94,64
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Kecepatan waktu pelayanan adalah Sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.15.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	92,26
Nilai Ekspektasi :	94,05
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian biaya pelayanan termasuk dalam kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan.	

5.15.2.5. Kesesuaian Spesifikasi Produk pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	89,88
Nilai Ekspektasi :	92,26
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian spesifikasi produk pelayanan termasuk dalam kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan.	

5.15.2.6. Kompetensi Petugas Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	92,06
Nilai Ekspektasi :	93,45
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai sangat baik dan perlu dipertahankan	

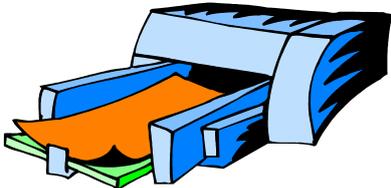
5.15.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	91,07
Nilai Ekspektasi :	93,25
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan .	

5.15.2.8. Penanganan pengaduan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	90,54
Nilai Ekspektasi :	92,59
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden bahwa karyawan memahami dalam penanganan keluhan & pengaduan pelanggan berada dalam kategori Sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.15.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

	
Nilai Persepsi (IKM) :	86,90
Nilai Ekspektasi :	91,96
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden kelengkapan Sarana dan Prasarana berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.15.2.10. IKM Unit Instalasi Patologi Klinik RSUD Haji

	
Nilai Persepsi (IKM) :	91,26
Nilai Ekspektasi :	92,24
Nilai Mutu Pelayanan :	A (sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Patologi Klinik berada dalam kategori Sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.15.3. Pembahasan

Berdasarkan tabel dibawah , unit instalasi Patologi Klinik merupakan salah satu unit instalasi di lingkungan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya yang memiliki kinerja pelayanan yang sangat baik. Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan sembilan unsur pelayanan menunjukkan nilai sebesar : 91.26. Hal demikian berarti bahwa nilai mutu pelayanan berada dalam kategori Sangat Baik. Interpretasinya adalah bahwa kinerja pelayanan pada unit Instalasi Patologi Klinik sangat baik sehingga perlu dipertahankan. Semua unsur pelayanan yang menjadi indikator pengukuran menunjukkan nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori Sangat Baik. Unsur paling tinggi yang memiliki nilai mutu pelayanan yang relatif tinggi adalah unsur persyaratan pelayanan dengan nilai mutu pelayanan sebesar = 97.02. Sedangkan unsur pelayanan yang memiliki nilai relatif rendah dibandingkan dengan yang lain adalah unsur sarana dan parasarana dengan nilai mutu pelayanan sebesar = 86.90. Dengan demikian sebenarnya tidak terlalu banyak persoalan yang perlu ditangani pada nit instalasi ini melainkan hanya mempertahankan bagaimana kinerja pelayanan yang selama ini dilakukan. Hal yang perlu mendapat perhatian pada unsur pelayanan di unit instalasi Patologi Klinik adalah meningkatkan kinerja pelayanan agar sesuai dengan apa yang

diharapkan oleh masyarakat. Berdasarkan data yang ada unsur pelayanan yang relatif belum memenuhi harapan masyarakat adalah :

1. Unsur Waktu Penyelesaian pelayanan, dan
2. Unsur Sarana dan Parasarana

Meskipun kedua-duanya telah memiliki nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori sangat baik , namun menjadi prioritas untuk ditingkatkan kinerja pelayannya. Terkait dengan peningkatan kinerja pelayanan pada dua unsur pelayanan tersebut sebagian telah pula dipaparkan pada unit instalasi lainnya.

Langkah alternatif yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan unsur Waktu penyelesaian adalah sebagai berikut :

1. Evaluasi pada sistem dan prosedur pelayanan yang lebih sederhana yang memungkinkan pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat
2. Peningkatan kemampuan petugas pelayanan untuk dapat menjalankan pekerjaannya secara lebih cepat dan atau dapat dilakukan penambahan petugas pelayanan jika diperlukan
3. Evaluasi pada pelaksanaan pengawasan agar petugas pelaksana dapat bekerja lebih cepat
4. Sosialisasi tentang jangka waktu prosedur pelayanan yang lebih intensif kepada masyarakat agar masyarakat memahami dengan benar dan jelas terkait dengan jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan

Sementara itu, terkait dengan kinerja unsur Sarana dan Parasarana langkah alternatif yang dapat dilakukan adalah :

1. Identifikasi lebih detil segala sarana dan prasarana yang diperlukan dalam menunjang pelayanan di lingkungan Unit Instalasi Patologi Klinik

Tabel 5.15. Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Pelayanan apada Unit Instalasi Patologi Klinik

No	UNSUR PELAYANAN	Persepsi	Urgensi	Selisih	Nilai Mutu
1	Persyaratan pelayanan	97,02	83,33	13,69	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	92,86	94,64	-1,79	A
3	Waktu Penyelesaian	88,69	94,64	-5,95	A
4	Kesesuaian Biaya pelayanan	92,26	94,05	-1,79	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,88	92,26	-2,38	A
6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	92,06	93,45	-1,39	A
7	Perilaku Pelaksana	91,07	93,25	-2,18	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90,54	92,59	-2,05	A
9	Sarana dan Prasarana	86,90	91,96	-5,06	B
	TOTAL	91,26	92,24	-0,99	A

5.15.4. Saran dan Masukan dari Masyarakat

Beberapa saran dari masyarakat dalam rangka perbaikan kinerja pelayanan apda unit instalasi Ptologi Klinik Rumah Sakit Uum Haji Surabaya sebagai berikut :

1. Perlu disediakan Lahan parkir yang memadai
2. Petugas Pelayanan sebaiknya menjalankan pekerjaan sesuai dengan tupoksinya masing-masing
3. Letak fasilitas Kantin terlalu jauh
4. Petugas Pelayanan sebaiknya lebih informatif
5. Perlu adanya ketersediaan obat yang diperlukan pasien

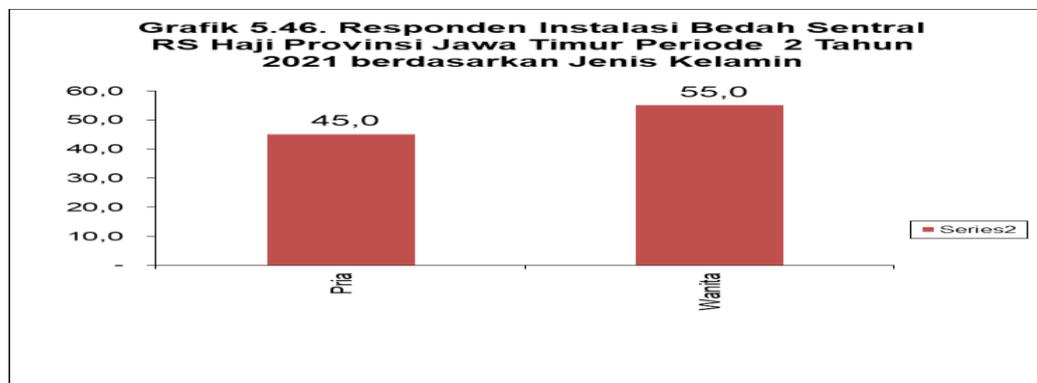
5.16. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Bedah Sentral (IBS)

5.16.1. Profil Responden

Jumlah responden pada Unit Instalasi Bedah Sentral yang terjaring adalah sebesar 20 responden. Karakteristik responden pada unit instalasi ini adalah sebagai penejalsan berikut.

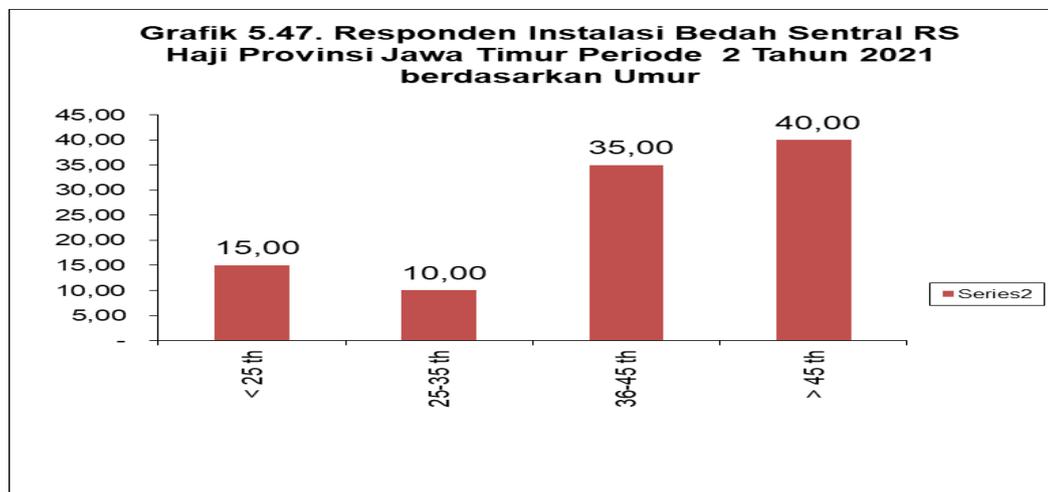
5.16.1.1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, data yang aa memberikan gambaran bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin Pria dalah sebesar 45 % respoden dan responden yang memiliki jenis kelamin Wanita adalah sebesar 55 %.



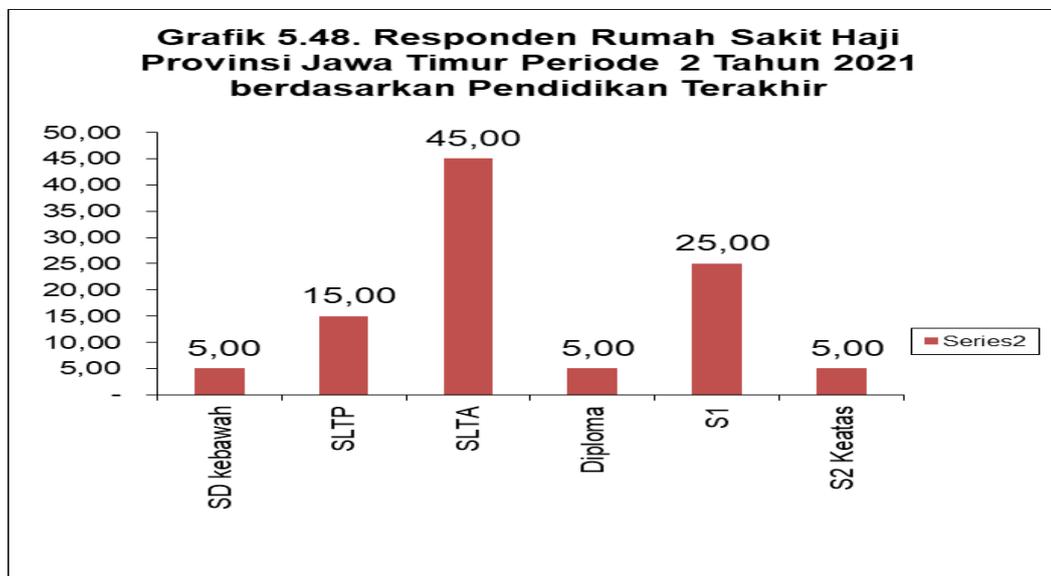
5.16.1.2. Berdasarkan Usia

Sementara itu berdasarkan usia yang dimiliki responden, data yang ada menjelaskan bahwa sebesar 15 % responden memiliki usia dibawah 25 tahun, sebesar 10 % responden memiliki usian antara 25 tahun-35 tahun. Selanjutnya sebesar 35 % responden memiliki uusia antara 35 tahun-45 tahun dan sisanya sebesar 40 % responden memiliki usia diatas 45 tahun.



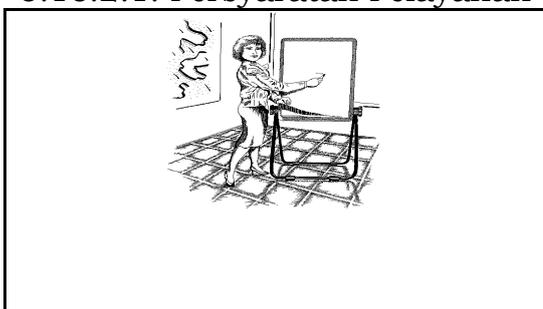
5.16.1.3. Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh responden data yang ada memberikan gambaran bahwa sebesar 5 % dari responden memiliki tingkat pendidikan SD kebawah dan sebesar 15 % responden berpendidikan setingkat SLTA. Selanjutnya responden yang memiliki pendidikan setingkat SLTA sebesar 45 % dan responden yang memiliki pendidikan Diploma sebesar 5 %, responden yang memiliki pendidikan setingkat Sarjana Strata 1 adalah sebesar 25 % serta sisanya sebesar 5 % dari responden memiliki pendidikan setingkat Sarjana Strata 2.



5.16.2. Nilai IKM Per Unsur

5.16.2.1. Persyaratan Pelayanan



Nilai Persepsi (IKM)	:	98,75
Nilai Ekspektasi	:	88,75
Nilai Mutu Pelayanan	:	A (Sangat Baik)
Interpretasi	:	
Unsur persyaratan pelayanan memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan		

5.16.2.2. Prosedur Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	90,00
Nilai Ekspektasi :	91,25
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur prosedur pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.16.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	91,25
Nilai Ekspektasi :	91,25
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Kecepatan waktu pelayanan adalah Sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

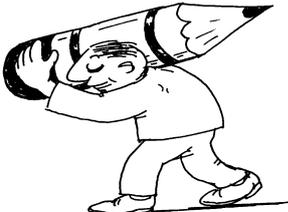
5.16.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	92,50
Nilai Ekspektasi :	92,50
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian biaya pelayanan termasuk dalam kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan.	

5.16.2.5. Kesesuaian spesifikasi Produk pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	92,50
Nilai Ekspektasi :	93,75
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian spesifikasi produk pelayanan termasuk dalam kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.16.2.6. Kompetensi Petugas Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	93,33
Nilai Ekspektasi :	94,58
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai sangat baik dan perlu dipertahankan	

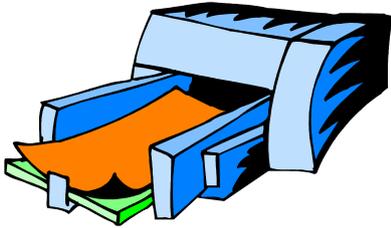
5.16.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	90,83
Nilai Ekspektasi :	93,75
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan .	

5.16.2.8. Penanganan pengaduan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	88,61
Nilai Ekspektasi :	91,81
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden bahwa karyawan memahami dalam penanganan keluhan & pengaduan pelanggan berada dalam kategori Sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.16.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

	
Nilai Persepsi (IKM) :	88,75
Nilai Ekspektasi :	91,88
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden kelengkapan Sarana dan Prasarana berada dalam kategori Sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.16.2.10. IKM Unit Instalasi Bedah Sentral RSUcHaji

	
Nilai Persepsi (IKM) :	91,84
Nilai Ekspektasi :	92,17
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Umum Haji Surabaya berada dalam kategori Sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.16.3. Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat , Unit Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Umum Haji Surabaya nampaknya termasuk unit yang memiliki kinerja pelayanan yang sangat baik. Hasil perhitungan berdasar sembilan indikator pelayanan, unitn instalasi Bedah Sentral memiliki nilai mutu pelayanan sebesar 91.84. Angka ini termasuk dalam kategori Sangat baik. Interpretasi pada kinerja pelayanan dinyatakan sudah sangat baik sehingga perlu dipertahankan.

Semua unsur pelayanan yang merupakan indikator pengukuran menunjukkan nilai yang berada dalam kategori Sangat Baik. Hal demikian mengandung pengertian bahwa kinerja pelayanan untuk semua unsur pelayanan sangat baik sehingga perlu dipertahankan. Hampir sebagian besar unsur pelayanan memiliki kinerja sebagaimana diharapkan oleh masyarakat, dimana sebagian besar unsur tersebut memiliki jarak yang tidak terlalu jauh dengan nilai harapan masyarakat. Hanya terdapat dua unsur pelayanan yang secara relatif memiliki jarak yang paling besar dengan harapan masyarakat, tetapi tidak terlalu signifikan, yaitu unsur :

1. Unsur penanganan Pengaduan, Saran dan masukan
2. Unsur Sarana dan Prasarana

Dua unsur inilah yang menjadi prioritas bagi unit instalasi Bedah Sentral jika ingin memperbaiki kinerja pelayanan yang selama ini dilakukan. Pada bagian terdahulu sebagaimana dijelaskan pada beberapa unit instalasi terkait dengan memperbaiki kinerja pelayanan dalam hal Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan terdapat beberapa langkah alternatif yang kiranya dapat dilakukan, Langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Memperjelas adanya unit yang mengurus masalah pengaduan dan penanganannya dan diketahui oleh masyarakat keberadaannya di ruangan rumah sakit
2. Memiliki sistem dan prosedur penanganan pengaduan dan Mensosialisasikan melalui berbagai papan informasi terkait prosedur dan cara penyampaian pengaduan tersebut kepada masyarakat
3. Adanya petugas yang memiliki resposivitas yang baik didalam menanggapi adanya pengaduan oleh masyarakat
4. Identifikasi dan evaluasi terhadap pengaduan-pengaduan yang datang dari masyarakat dan melakukan langkah-langkah perbaikan untuk masa-masa berikutnya.

Tabel 5.16. Nilai persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Pelayanan Unit Instalasi Bedah Sentral

No	UNSUR PELAYANAN	Persepsi	Urgensi	Selisih	Nilai Mutu
1	Persyaratan pelayanan	98,75	88,75	10,00	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	90,00	91,25	-1,25	A
3	Waktu Penyelesaian	91,25	91,25	0,00	A
4	Kesesuaian Biaya pelayanan	92,50	92,50	0,00	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92,50	93,75	-1,25	A
6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	93,33	94,58	-1,25	A
7	Perilaku Pelaksana	90,83	93,75	-2,92	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	88,61	91,81	-3,19	A
9	Sarana dan Prasarana	88,75	91,88	-3,13	A
	TOTAL	91,84	92,17	-0,33	A

Sementara itu terkait dengan langkah-langkah yang diperlukan untuk memperbaiki kinerja pelayanan dalam bidang sarana dan prasarana , hal yang perlu dilakukan adalah :

1. Melakukan identifikasi secara detail sarana dan prasarana yang diperlukan oleh unit intalasi Bedah Sentral , khususnya yang berkaitan dengan aktivitas pelayanan keada masyarakat
2. Menetapkan skala prioritas untuk penyediaan sarana dan prasarana yang didasarkan pada eningkatan pelayanan kepada masyarakat

5.16.4. Saran dan Masukan dari Masyarakat

Beberapa Saran dan masukan yang berasal dari masyarakat dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan pada unit Instalasi Bedah Sentral Rumah sakit Umum Haji sebagai berikut:

1. Parkir sangat kurang dan kebersihan perlu ditingkatkan lagi
2. Penambahan fasilitas toilet
3. Pelayanan administrasi jika memungkinkan dilakukan selama seminggu 7 hari
4. Kantin tidak hanya menyediakan makanan ringan

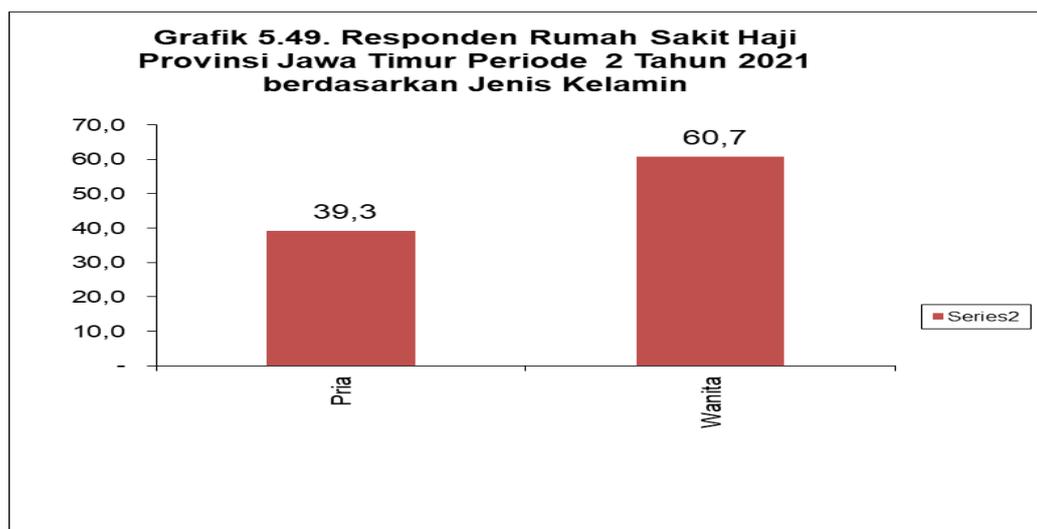
5.17. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Rumah Sakit Umum Haji Surabaya

5.17.1. Profil Responden

Secara keseluruhan jumlah responden pada seluruh Unit Instalasi dilingkungan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya yang menjadi sumber informasi pada kajian ini adalah sebesar 448 responden . Karakteristik responden pada keseluruhan Rumah sakit Umum Haji Surabaya sebagaimana penejelasan dibawah.

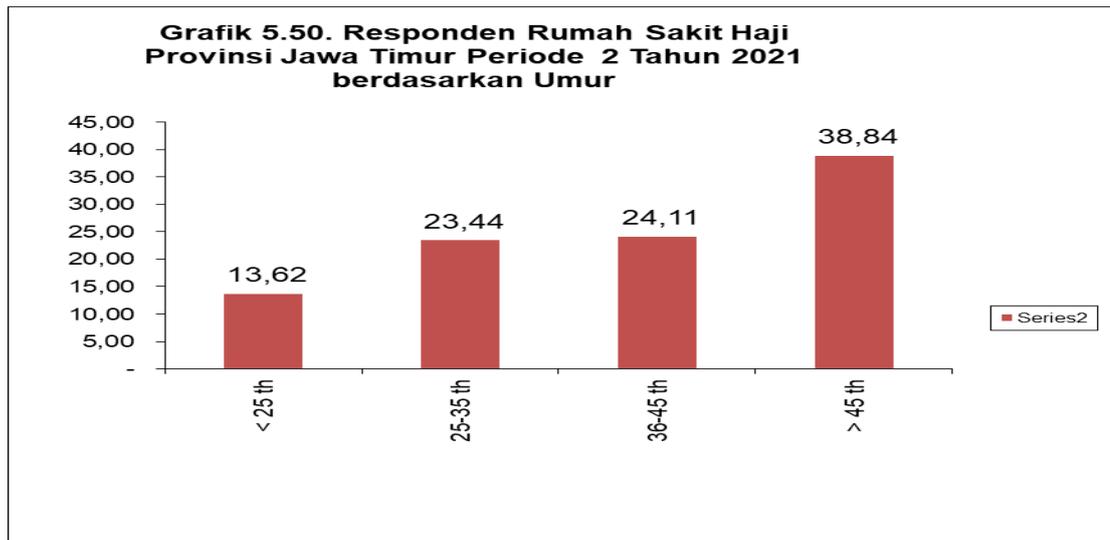
5.17.1.1. Jenis Kelamin

Berdasarkan ejnis kelamin yang dimiliki responden, data yang ada menggambarkan bahwa sebesar 29.3 % dari responden memiliki jenis kelamin Pria dan responden yang memiliki jenis kelamin Wanita adalah sebesar 60.7 % responden. Data inii memberi gam baran bahwa sebegian besar responden berjenis kelamin Wanita.



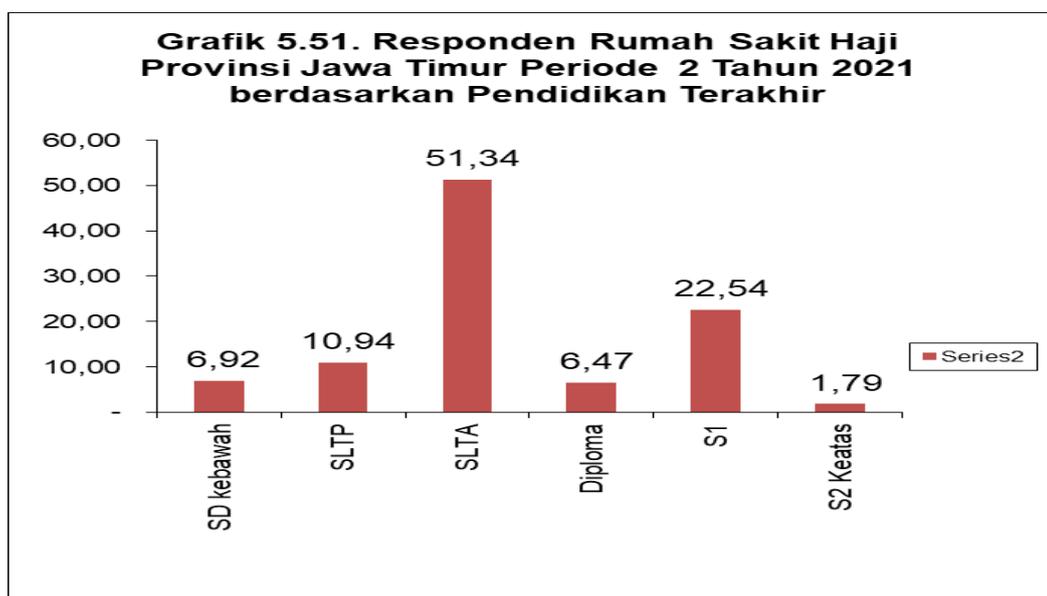
5.17.1.2. Berdasarkan Usia

Sementara itu tinjauan berdasarkan usia, data yang ada memberi penjelasan bahwa sebesar 13.62 % responden berusia dibawah 25 tahun dan sebesar 23.44 % responden berusia antara 25 tahun- 35 tahun. Selanjutnya sebesar 24.11 % responden berusia antara 36 tahun-45 tahun dan sebesar 38.84 % dari responden berusia 45 tahun keatas. Hal demikian beraarti bahwa sebagian besar responden berusia diatas 45 tahun.



5.17.1.3. Berdasarkan Pendidikan

Selanjutnya berdasarkan tingkat pendidikan yang dimiliki responden, data yang ada memberikan gambaran bahwa sebesar 6.92 % responden memiliki pendidikan SD Kebawah dan sebesar 10.94 % responden memiliki pendidikan setingkat SLTP. Jumlah responden yang memiliki pendidikan setingkat SLTA adalah sebesar 51.34 %, sebesar 6.47 % responden berpendidikan Diploma dan sebesar 22.54 % responden memiliki pendidikan Sarjana Strata 1 serta sisanya sebesar 1.79 % responden berpendidikan Sarjana Strata2. Dengan demikian sebagian besar responden berpendidikan setingkat SLTA.



5.17.2. Nilai IKM Per Unsur

5.17.2.1. Persyaratan Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	98,37
Nilai Ekspektasi :	87,97
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Unsur persyaratan pelayanan memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.17.2.2. Prosedur Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	90,49
Nilai Ekspektasi :	92,54
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur prosedur pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.17.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	86,07
Nilai Ekspektasi :	91,87
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Kinerja Kecepatan waktu pelayanan adalah baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.17.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	90,23
Nilai Ekspektasi :	92,54
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
<p>Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian biaya pelayanan termasuk dalam kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan.</p>	

5.17.2.5. Kesesuaian spesifikasi Produk pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	90,33
Nilai Ekspektasi :	92,37
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
<p>Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian spesifikasi produk pelayanan termasuk dalam kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan.</p>	

5.17.2.6. Kompetensi Petugas Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	91,59
Nilai Ekspektasi :	93,78
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
<p>Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai sangat baik dan perlu dipertahankan</p>	

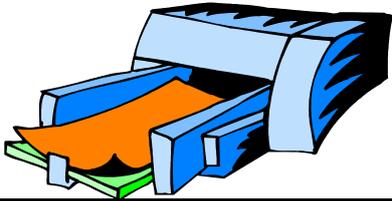
5.17.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	90,60
Nilai Ekspektasi :	92,93
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan .	

5.17.2.8. Penanganan pengaduan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	88,75
Nilai Ekspektasi :	91,81
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden bahwa karyawan memahami dalam penanganan keluhan & pengaduan pelanggan berada dalam kategori Sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.17.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

	
Nilai Persepsi (IKM) :	87,73
Nilai Ekspektasi :	91,73
Nilai Mutu Pelayanan :	B (Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden kelengkapan Sarana dan Prasarana berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

5.17.2.10. IKM Unit Instalasi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya

	
Nilai Persepsi (IKM) :	90,46
Nilai Ekspektasi :	91,95
Nilai Mutu Pelayanan :	A (Sangat Baik)
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Rumah Sakit Umum Haji Surabaya berada dalam kategori Sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

5.17.3. Pembahasan

Secara keseluruhan berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat secara total diantara responden-responden berbagai unit instalasi di lingkungan Rumah Sakit Haji Surabaya diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat untuk Rumah Sakit Umum Haji Surabaya sebesar = 90.46. Hal demikian berarti bahwa secara keseluruhan nilai mutu pelayanan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya berada dalam kategori Sangat Baik. Interpretasi dari nilai mutu yang demikian adalah bahwa kinerja pelayanan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya sudah sangat baik sehingga perlu dipertahankan.

Berdasarkan data yang ada sebagaimana dalam tabel 5.17 dibawah terlihat hampir sebagian besar unsur pelayanan memiliki nilai mutu pelayanan Sangat Baik yang artinya kinerja pelayanan perlu dipertahankan. Hanya terdapat dua unsur pelayanan yang memiliki nilai mutu pelayanan dalam kategori Baik yang memiliki arti kinerja pelayanan unsur ini perlu ditingkatkan kualitasnya. Kedua unsur tersebut adalah unsur Waktu Penyelesaian dan unsur Sarana dan Pasarana.

Demikian juga apabila dilihat kinerja pelayanan masing-masing unit instalasi yang berada di lingkungan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, terlihat dalam tabel 5.18. bahwa hampir sebagian besar unit instalasi di lingkungan rumah sakit memiliki kinerja pelayanan yang berada dalam kategori sangat baik. Hanya

terdapat tiga (3) uni instalasi yang memiliki kinerja pelayanan yang berada dalam kategori Baik. Ketiga unit instalasi tersebut adalah :

1. Unit Instalasi Rehab Medik
2. Unit Instalasi Farmasi
3. Unit Instalasi Rekam Medik
- 4.

Tabel 5.17, Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya

No	UNSUR PELAYANAN	Persepsi	Urgensi	Selisih	Nilai Mutu
1	Persyaratan pelayanan	98,37	87,97	10,40	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	90,49	92,54	-2,04	A
3	Waktu Penyelesaian	86,07	91,87	-5,80	B
4	Kesesuaian Biaya pelayanan	90,23	92,54	-2,30	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,33	92,37	-2,04	A
6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	91,59	93,78	-2,19	A
7	Perilaku Pelaksana	90,60	92,93	-2,32	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	88,75	91,81	-3,06	A
9	Sarana dan Prasarana	87,73	91,73	-4,00	B
	TOTAL	90,46	91,95	-1,48	A

Tabel 5.18. Nilai Mutu Pelayanan dan Unsur yang perlu diperhatikan Unit Instalasi di lingkungan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya

No	Unit Instalasi	Nilai Mutu Pelayanan	Kategori	Unsur yang perlu diperhatikan
1	Rawat Jalan	88.74	A	Waktu Penyelesaian Kesesuaian Biaya
2	Rehab Medik	87.54	B	Waktu Penyelesaian
3	Hemodialisa	91.91	A	Prosedur Pelayanan
4	Gawat Darurat	93.56	A	Waktu Penyelesaian
5	VK Bersalin	92.28	A	Prosedur Pelayanan Waktu Penyelesaian Penanganan Pengaduan
6	Rawat Inap 1	90.15	A	Penyelesaian Waktu Spesifikasi Produk Pelayanan
7	Rawat Inap 2	90.18	A	Waktu Penyelesaian Sarana dan Prasarana
8	Graha Nur Afiyah	93.33	A	Waktu Penyelesaian
9	Patologi Anatomi	91.48	A	Waktu Penyelesaian
10	Farmasi	86.06	B	Waktu Penyelesaian Perilaku Pelaksana Penanganan Pengaduan
11	Gigi dan Mulut	89.83	A	Waktu Penyelesaian Kompetensi Petugas
12	ICU	92.90	A	Penanganan Pengaduan Sarana dan Prasarana
13	Radiologi	89.16	A	Waktu Penyelesaian Perilaku Petugas
14	Rekam Medik	87.17	B	Penanganan Pengaduan Prosedur Pelayanan Kompetensi Petugas
15	Patologi Klinik	91.26	A	Waktu Penyelesaian Sarana dan Prasarana
16	Bedah Sentral	91.84	A	Penanganan Pengaduan Sarana dan Prasarana

Sementara itu apabila dilihat berdasarkan unsur pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian secara umum dilingkungan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya berdasarkan unsur pelayanan yang perlu diperhatikan dalam setiap unit instalasi sebagaimana dalam tabel 5.18 diatas , terdapat beberapa unsur yang perlu mendapatkan perhatian yaitu :

1. Unsur Waktu Penyelesaian (10 unit instalasi)
2. Unsur Penanganan Pengaduan (5 Unit Instalasi)
3. Unsur Sarana dan Prasarana (4 Unit Instalasi)
4. Unsur Prosedur Pelayanan (3 Unit Instalasi)

Terkait dengan unsur pelayanan yang memerlukan perhatian sebagaimana disebutkan tersebut perlu dilakukan langkah kebijakan dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan. Sebagaimana pula telah dijelaskan pada bagian pembahasan masing-masing unit instalasi , maka langkah-langkah alternatif yang kiranya dapat dilakukan adalah sebagai berikut :

Pertama untuk mengatasi persoalan unsur Waktu Penyelesaian langkah yang dapat diambil :

1. Evaluasi pada sistem dan prosedur pelayanan yang lebih sederhana yang memungkinkan pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat
2. Peningkatan kemampuan petugas pelayanan untuk dapat menjalankan pekerjaannya secara lebih cepat dan atau dapat dilakukan penambahan petugas pelayanan jika diperlukan
3. Evaluasi pada pelaksanaan pengawasan agar petugas pelaksana dapat bekerja lebih cepat
4. Sosialisasi tentang jangka waktu prosedur pelayanan yang lebih intensif kepada masyarakat agar masyarakat memahami dengan benar dan jelas terkait dengan jangka waktu penyelesaian

Kedua, langkah-langkah yan perlu diambil terkait dengan unsur pelayanan Penanganan Pengaduan, hal-hal yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Memperjelas adanya unit yang mengurus masalah pengaduan dan penanganannya dan diketahui oleh masyarakat keberadaannya dilingkungan rumah sakit

2. Memiliki sistem dan prosedur penanganan pengaduan dan Mensosialisasikan melalui berbagai papan informasi terkait prosedur dan cara penyampaian pengaduan tersebut kepada masyarakat
3. Adanya petugas yang memiliki resposivitas yang baik didalam menanggapi adanya pengaduan oleh masyarakat
4. Identifikasi dan evaluasi terhadap pengaduan-pengaduan yang datang dari masyarakat dan melakukan langkah-langkah perbaikan untuk masa-masa berikutnya.

Ketiga, untuk melakukan langkah-langkah terkait dengan unsur Sarana dan Prasarana, yang dapat dilakukan sebagai berikut :

1. Melakukan identifikasi secara detail sarana dan prasarana yang diperlukan oleh Rumah Sakit , khususnya yang berkaitan dengan aktivitas pelayanan kepada masyarakat dengan memperhatikan masukan sebagaimana disebutkan dalam masing-masing unit instalasi
2. Menetapkan skala prioritas untuk penyediaan dan pengadaaan sarana dan prasarana yang didasarkan pada peningkatan pelayanan kepada masyarakat dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat

Keempat, terkait dengan penngkatan kinerja unsur Prosedur pelayanan, langkah-langkah yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Melakukan diskusi dan dialog secara periodik terkait dengan evaluasi pada sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga dapat ditemukan alternatif-alternatif baru dalam sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang lebih cepat dan menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi
2. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi secara lebih optimal sebagai sarana untuk mempercepat Sistem, mekanisme dan Prosedur pelayanan
3. Memberikan informasi secara jelas kepada masyarakat tentang Sistem, mekanisme dan Prosedur Pelayanan melalui berbagai media, seperti : papan informasi, Banner dan sejenisnya agar masyarakat terjamin untuk mengetahui Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan yang berlaku di lingkungan rumah sakit

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dalam kajian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara umum kinerja pelayanan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya berada dalam kategori sangat baik dengan nilai mutu pelayanan sebesar = 90.46. Yang artinya kinerja pelayanan sudah sangat baik sehingga perlu dipertahankan.
2. Sebagian besar unsur pelayanan memiliki nilai dalam kategori sangat baik kecuali unsur Waktu Penyelesaian dan Sarana dan Prasarana yang memiliki nilai mutu pelayanan berada dalam kategori Baik
3. Dilihat berdasarkan masing-masing unit instalasi , sebagian besar unit instalasi di lingkungan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya memiliki kinerja pelayanan yang berada dalam kategori Sangat Baik. Terdapat tiga unit instalasi yang memiliki kinerja pelayanan yang berada dalam kategori Baik . Tiga Unit Instalasi tersebut adalah Unit Instalasi Rehab Medik, Unit Instalasi Farmasi dan Unit Instalasi Rekam Medik
4. Terdapat empat unsur pelayanan yang memerlukan perhatian dalam rangka peningkatan kinerja pada Rumah sakit Umum Haji Surabaya , yaitu Unsur Penyelesaian Waktu, Unsur Penanganan Pengaduan, Unsur Sarana dan Prasarana dan Unsur Prosedur Pelayanan.

6.2. Rekomendasi

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu/ Bulan												Penanggung-Jawab	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Evaluasi Prosedur, Peningkatan Kemampuan Petugas, Penambahan Petugas pelayanan														Rumah Sakit
2	Kecepatan Penanganan pengaduan	Peningkatan responsivitas petugas pelayanan														Rumah sakit
3	Prosedur Pelayanan	Evaluasi Prosedur Pelayanan														Rumah Sakit
4	Perbaikan Sarana Prasarana	Identifikasi Sarana, Pengadaan														Rumah Sakit

DAFTAR BACAAN

- Agus Prianto, Menakar Kualitas Pelayanan Publik, In TRANS, Malang, 2006
- Agus Pramusinto & Erwan AP (ed), Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik, Penerbit Gava Media, Yogyakarta, 2009
- Atep Adya Barata, Dasar Dasar Pelayanan Prima, PT Elek Media Komputindo, Jakarta, 2004
- Band, William A, Creating value for customer: Designing and Implementation a Total,1991
- Burns, Danny; Robin Hambleton, and Paul Hoggett; The Politics of Decentralization – Revitalizing Local Democracy; London; McMillan; 1994.
- Flyn, Norman; Public Sector Management; Harvester Wheatsheaf; London; 1990.
- Fandy Tjiptono, . Strategi Pemasaran. Edisi 11. Yogyakarta: Andi Offset.1997
- Fandi Tjiptono, . Edisi Ke-empat. Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS). Yogyakarta: ANDI, 2004
- Joko Widodo, Good Governance, Telaah dan Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi, Penerbit Insan Cendika, Surabaya, 2001
- Kotler, Philip, Manajemen Perusahaan. Jilid I. Edisi Keenam, Jakarta: Erlangga, 1996
- Kotler Philip Dan Gary Amstrong, Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi ketiga. Jakarta; Erlangga,1997
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Nomor:14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara pelayanan Publik.
- Orborne, David, dan Gaebler, Mewirusahaakan Birokrasi, Pustaka Binaman Presindo, Jakarta, 2000