

**LAPORAN AKHIR**  
**Survey Kepuasan Masyarakat Atas Layanan RSU Haji Provinsi Jawa Timur Tahun 2022**



*CV. Tajah Belas Agustus 45*  
MANAGEMENT CONSULTANT, TRAINING AND MENTORING, COACHING AND EMPOWERMENT  
SEMOLWARU 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 Provinsi Jawa Timur yang memiliki komitmen tinggi untuk terus meningkatkan kinerja pelayanannya, melakukan Survey Kepuasan Masyarakat atas layanan yang disediakan RSU Haji Provinsi Jawa Timur.

Sehubungan dengan selesainya kegiatan Survey, maka disusunlah sebuah laporan yang menjelaskan berbagai temuan dan hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada RSU Haji Provinsi Jawa Timur 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, September 2022

Tim Penyusun

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
Daftar Grafik .....	v
Daftar Tabel .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan .....	3
1.3 Manfaat.. .....	3
1.4 Ruang Lingkup .....	4
1.5 Landasan Hukum .....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	<b>6</b>
<b>BAB III METODE KAJIAN</b>	<b>11</b>
3.1 Tipe Kajian .....	11
3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	11
3.3 Teknik Sampel .....	12
3.4 Metode Analisis .....	12
<b>BAB IV RS. HAJI SURABAYA</b>	<b>14</b>
4.1 Sejarah Singkat .....	14
4.2 Visi dan Misi RS Haji Surabaya .....	15
4.3 Struktur Organisasi .....	16
4.4 Tugas Pokok dan Fungsi RS Haji Surabaya.....	19
4.5 Sumber Daya Manusia .....	19
4.6 Layanan RS Haji Surabaya .....	21
<b>BAB V DATA DAN PEMBAHASAN</b>	<b>26</b>
5.1 IKM Instalasi Rawat Jalan .....	26
5.1.1 Profil Responden Rawat Jalan RS Haji.....	26
5.1.2 Nilai IKM Per Unsur Inst Rawat Jalan .....	28
5.1.3 Pembahasan .....	32
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.....	41
5.3.1	Profil Responden Hemodialisa RS Haji.....	41
5.3.2	Nilai IKM Per Unsur Inst Hemodialisa .....	42
5.3.3..	Pembahasan .....	46
5.3.4	Saran Dari Masyarakat .....	47
5.4	IKM Instalasi Gawat Darurat .....	47
5.4.1	Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RS Haji.....	47
5.4.2	Nilai IKM Per Unsur Instalasi Gawat Darurat.....	49
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.....	57
5.5.3	Pembahasan .....	61
5.5.4	Saran Dari Masyarakat .....	62
5.6	IKM Instalasi Rawat Inap 1.....	62
5.6.1	Profil Responden Instalasi Rawat Inap 1RS Haji.....	62
5.6.2	Nilai IKM Per Unsur Instalasi Instalasi Rawat Inap 1.....	64
5.6.3	Pembahasan .....	68
5.6.4	Saran Dari Masyarakat .....	68
5.7	IKM Instalasi Rawat Inap 2.....	69
5.7.1	Profil Responden Instalasi Rawat Inap 2 RS Haji.....	69
5.7.2	Nilai IKM Per Unsur Instalasi Instalasi Rawat Inap 2.....	70
5.7.3	Pembahasan .....	74
5.7.4	Saran Dari Masyarakat .....	75
5.8	IKM Instalasi GNA.....	76
5.8.1	Profil Responden Instalasi GNARS Haji.....	76
5.8.2	Nilai IKM Per Unsur Instalasi GNA.....	78
5.8.3	Pembahasan .....	82
5.8.4	Saran Dari Masyarakat .....	83
5.9	IKM Instalasi Patologi Anatomi.....	83
5.9.1	Profil Responden Instalasi Patologi Anatomi.....	83
5.9.2	Nilai IKM Per Unsur Instalasi Patologi Anatomi.....	85
5.9.3	Pembahasan .....	90
5.9.4	Saran Dari Masyarakat .....	91
5.10	IKM Instalasi Farmasi .....	91
5.10.1	Profil Responden Instalasi Farmasi.....	91
5.10. 2	Nilai IKM Per Unsur Instalasi Farmasi.....	93
5.10.3	Pembahasan .....	97

5.10.4	Saran Dari Masyarakat .....	98
5.11	IKM Instalasi Gigi dan Mulut.....	99
5.11.1	Profil Responden Instalasi Gigi dan Mulut .....	99
5.11.2	Nilai IKM Per Unsur Instalasi Gigi dan Mulut.....	101
5.11.3	Pembahasan .....	105
5.11.4	Saran Dari Masyarakat .....	107
5.12	IKM Instalasi ICU.....	107
5.12.1	Profil Responden Instalasi ICU.....	107
5.12.2	Nilai IKM Per Unsur Instalasi ICU.....	109
5.12.3	Pembahasan .....	113
5.12.4	Saran Dari Masyarakat .....	115
5.13	IKM Instalasi Radiologi.....	115
5.13.1	Profil Responden Instalasi Radiologi.....	115
5.13.2	Nilai IKM Per Unsur Instalasi Radiologi.....	117
5.13.3	Pembahasan .....	122
5.13.4	Saran Dari Masyarakat .....	124
5.14	IKM Instalasi Rekam Medik.....	124
5.14.1	Profil Responden Instalasi Rekam Medik .....	124
5.14.2	Nilai IKM Per Unsur Instalasi Rekam Medik.....	126
5.14.3	Pembahasan .....	131
5.14.4	Saran Dari Masyarakat .....	132
5.15	IKM Instalasi Patologi Klinik .....	133
5.15.1	Profil Responden Instalasi Patologi Klinik .....	133
5.15.2	Nilai IKM Per Unsur Instalasi Patologi Klinik.....	135
5.15.3	Pembahasan .....	139
5.15.4	Saran Dari Masyarakat .....	140
5.16	IKM Instalasi Bedah Sentral .....	141
5.16.1	Profil Responden Instalasi Bedah Sentral .....	141
5.16.2	Nilai IKM Per Unsur Instalasi Bedah Sentral.....	143
5.16.3	Pembahasan .....	147
5.16.4	Saran Dari Masyarakat .....	148
5.17	IKM RSUD Haji Surabaya.....	149
5.17.1	Profil Responden RSUD Haji Surabaya.....	149
5.17.2	Nilai IKM Per Unsur RSUD Haji Surabaya .....	151
5.17.3	Pembahasan .....	155
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP</b>	
<b>6.1</b>	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>160</b>
<b>6.2</b>	<b>Rekomendasi .....</b>	<b>161</b>
<b>Daftar Bacaan</b>		<b>163</b>

## Daftar Grafik

No Grafik	Nama Grafik	Halaman
5.1	Resp. Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	26
5.2	Resp. Rawat Jalan Berdasarkan usia .....	27
5.3	Resp. Rawat Jalan Berdasarkan Pendidikan .....	27
5.4	Resp. Rehab Medik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
5.5	Resp. Rehab Medik Berdasarkan usia .....	35
5.6	Resp. Rehab Medik Berdasarkan Pendidikan .....	35
5.7	Resp. Hemodialisa Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
5.8	Resp. Hemodialisa Berdasarkan usia .....	42
5.9	Resp. Hemodialisa Berdasarkan Pendidikan .....	42
5.10	Resp. IGD Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
5.11	Resp. IGD Berdasarkan usia .....	48
5.12	Resp. IGD Berdasarkan Pendidikan .....	49
5.13	Resp. VK Bersalin Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
5.14	Resp. VK Bersalin Berdasarkan usia .....	56
5.15	Resp. VK Bersalin Berdasarkan Pendidikan .....	56
5.16	Resp. Rawat Inap 1 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
5.17	Resp. Rawat Inap1 Berdasarkan usia .....	63
5.18	Resp. Rawat Inap 1 Berdasarkan Pendidikan .....	64
5.19	Resp. Rawat Inap 2 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	69
5.20	Resp. Rawat Inap 2 Berdasarkan usia .....	70
5.21	Resp. Rawat Inap 2 Berdasarkan Pendidikan .....	70
5.22	Resp. GNA Berdasarkan Jenis Kelamin .....	76
5.23	Resp. GNA Berdasarkan usia .....	77
5.24	Resp. GNA Berdasarkan Pendidikan .....	77
5.25	Resp. Patologi Anatomi Berdasarkan Jenis Kelamin .....	84
5.26	Resp. Patologi Anatomi Berdasarkan usia .....	84
5.27	Resp. Patologi Anatomi Berdasarkan Pendidikan .....	85
5.28	Resp. Farmasi Berdasarkan Jenis Kelamin .....	91
5.29	Resp. Farmasi Berdasarkan usia .....	92
5.30	Resp. Farmasi Berdasarkan Pendidikan .....	93
5.31	Resp. Gigi dan Mulut Berdasarkan Jenis Kelamin .....	99
5.32	Resp. Gigi dan Mulut Berdasarkan usia .....	100
5.33	Resp. Gigi dan Mulut Berdasarkan Pendidikan .....	100
5.34	Resp. ICU Berdasarkan Jenis Kelamin .....	107
5.35	Resp. ICU Berdasarkan usia .....	108
5.36	Resp. ICU Berdasarkan Pendidikan .....	109
5.37	Resp. Radiologi Berdasarkan Jenis Kelamin .....	116

5.38	Resp. Radiologi Berdasarkan usia .....	116
5.39	Resp. Radiologi Berdasarkan Pendidikan .....	117
5.40	Resp. Rekam Medik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	124
5.41	Resp. Rekam Medik Berdasarkan usia .....	125
5.42	Resp. Rekam Medik Berdasarkan Pendidikan .....	126
5.43	Resp. Patologi Klinik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	133
5.44	Resp. Patologi Klinik Berdasarkan usia .....	134
5.45	Resp. Patologi Klinik Berdasarkan Pendidikan .....	134
5.46	Resp. Inst Bedah Sentral Berdasarkan Jenis Kelamin .....	141
5.47	Resp. . Inst Bedah Sentral Berdasarkan usia .....	142
5.48	Resp. . Inst Bedah Sentral Berdasarkan Pendidikan.....	142
5.49	Resp. RSUD Haji Surabaya Berdasarkan Jenis Kelamin .....	149
5.50	Resp. . RSUD Haji Surabaya Berdasarkan usia .....	150
5.51	Resp. . RSUD Haji Surabaya Berdasarkan Pendidikan.....	151

## Daftar Tabel

No Tabel	Nama Tabel	Halaman
4.1	SDM RS Haji Surabaya .....	20
4.2	Distribusi Tenaga Spesialis di RS Haji Surabaya .....	20
5.1	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi Rawat Jalan .....	33
5.2	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi Rehab Medik .....	40
5.3	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi Hemodialisa.....	47
5.4	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi IGD.....	54
5.5	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi VK Bersalin .....	60
5.6	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi Rawat Inap 1 .....	68
5.7	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi Rawat Inap 2 .....	75
5.8	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi GNA.....	83
5.9	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi Patologi Anatomi	90
5.10	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi Farmasi	98
5.11	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi Gigi dan Mulut	106
5.12	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi ICU	115
5.13	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi Radiologi	122
5.14	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi Rekam Medik	132
5.15	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi Patologi Klinik	140
5.16	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Instalasi Bedah Sentral	148
5.17	Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu RSUD Haji Surabaya .....	155
5.18	Nilai Mutu Pelayanan dan Unsur yang perlu diperhatikan .....	156

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN DI RSU HAJI PROVINSI JAWA TIMUR**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pemberian pelayanan dan mendekati pelayanan dengan baik dan profesional seperti yang sudah menjadi tujuan dari semua lembaga pemerintah. 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 yang 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 membenahan diri terhadap proses-proses pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi pemerintahan menjadi sangat penting dilakukan.

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. Sasaranyang 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 Provinsi 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 Provinsi 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 Provinsi Jawa Timur sebagai salah satu lembaga pelayan publik yang ada di lingkungan pemerintah Provinsi 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 Provinsi Jawa Timuryang selama satu tahun terakhir ini dilakukan.

## **1.3. Manfaat**

Manfaat kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Rumah Sakit Umum Haji Provinsi Jawa Timur adalah :

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

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

## **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 Provinsi Jawa Timur

### **1.4.2. Ruang Lingkup Waktu**

Waktu pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan pada waktu bulan Agustus dan September Tahun 2022

## **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 Provinsi Jawa Timur
- k. Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Timur Nomor 75 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Rumah Sakit Umum Haji Provinsi Jawa Timur Provinsi 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, Provinsi 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 Kuesioner, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden. Teknik Kuesioner 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	50
2	Rehab Medik	14
3	Hemodialisa	5
4	Gawat Darurat	7
5	VK Bersalin	5
6	Rawat Inap 1	5
7	Rawat Inap 2	5
8	Graha Nur Afiyah	5
9	Patologi Natomi	5
10	Farmasi	119
11	Gigi Dan Mulut	10
12	ICU	5
13	Radiologi	20
14	Rekam Medik	60
15	Patologi Klinik	81
16	Bedah Sentral	5
TOTAL		401

### 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 Provinsi Jawa Timur**

#### **4.1. Sejarah Singkat**

Rumah Sakit Umum (RSU) Haji Provinsi Jawa Timur 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 didanai 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. Padatanggal 30 Oktober 2008 sesuai Surat Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1003/Menkes/SK/X/2008, RSU Haji Provinsi Jawa Timur 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 Provinsi Jawa Timur ditetapkan sebagai rumah sakit dengan status Badan Layanan Umum Daerah (BLUD).

Pada tahun 2015 RSU Haji Provinsi Jawa Timur mendapat tugas sebagai atau menjadi rumah sakit Rujukan regional Perluasan Zona Integritas. Perkembangan selanjutnya dari RSU Haji Provinsi Jawa Timur yang mewarnai perjalanan sejarah RSU Haji Provinsi Jawa Timur terjadi pada tahun 2018, pada tahun ini RSU Haji Provinsi Jawa Timur 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 Provinsi Jawa Timur 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 Provinsi Jawa Timur mendapat kepercayaan sebagai rumah sakit Rujukan Covids Regional.

## **4.2. Visi dan Misi RSU Haji Provinsi Jawa Timur**

### **4.2.1. Visi RS Haji Provinsi Jawa Timur**

RumahSakitPilihanMasyarakat, Prima danIslamdalamPelayanan yang berstandarInternasional, didukungPendidikandanPenelitian yang Berkualitas

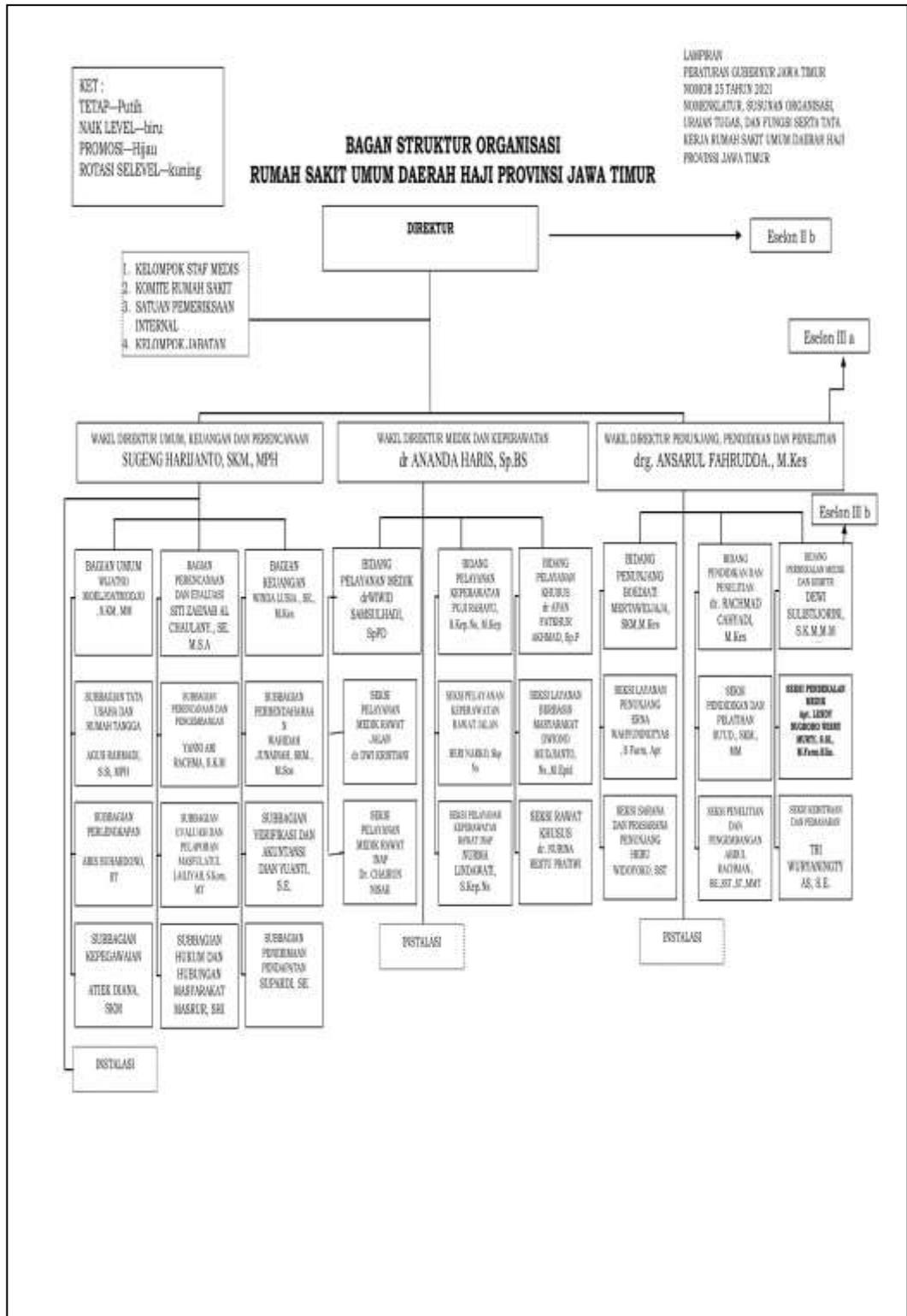
### **4.2.2. Misi RSUHaji Provinsi Jawa Timur**

- 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

### 4.2.3. Jajaran Direksi RSU Haji Provinsi Jawa Timur

	<p><b>dr. Herlin Ferliana, M.Kes</b> Direktur Utama Masa Jabatan Agustus 2021 sampai dengan sekarang</p>
	<p><b>dr. Ananda Haris, Sp.BS</b> WaDir Pelayanan Medik dan Keperawatan</p>
	<p><b>Dr. Drg.Ansarul Fehrudda, M.Kes</b> WaDir Penunjang Medik &amp; Diklit</p>
	<p><b>Sugeng Harijanto, SKM., MPH</b> Wakil Direktur Umum dan Keuangan</p>

### 4.2.4. Struktur Organisasi dan Pejabat Struktural RSU Haji Provinsi Jawa Timur



### **4.3. Tugas Pokok dan Fungsi RS Haji Provinsi Jawa Timur**

Berdasarkan Peraturan gubernur Jawa Timur No. 16 Tahun 2008, tugas pokok dan fungsi RSUHaji Provinsi Jawa Timur adalah sebagai berikut:

#### **4.3.1. Tugas Pokok**

Melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasilguna 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 .

#### **4.3.2. Fungsi RS Haji Provinsi Jawa Timur**

1. PenyelenggaraanPelayananMedik
2. PenyelenggaraanPelayananPenunjangMedikdan Non Medik
3. PenyelenggaraanPelayanandanAsuhanKeperawatan
4. PenyelenggaraanPelayananRujukan
5. Penyelenggaraan Usaha PendidikandanPelatihan
6. PelaksanaanFasilitasPenyelenggaraanPendidikanbagicalondokter, dokterspesilalis, sub spesialisdantenagakesehatanlainnya
7. PenyelenggaraanPenelitiandanpengembangankesehatan
8. Penyelenggaraankegiatanketatausahaan
9. Pelaksanaantugas-tugaslainnya yang diberikanolehgubernur

### **4.4. Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia yang terlibat dan menggerakkan roda organisasi RS Haji Provinsi Jawa Timurterdiri 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 Provinsi Jawa Timur berjumlah 1.192 orang seperti yang terlihat dalam tabel 4.1 berikut ini.

Tabel 4.1 Sumber Daya Manusia RS Haji Provinsi Jawa Timur

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
<b>TOTAL</b>	<b>763</b>	<b>429</b>	<b>1.192</b>

Tenaga yang terlibat dalam organisasi RS Haji Provinsi Jawa Timur 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 Provinsi Jawa Timur.

Tabel 4.2. Distribusi Tenaga Spesialis di RS Haji Provinsi Jawa Timur

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
	<b>JUMLAH</b>	<b>74</b>

#### 4.5. Layanan RSUHaji Provinsi Jawa Timur

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

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

Sementara itu untuk layanan-layanan lain yang memang sudah dijalankan oleh RS Haji Provinsi Jawa Timur 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. Pajak 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

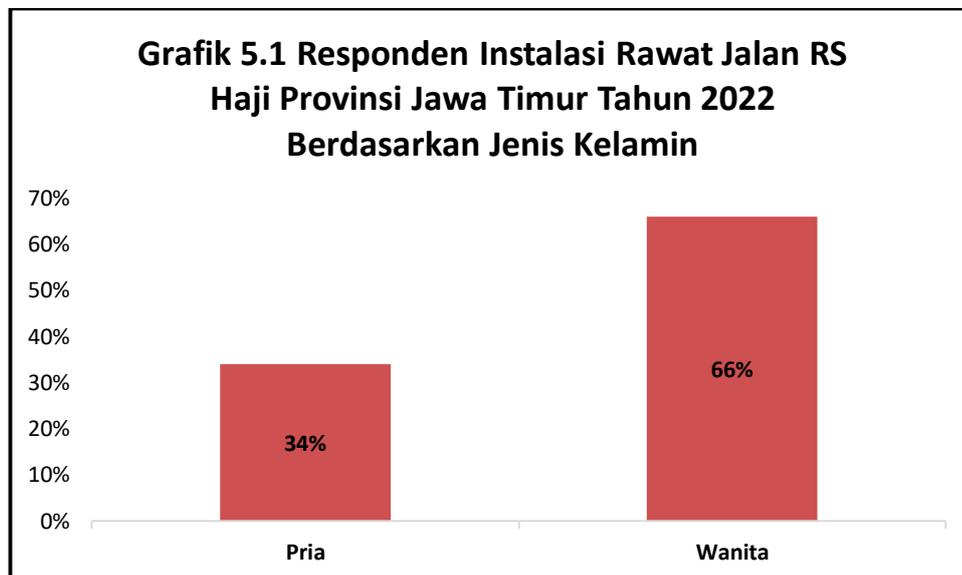
#### 5.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Rawat Jalan

##### 5.1.1. Profil Responden

Jumlah responden yang merupakan sampel kajian pada Unit Instalasi Rawat Jalan yang terjaring sebanyak 50 responden. Data yang ada memberikan gambaran responden sebagaimana dibawah.

##### 5.1.1.1. Jenis Kelamin

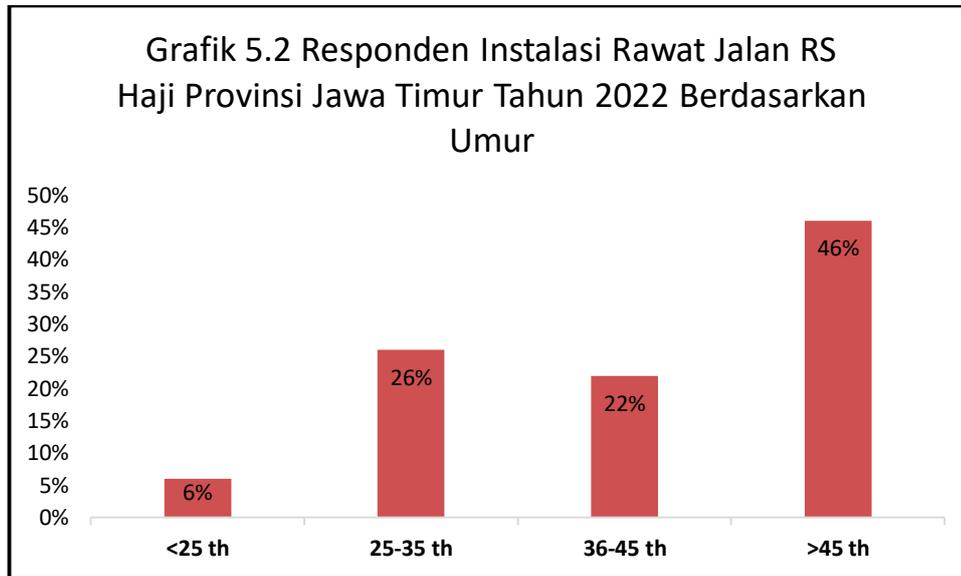
Karakteristik responden di lihat berdasarkan Jenis Kelamin, nampak bahwa sebesar 34% berjenis kelamin Pria dan sebesar 66% berjenis kelamin Wanita. Dengan demikian sebagian besar responden untuk Unit Instalasi Rawat Jalan adalah Wanita.



##### 5.1.1.2. Berdasarkan Usia

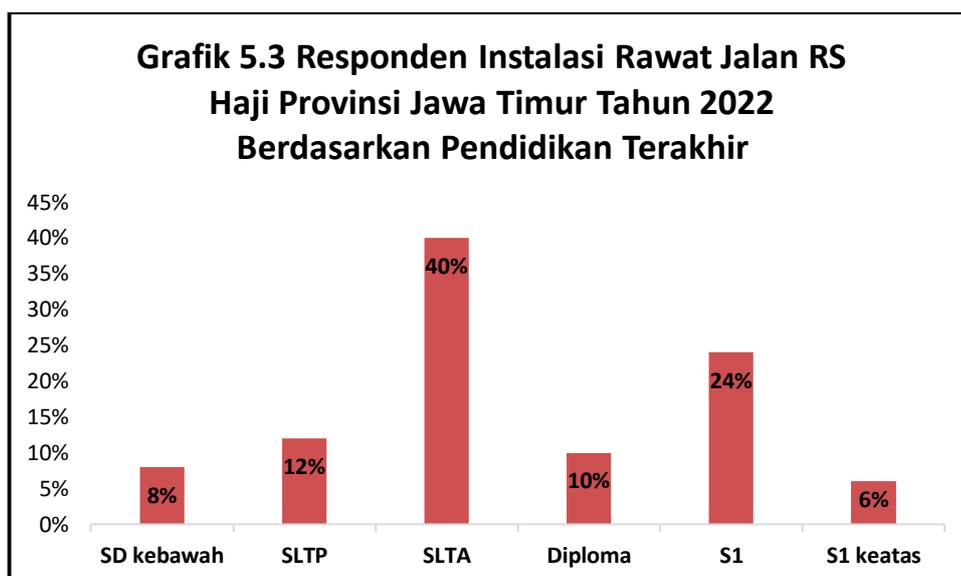
Berdasarkan Usia nampak bahwa sebesar 6 % responden memiliki usia dibawah 25 tahun, sebesar 26 % berusia antara 25-

35 tahun, sebesar 22 % berusia antara 36-45 Tahun dan sisanya sebesar 46 % 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 8 % berpendidikan SD kebawah, 12 % berpendidikan SLTP, sebesar 40 % berpendidikan SLTA, sebesar 24 % berpendidikan S1 dan sebesar 6 % S1 keatas.



### 5.1.2. Nilai IKM Per Unsur

#### 5.1.2.1. Persyaratan Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>98.5</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>95</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Unsur persyaratan pelayanan memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

#### 5.1.2.2. Prosedur Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>95</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>95</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur prosedur pelayanan sangat baik, sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

#### 5.1.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>84,5</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>91</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
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) :	<b>94,5</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>92</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur Kesesuaian Biaya memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

#### 5.1.2.5. Kesesuaian Spesifikasi Produk pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>95</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>97</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur spesifikasi produk pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

#### 5.1.2.6. Kompetensi Petugas Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>89</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>90</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan sangat baik, perlu dipertahankan dan ditingkatkan karena Nilai berada pada posisi A yang kurang	

### 5.1.2.6.1 Sub Unsur Petugas Pelayanan

Kompetensi Pelaksana pelayanan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	90,5	A (sangat baik)
2	Perawat	90	A (sangat baik)
3	Petugas Lab	89	A (sangat baik)

Interpretasi: Ketiga Sub Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan memiliki nilai mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan

### 5.1.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>89</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>91</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	

Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan sangat baik, perlu dipertahankan dan ditingkatkan karena Nilai berada pada posisi A yang kurang

### 5.1.2.7.1 Sub Unsur Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	90,5	A (sangat baik)
2	Perawat	87,5	B (baik)
3	Petugas Lab	89	A (sangat baik)

Interpretasi: Dua Sub Unsur Perilaku pelaksana memiliki nilai Mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan, dan satu sub unsur memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya

### 5.1.2.8. Penanganan pengaduan

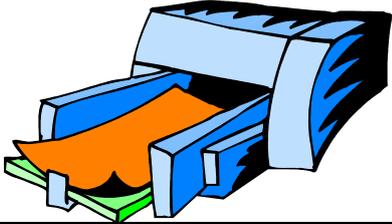
	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>83,5</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>84</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	

Kinerja unsur penanganan pengaduan pelayanan baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya

### 5.1.2.8.1 Sub Unsur Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Tata Cara Pengaduan	82	B (baik)
2	Tata Cara Penanganan Pengaduan	85	B (baik)
Interpretasi: Dua Sub Unsur Penanganan Pengaduan memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya			

### 5.1.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>82,94</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>85</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur Sarana dan Prasarana pelayanan baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

### 5.1.2.9.1 Sub Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Ketersediaan Ruang Tunggu	83	B (baik)
2	Ketersediaan Loker Pendaftaran	84	B (baik)
3	Ketersediaan Loker Pembayaran	82	B (baik)
4	Ketersediaan Kantin	82,5	B (baik)
5	Ketersediaan Sarana Laboratorium	85	B (baik)
6	Ketersediaan Sarana Toilet	83	B (baik)
7	Ketersediaan Sarana Parkir	77	B (baik)
8	Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan	87,5	B (baik)
9	Ketersediaan Petugas Informasi	82,5	B (baik)
Interpretasi: Semua Sub Unsur Sarana dan Prasarana memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.			

### 5.1.2.10. IKM Unit Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>90,31</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>91</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
<p>Menurut persepsi responden kinerja pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji Provinsi Jawa Timur Sangat Baik sehingga perlu dipertahankan</p>	

### 5.1.3. Pembahasan

Secara kumulatif nilai mutu pelayanan pada Unit Instalasi Rawat Jalan adalah sebesar = 90,31 , 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 3 unsur pelayanan yang memiliki nilai relatif rendah dibandingkan yang lain yaitu :

1. Unsur Kecepatan dan ketepatan Waktu
2. Unsur Penanganan Pengaduan
3. Unsur Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Diantara unsur pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian yang lebih diantara lainnya adalah unsur Kecepatan dan Ketepatan Waktu, 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	98,5	95	3,5	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	95	95	0	A
3	Waktu Penyelesaian	84,5	91	-7	B
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	94,5	92	2,5	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95	97	-2	A
6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	89,83	90	-0	A
7	Perilaku Pelaksana	89	91	-2	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	83,5	84	-0	B
9	Sarana dan Prasarana	82,94	85	-2	B
	TOTAL	90,31	91	-1	A

### 3.1.4. 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

- Perilaku Perawat Kurang Ramah
- Lahan parkir kurang luas

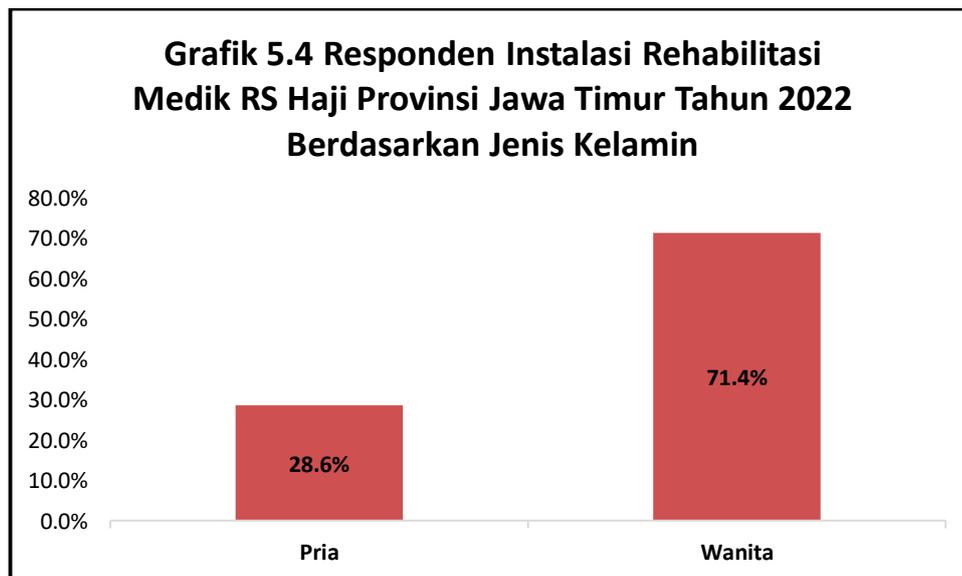
## 5.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Rehab Medik

### 5.2.1. Profil Responden

Berdasar hasil pengumpulan data jumlah responden yang terjaring menjadi sumber informasi pada Unit Instalasi Rekam Medik sebesar 14 responden. Profil responden pada Unit Instalasi Rekam Medik sebagaimana penjelasan dibawah.

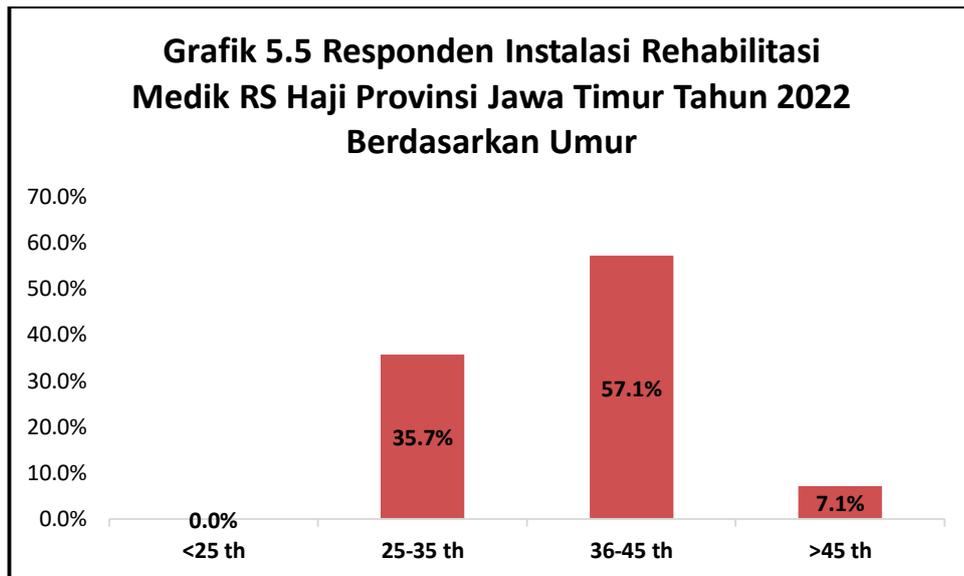
#### 5.2.1.1. Jenis Kelamin

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



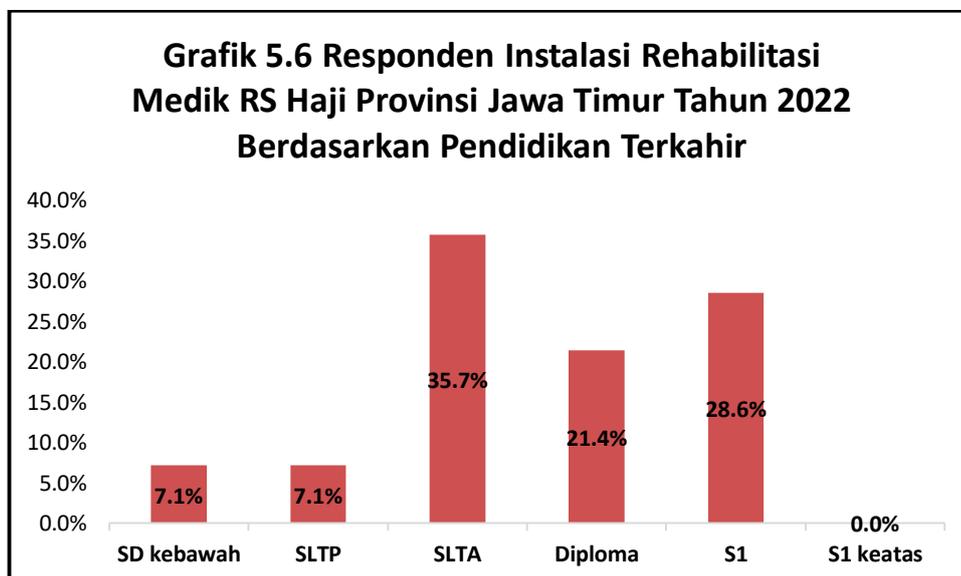
#### 5.2.1.2. Berdasarkan Usia

Sementara itu, berdasarkan usia data yang ada menggambarkan bahwa sebesar 35.7% berusia antara 25 tahun-35 tahun, sebesar 57.1 % berusia antara 36 tahun – 45 tahun dan sebesar 7.1 5 % berusia diatas 45 tahun. Dengan demikian sebagian besar responden berusia antara 36 tahun – 45 tahun.



### 5.2.1.3. Berdasarkan Pendidikan

Berdasar tingkat pendidikan data yang ada untuk responden pada Unit Instalasi Rekam Medik , sebesar 7.1% berpendidikan SD kebawah, sebesar 7.1 % berpendidikan SLTP, sebesar 35.7 % berpendidikan SLTA dan sebesar 21.4 % berpendidikan Diploma serta sebesar 28.6 % berpendidikan Sarjana Strata 1



## 5.2.2. Nilai IKM Per Unsur

### 5.2.2.1. Persyaratan Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>100,00</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>98,2</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik )</b>
Interpretasi :	
Unsur persyaratan pelayanan memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

### 5.2.2.2. Prosedur Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>94,64</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>98,2</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (sangatBaik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur prosedur pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

### 5.2.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>94,64</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>98,2</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (SangatBaik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja Kecepatan waktu pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

#### 5.2.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>94,64</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (SangatBaik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur kesesuaian biaya pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

#### 5.2.2.5. Kesesuaian Spesifikasi Produk pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>98,21</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>96,4</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (SangatBaik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur kesesuaian spesifikasi produk pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

#### 5.2.2.6. Kompetensi Petugas Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>87,5</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>93,5</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

##### 5.2.2.6.1 Sub Unsur Kompetensi Petugas

Kompetensi Pelaksana pelayanan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	89	A (sangat baik)
2	Perawat	86	B (baik)
3	Petugas Lab	88	B (baik)
Interpretasi: Satu Sub Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan memiliki nilai mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan, kedua Sub Unsur memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya			

### 5.2.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>77,38</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>81,5</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

#### 5.2.7.2.1 Sub Unsur Perilaku Petugsa

Perilaku Pelaksana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	79	B (baik)
2	Perawat	75	B (baik)
3	Petugas Lab	79	B (baik)
Interpretasi: Dua Sub Unsur Perilaku pelaksana memiliki nilai Mutu mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya			

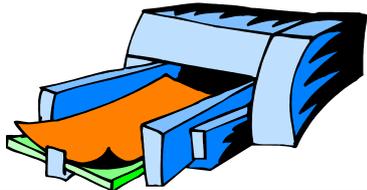
### 5.2.2.8. Penanganan pengaduan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>77,68</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>78,6</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur Penanganan Pengaduan perlu ditingkatkan untuk dapat memenuhi kebutuhan pengguna	

#### 5.2.2.8.1 Sub Unsur Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Tata Cara Pengaduan	75	B (baik)
2	Tata Cara Penanganan Pengaduan	80	B (baik)
Interpretasi: Dua Sub Unsur Penganganan Pengaduan memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya			

### 5.2.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>77,58</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>84,9</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur Kelengkapan Sarana dan Prasarana lebih memperhatikan apa yang diinginkan pengguna	

#### 5.2.2.9.1 Sub Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Ketersediaan Ruang Tunggu	79	B (baik)
2	Ketersediaan Loker Pendaftaran	80	B (baik)
3	Ketersediaan Loker Pembayaran	80	B (baik)
4	Ketersediaan Kantin	71	B (baik)
5	Ketersediaan Sarana Laboratorium	80	B (baik)
6	Ketersediaan Sarana Toilet	71	B (baik)
7	Ketersediaan Sarana Parkir	68	B (baik)
8	Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan	84	B (baik)
9	Ketersediaan Petugas Informasi	84	B (baik)
Interpretasi: Semua Sub Unsur Sarana dan Prasarana memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.			

### 5.2.2.10. IKM Unit Instalasi Rehab Medik Rumah Sakit Umum Haji

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>89,14</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>92,2</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja Unit Instalasi Rehab Medik Rumah Sakit Umum Haji dalam kategori sangat baik, perlu dipertahankan dan ditingkatkan karena Nilai berada pada posisi	

A yang kurang

### 5.2.3. Pembahasan

Jika dilihat berdasar distribusi nilai mutu pelayanan dan nilai mmutu total dari Unit Instalasi Rehab Medik Rumah Sakit Umum Haji Provinsi Jawa Timur dapat dijelaskan bahwa nilai mutu pelayanan pada unit instalasi ini memiliki nilai mutu pelayanan sebesar 89.14. Hal demikian berarti nilai mutu pelayanan pada unit instalasi ini berada dalam kategori Sangat Baik, dengan demikian hal ini berarti kinerja pelayanan pada unit instalasi Rehab Medik perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Terdapat 4 unsur pelayanan pada unit instalasi Rehab Medik memiliki nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori Baik.

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

1. Unsur Kompetensi Petugas Pelayanan
2. Unsur Perilaku Petugas Pelayanan
3. Unsur Penanganan pengaduan, masukan dan saran
4. Unsur Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Diantara unsur pelayanan yang memiliki nilai relatif rendah diantara unsur-unsur pelayanan lainnya, yang memerlukan mendapatkan perhatian adalah unsur Kelengkapan Sarana dan Prasarana. Unsur ini 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. RehabMedik**

No	UNSUR PELAYANAN	Persepsi	Urgensi	Selisih	Nilai Mutu
1	Persyaratan pelayanan	100	98,2	1,8	A
2	Sist.Mekanisme & Prosedur pel	94,64	98,2	-4	A
3	Waktu Penyelesaian	94,64	98,2	-4	A
4	KesesuaianBiayaPelayanan	94,64	100	-5	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	98,21	96,4	1,8	A
6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	87,5	93,5	-6	B
7	Perilaku Pelaksana	77,38	81,5	-4	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	77,68	78,6	-1	B

9	Sarana dan Prasarana	77,58	84,9	-7	B
	TOTAL	89,14	92,2	-3	A

#### 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. Agar ditambah lahan parkir
2. Sarana dan Prasarana ditambah dan diperluas

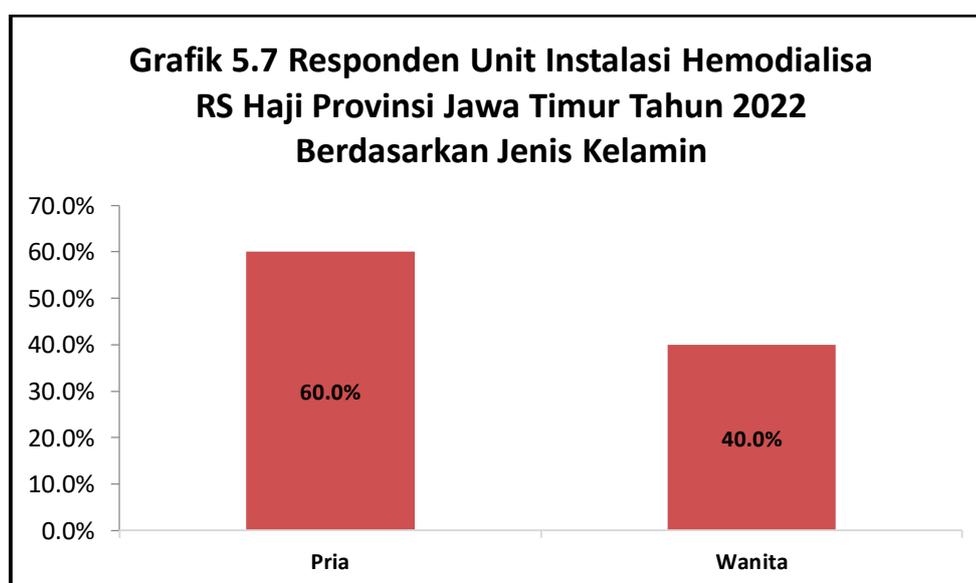
### 5.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Hemodialisa

#### 5.3.1. Profil Responden

Untuk unit Instalasi Hemodialisa jumlah responden yang terjaring adalah sebesar 5 responden. Data yang ada menggambarkan karakteristik responden adalah sebagaimana penjelasan dibawah.

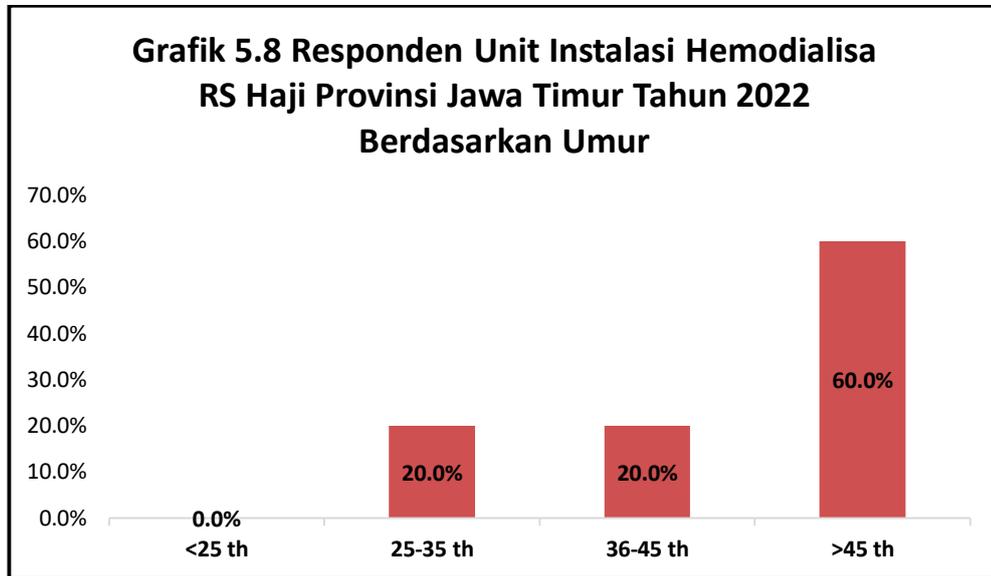
##### 5.3.1.1. Jenis Kelamin

Karakteristik responden pada Unit Instalasi Hemodialisa berdasarkan jenis kelamin nampak bahwa sebesar 60% adalah berjenis kelamin Pria dan sebesar 40% adalah berjenis kelamin Wanita.



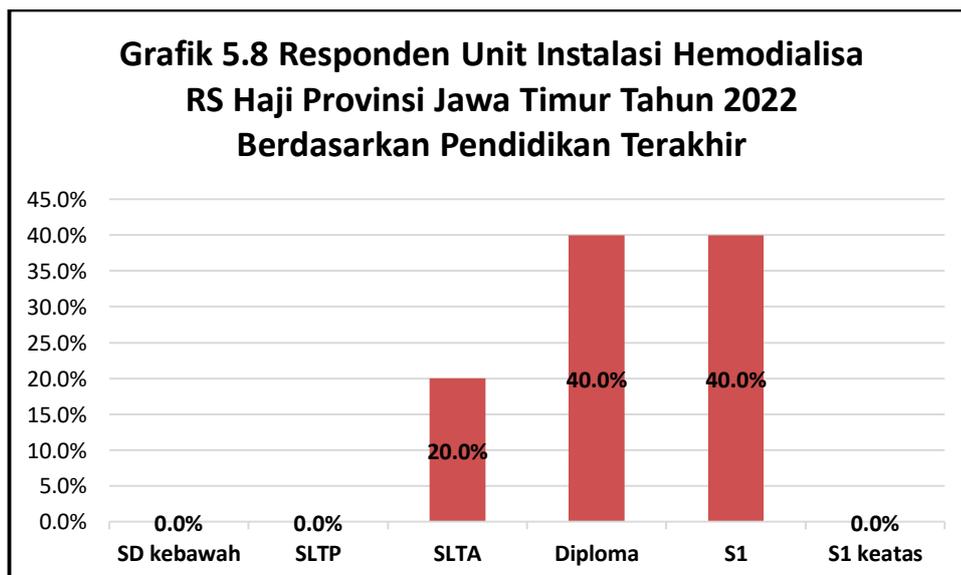
##### 5.3.1.2. Berdasarkan Usia

Karakter berdasarkan usia nampak bahwa sebesar 20 % berusia antara 25 tahun- 35 tahun, sebesar 20 % berusia antara 36 tahun – 45 tahun dan sisanya sebesar 60 % berusia diatas 45 tahun.



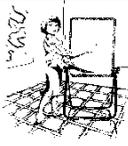
### 5.3.1.3. Berdasarkan Pendidikan

Sementara itu berdasar tingkat pendidikan yang dimiliki oleh responden, data yang ada menjelaskan bahwa sebesar 20 % berpendidikan setingkat SLTA dan sebesar 40 % berpendidikan setingkat Diplomadan sebesar 40% berpendidikan setingkat Sarjana Strata 1.



### 5.3.2. Nilai IKM Per Unsur

### 5.3.2.1. Persyaratan Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>100</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>95</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik )</b>
Interpretasi :	
Unsur persyaratan pelayanan memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

### 5.3.2.2. Prosedur Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>100</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>95</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik )</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur prosedur pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

### 5.3.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>90</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>95</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik )</b>
Interpretasi :	
Kinerja Kecepatan waktu pelayanan adalah Sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

### 5.3.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>95</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik )</b>
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) :	<b>95</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>95</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
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) :	<b>86,67</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>95</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

#### 5.3.2.6.1 Sub Unsur Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi Pelaksana pelayanan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	90	A (sangat baik)
2	Perawat	85	B (baik)
3	Petugas Lab	85	B (baik)
Interpretasi: Satu Sub Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan memiliki nilai mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan, kedua Sub Unsur memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya			

### 5.3.2.7. Perilaku Petugas pelayanan



Nilai Persepsi (IKM) :	<b>90</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>93,3</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan .	

### 5.3.2.7.1 Sub Unsur Perilaku Petugas Pelayanan

Perilaku Pelaksana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	90	A (sangat baik)
2	Perawat	90	A (sangat baik)
3	Petugas Lab	90	A (sangat baik)
Interpretasi: Dua Sub Unsur Perilaku pelaksana memiliki nilai Mutu mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya			

### 5.3.2.8. Penanganan pengaduan

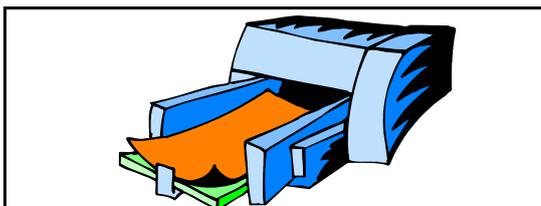


Nilai Persepsi (IKM) :	<b>85</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	Menurut persepsi responden bahwa karyawan memahami dalam penanganan keluhan & pengaduan pelanggan berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya

### 5.3.2.8.1 Sub Unsur Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Tata Cara Pengaduan	85	B (baik)
2	Tata Cara Penanganan Pengaduan	85	B (baik)
Interpretasi: Dua Sub Unsur Penanganan Pengaduan memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya			

### 5.3.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana



Nilai Persepsi (IKM) :	<b>86,67</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>93,3</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B(Baik)</b>
Interpretasi :	
Unsur ini ada pada kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

### 5.3.2.9.1 Sub Unsur Kelengkapan SaranadanPrasarana

Sarana dan Prasarana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Ketersediaan Ruang Tunggu	95	A (sangat baik)
2	Ketersediaan Loker Pendaftaran	95	A (sangat baik)
3	Ketersediaan Loker Pembayaran	90	A (sangat baik)
4	Ketersediaan Kantin	70	B (baik)
5	Ketersediaan Sarana Laboratorium	90	A (sangat baik)
6	Ketersediaan Sarana Toilet	80	B (baik)
7	Ketersediaan Sarana Parkir	80	B (baik)
8	Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan	90	A (sangat baik)
9	Ketersediaan Petugsa Informasi	90	A (sangat baik)
Interpretasi: Enam Sub Unsur Sarana dan Prasarana memiliki nilai mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya, dan tiga sub unsur memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.			

### 5.3.2.10. IKM Unit Instalasi Hemodialisa Rumah Sakit Umum Haji



Nilai Persepsi (IKM) :	<b>92,04</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>95,7</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Hemodialisa berada dalam kategori sangat baik, sehingga perlu dipertahankan.	

### 5.3.3. Pembahasan

Secara kumulatif nilai unit Instalasi Hemodialisa adalah sebesar 92.04, dengan nilai mutu pelayanan pada kategori A (Sangat Baik). Hal demikian berarti bahwa kinerja pelayan pada unit Instalasi Hemodialisa sudah sangat baik sehingga perlu dipertahankan. Meskipun demikian terdapat 4 unsur pelayanan yang memiliki nilai relatif rendah dibanding yang lain atau berada pada nilai mutu pelayanan pada kategori B (Baik), yaitu:

1. Kompetensi Petugas Pelayanan
2. Penanganan Pengaduan
3. Sarana dan Prasarana

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

Unit InstalasiHEMODIALISA					
No	UNSUR PELAYANAN	Persepsi	Urgensi	Selisih	NilaiMutu
1	Persyaratan pelayanan	100	95	5	A
2	Sist, Mekanisme dan Prosedur pel.	100	95	5	A
3	Waktu Penyelesaian	90	95	-5	A
4	KesesuaianBiayaPelayanan	95	100	-5	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95	95	0	A
6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	86,67	95	-8,33	B
7	Perilaku Pelaksana	90	93,3	-3,33	A
8	Penanganan Pengaduan	85	100	-15	B
9	Sarana dan Prasarana	86,67	93,3	-6,67	B
	TOTAL	92,04	95,7	-3,7	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. Fasilitas Kantin lebih diperbanyak dan variasi menu ditambah

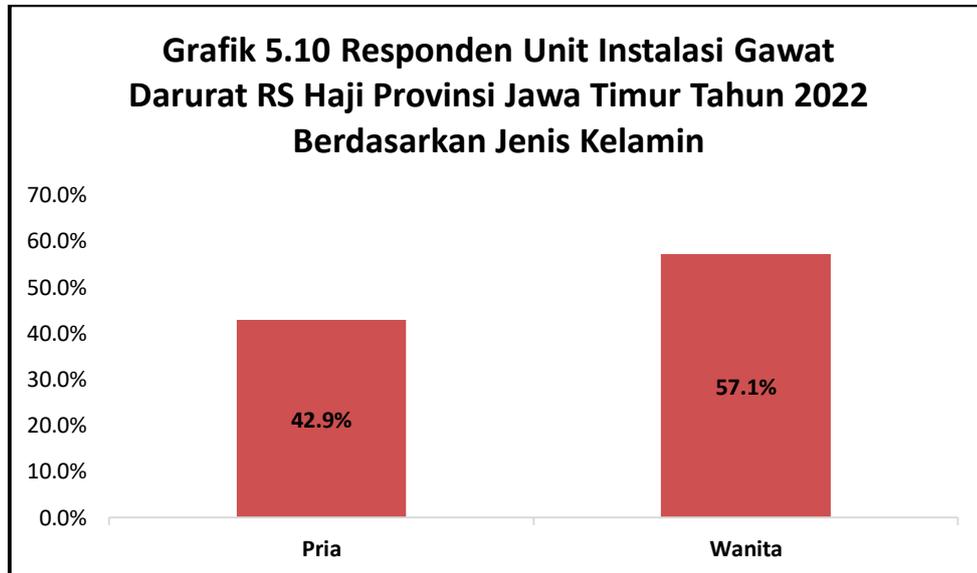
## 5.4. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Gawat Darurat (UGD)

### 5.4.1. Profil Responden

Responden yang terjaring pada Unit Instalasi Gawat Darurat adalah sebesar 7 responden. Karakteristik responden pada Unit Instalasi Gawat Darurat sebagaimana penjelasan dibawah ini.

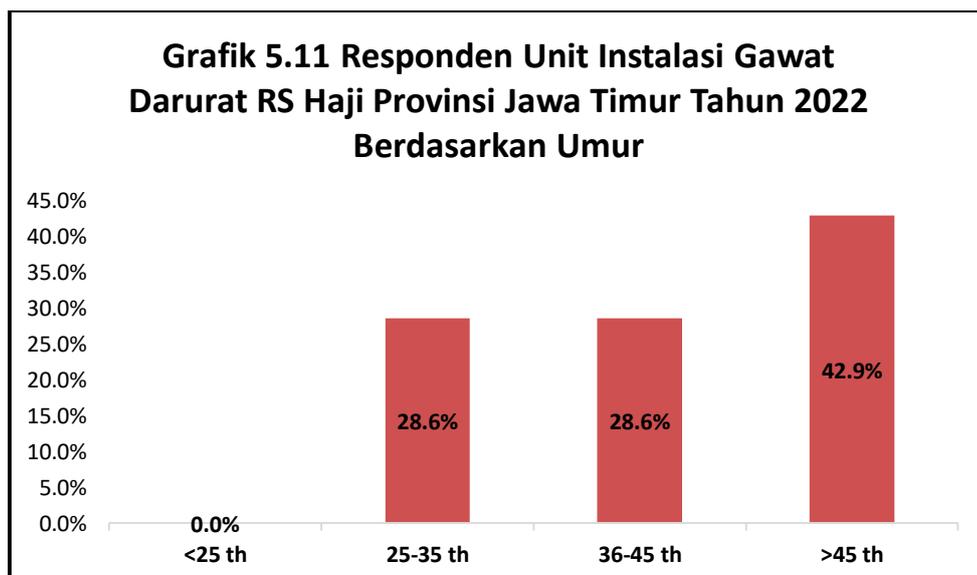
#### 5.4.1.1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, responden yang ada pada Unit Instalasi Gawat Darurat memberikan gambaran bahwa sebesar 42.9 % berjenis kelamin Pria dan sebesar 57.1 % berjenis kelamin Wanita. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin Wanita.



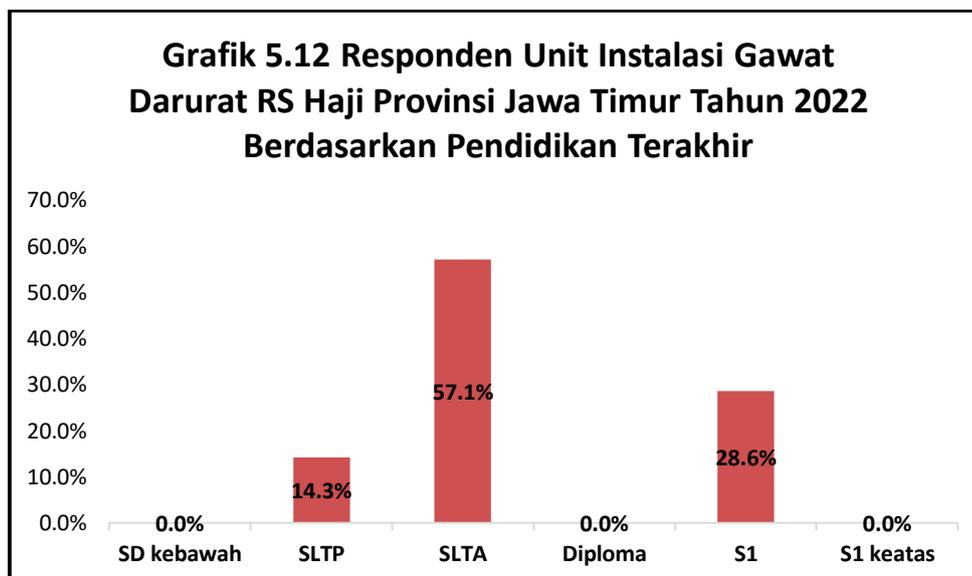
#### 5.4.1.2. Berdasarkan Usia

Sementara itu, ditinjau berdasarkan usia data yang ada menjelaskan bahwa sebesar 28.6 % memiliki usia antara 25 tahun – 35 tahun, sebesar 28.6 % berusia antara 36 tahun – 45 tahun dan sisanya sebesar 42.9 % berusia diatas 45 tahun.



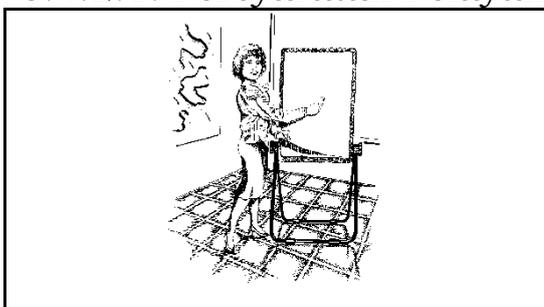
### 5.4.1.3. Berdasarkan Pendidikan

Ditinjau berdasarkan tingkat pendidikan data yang memberi gambaran bahwa sebesar 14.3 % responden berpendidikan setingkat SLTP, sebesar 57.1 % berpendidikan setingkat SLTA dan sebesar 28.6 % berpendidikan setingkat Sarjana Strata 1. Tidak ada responden yang berpendidikan setingkat SD kebawah, Diploma dan Strata 1 keatas.



## 5.4.2. Nilai IKM Per Unsur

### 5.4.2.1. Persyaratan Pelayanan



Nilai Persepsi (IKM)	:	<b>100</b>
Nilai Ekspektasi	:	<b>96</b>
Nilai Mutu Pelayanan	:	<b>A ( Sangat Baik )</b>
Interpretasi	:	
Unsur persyaratan pelayanan memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan		

#### 5.4.2.2. Prosedur Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>96</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur prosedur pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

#### 5.4.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>93</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja Kecepatan waktu pelayanansangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

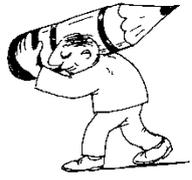
#### 5.4.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>100</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>96</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( SangatBaik)</b>
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) :	<b>100</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
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) :	<b>82</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>92</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

##### 5.4.2.6.1 Sub Unsur Petugas Pelayanan

Kompetensi Pelaksana pelayanan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	82	B (baik)
2	Perawat	82	B (baik)
3	Petugas Lab	82	B (baik)
Interpretasi: Tiga Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya			

#### 5.4.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>92</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>99</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan .	

#### 5.4.2.7.1 Sub Unsur Perilaku Petugas Pelayanan

Perilaku Pelaksana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	89	A (sangat baik)
2	Perawat	89	A (sangat baik)
3	Petugas Lab	96	A (sangat baik)
Interpretasi: Dua Sub Unsur Perilaku pelaksana memiliki nilai Mutu mutu sangat baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya			

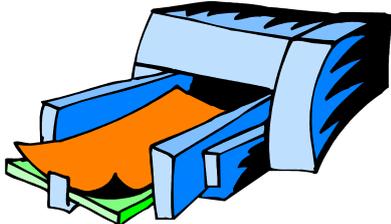
#### 5.4.2.8. Penanganan pengaduan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>91</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden bahwa karyawan memahami dalam penanganan keluhan & pengaduan pelanggan berada dalam kategori sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

#### 5.4.2.8.1 Sub Unsur Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Tata Cara Pengaduan	89	A (sangat baik)
2	Tata Cara Penanganan Pengaduan	93	A (sangat baik)
Interpretasi: Dua Sub Unsur Penganganan Pengaduan memiliki nilai mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya			

#### 5.4.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>81</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>82</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden kelengkapan sarana dan prasarana berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

#### 5.4.2.9.1 Sub Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Ketersediaan Ruang Tunggu	93	A (sangat baik)
2	Ketersediaan Loker Pendaftaran	93	A (sangat baik)
3	Ketersediaan Loker Pembayaran	93	A (sangat baik)
4	Ketersediaan Kantin	68	B (baik)
5	Ketersediaan Sarana Laboratorium	96	A (sangat baik)
6	Ketersediaan Sarana Toilet	75	B (baik)
7	Ketersediaan Sarana Parkir	61	B (baik)
8	Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan	75	B (baik)
9	Ketersediaan Petugasa Informasi	75	B (baik)

Interpretasi: Empat Sub Unsur Sarana dan Prasarana memiliki nilai mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya, dan lima sub unsur memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.

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

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>93</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>96</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Gawat Darurat Rumah sakit Umum Haji Provinsi Jawa Timur 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, 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 dua unsur pelayanan yang memiliki nilai mutu pelayanan dalam kategori Baik. Unsur tersebut adalah unsur Kompetensi Petugas Pelayanan dan Kelengkapan Sarana dan Prasarana.

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	100	96,4	3,6	A
2	Sist. Mekanisme dan Pros.pelayanan	96	100	-4	A
3	Waktu Penyelesaian	93	100	-7	A
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	100	96,4	3,6	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	100	100	0	A
6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	82	91,7	-10	B
7	Perilaku Pelaksana	92	98,8	-7	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	91	100	-9	A
9	Sarana dan Prasarana	81	81,7	-1	B
	TOTAL	93	96,1	-3	A

Unsur Kecepatan dan Ketepatan pelayanan pada unit instalasi Gawat Darurat memiliki nilai mutu sebesar 93, yang berarti kinerja pelayanan berada dalam kategori sangat baik. Hal ini berarti kinerja pelayanan harus dipertahankan. Masalah kompetensi petugas masih menjadi masalah yang harus terus ditingkatkan. 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. Memperbaiki potensi petugas pelayanan untuk lebih sigap dalam pelayanan dan atau menambah jumlah petugas pelayanan jika diperlukan
2. 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. Waktu dalam memberikan pelayanan terlalu lama

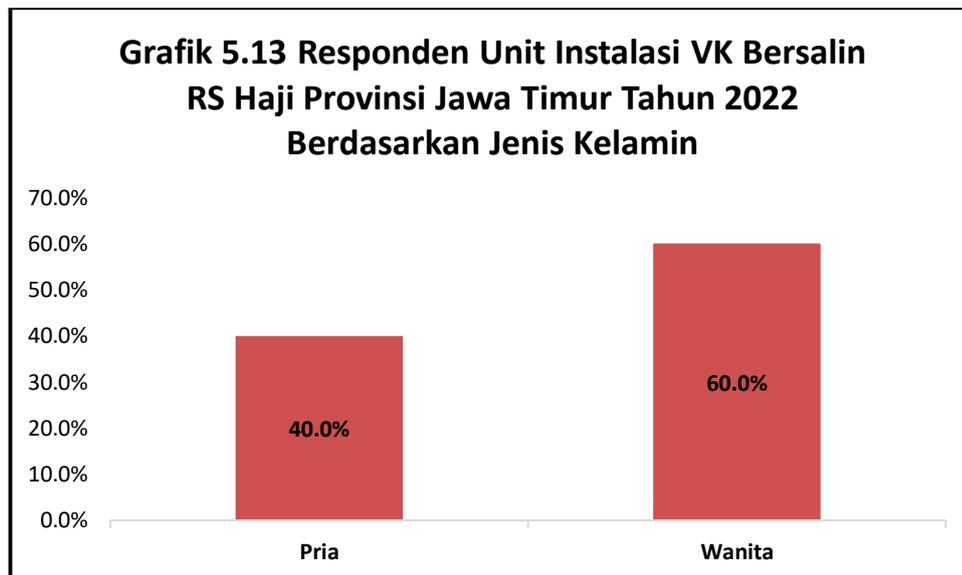
## 5.5. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi VK Bersalin Rumah Sakit Umum Haji Provinsi Jawa Timur

### 5.5.1. Profil Responden

Responden yang terjangkau pada Unit Instalasi VK Bersalin adalah sebesar 5 responden. Karakteristik responden sebagaimana penjelasan dibawah.

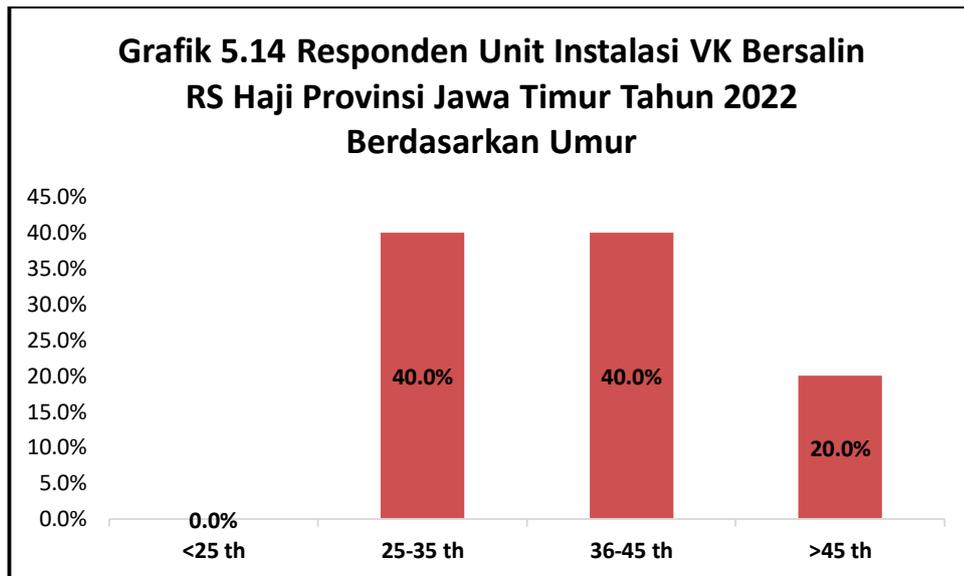
#### 5.5.1.1. Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang ada , karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada Unit Instalasi VK Bersalin sebesar 40 % berjenis kelamin Pria dan sisanya sebesar 60 % berjenis kelamin Wanita. Dengan demikian sebagian besar responden pada unit ini adalah Wanita.



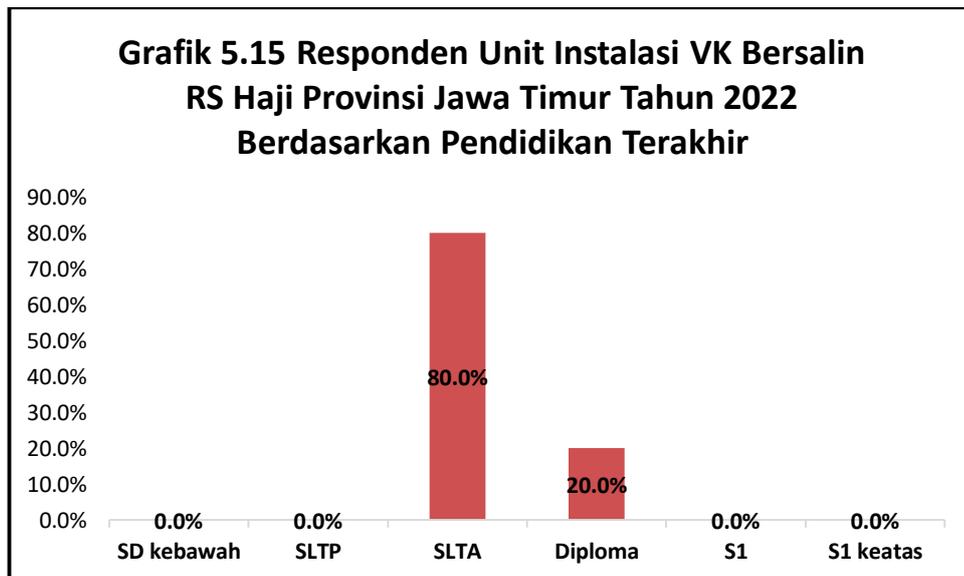
#### 5.5.1.2. Berdasarkan Usia

Berdasarkan data yang ada responden pada Unit Instalasi VK Bersalin , sebesar 40 % berusia antara 25– 35 tahun dan sebesar 40 % berusia antara 36 – 45, sebesar 20 % berusia diatas 45 tahun, dan tidak ada responden yang berusia dibawah 25 tahun.



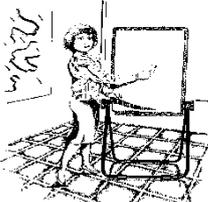
**5.5.1.3. Berdasarkan Pendidikan**

Sementara itu berdasarkan tingkat pendidikan, nampak bahwa responden apda Unit Instalasi VK Bersalin sebesar 80 % berpendidikan setingkat SLTA dan sebesar 20 % berpendidikan setingkat Diploma. Tidak ada responden yang berpendidikan SD kebawah, SLTP , Strata 1 maupun Sarjana Strata 2.



## 5.5.2. Nilai IKM Per Unsur

### 5.5.2.1. Persyaratan Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>95</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>90</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik )</b>
Interpretasi :	
Unsur persyaratan pelayanan memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

### 5.5.2.2. Prosedur Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>95</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik )</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur prosedur pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

### 5.5.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>90</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik )</b>
Interpretasi :	
Kinerja Kecepatan waktu pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

#### 5.5.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>95</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( SangatBaik)</b>
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) :	<b>95</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
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) :	<b>93,33</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100,00</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai sangat baik dan perlu dipertahankan	

### 5.5.2.6.1 Sub Unsur Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi Pelaksana pelayanan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	95	A (sangat baik)
2	Perawat	95	A (sangat baik)
3	Petugas Lab	90	A (sangat baik)
Interpretasi: Tiga Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan memiliki nilai mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya			

### 5.5.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>91,67</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>96,70</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan .	

### 5.5.2.7.1 Sub Unsur Perilaku Petugas Pelayanan

Perilaku Pelaksana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	95	A (sangat baik)
2	Perawat	90	A (sangat baik)
3	Petugas Lab	90	A (sangat baik)
Interpretasi: Tiga Sub Unsur Perilaku pelaksana memiliki nilai Mutu mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya			

### 5.5.2.8. Penanganan pengaduan

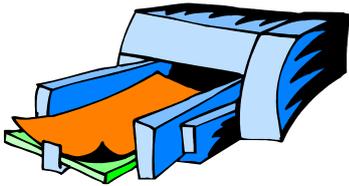
	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>87,50</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden bahwa karyawan memahami dalam penanganan keluhan & pengaduan pelanggan berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

### 5.5.2.8.1 Sub Unsur Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Tata Cara Pengaduan	90	A (sangat baik)
2	Tata Cara Penanganan Pengaduan	85	B (baik)

Interpretasi: Satu Sub Unsur Penganganan Pengaduan memiliki nilai mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya, dan satu sub unsur memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.

### 5.5.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>91,11</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>93,33</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden kelengkapan Sarana dan Prasarana berada dalam kategori sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

#### 5.5.2.9.1 Sub Unsur Saranan dan Prasarana

Sarana dan Prasarana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Ketersediaan Ruang Tunggu	95	A (sangat baik)
2	Ketersediaan Loker Pendaftaran	90	A (sangat baik)
3	Ketersediaan Loker Pembayaran	90	A (sangat baik)
4	Ketersediaan Kantin	100	A (sangat baik)
5	Ketersediaan Sarana Laboratorium	100	A (sangat baik)
6	Ketersediaan Sarana Toilet	80	B (baik)
7	Ketersediaan Sarana Parkir	90	A (sangat baik)
8	Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan	90	A (sangat baik)
9	Ketersediaan Petugsa Informasi	85	B (baik)

Interpretasi: Tujuh Sub Unsur Sarana dan Prasarana memiliki nilai mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya, dan dua sub unsur memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.

### 5.5.2.10. IKM Unit Instalasi VK Bersalin Rumah Sakit Umum Haji

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>92,62</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>97,8</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi VK Bersalin Rumah Sakit Umum Haji Provinsi Jawa Timur berada dalam kategori sangat baik, sehingga dipertahankan	

### 5.5.3. Pembahasan

Unit Instalasi VK Bersalin secara kumulatif memiliki nilai mutu pelayanan sebesar 92.62 yang berada pada kategori Sangat Baik. Hal demikian berarti bahwa kinerja mutu pelayanan pada unit instalasi ini perlu dipertahankan. Satu dari sembilan unsur berada pada kategori baik, unsur tersebut adalah:

1. Unsur Penanganan Pengaduan dan masukan

Unsur pelayanan yang memiliki nilai relatif tinggi adalah :

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 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	95	90	5	A
2	Sist., Mekanisme & Pros. Pel	95	100	-5	A
3	Waktu Penyelesaian	90	100	-10	A
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan	95	100	-5	A
5	Prod. Spesifikasi Jenis Pelayanan	95	100	-5	A
6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	93,33	100	-7	A
7	Perilaku Pelaksana	91,67	96,7	-5	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan	87,5	100	-13	B
9	Sarana dan Prasarana	91,11	93,3	-2	A
	TOTAL	92,62	97,8	-5	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

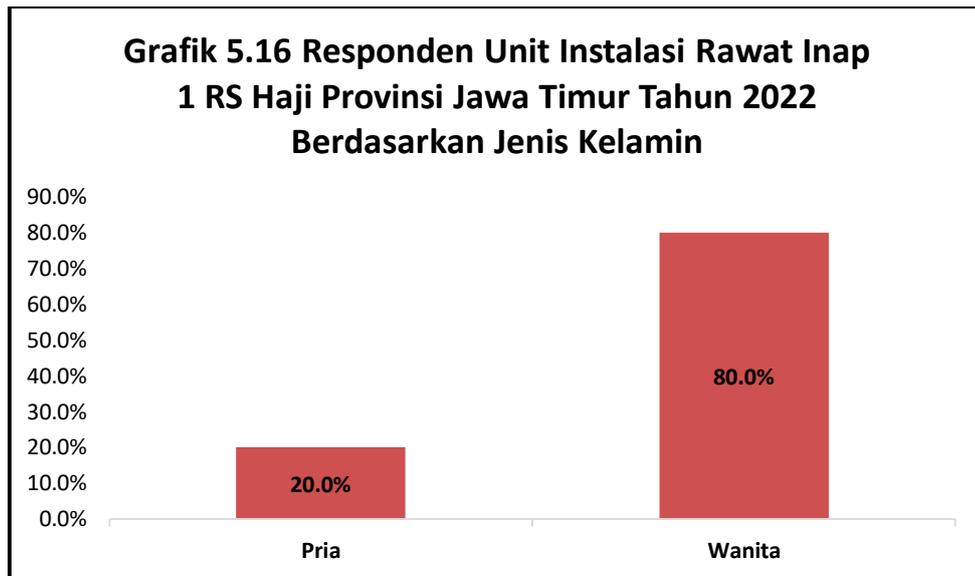
## 5.6. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Rawat Inap 1 Rumah Sakit Umum Haji Provinsi Jawa Timur

### 5.6.1. Profil Responden

Jumlah responden yang terjaring pada Unit Instalasi Rawat Inap 1 adalah sebesar 5 responden. Karakteristik responden pada Unit Instalasi Rawat Inap 1 sebagaimana penjelasan dibawah ini.

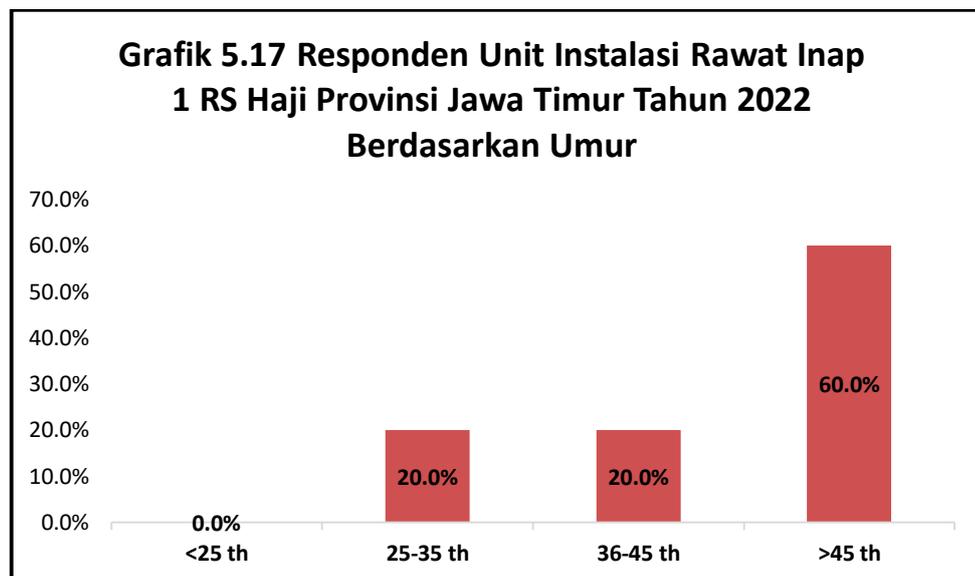
#### 5.6.1.1. Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang ada , karakteristik responden pada Unit Instalasi Rawat Inap 1 sebesar 20 % berjenis kelamin Pria dan sebesar 80 % berjenis kelamin Wanita.



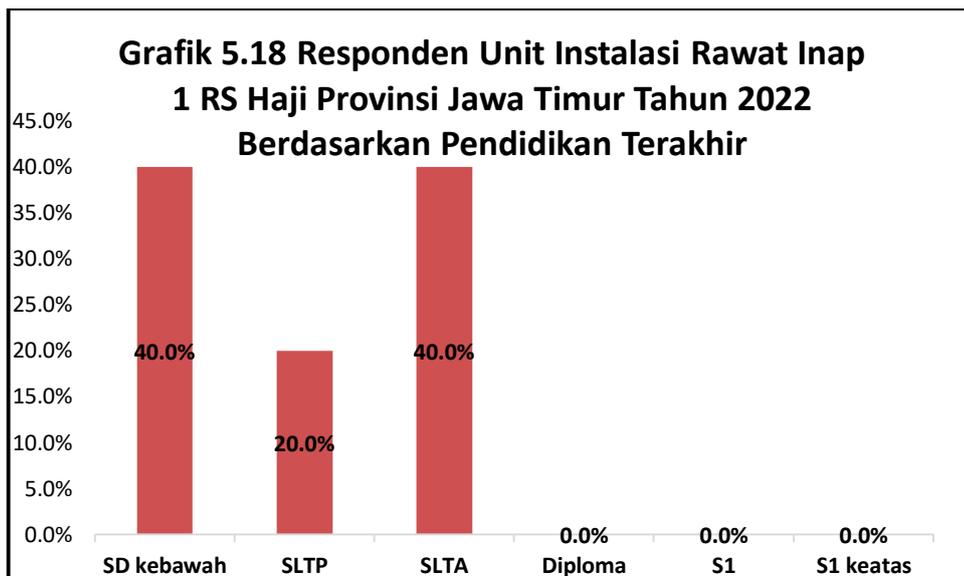
#### 5.6.1.2. Berdasarkan Usia

Ditinjau berdasarkan Usia, nampak bahwa sebesar 20 % responden berusia dibawah 25 tahun – 35 tahun, sebesar 20 % berusia antara 36 tahun – 45 tahun, sebesar 60 % berusia diatas 45 tahun, dan tidak responden yang berusia dibawah 25 tahun.



#### 5.6.1.3. Berdasarkan Pendidikan

Sementara itu ditinjau berdasarkan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh reponden, data yang ada menyebutkan bahwa sebesar 40 % memiliki pendidikan setingkat SD kebawah. Sebesar 20 % responden memiliki pendidikan setingkat SLTP, sebesar 40 % responden memiliki pendidikan setingkat SLTA dan tidak ada responden yang memiliki pendidikan Diploma, Sarjana dan Sarjana Keatas .

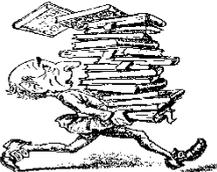


## 5.6.2. Nilai IKM Per Unsur

### 5.6.2.1. Persyaratan Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>95</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik )</b>
Interpretasi :	
Unsur persyaratan pelayanan memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

### 5.6.2.2. Prosedur Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>95</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik )</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur prosedur pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

### 5.6.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>95</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>95</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (SangatBaik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja Kecepatan waktu pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

### 5.6.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>95</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (SangatBaik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian biaya pelayanan termasuk dalam kategori sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

### 5.6.2.5. Kesesuaian Spesifikasi Produk pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>95</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>95</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (SangatBaik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian Spesifikasi produk pelayanan termasuk dalam kategori sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

### 5.6.2.6. Kompetensi Petugas Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>91,67</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>88</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	

Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai sangat baik dan perlu dipertahankan

#### 5.6.2.6.1 Sub Unsur Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi Pelaksana pelayanan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	95	A (sangat baik)
2	Perawat	95	A (sangat baik)
3	Petugas Lab	85	B (baik)

Interpretasi: Dua Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan memiliki nilai mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya, dan satu sub unsur memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.

#### 5.6.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>90</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>90</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan sangart baik, sehingga perlu dipertahankan .	

#### 5.6.2.7.1 Sub Unsur Perilaku Petugas Pelayanan

PerilakuPelaksana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	90	A (sangat baik)
2	Perawat	90	A (sangat baik)
3	Petugas Lab	90	A (sangat baik)

Interpretasi: Tiga Sub Unsur Perilaku pelaksana memiliki nilai Mutu mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya

#### 5.6.2.8. Penanganan pengaduan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>82,5</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>85</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden bahwa karyawan memahami dalam penanganan keluhan & pengaduan pelanggan berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

### 5.6.2.8.1 Sub Unsur Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Tata Cara Pengaduan	80	B (baik)
2	Tata Cara Penanganan Pengaduan	85	B (baik)

Interpretasi: Dua Sub Unsur Penanganan Pengaduan memiliki nilai mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya.

### 5.6.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>87,78</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>87</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden kelengkapan Sarana dan Prasarana berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

### 5.6.2.9.1 Sub Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Ketersediaan Ruang Tunggu	85	B (baik)
2	Ketersediaan Loker Pendaftaran	85	B (baik)
3	Ketersediaan Loker Pembayaran	85	B (baik)
4	Ketersediaan Kantin	85	B (baik)
5	Ketersediaan Sarana Laboratorium	85	B (baik)
6	Ketersediaan Sarana Toilet	90	A (sangat baik)
7	Ketersediaan Sarana Parkir	90	A (sangat baik)
8	Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan	90	A (sangat baik)
9	Ketersediaan Petugas Informasi	95	A (sangat baik)

Interpretasi: Empat Sub Unsur Sarana dan Prasarana memiliki nilai mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya, dan lima sub unsur memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.

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

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>91,88</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>93</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
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 Uni Instalasi Rawat Inap 1 memberikan nilai mutu pelayanan sebesar = 91.88. 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, berdasarkan data yang ada, terdapat dua unsur pelayanan yang memiliki nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori Baik, kedua unsur pelayanan yang memiliki nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori baik adalah :

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

Sebagaimana juga pada unit instalasi terdahulu masalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 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	95	100	-5	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	95	100	-5	A
3	Waktu Penyelesaian	95	95	0	A
4	Kesesuaian Biaya pelayanan	95	100	-5	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95	95	0	A
6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	91,67	88,3	3,3	A
7	Perilaku Pelaksana	90	90	0	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	82,5	85	-3	B
9	Sarana dan Prasarana	87,78	87,2	0,6	B
	TOTAL	91,88	93,4	-2	A

### 5.6.4. Saran dan Masukan dari Masyarakat

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

1. Sosialisasi prosedur pelayanan lebih intensif agar masyarakat mengetahui berbagai prosedur kepengurusan Rawat Inap
2. Lebih selektif lagi didalam menerima pasien, Pasien IGD perlu dilihat kasusnya

## 5.7. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi

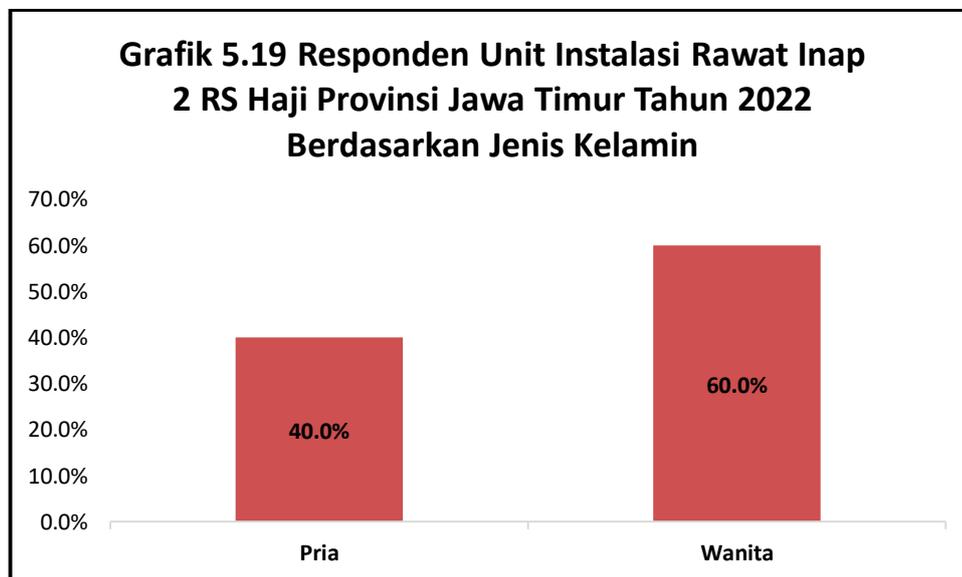
### Rawat Inap 2

#### 5.7.1. Profil Responden

Jumlah responden yang terjaring pada Unit Instalasi Rawat Inap 2 adalah sebesar 5 responden . Karakteristik responden pada unit instalasi ini sebagaimana penjelasan dibawah.

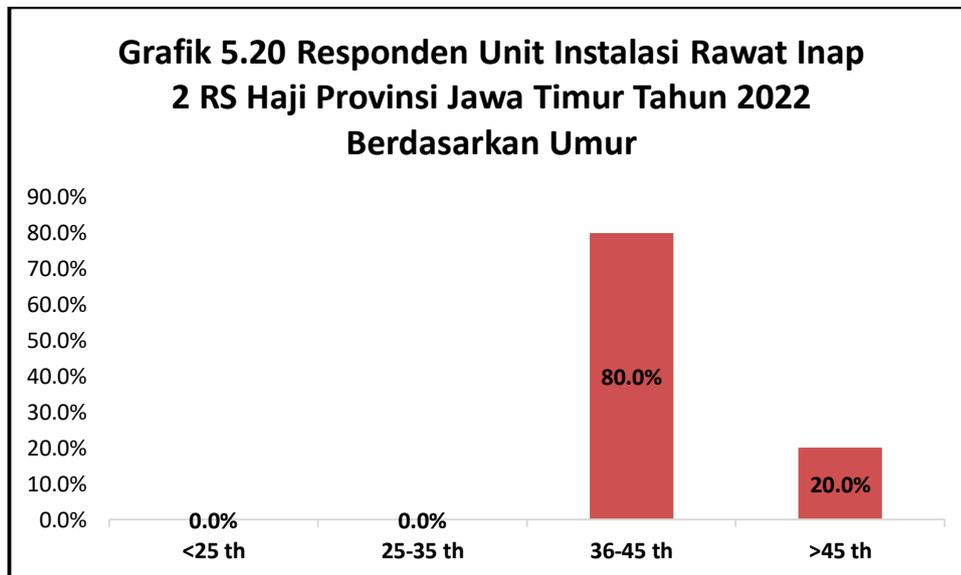
##### 5.7.1.1. Jenis Kelamin

Ditinjau berdasarkan jenis kelamin terlihat bahwa responden yang berjenis kelamin Pria adalah sebesar 40 % dan responden yang berjenis kelamin Wanita adalah sebesar 60 %.



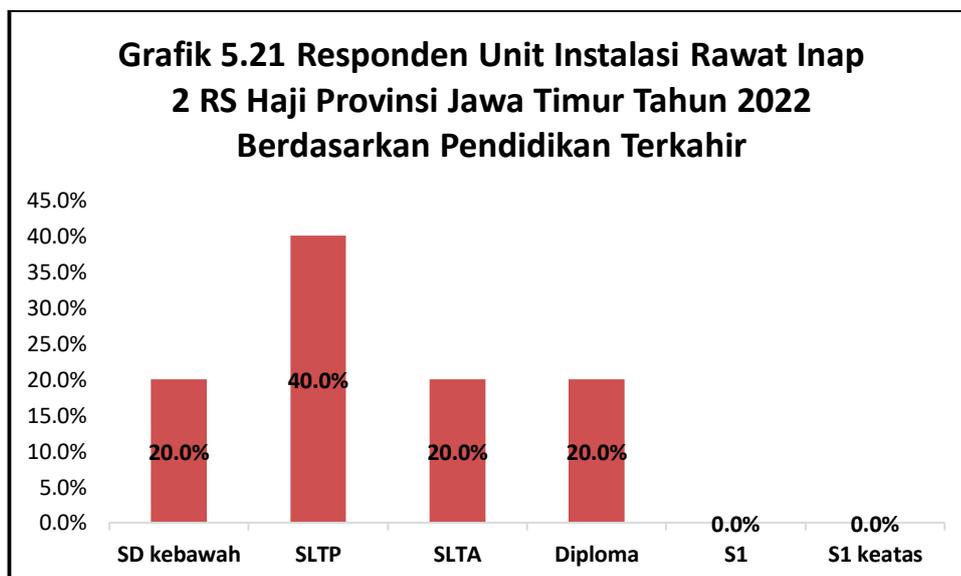
### 5.7.1.2. Berdasarkan Usia

Sementara itu berdasarkan usia yang dimiliki responden pada Unit Instalasi Rawat Inap 2, sebesar 80 % berusia antara 36 tahun – 45 tahun, sebesar 20 % berusia diatas 45 tahun, dan tidak ada responden yang berusia dibawah 25 tahun sampai dengan 35 tahun.



### 5.7.1.3. Berdasarkan Pendidikan

Tinjauan berdasarkan tingkat pendidikan, data yang ada menggambarkan bahwa sebesar 20 % responden berpendidikan SD Kebawah, sebesar 40% responden berpendidikan setingkat SLTP, sebesar 20 % responden berpendidikan setingkat SLTA, sebesar 20 % berpendidikan Diploma, dan tidak ada responden berpendidikan Sarjana Strata 1 maupun diatasnya.

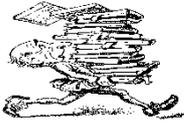


## 5.7.2. Nilai IKM Per Unsur

### 5.7.2.1. Persyaratan Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>95</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik )</b>
Interpretasi :	
Unsur persyaratan pelayanan memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

### 5.7.2.2. Prosedur Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>95</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik )</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur prosedur pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

### 5.7.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>90</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik )</b>
Interpretasi :	
Kinerja Kecepatan waktu pelayanan adalah sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

### 5.7.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>95</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik )</b>
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) :	<b>90</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
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) :	<b>90</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>96,7</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai sangat baik dan perlu dipertahankan	

#### 5.7.2.6.1 Sub Unsur Kompetensi Petugsa Pelayanan

Kompetensi Pelaksana pelayanan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	95	A (sangat baik)
2	Perawat	90	A (sangat baik)
3	Petugas Lab	85	B (baik)
Interpretasi: Dua Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan memiliki nilai mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya, dan satu sub unsur memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.			

#### 5.7.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>90</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>95</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan .	

### 5.7.2.7.1 Sub Unsur Perilaku Petugas Pelayanan

PerilakuPelaksana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	90	A (sangat baik)
2	Perawat	90	A (sangat baik)
3	Petugas Lab	90	A (sangat baik)
Interpretasi: Tiga Sub Unsur Perilaku pelaksana memiliki nilai Mutu mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya			

### 5.7.2.8. Penanganan pengaduan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>85</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden bahwa karyawan memahami dalam penanganan keluhan & pengaduan pelanggan berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

#### 5.7.2.8.1 Sub Unsur Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Tata Cara Pengaduan	90	A (sangat baik)
2	Tata Cara Penanganan Pengaduan	80	B (baik)
Interpretasi: satu Sub Unsur Penganganan Pengaduan memiliki nilai mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya, dan satu sub unsur memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.			

### 5.7.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>85</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>85,6</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden kelengkapan Sarana dan Prasarana berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

### 5.7.2.9 Sub Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Ketersediaan Ruang Tunggu	95	A (sangat baik)
2	Ketersediaan Loker Pendaftaran	90	A (sangat baik)
3	Ketersediaan Loker Pembayaran	90	A (sangat baik)
4	Ketersediaan Kantin	95	A (sangat baik)
5	Ketersediaan Sarana Laboratorium	80	B (baik)
6	Ketersediaan Sarana Toilet	75	B (baik)
7	Ketersediaan Sarana Parkir	80	B (baik)
8	Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan	80	B (baik)
9	Ketersediaan Petugas Informasi	80	B (baik)

Interpretasi: Empat Sub Unsur Sarana dan Prasarana memiliki nilai mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya, dan lima sub unsur memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.

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

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>91</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>97,5</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
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 = 91. 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 tujuh unsur pelayanan yang memiliki nilai mutu pelayanan berada dalam kategori sangat baik dan sementara hanya terdapat dua unsur pelayanan yang memiliki nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori baik. Kedua unsur pelayanan yang berada

dalam kategori baik inilah yang perlu ditingkatkan kualitasnya. Kedua unsur pelayanan yang memiliki kinerja pelayanan yang berada dalam kategori baik adalah sebagai berikut :

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

Dari kedua unsur pelayanan yang memiliki nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori baik, terdapat satu unsur pelayanan yang memiliki selisih dengan ekspektasi masyarakat yang relatif besar adalah unsur Penanganan Pengaduan , Saran dan Masukan. Artinya unsur pelayanan ini yang paling rendah dibandingkan dengan harapan masyarakat. Langkah alternatif untuk melakukan perbaikan dapat dilakukan melalui beberapa cara yaitu :

1. Peningkatan kapasitas petugas pelayanan untuk bekerja secara lebih cepat dan atau penambahan petugas pelayanan jika dirasa perlu dilakukan
2. 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	95	100	-5	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	95	100	-5	A
3	Waktu Penyelesaian	90	100	-10	A
4	Kesesuaian Biaya pelayanan	95	100	-5	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90	100	-10	A
6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	90	96,7	-7	A
7	Perilaku Pelaksana	90	95	-5	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85	100	-15	B
9	Sarana dan Prasarana	85	85,6	-1	B
	TOTAL	91	97,5	-7	A

#### 5.7.4. Saran dan Masukan dari Masyarakat

Untuk unit instalasi Unit Instalasi Rawat Inap 2 tidak ditemukan masukan dan saran yang berasal dari masyarakat atau responden.

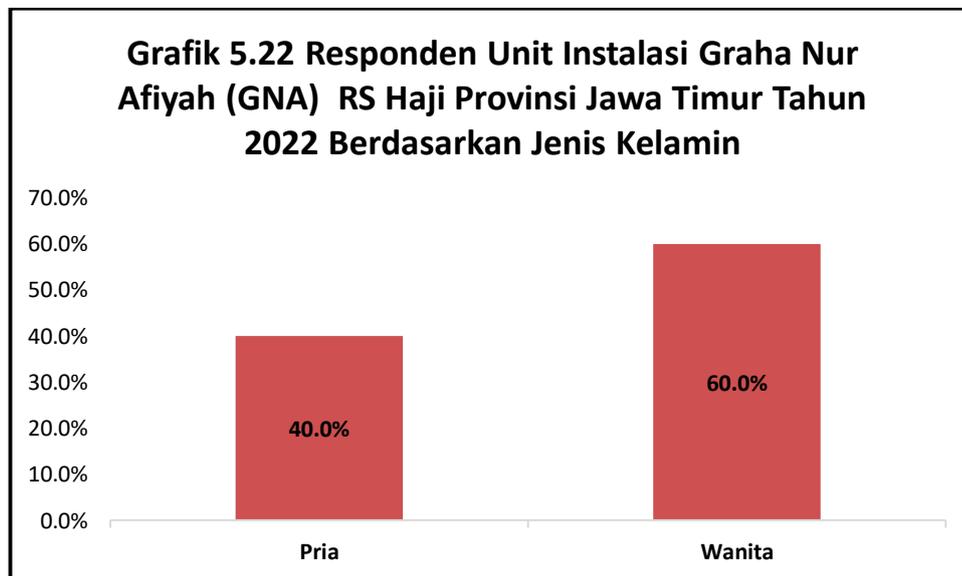
## 5.8. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi (Graha Nur Afiyah (GNA))

### 5.8.1. Profil Responden

Jumlah respon yang terjaring pada Unit Instalasi Graha Nur Afiyah (GNA) adalah sebesar 5 responden. Karakteristik responden pada unit instalasi ini sebagaimana penjelasan berikut dibawah.

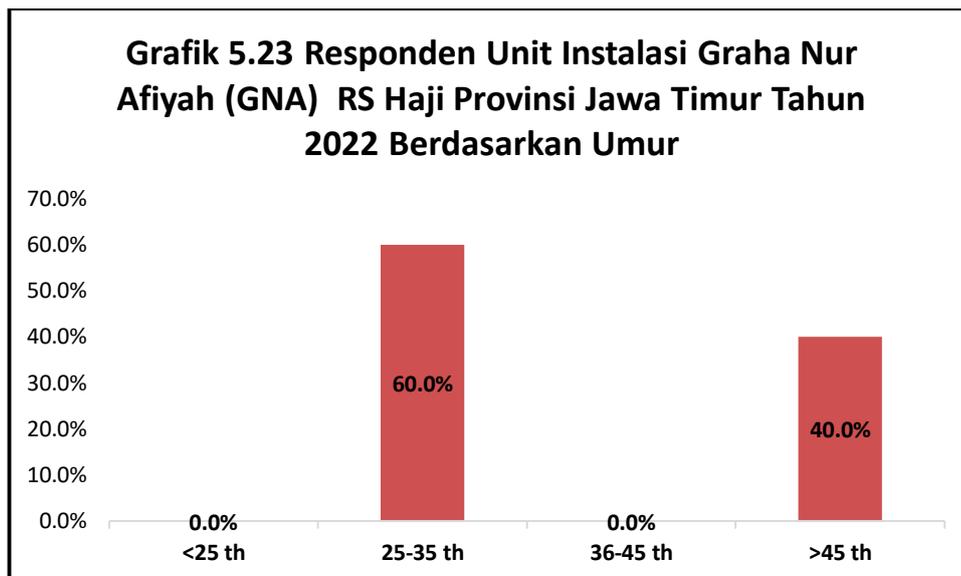
#### 5.8.1.1. Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang ada karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut: sebesar 40 % responden berjenis kelamin Pria dan sebesar 60 % responden berjenis kelamin Wanita.



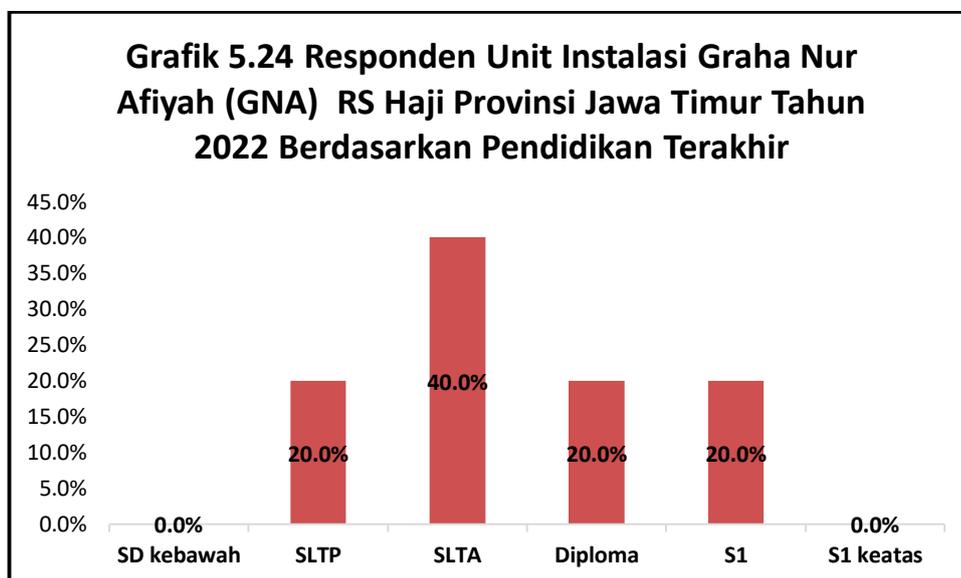
#### 5.8.1.2. Berdasarkan Usia

Sementara itu berdasarkan usia yang dimiliki responden, data yang ada menggambarkan bahwa sebesar 60 % responden memiliki usia antara 25 tahun – 35 tahun, sebesar 40 % memiliki usia diatas 45 tahun, tidak ada responden yang memiliki usia dibawah 25 tahun dan memiliki usia antara 36 tahun sampai dengan 45 tahun.



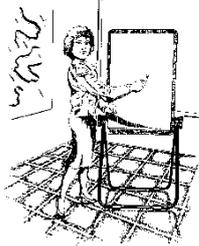
### 5.8.1.3. Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan, terlihat bahwa sebesar 20 % responden memiliki pendidikan setingkat SLTP, sebesar 40 % responden memiliki pendidikan setingkat SLTA, sebesar 20 % memiliki pendidikan Diploma dan sebesar 20 % responden memiliki pendidikan setingkat Sarjana Strata 1, serta tidak ada responden berpendidikan SD kebawah dan Strata 2 keatas.



## 5.8.2. Nilai IKM Per Unsur

### 5.8.2.1. Persyaratan Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>95</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik )</b>
Interpretasi :	
Unsur persyaratan pelayanan memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

### 5.8.2.2. Prosedur Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>90</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik )</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur prosedur pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

### 5.8.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>95</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>95</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik )</b>
Interpretasi :	
Kinerja Kecepatan waktu pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

#### 5.8.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>90</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (SangatBaik)</b>
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) :	<b>100</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( SangatBaik)</b>
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) :	<b>93,33</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai sangat baik dan perlu dipertahankan	

### 5.8.2.6.1 Sub Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana pelayanan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	90	A (sangat baik)
2	Perawat	100	A (sangat baik)
3	Petugas Lab	90	A (sangat baik)

Interpretasi: Tiga Sub Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan memiliki nilai mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya.

### 5.8.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM)	<b>91,67</b>
Nilai Ekspektasi	<b>91,7</b>
Nilai Mutu Pelayanan	<b>A ( Sangat Baik)</b>
Interpretasi	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan sangart baik, sehingga perlu dipertahankan .	

### 5.8.2.7.1 Sub Unsur Perilaku Pelaksana

PerilakuPelaksana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	95	A (sangat baik)
2	Perawat	95	A (sangat baik)
3	Petugas Lab	85	B (baik)

Interpretasi: Dua Sub Unsur Perilaku pelaksana memiliki nilai Mutu mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya, dan satu sub unsur memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.

### 5.8.2.8. Penanganan pengaduan

	
Nilai Persepsi (IKM)	<b>87,5</b>
Nilai Ekspektasi	<b>92,5</b>
Nilai Mutu Pelayanan	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi	

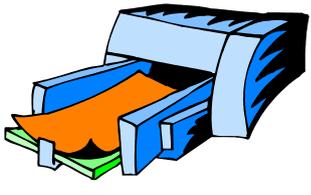
Menurut persepsi responden bahwa karyawan memahami dalam penanganan keluhan & pengaduan pelanggan berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya

#### 5.8.2.8.1 Sub Unsur Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Tata Cara Pengaduan	85	B (baik)
2	Tata Cara Penanganan Pengaduan	90	A (sangat baik)

Interpretasi: satu Sub Unsur Penganganan Pengaduan memiliki nilai mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya, dan satu sub unsur memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.

#### 5.8.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>83,33</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>82,8</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden kelengkapan Sarana dan Prasarana berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

#### 5.8.2.9.1 Sub Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Ketersediaan Ruang Tunggu	90	A (sangat baik)
2	Ketersediaan Loker Pendaftaran	85	B (baik)
3	Ketersediaan Loker Pembayaran	85	B (baik)
4	Ketersediaan Kantin	70	B (baik)
5	Ketersediaan Sarana Laboratorium	85	B (baik)
6	Ketersediaan Sarana Toilet	85	B (baik)
7	Ketersediaan Sarana Parkir	85	B (baik)
8	Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan	85	B (baik)
9	Ketersediaan Petugas Informasi	80	B (baik)

Interpretasi: Satu Sub Unsur Sarana dan Prasarana memiliki nilai mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya, dan delapan sub unsur memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.

### 5.8.2.10. IKM Unit Instalasi GNA Rumah Sakit Umum Haji

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>91,76</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>95,8</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik)</b>
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 = 91.76 , 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 tujuh unsur pelayanan yang memiliki nilai mutu pelayanan berada dalam kategori sangat baik, yaitu unsur : Persyaratan pelayanan, unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan, unsur kesesuaian biaya pelayanan, unsur Spesifikasi peroduk pelayanan, unsur Kompetensi pelaksana, unsur Perilaku pelaksana. Terdapat dua unsur pelayanan yang memiliki nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori baik, yaitu unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Unsur Saran dan Prasarana. Sebagaimana pada unit instalasi lainnya, unsur ini rupanya juga memiliki nilai yang relatif rendah jika dibandingkan dengan unsur yang lain. Langkah alternatif yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada unsur ini adalah sebagai berikut :

1. Peningkatan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara lebih cepat, jika perlu dilakukan penambahan petugas pelayanan jika memang terjadi kekurangan petugas pelayanan
2. Evaluasi pada sistem 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	95	100	-5	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	90	100	-10	A
3	Waktu Penyelesaian	95	95	0	A
4	Kesesuaian Biaya pelayanan	90	100	-10	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	100	100	0	A
6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	93,33	100	-7	A
7	Perilaku Pelaksana	91,67	91,7	0	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	87,5	92,5	-5	B
9	Sarana dan Prasarana	83,33	82,8	0,6	B
	TOTAL	91,76	95,8	-4	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 Afiah sebagai berikut :

1. Kesulitan mencari makanan sehingga perlu fasilitas kantin yang tersedia serta jeins makanan diperbanyak

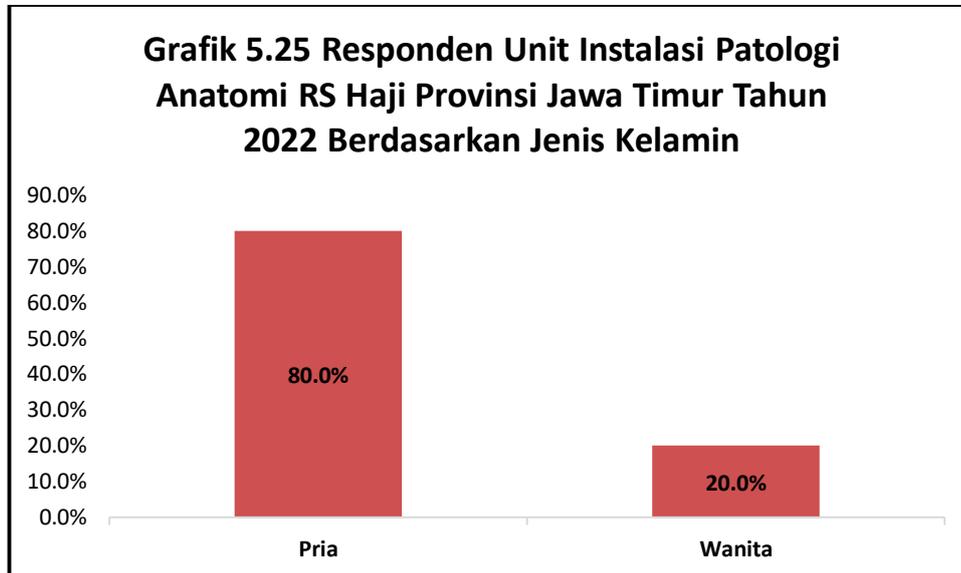
### 5.9. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Patologi Anatomi

#### 5.9.1. Profil Responden

Jumlah responden pada Unit Instalasi Patologi Anatomi sebesar 5 responden. Karakteristik responden pada unit instalasi ini adalah sebagaimana penjelasan dibawah.

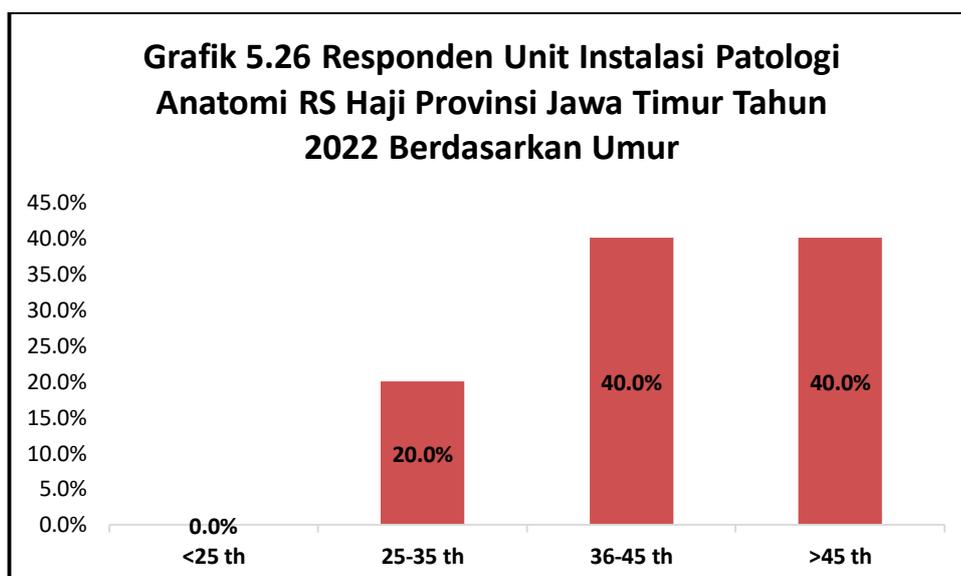
### 5.9.1.1. Jenis Kelamin

Data yang ada menjelaskan responden berdasarkan jenis kelamin pada unit instalasi Patologi Anatomi, sebesar 80 % responden berjenis kelamin Pria dan sebesar 20 % responden berjenis kelamin Wanita.



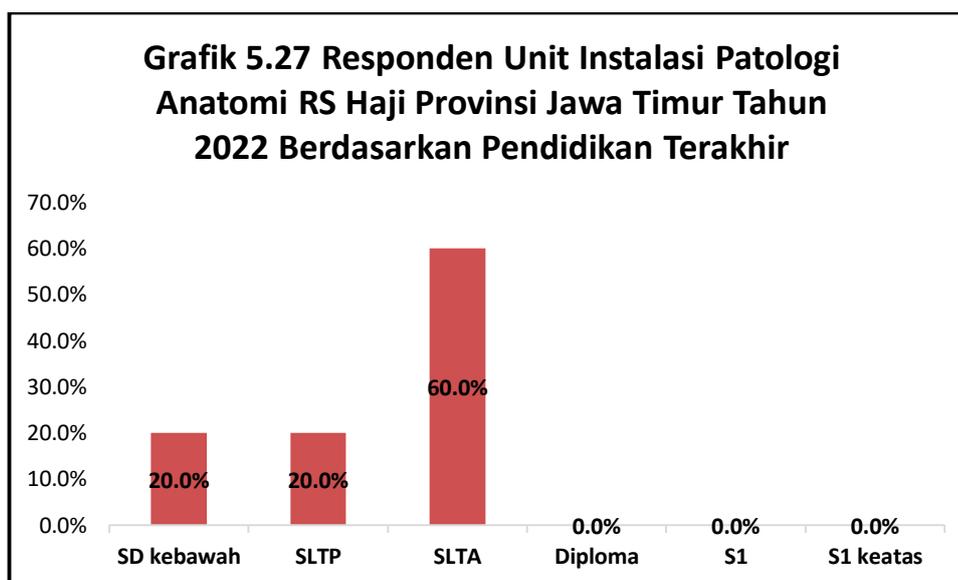
### 5.9.1.2. Berdasarkan Usia

Responden berdasarkan usia pada unit instalasi Patologi Anatomi, sebesar 20 % responden berusia antara 25 tahun – 35 tahun, sebesar 40 % responden memiliki usia antara 36 tahun – 45 tahun, sebesar 40 % responden memiliki usia diatas 45 tahun, dan tidak ada responden memiliki usia dibawah 25 tahun.



### 5.9.1.3. Berdasarkan Pendidikan

Sementara itu berdasarkan tingkat pendidikan yang dimiliki responden, nampak bahwa sebesar 20 % responden memiliki pendidikan dibawah SD, sebesar 20 % responden memiliki pendidikan setingkat SLTP, sebesar 60 % responden memiliki pendidikan setingkat SLTA, dan tidak ada responden memiliki pendidikan Diploma, Sarjana Strata 1 serta setingkat Sarjana Strata 2 keatas.



## 5.9.2. Nilai IKM Per Unsur

### 5.9.2.1. Persyaratan Pelayanan

Nilai Persepsi (IKM) :	<b>100</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>95</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik )</b>
Interpretasi :	
Unsur persyaratan pelayanan memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

### 5.9.2.2. Prosedur Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>100</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>95</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur prosedur pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

### 5.9.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>90</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>90</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja Kecepatan waktu pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

### 5.9.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>100</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
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) :	<b>100</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>90</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
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) :	<b>91,67</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>95</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai sangat baik dan perlu dipertahankan	

#### 5.9.2.6.1 Sub Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Kompetensi Pelaksana pelayanan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	95	A (sangat baik)
2	Perawat	90	A (sangat baik)
3	Petugas Lab	90	A (sangat baik)
Interpretasi: Tiga Sub Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan memiliki nilai mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya.			

### 5.9.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>90</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>83,3</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan .	

#### 5.9.2.7.1 Sub Unsur Perilaku Pelaksana

PerilakuPelaksana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	90	A (sangat baik)
2	Perawat	90	A (sangat baik)
3	Petugas Lab	90	A (sangat baik)
Interpretasi: Tiga Sub Unsur Perilaku pelaksana memiliki nilai Mutu mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya.			

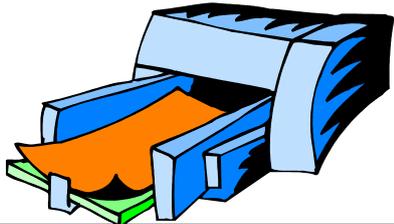
### 5.9.2.8. Penanganan pengaduan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>85</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden bahwa karyawan memahami dalam penanganan keluhan & pengaduan pelanggan berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

#### 5.9.2.8.1 Sub Unsur Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Tata Cara Pengaduan	90	A (sangat baik)
2	Tata Cara Penanganan Pengaduan	80	B (baik)
Interpretasi: satu Sub Unsur Penganganan Pengaduan memiliki nilai mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya, dan satu sub unsur memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.			

### 5.9.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>84,44</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>92,8</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden kelengkapan Sarana dan Prasarana berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

#### 5.9.2.9.1 Sub Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Ketersediaan Ruang Tunggu	85	B (baik)
2	Ketersediaan Loker Pendaftaran	85	B (baik)
3	Ketersediaan Loker Pembayaran	85	B (baik)
4	Ketersediaan Kantin	85	B (baik)
5	Ketersediaan Sarana Laboratorium	85	B (baik)
6	Ketersediaan Sarana Toilet	85	B (baik)
7	Ketersediaan Sarana Parkir	80	B (baik)
8	Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan	85	B (baik)
9	Ketersediaan Petugas Informasi	85	B (baik)
Interpretasi: Semua Sub Unsur Sarana dan Prasarana memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.			

### 5.9.2.10. IKM Unit Instalasi Patologi Anatomi RS Umum Haji

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>93,46</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>92,8</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Patologi Anatomi Rumah Sakit Umum Haji Provinsi Jawa Timur 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 = 93.46, 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, tujuh unsur pelayanan memiliki kinerja pelayanan yang berada dalam kategori sangat baik. Terdapat dua unsur pelayanan yang memiliki nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori baik dan satu unsur memiliki jarak relatif besar dengan nilai ekspektasi yang diharapkan masyarakat. Unsur yang memiliki nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori baik adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Unsur Sarana dan Prasarana. Nampaknya unsur ini, hampir menjadi persoalan pada unit instalasi dilingkungan Rumah Sakit Umum Haji Provinsi Jawa Timur. Sebagaimana pada unit instalasi lainnya langkah alternatif yang dapat dicoba untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada unsur ini adalah sebagai berikut :

1. Peningkatan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara lebih cepat, jika perlu dilakukan penambahan petugas pelayanan jika memang terjadi kekurangan petugas pelayanan
2. 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	100	95	5	A
2	Sist, Mekanisme dan Pros. Pel.	100	95	5	A
3	Waktu Penyelesaian	90	90	0	A
4	Kesesuaian Biaya pelayanan	100	100	0	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	100	90	10	A

6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	91,67	95	-3	A
7	Perilaku Pelaksana	90	83,3	6,7	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85	100	-15	B
9	Sarana dan Prasarana	84,44	87,2	-3	B
	TOTAL	93,46	92,8	0,6	A

#### 5.9.4. Saran dan Masukan dari Masyarakat

Untuk unit instalasi Patologi Anatomi tidak ditemukan masukan dan saran yang berasal dari masyarakat atau responden.

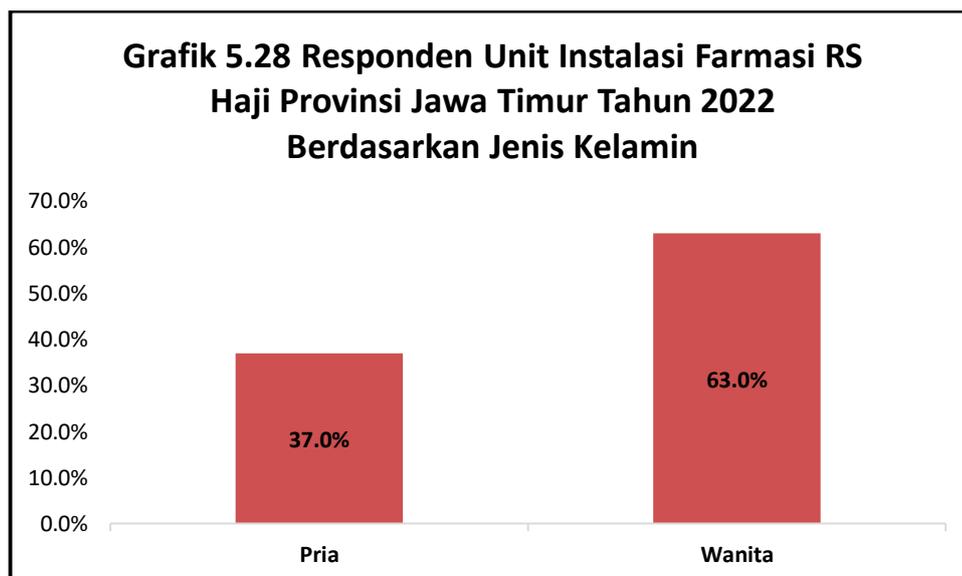
### 5.10. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Farmasi

#### 5.10.1. Profil Responden

Jumlah responden yang terjaring pada Unit Instalasi Farmasi adalah sebesar 119 responden. Karakteristik pada unit instalasi ini adalah sebagaimana penjelasan dibawah.

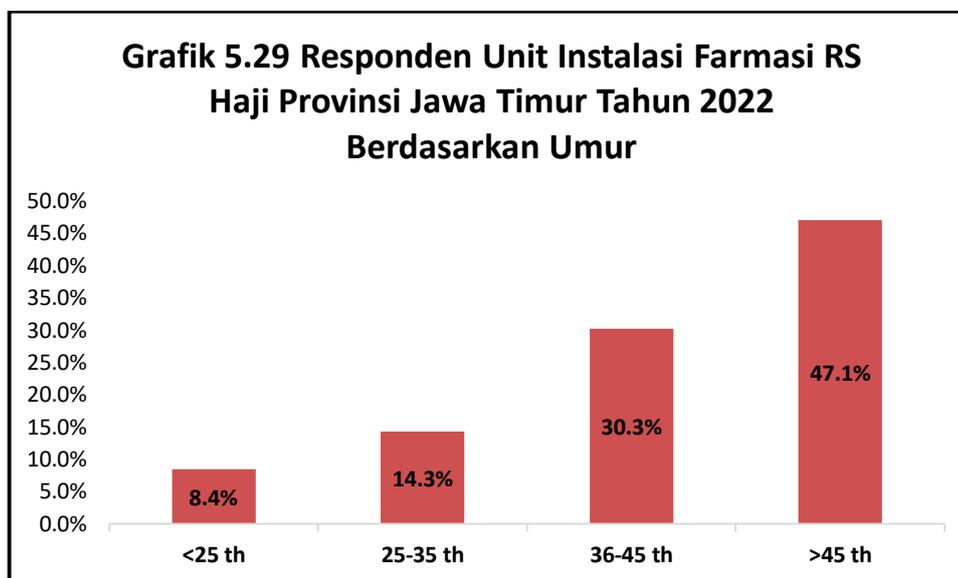
##### 5.10.1.1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin terlihat jumlah responden pada unit instalasi Farmasi adalah Pria sebesar 37 % dan Wanita sebesar 63 %. Berdasarkan data tersebut sebagian besar responden adalah Wanita.



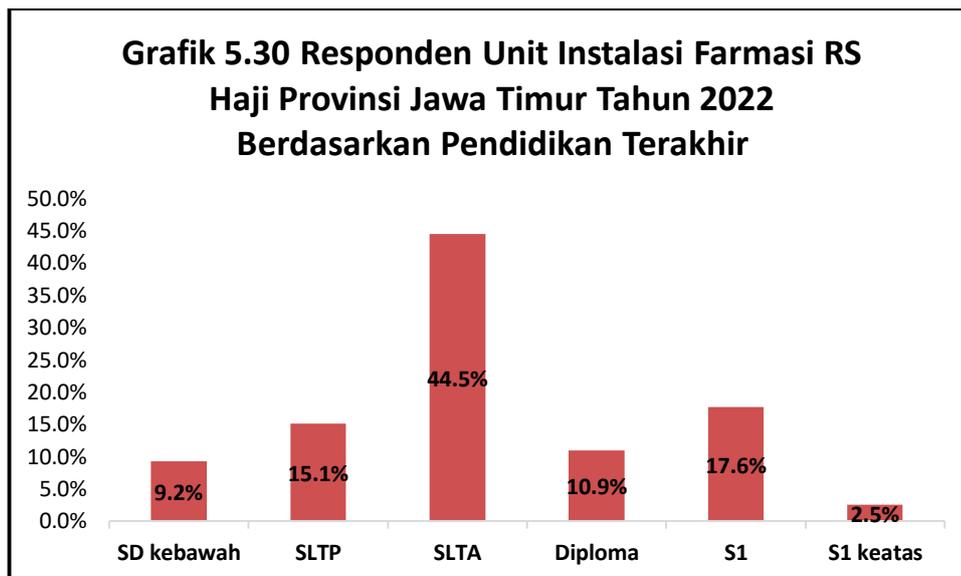
### 5.10.1.2. Berdasarkan Usia

Sementara itu berdasarkan usia terlihat bahwa sebesar 8.4% responden memiliki usia dibawah 25 tahun, sebesar 14.3 % responden memiliki usia antara 25 tahun – 35 tahun dan sebesar 30.3 % responden memiliki usia antara 36 tahun – 45 tahun, serta sisanya sebesar 47.1 % responden memiliki usia diatas 45 tahun.



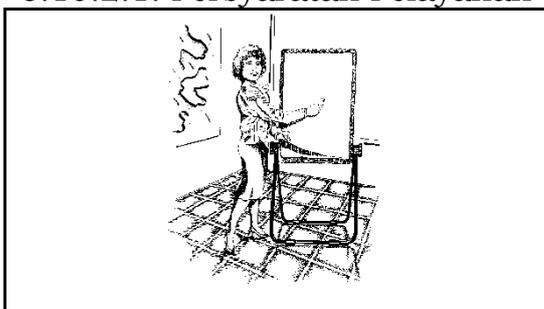
### 5.10.1.3. Berdasarkan Pendidikan

Sementara itu berdasarkan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh responden terlihat bahwa sebesar 9.2 % responden memiliki tingkat pendidikan SD kebawah, sebesar 15.1 % responden memiliki tingkat pendidikan setingkat SLTP. Sebesar 44.5 % responden memiliki pendidikan setingkat SLTA, sebesar 10.9 % responden memiliki pendidikan Diploma dan sebesar 17.6 % responden memiliki tingkat pendidikan Sarjaan Strata 1 dan sisanya sebesar 2.5 % responden memiliki pendidikan Sarjana Strata 2 atau lebih.



### 5.10.2. Nilai IKM Per Unsur

#### 5.10.2.1. Persyaratan Pelayanan



Nilai Persepsi (IKM) :	<b>98,53</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>92</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik )</b>
Interpretasi :	
Unsur persyaratan pelayanan memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

#### 5.10.2.2. Prosedur Pelayanan



Nilai Persepsi (IKM) :	<b>92,02</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>92</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A(SangatBaik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur prosedur pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

### 5.10.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>85</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>91</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja Kecepatan waktu pelayanan adalah baik, tetapi masih perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.	

### 5.10.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>93,7</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>92</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (SangatBaik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian biaya pelayanan termasuk dalam kategori sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

### 5.10.2.5. Kesesuaian Spesifikasi Produk pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>88,66</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>91</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (SangatBaik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian Spesifikasi produk pelayanan termasuk dalam kategori sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

### 5.10.2.6. Kompetensi Petugas Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>85,36</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>86</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai baik dan perlu ditingkatkan kualitasnya	

#### 5.10.2.6.1 Sub Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Kompetensi Pelaksana pelayanan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	88	B (baik)
2	Perawat	84	B (baik)
3	Petugas Lab	84	B (baik)
Interpretasi: Semua Sub Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan memiliki nilai mutu nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.			

### 5.10.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>83,68</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>85</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya.	

#### 5.10.2.7.1 Sub Unsur Perilaku Pelaksana

PerilakuPelaksana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	84	B (baik)
2	Perawat	84	B (baik)
3	Petugas Lab	83	B (baik)
Interpretasi: Semua Sub Unsur Perilaku pelaksana memiliki nilai Mutu mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya.			

### 5.10.2.8. Penanganan pengaduan

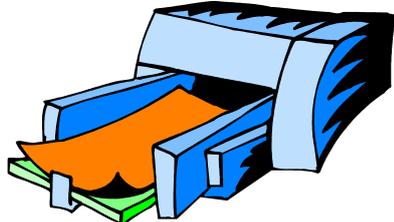


Nilai Persepsi (IKM) :	<b>80,57</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>81</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B(Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden bahwa karyawan memahami dalam penanganan keluhan & pengaduan pelanggan berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

#### 5.10.2.8.1 Sub Unsur Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Tata Cara Pengaduan	80	B (baik)
2	Tata Cara Penanganan Pengaduan	81	B (baik)
Interpretasi: Semua Sub Unsur Penganganan Pengaduan memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.			

### 5.10.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana



Nilai Persepsi (IKM) :	<b>76,7</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>80</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden kelengkapan Sarana dan Prasarana berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

#### 5.10.2.9.1 Sub Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Ketersediaan Ruang Tunggu	77	B (baik)
2	Ketersediaan Loker Pendaftaran	78	B (baik)
3	Ketersediaan Loker Pembayaran	78	B (baik)
4	Ketersediaan Kantin	74	B (baik)
5	Ketersediaan Sarana Laboratorium	80	B (baik)
6	Ketersediaan Sarana Toilet	72	B (baik)
7	Ketersediaan Sarana Parkir	73	B (baik)

8	Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan	80	B (baik)
9	Ketersediaan Petugsa Informasi	79	B (baik)
Interpretasi: Semua Sub Unsur Sarana dan Prasarana memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.			

#### 5.10.2.10. IKM Unit Instalasi Farmasi RSUHaji

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>87,17</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>88</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
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 Provinsi Jawa Timur, 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 Provinsi Jawa Timur. Namun demikian terdapat empat unsur pelayanan yang memiliki nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori sangat baik yaitu Unsur Persyaratan Pelayanan, Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan, Unsur Kesesuaian Biaya pelayanan, dan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Berdasarkan data yang ada Unit Instalasi Farmasi memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar = 87.17, 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	98,53	92	6,3	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	92,02	92	0,2	A
3	Waktu Penyelesaian	85,29	91	-6	B
4	Kesesuaian Biaya pelayanan	93,7	92	1,9	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,66	91	-2	A
6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	85,36	86	-1	B
7	Perilaku Pelaksana	83,68	85	-1	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	80,57	81	-0	B
9	Sarana dan Prasarana	76,7	80	-4	B
	TOTAL	87,17	88	-1	B

Diantara unsur pelayanan yang memiliki nilai mutu pelayanan yang berada dalam kategori baik, terdapat satu unsur pelayanan yang memiliki jarak relatif jauh dengan nilai ekspektasi masyarakat, yaitu unsur Sarana dan Prasarana. Terkait dengan masalah tersebut, langkah pokok yang dapat dilakukan adalah dengan mengidentifikasi kembali sarana dan prasarana yang diperlukan dan dirasa kurang untuk segera diusulkan pengadaannya

#### 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. Ruang tunggu yang dirasa kurang memadai
2. Perlu ditambah loket pendaftaran
3. Fasilitas Toilet yang bisa yang dikunci, serta kebersihan diperhatikan lagi
4. Perlu ditambah lahan parkir

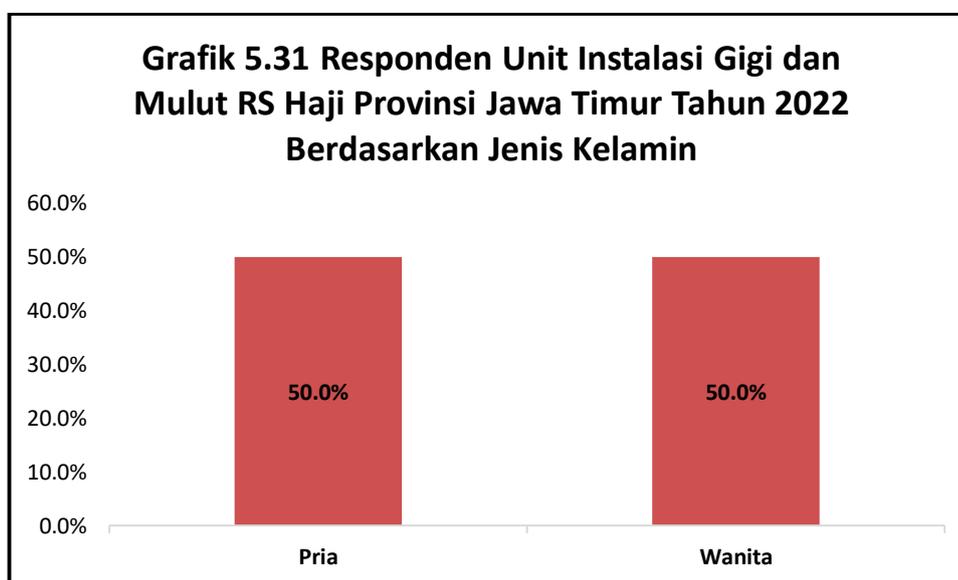
## 5.11. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Gigi dan Mulut

### 5.11.1. Profil Responden

Jumlah responden yang ada pada Unit Instalasi Gigi dan Mulut adalah sebesar 10 responden. Karakteristik responden pada unit instalasi ini adalah sebagaimana penjelasan berikut.

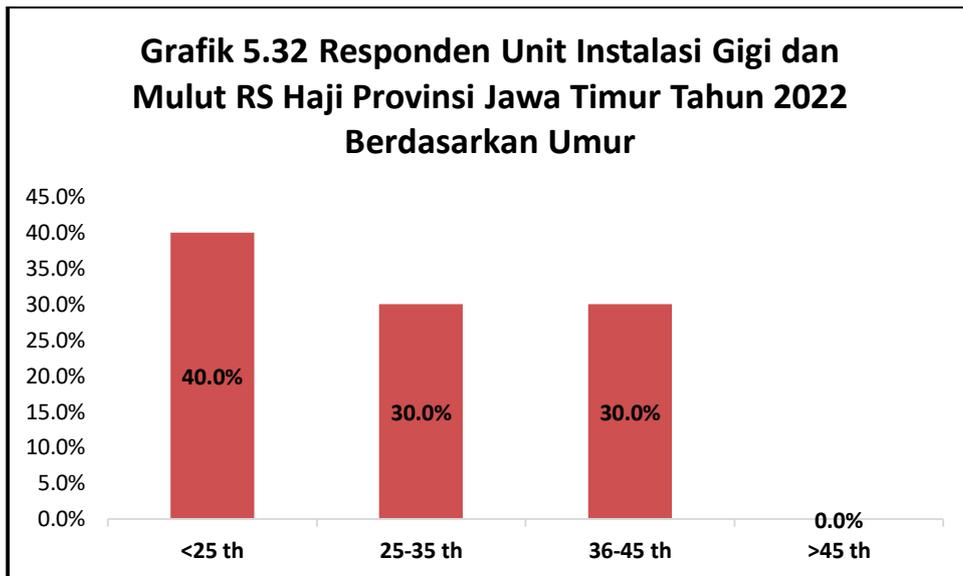
#### 5.11.1.1. Jenis Kelamin

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



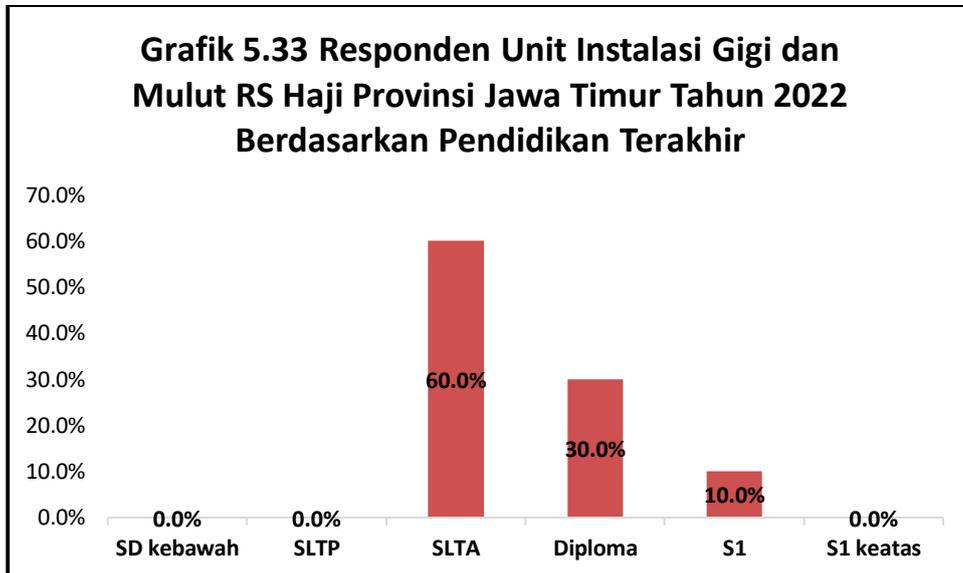
#### 5.11.1.2. Berdasarkan Usia

Sementara itu ditinjau berdasarkan usia, responden pada uunit instalasi Gigi dan Mulut menunjukkan gambaran, sebesar 40 % responden memiliki usia dibawah 25 tahun, sebesar 30 % responden memiliki usia antara 25 tahun – 35 tahun, sebesar 30 % responden memiliki usia antara 36 tahun-45 tahun dan tidak ada responden memiliki usia diatas 45 tahun.



### 5.11.1.3. Berdasarkan Pendidikan

Sementara itu, untuk responden berdasarkan tingkat pendidikan yang dimiliki sebesar 60 % responden berpendidikan setingkat SLTA, sebesar 30 % berpendidikan Diploma, sebesar 10 % responden berpendidikan Sarjana, dan tidak ada responden yang berpendidikan SD kebawah dan setera 2.



### 5.11.2. Nilai IKM Per Unsur

#### 5.11.2.1. Persyaratan Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>95</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>90</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik )</b>
Interpretasi :	
Unsur persyaratan pelayanan memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

#### 5.11.2.2. Prosedur Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>92,5</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>92,5</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik )</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur prosedur pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

#### 5.11.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>87,5</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>97,5</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B ( Baik )</b>
Interpretasi :	
Kinerja Kecepatan waktu pelayanan adalah baik, tetapi masih perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.	

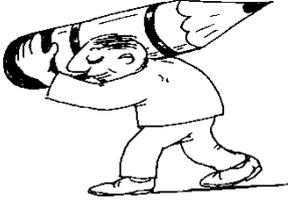
#### 5.11.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>90</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>92,5</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
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) :	<b>92,5</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>97,5</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian Spesifikasi produk pelayanan termasuk dalam kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan.	

#### 5.11.2.6. Kompetensi Petugas Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>90,83</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>92,5</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan.	

### 5.11.2.6.1 Sub Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Kompetensi Pelaksana pelayanan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	93	A (sangat baik)
2	Perawat	90	A (sangat baik)
3	Petugas Lab	90	A (sangat baik)
Interpretasi: Semua Sub Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan memiliki nilai mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya.			

### 5.11.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>93,33</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>95</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan .	

### 5.11.2.7.1 Sub Unsur Perilaku Pelaksana

PerilakuPelaksana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	95	A (sangat baik)
2	Perawat	93	A (sangat baik)
3	Petugas Lab	93	A (sangat baik)
Interpretasi: Semua Sub Unsur Perilaku pelaksana memiliki nilai Mutu mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya.			

### 5.11.2.8. Penanganan pengaduan

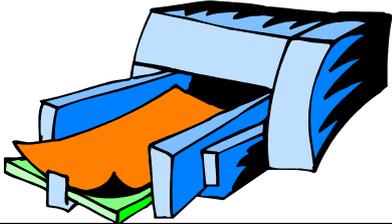
	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>87,5</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>98,8</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden bahwa karyawan memahami dalam penanganan keluhan & pengaduan pelanggan berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

#### 5.11.2.8.1 Sub Unsur Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Tata Cara Pengaduan	90	A (sangat baik)
2	Tata Cara Penanganan Pengaduan	85	B (baik)

Interpretasi: Satu Sub Unsur Penganganan Pengaduan memiliki nilai mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya, dan satu sub unsur memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.

#### 5.11.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>88,33</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>92,5</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden kelengkapan Sarana dan Prasarana berada dalam kategori Sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

#### 5.11.2.9.1 Sub Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Ketersediaan Ruang Tunggu	88	B (baik)
2	Ketersediaan Loker Pendaftaran	95	A (sangat baik)
3	Ketersediaan Loker Pembayaran	93	A (sangat baik)
4	Ketersediaan Kantin	90	A (sangat baik)
5	Ketersediaan Sarana Laboratorium	85	B (baik)
6	Ketersediaan Sarana Toilet	88	B (baik)
7	Ketersediaan Sarana Parkir	83	B (baik)
8	Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan	88	B (baik)
9	Ketersediaan Petugsa Informasi	88	B (baik)

Interpretasi: Tiga Sub Unsur Sarana dan Prasarana memiliki nilai mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya, dan enam sub unsur memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.

#### 5.11.2.10. IKM Unit Instalasi Gigi dan Mulut RS Haji

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>90,83</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>94,3</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Haji Provinsi Jawa Timur 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 = 90.83, 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 tujuh unsur pelayanan yang memiliki nilai yang berada dalam kategori sangat baik. Ketujuh unsur tersebut adalah sebagai berikut :

1. Unsur persyaratan pelayanan
2. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan
3. Unsur kesesuaian biaya pelayanan
4. Unsur spesifikasi produk pelayanan
5. Unsur kompetensi pelaksana pelayanan
6. Unsur perilaku pelaksana
7. 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 Penanganan Pengaduan, Masukan dan Saran

Unsur pelayanan yang berada dalam kategori baik ini memiliki jarak relatif besar dengan nilai ekspektasi masyarakat adalah unsur Waktu Penyelesaian pelayanan dan Unsur Penanganan Pengaduan, Masukan dan Saran.

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. 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	95	90	5	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	92,5	92,5	0	A
3	Waktu Penyelesaian	87,5	97,5	-10	B
4	Kesesuaian Biaya pelayanan	90	92,5	-3	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92,5	97,5	-5	A
6	Kompetensi Pelaksana	90,83	92,5	-2	A

	pelayanan				
7	Perilaku Pelaksana	93,33	95	-2	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	87,5	98,8	-11	B
9	Sarana dan Prasarana	88,33	92,5	-4	A
	TOTAL	90,83	94,3	-3	A

#### 5.11.4. Saran dan Masukan dari Masyarakat

Beberapa saran yang diperoleh dari masyarakat atau responden dalam rangka perbaikan kinerja pelayanan pada Gigi dan Mulut sebagai berikut :

1. Diperlukan peningkatan fasilitas area parkir

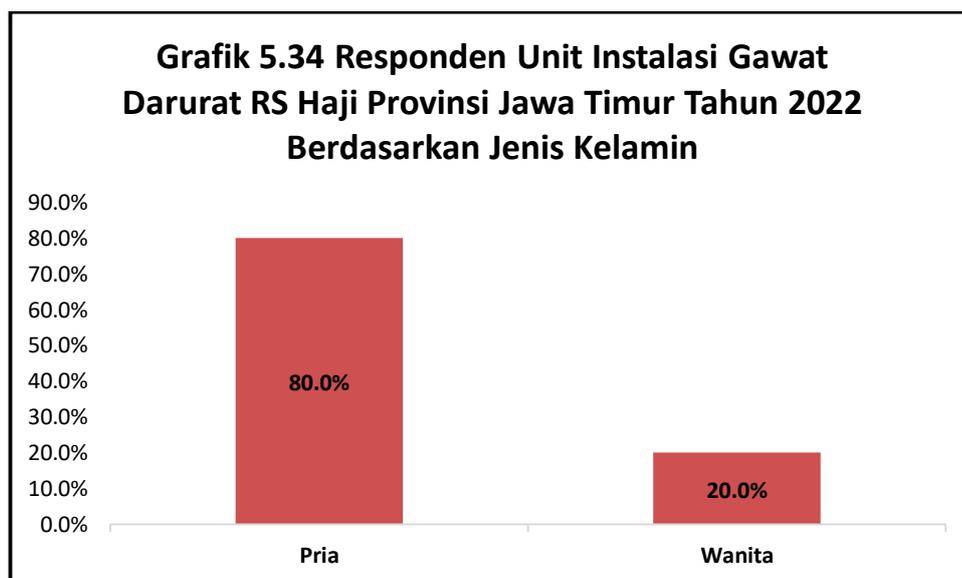
### 5.12. Indeks Kepuasan Masyarakat unit Instalasi ICU

#### 5.12.1. Profil Responden

Jumlah responden yang terjaring pada Unit Instalasi Gawat Darurat berjumlah 5 responden. Karakteristiknya sebagai penjelasan dibawah.

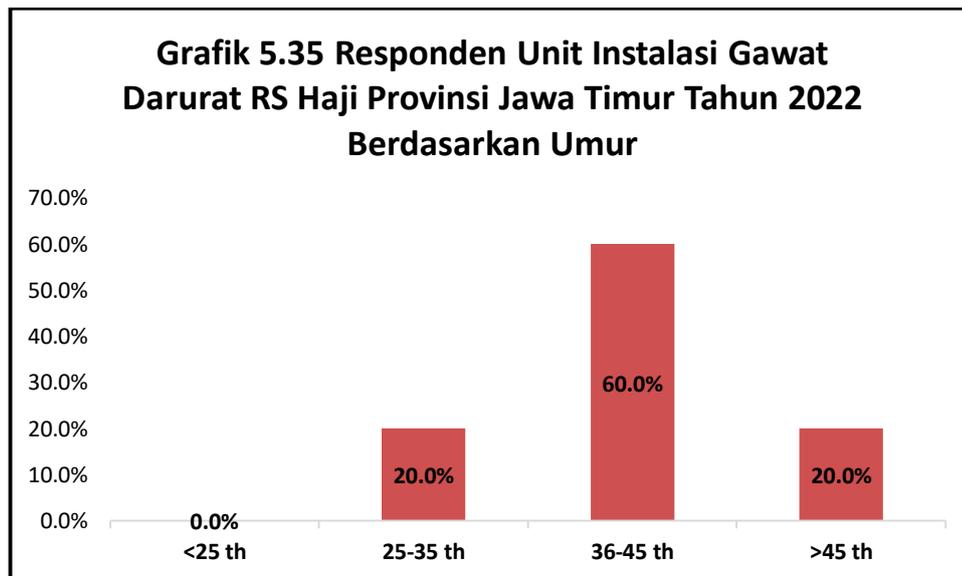
##### 5.12.1.1. Jenis Kelamin

Pada grafik dibawah. terlihat jumlah responden Unit Instalasi Gawat Darurat (ICU) berdasarkan jenis kelamin adalah Priasebesar 80% dan Wanitasebesar 20%. Berdasarkan data tersebut sebagian besar responden adalah Pria.



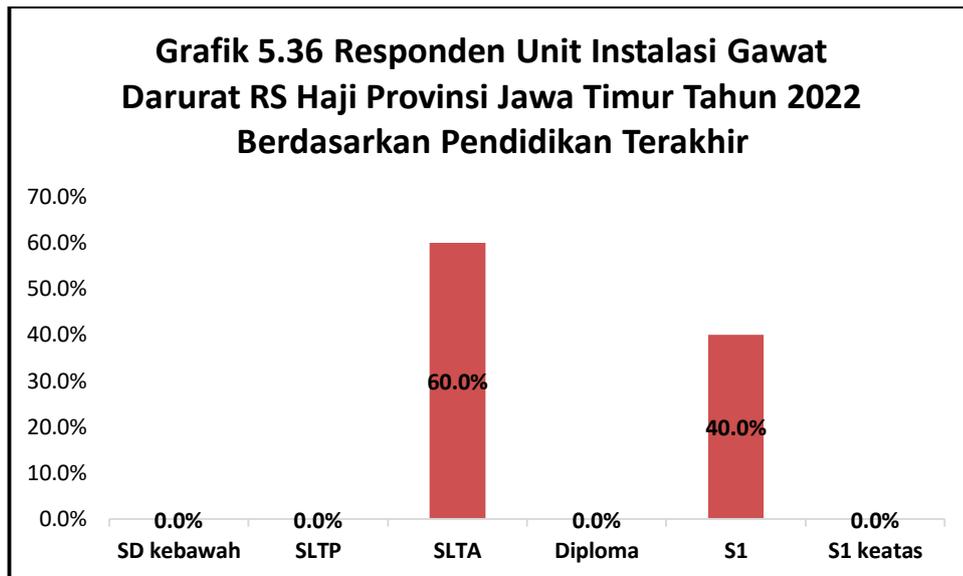
### 5.12.1.2. Berdasarkan Usia

Sementara itu berdasar usia yang dimiliki responden pada unit Instalasi Gawat Darurat, sebesar 20 % responden memiliki usia antara 25-35 tahun, sebesar 60 % responden memiliki usia antara 36 tahun-45 tahun, sebesar 20 % responden memiliki usia diatas 45 tahun, dan tidak ada responden yang memiliki usia dibawah 25 tahun.



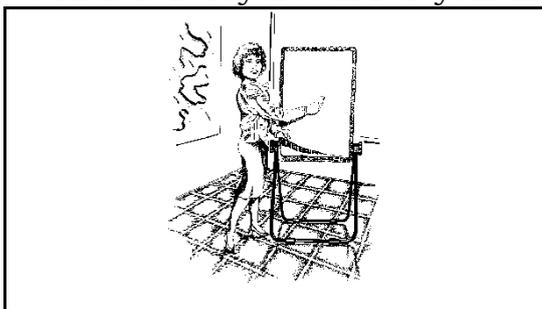
### 5.12.1.3. Berdasarkan Pendidikan

Dilihat berdasarkan tingkat pendidikan responden, grafik menunjukkan berdasarkan pendidikan adalah sebesar 60 % responden memiliki tingkat pendidikan SLTA, sebesar 40 % responden lainnya memiliki pendidikan Sarjana Strata 1, tidak ada responden yang memiliki tingkat pendidikan SD kebawah, SLTP, Diploma dan Seterata 1 keatas.



## 5.12.2. Nilai IKM Per Unsur

### 5.12.2.1. Persyaratan Pelayanan



Nilai Persepsi (IKM) :	100
Nilai Ekspektasi :	90
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) :	95
Nilai Ekspektasi :	95
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) :	<b>95</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja Kecepatan waktu pelayanan adalah Sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

#### 5.12.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>95</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>95</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
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) :	<b>100</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
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) :	<b>95</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>96,7</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai sangat baik dan perlu dipertahankan	

#### 5.12.2.6.1 Sub Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Kompetensi Pelaksana pelayanan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	95	A (sangat baik)
2	Perawat	95	A (sangat baik)
3	Petugas Lab	95	A (sangat baik)
Interpretasi: Semua Sub Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan memiliki nilai mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya.			

### 5.12.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>96,67</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>90</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan.	

#### 5.12.2.7.1 Sub Unsur Perilaku Pelaksana

PerilakuPelaksana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	100	A (sangat baik)
2	Perawat	95	A (sangat baik)
3	Petugas Lab	95	A (sangat baik)
Interpretasi: Semua Sub Unsur Perilaku pelaksana memiliki nilai Mutu mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya.			

### 5.12.2.8. Penanganan pengaduan

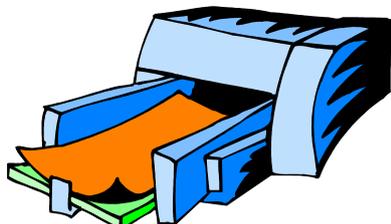


Nilai Persepsi (IKM) :	<b>85</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden bahwa karyawan memahami dalam penanganan keluhan & pengaduan pelanggan berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

#### 5.12.2.8.1 Sub Unsur Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Tata Cara Pengaduan	85	B (baik)
2	Tata Cara Penanganan Pengaduan	85	B (baik)
Interpretasi: Semua Sub Unsur Penganganan Pengaduan memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.			

### 5.12.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana



Nilai Persepsi (IKM) :	<b>85,56</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>91,7</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden kelengkapan Sarana dan Prasarana berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

#### 5.12.2.9.1 Sub Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Ketersediaan Ruang Tunggu	95	A (sangat baik)
2	Ketersediaan Loker Pendaftaran	90	A (sangat baik)
3	Ketersediaan Loker Pembayaran	85	B (baik)
4	Ketersediaan Kantin	100	A (sangat baik)
5	Ketersediaan Sarana Laboratorium	85	B (baik)

6	Ketersediaan Sarana Toilet	85	B (baik)
7	Ketersediaan Sarana Parkir	60	B (baik)
8	Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan	90	A (sangat baik)
9	Ketersediaan Petugsa Informasi	80	B (baik)
Interpretasi: Empat Sub Unsur Sarana dan Prasarana memiliki nilai mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya, dan lima sub unsur memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.			

#### 5.12.2.10. IKM Unit Instalasi ICU Rumah Sakit Umum Haji

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>94,1</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>95,4</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi ICU Rumah Sakit Umum Haji Provinsi Jawa Timur 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 = 94.1. 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 lingkungan 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 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	NilaiMutu
1	Persyaratan pelayanan	100	90	10	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	95	95	0	A
3	Waktu Penyelesaian	95	100	-5	A
4	KesesuaianBiaya pelayanan	95	95	0	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	100	100	0	A
6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	95	96,7	-2	A
7	Perilaku Pelaksana	96,67	90	6,7	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85	100	-15	B
9	Sarana dan Prasarana	85,56	91,7	-6	B
	TOTAL	94,1	95,4	-1	A

#### 5.12.4. Saran dan Masukan dari Masyarakat

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

1. Ruang tunggu pasien kurang nyaman dan kursi perlu ditambah
2. Perlu ditingkatkan kompetensi petugas pelayanan

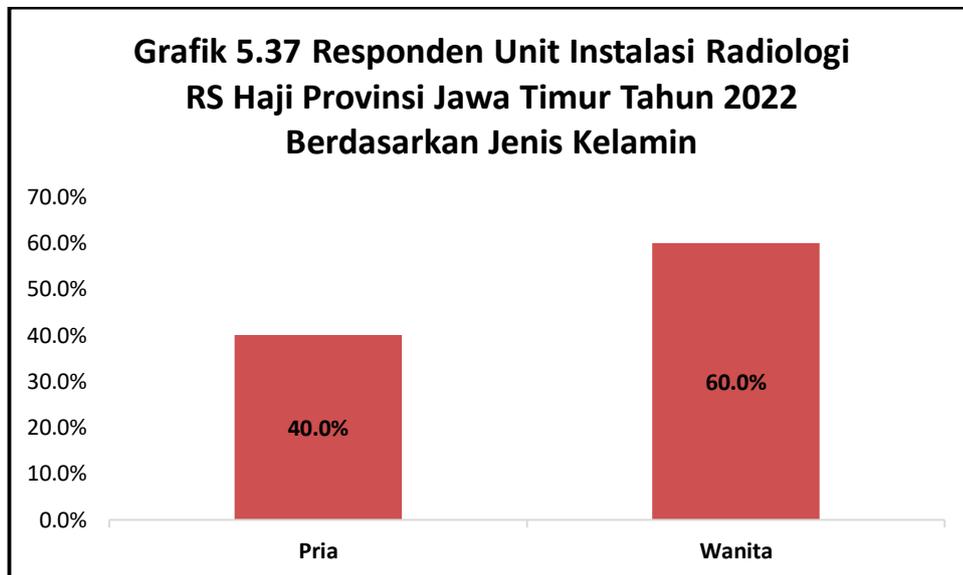
### 5.13. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Radiologi

#### 5.13.1. Profil Responden

Jumlah responden yang terdapat pada Unit Instalasi Radiologi adalah sebesar 20 responden. Karakteristik responden pada Unit Instalasi Radiologi sebagaimana penjelasan dibawah.

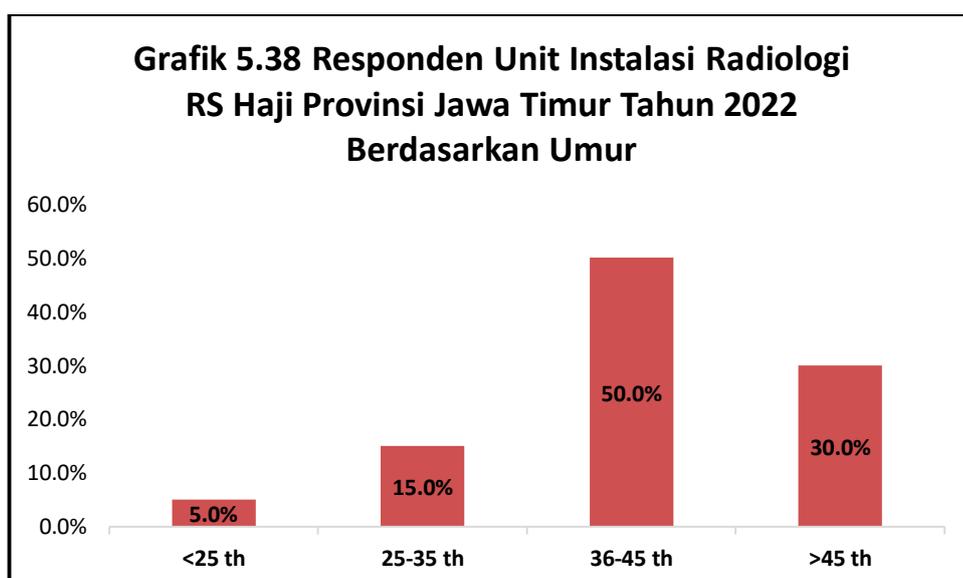
### 5.13.1.1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin terlihat bahwa responden yang berjenis kelamin Pria adalah sebesar 40 % dan responden yang berjenis kelamin Wanita adalah sebesar 60 %.



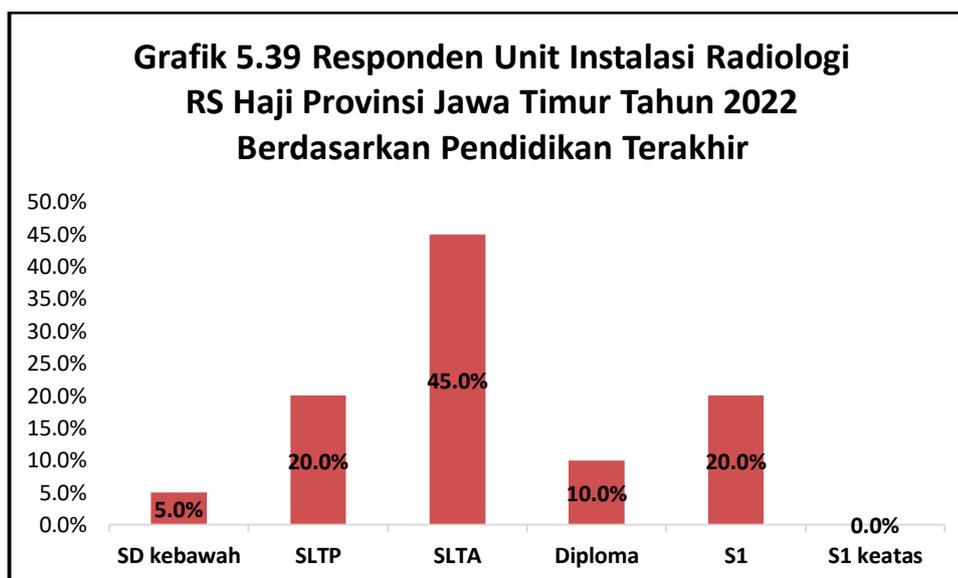
### 5.13.1.2. Berdasarkan Usia

Sementara itu berdasarkan usia, karakteristik responden pada Unit Instalasi Radiologi menunjukkan sebesar 5 % responden berusia dibawah 25 tahun, sebesar 15 % memiliki usia antara 25 tahun-35 tahun, sebesar 50 % responden memiliki usia antara 36 tahun-45 tahun serta sisanya sebesar 30 % memiliki usia diatas 45 tahun.



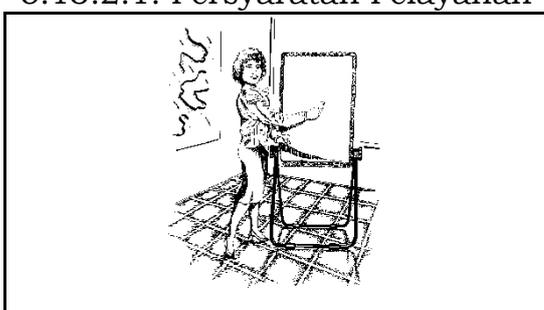
### 5.13.1.3. Berdasarkan Pendidikan

Tinjauan berdasarkan tingkat pendidikan yang dimiliki responden terlihat responden yang memiliki pendidikan SD Kebawah sebesar 5 %, pendidikan SLTP sebesar 20 % , dan yang memiliki pendidikan setingkat SLTA sebesar 45%. Responden yang memiliki pendidikan Diploma sebesar 10 %, yang berpendidikan Sarjana Strata 1 sebesar 20 %%, dan pendidikan S2 tidak ada.



### 5.13.2. Nilai IKM Per Unsur

#### 5.13.2.1. Persyaratan Pelayanan



Nilai Persepsi (IKM) :	<b>98,75</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>93,8</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik )</b>
Interpretasi :	
Unsur persyaratan pelayanan memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

### 5.13.2.2. Prosedur Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>93,75</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>98,8</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur prosedur pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

### 5.13.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>95</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>96,3</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (SangatBaik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja Kecepatan waktu pelayanan adalah sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

### 5.13.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>93,75</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>96,3</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A(SangatBaik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian biaya pelayanan termasuk dalam kategori sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

### 5.13.2.5. Kesesuaian Spesifikasi Produk pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>95</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>98,8</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
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) :	<b>92,5</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>97,9</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai sangat baik dan perlu dipertahankan	

#### 5.13.2.6.1 Sub Unsur Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi Pelaksana pelayanan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	95	A (sangat baik)
2	Perawat	91	A (sangat baik)
3	Petugas Lab	91	A (sangat baik)
Interpretasi: Semua Sub Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan memiliki nilai mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya.			

### 5.13.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>87,5</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>90,8</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya.	

#### 5.13.2.7.1 Sub Unsur Perilaku Pelaksana

PerilakuPelaksana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	89	A (sangat baik)
2	Perawat	86	B (baik)
3	Petugas Lab	88	B (baik)

Interpretasi: Satu Sub Unsur Perilaku pelaksana memiliki nilai mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya, dua sub unsur memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.

### 5.13.2.8. Penanganan pengaduan

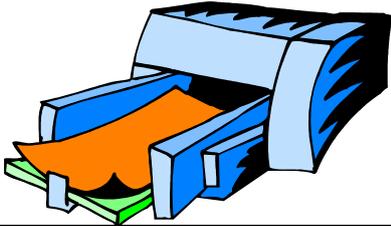
	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>81,88</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>95</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden bahwa karyawan memahami dalam penanganan keluhan & pengaduan pelanggan berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

#### 5.13.2.8.1 Sub Unsur Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Tata Cara Pengaduan	86	B (baik)
2	Tata Cara Penanganan Pengaduan	78	B (baik)

Interpretasi: Semua Sub Unsur Penganganan Pengaduan memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.

### 5.13.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>80,83</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>85,4</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden kelengkapan Sarana dan Prasarana berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya.	

#### 5.13.2.9.1 Sub Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Ketersediaan Ruang Tunggu	83	B (baik)
2	Ketersediaan Loker Pendaftaran	86	B (baik)
3	Ketersediaan Loker Pembayaran	86	B (baik)
4	Ketersediaan Kantin	75	B (baik)
5	Ketersediaan Sarana Laboratorium	84	B (baik)
6	Ketersediaan Sarana Toilet	74	B (baik)
7	Ketersediaan Sarana Parkir	73	B (baik)
8	Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan	84	B (baik)
9	Ketersediaan Petugas Informasi	84	B (baik)
Interpretasi: Semua Sub Unsur Sarana dan Prasarana memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.			

### 5.13.2.10. IKM Unit Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Haji

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>91</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>94,8</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Haji Provinsi Jawa Timur 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 = 91, hal demikian berarti bahwa nilai mutu pelayanan pada unit instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Haji Provinsi Jawa Timur berada dalam kategori Sangat Baik. Hal demikian mengandung arti bahwa kinerja pelayanan pada unit instalasi ini sudah sangat baik sehingga perlu dipertahankan. Enam 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 Waktu Penyelesaian pelayanan
4. Unsur Spesifikasi produk pelayanan
5. Unsur Kompetensi Petugas pelaksana

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

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

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 InstalasiRADIOLOGI					
No	UNSUR PELAYANAN	Persepsi	Urgensi	Selisi h	NilaiMutu
1	Persyaratan pelayanan	98,75	93,8	5	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	93,75	98,8	-5	A
3	Waktu Penyelesaian	95	96,3	-1	A
4	KesesuaianBiaya pelayanan	93,75	96,3	-3	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95	98,8	-4	A

6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	92,5	97,9	-5	A
7	Perilaku Pelaksana	87,5	90,8	-3	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	81,88	95	-13	B
9	Sarana dan Prasarana	80,83	85,4	-5	B
	TOTAL	91	94,8	-4	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 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. 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 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.

Selanjutnya unsur pelayanan yang juga memiliki jaraak 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.

#### 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. Fasilitas Kantin tidak hanya menyediakan makanan ringan
2. Kebersihan toilet perlu diperhatikan

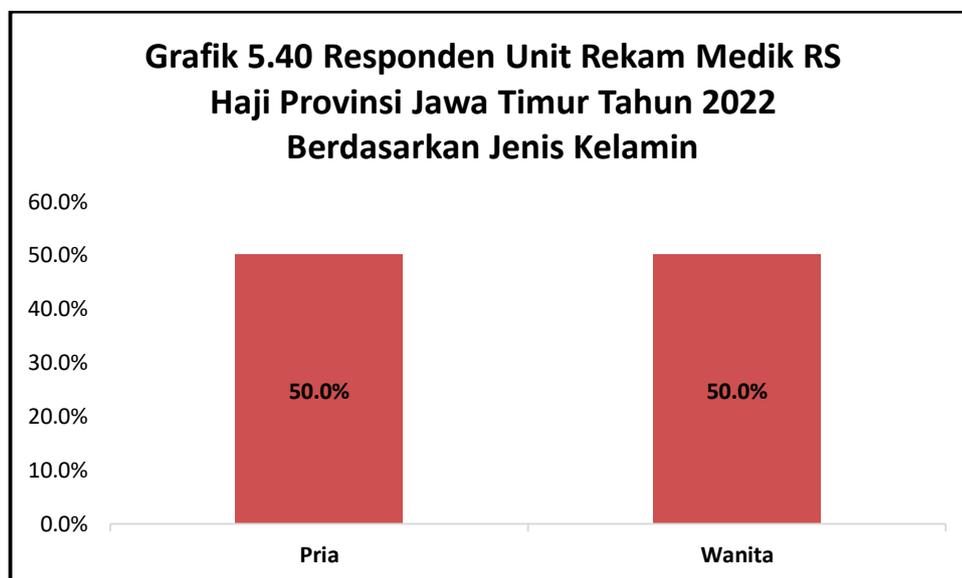
#### 5.14. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Rekam Medik

##### 5.14.1. Profil Responden

Jumlah responden pada Unit Instalasi Rekam Medik terjaring sebanyak 60 responden. Karakteristik responden pada unit instalasi ini sebagaimana penjelasan berikut.

##### 5.14.1.1. Jenis Kelamin

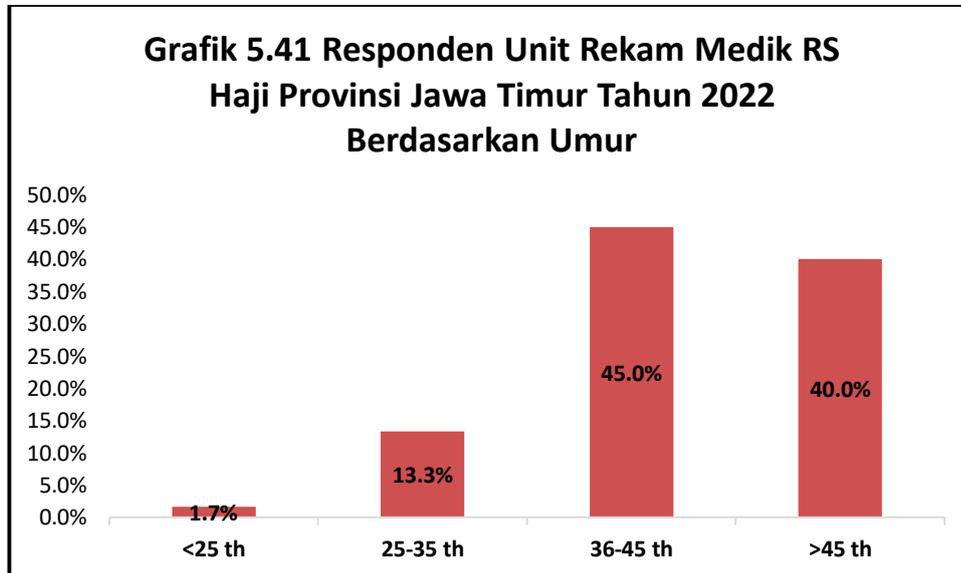
Berdasarkan jenis kelamin terlihat bahwa sebesar 50 % responden berjenis kelamin Pria dan sebesar 50 % responden berjenis kelamin Wanita.



##### 5.14.1.2. Berdasarkan Usia

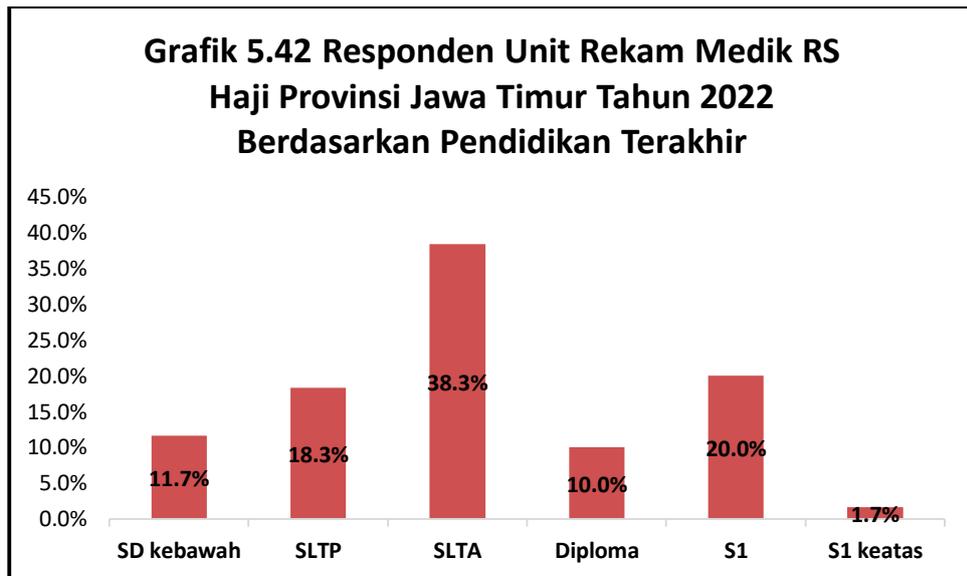
Sementara itu berdasarkan usia yang dimiliki responden, data yang ada menjelaskan bahwa sebesar 1.7 % responden memiliki usia dibawah 25 tahun,

sebesar 13.3 % responden memiliki usia antara 25 tahun-35 tahun dan sebesar 45 % responden memiliki usia antara 36 tahun-45 tahun serta sisanya sebesar 40 % responden memiliki usia diatas 45 tahun. Dengan demikian sebagian besar responden berusia antara 36 - 45 tahun.



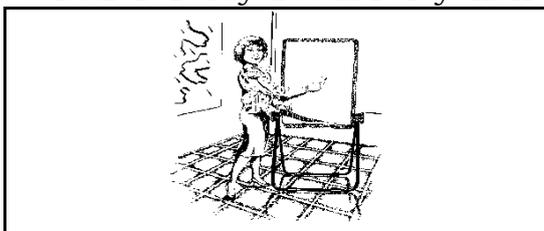
#### 5.14.1.3. Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh responden, data yang ada menggambarkan bahwa sebesar 11.7 % responden memiliki tingkat pendidikan SD kebawah dan sebesar 18.3 % responden lainnya berpendidikan setingkat SLTP. Selanjutnya sebesar 38.3 % responden memiliki pendidikan setingkat SLTA dan sebesar 10 % memiliki pendidikan Diploma, sebesar 20 % responden memiliki tingkat pendidikan Sarjana Strata 1, serta 1,7 % berpendidikan setara 1 keatas.



### 5.14.2. Nilai IKM Per Unsur

#### 5.14.2.1. Persyaratan Pelayanan



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

#### 5.14.2.2. Prosedur Pelayanan



Nilai Persepsi (IKM) :	<b>97,92</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>99,58</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur prosedur pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

#### 5.14.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan



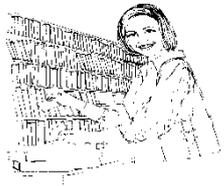


Nilai Persepsi (IKM) :	<b>94,58</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>86,25</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (SangatBaik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja Kecepatan waktu pelayanan adalah sangat baik, sehingga perlu dipertahankan.	

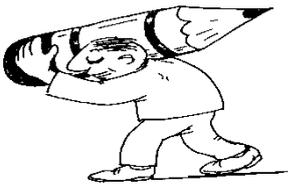
#### 5.14.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>87,08</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>86,25</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
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) :	<b>97,5</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>99,58</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian Spesifikasi produk pelayanan termasuk dalam kategori adalah sangat baik, sehingga perlu dipertahankan.	

#### 5.14.2.6. Kompetensi Petugas Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>85,28</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>86,81</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai sangat dan perlu ditingkatkan kualitasnya	

#### 5.14.2.6.1 Sub Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Kompetensi Pelaksana pelayanan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	85,42	B (baik)
2	Perawat	85	B (baik)
3	Petugas Lab	85,42	B (baik)
Interpretasi: Semua Sub Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.			

#### 5.14.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>82,5</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>85,42</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

#### 5.14.2.7.1 Sub Unsur Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	82,5	B (baik)
2	Perawat	82,5	B (baik)
3	Petugas Lab	82,5	B (baik)
Interpretasi: Semua Sub Unsur Perilaku pelaksana memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.			

#### 5.14.2.8. Penanganan pengaduan

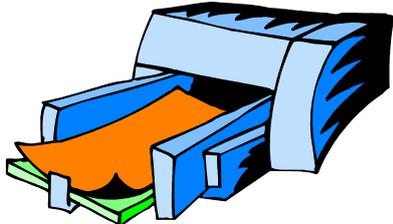
	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>78,75</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>93,54</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden bahwa karyawan memahami dalam penanganan keluhan & pengaduan pelanggan berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

#### 5.14.2.8.1 Sub Unsur Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Tata Cara Pengaduan	78,75	B (baik)
2	Tata Cara Penanganan Pengaduan	78,75	B (baik)

Interpretasi: Semua Sub Unsur Penanganan Pengaduan memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.

#### 5.14.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>77,82</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>81,06</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden kelengkapan Sarana dan Prasarana berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kkuwalitasnya	

#### 5.14.2.9.1 Sub Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Ketersediaan Ruang Tunggu	88,33	A (sangat baik)
2	Ketersediaan Loker Pendaftaran	78,33	B (baik)
3	Ketersediaan Loker Pembayaran	76,67	B (baik)
4	Ketersediaan Kantin	75,42	B (baik)
5	Ketersediaan Sarana Laboratorium	78,75	B (baik)
6	Ketersediaan Sarana Toilet	73,33	B (baik)
7	Ketersediaan Sarana Parkir	73,75	B (baik)
8	Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan	77,92	B (baik)
9	Ketersediaan Petugsa Informasi	77,92	B (baik)

Interpretasi: Satu Sub Unsur Sarana dan Prasarana memiliki nilai mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya, dan delapan sub unsur memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.

#### 5.14.2.10. IKM Unit Instalasi Rekam Medik RSU Haji

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>88,91</b>

Nilai Ekspektasi :	<b>89,69</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (SangatBaik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Rekam Medik berada dalam kategori Sangat Baik , sehingga perlu dipertahankan	

### 5.14.3. Pembahasan

Berdasarkan data yang ada nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada unit Instalasi Rekam Medik Rumah Sakit Umum Haji Provinsi Jawa Timur menunjukkan nilai sebesar = 88.91. Hal demikian berarti bahwa nilai mutu pelayanan berada dalam kategori Sangat Baik, sehingga inerpertasinya adalah kinerja pelayanan pada unit Instalasi Rekam Medik sudah sangat baik sehingga perlu dipertahankan kenerjanya.

Dilihat dari tabel dibawah nampak empat unsur pelayanan yang menjadi indikator pengukuran miliki nilai mutu pelayan berada dalam kategori sangat baik, keempat unsur tersebut sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan
3. Waktu Penyelesaian
4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Selanjutnya terdapat lima unsur pelayanan yang menjadi indikator pengukuran miliki nilai mutu pelayan berada dalam kategori baik, kelima unsur tersebut sebagai berikut:

1. KesesuaianBiayaPelayanan
2. Kompetensi Pelaksana pelayanan
3. Perilaku Pelaksana
4. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
5. Sarana dan Prasarana

Diantara unsur pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian yang lebih diantara lainnya adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, mengingat disamping unsur ini memiliki nilai yang relatif rendah tetapi juga memiliki selisih yang relatif besar dengan ekspektasi yang diharapkan masyarakat.

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

No	UNSUR PELAYANAN	Persepsi	Urgensi	Selisih	NilaiMutu
1	Persyaratan pelayanan	98,75	88,75	10	A
2	Sistem, Mekanisme dan ProsPel	97,92	99,58	-2	A
3	Waktu Penyelesaian	94,58	86,25	8,3	A
4	KesesuaianBiaya pelayanan	87,08	86,25	0,8	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97,5	99,58	-2	A
6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	85,28	86,81	-2	B
7	Perilaku Pelaksana	82,5	85,42	-3	B
8	Penanganan Pengaduan	78,75	93,54	-15	B
9	Sarana dan Prasarana	77,82	81,06	-3	B
	TOTAL	88,91	89,69	-1	A

#### 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

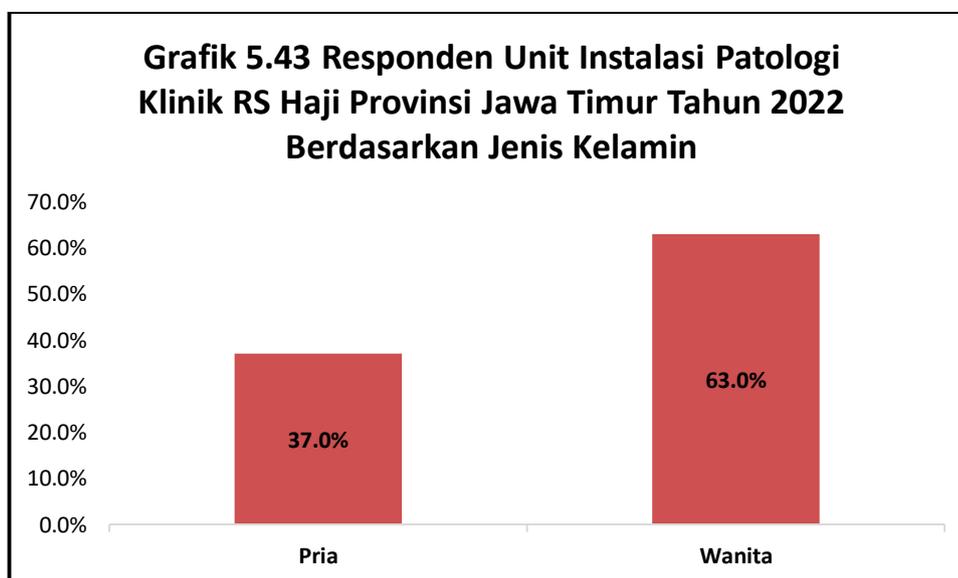
## 5.15. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Patologi Klinik

### 5.15.1. Profil Responden

Jumlah responden yang ada pada Unit Instalasi Patologi Klinik adalah sebesar 81 responden. Karakteristik responden sebagaimana penjelasan berikut.

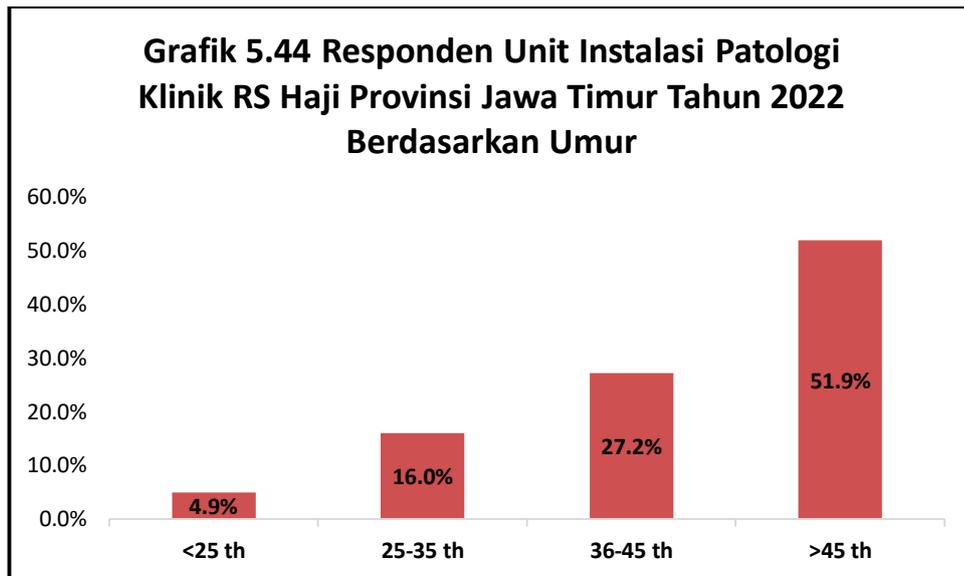
#### 5.15.1.1. Jenis Kelamin

Pada gambar grafik dibawah terlihat jumlah responden pada Unit Instalasi Patologi Klinik berdasarkan jenis kelamin adalah Pria sebesar 37 % dan responden yang memiliki jenis kelamin Wanita sebesar 63 %.. Berdasarkan data tersebut sebagian besar responden adalah Wanita.



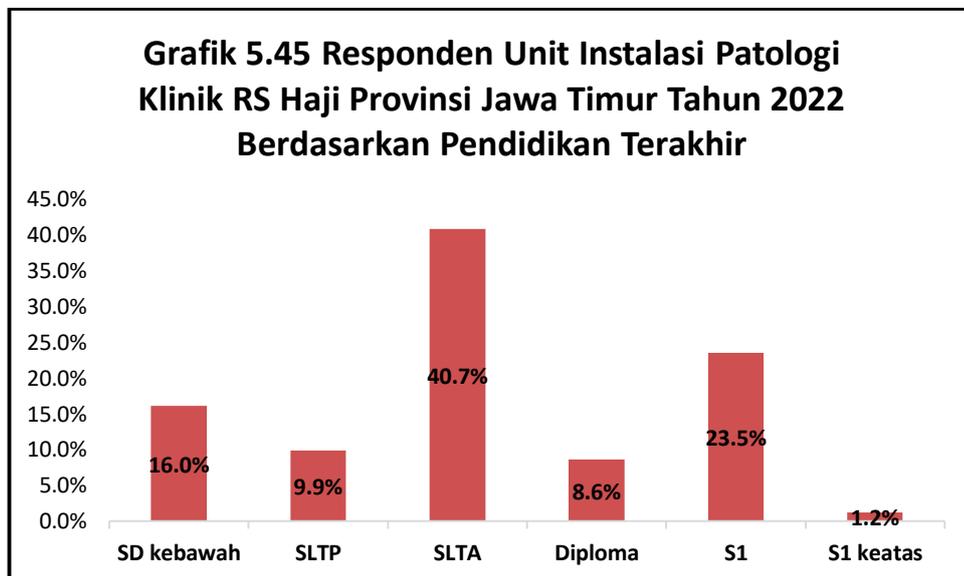
#### 5.15.1.2. Berdasarkan Usia

Pada gambar grafik dibawah menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan usia pada Unit Instalasi Patologi Klinik adalah sebesar 4.9 % responden berusia dibawah 25 tahun. Sebesar 16.0 % responden memiliki usia antara 25 tahun-35 tahun dan sebesar 27.2 % responden berusia antara 36 tahun-45 tahun dan sisanya sebesar 51.9 % 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 16.0 % dan yang berpendidikan setingkat SLTP sebesar 9.9 % sementara yang berpendidikan SLTA sebesar 40.7% . Responden yang memiliki tingkat pendidikan Diploma 8.6 %, berpendidikan Sarjana Strata 1 sebesar 23.5 % dan pendidikan Strata 1 keatas sebesar 1.2%.



### 5.15.2. Nilai IKM Per Unsur

#### 5.15.2.1. Persyaratan Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>97,53</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>97</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik )</b>
Interpretasi :	
Unsur persyaratan pelayanan memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

#### 5.15.2.2. Prosedur Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>97,53</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>98</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur prosedur pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

#### 5.15.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>95,99</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja Kecepatan waktu pelayanan adalah Sangat baik, sehingga perlu dipertahankan.	

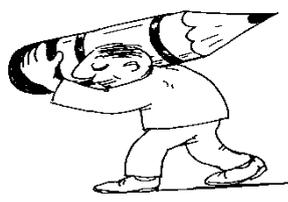
#### 5.15.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>97,22</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>98</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (SangatBaik)</b>
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) :	<b>96,91</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>99</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (SangatBaik)</b>
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) :	<b>85,91</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>88</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

### 5.15.2.6.1 Sub Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Kompetensi Pelaksana pelayanan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	90	A (Sangat baik)
2	Perawat	84	B (baik)
3	Petugas Lab	84	B (baik)

Interpretasi: Satu Sub Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya, dan dua sub unsur memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.

### 5.15.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>81,48</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>85</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya.	

### 5.15.2.7.1 Sub Unsur Perilaku Pelaksana

PerilakuPelaksana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	82	B (baik)
2	Perawat	81	B (baik)
3	Petugas Lab	81	B (baik)

Interpretasi: Semua Sub Unsur Perilaku pelaksana memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.

### 5.15.2.8. Penanganan pengaduan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>80,09</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>81</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden bahwa karyawan memahami dalam penanganan keluhan & pengaduan	

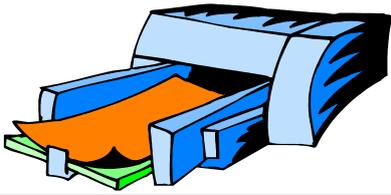
pelanggan berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya

#### 5.15.2.8.1 Sub Unsur Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Tata Cara Pengaduan	79	B (baik)
2	Tata Cara Penanganan Pengaduan	81	B (baik)

Interpretasi: Semua Sub Unsur Penanganan Pengaduan memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.

#### 5.15.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>80,73</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>86</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden kelengkapan Sarana dan Prasarana berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya	

#### 5.15.2.9.1 Sub Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Ketersediaan Ruang Tunggu	81	B (baik)
2	Ketersediaan Loker Pendaftaran	82	B (baik)
3	Ketersediaan Loker Pembayaran	82	B (baik)
4	Ketersediaan Kantin	76	B (baik)
5	Ketersediaan Sarana Laboratorium	83	B (baik)
6	Ketersediaan Sarana Toilet	80	B (baik)
7	Ketersediaan Sarana Parkir	75	B (baik)
8	Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan	84	B (baik)
9	Ketersediaan Petugas Informasi	83	B (baik)

Interpretasi: Semua Sub Unsur Sarana dan Prasarana memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.

#### 5.15.2.10. IKM Unit Instalasi Patologi Klinik RSU Haji

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>90,38</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>92</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (sangat Baik)</b>
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, hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat pada unit instalasi Patologi Klinik berdasarkan sembilan unsur pelayanan menunjukkan nilai sebesar: 90.38. 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. Dilihat dari tabel dibawah nampak lima unsur pelayanan yang menjadi indikator pengukuran memiliki nilai mutu pelayan berada dalam kategori sangat baik, kelima unsur tersebut sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan
3. Waktu Penyelesaian
4. Kesesuaian Biaya Pelayanan
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Selanjutnya terdapat empat unsur pelayanan yang menjadi indikator pengukuran memiliki nilai mutu pelayan berada dalam kategori baik, keempat unsur tersebut sebagai berikut:

1. Kompetensi Pelaksana pelayanan
2. Perilaku Pelaksana
3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
4. Sarana dan Prasarana

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 Unsur Sarana dan Prasarana. Sementara itu, langkah alternatif yang dapat dilakukan adalah identifikasi lebih detail 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	NilaiMutu
1	Persyaratan pelayanan	97,53	97	0,3	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	97,53	98	-1	A
3	Waktu Penyelesaian	95,99	100	-4	A
4	KesesuaianBiaya pelayanan	97,22	98	-0	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	96,91	99	-2	A
6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	85,91	88	-2	B
7	Perilaku Pelaksana	81,48	85	-4	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	80,09	81	-1	B
9	Sarana dan Prasarana	80,73	86	-5	B
	TOTAL	90,38	92	-2	A

### 5.15.5 Saran dan Masukan dari Masyarakat

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

1. Perlu disediakan Lahan parkir yang memadai
2. Petugas Pelayanan lebih ramah dalam melayani
3. Letak fasilitas Kantin terlalu jauh
4. Petugas Pelayanan sebaiknya lebih informatif

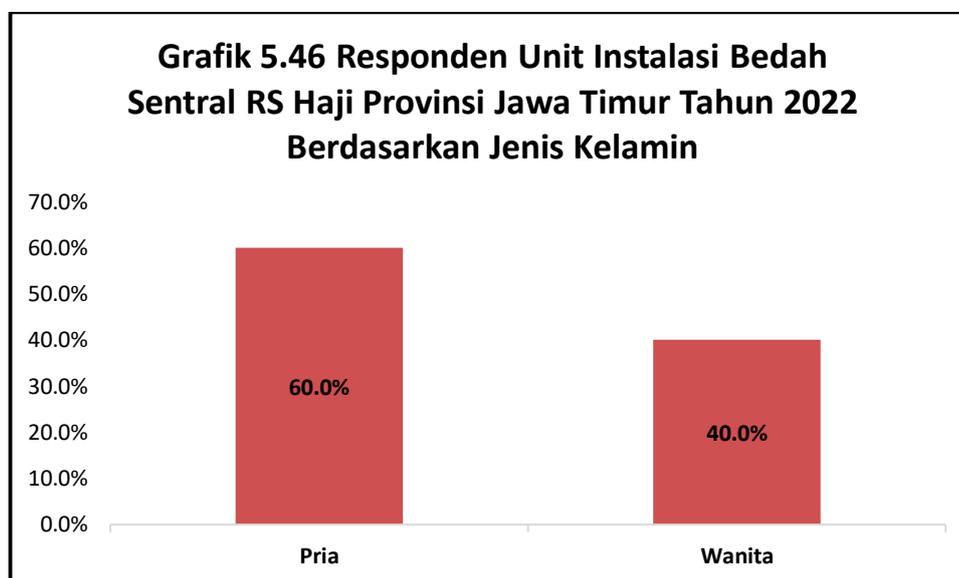
## 4.16. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Bedah Sentral (IBS)

### 5.16.1. Profil Responden

Jumlah responden pada Unit Instalasi Bedah Sentral yang terjaring adalah sebesar 5 responden. Karakteristik responden pada unit instalasi ini adalah sebagai penejalsan berikut.

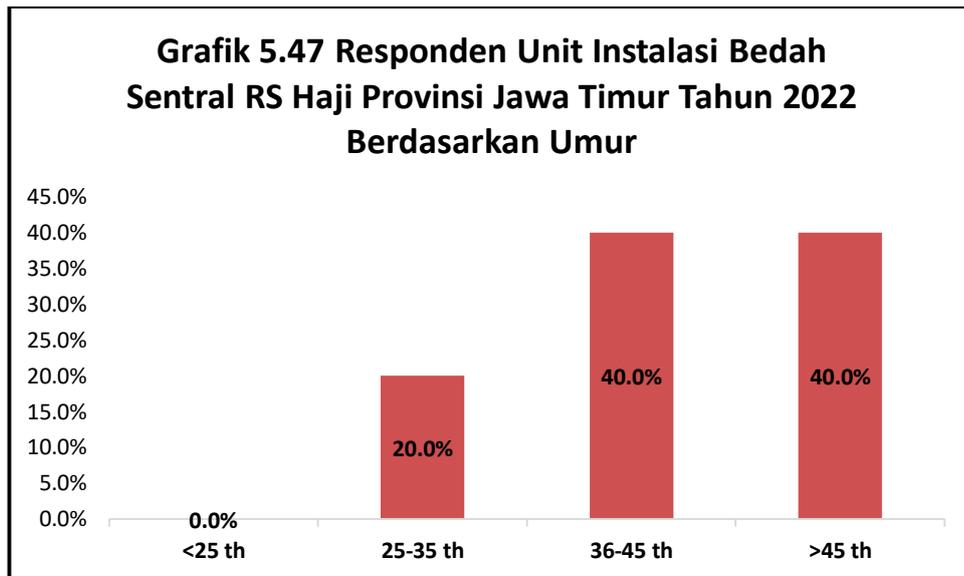
#### 5.16.1.1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, data yang aa memberikan gambaran bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin Pria dalah sebesar 60 % respoden dan responden yang memiliki jenis kelamin Wanita adalah sebesar 40 %.



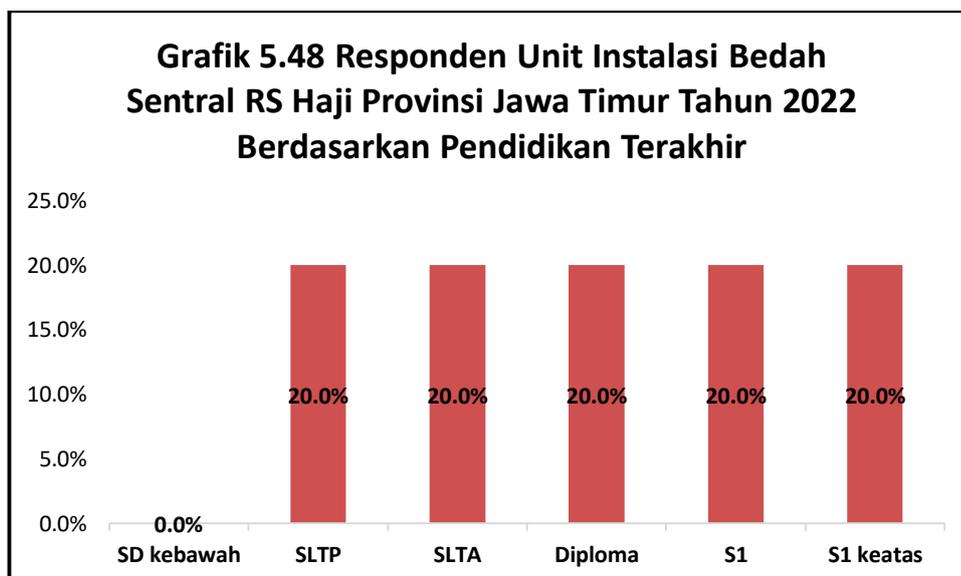
#### 5.16.1.2. Berdasarkan Usia

Sementara itu berdasarkan usia yang dimiliki responden, data yang ada menjelaskan bahwa sebesar 20 % responden memiliki usian antara 25 tahun-35 tahun, sebesar 40 % responden memiliki usia antara 35 tahun-45 tahun, sebesar 40 % responden memiliki usia diatas 45 tahun dan tidak ada responden yang memiliki usia dibawah 25 tahun.



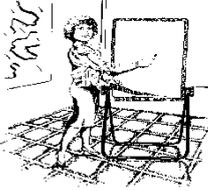
### 5.16.1.3. Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh responden data yang ada memberikan gambaran bahwa sebesar 20 % responden berpendidikan setingkat SLTP, responden berpendidikan setingkat SLTA sebesar 40 %, responden yang memiliki pendidikan Diploma sebesar 20 %, responden yang memiliki pendidikan setingkat Sarjana Strata 1 adalah sebesar 20 % serta sebesar 20 % dari responden memiliki pendidikan setingkat Sarjana Strata 2, dan tidak ada responden yang memiliki SD kebawah.



## 5.16.2. Nilai IKM Per Unsur

### 5.16.2.1. Persyaratan Pelayanan

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

### 5.16.2.2. Prosedur Pelayanan

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

### 5.16.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>90</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik )</b>
Interpretasi :	
Kinerja Kecepatan waktu pelayanan adalah Sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

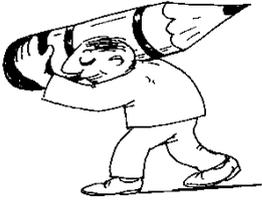
#### 5.16.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>95</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (SangatBaik)</b>
Interpretasi :	
<p>Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian biaya pelayanan termasuk dalam kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan.</p>	

#### 5.16.2.5. Kesesuaian spesifikasi Produk pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>95</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>100</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (SangatBaik)</b>
Interpretasi :	
<p>Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian spesifikasi produk pelayanan termasuk dalam kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan</p>	

#### 5.16.2.6. Kompetensi Petugas Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>90</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>95</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	

Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai sangat baik dan perlu dipertahankan

#### 5.16.2.6.1 Sub Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Kompetensi Pelaksana pelayanan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	90	A (Sangat baik)
2	Perawat	90	A (Sangat baik)
3	Petugas Lab	90	A (Sangat baik)

Interpretasi: Semua Sub Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan memiliki nilai mutu sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya.

#### 5.16.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>91,66</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>98,3</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A ( Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan.	

#### 5.16.2.7.1 Sub Unsur Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Dokter	95	A (Sangat baik)
2	Perawat	90	A (Sangat baik)
3	Petugas Lab	90	A (Sangat baik)

Interpretasi: Semua Sub Unsur Perilaku pelaksana memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.

#### 5.16.2.8. Penanganan pengaduan

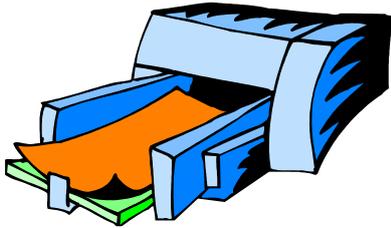
	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>85</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>87,5</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden bahwa karyawan memahami dalam penanganan keluhan & pengaduan pelanggan berada dalam kategori baik sehingga perlu tingkatan	

#### 5.16.2.8.1 Sub Unsur Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Tata Cara Pengaduan	95	A (Sangat baik)
2	Tata Cara Penanganan Pengaduan	75	B (baik)

Interpretasi: Satu Sub Unsur Penganganan Pengaduan memiliki nilai sangat baik, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya, dan satu sub unsur memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.

#### 5.16.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>80</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>95,6</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden kelengkapan Sarana dan Prasarana berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan	

#### 5.16.2.9.1 Sub Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana			
No	Sub Unsur	Nilai Ekspektasi	Nilai Mutu
1	Ketersediaan Ruang Tunggu	80	B (baik)
2	Ketersediaan Loker Pendaftaran	80	B (baik)
3	Ketersediaan Loker Pembayaran	80	B (baik)
4	Ketersediaan Kantin	70	B (baik)
5	Ketersediaan Sarana Laboratorium	80	B (baik)
6	Ketersediaan Sarana Toilet	75	B (baik)
7	Ketersediaan Sarana Parkir	75	B (baik)
8	Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan	90	A (Sangat baik)
9	Ketersediaan Petugsa Informasi	90	A (Sangat baik)

Interpretasi: Dua Sub Unsur Sarana dan Prasarana memiliki nilai mutu sangat baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya, dan tujuh sub unsur memiliki nilai mutu baik, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya.

#### 5.16.2.10. IKM Unit Instalasi Bedah Sentral RSUcHaji

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>91,26</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>95,7</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>

Interpretasi :	
Menurut persepsi responden Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instalasi Bedah Sentral Rumah Sakit Umum Haji Provinsi Jawa Timur berada dalam kategori Sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

### 5.16.3. Pembahasan

Hasil perhitungan berdasar sembilan indikator pelayanan, unit instalasi Bedah Sentral memiliki nilai mutu pelayanan sebesar 91.26. Angka ini termasuk dalam kategori Sangat baik. Interpretasi pada kinerja pelayanan dinyatakan sudah sangat baik sehingga perlu dipertahankan.

Hampir sebagian besar unsur pelayanan memiliki kinerja sebagaimana diharapkan oleh masyarakat atau dengan nilai mutu kategori A (sangat baik). Meskipun demikian terdapat dua unsur yang memiliki nilai mutu B (baik), sehingga unsur pelayanan ini harus ditingkatkan, unsur tersebut adalah:

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 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.

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.

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

No	UNSUR PELAYANAN	Persepsi	Urgensi	Selisih	NilaiMutu
1	Persyaratan pelayanan	95	85	10	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	100	100	0	A
3	Waktu Penyelesaian	90	100	-10	A
4	KesesuaianBiaya pelayanan	95	100	-5	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95	100	-5	A
6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	90	95	-5	A
7	Perilaku Pelaksana	91,667	98,3	-7	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85	87,5	-3	B
9	Sarana dan Prasarana	80	95,6	-16	B
	TOTAL	91,296	95,7	-4	A

#### **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. Penambahan fasilitas toilet
2. Kantin tidak hanya menyediakan makanan ringan

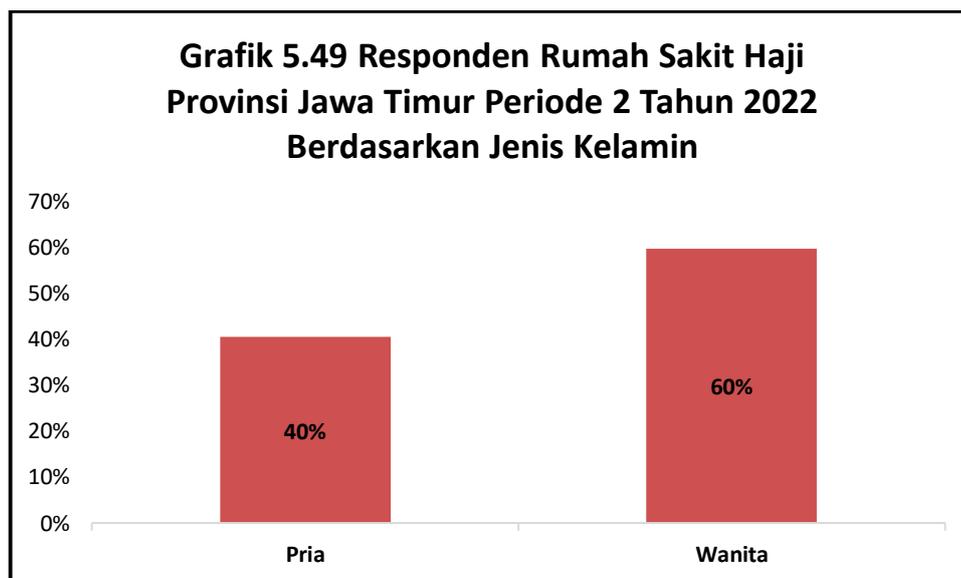
## 5.17. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Rumah Sakit Umum Haji Provinsi Jawa Timur

### 5.17.1. Profil Responden

Secara keseluruhan jumlah responden pada seluruh Unit Instalasi dilingkungan Rumah Sakit Umum Haji Provinsi Jawa Timur yang menjadi sumber informasi pada kajian ini adalah sebesar 401 responden . Karakteristik responden pada keseluruhan Rumah sakit Umum Haji Provinsi Jawa Timur sebagaimana penjelasan dibawah.

#### 5.17.1.1. Jenis Kelamin

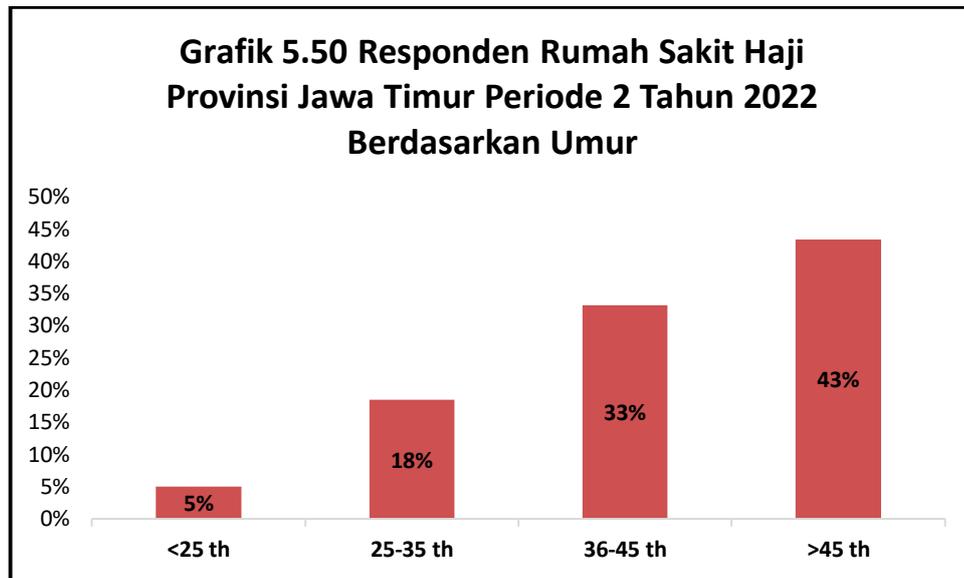
Berdasarkan ejnis kelamin yang dimiliki responden, data yang ada menggambarkan bahwa sebesar 40 % dari responden memiliki jenis kelamin Pria dan responden yang memiliki jenis kelamin Wanita adalah sebesar 60 % responden. Data ini memberi gambaran bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin Wanita.



#### 5.17.1.2. Berdasarkan Usia

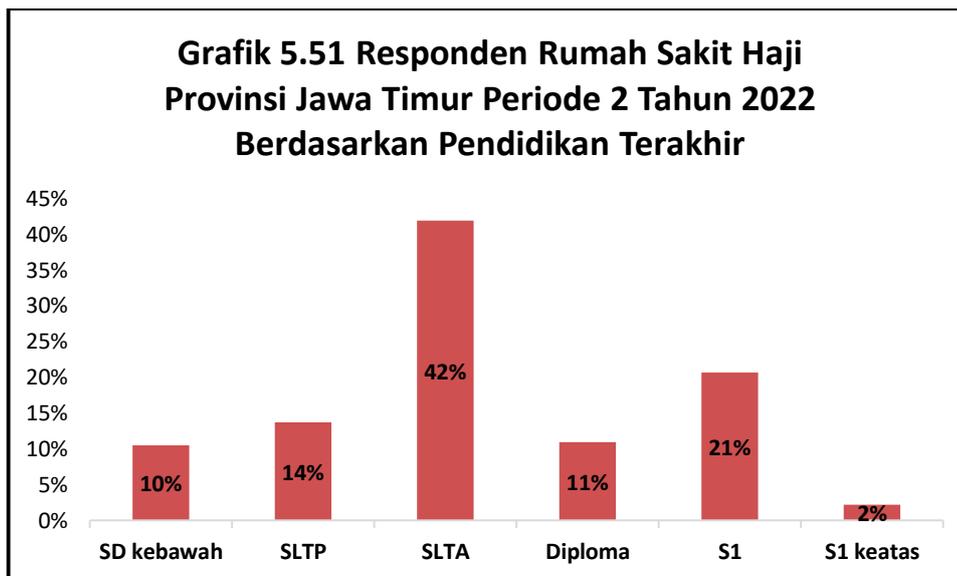
Sementara itu tinjauan berdasarkan usia, data yang ada memberi penjelasan bahwa sebesar 5 % responden berusia dibawah 25 tahun dan sebesar 18 % responden berusia antara 25 tahun- 35 tahun. Selanjutnya sebesar 33 % responden berusia antara 36 tahun-45 tahun dan sebesar 43 % dari responden berusia 45 tahun

keatas. Hal demikian beraarti bahwa sebagian besar responden berusia diatas 45 tahun.



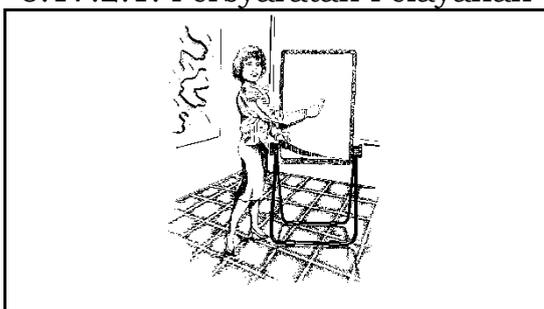
#### 5.17.1.3. Berdasarkan Pendidikan

Selanjutnya berdasarkan tingkat pendidikan yang dimiliki responden, data yang ada memberikan gambaran bahwa sebesar 10 % responden memiliki pendidikan SD Kebawah dan sebesar 14 % responden memiliki pendidikan setingkat SLTP. Jumlah responden yang memiliki pendidikan setingkat SLTA adalah sebesar 42%, sebesar 11 % responden berpendidikan Diploma dan sebesar 21 % responden memiliki pendidikan Sarjana Strata 1 serta sisanya sebesar 2 % responden berpendidikan Sarjana Strata 2. Dengan demikian sebagian ebsar responden berpendidikan setingkat SLTA.



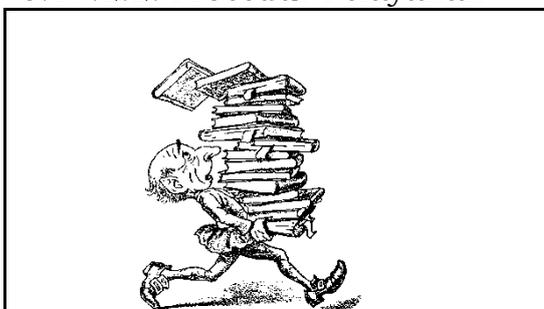
### 5.17.2. Nilai IKM Per Unsur

#### 5.17.2.1. Persyaratan Pelayanan



Nilai Persepsi (IKM)	:	<b>97,6</b>
Nilai Ekspektasi	:	<b>94,2</b>
Nilai Mutu Pelayanan	:	<b>A ( Sangat Baik )</b>
Interpretasi	:	
Unsur persyaratan pelayanan memiliki kinerja sangat baik, sehingga perlu dipertahankan		

#### 5.17.2.2. Prosedur Pelayanan



Nilai Persepsi (IKM)	:	<b>95,6</b>
Nilai Ekspektasi	:	<b>97,4</b>
Nilai Mutu Pelayanan	:	<b>A ( Sangat Baik )</b>

Interpretasi :	
Kinerja unsur prosedur pelayanan sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

#### 5.17.2.3. Kecepatan Waktu Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>91,6</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>95,9</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (SangatBaik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja Kecepatan waktu pelayanan adalah sangat baik, sehingga perlu dipertahankan	

#### 5.17.2.4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>94,4</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>96,7</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (SangatBaik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian biaya pelayanan termasuk dalam kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan.	

#### 5.17.2.5. Kesesuaian spesifikasi Produk pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>95,9</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>97,4</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (SangatBaik)</b>
Interpretasi :	

Menurut persepsi masyarakat kinerja pelayanan pada unsur Kesesuaian spesifikasi produk pelayanan termasuk dalam kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan

#### 5.17.2.6. Kompetensi Petugas Pelayanan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>89,4</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>93,3</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja Kompetensi Petugas pelayanan mempunyai nilai baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya.	

#### 5.17.2.7. Perilaku Petugas pelayanan

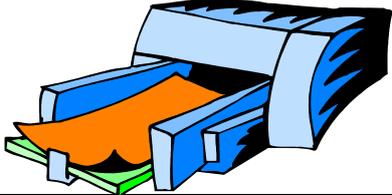
	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>88,6</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>90,7</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Kinerja unsur perilaku petugas pelayanan baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya.	

#### 5.17.2.8. Penanganan pengaduan

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>84</b>

Nilai Ekspektasi :	<b>92,3</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B(Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden bahwa karyawan memahami dalam penanganan keluhan & pengaduan pelanggan berada dalam kategori baik, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya.	

#### 5.17.2.9. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>83,1</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>87,1</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>B (Baik)</b>
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 Provinsi Jawa Timur

	
Nilai Persepsi (IKM) :	<b>91,1</b>
Nilai Ekspektasi :	<b>93,9</b>
Nilai Mutu Pelayanan :	<b>A (Sangat Baik)</b>
Interpretasi :	
Menurut persepsi responden Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Rumah Sakit Umum Haji Provinsi Jawa Timur 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 Provinsi Jawa Timur diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat untuk Rumah Sakit Umum Haji Provinsi Jawa Timur sebesar = 89.2. Hal demikian berarti bahwa secara keseluruhan nilai mutu pelayanan Rumah Sakit Umum Haji Provinsi Jawa Timur berada salam kategori Sangat Baik. Interpretasi dari nilai mutu yang demikian adalah bahwa kinerja pelayanan Rumah Sakit Umum Haji Provinsi Jawa Timur 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. Terdapat empat unsur pelayanan yang memiliki nilai mutu pelayanan dalam kategori Baik yang memiliki arti kinerja pelayanan unsur ini perlu ditingkatkan kualitasnya. Keempat unsur tersebut adalah unsur Kompetensi Pelaksana pelayanan, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana .

Demikian juga apabila dilihat kinerja pelayanan masing-masing unit instalasi yang berada di lingkungan Rumah Sakit Umum Haji Provinsi Jawa Timur, 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 ersebut adalah :

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

**Tabel 5.18. Nilai Persepsi, Urgensi dan Nilai Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Haji Provinsi Jawa Timur**

No	UNSUR PELAYANAN	Persepsi	Urgensi	Selisih	NilaiMutu
1	Persyaratan pelayanan	97,63	94,16	3,47	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	95,61	97,44	-1,83	A
3	Waktu Penyelesaian	91,59	95,95	-4,36	A
4	KesesuaianBiaya	94,43	96,74	-2,30	A

	pelayanan				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,86	97,39	-1,53	A
6	Kompetensi Pelaksana pelayanan	89,44	93,31	-3,88	A
7	Perilaku Pelaksana	88,64	90,71	-2,07	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	83,97	92,26	-8,29	B
9	Sarana dan Prasarana	83,11	87,1	-3,99	B
	TOTAL	91,14	93,9	-2,75	A

**Tabel 5.18. Nilai Mutu Pelayanan dan Unsur yang perlu diperhatikan Unit Instalasi di lingkungan Rumah Sakit Umum Haji Provinsi Jawa Timur**

No	Unit Instalasi	Nilai Mutu Pelayanan	Kategori	Unsur yang perlu diperhatikan
1	Rawat Jalan	91.31	A	Waktu Penyelesaian Penanganan Pengaduan Sarana dan Prasarana
2	Rehab Medik	89.14	A	Kompetensi Pelaksana Perilaku Pelaksana Penanganan Pengaduan Sarana dan Prasarana
3	Hemodialisa	92.04	A	Kompetensi Pelaksana Penanganan Pengaduan Sarana dan Prasarana
4	Gawat Darurat	93	A	Kompetensi Pelaksana Sarana dan Prasarana
5	VK Bersalin	92.62	A	Penanganan Pengaduan
6	Rawat Inap 1	91.88	A	Penanganan Pengaduan Sarana dan Prasarana
7	Rawat Inap 2	91	A	Penanganan Pengaduan Sarana dan Prasarana
8	Graha Nur Afiyah	91.76	A	Penanganan Pengaduan Sarana dan Prasarana
9	Patologi Anatomi	93.46	A	Penanganan Pengaduan Sarana dan Prasarana
10	Farmasi	87.17	B	Waktu Penyelesaian Kompetensi Pelaksana

				Perilaku Pelaksana Penanganan Pengaduan Sarana dan Prasarana
11	Gigi dan Mulut	90.83	A	Waktu Penyelesaian Penanganan Pengaduan
12	ICU	94.1	A	Penanganan Pengaduan Sarana dan Prasarana
13	Radiologi	91	A	Perilaku Pelaksana Penanganan Pengaduan Sarana dan Prasarana
14	Rekam Medik	88.91	A	KesesuaianBiaya Kompetensi Petugas Perilaku Pelaksana Penanganan Pengaduan Sarana dan Prasarana
15	Patologi Klinik	90.38	A	Kompetensi Pelaksana Perilaku Pelaksana Penanganan Pengaduan Sarana dan Prasarana
16	Bedah Sentral	91.29	A	Penanganan Pengaduan Sarana dan Prasarana

Sementara itu apabila dilihat berdasarkan unsur pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian secara umum dilingkungan Rumah Sakit Umum Haji Provinsi Jawa Timur 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 ( 3Unit Instalasi )
2. Kompetensi Pelaksana ( 6 Unit Instalasi)
3. Unsur Penanganan Pengaduan ( 15 Unit Instalasi )
4. Unsur Sarana dan Prasarana ( 14 Unit Instalasi )
5. 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 yang 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 responsivitas 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 pengadaan sarana dan prasarana yang didasarkan pada peningkatan pelayanan kepada masyarakat dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat

Keempat, terkait dengan peningkatan 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 Provinsi Jawa Timur berada dalam kategori sangat baik dengan nilai mutu pelayanan sebesar = 91,1. Yang artinya kinerja pelayanan sudah sangat baik sehingga perlu dipertahankan.
2. Sebagian besar unsur pelayanan memiliki nilai dalam kategori sangat baik kecuali unsur Penanganan Pengaduan 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 Provinsi Jawa Timur memiliki kinerja pelayanan yang berada dalam kategori Sangat Baik. Terdapat satu unit instalasi yang memiliki kinerja pelayanan yang berada dalam kategori Baik, unit Instalasi tersebut adalah Unit Instalasi Farmasi.
4. Terdapat dua unsur pelayanan yang memerlukan perhatian dalam rangka peningkatan kinerja pada Rumah sakit Umum Haji Provinsi Jawa Timur , yaitu Unsur Penanganan Pengaduan dan Unsur Sarana dan Prasarana.

## 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

### 6.3. Saran/Masukan/Kritik dari Responden

No	Keterangan	Frekuensi
1	Penambahan SDM Pelayanan 3	3
2	Pemeriksaan lebih detail 5	5
3	Apotek kurang memadai 6	6
4	Kecepatan Pelayanan 2	2
5	Kompetensi petugas	1
6	Peningkatan pelayanan 6	6
7	Loket Pembayaran ditambah 4	4
8	Ruang Tunggu kurang memadai 6	6
9	Kecepatan Pelayanan	3
10	Kantin diperluas dan Ditambah 17	17
11	Sistem di BPJS menyulitkan	2
12	Ruang Tunggu Kurang dingin 4	4
13	Jam Pelayanan diperpanjang	2
14	Kamar Mandi Mushola diperbaiki	2
15	Kebersihan Lingkungan 3	3
16	Petugas lebih bisa mengontrol emosi dan sabar	10
17	Parkir Diperluas	30
18	Toilet diperbaiki dan ditambah	13
19	Beberapa petugas pendamping di sekitar dokter tidak paham tugas dan perannya	2
20	Kompetensi Peserta Didik (peserta didik membaca riwayat pasien terlebih dahulu sebelum bertanya kembali, agar informasi yang didapat lebih dalam	1

## 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