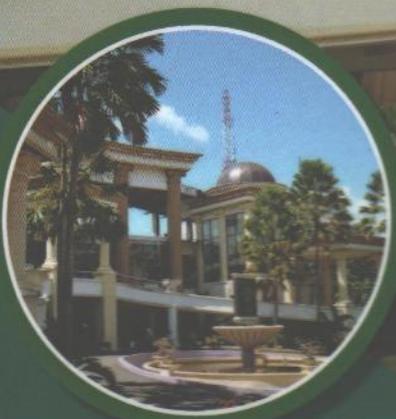
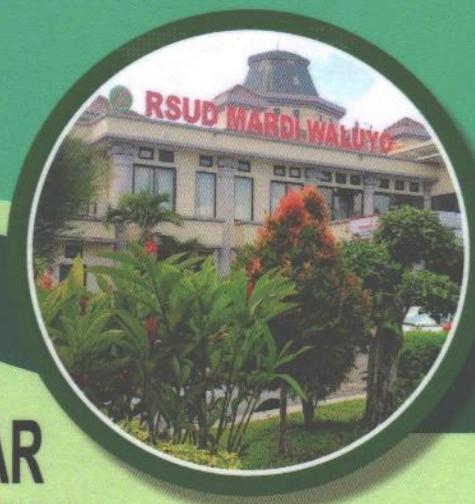




RAWAT INAP
RS MW
KOTA BLITAR



EVALUASI KINERJA BERDASARKAN KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2019



RSUD MARDI WALUYO KOTA BLITAR

Jl. Kalimantan No. 113 Telp. (0342) 801118 - Fax (0342) 809740

**EVALUASI KINERJA BERDASARKAN
KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2019**



RSUD MARDI WALUYO KOTA BLITAR
Jl. Kalimantan 113 Telp 0342 (801118) fax (0342) 809740

Tahun 2019

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, Evaluasi Kinerja Berdasarkan Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar dapat diselesaikan. Dokumen ini merupakan hasil monitoring bagi pelaksanaan pelayanan RSUD Mardi Waluyo selama satu tahun. Melalui dokumen ini diharapkan dapat mengetahui kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Dokumen Evaluasi Kinerja Berdasarkan Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar ini baik secara langsung maupun tidak langsung. Kami menyadari bahwa penyusunan dokumen ini masih jauh dari sempurna untuk itu kami mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan dan kesempurnaan layanan di lingkup RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar.

Semoga dokumen ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar dalam memberikan dan mengembangkan layanan kesehatan terbaik bagi masyarakat sehingga dapat memberikan kontribusi terbaik bagi Kota Blitar dalam mewujudkan visi dan misi yang telah ditetapkan khususnya yang terkait dengan bidang kesehatan.

Blitar, 31 Desember 2019
Direktur RSUD Mardi Waluyo
Kota Blitar



dr. RAMIADJI, Sp.B
Pembina Utama Madya
NIP/ 196205301988021001

Daftar Isi

Kata Pengantar	ii	
Daftar Isi	iii	
Daftar Tabel	iv	
Daftar Gambar	vi	
BAB I	PENDAHULUAN	1
	A. Latar Belakang	1
	B. Tujuan	2
	C. Sasaran.....	2
	D. Metodologi.....	2
BAB II	PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	15
	A. Identitas responden Responden	15
	B. Layanan Rawat Jalan	31
	C. Layanan Rawat Inap	33
	D. Layanan Persalinan dan Perinatologi	35
	E. Layanan Penunjang Radiologi	37
	F. Layanan Penunjang Patologi Klinik	39
	G. Layanan Penunjang Rehabilitasi Medik	41
	H. Instalasi Farmasi	43
	I. Instalasi Gawat Darurat (IGD)	45
	J. Survey Tidak Adanya Keharusan Membayar Uang Muka	47
	K. Survey Waktu Tanggap	49
	L. Survey Waktu Tunggu / <i>Waiting Time</i>	51
	M. Faktor Pendorong Kepuasan dan Ketidakpuasan	58
BAB III	PENUTUP	60
	A. Kesimpulan	60
	B. Saran	65
Lampiran		
Daftar Pustaka		

Daftar Tabel

Tabel 1	: Distribusi Sampel Survey Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit.....	7
Tabel 2	: Distribusi Sampel Uang Muka, Waktu Tunggu dan Waktu Tanggap di Rumah Sakit.....	7
Tabel 3	: Kisi-kisi Instrumen	9
Tabel 4	: Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	12
Tabel 5	: Ukuran Sampel	15
Tabel 6	: Responden Menurut Jenis Kelamin(Survey Kepuasan)....	16
Tabel 7	: Responden Menurut Umur (Survey Kepuasan)	17
Tabel 8	: Responden Menurut Pendidikan (Survey Kepuasan).....	18
Tabel 9	: Responden Menurut Pekerjaan (Survey Kepuasan)	19
Tabel 10	: Responden Menurut Jenis Kelamin (Survey Ketidakharusan Membayar Uang Muka)	20
Tabel 11	: Responden Menurut Umur (Survey Ketidakharusan Membayar Uang Muka)	21
Tabel 12	: Responden Menurut Pendidikan (Survey Ketidakharusan Membayar Uang Muka)	22
Tabel 13	: Responden Menurut Pekerjaan (Survey Ketidakharusan Membayar Uang Muka)	23
Tabel 14	: Responden Menurut Jenis Kelamin (Survey Waktu Tanggap)	24
Tabel 15	: Responden Menurut Umur (Survey Waktu Tanggap).....	25
Tabel 16	: Responden Menurut Pendidikan (Survey Waktu Tanggap)	26
Tabel 17	: Responden Menurut Pekerjaan (Survey Waktu Tanggap).	27
Tabel 18	: Responden Menurut Jenis Kelamin (Survey Waktu Tunggu)	28
Tabel 19	: Responden Menurut Umur (Survey Waktu Tunggu).....	29
Tabel 20	: Responden Menurut Pendidikan (Survey Waktu Tunggu).	30
Tabel 21	: Responden Menurut Pekerjaan (Survey Waktu Tunggu)... ..	31
Tabel 22	: Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Rawat Jalan	32
Tabel 23	: Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Rawat Inap	34
Tabel 24	: Nilai kepuasan Per Unsur Layanan Persalinan dan Perinatologi	36
Tabel 25	: Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Penunjang Radiologi	38
Tabel 26	: Nilai Kepuasan Per Unsur Pelayanan Layanan Penunjang Patologi Klinik	40
Tabel 27	: Nilai Kepuasan Per Unsur Pelayanan Layanan Penunjang Rehabilitasi Medik	42
Tabel 28	: Nilai Kepuasan Per Unsur Pelayanan Instalasi Farmasi... ..	44
Tabel 29	: Nilai Kepuasan Per Unsur Pelayanan di IGD	46

Tabel 30	: Tidak Adanya Keharusan Membayar Uang Muka di Instalasi Gawat Darurat	48
Tabel 31	: Waktu Tanggap IGD	50
Tabel 32	: Waktu Tunggu di Layanan Rawat Jalan	51
Tabel 33	: Waktu Tunggu di Layanan Penunjang Radiologi	53
Tabel 34	: Waktu Tunggu di Layanan Penunjang Patologi Klinik.....	54
Tabel 35	: Waktu Tunggu Obat Jadi	56
Tabel 36	: Waktu Tunggu Obat Racik	57
Tabel 37	: IKM Per Unit Pelayanan di RSUD Mardi Waluyo	60
Tabel 38	: Pedoman Evaluasi Mutu Pelayanan & Kinerja Unit Pelayanan	61
Tabel 39	: IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Pelayanan Tiap Unit Pelayanan pada RSUD Mardi Waluyo	61

Daftar Gambar

Gambar 1	: Responden menurut jenis kelamin (Survey Kepuasan).....	16
Gambar 2	: Responden menurut umur (survey kepuasan)	17
Gambar 3	: Responden menurut pendidikan (survey kepuasan).....	18
Gambar 4	: Responden menurut pekerjaan (survey kepuasan)	19
Gambar 5	: Responden menurut jenis kelamin (Survey ketidakharusan membayar uang muka)	20
Gambar 6	: Responden menurut Umur (Survey ketidakharusan membayar uang muka)	21
Gambar 7	: Responden menurut pendidikan (Survey ketidakharusan membayar uang muka)	22
Gambar 8	: Responden menurut pekerjaan (Survey ketidakharusan membayar uang muka)	23
Gambar 9	: Responden menurut Jenis Kelamin (Survey Waktu Tanggap)	24
Gambar 10	: Responden menurut Umur (Survey Waktu Tanggap).....	25
Gambar 11	: Responden menurut pendidikan (Survey Waktu Tanggap)	26
Gambar 12	: Responden menurut pekerjaan (Survey Waktu Tanggap).	27
Gambar 13	: Responden menurut Jenis Kelamin (Survey Waktu Tunggu)	28
Gambar 14	: Responden menurut Umur (Survey Waktu Tunggu).....	29
Gambar 15	: Responden menurut pendidikan (Survey Waktu Tunggu)	30
Gambar 16	: Responden menurut pekerjaan (Survey Waktu Tunggu)...	31
Gambar 17	: Nilai per unsur Layanan Rawat Jalan	33
Gambar 18	: Nilai per unsur Layanan Rawat Inap	35
Gambar 19	: Nilai per unsur Kualitas Layanan Persalinan dan Perinatologi	37
Gambar 20	: Nilai per unsur Kualitas Layanan Penunjang Radiologi.....	39
Gambar 21	: Nilai per unsur Layanan Penunjang Patologi Klinik.....	41
Gambar 22	: Nilai per unsur layanan Penunjang Rehabilitasi Medik.....	43
Gambar 23	: Nilai per unsur di Instalasi Farmasi	45
Gambar 24	: Nilai per unsur di IGD	47
Gambar 25	: Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Tiap-tiap Unit Pelayanan	62

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka menjalankan amanah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka Rumah Sakit Mardi Waluyo Kota Blitar menjalankan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Hasil survei ini dapat dijadikan sebagai tolok ukur dalam kualitas penyelenggaraan pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan pengguna layanan. Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat diperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) juga dimaksudkan sebagai perwujudan akuntabilitas Rumah Sakit Mardi Waluyo Kota Blitar dan media pertanggungjawaban kepada masyarakat dan *stakeholder*.

Rumah Sakit Mardi Waluyo Kota Blitar merupakan unsur penunjang Pemerintah Kota Blitar yang menyelenggarakan sebagian urusan di bidang pelayanan kesehatan kepada masyarakat Kota Blitar. Sehingga sudah menjadi kewajiban bagi Rumah Sakit Mardi Waluyo Kota Blitar untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna menciptakan kepuasan pelanggan sesuai dengan motto rumah sakit "Kesehatan Dan Kepuasan Anda Adalah Kebahagiaan Kami".

Tingkat kepuasan pelanggan sangat penting untuk diketahui guna membangun sistem yang cepat tanggap atas kebutuhan dan keinginan para mitra pengguna layanan kesehatan. Manfaat lain dari pengukuran kepuasan pelanggan yaitu: mengetahui kinerja pelayanan, mendapatkan penilaian yang objektif, meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan evaluasi prosedur.

Indeks kepuasan masyarakat adalah hasil pengukuran survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Survei ini terbagi ke dalam instalasi-instalasi yang ada, mencakup kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit baik untuk layanan rawat inap, rawat jalan maupun layanan instalasi penunjang. Dengan indikator meliputi waktu tunggu, waktu tanggap dan ketidakharusan membayar uang muka.

Adapun unsur pelayanan yang dinilai dalam survei ini meliputi 9 (sembilan) jenis yaitu: persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/ tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan, saran dan masukan.

B. Tujuan

1. Mengetahui tingkat kinerja RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar dalam memberikan pelayanan publik;
2. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas layanan yang telah diberikan RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar;
3. Mendapatkan masukan/ input yang konstruktif dari masyarakat pengguna jasa RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar terkait penyelenggaraan pelayanan publik saat ini dan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

C. Sasaran

1. Terukurnya pencapaian kinerja unit dalam memberikan pelayanan;
2. Terbentuknya acuan penataan sistem pelayanan dan perbaikan atas sistem.

D. Metodologi

1. Unit Pelayanan Yang Dikaji

Unit kajian adalah 8 unit pelayanan yang ada di RSUD, yang terdiri atas:

- a. Layanan Rawat Jalan
- b. Layanan Rawat Inap
- c. Layanan Perinatologi
- d. Layanan Penunjang Radiologi
- e. Layanan Penunjang Patologi Klinik
- f. Layanan Rehabilitasi Medik

- g. Instalasi Farmasi
- h. Instalasi Gawat Darurat

2. Rancangan Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dikemukakan, maka penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif kualitatif yaitu *mixed* antara kualitatif dengan kuantitatif untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat dari pelayanan di RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar.

Jenis penelitian deskriptif ini dikategorikan sebagai survei. Desain survei yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk survei pendapat umum (*public opinion survey*).

Pendekatan yang digunakan adalah survei langsung ke lapang (*field survey*) untuk melakukan wawancara tatap muka (*face to face interview*) terhadap responden dengan menggunakan kuesioner.

3. Variabel Penelitian

a. Survei Kepuasan

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menggunakan 9 unsur pelayanan sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang telah disesuaikan dengan kondisi RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar, yang mencakup:

1) Persyaratan

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

Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Sehingga dalam penelitian ini dapat diketahui apakah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan ini sudah sesuai atau tidak sesuai dengan jenis pelayanannya.

2) Prosedur

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

Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Untuk itu dalam penelitian ini, prosedur pelayanan yang ada, apakah sudah dianggap mudah oleh masyarakat atau malah sebaliknya, masyarakat menganggap kurang mudah atau bahkan tidak mudah.

3) Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Jangka waktu dimaksud adalah seberapa cepat waktu penyelesaian 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. Biaya/Tarif adalah Kesesuaian antara biaya yang ditetapkan dengan pelayanan yang diterima.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

Melalui produk spesifikasi jenis pelayanan apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi Pelaksana

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

Untuk itu dalam penelitian ini diharapkan masyarakat bisa menilai tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan apakah kompeten atau tidak kompeten.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Perilaku pelaksana dalam hal ini meliputi:

- a) Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ditunjukkan melalui kesopanan petugas;
- b) Petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara ramah;

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. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Sarana prasarana dimaksud adalah bagaimana kualitasnya apakah buruk atau baik sehingga mampu menciptakan kenyamanan dan keamanan bagi penggunaannya.

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

Dalam penelitian ini apakah diketahui apakah ada penanganan pengaduan ataukah ada tetapi tidak berfungsi maksimal atau berjalan baik.

b. Survey tidak adanya keharusan membayar uang muka

Tidak adanya keharusan membayar uang muka pada Instalasi Gawat Darurat.

c. Survey Waktu Tanggap

Waktu tanggap adalah kecepatan pelayanan oleh dokter di gawat darurat adalah sejak pasien datang ke rumah sakit sampai mendapat pelayanan dokter.

d. Survey Waktu tunggu / *waiting time*

1) Pelayanan Rawat Jalan

Waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis

2) Layanan Penunjang Radiologi

Waktu tunggu hasil pelayanan thorax foto adalah tenggang waktu mulai pasien di foto sampai dengan menerima hasil akhir yang sudah diekspertisi.

3) Layanan Penunjang Patologi Klinik

Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium adalah tenggang waktu mulai pasien diambil sample sampai dengan menerima hasil akhir sudah diekspertisi, khusus untuk pemeriksaan DL dan kimia darah.

4) Instalasi Farmasi

a) Waktu tunggu adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi;

b) Waktu tunggu adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racik.

4. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek/ subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2009).

Sedangkan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2005). Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi tersebut. Kemudian dari masing - masing sampel tersebut diadakan pengamatan yang mendalam terhadap proses pelaksanaan pelayanan kesehatan oleh RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *sample random sampling* karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (*disproportionate stratified random sampling*).

Untuk besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Lampiran II Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017). Besaran sampel yang digunakan dalam penelitian

ini sebesar 470 orang. Yang terbagi ke dalam beberapa unit layanan, sebagaimana mengacu kepada Lampiran I Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit seperti tabel berikut:

Tabel 1
Distribusi Sampel Survey Kepuasan Masyarakat
di Rumah Sakit

No	Uraian	Jumlah Sampel
1	Layanan Rawat Jalan	50
2	Layanan Rawat Inap	100
3	Layanan Persalinan dan Perinatologi	50
4	Layanan Penunjang Radiologi	50
5	Pelayanan Penunjang Patologi Klinik (laboratorium)	50
6	Pelayanan Rehabilitasi Medik: Pelayanan keterampilan fisik (Fisioterapi), Pelayanan terapi wicara, Pelayanan pijat bayi, Pelayanan Psikologi	50
7	Instalasi Farmasi	50
8	Instalasi Gawat Darurat	50
Total Sampel Survey Kepuasan		450

Tabel 2
Distribusi Sampel Uang Muka, Waktu Tunggu dan Waktu Tanggap
di Rumah Sakit

No	Uraian	Jumlah Sampel
A	Survey tidak adanya keharusan membayar uang muka	
	Tidak adanya keharusan untuk membayar	50

	uang muka di Instalasi Gawat Darurat	
B	Survey Waktu Tanggap	
	Waktu tanggap Pelayanan Dokter di Instalasi Gawat Darurat	50
C	Survey Waktu tunggu / <i>waiting time</i>	
1	Layanan Rawat Jalan	50
2	Layanan Penunjang Radiologi	50
3	Layanan Penunjang Patologi Klinik	50
4	Instalasi Farmasi	
	• Waktu tunggu pelayanan obat jadi	50
	• Waktu tunggu pelayanan obat racik	50
Total Sampel		350

5. Instrumen Penelitian

Wardiyanta menjelaskan instrumen penelitian mengemukakan berbagai sarana atau alat bantu penelitian yang akan digunakan untuk melaksanakan seluruh tahap penelitian, mulai dari persiapan penelitian, pengumpulan data, sampai pada pengolahan data serta penyajian hasil penelitian.

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2002:128). Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- Bagian I : Tanggal survei dan jam survei
- Bagian II : Profil responden meliputi jenis kelamin, usia pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan
- Bagian III : Pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai

Ditinjau dari cara menjawabnya, termasuk kuesioner tertutup. Adapun kuesioner tertutup berarti alternatif-alternatif

jawaban telah disediakan. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup dimana sudah disediakan alternatif jawabannya sehingga responden tinggal memilih dari jawaban yang sudah tersedia, namun untuk meningkatkan perbaikan layanan di rumah sakit, maka mempertimbangkan aspirasi berupa masukan atau saran dari responden.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Berdasarkan indikator-indikator yang digunakan sebagai pengukuran, maka dapat dikembangkan menjadi instrumen penelitian yang berupa kuesioner. Adapun penjabaran dari masing-masing pernyataan tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3
Kisi-kisi Instrumen

No	Variabel	Indikator	Sebaran Item
1	Persyaratan Pelayanan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	1
2	Prosedur pelayanan	Kemudahan prosedur pelayanan	2
3	Waktu pelayanan	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat	3
4	Biaya / tariff	Kewajaran antara biaya yang ditetapkan dengan pelayanan yang diterima	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan	5

6	Kompetensi Pelaksana	Petugas kompeten atau tidak kompeten	6
7	Perilaku Pelaksana	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	7
8	Sarana dan Prasarana	Kualitas Sarana dan prasarana pelayanan yang baik atau buruk	8
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan Pengaduan pengguna layanan ada atau tidak atau ada tetapi tidak berfungsi	9

6. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, yang berbentuk kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif berupa angka-angka, skala-skala, tabel-tabel, formula dan sebagainya yang menggunakan perhitungan matematis.

b. Sumber Data

Sumber data yang mendukung jawaban permasalahan dalam penelitian dengan cara sebagai berikut :

1) Sumber Data Primer

Yaitu sumber data yang diperoleh dari sumber primer, diperoleh melalui responden yaitu pasien yang memberikan data berupa kata-kata atau kalimat pernyataan atau memberikan jawaban dalam kuesioner di RSUD Mardi Waluyo yang dijadikan sampel.

2) Sumber Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari catatan-catatan, buku, makalah, dan lain-lain terutama yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Data yang lain juga didapat dari arsip, sebagai sumber data dalam bentuk dokumen, data.

7. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Menurut Sugiyono (2004:206) “Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Dalam penelitian ini teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur yang dijabarkan menjadi 14 indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai-nilai tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 4
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan
 Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN KINERJA (x)	UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25 – 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

8. Perangkat Pengolahan Data Kuantitatif

Pengolahan data kuantitatif dengan menggunakan pengolahan secara manual, sebagai berikut:

- a. Data Isian kuesioner dari setiap responden mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
- b. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

9. Laporan Hasil Pengukuran IKM

Hasil akhir kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. Indeks Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,45 \times 0,11) + (2,65 \times 0,11) + (3,53 \times 0,11) + (2,31 \times 0,11) \\ (1,55 \times 0,11) + (3,12 \times 0,11) + (2,13 \times 0,11) + (2,43 \times 0,11) \\ (3,21 \times 0,11) = \text{Nilai indeks adalah } 2,682$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =
 $3,17 \times 25 = 79,35$
- 2) Mutu pelayanan B.
- 3) Kinerja unit pelayanan Baik.

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

10. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

a. Pada jadwal survei untuk target, akan dilaksanakan:

- 1) Target minimal adalah dilaksanakan minimal 1 kali dalam satu tahun;
- 2) Target maksimal adalah dilaksanakan 4 kali dalam satu tahun.

b. Tahapan pelaksanaan survei

- 1) Persiapan
- 2) Pelaksanaan pengumpulan data

- 3) Pengolahan data indeks
- 4) Penyusunan dan pelaporan hasil
- c. Jadwal Pelaksanaan Survey Tahun 2019
Jadwal pelaksanaan survei pada triwulan terakhir tahun 2019 yaitu bulan Oktober s.d. November.

11. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan bagian dari Tim Evaluasi Standar Pelayanan Minimal RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar Tahun 2019.

BAB II PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Identitas Responden

Sebelum mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan atau kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan pada unit ini, berikut ini disajikan karakter/ identitas responden, meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Responden yang di data, dalam sub bab ini terdiri dari:

Tabel 5
Ukuran Sampel

No	Uraian	Jumlah Sampel
1.	Survey Kepuasan	450
2.	Survey tidak adanya keharusan membayar uang muka	50
3.	Survey Waktu Tanggap	50
4.	Survey Waktu tunggu / <i>Waiting Time</i>	250

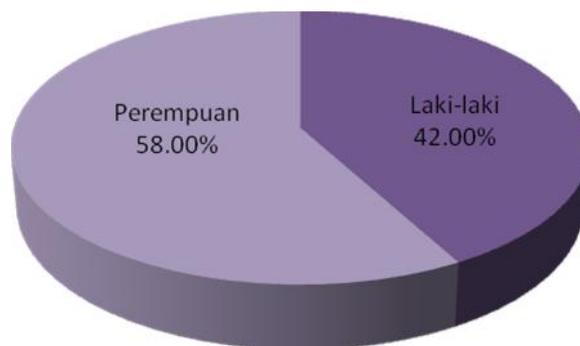
1. Survey Kepuasan a) Jenis Kelamin

Berdasar tabel di bawah ini dapat diketahui bahwa dari 450 orang responden yang menjadi sampel penelitian ini, jenis kelamin laki-laki berjumlah 189 orang (42%) dan perempuan berjumlah 261 orang (58%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna jasa pelayanan di RSUD Mardi Waluyo lebih banyak perempuan di banding dengan laki-laki.

Tabel 6
Responden Menurut Jenis Kelamin
(Survey Kepuasan)

No	UNIT LAYANAN	JENIS KELAMIN				Σ	
		Laki-laki		Perempuan		f	%
		f	%	f	%		
1	Layanan Rawat Jalan	24	48	26	52	50	100
2	Layanan Rawat Inap	23	46	27	54	50	100
3	Layanan Persalinan dan Perinatologi	22	44	28	56	50	100
4	Layanan Penunjang Radiologi	21	42	29	58	50	100
5	Pelayan Penunjang Patologi Klinik	22	44	28	56	50	100
6	Pelayanan Rehabilitasi Medik	15	30	35	70	50	100
7	Layanan Farmasi	20	40	30	60	50	100
8	Layanan IGD	22	44	28	56	50	100
9	Layanan Rawat Inap (Mahasiswa Bimbingan)	20	40	30	60	50	100
JUMLAH		189	42	261	58	450	100

Apabila data pada tabel di atas divisualisasikan dalam gambar, bentuknya sebagai berikut:



Gambar 1
Responden menurut Jenis Kelamin (Survey Kepuasan)

b) Umur/ Usia

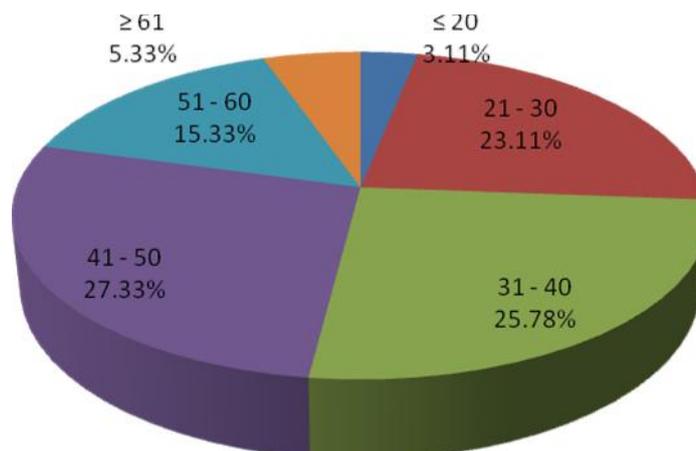
Berdasar tabel di bawah ini dapat diketahui bahwa dari 450 orang pasien yang menjadi responden penelitian ini menunjukkan data umur mereka sebagai berikut : kelompok umur 20 tahun ke bawah berjumlah 14 orang (3,11%), kelompok umur 21-30 tahun berjumlah 104 orang (23,11%), kelompok

umur 31-40 tahun berjumlah 116 orang (25,78%), kelompok umur 41-50 tahun berjumlah 123 orang (27,33%), kelompok umur 51-60 tahun berjumlah 69 orang (15,33%) dan kelompok umur di atas 61 tahun berjumlah 24 orang (5,33%).

Tabel 7
Responden Menurut Umur
(Survey Kepuasan)

No	Kelompok Umur	IRJA	IRNA	Persalinan dan Perinatologi	Radiologi	PK	Rehab Medik	Farmasi	IGD	IRNA - BIMBINGAN	f	%
1	20	2	12	0	0	0	0	0	0	0	14	3.11
2	21 - 30	15	13	20	11	3	23	11	2	6	104	23.11
3	31 - 40	8	15	17	17	7	12	14	10	16	116	25.78
4	41 - 50	14	8	11	12	16	7	14	24	17	123	27.33
5	51 - 60	8	2	2	7	18	4	8	13	7	69	15.33
6	61	3	0	0	3	6	4	3	1	4	24	5.33
Jumlah		50	50	50	50	50	50	50	50	50	450	100.00

Apabila data pada tabel di atas divisualisasikan dalam gambar, bentuknya sebagai berikut:



Gambar 2
Responden menurut umur (survey kepuasan)

c) Pendidikan

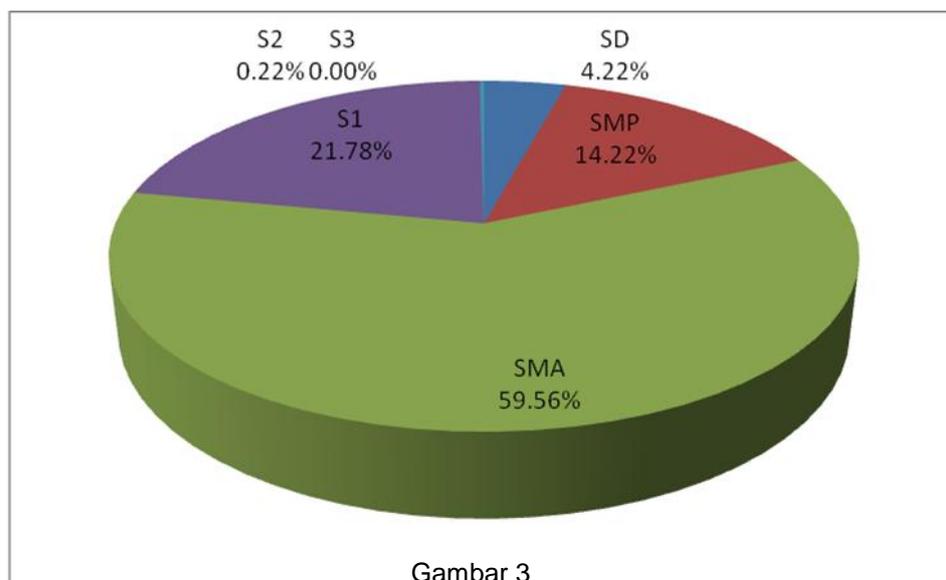
Berdasar tabel di bawah ini dapat diketahui bahwa dari 450 orang pasien yang menjadi responden penelitian ini menunjukkan data pendidikan mereka sebagai berikut: pendidikan SD berjumlah 19 orang (4,22%), SMP 64 orang

(14,22%), SMA berjumlah 268 orang (59.56%), S1 berjumlah 98 orang (21,78%), sedangkan S2 dan S3 nihil.

Tabel 8
Responden Menurut Pendidikan
(Survey Kepuasan)

PENDIDIKAN	IRJA	IRNA	Persalinan dan Perinatologi	Radiologi	PK	Rehab Medik	Farmasi	IGD	IRNA - BIMBINGAN	f	%
SD	10	2	0	0	4	1	1	0	1	19	4.22
SMP	10	10	13	6	8	5	5	1	6	64	14.22
SMA	25	30	29	24	31	34	28	34	33	268	59.56
S1	5	7	8	20	7	10	16	15	10	98	21.78
S2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.22
S3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
	50	50	50	50	50	50	50	50	50	450	100.00

Apabila data pada tabel di atas divisualisasikan dalam gambar, bentuknya sebagai berikut:



Gambar 3
Responden menurut pendidikan (survey kepuasan)

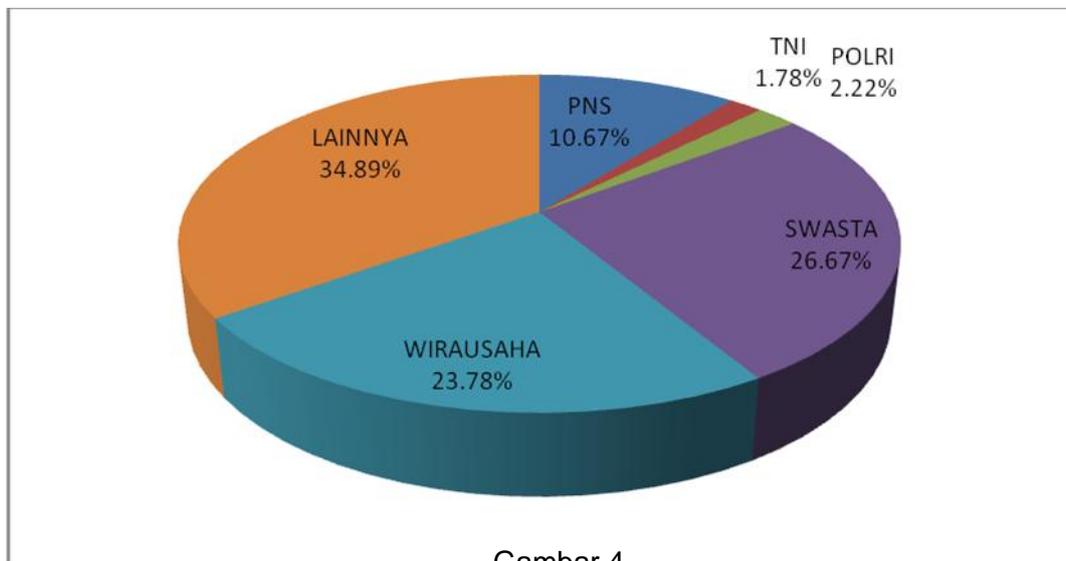
d) Pekerjaan

Berdasar tabel di bawah ini dapat diketahui bahwa dari 450 orang pasien yang menjadi responden penelitian ini menunjukkan data pekerjaan mereka sebagai berikut: PNS berjumlah 48 orang (10,67%), TNI 8 orang (1,78%), POLRI berjumlah 10 orang (2,22%), Swasta berjumlah 120 orang (26,67%), Wirausaha berjumlah 107 orang (23,78%), dan lainnya berjumlah 157 orang (34,89%).

Tabel 9
Responden Menurut Pekerjaan
(Survey Kepuasan)

Pendidikan	IRJA	IRNA	Persalinan dan Perinatologi	Radiologi	PK	Rehab Medik	Farmasi	IGD	IRNA - BIMBIN GAN	f	%
PNS	6	4	2	6	5	3	6	6	10	48	10.67
TNI	0	1	1	3	0	0	2	1	0	8	1.78
POLRI	0	2	1	2	0	1	2	2	0	10	2.22
Swasta	11	8	15	10	23	13	12	15	13	120	26.67
Wirausaha	7	8	19	14	7	15	12	13	12	107	23.78
Lainnya	26	27	12	15	15	18	16	13	15	157	34.89
	50	50	50	50	50	50	50	50	50	450	100.00

Apabila data pada tabel di atas divisualisasikan dalam gambar, bentuknya sebagai berikut:



Gambar 4
Responden menurut pekerjaan (survey kepuasan)

2. Survey tidak adanya keharusan membayar uang muka

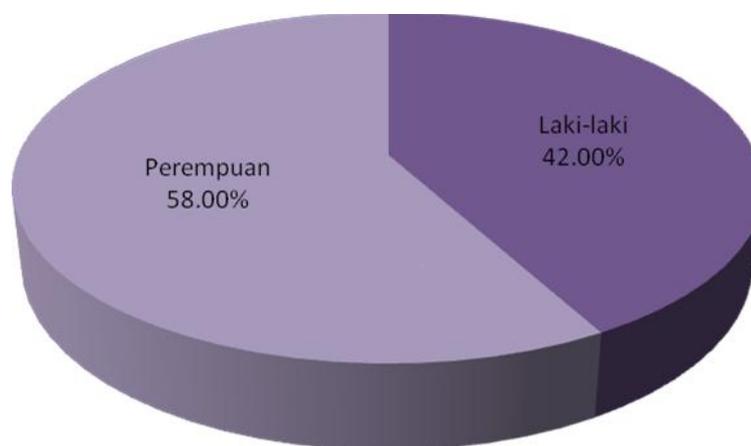
a) Jenis Kelamin

Berdasar tabel di bawah ini dapat diketahui bahwa dari 50 orang responden pada Instalasi Gawat Darurat yang menjadi sampel penelitian ini, jenis kelamin laki-laki berjumlah 22 orang (44%) dan perempuan berjumlah 28 orang (56%).

Tabel 10
Responden Menurut Jenis Kelamin
(Survey Ketidakhurusan Membayar Uang Muka)

JENIS KELAMIN				Σ	
Laki-laki		Perempuan		f	%
f	%	f	%		
21	42	29	58	50	100

Apabila data pada tabel di atas divisualisasikan dalam gambar, bentuknya sebagai berikut:



Gambar 5
Responden menurut jenis kelamin
(Survey ketidakharusan membayar uang muka)

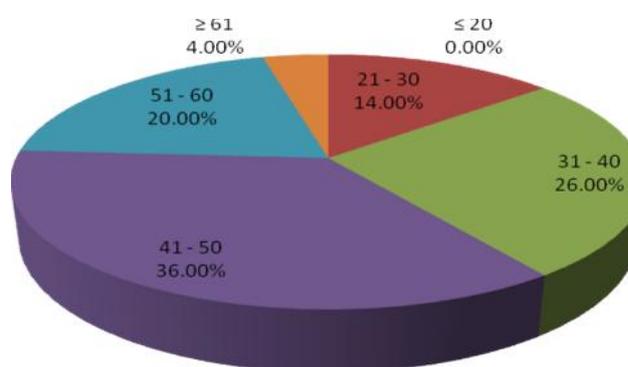
b) Umur/ usia

Berdasar tabel di bawah ini dapat diketahui bahwa dari 50 orang pasien yang menjadi responden penelitian ini menunjukkan data umur mereka sebagai berikut: kelompok umur 20 tahun ke bawah tidak ada (0 %), kelompok umur 21-30 tahun berjumlah 7 orang (14,00%), kelompok umur 31-40 tahun berjumlah 13 orang (26,00%), kelompok umur 41-50 tahun berjumlah 18 orang (36,00%), kelompok umur 51-60 tahun berjumlah 10 orang (20,00%) dan kelompok umur di atas 61 tahun berjumlah 2 orang (4,00%).

Tabel 11
Responden Menurut Umur
(Survey Ketidakhurusan Membayar Uang Muka)

No	Kelompok Umur	IGD	%
1	20	0	0.00
2	21 - 30	7	14.00
3	31 - 40	13	26.00
4	41 - 50	18	36.00
5	51 - 60	10	20.00
6	61	2	4.00
JUMLAH		50	100.00

Apabila data pada tabel di atas divisualisasikan dalam gambar, bentuknya sebagai berikut:



Gambar 6
Responden menurut Umur (Survey ketidakhurusan membayar uang muka)

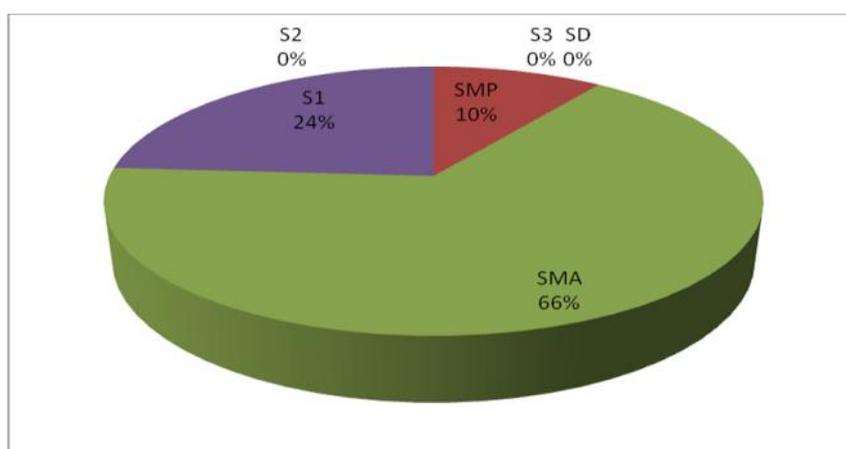
c) Pendidikan

Berdasar tabel di bawah ini dapat diketahui bahwa dari 50 orang pasien yang menjadi responden penelitian ini menunjukkan data pendidikan mereka sebagai berikut: pendidikan SD tidak ada (0 %), SMP 5 orang (10 %), SMA berjumlah 33 orang (66 %), S1 berjumlah 12 orang (24 %), sedangkan S2 dan S3 nihil.

Tabel 12
 Responden Menurut Pendidikan
 (Survey Ketidakhurusan Membayar Uang Muka)

PENDIDIKAN	JUMLAH RESPONDEN (IGD)	%
SD	0	0
SMP	5	10
SMA	33	66
S1	12	24
S2	0	0
S3	0	0
TOTAL	50	100

Apabila data pada tabel di atas divisualisasikan dalam gambar, bentuknya sebagai berikut:



Gambar 7
 Responden menurut pendidikan (survey ketidakhurusan membayar uang muka)

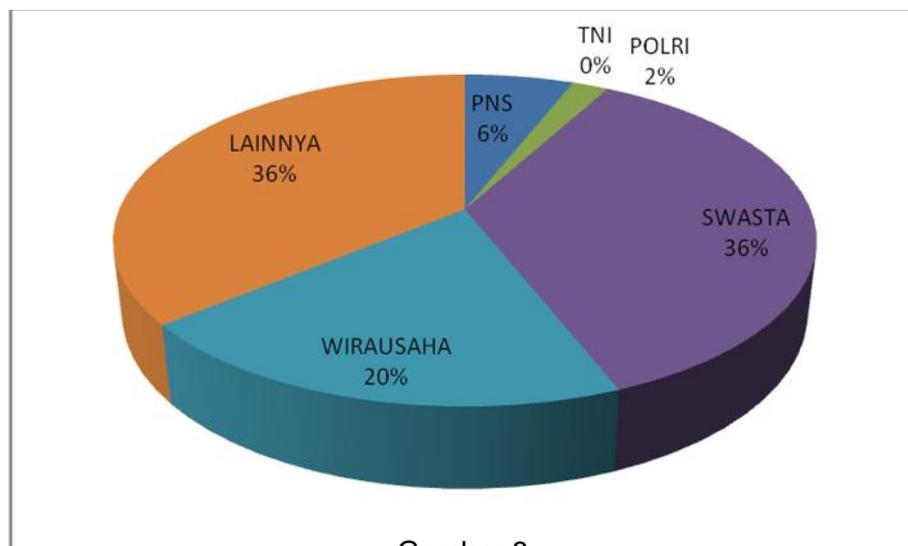
d) Pekerjaan

Berdasar tabel di bawah ini dapat diketahui bahwa dari 50 orang pasien yang menjadi responden penelitian ini menunjukkan data pekerjaan mereka sebagai berikut: PNS berjumlah 3 orang (6 %), TNI 0 orang (0 %), POLRI berjumlah 1 orang (2 %), Swasta berjumlah 18 orang (36 %), Wirausaha berjumlah 10 orang (20 %), dan lainnya berjumlah 18 orang (36 %).

Tabel 13
Responden Menurut Pekerjaan
(Survey Ketidakhurusan Membayar Uang Muka)

PENDIDIKAN	JUMLAH RESPONDEN (IGD)	%
PNS	3	6
TNI	0	0
POLRI	1	2
SWASTA	18	36
WIRUSAHA	10	20
LAINNYA	18	36
	50	100

Apabila data pada tabel di atas divisualisasikan dalam gambar, bentuknya sebagai berikut:



Gambar 8
Responden menurut pekerjaan (Survey ketidakhurusan membayar uang muka)

3. Survey waktu tanggap

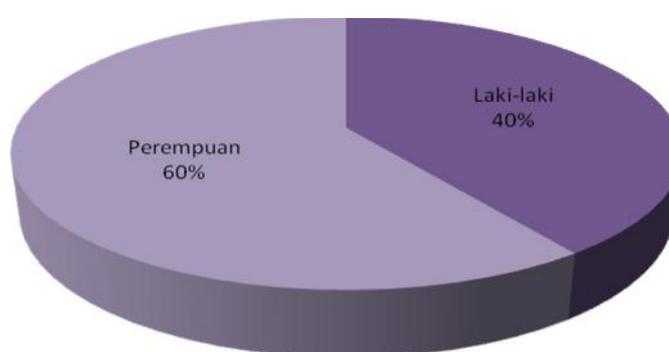
a) Jenis Kelamin

Berdasar tabel di bawah ini dapat diketahui bahwa dari 50 orang responden pada Instalasi Gawat Darurat yang menjadi sampel penelitian ini, jenis kelamin laki-laki berjumlah 20 orang (40%) dan perempuan berjumlah 30 orang (60%).

Tabel 14
 Responden Menurut Jenis Kelamin
 (Survey Waktu Tanggap)

JENIS KELAMIN				f	%
Laki-laki		Perempuan			
f	%	f	%		
20	40	30	60	50	100

Apabila data pada tabel di atas divisualisasikan dalam gambar, bentuknya sebagai berikut:



Gambar 9
 Responden menurut Jenis Kelamin (Survey Waktu Tanggap)

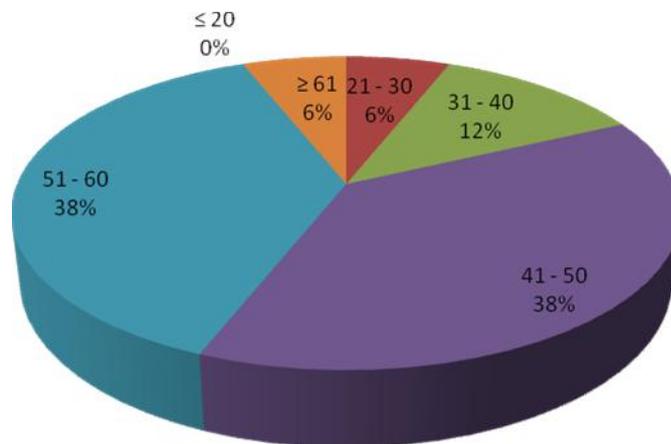
b) Umur/ usia

Berdasar tabel di bawah ini dapat diketahui bahwa dari 50 orang pasien yang menjadi responden penelitian ini menunjukkan data umur mereka sebagai berikut: kelompok umur 20 tahun ke bawah nihil (0 %), kelompok umur 21-30 tahun berjumlah 3 orang (6 %), kelompok umur 31-40 tahun berjumlah 6 orang (12 %), kelompok umur 41-50 tahun berjumlah 19 orang (38 %), kelompok umur 51-60 tahun berjumlah 19 orang (38 %) dan kelompok umur di atas 61 tahun berjumlah 3 orang (6 %).

Tabel 15
 Responden Menurut Umur
 (Survey Waktu Tanggap)

NO	KELOMPOK UMUR	JUMLAH RESPONDEN (IGD)	%
1	20	0	0.00
2	21 - 30	3	6.00
3	31 - 40	6	12.00
4	41 - 50	19	38.00
5	51 - 60	19	38.00
6	61	3	6.00
JUMLAH		50	50

Apabila data pada tabel di atas divisualisasikan dalam gambar, bentuknya sebagai berikut:



Gambar 10
 Responden menurut Umur (Survey Waktu Tanggap)

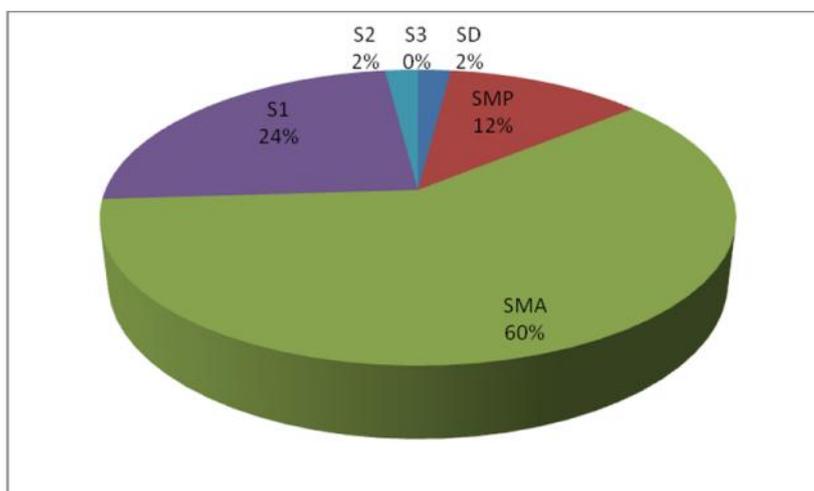
e) Pendidikan

Berdasar tabel di bawah ini dapat diketahui bahwa dari 50 orang pasien yang menjadi responden penelitian ini menunjukkan data pendidikan mereka sebagai berikut: pendidikan SD berjumlah 1 orang (2 %), SMP 6 orang (12 %), SMA berjumlah 30 orang (60 %), S1 berjumlah 12 orang (24 %), sedangkan S2 berjumlah 1 orang (2 %) dan S3 nihil.

Tabel 16
 Responden Menurut Pendidikan
 (Survey Waktu Tanggap)

PENDIDIKAN	JUMLAH RESPONDEN (IGD)	%
SD	1	2
SMP	6	12
SMA	30	60
S1	12	24
S2	1	2
S3	0	0
	50	100

Apabila data pada tabel di atas divisualisasikan dalam gambar, bentuknya sebagai berikut:



Gambar 11
 Responden menurut pendidikan (Survey Waktu Tanggap)

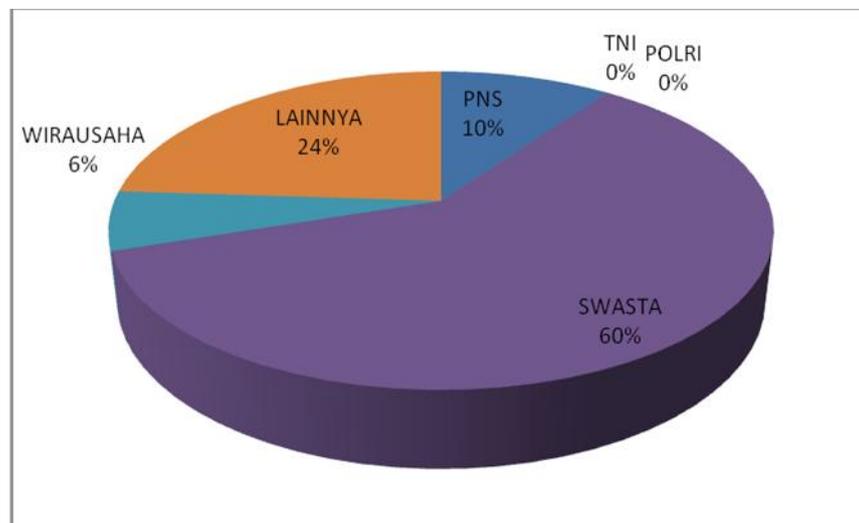
f) Pekerjaan

Berdasar tabel di bawah ini dapat diketahui bahwa dari 50 orang pasien yang menjadi responden penelitian ini menunjukkan data pekerjaan mereka sebagai berikut: PNS berjumlah 5 orang (10 %), TNI 0 orang (0 %), POLRI berjumlah 0 orang (0 %), Swasta berjumlah 30 orang (60 %), Wirausaha berjumlah 3 orang (6 %), dan lainnya berjumlah 12 orang (24 %).

Tabel 17
Responden Menurut Pekerjaan
(Survey Waktu Tanggap)

PEKERJAAN	JUMLAH RESPONDEN (IGD)	%
PNS	5	10
TNI	0	0
POLRI	0	0
SWASTA	30	60
WIRSAUSAHA	3	6
LAINNYA	12	24
	50	100

Apabila data pada tabel di atas divisualisasikan dalam gambar, bentuknya sebagai berikut:



Gambar 12
Responden menurut pekerjaan (Survey Waktu Tanggap)

4. Survey waktu tunggu

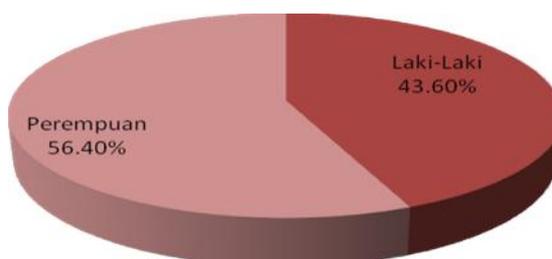
a) Jenis Kelamin

Berdasar tabel di bawah ini dapat diketahui bahwa dari 250 orang responden yang menjadi sampel penelitian ini, jenis kelamin laki-laki berjumlah 109 orang (43,60%) dan perempuan berjumlah 141 orang (56,40%).

Tabel 18
Responden Menurut Jenis Kelamin
(Survey Waktu Tunggu)

No	UNIT LAYANAN	JENIS KELAMIN				f	%
		LAKI - LAKI		PEREMPUAN			
		f	%	f	%		
1	Layanan Rawat Jalan	24	48	26	52	50	100
2	Layanan Penunjang Radiologi	22	44	28	56	50	100
3	Pelayan Penunjang Patologi Klinik	22	44	28	56	50	100
4	Layanan Farmasi						
	- Obat Jadi	15	30	35	70	50	100
	- Obat Racik	26	52	29	24	48	100
	JUMLAH	109	43,60	141	56,40	250	100

Apabila data pada tabel di atas divisualisasikan dalam gambar, bentuknya sebagai berikut:



Gambar 13
Responden menurut Jenis Kelamin (Survey Waktu Tunggu)

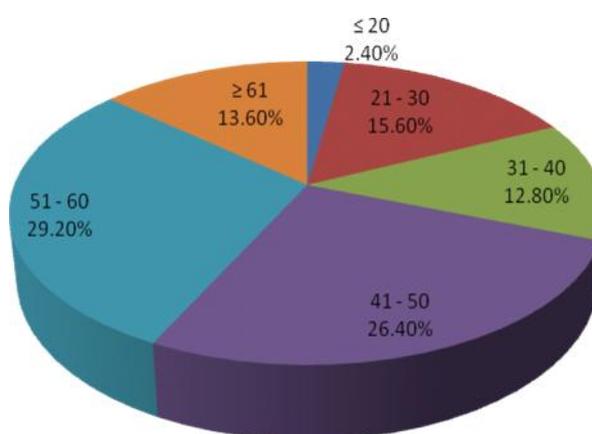
b) Umur/ usia

Berdasar tabel di bawah ini dapat diketahui bahwa dari 50 orang pasien yang menjadi responden penelitian ini menunjukkan data umur mereka sebagai berikut: kelompok umur 20 tahun ke bawah berjumlah 6 orang (2,40%), kelompok umur 21-30 tahun berjumlah 39 orang (15,60%), kelompok umur 31-40 tahun berjumlah 32 orang (12,80%), kelompok umur 41-50 tahun berjumlah 66 orang (26,40%), kelompok umur 51-60 tahun berjumlah 73 orang (29,20%) dan kelompok umur di atas 60 tahun berjumlah 34 orang (13,60%).

Tabel 19
Responden Menurut Umur
(Survey Waktu Tunggu)

No	Kelompok Umur	IRJA	Radiologi	PK	Farmasi Obat Jadi	Farmasi Obat Racik	f	%
1	20	3	3	0	0	0	6	2.40
2	21 - 30	13	8	1	10	7	39	15.60
3	31 - 40	8	7	2	7	8	32	12.80
4	41 - 50	15	13	9	15	14	66	26.40
5	51 - 60	7	12	24	14	16	73	29.20
6	61	4	7	14	4	5	34	13.60
Jumlah		50	50	50	50	50	250	100.00

Apabila data pada tabel di atas divisualisasikan dalam gambar, bentuknya sebagai berikut:



Gambar 14
Responden menurut umur (survey waktu tunggu)

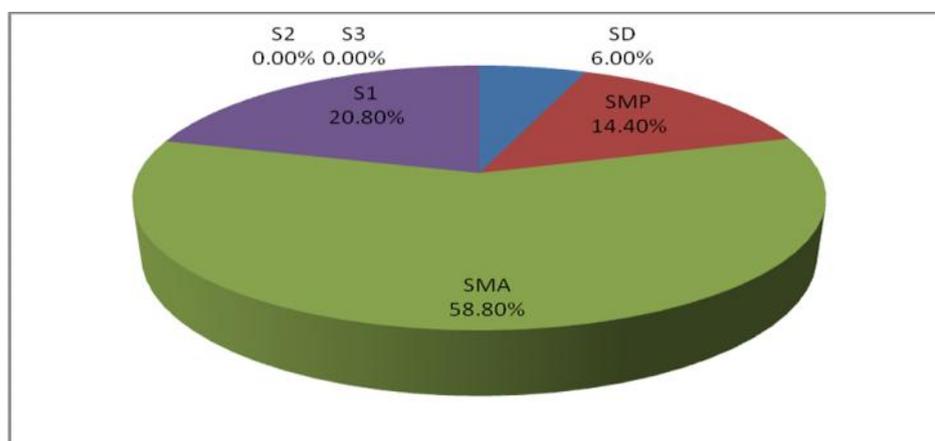
c) Pendidikan

Berdasar tabel di bawah ini dapat diketahui bahwa dari 250 orang pasien yang menjadi responden penelitian ini menunjukkan data pendidikan mereka sebagai berikut: pendidikan SD berjumlah 15 orang (6%), SMP 36 orang (14,40%), SMA berjumlah 147 orang (58,80%), S1 berjumlah 52 orang (20,80%), sedangkan S2 dan S3 nihil.

Tabel 20
Responden Menurut Pendidikan
(Survey Waktu Tunggu)

Pendidikan	IRJA	Radiologi	Patologi Klinik	Farmasi Obat Jadi	Farmasi Obat Racik	f	%
SD	9	0	6	0	0	15	6.00
SMP	14	2	11	5	4	36	14.40
SMA	22	32	28	34	31	147	58.80
S1	5	16	5	11	15	52	20.80
S2	0	0	0	0	0	0	0.00
S3	0	0	0	0	0	0	0.00
Jumlah	50	50	50	50	50	250	100.00

Apabila data pada tabel di atas divisualisasikan dalam gambar, bentuknya sebagai berikut:



Gambar 15
Responden menurut pendidikan (Survey Waktu Tunggu)

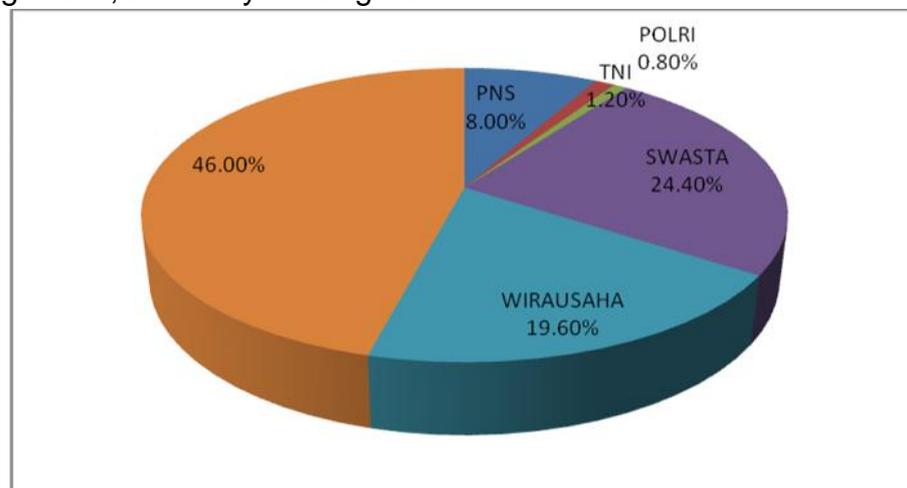
g) Pekerjaan

Berdasar tabel di bawah ini dapat diketahui bahwa dari 250 orang pasien yang menjadi responden penelitian ini menunjukkan data pekerjaan mereka sebagai berikut: PNS berjumlah 20 orang (8%), TNI 3 orang (1,20 %), POLRI berjumlah 2 orang (0,80%), Swasta berjumlah 61 orang (24,40%), Wirausaha berjumlah 49 orang (19,60 %), dan lainnya berjumlah 115 orang (46 %).

Tabel 21
Responden Menurut Pekerjaan
(Survey Waktu Tunggu)

PEKERJAAN	IRJA	Radiologi	PK	Farmasi Obat Jadi	Farmasi Obat Racik	f	%
PNS	6	5	1	4	4	20	8.00
TNI	0	2	0	1	0	3	1.20
POLRI	0	2	0	0	0	2	0.80
SWASTA	13	7	21	12	8	61	24.40
WIRSAUSAHA	5	12	8	8	16	49	19.60
LAINNYA	26	22	20	25	22	115	46.00
JUMLAH	50	50	50	50	50	250	100.00

Apabila data pada tabel di atas divisualisasikan dalam gambar, bentuknya sebagai berikut:



Gambar 16
Responden menurut pekerjaan (Survey Waktu Tunggu)

B. Layanan Rawat Jalan

Rincian nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Layanan Rawat Jalan yang diukur berdasarkan 9 unsur yang terbagi ke dalam 9 pertanyaan yang diajukan, dapat dilihat pada tabel sebagaimana terlampir.

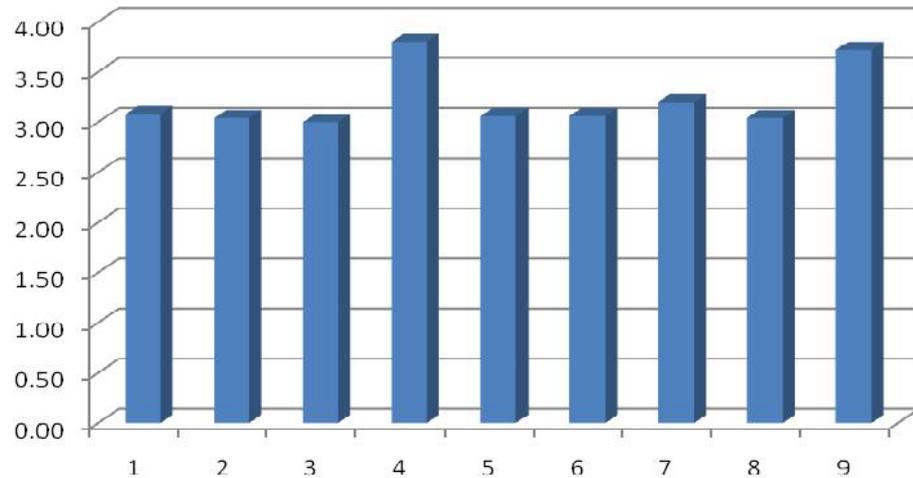
Secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Layanan Rawat Jalan adalah 3,22 dengan Mutu Pelayanan B ini berarti Kinerja Baik.

Berdasarkan rincian nilai kepuasan responden tersebut dapat dihitung nilai kepuasan untuk masing-masing unsur pelayanan di Instalasi Rawat Jalan. Nilai tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 22
 Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Rawat Jalan

No	Variabel	Indikator	Sebaran Item	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	1	3.08
2	Prosedur pelayanan	Kemudahan prosedur pelayanan	2	3.04
3	Waktu pelayanan	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat	3	3.00
4	Biaya / tariff	Kewajaran antara biaya yang ditetapkan dengan pelayanan yang diterima	4	3.80
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan	5	3.06
6	Kompetensi Pelaksana	Petugas kompeten atau tidak kompeten	6	3.06
7	Perilaku Pelaksana	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	7	3.20
8	Sarana dan Prasarana	Kualitas Sarana dan prasarana pelayanan yang baik atau buruk	8	3.04
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan Pengaduan pengguna layanan ada atau tidak atau ada tetapi tidak berfungsi	9	3.72
RATA-RATA				3.22

Untuk menggambarkan nilai per unsur di Layanan Rawat Jalan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 17
Nilai per unsur Layanan Rawat Jalan

Pada grafik di atas dapat dilihat bahwa dari 9 unsur yang digunakan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Mardi Waluyo : per unsur memiliki nilai minimal 3 dan diatas 3.

Sebagian besar responden memberi penilaian **BAIK** pada kualitas **Layanan Rawat Jalan** RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar

C. Layanan Rawat Inap

Rincian nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Layanan Rawat Jalan yang diukur berdasarkan 9 unsur yang terbagi ke dalam 9 pertanyaan yang diajukan, dapat dilihat pada tabel sebagaimana terlampir.

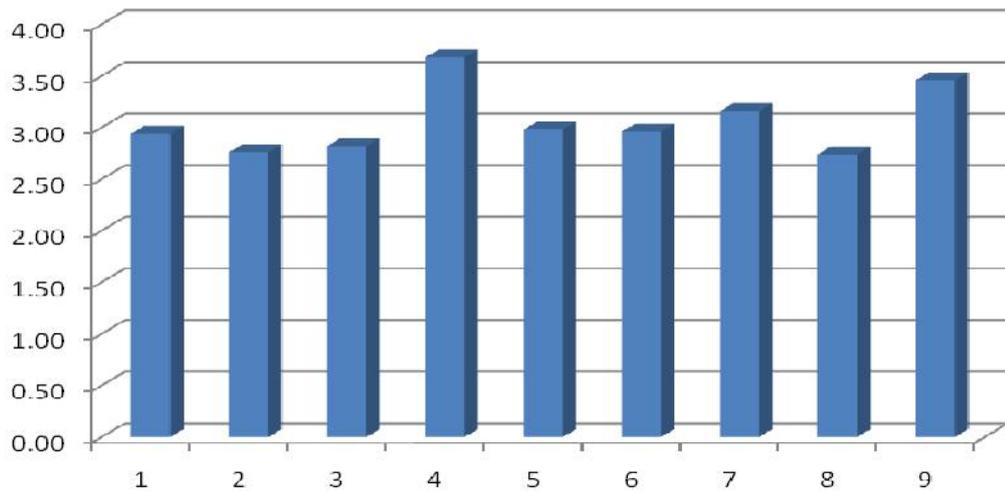
Secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Inap adalah 3,06 dengan Mutu Pelayanan B ini berarti Kinerja Baik.

Berdasarkan rincian nilai kepuasan responden tersebut dapat dihitung nilai kepuasan untuk masing-masing unsur pelayanan di Instalasi Rawat Inap. Nilai tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 23
 Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Rawat Inap

No	Variabel	Indikator	Sebaran Item	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	1	2.94
2	Prosedur pelayanan	Kemudahan prosedur pelayanan	2	2.76
3	Waktu pelayanan	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat	3	2.82
4	Biaya / tariff	Kewajaran antara biaya yang ditetapkan dengan pelayanan yang diterima	4	3.68
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan	5	2.98
6	Kompetensi Pelaksana	Petugas kompeten atau tidak kompeten	6	2.96
7	Perilaku Pelaksana	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	7	3.16
8	Sarana dan Prasarana	Kualitas Sarana dan prasarana pelayanan yang baik atau buruk	8	2.74
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan Pengaduan pengguna layanan ada atau tidak atau ada tetapi tidak berfungsi	9	3.46
RATA-RATA				3.06

Untuk menggambarkan nilai per unsur Layanan Rawat Inap dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 18
Nilai per unsur Layanan Rawat Inap

Pada grafik di atas dapat dilihat bahwa dari 9 unsur yang digunakan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Mardi Waluyo adalah: rata-rata nilai kepuasan 3,06.

Sebagian besar responden memberi penilaian **BAIK** pada kualitas **Layanan Rawat Inap** RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar

D. Layanan Persalinan dan Perinatologi

Rincian nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Layanan Persalinan dan Perinatologi yang diukur berdasarkan 9 unsur dan terbagi ke dalam 9 pertanyaan yang diajukan, dapat dilihat pada tabel sebagaimana terlampir.

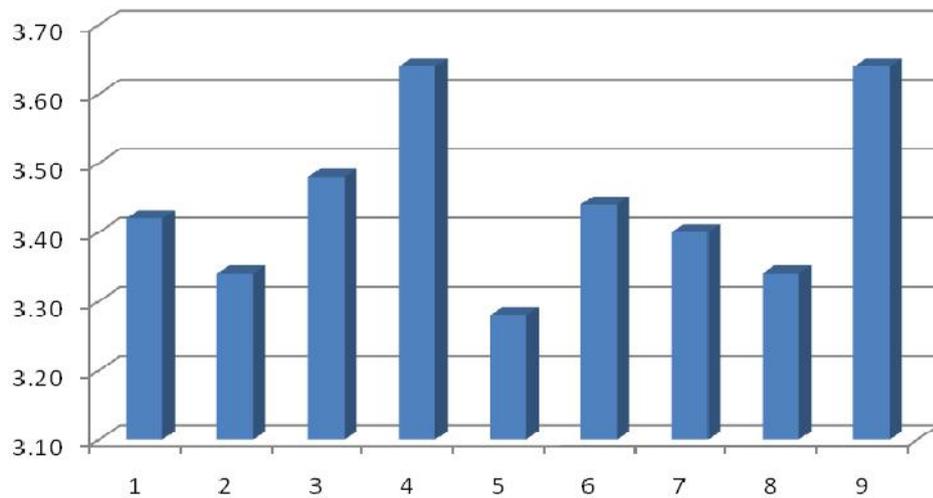
Secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan Layanan Persalinan dan Perinatologi adalah 3,44 dengan Mutu Pelayanan B ini berarti Kinerja Baik.

Berdasarkan rincian nilai kepuasan responden tersebut dapat dihitung nilai kepuasan untuk masing-masing unsur Layanan Persalinan dan Perinatologi. Nilai tersebut sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 24
 Nilai kepuasan Per Unsur Layanan
 Persalinan dan Perinatologi

No	Variabel	Indikator	Sebaran Item	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	1	3.42
2	Prosedur pelayanan	Kemudahan prosedur pelayanan	2	3.34
3	Waktu pelayanan	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat	3	3.48
4	Biaya / tariff	Kewajaran antara biaya yang ditetapkan dengan pelayanan yang diterima	4	3.64
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan	5	3.28
6	Kompetensi Pelaksana	Petugas kompeten atau tidak kompeten	6	3.44
7	Perilaku Pelaksana	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	7	3.40
8	Sarana dan Prasarana	Kualitas Sarana dan prasarana pelayanan yang baik atau buruk	8	3.34
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan Pengaduan pengguna layanan ada atau tidak atau ada tetapi tidak berfungsi	9	3.64
RATA-RATA				3.44

Untuk menggambarkan nilai per unsur di Kualitas Layanan Persalinan dan Perinatologi dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 19
 Nilai per unsur Kualitas Layanan Persalinan dan Perinatologi

Pada grafik di atas dapat dilihat bahwa dari 9 unsur yang digunakan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat pada Layanan Persalinan dan Perinatologi RSUD Mardi Waluyo adalah: semua nilai per unsur (U1-U14) di atas 3.

Sebagian besar responden memberi penilaian **BAIK** pada Kualitas **Layanan Persalinan dan Perinatologi** RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar

E. Layanan Penunjang Radiologi

Rincian nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Layanan Penunjang Radiologi yang diukur berdasarkan 9 unsur yang terbagi ke dalam 9 pertanyaan yang diajukan, dapat dilihat pada tabel sebagaimana terlampir.

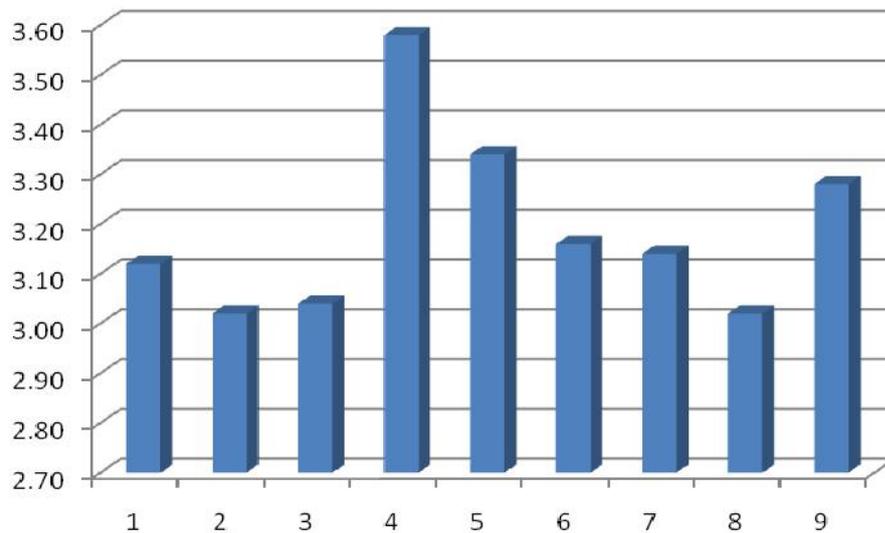
Secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Penunjang Radiologi adalah 3,19 dengan Mutu Pelayanan B ini berarti Kinerja Baik.

Berdasarkan rincian nilai kepuasan responden tersebut dapat dihitung nilai kepuasan untuk masing-masing unsur Layanan Penunjang Radiologi. Nilai tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 25
 Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Radiologi

No	Variabel	Indikator	Sebaran Item	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	1	3.12
2	Prosedur pelayanan	Kemudahan prosedur pelayanan	2	3.02
3	Waktu pelayanan	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat	3	3.04
4	Biaya / tariff	Kewajaran antara biaya yang ditetapkan dengan pelayanan yang diterima	4	3.58
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan	5	3.34
6	Kompetensi Pelaksana	Petugas kompeten atau tidak kompeten	6	3.16
7	Perilaku Pelaksana	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	7	3.14
8	Sarana dan Prasarana	Kualitas Sarana dan prasarana pelayanan yang baik atau buruk	8	3.02
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan Pengaduan pengguna layanan ada atau tidak atau ada tetapi tidak berfungsi	9	3.28
RATA-RATA				3.19

Untuk menggambarkan nilai per unsur di Kualitas Layanan Penunjang Radiologi dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 20

Nilai per unsur Kualitas Layanan Penunjang Radiologi

Pada grafik di atas dapat dilihat bahwa dari 9 unsur yang digunakan untuk mengukur Indeks kepuasan Masyarakat pada pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Mardi Waluyo adalah: semua nilai per unsur (U1-U14) nilainya di atas 3.

Sebagian besar responden memberi penilaian **BAIK** pada kualitas Kualitas **Layanan Penunjang Radiologi** RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar

F. Layanan Penunjang Patologi Klinik

Rincian nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Instalasi Patologi Klinik yang diukur berdasarkan 9 unsur yang dijabarkan ke dalam 9 indikator yang diajukan, dapat dilihat pada tabel sebagaimana terlampir.

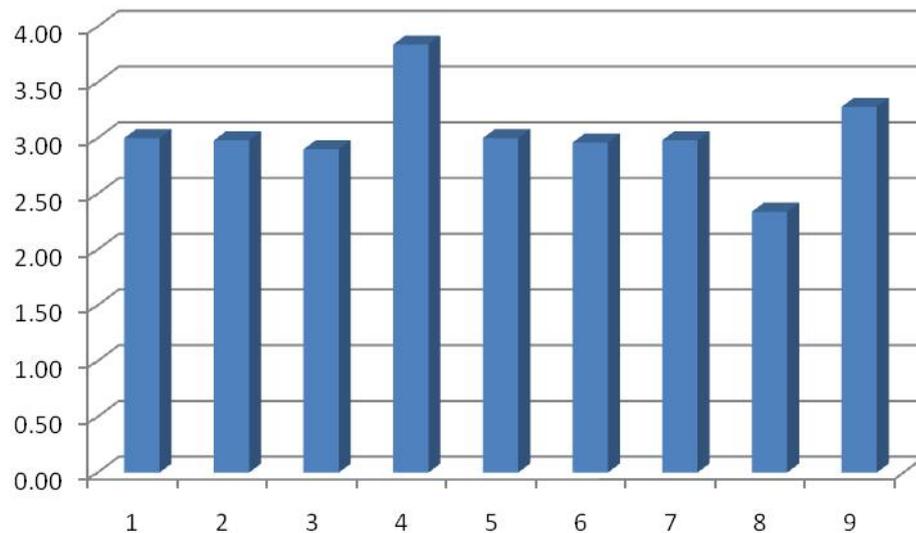
Secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Layanan Patologi Klinik adalah 3,03 dengan Mutu Pelayanan B ini berarti kinerja **baik**.

Berdasarkan rincian nilai kepuasan responden tersebut dapat dihitung nilai kepuasan untuk masing-masing unsur Layanan Penunjang Patologi Klinik. Nilai tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 26
 Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Patologi Klinik

No	Variabel	Indikator	Sebaran Item	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	1	3.00
2	Prosedur pelayanan	Kemudahan prosedur pelayanan	2	2.98
3	Waktu pelayanan	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat	3	2.90
4	Biaya / tariff	Kewajaran antara biaya yang ditetapkan dengan pelayanan yang diterima	4	3.84
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan	5	3.00
6	Kompetensi Pelaksana	Petugas kompeten atau tidak kompeten	6	2.96
7	Perilaku Pelaksana	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	7	2.98
8	Sarana dan Prasarana	Kualitas Sarana dan prasarana pelayanan yang baik atau buruk	8	2.34
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan Pengaduan pengguna layanan ada atau tidak atau ada tetapi tidak berfungsi	9	3.28
RATA-RATA				3.03

Untuk menggambarkan nilai per unsur Layanan Penunjang Patologi Klinik dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 21
Nilai per unsur Layanan Penunjang Patologi Klinik

Pada grafik di atas dapat dilihat bahwa dari 9 unsur yang digunakan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan di Instalasi Patologi Klinik RSUD Mardi Waluyo adalah: semua nilai per unsur (U1-U14) nilainya di atas 3.

Sebagian besar responden memberi penilaian **BAIK** pada kualitas **Layanan Penunjang Patologi Klinik** RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar

G. Layanan Penunjang Rehabilitasi Medik

Rincian nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Instalasi Rehabilitasi Medik yang diukur berdasarkan 9 unsur yang dijabarkan ke dalam 9 indikator yang diajukan, dapat dilihat pada tabel sebagaimana terlampir.

Secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Unit Rehabilitasi Medik adalah 3,19 dengan Mutu Pelayanan B ini berarti kinerja **Baik**.

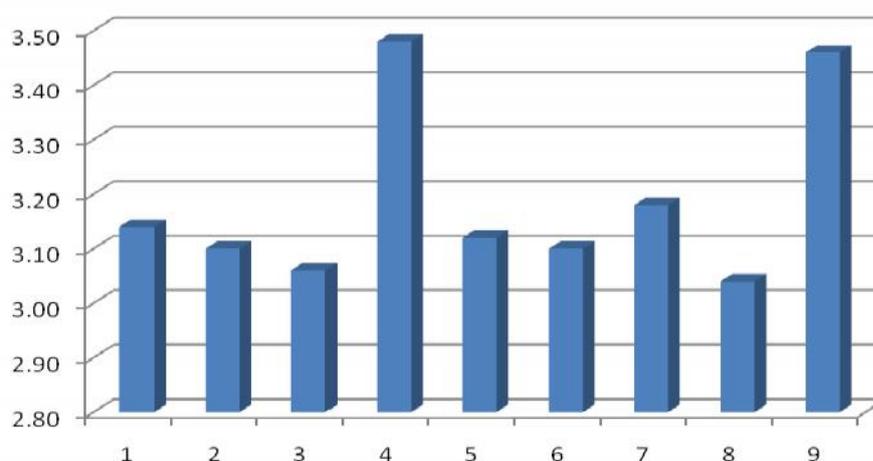
Berdasarkan rincian nilai kepuasan responden tersebut dapat dihitung nilai kepuasan untuk masing-masing unsur Layanan

Penunjang Patologi Klinik. Nilai tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 27
 Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Rehabilitasi Medik

No	Variabel	Indikator	Sebaran Item	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	1	3.14
2	Prosedur pelayanan	Kemudahan prosedur pelayanan	2	3.10
3	Waktu pelayanan	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat	3	3.06
4	Biaya / tariff	Kewajaran antara biaya yang ditetapkan dengan pelayanan yang diterima	4	3.48
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan	5	3.12
6	Kompetensi Pelaksana	Petugas kompeten atau tidak kompeten	6	3.10
7	Perilaku Pelaksana	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	7	3.18
8	Sarana dan Prasarana	Kualitas Sarana dan prasarana pelayanan yang baik atau buruk	8	3.04
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan Pengaduan pengguna layanan ada atau tidak atau ada tetapi tidak berfungsi	9	3.46
RATA-RATA				3.19

Untuk menggambarkan nilai per unsur di Instalasi Rehabilitasi Medik dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 22
Nilai per unsur layanan Penunjang Rehabilitasi Medik

Pada grafik di atas dapat dilihat bahwa dari 9 unsur yang dipakai untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan di Instalasi Rehabilitasi RSUD Mardi Waluyo adalah: semua nilai per unsur (U1-U14) nilainya di atas 3.

Sebagian besar responden memberi penilaian **BAIK** pada kualitas **Layanan Penunjang Rehabilitasi Medik** RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar

H. Instalasi Farmasi

Rincian nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Instalasi Farmasi yang diukur berdasarkan 9 unsur yang dibarkan ke dalam 9 indikator yang diajukan, dapat dilihat pada tabel sebagaimana terlampir.

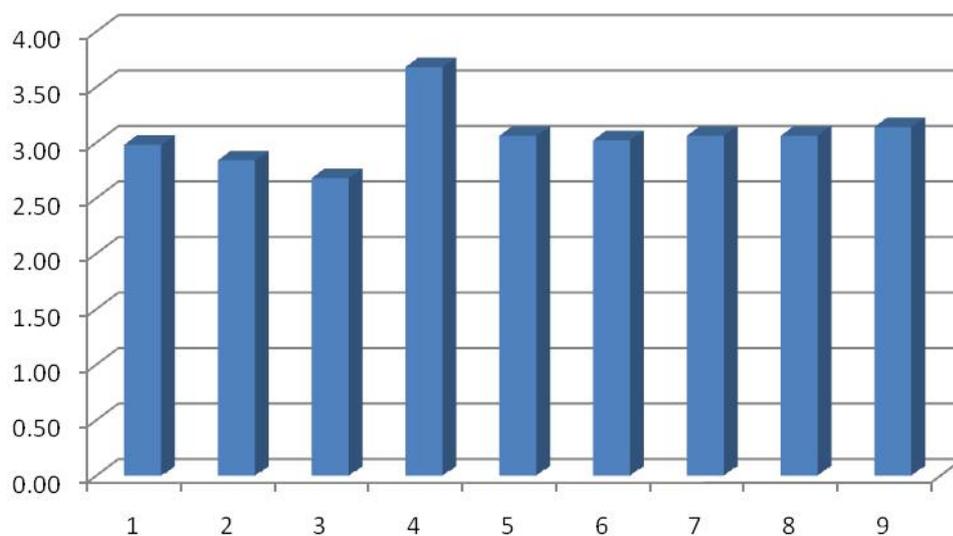
Secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi adalah 3,06 dengan Mutu Pelayanan B ini berarti kinerja **Baik**.

Berdasarkan rincian nilai kepuasan responden tersebut dapat dihitung nilai kepuasan untuk masing-masing unsur pelayanan di Instalasi Farmasi. Nilai tersebut dapat dilihat pada tabel 14 berikut :

Tabel 28
 Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan Farmasi

No	Variabel	Indikator	Sebaran Item	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	1	2.98
2	Prosedur pelayanan	Kemudahan prosedur pelayanan	2	2.84
3	Waktu pelayanan	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat	3	2.68
4	Biaya / tariff	Kewajaran antara biaya yang ditetapkan dengan pelayanan yang diterima	4	3.68
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan	5	3.06
6	Kompetensi Pelaksana	Petugas kompeten atau tidak kompeten	6	3.02
7	Perilaku Pelaksana	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	7	3.06
8	Sarana dan Prasarana	Kualitas Sarana dan prasarana pelayanan yang baik atau buruk	8	3.06
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan Pengaduan pengguna layanan ada atau tidak atau ada tetapi tidak berfungsi	9	3.14
RATA-RATA				3.06

Untuk menggambarkan nilai per unsur di Instalasi Farmasi dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 23
Nilai per unsur di Instalasi Farmasi

Pada grafik di atas dapat dilihat bahwa dari 9 unsur yang digunakan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Mardi Waluyo adalah: rata-rata nilai per unsur (U1-U14) 3,06.

Sebagian besar responden memberi penilaian **BAIK** pada kualitas pelayanan **di Instalasi Farmasi** RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar

I. Instalasi Gawat Darurat (IGD)

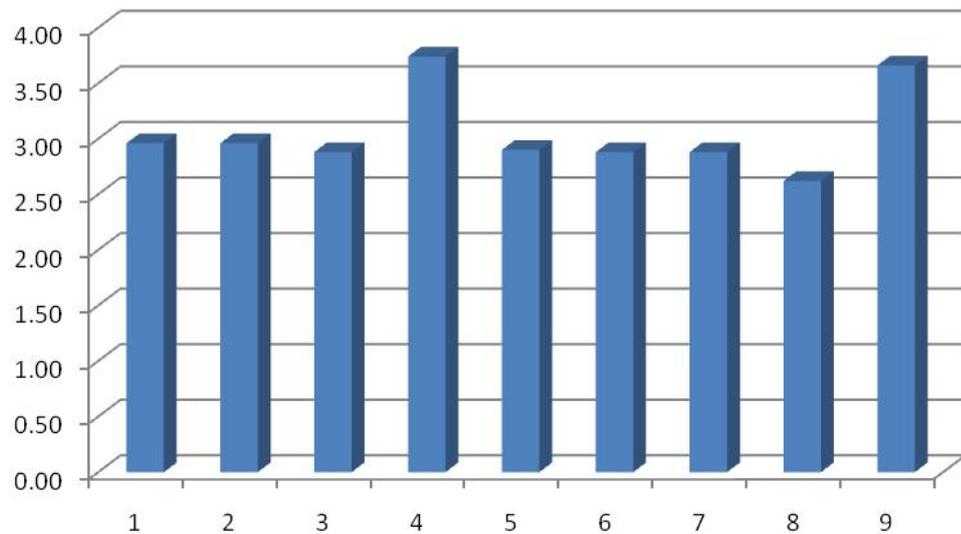
Rincian nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Instalasi IGD yang diukur berdasarkan 9 unsur yang dijabarkan ke dalam 9 indikator yang diajukan, dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Instalasi IGD adalah 3,05 dengan Mutu Pelayanan B ini berarti kinerja **baik**.

Tabel 29
 Nilai Kepuasan Per Unsur Layanan IGD

No	Variabel	Indikator	Sebaran Item	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	1	2.96
2	Prosedur pelayanan	Kemudahan prosedur pelayanan	2	2.96
3	Waktu pelayanan	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat	3	2.88
4	Biaya / tariff	Kewajaran antara biaya yang ditetapkan dengan pelayanan yang diterima	4	3.74
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan	5	2.90
6	Kompetensi Pelaksana	Petugas kompeten atau tidak kompeten	6	2.88
7	Perilaku Pelaksana	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	7	2.88
8	Sarana dan Prasarana	Kualitas Sarana dan prasarana pelayanan yang baik atau buruk	8	2.62
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan Pengaduan pengguna layanan ada atau tidak atau ada tetapi tidak berfungsi	9	3.66
RATA-RATA				3.05

Untuk menggambarkan nilai per unsur di IGD dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 24
Nilai per unsur di IGD

Pada grafik di atas dapat dilihat bahwa dari 9 unsur yang digunakan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan di IGD RSUD Mardi Waluyo adalah: nilai per unsur (U1-U14) 8 variabel memiliki nilai 2 dan 1 variabel bernilai di atas 3 dengan nilai rata-rata 3,05.

Sebagian besar responden memberi penilaian **BAIK** pada kualitas pelayanan di **IGD** RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar

J. Survey Tidak Adanya Keharusan Membayar Uang Muka

Pasien yang masuk melalui Instalasi Gawat Darurat akan langsung mendapatkan perawatan tanpa melalui tahap pra penerimaan dan tahap penerimaan. Pasien yang masuk melalui Instalasi Gawat Darurat tidak dapat dinilai kemampuan dalam membayar biaya perawatan. Berdasarkan tabel berikut ini maka semua responden menyatakan tidak ada yang harus membayar uang muka.

Tabel 30
Tidak Adanya Keharusan Membayar Uang Muka di
Instalasi Gawat Darurat

RESPONDEN YANG MEMBAYAR UANG MUKA	TIDAK MEMBAYAR UANG MUKA	DIHARUSKAN MEMBAYAR UANG MUKA
1	x	
2	x	
3	x	
4	x	
5	x	
6	x	
7	x	
8	x	
9	x	
10	x	
11	x	
12	x	
13	x	
14	x	
15	x	
16	x	
17	x	
18	x	
19	x	
20	x	
21	x	
22	x	
23	x	
24	x	
25	x	
26	x	
27	x	
28	x	
29	x	
30	x	
31	x	
32	x	
33	x	
34	x	
35	x	
36	x	
37	x	
38	x	
39	x	
40	x	
41	x	
42	x	
43	x	
44	x	
45	x	
46	x	
47	x	

48	x	
49	x	
50	x	
JUMLAH	50	

K. Survey Waktu Tanggap

Berdasarkan prinsip umum pelayanan UGD di rumah sakit menurut Depkes RI (2010) adalah 1) setiap rumah sakit wajib memiliki pelayanan gawat darurat yang memiliki kemampuan: melakukan pemeriksaan awal kasus-kasus gawat darurat dan melakukan resusitasi dan stabilisasi (*life saving*), 2) pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit harus dapat memberikan pelayanan 24 jam dalam sehari dan tujuh hari dalam seminggu dan 3) berbagai nama untuk instalasi/ unit pelayanan gawat darurat di rumah sakit diseragamkan menjadi Instalasi Gawat Darurat (IGD). Dalam kondisi ini pasien akan langsung mendapatkan perawatan melalui Unit Gawat Darurat tanpa melalui tahap pra penerimaan dan tahap penerimaan.

Tugas Instalasi Gawat Darurat menitik beratkan pada penatalaksanaan administrasi kegiatan berupa penyediaan sumberdaya baik tenaga, sarana prasarana, peralatan, obat, tempat dan ketentuan/ kebijaksanaan, untuk memperlancar pelaksanaan kegiatan pelayanan medis dan asuhan keperawatan.

Agar terselenggaranya pelayanan yang cepat, responsif dan mampu menyelamatkan pasien gawat darurat, maka pasien yang sudah masuk di IGD harus segera ditangani oleh dokter. Pemberi pelayanan Gawat Darurat berdasarkan Kepmenkes RI Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Kecepatan pelayanan dokter di gawat darurat adalah kecepatan pasien dilayani sejak pasien datang sampai mendapat pelayanan dokter. Standar : 5 menit setelah pasien masuk.

Jadwal dokter sudah diatur dan tidak ada yang kosong untuk dokter jaga IGD, namun berdasarkan hasil survey tercatat bahwa rata-rata pasien mendapatkan pelayanan adalah 4,80 menit. Hasil ini sudah memenuhi standar minimal pelayanan yang dipersyaratkan.

Tabel 31
Waktu tanggap IGD

NO RESPONDEN	TIME I	TIME II	MENIT	HSL/KEG
1	8:20	8:26	0:06	6
2	8:00	8:03	0:03	3
3	7:30	7:31	0:01	1
4	14:00	14:05	0:05	5
5	14:30	14:35	0:05	5
6	8:00	8:07	0:07	7
7	5:30	5:31	0:01	1
8	8:00	8:04	0:04	4
9	8:30	8:31	0:01	1
10	6:45	6:50	0:05	5
11	8:30	8:35	0:05	5
12	6:00	6:09	0:09	9
13	6:00	6:05	0:05	5
14	7:06	7:10	0:04	4
15	7:30	7:38	0:08	8
16	5:30	5:35	0:05	5
17	7:00	7:08	0:08	8
18	6:30	6:35	0:05	5
19	8:00	8:05	0:05	5
20	6:50	6:55	0:05	5
21	7:30	7:38	0:08	8
22	8:00	8:04	0:04	4
23	8:00	8:04	0:04	4
24	9:30	9:35	0:05	5
25	10:00	10:01	0:01	1
26	10:00	10:05	0:05	5
27	7:00	7:03	0:03	3
28	8:30	8:35	0:05	5
29	8:00	8:04	0:04	4
30	6:50	6:55	0:05	5
31	7:00	7:08	0:08	8
32	7:30	7:35	0:05	5
33	7:30	7:35	0:05	5
34	9:00	9:08	0:08	8
35	7:50	7:53	0:03	3
36	9:00	9:06	0:06	6
37	9:00	9:05	0:05	5
38	6:00	6:04	0:04	4
39	8:50	8:55	0:05	5
40	7:00	7:00	0:00	0
41	9:00	9:05	0:05	5
42	8:30	8:35	0:05	5
43	9:00	9:08	0:08	8

44	9:00	9:05	0:05	5
45	7:00	7:05	0:05	5
46	7:50	7:54	0:04	4
47	8:00	8:07	0:07	7
48	7:30	7:35	0:05	5
49	7:00	7:05	0:05	5
50	10:00	10:01	0:01	1
JUMLAH				4,80

L. Survey Waktu Tunggu/ *Waiting Time*

1) Layanan Rawat Jalan

Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor : 129/Menkes/SK /II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis yaitu 60 menit. Berdasarkan tabel di bawah diketahui rata-rata waktu tunggu pada pelayanan rawat jalan adalah 64,50 menit.

Dari hasil tersebut diketahui bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan masih melebihi dari standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Tabel 32
Waktu Tunggu di Layanan Rawat Jalan

NO RESPONDEN	TIME I	TIME II	MENIT	HSL/KEG
1	8:40	10:10	1:30	90
2	8:00	8:30	0:30	30
3	8:00	8:15	0:15	15
4	8:15	10:40	2:25	145
5	8:25	9:05	0:40	40
6	9:45	10:10	0:25	25
7	8:05	8:20	0:15	15
8	9:15	11:10	1:55	115
9	8:50	9:30	0:40	40
10	10:30	10:50	0:20	20
11	8:15	10:15	2:00	120
12	8:00	9:20	1:20	80
13	9:35	11:15	1:40	100
14	8:10	9:45	1:35	95
15	8:50	11:10	2:20	140
16	8:15	8:50	0:35	35
17	9:45	10:50	1:05	65

18	9:30	10:10	0:40	40
19	8:50	10:15	1:25	85
20	8:45	10:00	1:15	75
21	8:00	9:15	1:15	75
22	7:45	8:15	0:30	30
23	8:20	9:30	1:10	70
24	9:10	9:45	0:35	35
25	8:35	10:10	1:35	95
26	9:45	10:15	0:30	30
27	8:15	9:45	1:30	90
28	8:25	9:25	1:00	60
29	9:15	9:50	0:35	35
30	8:50	10:10	1:20	80
31	7:45	8:50	1:05	65
32	7:50	9:25	1:35	95
33	8:45	9:50	1:05	65
34	8:15	10:10	1:55	115
35	10:10	10:50	0:40	40
36	9:30	10:00	0:30	30
37	8:35	9:00	0:25	25
38	9:10	9:45	0:35	35
39	7:50	9:10	1:20	80
40	8:10	9:00	0:50	50
41	9:25	10:10	0:45	45
42	7:50	8:45	0:55	55
43	8:00	8:45	0:45	45
44	7:45	9:45	2:00	120
45	8:55	10:45	1:50	110
46	8:10	9:25	1:15	75
47	7:55	8:45	0:50	50
48	10:15	10:45	0:30	30
49	9:50	11:10	1:20	80
50	9:45	10:30	0:45	45
JUMLAH				64.50

2) Layanan Penunjang Radiologi

Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor: 129/Menkes/SK /II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Waktu tunggu hasil pelayanan *thorax* foto adalah tenggang waktu mulai pasien di foto sampai dengan menerima hasil akhir yang sudah diekspertisi, yaitu 3 jam. Berdasarkan tabel di bawah diketahui rata-rata waktu tunggu pada pelayanan radiologi adalah 102,62 menit atau 1,42 jam. Sehingga sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan.

Tabel 33
Waktu Tunggu di Layanan Penunjang Radiologi

NO RESPONDEN	TIME I	TIME II	MENIT	HSL/KEG
1	8:02	10:00	1:58	118
2	8:00	10:00	2:00	120
3	8:18	10:15	1:57	117
4	8:21	10:30	2:09	129
5	8:25	10:25	2:00	120
6	8:31	10:40	2:09	129
7	8:35	10:40	2:05	125
8	8:41	10:45	2:04	124
9	8:45	10:45	2:00	120
10	8:45	10:50	2:05	125
11	8:47	10:49	2:02	122
12	8:50	11:00	2:10	130
13	9:05	11:05	2:00	120
14	9:13	11:00	1:47	107
15	9:26	11:15	1:49	109
16	9:30	11:30	2:00	120
17	9:34	11:40	2:06	126
18	9:35	12:00	2:25	145
19	9:36	11:30	1:54	114
20	9:36	11:00	1:24	84
21	9:40	12:00	2:20	140
22	9:49	12:00	2:11	131
23	9:50	12:00	2:10	130
24	9:55	12:05	2:10	130
25	10:00	12:00	2:00	120
26	10:20	11:45	1:25	85
27	10:35	12:20	1:45	105
28	8:10	9:45	1:35	95
29	8:15	10:00	1:45	105
30	8:20	10:20	2:00	120
31	8:35	10:25	1:50	110
32	8:41	10:30	1:49	109
33	8:51	10:00	1:09	69
34	8:50	10:45	1:55	105
35	8:50	10:30	1:40	100
36	8:41	10:25	1:44	104
37	8:51	11:00	2:09	129
38	8:55	10:00	1:05	65
39	9:15	11:00	1:45	105
40	9:50	11:00	1:10	70
41	9:30	10:20	0:50	50
42	9:30	10:20	0:50	50
43	10:00	11:00	1:00	60
44	9:15	10:00	0:45	45

45	10:20	11:20	1:00	60
46	10:35	11:30	0:55	55
47	10:10	11:00	0:50	50
48	9:45	11:15	1:30	90
49	9:45	11:10	1:25	85
50	9:30	10:25	0:55	55
JUMLAH				102.62

3) Layanan Penunjang Patologi Klinik

Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor: 129/Menkes/SK /II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium adalah tenggang waktu mulai pasien diambil sampel sampai dengan menerima hasil akhir sudah diekspertisi, khusus untuk pemeriksaan DL dan kimia darah, yaitu 140 menit. Berdasarkan tabel di bawah diketahui rata-rata waktu tunggu pada pelayanan patologi klinik adalah 115,66 menit. Sehingga sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan.

Tabel 34
Waktu Tunggu di Layanan Penunjang Patologi Klinik

NO RESPONDEN	TIME I	TIME II	MENIT	HSL/KEG
1	9:40	11:00	1:20	80
2	8:45	10:30	1:45	105
3	9:20	11:00	1:40	100
4	8:50	11:00	2:10	130
5	9:30	11:00	1:30	90
6	8:50	10:30	1:40	100
7	9:45	11:00	1:15	75
8	8:00	10:30	2:30	150
9	8:00	10:00	2:00	120
10	9:30	11:00	1:30	90
11	8:15	10:20	2:05	125
12	8:30	10:30	2:00	120
13	9:00	11:15	2:15	135
14	8:50	11:10	2:20	140
15	9:25	12:00	2:35	155
16	8:55	11:10	2:15	135
17	8:00	10:05	2:05	125
18	9:00	11:10	2:10	130
19	8:00	10:00	2:00	120

20	9:00	11:00	2:00	120
21	11:12	13:12	2:00	120
22	11:16	13:16	2:00	120
23	11:20	13:18	1:58	118
24	8:50	10:45	1:55	115
25	11:16	13:16	2:00	120
26	9:48	11:40	1:52	112
27	11:06	13:00	1:54	114
28	9:02	11:00	1:58	118
29	9:00	11:00	2:00	120
30	8:52	10:50	1:58	118
31	8:05	10:00	1:55	115
32	7:50	9:45	1:55	115
33	7:40	9:30	1:50	110
34	8:00	10:00	2:00	120
35	7:42	9:35	1:53	113
36	8:07	10:00	1:53	113
37	8:10	10:00	1:50	110
38	8:20	10:20	2:00	120
39	8:30	10:25	1:55	115
40	8:34	10:30	1:56	116
41	8:40	10:30	1:50	110
42	8:47	10:20	1:33	93
43	9:55	12:00	2:05	125
44	10:07	12:00	1:53	113
45	10:07	12:02	1:55	115
46	10:12	12:05	1:53	113
47	10:18	12:00	1:42	102
48	10:23	12:20	1:57	117
49	10:50	12:40	1:50	110
50	11:02	13:00	1:58	118
JUMLAH				115.66

4) Farmasi

- a) Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Waktu tunggu adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi, yaitu 30 menit. Berdasarkan tabel di bawah diketahui rata-rata waktu tunggu pada pelayanan farmasi adalah 5,50. menit. Sehingga sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan.

Tabel 35
Waktu Tunggu Obat Jadi

NO RESPONDEN	TIME I	TIME II	MENIT	HSL/KEG
1	10:41	10:44	0:03	3
2	10:52	10:54	0:02	2
3	10:32	10:45	0:13	13
4	10:33	10:47	0:14	14
5	10:29	10:45	0:16	16
6	10:21	10:25	0:04	4
7	10:27	10:30	0:03	3
8	10:12	10:17	0:05	5
9	10:08	10:13	0:05	5
10	9:52	9:59	0:07	7
11	9:50	9:56	0:06	6
12	10:01	10:06	0:05	5
13	9:57	10:06	0:09	9
14	8:24	8:31	0:07	7
15	8:29	8:31	0:02	2
16	9:50	9:56	0:06	6
17	8:57	9:02	0:05	5
18	8:59	9:04	0:05	5
19	9:05	9:10	0:05	5
20	9:08	9:14	0:06	6
21	9:16	9:18	0:02	2
22	9:20	9:23	0:03	3
23	9:06	9:11	0:05	5
24	9:20	9:22	0:02	2
25	7:45	8:00	0:15	15
26	9:15	9:18	0:03	3
27	9:18	9:22	0:04	4
28	9:50	9:56	0:06	6
29	9:49	9:55	0:06	6
30	8:15	8:17	0:02	2
31	8:10	8:12	0:02	2
32	9:27	9:30	0:03	3
33	8:44	8:46	0:02	2
34	8:48	8:50	0:02	2
35	9:15	9:20	0:05	5
36	11:05	11:09	0:04	4
37	9:33	9:40	0:07	7
38	11:00	11:05	0:05	5
39	10:47	10:59	0:12	12
40	10:48	10:51	0:03	3
41	10:44	10:51	0:07	7
42	9:14	9:18	0:04	4
43	9:17	9:22	0:05	5

44	9:58	10:04	0:06	6
45	8:21	8:25	0:04	4
46	9:05	9:13	0:08	8
47	9:08	9:13	0:05	5
48	8:47	8:50	0:03	3
49	8:36	8:42	0:06	6
50	8:40	8:46	0:06	6
JUMLAH				5.50

- b) Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor: 129/Menkes/SK /II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Waktu tunggu adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racik, yaitu 60 menit. Berdasarkan tabel di bawah diketahui rata-rata waktu tunggu adalah 43,38 menit. Sehingga sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan.

Tabel 36
Waktu Tunggu Obat Racik

NO RESPONDEN	TIME I	TIME II	MENIT	HSL/KEG
1	9:50	10:30	0:40	40
2	10:12	11:00	0:48	48
3	10:08	11:00	0:52	52
4	9:16	10:00	0:44	44
5	9:20	10:15	0:55	55
6	9:20	10:00	0:40	40
7	9:27	9:59	0:32	32
8	9:42	10:15	0:33	33
9	8:45	9:30	0:45	45
10	8:35	9:00	0:25	25
11	8:42	9:37	0:55	55
12	9:10	9:55	0:45	45
13	9:16	9:55	0:39	39
14	9:08	9:40	0:32	32
15	9:00	9:45	0:45	45
16	9:06	9:45	0:39	39
17	9:04	9:45	0:41	41
18	8:59	9:40	0:41	41
19	8:57	9:40	0:43	43
20	8:44	9:30	0:46	46
21	8:44	9:30	0:46	46
22	9:10	9:59	0:49	49
23	9:00	9:38	0:38	38

24	9:18	10:00	0:42	42
25	8:10	9:00	0:50	50
26	8:15	9:15	1:00	60
27	8:29	9:30	1:01	61
28	8:24	9:10	0:46	46
29	8:30	9:15	0:45	45
30	7:30	8:15	0:45	45
31	9:17	9:35	0:18	18
32	9:15	10:05	0:50	50
33	9:10	10:00	0:50	50
34	9:00	9:30	0:30	30
35	10:15	11:05	0:50	50
36	9:13	10:00	0:47	47
37	8:46	9:31	0:45	45
38	11:08	11:38	0:30	30
39	11:09	11:35	0:26	26
40	9:40	10:23	0:43	43
41	11:00	11:48	0:48	48
42	10:59	11:15	0:16	16
43	10:50	11:58	1:08	68
44	10:51	11:30	0:39	39
45	10:30	11:05	0:35	35
46	9:18	10:20	1:02	62
47	9:22	10:15	0:53	53
48	10:04	10:50	0:46	46
49	8:57	9:36	0:39	39
50	9:13	10:05	0:52	52
JUMLAH				43.38

M. Faktor Pendorong Kepuasan dan Ketidakpuasan

Dari 9 unit pelayanan, semuanya berkategori baik. Namun demikian bukan berarti dapat memberikan kepuasan atau masih terdapat kesenjangan (*gap*) antara harapan masyarakat/ pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan dengan kinerja yang telah laksanakan (*delivered*) oleh RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar.

Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan di RSUD Mardi Waluyo dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini ditandai oleh masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui wawancara langsung dengan responden. Secara obyektif harus diakui masih terdapat kelemahan-kelemahan yang harus terus diperbaiki.

Ketika kepada 450 orang responden tersebut ditanyakan mengenai faktor-faktor yang mendorong pengalaman-pengalaman

paling mengesankan dan faktor-faktor apa saja yang membuat pasien kecewa atau tidak puas, maka diperoleh jawaban sebagai berikut :

1) Faktor-Faktor Yang Mendorong Pelanggan Puas:

- Pelayanan sudah baik;
- Antrean tertib dan petugas tanggap;
- Pendaftaran klinik pasien rawat jalan, SEP BPJS menjadi satu lokasi.

2) Faktor-Faktor Yang Mendorong Pelanggan Kecewa:

- Masih ada petugas ketika melayani pasien belum menerapkan 3 S (Senyum, Salam, Sapa);
- Masih lamanya waktu tunggu layanan di poli.

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

Pada bagian ini disajikan kualitas pelayanan publik di RSUD Mardi Waluyo, yang dapat dilihat melalui:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) meliputi: Layanan Rawat Jalan, Layanan Rawat Inap, Layanan Persalinan dan Perinatologi, Layanan Penunjang Radiologi, Layanan Penunjang Patologi Klinik, Layanan Rehabilitasi Medik, Instalasi Farmasi, Instalasi Gawat Darurat.

Berdasarkan pengukuran IKM semuanya menunjukkan nilai di atas angka 3 dan di bawah angka 4 (berada di interval prestasi baik). Dengan rata-rata IKM per unit layanan adalah 3.12 sebagaimana terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 37
IKM Per Unit Pelayanan di RSUD Mardi Waluyo

No	Uraian	IKM
1	Layanan Rawat Jalan	3.19
2	Layanan Rawat Inap	3.03
3	Layanan Persalinan dan Perinatologi	3.41
4	Layanan Penunjang Radiologi	3.16
5	Pelayan Penunjang Patologi Klinik	3.00
6	Pelayanan Rehabilitasi Medik	3.15
7	Layanan Farmasi	3.03
8	Layanan IGD	3.02
RATA -RATA		3.12

Tabel 38
Pedoman Evaluasi Mutu Pelayanan & Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN KINERJA (x)	UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

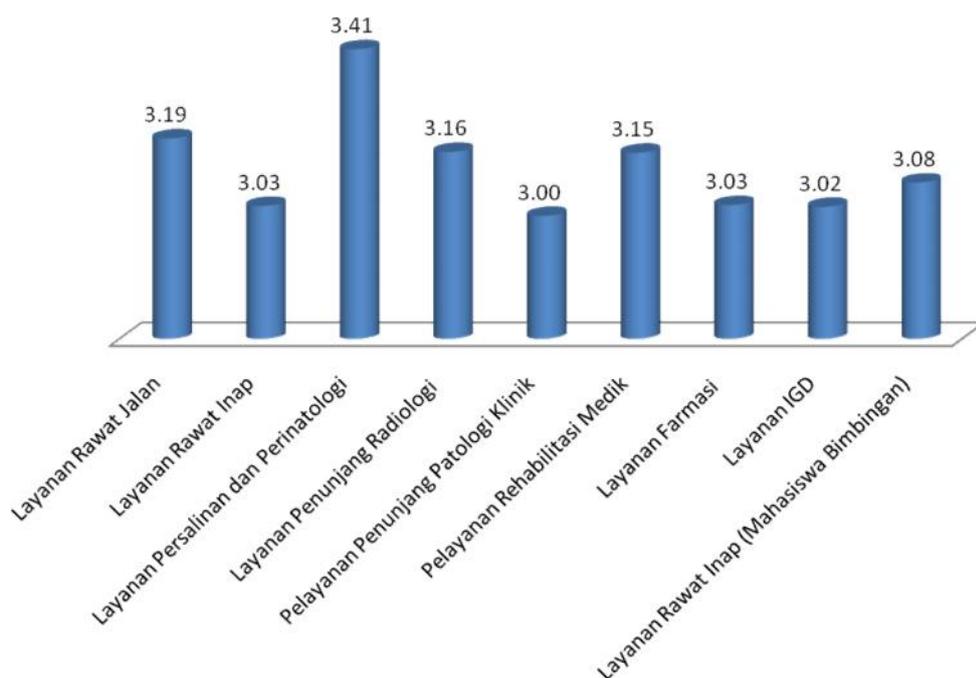
Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Berdasarkan dua tabel tersebut apabila disusun nilai kinerja pelayanan publik tiap-tiap unit pelayanan, dapat dilihat sebagaimana tersaji pada tabel berikut:

Tabel 39
IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Pelayanan
Tiap Unit Pelayanan pada RSUD Mardi Waluyo

No	Uraian	IKM	IKM Per Unit Dikali 25	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Layanan Rawat Jalan	3.19	79.75	Baik	B
2	Layanan Rawat Inap	3.03	75.63	Kurang Baik	C
3	Layanan Persalinan dan Perinatologi	3.41	85.20	Baik	B
4	Layanan Penunjang Radiologi	3.16	78.93	Baik	B
5	Pelayanan Penunjang Patologi Klinik	3.00	75.02	Kurang Baik	C
6	Pelayanan Rehabilitasi Medik	3.15	78.87	Baik	B
7	Layanan Farmasi	3.03	75.68	Kurang Baik	C
8	Layanan IGD	3.02	75.57	Kurang Baik	C
9	Layanan Rawat Inap (Mahasiswa Bimbingan)	3.08	77.06	Baik	B
Rata-Rata		3.12	77.97	Baik	B

Apabila Indeks Kepuasan Masyarakat pada tiap-tiap unit pelayanan di RSUD Mardi Waluyo tersebut divisualisasikan dalam diagram, bentuknya sebagaimana terdapat pada gambar berikut.



Gambar 25
Indeks Kepuasan Masyarakat pada tiap-tiap unit pelayanan

Kesimpulan:
Kualitas pelayanan yang diberikan RSUD Mardi Waluyo kepada masyarakat

1. Rata-rata IKM semua Unit : 3,12 (77,97%)
2. Mutu Pelayanan : B
3. Kinerja Pelayanan : Baik

Pengukuran nilai IKM secara keseluruhan menunjukkan hal yang positif dan dikategorikan dalam kondisi yang baik. Hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan indikator yang telah ditentukan. Terendah sebesar 75,02 dan tertinggi 85,20.

Namun demikian secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat sudah sesuai dengan target yang telah ditetapkan dalam Rencana Strategis RSUD yang pada tahun 2019 ditetapkan sebesar 77,50.

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing lokus tidak dapat dibandingkan, mengingat memiliki karakteristik yang berbeda.

2. Tidak adanya keharusan membayar uang muka di Instalasi Gawat Darurat

Pasien yang masuk melalui Instalasi Gawat Darurat akan langsung mendapatkan perawatan tanpa melalui tahap pra penerimaan dan tahap penerimaan. Pasien yang masuk melalui Instalasi Gawat Darurat tidak dapat dinilai kemampuan dalam membayar biaya perawatan. Berdasarkan tabel berikut ini maka semua responden menyatakan tidak ada yang harus membayar uang muka.

3. Waktu Tanggap di Instalasi Gawat Darurat

Berdasarkan hasil survey tercatat rata-rata pasien kurang dari 5 menit setelah datang langsung mendapatkan perawatan dokter yaitu sebesar 5,56 menit. Hasil ini menunjukkan bahwa masih perlu adanya evaluasi pada pelayanan waktu tanggap. Perlu ada dukungan dari semua pihak di lingkup RSUD Mardi Waluyo Kota Blitar. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen IGD rumah sakit sesuai standar

4. Survey Waktu tunggu/ *waiting time*

a) Layanan Rawat Jalan

Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis yaitu 60 menit. Berdasarkan hasil survey diketahui rata-rata waktu tunggu pada pelayanan rawat jalan adalah 64,50 menit. Sehingga waktu tunggu pasien melampaui dari ketentuan dalam standar pelayanan minimal yang ditetapkan.

Hal ini menjadi bahan evaluasi ke depan bagi rumah sakit agar pelayanan yang diberikan kepada pasien menjadi lebih baik lagi.

b) Instalasi Radiologi

Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, waktu tunggu hasil pelayanan thorax foto adalah tenggang waktu mulai pasien di foto sampai dengan menerima hasil akhir yang sudah diekspertisi, yaitu 3 jam. Berdasarkan hasil survey diketahui rata-rata waktu tunggu pada pelayanan radiologi adalah 102,62 menit atau 1,42 jam. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan.

c) Instalasi Patologi Klinik

Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium adalah tenggang waktu mulai pasien diambil sampel sampai dengan menerima hasil akhir sudah diekspertisi, khusus untuk pemeriksaan DL dan kimia darah, yaitu 140 menit. Berdasarkan hasil survey diketahui rata-rata waktu tunggu pada pelayanan patologi klinik adalah 115,66 menit. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan di instalasi patologi klinik sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan.

d) Klinik Farmasi

1) Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Waktu tunggu adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi, yaitu 30 menit. Berdasarkan tabel di bawah diketahui rata-rata waktu tunggu pada pelayanan farmasi adalah 5,5 menit. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan farmasi obat jadi sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan;

2) Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, waktu tunggu adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat

racik, yaitu 60 menit. Berdasarkan hasil survey diketahui rata-rata waktu tunggu adalah 43,38 menit. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan farmasi obat racik sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan.

B. Saran

Guna meningkatkan kinerja RSUD Mardi Waluyo dan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan serta mengakomodasi harapan publik maka disamping menjalankan jenis dan kualitas pelayanan yang ada saat ini, RSUD Mardi Waluyo perlu memperhatikan saran-saran pasien berikut ini :

1. Penyelenggaraan kegiatan peningkatan kapasitas pegawai;
2. Memperpendek waktu tunggu layanan rawat jalan;
3. Memperhatikan sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

