

**LAPORAN KEGIATAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PARIAMAN
TAHUN ANGGARAN 2018**



Tim Penyusun :

Dr. Ria Ariany, M.Si	(Ketua)
Kusdarini, S.IP.,M.PA	(Anggota)
Misnar Sitriwanti, S.AP., M.Si.	(Anggota)

**Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
(LPPM) Universitas Andalas,
2018**

KATA PENGANTAR

Dengan segala puji syukur kami panjatkan kepada ALLAH SWT., berkat rahmat dan hidayahNYA sehingga kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman ini bisa terselesaikan sesuai dengan target yang telah ditentukan sebelumnya.

Terimakasih yang tak terhingga kami ucapkan kepada :

- Direktur RSUD Pariaman, beserta seluruh staf atas kerpercayaannya kepada Tim kami dari LPPM Universitas Andalas sebagai pelaksana kegiatan survei ini.
- Seluruh pasien dan keluarganya yang terjaring sebagai responden, atas kerjasamanya yang baik sehingga kegiatan survei ini dapat berjalan dengan lancar.
- Ketua LPPM Universitas Andalas, atas arahan-arahannya.
- Rekan-rekan tim pelaksana kegiatan ini atas kerjasamanya yang baik sehingga kegiatan survei untuk penyusunan SKM di RSUD Pariaman ini bisa terselesaikan dengan baik.

Tersusunnya laporan hasil kegiatan SKM di RSUD Pariaman ini, semoga bermanfaat dan menjadi langkah awal bagi tercapainya tujuan bersama yaitu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat melalui pembenahan-pembenahan yang akan dilakukan kedepannya.

Akhir kata, kami Tim Kegiatan dari LPPM Universitas Andalas memohon maaf apabila selama proses pelaksanaan kegiatan survei ini ada hal yang tidak berkenan. Terimakasih.

Susunan Anggota Tim :

1. Dr. Ria Ariany, M.Si (Ketua Tim)
2. Kusdarini, S.IP., M.PA. (Anggota)
3. Misnar Sitriwanti, S.AP.,M.Si. (Anggota)



Mengetahui,
Ketua LPPM Universitas Andalas,

Dr. Ir. Ing. Byang Gatot S. Dinata, MT
NIP. 19660709199203 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	x
Bab 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Maksud, Tujuan dan Sasaran dan Luaran	12
1.2.1 Maksud Kegiatan	12
1.2.2 Tujuan Kegiatan	12
1.2.3 Sasaran Kegiatan	12
1.2.4 Luaran Kegiatan	13
Bab 2 MANFAAT DAN RUANG LINGKUP KEGIATAN	14
2.1. Manfaat Kegiatan	14
2.2. Ruang Lingkup Kegiatan.....	14
Bab 3 METODE PENELITIAN	15
3.1. Pemilihan Lokus Penelitian	15
3.2.. Jenis dan Sumber Data	15
3.3. Teknik Pemilihan Responden dan Pengumpulan Data	16
3.4. Teknik Analisis Data	21
Bab 4 PROFIL Rumah Sakit Umum Daerah Pariaman.....	22
4.1. Tugas , Fungsi dan Struktur Organisasi RSUD Pariaman.....	22
4.2. Sumber Daya Manusia/Ketenagaan.....	25
4.3 Fasilitas dan Sarana	27
Bab 5 PROFIL RESPONDEN RSUD PARIAMAN	31
5.1 Profil Responden Instalasi IGD.....	31

5.1.1	Profil Responden Instalasi IGD Jalan berdasarkan Rentang Usia	31
5.1.2	Profil Responden Instalasi IGD berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
5.1.3	Profil Responden Instalasi IGD berdasarkan Tingkat Pendidikan	33
5.1.4	Profil Responden Instalasi IGD berdasarkan Pekerjaan Utama.....	35
5.1.5	Profil Responden Instalasi IGD berdasarkan Jenis Pembayaran.....	37
5.2.	Profil Responden Instalasi Rawat Jalan.....	37
5.2.1	Profil Responden Instalasi Rawat Jalan berdasarkan Rentang Usia.....	38
5.2.2	Profil Responden Instalasi Rawat Jalan berdasarkan Jenis Kelamin	39
5.2.3	Profil Responden Instalasi Rawat Jalan berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	40
5.2.4	Profil Responden Instalasi Rawat Jalan berdasarkan Pekerjaan Utama.....	42
5.2.5	Profil Responden Instalasi Rawat Jalan berdasarkan Jenis Pembayaran.....	43
5.3.	Profil Responden Instalasi Rawat Rawat Inap.....	44
5.3.1	Profil Responden Instalasi Rawat Inap berdasarkan Rentang Usia.....	44
5.3.2	Profil Responden Instalasi Rawat Inap berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
5.3.3	Profil Responden Instalasi Rawat Inap berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	47
5.3.4	Profil Responden Instalasi Rawat Inap berdasarkan Pekerjaan Utama	48
5.3.5	Profil Responden Instalasi Rawat Inap berdasarkan Jenis Pembayaran	49
5.4.	Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang	50
5.4.1	Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang berdasarkan Rentang Usia	50
5.4.2	Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang berdasarkan Jenis Kelamin	50
5.4.3	Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang berdasarkan Tingkat Pendidikan ...	53
5.4.4	Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang berdasarkan Pekerjaan Utama	55
5.4.5	Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang berdasarkan Jenis Pembayaran.....	56
5.5	Profil Responden RSUD Pariaman	57
5.5.1	Profil Responden RSUD Pariaman berdasarkan Rentang Usis.....	57
5.5.2	Profil Responden RSUD Pariaman berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
5.5.3	Profil Responden RSUD Pariaman berdasarkan Tingkat Pendidikan	60
5.5.4	Profil Responden RSUD Pariaman berdasarkan Pekerjaan Utama.....	62

5.5.5	Profil Responden RSUD Pariaman berdasarkan Jenis Pembayaran	63
Bab 6	LAPORAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	65
6.1	Survei Kepuasan Masyarakat	66
6.1.1	Survei Kepuasan Masyarakat Instalasi Gawat Darurat.....	66
6.1.2	Survei Kepuasan Masyarakat Instalasi Rawat Jalan.....	70
6.1.3	Survei Kepuasan Masyarakat Instalasi Rawat Inap	133
6.1.4	Survei Kepuasan Masyarakat Instalasi Pelayanan Penunjang	191
6.1.5	Fasilitas Parkir	208
6.1.5.1	Ketersediaan Lahan Parkir	208
6.1.5.2	Penatan Tempat Parkir Oleh Petugas Parkir	209
6.1.5.3	Petugas Parkir Membantu dalam Memarkirkan Kendaraan	210
6.1.5.4	Petugas Parkir Memberikan Tiket Parkir	212
6.1.5.5	Petugas Parkir Mengembalikan Uang Sisa Bayar Parkir	213
6.2	Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Pariaman	215
6.3	Pembahasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Pariaman	219
6.4	Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan	224
Bab 7	Kesimpulan dan Rekomendasi	237
7.1	Kesimpulan	237
7.2	Rekomendasi	241
	Daftar Pustaka	245

DAFTAR TABEL

Tabel	3.1	Daftar Sebaran Sampel RSUD Pariaman	17
Tabel	3.2	Daftar Sebaran Sampel Instalasi IGD dan Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman.....	18
Tabel	3.3	Daftar Sebaran Sampel Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman	19
Tabel	3.4	Daftar Sebaran Sampel Pelayanan Penunjang RSUD Pariaman.....	20
Tabel	4.1	Jumlah Tenaga BLUD- RSUD Pariaman tahun 2016	25
Tabel	5.1.1	Profil Responden Instalasi IGD berdasarkan Rentang Usia.....	31
Tabel	5.1.2	Profil Responden Instalasi IGD berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel	5.1.3	Profil Responden Instalasi IGD berdasarkan Tingkat Pendidikan ...	34
Tabel	5.1.4	Profil Responden Instalasi IGD berdasarkan Pekerjaan Utama	36
Tabel	5.1.5	Profil Responden Instalasi IGD berdasarkan Jenis Pembayaran ...	37
Tabel	5.2.1	Profil Responden Instalasi Rawat Jalan berdasarkan Rentang Usia.....	38
Tabel	5.2.2	Profil Responden Instalasi Rawat Jalan berdasarkan Jenis Kelamin ..	39
Tabel	5.2.3	Profil Responden Instalasi Rawat Jalan berdasarkan Tingkat Pendidikan	41
Tabel	5.2.4	Profil Responden Instalasi Rawat Jalan berdasarkan Pekerjaan Utama	42
Tabel	5.2.5	Profil Responden Instalasi Rawat Jalan berdasarkan Jenis Pembayaran	44
Tabel	5.3.1	Profil Responden Instalasi Rawat Inap berdasarkan Rentang Usia	45
Tabel	5.3.2	Profil Responden Instalasi Rawat Inap berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel	5.3.3	Profil Responden Instalasi Rawat Inap berdasarkan Tingkat Pendidikan	47
Tabel	5.3.4	Profil Responden Instalasi Rawat Inap berdasarkan Pekerjaan Utama	48
Tabel	5.3.5	Profil Responden Instalasi Rawat Inap berdasarkan Jenis Pembayaran	50
Tabel	5.4.1	Profil Responden Instalasi Penunjang Pelayanan berdasarkan Rentang Usia	51
Tabel	5.4.2	Profil Responden Instalasi Penunjang Pelayanan berdasarkan Jenis	

		Kelamin	52
Tabel	5.4.3	Profil Responden Instalasi Penunjang Pelayanan berdasarkan Tingkat Pendidikan	53
Tabel	5.4.4	Profil Responden Instalasi Penunjang Pelayanan berdasarkan Pekerjaan Utama	55
Tabel	5.4.5	Profil Responden Instalasi Penunjang Pelayanan berdasarkan Jenis Pembayaran	56
Tabel	5.5.1	Profil Responden RSUD Pariaman berdasarkan Rentang Usia	58
Tabel	5.5.2	Profil Responden RSUD Pariaman berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel	5.5.3	Profil Responden RSUD Pariaman berdasarkan Tingkat Pendidikan ..	60
Tabel	5.5.4	Profil Responden RSUD Pariaman berdasarkan Pekerjaan Utama ...	62
Tabel	5.5.5	Profil Responden RSUD Pariaman berdasarkan Jenis Pembayaran	63
Tabel	6.1.1.1.1	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada IGD RSUD Pariaman	67
Tabel	6.1.1.1.2	Kinerja 23 Unsur di Instalasi IGD RSUD Pariaman	68
Tabel	6.1.2.1.1	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Poli Fisioterapi Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman	71
Tabel	6.1.2..1.2	Kinerja 23 Unsur di Poli Fisioterapi Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman.....	72
Tabel	6.1.2.2.1	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Poli Penyakit Dalam Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman	74
Tabel	6.1.2.2.2	Kinerja 23 Unsur di Poli Penyakit Dalam Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman.....	75
Tabel	61.2.3.1	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Poli Anak Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman	77
Tabel	6.1.2.3.2	Kinerja 23 Unsur di Poli Anak Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman.	78
Tabel	6.1.2.4.1	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Poli Paru Instalasi Rawat Jalan RS RSUD Pariaman	80
Tabel	6.1.2.4.2	Kinerja 23 Unsur di Poli Paru Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman...	81
Tabel	6.1.2.5.1	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Poli THT Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman	83

Tabel	6.1.2.5.2	Kinerja 23 Unsur di Poli THT Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman	84
Tabel	6.1.2.6.1	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Poli Jantung Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman	86
Tabel	6.1.2.6.2	Kinerja 23 Unsur di Poli Jantung Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman	87
Tabel	6.1.2.7.1	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Poli Orthopedi Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman	89
Tabel	6.1.2.7.2	Kinerja 23 Unsur di Poli Orthopedi Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman	90
Tabel	6.1.2.8.1	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Poli Psikologi Tumbang Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman.....	93
Tabel	6.1.2.8.2	Kinerja 23 Unsur di Poli Psikologi Tumbang Instalasi RSUD Pariaman	94
Tabel	6.1.2.9.1	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Poli Kebidanan Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman	97
Tabel	6.1.2.9.2	Kinerja 23 Unsur di Poli Kebidanan Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman	98
Tabel	6.1.2.10.1	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Poli Mata Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman	101
Tabel	6.1.2.10.2	Kinerja 23 Unsur di Poli Mata Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman	102
Tabel	6.1.2.11.1	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Poli Jiwa Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman	104
Tabel	6.1.2.11.2	Kinerja 23 Unsur di Poli Jiwa Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman	105
Tabel	6.1.2.12.1	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Poli Neurologi Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman	107
Tabel	6.1.2.12.2	Kinerja 23 Unsur di Poli Neurologi Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman	108
Tabel	6.1.2.13.1	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Poli Bedah Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman	110
Tabel	6.1.2.13.2	Kinerja 23 Unsur di Poli Bedah Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman	111
Tabel	6.1.2.14.1	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Poli Urologi Instalasi Rawat Jalan RS RSUD Pariaman	113
Tabel	6.1.2.14.2	Kinerja 23 Unsur di Poli Urologi Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman	

			114
Tabel	6.1.2.15.1	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Poli Gigi Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman	117
Tabel	6.1.2.15.2	Kinerja 23 Unsur di Poli Gigi Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman	118
Tabel	6.1.2.16.1	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Poli KB Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman	120
Tabel	6.1.2.16.2	Kinerja 23 Unsur di Poli KB Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman	121
Tabel	6.1.2.17.1	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Poli Okupasi Terapi Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman	123
Tabel	6.1.2.17.2	Kinerja 23 Unsur di Okupasi Terapi Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman	124
Tabel	6.1.2.18.1	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Poli Kulit dan Kelamin Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman	127
Tabel	6.1.2.18.2	Kinerja 23 Unsur di Poli Kulit dan Kelamin Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman.....	128
Tabel	6.1.2.19	Rekapitulasi Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Per-Poli di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman	130
Tabel	6.1.2.20.1	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman	131
Tabel	6.1.2.20.2	Kinerja 23 Unsur di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman	132
Tabel	6.1.3.1.1	Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruang Nantongga Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman	134
Tabel	6.1.3.1.2	Kinerja 29 Unsur di Ruang Nantongga Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman	135
Tabel	6.1.3.2.1	Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruang Jantung Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman	138
Tabel	6.1.3.2.1	Kinerja 29 Unsur di Ruang Jantung Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman	136
Tabel	6.1.3.3.1	Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruang Gynekologi Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman	143
Tabel	6.1.3.3.2	Kinerja 29 Unsur di Ruang Gynekologi Instalasi Rawat Inap RSUD	

		Pariaman	144
Tabel	6.1.3.4.1	Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruang Mata Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman	148
Tabel	6.1.3.4.2	Kinerja 29 Unsur di Ruang Mata Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman	149
Tabel	6.1.3.5.1	Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruang ICU Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman	153
Tabel	6.1.3.5.2	Kinerja 29 Unsur di Ruang ICU Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman	154
Tabel	6.1.3.6.1	Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruang Paru Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman	157
Tabel	6.1.3.6.2	Kinerja 29 Unsur di Ruang Paru Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman	159
Tabel	6.1.3.7.1	Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruang Syaraf Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman	161
Tabel	6.1.3.7.2	Kinerja 29 Unsur di Ruang Syaraf Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman	163
Tabel	6.1.3.8.1	Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruang Obstetri Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman	165
Tabel	6.1.3.8.2	Kinerja 29 Unsur di Ruang Obstetri Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman	167
Tabel	6.1.3.9.1	Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruang Neurologi Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman	169
Tabel	6.1.3.9.2	Kinerja 29 Unsur di Ruang Neurologi Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman	171
Tabel	6.1.3.10.1	Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruang IKA Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman	173
Tabel	6.1.3.10.2	Kinerja 29 Unsur di Ruang IKA Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman	175
Tabel	6.1.3.11.1	Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruang Bedah Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman	177
Tabel	6.1.3.11.2	Kinerja 29 Unsur di Ruang Bedah Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman	

			179
Tabel	6.1.3.12.1	Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruang Interne Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman	182
Tabel	6.1.3.12.2	Kinerja 29 Unsur di Ruang Interne Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman	184
Tabel	6.1.3.13	Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per- Ruangan di Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman	186
Tabel	6.1.3.14.1	Survei Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman	187
Tabel	6.1.3.14.2	Kinerja 29 Unsur di Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman	189
Tabel	6.1.4.1.1	Survei Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Pelayanan Penunjang Radiologi RSUD Pariaman	192
Tabel	6.1.4.1.2	Kinerja 23 Unsur di Instalasi Pelayanan Penunjang Radiologi RSUD Pariaman	193
Tabel	6.1.4.2.1	Survei Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Pelayanan Penunjang Haemodialisa RSUD Pariaman	195
Tabel	6.1.4.2.2	Kinerja 23 Unsur di Instalasi Pelayanan Penunjang Haemodialisa RSUD Pariaman	196
Tabel	6.1.4.3.1	Survei Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Pelayanan Penunjang Laboratorium RSUD Pariaman	199
Tabel	6.1.4.3.2	Kinerja 23 Unsur di Instalasi Pelayanan Penunjang Laboratorium RSUD Pariaman	200
Tabel	6.1.4.4.1	Survei Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Pelayanan Penunjang Farmasi RSUD Pariaman	202
Tabel	6.1.4.4.2	Kinerja 23 Unsur di Instalasi Pelayanan Penunjang Farmasi RSUD Pariaman	203
	6.1.4.5.1	Survei Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Pelayanan Penunjang RSUD Pariaman	205
	6.4.5.5.2	Kinerja 23 Unsur di Instalasi Pelayanan Penunjang RSUD Pariaman	206
Tabel	6.1.5.1	Pendapatan Responden Terhadap Ketersediaan Lahan Parkir	208
Tabel	6.1.5.2	Pendapatan Responden Terhadap Penataan Tempat Parkir Oleh Petugas	

		Parkir	210
Tabel	6.1.5.3	Pendapatan Responden Terhadap Petugas Parkir Membantu dalam Memarkirkan Kendaraan	211
Tabel	6.1.5.4	Pendapatan Responden Terhadap Petugas Parkir Memberikan Tiket Parkir	212
Tabel	6.1.5.5	Pendapatan Responden Terhadap Petugas Parkir Mengembalikn Sisa Uang parkir	214
Tabel	6.1.6.1	Jumlah Kualitas 23 unsur Pelayanan	216
Tabel	6.1.6.2	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan	217
Tabel	6.1.6.3	Nilai Indeks Unit Pelayanan	218
Tabel	6.2.1	Urutan 23 unsur Pelayanan berdasarkan Skor Tertinggi	220
Tabel	6.2.2	Kelompok Skor Indeks Unsur Pelayanan	222
Tabel	6.3.1	Urutan 23 Unsur dengan Skor Tertinggi dan Pengkategorian Unsur Pelayanan.....	225
Tabel	6.3.2	Kategori Pengelompokan Unsur Pelayanan dan Katagori Skor Berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan.....	228

DAFTAR GAMBAR

Gambar	5.1.1	Profil Responden Instalasi Gawat Darurat berdasarkan Rentang Usia ...	32
Gambar	5.1.2	Profil Responden Instalasi Gawat Darurat berdasarkan Jenis Kelamin	33
Gambar	5.1.3	Profil Responden Instalasi Gawat Darurat berdasarkan Tingkat Pendidikan	34
Gambar	5.1.4	Profil Responden Instalasi Gawat Darurat berdasarkan Pekerjaan Utama.....	36
Gambar	5.1.5	Profil Responden Instalasi Gawat Darurat berdasarkan Jenis Pembayaran	37
Gambar	5.2.1	Profil Responden Instalasi Rawat Jalan Berdasarkan Rentang Usia	38
Gambar	5.2.2	Profil Responden Instalasi Rawat Jalan berdasarkan Jenis Kelamin	39
Gambar	5.2.3	Profil Responden Instalasi Rawat Jalan berdasarkan Tingkat Pendidikan .	41
Gambar	5.2.5	Profil Responden Instalasi Rawat Jalan berdasarkan Pekerjaan Utama...	43
Gambar	5.2.1	Profil Responden Instalasi Rawat Jalan berdasarkan Jenis Pembayaran ...	44
Gambar	5.3.1	Profil Responden Instalasi Rawat Rawat Inap Berdasarkan Rentang Usia	45
Gambar	5.3.2	Profil Responden Instalasi Rawat Inap berdasarkan Jenis Kelamin	46
Gambar	5.3.3	Profil Responden Instalasi Rawat Inap berdasarkan Tingkat Pendidikan ...	47
Gambar	5.3.4	Profil Responden Instalasi Rawat Inap berdasarkan Pekerjaan Utama.....	49
Gambar	5.3.5	Profil Responden Instalasi Rawat Inap berdasarkan Jenis Pembayaran	50
Gambar	5.4.1	Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang berdasarkan Rentang Usia	51
Gambar	5.4.2	Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Gambar	5.4.3	Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang berdasarkan Tingkat Pendidikan	54
Gambar	5.4.4	Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang berdasarkan Pekerjaan Utama	55
Gambar	5.4.5	Profil Responden Instalasi Instalasi Pelayanan Penunjang berdasarkan	

		Jenis Pembayaran...	57
Gambar	5.5.1	Profil Responden RSUD Pariaman berdasarkan Rentang Usia.....	58
Gambar	5.5.2	Profil Responden RSUD Pariaman berdasarkan Jenis Kelamin	59
Gambar	5.5.3	Profil Responden RSUD Pariaman berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	61
Gambar	5.5.4	Profil Responden RSUD Pariaman berdasarkan Pekerjaan Utama	62
Gambar	5.5.5	Profil Responden RSUD Pariaman berdasarkan Jenis Pembayaran	64
Gambar	6.1.5.1	Pendapatan Responden Terhadap Ketersediaan Lahan Parkir	208
Gambar	6.1.5.2	Pendapatan Responden Terhadap Penataan Tempat Parkir Oleh Petugas Parkir	210
Gambar	6.1.5.3	Pendapatan Responden Terhadap Petugas Parkir Membantu dalam Memarkirkan Kendaraan	211
Gambar	6.1.5.4	Pendapatan Responden Terhadap Petugas Parkir Memberikan Tiket Parkir	212
Gambar	6.1.5.5	Pendapatan Responden Terhadap Petugas Parkir Mengembalikn Sisa Uang parkir	219

Daftar FOTO

Foto	6.3.1	Kondisi Kipas Angin di Ruang IKA Instalasi Rawat Inap Yang Kotor	234
Foto	6.3.2	Kondisi Meja/Loker yang Terlihat Kusam di Instalasi Rawat Inap.....	235
Foto	6.3.3	Kondisi Meja/Loker yang Terlihat Kusam di Instalasi Rawat Inap	236

Bab 1

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

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.

Untuk dapat mencapai pelayanan publik yang berkualitas dalam kerangka reformasi birokrasi, banyak ditentukan oleh sejauh mana pemerintah dapat menyusun sebuah regulasi yang kemudian dapat diterjemahkan dengan tepat oleh para aparatur publik dalam bentuk perubahan struktur organisasi maupun perubahan bentuk-bentuk layanan. Sebagai rujukan dari bentuk pelayanan yang berkualitas ada beberapa dimensi orientasi pelayanan yang harus dipenuhi sebagai berikut:

- (1) *Quality*, pelanggan sangat berkepentingan dengan pelayanan yang bermutu. Pelayanan harus berorientasi pada mutu sehingga perlu didengar dan dilihat pandangan pelanggan serta pengalaman mereka atas mutu pelayanan yang diterimanya.
- (2) *Access*, pelayanan harus mudah diakses oleh pelanggan di antaranya : a) Letak kantor pelayanan harus sedekat mungkin bisa dijangkau oleh pelanggan; b) Sifat fisik kantor harus cukup

representatif agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan; c) Jam kerja kantor pelayanan harus luas sesuai dengan peluang dan kesempatan pelanggan; d) Aparat dan sistem pelayanan harus menjamin terpenuhinya kebutuhan kejiwaan dan sosial pelanggan; e) Pelanggan harus mudah memperoleh dan memahami informasi pelayanan dan organisasi pelayanan.

- (3) *Choice*, pelayanan harus berorientasi pada pilihan dan keinginan pelanggan. Aparat perlu mencermati dan memahami dengan baik dan benar apa yang menjadi pilihan dan keinginan pelanggan dan kemudian berusaha memenuhinya.
- (4) *Participative Control*, rakyat mempunyai hak untuk mengawasi dan mengendalikan pelayanan yang mereka terima. Jika ternyata pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan pilihan dan kepentingan mereka, aparat pelayanan harus mengubah dan memperbaikinya sesuai dengan harapan pelanggan (Islamy, 2005)

Dimensi-dimensi orientasi pelayanan di atas akan sangat mempengaruhi kewenangan pemerintah dalam menentukan bentuk aktivitas organisasi publik sehingga bentuk kontrol pun mengalami pergeseran. Bentuk regulasi yang disusun oleh pemerintah secara ideal kemudian membutuhkan penelitian yang akurat guna mendapatkan informasi tentang kebutuhan-kebutuhan publik terhadap layanan yang diinginkan dalam mekanisme organisasi. Dari sinilah, kontrol yang cenderung sentralistik yang hanya melibatkan organisasi pemerintah, kemudian membuka peluang bagi masyarakat ataupun organisasi swasta dapat masuk sebagai pengendali (alat kontrol) pada aktivitas lembaga-lembaga pelayanan publik.

Pelayanan prima sebagai pelayanan berkualitas harus didukung pula oleh budaya kerja aparatur pemerintah dalam melayani. Berdasarkan nilai-nilai luhur dari Menteri PAN dan RB yang dikembangkan dalam Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Negara adalah sebagai berikut :

- 1) Profesionalisme, meliputi: a) komitmen dan konsistensi terhadap visi, misi, dan tujuan organisasi; b) Wewenang dan tanggung jawab; c) Integritas dan profesional; d) Kecepatan dan keakurasian; e) disiplin dan keteraturan kerja; f) penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi;
- 2) Kerjasama, meliputi: a) Kepemimpinan dan keteladanan; b) Kebersamaan dan dinamika kelompok kerja; c) Keteguhan dan ketegasan; d) Semangat dan motivasi;

- 3) Keserasian, keselarasan, dan keseimbangan, meliputi: a) keikhlasan dan kejujuran; b) Kreativitas dan kepekaan terhadap lingkungan tugas; c) rasionalitas dan kecerdasan emosi; d) ketekunan dan kesabaran; e) keberanian dan kearifan dalam mengambil keputusan dan menangani konflik; f) dedikasi dan loyalitas;
- 4) Kesejahteraan, meliputi : keadilan dan keterbukaan. (Ratminto,2005:124)

Penciptaan budaya kerja yang maksimal dalam pelayanan harus ditingkatkan dalam pelayanan pemerintah di Indonesia. Pemerintah harus mampu mempertahankan perannya sebagai pelayan masyarakat yang bersifat "*melayani*" bukan "*dilayani*" seperti yang belakangan ini menjadi polemik yang berkembang tentang budaya kerja aparatur dalam melayani masyarakat.

Isu-isu reformasi birokrasi harus mendapat perhatian khusus, karena reformasi birokrasi akan sangat identik dengan perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik yang dihasilkan oleh birokrasi pemerintah. Oleh karena itu, setiap aktivitas birokrat yang melakukan pelayanan terhadap publik seharusnya mampu menjual 'performa' profesionalitas pelayanan yang benar-benar dapat memuaskan publik. Menjamin konsep tersebut dapat terealisasi, pemerintah menuangkannya dalam bentuk regulasi yang termuat dalam Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009.

Disamping itu, pemerintah sebagai penyedia pelayanan telah mulai mengoptimalkan mekanisme "*Voice*" seperti yang disampaikan Ratminto, (2005: 40-41) yang merupakan suatu cara penyeimbang posisi tawar penyedia layanan dengan masyarakat penerima jasa layanan. Mekanisme ini merupakan suatu bentuk mekanisme pemberian kesempatan untuk mengungkapkan ekspresi ketidakpuasannya atas pelayanan yang diterimanya. Saluran ini diharapkan dapat berfungsi secara efektif, maka posisi tawar pengguna jasa akan menjadi sama dengan posisi tawar penyelenggara jasa pelayanan sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

Mekanisme *voice* diwujudkan melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang digagas oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN &RB) yang padapelaksanaannya saat ini berpedoman pada PerMenPan & RB No. 14 Tahun 2017. Hal ini merupakan perwujudan dari apa yang diamanatkan Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, pasal 10 tentang evaluasi dan pengelolaan pelaksanaan pelayanan publik, maka perlu kiranya untuk dilakukan evaluasi tersebut melalui Survei Kepuasan Masyarakat akan layanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Keputusan Menpan & RB No. 14 Tahun 2017, ditetapkan tentang 9 (sembilan) unsur SKM dalam lingkup pelayanan publik yang diselenggarakan adalah :

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

Unsur-unsur pelayanan tersebut kemudian dipecah kedalam berbagai pertanyaan didalam lembar kuisioner yang akan ditanyakan pada masyarakat penerima pelayanan publik, serta disesuaikan dengan jenis unit kerja penyelenggara pelayanan publik yang akan di survei. Dalam survei ini dibagi kedalam 5 kategori unsur pertanyaan yakni : 1. Unsur pertanyaan untuk Instalasi Gawat Darurat; 2. Unsur pertanyaan untuk Instalasi Rawat Jalan; 3. Unsur pertanyaan untuk Instalasi Rawat Inap; 4. Unsur pertanyaan untuk Instalasi Pelayanan Penunjang. Sedangkan untuk menghitung nilai indeks hasil SKM RSUD Pariaman dengan menggabungkan unsur yang sama disetiap Instalasi yang ada. Adapun unsur yang dimaksud sebagai berikut :

a. Instalasi Gawat Darurat

Instalasi Gawat Darurat (IGD) memiliki 23 pertanyaan yang dihitung dalam nilai hasil SKM pelayanan IGD. Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini :

1. Kesamaan Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan
4. Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan
5. Kesesuaian Biaya Yang Dikeluarkan Dengan Biaya Yang Ditetapkan
6. Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan
7. Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan
8. Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan
9. Kepedulian Petugas Dalam Memberikan Pelayanan
10. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
11. Ketrampilan Petugas Dalam Melayani
12. Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan
13. Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan
14. Keamanan Pelayanan
15. Ketersediaan Prasarana Penunjang (ruang tunggu, musholla, toilet, kantin, dll)
16. Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan
17. Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan
18. Kelengkapan Sarana Pelayanan (kursi, tempat sampah, dll)
19. Kebersihan Sarana Layanan
20. Kelengkapan Jenis Pelayanan
21. Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan
22. Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan
23. Keberadaan *Customer Service*

b. Instalasi Rawat Jalan

Instalasi Rawat Jalan memiliki 23 pertanyaan yang dihitung dalam nilai indeks hasil SKM untuk setiap Poliklinik. Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini :

1. Kesamaan Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan
4. Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan
5. Kesesuaian Biaya Yang Dikeluarkan Dengan Biaya Yang Ditetapkan
6. Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan
7. Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan
8. Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan
9. Kepedulian Petugas Dalam Memberikan Pelayanan
10. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
11. Ketrampilan Petugas Dalam Melayani
12. Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan
13. Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan
14. Keamanan Pelayanan
15. Ketersediaan Prasarana Penunjang (ruang tunggu, musholla, toilet, kantin, dll)
16. Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan
17. Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan
18. Kelengkapan Sarana Pelayanan (kursi, tempat sampah, dll)
19. Kebersihan Sarana Layanan
20. Kelengkapan Jenis Pelayanan
21. Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan
22. Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan
23. Keberadaan *Customer Service*

c. Instalasi Rawat Inap

Instalasi Rawat Inap memiliki 29 pertanyaan yang dihitung dalam nilai indeks hasil SKM untuk setiap ruangan rawat inap Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini :

- 1 Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan
- 2 Kemudahan Prosedur Pelayanan
- 3 Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan
- 4 Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan

- 5 Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan
- 6 Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan
- 7 Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan
- 8 Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 9 Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 10 Tanggungjawab Petugas Pelayanan
- 11 Keterampilan Petugas dalam Melayani
- 12 Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan
- 13 Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan
- 14 Keamanan Pelayanan
- 15 Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)
- 16 Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan
- 17 Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan
- 18 Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)
- 19 Kebersihan Sarana Layanan
- 20 Kelengkapan Jenis Pelayanan
- 21 Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan
- 22 Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan
- 23 Keberadaan *Customer Service*
- 24 Ketepatan Waktu Datang *Cleaning Service* Membersihkan Ruangan
- 25 Petugas *Cleaning Service* Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan
- 26 Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien tentang Kebutuhan Aturan Makan Pasien
- 27 Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan untuk Pasien
- 28 Kerapian Penataan Makanan
- 29 Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan

d. Instalasi Pelayanan Penunjang

Instalasi Pelayanan Penunjang memiliki 23 pertanyaan yang dihitung dalam nilai indeks hasil SKM untuk setiap unit pelayanan penunjang. Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini :

- 1 Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan
- 2 Kemudahan Prosedur Pelayanan
- 3 Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan
- 4 Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan
- 5 Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan
- 6 Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan
- 7 Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan
- 8 Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 9 Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 10 Tanggungjawab Petugas Pelayanan

- 11 Keterampilan Petugas dalam Melayani
- 12 Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan
- 13 Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan
- 14 Keamanan Pelayanan
- 15 Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)
- 16 Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan
- 17 Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan
- 18 Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)
- 19 Kebersihan Sarana Layanan
- 20 Kelengkapan Jenis Pelayanan
- 21 Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan
- 22 Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan
- 23 Keberadaan Costumer Service

e. RSUD Pariaman

RSUD Pariaman memiliki 23 pertanyaan yang dihitung dalam nilai indeks hasil SKM. Unsur pertanyaan ini diambil dengan menggabungkan pertanyaan yang sama dari setiap instalasi yang ada. Sedangkan 4 pertanyaan khusus terkait juru parkir. Untuk pertanyaan juru parkir dihitung secara kumulatif dari responden seluruh instalasi dalam bentuk penyajian persentase dan gambar.

Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini :

- 1 Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan
- 2 Kemudahan Prosedur Pelayanan
- 3 Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan
- 4 Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan
- 5 Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan
- 6 Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan
- 7 Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan
- 8 Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 9 Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 10 Tanggungjawab Petugas Pelayanan
- 11 Keterampilan Petugas dalam Melayani
- 12 Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan
- 13 Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan
- 14 Keamanan Pelayanan
- 15 Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)
- 16 Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan

- 17 Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan
- 18 Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)
- 19 Kebersihan Sarana Layanan
- 20 Kelengkapan Jenis Pelayanan
- 21 Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan
- 22 Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan
- 23 Keberadaan Costumer Service

Kebutuhan untuk melakukan survei tersebut adalah sebagai upaya pemerintah atas tuntutan masyarakat dan sebagai ruang aspirasi masyarakat dalam pemberian penilaian secara objektif atas pelayanan yang telah mereka dapatkan. Penilaian masyarakat tersebut diharapkan menjadi langkah awal evaluasi untuk perbaikan pelayanan publik di masa yang akan datang, sehingga pemerintah dapat berbenah diri secara cepat dan tepat. Untuk itulah survei ini juga dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah Pariaman.

1.2. TUJUAN, SASARAN, DAN KELUARAN KEGIATAN

1.2.1. Maksud Kegiatan

Kegiatan SKM ini dimaksudkan untuk melakukan survei kepada masyarakat tentang tingkat kepuasan masyarakat akan layanan kesehatan yang diberikan ke empat (4) instalasi yang ada di RSUD Pariaman, yakni Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Pelayanan Penunjang dan Instalasi Gawat Darurat.

1.2.2. Tujuan Kegiatan

Tujuan dari kegiatan ini adalah: tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di tahun 2018 bagi RSUD Pariaman.

1.2.3. Sasaran Kegiatan

1. Diketuainya tingkat pencapaian kinerja pada masing-masing unit layanan publik di ke empat (4) instalasi yang ada di RSUD Pariaman.
2. Terwujudnya penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan kesehatan publik dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas.

3. Tumbuhnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan publik.

1.2.4. Luaran Kegiatan

Luaran yang diharapkan dari kegiatan ini secara keseluruhan adalah: Tersusunnya 1 (satu) rumusan nilai indeks hasil SKM untuk RSUD Pariaman, yang didalamnya menjelaskan hasil SKM per unit layanan yang disepakati.

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. Pemerintah provinsi Sumatera Barat dan RSUD Pariaman 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 Pariaman yang merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan publik milik pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

2.2. RUANG LINGKUP KEGIATAN

Ruang lingkup Kegiatan SKM ini secara umum adalah melakukan survei untuk mengukur Kepuasan Masyarakat Provinsi Sumatera Barat terhadap Pelayanan kesehatan publik yang diberikan oleh RSUD Pariaman

Sesuai dengan Kerangka Acuan Kerja yang dijadikan Pedoman dalam pelaksanaan kegiatan ini, ruang lingkup kegiatan ini pada pelayanan kesehatan publik di RSUD Pariaman terbagi atas layanan IGD, pelayanan pada Instalasi rawat jalan, pelayanan pada Instalasi rawat inap dan pelayanan Instalasi penunjang. 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 Gawat Darurat, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, dan Instalasi Pelayanan Penunjang. Ditentukannya lokus penelitian pada unit pelayanan kesehatan publik tersebut sesuai dengan kesepakatan dengan pihak manajemen RSUD Pariaman serta tujuan dari kegiatan ini yakni, tersusunnya laporan hasil SKM pada RSUD Pariaman sebagai salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan publik di Provinsi Sumatera Barat.

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 unsur pelayanan yang dipecah kedalam berbagai pertanyaan yang akan disepakati kemudian.

3.3. Teknik Pemilihan Responden dan Pengumpulan Data.

Pemilihan responden dilakukan dengan menemukan warga masyarakat atau keluarganya yang sedang melakukan proses pelayanan kesehatan di lokasi penelitian. Surveyor mencari responden secara spontan tanpa direncanakan sebelumnya. Artinya, pemilihan responden dilakukan

secara acak tanpa memilih usia, pekerjaan, dan jenis kelamin responden.

Surveyor menyebarkan sejumlah kuisisioner sampai jumlah kuisisioner yang ditargetkan dapat terpenuhi, sedangkan proses analisis hasil survei dilakukan dalam rentang waktu kurang lebih 4 bulan. Sementara itu untuk mengetahui masalah dan menemukan informasi yang tepat dalam upaya memperoleh gambaran tentang hasil SKM yang lebih akurat dalam pelayanan maka dilakukan beberapa strategi yang saling melengkapi, yakni wawancara berstruktur dan tak berstruktur. Wawancara tidak terstruktur dilakukan oleh surveior kepada responden yang sedang melakukan proses pelayanan kesehatan publik pada unit-unit layanan kesehatan di RSUD Pariaman, dimana responden ini dianggap terbatas kemampuan literasinya untuk mengisi secara langsung kuisisioner yang diberikan. Sementara itu wawancara tak berstruktur dilakukan kepada pihak manajemen yang dianggap memiliki literasi yang baik untuk memperoleh data tambahan sebagai pelengkap profil unit layanan.

3.4. Teknik Pengambilan Sample

Jumlah sampel akan dihitung berdasarkan jumlah kunjungan pertahun pada masing-masing unit layanan di keempat instalasi di RSUD Pariaman. Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan untuk sampel yang digunakan dalam survei ini adalah 1142 sampel untuk perhitungan nilai indeks hasil SKM RSUD Pariaman. Adapun pengambilan sampel terlebih dahulu dilakukan perhitungan ukuran sampel dengan menggunakan tabel Morgan yang diadopsi kedalam populasi yang telah ditetapkan sebagai berikut:

1. Sebaran Sampel untuk RSUD Pariaman

Tabel 3.1.
Daftar Sebaran Sampel RSUD Pariaman

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Interval Dalam Tabel Morgan	Batas Atas	Batas Bawah	Rentang	Sampel
1	IGD dan Rawat Inap	18642		375	377		
			15.000-20.000			376 (15.000-17.500)	377
						377 (17.501-20.000)	
2	Rawat Jalan	69373		381	382		
			50.000-75.000			381 (50.000-62.500)	382
						382 (62.501-75.000)	
3	Penunjang	85741	1000-1100	382	384	383 (75.000-537.500)	383
						384 (537.501-1.000.000)	
					Total RS		1142

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2018

Total sampel yang digunakan dalam menghitung nilai indeks hasil SKM RSUD Pariaman adalah 1142, yang tersebar di 4 instalasi yang ada. Jumlah sampel yang diambil merujuk pada rentang sampel tabel Morgan yang menjadi acuan perhitungan sampel menurut Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.

2. Jumlah sampel Instalasi Gawat Darurat dan Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman.

Tabel 3.2

Data Persebaran Sampel Instalasi Gawat Darurat dan Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman

No	Bagian/Poli	Populasi	Sampel Instalasi Rawat Jalan dan IGD yang dipakai dalam perhitungan SKM RSUD	Sampel dalam Setiap Poli
1	Penyakit Dalam	9109	50	50
2	Bedah	3863	21	21
3	Urologi	330	2	2
4	Anak	2913	16	16
5	Kebidanan	1817	10	10
6	Mata	6266	35	34
7	Neurologi	7030	39	39
8	Gigi	800	4	4
9	THT	2240	12	12
10	Kulit/Kelamin	531	3	3
11	IGD	7783	43	43
12	Fisioterapi	9276	51	51
13	Jantung	4103	23	23
14	Paru-Paru	5246	29	29
15	Jiwa	4170	23	23
16	KB	70	1	1
17	Okupasi Terapi	667	4	4
18	Bedah Plastik	0	0	0
19	Orthopedi	1705	9	9
20	Psikologi Tumbang	1454	8	8
	Total	69373	383	382

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan, jumlah sampel pada Instalasi Gawat Darurat dan Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman adalah 383. Untuk mengetahui lebih jauh tentang SKM tiap poliklinik dan IGD maka untuk sampel yang dibawah 10 diusahakan dibulatkan menjadi 10 dalam proses pengambilan sampel. Jika tidak tercapai 10 responden maka diambil batas maksimal dari pencapaian sampel selama survei dilakukan. Sehingga jumlah sampel untuk poliklinik dan IGD berjumlah 382 orang.

3. Jumlah Sampel Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman

Tabel 3.3
Data Persebaran Sampel Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman

No	Ruangan	Populasi	Sampel Instalasi Rawat Inap yang dipakai dalam perhitungan SKM RSUD	Sampel yang diambil untuk setiap ruangan
1	Interne	3306	66.86	67
2	Bedah	3019	61.05	61
3	Obstetri	1991	40.26	40
4	GYN	358	7.24	7
5	IKA	1871	37.84	38
6	Mata	195	3.94	4
7	Syaraf	1093	22.10	22
8	Perinatologi	1834	37.09	37
9	NTG/VIP	2367	47.87	48
10	ICU	444	8.98	9
11	Paru	1644	33.25	33
12	Jantung	520	10.52	11
	TOTAL	18642	377.00	377

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Untuk sebaran sampel Instalasi rawat inap adalah 377 orang sesuai dengan perhitungan rentang Tabel Morgan yang dituangkan dalam sebaran sampel RSUD Pariaman diatas. Untuk melihat lebih dekat tentang hasil SKM tiap ruangan, maka sampel berjumlah dibawah 10 dibulatkan menjadi 10 sampel. Jika tidak terpenuhi 10 sampel, maka diambil batas maksimal dari capaian sampel yang ada. Sehingga untuk sebaran sampel keperluan SKM tiap ruangan secara kumulatif seluruh ruangan berjumlah 377 orang.

4. Jumlah Sampel Instalasi Pelayanan Penunjang RSUD Pariaman

Tabel 3.4.
Daftar Sebaran Sampel Instalasi Pelayanan Penunjang
RSUD Pariaman

No	Ruangan	Populasi	Sampel Instalasi Pelayanan Penunjang yang dipakai dalam perhitungan SKM RSUD	Sampel yang diambil
1	Haemodialisa	1074	4.80	5
2	Laboratorium	60992	272.45	272
3	Radiologi	5046	22.54	23
4	Farmasi	18629	83.21	83
	Jumlah	85741	383	383

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2018

Jumlah sampel pada Instalasi Pelayanan Penunjang adalah 383. Untuk melihat lebih jauh tentang SKM tiap ruangan, maka sampel yang dibawah 10 diupayakan untuk dibulatkan menjadi 10 orang dalam proses pengambilan sampel di lapangan. Jika tidak tercapai 10 responden maka diambil batas maksimal dari pencapaian sampel selama survei dilakukan. Sehingga jumlah sampel seluruh unit pelayanan di Instalasi Pelayanan Penunjang berjumlah 383 orang.

Teknik Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *Teknik Aksidental Sampling* dan *Teknik purposive sampling*. Teknik aksidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya, maka orang tersebut dapat dijadikan sampel (responden).

Teknik purposive sampling dikenal juga dengan sampling pertimbangan ialah teknik sampling yang digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu didalam penentuan sampelnya atau pengambilan sampel untuk tujuan tertentu. Teknik aksidental sampling dilakukan oleh surveior dengan cara berdiri di lokasi pelayanan dan langsung menanyakan kepada masyarakat yang telah selesai menerima layanan. Sedangkan *Teknik Purposive Sampling* dipakai untuk pertimbangan sampel yakni responden yang diambil merupakan pengunjung yang telah melakukan pelayanan sedikitnya 2 (dua) kali proses layanan di salah satu unit layanan kesehatan pada ke empat instalasi penunjang di RSUD Pariaman.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami. Yakni dengan menerapkan langkah-langkah seperti mentabulasikan data, mereduksi dan mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kelompok dan satuan. Dalam penelitian ini, data kuantitatif ditabulasikan dan disajikan dalam bentuk angka dan persentase.

Tahap berikutnya adalah mengadakan pemeriksaan keabsahan data dan menulisnya dalam bentuk laporan hasil dan diberi penjelasan kualitatif. Dengan kata lain, data yang sudah dikelompokkan tersebut disederhanakan ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dengan mengabstraksi dan menginterpretasikannya untuk kemudian dirumuskan kedalam Laporan hasil penelitian tentang survei kepuasan masyarakat sesuai dengan Kep.Men.Pan & RB 14 tahun 2017.

Bab 4

PROFIL RSUD PARIAMAN

4.1. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi RSUD Pariaman

Dasar hukum pembentukan RSUD Pariaman sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan adalah Undang-undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), Pasal 20, Pasal 28 H ayat (1), dan Pasal 34 ayat (3). Dimana dalam pasal 28 H ayat (1) disebutkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan, sedangkan pada pasal 34 ayat (3) dinyatakan negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Dalam Undang-undang No. 44 Tahun 2009 juga dimuat persyaratan yang harus dipenuhi serta kewajiban rumah sakit.

Diantara beberapa persyaratan adalah persyaratan lokasi (pasal 8 tentang Amdal), persyaratan Bangunan (pasal 9 dan pasal 10), persyaratan Prasarana (pasal 11), Persyaratan SDM (pasal 12, pasal 14, tidak ada hal yang baru kecuali RS dapat memperjakan tenaga kesehatan asing sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang diatur lebih lanjut dengan PP, Persyaratan Kefarmasian (pasal 15 untuk standar pelayanan kefarmasian diatur Permenkes), persyaratan peralatan medis dan non-medis (pasal 16). Dengan memperhatikan persyaratan tersebut maka RSUD Pariaman di tetapkan sebagai rumah sakit kelas C berdasarkan Keputusan Menteri No. 223/Menkes/SK/VU 1983. Rumah Sakit Umum Daerah Pariaman (RSUD) Pariaman adalah rumah sakit milik Provinsi Sumatera Barat yang terletak di Jl. Prof. M. Yamin SH No. 5 Pariaman.

Secara geografis RSUD Pariaman terletak dipertengahan jalur lintas Barat Sumatera Barat, sehingga memungkinkan untuk mengalihkan pusat rujukan dari rumah sakit-rumah sakit di bagian barat Sumatera Barat seperti RSUD Lubuk Basung, RSUD Padang Pariaman, dan beberapa rumah sakit swasta lainnya ke RSUD Pariaman sebelum di rujuk ke RSUP M.Djamil Padang. RSUD Pariaman juga dekat dengan Bandara Internasional Minangkabau (BIM), sehingga RSUD Pariaman dipersiapkan sebagai rumah sakit Embarkasi Haji. Karena letaknya yang dipinggir pantai yang rawan bencana gempa dan tsunami membuat RSUD Pariaman memiliki kekhawatiran tinggi terhadap ancaman bencana tersebut.

RSUD Pariaman mempunyai struktur organisasi sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Sumatera Barat No. 6 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Pariaman, dan Peraturan Gubernur Sumatera Barat no. 4 Tahun 2011 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Pariaman:

a. Tugas:

Tugas RSUD Pariaman pada pasal 4 Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat No. 6 Tahun 2010, adalah RSUD Pariaman mempunyai tugas melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilakukan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan.

b. Fungsi

Fungsi RSUD Pariaman pada pasal 5 Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat No. 6 Tahun 2010, adalah sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan Pelayanan Medis
2. Penyelenggaraan Pelayanan Penunjang Medis dan Non Medis
3. Penyelenggaraan Pelayanan dan Asuhan Keperawatan
4. Penyelenggaraan Pelayanan Rujukan
5. Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan
6. Penyelenggaraan Penelitian dan Pengembangan
7. Penyelenggaraan Administrasi Umum dan Keuangan

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi tersebut di atas, berdasarkan Perda No. 6 Tahun 2010. RSUD Pariaman dipimpin oleh Direktur dan dibantu oleh:

1. Bagian Tata Usaha, terdiri dari :
 - a. Sub Bagian Umum
 - b. Sub Bagian Kepegawaian, Pendidikan dan Latihan
 - c. Sub Bagian Aset dan Perlengkapan
2. Bagian Keuangan dan Perencanaan, terdiri dari:
 - a. Seksi Perencanaan dan Anggaran
 - b. Seksi Perbendaharaan, Akuntansi dan Verifikasi
3. Bidang Pelayanan Medis dan Keperawatan, terdiri dari:

- a. Seksi Pelayanan Medis
- b. Seksi Keperawatan
- 4. Bidang Penunjang, terdiri dari:
 - a. Seksi Penunjang Medik
 - b. Seksi Non Penunjang Medik
- 5. Organisasi Non Struktural, terdiri dari:
 - a. Instalasi Rawat Jalan
 - b. Instalasi Rekam Medik
 - c. Instalasi Rawat Inap
 - Instalasi Rawat Inap Bedah
 - Instalasi Rawat Inap Non Bedah
 - Instalasi Rawat Inap Ibu Anak
 - Instalasi Rawat Intensif
 - d. Instalasi Gawat Darurat
 - e. Instalasi Bedah Sentral dan Anastesi
 - f. Instalasi Anastesi
 - g. Instalasi Farmasi
 - h. Instalasi Radiologi
 - i. Instalasi Gizi
 - j. Instalasi Pemeliharaan Rumah Sakit (IPSR)
 - k. Instalasi Penyehatan Lingkungan (IPL)
 - l. Instalasi Gas Sentral
 - m. Instalasi Rehabilitasi Medik
 - n. Instalasi Pemulasan Jenazah
 - o. Instalasi Penyuluhan Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
 - p. Instalasi Sterilisasi Sentral dan Laundry
 - q. Instalasi Litbang dan Diklat
 - r. Instalasi Laboratorium
- 6. Organisasi Fungsional, terdiri dari:
 - a. Komite Medis

- b. Satuan Pengawasan Internal
- c. Komite Keperawatan
- d. Komite Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)
- e. Komite Pengendalian Infeksi Nasokomial
- f. Komite Mutu
- g. Komite Etik dan Hukum

4.2. Sumber Daya Manusia/Ketenagaan

Faktor sumber daya manusia sebagai motivator dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kesehatan rumah sakit , tidak terlepas dari pertimbangan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia itu sendiri.

Klasifikasi dan jumlah tenaga RSUD Pariaman tahun 2016 dapat digambarkan sebagai berikut dalam tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1
Jumlah Tenaga BLUD-RSUD Pariaman Tahun 2016

No	Pendidikan	PNS	Kontrak	Sedang Sekolah	Jumlah
1.	Struktural	14	-	-	14
2.	Dokter Umum	11	1	-	15
3.	Dokter Spesialis Mata	3	-	3	3
4.	Dokter Spesialis Anak	2	-	-	2
5.	Dokter Spesialis Jantung & Pembuluh Darah	1	-	-	1
6.	Dokter Spesialis Bedah Umum	3	-	-	3
7.	Dokter Spesialis Penyakit Dalam	4	-	-	4
8.	Dokter Spesialis Kebidanan	3	-	-	3
9.	Dokter Spesialis Syaraf	2	-	-	2
10.	Dokter Spesialis Paru	2	-	-	2
11.	Dokter Spesialis Anestesi	1	-	-	1
12.	Dokter Bedah Plastik	1	-	-	1
13.	Dokter Gigi	3	-	-	3
14.	D3 Rekam Medik	4	-	-	12
15.	D1 SPPH	1	-	-	1
16.	D3 Radiologi	3	3	-	6

17.	S2 Perawat	1	-	-	1
18.	S1 Perawat	31	12	-	43
19.	D3 Perawat	51	47	-	98
20.	D3 Perawat Gigi	4	-	-	4
21.	D3 Anastesi	4	-	-	4
22.	SPK	25	-	-	25
23.	D4 Bidan	1	3	-	4
24.	D3 Bidan	34	26	1	60
25.	D4 Lingkungan	1	-	-	1
26.	D3 Lingkungan	-	2	-	2
27.	Apoteker	3	3	-	6
28.	Asisten Apoteker	9	12	-	21
29.	S1 Kesmas	1	1	-	2
30.	S1 Gizi/SKM	1	-	-	1
31.	D4 Gizi	1	-	-	1
32.	D3 Gizi	4	2	-	6
33.	D3 Analisis Kesehatan	6	4	-	10
34.	SAKMA/SMAK	6	-	-	6
35.	D3 Fisioterapi	2	1	-	3
36.	S1 Fisioterapi	1	-	-	1
37.	S2 Psikolog	1	-	-	1
38.	D3 Teknik Elektromedis	2	2	-	4
39.	D3 Reflaksi Optisi	1	-	-	1
40.	D3 Okupasi Terapis	1	-	-	1
41.	D3 Pariwisata	1	-	-	1
42.	S1 Sos	3	-	-	3
43.	S1 Hukum	1	1	-	2
44.	S1 Ekonomi	4	1	-	5
45.	S1 Akuntansi	3	1	-	4
46.	S1 Komputer	1	6	-	7
47.	S1 Administrasi Negara	-	1	-	1
48.	D3 Manajemen Industri	-	1	-	1
49.	D1 Komputer	1	-	-	1
50.	S1 Psikolog Islam	-	1	-	1
51.	S1 Pend. Kimia	-	1	-	1
52.	S1 Pend. Sejarah	-	1	-	1
53.	SMA/SMU	16	73	-	89
54.	SMP	1	1	-	2
55.	SD	1	8	-	9
	Jumlah	283	223	4	510

Sumber : Data Kepegawaian RSUD Pariaman Tahun 2016

4.3.Fasilitas dan Sarana

Jenis-jenis pelayanan kesehatan yang di sediakan oleh RSUD Pariaman adalah:

a. Poliklinik Penyakit Dalam

Unit pelayanan yang menangani kasus-kasus untuk konsultasi rawat jalan. Memiliki unit layanan konsultasi Dokter Spesialis Penyakit Dalam dan dilengkapi dengan ruang pemeriksaan dan peralatan. Unit ini ditangani oleh empat orang dokter spesialis dan tiga orang perawat.

b. Poliklinik Kebidanan dan KB

Unit pelayanan yang menangani pemeriksaan untuk konsultasi rawat jalan kebidanan dan keluarga berencana, Program KB (layanan alat kontrasepsi) , pemeriksaan kehamilan dan *post* melahirkan. Poliklinik ini dilengkapi dengan meja Gynecologi Standart dan USG, yang ditangani oleh tiga dokter spesialis Gynecologi dan dua orang bidan.

c. Poliklinik Gigi

Unit pelayanan yang menangani pemeriksaan dan perawatan gigi dengan jenis-jenis pelayanan seperti : ekstraksi gigi, pembersihan plak dan karang gigi, penambalan gigi dan pemeliharaan gigi. Unit ini dilengkapi dengan dua dental unit yang ditangani oleh tiga orang dokter gigi dan dua orang perawat gigi.

d. Poliklinik Bedah

Unit pelayanan ini menangani pemeriksaan untuk konsultasi rawat jalan bedah dengan jenis-jenis pelayanan antara lain: rawat luka, pasang/buka keteter, perawatan *post* operasi. Unit ini ditanganin oleh tiga dokter spesialis bedah umum dan dua orang perawat.

e. Poliklinik Syaraf

Unit pelayanan ini menangani kasus-kasus penyakit syaraf. Unit ini ditangani oleh dua orang dokter spesialis dan dua orang perawat.

f. Poliklinik Penyakit Paru

Unit pelayanan ini menangani kasus-kasus pulmonolog, dimana unit ini dilengkapi dengan ruang pemeriksaan dan peralatan EEG serta ditangani dua orang dokter spesialis paru, dan satu orang perawat.

g. Poliklinik Anak

Unit pelayanan ini menangani konsultasi dan pemeriksaan pada bayi, balita dan anak (di bawah usia 12 tahun). Poliklinik ini ditangani oleh dua orang dokter spesialis anak dan dua orang perawat.

h. Poliklinik THT

Unit pelayanan ini dilayani oleh satu orang dokter spesialis THT (referral) dan dua orang perawat.

i. Poliklinik Kulit dan Kelamin

Unit pelayanan ini dilayani oleh satu orang dokter spesialis kulit (referral) dan dua orang perawat.

j. Poliklinik Urologi

Unit pelayanan ini dilayani oleh satu orang dokter spesialis Bedah Urologi (referral) dan satu orang perawat

k. Poliklinik Jantung

Unit pelayanan ini dilayani oleh satu orang dokter spesialis jantung dan dua orang perawat.

l. Poliklinik Fisioterapi

Unit pelayanan ini dilayani oleh satu orang dokter spesialis Rehab Medis (referral) dan 5 orang fisioterapi

m. Poliklinik VCT

Unit pelayanan ini dilayani oleh dua orang perawat.

n. Poliklinik Psikologi

Unit pelayanan ini dilayani oleh dua orang psikolog

o. Instalasi Gawat Darurat 24 Jam

Unit pelayanan ini menangani kasus-kasus yang bersifat kegawatdaruratannya yang terdiri dari kasus darurat bedah dan darurat non bedah. Unit ini ditangani oleh satu orang dokter umum dan tiga orang perawat. Unit ini terdiri dari dua ruangan yaitu ruang penanganan pasien dan ruang bedah minor. Untuk menunjang kinerja dan kelancaran pelayanan selama 24 jam unit ini juga ditunjang oleh unit-unit yang lain, misalnya: farmasi, rontgen, laboratorium dan IBS.

p. Apotek

Pelayanan yang diberikan oleh apotik Rumah Sakit Umum Daerah Pariaman berupa penyediaan obat-obatan dan alat-alat kesehatan bagi pasien rawat jalan dan rawat inap, sekaligus pelayanan obat-obatan bagi masyarakat luas. Unit ini buka 24 jam yang ditangani oleh empat orang Apoteker serta dua orang staf.

q. Laboratorium

Instalasi ini merupakan penunjang dalam upaya menemukan diagnose penyakit pasien secara tepat dan akurat. Tindakan dan treatment medis yang akan diberikan kepada pasien sangat mempertimbangkan hasil laboratorium yang diperoleh. Jenis-jenis pemeriksaan laboratorium yang dapat dilaksanakan di RSUD Pariaman terdiri dari: pemeriksaan kimia klinik dan pemeriksaan rutin. Unit ini ditangani oleh satu orang dokter spesialis patologi klinik, (referral), empat orang analis dan empat orang pembantu analis serta satu orang staf. Unit ini dibuka 3 *shift* (pagi, sore dan malam).

r. Instalasi Radiologi

Unit ini memberikan pelayanan radiology, khususnya untuk pemeriksaan rontgent dan USG. Unit ini ditangani oleh satu orang dokter spesialis radiology (referral) , enam orang tenaga AKPRO dan satu orang staf administrasi.

s. Instalasi Bedah Sentral

Unit ini ditangani oleh tiga orang dokter spesialis bedah umum, tiga orang spesialis Gynecologi, satu orang dokter spesialis anastesi, enam orang anastesi dan delapan orang perawat.

t. Instalasi Gizi

Instalasi Gizi RSUD Pariaman menangani gizi untuk pasien rawat inap (pengadaan makanan pasien) serta menangani konsultasi rawat jalan. Unit ini ditangani oleh 6 orang tenaga gizi dan 9 orang staf.

u. Fisioterapi

Unit Fisioterapi memberikan pelayanan therapy medic bagi pasien yang membutuhkan. Unit ini di layani oleh dua orang fisioterapis.

v. Ambulance

Unit bergerak ini memberikan pelayanan kegawatdaruratan, pelayanan ambulance jenazah dan reerall pasien. Sarana yang ada adalah empat ambulance pasien yang ditangani delapan orang sopir.

w. Pelayanan Rawat Inap

Pelayanan rawat inap memegang peranan penting dalam menunjukkan kemampuan kualitas dan kuantitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh sebuah rumah sakit, dengan kapasitas 167 tempat tidur, pelayanan rawat inap diharapkan mampu menjawab kebutuhan pelayanan kesehatan yang prima. Layanan rawat inap juga ditunjang dengan layanan laboratorium, rontgent, farmasi, PMI, dan layanan ambulance.

Bab 5

PROFIL RESPONDEN RSUD PARIAMAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sudah dilakukan pada RSUD Pariaman selama Bulan Oktober-November 2018. Untuk lebih detailnya tentang pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada RSUD Pariaman 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. Identitas Responden Instalasi Gawat Darurat

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden Instalasi Rawat Jalan terkait dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel-tabel berikut ini:

5.1.1. Profil Responden Instalasi Gawat Darurat Berdasarkan Rentang Usia

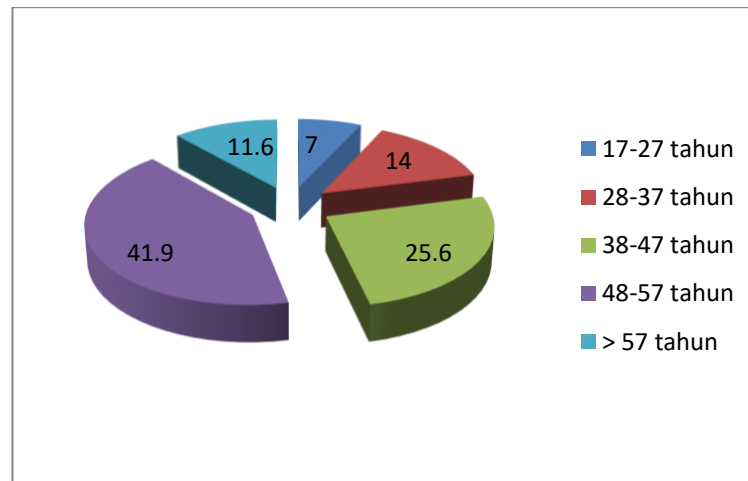
Berdasarkan rentang usia responden, dari tabel 5.1.1, dapat diketahui bahwa umumnya responden yang melakukan pelayanan di Instalasi Jalan Gawat darurat (IGD) RSUD Pariaman yang terbanyak adalah usia 46-57 tahun sebesar 41,9% sedangkan yang terendah adalah usia 17-27 tahun hanya 7%, seperti yang terlihat pada tabel 5.1.1 berikut ini:

Tabel 5.1.1. Kelompok Responden Instalasi Gawat Darurat Berdasarkan Rentang Usia

No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	17-27 tahun	3	7
2	28-37 tahun	6	14
3	38-47 tahun	11	25.6
4	48-57 tahun	18	41.9
5	> 57 tahun	5	11.6
	Total	43	100

Sumber : Olahan Peneliti 2018

Gambar 5.1.1. Kelompok Responden Instalasi Gawat Darurat Berdasarkan Rentang Usia



Sumber : Olahan Peneliti 2018

Berdasarkan tabel 5.1.1. diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang merupakan pengguna layanan di Instalasi Dawat Darurat RSUD Pariaman terbanyak adalah usia 46-57 tahun sebesar 41,9%, untuk urutan kedua usia 38-47 tahun sebesar 25,6%, untuk urutan ketiga usia 28-37 tahun sebesar 14%, urutan keempat >57 tahun sebesar 11,6% sedangkan untuk urutan terendah adalah 17-27 tahun yaitu sebesar 7%. Sebagian besar masyarakat yang berurusan pada Instalasi Gawat Darurat RSUD Pariaman berada pada usia produktif. Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Masyarakat usia produktif cenderung pro aktif dan kritis dalam kegiatan pelayanan, sehingga instansi penyedia layanan dituntut untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan baik masalah waktu, prosedur dan lainnya.

5.1.2. Profil Responden Instalasi Gawat Darurat Berdasarkan Jenis Kelamin

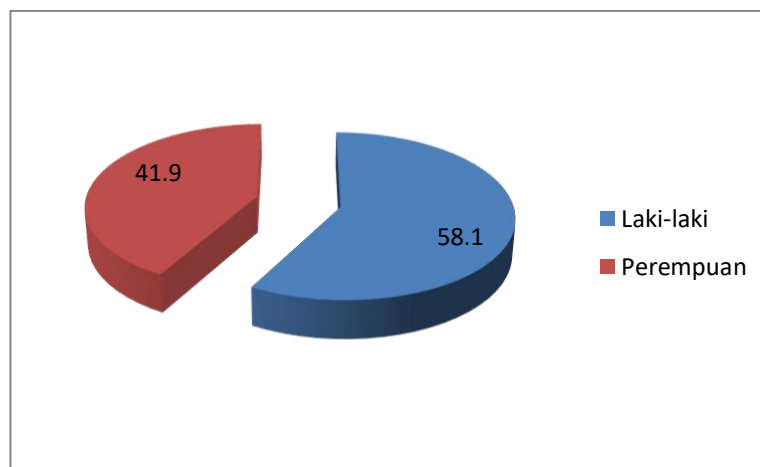
Profil responden pada Instalasi Gawat Darurat berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 5.1.2 berikut ini:

Tabel 5.1.2. Kelompok Responden Instalasi Gawat Darurat RSUD Pariaman
Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	25	58.1
2	Perempuan	18	41.9
	Total	43	100

Sumber : Olahan Peneliti 2018

Gambar 5.1.2. Kelompok Responden Instalasi Gawat Darurat RSUD Pariaman
Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Olahan Peneliti 2018

Responden yang melakukan pengurusan pelayanan di pada Instalasi Gawat Darurat RSUD Pariaman, kebanyakan dilakukan oleh kaum laki-laki sebesar 58,1 % dan perempuan 41,9 %. Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin Laki-laki lebih banyak berurusan dalam pelayanan di pada Instalasi Gawat Darurat RSUD Pariaman. Tidak ada perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

5.1.3. Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RSUD Pariaman Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil survei tentang pendidikan terakhir responden yang melakukan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Pariaman perolehan nilai tertinggi yaitu tingkat pendidikan SLTA sebesar 34,9%. Sedangkan tingkat pendidikan responden dengan nilai terendah adalah D1-D2-D3-

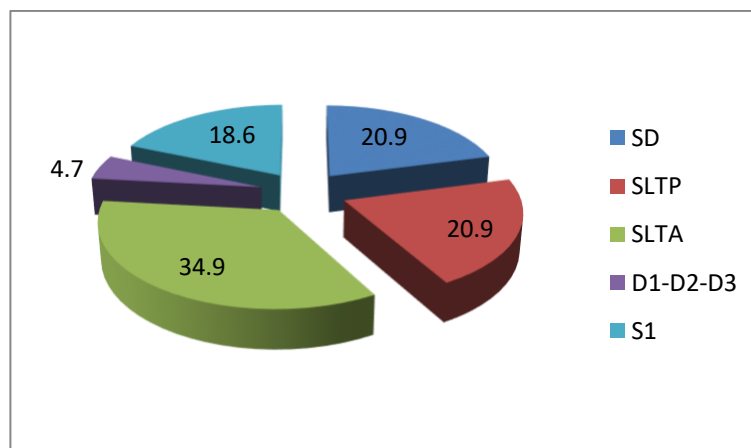
D4 memperoleh nilai 4,7%. Untuk melihat lebih terperinci terkait pendidikan terakhir responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.1.3
Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RSUD Pariaman Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	9	20.9
2	SLTP	9	20.9
3	SLTA	15	34.9
4	D1-D2-D3-D4	2	4.7
5	S1	8	18.6
	Total	43	100

Sumber : Olahan Peneliti 2018

Gambar 5.1.3
Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RSUD Pariaman Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Sumber : Olahan Peneliti 2018

Berdasarkan tabel 5.1.3 diatas, bahwa tingkat pendidikan responden yang berurusan pada Instalasi Gawat Darurat RSUD Pariaman didominasi oleh lulusan berpendidikan SLTA sebesar 34,9% , selanjutnya urutan kedua berpendidikan SD dan SLTP masing-masing sebesar 20,9%, urutan ketiga berpendidikan S1 sebesar 18,6%, dan urutan keempat adalah yang berpendidikan D1-D2-D3 yaitu sebesar 4,7%. Hal ini menunjukkan bahwa jenjang pendidikan masyarakat yang melakukan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Pariaman adalah berpendidikan menengah ke bawah. Dilihat dari hasil diatas, maka jenjang pendidikan responden tergolong berpendidikan menengah ke bawah yang berpengaruh terhadap proses pelayanan. Petugas pelayanan harus

senantiasa pro aktif terhadap masyarakat, karena dalam pelayanan yang diberikan harus mampu memberikan pemahaman yang baik terhadap proses pelayanan dan tindakan pelayanan yang dilakukan. Hal ini harus dilakukan karena pendidikan masyarakat yang didominasi oleh menengah ke bawah petugas pelayanan harus memberikan pelayanan yang lebih jelas dan mudah agar masyarakat bisa mengikuti dengan baik. Selain itu, diperlukan petugas yang dapat memberikan keterangan atas setiap tindakan pelayanan yang dilakukan baik tindakan administratif maupun medis agar masyarakat mampu dan paham, sehingga pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah tercipta di RSUD Pariaman.

5.1.4. Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RSUD Pariaman Berdasarkan Pekerjaan Utama

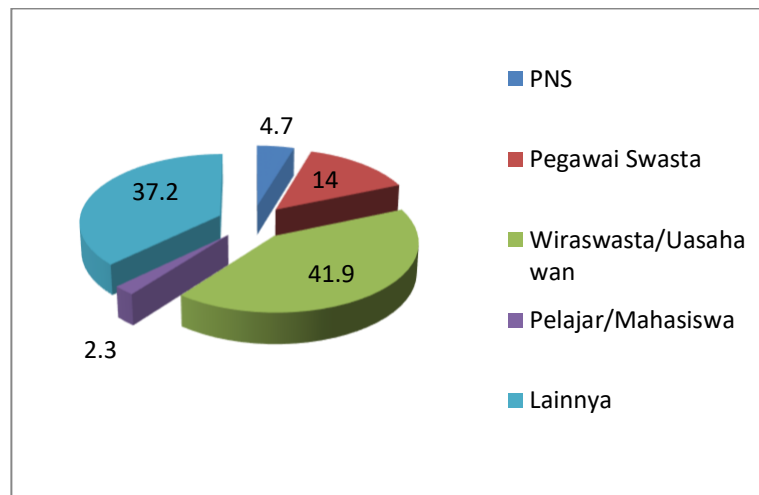
Berdasarkan hasil survei tentang pekerjaan utama responden yang melakukan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Pariaman, perolehan nilai tertinggi pada jenis pekerjaan wiraswasta/usahaawan sebesar 41,9%. Sedangkan yang mendapatkan nilai terendah adalah jenis pekerjaan pelajar/mahasiswa sebesar 2,3%. Untuk melihat lebih terperinci terkait pekerjaan utama responden dapat dilihat pada tabel 5.1.4 berikut ini :

Tabel 5.1.4
Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RSUD Pariaman Berdasarkan Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	2	4.7
2	Pegawai Swasta	6	14
3	Wiraswasta/Uasahawan	18	41.9
4	Pelajar/Mahasiswa	1	2.3
5	Lainnya	16	37.2
	Total	43	100

Sumber : Olahan Peneliti 2018

Gambar 5.1.4
Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RSUD Pariaman Berdasarkan Pekerjaan Utama



Sumber : Olahan Peneliti 2018

Berdasarkan tabel 5.1.4 diatas, jawaban dari 43 orang respoden yang telah disurvei, yang mendapatkan urutan tertinggi adalah wiraswasta/usahawan sebanyak 18 orang atau sebesar 41,9%, urutan kedua adalah jenis pekerjaan Lainnya (pedagang, petani, ibu rumah tangga, dll) sebanyak 16 orang atau sebesar 37,2%, urutan ketiga adalah Pegawai Swasta sebanyak 6 orang atau 14%, urutan keempat adalah PNS sebanyak 2 orang (4,7%) dan urutan terendah adalah Pelajar/mahasiswa sebanyak 1 orang atau 2,3%.

5.1.5. Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RSUD Pariaman Berdasarkan Jenis Pembayaran

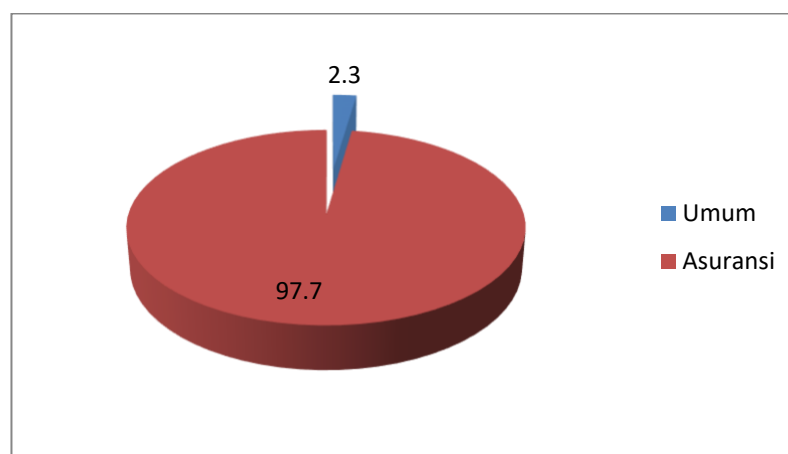
Berdasarkan jenis pembayaran responden, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Instalasi Gawat Darurat RSUD Pariaman adalah didominasi oleh jenis pembayaran asuransi yaitu sebesar 97,7% dan yang terendah adalah jenis pembayaran Umum (2,3%) seperti terlihat pada tabel 5.1.5. berikut ini;

Tabel 5.1.5
Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RSUD Pariaman Berdasarkan Jenis Pembayaran

No	Jenis Pembayaran	Frekuensi	Persen (%)
1	Umum	1	2.3
2	Asuransi (BPJS)	42	97.7
	Total	43	100

Sumber : Olahan Peneliti 2018

Gambar 5.1.5
Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RSUD Pariaman Berdasarkan Jenis Pembayaran



Sumber : Olahan Peneliti 2018

Berdasarkan tabel 5.1.5 di atas, bahwa mayoritas responden (97,7%) yang melakukan pelayanan pada Instalasi Gawat Darurat RSUD Pariaman adalah dengan jenis pembayaran Asuransi (BPJS), sedangkan yang menggunakan jenis pembayaran umum hanya 1 orang (2,3%).

5.2. Profil Responden Instalasi Rawat Jalan

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang profil responden pada Instalasi Rawat

Jalan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

5.2.1. Profil Responden Instalasi Rawat Jalan Berdasarkan Rentang Usia

Untuk Responden Instalasi Rawat Jalan Berdasarkan Rentang Usia dapat dilihat pada tabel 5.2.1 berikut ini:

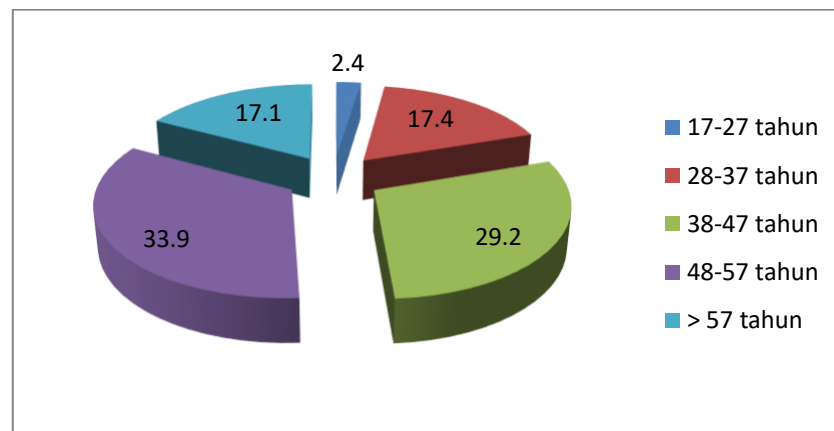
Tabel 5.2.1. Profil Responden Instalasi Rawat Jalan berdasarkan Rentang Usia

No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	17-27 tahun	8	2.4
2	28-37 tahun	59	17.4
3	38-47 tahun	99	29.2
4	48-57 tahun	115	33.9
5	>57 tahun	58	17.1
	Total	339	100

Sumber : Olahan Peneliti 2018

Gambar 5.2.1

Profil Responden Instalasi Rawat Jalan berdasarkan Rentang Usia



Sumber : Olahan Peneliti 2018

Berdasarkan tabel 5.2.1. diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang merupakan pengguna layanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman terbanyak adalah usia 48-57 tahun sebesar 33,9%, untuk urutan kedua oleh usia 38-47 tahun sebesar 29,2%, untuk urutan ketiga oleh usia 28-37 tahun sebesar 17,4%, sedangkan untuk urutan keempat adalah usia >57% sebesar 17,1%, dan yang mendapatkan nilai terendah adalah usia 17-28 tahun sebesar 2,4%. Sebagian besar masyarakat yang berurusan pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman berada pada usia produktif dan dewasa. Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Masyarakat usia produktif cenderung pro aktif dan kritis dalam kegiatan pelayanan,

sehingga instansi penyedia layanan dituntut untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan baik masalah waktu, prosedur dan lainnya.

5.2.2. Profil Responden Instalasi Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk Responden Instalasi Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat pada tabel 5.2.2. berikut ini:

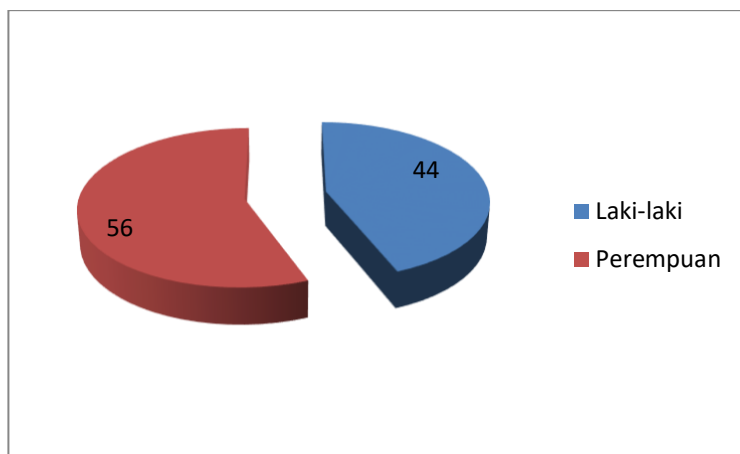
Berdasarkan hasil survei tentang jenis kelamin, responden yang melakukan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman paling banyak adalah perempuan sebanyak 190 orang (56%) sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 149 orang (44%). Untuk melihat lebih terperinci terkait jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.2.2. Kelompok Responden Instalasi Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Kelamin Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	149	44
2	Perempuan	190	56
	Total	339	100

Sumber : Olahan Peneliti 2018

Tabel 5.2.2. Profil Responden Instalasi Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Kelamin Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Olahan Peneliti 2018

Responden yang melakukan pengurusan pelayanan di pada Instalasi Rawat jalan RSUD Pariaman, kebanyakan dilakukan oleh kaum perempuan sebanyak 190 orang (56 %) dan laki-laki sebanyak 149 orang (44%). Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak berurusan dalam pelayanan di pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman. Tidak ada perbedaan persepsi antara perempuan dan laki-laki dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

5.2.3. Profil Responden Instalasi Rawat Jalan Berdasarkan Pendidikan Terakhir

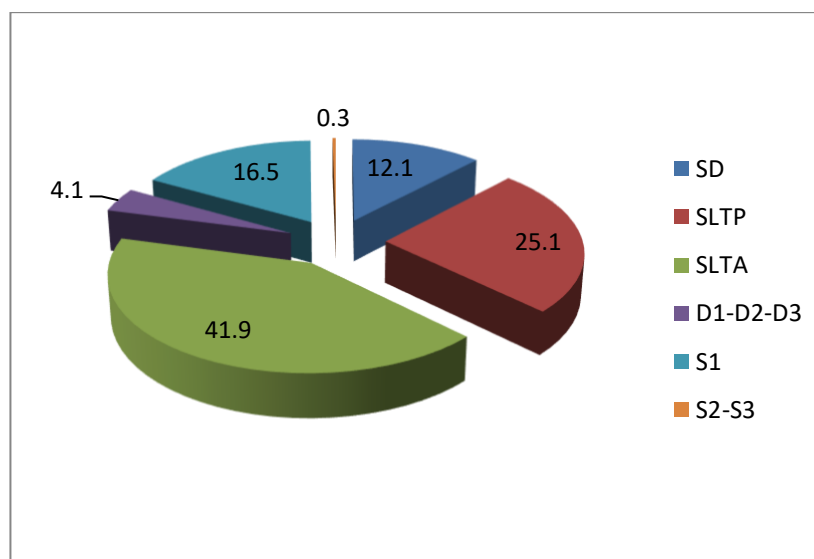
Berdasarkan tingkat pendidikan, dari tabel 5.2.3, dapat diketahui bahwa umumnya responden yang melakukan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman yang terbanyak adalah tingkat pendidikan SLTA sebanyak 142 orang (36,6%), sedangkan yang mendapatkan nilai terendah adalah pendidikan S2-S3 hanya 1 orang (0,3%), seperti terlihat dalam tabel 5.2.3 berikut ini:

Tabel 5.2.3 Profil Responden Instalasi Rawat Jalan berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	41	12.1
2	SLTP	85	25.1
3	SLTA	142	41.9
4	D1-D2-D3-D4	14	4.1
5	S1	56	16.5
6	S2-S3	1	0.3
	Total	339	100

Sumber : Olahan Peneliti 2018

Gambar 5.2.3
Profil Responden Instalasi Rawat Jalan berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir



Sumber : Olahan Peneliti 2018

Tingkat pendidikan responden yang berurusan ke Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman didominasi oleh lulusan SLTA yaitu sebanyak 142 orang (41,9%), urutan kedua adalah lulusan SLTP sebanyak 85 orang (25,1%), urutan ketiga adalah lulusan S1 sebanyak 56 orang (16,5%), urutan keempat adalah lulusan SD sebanyak 41 orang (12,1%), urutan kelima lulusan D1-D2-D3 sebanyak 14 orang (4,1%), sedang urutan terendah yaitu lulusan S2-S3 hanya 1 orang (0,3%). Dilihat dari hasil di atas, maka jenjang pendidikan responden tergolong berpendidikan menengah kebawah. Hal ini sangat berpengaruh dalam kegiatan pelayanan. Perlunya petugas pelayanan memberikan

pelayanan yang jelas dan mudah agar masyarakat bisa mengikuti dengan baik. Selain itu, diperlukan petugas agar memberikan keterangan atas setiap tindakan pelayanan yang dilakukan baik tindakan administratif dan medis agar masyarakat mampu dan paham, sehingga pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah tercipta di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman.

5.2.4. Profil Responden Instalasi Rawat Jalan Berdasarkan Pekerjaan Utama

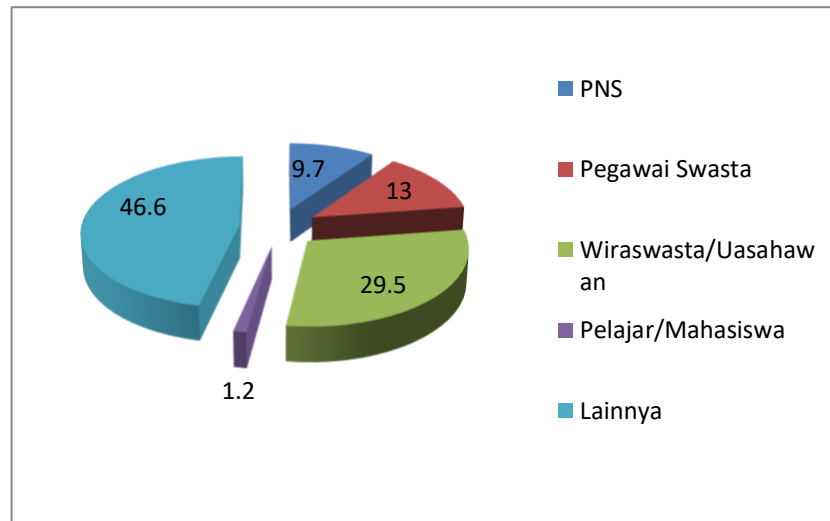
Berdasarkan jenis pekerjaan utama responden yang menggunakan pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman, jumlah terbanyak berada pada jenis pekerjaan Lainnya yaitu sebanyak 158 orang (46,6%) sedangkan jenis pekerjaan responden terendah adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 4 orang (1,2%), seperti data yang ditampilkan pada tabel 5.2.4. berikut :

Tabel 5.2.4. Profil Responden Instalasi Rawat Jalan berdasarkan Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	33	9.7
2	Pegawai Swasta	44	13
3	Wiraswasta/Usahawan	100	29.5
4	Pelajar/Mahasiswa	4	1.2
5	Lainnya	158	46.6
	Total	339	100

Sumber : Olahan Peneliti, 2018

Gambar 5.2.4
 Profil Responden Instalasi Rawat Jalan berdasarkan Pekerjaan Utama



Sumber : Olahan Peneliti 2018

Berdasarkan tabel 5.2.4 di atas, terlihat bahwa jenis pekerjaan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah jenis pekerjaan Lainnya yaitu jenis pekerjaan yang tidak tersedia dalam pilihan jawaban kuesioner yakni : tani, kebun, ibu rumah tangga dan lainnya sebanyak 158 orang (46,6%), urutan kedua adalah wiraswasta/usahawan sebanyak 100 orang (29,5%), urutan ketiga adalah Pegawai Swasta sebanyak 44 orang (13%), dan urutan keempat adalah jenis pekerjaan PNS sebanyak 33 orang (9,7%), dan yang terendah adalah jenis pekerjaan pelajar/mahasiswa yaitu sebanyak 4 orang (1,2%).

5.2.5. Profil Responden Instalasi Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Pembayaran

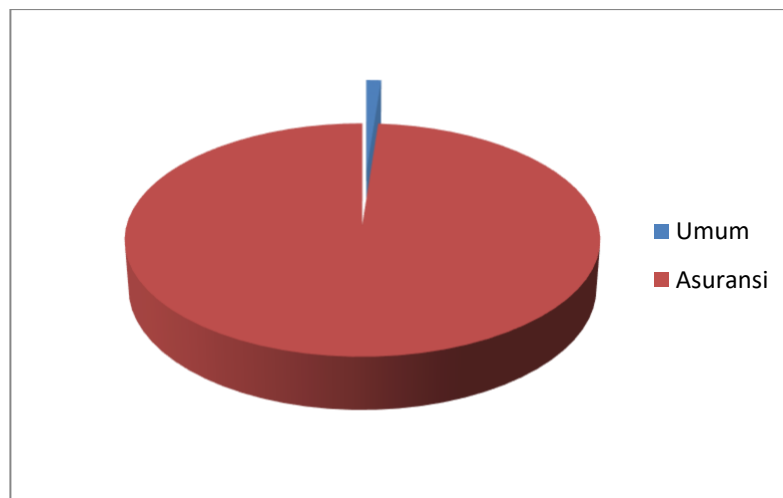
Berdasarkan jenis pembayaran responden, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman adalah didominasi oleh jenis pembayaran asuransi yaitu sebanyak 335 orang (98,8%) dan yang terendah adalah jenis pembayaran Umum hanya 4 orang (1,2%), seperti terlihat pada tabel 5.2.5. berikut ini;

Tabel 5.2.5
 Profil Responden Instalasi Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Pembayaran Jenis Pembayaran

No	Jenis Pembayaran	Frekuensi	Persen (%)
1	Umum	4	1.2
2	Asuransi (BPJS)	335	98.8
	Total	339	100

Sumber : Olahan Peneliti 2018

Gambar 5.2.5
 Profil Responden Instalasi Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Pembayaran



Sumber : Olahan Peneliti 2018

Berdasarkan tabel 5.2.5 diatas tentang jenis pembayaran, dari 339 orang responden yang telah disurvei terdapat 2 kelompok jenis pembayaran antara lain: urutan tertinggi adalah jenis pembayaran Asuransi (BPJS) yaitu sebanyak 335 orang atau sebesar 98,8% dan urutan terendah adalah jenis pembayaran umum sebanyak 4 orang atau sebesar 1,2%.

5.3. Identitas Responden Instalasi Rawat Inap

5.3.1. Profil Responden Instalasi Rawat Inap Berdasarkan Rentang Usia

Berdasarkan rentang usia responden, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman terbanyak adalah usia 48-57 tahun sebanyak 109 (24,9%) dan yang

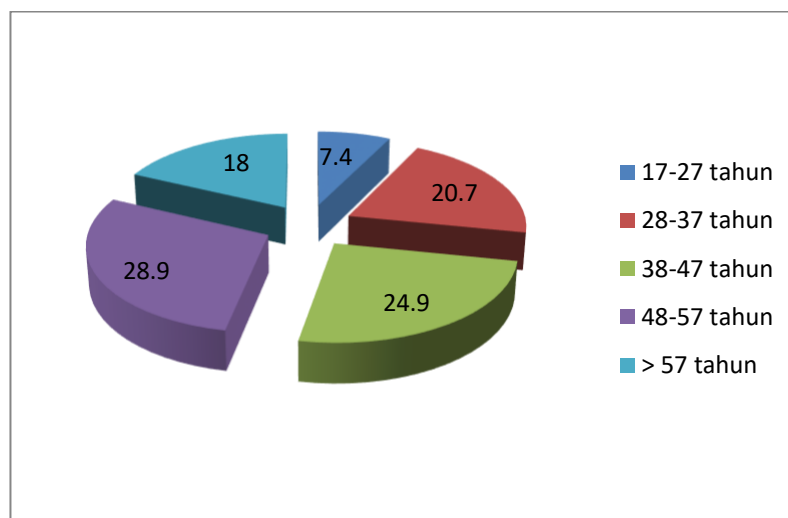
terendah adalah usia 17-27 tahun sebanyak 28 orang (7,4%), seperti yang terlihat pada tabel 5.3.1 berikut ini;

Tabel 5.3.1. Profil Responden Instalasi Rawat Inap berdasarkan Rentang Usia

No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	17-27 tahun	28	7.4
2	28-37 tahun	78	20.7
3	38-47 tahun	94	24.9
4	48-57 tahun	109	28.9
5	>57 tahun	68	18
	Total	377	100

Sumber : Olahan Peneliti 2018

Gambar 5.3.1
Profil Responden Instalasi Rawat Inap berdasarkan Rentang Usia



Sumber : Olahan Peneliti 2018

Berdasarkan tabel 5.3.1. diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang merupakan pengguna layanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman terbanyak adalah usia 48-57 tahun sebanyak 109 orang (28,9%), untuk urutan kedua oleh usia 38-47 tahun sebanyak 94 orang (24,9%), untuk urutan ketiga oleh usia 28-37 tahun sebanyak 78 orang (20,7%), untuk urutan keempat adalah usia >57 tahun sebanyak 68 orang (18%) dan yang terendah adalah usia 17-27 tahun sebanyak 28 orang (7,4,%). Sebagian besar masyarakat yang berurusan pada Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman berada pada usia produktif dan dewasa. Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Masyarakat usia produktif cenderung pro aktif dan kritis

dalam kegiatan pelayanan, sehingga instansi penyedia layanan dituntut untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan baik masalah waktu, prosedur dan lainnya

5.3.2. Profil Responden Instalasi Rawat Inap Berdasarkan Jenis Kelamin

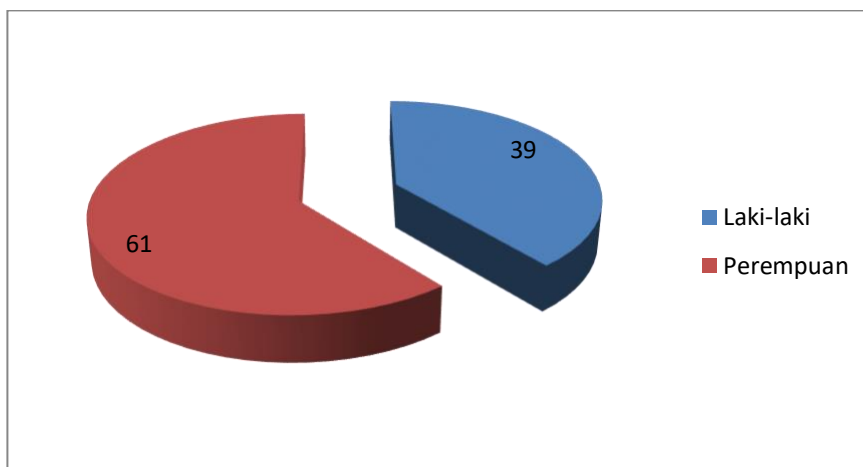
Untuk Responden Instalasi Rawat Inap Berdasarkan Jenis Kelamin dapat dilihat pada tabel 5.3.2 berikut ini:

Tabel 5.3.2. Profil Responden Instalasi Rawat Inap Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	147	39
2	Perempuan	230	61
	Total	377	100

Sumber : Olahan Peneliti 2018

Gambar 5.3.2
Profil Responden Instalasi Rawat Inap Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Olahan Peneliti 2018

Berdasarkan hasil jawaban dari 377 responden pada Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman tentang jenis kelamin maka responden terbanyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 230 orang (61%) sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 147 orang (39%). Tidak ada perbedaan persepsi responden dalam pelayanan berdasarkan jenis kelamin.

5.3.3. Profil Responden Instalasi Rawat Inap Berdasarkan Pendidikan Utama

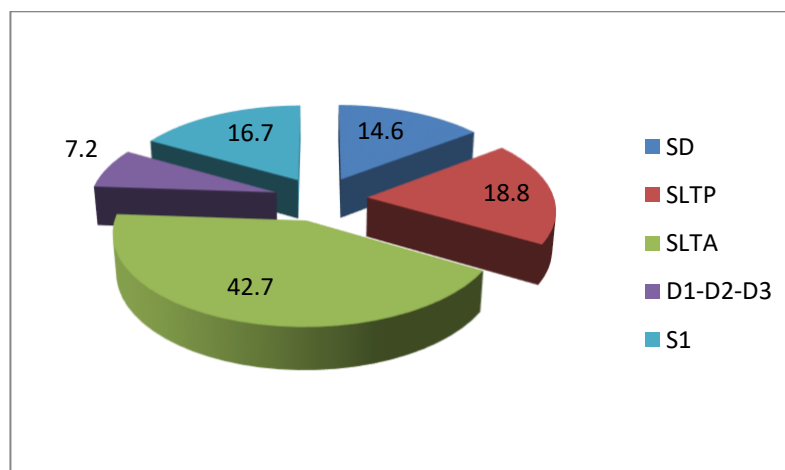
Berdasarkan pendidikan utama, dari tabel 5.3.3, dapat diketahui bahwa umumnya responden yang melakukan pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman yang terbanyak adalah tingkat pendidikan SLTA sebanyak 161 orang (42,7%) sedangkan yang terendah dalam adalah pendidikan D1-D2-D3-D4 sebanyak 27 orang (7,2 %), seperti terlihat dalam tabel 5.3.3 berikut ini:

Tabel 5.3.2. Profil Responden Instalasi Rawat Inap berdasarkan Pendidikan Utama

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	55	14.6
2	SLTP	71	18.8
3	SLTA	161	42.7
4	D1-D2-D3	27	7.2
5	S1	63	16.7
	Total	377	100

Sumber : Olahan Peneliti 2018

Tabel 5.3.2. Profil Responden Instalasi Rawat Inap berdasarkan Pendidikan Utama



Sumber : Olahan Peneliti 2018

Tingkat pendidikan responden yang berurusan ke Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman didominasi oleh lulusan SLTA sebanyak 161 orang (42,7%), urutan kedua adalah lulusan SLTP sebanyak 71 orang (18,8%), urutan ketiga adalah lulusan S1 sebanyak 63 orang (16,7%), urutan keempat adalah lulusan SD sebanyak 55 orang (14,6%) dan urutan kelima adalah lulusan D1-D2-D3 sebesar 27 orang (7,2%). Dilihat dari hasil di atas, maka jenjang pendidikan responden tergolong berpendidikan menengah kebawah. Hal ini sangat berpengaruh dalam kegiatan pelayanan. Perlunya

petugas pelayanan memberikan pelayanan yang jelas dan mudah agar masyarakat bisa mengikuti dengan baik. Selain itu, diperlukan petugas agar memberikan keterangan atas setiap tindakan pelayanan yang dilakukan baik tindakan administratif dan medis agar masyarakat mampu dan paham, sehingga pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah tercipta di Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman.

5.3.4. Profil Responden Instalasi Rawat Inap Berdasarkan Pekerjaan Utama

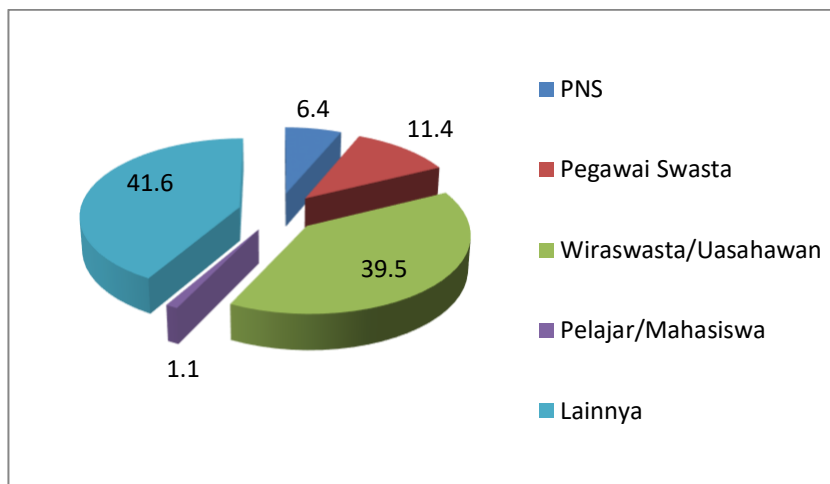
Berdasarkan jenis pekerjaan responden yang menggunakan pelayanan pada Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman, jumlah terbanyak berada pada jenis pekerjaan Lainnya yaitu sebanyak 157 orang (41,6%) sedangkan jenis pekerjaan responden terendah adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 4 orang (1,1%), seperti data yang ditampilkan pada tabel 5.3.4. berikut :

Tabel 5.3.4. Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang berdasarkan Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	24	6.4
2	Pegawai Swasta	43	11.4
3	Wiraswasta/Uasahawan	149	39.5
4	Pelajar/Mahasiswa	4	1.1
5	Lainnya	157	41.6
	Total	377	100

Sumber : Olahan Peneliti 2018

Gambar 5.3.4
Profil Responden Instalasi Rawat Inap berdasarkan Pekerjaan Utama



Sumber : Olahan Peneliti 2018

Dari tabel 5.3.4 dapat dilihat bahwa jenis pekerjaan utama yang mendapatkan nilai tertinggi adalah pekerjaan Lainnya, yaitu jenis pekerjaan yang tidak tersedia dalam pilihan jawaban kuesioner yakni : tani, kebun, ibu rumah tangga dan lainnya, sebanyak 157 orang (41,6%). Untuk posisi kedua adalah jenis pekerjaan wiraswasta/usahawan sebanyak 149 orang (39,5%), urutan ketiga adalah pekerjaan utama Pegawai Swasta sebanyak 43 orang (11,4%), pengguna layanan urutan keempat adalah jenis pekerjaan PNS sebanyak 24 orang (6,4%) dan yang terendah adalah jenis pekerjaan utama pelajar/mahasiswa sebanyak 4 orang (1,1%).

5.3.4. Profil Responden Rawat Inap Berdasarkan Jenis Pembayaran

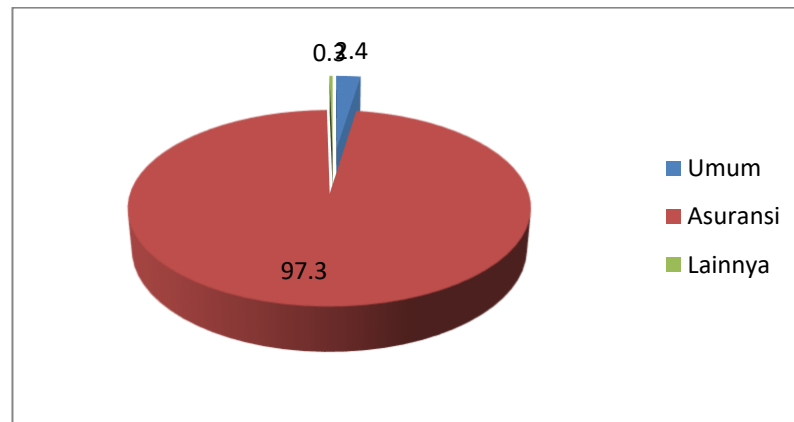
Berdasarkan hasil survei tentang jenis pembayaran, responden yang melakukan pembayaran di Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman paling banyak adalah dengan jenis pembayaran Asuransi (BPJS) sebanyak 367 orang (97,3%). Sedangkan jenis pembayaran Lainnya berada pada posisi terendah sebanyak 1 orang (0,3%). Untuk melihat lebih terperinci terkait jenis pembayaran dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.3.5 Profil Responden Rawat Inap Berdasarkan Jenis Pembayaran

No	Jenis Pembayaran	Frekuensi	Persen (%)
1	Umum	9	2.4
2	Asuransi (BPJS)	367	97.3
3	Lainnya	1	0.3
	Total	377	100

Sumber : Olahan Peneliti 2018

Gambar 5.3.5 Profil Responden Rawat Inap Berdasarkan Jenis Pembayaran



Sumber : Olahan Peneliti 2018

Berdasarkan hasil survei tentang jenis pembayaran seperti pada tabel 5.3.5 di atas, dapat disimpulkan bahwa responden yang melakukan pembayaran di Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman paling banyak adalah dengan jenis pembayaran Asuransi (BPJS) sebanyak 367 orang (97,3%), sebanyak 9 orang (2,4%) menggunakan jenis pembayaran umum, dan yang menggunakan jenis pembayaran Lainnya berada pada posisi terendah sebanyak 1 orang (0,3%).

5.4. Identitas Responden Instalasi Penunjang

5.4.1. Profil Responden Instalasi Penunjang Berdasarkan Rentang Usia

Berdasarkan rentang usia responden, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Instalasi Pelayanan Penunjang RSUD Pariaman terbanyak adalah usia 38-47 tahun yaitu sebanyak 117 orang (30,5%) dan yang terendah adalah usia 17-27 tahun sebanyak 14 orang (3,7 %), seperti yang terlihat pada tabel 5.4.1 berikut ini;

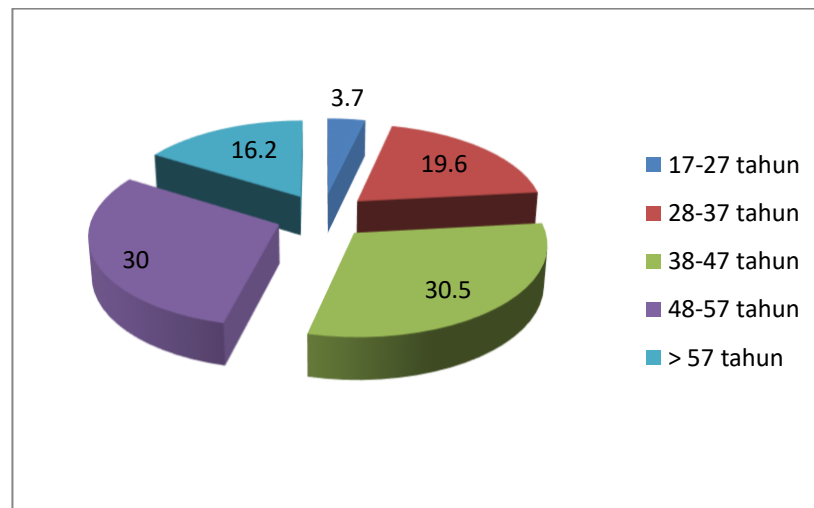
Tabel 5.4.1. Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang berdasarkan Rentang Usia

No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	17-27 tahun	14	3.7
2	28-37 tahun	75	19.6
3	38-47 tahun	117	30.5
4	48-57 tahun	115	30
5	>57 tahun	62	16.2
	Total	383	100

Sumber : Olahan Peneliti 2018

Gambar 5.4.1

Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang berdasarkan Rentang Usia



Sumber : Olahan Peneliti 2018

Berdasarkan tabel 5.4.1 diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang merupakan pengguna layanan di Instalasi Pelayanan Penunjang RSUD Pariaman terbanyak adalah usia 38-47 tahun sebanyak 117 orang (30,5%), untuk urutan kedua oleh usia 48-57 tahun sebanyak 115 orang (30%), untuk urutan ketiga oleh usia 28-37 tahun sebanyak 75 orang (19,6%), sedangkan untuk urutan keempat adalah usia >57 tahun sebanyak 62 orang (16,2%) dan yang terendah adalah usia 17-27 tahun sebanyak 14 orang (3,7%). Sebagian besar masyarakat yang berurusan pada Instalasi Pelayanan Penunjang RSUD Pariaman berada pada usia produktif dan dewasa. Hal ini akan

berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Masyarakat usia produktif cenderung pro aktif dan kritis dalam kegiatan pelayanan, sehingga instansi penyedia layanan dituntut untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan baik masalah waktu, prosedur dan lainnya.

5.4.2. Profil Responden Instalasi Penunjang RSUD Berdasarkan Jenis Kelamin

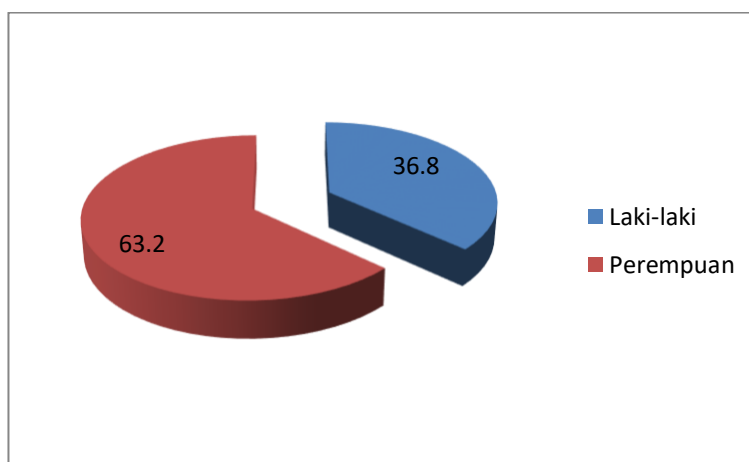
Berdasarkan hasil survei tentang jenis kelamin, responden yang melakukan pelayanan di Instalasi Penunjang RSUD Pariaman paling banyak adalah perempuan sebanyak 242 (63,2%) sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 141 orang (36,8%). Untuk melihat lebih terperinci terkait jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.4.2
Profil Responden Instalasi Penunjang RSUD Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	141	36.8
2	Perempuan	242	63.2
	Total	383	100

Sumber : Olahan Peneliti 2018

Gambar 5.4.2
Profil Responden Instalasi Penunjang RSUD Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Olahan Peneliti 2018

Berdasarkan hasil survey pada tabel 5.4.2 di atas, bahwa responden yang melakukan pengurusan pelayanan di pada Instalasi Penunjang RSUD Pariaman, kebanyakan dilakukan oleh

kaum perempuan sebanyak 242 orang (63,2 %) dan laki-laki sebanyak 141 orang (36,8%). Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak berurusan dalam pelayanan di pada Instalasi Penunjang RSUD Pariaman. Tidak ada perbedaan persepsi antara perempuan dan laki-laki dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

5.4.3 Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang Berdasarkan Pendidikan Utama

Berdasarkan tingkat pendidikan, dari tabel 5.4.3. dapat diketahui bahwa umumnya responden yang melakukan pelayanan di Instalasi Pelayanan Penunjang RSUD Pariaman yang terbanyak adalah tingkat pendidikan SLTA sebanyak 160 orang (41,8%) sedangkan yang terendah adalah pendidikan D1-D2-D3-D4 sebanyak 33 orang (8,6%), seperti terlihat dalam tabel 5.4.3 berikut ini:

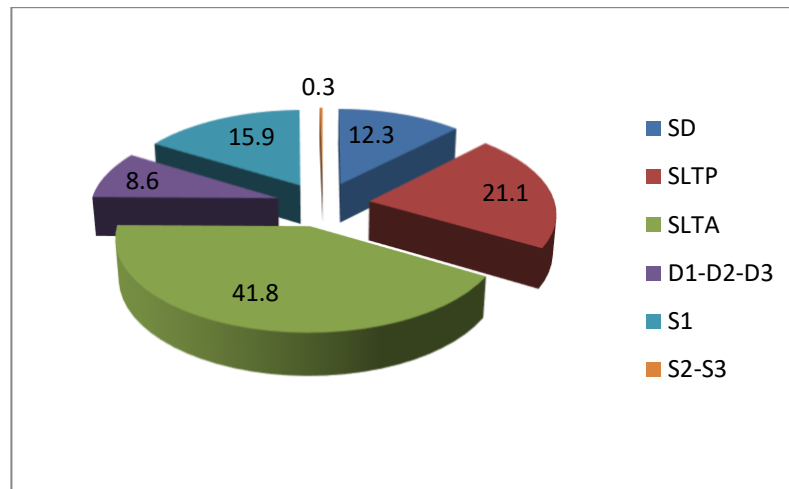
Tabel 5.4.3. Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang berdasarkan Pendidikan Utama

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	47	12.3
2	SLTP	81	21.1
3	SLTA	160	41.8
4	D1-D2-D3	33	8.6
5	S1	61	15.9
6	S2-S3	1	0.3
	Total	383	100

Sumber : Olahan Peneliti 2018

Gambar 5.4.3

Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang berdasarkan Pendidikan Utama



Sumber : Olahan Peneliti 2018

Berdasarkan hasil survey seperti yang terlihat di tabel 5.4.3, Tingkat pendidikan responden yang berurusan ke Instalasi Pelayanan Penunjang RSUD Pariaman didominasi oleh lulusan SLTA yaitu sebanyak 160 orang (41,8%), urutan kedua adalah lulusan SLTP sebanyak 81 orang (21,1%), urutan ketiga adalah lulusan S1 sebanyak 61 orang (15,9%), urutan keempat adalah lulusan SD sebanyak 47 orang (12,3%), urutan kelima lulusan D1-D2-D3 sebanyak 33 orang (8,6%) sedang urutan terendah yaitu lulusan S2-S3 hanya sebanyak 1 orang (0,3%). Dilihat dari hasil di atas, maka jenjang pendidikan responden tergolong berpendidikan menengah kebawah. Hal ini sangat berpengaruh dalam kegiatan pelayanan. Perlunya petugas pelayanan memberikan pelayanan yang jelas dan mudah agar masyarakat bisa mengikuti dengan baik. Selain itu, diperlukan petugas agar memberikan keterangan atas setiap tindakan pelayanan yang dilakukan baik tindakan administratif dan medis agar masyarakat mampu dan paham, sehingga pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah tercipta di Instalasi Pelayanan Penunjang RSUD Pariaman.

5.4.4. Profil Responden Instalasi Penunjang RSUD Pariaman Berdasarkan Pekerjaan Utama

Berdasarkan jenis pekerjaan 383 responden yang menggunakan pelayanan pada Instalasi Pelayanan Penunjang RSUD Pariaman, jumlah terbanyak berada pada jenis pekerjaan Lainnya yaitu sebanyak 176 orang (46%) sedangkan jenis pekerjaan responden terendah adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 4 orang (1%), seperti data yang ditampilkan pada tabel 5.4.4. berikut :

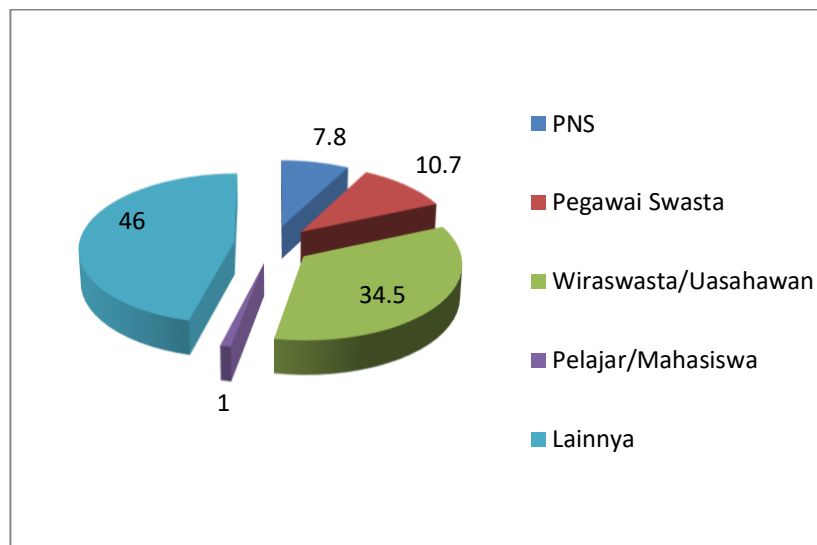
Tabel 5.4.4. Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang berdasarkan Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	30	7.8
2	Pegawai Swasta	41	10.7
3	Wiraswasta/Uasahawan	132	34.5
4	Pelajar/Mahasiswa	4	1
5	Lainnya	176	46
	Total	383	100

Sumber : Olahan Peneliti 2018

Gambar 5.4.4

Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang berdasarkan Pekerjaan Utama



Sumber : Olahan Peneliti 2018

Dari tabel 5.4.4, dapat dilihat bahwa responden yang melakukan pelayanan pada Instalasi Panunjang RSUD Pariaman berdasarkan pekerjaan utama, yang terbanyak adalah responden yang pekerjaannya kategori Lainnya, yaitu jenis pekerjaan yang tidak tersedia dalam pilihan jawaban kuesioner yakni : tani, kebun, ibu rumah tangga dan lainnya sebanyak 176 orang (46%). Untuk urutan kedua adalah pekerjaan utamanya wiraswasta/usahawan sebanyak 132 orang (34,5%), urutan ketiga pekerjaan utamanya Pegawai Swasta, yaitu sebanyak 41 orang (10,7%), urutan keempat adalah pekerjaan utamanya PNS sebanyak 30 orang (7,8%). Sedangkan yang paling sedikit adalah pekerjaan utamanya pelajar/mahasiswa sebanyak 4 orang (1%).

5.4.5. Profil Responden Instalasi Penunjang RSUD Pariaman Berdasarkan Jenis Pembayaran

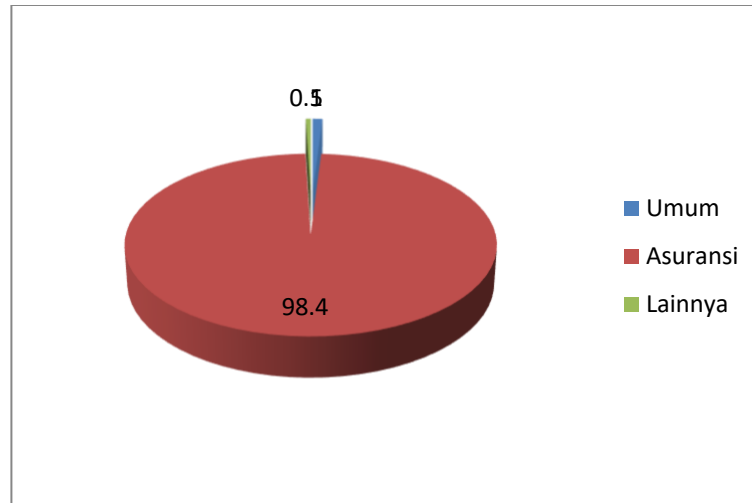
Berdasarkan hasil survei tentang jenis pembayaran, 383 responden yang melakukan pembayaran di Instalasi Penunjang RSUD Pariaman paling banyak adalah dengan jenis pembayaran Asuransi (BPJS) sebanyak 377 orang (98,4%). Sedangkan jenis pembayaran Lainnya mendapat urutan terendah yaitu sebanyak 2 orang (0,5%). Untuk melihat lebih terperinci terkait jenis pembayaran dapat dilihat pada tabel 5.4.5. dibawah ini :

Tabel 5.4.5
Profil Responden Instalasi Penunjang RSUD Pariaman Berdasarkan Jenis Pembayaran

No	Jenis Pembayaran	Frekuensi	Persen (%)
1	Umum	4	1
2	Asuransi	377	98.4
3	Lainnya	2	0.5
	Total	383	100

Sumber : Olahan Peneliti 2018

Gambar 5.4.5
Profil Responden Instalasi Penunjang RSUD Pariaman Berdasarkan Jenis Pembayaran



Sumber : Olahan Peneliti 2018

Berdasarkan hasil jawaban responden tentang jenis pembayaran yang dilakukan dalam pelayanan di Instalasi Pelayanan Penunjang RSUD Pariaman adalah didominasi oleh peserta asuransi sebanyak orang 377 orang (98,4%), urutan kedua adalah jenis pembayaran Umum sebanyak 4 orang (1%) sedangkan responden dengan jenis pembayaran Lainnya hanya 2 orang (0,5%). Hal ini dipertegas dengan kondisi saat ini bahwa masyarakat banyak menggunakan kartu jaminan kesehatan baik BPJS mandiri.

5.5. Identitas Responden RSUD Pariaman

5.5.1 Profil Responden RSUD Pariaman Berdasarkan Rentang Usia

Berdasarkan rentang usia dari 1142 responden, masyarakat yang melakukan pelayanan pada RSUD Pariaman yang terbanyak adalah usia 48-57 tahun sebanyak 367 orang (31,3%) dan yang terendah adalah usia 17-25 tahun sebanyak 53 orang (4,6%) , seperti terlihat pada tabel 5.4.4. berikut ini:

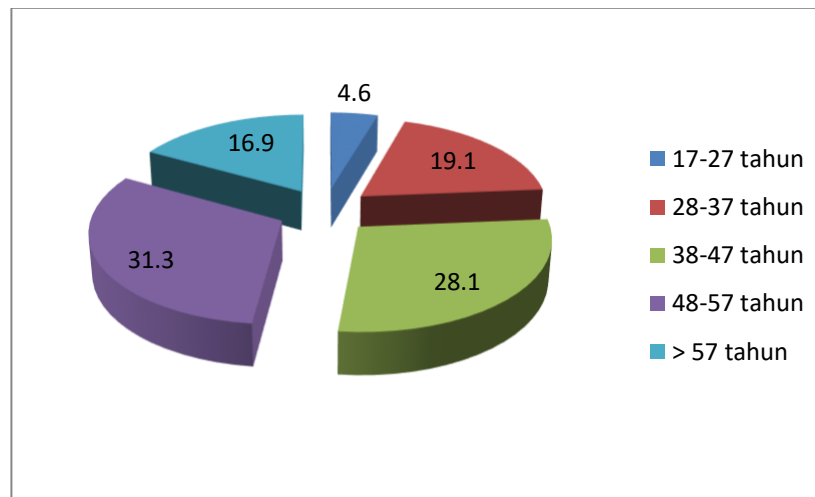
Tabel 5.5.1. Profil Responden RSUD Pariaman Berdasarkan Rentang Usia

No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	17-27 tahun	53	4.6
2	28-37 tahun	218	19.1
3	38-47 tahun	321	28.1
4	48-57 tahun	357	31.3
5	>57 tahun	193	16.9
	Total	1142	100

Sumber : Olahan Peneliti 2018

Gambar 5.5.1

Profil Responden RSUD Pariaman Berdasarkan Rentang Usia



Sumber : Olahan Peneliti 2018

Berdasarkan tabel 5.5.1 di atas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang merupakan pengguna layanan di RSUD Pariaman yang terbanyak adalah usia 48-57 tahun yaitu sebanyak 357 orang (31,3%), urutan kedua usia 38-47 tahun sebanyak 321 (28,1%), urutan ketiga adalah usia 28-37 tahun sebanyak 218 (19,1%), urutan keempat adalah usia >57 tahun sebanyak 193 orang (16,9%), sedangkan urutan terendah adalah usia 17-25 tahun sebanyak 53 orang (4,6%). Sebagian besar masyarakat yang berurusan pada RSUD Pariaman berada pada usia produktif dan dewasa. Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Masyarakat usia produktif cenderung pro aktif dan kritis dalam kegiatan pelayanan, sehingga instansi penyedia

layanan dituntut untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan baik masalah waktu, prosedur dan lainnya.

5.5.2 Profil Responden RSUD Pariaman Berdasarkan Jenis Kelamin

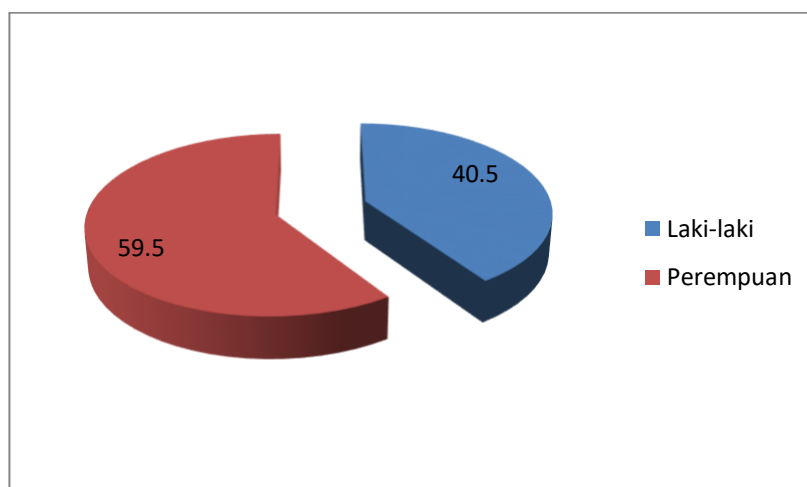
Berdasarkan hasil survei 1142 responden berdasarkan jenis kelamin, responden yang melakukan pelayanan di RSUD Pariaman paling banyak adalah perempuan sebanyak 680 orang (59,5%) sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 462 orang (40,5%). Untuk melihat lebih terperinci terkait jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.5.2
Profil Responden RSUD Pariaman Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	462	40.5
2	Perempuan	680	59.5
	Total	1142	100

Sumber : Olahan Peneliti 2018

Gambar 5.5.2
Profil Responden RSUD Pariaman Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Olahan Peneliti 2018

Berdasarkan hasil survey pada tabel 5.5.2 di atas, bahwa responden yang melakukan pengurusan pelayanan di pada RSUD Pariaman, kebanyakan dilakukan oleh kaum perempuan

sebanyak 680 orang (59,5 %) dan laki-laki sebanyak 462 orang (40,5%). Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak berurusan dalam pelayanan di RSUD Pariaman. Tidak ada perbedaan persepsi antara perempuan dan laki-laki dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

5.5.3 Profil Responden RSUD Pariaman Berdasarkan Pendidikan Terakhir

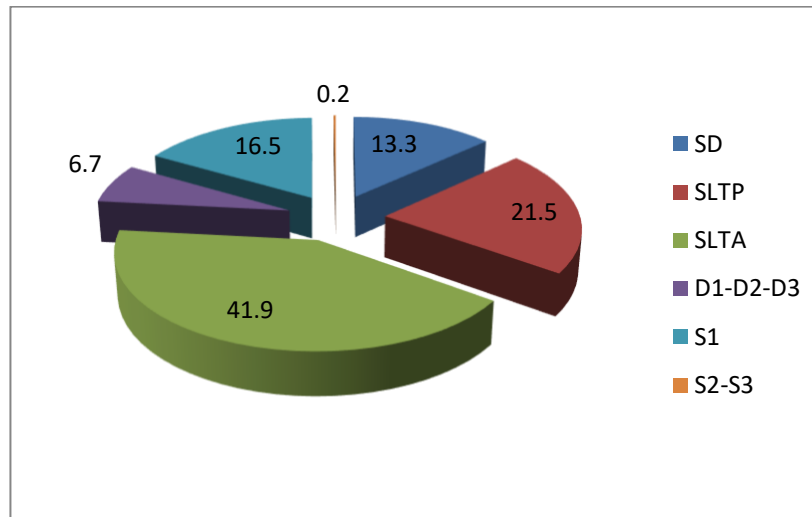
Berdasarkan hasil survei tentang pendidikan terakhir 1142 responden yang melakukan pelayanan di RSUD Pariaman, yang terbanyak adalah tingkat pendidikan SLTA sebanyak 478 orang (41,9%). Sedangkan tingkat pendidikan dengan urutan terendah adalah S2-S3 sebanyak 2 orang (0,2%). Untuk melihat lebih terperinci terkait tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada tabel 5.5.3. dibawah ini:

Tabel 5.5.3
Profil Responden RSUD Pariaman Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	152	13.3
2	SLTP	246	21.5
3	SLTA	478	41.9
4	D1-D2-D3-D4	76	6.7
5	S1	188	16.5
6	S2-S3	2	0.2
	Total	1142	100

Sumber : Olahan Peneliti 2018

Gambar 5.5.3
 Profil Responden RSUD Pariaman Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Sumber : Olahan Peneliti 2018

Berdasarkan tabel 5.5.3 di atas, dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden yang berurusan ke RSUD Pariaman terbanyak adalah lulusan SLTA sebanyak 478 orang (41,9%), urutan kedua adalah lulusan SLTP sebanyak 246 orang (21,5%), urutan ketiga adalah lulusan S1 sebanyak 188 orang (16,5%), urutan keempat adalah lulusan SD sebanyak 152 orang (13,3%), urutan kelima adalah lulusan D1-D2-D3 sebanyak 76 orang (6,7%), urutan keenam atau terendah yaitu lulusan S2-S3 hanya 2 orang (0,2%). Dilihat dari hasil di atas, maka jenjang pendidikan responden tergolong berpendidikan menengah ke bawah. Hal ini sangat berpengaruh dalam kegiatan pelayanan. Petugas pelayanan harus senantiasa pro aktif terhadap masyarakat, karena dalam pelayanan yang diberikan harus mampu memberikan pemahaman yang baik terhadap proses pelayanan dan tindakan pelayanan yang dilakukan. Hal ini harus dilakukan karena pendidikan masyarakat yang didominasi oleh menengah ke bawah petugas pelayanan harus memberikan pelayanan yang lebih jelas dan mudah agar masyarakat bisa mengikuti dengan baik. Selain itu, diperlukan petugas yang dapat memberikan keterangan atas setiap tindakan pelayanan yang dilakukan baik tindakan administratif maupun medis agar masyarakat mampu dan paham, sehingga pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah tercipta di RSUD Pariaman.

5.5.4 Profil Responden RSUD Pariaman Berdasarkan Pekerjaan Utama

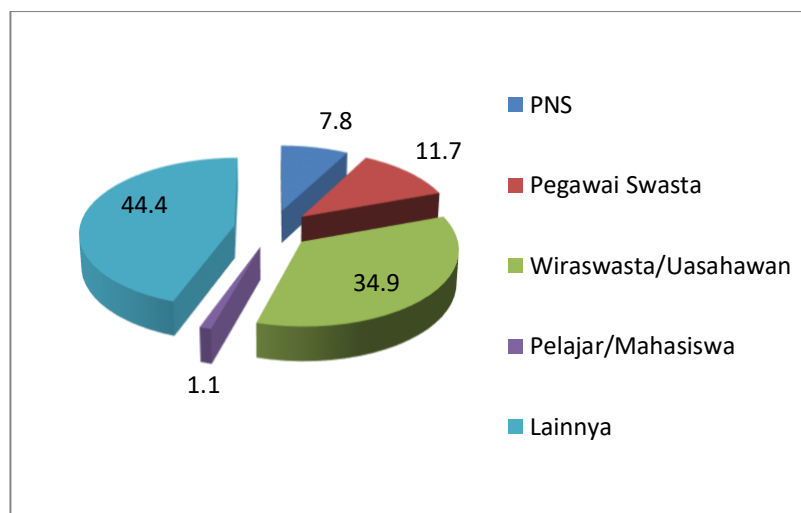
Berdasarkan hasil survei tentang pekerjaan utama 1142 orang responden yang melakukan pelayanan di RSUD Pariaman, yang terbanyak adalah reponden yang pekerjaan utamanya kategori Lainnya seperti petani, pedagang kaki lima, sopir, mengurus rumah tangga, buruh harian lepas, honorer, pensiun, penjahit dan lain-lain sebanyak 507 orang (44,4%). Sedangkan pekerjaan utama responden paling terendah adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 13 orang (1,1%). Untuk melihat lebih terperinci terkait pekerjaan utama responden dapat dilihat pada tabel 5.5.4.dibawah ini :

Tabel 5.5.4
Profil Responden RSUD Pariaman Berdasarkan Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	89	7.8
2	Pegawai Swasta	134	11.7
3	Wiraswasta/Usahawan	399	34.9
4	Pelajar/Mahasiswa	13	1.1
5	Lainnya	507	44.4
Total		1142	100

Sumber : Olahan Peneliti 2018

Gambar 5.5.4
Profil Responden RSUD Pariaman Berdasarkan Pekerjaan Utama



Sumber : Olahan Peneliti 2018

Berdasarkan tabel 5.5.4 di atas, responden yang melakukan pelayanan pada RSUD Pariaman berdasarkan pekerjaan utama, yang paling banyak adalah responden yang pekerjaan utamanya termasuk dalam kategori Lainnya yaitu jenis pekerjaan yang tidak tertera dalam pilihan jawaban responden yakni : bertani, berkebun, ibu rumah tangga dan lainnya sebanyak 507 orang (44,4%). Urutan kedua adalah pekerjaan utamanya wiraswasta/usahawan sebanyak 399 orang (39,4%), urutan ketiga adalah Pegawai Swasta sebanyak 134 orang (11,7 %). Sedangkan pengguna layanan urutan keempat adalah pekerjaan utamanya PNS sebanyak 89 orang (7,8 %), dan yang paling rendah yang pekerjaan utamanya pelajar/mahasiswa hanya 13 orang (1,1%).

5.5.5 Profil Responden RSUD Pariaman Berdasarkan Jenis Pembayaran

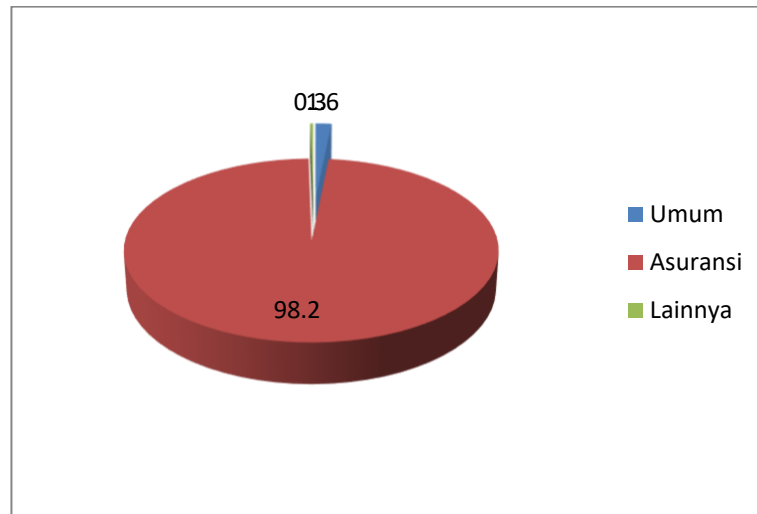
Berdasarkan hasil survei dari 1142 orang responden tentang jenis pembayaran, responden yang melakukan pembayaran di RSUD Pariaman paling banyak adalah dengan jenis pembayaran Asuransi (BPJS) sebanyak 1121 orang (98,2%). Sedangkan jenis pembayaran Lainnya berada pada posisi terendah yaitu sebanyak 3 orang (0,3%). Untuk melihat lebih terperinci terkait jenis pembayaran dapat dilihat pada tabel 5.5.5 dibawah ini :

Tabel 5.5.5
Profil Responden RSUD Pariaman Berdasarkan Jenis Pembayaran

No	Jenis Pembayaran	Frekuensi	Persen (%)
1	Umum	18	1.6
2	Asuransi (BPJS)	1121	98.2
3	Lainnya	3	0.3
	Total	1142	100

Sumber : Olahan Peneliti 2018

Gambar 5.5.5
Profil Responden RSUD Pariaman Berdasarkan Jenis Pembayaran



Sumber : Olahan Peneliti 2018

Berdasarkan dan tabel 5.5.5. diatas bahwa responden yang melakukan pelayanan pada RSUD Pariaman berdasarkan jenis pembayaran, maka yang paling banyak adalah responden yang menggunakan jenis pembayaran Asuransi (BPJS) sebanyak 1121 orang (98,2%), urutan kedua adalah jenis pembayaran Umum sebanyak 18 orang (1,6%) dan yang paling sedikit dengan jenis pembayaran Lainnya sebanyak 3 orang (0,3%). Hal ini sesuai dengan kondisi masyarakat yang sudah banyak menggunakan kartu BPJS Mandiri dalam melakukan pelayanan di RSUD Pariaman.

Bab 6

LAPORAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Bab ini akan menjelaskan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Pariaman. Pada unit kerja pelayanan ini, ditetapkan sebanyak 1142 orang responden guna menjawab pertanyaan yang tersebar pada 4 instalasi yang ada dan dituangkan dalam beberapa kriteria penilaian antara lain Indeks per unsur Pelayanan dan Prioritas peningkatan Kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui nilai Indeks hasil SKM terdapat tiga tahapan atau langkah atau metode pengolahan data yang harus dilakukan. Pertama dengan melihat jumlah kualitas pelayanan yang diperoleh dari nilai yang diberikan oleh responden untuk setiap pertanyaan unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

Formula mendapatkan nilai ini mengacu pada ketentuan PerMenpan Nomor 14 tahun 2017 dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai acuan yaitu dengan memberikan rentang skor antara 1-4. Skor 1 kriterianya apabila prosedur pelayanan tidak sederhana atau (tidak mudah). Skor 2 apabila prosedur pelayanan (kurang mudah), skor 3 (mudah) dan skor 4 (sangat mudah). Skor pada masing-masing unsur pelayanan itu dijumlahkan berdasarkan responden yang memberikan skor.

Kemudian tahap kedua dengan melihat nilai hasil SKM yang dihitung dengan menggunakan bobot nilai rata-rata tertimbang, dimana formulanya adalah setiap unsur pelayanan dari total unsur memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

Bobot Nilai rata-rata Tertimbang = Jumlah bobot dibagi jumlah unsur

Untuk nilai penimbang dalam survei di RSUD Pariaman ini adalah :

1. Nilai Penimbang Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah : $1/23 = 0,043$
2. Nilai Penimbang Instalasi Rawat Jalan adalah : $1/23 = 0,043$
3. Nilai Penimbang Instalasi Rawat Inap secara keseluruhan adalah : $1/29 = 0,034$. Untuk IKM setiap ruangan rawat inap : $1/29 = 0,034$
4. Nilai Penimbang Instalasi Pelayanan Penunjang adalah : $1/23 = 0.043$
5. Nilai Penimbang RSUD Pariaman : $1/23 = 0.043$

Metode ketiga, yakni dengan melihat nilai hasil SKM yang menggunakan pendekatan nilai

rata-rata tertimbang dengan rumus Total dari nilai persepsi per unsur dibagi dengan total unsur yang terisi dikali dengan nilai penimbang yaitu 25.

Melalui 3 metode itulah diketahui Nilai hasil SKM di RSUD Pariaman. Setelah dikalikan dengan nilai penimbang 25 maka kinerja pelayanan dapat ditentukan sesuai dengan jumlah hasil perkalian dengan nilai pelayanan sesuai kelas interval dibawah ini :

- 1) Nilai Interval Konversi (NIK) = $1,00 - 2,5996 = 25,00 - 64,99 = D$ (Tidak Baik)
- 2) Nilai Interval Konversi (NIK) = $2,60 - 3,064 = 65,00 - 76,60 = C$ (Kurang Baik)
- 3) Nilai Interval Konversi (NIK) = $3,0644 - 3,532 = 76,61 - 88,30 = B$ (Baik)
- 4) Nilai Interval Konversi (NIK) = $3,5324 - 4,00 = 88,31 - 100 = A$ (Sangat Baik)

Melalui 3 tahapan itulah diketahui Nilai hasil SKM pada Unit Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Pelayanan Penunjang dan RSUD Pariaman. Berikut dijelaskan uraian tentang hasil SKM pada Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Pelayanan Penunjang dan RSUD Pariaman.

6.1. Survei Kepuasan Masyarakat

6.1.1. Instalasi Gawat Darurat (IGD)

Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Instalasi IGD RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.1.1 berikut ini:

Tabel 6.1.1.1.
Survei Kepuasan Masyarakat Pada Instalasi IGD RSUD Pariaman

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	172	4.000	0.172
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	169	3.930	0.169
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	165	3.837	0.165
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	169	3.930	0.169
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	171	3.977	0.171
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	162	3.767	0.162
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	167	3.884	0.167
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	152	3.535	0.152
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	161	3.744	0.161
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	159	3.698	0.159
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	164	3.814	0.164
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	157	3.651	0.157
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	161	3.744	0.161
14	Keamanan Pelayanan	154	3.581	0.154
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	172	4.000	0.172
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	166	3.860	0.166
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	166	3.860	0.166
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	164	3.814	0.164
19	Kebersihan Sarana Layanan	162	3.767	0.162
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	168	3.907	0.168
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	156	3.628	0.156
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	151	3.512	0.151
23	Keberadaan Costumer Service	159	3.698	0.159
	TOTAL	3747	87.140	3.747
		Total Nilai Konversi (NIK)		3.747
		Total Nilai Konversi (NIK) x 25		93.68
		Mutu Pelayanan		A
		Kinerja Pelayanan		Sangat Baik

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada di Instalasi IGD pada RSUD Pariaman diperoleh nilai **93,68** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 23 unsur pada Instalasi IGD RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.1.2 berikut:

Tabel 6.1.1.2
Kinerja Pelayanan 23 Unsur Pada Instalasi IGD RSUD Pariaman

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	172	4.000	100.00	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	169	3.930	98.26	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	165	3.837	95.93	Sangat Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	169	3.930	98.26	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	171	3.977	99.42	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	162	3.767	94.19	Sangat Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	167	3.884	97.09	Sangat Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	152	3.535	88.37	Sangat Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	161	3.744	93.60	Sangat Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	159	3.698	92.44	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	164	3.814	95.35	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	157	3.651	91.28	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	161	3.744	93.60	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	154	3.581	89.53	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	172	4.000	100.00	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	166	3.860	96.51	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	166	3.860	96.51	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	164	3.814	95.35	Sangat Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	162	3.767	94.19	Sangat Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	168	3.907	97.67	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	156	3.628	90.70	Sangat Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	151	3.512	87.79	Baik
23	Keberadaan Costumer Service	159	3.698	92.44	Sangat Baik
	TOTAL	3747	87.140		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel 6.1.2.1.2, dapat disimpulkan bahwa responden di Instalasi IGD pada RSUD Pariaman ini sudah sangat puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 23 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya sangat baik. Dalam Penilaian ini, terdapat 2 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-1) dan Unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15) yang masing-masing dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100).

Hasil penilaian terhadap unsur Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-1), dari 43 orang responden yang di survei, semua responden (100%) menyatakan bahwa persyaratan pelayanan sangat sesuai dengan jenis pelayanannya. Sehingga unsur ini sangat memuaskan masyarakat dan perlu dipertahankan pada masa yang akan datang. Misalnya bagi pasien BPJS hanya membawa kartu BPJS dan surat rujukan dari puskesmas atau surat rujukan dari rumah sakit lainnya.

Kemudian hasil penilaian terkait unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15), dari 43 orang, semua responden (100%) menjawab prasarana penunjang sudah sangat lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah sangat puas dengan unsur ini, sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah dan mendapatkan kinerja pelayanan **Baik**, terdapat 1 unsur, yaitu unsur Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan (unsur ke-22) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,512 (87,79). Penilaian 43 orang responden terhadap unsur ini adalah 22 orang responden (51,2%) menyatakan Petugas yang memberikan pelayanan sudah sangat rapi, dan 21 orang responden (48,8%) menyatakan petugas yang memberikan pelayanan rapi. Walaupun sebagian besar responden menyatakan petugas sudah sangat rapi dalam memberikan pelayanan, tetapi masih perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang. Petugas tidak menggunakan sandal jepit ketika sedang memberikan pelayanan. Sehingga strategi perbaikan pada masa yang akan datang adalah semua petugas harus berpenampilan rapi dan lengkap dengan sepatu.

6.1.2. Survei Kepuasan Masyarakat Instalasi Rawat Jalan

Instalasi Rawat Jalan di RSUD Pariaman terdiri dari 18 poli. Hasil penghitungan SKM masing-masing poli dapat dilihat pada tabel dibawah ini. Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Poli Fisioterapi Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.1.1 berikut ini:

Tabel 6.1.2.1.1
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Poli Fisioterapi Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman

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	202	3.961	0.170
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	200	3.922	0.169
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	175	3.431	0.148
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	197	3.863	0.166
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	203	3.980	0.171
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	190	3.725	0.160
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	196	3.843	0.165
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	184	3.608	0.155
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	195	3.824	0.164
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	193	3.784	0.163
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	196	3.843	0.165
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	188	3.686	0.159
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	195	3.824	0.164
14	Keamanan Pelayanan	185	3.627	0.156
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	204	4.000	0.172
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	201	3.941	0.169
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	192	3.765	0.162
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	165	3.235	0.139
19	Kebersihan Sarana Layanan	195	3.824	0.164
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	200	3.922	0.169
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	183	3.588	0.154
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	188	3.686	0.159
23	Keberadaan Costumer Service	192	3.765	0.162
	TOTAL	4419	86.647	3.726
	Total Nilai Konversi (NIK)	3.726		
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25	93.15		
	Mutu Pelayanan	A		
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada di Poli Fisioterapi Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman diperoleh nilai **93,15** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 23 unsur pada Poli Fisioterapi Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.1.2 berikut:

Tabel 6.1.2.1.2
Kinerja Pelayanan 19 Unsur Pada Poli Fisioterapi Instalasi Rawat Jalan
RSUD Pariaman

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	202	3.961	99.02	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	200	3.922	98.04	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	175	3.431	85.78	Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	197	3.863	96.57	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	203	3.980	99.51	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	190	3.725	93.14	Sangat Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	196	3.843	96.08	Sangat Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	184	3.608	90.20	Sangat Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	195	3.824	95.59	Sangat Baik
10	Tanggjawab Petugas Pelayanan	193	3.784	94.61	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	196	3.843	96.08	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	188	3.686	92.16	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	195	3.824	95.59	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	185	3.627	90.69	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	204	4.000	100.00	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	201	3.941	98.53	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	192	3.765	94.12	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	165	3.235	80.88	Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	195	3.824	95.59	Sangat Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	200	3.922	98.04	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	183	3.588	89.71	Sangat Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	188	3.686	92.16	Sangat Baik
23	Keberadaan Costumer Service	192	3.765	94.12	Sangat Baik
	TOTAL	4419	86.647		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel 6.1.2.1.2, dapat disimpulkan bahwa responden di Poli Fisioterapi Instalasi Rawat Jalan pada RSUD Pariaman ini sudah sangat puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 23 unsurnya,

mayoritas kinerja pelayanan unturnya sangat baik. Dalam Penilaian ini, terdapat 1 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, musholla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100).

Hasil penilaian dari 51 orang responden (100%) terhadap unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, musholla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15) adalah semua menyatakan sangat lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas terhadap kelengkapan prasarana penunjang layanan yang ada di RSUD Pariaman. Sehingga unsur ini tetap di pertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah adalah Kelengkapan Sarana Pelayanan (kursi, tempat sampah, dll) atau (unsur ke-18) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,235 (80,88). Penilaian 51 orang responden terhadap unsur ini adalah 12 orang responden (23,5%) menyatakan sangat lengkap, dan 39 orang responden (76,5%) menyatakan cukup lengkap. Dari keluhan yang muncul adalah kursi yang ada sekarang tidak cukup untuk menampung semua pasien, apalagi pada jam sibuk. Untuk dibutuhkan penambahan kursi di ruang tunggu yang modelnya single, agar lebih fleksibel.

Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Poli Penyakit Dalam Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.2.1 berikut ini:

Tabel 6.1.2.2.1
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Poli Penyakit Dalam Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman

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	193	3.860	0.166
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	182	3.640	0.157
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	172	3.440	0.148
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	178	3.560	0.153
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	192	3.840	0.165
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	182	3.640	0.157
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	179	3.580	0.154
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	184	3.680	0.158
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	182	3.640	0.157
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	195	3.900	0.168
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	184	3.680	0.158
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	183	3.660	0.157
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	198	3.960	0.170
14	Keamanan Pelayanan	182	3.640	0.157
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	200	4.000	0.172
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	190	3.800	0.163
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	192	3.840	0.165
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	182	3.640	0.157
19	Kebersihan Sarana Layanan	180	3.600	0.155
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	185	3.700	0.159
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	177	3.540	0.152
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	178	3.560	0.153
23	Keberadaan Costumer Service	192	3.840	0.165
	TOTAL	4262	85.240	3.665
	Total Nilai Konversi (NIK)	3.665		
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25	91.63		
	Mutu Pelayanan	A		
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada di Poli Penyakit Dalam Instalasi Rawat Jalan pada RSUD Pariaman diperoleh nilai **91,63** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat**

Baik.

Penilaian kinerja 23 unsur pada Poli Penyakit Dalam Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.2.2 berikut:

Tabel 6.1.2.2.2
Kinerja Pelayanan 23 Unsur Pada Poli Penyakit Dalam Instalasi Rawat Jalan
RSUD Pariaman

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	193	3.860	96.50	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	182	3.640	91.00	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	172	3.440	86.00	Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	178	3.560	89.00	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	192	3.840	96.00	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	182	3.640	91.00	Sangat Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	179	3.580	89.50	Sangat Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	184	3.680	92.00	Sangat Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	182	3.640	91.00	Sangat Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	195	3.900	97.50	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	184	3.680	92.00	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	183	3.660	91.50	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	198	3.960	99.00	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	182	3.640	91.00	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	200	4.000	100.00	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	190	3.800	95.00	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	192	3.840	96.00	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	182	3.640	91.00	Sangat Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	180	3.600	90.00	Sangat Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	185	3.700	92.50	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	177	3.540	88.50	Sangat Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	178	3.560	89.00	Sangat Baik
23	Keberadaan Costumer Service	192	3.840	96.00	Sangat Baik
	TOTAL	4262	85.240		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel 6.1.2.2.2, dapat disimpulkan bahwa responden di Poli Penyakit Dalam Instalasi

Rawat Jalan pada RSUD Pariaman ini sudah sangat puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 23 unturnya, mayoritas kinerja pelayanan unturnya sangat baik. Dalam Penilaian ini, terdapat 1 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, musholla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100).

Hasil penilaian dari 50 orang responden (100%) terhadap unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, musholla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15) adalah semua menyatakan sangat lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas terhadap kelengkapan prasarana penunjang layanan yang ada di RSUD Pariaman. Sehingga unsur ini tetap di pertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah adalah unsur Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,440 (86,00). Penilaian dari 50 orang responden yang di survei, 31 orang responden (62%) menyatakan waktu penyelesaian pelayanan sangat cepat, 11 orang responden (22%) menyatakan cepat, 7 orang responden (14%) menyatakan tidak terlalu lama dan 1 orang responden (1%) menyatakan sangat lama. Lamanya waktu penyelesaian pelayanan ini tergantung pada jumlah pasien yang berobat. Jika pasien banyak, maka banyak juga waktu yang dibutuhkan untuk antri. Karena dokter yang memberikan layanan hanya 1 orang sedangkan pasiennya banyak. Strategi jangka panjang adalah penambahan dokter di Poli Penyakit Dalam.

Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Poli Anak Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.3.1 berikut ini:

Tabel 6.1.2.3.1
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Poli Anak Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman

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	64	4.000	0.172
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	60	3.750	0.161
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	60	3.750	0.161
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	60	3.750	0.161
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	62	3.875	0.167
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	58	3.625	0.156
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	58	3.625	0.156
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	55	3.438	0.148
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	58	3.625	0.156
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	61	3.813	0.164
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	61	3.813	0.164
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	58	3.625	0.156
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	64	4.000	0.172
14	Keamanan Pelayanan	61	3.813	0.164
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	64	4.000	0.172
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	57	3.563	0.153
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	49	3.063	0.132
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	63	3.938	0.169
19	Kebersihan Sarana Layanan	55	3.438	0.148
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	62	3.875	0.167
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	56	3.500	0.151
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	56	3.500	0.151
23	Keberadaan Costumer Service	59	3.688	0.159
	TOTAL	1361	85.063	3.658
	Total Nilai Konversi (NIK)	3.658		
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25	91.44		
	Mutu Pelayanan	A		
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada di Poli Anak Instalasi Rawat Jalan pada RSUD Pariaman diperoleh nilai **91,44** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 23 unsur pada Poli Anak Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat

dilihat pada tabel 6.1.2.3.2 berikut:

Tabel 6.1.2.3.2
Kinerja Pelayanan 23 Unsur Pada Poli Anak Instalasi Rawat Jalan
RSUD Pariaman

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	64	4.000	100.00	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	60	3.750	93.75	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	60	3.750	93.75	Sangat Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	60	3.750	93.75	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	62	3.875	96.88	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	58	3.625	90.63	Sangat Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	58	3.625	90.63	Sangat Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	55	3.438	85.94	Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	58	3.625	90.63	Sangat Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	61	3.813	95.31	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	61	3.813	95.31	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	58	3.625	90.63	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	64	4.000	100.00	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	61	3.813	95.31	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	64	4.000	100.00	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	57	3.563	89.06	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	49	3.063	76.56	Kurang Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	63	3.938	98.44	Sangat Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	55	3.438	85.94	Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	62	3.875	96.88	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	56	3.500	87.50	Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	56	3.500	87.50	Baik
23	Keberadaan Costumer Service	59	3.688	92.19	Sangat Baik
	TOTAL	1361	85.063		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel 6.1.2.3.2, dapat disimpulkan bahwa responden di Poli Anak Instalasi Rawat Jalan pada RSUD Pariaman ini sudah sangat puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 23 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya sangat baik. Dalam Penilaian ini,terdapat 3 unsur yang

mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-1), unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke- 13), dan Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, musholla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15) yang masing-masing dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100).

Untuk unsur Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-1), penilaian dari 16 orang responden, semuanya (100%) menyatakan persyaratan pelayanan sangat sesuai dengan jenis pelayanan. Sehingga unsur ini sangat memuaskan masyarakat dan perlu dipertahankan pada masa yang akan datang. Misalnya bagi pasien BPJS hanya membawa kartu BPJS dan surat rujukan dari puskesmas atau surat rujukan dari rumah sakit lainnya.

Untuk unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke- 13), penilaian dari 16 orang responden, semuanya (100%) menyatakan penanganan pengaduan pelayanan dilakukan dengan sangat cepat. Hal ini menunjukkan bahwa petugas sudah merespon dengan sangat cepat terhadap keluhan yang disampaikan. Sehingga unsur ini sangat memuaskan masyarakat dan perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan untuk unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, musholla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15), penilaian dari 16 orang responden, semuanya (100%) menyatakan semua prasarana penunjang pelayanan sudah tersedia sudah sangat lengkap. Sehingga masyarakat sangat terbantu dengan ketersediaan seluruh prasarana penunjang pelayanan ini. Hal ini yang membuat masyarakat sangat puas terhadap unsur ini, dan unsur ini perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah dan kinerja unsur pelayanannya **Kurang Baik** terdapat 1 unsur, yaitu Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan (unsur ke-17), dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,063 (76,56). Pendapat dari 16 orang responden yang di survei, 2 orang responden (12,5%) menyatakan lingkungan prasarana penunjang layanan sangat bersih, 13 orang responden (81,2%) menyatakan cukup bersih dan 1 orang responden (6,2%) menyatakan kurang bersih. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan lingkungan prasarana penunjang pelayanan cukup bersih, sehingga perlu upaya perbaikan pada masa yang akan datang. Keluhan dari responden antara lain air di toilet yang berwarna kuning dan berbau, sehingga hal ini perlu dijadikan prioritas untuk perbaikan pada masa yang akan datang. Karena air merupakan kebutuhan penting untuk di toilet, sehingga perlu diperhatikan tingkat higienitasnya.

Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Poli Paru Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.2.4.1 berikut ini:

Tabel 6.1.2.4.1
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Poli Paru Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman

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	116	4.000	0.172
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	110	3.793	0.163
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	109	3.759	0.162
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	109	3.759	0.162
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	114	3.931	0.169
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	105	3.621	0.156
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	108	3.724	0.160
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	107	3.690	0.159
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	105	3.621	0.156
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	112	3.862	0.166
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	110	3.793	0.163
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	110	3.793	0.163
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	116	4.000	0.172
14	Keamanan Pelayanan	106	3.655	0.157
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	115	3.966	0.171
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	109	3.759	0.162
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	111	3.828	0.165
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	100	3.448	0.148
19	Kebersihan Sarana Layanan	104	3.586	0.154
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	115	3.966	0.171
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	105	3.621	0.156
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	109	3.759	0.162
23	Keberadaan Costumer Service	111	3.828	0.165
	TOTAL	2516	86.759	3.731
	Total Nilai Konversi (NIK)	3.731		
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25	93.27		
	Mutu Pelayanan	A		
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada di Poli Paru Instalasi Rawat Jalan pada RSUD

Pariaman diperoleh nilai **93,27** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 23 unsur pada Poli Paru Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.4.2 berikut:

Tabel 6.1.2.4.2
Kinerja Pelayanan 23 Unsur Pada Poli Paru Instalasi Rawat Jalan
RSUD Pariaman

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	116	4.000	100.00	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	110	3.793	94.83	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	109	3.759	93.97	Sangat Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	109	3.759	93.97	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	114	3.931	98.28	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	105	3.621	90.52	Sangat Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	108	3.724	93.10	Sangat Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	107	3.690	92.24	Sangat Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	105	3.621	90.52	Sangat Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	112	3.862	96.55	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	110	3.793	94.83	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	110	3.793	94.83	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	116	4.000	100.00	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	106	3.655	91.38	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	115	3.966	99.14	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	109	3.759	93.97	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	111	3.828	95.69	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	100	3.448	86.21	Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	104	3.586	89.66	Sangat Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	115	3.966	99.14	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	105	3.621	90.52	Sangat Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	109	3.759	93.97	Sangat Baik
23	Keberadaan Costumer Service	111	3.828	95.69	Sangat Baik
	TOTAL	2516	86.759		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel 6.1.2.4.2, dapat disimpulkan bahwa responden di Poli Paru Instalasi Rawat Jalan

pada RSUD Pariaman ini sudah sangat puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 23 unturnya, mayoritas kinerja pelayanan unturnya sangat baik. Dalam Penilaian ini, terdapat 2 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-1), unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke- 13), dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100). Sehingga ke-2 unsur ini akan terus dipertahankan pada masa yang akan datang.

Untuk unsur Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-1), penilaian dari 29 orang responden, semuanya (100%) menyatakan persyaratan pelayanan sangat sesuai dengan jenis pelayanan. Sehingga unsur ini sangat memuaskan masyarakat dan perlu dipertahankan pada masa yang akan datang. Misalnya bagi pasien BPJS hanya membawa kartu BPJS dan surat rujukan dari puskesmas atau surat rujukan dari rumah sakit lainnya.

Untuk unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke- 13), penilaian dari 29 orang responden, semuanya (100%) menyatakan penanganan pengaduan pelayanan dilakukan dengan sangat cepat. Hal ini menunjukkan bahwa petugas sudah merespon dengan sangat cepat terhadap keluhan yang disampaikan. Sehingga unsur ini sangat memuaskan masyarakat dan perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan yang menjadi unsur terendah adalah unsur Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll) (unsur ke-18) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,448 (86,21). Dari hasil survei dari 29 orang responden, 13 orang responden (44,8%) menyatakan sarana pelayanan sangat lengkap, dan 16 orang responden (55,2%) menyatakan sarana pelayanan cukup lengkap. Dari penilaian ini, masyarakat belum puas terhadap unsur ini. Keluhan yang disampaikan responden adalah jumlah kursi yang kurang, sehingga jika pasien banyak yang datang, kursinya kurang. Sehingga strategi perbaikan adalah dengan menambahkan jumlah kursi di Poli Paru.

Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Poli THT Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.5.1 berikut ini:

Tabel 6.1.2.5.1
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Poli THT Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman

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	48	4.000	0.172
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	45	3.750	0.161
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	44	3.667	0.158
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	44	3.667	0.158
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	48	4.000	0.172
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	41	3.417	0.147
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	42	3.500	0.151
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	41	3.417	0.147
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	41	3.417	0.147
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	45	3.750	0.161
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	44	3.667	0.158
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	43	3.583	0.154
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	48	4.000	0.172
14	Keamanan Pelayanan	45	3.750	0.161
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	48	4.000	0.172
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	42	3.500	0.151
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	40	3.333	0.143
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	43	3.583	0.154
19	Kebersihan Sarana Layanan	41	3.417	0.147
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	46	3.833	0.165
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	39	3.250	0.140
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	41	3.417	0.147
23	Keberadaan Costumer Service	45	3.750	0.161
	TOTAL	1004	83.667	3.598
	Total Nilai Konversi (NIK)	3.598		
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25	89.94		
	Mutu Pelayanan	A		
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada di Poli THT Instalasi Rawat Jalan pada RSUD Pariaman diperoleh nilai **89,94** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 23 unsur pada Poli THT Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat

pada tabel 6.1.2.5.2 berikut:

Tabel 6.1.2.5.2
Kinerja Pelayanan 23 Unsur Pada Poli THT Instalasi Rawat Jalan
RSUD Pariaman

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	48	4.000	100.00	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	45	3.750	93.75	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	44	3.667	91.67	Sangat Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	44	3.667	91.67	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	48	4.000	100.00	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	41	3.417	85.42	Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	42	3.500	87.50	Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	41	3.417	85.42	Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	41	3.417	85.42	Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	45	3.750	93.75	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	44	3.667	91.67	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	43	3.583	89.58	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	48	4.000	100.00	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	45	3.750	93.75	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	48	4.000	100.00	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	42	3.500	87.50	Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	40	3.333	83.33	Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	43	3.583	89.58	Sangat Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	41	3.417	85.42	Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	46	3.833	95.83	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	39	3.250	81.25	Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	41	3.417	85.42	Baik
23	Keberadaan Costumer Service	45	3.750	93.75	Sangat Baik
	TOTAL	1004	83.667		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel 6.1.2.5.2, dapat disimpulkan bahwa responden di Poli THT Instalasi Rawat Jalan pada RSUD Pariaman ini sudah sangat puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 23 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya sangat baik. Dalam Penilaian ini, terdapat 4 unsur yang

mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-1), Unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan (unsur ke-5), Unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-13) dan Unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll) yang masing-masing dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100). Sehingga ke-4 unsur ini sangat memuaskan masyarakat, dan perlu di pertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang terendah, terdapat 1 unsur yaitu Unsur Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan (unsur ke-21) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,250 (81,25). Hasil penilaian terkait unsur ini adalah dari 12 orang responden yang di survei, 4 orang responden (33,3%) menyatakan sangat mudah mendapatkan informasi layanan kesehatan, 7 orang responden (58,3%) menyatakan mudah, dan 1 orang responden (8,3%) menyatakan kurang mudah. Strategi peningkatan unsur ini adalah penempatan informasi layanan khususnya pada Poli THT agar pasien dapat mudah mengakses informasi kesehatan khususnya di Poli THT.

Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Poli Jantung Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.6.1 berikut ini:

Tabel 6.1.2.6.1
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Poli Jantung Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman

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	87	3.783	0.163
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	85	3.696	0.159
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	73	3.174	0.136
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	80	3.478	0.150
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	90	3.913	0.168
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	83	3.609	0.155
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	79	3.435	0.148
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	79	3.435	0.148
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	84	3.652	0.157
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	86	3.739	0.161
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	85	3.696	0.159
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	83	3.609	0.155
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	92	4.000	0.172
14	Keamanan Pelayanan	79	3.435	0.148
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	92	4.000	0.172
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	90	3.913	0.168
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	90	3.913	0.168
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	77	3.348	0.144
19	Kebersihan Sarana Layanan	81	3.522	0.151
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	85	3.696	0.159
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	82	3.565	0.153
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	80	3.478	0.150
23	Keberadaan Costumer Service	86	3.739	0.161
	TOTAL	1928	83.826	3.605
	Total Nilai Konversi (NIK)	3.605		
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25	90.11		
	Mutu Pelayanan	A		
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada di Poli Jantung Instalasi Rawat Jalan pada RSUD Pariaman diperoleh nilai **90,11** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 23 unsur pada Poli Jantung Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat

dilihat pada tabel 6.1.2.6.2 berikut:

Tabel 6.1.2.6.2
Kinerja Pelayanan 23 Unsur Pada Poli Jantung Instalasi Rawat Jalan
RSUD Pariaman

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	87	3.783	94.57	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	85	3.696	92.39	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	73	3.174	79.35	Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	80	3.478	86.96	Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	90	3.913	97.83	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	83	3.609	90.22	Sangat Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	79	3.435	85.87	Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	79	3.435	85.87	Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	84	3.652	91.30	Sangat Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	86	3.739	93.48	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	85	3.696	92.39	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	83	3.609	90.22	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	92	4.000	100.00	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	79	3.435	85.87	Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	92	4.000	100.00	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	90	3.913	97.83	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	90	3.913	97.83	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	77	3.348	83.70	Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	81	3.522	88.04	Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	85	3.696	92.39	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	82	3.565	89.13	Sangat Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	80	3.478	86.96	Baik
23	Keberadaan Costumer Service	86	3.739	93.48	Sangat Baik
	TOTAL	1928	83.826		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel 6.1.2.6.2, dapat disimpulkan bahwa responden di Poli Jantung Instalasi Rawat Jalan pada RSUD Pariaman ini sudah sangat puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 23 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya sangat baik. Dalam Penilaian ini, terdapat 2 unsur yang

mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-13), dan unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15) yang masing-masing dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100). Ke-2 unsur ini sangat memuaskan masyarakat, sehingga akan tetap dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang mendapatkan penilaian terendah terdapat 1 unsur, yaitu unsur Lama Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,374 (79,35). Pendapat dari 23 orang responden yang di survei, 9 orang responden (39,1%) menyatakan waktu penyelesaian pelayanan sangat cepat, 9 orang responden (39,1%) menyatakan cepat, dan 5 orang responden (21,7%) menyatakan tidak terlalu lama. Dari hasil penilaian ini, masyarakat cukup puas sehingga perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang. Lamanya waktu penyelesaian pelayanan ini terkait dengan banyaknya pasien yang pada Poli Jantung, sehingga pasien perlu waktu untuk menunggu antrian di periksa oleh dokter.

Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Poli Othopedi Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.7.1 berikut ini:

Tabel 6.1.2.7.1
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Poli Othopedi Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman

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	36	4.000	0.172
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	35	3.889	0.167
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	32	3.556	0.153
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	32	3.556	0.153
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	35	3.889	0.167
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	33	3.667	0.158
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	32	3.556	0.153
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	34	3.778	0.162
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	34	3.778	0.162
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	36	4.000	0.172
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	34	3.778	0.162
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	34	3.778	0.162
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	36	4.000	0.172
14	Keamanan Pelayanan	33	3.667	0.158
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	35	3.889	0.167
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	34	3.778	0.162
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	34	3.778	0.162
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	35	3.889	0.167
19	Kebersihan Sarana Layanan	32	3.556	0.153
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	34	3.778	0.162
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	32	3.556	0.153
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	33	3.667	0.158
23	Keberadaan Costumer Service	34	3.778	0.162
	TOTAL	779	86.556	3.722
	Total Nilai Konversi (NIK)	3.722		
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25	93.05		
	Mutu Pelayanan	A		
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada di Poli Orthopedi Instalasi Rawat Jalan pada RSUD Pariaman diperoleh nilai **93,05** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat**

Baik.

Penilaian kinerja 23 unsur pada Poli Orthopedi Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.7.2 berikut:

Tabel 6.1.2.7.2
Kinerja Pelayanan 23 Unsur Pada Poli Orthopedi Instalasi Rawat Jalan
RSUD Pariaman

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	36	4.000	100.00	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	35	3.889	97.22	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	32	3.556	88.89	Sangat Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	32	3.556	88.89	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	35	3.889	97.22	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	33	3.667	91.67	Sangat Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	32	3.556	88.89	Sangat Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	34	3.778	94.44	Sangat Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	34	3.778	94.44	Sangat Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	36	4.000	100.00	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	34	3.778	94.44	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	34	3.778	94.44	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	36	4.000	100.00	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	33	3.667	91.67	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	35	3.889	97.22	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	34	3.778	94.44	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	34	3.778	94.44	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	35	3.889	97.22	Sangat Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	32	3.556	88.89	Sangat Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	34	3.778	94.44	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	32	3.556	88.89	Sangat Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	33	3.667	91.67	Sangat Baik
23	Keberadaan Costumer Service	34	3.778	94.44	Sangat Baik
	TOTAL	779	86.556		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel 6.1.2.7.2, dapat disimpulkan bahwa responden di Poli Orthopedi Instalasi Rawat

Jalan pada RSUD Pariaman ini sudah sangat puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 23 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya sangat baik. Dalam Penilaian ini, terdapat 3 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-1), unsur Tanggungjawab Petugas Pelayanan (unsur ke-10) dan unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-13) yang masing-masing dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100). Ke-3 unsur ini sudah sangat memuaskan masyarakat sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang mendapatkan penilaian terendah terdapat 5 unsur yaitu unsur Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3), unsur Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan (unsur ke-4), unsur Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan (unsur ke-7), unsur Kebersihan Sarana Layanan (unsur ke-19, dan unsur Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan (unsur ke-21) yang masing-masing dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,276 (81,90).

Hasil penilaian responden terkait unsur Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3), dari 9 orang responden yang di survei, 7 orang responden (77,8%) menyatakan waktu penyelesaian layanan sangat cepat dan 2 orang responden (22,2%) menyatakan waktu penyelesaian pelayanan tidak terlalu lama. Walaupun mayoritas responden menyatakan waktu penyelesaian pelayanan sudah sangat cepat, akan tetapi masih perlu di tingkatkan pada masa yang akan datang. Lamanya waktu penyelesaian pelayanan ini terkait dengan banyaknya pasien yang pada Poli Orthopedi, sehingga pasien perlu waktu untuk menunggu antrian di periksa oleh dokter.

Hasil penilaian responden terkait unsur Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan (unsur ke-4), dari 9 orang responden yang di survei, 5 orang responden (55,6%) menyatakan jadwal pelayanan sangat tepat waktu dan 4 orang responden (44,4%) menyatakan jarang tidak tepat waktu. Walaupun sebagian besar responden menyatakan jadwal waktu pelayanan sudah sangat tepat waktu, akan tetapi masih ada keluhan yang muncul terkait dengan unsur ini, adalah dokter kadang terlambat datang sekitar 15-20 menit sehingga pasien harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Sehingga strategi peningkatannya adalah dokter hadir tepat waktu agar masyarakat tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan.

Hasil penilaian responden terkait unsur Kebersihan Sarana Layanan (unsur ke-19), dari 9 orang responden yang di survei, 5 orang responden (55,6%) menyatakan Sarana layanan sudah sangat bersih dan 4 orang responden (44,4%) menyatakan sarana layanan cukup bersih. Walaupun

sebagian besar responden menyatakan sarana layanan sudah sangat bersih, akan tetapi masih perlu ditingkatkan lagi kebersihan sarana pelayanan dengan lebih meningkatkan kinerja cleaning service untuk selalu mengontrol kebersihan sarana pelayanan agar semakin memuaskan masyarakat.

Sedang hasil penilaian responden terkait unsur Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan (unsur ke-21), dari 9 orang responden yang di survei, 5 orang responden (55,6%) menyatakan sangat mudah mendapatkan informasi layanan kesehatan dan 4 orang responden (44,4%) menyatakan mudah mendapatkan informasi layanan kesehatan. Walaupun sebagian besar responden menyatakan sangat mudah mendapatkan informasi layanan kesehatan, tetapi ternyata masih ada responden yang tidak tahu dimana mendapatkan informasi pelayanan, mungkin karena responden yang melakukan pelayanan pada poli orthopedi sudah berusia lanjut, sehingga perlu dibantu untuk mendapatkan informasi kesehatan.

Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Poli Psikologi Tumbang Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.8.1 berikut ini:

Tabel 6.1.2.8.1
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Poli Psikologi Tumbang Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman

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	30	3.750	0.161
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	30	3.750	0.161
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	27	3.375	0.145
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	29	3.625	0.156
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	32	4.000	0.172
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	29	3.625	0.156
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	29	3.625	0.156
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	29	3.625	0.156
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	30	3.750	0.161
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	31	3.875	0.167
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	29	3.625	0.156
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	29	3.625	0.156
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	32	4.000	0.172
14	Keamanan Pelayanan	30	3.750	0.161
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	32	4.000	0.172
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	31	3.875	0.167
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	31	3.875	0.167
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	31	3.875	0.167
19	Kebersihan Sarana Layanan	30	3.750	0.161
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	30	3.750	0.161
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	28	3.500	0.151
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	29	3.625	0.156
23	Keberadaan Costumer Service	30	3.750	0.161
	TOTAL	688	86.000	3.698
	Total Nilai Konversi (NIK)	3.698		
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25	92.45		
	Mutu Pelayanan	A		
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada di Poli Psikologi Tumbang Instalasi Rawat Jalan pada RSUD Pariaman diperoleh nilai **92,45** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan

Sangat Baik.

Penilaian kinerja 23 unsur pada Poli Psikologi Tumbang Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.8.2 berikut:

Tabel 6.1.2.8.2
Kinerja Pelayanan 23 Unsur Pada Poli Psikologi Tumbang Instalasi Rawat Jalan
RSUD Pariaman

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	30	3.750	93.75	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	30	3.750	93.75	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	27	3.375	84.38	Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	29	3.625	90.63	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	32	4.000	100.00	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	29	3.625	90.63	Sangat Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	29	3.625	90.63	Sangat Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	29	3.625	90.63	Sangat Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	30	3.750	93.75	Sangat Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	31	3.875	96.88	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	29	3.625	90.63	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	29	3.625	90.63	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	32	4.000	100.00	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	30	3.750	93.75	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	32	4.000	100.00	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	31	3.875	96.88	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	31	3.875	96.88	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	31	3.875	96.88	Sangat Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	30	3.750	93.75	Sangat Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	30	3.750	93.75	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	28	3.500	87.50	Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	29	3.625	90.63	Sangat Baik
23	Keberadaan Costumer Service	30	3.750	93.75	Sangat Baik
	TOTAL	688	86.000		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel 6.1.2.8.2, dapat disimpulkan bahwa responden di Poli Psikologi Tumbang

Instalasi Rawat Jalan pada RSUD Pariaman ini sudah sangat puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 23 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya sangat baik. Dalam Penilaian ini, terdapat 3 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan Yang Dikeluarkan dengan Biaya Yang Ditetapkan (unsur ke-5), unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-13) dan unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang Pelayanan (ruang tunggu, musholla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15) yang masing-masing dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100). Hal ini menunjukkan bahwa ke-3 unsur ini sangat memuaskan masyarakat dan perlu di pertahankan pada masa yang akan datang.

Untuk unsur unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan Yang Dikeluarkan dengan Biaya Yang Ditetapkan (unsur ke-5), dari 8 orang responden, semua (100%) menyatakan bahwa biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan sangat sesuai. Hal ini karena seluruh responden adalah pasien BPJS, sehingga pasien tidak membayar/gratis. Sehingga unsur ini sangat memuaskan masyarakat.

Hasil penilaian terhadap unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-13), dari 8 orang responden, semuanya (100%) menyatakan penanganan pengaduan pelayanan dilakukan dengan sangat cepat. Petugas sangat responsive terhadap keluhan dari masyarakat. Sehingga unsur ini sangat memuaskan masyarakat dan perlu di pertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan hasil penilaian unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15), dari 8 orang responden yang di survei, seluruhnya (100%) menyatakan prasarana penunjang sudah sangat lengkap, sehingga sangat membantu masyarakat pada saat sedang melakukan pelayanan. Sehingga unsur ini sangat memuaskan masyarakat dan perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.

Untuk penilaian unsur yang terendah, terdapat 1 unsur yaitu unsur Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,375 (84,38). Pendapat dari 8 orang responden yang di survei, 4 orang (50%) menyatakan waktu penyelesaian pelayanan sudah sangat cepat, 3 orang responden (37,5%) menyatakan waktu penyelesaian pelayanan cepat, dan 1 orang responden (12,5%) menyatakan waktu penyelesaian pelayanan tidak terlalu lama. Walaupun sebagian besar responden menilai waktu penyelesaian pelayanan sudah sangat cepat, tetapi masih ada keluhan yang di rasakan beberapa pasien antara lain, karena Poli

Psikologi Tumbang ini tidak setiap hari dibuka layanan polinya, sehingga pada saat buka layanan, pasien banyak dan butuh waktu untuk konsulya. Sehingga untuk mendapatkan pelayanan harus antri untuk beberapa saat.

Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Poli Kebidanan Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.9.1 berikut ini:

Tabel 6.1.2.9.1
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Poli Kebidanan Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman

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	40	4.000	0.172
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	38	3.800	0.163
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	33	3.300	0.142
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	34	3.400	0.146
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	40	4.000	0.172
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	35	3.500	0.151
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	35	3.500	0.151
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	36	3.600	0.155
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	35	3.500	0.151
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	39	3.900	0.168
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	34	3.400	0.146
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	36	3.600	0.155
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	39	3.900	0.168
14	Keamanan Pelayanan	36	3.600	0.155
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	40	4.000	0.172
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	37	3.700	0.159
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	37	3.700	0.159
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	40	4.000	0.172
19	Kebersihan Sarana Layanan	34	3.400	0.146
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	37	3.700	0.159
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	36	3.600	0.155
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	35	3.500	0.151
23	Keberadaan Costumer Service	38	3.800	0.163
	TOTAL	844	84.400	3.629
	Total Nilai Konversi (NIK)	3.629		
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25	90.73		
	Mutu Pelayanan	A		
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada di Poli Kebidanan Instalasi Rawat Jalan pada RSUD Pariaman diperoleh nilai **90,73** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat**

Baik.

Penilaian kinerja 23 unsur pada Poli Kebidanan Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.9.2 berikut:

Tabel 6.1.2.9.2
Kinerja Pelayanan 23 Unsur Pada Poli Kebidanan Instalasi Rawat Jalan
RSUD Pariaman

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	40	4.000	100.00	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	38	3.800	95.00	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	33	3.300	82.50	Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	34	3.400	85.00	Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	40	4.000	100.00	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	35	3.500	87.50	Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	35	3.500	87.50	Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	36	3.600	90.00	Sangat Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	35	3.500	87.50	Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	39	3.900	97.50	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	34	3.400	85.00	Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	36	3.600	90.00	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	39	3.900	97.50	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	36	3.600	90.00	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	40	4.000	100.00	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	37	3.700	92.50	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	37	3.700	92.50	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	40	4.000	100.00	Sangat Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	34	3.400	85.00	Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	37	3.700	92.50	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	36	3.600	90.00	Sangat Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	35	3.500	87.50	Baik
23	Keberadaan Costumer Service	38	3.800	95.00	Sangat Baik
	TOTAL	844	84.400		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel 6.1.2.9.2, dapat disimpulkan bahwa responden di Poli Kebidanan Instalasi Rawat

Jalan pada RSUD Pariaman ini sudah sangat puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 23 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya sangat baik. Dalam Penilaian ini, terdapat 4 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-1), unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan Yang Dikeluarkan dengan Biaya Yang Ditetapkan (unsur ke-5), unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang Pelayanan (ruang tunggu, musholla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15) , dan unsur Kelengkapan Sarana Pelayanan (kursi, tempat sampah, dll) yang masing-masing dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100). Hal ini menunjukkan bahwa ke-4 unsur ini sangat memuaskan masyarakat dan perlu di pertahankan pada masa yang akan datang.

Untuk unsur Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-1), penilaian dari 10 orang responden, semuanya (100%) menyatakan persyaratan pelayanan sangat sesuai dengan jenis pelayanan. Sehingga unsur ini sangat memuaskan masyarakat dan perlu dipertahankan pada masa yang akan datang. Misalnya bagi pasien BPJS hanya membawa kartu BPJS dan surat rujukan dari puskesmas atau surat rujukan dari rumah sakit lainnya.

Untuk unsur unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan Yang Dikeluarkan dengan Biaya Yang Ditetapkan (unsur ke-5), dari 10 orang responden, semua (100%) menyatakan bahwa biaya pelayanan yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan sangat sesuai. Hal ini karena seluruh responden adalah pasien BPJS, sehingga pasien tidak membayar/gratis. Sehingga unsur ini sangat memuaskan masyarakat.

Hasil penilaian unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15), dari 10 orang responden yang di survei, seluruhnya (100%) menyatakan prasarana penunjang sudah sangat lengkap, sehingga sangat membantu masyarakat pada saat sedang melakukan pelayanan. Sehingga unsur ini sangat memuaskan masyarakat dan perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan hasil penilaian unsur Kelengkapan Sarana Pelayanan (kursi, tempat sampah, dll) (unsur ke-18), dari 10 orang responden yang di survei, seluruhnya (100%) menyatakan ketersediaan sarana pelayanan sudah sangat lengkap. Hal ini membuktikan bahwa unsur ini sangat memuaskan masyarakat dan perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.

Untuk penilaian unsur yang terendah, terdapat 1 unsur yaitu unsur Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,300 (82,50).

Pendapat dari 10 orang responden yang di survei, 4 orang responden (40%) menyatakan waktu penyelesaian pelayanan sudah sangat cepat, 5 orang responden (50%) menyatakan waktu penyelesaian pelayanan cepat, dan 1 orang responden (12,5%) menyatakan waktu penyelesaian pelayanan tidak terlalu lama. Walaupun sebagian besar responden menilai waktu penyelesaian pelayanan sudah sangat cepat, akan tetapi unsur ini menjadi unsur terendah apabila di bandingkan dengan unsur yang lain. Lamanya waktu di Poli Kebidanan ini terkait dengan waktu tunggu untuk diperiksa dokter. Karena pasien banyak sehingga perlu antri beberapa saat untuk di periksa oleh dokter.

Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Poli Mata Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.10.1 berikut ini:

Tabel 6.1.2.10.1
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Poli Mata Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman

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	140	4.000	0.172
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	138	3.943	0.170
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	122	3.486	0.150
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	128	3.657	0.157
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	138	3.943	0.170
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	127	3.629	0.156
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	127	3.629	0.156
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	129	3.686	0.158
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	126	3.600	0.155
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	134	3.829	0.165
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	132	3.771	0.162
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	132	3.771	0.162
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	140	4.000	0.172
14	Keamanan Pelayanan	130	3.714	0.160
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	139	3.971	0.171
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	133	3.800	0.163
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	131	3.743	0.161
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	128	3.657	0.157
19	Kebersihan Sarana Layanan	122	3.486	0.150
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	133	3.800	0.163
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	124	3.543	0.152
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	128	3.657	0.157
23	Keberadaan Costumer Service	133	3.800	0.163
	TOTAL	3014	86.114	3.703
	Total Nilai Konversi (NIK)	3.703		
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25	92.57		
	Mutu Pelayanan	A		
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada di Poli Mata Instalasi Rawat Jalan pada RSUD

Pariaman diperoleh nilai **92,57** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 23 unsur pada Poli Mata Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.10.2 berikut:

Tabel 6.1.2.10.2
Kinerja Pelayanan 23 Unsur Pada Poli Mata Instalasi Rawat Jalan
RSUD Pariaman

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	140	4.000	100.00	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	138	3.943	98.57	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	122	3.486	87.14	Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	128	3.657	91.43	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	138	3.943	98.57	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	127	3.629	90.71	Sangat Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	127	3.629	90.71	Sangat Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	129	3.686	92.14	Sangat Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	126	3.600	90.00	Sangat Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	134	3.829	95.71	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	132	3.771	94.29	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	132	3.771	94.29	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	140	4.000	100.00	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	130	3.714	92.86	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	139	3.971	99.29	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	133	3.800	95.00	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	131	3.743	93.57	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	128	3.657	91.43	Sangat Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	122	3.486	87.14	Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	133	3.800	95.00	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	124	3.543	88.57	Sangat Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	128	3.657	91.43	Sangat Baik
23	Keberadaan Costumer Service	133	3.800	95.00	Sangat Baik
	TOTAL	3014	86.114		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel 6.1.2.10.2, dapat disimpulkan bahwa responden di Poli Mata Instalasi Rawat Jalan

pada RSUD Pariaman ini sudah sangat puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 23 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya sangat baik. Dalam Penilaian ini, terdapat 2 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-1), dan unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-13) yang masing-masing dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100).

Untuk unsur Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-1), dari 35 orang responden yang di survei, semua responden (100%) menyatakan bahwa persyaratan pelayanan sangat sesuai dengan jenis pelayanan. Sehingga unsur ini sangat memuaskan masyarakat dan perlu dipertahankan pada masa yang akan datang. Misalnya bagi pasien BPJS hanya membawa kartu BPJS dan surat rujukan dari puskesmas atau surat rujukan dari rumah sakit lainnya.

Untuk unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke- 13), penilaian dari 35 orang responden, semuanya (100%) menyatakan penanganan pengaduan pelayanan dilakukan dengan sangat cepat. Hal ini menunjukkan bahwa petugas sudah merespon dengan sangat cepat terhadap keluhan yang disampaikan. Sehingga unsur ini sangat memuaskan masyarakat dan perlu di pertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang mendapatkan nilai terendah terdapat 2 unsur, yaitu unsur Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3) dan unsur Kebersihan Sarana Layanan (unsur ke-19) yang masing-masing dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,486 (87,14). Penilaian dari 35 orang responden terhadap unsur ini adalah 21 orang responden (60%) menyatakan waktu penyelesaian pelayanan sudah sangat cepat, 10 orang responden (28,6%) menyatakan cepat, dan 4 orang responden (11,4%) menyatakan tidak terlalu lama. Walaupun mayoritas responden menyatakan waktu penyelesaian pelayanan sudah sangat cepat, tetapi tetap harus lebih di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang. Waktu yang dibutuhkan pada saat pendaftaran sangat cepat, tetapi ketika akan diperiksa harus menunggu, apalagi pada saat jam sibuk layanan (jam 10.00-12.00).

Dan hasil penilaian terhadap unsur Kebersihan Sarana Pelayanan (unsur ke-19), dari 35 orang responden yang di survei, 19 orang responden (54,3%) menyatakan sarana pelayanan sudah sangat bersih, 14 orang responden (40%) menyatakan cukup bersih dan 2 orang responden (5,7%) menyatakan kurang bersih. Walaupun sebagian besar responden menyatakan bahwa sarana pelayanan sudah sangat bersih, tetapi masih perlu ditingkatkan kebersihan sarana pelayanannya. Strateginya adalah dengan lebih meningkatkan kinerja *cleaning service* agar lebih sering melakukan

pengecekan setiap saat kebersihan sarana pelayanan terutama di poli Mata.

Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Poli Jiwa Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.11.1 berikut ini:

Tabel 6.1.2.11.1
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Poli Jiwa Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman

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	92	4.000	0.172
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	90	3.913	0.168
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	80	3.478	0.150
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	81	3.522	0.151
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	91	3.957	0.170
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	80	3.478	0.150
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	79	3.435	0.148
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	86	3.739	0.161
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	83	3.609	0.155
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	87	3.783	0.163
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	84	3.652	0.157
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	85	3.696	0.159
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	86	3.739	0.161
14	Keamanan Pelayanan	85	3.696	0.159
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	90	3.913	0.168
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	86	3.739	0.161
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	82	3.565	0.153
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	84	3.652	0.157
19	Kebersihan Sarana Layanan	76	3.304	0.142
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	89	3.870	0.166
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	83	3.609	0.155
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	87	3.783	0.163
23	Keberadaan Costumer Service	89	3.870	0.166
	TOTAL	1955	85.000	3.655
	Total Nilai Konversi (NIK)	3.655		
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25	91.38		
	Mutu Pelayanan	A		
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada di Poli Jiwa Instalasi Rawat Jalan pada RSUD

Pariaman diperoleh nilai **91,38** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 23 unsur pada Poli Jiwa Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.11.2 berikut:

Tabel 6.1.2.11.2
Kinerja Pelayanan 23 Unsur Pada Poli Jiwa Instalasi Rawat Jalan
RSUD Pariaman

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	92	4.000	100.00	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	90	3.913	97.83	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	80	3.478	86.96	Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	81	3.522	88.04	Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	91	3.957	98.91	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	80	3.478	86.96	Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	79	3.435	85.87	Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	86	3.739	93.48	Sangat Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	83	3.609	90.22	Sangat Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	87	3.783	94.57	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	84	3.652	91.30	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	85	3.696	92.39	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	86	3.739	93.48	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	85	3.696	92.39	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	90	3.913	97.83	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	86	3.739	93.48	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	82	3.565	89.13	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	84	3.652	91.30	Sangat Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	76	3.304	82.61	Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	89	3.870	96.74	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	83	3.609	90.22	Sangat Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	87	3.783	94.57	Sangat Baik
23	Keberadaan Costumer Service	89	3.870	96.74	Sangat Baik
	TOTAL	1955	85.000		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel 6.1.2.11.2, dapat disimpulkan bahwa responden di Poli Jiwa Instalasi Rawat Jalan

pada RSUD Pariaman ini sudah sangat puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 23 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya sangat baik. Dalam Penilaian ini, terdapat 1 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Untuk unsur Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-1) dengan perolehan nilai rata-rata 4,000 (100). Hasil penilaian dari 23 orang responden, semuanya (100%) menyatakan persyaratan pelayanan sangat sesuai dengan jenis pelayanan. Sehingga unsur ini sangat memuaskan masyarakat dan perlu dipertahankan pada masa yang akan datang. Misalnya bagi pasien BPJS hanya membawa kartu BPJS dan surat rujukan dari puskesmas atau surat rujukan dari rumah sakit lainnya.

Sedangkan unsur yang mendapatkan penilaian kinerja unsur terendah terdapat 1 unsur yaitu unsur Kebersihan Sarana Pelayanan (unsur ke- 19) dengan perolehan nilai rata-rata 3,304 (82,61). Hasil penilaian terhadap unsur Kebersihan Sarana Pelayanan (unsur ke-19) adalah, dari 23 orang responden yang di survei, 7 orang responden (30,4%) menyatakan sarana pelayanan sudah sangat bersih dan 16 orang responden (69,6%) menyatakan cukup bersih. Dari data tersebut, sebagian besar responden menyatakan bahwa sarana pelayanan cukup bersih, sehingga perlu ditingkatkan lagi kebersihannya dengan meningkatkan kinerja *cleaning service* untuk menjaga sarana pelayanan khususnya di Poli Jiwa.

Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Poli Neurologi Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.12.1 berikut ini:

Tabel 6.1.2.12.1
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Poli Neurologi Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman

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	144	3.692	0.159
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	142	3.641	0.157
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	127	3.256	0.140
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	141	3.615	0.155
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	143	3.667	0.158
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	142	3.641	0.157
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	140	3.590	0.154
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	133	3.410	0.147
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	141	3.615	0.155
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	147	3.769	0.162
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	142	3.641	0.157
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	136	3.487	0.150
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	147	3.769	0.162
14	Keamanan Pelayanan	133	3.410	0.147
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	156	4.000	0.172
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	153	3.923	0.169
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	151	3.872	0.166
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	146	3.744	0.161
19	Kebersihan Sarana Layanan	137	3.513	0.151
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	142	3.641	0.157
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	139	3.564	0.153
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	134	3.436	0.148
23	Keberadaan Costumer Service	147	3.769	0.162
	TOTAL	3263	83.667	3.598
	Total Nilai Konversi (NIK)	3.598		
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25	89.94		
	Mutu Pelayanan	A		
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada di Poli Neurologi Instalasi Rawat Jalan pada RSUD Pariaman diperoleh nilai **89,94** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 23 unsur pada Poli Neurologi Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.12.2 berikut:

Tabel 6.1.2.12.2
Kinerja Pelayanan 23 Unsur Pada Poli Neurologi Instalasi Rawat Jalan
RSUD Pariaman

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	144	3.692	92.31	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	142	3.641	91.03	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	127	3.256	81.41	Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	141	3.615	90.38	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	143	3.667	91.67	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	142	3.641	91.03	Sangat Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	140	3.590	89.74	Sangat Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	133	3.410	85.26	Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	141	3.615	90.38	Sangat Baik
10	Tanggjawab Petugas Pelayanan	147	3.769	94.23	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	142	3.641	91.03	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	136	3.487	87.18	Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	147	3.769	94.23	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	133	3.410	85.26	Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	156	4.000	100.00	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	153	3.923	98.08	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	151	3.872	96.79	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	146	3.744	93.59	Sangat Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	137	3.513	87.82	Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	142	3.641	91.03	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	139	3.564	89.10	Sangat Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	134	3.436	85.90	Baik
23	Keberadaan Costumer Service	147	3.769	94.23	Sangat Baik
	TOTAL	3263	83.667		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel 6.1.2.12.2, dapat disimpulkan bahwa responden di Poli Neurologi Instalasi Rawat Jalan pada RSUD Pariaman ini sudah sangat puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 23 unsurnya,

mayoritas kinerja pelayanan unturnya sangat baik. Dalam Penilaian ini, terdapat 1 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang Pelayanan (ruang tunggu, musholla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100). Uunsur tersebut mendapatkan penilaian kinerja Sangat Baik, dan perlu di pertahankan pada masa yang akan datang. Masyarakat sangat puas terhadap ketersediaan seluruh prasarana penunjang pelayanan yang tersedia.

Sedangkan unsur yang mendapatkan penilaian kinerja unsur yang terendah terdapat 1 unsur, yaitu unsur Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3) dengan perolehan nilai rata-rata 3,256 (81,41). Pendapat dari 39 orang responden terhadap unsur ini adalah 23 orang responden (59%) menyatakan waktu penyelesaian pelayanan sangat cepat, 5 orang responden (12,8%) menyatakan cepat, 9 orang responden (23,1%) menyatakan tidak terlalu lama, dan 2 orang responden (5,1%) menyatakan sangat lama. Berdasarkan hasil survei ini, sebagian besar responden sudah menilai bahwa waktu penyelesaian pelayanan sudah sangat cepat, tetapi masih harus diitingkat.

Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Bedah Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.13.1 berikut ini:

Tabel 6.1.2.13.1
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Poli Bedah Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman

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	84	4.000	0.172
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	82	3.905	0.168
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	75	3.571	0.154
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	78	3.714	0.160
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	84	4.000	0.172
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	80	3.810	0.164
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	78	3.714	0.160
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	75	3.571	0.154
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	80	3.810	0.164
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	78	3.714	0.160
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	80	3.810	0.164
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	73	3.476	0.149
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	80	3.810	0.164
14	Keamanan Pelayanan	73	3.476	0.149
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	84	4.000	0.172
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	81	3.857	0.166
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	79	3.762	0.162
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	78	3.714	0.160
19	Kebersihan Sarana Layanan	79	3.762	0.162
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	81	3.857	0.166
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	74	3.524	0.152
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	73	3.476	0.149
23	Keberadaan Costumer Service	77	3.667	0.158
	TOTAL	1806	86.000	3.698
	Total Nilai Konversi (NIK)	3.698		
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25	92.45		
	Mutu Pelayanan	A		
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada di Poli Bedah Instalasi Rawat Jalan pada RSUD Pariaman diperoleh nilai **92,45** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 23 unsur pada Poli Bedah Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat

dilihat pada tabel 6.1.2.13.2 berikut:

Tabel 6.1.2.13.2
Kinerja Pelayanan 23 Unsur Pada Poli Bedah Instalasi Rawat Jalan
RSUD Pariaman

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	84	4.000	100.00	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	82	3.905	97.62	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	75	3.571	89.29	Sangat Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	78	3.714	92.86	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	84	4.000	100.00	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	80	3.810	95.24	Sangat Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	78	3.714	92.86	Sangat Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	75	3.571	89.29	Sangat Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	80	3.810	95.24	Sangat Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	78	3.714	92.86	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	80	3.810	95.24	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	73	3.476	86.90	Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	80	3.810	95.24	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	73	3.476	86.90	Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	84	4.000	100.00	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	81	3.857	96.43	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	79	3.762	94.05	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	78	3.714	92.86	Sangat Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	79	3.762	94.05	Sangat Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	81	3.857	96.43	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	74	3.524	88.10	Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	73	3.476	86.90	Baik
23	Keberadaan Costumer Service	77	3.667	91.67	Sangat Baik
	TOTAL	1806	86.000		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel 6.1.2.13.2, dapat disimpulkan bahwa responden di Poli Bedah Instalasi Rawat Jalan pada RSUD Pariaman ini sudah sangat puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 23 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya sangat baik. Dalam Penilaian ini, terdapat 3 unsur yang

mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Kesamaan Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-1), unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan (unsur ke-5) dan unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15) yang masing-masing dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100). Ke-3 unsur tersebut mempunyai kinerja unsur yang Sangat Baik, sehingga unsur-unsur ini akan tetap di pertahankan pada masa yang akan datang. Artinya masyarakat sangat puas terhadap ke-3 unsur tersebut..

Sedangkan unsur yang mendapatkan penilaian terendah pada Poli Bedah ada 3 unsur dan mendapatkan penilaian kinerja pelayanan **Baik**, yaitu unsur Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan (unsur ke-12), dan unsur Keamanan Pelayanan (unsur ke-14), dan unsur Kerapian Petugas Yang Memberikan Pelayanan (unsur ke-22) yang masing-masing dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,476 (86,90). Sehingga ke-3 unsur ini akan menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang.

Penilaian terhadap unsur Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan (unsur ke-12), dari 21 orang responden yang di survei, 10 orang responden (47,6%) menjawab sangat mudah dan 11 orang responden (52,4%) menjawab mudah. Berdasarkan hasil survei ini, sebagian besar responden menjawab prosedur pengaduan pelayanannya mudah. Akan tetapi masih perlu lagi ditingkatkan agar masyarakat menilai sangat mudah dalam proses pengaduan pelayanan.

Hasil penilaian terhadap unsur Keamanan Pelayanan (unsur ke-14), dari 21 orang responden yang di survei, 10 orang responden (47,6%) menjawab sangat aman dan 11 orang responden (52,4%) menjawab aman. Berdasarkan hasil survei ini, sebagian besar responden menjawab pelayanannya sudah aman.

Sedangkan unsur terendah yang ketiga adalah unsur Kerapian Petugas Yang Memberikan Pelayanan (unsur ke-22). Hasil penilaian dari 21 orang responden yang di survei, 10 orang responden (47,6%) menjawab sangat rapi dan 11 orang responden (52,4%) menjawab rapi. Berdasarkan hasil survei ini, sebagian besar responden menjawab petugas yang memberikan pelayanan sudah rapi. Walaupun demikian, masih perlu dilakukan upaya perbaikan karena responden menilai bahwa masih ada petugas yang masih menggunakan sandal jepit ketika melakukan pelayanan, kemudian juga ada yang tidak menggunakan atribut yang lengkap. Sehingga semua petugas yang memberikan pelayanan harus lebih rapi, dan menggunakan atribut yang lengkap

ketika sedang melakukan pelayanan.

Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Poli Urologi Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.14.1 berikut ini:

Tabel 6.1.2.14.1
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Poli Urologi Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman

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	8	4.000	0.172
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	8	4.000	0.172
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	8	4.000	0.172
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	7	3.500	0.151
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	8	4.000	0.172
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	7	3.500	0.151
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	7	3.500	0.151
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	8	4.000	0.172
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	8	4.000	0.172
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	8	4.000	0.172
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	8	4.000	0.172
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	8	4.000	0.172
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	8	4.000	0.172
14	Keamanan Pelayanan	8	4.000	0.172
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	8	4.000	0.172
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	8	4.000	0.172
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	8	4.000	0.172
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	7	3.500	0.151
19	Kebersihan Sarana Layanan	8	4.000	0.172
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	8	4.000	0.172
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	8	4.000	0.172
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	8	4.000	0.172
23	Keberadaan Costumer Service	8	4.000	0.172
	TOTAL	180	90.000	3.870
	Total Nilai Konversi (NIK)	3.870		
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25	96.75		
	Mutu Pelayanan	A		
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada di Poli Urologi Instalasi Rawat Jalan pada RSUD

Pariaman diperoleh nilai **96,75** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 23 unsur pada Poli Urologi Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.14.2 berikut:

Tabel 6.1.2.14.2
Kinerja Pelayanan 23 Unsur Pada Poli Urologi Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman

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	8	4.000	100.00	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	8	4.000	100.00	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	8	4.000	100.00	Sangat Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	7	3.500	87.50	Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	8	4.000	100.00	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	7	3.500	87.50	Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	7	3.500	87.50	Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	8	4.000	100.00	Sangat Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	8	4.000	100.00	Sangat Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	8	4.000	100.00	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	8	4.000	100.00	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	8	4.000	100.00	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	8	4.000	100.00	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	8	4.000	100.00	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	8	4.000	100.00	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	8	4.000	100.00	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	8	4.000	100.00	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	7	3.500	87.50	Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	8	4.000	100.00	Sangat Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	8	4.000	100.00	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	8	4.000	100.00	Sangat Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	8	4.000	100.00	Sangat Baik
23	Keberadaan Costumer Service	8	4.000	100.00	Sangat Baik
	TOTAL	180	90.000		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel 6.1.2.14.2, dapat disimpulkan bahwa responden di Poli Urologi Instalasi Rawat Jalan pada RSUD Pariaman ini sudah sangat puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 23 unsurnya,

mayoritas kinerja pelayanan unturnya Sangat Baik. Dalam Penilaian ini, terdapat 19 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-1), unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan (unsur ke-2), unsur Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3), Unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan (unsur ke-5), Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-8), Unsur Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-9), Unsur Tanggungjawab Petugas Pelayanan (unsur ke-10), Unsur Keterampilan Petugas dalam Melayani (unsur ke-11), Unsur Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan (unsur ke-12), Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-13), Keamanan Pelayanan (unsur ke-14), Unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15), Unsur Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan (unsur ke-16), Unsur Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan (unsur ke-17), Unsur Kebersihan Sarana Layanan (unsur ke-19), Unsur Kelengkapan Jenis Pelayanan (unsur ke-20), unsur Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan (unsur ke-21), Unsur Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan (unsur ke-22), dan Unsur Keberadaan Costumer Service (unsur ke-23) yang masing-masing dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100). Ke-19 unsur tersebut di atas sangat memuaskan masyarakat, sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang mendapatkan penilaian terendah dan kinerja pelayanan Baik, terdapat 4 unsur yaitu unsur Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan (unsur ke-4), Unsur Keseuaian hasil Pelayanan Dengan Harapan (unsur ke-6), Unsur Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan (unsur ke-7) dan Unsur Kelengkapan Sarana Pelayanan (kursi, tempat sampah, dll) (unsur ke18) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,500 (87,50).

Penilaian responden terhadap unsur Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan (unsur ke-4), dari 2 orang responden yang di survei, 1 orang responden (50%) menyatakan waktu jadwal pelayanan sangat tepat waktu dan 1 orang responden lain (50%) menyatakan waktu jadwal pelayanan jarang tidak tepat waktu. Keluhan yang muncul terhadap unsur ini adalah terkadang dokter terlambat datang sehingga pasien harus menunggu untuk di panggil dan untuk diperiksa dokter. Sehingga saran perbaikan adalah dokter datang tepat waktu.

Penilaian 2 orang responden terhadap unsur Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan (unsur ke-6) adalah 1 orang menyatakan hasil pelayanan sudah sangat sesuai dengan harapan, dan 1

orang menyatakan sudah sesuai. Harapan responden terhadap hasil pelayanan pada Poli Urologi adalah dokter yang memeriksa akan bertanya dan memberikan informasi secara detail terhadap pasien sehingga terjadi ikatan emosional antara dokter dan pasien. Tetapi kenyataannya, dokternya hanya sekedar saja, dan tidak terlalu detail dalam bertanya kepada pasien.

Sedangkan penilaian 2 orang responden terhadap unsur Kedisiplinan Petugas selama Memberikan Pelayanan adalah 1 orang (50%) menjawab petugas sangat disiplin dan 1 orang (50%) menjawab disiplin. Keluhan yang muncul adalah terkadang petugas tidak stay di tempat selama jam pelayanan. Sehingga strategi perbaikannya adalah petugas tetap berada di tempat ketika berada pada jam layanan.

Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Poli Gigi Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.15.1 berikut ini:

Tabel 6.1.2.15.1
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Poli Gigi Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman

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	16	4.000	0.172
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	16	4.000	0.172
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	14	3.500	0.151
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	14	3.500	0.151
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	16	4.000	0.172
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	15	3.750	0.161
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	14	3.500	0.151
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	15	3.750	0.161
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	15	3.750	0.161
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	16	4.000	0.172
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	16	4.000	0.172
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	16	4.000	0.172
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	16	4.000	0.172
14	Keamanan Pelayanan	16	4.000	0.172
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	16	4.000	0.172
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	16	4.000	0.172
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	16	4.000	0.172
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	16	4.000	0.172
19	Kebersihan Sarana Layanan	16	4.000	0.172
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	16	4.000	0.172
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	16	4.000	0.172
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	16	4.000	0.172
23	Keberadaan Costumer Service	16	4.000	0.172
	TOTAL	359	89.750	3.859
	Total Nilai Konversi (NIK)	3.859		
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25	96.48		
	Mutu Pelayanan	A		
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada di Poli Gigi Instalasi Rawat Jalan pada RSUD Pariaman diperoleh nilai **96,48** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 23 unsur pada Poli Gigi Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat

pada tabel 6.1.2.15.2 berikut:

Tabel 6.1.2.15.2
Kinerja Pelayanan 23 Unsur Pada Poli Gigi Instalasi Rawat Jalan
RSUD Pariaman

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	16	4.000	100.00	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	14	3.500	87.50	Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	14	3.500	87.50	Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	15	3.750	93.75	Sangat Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	14	3.500	87.50	Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	15	3.750	93.75	Sangat Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	15	3.750	93.75	Sangat Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	16	4.000	100.00	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	16	4.000	100.00	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	16	4.000	100.00	Sangat Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
23	Keberadaan Costumer Service	16	4.000	100.00	Sangat Baik
	TOTAL	359	89.750		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel 6.1.2.15.2, dapat disimpulkan bahwa responden di Poli Gigi Instalasi Rawat Jalan pada RSUD Pariaman ini sudah sangat puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 23 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya sangat baik. Dalam Penilaian ini, terdapat 17 unsur yang

mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-1), Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan (unsur ke-2), Unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan (unsur ke-5), Unsur Tanggungjawab Petugas Pelayanan (unsur ke-10), Unsur Keterampilan Petugas dalam Melayani (unsur ke-11), Unsur Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan (unsur ke-12), Unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-13), Unsur Keamanan Pelayanan (unsur ke-14), Unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15), Unsur Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan (unsur ke-16, Unsur Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan (unsur ke-17), Unsur Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll) (unsur ke-18), Unsur Kebersihan Sarana Layanan (unsur ke-19), Unsur Kelengkapan Jenis Pelayanan (unsur ke-20), Unsur Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan (unsur ke-21), Unsur Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan (unsur ke-22) dan Unsur Keberadaan Costumer Service (unsur ke-23) yang masing-masing dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100). Ke-17 unsur tersebut sangat memuaskan masyarakat sehingga harus tetap dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang mendapatkan penilaian yang terendah, dan mendapatkan kinerja Pelayanan yang Baik, terdapat 3 unsur yaitu Unsur Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3), Unsur Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan (unsur ke-4), dan Unsur Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan (unsur ke-7) yang masing-masing dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,500 (87,50).

Hasil penilaian terhadap Unsur Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3), adalah dari 4 responden yang di survei, 2 orang responden (50%) menyatakan lama waktu penyelesaian pelayanan sangat cepat dan 2 orang responden yang lain (50%) menyatakan waktu penyelesaian pelayanan cepat. Masih lamanya waktu penyelesaian pelayanan adalah terkait dengan masa tunggu mendapatkan pelayanan. Pasien banyak sedangkan dokternya hanya satu sehingga harus antri untuk di periksa.

Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Poli KB Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.16.1 berikut ini:

Tabel 6.1.2.16.1
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Poli KB Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman

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	4	4.000	0.172
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	4	4.000	0.172
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	4	4.000	0.172
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	4	4.000	0.172
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	4	4.000	0.172
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	4	4.000	0.172
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	4	4.000	0.172
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	4	4.000	0.172
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	4	4.000	0.172
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	4	4.000	0.172
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	4	4.000	0.172
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	4	4.000	0.172
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	4	4.000	0.172
14	Keamanan Pelayanan	4	4.000	0.172
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	4	4.000	0.172
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	4	4.000	0.172
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	4	4.000	0.172
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	3	3.000	0.129
19	Kebersihan Sarana Layanan	4	4.000	0.172
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	4	4.000	0.172
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	4	4.000	0.172
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	4	4.000	0.172
23	Keberadaan Costumer Service	3	3.000	0.129
	TOTAL	90	90.000	3.870
	Total Nilai Konversi (NIK)	3.870		
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25	96.75		
	Mutu Pelayanan	A		
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada di Poli Instalasi Rawat Jalan pada RSUD Pariaman diperoleh nilai **96,75** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 23 unsur pada Poli KB Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat

pada tabel 6.1.2.16.2 berikut:

Tabel 6.1.2.16.2
Kinerja Pelayanan 23 Unsur Pada Poli KB Instalasi Rawat Jalan
RSUD Pariaman

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	4	4.000	100.00	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	4	4.000	100.00	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	4	4.000	100.00	Sangat Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	4	4.000	100.00	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	4	4.000	100.00	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	4	4.000	100.00	Sangat Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	4	4.000	100.00	Sangat Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	4	4.000	100.00	Sangat Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	4	4.000	100.00	Sangat Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	4	4.000	100.00	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	4	4.000	100.00	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	4	4.000	100.00	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	4	4.000	100.00	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	4	4.000	100.00	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	4	4.000	100.00	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	4	4.000	100.00	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	4	4.000	100.00	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	3	3.000	75.00	Kurang Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	4	4.000	100.00	Sangat Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	4	4.000	100.00	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	4	4.000	100.00	Sangat Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	4	4.000	100.00	Sangat Baik
23	Keberadaan Costumer Service	3	3.000	75.00	Kurang Baik
TOTAL		90	90.000		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel 6.1.2.16.2, dapat disimpulkan bahwa responden di Poli KB Instalasi Rawat Jalan pada RSUD Pariaman ini sudah sangat puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 19 23 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya sangat baik. Dalam Penilaian ini, terdapat 21 unsur yang

mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-1), Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan (unsur ke-2), Unsur Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3), Unsur Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan (unsur ke-4), Unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan (unsur ke-5), Unsur Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan (unsur ke-6), Unsur Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan (unsur ke-7), Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-8), Unsur Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-9), Unsur Tanggungjawab Petugas Pelayanan (unsur ke-10), Unsur Keterampilan Petugas dalam Melayani (unsur ke-11), Unsur Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan (unsur ke-12), Unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-13), Unsur Keamanan Pelayanan (unsur ke-14), Unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15), Unsur Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan (unsur ke-16), Unsur Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan (unsur ke-17), Unsur Kebersihan Sarana Layanan (unsur ke-19), Unsur Kelengkapan Jenis Pelayanan (unsur ke-20), Unsur Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan (unsur ke-21), dan Unsur Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan (unsur ke-22). yang masing-masing dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100). Ke-21 unsur ini sangat memuaskan masyarakat sehingga perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang mendapatkan penilaian yang terendah, dan mendapatkan kinerja Pelayanan yang Baik, terdapat 2 unsur yaitu Unsur Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll) (unsur ke-18) dan Unsur Keberadaan Costumer Service (unsur ke-23) yang masing-masing dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,000 (75). Hasil penilaian terhadap unsur Unsur Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll) (unsur ke-18) adalah 1 orang responden (100%) menyatakan sarana pelayanan cukup lengkap. Keluhan yang disampaikan adalah kursi di ruang tunggu Poli KB ini adalah ruang tunggu bersama sehingga seringkali pada saat banyak pasien pada poli lain, mereka juga duduk pada ruang tunggu di Poli KB.

Penilaian responden terhadap unsur Keberadaan *Customer Service* (unsur ke-23), 1 orang responden (100%) menyatakan *Customer Service* membantu masyarakat. Walaupun demikian, tetap harus ditingkatkan lagi kinerjanya. Petugas *Customer Service* harus lebih pro aktif dan responsif terhadap masyarakat apabila terlihat ada masalah atau kebingungan.

Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Poli Okupasi Instalasi Rawat Jalan RSUD
Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.17.1 berikut ini:

Tabel 6.1.2.17.1
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Poli Okupasi Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman

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	16	4.000	0.172
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	16	4.000	0.172
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	16	4.000	0.172
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	16	4.000	0.172
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	16	4.000	0.172
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	16	4.000	0.172
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	16	4.000	0.172
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	13	3.250	0.140
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	16	4.000	0.172
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	16	4.000	0.172
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	16	4.000	0.172
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	16	4.000	0.172
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	15	3.750	0.161
14	Keamanan Pelayanan	14	3.500	0.151
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	16	4.000	0.172
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	16	4.000	0.172
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	14	3.500	0.151
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	16	4.000	0.172
19	Kebersihan Sarana Layanan	13	3.250	0.140
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	16	4.000	0.172
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	15	3.750	0.161
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	16	4.000	0.172
23	Keberadaan Costumer Service	16	4.000	0.172
	TOTAL	356	89.000	3.827
	Total Nilai Konversi (NIK)	3.827		
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25	95.68		
	Mutu Pelayanan	A		
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada di Poli Okupasi Instalasi Rawat Jalan pada RSUD Pariaman diperoleh nilai **95,68** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 23 unsur pada Poli Okupasi Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.17.2 berikut:

Tabel 6.1.2.17.2
Kinerja Pelayanan 23 Unsur Pada Poli Okupasi Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman

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	16	4.000	100.00	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	13	3.250	81.25	Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	16	4.000	100.00	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	15	3.750	93.75	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	14	3.500	87.50	Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	16	4.000	100.00	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	14	3.500	87.50	Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	16	4.000	100.00	Sangat Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	13	3.250	81.25	Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	15	3.750	93.75	Sangat Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
23	Keberadaan Costumer Service	16	4.000	100.00	Sangat Baik
	TOTAL	356	89.000		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel 6.1.2.17.2, dapat disimpulkan bahwa responden di Poli Okupasi Instalasi Rawat

Jalan pada RSUD Pariaman ini sudah sangat puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 23 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya sangat baik. Dalam Penilaian ini, terdapat 14 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-1), Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan (unsur ke-2), Unsur Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3), Unsur Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan (unsur ke-4), Unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan (unsur ke-5), Unsur Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan (unsur ke-6), Unsur Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan (unsur ke-7), Unsur Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-9), Unsur Tanggungjawab Petugas Pelayanan (unsur ke-10), Unsur Keterampilan Petugas dalam Melayani (unsur ke-11), Unsur Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan (unsur ke-12), Unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15), Unsur Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan (unsur ke-16), dan Unsur Kelengkapan Sarana Pelayanan (kursi, tempat sampah, dll) (unsur ke-18) yang masing-masing dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100). Ke-14 unsur ini sangat memuaskan masyarakat sehingga perlu tetap dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang mendapatkan penilaian yang terendah adalah unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-8) dan Unsur Kebersihan Sarana Layanan (unsur ke-19) yang masing-masing dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,250 (81,25).

Hasil penilaian terhadap unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-8) adalah dari 4 orang responden yang di survei, 1 orang responden (25%) menyatakan petugas sangat sopan dan sangat ramah dalam memberikan pelayanan, sedangkan 3 orang responden (75%) menyatakan petugas sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan. Walaupun mayoritas responden sudah menilai bahwa petugas sudah sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, tetapi masih perlu ditingkatkan pada masa yang akan datang. Keluhan yang muncul Masih ada petugas yang bersikap kurang sopan dan ramah terhadap pasien sehingga perlu ditingkatkan lagi sikap yang lebih sopan dan ramah (penerapan pelayanan dengan senyum salam sapa) agar lebih memuaskan masyarakat.

Hasil penilaian terhadap unsur Kebersihan Sarana Pelayanan (unsur ke-19) adalah dari 4 orang responden yang di survei, 1 orang responden (25%) menyatakan sarana pelayanan sangat bersih, sedangkan 3 orang responden (75%) menyatakan sarana pelayanan cukup bersih. Keluhan

yang muncul

Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Poli Kulit dan Kelamin Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.18.1 berikut ini:

Tabel 6.1.2.18.1
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Poli Kulit dan Kelamin Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman

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	12	4.000	0.172
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	12	4.000	0.172
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	10	3.333	0.143
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	11	3.667	0.158
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	12	4.000	0.172
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	12	4.000	0.172
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	10	3.333	0.143
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	12	4.000	0.172
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	12	4.000	0.172
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	12	4.000	0.172
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	12	4.000	0.172
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	12	4.000	0.172
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	12	4.000	0.172
14	Keamanan Pelayanan	12	4.000	0.172
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	12	4.000	0.172
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	12	4.000	0.172
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	12	4.000	0.172
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	12	4.000	0.172
19	Kebersihan Sarana Layanan	12	4.000	0.172
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	12	4.000	0.172
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	12	4.000	0.172
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	12	4.000	0.172
23	Keberadaan Costumer Service	12	4.000	0.172
	TOTAL	271	90.333	3.884
	Total Nilai Konversi (NIK)	3.884		
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25	97.11		
	Mutu Pelayanan	A		
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada di Poli Kulit dan Kelamin Instalasi Rawat Jalan pada RSUD Pariaman diperoleh nilai **97,11** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 23 unsur pada Poli Kulit dan Kelamin Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.1.2 berikut:

Tabel 6.1.2.18.2
Kinerja Pelayanan 23 Unsur Pada Poli Kulit dan Kelamin Instalasi Rawat Jalan
RSUD Pariaman

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	12	4.000	100.00	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	12	4.000	100.00	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	10	3.333	83.33	Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	11	3.667	91.67	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	12	4.000	100.00	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	12	4.000	100.00	Sangat Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	10	3.333	83.33	Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	12	4.000	100.00	Sangat Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	12	4.000	100.00	Sangat Baik
10	Tanggjawab Petugas Pelayanan	12	4.000	100.00	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	12	4.000	100.00	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	12	4.000	100.00	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	12	4.000	100.00	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	12	4.000	100.00	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	12	4.000	100.00	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	12	4.000	100.00	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	12	4.000	100.00	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	12	4.000	100.00	Sangat Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	12	4.000	100.00	Sangat Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	12	4.000	100.00	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	12	4.000	100.00	Sangat Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	12	4.000	100.00	Sangat Baik
23	Keberadaan Costumer Service	12	4.000	100.00	Sangat Baik
	TOTAL	271	90.333		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel 6.1.2.18.2, dapat disimpulkan bahwa responden di Poli Kulit dan Kelamin Instalasi Rawat Jalan pada RSUD Pariaman ini sudah sangat puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari

23 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya sangat baik. Dalam Penilaian ini, terdapat 20 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-1), Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan (unsur ke-2), Unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan (unsur ke-5), Unsur Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan (unsur ke-6), Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-8), Unsur Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-9), Unsur Tanggungjawab Petugas Pelayanan (unsur ke-10), Unsur Keterampilan Petugas dalam Melayani (unsur ke-11), Unsur Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan (unsur ke-12), Unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-13), Unsur Keamanan Pelayanan (unsur ke-14), Unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15), Unsur Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan (unsur ke-16), Unsur Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan (unsur ke-17), Unsur Kelengkapan Sarana Pelayanan (kursi, tempat sampah, dll) (unsur ke-18), Unsur Kebersihan Sarana Layanan (unsur ke-19), Unsur Kelengkapan Jenis Pelayanan (unsur ke-20), Unsur Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan (unsur ke-21), Unsur Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan (unsur ke-22) dan unsur Keberadaan *Customer Service* (unsur ke-23) yang masing-masing dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100). Ke-20 unsur ini sangat memuaskan masyarakat sehingga perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang mendapatkan penilaian terendah dan mendapatkan nilai kinerja Baik, terdapat 2 unsur yaitu unsur Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3) dan Unsur Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan (unsur ke-10) yang masing-masing dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,333 (83,33).

Penilaian terhadap unsur Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3), adalah dari 3 orang responden yang di survei, 1 orang responden (33,3%) menyatakan waktu penyelesaian pelayanan sangat cepat, dan 2 orang responden (66,7%) menyatakan waktu penyelesaian pelayanan cepat. Keluhan yang muncul adalah pada saat pasien ramai, maka akan berakibat menumpuknya pasien pada rentang waktu jam 10.00-12.00. sehingga perlu membutuhkan waktu beberapa saat untuk antri ketika akan di periksa.

Hasil rekapitulasi penilaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing poli di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.19 berikut ini:

Tabel 6.1.2.19
Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Poli
Pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman

No	Poli	Nilai	Mutu	Kinerja
1	Fisioterapi	93,15	A	Sangat Baik
2	Penyakit Dalam	91,63	A	Sangat Baik
3	Anak	91,44	A	Sangat Baik
4	Paru	93,27	A	Sangat Baik
5	THT	89,94	A	Sangat Baik
6	Jantung	90,11	A	Sangat Baik
7	Orthopedi	93,05	A	Sangat Baik
8	Psikologi Tumbang	92,45	A	Sangat Baik
9	Kebidanan	90,57	A	Sangat Baik
10	Mata	92,57	A	Sangat Baik
11	Jiwa	91,38	A	Sangat Baik
12	Neurologi	89,94	A	Sangat Baik
13	Bedah	92,45	A	Sangat Baik
14	Urologi	96,75	A	Sangat Baik
15	Gigi	96,48	A	Sangat Baik
16	KB	96,75	A	Sangat Baik
17	Okupasi	95,68	A	Sangat Baik
18	Kulit dan Kelamin	97,11	A	Sangat Baik

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan IKM 18 Poli yang ada di RSUD Pariaman pada tabel 6.1.2.22 diatas bahwa semua Poli memperoleh mutu A artinya kinerja **Sangat Baik**. yaitu Poli Fisioterapi dengan perolehan nilai 93,15, Poli Penyakit Dalam dengan perolehan nilai 91,63, Poli Anak dengan perolehan nilai 91,44, Poli Paru dengan perolehan nilai 93,27, Poli THT dengan perolehan nilai 89,94, Poli Jantung dengan perolehan nilai 90,11, Poli Orthopedi dengan perolehan nilai 93,05, Poli Psikologi Tumbang dengan perolehan nilai 92,45, Poli Kebidanan dengan perolehan nilai 90,57, Poli Mata dengan perolehan nilai 92,57, Poli Jiwa dengan perolehan nilai 91,38, Poli Neurologi dengan perolehan nilai 89,94, Poli Bedah dengan perolehan nilai 92,45, Poli Urologi dengan perolehan nilai 96,75, Poli Gigi dengan perolehan nilai 96,48, Poli KB dengan perolehan nilai 96,75, Poli Okupasi dengan perolehan nilai 95,68 dan Poli Kulit dan Kelamin dengan perolehan nilai 97,11.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.20.1 berikut:

Tabel 6.2.20.1

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman

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	1328	3.917	0.168
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	1289	3.802	0.164
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	1177	3.472	0.149
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	1239	3.655	0.157
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	1324	3.906	0.168
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	1235	3.643	0.157
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	1229	3.625	0.156
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	1220	3.599	0.155
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	1245	3.673	0.158
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	1296	3.823	0.164
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	1267	3.737	0.161
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	1242	3.664	0.158
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	1324	3.906	0.168
14	Keamanan Pelayanan	1228	3.622	0.156
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	1351	3.985	0.171
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	1295	3.820	0.164
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	1269	3.743	0.161
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	1222	3.605	0.155
19	Kebersihan Sarana Layanan	1215	3.584	0.154
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	1291	3.808	0.164
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	1209	3.566	0.153
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	1223	3.608	0.155
23	Keberadaan Costumer Service	1284	3.788	0.163
	TOTAL	29002	85.552	3.679
		Total Nilai Konversi(NIK)		3.679
		Total Nilai Konversi (NIK) x 25		91.97
		Mutu Pelayanan		A
		Kinerja Pelayanan		Sangat Baik

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada Instalasi Rawat Jalan pada RSUD Pariaman

diperoleh nilai **91,97** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian kinerja 23 unsur pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.20.2 berikut:

Tabel 6.1.2.20.2
Kinerja Pelayanan 23 Unsur Pada Instalasi Rawat Jalan
RSUD Pariaman

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	1328	3.917	97.94	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	1289	3.802	95.06	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	1177	3.472	86.80	Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	1239	3.655	91.37	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	1324	3.906	97.64	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	1235	3.643	91.08	Sangat Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	1229	3.625	90.63	Sangat Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	1220	3.599	89.97	Sangat Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	1245	3.673	91.81	Sangat Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	1296	3.823	95.58	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	1267	3.737	93.44	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	1242	3.664	91.59	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	1324	3.906	97.64	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	1228	3.622	90.56	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	1351	3.985	99.63	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	1295	3.820	95.50	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	1269	3.743	93.58	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	1222	3.605	90.12	Sangat Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	1215	3.584	89.60	Sangat Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	1291	3.808	95.21	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	1209	3.566	89.16	Sangat Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	1223	3.608	90.19	Sangat Baik
23	Keberadaan Costumer Service	1284	3.788	94.69	Sangat Baik
	TOTAL	29002	85.552		

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel 6.1.2.20.2, dapat disimpulkan bahwa responden di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman ini sudah sangat puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 23 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya Sangat Baik. Dalam Penilaian ini, terdapat 1 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,985 (99,63). Unsur ini sangat memuaskan sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang. Penilaian 339 orang responden terhadap unsur ini adalah 334 orang responden (98,5%) menjawab sarana pelayanan sudah sangat lengkap dan 5 orang responden (1,5%) menjawab sarana pelayanan lengkap. Mayoritas responden menilai bahwa sarana pelayanan sudah sangat lengkap, sehingga masyarakat sangat puas terhadap unsur ini. Untuk itu, unsur ini tetap akan dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang mendapatkan penilaian terendah terdapat 1 unsur yaitu unsur Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,472 (86,80). Hasil penilaian dari 339 orang responden terhadap unsur ini adalah 203 orang responden (59,9%) menjawab waktu penyelesaian pelayanan sangat cepat, 97 orang responden (28,6%) menjawab cepet, 35 orang responden (10,3%) menjawab tidak terlalu lama, dan 4 orang responden (1,2%) menjawab sangat lama. Dari hasil penilaian tersebut, walaupun sebagian besar responden menjawab bahwa waktu penyelesaian pelayanan sudah sangat cepat, tetapi masih tetap juga harus di tingkatkan pada masa yang akan datang. Keluhan yang muncul adalah terkait dengan waktu tunggu untuk pemeriksaan. Pada saat pasien ramai, pasien perlu waktu beberapa waktu untuk antri dalam mendapatkan pelayanan pemeriksaan. Selain itu, terkadang dokter datang terlambat, sehingga menyebabkan pasien harus menunggu lebih lama. Kemudian seperti di Poli Penyakit Dalam, pasien yang berobat di poli penyakit dalam banyak, tetapi dokter yang menangani hanya 1 orang, sehingga harus antri lebih lama. Hal ini juga terjadi di poli lain (poli Jantung, Poli Orthopedi, Poli Psikologi Tumbang, Poli Kebidanan, Poli Mata, Poli Neurologi, Poli Gigi) dan juga di instalasi rawat inap (ruangan Gynekologi, ruangan ICU).

Strategi perbaikan yang akan datang adalah (1) dokter datang tepat waktu, (2) penambahan dokter spesialis pada masing-masing poli yang banyak pasiennya (perbaikan jangka panjang).

6.1.3. Instalasi Rawat Inap

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruangan VIP Nantongga Instalasi Rawat Inap dapat dilihat pada tabel 6.1.3.1.1 berikut ini:

Tabel 6.1.3.1.1
Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruang VIP Nantongga Instalasi Rawat Inap di RSUD Pariaman

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	189	3.938	0.134
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	186	3.875	0.132
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	184	3.833	0.130
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	184	3.833	0.130
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	189	3.938	0.134
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	179	3.729	0.127
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	180	3.750	0.128
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	171	3.563	0.121
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	177	3.688	0.125
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	191	3.979	0.135
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	183	3.813	0.130
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	180	3.750	0.128
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	192	4.000	0.136
14	Keamanan Pelayanan	182	3.792	0.129
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	192	4.000	0.136
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	188	3.917	0.133
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	187	3.896	0.132
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	192	4.000	0.136
19	Kebersihan Sarana Layanan	188	3.917	0.133
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	185	3.854	0.131
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	177	3.688	0.125
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	179	3.729	0.127
23	Keberadaan <i>Customer Service</i>	185	3.854	0.131
24	Ketepatan Waktu Datang <i>Cleaning Service</i> Membersihkan Ruang	192	4.000	0.136
25	Petugas <i>Cleaning Service</i> Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan	192	4.000	0.136
26	Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien tentang Kebutuhan Aturan Makan Pasien	184	3.833	0.130
27	Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan untuk Pasien	185	3.854	0.131
28	Kerapian Penataan Makanan	186	3.875	0.132
29	Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan	192	4.000	0.136
TOTAL		5371	111.896	3.804
Total Nilai Konversi (NIK)		3.804		
Total Nilai Konversi (NIK) x 25		95.11		
Mutu Pelayanan		A		
Kinerja Pelayanan		Sangat Baik		

Sumber : Olahan Peneliti Tahun 2018

hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruang VIP Nantongga Instalasi

rawat Inap di RSUD Pariaman diperoleh nilai **95,11** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 29 unsur pada ruangan VIP Nantongga Instalasi Rawat Inap di RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.3.1.2 berikut :

Tabel 6.1.3.1.2
Kinerja Pelayanan 29 Unsur pada Ruang Nantongga Instalasi Rawat Inap di RSUD Pariaman

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	189	3.938	98.44	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	186	3.875	96.88	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	184	3.833	95.83	Sangat Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	184	3.833	95.83	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	189	3.938	98.44	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	179	3.729	93.23	Sangat Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	180	3.750	93.75	Sangat Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	171	3.563	89.06	Sangat Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	177	3.688	92.19	Sangat Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	191	3.979	99.48	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	183	3.813	95.31	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	180	3.750	93.75	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	192	4.000	100.00	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	182	3.792	94.79	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	192	4.000	100.00	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	188	3.917	97.92	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	187	3.896	97.40	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	192	4.000	100.00	Sangat Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	188	3.917	97.92	Sangat Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	185	3.854	96.35	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	177	3.688	92.19	Sangat Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	179	3.729	93.23	Sangat Baik
23	Keberadaan <i>Customer Service</i>	185	3.854	96.35	Sangat Baik
24	Ketepatan Waktu Datang <i>Cleaning Service</i> Membersihkan Ruangan	192	4.000	100.00	Sangat Baik
25	Petugas <i>Cleaning Service</i> Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan	192	4.000	100.00	Sangat Baik
26	Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien tentang Kebutuhan Aturan Makan Pasien	184	3.833	95.83	Sangat Baik
27	Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan untuk Pasien	185	3.854	96.35	Sangat Baik
28	Kerapian Penataan Makanan	186	3.875	96.88	Sangat Baik
29	Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan	192	4.000	100.00	Sangat Baik
TOTAL		5371	111.896		

Sumber : Olahan Data Peneliti Tahun 2018

Berdasarkan uraian hasil survei kepuasan masyarakat dari 29 unsur pada Ruang Nantongga Instalasi Rawat Inap di RSUD Pariaman terdapat 6 unsur tertinggi yaitu Unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-13), Unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15), Unsur Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll) (unsur ke-18), Unsur Ketepatan Waktu Datang *Cleaning Service* Membersihkan Ruangan (unsur ke-24), Unsur Petugas *Cleaning Service* Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan (unsur ke-25), dan Unsur Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan (unsur ke-29) yang masing memperoleh nilai rata-rata 4,000 (100) dan berkinerja Sangat Baik. Sehingga ke-6 unsur ini sangat memuaskan masyarakat dan perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan untuk unsur terendah terdapat 1 unsur yakni : Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-10) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,563 (89,06). Penilaian dari 48 orang responden terhadap unsur ini adalah 31 orang responden (64,6%) menjawab petugas sangat sopan dan sangat ramah dalam memberikan pelayanan, 14 orang responden (29,2%) menjawab sopan dan ramah, 2 orang responden (4,2%) menjawab kurang sopan dan kurang ramah, dan 1 orang responden (2,1%) menjawab tidak sopan dan tidak ramah. Dari penilaian di atas, walaupun sebagian besar responden menjawab petugas sudah sangat sopan dan sangat ramah, tetapi masih perlu lagi ditingkatkan sikap sopan dan ramah petugas yang memberikan pelayanan. Hal ini terbukti masih adanya sikap petugas yang berkata kasar, jutek dan ketus dalam memberikan pelayanan. Untuk itu, perlu perbaikan sikap petugas untuk lebih menjaga kesopanan dan keramahan kepada pasien, apalagi di Ruang VIP. Strategi perbaikan adalah dengan memberikan Pelatihan *Service Excellent* sebagai peningkatan perilaku pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruang Jantung Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.3.2.1 berikut ini:

Tabel 6.1.3.2.1
Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruangan Jantung Instalasi Rawat Inap
RSUD PARIAMAN

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	43	3.909	0.133
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	42	3.818	0.130
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	40	3.636	0.124
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	40	3.636	0.124
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	43	3.909	0.133
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	41	3.727	0.127
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	41	3.727	0.127
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	40	3.636	0.124
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	41	3.727	0.127
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	43	3.909	0.133
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	41	3.727	0.127
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	40	3.636	0.124
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	44	4.000	0.136
14	Keamanan Pelayanan	40	3.636	0.124
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	44	4.000	0.136
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	42	3.818	0.130
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	43	3.909	0.133
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	44	4.000	0.136
19	Kebersihan Sarana Layanan	41	3.727	0.127
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	43	3.909	0.133
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	40	3.636	0.124
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	41	3.727	0.127
23	Keberadaan <i>Customer Service</i>	43	3.909	0.133
24	Ketepatan Waktu Datang <i>Cleaning Service</i> Membersihkan Ruangan	44	4.000	0.136
25	Petugas <i>Cleaning Service</i> Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan	44	4.000	0.136
26	Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien tentang Kebutuhan Aturan Makan Pasien	44	4.000	0.136
27	Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan untuk Pasien	44	4.000	0.136
28	Kerapian Penataan Makanan	44	4.000	0.136
29	Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan	44	4.000	0.136
	TOTAL	1224	111.273	3.783
	Total Nilai Konversi(NIK)	3.783		
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25	94.58		
	Mutu Pelayanan	A		
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik		

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada ruangan Jantung Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman diperoleh nilai **94,58** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 29 unsur pada ruangan Jantung Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.3.2.2 berikut :

Tabel 6.1.3.2.2
Kinerja Pelayanan 29 Unsur pada Ruangan Jantung Instalasi Rawat Inap di RSUD Pariaman

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	43	3.909	97.73	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	42	3.818	95.45	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	40	3.636	90.91	Sangat Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	40	3.636	90.91	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	43	3.909	97.73	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	41	3.727	93.18	Sangat Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	41	3.727	93.18	Sangat Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	40	3.636	90.91	Sangat Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	41	3.727	93.18	Sangat Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	43	3.909	97.73	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	41	3.727	93.18	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	40	3.636	90.91	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	44	4.000	100.00	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	40	3.636	90.91	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	44	4.000	100.00	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	42	3.818	95.45	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	43	3.909	97.73	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	44	4.000	100.00	Sangat Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	41	3.727	93.18	Sangat Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	43	3.909	97.73	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	40	3.636	90.91	Sangat Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	41	3.727	93.18	Sangat Baik
23	Keberadaan <i>Customer Service</i>	43	3.909	97.73	Sangat Baik
24	Ketepatan Waktu Datang <i>Cleaning Service</i> Membersihkan Ruangan	44	4.000	100.00	Sangat Baik
25	Petugas <i>Cleaning Service</i> Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan	44	4.000	100.00	Sangat Baik
26	Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien tentang Kebutuhan Aturan Makan Pasien	44	4.000	100.00	Sangat Baik
27	Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan untuk Pasien	44	4.000	100.00	Sangat Baik
28	Kerapian Penataan Makanan	44	4.000	100.00	Sangat Baik
29	Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan	44	4.000	100.00	Sangat Baik
TOTAL		1224	111.273		

Sumber : Olahan Data Peneliti Tahun 2018

Berdasarkan uraian hasil survei kepuasan masyarakat dari 29 unsur pada ruangan Jantung Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman terdapat 9 unsur tertinggi yaitu Unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-13), Unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15), Unsur Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll) (unsur ke-18), Unsur Ketepatan Waktu Datang *Cleaning Service* Membersihkan Ruangan (unsur ke-24), Unsur Petugas *Cleaning Service* Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan (unsur ke-25), Unsur Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien tentang Kebutuhan Aturan Makan Pasien (unsur ke-26), Unsur Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan untuk Pasien (unsur ke-27), Unsur Kerapian Penataan Makanan (unsur ke-28) dan Unsur Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan (unsur ke-29) yang masing-masing memperoleh nilai rata-rata 4,000 (100) dan berkinerja Sangat Baik. Sehingga ke-9 unsur ini sangat memuaskan masyarakat dan perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan untuk unsur yang mendapatkan penilaian terendah terdapat 6 unsur yaitu Unsur Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3), Unsur Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan (unsur ke-4), Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-8), Unsur Kemudahan Prosedur Pengadaan Pelayanan (unsur ke-12), Unsur Keamanan Pelayanan (unsur ke-14), dan Unsur Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan (unsur ke-21) dengan masing-masing memperoleh nilai rata-rata 3,636 (90,91).

Hasil penilaian 11 orang responden terhadap unsur Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3), adalah 7 orang responden (63,6%) menjawab waktu penyelesaian pelayanan sangat cepat dan 4 orang responden (36,4%) menjawab waktu penyelesaian pelayanan cepat. Lamanya waktu penyelesaian pelayanan ini antara lain disebabkan loket pendaftaran pasien rawat inap ruangan jantung bersamaan dengan pasien rawat inap yang lain sehingga harus menunggu /antri untuk mendapatkan pelayanan.

Kemudian hasil penilaian 11 orang responden terhadap unsur Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan adalah 7 orang responden (63,6%) menjawab waktu jadwal pelayanan sangat tepat waktu, dan 4 orang (36,4%) menjawab waktu jadwal pelayanan jarang tidak tepat waktu. Ketepatan jadwal pelayanan ini salah satunya tergantung pada jadwal kunjungan dokter apakah ke Poli dulu atau ke rawat inap dulu. Kalau dokter melakukan pemeriksaan ke Poli dulu, maka jadwal pemeriksaan untuk

rawat inap menjadi terlambat. Jadi ketepatan jadwal pelayanan ini salah satunya tergantung kepada dokter yang akan memeriksa.

Hasil penilaian 11 orang responden terhadap unsur Kesopanan dan Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan adalah 8 orang responden (72,7%) menjawab sangat sopan dan sangat ramah, 2 orang responden (18,2%) menjawab sopan dan ramah dan 1 orang responden (9,1%) menjawab kurang ramah dan kurang sopan. Keluhan yang muncul adalah masih adanya petugas yang kurang sopan dan kurang ramah, sehingga perlu ada perbaikan pada masa yang akan datang. Petugas haruslah memberikan pelayanan dengan selalu senyum dan berkata dengan halus kepada pasien.

Kemudian penilaian 11 orang responden terhadap unsur Kemudahan mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan, 7 orang responden (63,6%) menjawab sangat mudah dan 4 orang responden (36,4%) menjawab mudah. Walaupun mayoritas responden menjawab sangat mudah mendapatkan layanan kesehatan, tetapi unsur ini berada pada nilai terendah bila dibandingkan unsur yang lain.

Strategi perbaikan unsur terendah, adalah (1) dokter datang tepat waktu, (2) dilakukan pelatihan Excellence Service bagi petugas pelayanan, (3) menambah informasi layanan kesehatan yang ditempatkan di lokasi yang strategis dan mudah di akses oleh masyarakat. Apalagi banyak pasien itu yang sudah lansia, sehingga butuh bimbingan untuk mengakses informasi layanan kesehatan.

Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruangan Gynekologi Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.3.3.1 berikut ini:

Tabel 6.1.3.3.1
Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruangan Gynekologi Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman

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	28	4.000	0.136
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	27	3.857	0.131
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	25	3.571	0.121
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	26	3.714	0.126
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	28	4.000	0.136
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	26	3.714	0.126
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	26	3.714	0.126
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	26	3.714	0.126
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	26	3.714	0.126
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	27	3.857	0.131
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	25	3.571	0.121
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	25	3.571	0.121
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	28	4.000	0.136
14	Keamanan Pelayanan	25	3.571	0.121
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	28	4.000	0.136
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	28	4.000	0.136
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	28	4.000	0.136
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	26	3.714	0.126
19	Kebersihan Sarana Layanan	27	3.857	0.131
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	27	3.857	0.131
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	25	3.571	0.121
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	25	3.571	0.121
23	Keberadaan <i>Customer Service</i>	27	3.857	0.131
24	Ketepatan Waktu Datang <i>Cleaning Service</i> Membersihkan Ruangan	28	4.000	0.136
25	Petugas <i>Cleaning Service</i> Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan	28	4.000	0.136
26	Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien tentang Kebutuhan Aturan Makan Pasien	26	3.714	0.126
27	Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan untuk Pasien	27	3.857	0.131
28	Kerapian Penataan Makanan	28	4.000	0.136
29	Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan	28	4.000	0.136
	TOTAL	774	110.571	3.759
	Total Nilai Konversi(NIK)	3.759		
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25	93.99		
	Mutu Pelayanan	A		
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik		

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada ruangan Gynekologi Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman diperoleh nilai **93,99** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 29 unsur pada ruangan Gynekologi Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.3.3.2 berikut :

Tabel 6.1.3.1.2
Kinerja Pelayanan 29 Unsur pada Ruang Gynkologi Instalasi Rawat Inap di RSUD Pariaman

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	28	4.000	100.00	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	27	3.857	96.43	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	25	3.571	89.29	Sangat Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	26	3.714	92.86	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	28	4.000	100.00	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	26	3.714	92.86	Sangat Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	26	3.714	92.86	Sangat Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	26	3.714	92.86	Sangat Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	26	3.714	92.86	Sangat Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	27	3.857	96.43	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	25	3.571	89.29	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	25	3.571	89.29	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	28	4.000	100.00	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	25	3.571	89.29	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	28	4.000	100.00	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	28	4.000	100.00	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	28	4.000	100.00	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	26	3.714	92.86	Sangat Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	27	3.857	96.43	Sangat Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	27	3.857	96.43	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	25	3.571	89.29	Sangat Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	25	3.571	89.29	Sangat Baik
23	Keberadaan <i>Customer Service</i>	27	3.857	96.43	Sangat Baik
24	Ketepatan Waktu Datang <i>Cleaning Service</i> Membersihkan Ruang	28	4.000	100.00	Sangat Baik
25	Petugas <i>Cleaning Service</i> Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan	28	4.000	100.00	Sangat Baik
26	Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien tentang Kebutuhan Aturan Makan Pasien	26	3.714	92.86	Sangat Baik
27	Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan untuk Pasien	27	3.857	96.43	Sangat Baik
28	Kerapian Penataan Makanan	28	4.000	100.00	Sangat Baik
29	Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan	28	4.000	100.00	Sangat Baik
TOTAL		774	110.571		

Sumber : Olahan Data Peneliti Tahun 2018

Berdasarkan uraian dari hasil survei kepuasan masyarakat terkait 29 unsur pada ruangan Gynekologi Instalasi Rawat Inap terdapat 10 unsur tertinggi yaitu, Unsur Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-1), Unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan (unsur ke-5), Unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-13), Unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15), Unsur Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan (unsur ke-16), Unsur Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan (unsur ke-17), Unsur Ketepatan Waktu Datang *Cleaning Service* Membersihkan Ruangan (unsur ke-24), Unsur Petugas *Cleaning Service* Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan (unsur ke-25), Unsur Kerapian Penataan Makanan (unsur ke-28), dan Unsur Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan (unsur ke-29) yang masing-masing memperoleh nilai rata-rata 4,000 (100). Sehingga unsur ini sangat memuaskan masyarakat dan harus tetap di pertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan untuk unsur terendah terdapat 6 unsur yaitu Unsur Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3), Unsur Keterampilan Petugas dalam Melayani (unsur ke-11), Unsur Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan (unsur ke-12), Unsur Keamanan Pelayanan (unsur ke-14), Unsur Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan (unsur ke-21), dan Unsur Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan (unsur ke-22) yang masing-masing memperoleh nilai rata-rata 3,571 (89,29).

Hasil penilaian 7 orang responden terhadap unsur Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3), adalah 4 orang responden (57,1%) menjawab waktu penyelesaian pelayanan sangat cepat dan 3 orang responden (42,9%) menjawab waktu penyelesaian pelayanan cepat. Lamanya waktu penyelesaian pelayanan ini antara lain disebabkan loket pendaftaran pasien rawat inap gynekologi bersamaan dengan pasien rawat inap yang lain sehingga harus menunggu /antri untuk mendapatkan pelayanan. Kemudian jadwal visiting dokter kadang terlambat. Selain itu, proses pelayanan dari pendaftaran setelah dari IGD terkadang yang membutuhkan waktu yang agak lama.

Hasil penilaian 7 orang responden terhadap unsur Keterampilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan adalah 5 orang responden (71,4%) menjawab sangat trampil, 1 orang (14,3%) menjawab trampil dan 1 orang (14,3%) menjawab kurang trampil. Sehingga keterampilan petugas perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang, dengan strategi ikut berbagai pelatihan teknis yang sesuai dengan tupoksinya.

Hasil penilaian 7 orang responden terhadap unsur Kemudahan mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan, 4 orang responden (57,1%) menjawab sangat mudah dan 3 orang responden (42,9%) menjawab mudah. Walaupun mayoritas responden menjawab sangat mudah mendapatkan layanan kesehatan, tetapi unsur ini berada pada nilai terendah bila dibandingkan unsur yang lain.

Hasil penilaian 7 orang responden terhadap unsur Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan, 4 orang responden (57,1%) menjawab sangat rapi dan 3 orang responden (42,9%) menjawab rapi. Walaupun sebagian besar responden menjawab petugas sudah sangat rapi, tetapi masih ada petugas yang dinilai tidak rapi. Misalnya ada petugas yang menggunakan sandal jepit ketika dalam proses jam pelayanan. Sehingga upaya perbaikan adalah petugas seharusnya menggunakan pakai rapi dan menggunakan atribut lengkap, tidak lagi menggunakan sandal pada saat proses pemberian pelayanan.

Strategi perbaikan unsur terendah, adalah (1) dokter datang tepat waktu, (2) dilakukan pelatihan Excellence Service bagi petugas pelayanan, (3) menambah informasi layanan kesehatan yang ditempatkan di lokasi yang strategis dan mudah di akses oleh masyarakat. Apalagi banyak pasien itu yang sudah lansia, sehingga butuh bimbingan untuk mengakses informasi layanan kesehatan, (4) Petugas berpenampilan rapi.

Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruang Mata Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.3.4.1 berikut ini:

Tabel 6.1.3.4.1
Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruangan Mata Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman

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	16	4.000	0.136
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	15	3.750	0.128
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	16	4.000	0.136
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	16	4.000	0.136
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	16	4.000	0.136
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	16	4.000	0.136
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	15	3.750	0.128
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	16	4.000	0.136
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	16	4.000	0.136
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	16	4.000	0.136
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	16	4.000	0.136
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	16	4.000	0.136
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	16	4.000	0.136
14	Keamanan Pelayanan	15	3.750	0.128
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	16	4.000	0.136
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	15	3.750	0.128
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	16	4.000	0.136
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	16	4.000	0.136
19	Kebersihan Sarana Layanan	15	3.750	0.128
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	16	4.000	0.136
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	15	3.750	0.128
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	15	3.750	0.128
23	Keberadaan <i>Customer Service</i>	15	3.750	0.128
24	Ketepatan Waktu Datang <i>Cleaning Service</i> Membersihkan Ruangan	16	4.000	0.136
25	Petugas <i>Cleaning Service</i> Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan	16	4.000	0.136
26	Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien tentang Kebutuhan Aturan Makan Pasien	16	4.000	0.136
27	Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan untuk Pasien	16	4.000	0.136
28	Kerapian Penataan Makanan	16	4.000	0.136
29	Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan	16	4.000	0.136
	TOTAL	456	114.000	3.876
	Total Nilai Konversi(NIK)	3.876		
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25	96.90		
	Mutu Pelayanan	A		
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik		

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada ruangan Mata Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman diperoleh nilai **96,90** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 29 unsur pada ruangan Mata Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.3.3.2 berikut :

Tabel 6.1.3.1.2
Kinerja Pelayanan 29 Unsur pada Ruang Mata Instalasi Rawat Inap di RSUD Pariaman

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	16	4.000	100.00	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	15	3.750	93.75	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	15	3.750	93.75	Sangat Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	16	4.000	100.00	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	15	3.750	93.75	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	16	4.000	100.00	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	15	3.750	93.75	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	16	4.000	100.00	Sangat Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	15	3.750	93.75	Sangat Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	15	3.750	93.75	Sangat Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	15	3.750	93.75	Sangat Baik
23	Keberadaan <i>Customer Service</i>	15	3.750	93.75	Sangat Baik
24	Ketepatan Waktu Datang <i>Cleaning Service</i> Membersihkan Ruang	16	4.000	100.00	Sangat Baik
25	Petugas <i>Cleaning Service</i> Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
26	Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien tentang Kebutuhan Aturan Makan Pasien	16	4.000	100.00	Sangat Baik
27	Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan untuk Pasien	16	4.000	100.00	Sangat Baik
28	Kerapian Penataan Makanan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
29	Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan	16	4.000	100.00	Sangat Baik
TOTAL		456	114.000		

Sumber : Olahan Data Peneliti Tahun 2018

Berdasarkan uraian hasil survei kepuasan masyarakat dari 29 unsur pada ruangan Mata Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman terdapat 21 unsur tertinggi yaitu Unsur Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-1), unsur Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3), Unsur Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan (unsur ke-4), Unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan (unsur ke-5), Unsur Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan (unsur ke-6), Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-8), Unsur Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-9), Unsur Tanggungjawab Petugas Pelayanan (unsur ke-10), Unsur Keterampilan Petugas dalam Melayani (unsur ke-11), Unsur Prosedur Pengaduan Pelayanan (unsur ke-12), Unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-13), Unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15), Unsur Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan (unsur ke-17), Unsur Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll) (unsur ke-18), Unsur Kelengkapan Jenis Pelayanan (unsur ke-20), Unsur Ketepatan Waktu Datang *Cleaning Service* Membersihkan Ruangan (unsur ke-24), Unsur Petugas *Cleaning Service* Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan (unsur ke-25), Unsur Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien tentang Kebutuhan Aturan Makan Pasien (unsur ke-26), Unsur Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan untuk Pasien (unsur ke-27), Unsur Kerapian Penataan Makanan (unsur ke-28) dan Unsur Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan (unsur ke-29) yang masing-masing memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,000 (100). Ke-21 unsur tersebut di atas, sangat memuaskan masyarakat dan perlu di pertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan untuk unsur terendah terdapat 8 unsur terendah adalah Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan (unsur ke-2), Unsur Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan (unsur ke-7), Unsur Keamanan Pelayanan (unsur ke-14), Unsur Kebersihan Sarana Layanan (unsur ke-19), Unsur Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan (unsur ke-16), Unsur Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan (unsur ke-21), Unsur Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan (unsur ke-22), dan Unsur Keberadaan *Customer Service* (unsur ke-23) yang masing-masing memperoleh nilai rata-rata 3,750 (93,75).

Hasil penilaian 4 orang responden terhadap Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan (unsur ke-2), adalah 3 orang responden (75%) menjawab sangat mudah, dan 1 orang responden (25%) menjawab mudah. Walaupun mayoritas responden menilai sudah sangat mudah dalam prosedur

pelayanan, tetapi masih ada yang menilai mudah. Hal ini mungkin bisa dikaitkan dengan tingkat pendidikan responden yang mayoritas berpendidikan menengah kebawah , dan juga usia dewasa atau manula, sehingga prosedur pelayanan masih di nilai mudah, belum sampai ke level sangat mudah. Hal ini juga bisa juga berlaku pada penilaian unsur Kemudahan mendapatkan informasi Layanan Kesehatan (unsur ke-21) dan Unsur Keberadaan customer service (unsur ke-23).

Sedangkan untuk penilaian terhadap unsur Kerapian Petugas Yang Memberikan Pelayanan (unsur ke-22), dari 4 orang responden, 3 orang (75%) menjawab sangat rapi dan 1 orang menjawab rapi. Keluhan yang muncul adalah masih adanya petugas yang memberikan pelayanan dengan atribut tidak lengkap (menggunakan sandal jepit) pada saat memberikan pelayanan, sehingga unsur ini perlu perbaikan pada masa yang akan datang. Petugas harus menggunakan pakaian rapi dan lengkap dengan atributnya.

Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruangan ICU Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.3.5.1 berikut ini:

Tabel 6.1.3.5.1
Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruangan ICU Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman

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	33	3.667	0.125
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	32	3.556	0.121
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	30	3.333	0.113
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	33	3.667	0.125
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	34	3.778	0.128
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	32	3.556	0.121
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	33	3.667	0.125
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	31	3.444	0.117
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	32	3.556	0.121
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	35	3.889	0.132
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	32	3.556	0.121
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	31	3.444	0.117
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	36	4.000	0.136
14	Keamanan Pelayanan	33	3.667	0.125
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	36	4.000	0.136
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	35	3.889	0.132
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	34	3.778	0.128
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	35	3.889	0.132
19	Kebersihan Sarana Layanan	31	3.444	0.117
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	33	3.667	0.125
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	32	3.556	0.121
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	32	3.556	0.121
23	Keberadaan <i>Customer Service</i>	34	3.778	0.128
24	Ketepatan Waktu Datang <i>Cleaning Service</i> Membersihkan Ruangan	36	4.000	0.136
25	Petugas <i>Cleaning Service</i> Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan	36	4.000	0.136
26	Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien tentang Kebutuhan Aturan Makan Pasien	33	3.667	0.125
27	Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan untuk Pasien	34	3.778	0.128
28	Kerapian Penataan Makanan	36	4.000	0.136
29	Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan	36	4.000	0.136
	TOTAL	970	107.778	3.664
	Total Nilai Konversi(NIK)	3.664		
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25	91.61		
	Mutu Pelayanan	A		
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik		

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada ruangan ICU Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman diperoleh nilai **91,61** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 29 unsur pada ruangan ruangan ICU Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.3.5.2 berikut :

Tabel 6.1.3.5.2
Kinerja Pelayanan 29 Unsur pada Ruang ICU Instalasi Rawat Inap di RSUD Pariaman

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	33	3.667	91.67	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	32	3.556	88.89	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	30	3.333	83.33	Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	33	3.667	91.67	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	34	3.778	94.44	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	32	3.556	88.89	Sangat Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	33	3.667	91.67	Sangat Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	31	3.444	86.11	Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	32	3.556	88.89	Sangat Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	35	3.889	97.22	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	32	3.556	88.89	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	31	3.444	86.11	Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	36	4.000	100.00	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	33	3.667	91.67	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	36	4.000	100.00	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	35	3.889	97.22	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	34	3.778	94.44	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	35	3.889	97.22	Sangat Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	31	3.444	86.11	Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	33	3.667	91.67	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	32	3.556	88.89	Sangat Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	32	3.556	88.89	Sangat Baik
23	Keberadaan <i>Customer Service</i>	34	3.778	94.44	Sangat Baik
24	Ketepatan Waktu Datang <i>Cleaning Service</i> Membersihkan Ruang	36	4.000	100.00	Sangat Baik
25	Petugas <i>Cleaning Service</i> Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan	36	4.000	100.00	Sangat Baik
26	Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien tentang Kebutuhan Aturan Makan Pasien	33	3.667	91.67	Sangat Baik
27	Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan untuk Pasien	34	3.778	94.44	Sangat Baik
28	Kerapian Penataan Makanan	36	4.000	100.00	Sangat Baik
29	Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan	36	4.000	100.00	Sangat Baik
TOTAL		970	107.778		

Sumber : Olahan Data Peneliti Tahun 2018

Berdasarkan uraian hasil survei kepuasan masyarakat dari 29 unsur pada ruangan ICU Instalasi Rawat Inap terdapat 6 unsur tertinggi yaitu Unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-13), Unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (runag tunggu, musholla, toilet, kursi, dll), Unsur Ketepatan Waktu Datang *Cleaning Service* Membersihkan Ruangan (unsur ke-24), Unsur Petugas *Cleaning Service* Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan (unsur ke-25), Unsur Kerapian Penataan Makanan (unsur ke-28) dan Unsur Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan (unsur ke-29), yang masing-masing memperoleh nilai rata-rata 4,000 (100).

Sedangkan yang mendapatkan penilaian unsur terendah adalah unsur Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3) dengan perolehan nilai rata-rata 3,333 (83,33). Lamanya waktu penyelesaian pelayanan di Ruang ICU Instalasi Rawat inap ini, disebabkan lamanya proses administrasi dari IGD ke ICU. Selain itu, proses pemeriksaan medis oleh dokter di IGD juga membutuhkan waktu yang lama karena harus di observasi secara menyeluruh sebelum masuk ke ruang ICU. Walaupun dinilai lama, tetapi memang prosedur pelayanan seperti itu, sehingga masyarakat bisa memakluminya.

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 29 unsur pada Ruangan Paru Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.3.6.1.berikut :

Tabel 6.1.3.6.1
Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruangan Paru Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman

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	132	4.000	0.136
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	128	3.879	0.132
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	122	3.697	0.126
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	124	3.758	0.128
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	132	4.000	0.136
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	127	3.848	0.131
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	126	3.818	0.130
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	112	3.394	0.115
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	122	3.697	0.126
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	122	3.697	0.126
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	128	3.879	0.132
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	119	3.606	0.123
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	126	3.818	0.130
14	Keamanan Pelayanan	117	3.545	0.121
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	132	4.000	0.136
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	126	3.818	0.130
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	127	3.848	0.131
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	113	3.424	0.116
19	Kebersihan Sarana Layanan	114	3.455	0.117
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	129	3.909	0.133
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	115	3.485	0.118
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	115	3.485	0.118
23	Keberadaan <i>Customer Service</i>	119	3.606	0.123
24	Ketepatan Waktu Datang <i>Cleaning Service</i> Membersihkan Ruangan	132	4.000	0.136
25	Petugas <i>Cleaning Service</i> Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan	132	4.000	0.136
26	Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien tentang Kebutuhan Aturan Makan Pasien	122	3.697	0.126
27	Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan untuk Pasien	123	3.727	0.127
28	Kerapian Penataan Makanan	132	4.000	0.136
29	Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan	132	4.000	0.136
	TOTAL	3600	109.091	3.709
	Total Nilai Konversi(NIK)	3.709		
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25	92.73		
	Mutu Pelayanan	A		
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik		

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada ruangan ruangan Paru Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman diperoleh nilai **92,73** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 29 unsur pada Ruangan Paru Intalasi Rawat Inap RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.3.6.2 berikut :

Tabel 6.1.3.6.2
Kinerja Pelayanan 29 Unsur pada Ruangan Paru Instalasi Rawat Inap di RSUD Piaman

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	132	4.000	100.00	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	128	3.879	96.97	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	122	3.697	92.42	Sangat Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	124	3.758	93.94	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	132	4.000	100.00	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	127	3.848	96.21	Sangat Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	126	3.818	95.45	Sangat Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	112	3.394	84.85	Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	122	3.697	92.42	Sangat Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	122	3.697	92.42	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	128	3.879	96.97	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	119	3.606	90.15	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	126	3.818	95.45	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	117	3.545	88.64	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	132	4.000	100.00	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	126	3.818	95.45	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	127	3.848	96.21	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	113	3.424	85.61	Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	114	3.455	86.36	Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	129	3.909	97.73	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	115	3.485	87.12	Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	115	3.485	87.12	Baik
23	Keberadaan <i>Customer Service</i>	119	3.606	90.15	Sangat Baik
24	Ketepatan Waktu Datang <i>Cleaning Service</i> Membersihkan Ruangan	132	4.000	100.00	Sangat Baik
25	Petugas <i>Cleaning Service</i> Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan	132	4.000	100.00	Sangat Baik
26	Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien tentang Kebutuhan Aturan Makan Pasien	122	3.697	92.42	Sangat Baik
27	Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan untuk Pasien	123	3.727	93.18	Sangat Baik
28	Kerapian Penataan Makanan	132	4.000	100.00	Sangat Baik
29	Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan	132	4.000	100.00	Sangat Baik
TOTAL		3600	109.091		

Sumber : Olahan Data Peneliti Tahun 2018

Berdasarkan uraian hasil survei kepuasan masyarakat dari 29 unsur pada ruangan Paru Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman terdapat 7 unsur tertinggi, yaitu Unsur Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-1), unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan (unsur ke-5), Unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15), Unsur Ketepatan Waktu Datang *Cleaning Service* Membersihkan Ruangan (unsur ke-24), Unsur Petugas *Cleaning Service* Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan (unsur ke-25), Unsur Kerapian Penataan Makanan (unsur ke-28) dan Unsur Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan (unsur ke-29) yang masing-masing mendapatkan nilai rata-rata 4,000 (100). Dari penilaian ini, ke-7 unsur ini sangat memuaskan masyarakat dan perlu di pertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan untuk unsur yang mendapatkan penilaian terendah terdapat 1 unsur yaitu unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas Yang Memberikan Pelayanan (unsur ke-8) dengan perolehan nilai rata-rata 3,394 (84,85). Hasil penilaian dari 33 orang responden yang disurvei, 14 orang responden (42,4%) menjawab petugas sudah sangat sopan dan sangat ramah, 18 orang responden (54,5%) menjawab sopan dan ramah, dan 1 orang responden (3%) menjawab kurang sopan dan kurang ramah. Keluhan yang disampaikan adalah masih adanya petugas yang berkata dengan nada ketus, dan terkesan acuh tak acuh. Sehingga perlu upaya perbaikan lagi ke depan agar lebih memuaskan masyarakat, dengan pemberian pelayanan yang dilakukan dengan sepenuh hati.

Terkait permasalahan diatas maka dapat direkomendasikan beberapa strategi dalam rangkan perbaikan unsur pelayanan adalah : 1) Peningkatan perilaku sopan dan ramah kepada pasien serta membuat suasana nyaman mungkin dalam bertindak terhadap pasien; 2) Pemberian pelatihan *service excellent* untuk peningkatan perilaku petugas dalam melayani;

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 29 unsur pada Ruangan Syaraf Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.3.7.1.berikut :

Tabel 6.1.3.7.1
Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruang Syaraf Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman

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	88	4.000	0.136
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	85	3.864	0.131
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	81	3.682	0.125
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	81	3.682	0.125
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	85	3.864	0.131
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	82	3.727	0.127
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	82	3.727	0.127
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	82	3.727	0.127
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	83	3.773	0.128
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	86	3.909	0.133
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	86	3.909	0.133
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	83	3.773	0.128
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	86	3.909	0.133
14	Keamanan Pelayanan	86	3.909	0.133
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	88	4.000	0.136
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	83	3.773	0.128
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	84	3.818	0.130
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	88	4.000	0.136
19	Kebersihan Sarana Layanan	79	3.591	0.122
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	87	3.955	0.134
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	79	3.591	0.122
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	81	3.682	0.125
23	Keberadaan <i>Customer Service</i>	86	3.909	0.133
24	Ketepatan Waktu Datang <i>Cleaning Service</i> Membersihkan Ruangan	86	3.909	0.133
25	Petugas <i>Cleaning Service</i> Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan	86	3.909	0.133
26	Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien tentang Kebutuhan Aturan Makan Pasien	85	3.864	0.131
27	Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan untuk Pasien	88	4.000	0.136
28	Kerapian Penataan Makanan	88	4.000	0.136
29	Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan	86	3.909	0.133
	TOTAL	2450	111.364	3.786
	Total Nilai Konversi(NIK)	3.786		
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25	94.66		
	Mutu Pelayanan	A		
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik		

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada ruangan Syaraf Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman diperoleh nilai **94,66** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 29 unsur pada Ruang Syaraf Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.3.7.2 berikut :

Tabel 6.1.3.7.2
Kinerja Pelayanan 29 Unsur pada Ruang Syaraf Instalasi Rawat Inap di RSUD Pariaman

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	88	4.000	100.00	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	85	3.864	96.59	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	81	3.682	92.05	Sangat Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	81	3.682	92.05	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	85	3.864	96.59	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	82	3.727	93.18	Sangat Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	82	3.727	93.18	Sangat Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	82	3.727	93.18	Sangat Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	83	3.773	94.32	Sangat Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	86	3.909	97.73	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	86	3.909	97.73	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	83	3.773	94.32	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	86	3.909	97.73	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	86	3.909	97.73	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	88	4.000	100.00	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	83	3.773	94.32	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	84	3.818	95.45	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	88	4.000	100.00	Sangat Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	79	3.591	89.77	Sangat Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	87	3.955	98.86	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	79	3.591	89.77	Sangat Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	81	3.682	92.05	Sangat Baik
23	Keberadaan <i>Customer Service</i>	86	3.909	97.73	Sangat Baik
24	Ketepatan Waktu Datang <i>Cleaning Service</i> Membersihkan Ruang	86	3.909	97.73	Sangat Baik
25	Petugas <i>Cleaning Service</i> Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan	86	3.909	97.73	Sangat Baik
26	Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien tentang Kebutuhan Aturan Makan Pasien	85	3.864	96.59	Sangat Baik
27	Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan untuk Pasien	88	4.000	100.00	Sangat Baik
28	Kerapian Penataan Makanan	88	4.000	100.00	Sangat Baik
29	Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan	86	3.909	97.73	Sangat Baik
TOTAL		2450	111.364		

Sumber : Olahan Data Peneliti Tahun 2018

Berdasarkan uraian hasil survei kepuasan masyarakat dari 29 unsur pada ruangan Syaraf Instalasi Rawat Jalan RSUD Pariaman terdapat 4 unsur tertinggi yaitu unsur Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-1), Unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (ruang tunggu, mushola, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15), Unsur Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan Untuk Pasien (unsur ke-27), dan Unsur Kerapian Penataan Makanan (unsur ke-28) yang masing-masing mendapatkan nilai rata-rata 4,000 (100). Ke-4 unsur ini mendapatkan kinerja pelayanan unsur yang Sangat Baik, sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan untuk unsur terendah terdapat 2 unsur yaitu Unsur Kebersihan Sarana Pelayanan (unsur ke-19) dan Unsur Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan (unsur ke-21) yang masing-masing perolehan nilai rata-rata sebesar 3,591 (89,77) sehingga kedua unsur ini perlu ditingkatkan pada masa yang akan datang.

Hasil penilaian dari 22 orang responden terhadap unsur Kebersihan Sarana Pelayanan, yang disurvei, 14 orang (63,6%) menjawab sangat bersih, 7 orang (31,8%) menjawab cukup bersih dan 1 orang (4,5%) menjawab kurang bersih. Sarana pelayanan yang ada di ruangan seperti kipas angin yang menempel debunya, meja yang sudah terlihat kusam, dll. Untuk itu perlu peningkatan kinerja cleaning service untuk lebih selalu membersihkan sarana pelayanan setiap hari atau rutin untuk yang pembersihan kipas anginnya. Perbaiki jangka panjangnya dengan mengganti sarana pelayanan dengan yang baru (meja/loker).

Hasil penilaian 22 orang responden terhadap Unsur Kemudahan Mendapatkan Informasi Pelayanan Kesehatan (unsur ke-21), adalah 13 orang responden (59,1%) menjawab sangat mudah, dan 9 orang responden (40,9) menjawab mudah. Walaupun mayoritas responden menilai sudah sangat mudah dalam mendapatkan informasi pelayanan kesehatan, tetapi masih ada yang menilai mudah. Hal ini mungkin bisa dikaitkan dengan tingkat pendidikan responden yang mayoritas berpendidikan menengah kebawah, dan juga usia dewasa atau manula, sehingga prosedur pelayanan masih di nilai mudah, belum sampai ke level sangat mudah.

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 29 unsur pada Ruang Obstetri Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.3.8.1. berikut :

Tabel 6.1.3.8.1
Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruang Obstetri Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman

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	160	4.000	0.136
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	159	3.975	0.135
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	158	3.950	0.134
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	158	3.950	0.134
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	160	4.000	0.136
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	156	3.900	0.133
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	154	3.850	0.131
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	139	3.475	0.118
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	151	3.775	0.128
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	151	3.775	0.128
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	154	3.850	0.131
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	153	3.825	0.130
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	155	3.875	0.132
14	Keamanan Pelayanan	143	3.575	0.122
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	160	4.000	0.136
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	156	3.900	0.133
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	159	3.975	0.135
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	148	3.700	0.126
19	Kebersihan Sarana Layanan	158	3.950	0.134
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	153	3.825	0.130
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	152	3.800	0.129
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	142	3.550	0.121
23	Keberadaan <i>Customer Service</i>	149	3.725	0.127
24	Ketepatan Waktu Datang <i>Cleaning Service</i> Membersihkan Ruangan	160	4.000	0.136
25	Petugas <i>Cleaning Service</i> Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan	160	4.000	0.136
26	Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien tentang Kebutuhan Aturan Makan Pasien	146	3.650	0.124
27	Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan untuk Pasien	150	3.750	0.128
28	Kerapian Penataan Makanan	159	3.975	0.135
29	Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan	159	3.975	0.135
	TOTAL	4462	111.550	3.793
	Total Nilai Konversi(NIK)	3.793		
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25	94.82		
	Mutu Pelayanan	A		
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik		

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruangan Obstetri Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman diperoleh nilai **94,82** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 29 unsur pada Ruangan Obstetri Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.3.8.2 :

Tabel 6.1.3.8.2
Kinerja Pelayanan 29 Unsur pada Ruangan Obstetri Instalasi Rawat Inap di RSUD Pariaman

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	160	4.000	100.00	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	159	3.975	99.38	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	158	3.950	98.75	Sangat Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	158	3.950	98.75	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	160	4.000	100.00	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	156	3.900	97.50	Sangat Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	154	3.850	96.25	Sangat Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	139	3.475	86.88	Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	151	3.775	94.38	Sangat Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	151	3.775	94.38	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	154	3.850	96.25	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	153	3.825	95.63	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	155	3.875	96.88	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	143	3.575	89.38	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	160	4.000	100.00	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	156	3.900	97.50	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	159	3.975	99.38	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	148	3.700	92.50	Sangat Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	158	3.950	98.75	Sangat Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	153	3.825	95.63	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	152	3.800	95.00	Sangat Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	142	3.550	88.75	Sangat Baik
23	Keberadaan <i>Customer Service</i>	149	3.725	93.13	Sangat Baik
24	Ketepatan Waktu Datang <i>Cleaning Service</i> Membersihkan Ruangan	160	4.000	100.00	Sangat Baik
25	Petugas <i>Cleaning Service</i> Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan	160	4.000	100.00	Sangat Baik
26	Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien tentang Kebutuhan Aturan Makan Pasien	146	3.650	91.25	Sangat Baik
27	Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan untuk Pasien	150	3.750	93.75	Sangat Baik
28	Kerapian Penataan Makanan	159	3.975	99.38	Sangat Baik
29	Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan	159	3.975	99.38	Sangat Baik
TOTAL		4462	111.550		

Sumber : Olahan Data Peneliti Tahun 2018

Berdasarkan uraian hasil survei kepuasan masyarakat dari 29 unsur pada Ruang Obstetri Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman terdapat 5 unsur tertinggi yaitu Unsur Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-1), unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan (unsur ke-5), Unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15), Unsur Ketepatan Waktu Datang *Cleaning Service* Membersihkan Ruangan (unsur ke-24), dan Unsur Petugas *Cleaning Service* Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan (unsur ke-25) yang masing-masing mendapatkan nilai rata-rata 4,000 (100). Dari penilaian ini, ke-5 unsur ini sangat memuaskan masyarakat dan perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang mendapatkan nilai terendah terdapat 1 unsur yaitu unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas Yang Memberikan Pelayanan (unsur ke-8) dengan perolehan nilai rata-rata 3,475 (86,88). Hasil penilaian dari 40 orang responden yang disurvei, 21 orang responden (52,5%) menjawab petugas sudah sangat sopan dan sangat ramah, 17 orang responden (42,5%) menjawab sopan dan ramah, dan 2 orang responden (5%) menjawab kurang sopan dan kurang ramah. Keluhan yang disampaikan adalah masih adanya petugas yang berkata dengan nada ketus, dan terkesan acuh tak acuh. Sehingga perlu upaya perbaikan lagi ke depan agar lebih memuaskan masyarakat, dengan pemberian pelayanan yang dilakukan dengan sepenuh hati.

Terkait permasalahan diatas maka dapat direkomendasikan beberapa strategi dalam rangka perbaikan unsur pelayanan adalah : 1) Peningkatan perilaku sopan dan ramah kepada pasien serta membuat suasana nyaman mungkin dalam bertindak terhadap pasien; 2) Pemberian pelatihan *service excellent* untuk peningkatan perilaku petugas dalam melayani;

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 29 unsur pada Ruang Perinatologi Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.3.9.1. berikut :

Tabel 6.1.3.9.1
Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruangan Perinatologi Instalasi Rawat Inap
RSUD PARIAMAN

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	148	4.000	0.136
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	143	3.865	0.131
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	134	3.622	0.123
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	133	3.595	0.122
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	148	4.000	0.136
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	128	3.459	0.118
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	130	3.514	0.119
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	126	3.405	0.116
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	125	3.378	0.115
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	132	3.568	0.121
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	137	3.703	0.126
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	138	3.730	0.127
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	148	4.000	0.136
14	Keamanan Pelayanan	135	3.649	0.124
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	147	3.973	0.135
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	134	3.622	0.123
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	133	3.595	0.122
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	144	3.892	0.132
19	Kebersihan Sarana Layanan	128	3.459	0.118
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	143	3.865	0.131
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	129	3.486	0.119
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	128	3.459	0.118
23	Keberadaan <i>Customer Service</i>	135	3.649	0.124
24	Ketepatan Waktu Datang <i>Cleaning Service</i> Membersihkan Ruangan	139	3.757	0.128
25	Petugas <i>Cleaning Service</i> Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan	139	3.757	0.128
26	Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien tentang Kebutuhan Aturan Makan Pasien	138	3.730	0.127
27	Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan untuk Pasien	148	4.000	0.136
28	Kerapian Penataan Makanan	148	4.000	0.136
29	Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan	145	3.919	0.133
	TOTAL	3983	107.649	3.660
	Total Nilai Konversi(NIK)	3.660		
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25	91.50		
	Mutu Pelayanan	A		
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik		

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada ruangan Perinatologi Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman diperoleh nilai **91,50** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 29 unsur pada ruangan Perinatologi Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.3.9.2 berikut :

Tabel 6.1.3.9.2
Kinerja Pelayanan 29 Unsur pada Ruang Perinatologi Instalasi Rawat Inap
di RSUD Pariaman

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	148	4.000	100.00	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	143	3.865	96.62	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	134	3.622	90.54	Sangat Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	133	3.595	89.86	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	148	4.000	100.00	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	128	3.459	86.49	Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	130	3.514	87.84	Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	126	3.405	85.14	Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	125	3.378	84.46	Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	132	3.568	89.19	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	137	3.703	92.57	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	138	3.730	93.24	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	148	4.000	100.00	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	135	3.649	91.22	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	147	3.973	99.32	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	134	3.622	90.54	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	133	3.595	89.86	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	144	3.892	97.30	Sangat Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	128	3.459	86.49	Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	143	3.865	96.62	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	129	3.486	87.16	Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	128	3.459	86.49	Baik
23	Keberadaan <i>Customer Service</i>	135	3.649	91.22	Sangat Baik
24	Ketepatan Waktu Datang <i>Cleaning Service</i> Membersihkan Ruangan	139	3.757	93.92	Sangat Baik
25	Petugas <i>Cleaning Service</i> Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan	139	3.757	93.92	Sangat Baik
26	Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien tentang Kebutuhan Aturan Makan Pasien	138	3.730	93.24	Sangat Baik
27	Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan untuk Pasien	148	4.000	100.00	Sangat Baik
28	Kerapian Penataan Makanan	148	4.000	100.00	Sangat Baik
29	Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan	145	3.919	97.97	Sangat Baik
TOTAL		3983	107.649		

Sumber : Olahan Data Peneliti Tahun 2018

Berdasarkan uraian hasil survei kepuasan masyarakat dari 29 unsur pada ruangan Perinatologi Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman terdapat 5 unsur tertinggi yaitu unsur Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-1), Unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya Yang ditetapkan (unsur ke-5), Unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-13), Unsur Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan Untuk Pasien (unsur ke-27), dan Unsur Kerapian Penataan Makanan (unsur ke-28) yang masing-masing mendapatkan nilai rata-rata 4,000 (100). Ke-5 unsur ini mendapatkan kinerja pelayanan unsur yang Sangat Baik, sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang mendapatkan penilaian terendah adalah unsur Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-9) dengan perolehan nilai rata-rata 3,378 (84,46). Hasil penilaian 37 orang responden terkait dengan unsur ini adalah 16 orang (43,25) menjawab petugas sangat peduli, 19 orang (51,4%) menjawab peduli dan 2 orang (5,4%) menjawab tidak peduli. Keluhan yang muncul adalah adanya bidan yang membuat kesal pasien. Kemudian ada sikap kurang empathy petugas terhadap pasien dan keluarga. Pasien di ruangan Perinatologi itu sangat membutuhkan bantuan oleh semua (kondisi lemah pasca melahirkan) sehingga harus lebih empathy lagi terhadap pasien.

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 29 unsur pada Ruang IKI Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.3.10.1 berikut:

Tabel 6.1.3.10.1
Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruangan IKA Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman

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	149	3.921	0.133
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	142	3.737	0.127
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	141	3.711	0.126
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	139	3.658	0.124
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	144	3.789	0.129
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	137	3.605	0.123
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	140	3.684	0.125
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	132	3.474	0.118
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	135	3.553	0.121
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	149	3.921	0.133
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	138	3.632	0.123
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	138	3.632	0.123
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	152	4.000	0.136
14	Keamanan Pelayanan	139	3.658	0.124
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	152	4.000	0.136
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	151	3.974	0.135
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	142	3.737	0.127
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	138	3.632	0.123
19	Kebersihan Sarana Layanan	119	3.132	0.106
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	143	3.763	0.128
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	135	3.553	0.121
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	132	3.474	0.118
23	Keberadaan <i>Customer Service</i>	152	4.000	0.136
24	Ketepatan Waktu Datang <i>Cleaning Service</i> Membersihkan Ruangan	152	4.000	0.136
25	Petugas <i>Cleaning Service</i> Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan	152	4.000	0.136
26	Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien tentang Kebutuhan Aturan Makan Pasien	139	3.658	0.124
27	Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan untuk Pasien	151	3.974	0.135
28	Kerapian Penataan Makanan	152	4.000	0.136
29	Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan	152	4.000	0.136
	TOTAL	4137	108.868	3.702
	Total Nilai Konversi(NIK)	3.702		
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25	92.54		
	Mutu Pelayanan	A		
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik		

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada ruangan IKA Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman diperoleh nilai **92,54** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 29 unsur pada ruangan IKA Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.3.10.2 berikut :

Tabel 6.1.3.10.2
Kinerja Pelayanan 29 Unsur pada Ruang IKA Instalasi Rawat Inap di RSUD Pariaman

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	149	3.921	98.03	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	142	3.737	93.42	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	141	3.711	92.76	Sangat Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	139	3.658	91.45	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	144	3.789	94.74	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	137	3.605	90.13	Sangat Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	140	3.684	92.11	Sangat Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	132	3.474	86.84	Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	135	3.553	88.82	Sangat Baik
10	Tanggjawab Petugas Pelayanan	149	3.921	98.03	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	138	3.632	90.79	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	138	3.632	90.79	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	152	4.000	100.00	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	139	3.658	91.45	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	152	4.000	100.00	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	151	3.974	99.34	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	142	3.737	93.42	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	138	3.632	90.79	Sangat Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	119	3.132	78.29	Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	143	3.763	94.08	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	135	3.553	88.82	Sangat Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	132	3.474	86.84	Baik
23	Keberadaan <i>Customer Service</i>	152	4.000	100.00	Sangat Baik
24	Ketepatan Waktu Datang <i>Cleaning Service</i> Membersihkan Ruangan	152	4.000	100.00	Sangat Baik
25	Petugas <i>Cleaning Service</i> Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan	152	4.000	100.00	Sangat Baik
26	Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien tentang Kebutuhan Aturan Makan Pasien	139	3.658	91.45	Sangat Baik
27	Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan untuk Pasien	151	3.974	99.34	Sangat Baik
28	Kerapian Penataan Makanan	152	4.000	100.00	Sangat Baik
29	Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan	152	4.000	100.00	Sangat Baik
TOTAL		4137	108.868		

Sumber : Olahan Data Peneliti Tahun 2018

Berdasarkan uraian hasil survei kepuasan masyarakat dari 29 unsur pada ruangan IKA Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman terdapat 7 unsur tertinggi yaitu Unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-13), Unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15), Unsur Keberadaan *Customer Service* (unsur ke-23), Unsur Ketepatan Waktu Datang *Cleaning Service* Membersihkan Ruangan (unsur ke-24), dan Unsur Petugas *Cleaning Service* Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan (unsur ke-25), Unsur Kerapian Penataan Makanan (unsur ke-28) dan Unsur Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan (unsur ke-29) yang masing-masing mendapatkan nilai rata-rata 4,000 (100). Ke-7 Unsur ini mendapatkan kinerja pelayanan unsur yang Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan pada masa yang akan datang, karena masyarakat sangat puas terhadap unsur-unsur tersebut.

Sedangkan yang mendapatkan penilaian unsur yang terendah terdapat 1 unsur yaitu unsur Kebersihan Sarana Pelayanan (unsur ke-19) dengan perolehan nilai rata-rata 3,132 (76,29). Hasil penilaian dari 38 orang responden yang di survey, 15 orang (39,5%) menjawab sangat bersih, 13 orang (34,2%) menjawab bersih, dan 10 orang (kurang bersih). Dari hasil penilaian ini, masih perlu ditingkatkan lagi kebersihan sarana pelayanan khususnya di ruangan IKA. Sarana pelayanan yang ada di ruangan seperti kipas angin yang menempel debunya, meja yang sudah terlihat kusam, dll. Untuk itu perlu peningkatan kinerja *cleaning service* untuk lebih selalu membersihkan sarana pelayanan setiap hari atau rutin untuk yang pembersihan kipas anginnya. Perbaiki jangka panjangnya dengan mengganti sarana pelayanan dengan yang baru (meja/loker).

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 29 unsur pada Ruang Bedah Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.3.11.1 berikut

Tabel 6.1.311.1
Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruangan Bedah Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman

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	237	3.885	0.132
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	227	3.721	0.127
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	213	3.492	0.119
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	222	3.639	0.124
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	236	3.869	0.132
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	207	3.393	0.115
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	210	3.443	0.117
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	200	3.279	0.111
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	208	3.410	0.116
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	233	3.820	0.130
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	215	3.525	0.120
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	221	3.623	0.123
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	242	3.967	0.135
14	Keamanan Pelayanan	221	3.623	0.123
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	235	3.852	0.131
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	212	3.475	0.118
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	209	3.426	0.116
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	217	3.557	0.121
19	Kebersihan Sarana Layanan	192	3.148	0.107
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	231	3.787	0.129
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	214	3.508	0.119
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	204	3.344	0.114
23	Keberadaan Customer Service	230	3.770	0.128
24	Ketepatan Waktu Datang <i>Cleaning Service</i> Membersihkan Ruangan	238	3.902	0.133
25	Petugas <i>Cleaning Service</i> Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan	234	3.836	0.130
26	Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien tentang Kebutuhan Aturan Makan Pasien	238	3.902	0.133
27	Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan untuk Pasien	242	3.967	0.135
28	Kerapian Penataan Makanan	242	3.967	0.135
29	Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan	240	3.934	0.134
	TOTAL	6470	106.066	3.606
	Total Nilai Konversi(NIK)	3.606		
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25	90.16		
	Mutu Pelayanan	A		
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik		

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada ruangan Bedah Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman diperoleh nilai **90,16** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 29 unsur pada Ruang Bedah Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.3.11.2 berikut :

Tabel 6.1.3.11.2
Kinerja Pelayanan 29 Unsur pada Ruang Bedah Instalasi Rawat Inap di RSUD Pariaman

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	237	3.885	97.13	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	227	3.721	93.03	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	213	3.492	87.30	Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	222	3.639	90.98	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	236	3.869	96.72	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	207	3.393	84.84	Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	210	3.443	86.07	Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	200	3.279	81.97	Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	208	3.410	85.25	Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	233	3.820	95.49	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	215	3.525	88.11	Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	221	3.623	90.57	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	242	3.967	99.18	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	221	3.623	90.57	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	235	3.852	96.31	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	212	3.475	86.89	Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	209	3.426	85.66	Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	217	3.557	88.93	Sangat Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	192	3.148	78.69	Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	231	3.787	94.67	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	214	3.508	87.70	Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	204	3.344	83.61	Baik
23	Keberadaan <i>Customer Service</i>	230	3.770	94.26	Sangat Baik
24	Ketepatan Waktu Datang <i>Cleaning Service</i> Membersihkan Ruang	238	3.902	97.54	Sangat Baik
25	Petugas <i>Cleaning Service</i> Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan	234	3.836	95.90	Sangat Baik
26	Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien tentang Kebutuhan Aturan Makan Pasien	238	3.902	97.54	Sangat Baik
27	Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan untuk Pasien	242	3.967	99.18	Sangat Baik
28	Kerapian Penataan Makanan	242	3.967	99.18	Sangat Baik
29	Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan	240	3.934	98.36	Sangat Baik
TOTAL		6470	106.066		

Sumber : Olahan Data Peneliti Tahun 2018

Berdasarkan uraian hasil survei kepuasan masyarakat dari 29 unsur pada ruangan Bedah Instalasi Rawat Inap RSUD Parriaman, terdapat 3 unsur tertinggi yaitu Unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-13), Unsur Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan Untuk Pasien (unsur ke-27) dan Unsur Kerapian Penataan Makanan (unsur ke-29) yang masing-masing mendapatkan nilai rata-rata 3,967 (99,18).

Penilaian 61 orang responden yang di survei terhadap unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-13) adalah 59 orang responden (96,7%) menyatakan Penanganan pengaduan pelayanan sangat cepat dan 2 orang responden (3,3%) menjawab penanganan pengaduan pelayanan cukup cepat. Dari hasil survei tersebut dapat disimpulkan bahwa unsur ini mempunyai kinerja pelayanan unsur yang Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan pada masa yang akan datang. Karena masyarakat sangat puas dengan unsur ini.

Unsur yang mendapatkan penilaian unsur yang tinggi juga adalah Unsur Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan Untuk Pasien (unsur ke-27). Hasil penilaian dari 61 orang responden terhadap unsur ini adalah 59 orang responden (96,7%) menjawab peralatan makan yang digunakan pasien sangat bersih, dan 2 orang responden (3,3%) menjawab peralatan makan yang digunakan pasien cukup bersih. Karena mayoritas responden menilai bahwa peralatan makan yang digunakan pasien sudah sangat bersih, maka artinya masyarakat sangat puas terhadap unsur ini. Sehingga unsur ini perlu di pertahankan pada masa yang akan datang.

Kemudian penilaian 61 orang responden terhadap unsur Kerapian Peralatan Makanan (unsur ke-29), 59 orang responden (96,7%) menyatakan sangat rapi dan 2 orang responden (3,3%) menyatakan cukup rapi. Dari hasil survey ini juga dapat disimpulkan bahwa masyarakat sangat puas dengan kerapian peralatan makan yang ditujukan buat pasien. Sehingga unsur ini akan tetap dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang mendapatkan penilaian terendah terdapat 1 unsur yaitu unsur Kebersihan Sarana Pelayanan (unsur ke-19) yang mendapatkan nilai rata-rata 3,148 (78,69). Hasil penilaian dari 61 orang responden terhadap unsur ini adalah 14 orang responden (23%) menjawab sarana pelayanan sangat bersih, 42 orang responden (68,9%) menjawab sarana pelayanan cukup bersih, dan 5 orang responden (8,2%) menjawab sarana pelayanan kurang bersih. Sarana pelayanan yang ada di ruangan seperti kipas angin yang menempel debunya, meja yang sudah terlihat kusam, dll. Untuk itu perlu peningkatan kinerja *cleaning service* untuk lebih selalu membersihkan sarana

pelayanan setiap hari atau rutin untuk yang pembersihan kipas anginnya. Perbaikan jangka panjangnya dengan mengganti sarana pelayanan dengan yang baru (meja/loker).

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 29 unsur pada Ruangan Interne Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.3.12.1 berikut :

Tabel 6.1.3.12.1
Survei Kepuasan Masyarakat pada Ruang Internal Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman

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	266	3.970	0.135
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	254	3.791	0.129
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	251	3.746	0.127
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	255	3.806	0.129
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	261	3.896	0.132
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	251	3.746	0.127
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	251	3.746	0.127
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	240	3.582	0.122
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	251	3.746	0.127
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	259	3.866	0.131
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	255	3.806	0.129
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	249	3.716	0.126
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	262	3.910	0.133
14	Keamanan Pelayanan	244	3.642	0.124
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	259	3.866	0.131
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	265	3.955	0.134
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	261	3.896	0.132
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	253	3.776	0.128
19	Kebersihan Sarana Layanan	233	3.478	0.118
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	257	3.836	0.130
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	246	3.672	0.125
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	233	3.478	0.118
23	Keberadaan <i>Customer Service</i>	257	3.836	0.130
24	Ketepatan Waktu Datang <i>Cleaning Service</i> Membersihkan Ruangan	268	4.000	0.136
25	Petugas <i>Cleaning Service</i> Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan	267	3.985	0.135
26	Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien tentang Kebutuhan Aturan Makan Pasien	257	3.836	0.130
27	Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan untuk Pasien	261	3.896	0.132
28	Kerapian Penataan Makanan	267	3.985	0.135
29	Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan	267	3.985	0.135
	TOTAL	7400	110.448	3.755
	Total Nilai Konversi(NIK)	3.755		
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25	93.88		
	Mutu Pelayanan	A		
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik		

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada ruangan Interne Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman diperoleh nilai **93,88** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 29 unsur pada Ruangan Interne Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.3.12.2 berikut :

Tabel 6.1.3.12.2
Kinerja Pelayanan 29 Unsur pada Ruang Internal Instalasi Rawat Inap di RSUD Pariaman

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	266	3.970	99.25	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	254	3.791	94.78	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	251	3.746	93.66	Sangat Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	255	3.806	95.15	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	261	3.896	97.39	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	251	3.746	93.66	Sangat Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	251	3.746	93.66	Sangat Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	240	3.582	89.55	Sangat Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	251	3.746	93.66	Sangat Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	259	3.866	96.64	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	255	3.806	95.15	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	249	3.716	92.91	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	262	3.910	97.76	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	244	3.642	91.04	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	259	3.866	96.64	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	265	3.955	98.88	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	261	3.896	97.39	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	253	3.776	94.40	Sangat Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	233	3.478	86.94	Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	257	3.836	95.90	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	246	3.672	91.79	Sangat Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	233	3.478	86.94	Baik
23	Keberadaan <i>Customer Service</i>	257	3.836	95.90	Sangat Baik
24	Ketepatan Waktu Datang <i>Cleaning Service</i> Membersihkan Ruangan	268	4.000	100.00	Sangat Baik
25	Petugas <i>Cleaning Service</i> Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan	267	3.985	99.63	Sangat Baik
26	Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien tentang Kebutuhan Aturan Makan Pasien	257	3.836	95.90	Sangat Baik
27	Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan untuk Pasien	261	3.896	97.39	Sangat Baik
28	Kerapian Penataan Makanan	267	3.985	99.63	Sangat Baik
29	Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan	267	3.985	99.63	Sangat Baik
TOTAL		7400	110.448		

Sumber : Olahan Data Peneliti Tahun 2018

Berdasarkan uraian hasil survei kepuasan masyarakat dari 29 unsur pada ruangan Interne Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman, terdapat 1 unsur tertinggi yaitu Unsur Ketepatan Waktu Datang *Cleaning Service* Membersihkan Ruangan (unsur ke-24) dengan perolehan nilai rata-rata 4,000 (100). Hasil penilain terhadap unsur ini, dari 67 orang responden yang di survei, semuanya (100%) menjawab selalu datang tepat waktu. Sehingga unsur ini sangat memuaskan masyarakat, dan perlu di pertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang mendapatkan penilaian terendah terdapat 2 unsur yaitu unsur Kebersihan Sarana Pelayanan (unsur ke-19) dan Unsur Kerapian Petugas Yang Memberikan Pelayanan (unsur ke-22) yang masing-masing memperoleh nilai rata-rata 3,478 (86,94).

Hasil penilaian dari 67 orang responden terhadap unsur Kebersihan Sarana Pelayanan, 35 orang responden (52,2%) menjawab sarana pelayanan sangat bersih, 29 orang responden (43,3%) menjawab cukup bersih dan 3 orang responden (4,5%) menjawab kurang bersih. Sarana pelayanan yang ada di ruangan seperti kipas angin yang menempel debunya, meja yang sudah terlihat kusam, dll. Untuk itu perlu peningkatan kinerja *cleaning service* untuk lebih selalu membersihkan sarana pelayanan setiap hari atau rutin untuk yang pembersihan kipas anginnya. Perbaiki jangka panjangnya dengan mengganti sarana pelayanan dengan yang baru (meja/loker).

Kemudian hasil penilaian 67 orang responden terhadap Unsur Kerapian Petugas Yang Memberikan Pelayanan (unsur ke-22), adalah 32 orang responden (47,8%) menjawab Petugas yang Memberikan Pelayanan sudah sangat rapi, dan 37 orang responden (52,2%) menjawab petugas yang memberikan pelayanan rapi. Dalam memberikan pelayanan, masih ada petugas yang menggunakan sandal jepit. Sehingga ketika sedang jam pelayanan, semua petugas diwajibkan menggunakan atribut yang lengkap sehingga terlihat rapi.

Hasil rekapitulasi penilaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing poli di Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.2.13 berikut ini:

Tabel 6.1.2.13
Survei Kepuasan Masyarakat Per Ruangan
Pada Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman

No	Ruangan	Nilai	Mutu	Kinerja
1	VIP Nantongga	95,11	A	Sangat Baik
2	Jantung	94,58	A	Sangat Baik
3	Gynekologi	93,99	A	Sangat Baik
4	Mata	96,90	A	Sangat Baik
5	ICU	91,61	A	Sangat Baik
6	Paru	92,73	A	Sangat Baik
7	Syaraf	94,66	A	Sangat Baik
8	Obstetri	94,82	A	Sangat Baik
9	Perina	91,50	A	Sangat Baik
10	IKA	92,54	A	Sangat Baik
11	Bedah	90,16	A	Sangat Baik
12	Interne	93,88	A	Sangat Baik

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan SKM 12 Ruangan yang ada di Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman pada tabel 6.1.3.13 diatas bahwa semua Ruangan memperoleh mutu A artinya kinerja **Sangat Baik**, yaitu Ruangan VIP Nantongga dengan perolehan skor 95,11, Ruangan Jantung dengan perolehan skor 94,58, Ruangan Gynekologi dengan perolehan skor 93,99, Ruangan Mata dengan perolehan skor 96,90, Ruangan ICU dengan perolehan skor 91,61, Ruangan Paru dengan perolehan skor 92,73, Ruangan Syaraf dengan perolehan skor 94,66, Ruangan Obstetri dengan perolehan skor 94,82, Ruangan Perina dengan perolehan skor 91,50, Ruangan IKA dengan perolehan skor 92,54, Ruangan Bedah dengan perolehan skor 90,16 dan Ruangan Interne dengan perolehan skor 93,88.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.3.14.1 berikut:

Tabel 6.3.14.1
Survei Kepuasan Masyarakat Pada Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman

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	1489	3.950	0.134
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	1440	3.820	0.130
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	1395	3.700	0.126
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	1411	3.743	0.127
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	1476	3.915	0.133
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	1382	3.666	0.125
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	1388	3.682	0.125
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	1315	3.488	0.119
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	1367	3.626	0.123
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	1444	3.830	0.130
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	1410	3.740	0.127
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	1393	3.695	0.126
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	1487	3.944	0.134
14	Keamanan Pelayanan	1380	3.660	0.124
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	1489	3.950	0.134
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	1435	3.806	0.129
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	1423	3.775	0.128
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	1414	3.751	0.128
19	Kebersihan Sarana Layanan	1325	3.515	0.119
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	1447	3.838	0.130
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	1359	3.605	0.123
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	1327	3.520	0.120
23	Keberadaan <i>Customer Service</i>	1432	3.798	0.129
24	Ketepatan Waktu Datang <i>Cleaning Service</i> Membersihkan Ruangan	1491	3.955	0.134
25	Petugas <i>Cleaning Service</i> Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan	1486	3.942	0.134
26	Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien tentang Kebutuhan Aturan Makan Pasien	1428	3.788	0.129
27	Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan untuk Pasien	1469	3.897	0.132
28	Kerapian Penataan Makanan	1498	3.973	0.135
29	Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan	1497	3.971	0.135
	TOTAL	7401	109.541	3.724
	Total Nilai Konversi(NIK)	3.724		
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25	93.11		
	Mutu Pelayanan	A		
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik		

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman diperoleh nilai **93,11** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**

Penilaian Kinerja Pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.3.14.2 berikut :

Tabel 6.1.3.14.2
Kinerja Pelayanan 29 Unsur pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Pariaman

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	1489	3.950	98.74	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	1440	3.820	95.49	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	1395	3.700	92.51	Sangat Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	1411	3.743	93.57	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	1476	3.915	97.88	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	1382	3.666	91.64	Sangat Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	1388	3.682	92.04	Sangat Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	1315	3.488	87.20	Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	1367	3.626	90.65	Sangat Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	1444	3.830	95.76	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	1410	3.740	93.50	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	1393	3.695	92.37	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	1487	3.944	98.61	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	1380	3.660	91.51	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	1489	3.950	98.74	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	1435	3.806	95.16	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	1423	3.775	94.36	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	1414	3.751	93.77	Sangat Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	1325	3.515	87.86	Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	1447	3.838	95.95	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	1359	3.605	90.12	Sangat Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	1327	3.520	88.00	Baik
23	Keberadaan <i>Customer Service</i>	1432	3.798	94.96	Sangat Baik
24	Ketepatan Waktu Datang <i>Cleaning Service</i> Membersihkan Ruangan	1491	3.955	98.87	Sangat Baik
25	Petugas <i>Cleaning Service</i> Membantu Mengatasi Masalah Kebersihan	1486	3.942	98.54	Sangat Baik
26	Petugas Memberikan Penjelasan Kepada Pasien tentang Kebutuhan Aturan Makan Pasien	1428	3.788	94.69	Sangat Baik
27	Kebersihan Peralatan Makan yang Digunakan untuk Pasien	1469	3.897	97.41	Sangat Baik
28	Kerapian Penataan Makanan	1498	3.973	99.34	Sangat Baik
29	Ketepatan Waktu Pengantaran Makanan	1497	3.971	99.27	Sangat Baik
TOTAL		7401	109.541		

Sumber : Olahan Data Peneliti Tahun 2018

Dari tabel 6.1.3.14.2, dapat disimpulkan bahwa responden di Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman ini sudah sangat puas. Hal ini terlihat dari penilaian dari 29 unsurnya, mayoritas kinerja pelayanan unsurnya Sangat Baik dengan perolehan nilai rata-rata unsur pelayanan sebesar 4,000 (100). Dalam Penilaian ini, terdapat 1 unsur yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Kerapian Penataan Makanan (unsur ke-28). Dari 337 orang responden yang di survei, 367 orang responden (97,3%) menyatakan penataan makanan sangat rapi dan 10 orang responden (2,7%) menjawab penataan makanan cukup rapi. Dari hasil ini terlihat bahwa penataan makanan yang selama ini telah dilakukan sangat memuaskan masyarakat, untuk itu unsur ini perlu di pertahankan pada masa yang akan datang..

Sedangkan unsur yang mendapatkan penilaian terendah terdapat 1 unsur yaitu unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke 10) dengan perolehan nilai rata-rata unsur pelayanan sebesar 3,488 (82,20). Dari 377 orang responden yang di survei, 202 orang responden (53,6%) menyatakan menyatakan petugas sangat sopan dan sangat ramah dalam memberikan pelayanan, 159 orang responden (42,2%) menyatakan petugas ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan dan 14 orang responden (3,7%) menyatakan petugas kurang sopan dan kurang ramah, dan 2 orang responden (0,5%) menyatakan petugas tidak sopan dan tidak ramah. Walaupun mayoritas responden menyatakan petugas sudah sangat sopan dan sangat ramah dalam memberikan pelayanan, tetapi masih perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang. Petugas harus lebih sopan dan ramah, lebih empaty, tidak bersikap acuh tak acuh, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Selama ini masih ada petugas yang ketus kalau berbicara, dan muka datar saja ketika sedang memberikan pelayanan.

Strategi yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan adalah dengan merubah sikap petugas untuk lebih sopan dan lebih ramah lagi kepada pasien, dengan selalu tersenyum, selalu menyapa dengan kata-kata yang halus sehingga pasien akan semakin merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan pada RSUD Pariaman.

6.1.4.Instalasi Pelayanan Penunjang

Instalasi Pelayanan Penunjang ini meliputi pelayanan Radiologi, Pelayanan Haemodialisa, pelayanan Laboratorium dan Pelayanan Farmasi. Hasil penilaian SKM masing-masing pelayanan penunjang akan di uraikan sebagai berikut:

Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada Instalsi Pelayanan Penunjang Radiologi RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.4.1.1 berikut ini:

Tabel 6.1.4.1.1
Survei Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Pelayanan Penunjang Radiologi
di RSUD Pariaman

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	90	3.913	0.168
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	89	3.870	0.166
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	82	3.565	0.153
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	87	3.783	0.163
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	90	3.913	0.168
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	87	3.783	0.163
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	87	3.783	0.163
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	83	3.609	0.155
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	84	3.652	0.157
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	88	3.826	0.165
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	87	3.783	0.163
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	85	3.696	0.159
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	91	3.957	0.170
14	Keamanan Pelayanan	84	3.652	0.157
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	92	4.000	0.172
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	90	3.913	0.168
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	89	3.870	0.166
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	72	3.130	0.135
19	Kebersihan Sarana Layanan	84	3.652	0.157
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	89	3.870	0.166
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	86	3.739	0.161
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	85	3.696	0.159
23	Keberadaan Costumer Service	88	3.826	0.165
TOTAL		1989	86.478	3.719
Total Nilai Konversi (NIK)		3.719		
Total Nilai Konversi (NIK) * 25		92.96		
Mutu Pelayanan		A		
Kinerja Pelayanan		Sangat Baik		

Sumber : Olahan Peneliti Tahun 2018

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Pelayanan Penunjang Radiologi di RSUD Pariaman diperoleh nilai **92,96** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 23 unsur pada Instalasi Pelayanan Penunjang Radiologi di RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.4.1.2 berikut :

Tabel 6.1.4.2
Kinerja Pelayanan 23 Unsur pada Instalasi Pelayanan Penunjang Radiologi di RSUD Pariaman

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	90	3.913	97.83	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	89	3.870	96.74	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	82	3.565	89.13	Sangat Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	87	3.783	94.57	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	90	3.913	97.83	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	87	3.783	94.57	Sangat Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	87	3.783	94.57	Sangat Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	83	3.609	90.22	Sangat Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	84	3.652	91.30	Sangat Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	88	3.826	95.65	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	87	3.783	94.57	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	85	3.696	92.39	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	91	3.957	98.91	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	84	3.652	91.30	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	92	4.000	100.00	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	90	3.913	97.83	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	89	3.870	96.74	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	72	3.130	78.26	Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	84	3.652	91.30	Sangat Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	89	3.870	96.74	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	86	3.739	93.48	Sangat Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	85	3.696	92.39	Sangat Baik
23	Keberadaan Costumer Service	88	3.826	95.65	Sangat Baik
		1989	86.478		

Sumber : Olahan Peneliti Tahun 2018

Berdasarkan uraian hasil survei kepuasan masyarakat dari 23 unsur Instalasi Pelayanan Penunjang Radiologi RSUD Pariaman terdapat 1 unsur tertinggi yaitu unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15), dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100) berada pada kinerja Sangat Baik. Hasil penilaian dari 23 orang responden,

semua responden (100%) menjawab prasarana penunjang sudah sangat lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah sangat puas dengan unsur ini, sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan untuk unsur terendah terdapat 1 unsur yaitu unsur Kelengkapan Sarana Pelayanan (kursi, tempat sampah, dll) (unsur ke-18) dengan perolehan angka rata-rata 3,130 (78,26). Dari hasil survei 23 orang responden didapatkan hasil 3 orang responden (13%) menjawab sarana pelayanan sudah sangat lengkap dan 20 orang responden (87%) menjawab sarana pelayanan cukup lengkap. Walaupun mayoritas responden menjawab sarana pelayanan sudah cukup lengkap, tetapi masih harus di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang. Keluhan yang muncul di Instalasi Pelayanan Penunjang Radiologi ini adalah kursi di ruang tunggu tidak dapat dipakai karena ada barang yang diletakkan di dekat kursi, sedangkan kursi di ruang tunggu dengan model bergandengan/menjadi satu sehingga pasien harus duduk di luar. Untuk itu, strategi perbaikan yang dilakukan adalah adanya himbauan atau informasi penempatan barang tidak pada kursi di ruang tunggu, sehingga pasien lain dapat memanfaatkan fasilitas kursi di ruang tunggu.

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 23 unsur pada Instalasi Pelayanan Penunjang Haemodialisa di RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.4.2.1 berikut :

Tabel 6.1.4.2.1
Survei Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Pelayanan Penunjang Haemodialisa
di RSUD Pariaman

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	20	4.000	0.172
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	20	4.000	0.172
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	19	3.800	0.163
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	20	4.000	0.172
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	20	4.000	0.172
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	20	4.000	0.172
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	20	4.000	0.172
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	20	4.000	0.172
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	20	4.000	0.172
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	19	3.800	0.163
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	19	3.800	0.163
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	20	4.000	0.172
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	20	4.000	0.172
14	Keamanan Pelayanan	20	4.000	0.172
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	20	4.000	0.172
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	20	4.000	0.172
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	20	4.000	0.172
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	20	4.000	0.172
19	Kebersihan Sarana Layanan	20	4.000	0.172
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	20	4.000	0.172
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	20	4.000	0.172
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	20	4.000	0.172
23	Keberadaan Costumer Service	20	4.000	0.172
TOTAL		457	91.400	3.930
Total Nilai Konversi (NIK)		3.930		
Total Nilai Konversi (NIK) * 25		98.26		
Mutu Pelayanan		A		
Kinerja Pelayanan		Sangat Baik		

Sumber : Olahan Peneliti Tahun 2018

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Pelayanan Penunjang Haemodialisa di RSUD Pariaman diperoleh nilai **98,26** dengan mutu pelayanan **A** atau

kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 23 unsur pada Instalasi Pelayanan Penunjang Haemodialisa di RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.4.2 berikut :

Tabel 6.1.4.2
Kinerja Pelayanan 23 Unsur pada Instalasi Pelayanan Penunjang Haemodialisa di RSUD Pariaman

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	20	4.000	100.00	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	20	4.000	100.00	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	19	3.800	95.00	Sangat Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	20	4.000	100.00	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	20	4.000	100.00	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	20	4.000	100.00	Sangat Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	20	4.000	100.00	Sangat Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	20	4.000	100.00	Sangat Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	20	4.000	100.00	Sangat Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	19	3.800	95.00	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	19	3.800	95.00	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	20	4.000	100.00	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	20	4.000	100.00	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	20	4.000	100.00	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	20	4.000	100.00	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	20	4.000	100.00	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	20	4.000	100.00	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	20	4.000	100.00	Sangat Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	20	4.000	100.00	Sangat Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	20	4.000	100.00	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	20	4.000	100.00	Sangat Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	20	4.000	100.00	Sangat Baik
23	Keberadaan Costumer Service	20	4.000	100.00	Sangat Baik
TOTAL		457	91.400		

Sumber : Olahan Peneliti Tahun 2018

Berdasarkan uraian hasil survei kepuasan masyarakat dari 23 unsur pada pelayanan Haemodialisa terdapat 20 unsur tertinggi yaitu Unsur Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis

Pelayanan (unsur ke-1), Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan (unsur ke-2), Unsur Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan (unsur ke-4), Unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan (unsur ke-5), Unsur Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan (unsur ke-6), Unsur Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan (unsur ke-7), Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-8), Unsur Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-9), Unsur Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan (unsur ke-12), Unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-13), Unsur Keamanan Pelayanan (unsur ke-14), Unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15), Unsur Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan (unsur ke-16), Unsur Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan (unsur ke-17), Unsur Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll) (unsur ke-18), Unsur Kebersihan Sarana Layanan (unsur ke-19), Unsur Kelengkapan Jenis Pelayanan (unsur ke-20), Unsur Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan (unsur ke-21), Unsur Kerapian Petugas Yang Memberikan Pelayanan (unsur ke-22) dan Unsur Keberadaan Customer Service (unsur ke-23) yang masing-masing dengan perolehan nilai rata-rata 4,000 (100) berada pada kinerja Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa ke-20 unsur tersebut di atas sudah sangat memuaskan masyarakat sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan untuk unsur yang mendapatkan penilaian terendah terdapat 3 unsur yaitu : Unsur Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3), Unsur Tanggungjawab Petugas Pelayanan (unsur ke-10) dan Unsur Keterampilan Petugas dalam Melayani (unsur ke-11) yang masing-masing dengan perolehan nilai rata-rata 3,800 (95,00).

Penilaian 5 orang responden terhadap Unsur Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3) adalah 4 orang responden (80%) menyatakan waktu penyelesaian pelayanan sangat cepat dan 1 orang responden (20%) menyatakan waktu penyelesaian pelayanan cepat. Dari hasil ini disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan sudah sangat cepat, dan untuk 1 orang responden yang menjawab cepat karena pada saat pelayanan ada persyaratan yang kurang sehingga harus melengkapi terlebih dahulu. Jadi secara umum. Unsur ini sangat memuaskan masyarakat, walaupun merupakan unsur terendah dibandingkan dengan unsur yang lain.

Kemudian hasil penilaian unsur Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (unsur ke-10), dari 5 orang responden yang di survei, 4 orang responden (80%) menjawab petugas sangat bertanggung

jawab dalam memberikan pelayanan, dan 1 orang responden (20%) menjawab petugas bertanggungjawab dalam pelayanan. Keluhan yang disampaikan oleh responden adalah di Instalasi Penunjang Haemodialisa ini dokter spesialis belum ada, sehingga sering pasien di rujuk ke rumah sakit yang ada di Padang. Selain itu, perawat yang professional hanya 2 orang dari total 6. Sehingga 1 orang perawat professional akan berada secara bergantian di masing-masing shift. Sehingga upaya perbaikan pada masa yang akan datang adalah penempatan dokter spesialis pada Instalasi Penunjang Haemodialisa, karena instalasi ini masih tergolong baru sehingga belum lengkap petugas pendukungnya.

Sedangkan penilaian terhadap unsur Ketrampilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan, dari 5 orang responden yang di survei, 4 orang responden (80%) menyatakan petugas sangat trampil dalam memberikan pelayanan, dan 1 orang responden (20%) menjawab petugs terampil dalam memberikan pelayanan. Walaupun masyoritas responden menilai bahwa petugas sudah sangat terampil dalam memberikan pelayanan, tetapi unsur ini mendapatkan skor terendah apabila dibandingkan dengan unsur yang lain. Keluhan yang disampaikan responden adalah karena instalasi Pelayanan Penunjang Haemodialisa ini masih baru, dan petugas yang di tempatkan pada instalasi ini juga baru sehingga masih canggung dalam menjalankan tugasnya. Sehingga strategi untuk peningkatan adalah dengan mengikuti berbagai pelatihan teknis maupun non teknis yang dapat menambah ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan.

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 23 unsur pada Instalasi Pelayanan Penunjang Laboratorium di RSUD dapat dilihat pada tabel 6.1.4.3.1 berikut :

Tabel 6.1.4.3.1
Survei Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Pelayanan Penunjang Laboratorium
di RSUD Pariaman

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	330	3.976	0.171
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	330	3.976	0.171
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	308	3.711	0.160
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	325	3.916	0.168
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	329	3.964	0.170
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	319	3.843	0.165
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	325	3.916	0.168
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	289	3.482	0.150
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	323	3.892	0.167
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	318	3.831	0.165
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	323	3.892	0.167
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	298	3.590	0.154
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	314	3.783	0.163
14	Keamanan Pelayanan	315	3.795	0.163
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	323	3.892	0.167
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	323	3.892	0.167
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	313	3.771	0.162
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	291	3.506	0.151
19	Kebersihan Sarana Layanan	321	3.867	0.166
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	327	3.940	0.169
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	308	3.711	0.160
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	310	3.735	0.161
23	Keberadaan Costumer Service	316	3.807	0.164
TOTAL		7278	87.687	3.771
Total Nilai Konversi (NIK)		3.771		
Total Nilai Konversi (NIK) * 25		94.26		
Mutu Pelayanan		A		
Kinerja Pelayanan		Sangat Baik		

Sumber : Olahan Peneliti Tahun 2018

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Pelayanan Penunjang Laboratorium di RSUD Pariaman diperoleh nilai **94,26** dengan mutu pelayanan **A** atau

kinerja pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 23 unsur pada Instalasi Pelayanan Penunjang Laboratorium di RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.4.3.2 berikut :

Tabel 6.1.4.3.2
Kinerja Pelayanan 23 Unsur pada Instalasi Pelayanan Penunjang Laboratorium di RSUD Pariaman

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	330	3.976	99.40	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	330	3.976	99.40	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	308	3.711	92.77	Sangat Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	325	3.916	97.89	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	329	3.964	99.10	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	319	3.843	96.08	Sangat Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	325	3.916	97.89	Sangat Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	289	3.482	87.05	Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	323	3.892	97.29	Sangat Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	318	3.831	95.78	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	323	3.892	97.29	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	298	3.590	89.76	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	314	3.783	94.58	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	315	3.795	94.88	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	323	3.892	97.29	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	323	3.892	97.29	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	313	3.771	94.28	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	291	3.506	87.65	Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	321	3.867	96.69	Sangat Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	327	3.940	98.49	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	308	3.711	92.77	Sangat Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	310	3.735	93.37	Sangat Baik
23	Keberadaan Costumer Service	316	3.807	95.18	Sangat Baik
TOTAL		7278	87.687		

Sumber : Olahan Peneliti Tahun 2018

Berdasarkan uraian hasil survei kepuasan masyarakat dari 23 unsur pada pelayanan Laboratorium terdapat 2 unsur tertinggi yaitu Unsur Kesamaan Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis

Pelayanan (unsur ke-1) dan Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan (unsur ke-2) dengan perolehan nilai rata-rata 3,976 (99,40) berada pada kinerja Sangat Baik.

Penilaian 83 orang responden terhadap Unsur Kesamaan Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-1), 81 orang responden (97,6%) menyatakan persyaratan pelayanan sangat sesuai dengan jenis pelayanan, dan 2 orang responden (2,4%) menyatakan persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan. Bagi pasien BPJS, Untuk persyaratan yang harus dilengkapi adalah fotocopy KTP, Kartu BPJS dan surat rujukan dari puskesmas. Sehingga masyarakat sangat puas dengan unsur ini dan perlu di pertahankan pada masa yang akan datang.

Selain itu, penilaian terhadap unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan (unsur ke-2), dari 83 orang responden yang di survei, 81 orang responden (97,6%) menjawab sangat mudah dan hanya 2 orang responden (2,4%) yang menjawab mudah. Hal ini dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan sangat mudah sehingga masyarakat sangat puas dengan unsur ini. Untuk itu, unsur ini perlu di pertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian terendah dan berkinerja Baik adalah Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-8) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,482 (87,05). Penilaian responden terhadap unsur ini adalah dari 83 orang responden yang di survei, 40 orang responden (48,2%) menjawab petugas sudah sangat sopan dan sangat ramah dalam memberikan pelayanan dan 43 orang responden (51,8%) menjawab petugas sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan. Walaupun sebagian besar responden menjawab petugas sudah sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, tetapi masih perlu ditingkatkan pada masa yang akan datang. Responden menilai masih ada petugas yang hanya sekedar menanggapi secara baik kepada pasien (dengan muka biasa saja). Sehingga upaya perbaikan yang dilakukan pada masa yang akan datang adalah petugas harus lebih murah senyum, dan santun dalam memberikan pelayanan.

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 23 unsur pada Instalasi Pelayanan Penunjang Farmasi di RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.4.4.1 berikut :

Tabel 6.1.4.4.1
Survei Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Pelayanan Penunjang Farmasi
di RSUD Pariaman

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	1078	3.963	0.170
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	1014	3.728	0.160
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	886	3.257	0.140
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	967	3.555	0.153
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	1037	3.813	0.164
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	952	3.500	0.151
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	947	3.482	0.150
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	922	3.390	0.146
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	948	3.485	0.150
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	1045	3.842	0.165
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	981	3.607	0.155
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	989	3.636	0.156
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	1085	3.989	0.172
14	Keamanan Pelayanan	991	3.643	0.157
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	1070	3.934	0.169
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	1031	3.790	0.163
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	1001	3.680	0.158
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	912	3.353	0.144
19	Kebersihan Sarana Layanan	927	3.408	0.147
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	1006	3.699	0.159
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	999	3.673	0.158
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	986	3.625	0.156
23	Keberadaan Costumer Service	1077	3.960	0.170
TOTAL		22851	84.011	3.612
Total Nilai Konversi (NIK)		3.612		
Total Nilai Konversi (NIK) * 25		90.31		
Mutu Pelayanan		A		
Kinerja Pelayanan		Sangat Baik		

Sumber : Olahan Peneliti Tahun 2018

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Pelayanan Penunjang Farmasi di RSUD Pariaman diperoleh nilai **90,31** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja

pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 23 unsur pada Instalasi Pelayanan Penunjang Farmasi di RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.4.2 berikut :

Tabel 6.1.4.2
Kinerja Pelayanan 23 Unsur pada Instalasi Pelayanan Penunjang Farmasi di RSUD Pariaman

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	1078	3.963	99.08	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	1014	3.728	93.20	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	886	3.257	81.43	Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	967	3.555	88.88	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	1037	3.813	95.31	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	952	3.500	87.50	Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	947	3.482	87.04	Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	922	3.390	84.74	Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	948	3.485	87.13	Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	1045	3.842	96.05	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	981	3.607	90.17	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	989	3.636	90.90	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	1085	3.989	99.72	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	991	3.643	91.08	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	1070	3.934	98.35	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	1031	3.790	94.76	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	1001	3.680	92.00	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	912	3.353	83.82	Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	927	3.408	85.20	Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	1006	3.699	92.46	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	999	3.673	91.82	Sangat Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	986	3.625	90.63	Sangat Baik
23	Keberadaan Costumer Service	1077	3.960	98.99	Sangat Baik
TOTAL		22851	84.011		

Sumber : Olahan Peneliti Tahun 2018

Berdasarkan uraian hasil survei kepuasan masyarakat dari 23 unsur pada Instalasi Pelayanan Penunjang Farmasi terdapat 1 unsur tertinggi yaitu : Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-13) dengan perolehan nilai rata-rata 3,989 (99,72) berada pada kinerja Sangat

Baik. Adapun jawaban responden terkait dengan unsur ini adalah dari 272 orang responden yang di survei, 269 orang responden (98,9%) menyatakan penanganan pengaduan pelayanan sudah sangat cepat, dan 3 orang responden (1,1%) menjawab penanganan pengaduan pelayanan cepat. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai bahwa penanganan pengaduan pelayanan sudah sangat cepat. Petugas sangat responsif terhadap keluhan yang disampaikan sehingga sangat memuaskan masyarakat. Untuk itu, unsur ini perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang mendapatkan penilaian kinerja terendah adalah unsur Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3) dengan perolehan nilai rata-rata 3,257 (81,43). Penilaian 272 orang responden terhadap unsur ini adalah 127 orang responden (46,7%) menjawab waktu penyelesaian pelayanan sangat cepat, 92 orang responden (33,8%) menjawab cepat, 49 orang responden (18%) menjawab tidak terlalu lama dan 4 orang responden (1,5%) menjawab sangat lama. Keluhan yang muncul pada saat jam sibuk antara jam 10.00 – 14.00 pasien ramai sehingga harus antri untuk mendapatkan pelayanan di Instalasi Pelayanan Penunjang Farmasi di RSUD Pariaman.

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 23 unsur pada Instalasi Pelayanan Penunjang di RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.4.5.1 berikut :

Tabel 6.1.4.5.1
Survei Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Pelayanan Penunjang
di RSUD Pariaman

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	1518	3.963	0.170
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	1453	3.794	0.163
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	1295	3.381	0.145
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	1399	3.653	0.157
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	1476	3.854	0.166
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	1378	3.598	0.155
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	1379	3.601	0.155
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	1314	3.431	0.148
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	1375	3.590	0.154
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	1470	3.838	0.165
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	1410	3.681	0.158
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	1392	3.634	0.156
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	1510	3.943	0.170
14	Keamanan Pelayanan	1410	3.681	0.158
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	1505	3.930	0.169
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	1464	3.822	0.164
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	1423	3.715	0.160
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	1295	3.381	0.145
19	Kebersihan Sarana Layanan	1352	3.530	0.152
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	1442	3.765	0.162
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	1413	3.689	0.159
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	1401	3.658	0.157
23	Keberadaan Costumer Service	1501	3.919	0.169
TOTAL		3747	85.052	3.657
Total Nilai Konversi (NIK)		3.657		
Total Nilai Konversi (NIK) * 25		91.43		
Mutu Pelayanan		A		
Kinerja Pelayanan		Sangat Baik		

Sumber : Olahan Peneliti Tahun 2018

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Pelayanan Penunjang di RSUD Pariaman diperoleh nilai **91,43** dengan mutu pelayanan **A** atau kinerja

pelayanan **Sangat Baik**.

Penilaian Kinerja Pelayanan dari 23 unsur pada Instalasi Pelayanan Penunjang di RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.5.2 berikut :

Tabel 6.1.4.5.2
Kinerja Pelayanan 23 Unsur pada Instalasi Pelayanan Penunjang di RSUD Pariaman

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	1518	3.963	99.09	Sangat Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	1453	3.794	94.84	Sangat Baik
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	1295	3.381	84.53	Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	1399	3.653	91.32	Sangat Baik
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	1476	3.854	96.34	Sangat Baik
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	1378	3.598	89.95	Sangat Baik
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	1379	3.601	90.01	Sangat Baik
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	1314	3.431	85.77	Baik
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	1375	3.590	89.75	Sangat Baik
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	1470	3.838	95.95	Sangat Baik
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	1410	3.681	92.04	Sangat Baik
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	1392	3.634	90.86	Sangat Baik
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	1510	3.943	98.56	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	1410	3.681	92.04	Sangat Baik
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	1505	3.930	98.24	Sangat Baik
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	1464	3.822	95.56	Sangat Baik
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	1423	3.715	92.89	Sangat Baik
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	1295	3.381	84.53	Baik
19	Kebersihan Sarana Layanan	1352	3.530	88.25	Baik
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	1442	3.765	94.13	Sangat Baik
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	1413	3.689	92.23	Sangat Baik
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	1401	3.658	91.45	Sangat Baik
23	Keberadaan Costumer Service	1501	3.919	97.98	Sangat Baik
TOTAL			3747		

Sumber : Olahan Peneliti Tahun 2018

Berdasarkan uraian hasil survei kepuasan masyarakat dari 23 unsur pada Instalasi Pelayanan Penunjang RSUD Pariaman, terdapat 1 unsur tertinggi yaitu : unsur Kesamaan Persyaratan dengan

Jenis Pelayanan (unsur ke 1) dengan perolehan nilai rata-rata 3,963 (99,09) dan kinerja pelayanan unsur Sangat Baik. Penilaian dari 383 orang responden yang di survei, 369 orang responden (96,3%) menyatakan persyaratan pelayanan sangat sesuai dengan jenis pelayanan, sedangkan 14 orang responden (3,7%) menyatakan persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan. Mayoritas dari responden menyatakan persyaratan pelayanan sangat sesuai dengan jenis pelayanan sehingga unsur ini sangat memuaskan masyarakat dan perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan untuk unsur yang mendapatkan penilaian terendah terdapat 2 unsur yaitu Unsur Lama Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3) dan unsur Kelengkapan Sarana Pelayanan (kursi, tempat sampah dll) (unsur ke 18) yang masing-masing unsur mendapatkan perolehan nilai rata-rata 3,381 (84,53), dan memiliki kinerja Pelayanan Baik.

Penilaian 383 orang responden terhadap Unsur Lama Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3) adalah 212 orang responden (55,4%) menyatakan waktu penyelesaian pelayanan sangat cepat, 110 orang responden (28,7%) menyatakan cepat, 56 orang responden (14,6%) menyatakan tidak terlalu lama dan 5 orang responden (1,3%) menyatakan sangat lama. Misalnya di Instalasi penunjang pelayanan Laboratorium, waktu tunggu penyelesaian pelayanan hingga 20 menit, karena pasien banyak sehingga harus antri. Selain itu, pasien yang merupakan rujukan dari Poli Neurologi juga harus diambil di Laboratorium untuk di serahkan ke dokternya minimal 1 hari sebelum dilakukan pemeriksaan. Walaupun hal ini sudah menjadi ketentuan dalam prosedur pelayanan, tetapi responden berharap bisa lebih dipercepat proses pelayanannya (pada hari yang sama dengan jadwal pemeriksaan). Kemudian di Farmasi, ketika jam sibuk (10.00-14.00) pasien ramai sehingga perlu waktu yang agak lama untuk antri mendapatkan pelayanan.

Sedangkan penilaian 383 orang responden terhadap unsur Kelengkapan Sarana Pelayanan (kursi, tempat sampah dll) adalah 146 orang responden (38%) menjawab sarana pelayanan sangat lengkap dan 237 orang responden (61,9%) menjawab cukup lengkap. Walaupun mayoritas responden menilai bahwa sarana pelayanan sudah cukup lengkap, tetapi masih harus ada perbaikan pada masa yang akan datang. Keluhan yang muncul dari responden di instalasi pelayanan penunjang Radiologi RSUD Pariaman, yaitu ada penempatan barang di kursi ruang tunggu sehingga tidak bisa digunakan duduk sehingga pasien memilih duduk di luar.

Kedua unsur di atas merupakan 2 unsur yang menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang. Strategi perbaikannya adalah (1) adanya penambahan Farmasi lagi agar tidak terjadi

antrian yang panjang ketika jam sibuk, (2) memberikan himbauan untuk tidak meletakkan barang di kursi sehingga tidak mengganggu pasien lain yang akan duduk di ruang tunggu.

6.1.5. Fasilitas Parkir

6.1.5.1. Ketersediaan Lahan Parkir

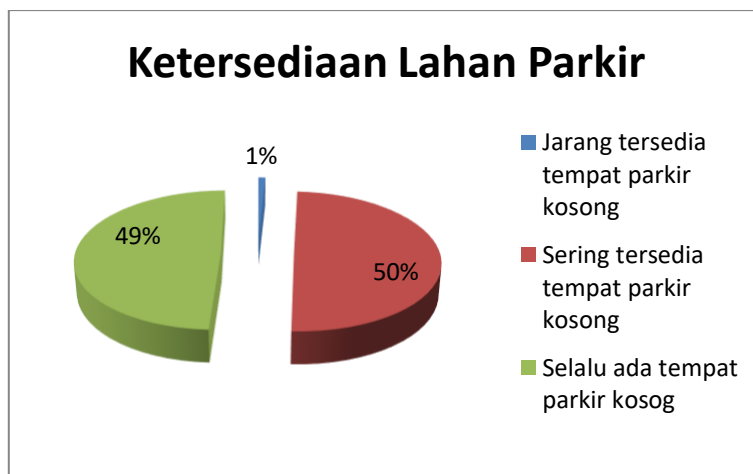
Berikut ini akan ditanyakan kepada responden terkait ketersediaan lahan parkir di RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.5.1 berikut:

Tabel 6.1.5.1
Pendapat Responden Terhadap Ketersediaan Lahan Parkir di RSUD Pariaman

No	Ketersediaan Lahan parkir	Frekuensi	Persentase
1	Jarang tersedia tempat parkir kosong	6	0.9
2	Sering tersedia tempat parkir kosong	342	49.90
3	Selalu ada tempat parkir kosong	338	49.30
	Total	686	100

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Gambar 6.1.5.1
Pendapat Responden Terhadap Ketersediaan Lahan Parkir di RSUD Pariaman



Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan jawaban responden terkait dengan Ketersediaan Lahan Parkir di RSUD Pariaman, di peroleh pendapat dari 686 orang responden yang di survei, 338 orang responden (49,3%) menyatakan Selalu ada tempat parkir kosong, 342 orang responden (49,9%) menyatakan

Sering tersedia tempat parkir kosong tersedia, 6 orang responden (0,9%) menyatakan jarang tersedia tempat parkir kosong.

Dari penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menilai selalu tersedia tempat parkir, dan hanya sedikit (0,9%) menyatakan jarang tersedia tempat parkir. Masyarakat tidak lagi mengeluhkan ketersediaan lahan parkir, hal ini sejalan dengan adanya upaya dari pihak Manajemen RSUD Pariaman untuk memperluas lahan parkir dari kondisi sebelumnya. Sehingga masyarakat sangat puas terhadap ketersediaan tempat parkir ini.

6.1.5.2. Penataan Tempat Parkir Oleh Petugas Parkir

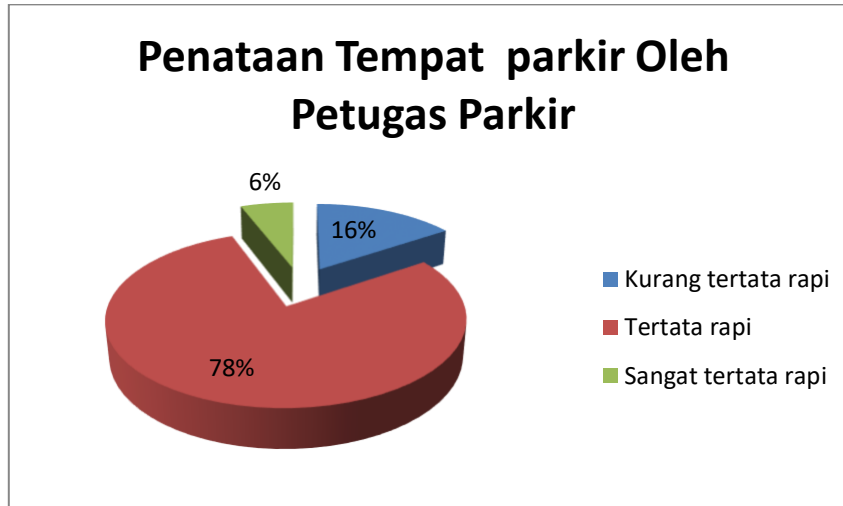
Berikut ini akan ditanyakan kepada responden terkait Penataan Tempat Parkir Oleh Petugas Parkir di RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.5.2 berikut:

Tabel 6.1.5.2
Pendapat Responden Terhadap Penataan Tempat Parkir Oleh Petugas Parkir di RSUD Pariaman

No	Penataan Tempat Parkir Oleh Petugas Parkir	Frekuensi	Persentase
1	Kurang tertata rapi	107	15.60
2	Tertata rapi	539	78.60
3	Sangat tertata rapi	40	5.80
	Total	686	100

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Gambar 6.1.5.2
Pendapat Responden Terhadap Penataan Tempat Parkir Oleh Petugas Parkir
di RSUD Pariaman



Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan jawaban responden terkait dengan Penataan Tempat Parkir Oleh Petugas Parkir di RSUD Pariaman, di peroleh pendapat dari 686 orang responden yang di survei, 40 orang responden (49,3%) menyatakan Sangat tertata rapi, 539 orang responden (78,6%) menyatakan Tertata rapi, dan 107 orang responden (15,6%) menyatakan kurang tertata rapi.

Dari penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan tempat parkir sudah tertata rapi, tapi masih harus lebih ditingkatkan lagi sehingga masyarakat akan puas melihat tempat parkir tertata rapi. Karena kerapian penataan kendaraan akan semakin menambah kapasitas kendaraan yang akan menempati lahan parkir tersebut.

6.1.5.3. Petugas Parkir Membantu dalam Memarkirkan Kendaraan

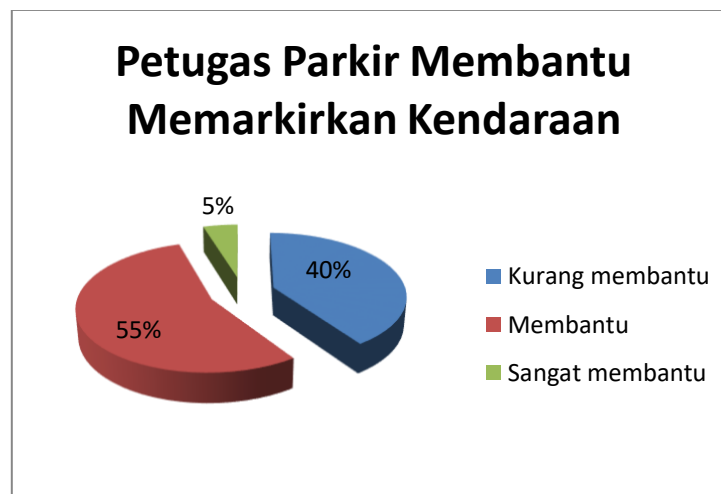
Berikut ini akan ditanyakan kepada responden terkait Petugas Parkir Membantu dalam Memarkirkan Kendaraan di RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.5.3. berikut:

Tabel 6.1.5.3.
Pendapat Responden Terhadap Petugas Parkir Membantu dalam Memarkirkan Kendaraan
di RSUD Pariaman

No	Parkir Membantu dalam Memarkirkan Kendaraan	Frekuensi	Persentase
1	Kurang membantu	277	40.40
2	Membantu	376	54.80
3	Sangat membantu	33	4.80
	Total	686	100

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Gambar 6.1.5.3.
Pendapat Responden Terhadap Petugas Parkir Membantu dalam Memarkirkan Kendaraan
di RSUD Pariaman



Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan jawaban responden terkait dengan Petugas Parkir Membantu dalam Memarkirkan Kendaraan di RSUD Pariaman, di peroleh pendapat dari 686 orang responden yang di survei, 33 orang responden (4,8%) menyatakan Sangat Membantu, 376 orang responden (54,8%) menyatakan Membantu, dan 277 orang responden (40,4%) menyatakan kurang membantu.

Dari penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menilai petugas parkir membantu dalam memarkirkan kendaraannya, tetapi masih harus perlu ditingkatkan lagi kinerja petugas parkir agar selalu membantu dalam memarkirkan kendaraan masyarakat yang sedang

melakukan pelayanan di RSUD PARIAMAN.

6.1.5.4. Petugas Parkir Memberikan Tiket Parkir

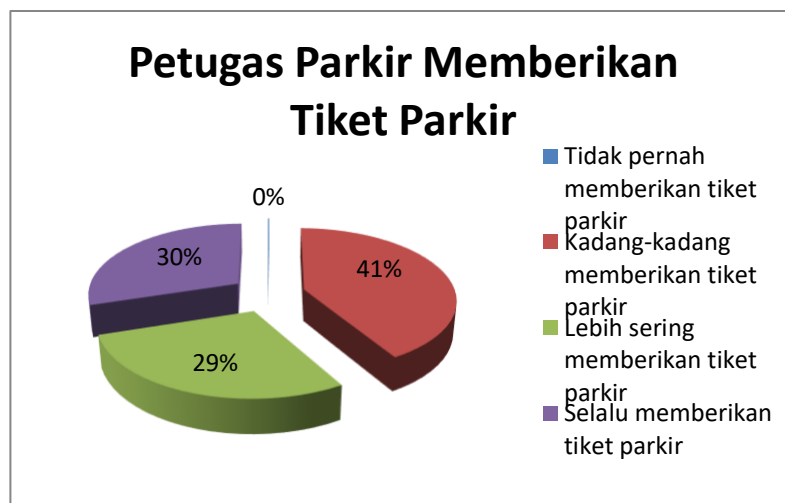
Berikut ini akan ditanyakan kepada responden terkait Petugas Parkir Memberikan Tiket Parkir di RSUD PARIAMAN dapat dilihat pada tabel 6.1.5.4. berikut:

Tabel 6.1.5.4
Pendapat Responden Terhadap Petugas Parkir Memberikan Tiket Parkir
di RSUD PARIAMAN

No	Petugas Parkir Memberikan Tiket Parkir	Frekuensi	Persentase
1	Tidak pernah memberikan tiket parkir	1	0.1
2	Kadang-kadang memberikan tiket parkir	284	41.4
3	Lebih sering memberikan tiket parkir	196	28.6
4	Selalu memberikan tiket parkir	205	29.9
	Total	686	100

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Gambar 6.1.5.4
Pendapat Responden Terhadap Petugas Parkir Memberikan Tiket Parkir di RSUD PARIAMAN



Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan jawaban responden terkait dengan Petugas Parkir Memberikan Tiket Parkir di RSUD PARIAMAN, di peroleh pendapat dari 686 orang responden yang di survei, 205 orang responden

(4,8%) menyatakan Selalu memberikan tiket parkir, 196 orang responden (54,8%) menyatakan Lebih sering memberikan tiket parkir, 284 orang responden (41,4%) menyatakan Kadang-kadang memberikan tiket parkir, dan 1 orang responden (0,1%) menyatakan tidak pernah memberikan tiket parkir.

Dari penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menilai petugas parkir selalu memberikan tiket parkirnya, tetapi masih harus perlu ditingkatkan lagi agar petugas selalu memberikan tiket parkirnya ke semua kendaraan masyarakat yang menggunakan fasilitas parkir di RSUD Pariaman. Hal ini sebagai bentuk pertanggungjawaban keuangan dan juga untuk keamanan sistem parkir kendaraan di RSUD Pariaman.

6.1.5.5. Petugas Parkir Mengembalikan Sisa Uang Bayar Parkir

Berikut ini akan ditanyakan kepada responden terkait Petugas Parkir Mengembalikan Sisa Uang Bayar Parkir di RSUD Pariaman dapat dilihat pada tabel 6.1.5.5 berikut:

Tabel 6.1.5.5
Pendapat Responden Terhadap Petugas Parkir Mengembalikan Sisa Uang Bayar Parkir
di RSUD Pariaman

No	Petugas Parkir Mengembalikan Sisa Uang Bayar Parkir	Frekuensi	Persentase
1	Mengembalikan ketika diminta saja	7	1%
2	Selalu mengembalikan	679	99
	Total	686	100

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Gambar 6.1.5.5
Pendapat Responden Terhadap Petugas Parkir Mengembalikan Sisa Uang Bayar Parkir
di RSUD Pariaman



Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan jawaban responden terkait dengan Petugas Parkir Mengembalikan sisa uang bayar Parkir di RSUD Pariaman, di peroleh pendapat dari 686 orang responden yang di survei, 679 orang responden (99%) menyatakan Selalu mengembalikan sisa uang bayar parkir, 7 orang responden (1%) menyatakan Mengembalikan ketika diminta saja.

Dari penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menilai petugas selalu mengembalikan uang sisa bayar parkirnya, walaupun demikian harus lebih ditingkatkan kejujurannya untuk selalu mengembalikan sisa uang bayar parkir tanpa harus diminta oleh masyarakat yang menggunakan fasilitas parkir di RSUD Pariaman.

6.1.6. Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Pariaman

Berdasarkan hasil survei dari 1142 orang responden, maka hasil penilaian kualitas pelayanan pada RSUD Pariaman berdasarkan unsur pelayanan dapat dilihat seperti tabel 6.1.6.1 berikut ini:

Tabel 6.1.6.1
Jumlah Kualitas 23 Unsur Pada RSUD Pariaman

No	Unsur Pelayanan	Jumlah
1	Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan	4507
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	4351
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	4032
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	4218
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	4447
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	4157
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	4163
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	4001
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	4148
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	4369
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	4251
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	4184
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	4482
14	Keamanan Pelayanan	4172
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	4517
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	4360
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	4281
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	4095
19	Kebersihan Sarana Layanan	4054
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	4348
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	4137
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	4102
23	Keberadaan <i>Costumer Service</i>	4376
	TOTAL	3747

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Tabel 6.1.6.1 menggambarkan jumlah nilai masing-masing kualitas unsur pelayanan yang

diperoleh dari 1142 responden. Untuk memperoleh nilai indeks rata-rata ke-23 unsur pelayanan, masing-masing skor yang telah dijumlahkan itu dibagi dengan jumlah responden seperti tampak pada tabel 6.1.6.2. di bawah ini:

Tabel 6.1.6.2
Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

No	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	RSUD Pariaman
1	Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan	3.947
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.810
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.531
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	3.694
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	3.894
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	3.640
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	3.645
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	3.504
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	3.632
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3.826
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	3.722
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	3.664
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	3.925
14	Keamanan Pelayanan	3.653
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	3.955
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	3.818
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	3.749
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	3.586
19	Kebersihan Sarana Layanan	3.550
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	3.807
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	3.623
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	3.592
23	Keberadaan <i>Customer Service</i>	3.832
	TOTAL	85.597

Sumber : Data Olahan Peneliti, tahun 2018

Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara mengalikan nilai unsur per pelayanan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang. Adapun nilai rata-rata tertimbang adalah jumlah bobot yang telah ditetapkan dibagi dengan semua jenis unsur pelayanan ($1/23 = 0,043$). Dengan demikian masing-masing nilai unsur pelayanan yang terdapat di dalam tabel 6.1.6.2. setelah dikali dengan nilai rata-rata bobot tertimbang maka hasilnya seperti tampak pada tabel 6.1.6.3. berikut :

Tabel 6.1.6.3
Nilai Indeks Unit Pelayanan Pada RSUD Pariaman

No	Unsur Pelayanan	RSUD Pariaman
1	Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan	0.170
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	0.164
3	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan	0.152
4	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan	0.159
5	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan	0.167
6	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan	0.157
7	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan	0.157
8	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	0.151
9	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	0.156
10	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	0,165
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani	0.160
12	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan	0.158
13	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan	0.169
14	Keamanan Pelayanan	0.157
15	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll)	0.170
16	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan	0.164
17	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan	0.161
18	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll)	0.154
19	Kebersihan Sarana Layanan	0.153
20	Kelengkapan Jenis Pelayanan	0.164
21	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	0.156
22	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	0.154
23	Keberadaan <i>Customer Service</i>	0.165
	TOTAL	3.681

Tabel 6.1.6.3 menunjukkan Nilai Indeks total adalah **3,681**. Sesuai dengan rumus yang digunakan, maka untuk menentukan Nilai hasil SKM adalah nilai indeks seperti yang tampak di tabel 6.1.6.3 dikali dengan nilai dasar unit pelayanan yang ditetapkan standarnya = 25. Hasil dari perkalian nilai indeks pelayanan dengan 25 ini memiliki interval atas 4 kategori dengan kisaran :

1. Interval 25,00 - 64,99 : mutu pelayanan tidak baik atau D
2. Interval 65,00 - 76,60 : mutu pelayanan kurang baik atau C
3. Interval 76,61 - 88,30 : mutu pelayanan baik atau B
4. Interval 88,31- 100,00 : mutu pelayanan sangat baik atau A

Jadi dari tabel 6.1.6.3 maka hasil evaluasi Survei Kepuasan Masyarakatnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada RSUD Pariaman adalah:

- A. Nilai SKM setelah dikonversi = $3,681 \times 25 = 92,02$
- B. Mutu Pelayanan = **A**
- C. Kinerja Unit Pelayanan = **Sangat Baik**

6.2. Pembahasan Hasil SKM Pada RSUD Pariaman

Di RSUD Pariaman, berdasarkan tabel 6.2.1 tentang jumlah kualitas unsur pelayanan, nilai tertinggi diperoleh unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang Tunggu, Musholla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15) yaitu sebesar 4517. Sedangkan kualitas unsur pelayanan terendah diperoleh unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-8) dengan nilai 4001. Urutan perolehan skor untuk masing-masing unsur pelayanan, dapat dilihat pada tabel 6.2.1 berikut ini:

Tabel 6.2.1
Urutan 23 Unsur Pelayanan Berdasarkan Skor Tertinggi

No	Unsur Pelayanan	Jumlah
1	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll) (15)	4517
2	Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (1)	4507
3	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (13)	4482
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan (5)	4447
5	Keberadaan <i>Customer Service</i> (23)	4376
6	Tanggjawab Petugas Pelayanan (10)	4369
7	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan (16)	4360
8	Kemudahan Prosedur Pelayanan (2)	4351
9	Kelengkapan Jenis Pelayanan (20)	4348
10	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan (17)	4281
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani (11)	4251
12	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan (4)	4218
13	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan (12)	4184
14	Keamanan Pelayanan (14)	4172
15	Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan (7)	4163
16	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan (6)	4157
17	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan (9)	4148
18	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan (21)	4137
19	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan (22)	4102
20	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll) (18)	4095
21	Kebersihan Sarana Layanan (19)	4054
22	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan (3)	4032
23	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (8)	4001
	TOTAL	3747

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan SKM pada RSUD Pariaman terdapat unsur tertinggi yaitu unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll) (15) sebesar 4571. Pendapat 1142 orang responden terhadap unsur ini adalah 1092 orang responden (95,6%) menjawab prasarana penunjang sangat lengkap, 49 orang responden (

4,3%) menjawab prasarana penunjang lengkap, dan hanya 1 orang responden (0,1%) yang menjawab prasarana penunjang tidak lengkap. Dari hasil survei ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas terhadap unsur ini, sehingga perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang mendapatkan penilaian terendah adalah unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-8) sebesar 4001. Pendapat dari 1142 orang responden terhadap unsur ini adalah 585 orang (52,1%) menjawab petugas sudah sangat sopan dan sangat ramah dalam memberikan pelayanan, 529 orang responden (46,3%) menjawab petugas sopan dan ramah, 16 orang responden (1,4%) menjawab petugas kurang sopan dan kurang ramah dalam memberikan pelayanan, dan 2 orang responden (0,2%) menjawab petugas kurang sopan dan kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Walaupun sebagian besar responden menjawab petugas sudah sangat sopan dan sangat ramah dalam memberikan pelayanan, tetapi masih ada keluhan petugas yang berbicara ketus terhadap pasien, petugas yang memberikan pelayanan dengan wajah jutek, dll. Sehingga unsur ini menjadi unsur terendah apabila dibandingkan dengan unsur yang lain, dan akan menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang.

Lebih jauh tentang SKM yang didasarkan pada 23 jenis unsur pelayanan, dapat juga digambarkan bahwa secara keseluruhan unsur mutu pelayanan dari penilaian yang diberikan oleh 1142 orang responden memiliki total skor yang berkisar antara 4001-4517.

Sesuai dengan urutan skor tertinggi hingga terendah, secara garis besar ke 23 jenis unsur pelayanan dapat dikelompokkan ke dalam 15 kategori kelompok skor berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan, seperti yang ditampilkan pada tabel 6.2.2. berikut ini:

Tabel 6.2.2.
Kelompok Skor Indeks

No	Unsur Pelayanan	Jumlah	Kelompok Skor Indeks
1	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll) (15)	4517	1 (4507-4517)
2	Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (1)	4507	
3	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (13)	4482	2 (4482)
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan (5)	4447	3 (4447)
5	Keberadaan Customer Service (23)	4376	4 (4369-4376)
6	Tanggunganjawab Petugas Pelayanan (10)	4369	
7	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan (16)	4360	5 (4348-43600)
8	Kemudahan Prosedur Pelayanan (2)	4351	
9	Kelengkapan Jenis Pelayanan (20)	4348	
10	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan (17)	4281	6 (42810)
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani (11)	4251	7 (4251)
12	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan (4)	4218	8 (4218)
13	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan (12)	4184	9 (4184)
14	Keamanan Pelayanan (14)	4172	10 (4157-4172)
15	Kisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan (7)	4163	
16	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan (6)	4157	
17	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan (9)	4148	11 (4137-4148)
18	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan (21)	4137	
19	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan (22)	4102	12 (4095-4102)
20	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll) (18)	4095	
21	Kebersihan Sarana Layanan (19)	4054	13 (4054)
22	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan (3)	4032	14 (4032)
23	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (8)	4001	15 (4001)
	TOTAL	3747	

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Dari tabel 6.2.2 dapat dilihat uraian 23 unsur pelayanan termasuk dalam 15 kelompok skor indeks sebagai berikut :

Kelompok skor indeks 1 (4507-4517) terdiri dari 2 unsur pelayanan yaitu Unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang Tunggu, musholla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15) memperoleh skor 4517, dan unsur Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-1) memperoleh skor 4507.

Kelompok skor indeks 2 (4482) terdiri dari 1 unsur yaitu unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (unsur ke-13) memperoleh skor 4482.

Kelompok skor indeks 3 (4447) terdiri dari 1 unsur pelayanan yaitu unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan Yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan (unsur ke-5) memperoleh skor 4447.

Kelompok skor indeks 4 (4369-4376) terdiri dari 2 unsur yaitu unsur Tanggungjawab Petugas Pelayanan (unsur ke 10) memperoleh skor 4369 dan Unsur Keberadaan *Customer Service* (unsur ke-23) memperoleh skor 4376.

Kelompok skor indeks 5 (4348-4360) terdiri dari 2 unsur pelayanan yaitu unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan (unsur ke-2) memperoleh skor 4351, dan unsur Kelengkapan Jenis Pelayanan (unsur ke-20) memperoleh skor 4348.

Kelompok skor indeks 6 (4281) terdiri dari 1 unsur pelayanan yaitu Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan (unsur ke-17) memperoleh skor 4281.

Kelompok skor indeks 7 (4251) terdiri dari 1 unsur pelayanan yaitu Ketrampilan Petugas dalam Melayani (unsur ke-11) memperoleh skor 4251.

Kelompok skor indeks 8 (4218) terdiri dari 1 unsur pelayanan yaitu Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan (unsur ke- 4) memperoleh skor 4218.

Kelompok skor indeks 9 (4184) terdiri dari 1 unsur pelayanan yaitu Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan (unsur ke-12) memperoleh skor 4184.

Kelompok skor indeks 10 (4157-4172) terdiri dari 3 unsur pelayanan yaitu Keamanan Pelayanan (unsur ke-14) memperoleh skor 4172, Unsur Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan (unsur ke-9) memperoleh skor 4148, dan unsur Kesesuaian Hasil Layanan dengan Harapan (unsur ke-6) memperoleh skor 4157.

Kelompok skor indeks 11 (4137-4148) terdiri dari 2 unsur pelayanan yaitu Kepedulian Petugas Dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-9) memperoleh skor 4148 dan unsur Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan (unsur ke-21) memperoleh skor 4137.

Kelompok skor indeks 12 (4095-4102) terdiri dari 2 unsur pelayanan yaitu Unsur Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan (unsur ke-22) memperoleh skor 4102, dan Unsur Kelengkapan Sarana Pelayanan (kursi, tempat sampah, dll) (unsur ke-18) memperoleh skor 4095.

Kelompok skor indeks 13 (4054) terdiri dari 1 unsur yaitu Unsur Kebersihan Sarana Pelayanan (unsur ke-19) mendapatkan skor 4054.

Kelompok skor indeks 14 (4032) terdiri dari 1 unsur yaitu unsur Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3) memperoleh skor 4032.

Kelompok skor indeks 15 (4001) terdiri dari 1 unsur yaitu unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-8) memperoleh skor 4001.

Jadi dapat dikatakan bahwa meskipun secara umum dari 23 unsur kriteria Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada RSUD Pariaman memperoleh predikat **A** atau **Sangat Baik**, namun tetap saja harus ada upaya lembaga untuk memperbaiki unsur yang memperoleh nilai rendah terutama untuk unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-8).

6.3.Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Untuk mempermudah dalam menentukan unsur pelayanan yang akan diprioritaskan akan ditingkatkan kualitasnya, maka ke 23 unsur pelayanan akan dikelompokkan berdasarkan capaian skor tertinggi hingga terendah dan kategorinya, seperti yang tampak pada tabel 6.3.1 berikut:

Tabel 6.3.1
Urutan 23 Unsur Pelayanan Berdasarkan Skor Tertinggi dan
Pengkategorian Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Jumlah	Kategori
1	Ketersediaan Prasarana Penunjang (Ruang tunggu, mushalla, toilet, kantin, dll) (15)	4517	5
2	Kesamaan Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan (1)	4507	1
3	Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (13)	4482	2
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan (5)	4447	1
5	Keberadaan <i>Customer Service</i> (23)	4376	5
6	Tanggungjawab Petugas Pelayanan (10)	4369	2
7	Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan (16)	4360	5
8	Kemudahan Prosedur Pelayanan (2)	4351	1
9	Kelengkapan Jenis Pelayanan (20)	4348	5
10	Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan (17)	4281	5
11	Keterampilan Petugas dalam Melayani (11)	4251	2
12	Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan (4)	4218	3
13	Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan (12)	4184	1
14	Keamanan Pelayanan (14)	4172	5
15	Kisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan (7)	4163	2
16	Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan (6)	4157	4
17	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan (9)	4148	2
18	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan (21)	4137	5
19	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan (22)	4102	2
20	Kelengkapan Sarana Pelayanan (Kursi, tempat sampah, dll) (18)	4095	5
21	Kebersihan Sarana Layanan (19)	4054	5
22	Lamanya Waktu Penyelesaian Pelayanan (3)	4032	3
23	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (8)	4001	2
	TOTAL	3747	

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

Angka dalam kurung = (nomor urut unsur pelayanan)

Kategori 1 = Ketentuan Layanan

Kategori 2 = Kapasitas & perilaku petugas pelayanan

Kategori 3 = Kelompok Waktu Pelayanan

Kategori 4 = Produk Layanan

Kategori 5 = kelompok fasilitas pelayanan

Dari tabel 6.3.1, pengelompokan 23 unsur pelayanan berdasarkan skor tertinggi dan kategori pengelompokan oleh peneliti dimaksudkan untuk mempermudah dalam menganalisis guna menemukan unsur mana saja yang harus ditingkatkan kualitasnya pada RSUD Pariaman yang merupakan lokasi penelitiannya.

Adapun kategori pembagian dalam lima kelompok tersebut:

1. Kategori Ketentuan Layanan yang mencakup unsur 1,2,5, 12,
2. Kategori Kapasitas dan Perilaku Petugas Pelayanan yang mencakup unsur 7,8,9,10,11, 13, 22
3. Kategori Waktu Pelayanan yang mencakup unsur 3, 4,
4. Kategori Produk Layanan yang mencakup unsur 6
5. Kategori Fasilitas Layanan mencakup unsur 14,15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 23

Berdasarkan kategori pengelompokan 23 unsur pelayanan dapat diketahui bahwa :

- A) Kategori 1 tentang kelompok Kategori Ketentuan Layanan, yang terdiri dari 4 unsur berada pada 4 kategori skor indeks yang berbeda yaitu skor indeks 1, skor indeks 3, skor indeks 5 dan skor indeks 9. Unsur Kesamaan Persyaratan Dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-1) memperoleh skor 4507 berada pada skor indeks 1 (4507-4517), unsur Kesesuaian Biaya yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan (unsur ke-5) memperoleh skor 4447 berada pada skor indeks 3 (4447) , unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan (unsur ke-2) memperoleh skor 4351 berada pada skor indeks 5 (4348-4360), dan unsur Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan (unsur ke-12) memperoleh skor 4184 berada pada skor indeks 9 (4184).
- B) Kategori 2 tentang Kapasitas dan Perilaku Petugas Pelayanan, yang terdiri dari 7 unsur pelayanan dan berada pada 7 skor indeks yang berbeda yaitu skor indeks 2, skor indeks 4, skor indeks 7, skor indeks 10, skor indeks 11, skor indeks 12, dan skor indeks 15. Unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (Unsur ke-13) memperoleh skor 4482 berada pada skor indeks 2 (4482), Keterampilan Petugas dalam Proses Pelayanan (unsur ke-11) memperoleh skor 4251 berada pada skor indeks 7 (4251), unsur Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-9) memperoleh skor 4148 berada pada skor indeks 11 (4137-4148), Unsur Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan (unsur ke-22)

memperoleh skor 4102 berada pada skor indeks 12 (4095-4102), Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-8) memperoleh skor 4001 berada pada skor indeks 15 (4001), unsur Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan (unsur ke-7) memperoleh skor 4163 berada pada skor indeks 10 (4157-4172), dan unsur Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (unsur ke-10) memperoleh skor 4369 berada pada skor indeks 4 (4369-4376).

- C) Kategori 3 tentang Waktu Pelayanan, terdiri dari 2 yaitu unsur Lama Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3) memperoleh skor 4032 berada pada skor indeks 14 (4032) dan Unsur Ketepatan Waktu Jadwal Pelayanan (unsur ke-4) memperoleh skor 4218 berada pada skor indeks 8 (4218).
- D) Kategori 4 tentang Produk Layanan, terdiri dari 1 unsur yaitu unsur Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan (unsur ke-6) memperoleh skor 4157 berada skor indeks 10 (4157-4172).
- E) Kategori 5 tentang Fasilitas Pelayanan, terdiri dari 9 unsur berada pada 8 kategori skor indeks yang berbeda yaitu skor indeks 1, skor indeks 4, skor indeks 5, skor indeks 6, skor indeks 10, skor indeks 11, skor indeks 12 dan skor indeks 13. Unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (ruang tunggu, musholla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15) memperoleh skor 4517 berada pada skor indeks 1 (4517), Unsur Keberadaan *Customer Service* (unsur ke-23) memperoleh skor 4376 berada pada skor indeks 4 (4369-4376), unsur Kelengkapan Sarana Pelayanan (kursi ruang tunggu, tempat sampah, dll) (unsur ke-18) memperoleh skor 4095 berada pada skor indeks 12 (4095-4102), Unsur Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan (unsur ke-21) memperoleh skor 4137 berada pada skor indeks 11 (4137-4148), unsur Kelengkapan Jenis Pelayanan (unsur ke-20) memperoleh skor 4348 dan Unsur Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan (unsur ke-16) memperoleh skor 4360, masing-masing berada pada skor indeks 5 (4348-4360), Unsur Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan (unsur ke-17) memperoleh skor 4281 berada pada skor indeks 6 (4281) dan unsur Kebersihan Sarana Pelayanan (unsur ke-19) memperoleh skor 4054 berada pada skor indeks 13 (4054)

Untuk mempermudah penganalisaan, maka pengelompokan berikutnya akan terangkum dalam tabel 6.3.2. berikut:

Tabel 6.3.2
Kategori Pengelompokan Unsur Pelayanan dan
Kategori Skor Indeks Unsur Pelayanan

No Kategori	Kategori Pengelompokan Unsur Pelayanan	Kategori Skor Indeks Unsur Pelayanan
1	Kelompok Ketentuan Layanan (1, 2, 5, 12)	1 (4507-4517) 3 (4447) 5 (4348-4360) 9 (4184)
2	Kelompok Kapasitas & Perilaku Petugas 7, 8, 9, 10, 11, 13, dan 22)	2 (4482) 4 (4369-4376) 7 (4251) 10 (4157-4172) 11 (4137-4148) 12 (4095-4102) 15 (4001)
3	Kelompok waktu pelayanan (3, 4)	8 (4218) 14 (4032)
4	Kelompok Produk Layanan (6)	10 (4157-4172)
5	Kelompok Fasilitas Layanan (14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 23)	1 (4507-4517) 4 (4369-4376) 5 (4348-4360) 6 (4281) 10 (4157-4172) 11 (4137-4148) 12 (4095-4102) 13 (4054)

Sumber : data primer, 2018, ditabulasi oleh penulis.

***Angka di dalam kurung menunjukkan nomor urut unsur pelayanan**

Warna hijau menunjukkan unsur yang menjadi prioritas dalam perbaikan

Berdasarkan hasil pengelompokkan unsur pelayanan yang dikorelasikan dengan kategori skor berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan dapat dijelaskan dalam kategori dibawah ini :

- A) Kategori 1 tentang kelompok Kategori Ketentuan Layanan, yang terdiri dari 4 unsur berada pada 4 kategori skor indeks yang berbeda yaitu skor indeks 1, skor indeks 3, skor indeks 5 dan skor indeks 9. Unsur Kesamaan Persyaratan Dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-1) memperoleh skor 4507 berada pada skor indeks 1 (4507-4517). Unsur ini sangat memuaskan

dan perlu dipertahankan pada masa yang akan datang. Kemudian Unsur Kesesuaian Biaya yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan (unsur ke-5) memperoleh skor 4447 berada pada skor indeks 3 (4447), juga termasuk kategori skor indeks yang tinggi, sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang, Pasien BPJS maupun pasien umum mengeluarkan biaya sesuai yang telah di tetapkan. Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan (unsur ke-2) memperoleh skor 4351 berada pada skor indeks 5 (4348-4360), atau skor indeks menengah ke atas, jadi perlu ditingkatkan dan di pertahankan pada masa yang akan datang. Karena pasien yang berobat pada RSUD Pariaman ini kebanyakan usianya sudah lanjut (47 tahun ke atas) sehingga perlu di arahkan agar prosedur pelayanan mudah dimengerti. Hal ini juga sejalan dengan unsur unsur Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan (unsur ke-12) memperoleh skor 4184 berada pada skor indeks 9 (4184). Walaupun prosedur pengaduan pelayanan dinilai banyak responden sangat mudah yaitu pengaduan lewat sms, telp, atau bisa datang langsung ke unit pengaduan pelayanan yang berada di samping gedung RSUD Pariaman.

Salah satu upaya dari pihak RSUD Pariaman untuk memudahkan bagi pasien kategori disabilitas, lansia dan resiko jatuh ada fasilitas Si Gadis Kojas (Siapa Tanggap Pasien Disabilitas, Lansia dan Resiko Jatuh), dimana pihak RSUD Pariaman akan melakukan pendampingan bagi pasien ketegori tersebut, dengan terlebih dahulu mendaftarkan ke admision. Nanti akan di berikan kartu SI Gadis Kojas, dan petugas akan mendampingi pasien kategori disabilitas, lansia dan resiko jatuh apabila tidak ada keluarga pasien yang mendampingi.

- B) Kategori 2 tentang Kapasitas dan Perilaku Petugas Pelayanan, yang terdiri dari 7 unsur pelayanan dan berada pada 7 skor indeks yang berbeda yaitu skor indeks 2, skor indeks 4, skor indeks 7, skor indeks 10, skor indeks 11, skor indeks 12, dan skor indeks 15. Unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (Unsur ke-13) memperoleh skor 4482 berada pada skor indeks 2 (4482). Unsur ini termasuk dalam kategori skor indeks yang tinggi sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang. Dari hasil survei, responden menilai petugas sangat cepat dalam menindaklanjuti pengaduan pelayanan yang disampaikan, sehingga masyarakat merasa sangat puas terhadap unsur ini. Untuk itu, unsur ini tetap harus di pertahankan pada masa yang akan datang.

Keterampilan Petugas dalam Proses Pelayanan (unsur ke-11) memperoleh skor 4251 berada pada skor indeks 7 (4251). Unsur ini berada pada skor indeks menengah sehingga masih harus dilakukan upaya perbaikannya. Salah satu contoh di Instalasi Penunjang Pelayanan Haemodialisa, petugas masih terlihat canggung dalam memberikan pelayanan. Mungkin karena instalasi Haemodialisa ini masih baru sehingga masih perlu ditingkatkan lagi ketrampilan petugasnya sesuai dengan jenis pelayanan yang dilakukan di Instalasi Haemodialisa.

Unsur Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-9) memperoleh skor 4148 berada pada skor indeks 11 (4137-4148), atau kategori skor indeks menengah ke bawah, sehingga perlu juga lebih ditingkatkan pada masa yang akan datang. Salah satu keluhan terkait dengan kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan adalah di Ruang Perinatologi, dimana sikap petugas (bidan) membuat tidak nyaman pasien. Sedangkan pasien di Ruang Perinatologi adalah pasien yang membutuhkan perhatian khusus setelah melahirkan. Sehingga kepedulian petugas sangat membantu untuk proses recovery pasien. Untuk itu, perlu peningkatan sikap peduli petugas dalam memberikan pelayanan.

Unsur Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan (unsur ke-22) memperoleh skor 4102 berada pada skor indeks 12 (4095-4102). Unsur ini berada pada kategori skor indeks menengah ke bawah sehingga perlu upaya perbaikan pada masa yang akan datang. Petugas dalam memberikan pelayanan seringkali tidak menggunakan atribut yang lengkap (misalnya menggunakan sandal jepit pada proses melayani). Hal ini dinilai kurang kerapiannya oleh masyarakat. Untuk itu, perlu ditertibkan lagi cara berpenampilan ketika sedang memberikan pelayanan, harus dengan atribut yang lengkap sehingga masyarakat akan sangat puas terhadap unsur ini.

Unsur Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (unsur ke-10) memperoleh skor 4369 berada pada skor indeks 4 (4369-4376). Unsur ini berada pada kategori skor indeks tinggi sehingga perlu dipertahankan pada masa yang akan datang. Petugas dinilai sangat bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, sehingga unsur ini sangat memuaskan masyarakat.

Untuk Unsur Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan (unsur ke-7) memperoleh skor 4163 berada pada skor indeks 10 (4157-4172) atau berada pada skor indeks

menengah. Keluhan yang sering muncul adalah terkadang petugas tidak berada ditempat ketika proses pelayanan sedang berjalan, terutama di instalasi rawat inap. Sehingga perlu pengawasan terhadap kinerja petugas yang berada di instalasi rawat inap untuk selalu standby agar mudah di temui ketika sedang dibutuhkan pasien. Keluhan lain adalah terkadang dokter terlambat datang sehingga pasien harus menunggu.

Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-8) memperoleh skor 4001 berada pada skor indeks 15 (4001), Unsur ini berada pada skor indeks terendah dan menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang. Berdasarkan hasil survey dari 1142 orang responden, sebagian besar responden menilai petugas sudah sangat sopan dan sangat santun dalam memberikan pelayanan. Akan tetapi, masih ada juga petugas yang kurang sopan dan kurang ramah. Petugas yang berbicara ketus dan kasar, petugas yang jutek dan terkesan cuek, sehingga hal ini yang menimbulkan penilaian ketidakpuasan masyarakat terhadap unsur ini. Sehingga upaya peningkatan sikap sopan dan ramah dengan mengadakan Pelatihan *Exellence Service* secara continue sehingga pelayanan sepenuh hati (pelayanan penuh senyum, salam dan sapa) bisa terwujud nyata.

- C) Kategori 3 tentang Waktu Pelayanan, terdiri dari 2 yaitu unsur Lama Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3) memperoleh skor 4032 berada pada skor indeks 14 (4032). Unsur ini berada pada kategori skor indeks bawah, sehingga perlu perbaikan pada masa yang akan datang. Keluhan masalah waktu penyelesaian Pelayanan, terutama waktu yang dibutuhkan untuk antri menunggu pada waktu pendaftaran dan juga menunggu untuk di periksa. Keluhan ini banyak muncul di Poli yang ramai pasiennya (Poli Gigi, Poli Bedah, Poli Mata), apalagi dokter spesialis yang menangani hanya 1 orang sedangkan jumlah pasiennya banyak, sehingga menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Keluhan lain terkait dengan unsur ini adalah lama menunggu karena jadwal *visite dokter* yang tidak bisa di pastikan jamnya.

Unsur Kepastian Waktu Jadwal Pelayanan (unsur ke-4) memperoleh skor 4218 berada pada skor indeks 8 (4218). Unsur ini berada pada kategori skor indeks menengah sehingga perlu upaya peningkatan pada masa yang akan datang. Waktu jadwal pelayanan ini tidak bisa ditetapkan secara pasti. Karena tergantung pada situasi yang dihadapi, misalnya dokter melayani pasien di poli instalasi rawat jalan, maka *visite dokter* ke instalasi rawat inap jadi menunggu, atau sebaliknya. Sehingga memang agak susah untuk mengatur jadwal yang

pasti terkait dengan *visite dokter*. Tetapi untuk jadwal layanan administrasi bisa dijadwalkan secara pasti.

Sehingga strategi perbaikan adalah: (1) Kebijakan menambah loket pendaftaran khususnya pada saat pasien banyak (2) Menambah dokter spesialis untuk poli yang banyak pasiennya (rencana perbaikan jangka panjang)..

- D) Kategori 4 tentang Produk Layanan, terdiri dari 1 unsur yaitu unsur Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan (unsur ke-6) memperoleh skor 4157 berada skor indeks 10 (4157-4172). Unsur ini juga berada pada skor indeks menengah, sehingga perlu peningkatan pada masa yang akan datang. Pasien berharap, pelayanan yang diterima sangat cepat, gratis, mudah, kemudian dilayani oleh petugas yang sangat sopan dan sangat ramah, petugas yang berempaty, dan juga didukung dengan fasilitas pelayanan yang sangat baik kondisinya. Tetapi tidak semua harapan masyarakat bisa terwujud. Masih ada keluhan terkait dengan lama waktu penyelesaian pelayanan, sikap petugas yang tidak sopan dan tidak ramah, kebersihan sarana dan prasana pelayanan yang masih minim, dll. Sehingga upaya untuk semakin meningkatkan pelayanan menjadi komitmen semua pihak yang berada di RSUD Pariaman, sehingga kepuasan masyarakat akan semakin meningkat.
- E) Kategori 5 tentang Fasilitas Pelayanan, terdiri dari 9 unsur berada pada 8 kategori skor indeks yang berbeda yaitu skor indeks 1, skor indeks 4, skor indeks 5, skor indeks 6, skor indeks 10, skor indeks 11, skor indeks 12 dan skor indeks 13. Unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (ruang tunggu, musholla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15) memperoleh skor 4517 berada pada skor indeks 1 (4517). Unsur ini berada pada skor indeks tertinggi sehingga perlu dipertahankan pada masa yang akan datang. Masyarakat sangat puas terhadap ketersediaan prasarana penunjang pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pribadinya. Tetapi yang menjadi catatan perbaikan terkait dengan prasarana penunjang pelayanan ini, antara lain kebersihan toilet yang masih minim, airnya juga kuning dan berbau sehingga air ini membuat noda pada bak mandi sehingga terlihat semakin kotor dan jorok. Sehingga untuk menjaga kebersihan dari semua prasarana penunjang pelayanan ini, diperlukan peningkatan kinerja *cleaning servicenya* agar lebih sering membersihkan prasarana penunjang pelayanan khususnya kebersihan toilet.

Unsur Keberadaan *Customer Service* (unsur ke-23) memperoleh skor 4376 berada pada skor indeks 4 (4369-4376). Unsur ini berada pada kategori skor indeks tinggi sehingga perlu dipertahankan pada masa yang akan datang. Keberadaan *Customer Service* sangat membantu masyarakat, dan membuat masyarakat sangat puas terhadap unsur ini.

Unsur Kelengkapan Jenis Pelayanan (unsur ke-20) memperoleh skor 4348 dan Unsur Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan (unsur ke-16) memperoleh skor 4360, keduanya berada pada skor indeks 5 (4348-4360). Unsur ini juga berada pada skor indeks yang tinggi sehingga masyarakat sangat puas. Jenis pelayanan sudah lengkap, prasarana penunjang pelayanan juga dinilai sudah nyaman, sehingga unsur ini tetap dipertahankan pada masa yang akan datang.

Unsur Kelengkapan Sarana Pelayanan (kursi ruang tunggu, tempat sampah, dll) (unsur ke-18) memperoleh skor 4095 berada pada skor indeks 12 (4095-4102), Unsur Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan (unsur ke-21) memperoleh skor 4137 berada pada skor indeks 11 (4137-4148). Kedua unsur ini berada pada skor indeks menengah ke bawah sehingga perlu upaya perbaikan pada masa yang akan datang. Keluhan tentang kelengkapan sarana pelayanan adalah jumlah kursi di ruang tunggu beberapa poli (di lantai 2) yang dirasakan masih kurang. Ketika pasien ramai, maka kursi tidak cukup untuk semua pasien dan keluarganya. Sehingga upaya perbaikan adalah penambahan kursi model *single* agar lebih fleksibel.

Unsur Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan (unsur ke-17) memperoleh skor 4281 berada pada skor indeks 6 (4281). Unsur ini termasuk dalam skor indeks menengah atau memuaskan bagi masyarakat. Lingkungan prasarana penunjang pelayanan bersih sehingga masyarakat sangat puas terhadap unsur ini. Upaya pembenahan lingkungan prasarana penunjang pelayanan yang dilakukan pihak RSUD Pariaman membuat masyarakat sangat puas. Sehingga unsur ini perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.

Dan unsur Kebersihan Sarana Pelayanan (unsur ke-19) memperoleh skor 4054 berada pada skor indeks 13 (4054). Unsur ini berada pada skor indeks bawah sehingga perlu perbaikan pada masa yang akan datang. Sarana pelayanan khususnya di Instalasi Rawat Inap banyak yang kondisinya kotor. Misalnya kipas angin yang berdebu, meja/loker yang

kondisinya kusam sehingga terkesan kotor. Berikut ini akan di tampilkan kondisi sarana pelayanan di Instalasi Rawat Inap yang perlu di perhatikan:

Foto 6,1. Kondisi Kipas Angin di Ruang IKA Instalasi Rawat Inap RSUD Pariaman



Sumber : Dokumen Peneliti, 2018

Kondisi kipas angin yang banyak debu yang menempel pada kipas, sehingga terlihat kotor. Selain itu, debu yang menempel ini bisa mengurangi kinerja kipas, sehingga tidak berfungsi maksimal. Angin yang dihasilkan terhalang oleh debu.

Foto 6.2. Kondisi Meja/Loker Yang Terlihat Kusam



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2018

Foto 6.3. Foto Meja/Loker



Sumber: Dokumen Peneliti, 2018

Upaya peningkatan unsur Kebersihan Sarana Pelayanan (unsur ke-19) adalah dengan semakin meningkatkan kinerja petugas *cleaning service*. Kalau system rekrutmen petugas *cleaning service* masih berasal dari warga sekitar RSUD Pariaman, maka untuk lebih meningkatkan kinerjanya, rekrutmen tenaga *outsourcing* untuk *cleaning service*. Sehingga standar kebersihan jelas dan diharapkan lebih dapat berkinerja bagus.

Bab 7

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1. Kesimpulan

Dengan telah dilakukannya kegiatan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada RSUD Pariaman, sudah masuk dalam kategori mutu pelayanan A atau Sangat Baik.

Hasil penilaian untuk masing-masing instalasi IGD, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Penunjang, dan RSUD Pariaman adalah sebagai berikut:

- 5) Instalasi Gawat Darurat (IGD), memperoleh nilai SKM = 91,68 dengan mutu A dan Kinerja Pelayanan Sangat Baik. Hal ini perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.
- 6) Instalasi Rawat Jalan, memperoleh nilai SKM = 91,97 dengan mutu A dan Kinerja Pelayanan Sangat Baik. Hal ini perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.
- 7) Instalasi Rawat Inap, memperoleh nilai SKM = 93,11 dengan mutu A dan Kinerja Pelayanan Sangat Baik. Hal ini perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.
- 8) Instalasi Penunjang, memperoleh nilai SKM = 91,43 dengan mutu A dan Kinerja Pelayanan Sangat Baik. Hal ini perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.
- 9) RSUD Pariaman memperoleh nilai SKM 92,02 dengan mutu A dan Kinerja Pelayanan Sangat Baik. Hal ini perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.

Upaya perbaikan beberapa unsur melalui strategi pelayanan berdasarkan kelompok di bawah ini:

1. Kategori 1 tentang kelompok Kategori Ketentuan Layanan, yang terdiri dari 4 unsur berada pada 4 kategori skor indeks yang berbeda yaitu skor indeks 1, skor indeks 3, skor indeks 5 dan skor indeks 9. Unsur Kesamaan Persyaratan Dengan Jenis Pelayanan (unsur ke-1) memperoleh skor 4507 berada pada skor indeks 1 (4507-4517). Unsur ini sangat memuaskan dan perlu dipertahankan pada masa yang akan datang. Kemudian Unsur Kesesuaian Biaya yang Dikeluarkan dengan Biaya yang Ditetapkan (unsur ke-5) memperoleh skor 4447 berada pada skor indeks 3 (4447), juga termasuk kategori skor indeks yang tinggi, sehingga perlu di

pertahankan pada masa yang akan datang, Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan (unsur ke-2) memperoleh skor 4351 berada pada skor indeks 5 (4348-4360), atau skor indeks menengah ke atas, jadi perlu ditingkatkan dan di pertahankan pada masa yang akan datang. Karena pasien yang berobat pada RSUD Pariaman ini kebanyakan usianya sudah lanjut (47 tahun ke atas) sehingga perlu di arahkan agar prosedur pelayanan mudah dimengerti. Hal ini juga sejalan dengan unsur unsur Kemudahan Prosedur Pengaduan Pelayanan (unsur ke-12) memperoleh skor 4184 berada pada skor indeks 9 (4184).

2. Kategori 2 tentang Kapasitas dan Perilaku Petugas Pelayanan, yang terdiri dari 7 unsur pelayanan dan berada pada 7 skor indeks yang berbeda yaitu skor indeks 2, skor indeks 4, skor indeks 7, skor indeks 10, skor indeks 11, skor indeks 12, dan skor indeks 15. Unsur Keberlanjutan Penanganan Pengaduan Pelayanan (Unsur ke-13) memperoleh skor 4482 berada pada skor indeks 2 (4482). Unsur ini termasuk dalam kategori skor indeks yang tinggi sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang. Keterampilan Petugas dalam Proses Pelayanan (unsur ke-11) memperoleh skor 4251 berada pada skor indeks 7 (4251). Unsur ini berada pada skor indeks menengah sehingga masih harus dilakukan upaya perbaikannya.

Unsur Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-9) memperoleh skor 4148 berada pada skor indeks 11 (4137-4148), atau kategori skor indeks menengah ke bawah, sehingga perlu juga lebih ditingkatkan pada masa yang akan datang. Untuk itu, perlu peningkatan sikap peduli petugas dalam memberikan pelayanan.

Unsur Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan (unsur ke-22) memperoleh skor 4102 berada pada skor indeks 12 (4095-4102). Unsur ini berada pada kategori skor indeks menengah ke bawah sehingga perlu upaya perbaikan pada masa yang akan datang. Strategi yang dilakukan adalah perlu ditertibkan lagi cara berpenampilan ketika sedang memberikan pelayanan, harus dengan atribut yang lengkap sehingga masyarakat akan sangat puas terhadap unsur ini.

Unsur Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (unsur ke-10) memperoleh skor 4369 berada pada skor indeks 4 (4369-4376). Unsur ini berada pada kategori skor indeks tinggi sehingga perlu dipertahankan pada masa yang akan datang. Petugas dinilai sangat

bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, sehingga unsur ini sangat memuaskan masyarakat.

Untuk Unsur Kedisiplinan Petugas Selama Proses Pelayanan (unsur ke-7) memperoleh skor 4163 berada pada skor indeks 10 (4157-4172) atau berada pada skor indeks menengah. Keluhan yang sering muncul adalah terkadang petugas tidak berada ditempat ketika proses pelayanan sedang berjalan, terutama di instalasi rawat inap. Sehingga perlu pengawasan terhadap kinerja petugas yang berada di instalasi rawat inap untuk selalu standby agar mudah di temui ketika sedang dibutuhkan pasien. Keluhan lain adalah terkadang dokter terlambat datang sehingga pasien harus menunggu.

Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-8) memperoleh skor 4001 berada pada skor indeks 15 (4001), Unsur ini berada pada skor indeks terendah dan menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang. Keluhan yang sering muncul adalah masih ada petugas yang kurang sopan dan kurang ramah. Sehingga upaya peningkatan sikap sopan dan ramah dengan mengadakan Pelatihan *Exellence Service* secara continue sehingga pelayanan sepenuh hati (pelayanan penuh senyum, salam dan sapa) bisa terwujud nyata.

3. Kategori 3 tentang Waktu Pelayanan, terdiri dari 2 yaitu unsur Lama Waktu Penyelesaian Pelayanan (unsur ke-3) memperoleh skor 4032 berada pada skor indeks 14 (4032). Unsur ini berada pada kategori skor indeks bawah, sehingga perlu perbaikan pada masa yang akan datang. Keluhan yang muncul: (1) waktu penyelesaian Pelayanan, terutama waktu yang dibutuhkan untuk antri menunggu pada waktu pendaftaran dan juga menunggu untuk di periksa, (2) Lama menunggu karena jadwal *visite dokter* yang tidak bisa di pastikan jamnya.

Unsur Kepastian Waktu Jadwal Pelayanan (unsur ke-4) memperoleh skor 4218 berada pada skor indeks 8 (4218). Unsur ini berada pada kategori skor indeks menengah sehingga perlu upaya peningkatan pada masa yang akan datang. Waktu jadwal pelayanan ini tidak bisa ditetapkan secara pasti.

Sehingga strategi perbaikan adalah: (1) Kebijakan menambah loket pendaftaran khususnya pada saat pasien banyak, (2) Menambah dokter spesialis untuk poli yang banyak pasiennya (rencana perbaikan jangka panjang..

4. Kategori 4 tentang Produk Layanan, terdiri dari 1 unsur yaitu unsur Kesesuaian Hasil Pelayanan dengan Harapan (unsur ke-6) memperoleh skor 4157 berada skor indeks 10 (4157-4172). Unsur ini juga berada pada skor indeks menengah, sehingga perlu peningkatan pada masa yang akan datang. Banyak harapan pasien terhadap pelayanan yang terbaik RSUD PARIAMAN, tetapi belum semuanya bisa harapan tersebut terwujud. Hal ini yang membuat masyarakat belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas RSUD PARIAMAN. Sehingga upaya untuk semakin meningkatkan pelayanan menjadi komitmen semua pihak yang berada di RSUD PARIAMAN, sehingga kepuasan masyarakat akan semakin meningkat.
5. Kategori 5 tentang Fasilitas Pelayanan, terdiri dari 9 unsur berada pada 8 kategori skor indeks yang berbeda yaitu skor indeks 1, skor indeks 4, skor indeks 5, skor indeks 6, skor indeks 10, skor indeks 11, skor indeks 12 dan skor indeks 13. Unsur Ketersediaan Prasarana Penunjang (ruang tunggu, musholla, toilet, kantin, dll) (unsur ke-15) memperoleh skor 4517 berada pada skor indeks 1 (4517). Unsur ini berada pada skor indeks tertinggi sehingga perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.

Unsur Keberadaan *Customer Service* (unsur ke-23) memperoleh skor 4376 berada pada skor indeks 4 (4369-4376). Unsur ini berada pada kategori skor indeks tinggi sehingga perlu dipertahankan pada masa yang akan datang. Keberadaan *Customer Service* sangat membantu masyarakat, dan membuat masyarakat sangat puas terhadap unsur ini.

Unsur Kelengkapan Jenis Pelayanan (unsur ke-20) memperoleh skor 4348 dan Unsur Kenyamanan Prasarana Penunjang Pelayanan (unsur ke-16) memperoleh skor 4360, keduanya berada pada skor indeks 5 (4348-4360). Unsur ini juga berada pada skor indeks yang tinggi sehingga masyarakat sangat puas. Jenis pelayanan sudah lengkap, prasarana penunjang pelayanan juga dinilai sudah nyaman, sehingga unsur ini tetap dipertahankan pada masa yang akan datang.

Unsur Kelengkapan Sarana Pelayanan (kursi ruang tunggu, tempat sampah, dll) (unsur ke-18) memperoleh skor 4095 berada pada skor indeks 12 (4095-4102), Unsur Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan (unsur ke-21) memperoleh skor 4137 berada pada skor indeks 11 (4137-4148). Kedua unsur ini berada pada skor indeks menengah ke bawah sehingga perlu upaya perbaikan pada masa yang akan datang. Keluhan tentang kelengkapan sarana pelayanan adalah jumlah kursi di ruang tunggu beberapa poli (di lantai

2) yang dirasakan masih kurang. Ketika pasien ramai, maka kursi tidak cukup untuk semua pasien dan keluarganya. Sehingga upaya perbaikan adalah penambahan kursi model *single* agar lebih fleksibel.

Unsur Kebersihan Lingkungan Prasarana Penunjang Pelayanan (unsur ke-17) memperoleh skor 4281 berada pada skor indeks 6 (4281). Unsur ini termasuk dalam skor indeks menengah atau memuaskan bagi masyarakat. Lingkungan prasarana penunjang pelayanan bersih sehingga masyarakat sangat puas terhadap unsur ini.

Dan unsur Kebersihan Sarana Pelayanan (unsur ke-19) memperoleh skor 4054 berada pada skor indeks 13 (4054). Unsur ini berada pada skor indeks bawah sehingga perlu perbaikan pada masa yang akan datang. Sarana pelayanan khususnya di Instalasi Rawat Inap banyak yang kondisinya kotor. Misalnya kipas angin yang berdebu, meja/loker yang kondisinya kusam sehingga terkesan kotor.

7.2. Rekomendasi

Setelah dilakukan evaluasi SKM pada RSUD Pariaman terdapat 1 unsur yang tergolong rendah yaitu unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam memberikan Pelayanan (unsur ke-8) yang dirasakan kurang memuaskan. Oleh karena itu, dalam hal ini kami lebih merekomendasikan untuk dilakukan upaya pembenahan pada beberapa item sebagai berikut :

- a. Pelatihan-pelatihan yang menanamkan budaya pelayanan seperti *Excellence Services*, serta peningkatan empati petugas, sehingga dalam memberikan pelayanan dengan selalu senyum, sapa dengan ramah dan bertutur kata yang halus dan sopan kepada tamu/pasien yang dilayaninya.
- b. Peningkatan pengetahuan tentang standar kebersihan sarana dan prasarana kepada *cleaning service*.
- c. Memberikan solusi jangka panjang pada bagian pendaftaran bagi poli yang jumlah pasiennya sedikit, agar tidak ikut mengantri lama dalam mendaftar karena menggunakan sistem pendaftaran bersama.
- d. Memberikan solusi jangka panjang bagi poli yang pasiennya banyak dan hanya memiliki seorang dokter, seperti poli bedah, sehingga pasien tidak terlalu lama mengantri.

Demikian rekomendasi yang dapat kami sampaikan, semoga dapat bermanfaat bagi peningkatan pelayanan public dimasa mendatang. Terimakasih.

DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: ME, Sharpe.
- Gaster, Lucy. 1995. *Quality in Public Services: Managers' Choices*. Buckingham, Philadelphia, USA: Open University Press.
- Islamy, M. Irfan. 2002. *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Islamy, M. Irfan. 2005. *Manajemen Komplain dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Ivancevich, M. Jhon, dkk. 1977. *Organizational Behaviour and Performance*. Goodyear Publishing Company, inc.
- Ratminto Atik Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- Siagian, S.P. 1994. *Patologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi dan Terapinya*. Jakarta: Ghalia.
- Thoha, M. 2001. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Landasan Hukum:

1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. PP No. 96 tentang Pelaksanaan UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik
3. Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi Sumatera Barat No. 6 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah provinsi Sumatera Barat
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Bagi Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.

