



**RSUD DOKTER RUBINI MEMPAWAH  
TAHUN 2020**



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Untuk melaksanakan amanah yang ditetapkan dalam Undang Undang Dasar tersebut, bahwa Rumah Sakit merupakan salah satu institusi penyelenggara pelayanan kesehatan bagi masyarakat, harus mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, Untuk mencapai terwujudnya derajat kesehatan masyarakat yang optimal, Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah menetapkan kebijakan-kebijakan antara lain pelayanan kesehatan yang diarahkan pada kesehatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif meningkatkan jumlah dan mutu tenaga kesehatan sesuai standar klasifikasi Rumah Sakit, menambah dan memaksimalkan fungsi fasilitas, sarana dan prasarana yang ada di rumah sakit. Kebijakan ini ditetapkan agar layanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan.

Pelayanan yang dilakukan oleh RSUD dr. Rubini Mempawah tidak hanya terbatas pada masyarakat dalam wilayah kota Mempawah tetapi juga masyarakat dari luar kota Mempawah. Hal ini dikarenakan warga masyarakat yang datang ke Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah juga berasal dari Kabupaten tetangga, seperti Kabupaten Landak dan Kabupaten Bengkayang.

Banyaknya pasien atau pengunjung yang ingin berobat atau konsultasi, tentunya berpengaruh pada pelayanan yang diberikan. Problematika yang biasa terjadi pada suatu unit pelayanan publik dengan jumlah pengunjung relatif lebih banyak/ramai, tentunya banyak hal yang dapat menimbulkan masalah atau persoalan, baik bagi masyarakat maupun bagi penyelenggara pelayanan itu sendiri. Bagi masyarakat tentunya bagaimana mereka bisa mendapatkan pelayanan yang sebaik mungkin atau

memuaskan. Sebaliknya dari penyelenggara pelayanan publik bagaimana kemampuannya untuk dapat memberikan pelayanan yang diinginkan masyarakat, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. *Apalagi dalam kondisi terjadinya wabah Covid – 19 saat ini, bagaimana persepsi masyarakat merasakan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit dr. Rubini.*

Untuk melihat dari dekat bagaimana pelayanan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah kepada Masyarakat/publik dan bagaimana kepuasannya atas pelayanan yang didapat, maka perlu dilakukan **Survey terhadap Kepuasan Masyarakat atas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah.**

## **B. MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud dari survey ini adalah

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

Sedangkan tujuan dari survey adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah terhadap masyarakat, dan dalam rangka menindak lanjuti penerapan dari ketentuan Pemerintah berkaitan dengan bidang pelayanan publik.
2. Sebagai bahan penilaian sehingga dapat menjadi rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan.

## **C. SASARAN**

Adapun yang menjadi sasaran Survey adalah masyarakat yang memakai jasa layanan Rumah sakit dr. Rubini Mempawah baik yang berada di rawat jalan maupun yang berada di rawat inap, dengan jumlah 150 sampel/ responden.

#### **D. RUANG LINGKUP SURVEI**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam hal ini meliputi :

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana meliputi kondisi dan ketersediaan perlengkapan, peralatan dan infrastruktur dalam mendukung pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

## E. DASAR SURVEY

Adanya survey ini didasarkan pada :

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
2. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
3. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 92 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
4. Surat Keputusan Direktur RSUD dr. Rubini Mempawah No 019 tahun 2019, tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

## F. GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT

### F.1 Visi dan Misi RSUD dr. Rubini Mempawah

Sejalan dengan tujuan dan sasaran umum pembangunan kesehatan serta strategi pokok yang telah ditetapkan, Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah menetapkan Visi sebagai institusi layanan publik yaitu **“Terwujudnya Pelayanan Rumah Sakit yang Berkualitas.”**

Dengan visi yang telah ditetapkan, Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah memiliki komitmen yang dituangkan dalam misinya yaitu

1. **Meningkatkan mutu Pelayanan Rumah Sakit.** Peningkatan mutu pelayanan rumah sakit diarahkan pada peningkatan sistem, prosedur dan mekanisme pelayanan;
2. **Meningkatkan kualitas dan kuantitas serta profesionalisme Sumber Daya Manusia Rumah Sakit.** Peningkatan kualitas dan kuantitas profesionalisme Sumber Daya manusia Rumah Sakit dilakukan antara lain dengan upaya meningkatkan kapabilitas sumber daya manusianya melalui peningkatan

jenjang pendidikan formal (peningkatan pengetahuan, kemampuan, keterampilan dan sikap);

3. ***Meningkatkan sarana dan prasarana rumah sakit.*** Peningkatan sarana dan prasarana rumah sakit dilakukan dengan upaya pengembangan/peningkatan fisik dan fasilitas layanan rumah sakit serta peningkatan kerja sama dan koordinasi dengan institusi terkait.

## **F.2 MOTTO, BUDAYA, DAN MAKLUMAT PELAYANAN**

Dengan Visi dan misi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah yang telah disebutkan diatas, yang sesungguhnya bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, maka RSUD dr. Rubini memiliki motto, yaitu **“Kesembuhan anda merupakan tekad dan kebahagiaan kami.”** dengan budaya pelayanan ***Senyum, Salam, Sapa.***

Sedangkan ,maklumat pelayanan RSUD dr. Rubini Mempawah adalah :

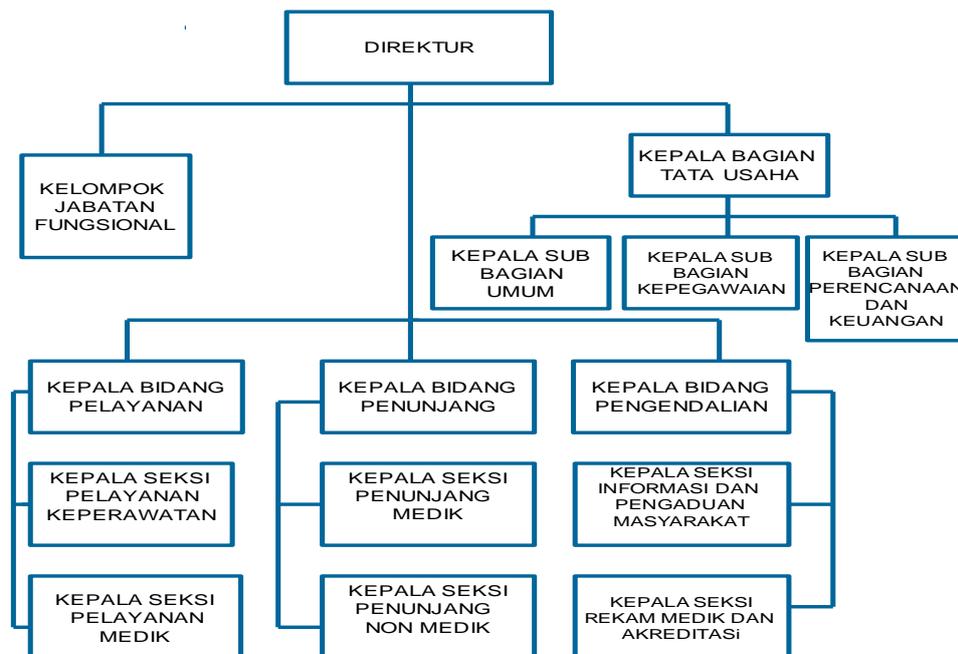
***Dengan ini kami seluruh jajaran Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah, menyatakan bahwa :***

1. ***Kami akan memberikan pelayanan yang profesional sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.***
2. ***Kami akan memberikan pelayanan kepada siapapun tanpa membedakan Suku, Agama, Ras dan Golongan (SARA).***
3. ***Bekerja dengan penuh dedikasi, empati dan hati nurani.***

Melalui motto, budaya dan Maklumat pelayanan ini, Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah membulatkan komitmen untuk berupaya secara bertahap dan berkesinambungan memperbaiki dan menyempurnakan layanan kesehatan kepada masyarakat baik dari segi kualitas layanan menyangkut sistem, mekanisme dan prosedur layanan, pengetahuan, keterampilan dan kemampuan tenaga medis, paramedis dan non paramedis; dari segi fasilitas rumah sakit; serta koordinasi dan kerja sama dengan pihak berkompeten yang terkait.

### F.3 KELEMBAGAAN

Kelembagaan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Pontianak Nomor 01 Tahun 2010 tentang Pembentukan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Pontianak (Lembaran Daerah Tahun 2010 Nomor 1) dengan bagan struktur organisasi sebagai berikut:



### G. Personil

Personil keseluruhan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah saat ini berjumlah 444 orang (data sampai dengan Bulan Agustus 2020). Dari jumlah tersebut terdiri tenaga PNS sebanyak 314 dan Non PNS 130, dengan Jenis dan jenjang pendidikan yang berbedabeda. Adapun ketenagaan dapat digambarkan dalam tabel sebagai berikut :

TABEL 1.

## Jumlah Ketenagaan Berdasarkan Tingkat dan Jenis Pendidikan

NO	JENJANG PENDIDIKAN	STATUS KETENAGAAN			KETERANGAN
		PNS	NON PNS	JUMLAH	
1	S2/PROFESI DOKTER SPESIALIS	14	5	19	
1	SPESIALIS PENYAKIT DALAM	1	0		
2	SPESIALIS BEDAH	2	0		
3	SPESIALIS ANAK	1	1		
4	SPESIALIS KANDUNGAN	2	0		
5	SPESIALIS ANESTESI	1	0		
6	SPESIALIS PATOLOGI KLINIK	1	0		
7	SPESIALIS SARAF	1	1		
8	SPESIALIS PARU	1	0		
9	SPESIALIS KESEHATAN JIWA	1	0		
10	SPESIALIS KULIT DAN KELAMIN	1	0		
11	SPESIALIS KESEHATAN FISIK DAN REHABILITASI	1	0		
12	SPESIALIS KESEHATAN GIGI ANAK	1	0		
13	SPESIALIS THT DAN KL	0	1		
14	SPESIALIS RADIOLOGI	0	1		
15	SPESIALIS PATOLOGI ANATOMI	0	1		
2	S2 KESEHATAN	7	0	7	
3	S2 ADMINISTRASI PUBLIK	3	0	3	
4	S2 GIZI	1	0	1	
5	S1 FARMASI/APOTEKER	6	2	8	
6	S1 KEDOKTERAN UMUM	8	2	10	
7	S1 KEDOKTERAN GIGI	1	0	1	
8	S1 KEPERAWATAN/NERS	23	12	35	
9	S1 KEPERAWATAN (NON NERS)	1	0	1	
10	S1 GIZI	1	0	1	
11	S1 KESEHATAN MASYARAKAT	6	1	7	
12	S1 ILMU POLITIK DAN SOSIAL	3	0	3	
13	S1 EKONOMI	6	2	8	
14	S1 HUKUM	0	0	0	
15	S1 TEKNIK	1	0	1	
16	S1 TEKNIK INFORMATIKA	0	1	1	
17	DIV KEPERAWATAN	18	1	19	
18	DIV KEBIDANAN	8	0	8	
19	DIV RADIOLOGI	3	0	3	
20	DIV FISIOTERAPI	1	0	1	
21	DIV KESEHATAN LINGKUNGAN	2	0	2	
22	DIV ANALIS KESEHATAN	3	1	4	
23	DIII KEPERAWATAN	77	38	115	
24	DIII KEBIDANAN	13	13	26	
25	DIII KESEHATAN GIGI	4	2	6	
26	DIII ANESTESI	3	0	3	
27	DIII FARMASI	13	11	24	
28	DIII ANALIS KESEHATAN	12	5	17	
29	DIII KESEHATAN LINGKUNGAN	1	1	2	
30	DIII REKAM MEDIS	5	5	10	
31	DIII FISIOTERAPI	1	2	3	
32	DIII GIZI	8	1	9	
33	DIII RADIOLOGI	3	1	4	
34	DIII ELEKTROMEDIK	1	1	2	
35	DIII REFRAKSI OPTISIEN	1	0	1	
36	DIII TEKNIK ELEKTRO	1	0	1	
37	DIII KEUANGAN	1	0	1	
38	DIII TEKNIK KOMPUTER	0	1	1	
39	DIII AKUNTANSI	0	1	1	
40	DI KEBIDANAN	1	0	1	
41	SPK	2	0	2	
42	SLTA SEDERAJAT	46	25	71	
43	SLTP SEDERAJAT	0	0	0	
44	SD SEDERAJAT	2	0	2	
<b>JUMLAH</b>		<b>311</b>	<b>134</b>	<b>445</b>	

**TABEL. 2**

**Jumlah Ketenagaan Berdasarkan Kepangkatan / Golongan PNS  
RSUD dr. Rubini Mempawah Per Desember 2020**

NO	JENJANG KEPANGKATAN	JENJANG GOLONGAN	JENIS KELAMIN		
			LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1	PEMBINA UTAMA	IV.E	0	0	0
2	PEMBINA UTAMA MADYA	IV.D	0	0	0
3	PEMBINA UTAMA MUDA	IV.C	3	4	7
4	PEMBINA Tk. I	IV.B	4	3	7
5	PEMBINA	IV.A	9	13	22
<b>GOLONGAN IV</b>			<b>16</b>	<b>20</b>	<b>36</b>
6	PENATA Tk. I	III.D	10	34	44
7	PENATA	III.C	13	36	49
8	PENATA MUDA Tk. I	III.B	25	62	87
9	PENATA MUDA	III.A	8	15	23
<b>GOLONGAN IV</b>			<b>56</b>	<b>147</b>	<b>203</b>
10	PENGATUR Tk. I	II.D	11	17	28
11	PENGATUR	II.C	17	22	39
12	PENGATUR MUDA Tk. I	II.B	0	1	1
13	PENGATUR MUDA	II.A	2	0	2
<b>GOLONGAN IV</b>			<b>30</b>	<b>40</b>	<b>70</b>
14	JURU Tk. I	I.D	2	0	2
15	JURU	I.C	0	0	0
16	JURU MUDA Tk. I	I.B	0	0	0
17	JURU MUDA	I.A	0	0	0
<b>GOLONGAN IV</b>			<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>JUMLAH</b>			<b>104</b>	<b>207</b>	<b>311</b>

**H. SARANA/FASILITAS**

Bangunan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah terletak di areal seluas 2 hektar (Ha). Letaknya yang strategis di simpang tiga pertemuan antara Jalan Daeng Menambon, Jalan Raden Kusno dan Jalan G. M. Taufik menjadikan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah mudah dijangkau oleh warga masyarakat baik dari dalam kota Mempawah maupun dari luar kota Mempawah.

Dari segi fisik bangunan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah dapat dikatakan cukup baik. Dengan areal yang cukup luas memungkinkan untuk dilakukan pengembangan fisik gedung. Gambaran umum sarana/fasilitas yang tersedia pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah dapat dilihat pada tabel berikut:

**TABEL 3**

**Data Fasilitas Pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah**

NO	FASILITAS	JUMLAH	NO	FASILITAS	JUMLAH
1	Ruang Administrasi	1	18	Gizi	1
2	IGD	1	19	IPRS	1
3	Poliklinik Rawat Jalan	1	20	Ruang Laundry/Sanitasi	1
4	VIP dan Kelas I	1	21	Gudang	1
5	Perawatan Bedah	1	22	IPAL	1
6	Perawatan P. Dalam	1	23	Musholla	1
7	Perawatan Anak	1	24	RuangGenerator + Genset	1
8	Kebidanan	1	25	Kamar jenazah	1
9	Perinatologi	1	26	Ambulance	4
10	Paru dan Pernapasan Kelas	1	27	Mobil Jenazah	1
11	III BPJS	1	28	Mobil Direktur	1
12	ICU	1	29	Alat alat medis Penunjang	
13	Farmasi	1		Lainnya, Diantaranya :	
14	KamarBedah/Operasi	2		CT Scan, X-Ray unit, TMS, ENMG, EEG,	
15	Laboratorium	2		Dental unit, patient Monitor, USG 4D,	
16	Radiolog	2		EKG, Kimia klinik, Ventilator, syring	
17	Fisioterapi	1		pump, Fisioterapi Unit, peralatan	
				Bedah, Digital Refraction Unit, dll.	

**TABEL 4**  
**DATA JUMLAH TEMPAT TIDUR BERDASARKAN RUANGAN RAWAT**  
**DAN KELAS PERAWATAN**

NO	RUANG PERAWATAN	TEMPAT TIDUR AKTIF										Jumlah Total	
		KELAS								Perawatan Khusus/ R.Observasi			
		VIP		I		II		III		aktif	Tdk Akti/ cadangan		
Aktif	Tdk Aktif / cadangan	Aktif	Tdk aktif / cadangan	Aktif	Tdk aktif / cadangan	Aktif	Tdk aktif/ cadangan	aktif	Tdk Akti/ cadangan				
1.	ANGGREK	4	-	10	-	-	-	-	-	-	-	14	
2.	BEDAH (KENANGA)	Dalam Kondisi Renivasi Total Dititip di R. Puring						6					6
3.	PENYAKIT DALAM (PURING)		-	-	-			9		-	-	9	
4.	PARU DAN PERNAPASAN (MELATI)		-	-	-	2	-	3	-	-	-	5	
	• Non Isolasi		-	-	-	4	-	6	-	-	-	10	
5.	KEBIDANAN (MAWAR)		-	3	-	3	-	12	-	-		18	
	• ISOLASI (MAWAR)		-	-	-	-	-	3	-	-	-	3	
6.	ANAK (CEMPAKA)		-	2	-	4	-	12	-	-		18	
	• ISOLASI (CEMPAKA)		-	-	-	-	-	4		-	-	4	
7.	PERINATOLOGI												
	• BABY BASKET		-	-	-	-	-	-		8	-	8	
	• INKUBATOR		-	-	-	-	-	-		3	-	3	
8.	(ASOKA)isolasi Covid-19	Dikondisikan untuk Perawatan Pasien Covid-19										16	
	ISOLASI (ASOKA)		-	-	-	-	-	-		-	-	-	
9.	ICU		-	-	-	-	-	-		4	-	4	
10.	IGD		-	-	-	-	-	-		16	-	16	
	TRIASE									4		4	
	PONEK IGD									3		3	
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>-</b>	<b>15</b>	<b>-</b>	<b>13</b>	<b>-</b>	<b>55</b>	<b>-</b>	<b>38</b>	<b>-</b>	<b>141</b>	

Total tempat tidur aktif untuk perhitungan **BOR** Rawat inap TAHUN 2020 yaitu = 87 Tempat Tidur

## I. GAMBARAN KHUSUS PELAYANAN KESEHATAN

Berkaitan dengan survey yang dilakukan, fokus survey diarahkan pada unit pelayanan rawat inap dan rawat jalan, disamping itu untuk menambah informasi dilakukan pemantauan pada unit pelayanan lain.

Untuk pelayanan kesehatan terdiri dari pelayanan medis, pelayanan penunjang medis dan pelayanan penunjang non medis. Ruang lingkup masing-masing pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

a. *Pelayanan gawat darurat (24 jam)*

b. *Pelayanan Rawat Jalan terdiri dari:*

1. Poliklinik gigi
2. Poliklinik spesialis:
  - i. Penyakit dalam
  - ii. Bedah
  - iii. Anak
  - iv. Kebidanan dan kandungan
  - v. Kejiwaan
  - vi. Gigi anak
  - vii. Paru dan Pernapasan
  - viii. Poliklinik Kulit dan Kelamin
  - ix. Saraf
  - x. Rehabilitasi Medik
  - xi. THT
  - xii. Geriatri

c. *Pelayanan Rawat Inap :*

1. Perawatan kelas utama (VIP), dengan fasilitas 1 kamar, 1 tempat tidur dan fasilitas khusus (TV, AC/pendingin ruangan, kamar mandi, kulkas).
2. Perawatan kelas I, dengan fasilitas 1 kamar, 2 tempat tidur dan fasilitas khusus (1 kamar mandi, AC,TV).
3. Perawatan kelas II, dengan fasilitas 1 kamar, 2 tempat tidur, kipas angin, 1 kamar mandi.

4. Perawatan kelas III, dengan fasilitas 1 kamar, 5-6 tempat tidur, tarif gratis bagi yang menggunakan BPJS
5. Ruangan khusus kelas III untuk Pasien BPJS dengan kapasitas 24 tempat Tidur.
6. Ruang Perawatan Intensive Care Unit (ICU) dengan kapasitas 4 Tempat tidur.

*d. Pelayanan penunjang medis terdiri dari:*

1. Radiologi
2. Laboratorium :  
    Patologi klinik  
    Patologi Anatomi
3. Gizi
4. Farmasi
5. Rehab Medik
6. Ambulance (24 jam)

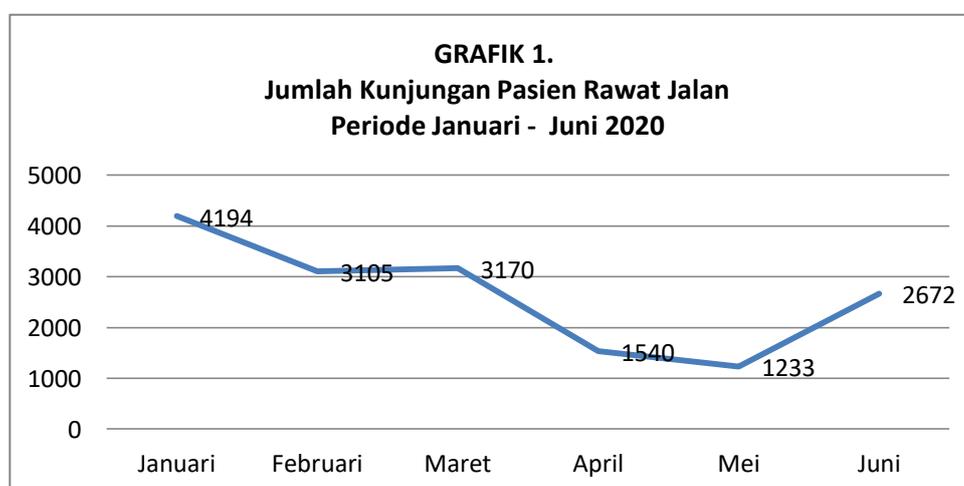
*e. Pelayanan penunjang non medis terdiri dari:*

- a. Rekam medis
- b. Instalasi pemeliharaan sarana rumah sakit/IPRS
- c. Kesehatan lingkungan
- d. Promosi Kesehatan Masyarakat

Sesuai obyek survey yakni penilaian pada rawat jalan dan rawat inap, kegiatan layanan rumah sakit pada rawat jalan dan rawat inap keadaan sampai dengan bulan Juni 2020 (Semester Pertama) dapat digambarkan sebagai berikut:

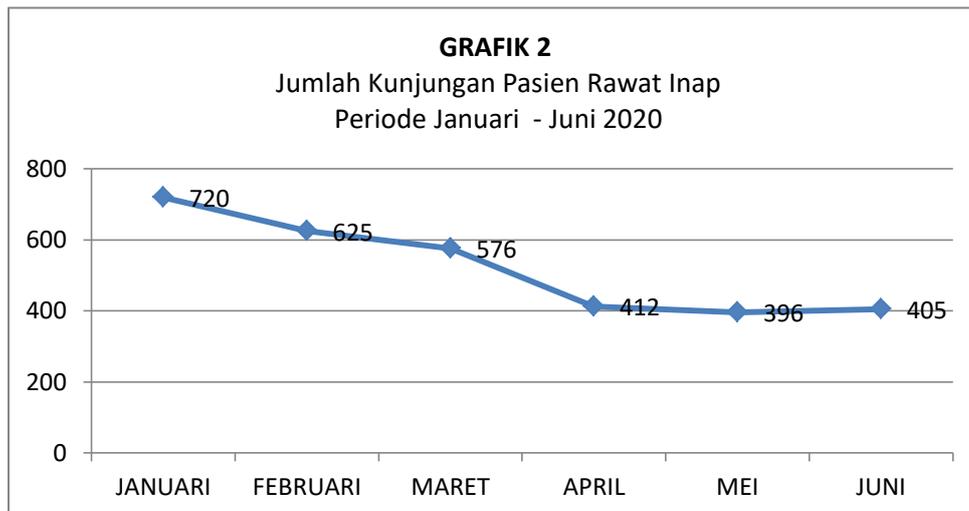
**TABEL 5**  
**Jumlah Kunjungan Pasien Perpoliklinik R. Jalan**  
**Periode Januari s.d Juni 2020**

No	P.Rawat Jalan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	TOTAL
1	P. Anak	279	210	178	83	16	84	850
2	P.Bedah	205	123	113	71	25	192	729
3	P.Fisio	164	147	145	46	26	77	605
4	Gigi anak	61	34	33	4	3	37	172
5	Gigi Dewasa	134	101	72	10	9	87	413
6	P.Jiwa	394	327	373	95	63	167	1419
7	P.Obgyn	149	124	100	69	24	113	579
8	P.Kulit	60	20	31	8	11	16	146
9	P.Paru	137	97	71	53	31	104	493
10	P.Dalam	599	412	313	127	166	488	2105
11	P.Saraf	246	185	180	87	75	207	980
12	P.THT	119	58	65	36	22	67	367
13	P. MCU	371	125	366	71	64	218	1215
14	P. VCT	135	122	125	118	115	125	740
15	IGD	1141	1020	1005	662	583	690	5101
	<b>Total</b>	<b>4194</b>	<b>3105</b>	<b>3170</b>	<b>1540</b>	<b>1233</b>	<b>2672</b>	<b>15.914</b>



**TABEL 6**  
**JUMLAH KUNJUNGAN PASIEN RAWAT INAP**  
**PERIODE JANUARI - JUNI 2020**

BULAN	CARA PULANG					TOTAL
	SEHAT/MEMBAIK	RUJUK	MENINGGAL	APS	LAIN LAIN	
JANUARI	627	23	22	38	10	720
FEBRUARI	529	20	18	53	5	625
MARET	516	11	15	29	5	576
APRIL	359	5	14	24	10	412
MEI	328	9	19	35	5	396
JUNI	349	11	12	25	8	405
<b>TOTAL</b>	<b>2,708</b>	<b>79</b>	<b>100</b>	<b>204</b>	<b>43</b>	<b>3134</b>



**Tabel 7**  
**10 Penyakit Terbanyak Rawat Jalan**  
**Triwulan I tahun 2020**

No	Diagnosa	ICD X	TOTAL
1	Dispepsia	K 30	232
2	ISPA	J06.9	113
3	Common Cold	J 00	108
4	Necrosis of Pulpa	K04.1	103
5	GEA (Diare)	K52.9	96
6	Tonsilo Faringitis	J06.8	73
7	Low Back Pain (LBP)	M54.5	72
8	Dabetes Millitus	E11.7	70
9	Pulpitus Kronis	K04.0	66
10	Cidera Kepala Ringan	S09.0	65

**Tabel 8**  
**10 Penyakit Terbanyak Rawat Jalan**  
**Triwulan II tahun 2020**

No	Diagnosa	ICD X	TOTAL
1	Dispepsia	K30	107
2	Cidera Kepala Ringan	S09.0	62
3	Ceder Betis	S99.9	34
4	GEA (Diare)	K52.9	34
5	Cidera Kaki	S91.3	32
6	Pulpitus Kronis	K04.0	30
7	ISPA	J06.9	30
8	Injury Tangan	S69.9	27
9	Cidera Kening	S01.8	26
10	Low Back Pain (LBP)	M54.5	25

**Tabel 9**  
**10 Penyakit Terbanyak Rawat Inap**  
**Triwulan II tahun 2020**

No	Diagnosa	ICD X	TOTAL
1	Dispepsia	K 30	31
2	Anemia	D64.9	27
3	GEA (Diare)	K52.9	19
4	Pneumonia	J18.9	16
5	CHF	I50.0	15
6	Bronchopneumonia	J18.0	13
7	Stroke	I64	13
8	Dabetes Millitus	E11.7	11
9	Hypertensi	I10	10
10	Edema Paru	J81	10

**Tabel 10**  
**10 Penyakit Terbanyak Rawat Inap**  
**Triwulan II tahun 2020**

No	Diagnosa	ICD X	TOTAL
1	Anemia	D64.9	20
2	Dispepsia	K 30	18
3	Pneumonia	J18.9	14
4	Stroke	I64	10
5	CHF	I50.0	10
6	Thalasemia	D56.1	9
7	GEA (Diare)	A09.9	8
8	Dabetes Millitus	E11.7	7
9	Anemia Kronik	D53.9	7
10	TB Paru	A15.0	7

Untuk menunjang kegiatan pelayanan baik pada layanan rawat jalan dan rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah, juga terdapat fasilitas penunjang medis. Kegiatan layanan pada fasilitas penunjang medis dapat dilihat pada tabel berikut:

**TABEL 11**  
**KEGIATAN PENUNJANG MEDIS**

<b>NO</b>	<b>KEGIATAN</b>	<b>SUB KEGIATAN</b>
1	Kegiatan Instalasi gizi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengelolaan makan segar</li> <li>2. Pengelolaan makanan kering</li> <li>3. Konsultasi gizi</li> </ol>
2	Kegiatan radiologi/radiodiagnostik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. CT-Scan</li> <li>2. Foto</li> <li>3. USG</li> <li>4. ECG</li> </ol>
3	Kegiatan laboratorium/patologi klinik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan kimia darah</li> <li>2. Pemeriksaan imunologi</li> <li>3. Pemeriksaan hematologi</li> <li>4. Pemeriksaan serologi</li> <li>5. Pemeriksaan bakteriologi</li> <li>6. Pemeriksaan urine</li> <li>7. Pemeriksaan tinja</li> <li>8. Secret</li> <li>9. BTA</li> </ol>
4	Kegiatan farmasi/apotik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengadaan obat generic dan obat paten</li> <li>2. Pengadaan obat untuk pasien umum, Askes, Jamkesmas dan Jamkesda.</li> <li>3. Penerimaan resep dan pemberian obat rawat jalan dan rawat inap.</li> </ol>
5	Kegiatan fisioterapi/rehabilitas medik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Latihan fisik</li> <li>2. Aktino therapy</li> </ol>

Selain terdapat layanan pada fasilitas penunjang medis untuk menunjang kegiatan pada layanan rawat jalan dan rawat inap, pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah juga terdapat layanan penunjang non medis. Kegiatan layanan non medis dapat dilihat pada tabel berikut:

**TABEL 12 :**  
**KEGIATAN PENUNJANG NON MEDIS**

<b>NO</b>	<b>KEGIATAN</b>	<b>SUB KEGIATAN</b>
1	Kegiatan rekam medis rawat inap dan Rawat Jalan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerimaan pasien baru</li> <li>2. Penerimaan pasien lama</li> <li>3. Pengambilan status</li> <li>4. Resgistrasi pengembalian pasien rawat inap</li> <li>5. Assembling</li> <li>6. Koding</li> <li>7. Indexing</li> <li>8. Entry data ke computer</li> <li>9. Pengembalian status ke filling</li> <li>10. Pemberian nomor status</li> <li>11. Pembuatan surat keterangan medis</li> <li>12. Pelaporan</li> </ol>
2	Kegiatan Promosi Kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyuluhan Kesehatan individu dan kelompok (Penyuluhan langsung)</li> <li>2. Penyuluhan dengan Media (Poster, Brosur, leaflet dan Audio Visual)</li> </ol>
3	Kesehatan lingkungan	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Pengolahan limbah</li> <li>4. Pengolahan air bersih</li> <li>5. Pengelolaan kebersihan lingkungan R.S</li> </ol>
4	Instalasi Pemeliharaan Sarana (IPRS)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penggantian</li> <li>2. Perbaikan</li> <li>3. Pemeliharaan</li> <li>4. Pemasangan</li> <li>5. Pengisian</li> </ol>

### C. SISTEM DAN MEKANISME LAYANAN RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP

Untuk kenyamanan dan kepastian pasien dalam memperoleh layanan rawat jalan dan rawat inap, Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah menetapkan mekanisme atau cara memperoleh pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Terdapat 2 (Dua) cara memperoleh pelayanan rawat jalan dan rawat inap yakni diperuntukkan bagi pasien umum dan pasien peserta BPJS.

Bagi ***pasien umum***, pada kondisi normal untuk memperoleh pelayanan rawat jalan dan rawat inap, setelah pasien mendaftar di loket pendaftaran rawat jalan dan rawat inap, petugas urusan rekam medis (RM) akan melakukan pencatatan data calon pasien, kemudian membuat kartu identitas yang berisi nama, nomor rekam medis, umur dan alamat tempat tinggal. Berkas RM pasien di antar oleh petugas RM dimana pasien akan berobat/berkonsultasi. Bagi pasien rawat jalan Selanjutnya diarahkan ke loket Kasir Rawat Jalan, kemudian ke ruang tunggu dipoliklinik dilakukan pemeriksaan pasien oleh dokter (Spesialis) poliklinik yang di tuju (untuk Pasien Rawat Jalan) dan atau diperiksa oleh dokter jaga di instalasi gawat darurat (untuk pasien rawat jalan IGD atau pasien Rawat Inap). namun apabila pasien tidak bisa di tangani maka dilakukan rujukan antar rumah sakit. Bagi pasien yang akan dirawat, setelah pasien mendapat pemeriksaan dan pengobatan di IGD, pasien dibawa ke bangsal sesuai dengan kamar yang diinginkan.

Bagi ***pasien yang menggunakan fasilitas BPJS***, baik rawat jalan dan rawat inap perlakuan dan prosedurnya sama dengan pasien Umum. Yang membedakannya adalah sumber pembiayaan pengobatan itu sendiri. Untuk pasien BPJS pembiayaan ditanggung oleh BPJS sedangkan Pasien Umum dengan pembiayaan mandiri.

Pasien yang dirawat inap akan mendapatkan kunjungan dokter/pemeriksaan dokter minimal 1 (satu) kali dalam sehari, dan mendapat kunjungan/layanan perawatan dari tenaga perawat minimal 9 (Sembilan) kali dan maksimal sesuai indikasi medis pada pasien. Selain itu, pasien mendapatkan layanan makan 3 (tiga) kali dalam sehari. Untuk penunggu Pasien hanya diperbolehkan 2 orang untuk setiap pasien.

Bagi keluarga pasien juga diberikan kemudahan untuk melakukan besuk dengan ketentuan besuk 2 (dua) kali dalam sehari yakni pagi pada pukul 11.00 s.d. 13.00, dan sore pada pukul 17.00 s.d. 21.00 WIB. Dalam kondisi adanya ***wabah Covid-19*** diberlakukan ***tanpa***

**adanya jam besuk bagi pengunjung** yang diberlakukan sejak bulan Mei 2020 sampai dengan batas waktu yang belum ditentukan.

#### **D. PELAKSANAAN SURVEY**

Kegiatan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah, dilaksanakan pada awal bulan Agustus sampai dengan minggu ketiga pada bulan Agustus 2020.

Survey ini dilakukan pada unit pelayanan rawat jalan dan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah. Waktu survey dengan urutan kegiatan sebagai berikut:

Minggu I	: Membentuk Tim Survey IKM dan menyiapkan kuesioner
Minggu I, II dan III	: Pelaksanaan survey/penyebaran kuesioner (Pengumpulan Data)
Minggu III dan IV	: Pengolahan data hasil kuesioner
Minggu IV	: Penyusunan dan pelaporan hasil survey

Pelaksanaan survey dimaksud dilakukan terhadap 150 responden (terlampir) dari unit-unit pelayanan yang ada khususnya pada unit pelayanan rawat jalan dan rawat inap.

Survey dilakukan oleh Seksi Informasi dan Pengaduan Masyarakat RSUD dr. Rubini Mempawah dengan membentuk Tim Pelaksanaan survey Kepuasan Masyarakat beranggotakan 5 (lima) orang, dan petugas pelaksanaan survey yang diturunkan ke lapangan sebanyak 4 (empat) orang.

Secara garis besar langkah langkah survey mencakup sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil

## E. TEKNIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### E.1. Variabel Survey

Dalam melaksanakan survei ini menggunakan Kuesioner melalui pengisian sendiri sesuai dengan pertanyaan yang sudah ditentukan yaitu sebanyak 9 variabel sebagai berikut:

- a. Persyaratan pelayanan
- b. prosedur
- c. Waktu pelayanan
- d. Biaya /tarif
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Sarana dan Prasarana
- i. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

### E.2. Metode Pengolahan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini hanya menggunakan satu metode utama yaitu metode angket/kuesioner, tanpa menggunakan metode pelengkap. Metode angket/kuesioner adalah satu cara pengumpulan data dengan jalan menggunakan daftar pertanyaan yang diajukan untuk dijawab secara tertulis. Penelitian ini menggunakan metode angket langsung yang diharapkan dapat menjangkau data yang menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat (pasien) terhadap layanan rawat jalan dan rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah. Jumlah butir pertanyaan yang dituangkan dalam kuesioner sebanyak 9 (Sembilan) pertanyaan.

### E.3. Analisis Data

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Berikut rumus untuk menganalisa data SKM

1. Jumlah Nilai Per unsur adalah = Total jumlah nilai persepsi responden perunsur.
2. Jumlah Nilai Rata Rata(NRR) perunsur adalah = Jumlah Nilai perunsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi.
3. **Nilai Rata-Rata tertimbang** adalah = Jumlah Bobot dibagi Jumlah Unsur =  $1/9 = 0,111$

4. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Rata Rata Tertimbang (0,111)}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut: **IKM Unit Pelayanan X 25**

**TABEL 13**

**NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI IKM, MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN**

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL IKM</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI IKM</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>
1	1,00 – 2,5996	25 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

## BAB II

### ANALISA DAN HASIL SKM

#### A. Penyajian Data Responden

Responden survey kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah keseluruhan berjumlah 150 responden yang terdiri dari pasien rawat jalan, pasien rawat inap dan keluarga pasien rawat jalan dan rawat inap sebagai pengguna atau pelanggan, baik pasien umum maupun pasien yang menggunakan BPJS. Gambaran singkat responden dilihat dari tingkatan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

**TABEL 14**

#### Jumlah Responden Berdasarkan Umur, Jenis kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan

URAIAN	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
<u>Umur:</u>				
≤ 20 tahun	6 = 4 %			
21 - 30 tahun	37 = 25 %			
31 - 40 tahun	32 = 21 %			
41 - 50 tahun	42 = 28 %			
51 - 60 tahun	19 = 13 %			
≥ 61 tahun	9 = 6 %			
Tidak mengisi	5 = 3 %			
<u>Jenis kelamin:</u>				
Laki-laki		75 = 50 %		
Perempuan		71 = 47 %		
Tidak mengisi		4 = 3, %		
<u>Pendidikan:</u>				
SD/MI			28 = 19 %	
SMP/MTs			28 = 19 %	
SMA/SMK/MA			67 = 44 %	

D1/D2/D3			3 = 2 %	
D4/S1			20 = 13 %	
S2/Profesi			0 = 0 %	
S3			0 = 0 %	
Tidak mengisi			4 = 3 %	
<u>Pekerjaan:</u>				
PNS				22 = 14 %
Peg. Inst. Pem				2 = 1 %
TNI/POLRI				4 = 3 %
BUMN/BUMD				3 = 2 %
Swasta				27 = 18 %
Wirausaha				17 = 11 %
Petani/RT				46 = 30 %
Pelajar/Mahasiswa				7 = 4 %
Lain-lain				22 = 16 %
Tidak mengisi				0 = 0 %

Tabel 14 menggambarkan bahwa dilihat dari aspek umur responden, terbanyak adalah responden berusia antara 41 s.d. 50 tahun, sementara dari aspek jenis kelamin, antara laki-laki dan perempuan berimbang, untuk tingkat pendidikan, terbanyak adalah responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMA/SMK/MA. Dari aspek pekerjaan, responden terbanyak ada pada responden dengan jenis pekerjaan Petani/RT.

## B. DATA KUESIONER.

Data yang diperoleh dari 150 responden, hasil pengukuran sembilan variabel (UP = Unsur Penilaian) dengan jumlah jawaban dan prosentase jawaban secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut:

**TABEL 15**

### **PROSENTASE JAWABAN**

No. UP	Tidak menjawab		Prosentase Jawaban							
			A (1)		B (2)		C (3)		D (4)	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
1	0	0	0	0	7	4,6	109	72,6	34	22,6
2	0	0	2	1,3	10	6,6	109	72,6	29	19,3
3	0	0	3	2	28	18,6	92	61,3	27	18
4	1	0,6	2	1,3	14	9,3	63	42	70	46,6
5	0	0	0	0	5	3,3	120	80	25	16,6
6	0	0	2	1,3	6	4	106	70,6	36	24
7	0	0	1	0,6	9	6	99	66	41	27,3
8	0	0	3	2	33	22	88	58,6	26	17,3
9	5	3,3	3	2	4	2,6	48	32	90	60

### C. HASIL PERHITUNGAN SKM.

Setelah data diperoleh dari isian kuesioner kemudian dilakukan tabulasi data untuk memudahkan penghitungan hasil SKM. Maka dibuatlah tabel sebagai berikut :

**TABEL 16.**

**Tabulasi Data Unsur Penilaian SKM**

<b>NO.</b>	<b>Nilai Unsur</b>									
<b>Responden</b>	<b>U1</b>	<b>U2</b>	<b>U3</b>	<b>U4</b>	<b>U5</b>	<b>U6</b>	<b>U7</b>	<b>U8</b>	<b>U9</b>	
1	3	3	2	2	3	3	3	2	3	
2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	
3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
8	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
9	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
10	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
17	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	2	3	3	3	3	2	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	2	4	

24	4	3	3	3	4	3	4	4	4
25	3	4	4	4	3	4	4	3	4
26	3	4	4	4	3	4	4	3	4
27	3	4	4	4	3	4	4	4	4
28	3	4	4	4	3	3	3	3	4
29	3	3	2	4	3	3	3	3	1
30	4	4	4	4	3	3	3	3	4
31	3	3	2	4	3	3	4	2	3
32	4	3	3	4	3	3	4	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	2
34	3	3	3	4	3	4	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	4	3	4
36	3	4	4	4	4	4	4	3	4
37	3	4	3	4	4	3	4	3	4
38	3	3	4	4	3	4	4	4	0
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	4	3	4	4	3	4	3	4
41	3	3	4	4	3	4	4	4	4
42	4	4	3	4	3	4	4	3	4
43	3	3	4	4	3	3	4	3	4
44	3	3	4	4	3	4	3	3	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	3	4	4	4	4	4	3	4
47	3	4	3	3	3	3	3	2	3
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	4	3	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	3	4	3	3	4	3	4
52	4	4	3	4	3	3	3	3	1
53	3	3	3	3	3	3	4	3	4

54	4	3	2	3	3	3	3	4	4
55	4	3	4	3	3	3	3	3	3
56	4	3	2	4	3	3	4	4	4
57	3	3	3	3	3	4	3	3	4
58	3	3	3	4	3	4	3	4	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	4	3	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	2	3
63	3	2	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	4	3	3	3	3
65	4	4	3	3	3	4	3	4	4
66	3	3	2	3	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	2	4
69	4	2	3	3	3	3	4	2	4
70	3	2	2	2	3	3	3	3	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	3	3	3	2	3	4	3	3	4
73	3	3	3	3	3	3	3	2	4
74	3	4	3	4	3	3	4	3	4
75	3	1	2	4	3	1	1	3	2
76	3	3	4	3	3	3	3	3	4
77	4	4	3	4	3	3	4	3	4
78	3	4	4	4	4	3	4	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	2	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	4
81	3	3	3	3	3	3	3	2	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	0

84	3	3	3	3	3	4	3	3	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4
86	3	3	2	4	3	3	2	3	3
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	4	3	3	3	3	4	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	2	1	3	3	3	3	2	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	2	2	2	2	2	2	2	2	2
96	2	2	2	4	2	4	3	2	4
97	3	3	2	3	3	3	3	3	4
98	3	3	3	4	3	3	3	4	4
99	3	1	3	3	3	3	2	3	3
100	3	3	3	4	4	3	3	3	4
101	3	3	2	3	4	3	3	1	3
102	3	3	2	3	3	3	3	1	3
103	3	3	2	2	3	3	3	1	3
104	3	3	3	4	3	3	3	2	4
105	4	3	4	4	4	4	3	3	4
106	3	3	3	3	3	3	3	2	3
107	2	2	2	2	3	3	3	2	3
108	3	3	3	3	3	3	3	2	3
109	3	3	2	3	3	3	3	3	4
110	2	2	1	2	4	1	3	2	2
111	4	3	3	4	3	4	4	4	4
112	4	3	3	2	3	4	4	3	4
113	4	3	4	1	4	4	4	3	4

114	4	3	3	2	3	3	4	3	4
115	4	3	4	1	4	3	4	3	4
116	4	4	3	2	4	4	4	4	4
117	3	3	2	3	3	3	3	2	3
118	3	3	3	3	3	3	3	2	4
119	3	3	2	4	3	3	3	2	3
120	3	3	2	4	3	3	2	3	3
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4
122	3	3	3	4	4	4	4	4	0
123	3	3	3	3	4	3	3	2	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	3	3	3	3	4	3	4
127	4	4	4	4	4	3	4	3	4
128	3	2	1	2	3	2	3	2	3
129	3	3	2	3	2	2	2	3	3
130	3	3	2	3	2	2	2	3	1
131	2	3	2	3	3	3	2	2	3
132	3	3	3	4	3	3	3	2	4
133	3	3	3	4	3	3	3	3	3
134	2	3	3	4	3	4	3	2	3
135	3	3	3	4	3	3	3	2	4
136	3	3	3	3	3	3	3	3	4
137	3	4	3	4	3	3	3	3	3
138	3	3	3	4	3	3	3	2	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	4
140	3	3	3	3	3	3	3	3	4
141	3	3	3	3	3	3	3	3	4
142	3	4	3	3	3	3	3	2	3
143	3	3	3	4	3	4	3	3	4

144	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
145	4	3	3	0	3	3	4	4	4	
146	3	3	3	3	3	4	2	4	0	
147	2	3	2	3	3	3	3	3	4	
148	3	3	2	3	2	3	3	4	4	
149	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
150	4	4	3	3	3	3	3	3	0	
<b>Nilai per Uns ur</b>	<b>477</b>	<b>465</b>	<b>443</b>	<b>499</b>	<b>469</b>	<b>476</b>	<b>480</b>	<b>437</b>	<b>513</b>	
<b>NRR /Uns ur</b>	3,18	3,1	2,95333	3,32667	3,12667	3,17333	3,2	2,91333	3,42	
NRR/Tertimbang/ perunsur	0,35298	0,3441	0,32782	0,36926	0,34706	0,35224	0,3552	0,32338	0,37962	*) 3,15166
<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>3,15166 X 25</b>									<b>** 78,79</b>

Dari survey yang dilakukan, sesuai dengan data pada *tabel 16* diperoleh informasi bahwa nilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah di unit pelayanan rawat jalan dan rawat inap dapat dikatakan dalam *kategori baik*. Dengan perolehan nilai indeks adalah *nilai interval SKM (3,1516) X 25*. *Setelah dikonversi nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 78,79* termasuk dalam kategori *mutu pelayanan B*, artinya secara umum kepuasan masyarakat pada layanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah yang telah diberikan masuk dalam kategori *Baik*.

Berikut kita lihat *tabel 17* yaitu nilai IKM perunsur, yang dapat menjadikan bahan rekomendasi bagi unit pelayanan untuk perbaikan, apabila masih terdapat unsur yang belum mencapai nilai maksimal.

TABEL 17

## HASIL REKAPITULASI PER UNSUR

NO	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	Mutu	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,18	79,5	B	Baik
2	Prosedur	3,1	77,5	B	Kurang Baik
3	Waktu Pelayanan	2,953	73,83	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,326	83,15	B	Baik
5	Produk Layanan	3,126	78,15	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,173	79,33	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,2	80	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	2,913	72,83	C	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,42	85,5	A	Baik
<b>Hasil SKM / Nilai IKM</b>		<b>3,1516</b>	<b>78,79</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

## D. SARAN PERBAIKAN DARI RESPONDEN

Dari 150 responden yang memberikan masukan, saran perbaikan yang ditulis pada lembaran kuesioner sebanyak 75 responden.

TABEL 18

## SARAN PERBAIKAN DARI RESPONDEN

Nomor	Nomor Responden	Saran Perbaikan
1	1	lebih baik lagi dalam pelayanan
2	2	pelayanan dalam antrian pengambilan obat sangat lambat, mungkin perlu penambahan anggota

3	3	dalam penanganan pasien cepat tanggap, fasilitas sarana dan prasaran harus lebih memadai
4	4	la,ma dalam pelayanan
5	5	semoga lebih baik lagi, antrian obat terlalu lambat, dokternya datang terlalu siang
6	6	melaksanakan tugas yang baik sesuai kemampuan kita
7	7	kalaupun bisa ada penambahan dokter ahli lagi
8	8	agar pasien lekas sembuh dan di obat yang terbaik
9	9	pelayanannya sudah cukup baik, semoga bisa dipertahankan dan terus mengutamakan kesembuhan pasien
10	10	sesuai harapan layanan yang sangat baik dalam suatu hal dan melayani yang sangat baik
11	11	tepat waktu
12	14	dari dokter rawat jalan terutama poli saraf dokter agus selalu menganggap biasa saja kepada pasien yang menunggunya terlalu lama
13	15	sudah sangat baik, lebih ditingkatkan lagi dalam berbagai hal mengenai pelayanan. Harapan masyarakat rsud dr. Rubini yang terbaik di Kab. Mempawah
14	17	sarannya lebih baik lagi
15	18	semoga pelayanan terhadap pasien dapat ditingkatkan lagi, harapan semoga RSUD dr. Rubini bisa menjadi yang terbaik di Provinsi Kalimantan Barat
16	19	pendaftaran terlalu lama , form isi terlalu lama
17	22	jumlah pasien jangan dibatasi
18	24	sudah baik, terimakasih
19	25	pelayanan dan keberishan sudah baik, bidan sudah baik, dokter sering telat, tolong fasilitas seperti AC sering bocor
20	26	pelayanan tolong ditingkatkan lagi
21	27	bidannya baik-baik, pelayanannya memuaskan
22	28	dokter spesialisnya lama
23	29	dokter sepsialisnya terlalu lama
24	30	pelayanan sudah memuaskan
25	31	kami puas hanya saja AC kurang dingin kalau siang
26	32	Ruangan terlalu ramai (ruang kelas 3)
27	33	mohon dokter spesialisnya jangan sering telat visit sehingga kami tidak lama nunggu
28	34	semoga kedepan bisa ditingkatkan
29	35	AC nya sering rusak atau bocor
30	36	kami puas
31	37	diberikan fasilitas air panas untuk minum jadi tidak perlu beli keluar
32	38	pelayanan sudah baik, fasilitas yang perlu diperbaiki
33	39	pelayanan sudah cukup baik, kebersihan cukup, saya dirawat dikelas 3, ada 5 tempat tidur, 3 tempat tidur ada gordena penutupnya sedangkan tempat tidur saya dan disebalhnya tidak. Akan lebih baik bila semua tempat tidur diberikan penutup untuk menjaga privasi kami
34	40	kami sangat puas, tingkatkan lagi
35	44	dokter sering terlambat visit

36	45	sudah baik, tingkatkan lagi, semoga mendapat nilai yang memuaskan
37	50	kami berterimakasih atas perbaikan pelayanan dan keramahan serta kesigapan para petugas RSUD dr. Rubini. Kami berharap pelayanan yang baik seperti ini dapat terus dipertahankan. Semangat terus paramedis sehat selalu buat kalian
38	51	petugas adminnya baik, cekatan
39	52	keluhan pasien agar cepat ditindak lanjuti
40	55	harapan semoga RSUD makin maju dan dapat dikenal diberbagai daerah
41	56	penyakit dalam jangan di batasi, kasihanlah orang diluar ingin sehat tolonglah
42	57	memberikan pelayanan secepatnya
43	58	saran saya, dalam menjalankan pelayanan kesehatan masing-masing di proses harus berpedoman pada etika profesinya
44	59	pelayanan lebih cepat lagi ya seperti kilat, poli gigi semoga tanpa batas untuk daftar
45	60	harus memberikan pelayanan ramah tamah
46	61	tolong pasien jangan dibatasi
47	63	menurut saya para petugas lebih ramah saja dan memberikan informasi yang jelas
48	64	pelayanan sudah baik
49	65	petugas menerangkan dengan baik segala sesuatunya yang dibutuhkan
50	66	petugas informasi sangat ramah semoga tetap seperti itu
51	67	pasien jangan dibatasi
52	68	petugas ramah pendaftaran, pengambilan obat lama
53	69	pelayanan poli selasa, spesialisnya semoga selalu masuk
54	70	semoga pelayanan lebih baik lagi
55	71	pasien jangan dibatasi
56	72	diperbaiki lagi
57	73	lebih baik lagi dalam pelayanan
58	78	harapan kami sebagai msyarakat tidak banyak, pertahankanlah pelayanan yang kami anggap baik ini
59	79	untuk aturan berkunjung kedalam ruangan agar dipertegas dan tidak tebang pilihkalau tidak boleh, tetap tidak boleh untuk anggota keluarga.
60	84	kami senang agar pelayanan RS ini cukup memuaskan
61	92	pelayanan agar dipercepat
62	94	perlu ditingkatkan
63	95	perbaiki fasilitas yang berkurang, dokternya diperbanyak, pelayanan diperbaiki, berobat diRS mempawah susah
64	97	saran saya lebih tingkatkan lagi dalam menyampaikan informasi sopan dan santun sikit jak lagi, terimakasih
65	100	saya ingin sekali mengambil obat supaya tidak terlalu lambat kami menunggu
67	103	di stabilkan lagi mengenai pelayanan dan fasilitas agar masyarakat yang ada di wilayah mempawah tidak pindah ke lain daerah rumah sakit
68	104	sangat diharapkan kalau pasien jangan dibatasi, karena untuk menunggu hari selanjutnya lama lagi. Pelayanan pemeriksaan tolong dipercepat biar pasien tidak menunggu lama

69	106	fasilitas dan pelayanan yang ada sudah baik, saran kami semoga kedepannya dapat ditingkatkan kembali. Agar semuanya dapat berjalan dengan lancar dan cepat sesuai dengan yang diharapkan. Terimakasih
70	110	kami harap petugas jangan sampai tunjuk sana tunjuk sini
71	113	kursi menunggu/ tunggu pasien kurang, tidak ada hiburan untuk menunggu (TV)
72	119	jaga makanan dengan baik
73	124	tingkatkan saran dan prasarana SDM terutama dokter spesialis
74	129	dokter datang terlalu siang sehingga pasien terlalu lama menunggu dari pendaftaran hingga ambil obat ( apotik) memakan waktu seharian, perawat poli banyak yg jutek dan kurang ramah pasien di poli tertentu dibatasi bahkan ada yg Cuma pasien 5 per hari
75	131	dokter jangan lah datang siang kasian pasiennya pelayanan bisalebih ramah karna kalau karna jutek pasien yg sakit bisa tambah sakit

## E. HASIL ANALISA DAN TINDAK LANJUT

Setelah kita melihat hasil survei yang sudah dilaksanakan diatas dapat dianalisa gambaran pencapaian per item (per unsur pelayanan) dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Indikator berkaitan dengan masalah persyaratan pelayanan adalah bervariasi dengan prosentase tertinggi pada jawaban C (72,6 %), nilai rata-rata per unsur adalah 3,18 setelah dikonversi diperoleh nilai 79,5 masih termasuk dalam kategori **sesuai**;
2. Indikator berkaitan dengan masalah kemudahan prosedur prosentase tertinggi pada jawaban C (72,6 %), nilai rata-rata per unsur adalah 3,1 setelah dikonversi diperoleh nilai 77,5 artinya bahwa kemudahan prosedur pelayanan dinilai **mudah**;
3. Indikator berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan prosentase tertinggi pada jawaban C (61,3 %), nilai rata-rata per unsur adalah 2,953 setelah dikonversi diperoleh nilai 73,83 ketepatan waktu pelayanan dinilai **kurang cepat**;
4. Indikator berkaitan dengan kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan yang telah ditetapkan. Prosentase tertinggi pada jawaban D (46,6%) nilai rata-rata per unsur adalah 3,32 setelah dikonversi diperoleh nilai 83,15 dalam memberikan pelayanan dinilai **sesuai**;
5. Indikator berkaitan dengan masalah kesesuaian Produk jenis Pelayanan yang diterima prosentase tertinggi pada jawaban C (80 %), dengan nilai rata-rata per unsur adalah 3,126 setelah dikonversi diperoleh nilai 78,15 yang berarti bahwa kesesuaian produk jenis pelayanan yang diterima konsumen **sesuai**.

6. Indikator berkaitan dengan kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan prosentase tertinggi pada jawaban C (70,6%), nilai rata-rata per unsur adalah 3,173 setelah dikonversi diperoleh nilai 79,33 dengan demikian kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dinilai **mampu**;
7. Indikator berkaitan dengan kesopanan dan keramahan petugas prosentase tertinggi pada jawaban C (66%), nilai rata-rata per unsur adalah 3,2 setelah dikonversi diperoleh nilai 80, dengan demikian kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan dinilai **selalu sopan dan ramah**;
8. Indikator berkaitan dengan masalah sarana dan prasarana, prosentase tertinggi pada jawaban C (58,6%), nilai rata-rata per unsur adalah 2,913 setelah dikonversi diperoleh nilai 72,83 dengan demikian sarana dan prasarana dinilai **cukup**;
9. Indikator berkaitan dengan masalah penanganan dan tindak lanjut pengaduan prosentase tertinggi pada jawaban D (60%), nilai rata-rata per unsur adalah 3,42 setelah dikonversi diperoleh nilai 85,5 dengan demikian pelayanan pengaduan dinilai **cepat ditindaklanjuti**.

Selain uraian analisis per Indikator diatas, yang jawabannya telah diperoleh dari kuesioner berupa data kuantitatif juga dilakukan komunikasi langsung terhadap responden, untuk dapat menuliskan masukan dan saran pada lembar kuesioner. Yang merupakan representatif dari jawaban responden untuk penilaian secara objektif pelaksanaan pelayanan di RSUD dr. Rubini Mempawah. data ini secara tidak langsung mewakili data kualitatif dari survei ini.

Dari hasil yang di tulis oleh responden sebagaimana terdapat pada *Tabel 18* diatas, diperoleh informasi bahwa meskipun secara umum pelayanan publik yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah dinilai baik, namun dari sisi kepuasan masyarakat yang menerima dan merasakan pelayanan langsung tersebut, masih ada ganjangan-ganjangan atau ketidakpuasan masyarakat/pengunjung yang berobat, dikarenakan masih ada kelemahan-kelemahan atau kekurangan dalam hal pelayanan.

Secara garis besar baik hasil dari data kuantitatif maupun kualitatif, tanggapan responden terhadap ketidakpuasan pelayanan adalah terhadap masalah **sarana dan prasarana** , **waktu pelayanan**, dan **kemudahan prosedur**, yang mungkin harus menjadi perhatian khusus dan perlu ditingkatkan. Untuk dapat meningkatkan unsur pelayanan

tersebut, maka perlu ada rencana tindak lanjut perbaikan, yang tertuang dalam tabel dibawah ini.

**TABEL 19**  
**RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM**

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1	<b>Sarana dan prasarana</b>	Pengadaan sarana dan prasarana Rumah sakit : - Gedung Rawat Inap. - Penambahan Fasilitas pelayanan yang yang dinilai urgen untuk masyarakat. - Pengadaan kursi tunggu. - Pengadaan Media hiburan diruang tunggu.	1 – 3 Tahun  1 Tahun  1-2 Tahun	1. Kabag Tata Usaha(TU) 2. Kabid Penunjang
2	<b>Waktu pelayanan</b>	- Penambahan Tenaga Dokter Spesialis . - Melatih dan pembinaan Petugas	3 bulan - 3 Tahun  6 bulan – 1 Tahun	1. Kabid. Pelayanan
3	<b>Kemudahan prosedur</b>	- Membangun sistem antrian dan prosedur pelayanan yang lebih efektif, efisien baik secara virtual maupun secara manual (panduan). - Melatih dan pembinaan petugas informasi . - Melibatkan peranserta satuan pengamanan dan ketertiban (SATPAM) dalam membantu kelancaran urusan bagi Pasien , keluarga, pengunjung Rumah Sakit.	2 – 6 Bulan  1-3 Bulan	1. Kabid Pengendalian 2. Kabid Pelayanan 3. Kabag Tata Usaha

#### F. DESKRIPSI KELEBIHAN DAN KELEMAHAN SETIAP KOMPONEN

Dari data yang sudah ditampilkan diatas dapatlah dideskripsikan tentang komponen penilaian yang diukur mengenai kelebihan dan kelemahannya. Hal tersebut dapat di analisis secara garis besar per unsur pelayanan sebagai berikut:

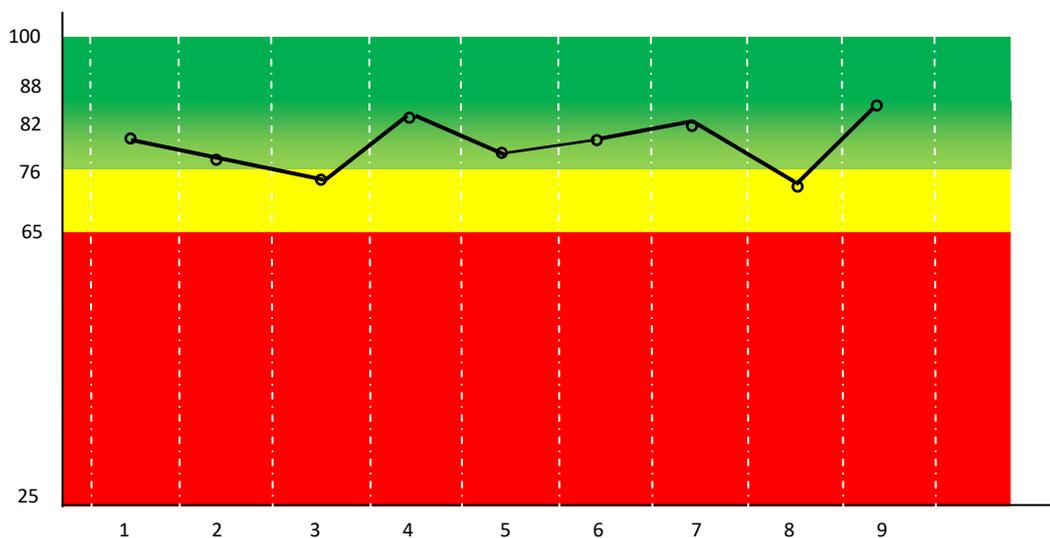
1. **Nilai rata-rata tertinggi** diperoleh pada unsur Penanganan pengaduan dengan nilai rata-rata per unsur adalah 3,42 setelah dikonversi diperoleh nilai 85,5 Nilai ini merupakan nilai dengan kategori baik dengan standar Mutu Pelayanan B. Dengan demikian institusi

pemberi pelayanan dalam menangani pengaduan dan menindak lanjuti dengan baik. Nilai ini turun 4 poin dari tahun sebelumnya dengan nilai IKM 89,5 dengan katagori A.

2. Dari ke 9 (Sembilan) Unsur pelayanan yang menjadi variabel penilaian, ada 7 unsur yang mendapat nilai rata-rata per unsur dalam katagori baik (76,61 - 88,30), namun ada 1 unsur yang masih perlu diperhatikan karena mendekati nilai rata rata kurang baik yaitu unsur *Prosedur pelayanan* (77,5)
3. **Unsur dengan nilai terendah** adalah ; **Waktu Pelayanan (73,83), Sarana dan Prasarana (72,83)**. Yang masih dibawah kategori baik (B)
4. Pada survey kali ini jawaban pada lembar kuesioner tidak semuanya terisi, namun tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penilaian, adapun unsur-unsur yang tidak dijawab tidak diisi yaitu :
  - 1) Kesesuaian Biaya (0,6 %)
  - 2) Penanganan/Tindak lanjut Pengaduan (3,3 %)
5. Dari hasil survey dapat juga kita analisa dengan menggunakan grafik dibawah ini, dimana kita lihat perbandingan jumlah capaian nilai per unit layanan yang dapat diklasifikasikan dengan perbandingan warna.

**GRAFIK 1**

**NILAI IKM PER UNIT LAYANAN**



**Keterangan:**

- |                    |                         |
|--------------------|-------------------------|
| 1. Persyaratan     | 6. Komptensi Pelaksana  |
| 2. Prosedur        | 7. Perilaku Pelaksana   |
| 3. Waktu Pelayanan | 8. Sarana dan Prasarana |
| 4. Biaya/Tarif     | 9. Penanganan Pengaduan |
| 5. Produk Layanan  |                         |

- |   |
|---|
| <span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: red; border: 1px solid black;"></span> Tidak baik (1=A)      |
| <span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: yellow; border: 1px solid black;"></span> Kurang baik (2=B)  |
| <span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: #90EE90; border: 1px solid black;"></span> Baik (3=C)        |
| <span style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: #008000; border: 1px solid black;"></span> Sangat baik (4=D) |

Dari grafik diatas terdapat 4 warna yang menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat tentang setiap unsur pelayanan, sebagaimana dijelaskan pada keterangan gambar.

Dilihat dari grafik bahwa ada Dua (2) unsur pelayanan yang berada pada garis/ wilayah **berwarna kuning** yang bearti pelayanan dalam **kategori kurang baik (C)** yaitu ; unsur **waktu pelayanan** dan unsur **sarana prasarana**. Sedangkan Tujuh (7) unsur yang lain pada garis wilayah **hijau muda** atau dalam kategori **Baik**. Namun dari ke Tujuh unsur tersebut terdapat Dua (2) unsur yang mendekati garis/wilayah berwarna kuning, yaitu unsur **prosedur pelayanan dan unsur produk pelayanan**. Dari ke Sembilan (9) unsur tersebut belum terdapat unsur dengan nilai **sangat baik**, atau berada di garis/wilayah **hijau tua**.

## G. PERBANDINGAN HASIL SURVEI SEBELUMNYA

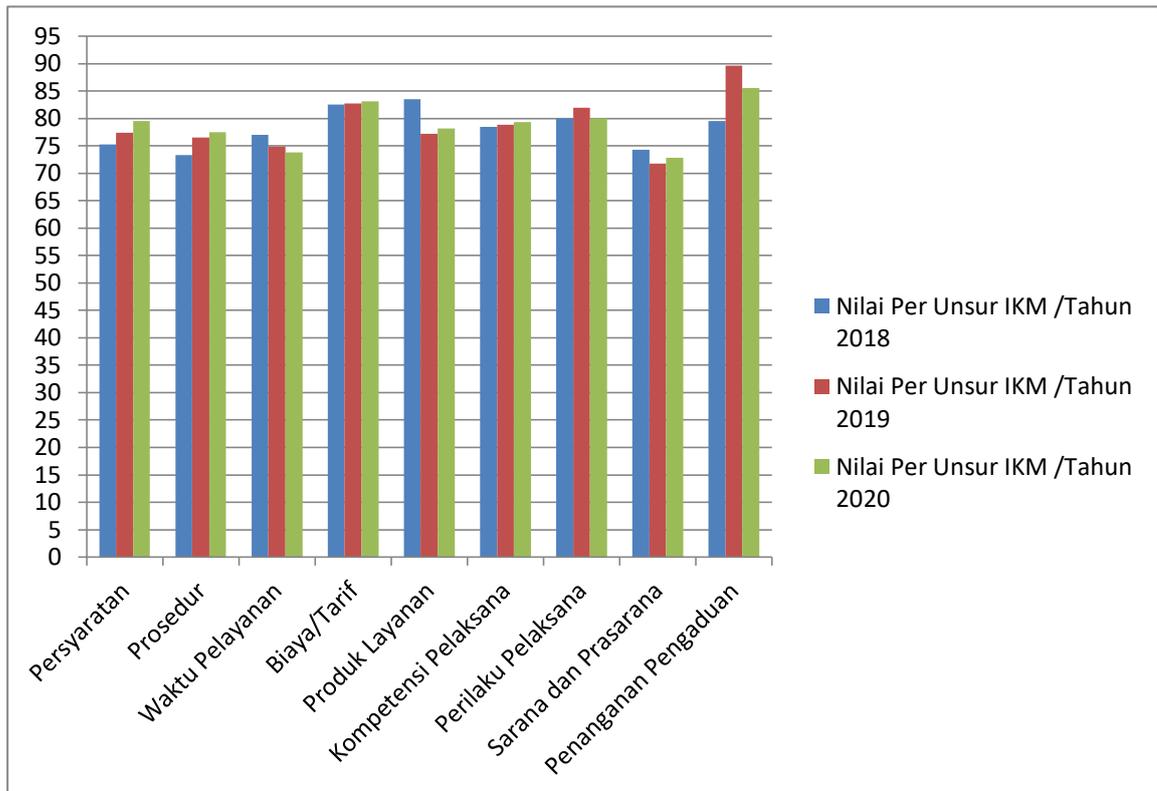
Nilai hasil survei setiap tahunnya bervariasi dari setiap unsur pelayanan maupun nilai keseluruhan IKM. Berikut kami tampilkan perbandingan hasil survei dua (2) tahun sebelumnya.

**TABEL 20**  
**PERBANDINGAN HASIL SURVEI PERTAHUN**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur IKM /Tahun					
		2018	kategori	2019	kategori	2020	kategori
1	Persyaratan	75,3	C	77,41	B	79,5	B
2	Prosedur	73,3	C	76,56	C	77,5	B
3	Waktu Pelayanan	77	B	74,83	C	73,83	C
4	Biaya/Tarif	82,5	B	82,76	B	83,15	B
5	Produk Layanan	83,5	B	77,24	B	78,15	B
6	Kompetensi Pelaksana	78,5	B	78,82	B	79,33	B
7	Perilaku Pelaksana	80	B	81,94	B	80	B
8	Sarana dan Prasarana	74,3	C	71,72	C	72,83	C
9	Penanganan Pengaduan	79,5	B	89,58	A	85,5	B
<b>Hasil SKM / Nilai IKM</b>		<b>78,25</b>	<b>B</b>	<b>78,79</b>	<b>B</b>	<b>78,79</b>	<b>B</b>

## GRAFIK 2

### NILAI PERUNSUR IKM PERTAHUN

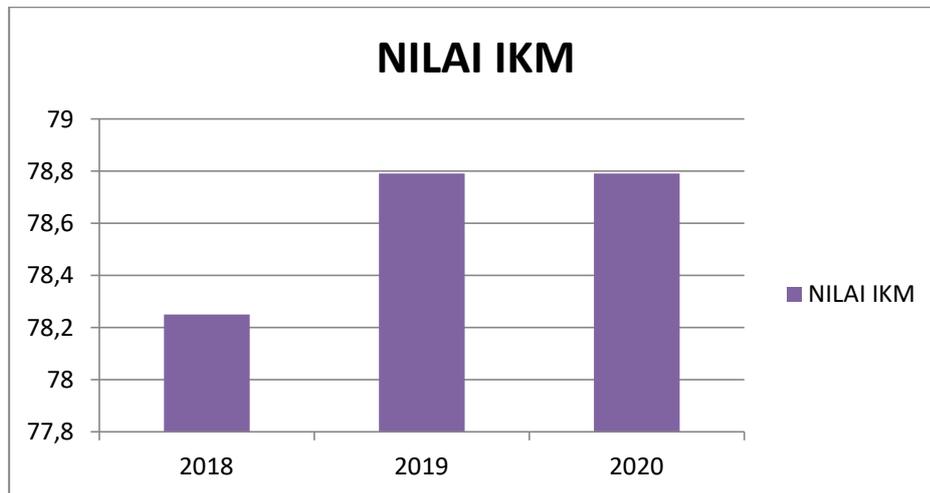


Dari data diatas menurut data survei dapat dideskripsikan sebagai berikut :

1. Nilai unsur Persyaratan mengalami kenaikan dari kategori C ( Kurang Baik) pada tahun 2018 ke kategori B (Baik) pada tahun 2019 dan 2020.
2. Nilai unsur Prosedur Pelayanan mengalami kenaikan dari dua tahun sebelumnya dari kategori C ke kategori B. Namun kenaikan tersebut dianggap masih belum optimal dikarenakan mendekati nilai kategori C.
3. Nilai unsur Waktu Pelayanan mengalami penurunan dari dua tahun sebelumnya, dari nilai kategori B pada tahun 2018 turun menjadi kategori C pada tahun 2019 dan 2020.
4. Nilai unsur Biaya/tarif dari tahun 2018 berada pada level kategori B
5. Nilai unsur produk pelayanan mengalami penurunan, namun masih dalam kategori baik (B)
6. Nilai unsur Kompetensi Pelaksana pertahun berada pada level kategori B
7. Nilai unsur perilaku pelaksana pertahun berada pada level kategori B

8. Nilai unsur Sarana dan Prasarana dari dua tahun sebelumnya belum ada perubahan, yaitu dalam kategori C (kurang baik)
9. Nilai unsur penanganan pengaduan pertahun dalam kategori B (baik)

**GRAFIK 3**  
**NILAI IKM PERTAHUN**



Secara keseluruhan nilai IKM dari tahun 2018 mengalami peningkatan namun pada tahun 2019 dan 2020 nilai IKM RSUD dr. Rubini Memawah tidak mengalami perubahan.

## BAB III

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah termasuk dalam kategori **BAIK**, yaitu berada pada nilai interval standar SKM (2,51 s/d 3,25). Hasil yang didapat RSUD dr. Rubini adalah  $(3,1516) \times 25 = 78,797$ . Apabila dilihat dari nilai standar *interval konversi* SKM 76,61 s/d 88,30, maka RSUD dr. Rubini masuk dalam katagori **Baik**, dilihat dari hasil tahun sebelumnya nilai IKM pada tahun ini sama dengan tahun 2019, atau dengan kata lain tidak ada peningkatan.

Penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diperoleh secara keseluruhan unsur-unsur pelayanan telah ditetapkan dengan baik, dalam arti bahwa kendali Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah (Rumah Sakit tipe C) mampu memenuhi harapan masyarakat akan beragam pelayanan kesehatan yang dibutuhkan, sehingga dapat mewujudkan harapan hidup sehat bagi warga masyarakat. Namun dibalik itu dari hasil saran perbaikan dari masyarakat , melalui isian kuesioner masih banyak juga harapan masyarakat yang belum terpenuhi, dirasakan kurang dan perlunya perbaikan secara terus menerus.

#### B. SARAN

Dari hasil survey yang dilakukan, saran yang dapat dikemukakan sebagai masukan dalam upaya menyempurnakan dan meningkatkan pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rubini Mempawah adalah memprioritaskan peningkatan mutu pelayanan terutama terhadap unsur *sarana dan prasarana, ketepatan waktu pelayanan dan kemudahan prosedur*. Untuk itu perlu adanya evaluasi dan tindak lanjut secara berkesinambungan dalam rangka meningkatkan setiap unsur pelayanan yang masih kurang, sebagaimana yang telah ditetapkan dalam rencana aksi.

# LAMPIRAN

DATA RESPONDEN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN UNIT

NO	Penilaian secara umum	Jenis Kelamin		Usia (tahun)						Pendidikan							Pekerjaan								Saran Perbaikan	
		L	P	≤ 20	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	≥ 61	SD / MI	SM P/ MT s	SM A/ SM K/ MA	D1 / D2 / D3	D4/ S1	S2 / Pro fesi	S3	PN S	Pe g-Inst - Pem	TNI / PO LRI	BU MN / BU MD	Sw ast a	Wir aus aha	Pet ani / RT	Pel ajar / Ma has isw a		Lai nny a
		1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1			1		1							1												1		lebih baik lagi dalam pelayanan
2		1						1				1										1				pelayanan dalam antrian pengambilan obat sangat lambat, mungkin perlu penambahan anggota
3			1		1									1										1		dalam penanganan pasien cepat tanggap, fasilitas sarana dan prasarana harus lebih memadai
4		1						1				1								1						la,ma dalam pelayanan
5		1				1					1													1		semoga lebih baik lagi, antrian obat terlalu lambat, dokternya datang terlalu siang
6			1				1									1									1	melaksanakan tugas yang baik sesuai kemampuan kita
7			1					1				1												1		kalaupun bisa ada penambahan dokter ahli lagi
8			1					1			1											1				agar pasien lekas sembuh dan di obat yang terbaik
9			1			1						1												1		pelayanannya sudah cukup baik, semoga bisa dipertahankan dan terus mengutamakan kesembuhan pasien
10			1		1							1												1		sesuai harapan layanan yang sangat baik dalam suatu hal dan melayani yang sangat baik
11			1					1				1				1										tepat waktu
12			1				1			1														1		-
13		1							1					1		1										-









83		1				1				1											1	-		
84		1				1				1											1	kami senang agar pelayanan RS ini cukup memuaskan		
85			1		1					1											1	-		
86			1	1						1												1	-	
87			1			1				1												1	-	
88			1			1				1												1	-	
89				1			1				1												1	-
90				1						1													1	-
91			1				1				1												1	-
92			1					1														1	pelayanan agar dipercepat	
93				1			1				1												1	-
94			1					1				1											1	perlu ditingkatkan
95			1			1						1											1	perbaiki fasilitas yang berkurang, dokternya diperbanyak, pelayanan diperbaiki, berobat diRS mempawah susah
96			1					1				1											1	-
97				1		1						1											1	saran saya lebih tingkatkan lagi dalam menyampaikan informasi sopan dan santun sikit jak lagi, terimakasih
98			1		1							1											1	-
99				1			1				1												1	-
100				1				1				1											1	saya ingin sekali mengambil obat supaya tidak terlalu lambat kami menunggu
101			1		1							1											1	-





