



LAPORAN
KEGIATAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN

Tim Penyusun:
Dr. Ria Ariany, M.Si (Ketua)
Kusdarini, SIP, MPA (Anggota)
Misnar Sitriwanti, S.AP. M.Si (Anggota)



Lembaga Penelitian dan Pengabdian
kepada Masyarakat (LPPM)
Universitas Andalas
2022

TA 2022

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

RSUD Dr. Muhammad Zein Painan merupakan unit organisasi bersifat khusus dalam penyelenggaraan layanan kesehatan secara Profesional, memiliki otonomi dalam pengelolaan keuangan, pengelolaan-pengelolaan barang milik daerah dan pengelolaan bidang kepegawaian serta menerapkan pola pengelolaan keuangan BLUD sesuai ketentuan perundang-undangan. Struktur Organisasi RSUD Dr. Muhammad Zein Painan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 2 Tahun 2021 tentang perubahan atas Peraturan Daerah No.8 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 142 Tahun 2021 tentang Pembentukan Kedudukan susunan Organisasi tugas dan fungsi serta tata kerja unit Pelaksana teknis Daerah RSUD Dr. Muhammad Zein Painan yang menyatakan bahwa RSUD Dr. Muhammad Zein Painan merupakan RSUD Kelas C sebagai organisasi bersifat khusus pada Dinas Kesehatan.

Dalam kerangka Reformasi Birokrasi dalam mewujudkan *good governance*, pelayanan publik dituntut untuk mengarah pada pelayanan yang berkualitas. Oleh karenanya sangatlah tepat konsep kualitas pelayanan publik yang hendaknya dijadikan sandaran bagi aparatur birokrat dalam memberikan pelayanan, seperti pada konsep Pelayanan Sepenuh Hati (Patton, 1997). Layanan Sepenuh Hati merupakan layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan (Patton, 1998). Konsep layanan inipun lebih berorientasi pada pengembangan dan penataan kembali individu aparatur yang berinteraksi langsung dengan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan.

Konsep layanan ini difokuskan pada bagaimana menciptakan aparatur yang mampu menjadikan tugas melayani masyarakat, tidak lagi sebagai kewajiban melainkan sebagai kebutuhan individu aparatur negara yang harus dipenuhi. Adapun nilai yang diusung Patton dalam konsep Layanan Sepenuh Hati ini sebagai berikut:

1. *Passionate* (gairah), ini menghasilkan semangat yang besar terhadap pekerjaan, diri sendiri, dan orang lain. Antusiasme dan perhatian yang dibawakan pada

layanan sepenuh hati akan membedakan bagaimana memandang diri sendiri dan pekerjaan dari tingkah laku dan cara memberikan layanan kepada konsumen. Gairah berarti menghadirkan kehidupan dan vitalitas dalam pekerjaan.

2. *Progressive* (progresif), penciptaan cara baru dan menarik untuk meningkatkan layanan dan gaya pribadi. Pekerjaan apapun yang kita tekuni, jika memiliki gairah dan pola pikir yang progresif akan menjadikan pekerjaan lebih menarik. Bersikap kreatif dimulai dari berfikir, bukannya membatasi diri sendiri terhadap cara memberi layanan.
3. *Proactive* (proaktif), supaya aktif harus melibatkan pekerjaan. Banyak orang yang berdiam diri dan menunggu disuruh melakukan sesuatu bila diperlukan. Untuk mencapai kualitas layanan yang lebih bagus diperlukan inisiatif yang tepat. Nilai tambah layanan sepenuh hati merupakan alasan yang mendasari mengapa melakukan sesuatu bagi orang lain.
4. *Positive* (positif), senyum merupakan bahasa isyarat universal yang dipahami semua orang di muka bumi. Berlaku positif itu sangat menarik. Sikap ini dapat merubah suasana dan kegairahan pada hampir semua interaksi konsumen. Berlaku positif berarti seyogyanya berlaku hangat dalam menyambut para konsumen dan tidak ada pertanyaan atau permintaan yang tidak pada tempatnya.

Kemudian dikatakan Patricia Patton (1998) bahwa dalam melakukan pelayanan sepenuh hati, terdapat tiga paradigma pengikat yang sebaiknya dipahami oleh aparatur, yaitu:

1. Bagaimana memandang diri sendiri, aparatur harus menyadari bahwa harga diri bukan diukur dari apa yang dimiliki dan apa pekerjaan seseorang. Jika menganggap dirinya tidak berharga hanya karena melihat apa yang dimilikinya maka hal ini akan memunculkan perilaku negatif.
2. Bagaimana memandang orang lain, aparatur harus mau membaur dan tahu apa kebutuhan konsumennya. Dalam hal ini aparatur dituntut tidak diskriminasi menganggap konsumen sebagai manusia yang perlu dilayani serta profesional dalam menyelesaikan tugasnya.
3. Bagaimana memandang pekerjaan, aparatur harus menganggap pekerjaannya sebagai hal yang penting, sehingga dalam melaksanakan pekerjaannya aparatur benar-benar merasa memiliki pekerjaan tersebut dan mengerjakannya dengan melibatkan perasaannya.

BAB 2

MANFAAT DAN RUANG LINGKUP KEGIATAN

2.1. Manfaat Kegiatan

Kegiatan SKM ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Unit layanan terkait dapat mengetahui gambaran tingkat kinerja organisasinya dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan Publik.
2. Kabupaten Pesisir Selatan dan RSUD Dr. Muhammad Zein Painan dapat menetapkan Kebijakan dan upaya-upaya strategis dalam rangka meningkatkan Kualitas Pelayanan kesehatan Publik di unit terkait.
3. Masyarakat atau *stakeholders* lainnya dapat mengetahui kinerja RSUD Dr. Muhammad Zein Painan yang merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan publik milik pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan.

2.2. Ruang Lingkup Kegiatan

Ruang lingkup Kegiatan SKM ini secara umum adalah melakukan survei untuk mengukur Kepuasan Masyarakat Kabupaten Pesisir Selatan terhadap Pelayanan kesehatan publik yang diberikan oleh RSUD Dr. Muhammad Zein Painan. Sesuai dengan Kerangka Acuan Kerja yang dijadikan Pedoman dalam pelaksanaan kegiatan ini, ruang lingkup kegiatan ini pada pelayanan kesehatan publik di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan terbagi atas layanan IGD, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Instalasi Rekam Medis , Instalasi Rehabilitasi Medik, Instalasi Rawat Inap, dan Instalasi Penunjang Medis. Acuan yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan ini adalah 9 unsur pelayanan yang diturunkan kedalam berbagai pertanyaan sesuai unsur yang disebutkan dalam Per.Men.PAN & RB No.14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Pemilihan Lokus Penelitian

Sebagai lokus penelitian adalah Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, IGD, Instalasi Instalasi Rekam Medis , Instalasi Rehabilitasi Medik, dan Instalasi Penunjang Medis. Ditentukannya lokus penelitian pada unit pelayanan kesehatan publik tersebut sesuai dengan kesepakatan dengan pihak manajemen RSUD Dr. Muhammad Zein Painan serta tujuan dari kegiatan ini yakni, tersusunnya Laporan hasil SKM pada RSUD Dr. Muhammad Zein Painan sebagai salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan publik di Kabupaten Pesisir Selatan.

3.2. Jenis dan Sumber Data

Studi ini menggunakan metode campuran yaitu pendekatan kuantitatif dan kualitatif, dimana kedua pendekatan tersebut dikombinasikan dengan pencatatan sumber data utama dilakukan dengan wawancara responden dan juga pengamatan sesuai dengan yang dilakukan pada teknik kualitatif. Sesuai dengan yang dikatakan Lofland dan Lofland (dalam Moleong, 1995) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya data tambahan seperti dokumen, foto dan data sekunder lainnya juga menjadi pendukung utama dalam proses pengumpulan data.

Sementara itu, sumber data utama kuantitatif diperoleh dengan menyebarkan sejumlah kuesioner pada masyarakat yang sedang melakukan proses pelayanan kesehatan di unit kerja terpilih. Dengan kata lain ada terdapat sejumlah kuesioner sebagai data statistik yang berisi tentang profil responden dan 9 lingkup layanan publik yang dipecah kedalam berbagai pertanyaan yang telah disepakati.

3.3. Teknik Pemilihan Responden dan Pengumpulan Data

Pemilihan responden dilakukan dengan menemukan warga masyarakat yang sedang terlibat dalam proses pelayanan kesehatan di lokasi penelitian. Surveyor mencari responden secara spontan tanpa direncanakan sebelumnya. Artinya, pemilihan responden dilakukan secara acak tanpa melihat usia, pekerjaan, jenis kelamin dan jenis pelayanan responden.

Survei lapangan dengan menyebarkan sejumlah kuisisioner dan proses analisis hasil survey dilakukan dalam rentang waktu yang telah ditetapkan. Khusus untuk kegiatan survey penyebaran kuesioner dilapangan dimulai pada tanggal 3 November - 25 Desember 2022.

BAB 4

PROFIL RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MUHAMMAD ZEIN PAINAN

4.1. Sejarah RSUD Dr. Muhammad Zein Painan

Didirikan pada tahun 1930 dengan nama Rumah Sakit Pembantu yang dibangun oleh Pemerintah Kolonial Belanda. Mulai beroperasi pada tahun tersebut dengan beberapa orang tenaga perawat dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat bagi penderita asma, TBC dan malaria, karena pada saat itu pada umumnya masyarakat Pesisir Selatan cenderung menderita penyakit tersebut. Setelah Indonesia merdeka Rumah Sakit ini diserahkan kepada Pemerintah Indonesia dan dengan demikian maka seluruh pendanaan Rumah Sakit dibantu oleh Pemerintah Pusat, Propinsi dan Kabupaten dengan status RSU tipe D. Sejalan dengan perkembangan pembangunan di bidang kesehatan, maka pada tahun 1970-an Rumah Sakit ini sudah dilengkapi dengan tenaga medis, keperawatan, non keperawatan, dan non medis serta alat-alat penunjang lainnya.

Berdasarkan SK Menkes RI No. 51/Menkes/Sk/I/79 tanggal 2 Februari 1979, sebagai Rumah Sakit Kelas D dengan kepemilikan Pemda Tk.I. Dengan Keputusan Menkes tanggal 15 Desember 1993 Nomor 1154/Menkes/SK/XII/1993 menjadi kelas C milik Pemda Tingkat II Kabupaten Pesisir Selatan dengan tempat tidur sebanyak 53 buah.

Nama Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Muhammad Zein Painan diangkat dari nama seorang dokter pertama dan putera daerah Pesisir Selatan yang lahir di Bayang. Beliau menjadi dokter pada tahun 1940-an ditengah - tengah zaman penjajahan Belanda dimana pada masa itu tenaga medis dan para medis sangat terbatas sedangkan jumlah penduduk yang mempunyai masalah kesehatan cukup banyak di Pesisir Selatan, sehingga kehadiran beliau sebagai seorang dokter dirasakan sangat besar manfaatnya bagi masyarakat Pesisir Selatan pada saat itu. Dalam menjalankan profesi kedokterannya, Dr. Muhammad Zein memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cara memberikan pertolongan dan pengobatan dari rumah ke rumah, melakukan upaya-upaya seperti membentuk kelompok masyarakat dengan kegiatan mencegah dan menanggulangi jenis - jenis penyakit tertentu, melakukan kegiatan berupa penyuluhan gerakan sadar lingkungan serta kegiatan lainnya yang bersifat promotif dan preventif. Sehingga untuk mengenang jasa - jasa Dr. Muhammad Zein, maka Pemerintah Daerah Kab. Pesisir Selatan mengusulkan kepada DPRD Pesisir Selatan untuk diabadikan namanya menjadi nama Rumah Sakit Umum Daerah Pesisir Selatan.

BAB 5

PROFIL RESPONDEN RSUD DR. MUHAMMAD ZEIN PAINAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sudah dilakukan pada RSUD Dr. Muhammad Zein Painan selama Bulan 3 November - 25 Desember 2022. Untuk lebih detailnya tentang pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada RSUD Dr. Muhammad Zein Painan dilihat dari hasil yang diperoleh berdasarkan tabel yang dikelompokkan berdasar umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan jenis pembayaran, yang akan di jelaskan seperti berikut ini:

5.1. Profil Responden Instalasi Gawat Darurat

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang profil responden Instalasi Gawat Darurat seperti terlihat pada tabel-tabel berikut ini:

5.1.1. Profil Responden Instalasi Gawat Darurat Berdasarkan Rentang Usia

Dari hasil survei dari 55 orang responden berdasarkan rentang usia responden di Instalasi Gawat darurat (IGD) RSUD Dr. Muhammad Zein Painan seperti yang terlihat pada tabel 5.1.1 berikut ini:

Tabel 5.1.1. Profil Responden Instalasi Gawat Darurat Rentang Usia

No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	17-27 tahun	9	16.4
2	28-37 tahun	13	23.6
3	38-47 tahun	15	27.3
4	48-57 tahun	12	21.8
5	> 57 tahun	6	10.9
	Total	55	100.0

Sumber: Olahan Peneliti 2022

Berdasarkan tabel 5.1.1. diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang merupakan pengguna layanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Muhammad Zein Painan terbanyak adalah kelompok usia 38-47 tahun yaitu sebanyak 15 orang (27,3%), untuk urutan kedua kelompok usia 28-37 tahun sebanyak 13 orang (23,6%), untuk urutan ketiga adalah kelompok usia 48-57 tahun sebanyak 12 orang (21,8%), urutan keempat adalah kelompok usia 17-27 tahun sebanyak 9 orang (16,4%), sedangkan urutan kelima atau terendah adalah kelompok usia >57 tahun sebanyak 6 orang (10,9%).

BAB 6

LAPORAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Bab ini akan menjelaskan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Dr. Muhammad Zein Painan. Pada unit kerja pelayanan ini, ditetapkan sebanyak 1000 orang responden guna menjawab pertanyaan yang tersebar pada 6 instalasi yang ada dan dituangkan dalam beberapa kriteria penilaian antara lain Indeks per unsur Pelayanan dan Prioritas peningkatan Kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui nilai kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel standar penilaian berikut ini :

Tabel 6.1. Standar penilaian

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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 : Permenpan Nomor 14 Tahun 2017

6.1. Instalasi Gawat Darurat (IGD)

Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Instalasi IGD RSUD Dr. Muhammad Zein Painan dapat dilihat pada tabel 6.1.1 berikut ini:

Tabel 6.1.1. Survei Kepuasan Masyarakat Pada Instalasi IGD Dr. Muhammad Zein Painan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai Interval Konversi (NIK)
1	Kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan (Unsur ke-1)	220	4,000	0,190
2	Kemudahan prosedur pelayanan (Unsur ke-2)	220	4,000	0,190
3	Lamanya waktu penyelesaian pelayanan (Unsur ke-3)	220	4,000	0,190
4	Ketepatan waktu jadwal pelayanan (Unsur ke-4)	220	4,000	0,190
5	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (Unsur ke-5)	220	4,000	0,190
6	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang diharapkan (Unsur ke-6)	218	3,964	0,189
7	Kemampuan petugas dalam melayani (Unsur ke-7)	220	4,000	0,190
8	Cara komunikasi petugas layanan (Unsur ke-8)	211	3,836	0,183
9	Kedisiplinan petugas selama proses pelayanan berlangsung (Unsur ke-9)	220	4,000	0,190
10	Kerapihan petugas dalam melayani di RSUD (Unsur ke-10)	220	4,000	0,190
11	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-11)	214	3,891	0,185
12	Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-12)	220	4,000	0,190
13	Ketersediaan pengaduan pelayanan di RSUD (Unsur ke-13)	149	2,709	0,129
14	Ketersediaan prasarana penunjang (ruang tunggu, mushala, toilet, kantin, dll.) di RSUD (Unsur ke-15)	189	3,436	0,164
15	Kelayakan prasarana penunjang (misal: ruang tunggu, mushala, toilet, kantin, dll.) di RSUD (Unsur ke-16)	193	3,509	0,167
16	Ketersediaan sarana penunjang (misal: kursi, tempat sampah, dll.) di RSUD (Unsur ke-17)	196	3,564	0,170
17	Kelayakan sarana penunjang (misal: kursi, tempat sampah, tempat tidur lemari dll) di RSUD (Unsur ke-18)	200	3,636	0,173
18	Kebersihan lingkungan pelayanan (Unsur ke-19)	220	4,000	0,190
19	Kemudahan mendapatkan informasi (Unsur ke-20)	220	4,000	0,190
20	Fungsi customer service di RSUD (Unsur ke-21)	220	4,000	0,190
21	Waktu tanggap/ <i>respon time</i> pelayanan di IGD (Unsur ke-28)	220	4,000	0,190
TOTAL		4430	80,545	3,834
Total Nilai Konversi (NIK)		3,834		
Total Nilai Konversi (NIK) x 25		95,85		
Mutu Pelayanan		A		
Kinerja Pelayanan		Sangat Baik		

Sumber : data olahan peneliti, 2022

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada Instalasi IGD pada RSUD Dr. Muhammad Zein Painan diperoleh nilai **95,85** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Tabel 6.2.2.1 Survei Kepuasan Masyarakat Pada Klinik Kebidanan Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Muhammad Zein Painan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai Interval konversi (NIK)
1	Kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan (Unsur ke-1)	40	4,000	0,200
2	Kemudahan prosedur pelayanan (Unsur ke-2)	40	4,000	0,200
3	Lamanya waktu penyelesaian pelayanan (Unsur ke-3)	35	3,500	0,175
4	Ketepatan waktu jadwal pelayanan (Unsur ke-4)	35	3,500	0,175
5	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (Unsur ke-5)	40	4,000	0,200
6	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang diharapkan (Unsur ke-6)	39	3,900	0,195
7	Kemampuan petugas dalam melayani (Unsur ke-7)	40	4,000	0,200
8	Cara komunikasi petugas layanan (Unsur ke-8)	40	4,000	0,200
9	Kedisiplinan petugas selama proses pelayanan berlangsung (Unsur ke-9)	40	4,000	0,200
10	Kerapihan petugas dalam melayani di RSUD (Unsur ke-10)	40	4,000	0,200
11	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-11)	40	4,000	0,200
12	Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-12)	40	4,000	0,200
13	Ketersediaan pengaduan pelayanan di RSUD (Unsur ke-13)	29	2,900	0,145
14	Ketersediaan prasarana penunjang (ruang tunggu, mushala, toilet, kantin, dll.) di RSUD (Unsur ke-15)	26	2,600	0,130
15	Kelayakan prasarana penunjang (misal: ruang tunggu, mushala, toilet, kantin, dll.) di RSUD (Unsur ke-16)	27	2,700	0,135
16	Ketersediaan sarana penunjang (misal: kursi, tempat sampah, dll.) di RSUD (Unsur ke-17)	27	2,700	0,135
17	Kelayakan sarana penunjang (misal: kursi, tempat sampah, tempat tidur lemari dll) di RSUD (Unsur ke-18)	24	2,400	0,120
18	Kebersihan lingkungan pelayanan (Unsur ke-19)	30	3,000	0,150
19	Kemudahan mendapatkan informasi (Unsur ke-20)	40	4,000	0,200
20	Fungsi customer service di RSUD (Unsur ke-21)	40	4,000	0,200
TOTAL		712	71,200	3,560
Total Nilai Konversi (NIK)		3,560		
Total Nilai Konversi (NIK) x 25		89,00		
Mutu Pelayanan		A		
Kinerja Pelayanan		Sangat Baik		

Sumber : data olahan peneliti, 2022

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada Klinik Kebidanan Instalasi Rawat Jalan pada RSUD Dr. Muhammad Zein Painan diperoleh nilai **89,00** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 20 unsur pada Klinik Kebidanan Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Muhammad Zein Painan dapat dilihat pada tabel 6.2.2.2 berikut:

Tabel 6.2.11.1 Survei Kepuasan Masyarakat Pada Klinik Jiwa Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Muhammad Zein Painan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai Interval konversi (NIK)
1	Kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan (Unsur ke-1)	119	3,967	0,198
2	Kemudahan prosedur pelayanan (Unsur ke-2)	119	3,967	0,198
3	Lamanya waktu penyelesaian pelayanan (Unsur ke-3)	101	3,367	0,168
4	Ketepatan waktu jadwal pelayanan (Unsur ke-4)	103	3,433	0,172
5	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (Unsur ke-5)	120	4,000	0,200
6	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang diharapkan (Unsur ke-6)	117	3,900	0,195
7	Kemampuan petugas dalam melayani (Unsur ke-7)	115	3,833	0,192
8	Cara komunikasi petugas layanan (Unsur ke-8)	116	3,867	0,193
9	Kedisiplinan petugas selama proses pelayanan berlangsung (Unsur ke-9)	119	3,967	0,198
10	Kerapihan petugas dalam melayani di RSUD (Unsur ke-10)	120	4,000	0,200
11	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-11)	117	3,900	0,195
12	Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-12)	120	4,000	0,200
13	Ketersediaan pengaduan pelayanan di RSUD (Unsur ke-13)	79	2,633	0,132
14	Ketersediaan prasarana penunjang (ruang tunggu, mushala, toilet, kantin, dll.) di RSUD (Unsur ke-15)	99	3,300	0,165
15	Kelayakan prasarana penunjang (misal: ruang tunggu, mushala, toilet, kantin, dll.) di RSUD (Unsur ke-16)	100	3,333	0,167
16	Ketersediaan sarana penunjang (misal: kursi, tempat sampah, dll.) di RSUD (Unsur ke-17)	109	3,633	0,182
17	Kelayakan sarana penunjang (misal: kursi, tempat sampah, tempat tidur lemari dll) di RSUD (Unsur ke-18)	98	3,267	0,163
18	Kebersihan lingkungan pelayanan (Unsur ke-19)	110	3,667	0,183
19	Kemudahan mendapatkan informasi (Unsur ke-20)	117	3,900	0,195
20	Fungsi customer service di RSUD (Unsur ke-21)	114	3,800	0,190
TOTAL		2212	73,733	3,687
Total Nilai Konversi (NIK)		3,687		
Total Nilai Konversi (NIK) x 25		92,17		
Mutu Pelayanan		A		
Kinerja Pelayanan		Sangat Baik		

Sumber : data olahan peneliti, 2022

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada Klinik Jiwa Instalasi Rawat Jalan pada RSUD Dr. Muhammad Zein Painan diperoleh nilai **92,17** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 20 unsur pada Klinik Jiwa Instalasi Rawat Jalan RSUD Dr. Muhammad Zein Painan dapat dilihat pada tabel 6.2.11.2 berikut:

6.5.4. Ruang Anak

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruang Anak di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan dapat dilihat pada tabel 6.5.4.1 berikut:

Tabel 6.5.4.1. Survei Kepuasan Masyarakat Pada Ruang Anak di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai Interval Konversi (NIK)
1	Kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan (Unsur ke-1)	80	4.000	0.200
2	Kemudahan prosedur pelayanan (Unsur ke-2)	80	4.000	0.200
3	Lamanya waktu penyelesaian pelayanan (Unsur ke-3)	78	3.900	0.195
4	Ketepatan waktu jadwal pelayanan (Unsur ke-4)	79	3.950	0.198
5	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (Unsur ke-5)	80	4.000	0.200
6	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang diharapkan (Unsur ke-6)	78	3.900	0.195
7	Kemampuan petugas dalam melayani (Unsur ke-7)	80	4.000	0.200
8	Cara komunikasi petugas layanan (Unsur ke-8)	80	4.000	0.200
9	Kedisiplinan petugas selama proses pelayanan berlangsung (Unsur ke-9)	78	3.900	0.195
10	Kerapihan petugas dalam melayani di RSUD (Unsur ke-10)	80	4.000	0.200
11	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-11)	75	3.750	0.188
12	Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-12)	70	3.500	0.175
13	Ketersediaan pengaduan pelayanan di RSUD (Unsur ke-13)	44	2.200	0.110
14	Ketersediaan prasarana penunjang (ruang tunggu, mushala, toilet, kantin, dll.) di RSUD (Unsur ke-15)	72	3.600	0.180
15	Kelayakan prasarana penunjang (misal: ruang tunggu, mushala, toilet, kantin, dll.) di RSUD (Unsur ke-16)	73	3.650	0.183
16	Ketersediaan sarana penunjang (misal: kursi, tempat sampah, dll.) di RSUD (Unsur ke-17)	74	3.700	0.185
17	Kelayakan sarana penunjang (misal: kursi, tempat sampah, tempat tidur lemari dll) di RSUD (Unsur ke-18)	75	3.750	0.188
18	Kebersihan lingkungan pelayanan (Unsur ke-19)	80	4.000	0.200
19	Kemudahan mendapatkan informasi (Unsur ke-20)	80	4.000	0.200
20	Fungsi customer service di RSUD (Unsur ke-21)	80	4.000	0.200
Total		1516	75.800	3.790
Total Nilai Konversi (NIK)		3.790		
Total Nilai Konversi (NIK) x 25		94.75		
Mutu Pelayanan		A		
Kinerja Pelayanan		Sangat Baik		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2022

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2022

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada layanan Penunjang Medis di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan diperoleh nilai **93,64** dengan mutu pelayanan A atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**. Penilaian kinerja 20 unsur pada layanan Penunjang Medis di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan dapat dilihat pada tabel 6.6.8.2 berikut :

Tabel 6.6.8.24 Kinerja Pelayanan 20 Unsur Pada Penunjang Medis di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan

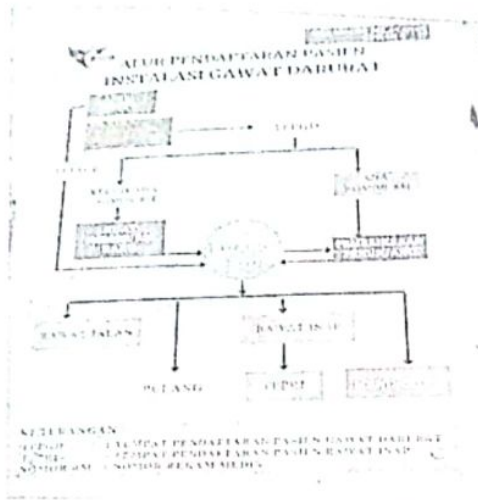
No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai SKM Per Unsur	Kinerja Pelayanan
1	Kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan (Unsur ke-1)	1223	3.997	99.92	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan (Unsur ke-2)	1223	3.997	99.92	Sangat Baik
3	Lamanya waktu penyelesaian pelayanan (Unsur ke-3)	1128	3.686	92.16	Sangat Baik
4	Ketepatan waktu jadwal pelayanan (Unsur ke-4)	1194	3.902	97.55	Sangat Baik
5	Kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (Unsur ke-5)	1215	3.971	99.26	Sangat Baik
6	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang diharapkan (Unsur ke-6)	1187	3.879	96.98	Sangat Baik
7	Kemampuan petugas dalam melayani (Unsur ke-7)	1184	3.869	96.73	Sangat Baik
8	Cara komunikasi petugas layanan (Unsur ke-8)	1178	3.850	96.24	Sangat Baik
9	Kedisiplinan petugas selama proses pelayanan berlangsung (Unsur ke-9)	1194	3.902	97.55	Sangat Baik
10	Kerapihan petugas dalam melayani di RSUD (Unsur ke-10)	1213	3.964	99.10	Sangat Baik
11	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-11)	1149	3.755	93.87	Sangat Baik
12	Kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-12)	1187	3.879	96.98	Sangat Baik
13	Ketersediaan pengaduan pelayanan di RSUD (Unsur ke-13)	648	2.118	52.94	Tidak Baik
14	Ketersediaan prasarana penunjang (ruang tunggu, mushala, toilet, kantin, dll.) di RSUD (Unsur ke-15)	1088	3.556	88.89	Sangat Baik
15	Kelayakan prasarana penunjang (misal: ruang tunggu, mushala, toilet, kantin, dll.) di RSUD (Unsur ke-16)	1081	3.533	88.32	Sangat Baik
16	Ketersediaan sarana penunjang (misal: kursi, tempat sampah, dll.) di RSUD (Unsur ke-17)	1090	3.562	89.05	Sangat Baik
17	Kelayakan sarana penunjang (misal: kursi, tempat sampah, tempat tidur, lemari dll) di RSUD (Unsur ke-18)	1081	3.533	88.32	Sangat Baik
18	Kebersihan lingkungan pelayanan (Unsur ke-19)	1212	3.961	99.02	Sangat Baik
19	Kemudahan mendapatkan informasi (Unsur ke-20)	1223	3.997	99.92	Sangat Baik
20	Fungsi customer service di RSUD (Unsur ke-21)	1224	4.000	100.00	Sangat Baik
TOTAL		22922	74.908		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2022

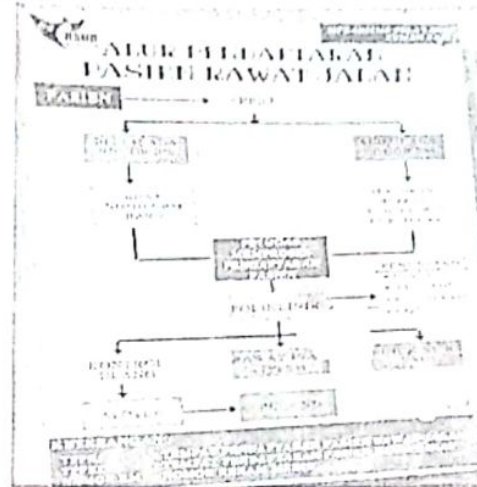
Dari Tabel 6.6.8.2, dapat disimpulkan bahwa responden pada layanan Penunjang Medis di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan ini sudah sangat puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 20 unsurnya, mayoritas kinerja unsur pelayanannya adalah Sangat Baik.

Foto 6.10.1 Ketersediaan Sarana Informasi Layanan

Informasi Alur Pendaftaran Pasien IGD



Informasi Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan



Informasi Persyaratan Pelayanan Kesehatan

SYARAT PENDAFTARAN PELAYANAN KESEHATAN	
SYARAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN PASIEN BARU 1. Surat Revisi dari Puskesmas/Klinik 2. KTP/Kartu Keluarga 3. Kartu BPJS PASIEN LAMA 1. Surat Revisi dari Puskesmas/Klinik 2. KTP/Kartu Keluarga 3. Kartu BPJS 4. Kartu Revisi/Kartu Revisi PASIEN UMUM 1. KTP/Kartu Keluarga PASIEN LAMA 1. KTP/Kartu Keluarga 2. Kartu Revisi/Kartu Revisi	SYARAT PENDAFTARAN PASIEN IGD PASIEN BARU 1. Surat Revisi dari Puskesmas/Klinik 2. KTP/Kartu Keluarga 3. Kartu BPJS PASIEN LAMA 1. Surat Revisi dari Puskesmas/Klinik 2. KTP/Kartu Keluarga SYARAT MENURUT SURAT-SURAT 1. Surat Revisi dari Puskesmas/Klinik 2. KTP/Kartu Keluarga 3. Kartu BPJS 4. Kartu Revisi/Kartu Revisi 5. Surat Revisi dari Puskesmas/Klinik 6. Surat Revisi dari Puskesmas/Klinik 7. Surat Revisi dari Puskesmas/Klinik 8. Surat Revisi dari Puskesmas/Klinik 9. Surat Revisi dari Puskesmas/Klinik 10. Surat Revisi dari Puskesmas/Klinik

Informasi Tarif Pelayanan Kesehatan

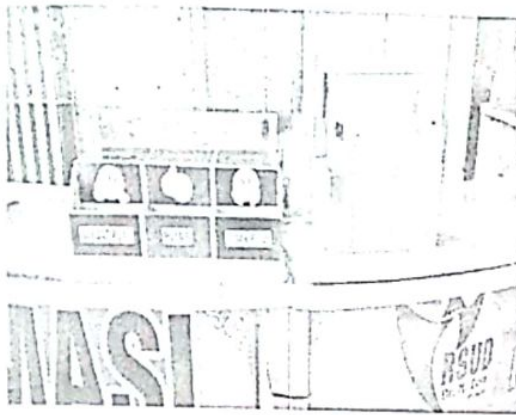
TARIF PELAYANAN	
SESUAI PERATURAN DAERAH KABUPATEN PASURUBAN PERATURAN DAERAH NOMOR 1 TAHUN 2012 TENTANG KESEHATAN JANGKA LAMBAH	
KARIS PELAYANAN POLIKLINIK SPESIALIS Pasien Baru : Rp21.500,- Pasien Lama : Rp17.500,-	
KARIS PELAYANAN POLIKLINIK UMUM/GIGI Pasien Baru : Rp14.500,- Pasien Lama : Rp12.500,-	
AKOMODASI UMUM KLAS II : Rp30.000,-/hari KLAS III : Rp20.000,-/hari KLAS IV : Rp10.000,-/hari KLAS V : Rp5.000,-/hari KLAS VI : Rp2.500,-/hari KLAS VII : Rp1.500,-/hari KLAS VIII : Rp1.000,-/hari KLAS IX : Rp500,-/hari KLAS X : Rp250,-/hari	

Sumber: dokumentasi peneliti, 2022

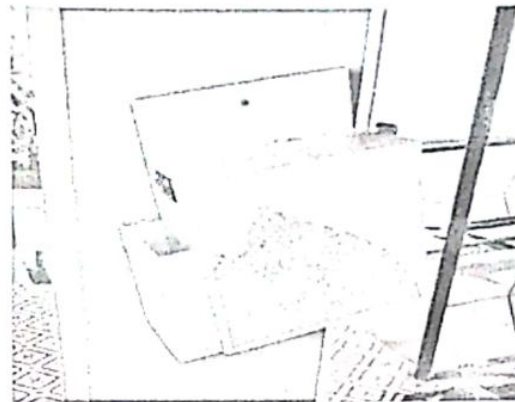
Selanjutnya, terdapat 2 unsur yang berada pada kelompok skor indeks 3 (3522-3661) yaitu unsur kelayakan sarana penunjang (misal: kursi, tempat sampah, tempat tidur lemari dll) di RSUD (Unsur ke-18) memperoleh skor sebesar 3581, dan unsur ketersediaan sarana penunjang (misal: kursi, tempat sampah, dll) di RSUD (Unsur ke-17) memperoleh skor sebesar 3522. Penilaian masyarakat terhadap ke dua unsur tersebut berada pada kelompok menengah atau masih banyak masyarakat menyatakan cukup memuaskan, sehingga masih perlu ditingkatkan pada masa yang akan datang. Analisis lebih detail dari kedua unsur ini akan di uraikan pada sub bab berikutnya.

Foto 6.11.1 Ketersediaan Sarana dan Prasarna Pengaduan Pelayanan di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan

Kotak saran didepan pusat informasi



Kotak saran yang tidak dilengkapi Alat Tulis



Penempatan Informasi Alur Proses Pengaduan Masyarakat dibelakang tempat duduk sehingga tidak terlihat jelas oleh masyarakat



Ruang Informasi yang digabung sebagai ruang unit pengaduan layanan saat ini



Sumber: dokumentasi peneliti, 2022

2. Ketersediaan prasarana penunjang (ruang tunggu, mushala, toilet, kantin, dll.) di RSUD (Unsur ke-15)

Berdasarkan hasil dari 1000 orang yang di survey terhadap unsur Ketersediaan prasarana penunjang (ruang tunggu, mushala, toilet, kantin, dll.) di RSUD (Unsur ke-15) adalah 521 orang (52,1%) menyatakan Tersedia dan sangat memadai, 401 orang (40,1%) menyatakan Tersedia dan cukup memadai, dan 78 orang (7,8%) menyatakan Tersedia tapi kurang memadai. Dari hasil survey ini, sebagian besar responden menilai bahwa Prasarana penunjang seperti ruang tunggu, mushala, toilet, kantin, dll tersedia dan sangat memadai. Beberapa alasan responden terhadap unsur ini adalah:

Foto 6. 11.2 Kelayakan Prasarana Penunjang Pelayanan

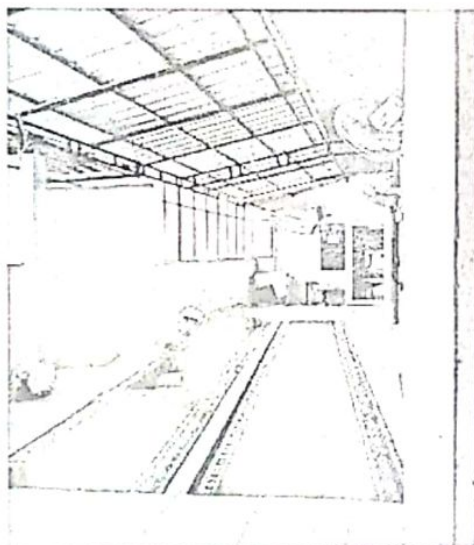
Ruang Tunggu Klinik Kebidanan dan
Klinik Bedah yang Berada di Koridor
RS

Ruang Tunggu Klinik Jantung



Mushola

Tempat Wudhu yang terbuka



Sumber: dokumentasi peneliti, 2022

4. Ketersediaan sarana penunjang (missal: kursi, tempat sampah, dll.) di RSUD (Unsur ke-17)

Berdasarkan hasil dari 1000 orang yang di survey terhadap unsur Ketersediaan sarana penunjang (missal: kursi, tempat sampah, dll.) di RSUD (Unsur ke-17) adalah 582 orang (58,2%) menyatakan Tersedia dan sangat memadai, 358 orang (35,8%) menyatakan

BAB 7

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1. Kesimpulan

Dengan telah dilakukannya kegiatan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada RSUD Dr. Muhammad Zein Painan, sudah masuk dalam kategori mutu pelayanan A atau **Sangat Baik**. Hasil penilaian untuk masing-masing instalasi yaitu Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Instalasi Rekam Medis , Instalasi Rehabilitasi Medik, Instalasi Rawat Inap, dan Instalasi Penunjang Medis, dan RSUD Dr. Muhammad Zein Painan adalah sebagai berikut:

1. Instalasi Gawat Darurat memperoleh nilai SKM sebesar **95,85** mutu A dan kinerja pelayanan **Sangat Baik**.
2. Instalasi Rawat Jalan memperoleh nilai SKM sebesar **91,89** mutu A dan kinerja pelayanannya **Sangat Baik**.
3. Instalasi Instalasi Rekam Medis memperoleh nilai SKM sebesar **95,03** mutu A dan kinerja pelayanannya **Sangat Baik**.
4. Instalasi Rehabilitasi Medik memperoleh nilai SKM sebesar **94,26** mutu A dan kinerja pelayanannya **Sangat Baik**.
5. Instalasi Rawat Inap memperoleh nilai SKM sebesar **93,34** mutu A dan kinerja pelayanannya **Sangat Baik**.
6. Instalasi Penunjang Medis memperoleh nilai SKM sebesar **93,64** mutu A dan kinerja pelayanannya **Sangat Baik**.
7. RSUD Dr. Muhammad Zein Painan memperoleh nilai SKM sebesar **93,33** mutu A dan kinerja pelayanannya **Sangat Baik**.

Adapun penilaian masyarakat terkait 5 kelompok kategori layanan yaitu :

1. Kategori Ketentuan Layanan yang mencakup 3 unsur dan berada pada kelompok skor indeks 1 (3902-3990) yaitu unsur kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan (Unsur ke-1) dan unsur kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan (Unsur ke-5) memperoleh skor sama masing-masingnya

sebesar 3990. Selanjutnya, terdapat 1 unsur lainnya yaitu unsur kemudahan prosedur pelayanan (Unsur ke-2) memperoleh skor 3974. Penilaian masyarakat terhadap ke-3 unsur tersebut adalah sangat memuaskan, sehingga harus dipertahankan pada masa yang akan datang. Semua persyaratan pelayanan yang diminta ke pasien telah sesuai dengan ketentuan. Selain itu, informasi tentang persyaratan pelayanan telah ada tersedia diberbagai area di rumah sakit. Mayoritas pasien adalah pasien lama dan berulang, sehingga syarat dan ketentuan sudah sangat dipahami dan sangat mudah dilengkapi. Terkait unsur biaya pelayanan, mayoritas pasien BPJS dan KIS, kecuali pasien rehabilitasi medik yang membayar dengan jenis pembiayaan umum. Namun, tarif yang ditetapkan tidak menjadi masalah oleh pasien karena terjangkau dan sesuai dengan tarif yang tertera.

2. Kategori Kapasitas dan Perilaku Petugas Pelayanan yang mencakup 6 unsur dan berada pada kelompok skor indeks berbeda yaitu kelompok skor indeks 1 dan kelompok skor indeks 2. Terdapat 1 unsur yang berada pada kelompok skor indeks 1 (3902-3990) yaitu unsur kerapian petugas dalam melayani di RSUD (Unsur ke-10) memperoleh skor sebesar 3989. Penilai masyarakat terhadap unsur tersebut adalah sangat memuaskan, sehingga harus dipertahankan pada masa yang akan datang. Petugas pelayanan telah memakai pakaian rapi dan sesuai dengan atribut yang telah ditetapkan. Kebersihan pakaian petugas layanan menimbulkan kenyamanan pasien di setiap instalasi layanan. Sedangkan 5 unsur lainnya berada pada kelompok skor indeks 2 (3763-3899) yaitu unsur kemampuan petugas dalam melayani (Unsur ke-7) memperoleh skor sebesar 3899, unsur kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-12) memperoleh skor sebesar 3896, unsur kedisiplinan petugas selama proses pelayanan berlangsung (Unsur ke-9) memperoleh skor sebesar 3893, unsur cara komunikasi petugas layanan (Unsur ke-8) memperoleh skor sebesar 3839, dan unsur kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-11) memperoleh skor sebesar 3820. Penilaian masyarakat terhadap 5 unsur ini berada pada kelompok skor indeks kedua tertinggi, mayoritas masyarakat menyatakan bahwa sangat memuaskan, sehingga harus dipertahankan pada masa yang akan datang. Walaupun penilaian ini dianggap sudah sangat baik, namun masih terdapat beberapa sikap petugas yang dikeluhkan oleh masyarakat terutama di beberapa ruang rawat inap.