



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2024
RSUD HAJI PROVINSI JAWA TIMUR



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1. Pelaksana SKM	4
2.2. Metode Pengumpulan Data	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5. Penentuan Jumlah Responden.....	5
2.6. Penentuan Kategori	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1. Jumlah Responden SKM.....	7
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (nilai indeks rata-rata per unsur pada semua Unit layanan).....	8
3.3. Indeks kepuasan Masyarakat (per unsur pada setiap Unit layanan).....	10
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	44
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	44
4.2. Rencana Tindak Lanjut	44
4.3. Tren Nilai SKM.....	45
BAB V HASIL TINDAK LANJUT.....	44
BAB VI KESIMPULAN.....	51
5.1. Kesimpulan.....	51

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan perangkat daerah RSUD Haji Provinsi Jawa Timur sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 dan Peraturan Gubernur Jawa Timur No 26 Tahun 2021. Maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum

data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara real time berbasis *QR Code* atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.1 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh perangkat daerah RSUD Haji Surabaya.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada RSUD Haji Provinsi Jawa Timur, Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur dilakukan oleh Sub Bidang Penelitian dan Pengembangan (Litbang).

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM dengan survey mandiri dan menggunakan Aplikasi secara online, realtime dan berbasis *qr code* kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Perangkat daerah yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat

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

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui handphone masing – masing secara online. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan setelah pengguna layanan menerima layanan. Penyusunan indeks kepuasan Masyarakat diambil setiap triwulan dengan rincian:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Setiap awal bulan	5
2.	Pengumpulan Data	Setiap hari	22
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Akhir bulan	22
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Akhir bulan	22

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Perangkat daerah A berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada RSUD Haji Provinsi Jawa Timur dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 30.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

2.6. Penentuan Kategori

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	2,500 – 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

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 993 orang responden, dengan rincian seperti tabel 3.1 sebagai berikut :

No	UNIT	INDIKATOR	JUMLAH RESPONDEN (JANUARI-MARET)
1	PENUNJANG	Instalasi Radiologi	27
		Instalasi Patologi Anatomi	17
		Instalasi Patologi Klinik	90
		Instalasi Rekam Medik	82
		Instalasi Rehabilitasi Medik	27
		Instalasi Farmasi	29
2	PELAYANAN	Instalasi Rawat Inap 1	293
		Instalasi Rawat Inap 2	65
		Unit Graha Nur Afia	104
		Instalasi Rawat Intensif	106
		Instalasi Bedah Sentral	10
		Instalasi Rawat Jalan	33
		Instalasi Gawat Darurat	58
		Instalasi Pemulasaran jenazah	21
		Instalasi Gigi dan Mulut	20
		Instalasi Hemodialisis	11
Jumlah responden			993

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur tingkat Rumah Sakit

Pengolahan data SKM telah dihitung secara dan diperoleh hasil sebagai berikut :

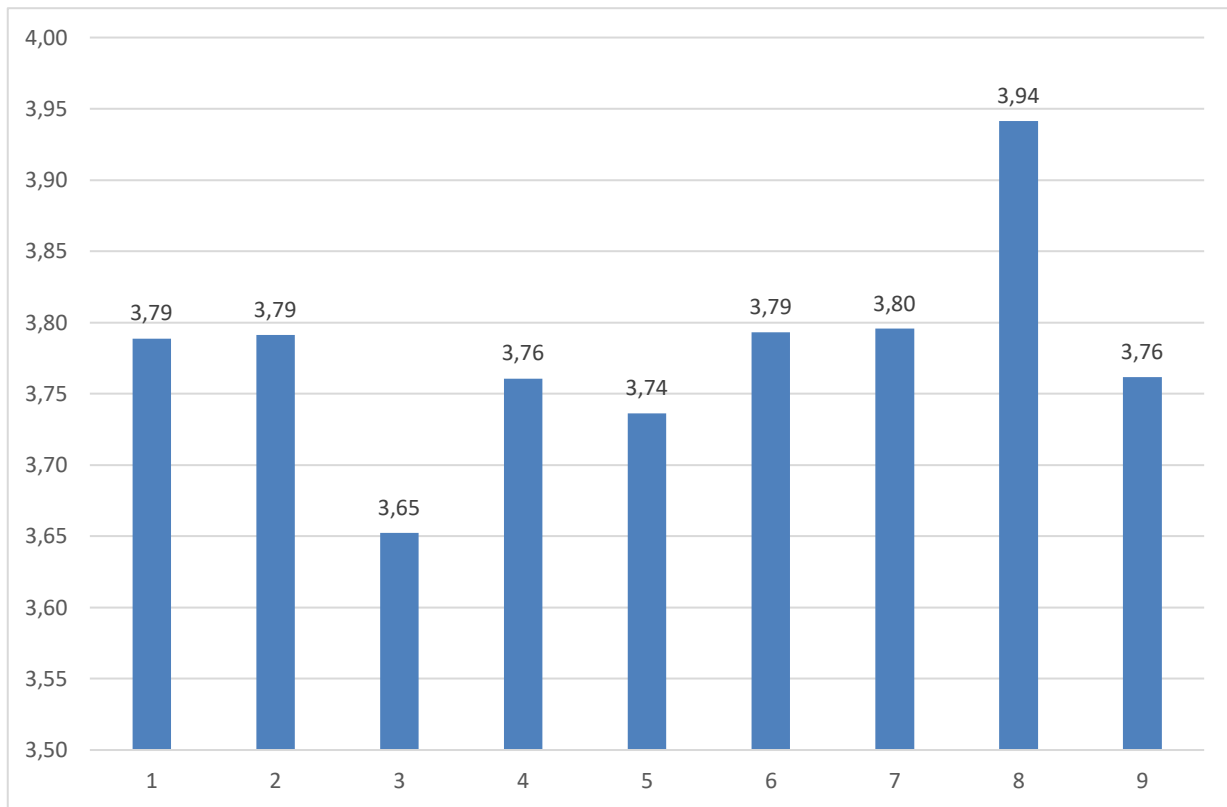
Tabel 3.2. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,79	3,79	3,65	3,76	3,74	3,79	3,80	3,94	3,76
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,78 atau nilai konversi 94,00% (A atau Sangat Baik)								

Berikut adalah unsur-unsur layanan :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Gambar 3.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 8 yaitu “Kecepatan penanganan pengaduan” dalam kategori sangat baik dengan indeks 3,94 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori sangat baik ada pada unsur 3 yaitu “Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan” dengan nilai 3,65.

3.3. Indeks kepuasan Masyarakat (per unsur pada setiap Unit layanan)

3.3.1 Unit Graha Nur Afia

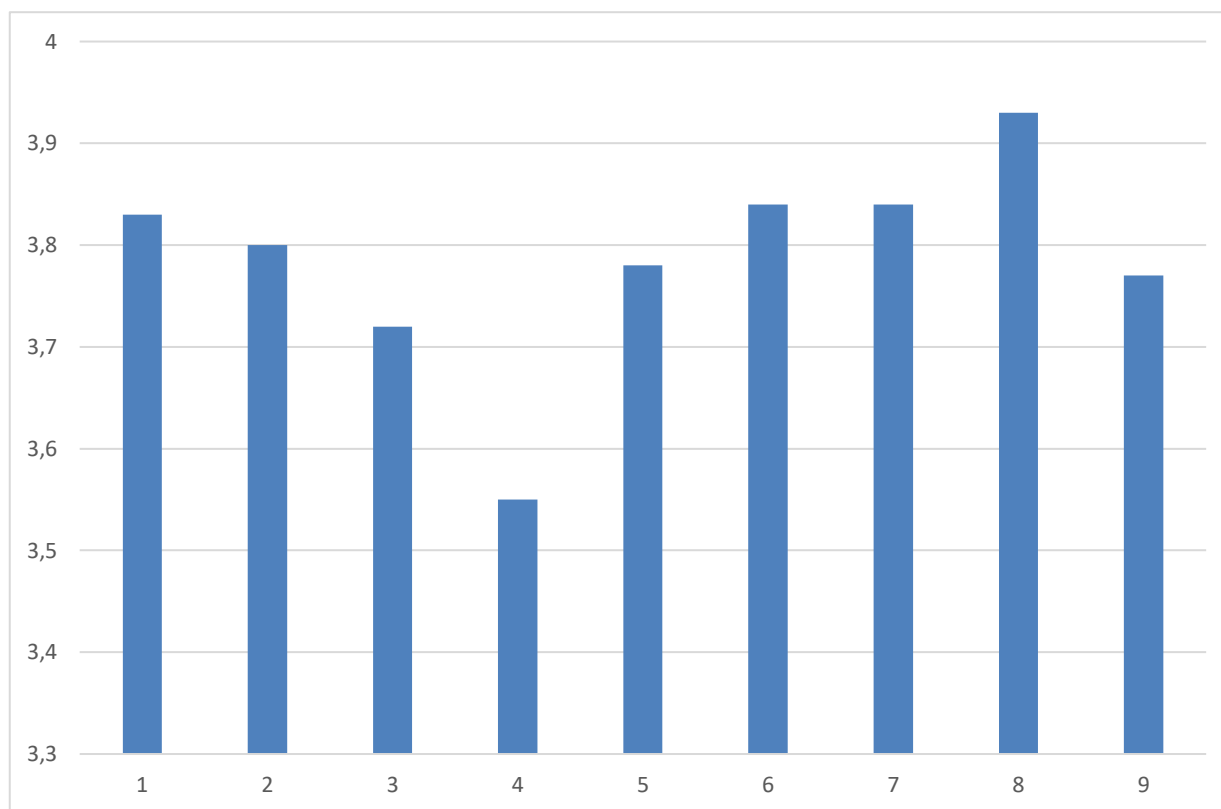
Tabel 3.3 Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	3,83	3,8	3,72	3,55	3,78	3,84	3,84	3,93	3,77
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,75 atau nilai konversi 93,63% (A atau Sangat Baik)								

Berikut adalah unsur-unsur layanan :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Grafik IKM pada Unit Graha Nur Afia



Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada Unit Graha Nur Afia unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 8 yaitu “Kecepatan penanganan pengaduan” dalam kategori sangat baik dengan indeks 3,93 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori sangat baik ada pada unsur 4 yaitu “harga pelayanan” dengan nilai 3,55.

Saran dan masukan responden	
Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alhamdulillah..sangat memuaskan dari perawatnya ,dokternya enak 2. Pelayanan bagus kamar atau ruangan bersih fasilitas lengkapSangat baik, dipertahankan 3. Sangat puas 4. Good service 5. Saya tidak ada saran maupun keluhan .karna pelayanan .dan staf perawat .dokter sudah membantu merawat anggota keluarga saya dengan baik.terimakasih..sukses selalu buat rumah sakit haji
Kritik dan Saran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lebih ditingkatkan lagi terimakasih 2. Mohon untuk perawat tidak terlalu memaksakan kondisi anak jika belum siap untuk dilakukan pengambilan darah, perlu ada observasi sebelum diambil darah, jangan sampai terjadi sudah diambil tindakan tapi darah tidak keluar.

3.3.2 Instalasi Rawat Inap 1

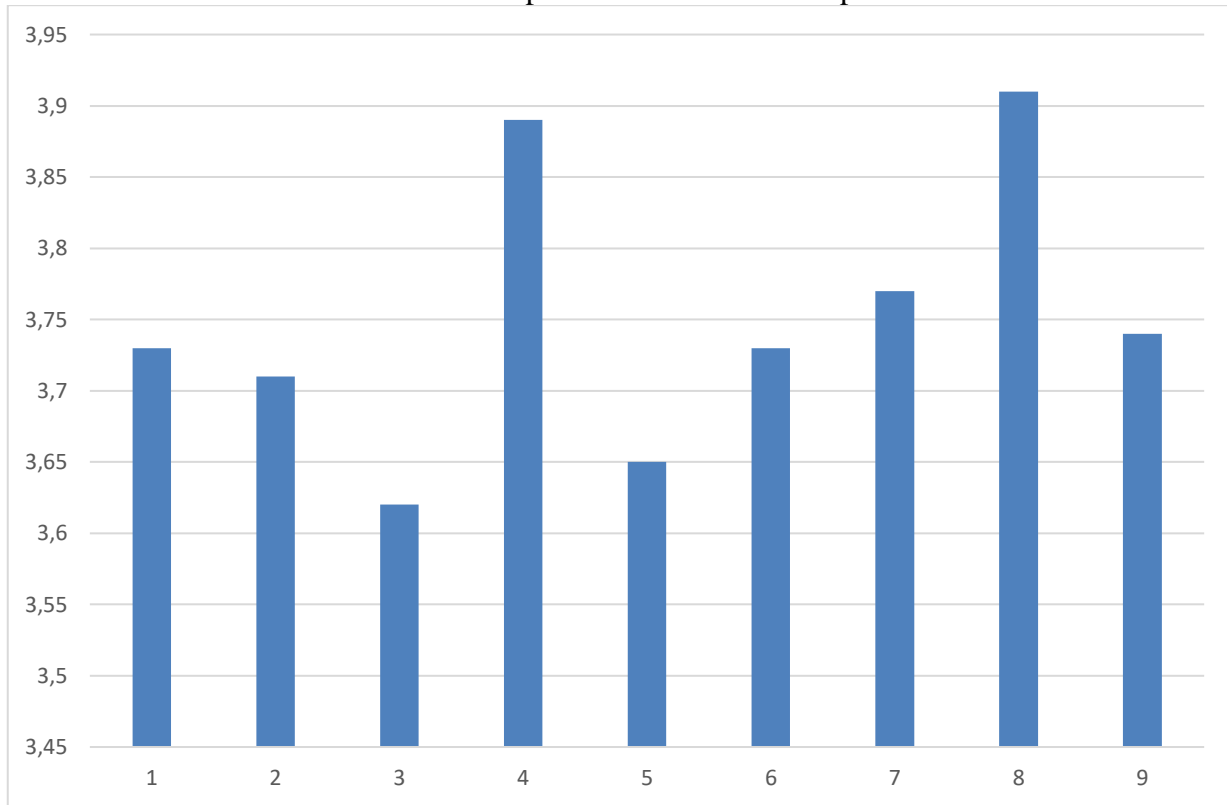
Tabel 3.4 Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	3,73	3,71	3,62	3,89	3,65	3,73	3,77	3,91	3,74
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,71 atau nilai konversi 92,84 % (A atau Sangat Baik)								

Berikut adalah unsur-unsur layanan :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Grafik IKM pada Instalasi Rawat Inap 1



Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada unit Instalasi Rawat Inap 1 unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 8 yaitu “Kecepatan penanganan pengaduan” dalam kategori sangat baik dengan indeks 3,91 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori sangat baik ada pada unsur 3 yaitu “kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan” dengan nilai 3,62.

Saran dan masukan responden	
Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah bagus 2. Puas 3. Instalasi rawat inap sdh baik 4. Rs.haji sangat baik pelayanan dan keramahan 5. Sangat suka suster,dokter jg sangat memuaskan. Dan cepat dan cermat
Kritik dan Saran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terlalu bebas pengunjung yg datang, kadang mengganggu pasien lain 2. Jam kunjung ditambah 3. Tlg fasilitas kamar mandi d tambah 1 krn bagi saya dgn jml pasien 8 org dan kamar mandi cm 1 adalah kurang banget 4. Untuk ruang bayi, mohon dikasih tirai karena butuh privasi saat menyusui, apalagi ada CCTV. Terimakasih. 5. Penyediaan kursi di serambi u pengunjung 6. Untuk pasien yang dekat dengan AC mohon disesuaikan

3.3.3 Instalasi Rawat Inap 2

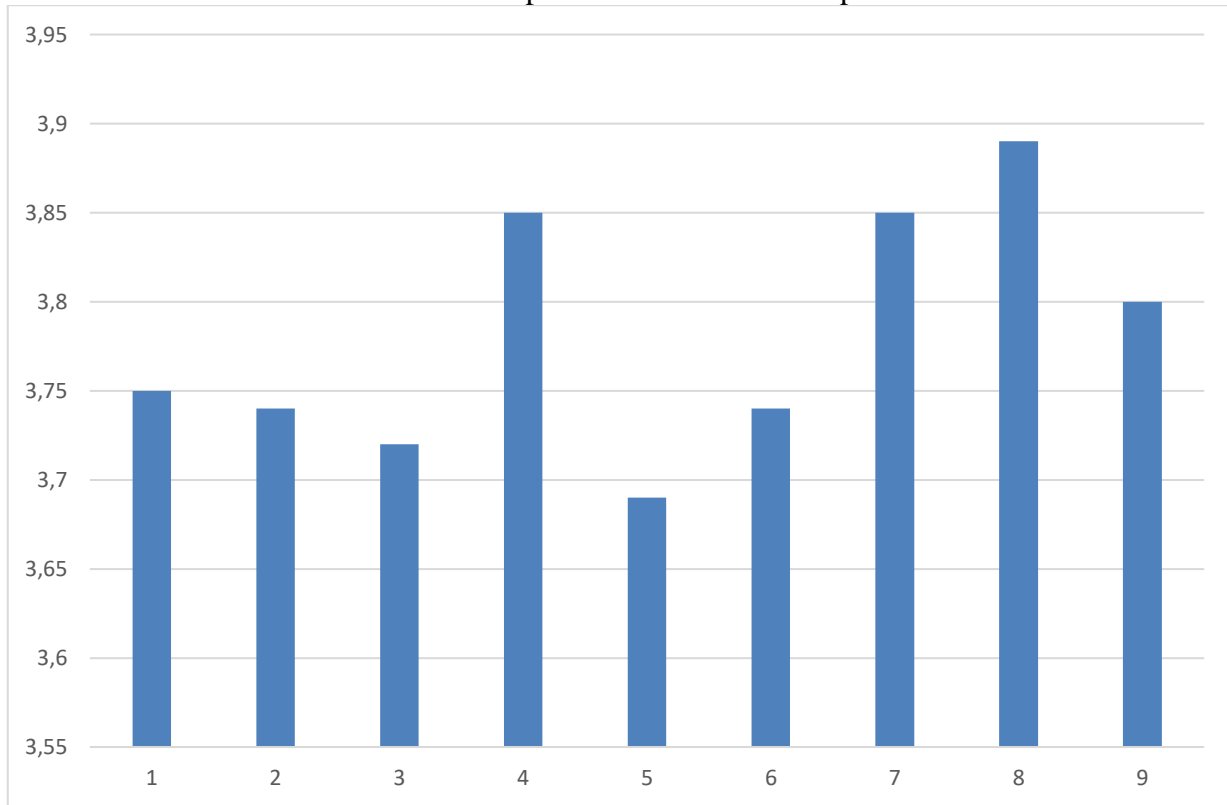
Tabel 3.5 Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	3,75	3,74	3,72	3,85	3,69	3,74	3,85	3,89	3,8
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,74 atau nilai konversi 93,58% (A atau Sangat Baik)								

Berikut adalah unsur-unsur layanan :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Grafik IKM pada Instalasi Rawat Inap 2



Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada Instalasi Rawat Inap 2 unsur yang relatif tertinggi adalah 8 yaitu “Kecepatan penanganan pengaduan” dalam kategori sangat baik dengan indeks 3,89 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori sangat baik ada pada unsur 5 yaitu “Kesesuaian produk antara yang tercantum dengan hasil yang diberikan” dengan nilai 3,69.

Saran dan masukan responden	
Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alhamdulillah dari awal masuk sampai mau pulang dari pelayanan sampai pegawainya sabar dan tanggap semakin sukses terus buat rsu asrama haji 2. baik dan pertahankan, semoga kedepannya lebih baik dari sekarang 3. Baik pelayanannya 4. Pelayan yg sangat baik 5. Pelayanan bagus
Kritik dan Saran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk Kelas inap sebaiknya disendirikan, seperti kelas 1 & 3 seharusnya kelas 1 kamar sendiri dengan toilet sendiri pula? Terimakasih 2. Minta tv dan wifi gratis 3. Buku nya ditambahkan yang kekinian di pojok pitu cak santri 4. kebersihan kamar mandi mungkin bisa ditingkatkan & tidak tebang pilih ketika menegur keramaian di ruangan

3.3.4 Unit Rawat Intensif

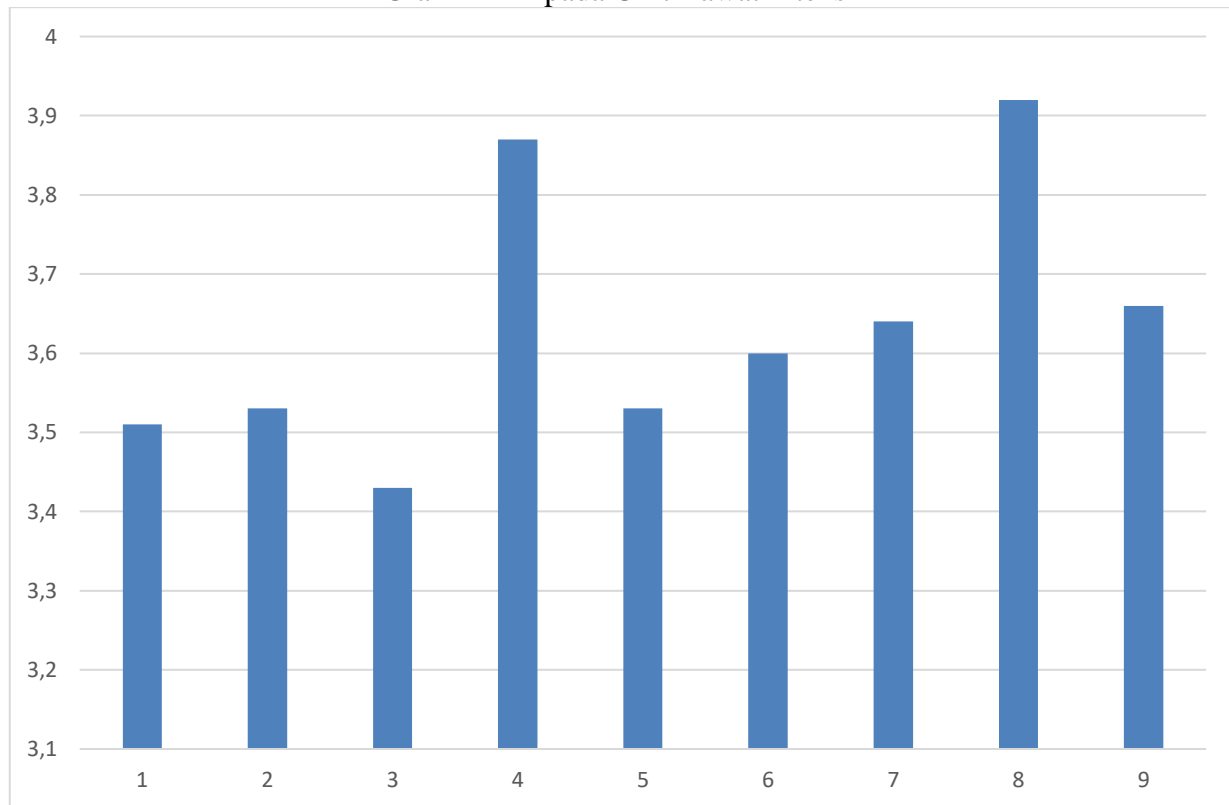
Tabel 3.6 Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	3,51	3,53	3,43	3,87	3,53	3,6	3,64	3,92	3,66
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,60 atau nilai konversi 88,89% (A atau Sangat Baik)								

Berikut adalah unsur-unsur layanan :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Grafik IKM pada Unit Rawat Intensif



Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada Unit Rawat Intensif unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 8 yaitu “Kecepatan penanganan pengaduan” dalam kategori sangat baik dengan indeks 3,92 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori sangat baik ada pada unsur 3 yaitu “kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan” dengan nilai 3,43.

Saran dan masukan responden	
Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nicu ramah istimewa 2. Pelayanan di ICU sangat baik,petugas sangat ramah dan baik, 3. ICU bersih & bagus, pelayanan baik & cekatan 4. Sangat baik dan ramah ramah 5. Tidak ada komentar apapun tentang. Pelayanan sudah cukup baik & ramah sekali.
Kritik dan Saran	<ol style="list-style-type: none"> 1. kurang cepat pelayanan 2. Mungkin ruang tunggu di berikan AC 3. Pelayanan sudah bagus,cuma pasien anak anak seharusnya dipisah dgn pasien dewasa. 4. Perawatnya kurang telaten dalam melayani pelanggan 5. Saran Saya Jam Besuknya kurang waktunya dan Saran saya Peraturannya Besuknya Maximal 2orang

3.3.5 Instalasi Rawat Jalan

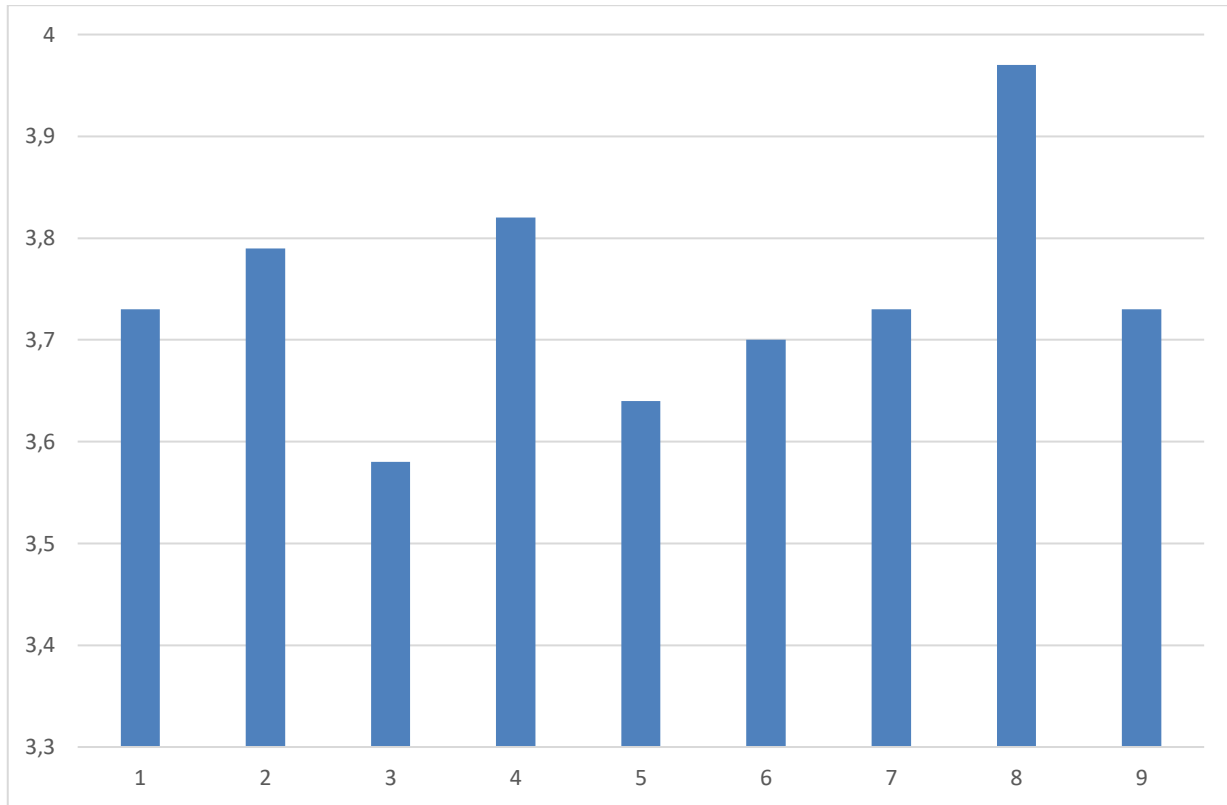
Tabel 3.7 Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	3,73	3,79	3,58	3,82	3,64	3,7	3,73	3,97	3,73
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,70 atau nilai konversi 92,58 % (A atau Sangat Baik)								

Berikut adalah unsur-unsur layanan :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Grafik IKM Instalasi Rawat Jalan



Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada Instalasi Rawat Jalan unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 8 yaitu “Kecepatan penanganan pengaduan” dalam kategori sangat baik dengan indeks 3.97 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori sangat baik ada pada unsur 3 yaitu “kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan” dengan nilai 3,58.

Saran dan masukan responden	
Apresiasi	1. Pelayanan bagus skli n klo perlu ditingkatkan lgi
Kritik dan Saran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dibagian admisi bawah bpjs, kurang ramah, dan ketika ambil online ternyata sama saja tetap la terlalu banyak step-stepnya. Setelah di Poli jg sama harus mengantri lama seharusnya ada kuota utk tiap ke poli agar tidak terlalu lama menunhhi 2. Klinik Jiwa tolong dahulu kan pasien yang sudah tua dan pakai kursi roda parah gak kayak klinik yang selalu dahulukan yang sudah tua dan pakai kursi roda

3.3.6 Instalasi Gigi Dan Mulut

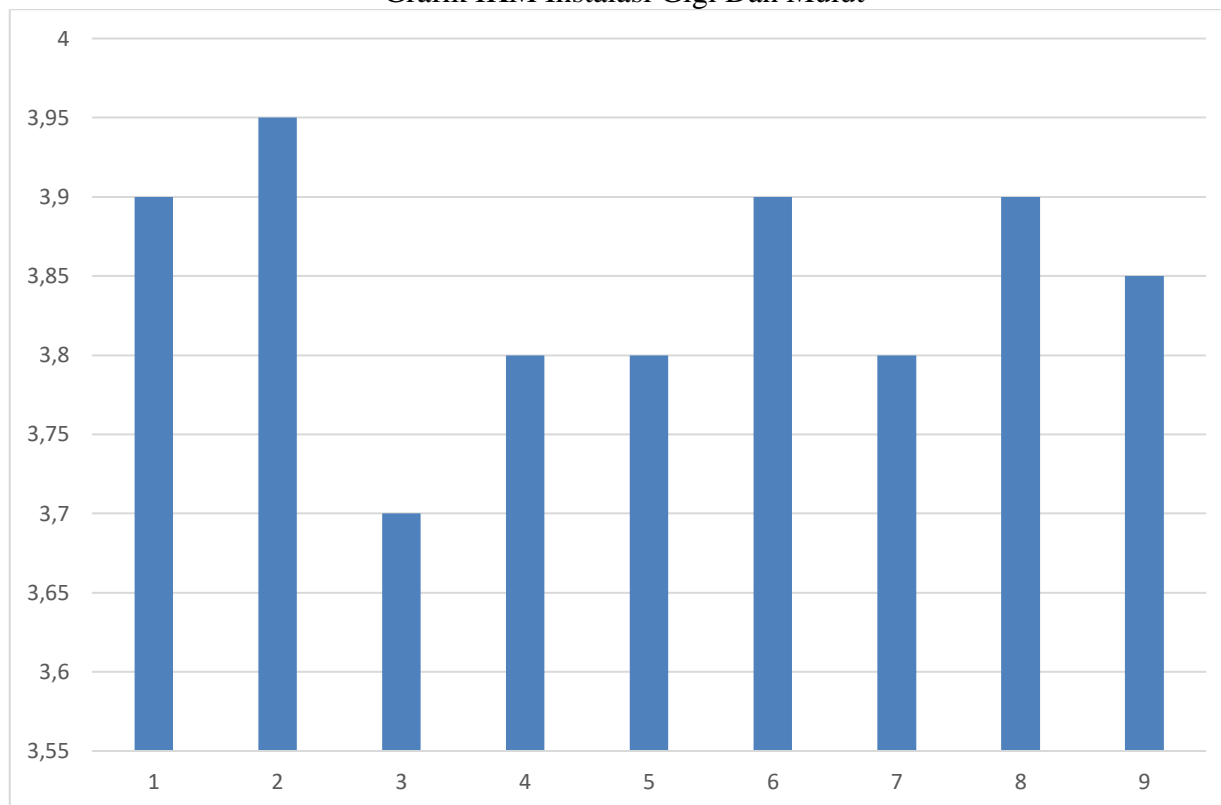
Tabel 3.8 Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	3,9	3,95	3,7	3,8	3,8	3,9	3,8	3,9	3,85
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,81 atau nilai konversi 95,81 % (A atau Sangat Baik)								

Berikut adalah unsur-unsur layanan :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Grafik IKM Instalasi Gigi Dan Mulut



Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada unit Instalasi Gigi Dan Mulut unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 2 yaitu “Mekanisme dan prosedur pelayanan” dalam kategori sangat baik dengan indeks 3,95 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori sangat baik ada unsur 3 yaitu “kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan” dengan nilai 3,70.

Saran dan masukan responden	
Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan sudah bagus 2. Sarana baik
Kritik dan Saran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ac di ruang tindakan terlalu dingin, sediakan tisu di kursi tindakan

3.3.7 Instalasi Bedah Sentral

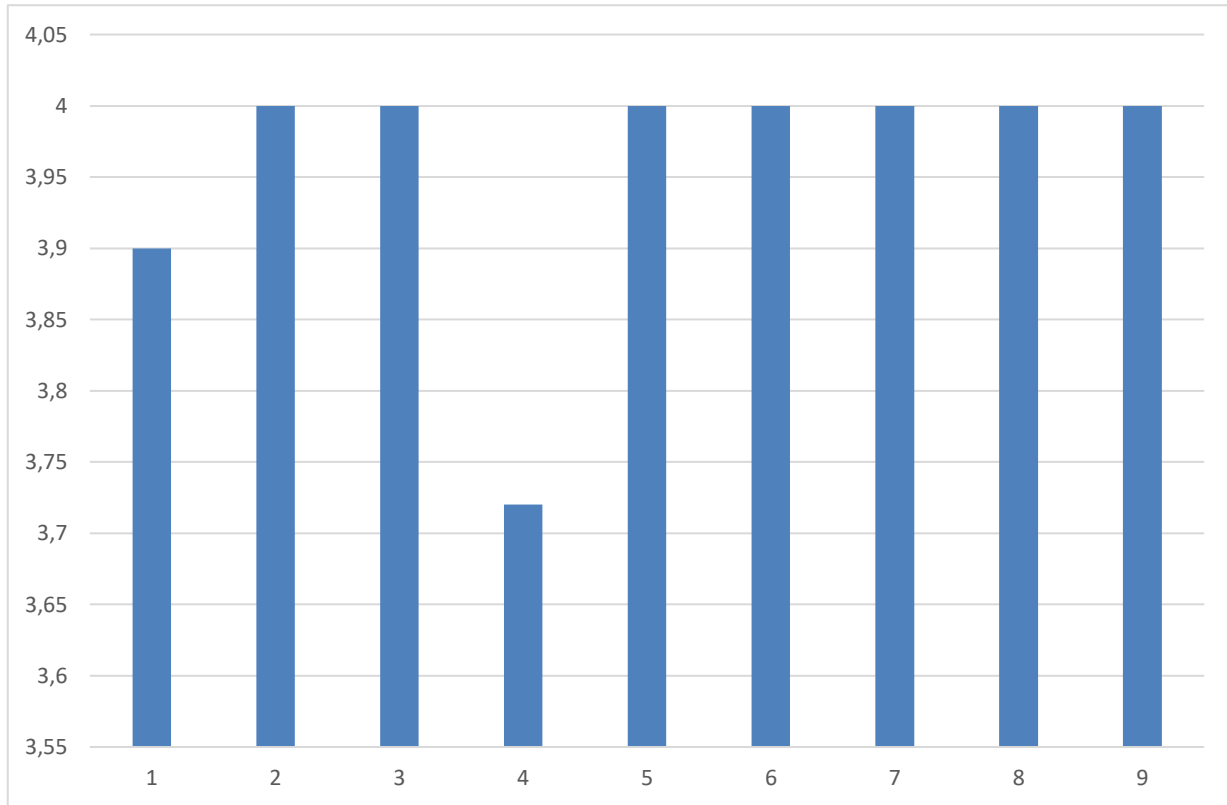
Tabel 3.9 Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	4	4	4	3.72	4	4	4	4	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,76 atau nilai konversi 94,05% (A atau Sangat Baik)								

Berikut adalah unsur-unsur layanan :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Grafik IKM Instalasi Bedah Sentral



Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada unit Instalasi Bedah Sentral unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 2,3,5,6,7,8,9 yaitu dalam kategori sangat baik dengan indeks 4,00 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori sangat baik ada pada unsur 4 yaitu “Harga pelayanan” dengan nilai 3,72.

Saran dan masukan responden	
Apresiasi	1. Dipertahankan layanan yg sudah profesional dan responsif
Kritik dan Saran	Belum ada

3.3.8 Instalasi Gawat Darurat

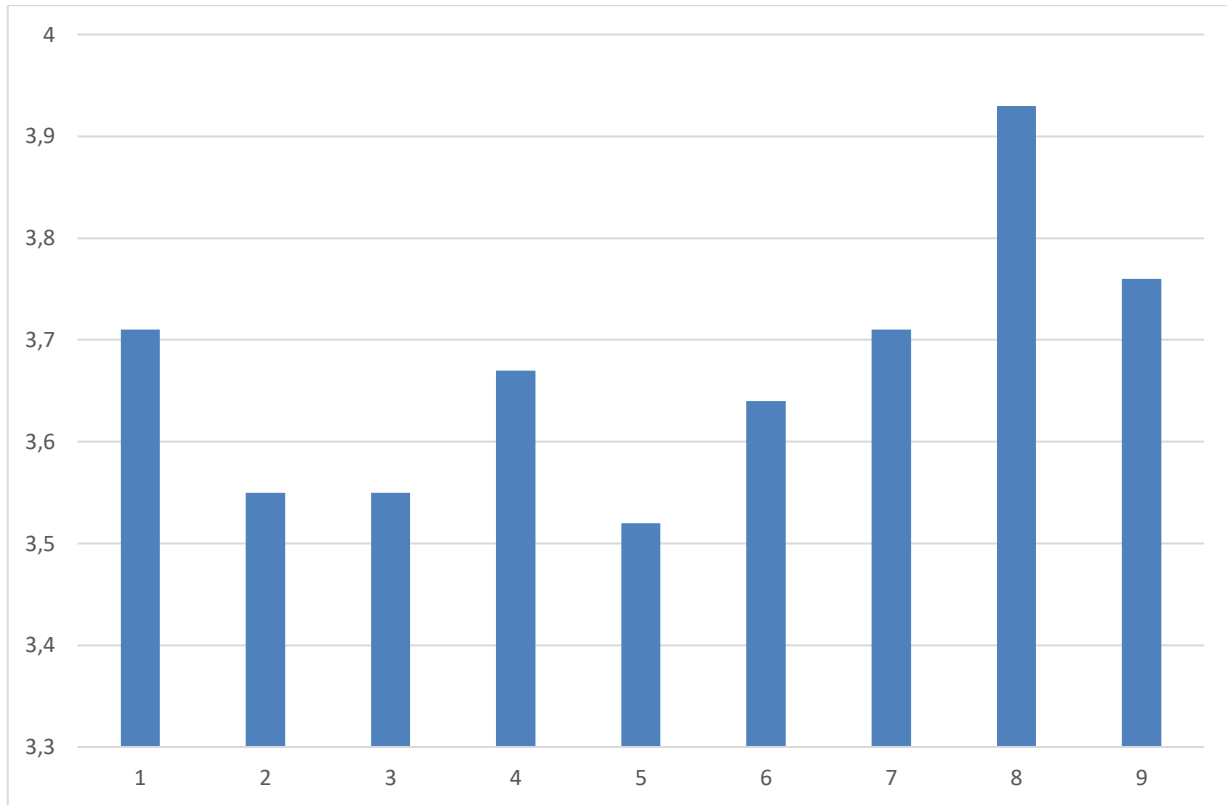
Tabel 3.10 Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	3,71	3,55	3,55	3,67	3,52	3,64	3,71	3,93	3,76
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,63 Atau nilai konversi 90,84% (A atau Sangat Baik)								

Berikut adalah unsur-unsur layanan :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Grafik IKM Instalasi Gawat Darurat



Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada unit Instalasi Gawat Darurat unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 8 yaitu “Kecepatan penanganan pengaduan” dalam kategori sangat baik dengan indeks 3,93 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori baik ada pada unsur 5 yaitu “Spesifikasi jenis pelayanan” nilai 3,52.

Saran dan masukan responden	
Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dipertahankan layanan yg sudah profesional dan responsif 2. Ttp pertahankan pelayanan ttp baik terutama pada pasien BPJS semoga RS haji ini memberi motifasi bagi RS yg lain utk memberikan pelayanan yg terbaik utk pasien2nya terima kasih
Kritik dan Saran	Belum ada

3.3.9 Instalasi Pemulasaran Jenazah

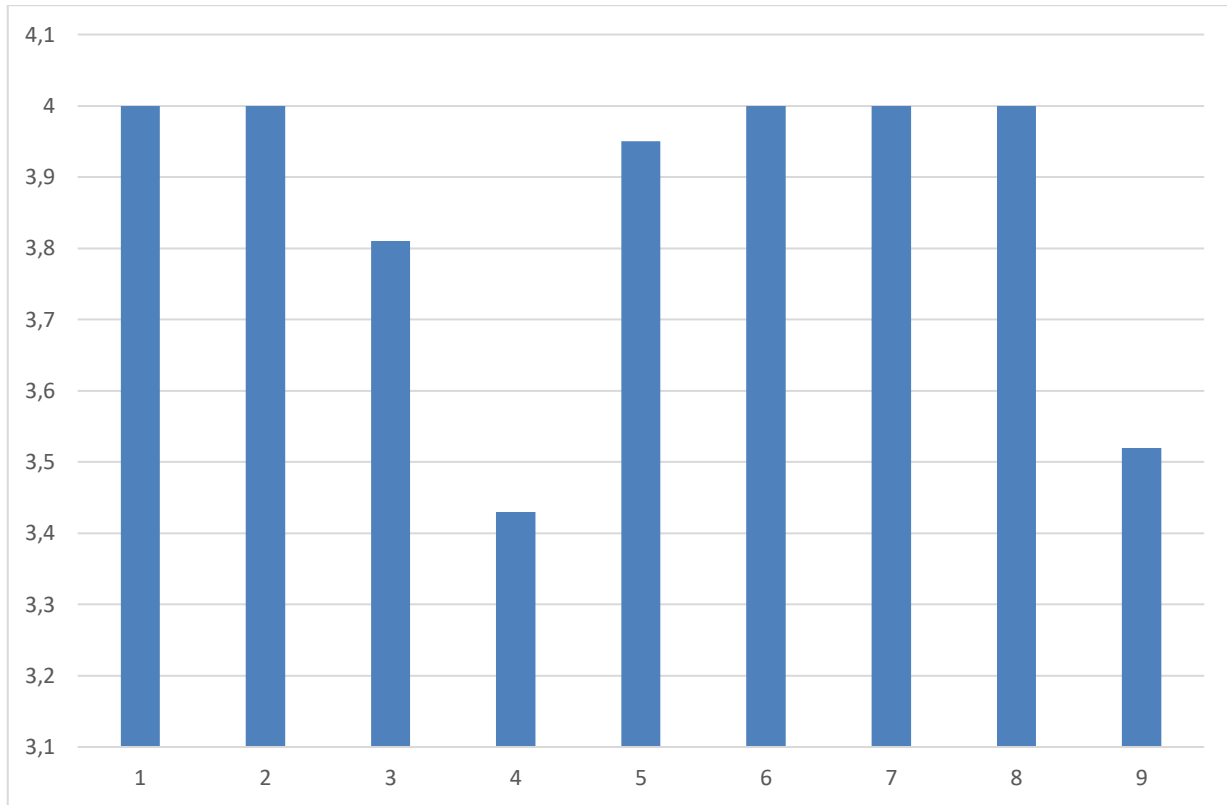
Tabel 3.11 Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	4	4	3,81	3,43	3,95	4	4	4	3,52
Kategori	A	A	A	B	A	A	A	A	B
IKM Layanan	3,82 atau nilai konversi 95,46% (A atau Sangat Baik)								

Berikut adalah unsur-unsur layanan :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Grafik IKM Instalasi Pemulasaran Jenazah



Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada Instalasi Pemulasaran Jenazah unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 1,2,6,7,8 dalam kategori sangat baik dengan indeks 4,00 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori Baik ada pada unsur 4 yaitu “Wwaktu pelayanan” dengan nilai dengan nilai 3,43.

Saran dan masukan responden	
Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terima kasih sudah dilayani dengan hati dan baik 2. Terima atas pelayanan baiknya 3. Puas dengan pelayanannya 4. Pelayanannya luar biasa baik,ramah komunikatif 5. Jazakumulloh khoiron katsiro
Kritik dan Saran	Belum ada

3.3.10 Unit Hemodialisis

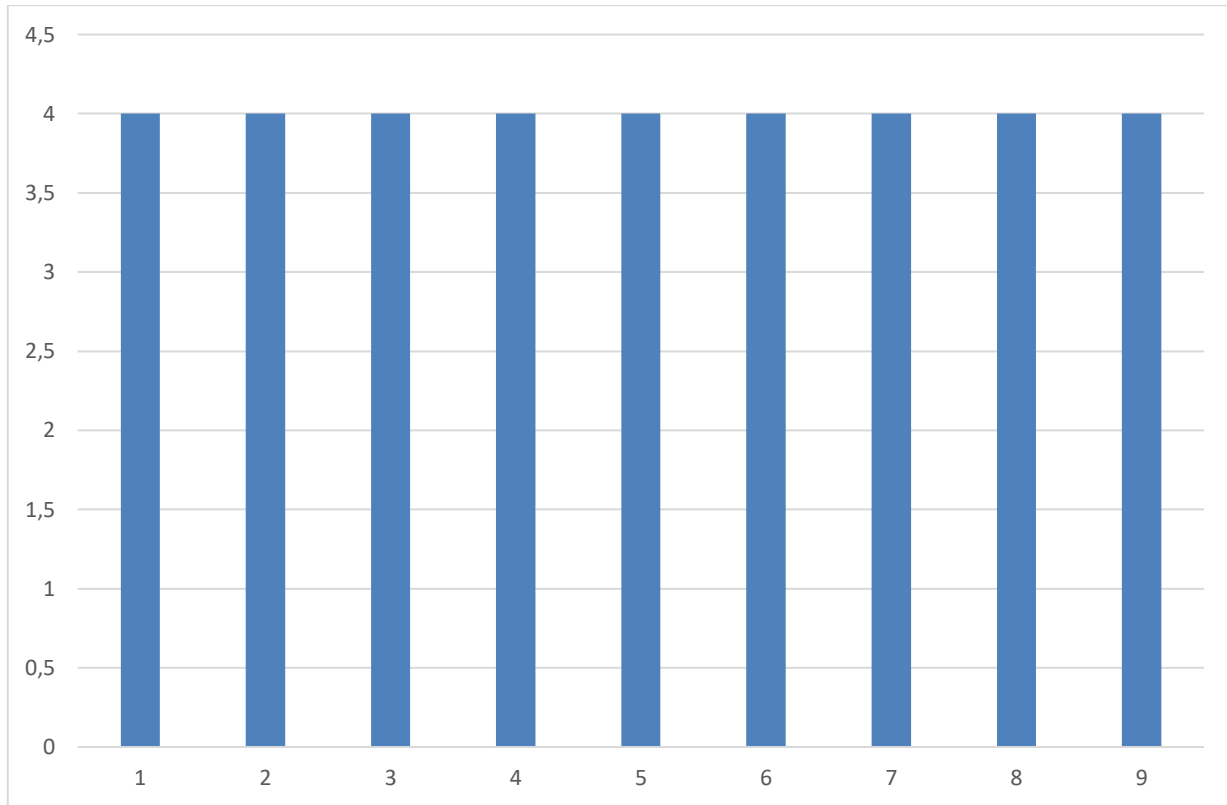
Tabel 3.12 Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,96 atau nilai konversi 99% (A atau Sangat Baik)								

Berikut adalah unsur-unsur layanan :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Grafik IKM Unit Hemodialisis



Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada unit Hemodialisis unsur yang relatif tertinggi adalah semua unsur dari U1 sampai dengan U9 dalam kategori sangat baik dengan indeks 4,00.

Saran dan masukan responden	
Apresiasi	1. Dipertahankan layanan yg sudah profesional dan responsif
Kritik dan Saran	Belum ada

3.3.11 Instalasi Radiologi

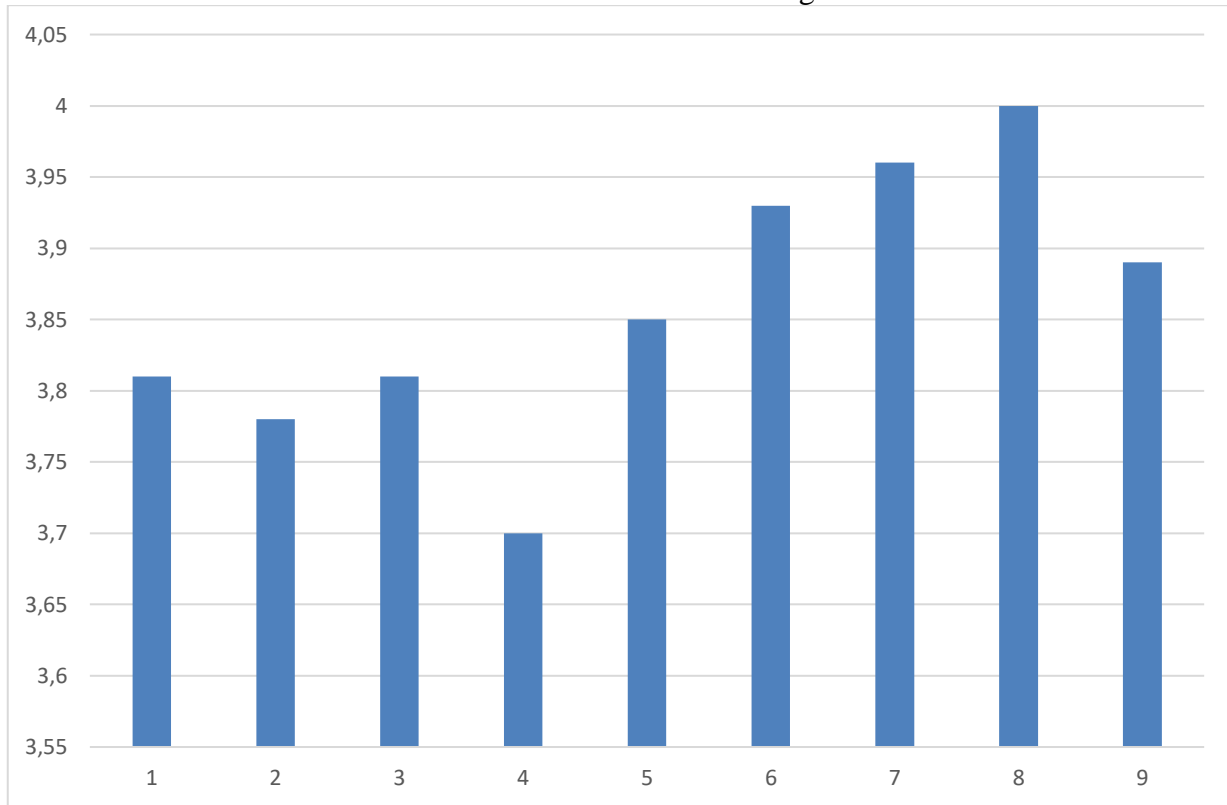
Tabel 3.13 Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	3,81	3,78	3,81	3,7	3,85	3,93	3,96	4	3,89
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,82 atau nilai konversi 95,82% (A atau Sangat Baik)								

Berikut adalah unsur-unsur layanan :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Grafik IKM Instalasi Radiologi



Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada Instalasi Radiologi unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 8 yaitu “Kecepatan penanganan pengaduan” dalam kategori sangat baik dengan indeks 4,00 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori sangat baik ada pada unsur pada unsur 4 yaitu “Biaya Pelayanan” dengan nilai 3,70.

Saran dan masukan responden	
Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat bagus & ramah 2. Pelayanannya sangan baik, petugas ramah love poll 3. Tidak ada saran, menurut saya sudah sangat baik 4. Pelayanannya nyaman, ruang tunggu sangat nyaman untuk lansia lansia. 5. Tetap melayani pasien dengan sopan dan baik, untamakan keselamatan pasien
Kritik dan Saran	Belum ada

3.3.12 Instalasi Rehab Medik

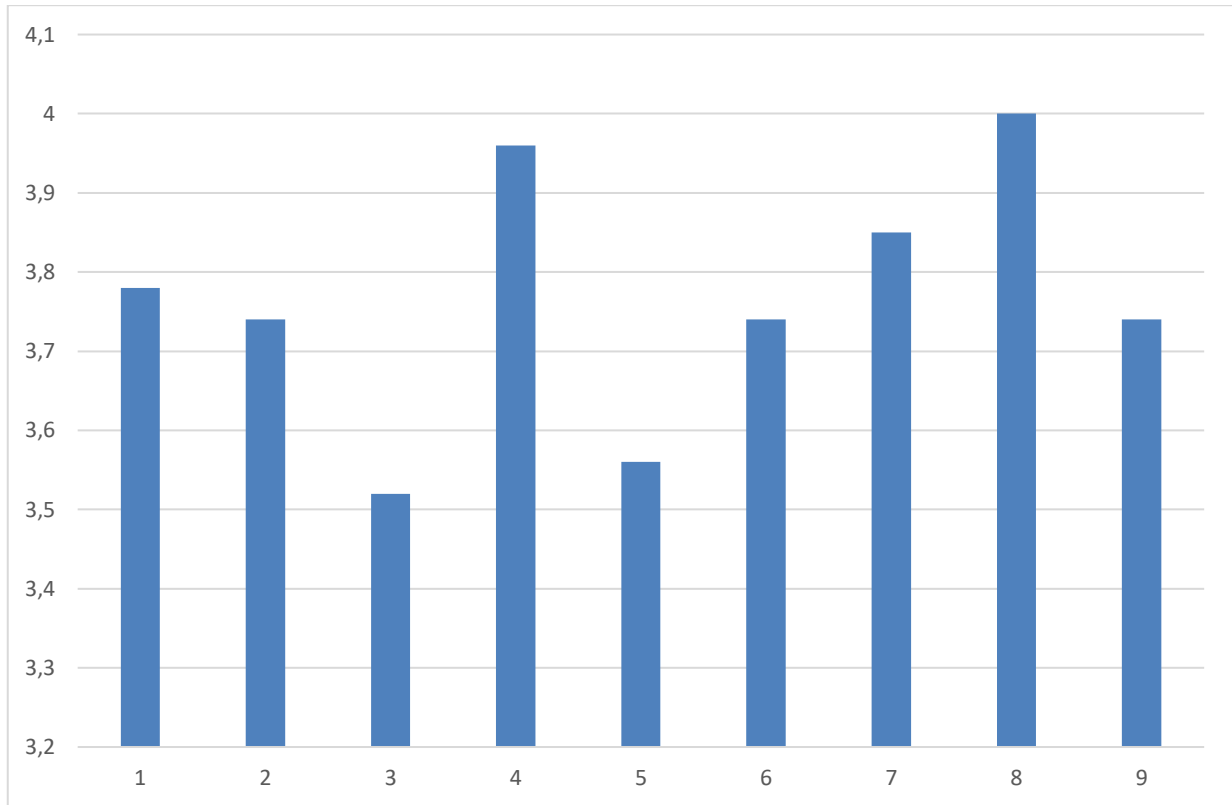
Tabel 3.14 Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	3,78	3,74	3,52	3,96	3,56	3,74	3,85	4	3,74
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,73 atau nilai konversi 93,19% (A atau Sangat Baik)								

Berikut adalah unsur-unsur layanan :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Grafik IKM Instalasi Rehab Medik



Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada Instalasi Rehab Medik unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 8 yaitu “Kecepatan penanganan pengaduan” dalam kategori sangat baik dengan indeks 4,00 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori baik ada pada unsur pada unsur 3 yaitu “kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan” dengan nilai 3,52.

Saran dan masukan responden	
Apresiasi	1. pelayanan bagus dan cepat 2. pelayanan sudah bagus bisa ditingkatkan
Kritik dan Saran	Belum ada

3.3.13 Instalasi Rekam Medik

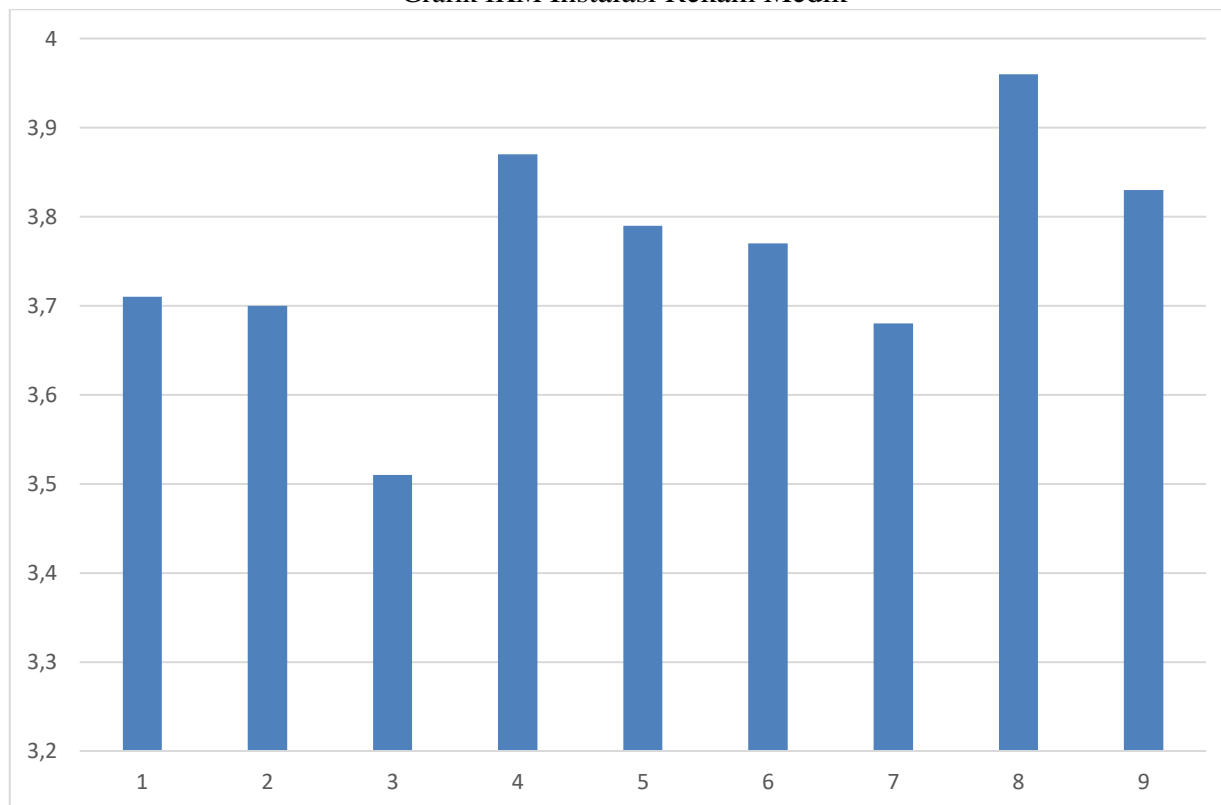
Tabel 3.15 Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	3,71	3,7	3,51	3,87	3,79	3,77	3,68	3,96	3,83
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,72 atau nilai konversi 93% (A atau Sangat Baik)								

Berikut adalah unsur-unsur layanan :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Grafik IKM Instalasi Rekam Medik



Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada Instalasi Rekam Medik unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 8 yaitu “Kecepatan penanganan pengaduan” dalam kategori sangat baik dengan indeks 3,96 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori Baik ada pada unsur 3 yaitu “Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan” dengan nilai 3,51.

Saran dan masukan responden	
Apresiasi	1. pelayanan bagus dan cepat 2. pelayanan sudah bagus bisa ditingkatkan
Kritik dan Saran	Belum ada

3.3.14 Instalasi Farmasi

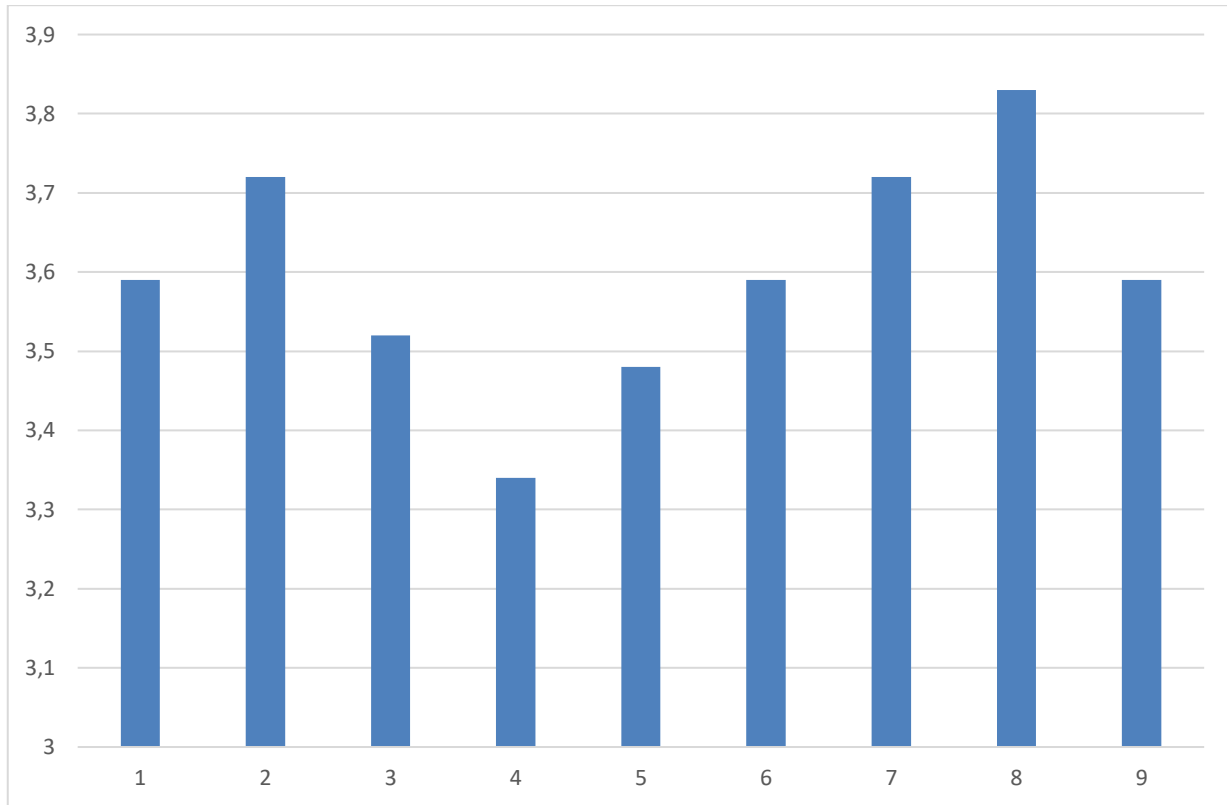
Tabel 3.16 Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	3,59	3,72	3,52	3,34	3,48	3,59	3,72	3,83	3,59
Kategori	A	A	A	B	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,56 atau nilai konversi 89,04% (A atau Sangat Baik)								

Berikut adalah unsur-unsur layanan :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Grafik IKM instalasi Farmasi



Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada instalasi Farmasi unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 8 yaitu “Kecepatan penanganan pengaduan” dalam kategori sangat baik dengan indeks 3,83 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori baik ada pada unsur 4 yaitu “Harga pelayanan” dengan nilai 3,34.

Saran dan masukan responden	
Apresiasi	Belum ada
Kritik dan Saran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa ngga bisa ya antara depo farmasi dengan kasir diintegrasikan? 2. Dtg pagi petugas blm lengkap 3. mohon agar lebih baik lagi kedepannya 4. Saran untuk bagian farmasi, mohon di konfirmasi terlebih dahulu obat yg tidak dicover oleh asuransi sebelum diberikan pada pasien, selebihnya pelayanan sangat baik terutama untuk Dokter SPA fatimah dan para perawat pelayanan sangat baik, informatif dan san 5. Agak cepat didepo farmasi khusus BPJS dlm melayani pasien mengambil obat terima kasih

3.3.15 Instalasi Patologi Anatomi

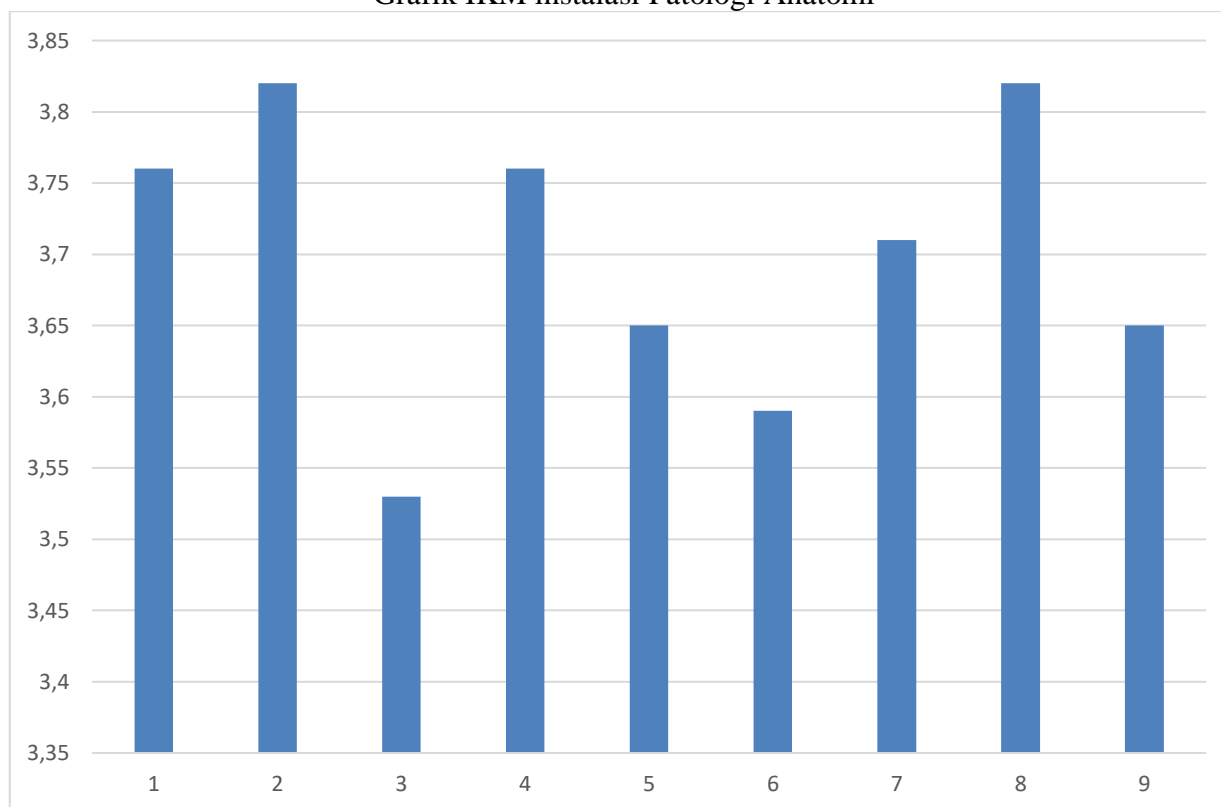
Tabel 3.17 Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	3,76	3,82	3,53	3,76	3,65	3,59	3,71	3,82	3,65
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,66 atau nilai konversi 91,56% (A atau Sangat Baik)								

Berikut adalah unsur-unsur layanan :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Grafik IKM instalasi Patologi Anatomi



Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada instalasi Patologi Anatomi unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 2 yaitu “Mekanisme prosedur pelayanan” dalam kategori sangat baik dengan indeks 3,82 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori sangat baik ada pada unsur 3 yaitu “Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan” dengan nilai 3,53.

Saran dan masukan responden	
Apresiasi	1. Tetap pertahankan pelayanan terbaik saat ini
Kritik dan Saran	Belum ada

3.3.16 Instalasi Patologi Klink

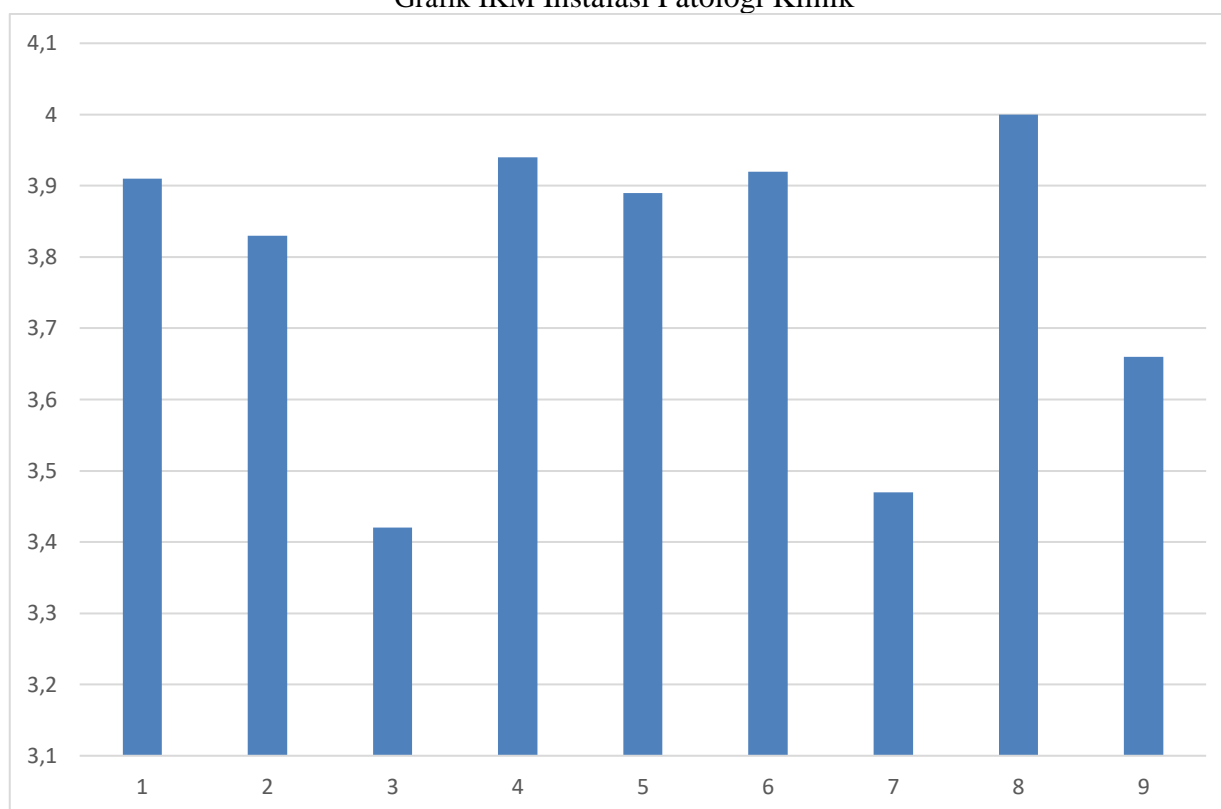
Tabel 3.18 Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Rata-rata per unsur	3,91	3,83	3,42	3,94	3,89	3,92	3,47	4	3,66
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,74 atau nilai konversi 93,62% (A atau Sangat Baik)								

Berikut adalah unsur-unsur layanan :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Grafik IKM Instalasi Patologi Klinik



Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut diatas menunjukkan bahwa pada Instalasi Patologi Klinik unsur yang relatif tertinggi adalah unsur 8 yaitu “Kecepatan penanganan pengaduan” dalam kategori sangat baik dengan indeks 4,00 dan unsur yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori baik ada pada unsur 3 yaitu “Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan” dengan nilai 3,42.

Saran dan masukan responden	
Apresiasi	1. Pertahankan pelayanan yang sudah baik
Kritik dan Saran	Belum ada

3.4 Nilai Rata-Rata Per Unit

Tabel 3.19 Detail Nilai SKM Per Unsur

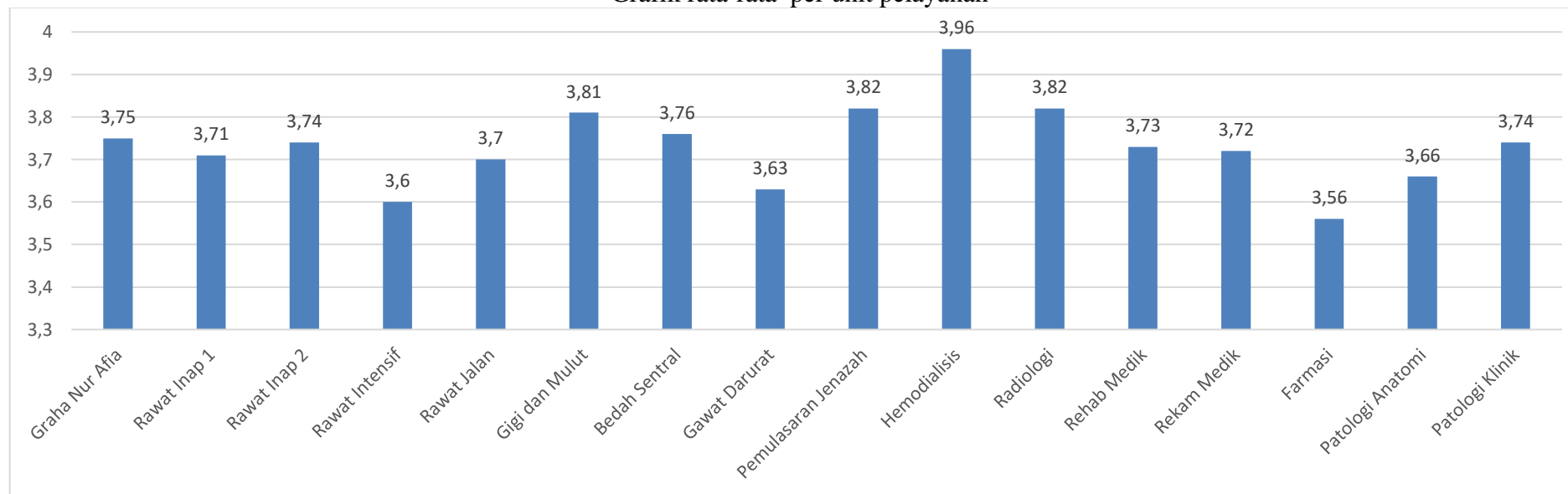
Rata-rata per Unit Pelayanan	Unit Pelayanan															
	Graha Nur Afia	Rawat Inap 1	Rawat Inap 2	Rawat Intensif	Rawat Jalan	Gigi dan Mulut	Bedah Sentral	Gawat Darurat	Pemulasaran Jenazah	Hemodialisis	Radiologi	Rehab Medik	Rekam Medik	Farmasi	Patologi Anatomi	Patologi Klinik
	3,75	3,71	3,74	3,60	3,70	3,81	3,76	3,63	3,82	3,96	3,82	3,73	3,72	3,56	3,66	3,74
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	3,73 atau nilai konversi 93,29 % (A atau Sangat Baik)															

Berikut adalah unsur-unsur layanan :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Grafik rata-rata per unit pelayanan



Berdasarkan data tabel dan diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa rata-rata pelayanan yang relatif tertinggi adalah pelayanan Hemodialisis yaitu dengan nilai 3,96 dan unit pelayanan yang relatif menurun tetapi masih dalam kategori baik ada pada Instalasi Rawat Intensif dan Instalasi Farmasi dengan nilai 3,56.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa seluruh unsur masuk ke dalam kategori A “Sangat Baik” dengan perincian sebagai berikut :

1. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.65
2. Kecepatan penanganan pengaduan dengan hasil nilai tertinggi yaitu 3.94.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Apa ngga bisa ya antara depo farmasi dengan kasir diintegrasikan”

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 1 April 2024. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 1 bulan), jangka menengah (lebih dari 2 bulan, kurang dari 2 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel 4.1 berikut:

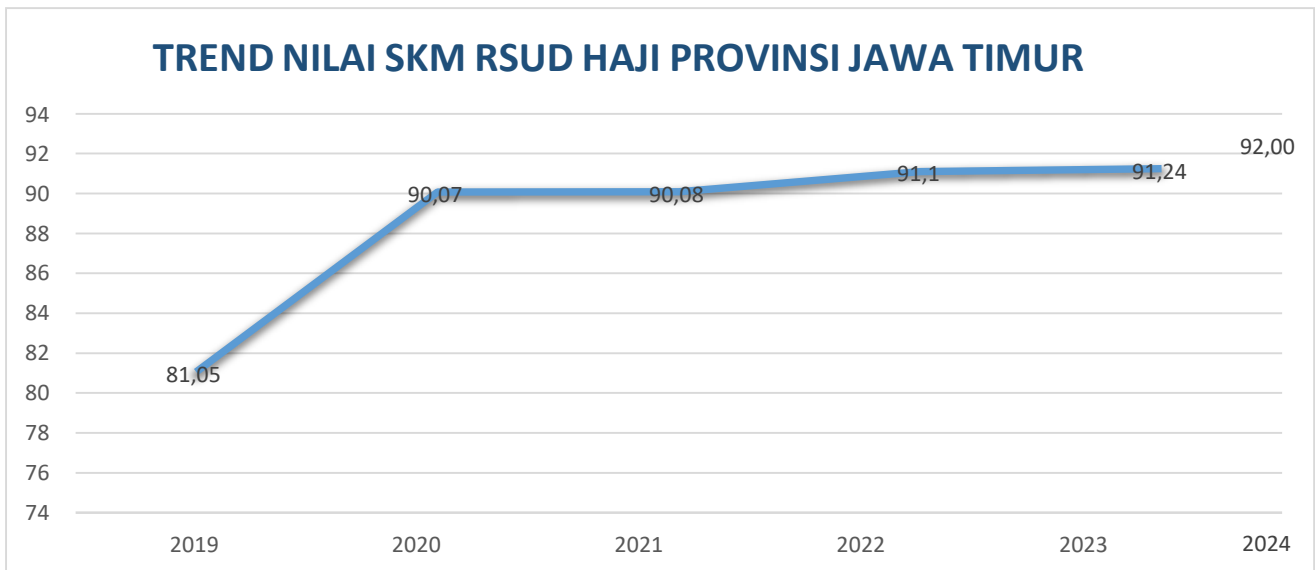
Tabel 4.1 Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Peningkatan sosialisasi registrasi “ <i>online</i> ”	V				Humas
		Peningkatan sosialisasi aplikasi antrian obat					

4.3. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur dapat dilihat melalui grafik 4.1 berikut :



Grafik 4.1 Tren tingkat kepuasan penerima layanan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur

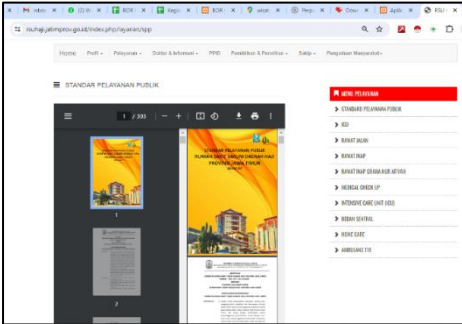
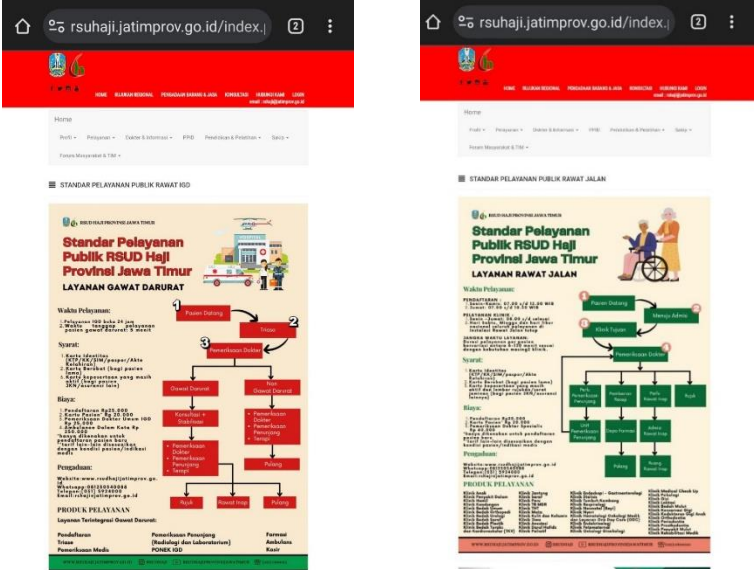





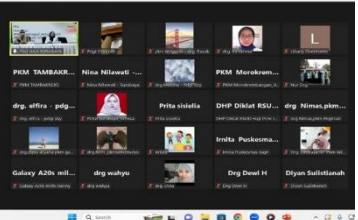
Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2024 pada RSUD Haji Provinsi Jawa Timur .

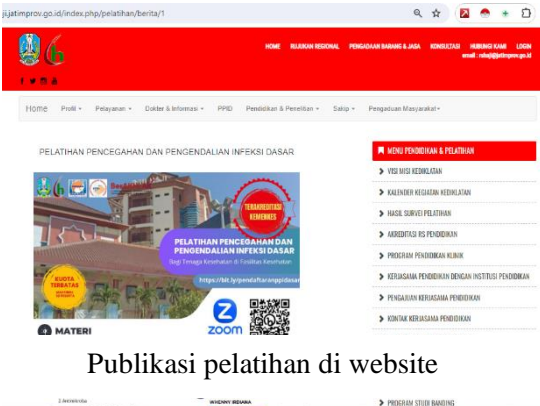


BAB V
HASIL TINDAK LANJUT

Tindak lanjut yang telah dilakukan dari hasil IKM bulan Januari-Maret 2024 antara lain adalah sebagai berikut:

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Bukti
1	Percepatan waktu layanan	April 2024 sd juni 2024	Unit-unit pelayanan yang mendapatkan masukan dari pelanggan	Memberikan tugas tambahan kepada bagian umum untuk secara bergantian membantu di unit-unit tertentu dengan analisa waktu dan hari yang terbanyak pelanggan yang antri, terutama unit farmasi	Surat tugas sekretaris KSM untuk membantu pelayanan di farmasi : https://bit.ly/3KwyUNB
				Melakukan intergrasi sistem BPJS dengan farmasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resep dari H-Plus sudah bridging dgn web BPJS, ada tanda centang di box kecil di bawah.. Setelah resep ditelaah dan dientry sesuai ketentuan, tekan tombol simpan. 2. Sukses disimpan, otomatis tersimpan jg di aplikasi BPJS 3. Rincian obat yg masuk sesuai dgn resep yg ada di aplikasi H-plus dan disesuaikan dgn ketentuan klaim BPJS Integrasi sistem dapat dilihat pada https://bit.ly/4aKAeY0
				Menyediakan alat cek in untuk pengambilan obat Meminimalisasi komplain dengan memberikan informasi lewat sistem sms gateway (WA) jika obat sudah siap diambil	 <p style="text-align: center;">Alat check in</p>  <p style="text-align: center;">Wa gateway</p>

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Bukti
2	Sarana prasarana yang diperbaiki terutama pada area yang mendapatkan kritik dan saran dari pelanggan	April 2024 sd juni 2024	Semua unit layanan	Memperbaiki kondisi ruang rawat inap, ruang menyusui dan pengawasan maintenance AC yang lebih ketat.	Perbaiki sarana dan prasarana dapat dilihat pada link berikut: https://bit.ly/3Kir6yN
3	Mensosialisasikan prosedur pelayanan kepada pengguna melalui media yang mudah diakses.	April 2024 sd juni 2024	Semua unit pelayanan	<p>Pembuatan dan publikasi informasi terkait alur pelaksanaan pelayanan masing-masing unit melalui : diagram alur masing-masing unit layanan yang ditempelkan di unit masing- masing juga lewat website RSUD Haji Prov Jatim</p>  <p style="text-align: center;">Publikasi Standar Pelayanan Publik di Web</p>	 <p style="text-align: center;">Salah satu publikasi Alur di web (IGD dan IRJA)</p>
4	Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi petugas	April 2024 sd juni 2024	Semua unit layanan	<p>Peningkatan motivasi dan pengembangan kompetensi pegawai (staff dan penunjang) berdasarkan kebutuhan di setiap level. Adapun pelaksanaan pelatihan meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Integrity briefing, yang diselenggarakan rutin setiap 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Dilakukan briefing Harian di setiap unit yang kemudian dilaporkan melalui google form. Bukti pada link berikut: https://bit.ly/3WQBm8X 2) Pelatihan service excellent rutin dilaksanakan, berikut pelaksanaan pelatihan service excellent bulan Maret 2024: https://drive.google.com/file/d/11m-fETgBy9Jx5hFRvIjvUy11QN_DT-ux/view?usp=sharing

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Bukti
	pelayanan melalui pendidikan berkelanjutan dan kegiatan pelatihan.			<ul style="list-style-type: none"> 1) minggu berupa briefing unit masing-masing 2) Service excellent, yang diperuntukan bagi pegawai 3) Training of Trainers, yang diperuntukan bagi pegawai kediklatan dan kepala unit terkait 4) Pelatihan kompetensi teknis lainnya yang berkaitan dengan masing-masing jabatan 	<ul style="list-style-type: none"> 3) Foto ToT dan bukti rencana/ timeline pelatihan 4) Foto pelatihan kompetensi teknis dan bukti rencana/ timeline pelatihan
5	Memberikan informasi dan publikasi kepada publik terkait pelayanan serta menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan bisa lebih efektif dan efisien, dan mengedepankan profesionalisme.	Juli s.d.November	Semua unit layanan	<p>Melakukan sosialisasi kepada stakeholder melalui seminar dan webinar terkait pelayanan</p>  <p>Seminar dan Webinar Kesehatan “Mengulik Lebih Dalam Pelayanan Gigi dan Mulut di Rumah Sakit</p> <p>Melakukan komunikasi dengan pelanggan lewat FKP Dengan kegiatan tatap muka dan grup WA PAPA HAJI (Paguyupan pasien RSUD Haji)</p> 	 <p>Webinar Kesehatan “PRF Sebagai Alternatif Perawatan Periodontitis Kronis di Era JKN”</p>  <p>Pertemuan tatap muka dengan PAPA HAJI</p>

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Bukti
				Publikasi informasi penyelenggaraan pelatihan Dan seminar pada website dan media sosial.	 <p>Publikasi pelatihan di website</p>
6	Menjadikan hasil SKM sebagai acuan/pedoman periodik agar pelayanan publik menjadi semakin baik.	April s.d Desember 2024	Semua unit layanan	Perbaiki berkelanjutan sebagai tindak lanjut hasil rekomendasi hasil survey kepuasan masyarakat : <ol style="list-style-type: none"> 1) Penyampaian hasil evaluasi di setiap rapat persiapan pelatihan dan rapat bulanan hasil survei IKM 2) Penyampaian rencana kegiatan tindak lanjut kepada unit kerja yang berkaitan 	 <p>Rapat bulanan hasil survei IKM</p>

Rapat tindak lanjut IKM di masing2 unit

BAB V

KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Januari sampai Maret Triwulan I tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 3,78 atau nilai konversi 94% (A atau Sangat Baik).
2. Unsur pelayanan yang relative lebih kecil tetapi masih dalam kategori sangat baik yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan yaitu 3.65.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kualitas sarana dan prasarana dengan hasil yaitu 3.94. Untuk tetap dipertahankan.
4. Masukan dan saran yang terkait dengan perbaikan layanan kesehatan terutama 7 unit pelayanan, terutama masalah kecepatan layanan sudah ditindak lanjuti oleh unit masing-masing terutama bagian farmasi dengan melakukan cara sistem aplikasi dan manual dengan penambahan tenaga pada jam tertentu, langsung ditindaklanjuti oleh Bagian Umum.
5. Masukan dan saran yang terkait dengan perbaikan kecepatan layanan umum dan bersifat teknis terkait operasional fasilitas dan sifatnya minor langsung ditindaklanjuti oleh Bagian Umum agar dalam pelaksanaan selanjutnya dapat berjalan dengan baik. Sedangkan yang sifatnya mayor dan membutuhkan pembangunan baru akan menjadi masukan pada perencanaan anggaran tahun berikutnya.
6. Dari 7 rekomendasi atas rencana tindak lanjut yang telah dijelaskan pada tabel hasil tindak lanjut evaluasi, maka dapat disimpulkan bahwa telah menindaklanjuti seluruh masukan evaluasi dari pelanggan Rumah Sakit (100%).

5.2. Saran

1. Pelaksanaan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkesinambungan sebagai upaya dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan stakeholder sebagai pengguna layanan.
2. Pengoptimalan penggunaan website Rumah sakit dan pelaksanaan pengembangan fitur website pelatihan dalam rangka sosialisasi lebih efektif dan peningkatan hasil kompetensi pelatihan
3. Pelaksanaan kegiatan penyusunan SKM dan pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM akan dilakukan secara periodik pada setiap 3 bulan.

Surabaya, 1 April 2024

Mengetahui
KABID DIKLIT

Yang melaporkan,
TIM LITBANG



Dr. dr. Rachmad Cahyadi, M.Kes
NIP. 19801225 200604 1 011



Dr. Akhmad Muzamil, S.ST., M.T
NIP. 19771018 2005 01 1 004