



PT. PRANATA
KUALITA
SEMARANG

LAPORAN AKHIR

Survei Kepuasan Pelanggan Eksternal (Indeks Kepuasan Masyarakat)

RSD K.R.M.T Wongsonegoro

SEMESTER I

TAHUN 2023



Daftar Isi

BAB I PENDAHULUAN.....	i
Latar Belakang	1
Tujuan	2
Manfaat	3
BAB II METODE PENGAMBILAN DATA.....	5
Jenis Penelitian	5
Populasi Dan Sampel.....	5
Variabel Penelitian.....	8
Sumber Data Survey	9
Instrumen Survei.....	10
Pengolahan Dan Analisis Data	10
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	14
Karakteristik Responden.....	15
Distribusi Frekuensi Jawaban Tiap Pertanyaan Per Unit.....	18
Analisis Bivariat (Uji Hubungan Chi Square)	89
Rangkuman Hasil Uji Chi Square.....	109
Indeks Kepuasan Masyarakat (Nilai Survei Kepuasan Masyarakat)	113
Saran Masukan Kualitatif Masyarakat per Unit Pelayanan	120
Pembahasan Hasil Focus Group Discussion Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023.....	133
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	144
Kesimpulan	144
Saran.....	146
Daftar Pustaka.....	148

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat yang ditandai dengan berbagai keluhan masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas layanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah dengan melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat, diantaranya dengan melakukan riset atau penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada dewasa ini sudah banyak dilakukan oleh pemerintah daerah, dengan berpedoman pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan

pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Rumah sakit adalah bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif, mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif serta sebagai pusat rujukan kesehatan masyarakat. Rumah Sakit sebagai agen perubahan diharapkan memberikan pelayanan prima kepada pasien. Strategi pelayanan prima bahwa setiap rumah sakit harus melakukan pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada kepuasan pasien, agar rumah sakit tetap eksis, di tengah pertumbuhan industri pelayanan kesehatan yang semakin kuat.

RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang sebagai salah satu penyedia layanan publik juga telah berusaha dan selalu berinovasi untuk mencari model yang lebih efektif dalam mewujudkan pelayanan publik dan pemerintahan yang baik. Tiap tahunnya RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang telah rutin melaksanakan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil survey IKM tiap tahunnya telah menjadi bahan masukan dan evaluasi pihak manajemen RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien yang merupakan komitmen dari Rumah Sakit dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien yang sudah menjadi prioritas RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang. Oleh karena itu untuk mengukur tindak lanjut perbaikan yang telah dilakukan serta demi meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan pelayanan publik secara berkelanjutan, Survey Pelanggan Eksternal (Indeks Kepuasan Masyarakat) di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang tahun 2023.

B. TUJUAN

1. Tujuan Umum

Mendiskripsikan Survey Pelanggan Eksternal (Indeks Kepuasan Masyarakat) di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang tahun 2023.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendiskripsikan indeks kepuasan masyarakat di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang secara keseluruhan.
- b. Mendiskripsikan indeks kepuasan masyarakat tentang Persyaratan di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang.

- c. Mendiskripsikan indeks kepuasan masyarakat tentang Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang.
- d. Mendiskripsikan indeks kepuasan masyarakat tentang Waktu Penyelesaian di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang.
- e. Mendiskripsikan indeks kepuasan masyarakat tentang Biaya / Tarif di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang.
- f. Mendiskripsikan indeks kepuasan masyarakat tentang Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang.
- g. Mendiskripsikan indeks kepuasan masyarakat tentang Kompetensi Pelaksana di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang.
- h. Mendiskripsikan indeks kepuasan masyarakat tentang Perilaku Pelaksana di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang.
- i. Mendiskripsikan indeks kepuasan masyarakat tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang.
- j. Mendiskripsikan indeks kepuasan masyarakat tentang Sarana Prasarana di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang.
- k. Mendiskripsikan indeks kepuasan masyarakat tentang Kejelasan Petugas Pemberi Pelayanan di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang.
- l. Mendiskripsikan indeks kepuasan masyarakat tentang Maklumat Pelayanan di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang.
- m. Mendiskripsikan indeks kepuasan masyarakat tentang Komitmen Penyelenggara Layanan Dalam Pelayanan Publik di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang.
- n. Mendiskripsikan indeks kepuasan masyarakat tentang Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Pelayanan di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang.
- o. Mendiskripsikan indeks kepuasan masyarakat tentang Fasilitas Rumah Sakit di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang.

C. MANFAAT

Bagi RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang, sebagai bahan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan, sebagai masukan, acuan dan bahan pertimbangan manajemen untuk memformulasikan kebijakan dan sistem manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien yang merupakan komitmen dari Rumah Sakit dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien yang

berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi terbaru No.14 Tahun 2017.

BAB II

METODE PENGAMBILAN DATA

A. JENIS PENELITIAN

Survei ini merupakan penelitian mix methods yang mengkombinasikan antara dua metode penelitian sekaligus dengan pendekatan metode kuantitatif - kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert.

Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

B. POPULASI DAN SAMPEL

1. Populasi

Populasi dalam survei ini adalah semua masyarakat yang menjadi pasien di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang dalam bulan Mei tahun 2023.

2. Sampel

Sampel dalam survei ini sebesar 400 masyarakat, pembagian sampel berdasarkan 9 unit pelayanan

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus :

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,1

Tabel 2.1 Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Rata- rata kunjungan pasien di RSD K.R.M.T Wongsonegoro pada dua bulan sebelum pemngambilan data yaitu 47.444 Dengan jumlah populasi tersebut maka perhitungan sampel minimal menurut Morgan dan Krejcie yaitu 381. Jumlah sampel yang banyak pada suatu penelitian akan lebih

menggambarkan kondisi di lapangan, maka penentuan jumlah sampel lebih baik diatas jumlah sampel minimal, maka ditentukan jumlah sampel sebesar 400 sampel. Setelah itu untuk pemerataan jumlah sampel dari setiap unit, Jumlah sampel tersebut dibagi secara proporsional dengan rumus sebagai berikut:

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

Keterangan

n_i = Besar sampel setiap unit

N_i = Populasi total setiap poli di rawat jalan / ruangan di rawat inap per bulan

N = Populasi total kunjungan rawat jalan / ruangan di rawat inap per bulan

n = Besar sampel total survei di setiap unit

Adapun data besar sampel Survey Kepuasan Pelanggan Eksternal (Indeks Kepuasan Masyarakat) di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang tahun 2023. pada masing – masing unit dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2.2 Sampel Survey Kepuasan Pelanggan Eksternal (Indeks Kepuasan Masyarakat) di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang tahun 2023.

No	Unit	Proporsional sampel survei indeks kepuasan masyarakat
1	IGD	30
2	Radiology	30
3	Laboratorium	30
4	Farmasi	30
5	Rawat Jalan	110
6	Ranap Rawat Inap	100
7	ICU/PICU/NICU/HCU	10
8	Rehab Medik	30
9	Hemodialisa	30
	Total	400

Kriteria inklusi dari responden survei tingkat kepuasan pasien adalah :

- Pasien berusia 14 tahun dan dibawah 60 tahun
- Pasien dalam kondisi sadar dan mampu berkomunikasi dengan baik
- Pasien yang minimal sudah dirawat selama 2 hari.

Apabila kondisi pasien tidak memungkinkan, responden dapat digantikan oleh pendamping pasien (orang yang menjaga pasien sehari-hari). Adapun kriteria pendamping pasien adalah sebagai berikut :

- a. Mampu berkomunikasi dengan baik
- b. Sebagai pendamping tetap pasien.

C. VARIABEL PENELITIAN

Pada Survey Kepuasan Pelanggan Eksternal (Indeks Kepuasan Masyarakat) di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang tahun 2023 ini menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan kuesioner adopsi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. No.14 Tahun 2017. Adapun definisi operasional dan skala pengukuran dari variabel survey adalah:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Keramahan dan kesopanan petugas saat berinteraksi dengan pasien.

8. Pengananan pengaduan, saran dan masukan
Pengananan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
10. Kejelasan Petugas Pemberi Pelayanan
Kejelasan petugas pemberi pelayanan yang mudah dikenali dan kesesuaian jumlah petugas sebagai pemberi pelayanan.
11. Maklumat pelayanan
Maklumat pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
12. Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik
Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik adalah bukti komitmen penyedia pelayanan dalam melaksanakan pelayanan publik dengan baik dengan prinsip anti korupsi
13. Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan
Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan adalah Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.
14. Fasilitas Rumah Sakit
adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu pelayanan. Fasilitas dapat berupa media informasi di Rumah Sakit

D. SUMBER DATA SURVEY

Sumber data pada penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner.

2. Data sekunder

Data sekunder digunakan sebagai penunjang dan pelengkap dari data primer. Pengumpulan data sekunder diperoleh dengan cara mengumpulkan data-data yang berupa buku referensi, hasil penelitian sebelumnya, internet, jurnal, dan arsip Rumah Sakit.

E. INSTRUMEN SURVEI

Instrumen dalam survei ini adalah kuesioner terstruktur yang akan dijawab oleh responden yakni pasien dan keluarga pasien, dengan teknis pelaksanaan pengisian kuesioner yang didampingi oleh enumerator. Data yang akan dikumpulkan meliputi data primer dan sekunder. Data primer kuantitatif, yaitu data yang diperoleh langsung dari pelanggan sebagai responden survei. Pengumpulan data dilakukan di masing – masing lokasi unit pelayanan dan di lokasi penerima layanan (mendatangi lokasi responden berada). Setiap instrumen survei akan menelusuri semua variabel penelitian meskipun responden yang bersangkutan ditanya untuk kapasitasnya sebagai pasien suatu layanan, misal rawat jalan, rawat inap, laboratorium dan sebagainya. Dalam hal ini misalkan responden layanan laboratorium juga akan ditanya pelayanan administrasi, parkir, customer services, waktu tunggu pelayanan, prosedur pelayanan dan sebagainya.

Selain data hasil survei, data primer kualitatif juga didapatkan melalui hasil saran masukan pasien dalam wawancara. Data sekunder diperoleh melalui buku pedoman dan standar pelayanan Rumah Sakit.

F. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Hasil pengumpulan data dari tiap tahapan dirangkum dan dipadukan selanjutnya dianalisis secara deskriptif kuantitatif dan kualitatif.

Desain bentuk jawaban dalam pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- a. tidak setuju, diberi nilai persepsi 1;
- b. kurang setuju, diberi nilai persepsi 2;
- c. setuju, diberi nilai 3;
- d. sangat setuju, diberi nilai persepsi 4

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

1. Pengukuran Skala Likert

- a. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

X = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

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

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

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

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

Tabel 2.3 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

2. Pengolahan Data Kuantitatif

Data yang telah dikumpulkan selanjutnya diolah dengan menggunakan SPSS 20. Adapun tahap-tahap pengolahan data adalah sebagai berikut :

- a. Editing adalah langkah yang dilakukan untuk memeriksa kelengkapan konsistensi maupun kesalahan jawaban pada kuesioner.
- b. Koding dilakukan untuk memudahkan dalam proses pengolahan data.
- c. Tabulasi untuk mengelompokkan data ke dalam suatu data tertentu menurut sifat yang sesuai dengan tujuan penelitian.
- d. Penyajian data, dilakukan dengan menggunakan tabel dan narasi.

Data yang diperoleh kemudian dianalisa secara univariat dan disajikan dalam bentuk tabel

3. Pengolahan Data Kualitatif

Dilakukan dengan cara mengklasifikasikan atau mengkategorikan data berdasarkan beberapa tema sesuai fokus yang dibahas atau diteliti. Pengolahan data pada penelitian ini terdiri dari :

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan (Miles dan Huberman (1992:16).

b. Penyajian Data

Setelah data di reduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang

memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan (Miles dan Huberman, 1992 : 17). Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisaikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga makin mudah dipahami.

c. Menarik kesimpulan atau verifikasi

Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi.

4. Analisis Data

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara:

a. Analisa Univariat

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (Statistical Package for Social Sciences).

b. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Kemudian dimunculkan analisa kuantitatif (indeks atau angka SKM), dan juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

5. Penarikan Kesimpulan

Dari hasil penilaian kuantitatif, disesuaikan dengan penilaian kualitatif dari hasil saran masukan yang diberikan pasien, kemudian dilakukan FGD (*Focus Group*

Discussion) dengan Peserta Kepala Ruang dan Kepala Instalasi untuk melakukan crosscheck dan menggali permasalahan dan fenomena yang terjadi di lapangan, setelah itu baru dilakukan analisis dan dapat disimpulkan dan diberi saran yang sesuai dengan hasil survey.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Tabel 3.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik		Farmasi		Laboratorium		Radiologi		IGD		Rawat Inap		Dewi Kunti		Rawat Jalan		Rehab Medik		ICU		Hemodialisa		Keseluruhan	
		f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Jam Survei	08.00-12.00	27	90	14	46,7	23	76,7	16	53,3	66	71,7	4	50	82	74,5	27	90	7	70	16	53,3	282	67,62
	13.00-17.00	3	10	16	53,3	7	23,3	14	46,7	26	28,3	4	50	28	25,5	3	10	3	30	14	46,7	118	32,38
Jenis Kelamin	Laki-laki	9	30	12	40	13	43,3	9	30	17	18,5	0	0	34	30,9	10	33,3	5	50	8	26,7	117	30,27
	Perempuan	21	70	18	60	17	56,7	21	70	75	81,5	8	100	76	69,1	20	66,7	5	50	22	73,3	283	69,73
Sumber Pembiayaan	Umum	0	0	4	13,3	1	3,3	1	3,3	1	1,1	0	0	17	15,5	21	70	0	0	0	0	45	10,65
	BPJS Non PBI	29	96,7	17	56,7	21	70	26	86,7	58	63	7	87,5	72	66,5	7	23,3	8	80	26	86,7	271	71,71
	BPJS PBI	1	3,3	8	26,7	7	23,4	3	10	31	33,7	1	12,5	19	17,3	1	3,3	2	20	4	13,3	77	16,35
	Sumber lain (Asuransi lain)	0	0	1	3,3	1	3,3	0	0	2	2,2	0	0	2	1,8	1	3,3	0	0	0	0	7	1,39
Rujukan	Puskesmas	13	43,3	8	26,7	4	13,3	5	16,7	13	14,1	1	12,5	35	31,8	4	13,3	5	50	13	43,3	101	26,5
	Dokter/drg keluarga	4	13,3	4	13,3	2	6,7	1	3,3	10	10,9	1	12,5	19	17,3	4	13,3	0	0	5	16,7	50	10,73
	Klinik Pratama	6	20	0	0	0	0	0	0	5	5,4	0	0	15	13,6	1	3,3	0	0	6	20	33	6,23
	Rujukan RS lain	4	13,3	7	23,3	9	30	4	13,3	13	14,1	0	0	20	18,2	8	26,7	2	20	5	16,7	72	17,56
	Lainnya	3	10	11	36,7	15	50	20	66,7	51	56,5	6	75	21	19,1	13	43,3	3	30	1	3,3	144	39,06

Karakteristik		Farmasi		Laboratorium		Radiologi		IGD		Rawat Inap		Dewi Kunti		Rawat Jalan		Rehab Medik		ICU		Hemodialisa		Keseluruhan	
		f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Status Responden	Pasien baru	1	3,3	5	16,7	1	3,3	0	0	11	12	3	37,5	25	22,7	0	0	1	10	0	0	47	10,55
	Pasien lama	19	63,4	15	50	10	33,3	5	16,7	29	31,5	5	62,5	55	50	12	40	0	0	4	13,3	154	36,07
	Keluarga pasien	10	33,3	10	33,3	19	63,4	25	83,3	52	56,5	0	0	30	27,3	18	60	9	90	26	86,7	199	53,38
Daerah Tinggal	Semarang	28	93,3	26	86,7	28	93,3	28	93,3	85	92,4	7	87,5	98	89,1	28	93,3	9	90	26	86,7	363	90,99
	Luar Semarang	2	6,7	4	13,3	2	6,7	2	6,7	7	7,6	1	12,5	12	10,9	2	6,7	1	10	4	13,3	37	9,44
Pendidikan	SD kebawah	0	0	1	3,3	1	3,3	4	13,4	11	12	0	0	7	6,4	2	6,7	1	10	4	13,3	31	6,84
	SLTP	2	6,7	2	6,7	5	16,7	3	10	12	13	1	12,5	4	3,6	3	10	0	0	1	3,3	33	8,25
	SLTA	25	83,3	16	53,3	15	50	22	73,3	50	54,3	5	62,5	63	57,3	16	53,3	4	40	20	66,7	236	59,4
	D1-D3-D4	2	6,7	5	16,7	3	10	1	3,3	11	12	1	12,5	18	16,4	7	23,3	2	20	4	13,3	54	13,42
	S1	1	3,3	6	20	5	16,7	0	0	8	8,7	1	12,5	18	16,4	2	6,7	3	30	1	3,3	45	11,76
	S2	0	0	0	0	1	3,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5,4	0	0	1	0,9	1	3,3	0	0	1	3,3	8	1,3
	Swasta	9	30	18	60	14	46,7	6	20	24	26,1	5	62,5	46	41,8	15	50	6	60	11	36,7	154	43,4
	Wiraswasta	8	26,7	8	26,7	4	13,3	7	23,3	17	18,5	0	0	20	18,2	2	6,7	1	10	8	26,7	75	17,0
	Pljr/Mahasiswa	2	6,7	0	0	3	10	0	0	4	4,3	0	0	6	5,5	1	3,3	0	0	1	3,3	17	3,3
	Lainnya	11	33,6	4	13,3	9	30	17	56,7	42	45,7	3	37,5	37	33,6	11	33,3	3	30	9	30	146	35,0

Tabel 3.2 Distribusi Frekuensi Umur Responden

KATEGORI UNIT	RERATA (MEAN/thn)	SD	MINIMUM	MAKSIMUM
Farmasi	: 44,0	11,78	18	64
Laboratorium	: 42,4	11,22	20	64
Radiologi	: 42,3	13,17	19	70
IGD	: 43,4	12,85	20	70
Rawat Inap	: 42,1	14,13	8	74
Dewi Kunti	: 25,1	5,69	19	37
Rawat Jalan	: 44,5	14,65	17	71
Rehab Medik	: 42,5	12,64	21	67
Hemodialisa	: 40,5	10,62	17	63
ICU	: 43,8	12,73	26	68

Responden Survey Pelanggan Eksternal (Indeks Kepuasan Masyarakat) di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang tahun 2023 sebesar 30,27% berjenis kelamin laki- laki, 71,7% responden menggunakan sumber pembiayaan BPJS Non PBI, 39,1% responden berasal dari rujukan lainnya, yang termasuk rujukan lainnya yaitu pasien yang datang langsung ke RS dan tidak menggunakan rujukan, 53,4% responden merupakan keluarga pasien, 91% responden berasal dari kota Semarang, 59,4% responden memiliki pendidikan terakhir SLTA, 35% responden dengan status pekerjaan lainnya, yang masuk dalam kategori karakteristik pekerjaan lainnya yaitu ibu rumah tangga atau tidak bekerja.

B. Distribusi Frekuensi Jawaban Tiap Pertanyaan Per Unit

1. Farmasi

a. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan

Tabel 3.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)	N	F(%)
1	Petugas memberikan informasi persyaratan tentang pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan	0	0	0	0	8	26,7	22	73,3
2	Petugas memberikan kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan	0	0	0	0	8	26,7	22	73,3

b. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tabel 3.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi prosedur pelayanan jelas	0	0	0	0	7	23,3	23	76,7
2	Alur prosedur pelayanan mudah dilihat oleh pasien	0	0	0	0	7	23,3	23	76,7
3	Prosedur pelayanan sederhana (mudah dipahami)	0	0	0	0	6	20	24	80
4	Petugas memberikan pelayanan sudah sesuai prosedur	0	0	0	0	7	23,3	23	76,7

c. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Penyelesaian

Tabel 3.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Penyelesaian

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)						
1	Informasi waktu pelayanan farmasi jelas	0	0	0	0	11	36,7	19	63,3
2	Pelaksanaan pelayanan farmasi tepat waktu	0	0	0	0	13	43,3	17	56,7

d. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

Tabel 3.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi biaya pelayanan obat di farmasi jelas dan terbuka	0	0	0	0	0	0	30	100
2	Biaya yang dibayarkan sudah sesuai dengan yang ditetapkan	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

- e. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 3.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas farmasi memberikan informasi edukasi cara minum obat dengan jelas	0	0	0	0	8	26,7	22	73,3
2	Semua jenis obat yang diberikan petugas farmasi sudah sesuai dengan resep	0	0	0	0	8	26,7	22	73,3
3	Seluruh pelayanan yang ada sudah sesuai dengan yang ditetapkan	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3

- f. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Petugas

Tabel 3.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas farmasi melayani resep obat dengan sigap dan cekatan	0	0	1	3,3	2	6,7	27	90
2	Petugas farmasi memiliki ketrampilan dan keahlian dalam pelayanan	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

- g. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Non Pelayanan Medis Petugas Customer Service

Tabel 3.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Petugas Customer Service

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas CS cepat dan tanggap menerima keluhan pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Petugas CS menyediakan media informasi yang tepat dan jelas	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

- h. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Non Pelayanan Medis Petugas Satpam

Tabel 3.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Petugas Satpam

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas memberikan informasi yang tepat dan jelas adanya tempat pengaduan pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Petugas cepat tanggap memberikan bantuan kepada pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
3	Petugas cepat tanggap dan membantu mencari tempat parkir	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

i. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Petugas

Tabel 3.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas farmasi ramah dan sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Petugas farmasi disiplin dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
3	Petugas farmasi tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
4	Petugas farmasi bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

j. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku pada Non Pelayanan Medis Petugas Customer Service

Tabel 3.12 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Petugas Customer Service

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas CS bersikap ramah & komunikatif dalam melayani pasien	0	0	0	0	3	10	27	90

k. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku pada Non Pelayanan Medis Petugas Satpam

Tabel 3.13 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Satpam

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas bersikap ramah & sopan dalam melayani pasien	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3

- l. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku pada Non Pelayanan Medis Petugas Parkir

Tabel 3.14 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Parkir

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas bersikap ramah & sopan dalam melayani pasien	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3

- m. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tabel 3.15 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Terdapat tempat pelayanan informasi & pengaduan (kotak saran, email, SMS Center) yang mudah dilihat dan dikenali oleh pasien	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3
2	Terdapat informasi tentang prosedur pengaduan / keluhan pasien dengan jelas	0	0	0	0	4	13,3	26	86,7
3	Terdapat petugas yang bertanggungjawab dalam penanganan pengaduan / keluhan	0	0	0	0	4	13,3	26	86,7
4	Terdapat kejelasan tindak lanjut dari pengaduan / keluhan	0	0	0	0	4	13,3	26	86,7

- n. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Sarana dan Prasarana

Tabel 3.16 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Ruang Tunggu

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Ruang tunggu nyaman dan bersih	0	0	0	0	0	0	30	100
2	Penerangan di Ruang tunggu cukup terang	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

- o. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Sarana dan Prasarana Pada Toilet

Tabel 3.17 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Toilet

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)						
1	Kebersihan lantai toilet tidak berkerak, tidak licin dan tidak berbau	0	0	0	0	10	33,3	20	66,7
2	Toilet aman (terdapat pengaman atau pegangan tangan)	0	0	0	0	9	30	21	70

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)						
3	Peralatan (gayung dll) di toilet lengkap	0	0	0	0	11	36,7	19	63,3
4	Persediaan air di kamar mandi cukup	0	0	0	0	9	30	21	70

- p. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Sarana dan Prasarana pada Tempat Parkir

Tabel 3.18 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Tempat Parkir

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Kebersihan tempat parkir terjaga	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Keamanan parkir terjamin	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
3	Biaya Parkir sudah sesuai	0	0	0	0	0	0	30	100
4	Petunjuk / rambu - rambu parkir lengkap	0	0	0	0	0	0	30	100

- q. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas Pemberi Pelayanan

Tabel 3.19 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas Pemberi Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas farmasi mudah dikenali oleh pasien	0	0	0	0	7	23,3	23	76,7
2	Jumlah petugas farmasi cukup dengan jumlah pasien sehingga tidak menimbulkan antrian	0	0	0	0	6	20	24	80

- r. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

Tabel 3.20 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Terdapat maklumat / janji pelayanan jelas dan mudah dilihat pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Isi dari maklumat / janji pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

- s. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik

Tabel 3.21 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Rumah sakit ini merupakan layanan publik yang anti korup	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Pelayanan publik pada rumah sakit ini sudah berjalan dengan baik	0	0	0	0	0	0	30	100

- t. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Pelayanan

Tabel 3.22 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Lingkungan pelayanan di rumah sakit aman	0	0	0	0	3	10	27	90
2	Sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi dan nyaman	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3
3	Sarana dan prasarana pelayanan lengkap dan layak digunakan	0	0	0	0	3	10	27	90
4	Terdapat sarana yang mudah berkomunikasi dengan petugas melalui telepon/faximile/email	0	0	0	0	3	10	27	90

- u. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Fasilitas Rumah Sakit

Tabel 3.23 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Media Informasi

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Di rumah sakit tersedia media informasi berupa leaflet, poster, spanduk/MMT dan audio visual	0	0	0	0	0	0	30	100
2	Pasien dengan mudah mendapatkan informasi melalui media sosial : Facebook, Twitter, Instagram	0	0	0	0	0	0	30	100
3	Pendaftaran di rumah sakit dapat dilakukan melalui website dan aplikasi	0	0	0	0	0	0	30	100
4	Pasien dengan mudah mengakses informasi melalui website dan aplikasi	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3

2. IGD

a. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan

Tabel 3.24 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas pendaftaran memberikan informasi dengan jelas persyaratan tentang pelayanan	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3
2	Petugas memberikan kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan	0	0	0	0	4	13,3	26	86,7
3	Petugas (pendaftaran) cepat dan tanggap dalam mencari tempat ruang inap bagi pasien	0	0	0	0	3	10	27	90
4	Proses pendaftaran dan persyaratan pelayanan IGD tidak berbelit-belit	0	0	0	0	4	13,3	26	86,7

b. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tabel 3.25 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi prosedur pelayanan jelas	0	0	0	0	3	10	27	90
2	Alur prosedur pelayanan mudah dilihat oleh pasien	0	0	0	0	3	10	27	90
3	Prosedur pelayanan sederhana (mudah dipahami)	0	0	0	0	3	10	27	90
4	Petugas memberikan pelayanan sudah sesuai prosedur	0	0	0	0	3	10	27	90

c. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Penyelesaian

Tabel 3.26 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Penyelesaian

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi waktu pelayanan IGD jelas	0	0	0	0	4	13,3	26	86,7
2	Pelaksanaan pelayanan IGD tepat waktu	0	0	0	0	3	10	27	90

d. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

Tabel 3.27 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi biaya pelayanan obat di IGD jelas dan terbuka	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3
2	Biaya yang dibayarkan sudah sesuai dengan yang ditetapkan	0	0	0	0	6	20	24	80

- e. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 3.28 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi daftar produk/jasa pelayanan dengan jelas dan terbuka	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3
2	Semua jenis layanan yang diberikan petugas sudah sesuai standar	0	0	0	0	4	13,3	26	86,7
3	Seluruh pelayanan yang ada sudah sesuai dengan yang ditetapkan	0	0	0	0	4	13,3	26	86,7

- f. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Petugas Pelayanan Medis Perawat

Tabel 3.29 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis Perawat

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Perawat dalam melayani pasien emergency secara cepat sesuai kegawatdaruratan pasien	0	0	0	0	0	0	30	100
2	Perawat memiliki ketrampilan dan keahlian dalam pelayanan kegawatdaruratan	0	0	0	0	0	0	30	100

- g. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Petugas Pelayanan Medis Dokter

Tabel 3.30 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis Dokter

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Dokter memeriksa pasien dengan sigap cekatan	0	0	0	0	0	0	30	100
2	Dokter memberikan informasi tentang diagnosa penyakit secara jelas	0	0	0	0	0	0	30	100
3	Dokter memberikan informasi tindak lanjut /planning rencana pengobatan kepada pasien secara jelas	0	0	0	0	0	0	30	100

h. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Non Pelayanan Medis Petugas Customer Service

Tabel 3.31 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Petugas Customer Service

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas CS cepat dan tanggap menerima keluhan pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Petugas CS menyediakan media informasi yang tepat dan jelas	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

i. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Non Pelayanan Medis Petugas Satpam

Tabel 3.32 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Petugas Satpam

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas memberikan informasi yang tepat dan jelas adanya tempat pengaduan pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Petugas cepat tanggap memberikan bantuan kepada pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
3	Petugas cepat tanggap dan membantu mencari tempat parkir	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

j. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Petugas pada Pelayanan Medis Perawat

Tabel 3.33 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis Perawat

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Perawat di IGD ramah dan sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	0	0	30	100
2	Perawat di IGD disiplin dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3
3	Perawat di IGD tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	0	0	30	100
4	Perawat di IGD bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	0	0	30	100

k. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Petugas pada Pelayanan Medis Dokter

Tabel 3.34 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis Dokter

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Dokter di IGD ramah dan sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	0	0	30	100
2	Dokter di IGD disiplin dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	0	0	30	100
3	Dokter di IGD tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	0	0	30	100
4	Dokter di IGD bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	0	0	30	100

l. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Non Pelayanan Medis Petugas Customer Service

Tabel 3.35 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Petugas Customer Service

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas CS bersikap ramah & komunikatif dalam melayani pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

m. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Non Pelayanan Medis Petugas Satpam

Tabel 3.36 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Satpam

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas bersikap ramah & sopan dalam melayani pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

n. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Non Pelayanan Medis Petugas Parkir

Tabel 3.37 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Parkir

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas bersikap ramah & sopan dalam melayani pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

- o. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tabel 3.38 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Terdapat tempat pelayanan informasi & pengaduan (kotak saran, email, SMS Center) yang mudah dilihat dan dikenali oleh pasien	0	0	0	0	4	13,3	26	86,7
2	Terdapat informasi tentang prosedur pengaduan / keluhan pasien dengan jelas	0	0	0	0	4	13,3	26	86,7
3	Terdapat petugas yang bertanggungjawab dalam penanganan pengaduan / keluhan	0	0	0	0	4	13,3	26	86,7
4	Terdapat kejelasan tindak lanjut dari pengaduan / keluhan	0	0	0	0	4	13,3	26	86,7

- p. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Sarana dan Prasarana

Tabel 3.39 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Ruang Tunggu

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Ruang tunggu bersih dan nyaman	0	0	0	0	0	0	30	100
2	Penerangan di Ruang tunggu cukup terang	0	0	0	0	0	0	30	100
3	Ruang tunggu baik dan aman	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

- q. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Ruang Pemeriksaan

Tabel 3.40 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Ruang Pemeriksaan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Tempat pemeriksaan nyaman dan bersih	0	0	0	0	0	0	30	100
2	Tempat pemeriksaan terang	0	0	0	0	0	0	30	100
3	Privacy/ kerahasiaan dalam pemeriksaan	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3

- r. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Sarana dan Prasarana Toilet

Tabel 3.41 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Toilet

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Kebersihan lantai toilet tidak berkerak, tidak licin dan tidak berbau	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3
2	Toilet aman (terdapat pengaman atau pegangan tangan)	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
3	Peralatan (gayung dll) di toilet lengkap	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3
4	Persediaan air di kamar mandi cukup	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3

s. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Sarana dan Prasarana Toilet

Tabel 3.42 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Tempat Parkir

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Kebersihan tempat parkir terjaga	0	0	0	0	6	20	24	80
2	Keamanan parkir terjamin	0	0	0	0	7	23,3	23	76,7
3	Biaya Parkir sudah sesuai	0	0	0	0	6	20	24	80
4	Petunjuk / rambu - rambu parkir lengkap	0	0	0	0	7	23,3	23	76,7

t. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas Pemberi Pelayanan

Tabel 3.43 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas Pemberi Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas IGD mudah dikenali oleh pasien	0	0	0	0	3	10	27	90
2	Jumlah petugas IGD cukup dengan jumlah pasien sehingga tidak menimbulkan antrian	0	0	0	0	3	10	27	90

u. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

Tabel 3.44 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Terdapat maklumat / janji pelayanan jelas dan mudah dilihat pasien	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3
2	Isi dari maklumat / janji pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3

v. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik

Tabel 3.45 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Rumah sakit ini merupakan layanan publik yang anti korup	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3
2	Pelayanan publik pada rumah sakit ini sudah berjalan dengan baik	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3

w. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Pelayanan

Tabel 3.46 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Lingkungan pelayanan di rumah sakit aman	0	0	0	0	4	13,3	26	86,7
2	Sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi dan nyaman	0	0	0	0	4	13,3	26	86,7
3	Sarana dan prasarana pelayanan lengkap dan layak digunakan	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3
4	Terdapat sarana yang mudah berkomunikasi dengan petugas melalui telepon/faximile/email	0	0	0	0	3	10	27	90

x. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Fasilitas Rumah Sakit

Tabel 3.47 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Media Informasi

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Di rumah sakit tersedia media informasi berupa leaflet, poster, spanduk/MMT dan audio visual	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Pasien dengan mudah mendapatkan informasi melalui media sosial : Facebook, Twitter, Instagram	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
3	Pendaftaran di rumah sakit dapat dilakukan melalui website dan aplikasi	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
4	Pasien dengan mudah mengakses informasi melalui website dan aplikasi	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

y. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pembayaran/ Kasir Rawat Inap

Tabel 3.48 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pembayaran/ Kasir Rawat Inap

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas kasir ramah dan sopan	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Petugas kasir melayani pembayaran secara cepat	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
3	Petugas menjelaskan rincian biaya cukup jelas	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
4	Cara pembayaran mudah/tidak berbelit-belit	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

z. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Petugas Apotek Rawat Inap

Tabel 3.49 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Petugas Apotek Rawat Inap

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas ramah dan sopan	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Petugas tepat dalam memberikan obat kepada pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
3	Petugas memberikan informasi secara detail mengenai aturan minum obat	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

3. Laboratorium

a. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan

Tabel 3.50 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas memberikan informasi persyaratan tentang pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Petugas memberikan kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

b. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tabel 3.51 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi prosedur pelayanan jelas	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Alur prosedur pelayanan mudah dilihat oleh pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
3	Prosedur pelayanan sederhana (mudah dipahami)	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
4	Petugas memberikan pelayanan sudah sesuai prosedur	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

c. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Penyelesaian

Tabel 3.52 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Penyelesaian

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi waktu pelayanan Laboratorium jelas	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Pelaksanaan pelayanan Laboratorium tepat waktu	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

d. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

Tabel 3.53 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi biaya pelayanan obat di Laboratorium jelas dan terbuka	0	0	0	0	0	0	30	100
2	Biaya yang dibayarkan sudah sesuai dengan yang ditetapkan	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

- e. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 3.54 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi daftar produk/jasa pelayanan dengan jelas dan terbuka	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Semua jenis layanan yang diberikan petugas sudah sesuai standar	0	0	0	0	0	0	30	100
3	Seluruh pelayanan yang ada sudah sesuai dengan yang ditetapkan	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

- f. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Petugas

Tabel 3.55 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas Laboratorium melayani resep obat dengan sigap dan cekatan	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Petugas Laboratorium memiliki ketrampilan dan keahlian dalam pelayanan	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

- g. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Non Pelayanan Medis Petugas Customer Service

Tabel 3.56 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Petugas Customer Service

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas CS cepat dan tanggap menerima keluhan pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Petugas CS menyediakan media informasi yang tepat dan jelas	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

- h. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Non Pelayanan Medis Petugas Satpam

Tabel 3.57 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Petugas Satpam

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas memberikan informasi yang tepat dan jelas adanya tempat pengaduan pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
2	Petugas cepat tanggap memberikan bantuan kepada pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
3	Petugas cepat tanggap dan membantu mencari tempat parkir	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

i. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Petugas

Tabel 3.58 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas Laboratorium ramah dan sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	0	0	30	100
2	Petugas Laboratorium disiplin dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	0	0	30	100
3	Petugas Laboratorium tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	0	0	30	100
4	Petugas Laboratorium bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	0	0	30	100

j. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Non Pelayanan Medis Petugas Customer Service

Tabel 3.59 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Petugas Customer Service

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas CS bersikap ramah & komunikatif dalam melayani pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

k. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Non Pelayanan Medis Petugas Satpam

Tabel 3.60 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Satpam

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas bersikap ramah & sopan dalam melayani pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

l. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Non Pelayanan Medis Petugas Satpam

Tabel 3.61 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Parkir

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas bersikap ramah & sopan dalam melayani pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

m. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tabel 3.62 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Terdapat tempat pelayanan informasi & pengaduan (kotak saran, email, SMS Center) yang mudah dilihat dan dikenali oleh pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Terdapat informasi tentang prosedur pengaduan / keluhan pasien dengan jelas	0	0	0	0	0	0	30	100
3	Terdapat petugas yang bertanggungjawab dalam penanganan pengaduan / keluhan	0	0	0	0	0	0	30	100
4	Terdapat kejelasan tindak lanjut dari pengaduan / keluhan	0	0	0	0	0	0	30	100

n. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Sarana dan Prasarana

Tabel 3.63 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Ruang Tunggu

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Ruang tunggu nyaman dan bersih	0	0	0	0	0	0	30	100
2	Penerangan di Ruang tunggu cukup terang	0	0	0	0	0	0	30	100

o. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Tempat Pemeriksaan

Tabel 3.64 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Tempat Pemeriksaan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Tempat pemeriksaan nyaman dan bersih	0	0	0	0	0	0	30	100
2	Tempat pemeriksaan terang	0	0	0	0	0	0	30	100
3	Privacy/ kerahasiaan dalam pemeriksaan	0	0	0	0	0	0	30	100

p. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Toilet

Tabel 3.65 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Toilet

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Kebersihan lantai toilet tidak berkerak, tidak licin dan tidak berbau	0	0	0	0	8	26,7	22	73,3
2	Toilet aman (terdapat pengaman atau pegangan tangan)	0	0	0	0	6	20	24	80
3	Peralatan (gayung dll) di toilet lengkap	0	0	0	0	7	23,3	23	76,7
4	Persediaan air di kamar mandi cukup	0	0	0	0	7	23,3	23	76,7

q. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Tempat Parkir

Tabel 3.66 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Tempat Parkir

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Kebersihan tempat parkir terjaga	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3
2	Keamanan parkir terjamin	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3
3	Biaya Parkir sudah sesuai	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3
4	Petunjuk / rambu - rambu parkir lengkap	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3

r. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas Pemberi Pelayanan

Tabel 3.67 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas Pemberi Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas pelayanan Laboratorium mudah dikenali (ID card dan seragam) oleh pasien	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3
2	Jumlah petugas seimbang dengan jumlah pasien sehingga tidak menimbulkan antrian	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3

s. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

Tabel 3.68 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Terdapat maklumat / janji pelayanan jelas dan mudah dilihat pasien	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3
2	Isi dari maklumat / janji pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3

- t. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik

Tabel 3.69 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Rumah sakit ini merupakan layanan publik yang anti korup	0	0	0	0	3	10	27	90
2	Pelayanan publik pada rumah sakit ini sudah berjalan dengan baik	0	0	0	0	3	10	27	90

- u. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Pelayanan

Tabel 3.70 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Lingkungan pelayanan di rumah sakit aman	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3
2	Sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi dan nyaman	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3
3	Sarana dan prasarana pelayanan lengkap dan layak digunakan	0	0	0	0	3	10	27	90
4	Terdapat sarana yang mudah berkomunikasi dengan petugas melalui telepon/faximile/email	0	0	0	0	0	0	30	100

- v. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Fasilitas Rumah Sakit

Tabel 3.71 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Media Informasi

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Di rumah sakit tersedia media informasi berupa leaflet, poster, spanduk/MMT dan audio visual	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Pasien dengan mudah mendapatkan informasi melalui media sosial : Facebook, Twitter, Instagram	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
3	Pendaftaran di rumah sakit dapat dilakukan melalui website dan aplikasi	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
4	Pasien dengan mudah mengakses informasi melalui website dan aplikasi	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

4. Radiologi

a. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan

Tabel 3.72 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas memberikan informasi persyaratan tentang pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3
2	Petugas memberikan kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan	0	0	0	0	6	20	24	80

b. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tabel 3.73 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi prosedur pelayanan jelas	0	0	0	0	4	13,3	26	86,7
2	Alur prosedur pelayanan mudah dilihat oleh pasien	0	0	0	0	4	13,3	26	86,7
3	Prosedur pelayanan sederhana (mudah dipahami)	0	0	0	0	4	13,3	26	86,7
4	Petugas memberikan pelayanan sudah sesuai prosedur	0	0	0	0	4	13,3	26	86,7

c. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Penyelesaian

Tabel 3.74 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Penyelesaian

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi waktu pelayanan Radiologi jelas	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3
2	Pelaksanaan pelayanan Radiologi tepat waktu	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3

d. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

Tabel 3.75 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi biaya pelayanan obat di Radiologi jelas dan terbuka	0	0	0	0	4	13,3	26	86,7
2	Biaya yang dibayarkan sudah sesuai dengan yang ditetapkan	0	0	0	0	4	13,3	26	86,7

e. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Pelayanan Spesifikasi

Jenis Pelayanan

Tabel 3.76 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi daftar produk/jasa pelayanan dengan jelas dan terbuka	0	0	0	0	3	10	27	90
2	Semua jenis layanan yang diberikan petugas sudah sesuai standar	0	0	0	0	3	10	27	90
3	Seluruh pelayanan yang ada sudah sesuai dengan yang ditetapkan	0	0	0	0	3	10	27	90

f. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Petugas

Tabel 3.77 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas Radiologi melayani resep obat dengan sigap dan cekatan	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Petugas Radiologi memiliki ketrampilan dan keahlian dalam pelayanan	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

g. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Non Pelayanan Medis Petugas Customer Service

Tabel 3.78 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Petugas Customer Service

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas CS cepat dan tanggap menerima keluhan pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Petugas CS menyediakan media informasi yang tepat dan jelas	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

h. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Non Pelayanan Medis Petugas Satpam

Tabel 3.79 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Petugas Satpam

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas memberikan informasi yang tepat dan jelas adanya tempat pengaduan pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
2	Petugas cepat tanggap memberikan bantuan kepada pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
3	Petugas cepat tanggap dan membantu mencari tempat parkir	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

i. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Petugas

Tabel 3.80 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas Radiologi ramah dan sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Petugas Radiologi disiplin dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
3	Petugas Radiologi tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
4	Petugas Radiologi bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

j. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Non Pelayanan Medis Petugas Customer Service

Tabel 3.81 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Petugas Customer Service

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas CS bersikap ramah & komunikatif dalam melayani pasien	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3

k. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Non Pelayanan Medis Satpam

Tabel 3.82 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Satpam

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas bersikap ramah & sopan dalam melayani pasien	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3

- l. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Non Pelayanan Medis Parkir

Tabel 3.83 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Parkir

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas bersikap ramah & sopan dalam melayani pasien	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3

- m. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tabel 3.84 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Terdapat tempat pelayanan informasi & pengaduan (kotak saran, email, SMS Center) yang mudah dilihat dan dikenali oleh pasien	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3
2	Terdapat informasi tentang prosedur pengaduan / keluhan pasien dengan jelas	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3
3	Terdapat petugas yang bertanggungjawab dalam penanganan pengaduan / keluhan	0	0	0	0	3	10	27	90
4	Terdapat kejelasan tindak lanjut dari pengaduan / keluhan	0	0	0	0	3	10	27	90

- n. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Sarana dan Prasarana

Tabel 3.85 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Ruang Tunggu

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Ruang tunggu nyaman dan bersih	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Penerangan di Ruang tunggu cukup terang	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

- o. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Tempat Pemeriksaan

Tabel 3.86 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Tempat Pemeriksaan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Tempat pemeriksaan nyaman dan bersih	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Tempat pemeriksaan terang	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
3	Privacy/ kerahasiaan dalam pemeriksaan	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

p. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Toilet

Tabel 3.87 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Toilet

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Kebersihan lantai toilet tidak berkerak, tidak licin dan tidak berbau	0	0	0	0	0	0	30	100
2	Toilet aman (terdapat pengaman atau pegangan tangan)	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
3	Peralatan (gayung dll) di toilet lengkap	0	0	0	0	0	0	30	100
4	Persediaan air di kamar mandi cukup	0	0	0	0	0	0	30	100

q. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Tempat Parkir

Tabel 3.88 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Tempat Parkir

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Kebersihan tempat parkir terjaga	0	0	0	0	8	26,7	22	73,3
2	Keamanan parkir terjamin	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3
3	Biaya Parkir sudah sesuai	0	0	0	0	8	26,7	22	73,3
4	Petunjuk / rambu - rambu parkir lengkap	0	0	0	0	7	23,3	23	76,7

r. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas Pemberi Pelayanan

Tabel 3.89 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas Pemberi Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas pelayanan Radiologi mudah dikenali (ID card dan seragam) oleh pasien	0	0	0	0	3	10	27	90
2	Jumlah petugas seimbang dengan jumlah pasien sehingga tidak menimbulkan antrian	0	0	0	0	3	10	27	90

s. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

Tabel 3.90 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Terdapat maklumat / janji pelayanan jelas dan mudah dilihat pasien	0	0	0	0	3	10	27	90
2	Isi dari maklumat / janji pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan	0	0	0	0	3	10	27	90

- t. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik

Tabel 3.91 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Rumah sakit ini merupakan layanan publik yang anti korup	0	0	0	0	3	10	27	90
2	Pelayanan publik pada rumah sakit ini sudah berjalan dengan baik	0	0	0	0	3	10	27	90

- u. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Pelayanan

Tabel 3.92 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Lingkungan pelayanan di rumah sakit aman	0	0	0	0	4	13,3	26	86,7
2	Sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi dan nyaman	0	0	0	0	3	10	27	90
3	Sarana dan prasarana pelayanan lengkap dan layak digunakan	0	0	0	0	3	10	27	90
4	Terdapat sarana yang mudah berkomunikasi dengan petugas melalui telepon/faximile/email	0	0	0	0	3	10	27	90

- v. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Fasilitas Rumah Sakit

Tabel 3.93 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Media Informasi

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Di rumah sakit tersedia media informasi berupa leaflet, poster, spanduk/MMT dan audio visual	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3
2	Pasien dengan mudah mendapatkan informasi melalui media sosial : Facebook, Twitter, Instagram	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3
3	Pendaftaran di rumah sakit dapat dilakukan melalui website dan aplikasi	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3
4	Pasien dengan mudah mengakses informasi melalui website dan aplikasi	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3

5. Rawat Inap

a. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan

Tabel 3.94 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas pendaftaran memberikan informasi dengan jelas persyaratan tentang pelayanan	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9
2	Petugas memberikan kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9
3	Petugas (pendaftaran) cepat dan tanggap dalam mencari tempat ruang inap bagi pasien	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9
4	Proses pendaftaran dan persyaratan pelayanan Rawat Inap tidak berbelit-belit	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9

b. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tabel 3.95 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi prosedur pelayanan jelas	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9
2	Alur prosedur pelayanan mudah dilihat oleh pasien	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9
3	Prosedur pelayanan sederhana (mudah dipahami)	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9
4	Petugas memberikan pelayanan sudah sesuai prosedur	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9

c. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Penyelesaian

Tabel 3.96 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Penyelesaian

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi waktu pelayanan jelas	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9
2	Pelaksanaan pelayanan tepat waktu	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9

d. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

Tabel 3.97 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi biaya pelayanan jelas dan terbuka	0	0	0	0	2	2,2	90	97,8
2	Biaya yang dibayarkan sudah sesuai dengan yang ditetapkan	0	0	0	0	2	2,2	90	97,8

e. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 3.98 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi daftar produk/jasa pelayanan dengan jelas dan terbuka	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9
2	Semua jenis layanan yang diberikan petugas sudah sesuai standar	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9
3	Seluruh pelayanan yang ada sudah sesuai dengan yang ditetapkan	0	0	0	0	0	0	92	100

f. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Pelayanan Medis Perawat

Tabel 3.99 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis Perawat

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Perawat dalam melayani pasien emergency secara cepat sesuai kegawatdaruratan pasien	0	0	0	0	8	8,7	84	91,3
2	Perawat memiliki ketrampilan dan keahlian dalam pelayanan kegawatdaruratan	0	0	0	0	7	7,6	85	92,4

g. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Pelayanan Medis Dokter

Tabel 3.100 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis Dokter

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Dokter memeriksa pasien dengan sigap cekatan	0	0	0	0	7	7,6	85	92,4
2	Dokter memberikan informasi tentang diagnosa penyakit secara jelas	0	0	0	0	8	8,7	84	91,3
3	Dokter memberikan informasi tindak lanjut /planning rencana pengobatan kepada pasien secara jelas	0	0	0	0	7	7,6	85	92,4

h. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Non Pelayanan Medis Petugas Customer Service

Tabel 3.101 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Petugas Customer Service

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas CS cepat dan tanggap menerima keluhan pasien	0	0	0	0	8	8,7	84	91,3
2	Petugas CS menyediakan media informasi yang tepat dan jelas	0	0	0	0	8	8,7	84	91,3

i. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Non Pelayanan Medis Petugas Satpam

Tabel 3.102 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Petugas Satpam

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)						
1	Petugas memberikan informasi yang tepat dan jelas adanya tempat pengaduan pasien	0	0	0	0	8	8,7	84	91,3
2	Petugas cepat tanggap memberikan bantuan kepada pasien	0	0	0	0	10	10,9	82	89,1
3	Petugas cepat tanggap dan membantu mencari tempat parkir	0	0	0	0	9	9,8	83	90,2

j. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku

Tabel 3.103 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis Perawat

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Perawat ramah dan sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9
2	Perawat disiplin dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9
3	Perawat tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	2	2,2	90	97,8
4	Perawat bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	2	2,2	90	97,8

k. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku

Tabel 3.104 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis Dokter

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Dokter ramah dan sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9
2	Dokter disiplin dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9
3	Dokter tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9
4	Dokter bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	2	2,2	90	97,8

l. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Non Pelayanan Medis

Tabel 3.105 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Petugas Customer Service

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas CS bersikap ramah & komunikatif dalam melayani pasien	0	0	0	0	0	0	92	100

m. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Non Pelayanan Medis

Tabel 3.106 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Satpam

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas bersikap ramah & sopan dalam melayani pasien	0	0	0	0	0	0	92	100

n. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Non Pelayanan Medis

Tabel 3.107 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Parkir

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas bersikap ramah & sopan dalam melayani pasien	0	0	0	0	0	0	92	100

- o. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tabel 3.108 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Terdapat tempat pelayanan informasi & pengaduan (kotak saran, email, SMS Center) yang mudah dilihat dan dikenali oleh pasien	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9
2	Terdapat informasi tentang prosedur pengaduan / keluhan pasien dengan jelas	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9
3	Terdapat petugas yang bertanggungjawab dalam penanganan pengaduan / keluhan	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9
4	Terdapat kejelasan tindak lanjut dari pengaduan / keluhan	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9

- p. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Sarana dan Prasarana

Tabel 3.109 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Ruang Tunggu

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Ruang tunggu bersih dan nyaman	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9
2	Penerangan di Ruang tunggu cukup terang	0	0	0	0	0	0	92	100
3	Ruang tunggu baik dan aman	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9

- q. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Toilet

Tabel 3.110 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Toilet

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)						
1	Kebersihan lantai toilet tidak berkerak, tidak licin dan tidak berbau	0	0	0	0	19	20,7	73	79,3
2	Toilet aman (terdapat pengaman atau pegangan tangan)	0	0	0	0	17	18,5	75	81,5
3	Peralatan (gayung dll) di toilet lengkap	0	0	0	0	17	18,5	75	81,5
4	Persediaan air di kamar mandi cukup	0	0	0	0	17	18,5	75	81,5

r. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Tempat Parkir

Tabel 3.111 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Tempat Parkir

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Kebersihan tempat parkir terjaga	0	0	0	0	3	3,3	89	96,7
2	Keamanan parkir terjamin	0	0	0	0	3	3,3	89	96,7
3	Biaya Parkir sudah sesuai	0	0	0	0	3	3,3	89	96,7
4	Petunjuk / rambu - rambu parkir lengkap	0	0	0	0	3	3,3	89	96,7

s. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas Pemberi Pelayanan

Tabel 3.112 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas Pemberi Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas pelayanan rawat inap mudah dikenali (ID card dan seragam) oleh pasien	0	0	0	0	5	4,3	88	95,7
2	Jumlah petugas seimbang dengan jumlah pasien sehingga tidak menimbulkan antrian	0	0	0	0	5	5,4	87	94,6

t. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

Tabel 3.113 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Terdapat maklumat / janji pelayanan jelas dan mudah dilihat pasien	0	0	0	0	5	5,4	87	94,6
2	Isi dari maklumat / janji pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan	0	0	0	0	3	3,3	89	96,7

u. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik

Tabel 3.114 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Rumah sakit ini merupakan layanan publik yang anti korup	0	0	0	0	3	3,3	89	96,7
2	Pelayanan publik pada rumah sakit ini sudah berjalan dengan baik	0	0	0	0	3	3,3	89	96,7

v. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Pelayanan

Tabel 3.115 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Lingkungan pelayanan di rumah sakit aman	0	0	0	0	8	8,7	84	91,3
2	Sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi dan nyaman	0	0	0	0	8	8,7	84	91,3
3	Sarana dan prasarana pelayanan lengkap dan layak digunakan	0	0	0	0	6	6,5	86	93,5
4	Terdapat sarana yang mudah berkomunikasi dengan petugas melalui telepon/faximile/email	0	0	0	0	7	7,6	85	92,4

w. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Fasilitas Rumah Sakit

Tabel 3.116 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Media Informasi

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Di rumah sakit tersedia media informasi berupa leaflet, poster, spanduk/MMT dan audio visual	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9
2	Pasien dengan mudah mendapatkan informasi melalui media sosial : Facebook, Twitter, Instagram	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9
3	Pendaftaran di rumah sakit dapat dilakukan melalui website dan aplikasi	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9
4	Pasien dengan mudah mengakses informasi melalui website dan aplikasi	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9

x. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Ruang Inap

Tabel 3.117 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Ruang Inap

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Ruangan bersih dan nyaman	0	0	0	0	0	0	92	100
2	Ruangan tenang atau tidak bising	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9
3	Ruangan terang	0	0	0	0	0	0	92	100
4	Ruangan cukup ventilasi	0	0	0	0	0	0	92	100
5	Pembuangan sampah dari keranjang sampah teratur dan tertib **	0	0	0	0	0	0	92	100
6	Petugas membersihkan ruangan secara teratur **	0	0	0	0	0	0	92	100
7	Keamanan Ruang inap terjamin	0	0	0	0	0	0	92	100
8	Petugas mengganti seprei dan tutup bantal secara teratur	0	0	0	0	0	0	92	100
9	Petugas cleaning service membersihkan kamar mandi pagi dan siang secara rutin	0	0	0	0	0	0	92	100

y. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Ruang Inap

Tabel 3.118 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada pelayanan gizi

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Adanya informasi diet makanan dari petugas gizi	0	0	0	0	3	3,3	89	96,7
2	Menu yang dihidangkan sesuai dengan diet yang di tetapkan	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9
3	Penataan atau penampilan makanan baik	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9
4	Waktu penyajian makanan tepat waktu	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9
5	Tempat dan alat makan bersih	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9
6	Citarasa makanan dapat diterima pasien	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9

z. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pembayaran/ Kasir Rawat Inap

Tabel 3.119 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pembayaran/ Kasir Rawat Inap

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas kasir ramah dan sopan	0	0	0	0	0	0	92	100
2	Petugas kasir melayani pembayaran secara cepat	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9
3	Petugas menjelaskan rincian biaya cukup jelas	0	0	0	0	0	0	92	100
4	Cara pembayaran mudah/tidak berbelit-belit	0	0	0	0	1	1,1	91	98,9

aa. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Petugas Apotek Rawat Inap

Tabel 3.120 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Petugas Apotek Rawat Inap

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas ramah dan sopan	0	0	0	0	0	0	92	100
2	Petugas tepat dalam memberikan obat kepada pasien	0	0	0	0	0	0	92	100
3	Petugas memberikan informasi secara detail mengenai aturan minum obat	0	0	0	0	0	0	92	100

6. Rawat Jalan

a. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan

Tabel 3.121 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas memberikan informasi persyaratan tentang pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan	0	0	0	0	6	5,5	104	94,5
2	Petugas memberikan kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan	0	0	0	0	15	13,6	95	86,4

b. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tabel 3.122 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi prosedur pelayanan jelas	0	0	0	0	11	10	99	90
2	Alur prosedur pelayanan mudah dilihat oleh pasien	0	0	0	0	11	10	99	90
3	Prosedur pelayanan sederhana (mudah dipahami)	0	0	0	0	11	10	99	90
4	Petugas memberikan pelayanan sudah sesuai prosedur	0	0	0	0	8	7,3	102	92,7

c. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Penyelesaian

Tabel 3.123 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Penyelesaian

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi waktu pelayanan jelas	0	0	0	0	9	8,2	101	91,8
2	Pelaksanaan pelayanan tepat waktu	0	0	0	0	21	19,1	89	80,9

d. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

Tabel 3.124 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi biaya pelayanan jelas dan terbuka	0	0	0	0	10	9,1	100	90,9
2	Biaya pelayanan yang dibayarkan sudah sesuai dengan yang ditetapkan	0	0	0	0	12	10,9	98	89,1

e. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 3.125 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi daftar produk/jasa pelayanan dengan jelas dan terbuka	0	0	0	0	5	4,5	105	95,5
2	Semua jenis layanan yang diberikan petugas sudah sesuai standar	0	0	0	0	13	11,8	97	88,2
3	Seluruh pelayanan yang ada sudah sesuai dengan yang ditetapkan	0	0	0	0	5	4,5	105	95,5

f. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Petugas Medis

Tabel 3.126 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis Perawat

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Perawat melakukan pelayanan keperawatan dengan lancar sigap dan cekatan (kompeten)	0	0	0	0	2	1,8	108	98,2
2	Perawat memiliki ketrampilan dan keahlian dalam pelayanan keperawatan	0	0	0	0	10	9,1	100	90,9

g. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Petugas Medis

Tabel 3.127 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis Dokter

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Dokter memeriksa pasien dengan cekatan	0	0	0	0	4	3,6	106	96,4
2	Dokter memberikan informasi tentang penyakit pasien dengan jelas	0	0	0	0	5	4,5	105	95,5
3	Dokter memberikan informasi tindak lanjut / planing pengobatan kepada pasien	0	0	0	0	5	4,5	105	95,5

h. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Petugas Non Medis

Tabel 3.128 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Petugas Customer Service

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas CS cepat dan tanggap menerima keluhan pasien	0	0	0	0	5	4,5	105	95,5

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)						
2	Petugas CS menyediakan media informasi yang tepat dan jelas	0	0	0	0	16	14,5	94	85,5

- i. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Petugas Non Pelayanan Medis

Tabel 3.129 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Petugas Satpam

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas memberikan informasi yang tepat dan jelas adanya tempat pengaduan pasien	0	0	0	0	2	1,8	108	98,2
2	Petugas cepat tanggap memberikan bantuan kepada pasien	0	0	0	0	9	8,2	101	91,8
3	Petugas cepat tanggap dan membantu mencari tempat parkir	0	0	0	0	14	12,7	96	87,3

- j. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Petugas Medis

Tabel 3.130 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis Perawat

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Perawat ramah dan sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	4	3,6	106	96,4
2	Perawat disiplin dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	8	7,3	102	92,7
3	Perawat tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	3	2,7	107	97,3
4	Perawat bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	5	4,5	105	95,5

- k. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Petugas Medis

Tabel 3.131 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis Dokter

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Dokter ramah dan sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	5	4,5	105	95,5
2	Dokter disiplin dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	7	6,4	103	93,6
3	Dokter tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	3	2,7	107	97,3

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
4	Dokter bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	3	2,7	107	97,3

l. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Petugas Non Medis

Tabel 3.132 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Petugas Customer Service

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas CS bersikap ramah & komunikatif dalam melayani pasien	0	0	0	0	5	4,5	105	95,5

m. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Petugas Non Medis

Tabel 3.133 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Satpam

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas bersikap ramah & sopan dalam melayani pasien	0	0	0	0	5	4,5	105	95,5

n. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Petugas Non Medis

Tabel 3.134 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Parkir

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas bersikap ramah & sopan dalam melayani pasien	0	0	0	0	9	8,2	101	91,8

o. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tabel 3.135 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)						
1	Terdapat tempat pelayanan informasi & pengaduan (kotak saran, email, SMS Center) yang mudah dilihat dan dikenali oleh pasien	0	0	0	0	12	10,9	98	89,1
2	Terdapat informasi tentang prosedur pengaduan / keluhan pasien dengan jelas	0	0	0	0	19	17,3	91	82,7
3	Terdapat petugas yang bertanggungjawab dalam penanganan pengaduan / keluhan	0	0	0	0	12	10,9	98	89,1

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)						
4	Terdapat kejelasan tindak lanjut dari pengaduan / keluhan	0	0	0	0	15	13,6	95	86,4

p. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Sarana dan Prasarana

Tabel 3.136 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Ruang Tunggu

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)						
1	Ruang tunggu bersih dan nyaman	0	0	0	0	14	12,7	96	87,3
2	Penerangan di Ruang tunggu cukup terang	0	0	1	0,9	20	18,2	29	80,9

q. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Tempat Pemeriksaan

Tabel 3.137 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Tempat Pemeriksaan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Tempat pemeriksaan nyaman dan bersih	0	0	0	0	7	6,4	103	93,6
2	Tempat pemeriksaan terang	0	0	0	0	11	10	99	90
3	Privacy/ kerahasiaan dalam pemeriksaan	0	0	0	0	6	5,5	104	94,5

r. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Toilet

Tabel 3.138 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Toilet

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Kebersihan lantai toilet tidak berkerak, tidak licin dan tidak berbau	0	0	0	0	10	9,1	100	90,9
2	Toilet aman (terdapat pengaman atau pegangan tangan)	0	0	0	0	11	10	99	90
3	Peralatan (gayung dll) di toilet lengkap	0	0	0	0	6	5,5	104	94,5
4	Persediaan air di kamar mandi cukup	0	0	0	0	7	6,4	103	93,6

s. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Tempat Parkir

Tabel 3.139 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Tempat Parkir

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Kebersihan tempat parkir terjaga	0	0	0	0	5	4,5	105	95,5
2	Keamanan parkir terjamin	0	0	0	0	6	5,5	104	94,5
3	Biaya Parkir sudah sesuai	0	0	0	0	7	6,4	103	93,6

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)						
4	Petunjuk / rambu - rambu parkir lengkap	0	0	1	0,9	10	9,1	99	90

- t. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas Pemberi Pelayanan

Tabel 3.140 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas Pemberi Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas pelayanan poli rawat jalan mudah dikenali (ID card dan seragam) oleh pasien	0	0	0	0	4	3,6	106	96,4
2	Jumlah petugas seimbang dengan jumlah pasien sehingga tidak menimbulkan antrian	0	0	0	0	17	15,5	93	84,5

- u. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

Tabel 3.141 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Terdapat maklumat / janji pelayanan jelas dan mudah dilihat pasien	0	0	0	0	9	8,2	101	91,8
2	Isi dari maklumat / janji pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan	0	0	0	0	28	25,5	82	74,5

- v. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik

Tabel 3.142 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Rumah sakit ini merupakan layanan publik yang anti korup	0	0	0	0	4	3,6	106	96,4
2	Pelayanan publik pada rumah sakit ini sudah berjalan dengan baik	0	0	0	0	6	5,5	104	94,5

w. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Pelayanan

Tabel 3.143 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Lingkungan pelayanan di rumah sakit aman	0	0	0	0	1	0,9	109	99,1
2	Sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi dan nyaman	0	0	0	0	6	5,5	104	94,5
3	Sarana dan prasarana pelayanan lengkap dan layak digunakan	0	0	0	0	0	0	110	100
4	Terdapat sarana yang mudah berkomunikasi dengan petugas melalui telepon/faximile/email	0	0	0	0	7	6,4	103	93,6

x. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Fasilitas Rumah Sakit

Tabel 3.144 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Media Informasi

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Di rumah sakit tersedia media informasi berupa leaflet, poster, spanduk/MMT dan audio visual	0	0	0	0	6	5,5	104	94,5
2	Pasien dengan mudah mendapatkan informasi melalui media sosial : Facebook, Twitter, Instagram	0	0	2	1,8	18	16,4	90	81,8
3	Pendaftaran di rumah sakit dapat dilakukan melalui website dan aplikasi	1	0,9	2	1,8	7	6,4	100	90,9
4	Pasien dengan mudah mengakses informasi melalui website dan aplikasi	0	0	2	1,8	11	10	97	88,2

7. Rehab Medik

- a. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan Teknis dan Administratif

Tabel 3.145 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan Teknis dan Administratif

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas memberikan informasi persyaratan tentang pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan	0	0	0	0	4	13,3	26	86,7
2	Petugas memberikan kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3

- b. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Prosedur Pelayanan

Tabel 3.146 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Prosedur Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi prosedur pelayanan jelas	0	0	0	0	3	10	27	90
2	Alur prosedur pelayanan mudah dilihat oleh pasien	0	0	0	0	3	10	27	90
3	Prosedur pelayanan sederhana (mudah dipahami)	0	0	0	0	3	10	27	90
4	Petugas memberikan pelayanan sudah sesuai prosedur	0	0	0	0	3	10	27	90

- c. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Pelayanan

Tabel 3.147 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi waktu tunggu pelayanan rehab medik jelas	0	0	0	0	3	10	27	90
2	Pelaksanaan pelayanan rehab medik tepat waktu	0	0	0	0	3	10	27	90

- d. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

Tabel 3.148 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi biaya pelayanan jelas dan terbuka	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3
2	Biaya yang dibayarkan sudah sesuai dengan yang ditetapkan	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3

e. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Pelayanan

Tabel 3.149 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi daftar produk/jasa pelayanan jelas dan terbuka	0	0	0	0	5	16,7	25	90
2	Semua jenis layanan yang diberikan petugas sudah sesuai	0	0	0	0	5	16,7	25	90
3	Seluruh pelayanan yang ada sudah sesuai dengan yang ditetapkan	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3

f. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Petugas Medis

Tabel 3.150 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis Petugas Rehab Medik

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas Rehab Medik memberikan pelayanan dengan lancar sigap dan cekatan	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Petugas Rehab Medik memiliki ketrampilan dan keahlian dalam pelayanan	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

g. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Petugas Medis

Tabel 3.151 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis Dokter

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Dokter memeriksa pasien dengan cekatan	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Dokter memberikan informasi tentang penyakit pasien dengan jelas	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
3	Dokter memberikan informasi tindak lanjut / planing pengobatan kepada pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

h. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Petugas Non Medis

Tabel 3.152 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Petugas Customer Service

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas CS cepat dan tanggap menerima keluhan pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Petugas CS menyediakan media informasi yang tepat dan jelas	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

i. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Petugas Non Medis

Tabel 3.153 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Petugas Satpam

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas memberikan informasi yang tepat dan jelas adanya tempat pengaduan pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Petugas cepat tanggap memberikan bantuan kepada pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
3	Petugas cepat tanggap dan membantu mencari tempat parkir	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

j. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Petugas Medis

Tabel 3.154 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis Petugas Rehab Medik

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas Rehab Medik ramah dan sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Petugas Rehab Medik disiplin dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
3	Petugas Rehab Medik tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
4	Petugas Rehab Medik bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

k. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Petugas Medis

Tabel 3.155 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis Dokter

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Dokter ramah dan sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Dokter disiplin dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
3	Dokter tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
4	Dokter bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

l. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Petugas Non Medis

Tabel 3.156 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Petugas Customer Service

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas CS bersikap ramah & komunikatif dalam melayani pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

m. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Petugas Non Medis

Tabel 3.157 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Satpam

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas bersikap ramah & sopan dalam melayani pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

n. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Petugas Non Medis

Tabel 3.158 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Parkir

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas bersikap ramah & sopan dalam melayani pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

o. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tabel 3.159 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Terdapat tempat pelayanan informasi & pengaduan (kotak saran, email, SMS Center) yang mudah dilihat dan dikenali oleh pasien	0	0	0	0	6	20	24	80
2	Terdapat informasi tentang prosedur pengaduan / keluhan pasien dengan jelas	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3
3	Terdapat petugas yang bertanggungjawab dalam penanganan pengaduan / keluhan	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3
4	Terdapat kejelasan tindak lanjut dari pengaduan / keluhan	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3

p. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Sarana dan Prasarana

Tabel 3.160 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Ruang Tunggu

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Ruang tunggu bersih dan nyaman	0	0	0	0	7	23,3	23	76,7
2	Penerangan di Ruang tunggu cukup terang	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3

q. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Tempat Pemeriksaan

Tabel 3.161 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Tempat Pemeriksaan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Tempat pemeriksaan nyaman dan bersih	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3
2	Tempat pemeriksaan terang	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3
3	Privacy/ kerahasiaan dalam pemeriksaan	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3

r. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Toilet

Tabel 3.162 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Toilet

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Kebersihan lantai toilet tidak berkerak, tidak licin dan tidak berbau	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3
2	Toilet aman (terdapat pengaman atau pegangan tangan)	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3
3	Peralatan (gayung dll) di toilet lengkap	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3
4	Persediaan air di kamar mandi cukup	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3

s. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Tempat Parkir

Tabel 3.163 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Tempat Parkir

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Kebersihan tempat parkir terjaga	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3
2	Keamanan parkir terjamin	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3
3	Biaya Parkir sudah sesuai	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3
4	Petunjuk / rambu - rambu parkir lengkap	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3

- t. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas Pemberi Pelayanan

Tabel 3.164 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas Pemberi Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas pelayanan rehab medik mudah dikenali (ID card dan seragam) oleh pasien	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3
2	Jumlah petugas seimbang dengan jumlah pasien sehingga tidak menimbulkan antrian	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3

- u. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

Tabel 3.165 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Terdapat maklumat / janji pelayanan jelas dan mudah dilihat pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Isi dari maklumat / janji pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

- v. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik

Tabel 3.166 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Rumah sakit ini merupakan layanan publik yang anti korup	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3
2	Pelayanan publik pada rumah sakit ini sudah berjalan dengan baik	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3

- w. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Pelayanan

Tabel 3.167 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Lingkungan pelayanan di rumah sakit aman	0	0	0	0	3	10	27	90
2	Sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi dan nyaman	0	0	0	0	3	10	27	90
3	Sarana dan prasarana pelayanan lengkap dan layak digunakan	0	0	0	0	3	10	27	90

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
4	Terdapat sarana yang mudah berkomunikasi dengan petugas melalui telepon/faximile/email	0	0	0	0	3	10	27	90

x. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Fasilitas Rumah Sakit

Tabel 3.168 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Media Informasi

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Di rumah sakit tersedia media informasi berupa leaflet, poster, spanduk/MMT dan audio visual	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3
2	Pasien dengan mudah mendapatkan informasi melalui media sosial : Facebook, Twitter, Instagram	0	0	0	0	3	10	27	90
3	Pendaftaran di rumah sakit dapat dilakukan melalui website dan aplikasi	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
4	Pasien dengan mudah mengakses informasi melalui website dan aplikasi	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3

8. Hemodialisa

- a. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan Teknis dan Administratif

Tabel 3.169 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan Teknis dan Administratif

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas memberikan informasi persyaratan tentang pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan	0	0	0	0	5	15,7	25	83,3
2	Petugas memberikan kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan	0	0	0	0	5	15,7	25	83,3

- b. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Prosedur Pelayanan

Tabel 3.170 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Prosedur Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi prosedur pelayanan jelas	0	0	0	0	3	10	27	90
2	Alur prosedur pelayanan mudah dilihat oleh pasien	0	0	0	0	5	15,7	25	83,3
3	Prosedur pelayanan sederhana (mudah dipahami)	0	0	0	0	3	10	27	90
4	Petugas memberikan pelayanan sudah sesuai prosedur	0	0	0	0	4	13,3	26	86,7

- c. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Pelayanan

Tabel 3.171 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi waktu tunggu pelayanan Hemodialisa jelas	0	0	0	0	4	13,3	26	86,7
2	Pelaksanaan pelayanan Hemodialisa tepat waktu	0	0	0	0	4	13,3	26	86,7

- d. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

Tabel 3.172 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi biaya pelayanan jelas dan terbuka	0	0	0	0	3	10	27	90
2	Biaya yang dibayarkan sudah sesuai dengan yang ditetapkan	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3

e. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Pelayanan

Tabel 3.173 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi daftar produk/jasa pelayanan jelas dan terbuka	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3
2	Semua jenis layanan yang diberikan petugas sudah sesuai	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3
3	Seluruh pelayanan yang ada sudah sesuai dengan yang ditetapkan	0	0	0	0	3	10	27	90

f. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Petugas Medis

Tabel 3.174 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis Petugas Hemodialisa

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas Hemodialisa memberikan pelayanan dengan lancar sigap dan cekatan	0	0	0	0	0	0	30	100
2	Petugas Hemodialisa memiliki ketrampilan dan keahlian dalam pelayanan	0	0	0	0	0	0	30	100

g. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Petugas Medis

Tabel 3.175 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis Dokter

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Dokter memeriksa pasien dengan cekatan	0	0	0	0	0	0	30	100
2	Dokter memberikan informasi tentang penyakit pasien dengan jelas	0	0	0	0	0	0	30	100
3	Dokter memberikan informasi tindak lanjut / planing pengobatan kepada pasien	0	0	0	0	0	0	30	100

h. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Petugas Non Medis

Tabel 3.176 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Petugas Customer Service

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas CS cepat dan tanggap menerima keluhan pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Petugas CS menyediakan media informasi yang tepat dan jelas	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

i. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Petugas Non Medis

Tabel 3.177 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Petugas Satpam

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas memberikan informasi yang tepat dan jelas adanya tempat pengaduan pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Petugas cepat tanggap memberikan bantuan kepada pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
3	Petugas cepat tanggap dan membantu mencari tempat parkir	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

j. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Petugas Medis

Tabel 3.178 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis Petugas Hemodialisa

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas Hemodialisa ramah dan sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	0	0	30	100
2	Petugas Hemodialisa disiplin dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
3	Petugas Hemodialisa tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
4	Petugas Hemodialisa bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

k. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Petugas Medis

Tabel 3.179 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis Dokter

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Dokter ramah dan sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	0	0	30	100
2	Dokter disiplin dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
3	Dokter tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
4	Dokter bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

l. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Petugas Non Medis

Tabel 3.180 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Petugas Customer Service

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas CS bersikap ramah & komunikatif dalam melayani pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

m. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Petugas Non Medis

Tabel 3.181 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Satpam

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas bersikap ramah & sopan dalam melayani pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

n. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Petugas Non Medis

Tabel 3.182 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Petugas Parkir

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas bersikap ramah & komunikatif dalam melayani pasien	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7

o. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tabel 3.183 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Terdapat tempat pelayanan informasi & pengaduan (kotak saran, email, SMS Center) yang mudah dilihat dan dikenali oleh pasien	0	0	0	0	6	20	24	80
2	Terdapat informasi tentang prosedur pengaduan / keluhan pasien dengan jelas	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3
3	Terdapat petugas yang bertanggungjawab dalam penanganan pengaduan / keluhan	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3
4	Terdapat kejelasan tindak lanjut dari pengaduan / keluhan	0	0	0	0	4	13,3	26	86,7

p. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Sarana dan Prasarana

Tabel 3.184 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Ruang Tunggu

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Ruang tunggu bersih dan nyaman	0	0	0	0	3	10	27	90
2	Penerangan di Ruang tunggu cukup terang	0	0	0	0	4	13,3	26	86,7

q. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Tempat Pemeriksaan

Tabel 3.185 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Tempat Pemeriksaan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Tempat pemeriksaan nyaman dan bersih	0	0	0	0	3	10	27	90
2	Tempat pemeriksaan terang	0	0	0	0	3	10	27	90
3	Privacy/ kerahasiaan dalam pemeriksaan	0	0	0	0	3	10	27	90

r. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Toilet

Tabel 3.186 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Toilet

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Kebersihan lantai toilet tidak berkerak, tidak licin dan tidak berbau	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Toilet aman (terdapat pengaman atau pegangan tangan)	0	0	0	0	0	0	30	100
3	Peralatan (gayung dll) di toilet lengkap	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
4	Persediaan air di kamar mandi cukup	0	0	0	0	0	0	30	100

s. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Tempat Parkir

Tabel 3.187 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Tempat Parkir

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Kebersihan tempat parkir terjaga	0	0	0	0	8	26,7	22	73,3
2	Keamanan parkir terjamin	0	0	0	0	8	26,7	22	73,3
3	Biaya Parkir sudah sesuai	0	0	0	0	6	20	24	80
4	Petunjuk / rambu - rambu parkir lengkap	0	0	0	0	6	20	24	80

- t. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas Pemberi Pelayanan

Tabel 3.188 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas Pemberi Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas pelayanan Hemodialisa mudah dikenali (ID card dan seragam) oleh pasien	0	0	0	0	4	13,3	26	86,7
2	Jumlah petugas seimbang dengan jumlah pasien sehingga tidak menimbulkan antrian	0	0	0	0	5	16,7	25	83,3

- u. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

Tabel 3.189 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Terdapat maklumat / janji pelayanan jelas dan mudah dilihat pasien	0	0	0	0	7	23,3	23	76,7
2	Isi dari maklumat / janji pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan	0	0	0	0	7	23,3	23	76,7

- v. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik

Tabel 3.190 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Rumah sakit ini merupakan layanan publik yang anti korupsi	0	0	0	0	4	13,3	26	86,7
2	Pelayanan publik pada rumah sakit ini sudah berjalan dengan baik	0	0	0	0	4	13,3	26	86,7

- w. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Pelayanan

Tabel 3.191 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Lingkungan pelayanan di rumah sakit aman	0	0	0	0	8	26,7	22	73,3
2	Sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi dan nyaman	0	0	0	0	8	26,7	22	73,3
3	Sarana dan prasarana pelayanan lengkap dan layak digunakan	0	0	0	0	8	26,7	22	73,3

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
4	Terdapat sarana yang mudah berkomunikasi dengan petugas melalui telepon/faximile/email	0	0	0	0	8	26,7	22	73,3

x. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Fasilitas Rumah Sakit

Tabel 3.192 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Media Informasi

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Di rumah sakit tersedia media informasi berupa leaflet, poster, spanduk/MMT dan audio visual	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
2	Pasien dengan mudah mendapatkan informasi melalui media sosial : Facebook, Twitter, Instagram	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
3	Pendaftaran di rumah sakit dapat dilakukan melalui website dan aplikasi	0	0	0	0	1	3,3	29	96,7
4	Pasien dengan mudah mengakses informasi melalui website dan aplikasi	0	0	0	0	2	6,7	28	93,3

9. ICU

a. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan

Tabel 3.193 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas pendaftaran memberikan informasi dengan jelas persyaratan tentang pelayanan	0	0	0	0	1	10	9	90
2	Petugas memberikan kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan	0	0	0	0	1	10	9	90
3	Petugas (pendaftaran) cepat dan tanggap dalam mencari tempat ruang inap bagi pasien	0	0	0	0	1	10	9	90
4	Proses pendaftaran dan persyaratan pelayanan Rawat Inap tidak berbelit-belit	0	0	0	0	2	20	8	80

b. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tabel 3.194 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi prosedur pelayanan jelas	0	0	0	0	2	20	8	80
2	Alur prosedur pelayanan mudah dilihat oleh pasien	0	0	0	0	2	20	8	80
3	Prosedur pelayanan sederhana (mudah dipahami)	0	0	0	0	2	20	8	80
4	Petugas memberikan pelayanan sudah sesuai prosedur	0	0	0	0	2	20	8	80

c. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Penyelesaian

Tabel 3.195 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Penyelesaian

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi waktu pelayanan jelas	0	0	0	0	1	10	9	90
2	Pelaksanaan pelayanan tepat waktu	0	0	0	0	1	10	9	90

d. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

Tabel 3.196 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi biaya pelayanan jelas dan terbuka	0	0	0	0	1	10	9	90

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
2	Biaya yang dibayarkan sudah sesuai dengan yang ditetapkan	0	0	0	0	1	10	9	90

- e. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 3.197 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi daftar produk/jasa pelayanan dengan jelas dan terbuka	0	0	0	0	1	10	9	90
2	Semua jenis layanan yang diberikan petugas sudah sesuai standar	0	0	0	0	1	10	9	90
3	Seluruh pelayanan yang ada sudah sesuai dengan yang ditetapkan	0	0	0	0	1	10	9	90

- f. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Pelayanan Medis Perawat

Tabel 3.198 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis Perawat

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Perawat dalam melayani pasien emergency secara cepat sesuai kegawatdaruratan pasien	0	0	0	0	0	0	10	100
2	Perawat memiliki ketrampilan dan keahlian dalam pelayanan kegawatdaruratan	0	0	0	0	1	10	9	90

- g. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Pelayanan Medis Dokter

Tabel 3.199 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis Dokter

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Dokter memeriksa pasien dengan sigap cekatan	0	0	0	0	0	0	10	100
2	Dokter memberikan informasi tentang diagnosa penyakit secara jelas	0	0	0	0	0	0	10	100
3	Dokter memberikan informasi tindak lanjut /planning rencana pengobatan kepada pasien secara jelas	0	0	0	0	0	0	10	100

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
4	Dokter terampil dalam memberikan pelayanan pasien dengan pengawasan intensive	0	0	0	0	0	0	10	100

h. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Non Pelayanan Medis Petugas Customer Service

Tabel 3.200 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Petugas Customer Service

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas CS cepat dan tanggap menerima keluhan pasien	0	0	0	0	1	10	9	90
2	Petugas CS menyediakan media informasi yang tepat dan jelas	0	0	0	0	1	10	9	90

i. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Non Pelayanan Medis Petugas Satpam

Tabel 3.201 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Petugas Satpam

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas memberikan informasi yang tepat dan jelas adanya tempat pengaduan pasien	0	0	0	0	1	10	9	90
2	Petugas cepat tanggap memberikan bantuan kepada pasien	0	0	0	0	1	10	9	90
3	Petugas cepat tanggap dan membantu mencari tempat parkir	0	0	0	0	1	10	9	90

j. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku

Tabel 3.202 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis Perawat

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Perawat ramah dan sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	1	10	9	90
2	Perawat disiplin dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	1	10	9	90
3	Perawat tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	0	0	10	100
4	Perawat bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	0	0	10	100

k. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku

Tabel 3.203 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis Dokter

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Dokter ramah dan sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	0	0	10	100
2	Dokter disiplin dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	0	0	10	100
3	Dokter tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	0	0	10	100
4	Dokter bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	0	0	10	100

l. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Non Pelayanan Medis

Tabel 3.204 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Petugas Customer Service

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas CS bersikap ramah & komunikatif dalam melayani pasien	0	0	0	0	1	10	9	90

m. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Non Pelayanan Medis

Tabel 3.205 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Satpam

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas bersikap ramah & sopan dalam melayani pasien	0	0	0	0	1	10	9	90

n. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Non Pelayanan Medis

Tabel 3.206 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Parkir

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas bersikap ramah & sopan dalam melayani pasien	0	0	0	0	1	10	9	90

- o. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tabel 3.207 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Terdapat tempat pelayanan informasi & pengaduan (kotak saran, email, SMS Center) yang mudah dilihat dan dikenali oleh pasien	0	0	0	0	2	20	8	80
2	Terdapat informasi tentang prosedur pengaduan / keluhan pasien dengan jelas	0	0	0	0	2	20	8	80
3	Terdapat petugas yang bertanggungjawab dalam penanganan pengaduan / keluhan	0	0	0	0	2	20	8	80
4	Terdapat kejelasan tindak lanjut dari pengaduan / keluhan	0	0	0	0	2	20	8	80

- p. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Sarana dan Prasarana

Tabel 3.208 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Ruang Tunggu

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Ruang tunggu bersih dan nyaman	0	0	0	0	0	0	10	100
2	Penerangan di Ruang tunggu cukup terang	0	0	0	0	1	10	9	90
3	Ruang tunggu baik dan aman	0	0	0	0	0	0	10	100

- q. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Toilet

Tabel 3.209 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Toilet

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Kebersihan lantai toilet tidak berkerak, tidak licin dan tidak berbau	0	0	0	0	1	10	9	90
2	Toilet aman (terdapat pengaman atau pegangan tangan)	0	0	0	0	0	0	10	100
3	Peralatan (gayung dll) di toilet lengkap	0	0	0	0	0	0	10	100
4	Persediaan air di kamar mandi cukup	0	0	0	0	0	0	10	100

- r. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Tempat Parkir

Tabel 3.210 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Tempat Parkir

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Kebersihan tempat parkir terjaga	0	0	0	0	4	40	6	60
2	Keamanan parkir terjamin	0	0	0	0	4	40	6	60

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
3	Biaya Parkir sudah sesuai	0	0	0	0	5	50	5	50
4	Petunjuk / rambu - rambu parkir lengkap	0	0	0	0	4	40	6	60

- s. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas Pemberi Pelayanan

Tabel 3.211 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas Pemberi Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas pelayanan rawat inap mudah dikenali (ID card dan seragam) oleh pasien	0	0	0	0	3	30	7	70
2	Jumlah petugas seimbang dengan jumlah pasien sehingga tidak menimbulkan antrian	0	0	0	0	3	30	7	70

- t. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

Tabel 3.212 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Terdapat maklumat / janji pelayanan jelas dan mudah dilihat pasien	0	0	0	0	3	30	7	70
2	Isi dari maklumat / janji pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan	0	0	0	0	3	30	7	70

- u. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik

Tabel 3.213 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Rumah sakit ini merupakan layanan publik yang anti korup	0	0	0	0	2	20	8	80
2	Pelayanan publik pada rumah sakit ini sudah berjalan dengan baik	0	0	0	0	2	20	8	80

v. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Pelayanan

Tabel 3.214 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Lingkungan pelayanan di rumah sakit aman	0	0	0	0	2	20	8	80
2	Sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi dan nyaman	0	0	0	0	2	20	8	80
3	Sarana dan prasarana pelayanan lengkap dan layak digunakan	0	0	0	0	2	20	8	80
4	Terdapat sarana yang mudah berkomunikasi dengan petugas melalui telepon/faximile/email	0	0	0	0	2	20	8	80

w. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Fasilitas Rumah Sakit

Tabel 3.215 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Media Informasi

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Di rumah sakit tersedia media informasi berupa leaflet, poster, spanduk/MMT dan audio visual	0	0	0	0	3	30	7	70
2	Pasien dengan mudah mendapatkan informasi melalui media sosial : Facebook, Twitter, Instagram	0	0	0	0	3	30	7	70
3	Pendaftaran di rumah sakit dapat dilakukan melalui website dan aplikasi	0	0	0	0	3	30	7	70
4	Pasien dengan mudah mengakses informasi melalui website dan aplikasi	0	0	0	0	3	30	7	70

x. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Ruangan Inap

Tabel 3.216 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Ruangan Inap

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Ruangan bersih dan nyaman	0	0	0	0	0	0	10	100
2	Ruangan tenang atau tidak bising	0	0	0	0	0	0	10	100
3	Ruangan terang	0	0	0	0	0	0	10	100
4	Ruangan cukup ventilasi	0	0	0	0	0	0	10	100
5	Pembuangan sampah dari keranjang sampah teratur dan tertib **	0	0	0	0	0	0	10	100
6	Petugas membersihkan ruangan secara teratur **	0	0	0	0	1	10	9	90
7	Keamanan Ruang inap terjamin	0	0	0	0	0	0	10	100
8	Petugas mengganti seprei dan tutup bantal secara teratur	0	0	0	0	0	0	10	100
9	Petugas cleaning service membersihkan kamar mandi pagi dan siang secara rutin	0	0	0	0	0	0	10	100

y. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Ruang Inap

Tabel 3.217 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada pelayanan gizi

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Adanya informasi diet makanan dari petugas gizi	0	0	0	0	0	0	10	100
2	Menu yang dihidangkan sesuai dengan diet yang di tetapkan	0	0	0	0	0	0	10	100
3	Penataan atau penampilan makanan baik	0	0	0	0	0	0	10	100
4	Waktu penyajian makanan tepat waktu	0	0	0	0	0	0	10	100
5	Tempat dan alat makan bersih	0	0	0	0	0	0	10	100
6	Citarasa makanan dapat diterima pasien	0	0	0	0	0	0	10	100

z. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pembayaran/ Kasir Rawat Inap

Tabel 3.218 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pembayaran/ Kasir Rawat Inap

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas kasir ramah dan sopan	0	0	0	0	1	10	9	90
2	Petugas kasir melayani pembayaran secara cepat	0	0	0	0	1	10	9	90
3	Petugas menjelaskan rincian biaya cukup jelas	0	0	0	0	1	10	9	90
4	Cara pembayaran mudah/tidak berbelit-belit	0	0	0	0	1	10	9	90

aa. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Petugas Apotek Rawat Inap

Tabel 3.219 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Petugas Apotek Rawat Inap

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas ramah dan sopan	0	0	0	0	1	10	9	90
2	Petugas tepat dalam memberikan obat kepada pasien	0	0	0	0	1	10	9	90
3	Petugas memberikan informasi secara detail mengenai aturan minum obat	0	0	0	0	1	10	9	90

10. Dewi Kunti

a. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan

Tabel 3.220 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Persyaratan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas pendaftaran memberikan informasi dengan jelas persyaratan tentang pelayanan	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
2	Petugas memberikan kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan	0	0	0	0	2	25	6	75
3	Petugas (pendaftaran) cepat dan tanggap dalam mencarikan tempat ruang inap bagi pasien	0	0	0	0	0	0	8	100
4	Proses pendaftaran dan persyaratan pelayanan Rawat Inap tidak berbelit-belit	0	0	0	0	0	0	8	100

b. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tabel 3.221 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi prosedur pelayanan jelas	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
2	Alur prosedur pelayanan mudah dilihat oleh pasien	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
3	Prosedur pelayanan sederhana (mudah dipahami)	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
4	Petugas memberikan pelayanan sudah sesuai prosedur	0	0	0	0	0	0	8	100

c. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Penyelesaian

Tabel 3.222 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Waktu Tunggu Penyelesaian

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi waktu pelayanan jelas	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
2	Pelaksanaan pelayanan tepat waktu	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5

d. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

Tabel 3.223 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Biaya/Tarif Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi biaya pelayanan jelas dan terbuka	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
2	Biaya yang dibayarkan sudah sesuai dengan yang ditetapkan	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5

- e. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 3.224 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Produk Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Informasi daftar produk/jasa pelayanan dengan jelas dan terbuka	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
2	Semua jenis layanan yang diberikan petugas sudah sesuai standar	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
3	Seluruh pelayanan yang ada sudah sesuai dengan yang ditetapkan	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5

- f. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Pelayanan Medis Perawat

Tabel 3.225 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis Perawat

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Perawat dalam melayani pasien emergency secara cepat sesuai kegawatdaruratan pasien	0	0	0	0	0	0	8	100
2	Perawat memiliki ketrampilan dan keahlian dalam pelayanan kegawatdaruratan	0	0	0	0	0	0	8	100

- g. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Pelayanan Medis Dokter

Tabel 3.226 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis Dokter

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Dokter memeriksa pasien dengan sigap cekatan	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
2	Dokter memberikan informasi tentang diagnosa penyakit secara jelas	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
3	Dokter memberikan informasi tindak lanjut /planning rencana pengobatan kepada pasien secara jelas	0	0	0	0	2	25	6	75

h. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Non Pelayanan Medis Petugas Customer Service

Tabel 3.227 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Petugas Customer Service

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas CS cepat dan tanggap menerima keluhan pasien	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
2	Petugas CS menyediakan media informasi yang tepat dan jelas	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5

i. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kompetensi Non Pelayanan Medis Petugas Satpam

Tabel 3.228 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Petugas Satpam

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas memberikan informasi yang tepat dan jelas adanya tempat pengaduan pasien	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
2	Petugas cepat tanggap memberikan bantuan kepada pasien	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
3	Petugas cepat tanggap dan membantu mencari tempat parkir	0	0	0	0	2	25	6	75

j. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku

Tabel 3.229 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis Perawat

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Perawat ramah dan sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
2	Perawat disiplin dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
3	Perawat tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
4	Perawat bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5

k. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku

Tabel 3.230 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pelayanan Medis Dokter

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Dokter ramah dan sopan saat melakukan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
2	Dokter disiplin dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
3	Dokter tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
4	Dokter bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5

l. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Non Pelayanan Medis

Tabel 3.231 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Petugas Customer Service

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas CS bersikap ramah & komunikatif dalam melayani pasien	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5

m. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Non Pelayanan Medis

Tabel 3.232 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Satpam

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas bersikap ramah & sopan dalam melayani pasien	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5

n. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Perilaku Non Pelayanan Medis

Tabel 3.233 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Non Pelayanan Medis Parkir

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas bersikap ramah & sopan dalam melayani pasien	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5

- o. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tabel 3.235 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Terdapat tempat pelayanan informasi & pengaduan (kotak saran, email, SMS Center) yang mudah dilihat dan dikenali oleh pasien	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
2	Terdapat informasi tentang prosedur pengaduan / keluhan pasien dengan jelas	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
3	Terdapat petugas yang bertanggungjawab dalam penanganan pengaduan / keluhan	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
4	Terdapat kejelasan tindak lanjut dari pengaduan / keluhan	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5

- p. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Sarana dan Prasarana

Tabel 3.236 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Ruang Tunggu

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Ruang tunggu bersih dan nyaman	0	0	0	0	0	0	8	100
2	Penerangan di Ruang tunggu cukup terang	0	0	0	0	0	0	8	100
3	Ruang tunggu baik dan aman	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5

- q. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Toilet

Tabel 3.237 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Toilet

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Kebersihan lantai toilet tidak berkerak, tidak licin dan tidak berbau	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
2	Toilet aman (terdapat pengaman atau pegangan tangan)	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
3	Peralatan (gayung dll) di toilet lengkap	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
4	Persediaan air di kamar mandi cukup	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5

r. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Tempat Parkir

Tabel 3.238 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Tempat Parkir

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F	N	F	N	F	N	F
		(%)		(%)		(%)		(%)	
1	Kebersihan tempat parkir terjaga	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
2	Keamanan parkir terjamin	0	0	0	0	0	0	8	100
3	Biaya Parkir sudah sesuai	0	0	0	0	0	0	8	100
4	Petunjuk / rambu - rambu parkir lengkap	0	0	0	0	0	0	8	100

s. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas Pemberi Pelayanan

Tabel 3.239 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Kejelasan Petugas Pemberi Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F	N	F	N	F	N	F
		(%)		(%)		(%)		(%)	
1	Petugas pelayanan rawat inap mudah dikenali (ID card dan seragam) oleh pasien	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
2	Jumlah petugas seimbang dengan jumlah pasien sehingga tidak menimbulkan antrian	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5

t. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

Tabel 3.240 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Maklumat Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F	N	F	N	F	N	F
		(%)		(%)		(%)		(%)	
1	Terdapat maklumat / janji pelayanan jelas dan mudah dilihat pasien	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
2	Isi dari maklumat / janji pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5

u. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik

Tabel 3.241 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F	N	F	N	F	N	F
		(%)		(%)		(%)		(%)	
1	Rumah sakit ini merupakan layanan publik yang anti korup	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
2	Pelayanan publik pada rumah sakit ini sudah berjalan dengan baik	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5

v. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Pelayanan

Tabel 3.242 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Pelayanan

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Lingkungan pelayanan di rumah sakit aman	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
2	Sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi dan nyaman	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
3	Sarana dan prasarana pelayanan lengkap dan layak digunakan	0	0	0	0	0	0	8	100
4	Terdapat sarana yang mudah berkomunikasi dengan petugas melalui telepon/faximile/email	0	0	0	0	0	0	8	100

w. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Fasilitas Rumah Sakit

Tabel 3.243 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Media Informasi

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Di rumah sakit tersedia media informasi berupa leaflet, poster, spanduk/MMT dan audio visual	0	0	0	0	0	0	8	100
2	Pasien dengan mudah mendapatkan informasi melalui media sosial : Facebook, Twitter, Instagram	0	0	0	0	0	0	8	100
3	Pendaftaran di rumah sakit dapat dilakukan melalui website dan aplikasi	0	0	0	0	0	0	8	100
4	Pasien dengan mudah mengakses informasi melalui website dan aplikasi	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5

x. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Ruangan Inap

Tabel 3.244 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Ruangan Inap

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Ruangan bersih dan nyaman	0	0	0	0	0	0	8	100
2	Ruangan tenang atau tidak bising	0	0	0	0	0	0	8	100
3	Ruangan terang	0	0	0	0	0	0	8	100
4	Ruangan cukup ventilasi	0	0	0	0	0	0	8	100
5	Pembuangan sampah dari keranjang sampah teratur dan tertib **	0	0	0	0	0	0	8	100
6	Petugas membersihkan ruangan secara teratur **	0	0	0	0	0	0	8	100
7	Keamanan Ruang inap terjamin	0	0	0	0	0	0	8	100
8	Petugas mengganti seprei dan tutup bantal secara teratur	0	0	0	0	0	0	8	100

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
9	Petugas cleaning service membersihkan kamar mandi pagi dan siang secara rutin	0	0	0	0	0	0	8	100

y. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Ruangan Inap

Tabel 3.245 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada pelayana gizi

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Adanya informasi diet makanan dari petugas gizi	0	0	0	0	0	0	8	100
2	Menu yang dihidangkan sesuai dengan diet yang di tetapkan	0	0	0	0	0	0	8	100
3	Penataan atau penampilan makanan baik	0	0	0	0	0	0	8	100
4	Waktu penyajian makanan tepat waktu	0	0	0	0	0	0	8	100
5	Tempat dan alat makan bersih	0	0	0	0	0	0	8	100
6	Citarasa makanan dapat diterima pasien	0	0	0	0	0	0	8	100

z. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pembayaran/ Kasir Rawat Inap

Tabel 3.246 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Pembayaran/ Kasir Rawat Inap

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas kasir ramah dan sopan	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
2	Petugas kasir melayani pembayaran secara cepat	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
3	Petugas menjelaskan rincian biaya cukup jelas	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
4	Cara pembayaran mudah/tidak berbelit-belit	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5

aa. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Petugas Apotek Rawat Inap

Tabel 3.247 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden pada Petugas Apotek Rawat Inap

NO	PERTANYAAN	TS		KS		S		SS	
		N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)	N	F (%)
1	Petugas ramah dan sopan	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
2	Petugas tepat dalam memberikan obat kepada pasien	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5
3	Petugas memberikan informasi secara detail mengenai aturan minum obat	0	0	0	0	1	12,5	7	87,5

C. Analisis Bivariat (Uji Hubungan Chi Square)

1. Farmasi

- a. Hubungan Antara Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan Waktu Tunggu Unit Farmasi

Tabel 3.248 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan Waktu Tunggu Unit Farmasi

No	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Waktu Tunggu Farmasi				Total		p-value
		Kurang puas		Puas				
		f	%	f	%	f	%	
1	Kurang puas	2	14,2	12	85,7	14	100	0,151
2	Puas	6	37,5	10	62,5	16	100	

Tabel 3.248 menandakan bahwa masyarakat yang kurang puas terhadap waktu tunggu tetapi puas pada sistem, mekanisme dan prosedur unit Farmasi sebesar 37,5%. Sedangkan yang merasa puas terhadap waktu tunggu tetapi kurang puas pada sistem, mekanisme dan prosedur unit Farmasi sebesar 85,7%. Hal tersebut menandakan bahwa waktu tunggu tidak berkaitan terhadap sistem, mekanisme dan prosedur unit Farmasi. Nilai p value 0,151 (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara kompetensi pelaksana dengan perilaku pelaksana di unit Farmasi.

- b. Hubungan Antara Kompetensi Pelaksana dengan Perilaku Pelaksana (Keramahan dan Kesopanan Petugas) Unit Farmasi

Tabel 3.249 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Kompetensi Pelaksana dengan Perilaku Pelaksana (Keramahan dan Kesopanan Petugas) Unit Farmasi

No	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana Unit Farmasi				Total		p-value
		Kurang puas		Puas				
		f	%	f	%	f	%	
1	Kurang puas	4	80	1	20	5	100	0,003
2	Puas	4	16	21	84	25	100	

Berdasarkan tabulasi silang di atas dapat diketahui bahwa masyarakat yang kurang puas terhadap kompetensi pelaksana juga kurang puas di perilaku pelaksana unit Farmasi sebesar 80%. Sedangkan yang merasa puas terhadap kompetensi pelaksana akan merasa puas juga terhadap perilaku pelaksana unit Farmasi sebesar 84%. Hal tersebut menandakan bahwa kompetensi pelaksana berkaitan dengan perilaku pelaksana unit Farmasi. Nilai p value 0,003 (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti ada hubungan antara kompetensi pelaksana dengan perilaku pelaksana di unit Farmasi.

- c. Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Unit Farmasi

Tabel 3.250 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Unit Farmasi

No	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Unit Farmasi				Total		p-value
		Kurang Puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	5	41,7	7	58,3	12	100	0,429
2	Puas	5	27,8	13	72,2	18	100	

Tabel 3.250 menandakan bahwa masyarakat yang kurang puas terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan juga kurang puas pada produk spesifikasi jenis pelayanan unit Farmasi sebesar 41,7%. Sedangkan yang merasa puas terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan dan puas terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan unit Farmasi sebesar 72,2%. Hal tersebut menandakan bahwa penanganan pengaduan, saran, dan masukan berkaitan terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan unit Farmasi. Nilai p value 0.429 (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara kompetensi pelaksana dengan perilaku pelaksana di unit Farmasi.

- d. Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Biaya / Tarif Pelayanan Unit Farmasi

Tabel 3.251 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Biaya / Tarif Pelayanan Unit Farmasi

No	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Biaya/Tarif Pelayanan Unit Farmasi				Total		p-value
		Kurang Puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	0	0	12	100	12	100	0,406
2	Puas	1	5,6	17	94,4	18	100	

Tabel 3.251 menandakan bahwa masyarakat yang kurang puas terhadap biaya pelayanan tetapi puas pada produk spesifikasi jenis pelayanan unit Farmasi sebesar 5,6%. Sedangkan yang merasa puas terhadap biaya pelayanan tetapi kurang puas terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan unit Farmasi sebesar 100%. Hal tersebut menandakan bahwa penanganan pengaduan, saran, dan masukan tidak berkaitan terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan unit Farmasi. Nilai p value 0.406 (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara kompetensi pelaksana dengan perilaku pelaksana di unit Farmasi.

2. IGD

- a. Hubungan Antara Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan Waktu Tunggu Unit IGD

Tabel 3.252 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan Waktu Tunggu Unit IGD

No	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Waktu Tunggu IGD				Total		p-value
		Kurang puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	0	0	3	100	3	100	a
2	Puas	0	0	27	100	30	100	

Tabel 3.252 menandakan bahwa secara statistik tidak dapat diuji, akan tetapi secara deskriptif semua masyarakat yang merasa puas terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur merasa puas dengan waktu tunggu unit IGD. Nilai p value a (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara sistem, mekanisme, dan prosedur dengan waktu tunggu di unit IGD.

- b. Hubungan Antara Kompetensi Pelaksana dengan Perilaku Pelaksana (Keramahan dan Kesopanan Petugas) Unit IGD

Tabel 3.253 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Kompetensi Pelaksana dengan Perilaku Pelaksana (Keramahan dan Kesopanan Petugas) Unit IGD

No	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana Unit IGD				Total		p-value
		Kurang puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	0	0	0	0	0	100	a
2	Puas	0	0	30	100	30	100	

Tabel 3.253 menandakan bahwa secara statistik tidak dapat diuji, akan tetapi secara deskriptif semua masyarakat yang merasa puas terhadap Kompetensi Pelaksana merasa puas dengan perilaku pelaksana unit IGD. Nilai p value a (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara Kompetensi Pelaksana dengan Perilaku Pelaksana (Keramahan dan Kesopanan Petugas) di unit IGD.

- c. Hubungan Antara Produk Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Unit IGD

Tabel 3.254 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Unit IGD

No	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan Unit IGD				Total		p-value
		Kurang puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	0	0	3	100	3	100	a
2	Puas	0	0	27	100	30	100	

Tabel 3.254 menandakan bahwa secara statistik tidak dapat diuji, akan tetapi secara deskriptif semua masyarakat yang merasa puas terhadap Produk

Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan merasa puas terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Nilai p value a (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara produk pelayanan dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di unit IGD.

- d. Hubungan Antara Produk Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Biaya / Tarif Pelayanan Unit IGD

Tabel 3.255 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Produk Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Biaya / Tarif Pelayanan Unit IGD

No	Produk pelayanan	Biaya/Tarif Pelayanan				Total		p-value
		Kurang puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	0	0	0	0	0	100	a
2	Puas	1	3,3	29	1	30	100	

Tabel 3.255 menandakan bahwa secara statistik tidak dapat diuji, akan tetapi secara deskriptif semua masyarakat yang merasa puas terhadap Produk Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan merasa puas terhadap dengan Biaya/Tarif Pelayanan unit IGD. Nilai p value a (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara produk pelayanan dengan Biaya/Tarif Pelayanan di unit IGD.

3. Laboratorium

- a. Hubungan Antara Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan Waktu Tunggu Unit Laboratorium

Tabel 3.256 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan Waktu Tunggu Unit Laboratorium

No	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Waktu Tunggu Laboratorium				Total		p-value
		Kurang puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	0	0	8	100	8	100	a
2	Puas	0	0	22	100	22	100	

Tabel 3.256 menandakan bahwa secara statistik tidak dapat diuji, akan tetapi secara deskriptif semua masyarakat yang merasa puas terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur merasa puas dengan waktu tunggu unit Laboratorium. Nilai p value a (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara sistem, mekanisme, dan prosedur dengan waktu tunggu di unit Laboratorium.

- b. Hubungan Antara Kompetensi Pelaksana dengan Perilaku Pelaksana (Keramahan dan Kesopanan Petugas) Unit Laboratorium

Tabel 3.257 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Kompetensi Pelaksana dengan Perilaku Pelaksana (Keramahan dan Kesopanan Petugas) Unit Laboratorium

No	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana Unit Laboratorium				Total		p-value
		Kurang puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	0	0	5	100	5	100	a
2	Puas	0	0	25	100	25	100	

Tabel 3.257 menandakan bahwa secara statistik tidak dapat diuji, akan tetapi secara deskriptif semua masyarakat yang merasa puas terhadap Kompetensi Pelaksana merasa puas dengan perilaku pelaksana unit Laboratorium. Nilai p value a (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara Kompetensi Pelaksana dengan Perilaku Pelaksana (Keramahan dan Kesopanan Petugas) di unit laboratorium.

- c. Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Unit Laboratorium

Tabel 3.258 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Unit Laboratorium

No	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan				Total		p-value
		Kurang puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	0	0	0	0	0	100	a
2	Puas	1	3,3	29	100	30	100	

Tabel 3.258 menandakan bahwa secara statistik tidak dapat diuji, akan tetapi secara deskriptif semua masyarakat yang merasa puas terhadap Produk Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan juga merasa puas terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Nilai p value a (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara produk pelayanan dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di unit Laboratorium.

- d. Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Biaya / Tarif Pelayanan Unit Laboratorium

Tabel 3.259 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Biaya / Tarif Pelayanan Unit Laboratorium

No	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Biaya/Tarif Pelayanan Unit Laboratorium				Total		p- value
		Kurang puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	0	0	0	0	0	100	a
2	Puas	1	3,3	29	100	30	100	

Tabel 3.259 menandakan bahwa secara statistik tidak dapat diuji, akan tetapi secara deskriptif semua masyarakat yang merasa puas terhadap Produk Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan merasa puas terhadap dengan Biaya/Tarif Pelayanan unit Laboratorium. Nilai p value a (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara produk pelayanan dengan Biaya/Tarif Pelayanan di unit Laboratorium.

4. Radiologi

- a. Hubungan Antara Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan Waktu Tunggu Unit Radiologi

Tabel 3.260 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan Waktu Tunggu Unit Radiologi

No	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Waktu Tunggu Radiologi				Total		p-value
		Kurang Puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	0	0	0	0	0	100	a
2	Puas	1	3,3	29	100	30	100	

Tabel 3.260 menandakan bahwa secara statistik tidak dapat diuji, akan tetapi secara deskriptif semua masyarakat yang merasa puas terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur merasa puas dengan waktu tunggu unit Radiologi. Nilai p value a (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara sistem, mekanisme, dan prosedur dengan waktu tunggu di unit Radiologi.

- b. Hubungan Antara Kompetensi Pelaksana dengan Perilaku Pelaksana (Keramahan dan Kesopanan Petugas) Unit Radiologi

Tabel 3.261 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Kompetensi Pelaksana dengan Perilaku Pelaksana (Keramahan dan Kesopanan Petugas) Unit Radiologi

No	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana Unit Radiologi				Total		p-value
		Kurang puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	0	0	0	0	0	100	a
2	Puas	0	0	30	100	30	100	

Tabel 3.261 menandakan bahwa secara statistik tidak dapat diuji, akan tetapi secara deskriptif semua masyarakat yang merasa puas terhadap Kompetensi Pelaksana merasa puas dengan perilaku pelaksana unit Radiologi. Nilai p value a (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara kompetensi pelaksana dengan perilaku pelaksana di unit Radiologi.

- c. Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Unit Radiologi

Tabel 3.272 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Unit Radiologi

No	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan				Total		p-value
		Kurang puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	0	0	0	0	0	100	a
2	Puas	1	3,3	29	100	30	100	

Tabel 3.272 menandakan bahwa secara statistik tidak dapat diuji, akan tetapi secara deskriptif semua masyarakat yang merasa puas terhadap Produk Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan merasa puas terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Nilai p value a (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara produk pelayanan dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di unit Radiologi.

d. Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Biaya / Tarif Pelayanan Unit Radiologi

Tabel 3.273 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Biaya / Tarif Pelayanan Unit Radiologi

No	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Biaya/Tarif Pelayanan Unit				Total		p- value
		Radiologi						
		Kurang puas	Puas	f	%	f	%	
1	Kurang puas	0	0	0	0	0	100	a
2	Puas	1	3,3	29	100	30	100	

Tabel 3.273 menandakan bahwa secara statistik tidak dapat diuji, akan tetapi secara deskriptif semua masyarakat yang merasa puas terhadap Produk Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan merasa puas terhadap dengan Biaya/Tarif Pelayanan unit Radiologi. Nilai p value a (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara produk pelayanan dengan Biaya/Tarif Pelayanan di unit Radiologi.

5. Rawat Inap

- a. Hubungan Antara Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan Waktu Tunggu Unit Rawat Inap

Tabel 3.274 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan Waktu Tunggu Unit Rawat Inap

No	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Waktu Tunggu Rawat Inap				Total		p-value
		Kurang Puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	1	100	0	0	1	100	0,000
2	Puas	0	0	91	100	91	100	

Tabel 3.274 menandakan bahwa masyarakat yang kurang puas terhadap waktu tunggu juga kurang puas pada sistem, mekanisme dan prosedur unit Rawat Inap sebesar 100%. Sedangkan yang merasa puas terhadap waktu tunggu dan puas pada sistem, mekanisme dan prosedur unit Rawat Inap sebesar 100%. Hal tersebut menandakan bahwa waktu tunggu berkaitan terhadap sistem, mekanisme dan prosedur unit Rawat Inap. Nilai p value 0,000 (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti ada hubungan antara kompetensi pelaksana dengan perilaku pelaksana di unit Rawat Inap.

- b. Hubungan Antara Kompetensi Pelaksana dengan Perilaku Pelaksana (Keramahan dan Kesopanan Petugas) Unit Rawat Inap

Tabel 3.275 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Kompetensi Pelaksana dengan Perilaku Pelaksana (Keramahan dan Kesopanan Petugas) Unit Rawat Inap

No	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana Unit Rawat Inap				Total		p-value
		Kurang puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	1	3	32	97	33	100.0	1,000
2	Puas	2	3,4	57	96,6	59	100.0	

Tabel 3.275 menandakan bahwa masyarakat yang puas terhadap kompetensi pelaksana tetapi kurang puas di perilaku pelaksana unit Rawat Inap sebesar 3,4%. Sedangkan yang merasa kurang puas terhadap kompetensi pelaksana merasa puas terhadap perilaku pelaksana unit Rawat Inap sebesar 97%. Hal tersebut menandakan bahwa kompetensi pelaksana tidak berkaitan dengan perilaku pelaksana unit Rawat Inap. Nilai p value 1,000 (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara kompetensi pelaksana dengan perilaku pelaksana di unit Rawat Inap.

- c. Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Unit Rawat Inap

Tabel 3.276 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Unit Rawat Inap

No	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan				Total		p-value
		Kurang puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	1	50	1	50	2	100	0,001
2	Puas	0	0	90	100	90	100	

Tabel 3.276 menandakan bahwa masyarakat yang kurang puas terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan juga kurang puas pada produk spesifikasi jenis pelayanan unit Rawat Inap sebesar 50%. Sedangkan yang merasa puas terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan akan merasa puas terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan unit Rawat Inap sebesar 1002%. Hal tersebut menandakan bahwa penanganan pengaduan, saran, dan masukan berkaitan terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan unit Rawat Inap. Nilai p value 0.001 (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti ada hubungan antara kompetensi pelaksana dengan perilaku pelaksana di unit Rawat Inap.

- d. Hubungan Antara Produk Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Biaya / Tarif Pelayanan Unit Rawat Inap

Tabel 3.277 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Biaya / Tarif Pelayanan Unit Rawat Inap

No	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Biaya/Tarif Pelayanan Unit Rawat Inap				Total		p-value
		Kurang puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	1	50	1	50	2	100	0,000
2	Puas	1	1,1	89	98,9	90	100	

Tabel 3.277 menandakan bahwa masyarakat yang kurang puas terhadap biaya pelayanan juga merasa kurang puas pada produk spesifikasi jenis pelayanan unit Rawat Inap sebesar 50%. Sedangkan yang merasa puas terhadap biaya pelayanan akan merasa puas terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan unit Rawat Inap sebesar 98,9%. Hal tersebut menandakan bahwa penanganan pengaduan, saran, dan masukan berkaitan terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan unit Rawat Inap. Nilai p value 0.000 (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti ada hubungan antara kompetensi pelaksana dengan perilaku pelaksana di unit Rawat Inap.

6. Rawat Jalan

- a. Hubungan Antara Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan Waktu Tunggu Unit Rawat Jalan

Tabel 3.278 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan Waktu Tunggu Unit Rawat Jalan

No	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Waktu Tunggu Rawat Jalan				Total		p-value
		Kurang puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	14	51,9	13	48,1	27	100	0,000
2	Puas	12	14,5	71	85,5	83	100	

Tabel 3.278 menandakan bahwa masyarakat yang kurang puas terhadap waktu tunggu juga kurang puas pada sistem, mekanisme dan prosedur unit Rawat Inap sebesar 51,9%. Sedangkan yang merasa puas terhadap waktu tunggu dan puas pada sistem, mekanisme dan prosedur unit Rawat Inap sebesar 85,5%. Hal tersebut menandakan bahwa waktu tunggu berkaitan terhadap sistem, mekanisme dan prosedur unit Rawat Inap. Nilai p value 0,000 (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti ada hubungan antara kompetensi pelaksana dengan perilaku pelaksana di unit Rawat Jalan.

- b. Hubungan Antara Kompetensi Pelaksana dengan Perilaku Pelaksana (Keramahan dan Kesopanan Petugas) Unit Rawat Jalan

Tabel 3.279 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Kompetensi Pelaksana dengan Perilaku Pelaksana (Keramahan dan Kesopanan Petugas) Unit Rawat Jalan

No	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana Unit Rawat Jalan				Total		p-value
		Kurang puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	14	48,3	15	51,7	29	100	0,000
2	Puas	8	9,9	73	90,1	81	100	

Tabel 3.279 menandakan bahwa masyarakat yang kurang puas terhadap kompetensi pelaksana juga merasa kurang puas di perilaku pelaksana unit Rawat Inap sebesar 48,3%. Sedangkan yang merasa kurang puas terhadap kompetensi pelaksana akan merasa puas terhadap perilaku pelaksana unit Rawat Inap sebesar 90,1%. Hal tersebut menandakan bahwa kompetensi pelaksana berkaitan dengan perilaku pelaksana unit Rawat Inap. Nilai p value 0,000 (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti ada hubungan antara kompetensi pelaksana dengan perilaku pelaksana di unit Rawat Jalan.

- c. Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Unit Rawat Jalan

Tabel 3.280 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Unit Rawat Jalan

No	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan				Total		p- value
		Kurang puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	10	50	10	50	20	100	0,041
2	Puas	24	26,7	66	73,3	90	100	

Tabel 3.280 menandakan bahwa masyarakat yang kurang puas terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan juga kurang puas pada produk spesifikasi jenis pelayanan unit Rawat Inap sebesar 50%. Sedangkan yang merasa puas terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan akan merasa puas terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan unit Rawat Inap sebesar 73,3%. Hal tersebut menandakan bahwa penanganan pengaduan, saran, dan masukan berkaitan terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan unit Rawat Inap. Nilai p value 0.041 (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti ada hubungan antara kompetensi pelaksana dengan perilaku pelaksana di unit Rawat Jalan.

- d. Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Biaya / Tarif Pelayanan Unit Rawat Jalan

Tabel 3.281 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Biaya / Tarif Pelayanan Unit Rawat Jalan

No	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Biaya/Tarif Pelayanan Unit Rawat Jalan				Total		p- value
		Kurang puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	9	45	11	55	20	100	0,002
2	Puas	11	12,2	79	87,8	90	100	

Tabel 3.281 menandakan bahwa masyarakat yang kurang puas terhadap biaya pelayanan juga merasa kurang puas pada produk spesifikasi jenis pelayanan unit Rawat Inap sebesar 45%. Sedangkan yang merasa puas terhadap biaya pelayanan akan merasa puas terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan unit Rawat Inap sebesar 87,8%. Hal tersebut menandakan bahwa penanganan pengaduan, saran, dan masukan berkaitan terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan unit Rawat Inap. Nilai p value 0.002 (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti ada hubungan antara kompetensi pelaksana dengan perilaku pelaksana di unit Rawat Jalan.

7. Rehab Medik

- a. Hubungan Antara Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan Waktu Tunggu Unit Rehab Medik

Tabel 3.282 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan Waktu Tunggu Unit Rehab Medik

No	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Waktu Tunggu Rehab Medik				Total		p- value
		Kurang Puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	0	0	2	100	2	100	a
2	Puas	0	0	28	100	28	100	

Tabel 3.282 menandakan bahwa secara statistik tidak dapat diuji, akan tetapi secara deskriptif semua masyarakat yang merasa puas terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur semuanya juga puas dengan waktu tunggu unit Rehab Medik. Nilai p value a (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara sistem, mekanisme, dan prosedur dengan waktu tunggu di unit Rehab Medik.

- b. Hubungan Antara Kompetensi Pelaksana dengan Perilaku Pelaksana (Keramahan dan Kesopanan Petugas) Unit Rehab Medik

Tabel 3.283 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Kompetensi Pelaksana dengan Perilaku Pelaksana (Keramahan dan Kesopanan Petugas) Unit Rehab Medik

No	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana Unit Rehab Medik				Total		p- value
		Kurang Puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	0	0	0	0	0	100	a
2	Puas	0	0	30	100	30	100	

Tabel 3.283 menandakan bahwa secara statistik tidak dapat diuji, akan tetapi secara deskriptif semua masyarakat yang merasa puas terhadap Kompetensi Pelaksana merasa puas dengan perilaku Pelaksana di unit Rehab Medik. Nilai p value a (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara kompetensi pelaksana dengan perilaku pelaksana di unit Rehab Medik.

- c. Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Unit Rehab Medik

Tabel 3.284 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Unit Rehab Medik

No	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan				Total		p-value
		Kurang Puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	0	0	2	100	2	100	a
2	Puas	0	0	28	100	28	100	

Tabel 3.284 menandakan bahwa secara statistik tidak dapat diuji, akan tetapi secara deskriptif semua masyarakat yang merasa puas terhadap Produk Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan akan merasa puas terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan unit Rehab Medik. Nilai p value a (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara produk pelayanan dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di unit Rehab Medik.

- d. Hubungan Antara Produk Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Biaya / Tarif Pelayanan Unit Rehab Medik

Tabel 3.285 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Produk Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Biaya / Tarif Pelayanan Unit Rehab Medik

No	Produk pelayanan	Biaya/Tarif Pelayanan Unit Rehab Medik				Total		p-value
		Kurang Puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	0	0	7	100	0	100	a
2	Puas	0	0	23	100	23	100	

Tabel 3.285 menandakan bahwa secara statistik tidak dapat diuji, akan tetapi secara deskriptif semua masyarakat yang merasa puas terhadap Produk Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan juga merasa puas terhadap dengan Biaya/Tarif Pelayanan unit Rehab Medik. Nilai p value a (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara produk pelayanan dengan Biaya/Tarif Pelayanan di unit Rehab Medik.

8. Hemodialisa

- a. Hubungan Antara Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan Waktu Tunggu Unit Hemodialisa

Tabel 3.286 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan Waktu Tunggu Unit Hemodialisa

No	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Waktu Tunggu Hemodialisa				Total		p-value
		Kurang Puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	0	0	0	0	0	0	a
2	Puas	0	0	30	100	30	100	

Tabel 3.286 menandakan bahwa secara statistik tidak dapat diuji, akan tetapi secara deskriptif semua masyarakat yang merasa puas terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur semuanya juga puas dengan waktu tunggu unit Hemodialisa. Nilai p value a (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara sistem, mekanisme, dan prosedur dengan waktu tunggu unit Hemodialisa.

- b. Hubungan Antara Kompetensi Pelaksana dengan Perilaku Pelaksana (Keramahan dan Kesopanan Petugas) Unit Hemodialisa

Tabel 3.287 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Kompetensi Pelaksana dengan Perilaku Pelaksana (Keramahan dan Kesopanan Petugas) Unit Hemodialisa

No	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana Unit Hemodialisa				Total		p-value
		Kurang Puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	0	0	8	100	8	100	a
2	Puas	0	0	22	100	22	100	

Tabel 3.287 menandakan bahwa secara statistik tidak dapat diuji, akan tetapi secara deskriptif semua masyarakat yang merasa puas terhadap Kompetensi Pelaksana merasa puas dengan perilaku Pelaksana di unit Hemodialisa. Nilai p value a (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara kompetensi pelaksana dengan perilaku pelaksana unit Hemodialisa.

- c. Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Unit Hemodialisa

Tabel 3.288 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Unit Hemodialisa

No	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan				Total		p-value
		Kurang Puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	0	0	2	100	2	100	a
2	Puas	0	0	28	100	28	100	

Tabel 3.288 menandakan bahwa secara statistik tidak dapat diuji, akan tetapi secara deskriptif semua masyarakat yang merasa puas terhadap Produk Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan akan merasa puas terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan unit Hemodialisa. Nilai p value a (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara produk pelayanan dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di unit Hemodialisa.

- d. Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Biaya / Tarif Pelayanan Unit Hemodialisa

Tabel 3.289 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Biaya / Tarif Pelayanan Unit Hemodialisa

No	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Biaya/Tarif Pelayanan Unit Hemodialisa				Total		p-value
		Kurang Puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	0	0	0	0	0	0	a
2	Puas	0	0	30	100	30	100	

Tabel 3.289 menandakan bahwa secara statistik tidak dapat diuji, akan tetapi secara deskriptif semua masyarakat yang merasa puas terhadap Produk Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan juga merasa puas terhadap dengan Biaya/Tarif Pelayanan unit Hemodialisa. Nilai p value a (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Biaya/Tarif Pelayanan di unit Hemodialisa.

9. ICU

- a. Hubungan Antara Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan Waktu Tunggu Unit ICU

Tabel 3.290 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan Waktu Tunggu Unit ICU

No	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Waktu Tunggu ICU				Total		p-value
		Kurang Puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	0	0	2	100	2	100	a
2	Puas	0	0	8	100	8	100	

Tabel 3.290 menandakan bahwa secara statistik tidak dapat diuji, akan tetapi secara deskriptif semua masyarakat yang merasa puas terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur juga merasa puas dengan waktu tunggu unit ICU. Nilai p value a (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara sistem, mekanisme, dan prosedur dengan waktu tunggu unit ICU.

- b. Hubungan Antara Kompetensi Pelaksana dengan Perilaku Pelaksana (Keramahan dan Kesopanan Petugas) Unit ICU

Tabel 3.291 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Kompetensi Pelaksana dengan Perilaku Pelaksana (Keramahan dan Kesopanan Petugas) Unit ICU

No	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana Unit ICU				Total		p-value
		Kurang Puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	0	0	1	100	0	0	a
2	Puas	0	0	9	100	10	100	

Tabel 3.291 menandakan bahwa secara statistik tidak dapat diuji, akan tetapi secara deskriptif semua masyarakat yang merasa puas terhadap kompetensi pelaksana juga merasa puas dengan perilaku pelaksana unit ICU. Nilai p value a (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara kompetensi pelaksana dengan perilaku pelaksana unit ICU.

- c. Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Unit ICU

Tabel 3.292 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Unit ICU

No	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan				Total		p-value
		Kurang Puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	0	0	1	100	0	0	a
2	Puas	0	0	9	100	10	100	

Tabel 3.292 menandakan bahwa secara statistik tidak dapat diuji, akan tetapi secara deskriptif semua masyarakat yang merasa puas terhadap Produk

Spesifikasi Jenis Pelayanan juga merasa puas dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan unit ICU. Nilai p value a (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan unit ICU.

- d. Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Biaya / Tarif Pelayanan Unit ICU

Tabel 3.293 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Biaya / Tarif Pelayanan Unit ICU

No	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Biaya/Tarif Pelayanan Unit ICU				Total		p-value
		Kurang Puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	0	0	0	0	0	0	a
2	Puas	0	0	10	100	10	100	

Tabel 3.293 menandakan bahwa secara statistik tidak dapat diuji, akan tetapi secara deskriptif semua masyarakat yang merasa puas terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan juga merasa puas dengan Biaya / Tarif Pelayanan unit ICU. Nilai p value a (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Biaya / Tarif Pelayanan unit ICU.

10. Dewi Kunti

- a. Hubungan Antara Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan Waktu Tunggu Unit Dewi Kunti

Tabel 3.294 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan Waktu Tunggu Unit Dewi Kunti

No	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Waktu Tunggu Dewi Kunti				Total		p-value
		Kurang Puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	1	33,3	2	66,7	3	100	0,673
2	Puas	1	20	4	80	5	100	

Tabel 3.294 menandakan bahwa masyarakat yang kurang puas terhadap waktu tunggu juga kurang puas pada sistem, mekanisme dan prosedur unit Dewi Kunti sebesar 33,3%. Sedangkan yang merasa puas terhadap waktu tunggu dan puas pada sistem, mekanisme dan prosedur unit Dewi Kunti sebesar 80%. Hal tersebut menandakan bahwa waktu tunggu berkaitan terhadap sistem, mekanisme dan prosedur unit Dewi Kunti. Nilai p value 0,673 (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara kompetensi pelaksana dengan perilaku pelaksana di unit Dewi Kunti.

- b. Hubungan Antara Kompetensi Pelaksana dengan Perilaku Pelaksana (Keramahan dan Kesopanan Petugas) Unit Dewi Kunti

Tabel 3.295 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Kompetensi Pelaksana dengan Perilaku Pelaksana (Keramahan dan Kesopanan Petugas) Unit Dewi Kunti

No	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana Unit Dewi Kunti				Total		p-value
		Kurang puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	3	75	1	25	4	100.0	0,157
2	Puas	1	25	3	75	4	100.0	

Tabel 3.295 menandakan bahwa masyarakat yang kurang puas terhadap kompetensi pelaksana juga merasa kurang puas di perilaku pelaksana unit Dewi Kunti sebesar 75%. Sedangkan yang merasa puas terhadap kompetensi pelaksana akan merasa puas terhadap perilaku pelaksana unit Dewi Kunti sebesar 75%. Hal tersebut menandakan bahwa kompetensi pelaksana berkaitan dengan perilaku pelaksana unit Dewi Kunti. Nilai p value 0,157 (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara kompetensi pelaksana dengan perilaku pelaksana di unit Dewi Kunti.

- c. Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Unit Dewi Kunti

Tabel 3.296 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Unit Dewi Kunti

No	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan				Total		p-value
		Kurang puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	0	0	3	100	3	100	0,028
2	Puas	4	80	1	20	5	100	

Tabel 3.296 menandakan bahwa masyarakat yang kurang puas terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan merasa puas pada produk spesifikasi jenis pelayanan unit Dewi Kunti sebesar 80%. Sedangkan yang merasa puas terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan merasa kurang puas terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan unit Dewi Kunti sebesar 100%. Hal tersebut menandakan bahwa penanganan pengaduan, saran, dan masukan tidak berkaitan terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan unit Dewi Kunti. Nilai p value 0.028 (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti ada hubungan antara kompetensi pelaksana dengan perilaku pelaksana di unit Dewi Kunti.

- d. Hubungan Antara Produk Pelayanan Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Biaya / Tarif Pelayanan Unit Dewi Kunti

Tabel 3.297 Distribusi Frekuensi Hubungan Antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Biaya / Tarif Pelayanan Unit Dewi Kunti

No	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Biaya/Tarif Pelayanan Unit Dewi Kunti				Total		p-value
		Kurang puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Kurang puas	1	33,3	2	66,7	3	100	0,673
2	Puas	1	20	4	80	5	100	

Tabel 3.297 menandakan bahwa masyarakat yang kurang puas terhadap biaya pelayanan juga merasa kurang puas pada produk spesifikasi jenis pelayanan unit Dewi Kunti sebesar 33,3%. Sedangkan yang merasa puas terhadap biaya pelayanan akan merasa puas terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan unit Dewi Kunti sebesar 80%. Hal tersebut menandakan bahwa penanganan pengaduan, saran, dan masukan berkaitan terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan unit Dewi Kunti. Nilai p value 0.673 (p value berhubungan jika $\leq 0,05$) yang berarti tidak ada hubungan antara kompetensi pelaksana dengan perilaku pelaksana di unit Dewi Kunti.

D. Rangkuman Hasil Uji Chi Square

1. Farmasi

Tabel 3.298 Rangkuman Hasil Uji Chi Square Unit Farmasi

No	Variabel / Indikator	Signifikansi / p value	Keterangan
1	Syarat Administrasi	a	Tidak Ada Hubungan
2	Prosedur	a	Tidak Ada Hubungan
3	Waktu Tunggu Pelayanan	1,000	Tidak Ada Hubungan
4	Biaya	a	Tidak Ada Hubungan
5	Produk Pelayanan	a	Tidak Ada Hubungan
6	Kompetensi Petugas	0,673	Tidak Ada Hubungan
7	Perilaku Petugas	0,151	Tidak Ada Hubungan
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a	Tidak Ada Hubungan
9	Sarana dan prasarana	a	Tidak Ada Hubungan
10	Kejelasan Petugas	0,673	Tidak Ada Hubungan
11	Maklumat pelayanan	0,151	Tidak Ada Hubungan
12	Komitmen penyelenggara	a	Tidak Ada Hubungan
13	Keamanan dan kenyamanan	a	Tidak Ada Hubungan
14	Media rumah sakit	a	Tidak Ada Hubungan

2. IGD

Tabel 3.299 Rangkuman Hasil Uji Chi Square Unit IGD

No	Variabel / Indikator	Signifikansi / p value	Keterangan
1.	Syarat Administrasi	a	Tidak Ada Hubungan
2.	Prosedur	a	Tidak Ada Hubungan
3.	Waktu Tunggu Pelayanan	a	Tidak Ada Hubungan
4.	Biaya	a	Tidak Ada Hubungan
5.	Produk Pelayanan	a	Tidak Ada Hubungan
6.	Kompetensi Petugas	a	Tidak Ada Hubungan
7.	Perilaku Petugas	a	Tidak Ada Hubungan
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a	Tidak Ada Hubungan
9.	Sarana dan prasarana	a	Tidak Ada Hubungan
10.	Kejelasan Petugas	a	Tidak Ada Hubungan
11.	Maklumat pelayanan	a	Tidak Ada Hubungan
12.	Komitmen penyelenggara	a	Tidak Ada Hubungan
13.	Keamanan dan kenyamanan	a	Tidak Ada Hubungan
14.	Media rumah sakit	a	Tidak Ada Hubungan

3. Laboratorium

Tabel 3.300 Rangkuman Hasil Uji Chi Square Unit Laboratorium

No	Variabel / Indikator	Signifikansi / p value	Keterangan
1.	Syarat Administrasi	a	Tidak Ada Hubungan
2.	Prosedur	a	Tidak Ada Hubungan
3.	Waktu Tunggu Pelayanan	a	Tidak Ada Hubungan
4.	Biaya	a	Tidak Ada Hubungan
5.	Produk Pelayanan	a	Tidak Ada Hubungan
6.	Kompetensi Petugas	a	Tidak Ada Hubungan
7.	Perilaku Petugas	a	Tidak Ada Hubungan
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a	Tidak Ada Hubungan
9.	Sarana dan prasarana	a	Tidak Ada Hubungan
10.	Kejelasan Petugas	a	Tidak Ada Hubungan

No	Variabel / Indikator	Signifikansi / p value	Keterangan
11.	Maklumat pelayanan	a	Tidak Ada Hubungan
12.	Komitmen penyelenggara	a	Tidak Ada Hubungan
13.	Keamanan dan kenyamanan	a	Tidak Ada Hubungan
14.	Media rumah sakit	a	Tidak Ada Hubungan

4. Radiologi

Tabel 3.301 Rangkuman Hasil Uji Chi Square Unit Radiologi

No	Variabel / Indikator	Signifikansi / p value	Keterangan
1.	Syarat Administrasi	a	Tidak Ada Hubungan
2.	Prosedur	a	Tidak Ada Hubungan
3.	Waktu Tunggu Pelayanan	a	Tidak Ada Hubungan
4.	Biaya	a	Tidak Ada Hubungan
5.	Produk Pelayanan	a	Tidak Ada Hubungan
6.	Kompetensi Petugas	a	Tidak Ada Hubungan
7.	Perilaku Petugas	a	Tidak Ada Hubungan
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a	Tidak Ada Hubungan
9.	Sarana dan prasarana	a	Tidak Ada Hubungan
10.	Kejelasan Petugas	a	Tidak Ada Hubungan
11.	Maklumat pelayanan	a	Tidak Ada Hubungan
12.	Komitmen penyelenggara	a	Tidak Ada Hubungan
13.	Keamanan dan kenyamanan	a	Tidak Ada Hubungan
14.	Media rumah sakit	a	Tidak Ada Hubungan

5. Rawat Inap

Tabel 3.302 Rangkuman Hasil Uji Chi Square Unit Rawat Inap

No	Variabel / Indikator	Signifikansi / p value	Keterangan
1.	Syarat Administrasi	1,000	Tidak Ada Hubungan
2.	Prosedur	1,000	Tidak Ada Hubungan
3.	Waktu Tunggu Pelayanan	0,143	Tidak Ada Hubungan
4.	Biaya	1,000	Tidak Ada Hubungan
5.	Produk Pelayanan	0,143	Tidak Ada Hubungan
6.	Kompetensi Petugas	0,286	Tidak Ada Hubungan
7.	Perilaku Petugas	1,000	Tidak Ada Hubungan
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1,000	Tidak Ada Hubungan
9.	Sarana dan prasarana	1,000	Tidak Ada Hubungan
10.	Kejelasan Petugas	1,000	Tidak Ada Hubungan
11.	Maklumat pelayanan	1,000	Tidak Ada Hubungan
12.	Komitmen penyelenggara	1,000	Tidak Ada Hubungan
13.	Keamanan dan kenyamanan	0,143	Tidak Ada Hubungan
14.	Media rumah sakit	1,000	Tidak Ada Hubungan

6. Rawat Jalan

Tabel 3.303 Rangkuman Hasil Uji Chi Square Unit Rawat Jalan

No	Variabel / Indikator	Signifikansi / p value	Keterangan
1.	Syarat Administrasi	1,000	Tidak Ada Hubungan
2.	Prosedur	1,000	Tidak Ada Hubungan
3.	Waktu Tunggu Pelayanan	1,000	Tidak Ada Hubungan
4.	Biaya	1,000	Tidak Ada Hubungan

No	Variabel / Indikator	Signifikansi / p value	Keterangan
5.	Produk Pelayanan	1,000	Tidak Ada Hubungan
6.	Kompetensi Petugas	1,000	Tidak Ada Hubungan
7.	Perilaku Petugas	1,000	Tidak Ada Hubungan
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1,000	Tidak Ada Hubungan
9.	Sarana dan prasarana	1,000	Tidak Ada Hubungan
10.	Kejelasan Petugas	1,000	Tidak Ada Hubungan
11.	Maklumat pelayanan	0,211	Tidak Ada Hubungan
12.	Komitmen penyelenggara	1,000	Tidak Ada Hubungan
13.	Keamanan dan kenyamanan	0,087	Tidak Ada Hubungan
14.	Media rumah sakit	0,582	Tidak Ada Hubungan

7. Rehab Medik

Tabel 3.304 Rangkuman Hasil Uji Chi Square Unit Rehab Medik

No	Variabel / Indikator	Signifikansi / p value	Keterangan
1.	Syarat Administrasi	a	Tidak Ada Hubungan
2.	Prosedur	a	Tidak Ada Hubungan
3.	Waktu Tunggu Pelayanan	a	Tidak Ada Hubungan
4.	Biaya	a	Tidak Ada Hubungan
5.	Produk Pelayanan	a	Tidak Ada Hubungan
6.	Kompetensi Petugas	a	Tidak Ada Hubungan
7.	Perilaku Petugas	a	Tidak Ada Hubungan
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a	Tidak Ada Hubungan
9.	Sarana dan prasarana	a	Tidak Ada Hubungan
10.	Kejelasan Petugas	a	Tidak Ada Hubungan
11.	Maklumat pelayanan	a	Tidak Ada Hubungan
12.	Komitmen penyelenggara	a	Tidak Ada Hubungan
13.	Keamanan dan kenyamanan	a	Tidak Ada Hubungan
14.	Media rumah sakit	a	Tidak Ada Hubungan

8. Hemodialisa

Tabel 3.305 Rangkuman Hasil Uji Chi Square Unit Hemodialisa

No	Variabel / Indikator	Signifikansi / p value	Keterangan
1.	Syarat Administrasi	a	Tidak Ada Hubungan
2.	Prosedur	a	Tidak Ada Hubungan
3.	Waktu Tunggu Pelayanan	a	Tidak Ada Hubungan
4.	Biaya	a	Tidak Ada Hubungan
5.	Produk Pelayanan	a	Tidak Ada Hubungan
6.	Kompetensi Petugas	a	Tidak Ada Hubungan
7.	Perilaku Petugas	a	Tidak Ada Hubungan
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a	Tidak Ada Hubungan
9.	Sarana dan prasarana	a	Tidak Ada Hubungan
10.	Kejelasan Petugas	a	Tidak Ada Hubungan
11.	Maklumat pelayanan	a	Tidak Ada Hubungan
12.	Komitmen penyelenggara	a	Tidak Ada Hubungan
13.	Keamanan dan kenyamanan	a	Tidak Ada Hubungan
14.	Media rumah sakit	a	Tidak Ada Hubungan

9. ICU

Tabel 3.306 Rangkuman Hasil Uji Chi Square Unit ICU

No	Variabel / Indikator	Signifikansi / p value	Keterangan
1.	Syarat Administrasi	a	Tidak Ada Hubungan
2.	Prosedur	a	Tidak Ada Hubungan
3.	Waktu Tunggu Pelayanan	a	Tidak Ada Hubungan
4.	Biaya	a	Tidak Ada Hubungan
5.	Produk Pelayanan	a	Tidak Ada Hubungan
6.	Kompetensi Petugas	a	Tidak Ada Hubungan
7.	Perilaku Petugas	a	Tidak Ada Hubungan
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a	Tidak Ada Hubungan
9.	Sarana dan prasarana	a	Tidak Ada Hubungan
10.	Kejelasan Petugas	a	Tidak Ada Hubungan
11.	Maklumat pelayanan	a	Tidak Ada Hubungan
12.	Komitmen penyelenggara	a	Tidak Ada Hubungan
13.	Keamanan dan kenyamanan	a	Tidak Ada Hubungan
14.	Media rumah sakit	a	Tidak Ada Hubungan

10. Dewi Kunti

Tabel 3.307 Rangkuman Hasil Uji Chi Square Unit Rawat Inap

No	Variabel / Indikator	Signifikansi / p value	Keterangan
1.	Syarat Administrasi	1,000	Tidak Ada Hubungan
2.	Prosedur	0,151	Tidak Ada Hubungan
3.	Waktu Tunggu Pelayanan	0,143	Tidak Ada Hubungan
4.	Biaya	1,000	Tidak Ada Hubungan
5.	Produk Pelayanan	0,143	Tidak Ada Hubungan
6.	Kompetensi Petugas	0,286	Tidak Ada Hubungan
7.	Perilaku Petugas	0,571	Tidak Ada Hubungan
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1,000	Tidak Ada Hubungan
9.	Sarana dan prasarana	0,777	Tidak Ada Hubungan
10.	Kejelasan Petugas	1,000	Tidak Ada Hubungan
11.	Maklumat pelayanan	0,763	Tidak Ada Hubungan
12.	Komitmen penyelenggara	1,000	Tidak Ada Hubungan
13.	Keamanan dan kenyamanan	0,143	Tidak Ada Hubungan
14.	Media rumah sakit	1,000	Tidak Ada Hubungan

E. Indeks Kepuasan Masyarakat (Nilai Survei Kepuasan Masyarakat)

1. Indeks Kepuasan Masyarakat RSD K.R.M.T Wongsonegoro

a) Indeks Kepuasan Masyarakat RSD K.R.M.T Wongsonegoro Tahun 2022

Tabel 3.308 Indeks Kepuasan Masyarakat (nilai SKM) RSD K.R.M.T Wongsonegoro tahun 2022

	FARMASI	HEMODIALISA	ICU	IGD	LABORA TORIUM	RADIOLOGI	RAWAT INAP	RAWAT JALAN	REHAB MEDIK	RATA- RATA
Persyaratan Pelayanan	3,87	3,90	3,87	3,85	3,88	3,83	3,87	3,84	3,86	3,87
Prosedur Pelayanan	3,85	3,91	3,80	3,86	3,90	3,85	3,87	3,83	3,84	3,87
Kecepatan Pelayanan	3,78	3,91	3,90	3,85	3,85	3,83	3,88	3,89	3,85	3,85
Kepastian Biaya	3,90	3,91	3,90	3,86	3,88	3,90	3,86	3,87	3,88	3,88
Kewajaran Biaya	3,90	3,91	3,90	3,86	3,88	3,90	3,86	3,87	3,88	3,88
Kejelasan Petugas	3,98	3,91	3,70	3,96	3,91	3,98	3,98	3,93	3,73	3,92
Kemampuan Petugas Pelayanan	3,97	3,88	3,90	3,87	3,91	3,87	3,87	3,97	3,81	3,90
Keamanan Pelayanan	3,90	3,89	3,80	3,97	3,91	3,92	3,97	3,98	3,85	3,93
Kesopanan Dan Keramahan Petugas	3,84	3,90	3,9	3,90	3,91	3,91	3,88	3,95	3,87	3,90
Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,96	3,93	3,95	3,81	3,96	3,96	3,91	3,97	3,80	3,92
Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,96	3,91	3,95	3,83	3,96	3,96	3,91	3,97	3,85	3,92
Keadilan Mendapatkan Pelayann	3,96	3,93	3,95	3,83	3,96	3,96	3,91	3,97	3,75	3,91
Kepastian Jadwal Pelayanan	3,92	3,90	3,90	3,88	3,87	3,94	3,86	3,85	3,86	3,89
Kenyamanan Lingkungan	3,90	3,89	3,80	3,97	3,91	3,92	3,97	3,98	3,85	3,93
NRR IKM RSUD Kota Semarang	3,88	3,88	3,84	3,85	3,88	3,86	3,87	3,89	3,82	3,87
	97,07	97,05	96,24	96,38	97,07	97,14	96,91	97,39	95,6	96,90

b) Indeks Kepuasan Masyarakat RSD K.R.M.T Wongsonegoro Tahun 2023

Tabel 3.309 Indeks Kepuasan Masyarakat RSD K.R.M.T Wongsonegoro tahun 2023

	FARMASI	HEMODI ALISA	ICU	IGD	LABORA TORIUM	RADIO LOGI	RAWAT INAP	DEWI KUNTI	RAWAT JALAN	REHAB MEDIK	RATA- RATA
Persyaratan Pelayanan	3,73	3,83	3,87	3,88	3,96	3,81	3,98	3,90	3,90	3,85	3,87
Prosedur Pelayanan	3,77	3,87	3,80	3,89	3,96	3,86	3,98	3,90	3,90	3,90	3,88
Kecepatan Pelayanan	3,6	3,83	3,90	3,87	3,96	3,83	3,98	3,87	3,86	3,90	3,86
Kepastian Biaya	3,98	3,91	3,90	3,81	3,98	3,86	3,97	3,87	3,90	3,83	3,90
Kewajaran Biaya	3,98	3,91	3,90	3,81	3,98	3,86	3,97	3,87	3,90	3,83	3,90
Kejelasan Petugas	3,78	3,98	3,70	3,90	3,93	3,90	3,98	3,87	3,90	3,93	3,89
Kemampuan Petugas Pelayanan	3,97	3,99	3,94	3,98	3,97	3,98	3,91	3,87	3,93	3,96	3,95
Keamanan Pelayanan	3,9	3,73	3,80	3,86	3,83	3,86	3,91	3,87	3,99	3,90	3,87
Kesopanan Dan Keramahan Petugas	3,97	3,99	3,90	3,96	3,96	3,94	3,90	3,95	3,94	3,96	3,95
Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,96	3,96	3,95	3,96	3,96	3,96	3,98	3,87	3,93	3,96	3,95
Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,96	3,96	3,95	3,96	3,96	3,96	3,97	3,87	3,97	3,96	3,95
Keadilan Mendapatkan Pelayann	3,96	3,96	3,95	3,96	3,96	3,96	3,98	3,87	3,96	3,96	3,95
Kepastian Jadwal Pelayanan	3,76	3,92	3,90	3,85	3,99	3,90	3,90	3,87	3,93	3,83	3,89
Kenyamanan Lingkungan	3,93	3,73	3,80	3,86	3,83	3,90	3,91	3,87	3,94	3,90	3,87
NRR IKM RSUD Kota Semarang	3,85	3,87	3,84	3,87	3,92	3,87	3,92	3,86	3,90	3,88	3,88
	96,29	96,86	96,31	96,82	98,03	96,87	98,19	96,42	97,53	97,03	97,04

Dari tabel 3.309 dapat dilihat bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atau nilai SKM di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro pada Survey Kepuasan Pelanggan Eksternal (Indeks Kepuasan Masyarakat) tahun 2022 yaitu 96,90 dan untuk di tahun 2023 mengalami peningkatan yaitu 97,04 ini masuk dalam kategori sangat baik. Dengan nilai tertinggi pada unit rawat inap yaitu 98,19 dan terendah pada unit Farmasi yaitu 96,29

2. Indeks Kepuasan Masyarakat (nilai SKM) RSUD K.R.M.T Wongsonegoro berdasarkan indikator Permenpan no 14 tahun 2017.

a) Indeks Kepuasan Masyarakat (nilai SKM) RSUD K.R.M.T Wongsonegoro tahun 2022 berdasarkan indikator Permenpan no 14 tahun 2017

Tabel 3.310 Indeks Kepuasan Masyarakat (nilai SKM) RSUD K.R.M.T Wongsonegoro tahun 2022 berdasarkan indikator Permenpan no 14 tahun 2017

Unsur Pelayanan	Farmasi	Hemodialisa	ICU	IGD	Laboratorium	Radiologi	Rawat Inap	Rawat Jalan	Rehab Medik	Rata - rata	Nilai PerUnsur
Persyaratan	3,88	3,90	3,97	3,85	3,88	3,83	3,95	3,84	3,86	3,88	97,11
Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur	3,85	3,91	3,90	3,86	3,90	3,85	3,93	3,83	3,84	3,87	96,86
Waktu Penyelesaian	3,78	3,91	3,80	3,85	3,85	3,83	3,92	3,89	3,85	3,85	96,33
Biaya / Tarif	3,90	3,91	3,90	3,86	3,88	3,90	3,90	3,87	3,88	3,89	97,22
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,92	3,90	3,90	3,88	3,87	3,94	3,90	3,85	3,86	3,89	97,28
Kompetensi Pelaksana	3,97	3,88	3,95	3,87	3,91	3,87	3,91	3,97	3,81	3,90	97,61
Perilaku Pelaksana	3,89	3,91	3,92	3,85	3,93	3,93	3,94	3,96	3,83	3,91	97,67
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,95	3,91	3,90	3,79	3,95	3,90	3,88	3,82	3,86	3,88	97,11
Sarana prasarana	3,85	3,96	3,90	3,85	3,93	3,96	3,82	3,92	3,89	3,90	97,44
NRR IKM RSUD Kota Semarang	3,88	3,90	3,90	3,84	3,89	3,88	3,86	3,87	3,84	3,87	
SKM RSUD Kota Semarang	97,07	97,65	97,51	96,18	97,40	97,15	96,57	96,98	96,23	96,98	

Dari tabel 3.310 dapat dilihat bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atau nilai SKM di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro pada Survey Kepuasan Pelanggan Eksternal (Indeks Kepuasan Masyarakat) tahun 2022 berdasarkan indikator Permenpan no 14 tahun 2017 yaitu 96,98 mengalami kenaikan dalam kategori sangat baik.

b) Indeks Kepuasan Masyarakat (nilai SKM) RSUD K.R.M.T Wongsonegoro tahun 2023 berdasarkan indikator Permenpan no 14 tahun 2017

Tabel 3. 311 Indeks Kepuasan Masyarakat (nilai SKM) RSUD K.R.M.T Wongsonegoro tahun 2023 berdasarkan indikator Permenpan no 14 tahun 2017

Unsur Pelayanan	Farmasi	Hemodialisa	ICU	IGD	Laboratorium	Radiologi	Rawat Inap	Dewi Kunti	Rawat Jalan	Rehab Medik	Rata - rata	Nilai PerUnsur
Persyaratan	3,73	3,83	3,87	3,88	3,96	3,81	3,98	3,90	3,90	3,85	3,87	96,78
Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur	3,77	3,87	3,80	3,89	3,96	3,86	3,98	3,90	3,90	3,90	3,88	97,08
Waktu Penyelesaian	3,60	3,83	3,90	3,87	3,96	3,83	3,98	3,87	3,86	3,90	3,86	96,50
Biaya / Tarif	3,98	3,91	3,90	3,81	3,98	3,86	3,97	3,87	3,90	3,83	3,90	97,53
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,76	3,92	3,90	3,85	3,97	3,90	3,99	3,87	3,93	3,83	3,89	97,30
Kompetensi Pelaksana	3,95	3,98	3,94	3,98	3,97	3,98	3,91	3,87	3,93	3,96	3,95	98,68
Perilaku Pelaksana	3,9	3,97	3,95	3,98	3,98	3,95	3,98	3,90	3,95	3,96	3,95	98,80
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,85	3,83	3,80	3,86	3,99	3,91	3,98	3,87	3,87	3,82	3,88	96,95
Sarana prasarana	3,86	3,88	3,82	3,98	3,88	3,91	3,84	3,89	3,91	3,82	3,88	96,98
NRR IKM RSUD Kota Semarang	3,81	3,88	3,87	3,89	3,95	3,88	3,95	3,87	3,90	3,87	3,89	
SKM RSUD Kota Semarang	95,46	97,18	96,79	97,40	98,92	97,15	98,81	96,95	97,54	96,76	97,30	

Dari tabel 3.311 dapat dilihat bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atau nilai SKM di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro pada Survey Kepuasan Pelanggan Eksternal (Indeks Kepuasan Masyarakat) tahun 2022 berdasarkan indikator Permenpan no 14 tahun 2017 yaitu 96,98 ini masuk dalam kategori sangat baik. Sedangkan untuk ditahun 2023 yaitu 97,30 mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya dan dalam kategori sangat baik.

3. Indeks Kepuasan Masyarakat lainnya (nilai SKM) RSUD K.R.M.T Wongsonegoro

a) Indeks Kepuasan Masyarakat lainnya (nilai SKM) RSUD K.R.M.T Wongsonegoro tahun 2022

Tabel 3.312 Indeks Kepuasan Masyarakat lainnya (nilai SKM) RSUD K.R.M.T Wongsonegoro tahun 2022

Unsur Pelayanan	Farmasi	Hemodialisa	ICU	IGD	Laboratorium	Radiologi	Rawat Inap	Rawat Jalan	Rehab Medik	Rata - rata	Nilai PerUnsur
Kejelasan Petugas	3,98	3,91	3,90	3,96	3,91	3,98	3,98	3,93	3,73	3,92	98,00
Maklumat Pelayanan	3,90	3,90	3,90	3,95	3,93	3,93	3,97	3,90	3,81	3,91	97,75
Komitmen Penyelenggara	3,90	3,90	3,90	3,96	3,90	3,91	3,94	3,98	3,73	3,90	97,56
Keamanan & kenyamanan	3,90	3,89	3,97	3,97	3,91	3,92	3,97	3,98	3,85	3,93	98,22
Kompetensi Petugas CS	3,96	3,81	3,90	3,86	3,90	3,86	3,88	3,94	3,71	3,87	96,72
Kompetensi Petugas Satpam	3,98	3,71	3,90	3,88	3,88	3,86	3,89	3,98	3,70	3,86	96,61
Kompetensi Petugas Parkir	3,93	3,80	3,90	3,86	3,90	3,83	3,89	3,90	3,66	3,85	96,31
Kompetensi Kasir			3,90	3,96			3,90			3,92	98,00
Kompetensi Apotek			3,90	3,96			3,94			3,93	98,33
Perilaku Petugas CS	3,80	3,96	3,90	3,96	3,90	3,90	3,87	3,93	3,83	3,89	97,36
Perilaku Petugas Satpam	3,80	3,86	3,90	3,96	3,90	3,90	3,87	3,92	3,83	3,88	97,06
Perilaku Petugas Parkir	3,80	3,83	3,90	3,86	3,90	3,90	3,86	3,93	3,83	3,87	96,69
Perilaku Kasir			3,90	3,96			3,87			3,91	97,75
Perilaku Apotek			3,90	3,93			3,93			3,92	98,00

b) Indeks Kepuasan Masyarakat lainnya (nilai SKM) RSUD K.R.M.T Wongsonegoro tahun 2023

Tabel 3.313 Indeks Kepuasan Masyarakat lainnya (nilai SKM) RSUD K.R.M.T Wongsonegoro tahun 2023

Unsur Pelayanan	Farmasi	Hemodialisa	ICU	IGD	Laboratorium	Radiologi	Rawat Inap	Dewi Kunti	Rawat Jalan	Rehab Medik	Rata - rata	Nilai PerUnsur
Kejelasan Petugas	3,78	3,98	3,70	3,90	3,93	3,90	3,95	3,87	3,90	3,93	3,88	97,10
Maklumat Pelayanan	3,96	3,76	3,70	3,93	3,93	3,90	3,95	3,87	3,83	3,96	3,88	96,98
Komitmen Penyelenggara	3,98	3,86	3,80	3,93	3,90	3,90	3,96	3,87	3,95	3,93	3,91	97,70
Keamanan & kenyamanan	3,90	3,73	3,80	3,89	3,89	3,89	3,92	3,93	3,96	3,90	3,88	97,03
Kompetensi Petugas CS	3,96	3,96	3,90	3,96	3,96	3,96	3,91	3,87	3,90	3,96	3,93	98,35
Kompetensi Petugas Satpam	3,96	3,96	3,90	3,96	3,96	3,96	3,90	3,87	3,95	3,96	3,94	98,45
Kompetensi Petugas Parkir	3,96	3,96	3,90	3,96	3,96	3,96	3,90	3,75	3,87	3,96	3,92	97,95
Kompetensi Kasir			3,90	3,96			3,99	3,87			3,93	98,25
Kompetensi Apotek			3,90	3,96			3,98	3,87			3,93	98,19
Perilaku Petugas CS	3,90	3,96	3,90	3,96	3,96	3,93	3,98	3,87	3,95	3,96	3,94	98,43
Perilaku Petugas Satpam	3,93	3,96	3,90	3,96	3,96	3,93	3,98	3,87	3,95	3,96	3,94	98,50
Perilaku Petugas Parkir	3,93	3,96	3,90	3,96	3,96	3,93	3,98	3,87	3,91	3,96	3,94	98,40
Perilaku Kasir			3,90	3,96			3,98	3,87			3,93	98,19
Perilaku Apotek			3,90	3,96			3,98	3,87			3,93	98,19

4. Indeks Kepuasan Masyarakat terkait fasilitas (nilai SKM) RSUD K.R.M.T Wongsonegoro

a) Indeks Kepuasan Masyarakat terkait fasilitas (nilai SKM) RSUD K.R.M.T Wongsonegoro tahun 2022

Tabel 3.314 Indeks Kepuasan Masyarakat terkait fasilitas (nilai SKM) RSUD K.R.M.T Wongsonegoro tahun 2022

Unsur Pelayanan	Farmasi	Hemodialisa	ICU	IGD	Laboratorium	Radiologi	Rawat Inap	Rawat Jalan	Rehab Medik	Rata - rata	Nilai PerUnsur
Media rumah sakit	3,90	3,94	3,90	3,78	3,83	3,90	3,94	3,85	3,86	3,88	96,94
Toilet	3,83	3,95	3,90	3,91	3,90	3,98	3,74	3,90	3,88	3,89	97,19
Parkir	3,80	3,95	3,90	3,79	3,89	3,90	3,75	3,90	3,88	3,86	96,56
Rata – rata										3,88	96,90

b) Indeks Kepuasan Masyarakat terkait fasilitas (nilai SKM) RSUD K.R.M.T Wongsonegoro tahun 2023

Tabel 3.315 Indeks Kepuasan Masyarakat terkait fasilitas (nilai SKM) RSUD K.R.M.T Wongsonegoro tahun 2023

Unsur Pelayanan	Farmasi	Hemodialisa	ICU	IGD	Laboratorium	Radiologi	Rawat Inap	Dewi Kunti	Rawat Jalan	Rehab Medik	Rata - rata	Nilai PerUnsur
Media rumah sakit	3,98	3,95	3,70	3,96	3,96	3,92	3,98	3,96	3,87	3,94	3,92	98,05
Toilet	3,67	3,98	3,97	3,93	3,76	3,99	3,80	3,87	3,93	3,83	3,87	96,83
Parkir	3,98	3,76	3,57	3,78	3,93	3,76	3,96	3,96	3,93	3,83	3,85	96,15
Rata – rata											3,88	97,01

Dari tabel 3.214 dapat dilihat bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terkait fasilitas (nilai SKM) RSUD K.R.M.T Wongsonegoro tahun 2022 yaitu 96,90 ini masuk dalam kategori baik dan ditahun 2023 mengalami peningkatan yaitu 97,01 dan ini masuk kategori sangat baik.

F. Saran Masukan Kualitatif Masyarakat per Unit Pelayanan

1. Farmasi

- 1) *Sudah bagus (3 Orang menyatakan hal yang sama)*
- 2) *Sudah memuaskan (9 Orang menyatakan hal yang sama)*
- 3) *Antrian bagian farmasi perlu ditambah supaya tidak terjadi penumpukan antrian dan tidak terlalu menunggu lama*
- 4) *Antrian menunggu obat sangat lama 1 jam lebih*
- 5) *Ditingkatkan untuk lebih baik (5 Orang menyatakan hal yang sama)*
- 6) *Antrian saja yang terlalu lama, keseleruhan sudah baik*
- 7) *Sudah cukup puas*
- 8) *Pegawai di bagian Farmasi bisa ditambah lagi agar pasien tidak terlalu menunggu lama*
- 9) *Nyaman dan memuaskan*
- 10) *Terlalu lama menunggu antrian*
- 11) *Mohon untuk antrian obat dipercepat, karena menunggu lebih dari 2 jam*
- 12) *Pernah waktu di rajal farmasi, petugas menunjukkan wajah tidak enak karena antrian sudah terlewat, terus disuruh tunggu, namun tidak segera dipanggil, ketika bertanya petugas malah marah-marah. sarannya mohon jangan marah-marah dan bicara baik baik.*

2. Hemodialisa

- 1) *Sudah bagus semua, memuaskan (9 Orang menyatakan hal yang sama)*
- 2) *Sudah nyaman dan memuaskan (5 Orang menyatakan hal yang sama)*
- 3) *Sudah nyaman, bisa ditingkatkan lagi (4 Orang menyatakan hal yang sama)*
- 4) *Penanganan pasien cekatan dan ruang tunggu juga nyaman, jadi sudah memuaskan*
- 5) *Penanganan pasien cekatan jadi sudah memuaskan*
- 6) *Pelayanan dan fasilitas sudah memuaskan sekali*

3. ICU

- 1) *Kesterilan ruangan/seragam perawat perlu ditingkatkan lagi (pernah melihat dokter perawat tidak pakai APD, atau ganti sepatu padahal dari luar)*
- 2) *Tidak adanya jalan pintas dari UGD ke ICU jalannya berliku liku,*
- 3) *Semua sudah sangat baik, manajemen, dokter, perawat sangat baik, sangat nyaman ada tempat duduk diruang tunggu*
- 4) *Sudah cukup bagus, lebih baik dari yang sebelumnya*
- 5) *Sudah cukup nyaman untuk penunggu*
- 6) *Sangat baik memuaskan, ruang tunggu nyaman*
- 7) *Dari tempat dan pelayanannya sangat baik*
- 8) *Sudah baik*
- 9) *Cukup baik*

4. IGD

- 1) *Sudah memuaskan untuk pelayanan dan semuanya (9 Orang menyatakan hal yang sama)*
- 2) *Sudah baik (2 Orang menyatakan hal yang sama)*
- 3) *Nyaman, bisa ditingkatkan lagi*
- 4) *Pelayanan sudah nyaman dan fasilitas memadai, bisa dipertahankan*
- 5) *Penanganan sudah memuaskan*

- 6) *Penanganan cekatan dan dimudahkan semuanya, jadi sudah memuaskan*
- 7) *Sudah banyak dibantu dan diarahkan. Dipertahankan saja*
- 8) *Sudah cukup memuaskan pelayanannya*
- 9) *Sudah cukup baik (5 Orang menyatakan hal yang sama)*
- 10) *Ditingkatkan lebih baik lagi pelayanan dan fasilitasnya*
- 11) *Sudah cukup baik, hanya perlu ditingkatkan lagi*
- 12) *Untuk pelayanannya sudah memuaskan, bisa ditingkatkan lagi*
- 13) *Tidak ada saran karena sudah nyaman semuanya*
- 14) *Saran mungkin bagi yang keluar masuk IGD sebaiknya diharuskan memakai masker, karena kita tidak tau itu kondisi tiap-tiap orang gimana. Takutnya menularkan sakit*
- 15) *Cepat penanganannya, fasilitas baik.*

5. Laboratorium

- 1) *Memuaskan, pelayanan cepat*
- 2) *Sangat baik (4 Orang menyatakan hal yang sama)*
- 3) *Sangat memuaskan dan pertahankan (5 Orang menyatakan hal yang sama)*
- 4) *Sudah memuaskan (5 Orang menyatakan hal yang sama)*
- 5) *Memuaskan, layanan sesuai antrian, kadang menunggu lama karena banyaknya pasien*
- 6) *Memuaskan cepat pelayanan, hanya menunggu hasil saja yang sedikit lama*
- 7) *Tidak ada saran karna sudah memuaskan (2 Orang menyatakan hal yang sama)*

6. Radiologi

- 1) *Sangat memuaskan (7 Orang menyatakan hal yang sama)*
- 2) *Pelayanan cukup memuaskan,*
- 3) *Memuaskan pelayanan cepat tidak bertele-tele, dipertahankan*
- 4) *Pelayanan sudah tepat waktu*
- 5) *Sudah memuaskan (5 Orang menyatakan hal yang sama)*
- 6) *Memuaskan, cepat tanggap*
- 7) *Memuaskan, pelayanannya sudah baik*
- 8) *Sangat baik dan pertahankan (5 Orang menyatakan hal yang sama)*
- 9) *Memuaskan sekali, manajemen, perawat, dokter, satpam sangat baik*
- 10) *Sangat baik dalam pelayanan*
- 11) *Baik sekali (3 Orang menyatakan hal yang sama)*
- 12) *Sudah baik semua tidak ada masukan*

7. Rehab Medik

- 1) *Memuaskan sekali layanannya hanya waktu ramai itu nunggunya terlalu lama, tapi sesuai urutan*
- 2) *Memuaskan pelayanannya (6 Orang menyatakan hal yang sama)*
- 3) *Memuaskan, pelayanan baik*
- 4) *Cepat tanggap pegawainya*
- 5) *Sangat baik dan memuaskan*
- 6) *Tidak ada saran masukan karna sudah sangat baik*
- 7) *Sudah sangat baik (4 Orang menyatakan hal yang sama)*
- 8) *Tidak ada saran, sudah memuaskan*
- 9) *Sangat memuaskan (3 Orang menyatakan hal yang sama)*
- 10) *Baik sekali*

8. Rawat Jalan

a. Akupuntur

1) *Sudah memuaskan*

b. Anak

1) *Kami menunggu dokter terlalu lama sebaiknya diberikan jadwal yang tepat dan*

2) *sudah memuaskan*

3) *Bagian nurse ramah, cuma waktu awal ngomong itu nadanya agak tinggi jadi bikin kaget*

c. Anastesi

1) *Sudah memuaskan*

d. Bedah Onkologi

1) *Sangat memuaskan perawat sangat ramah*

e. Bedah Syaraf

1) *Lebih ditingkatkan lebih baik lagi untuk pelayannya (2 Orang menyatakan hal yang sama)*

2) *Sudah cukup baik (2 Orang menyatakan hal yang sama)*

f. Bedah Umum

1) *Perlu ditingkatkan lebih baik lagi*

2) *Sudah baik pelayanan maupun fasilitasnya*

3) *Sudah cukup baik tapi lebih ditingkatkan untuk keseluruhan*

g. Bedah Urologi

1) *Lebih ditingkatkan pelayanannya dan kenyamanannya*

h. Dalam

1) *Antrian perlu ditertibkan lagi agar tidak terjadi penumpukan antrian*

2) *Cukup baik, mungkin bisa lebih ditingkatkan*

3) *Pernah nunggu sampai 1 jam lebih, jadi mungkin bisa dibuat lebih cepat*

4) *Sangat memuaskan*

5) *Sudah memuaskan pelayanan cepat, alur pelayanan mudah dipahami*

i. Endokrin Metabolik Diabetes

1) *Sudah puas, nyaman, dokter juga ramah*

2) *Cukup puas, hanya saja masalah waktu masih kurang informasi*

3) *Pelayanan sudah memuaskan dan semoga ditingkatkan lagi*

4) *Mungkin bisa ditingkatkan lagi*

5) *Sebaiknya ditambah pegawai pada loket kasir agar tidak terlalu lama menunggu*

6) *Sudah nyaman*

- j. Geriatri
- 1) *Lebih ditingkatkan lagi untuk pelayanan dan fasilitas*
 - 2) *Menunggu masuk ke ruang pemeriksaan terlalu lama*
 - 3) *Lebih diperhatikan untuk antrian supaya lebih tertib*
- k. Ginjal Hipertensi
- 1) *Sudah baik*
- l. Gynekologi Kebidanan
- 1) *Sudah memuaskan*
 - 2) *sudah memuaskan untuk semua pelayanannya*
- m. Jantung Pembuluh Darah
- 1) *Sudah memuaskan*
 - 2) *Menunggunya lama lebih dari 1 jam*
 - 3) *Waktu pelayanan cepat, tapi nunggunya lama lebih dari 1 jam*
 - 4) *Saya menunggu masuk ke dokter sangat lama lebih dari 1 jam setengah*
 - 5) *Menunggu dokter terlalu lama*
 - 6) *Sudah memuaskan*
- n. Kesehatan Jiwa
- 1) *Sudah memuaskan, cepat penanganan*
 - 2) *Bisa ditingkatkan lagi*
- o. Kulit dan Kelamin
- 1) *Sudah memuaskan*
 - 2) *Sudah memuaskan pelayanan cepat tanggap*
- p. Mata
- 1) *Memuaskan*
 - 2) *Cukup memuaskan, perlu ditingkatkan lagi*
 - 3) *Memuaskan untuk pelayanan*
- q. MCU
- 1) *Sudah memuaskan*
 - 2) *Seluruh pelayanan sudah memuaskan*
 - 3) *Sudah sangat memuaskan, pelayanannya cepat*
 - 4) *Memuaskan*
- r. Syaraf
- 1) *Dipertahankan pelayanannya*
 - 2) *Sudah baik*
 - 3) *Memuaskan*
 - 4) *Baik*
 - 5) *Bagus semua*

- 6) *Dipertahankan*
 - 7) *Kadang dokternya tepat, kadang tidak*
- s. Ortopedi
- 1) *Dokter tidak sesuai jadwal, lama menunggu hingga 2 jam lebih*
 - 2) *Sarannya staff perawat bersikap jutek sebaiknya lebih ramah lagi dan menunggu antrian lama sampai 2 jam sebaiknya lebih diperhatikan lagi*
 - 3) *Dalam pelayanan sangat baik pertahankan lagi*
- t. Ortopedi
- 1) *Dokter tidak sesuai jadwal, lama menunggu hingga 2 jam lebih*
 - 2) *Sarannya staff perawat bersikap jutek sebaiknya lebih ramah lagi dan menunggu antrian lama sampai 2 jam sebaiknya lebih diperhatikan lagi*
 - 3) *Dalam pelayanan sangat baik pertahankan lagi*
- u. TB
- 1) *Keramahan perawat lebih bisa ditingkatkan*
 - 2) *Sudah cukup baik*
- v. THT
- 1) *Menunggu antrian pemeriksaan yang lama tetapi perawat dan dokter sangat ramah terimakasih*
 - 2) *Dalam pelayanan sudah memuaskan dan pertahankan pelayanannya*
- w. Dalam Gatotkaca
- 1) *Ditingkatkan kedisiplinan, menunggu dokter lama, menunggu sampai 1 jam lebih. Untuk kasir perlu ditambah karena terlalu lama menunggu.*
- x. Anak Gatotkaca
- 1) *Waktu poli anak lama sekali, menunggu sampai 1 jam lebih serta tidak ada pemberitahuan waktu menunggu.*
 - 2) *antrian lebih diperhatikan agar tidak terdapat penumpukan pasien*
- y. Geriatri Gatotkaca
- 1) *Sudah nyaman*
- z. Gynekologi Kebidanan Gatotkaca
- 1) *Sudah cukup nyaman*
- aa. Mata Gatotkaca
- 1) *Bisa menjadi lebih baik dan bagus untuk pelayanan kedepannya.*
- bb. Syaraf Gatotkaca
- 1) *Cukup memuaskan*

9. Rawat Inap

a. Abimanyu

- 1) *Sudah bagus semua*
- 2) *Sudah memuaskan*
- 3) *Sudah memuaskan pelayanan*

b. Arimbi

- 1) *Cukup memuaskan*
- 2) *Sudah memuaskan*
- 3) *Mungkin petugasnya bisa ditingkatkan kedisiplinannya*
- 4) *Sangat baik dalam pelayanan, kamar nyaman, dan pertahankan kualitas pelayanan nya*

c. Banowati

- 1) *Sudah sangat memuaskan tepat waktu pelayanan*
- 2) *Sudah sangat baik*
- 3) *Sangat baik dan memuaskan dari tahun ke tahun, dari bangunan, pelayanan sangat baik*

d. Bima

- 1) *Sudah memuaskan (3 Orang menyatakan hal yang sama)*
- 2) *Baik semua*
- 3) *Pertahankan kualitas pelayanannya*
- 4) *Memuaskan pelayanan juga bagus dan ramah*

e. Dewi Kunti

- 1) *Sudah bagus dan pertahankan pelayanan nya*
- 2) *Tidak adanya pemberitahuan terhadap alarm kebakaran padahal tidak ada simulasi kebakaran dan cukup mengganggu, untuk perawatnya sedikit lama ketika pasien kehabisan infus.*
- 3) *Sudah cukup baik*
- 4) *Sudah memuaskan (3 Orang menyatakan hal yang sama)*

f. Nakula 1

- 1) *Sudah memuaskan*
- 2) *Untuk ruangan banyak nyamuk, mungkin bisa dikurangi karena takut terkena DB*
- 3) *Baik, memuaskan sekali*
- 4) *Sangat baik dalam pelayanan dan sangat memuaskan*
- 5) *Tidak ada masukan karna sudah baik dalam pelayanan*

g. Nakula 2

- 1) *pelayan baik memuaskan*
- 2) *Sudah bagus memuaskan dan sangat membantu*
- 3) *Sudah bagus, bisa tingkatkan*
- 4) *Sudah nyaman dan memuaskan*

- 5) *Bisa ditingkatkan jadi lebih baik*
- h. Nakula 3
- 1) *Sangat nyaman dan memuaskan*
 - 2) *Memuaskan, bisa ditingkatkan lagi*
 - 3) *Sudah nyaman bisa ditingkatkan lagi*
 - 4) *Sudah memuaskan*
- i. Nakula 4
- 1) *Memuaskan*
 - 2) *Untuk dokter penjelasannya mungkin bisa lebih rinci karena terlalu singkat*
 - 3) *Cukup nyaman dan memuaskan*
- j. Onkologi
- 1) *Memuaskan sekali*
 - 2) *Tidak ada saran sudah bagus semua (2 Orang menyatakan hal yang sama)*
- k. Perinatal
- 1) *Sudah memuaskan*
 - 2) *Memuaskan semoga semakin baik*
- l. Gatotkaca 2
- 1) *Sudah baik semua (2 Orang menyatakan hal yang sama)*
 - 2) *Sudah memuaskan*
- m. Gatotkaca 3
- 1) *Sudah sangat memuaskan, dipertahankan, lebih baik lagi ditingkatkan*
 - 2) *Sudah memuaskan*
 - 3) *Pelayanan sudah memuaskan*
- n. Gatotkaca 4
- 1) *Dipertahankan kualitas pelayanannya*
 - 2) *Sudah baik sekali*
 - 3) *Memuaskan sekali*
 - 4) *Ditingkatkan lagi*
- o. Perinatal
- 1) *Dipertahankan pelayanan yang sudah baik ini*
 - 2) *Terimakasih atas pelayanan yang sangat baik dan memuaskan*
 - 3) *Baik semua*
- p. Prabu Kresna
- 1) *Sudah memuaskan semua (2 Orang menyatakan hal yang sama)*
 - 2) *Baik semua*
 - 3) *Cukup memuaskan*

q. Sadewa 1

- 1) *Ditingkatkan lebih baik lagi*
- 2) *Lebih ditingkatkan kualitas dan kuantitas*
- 3) *Bisa ditingkatkan lagi*
- 4) *Memuaskan*
- 5) *Memuaskan bisa ditingkatkan lagi*
- 6) *Sudah nyaman*

r. Sadewa 2

- 1) *Ditingkatkan lebih baik lagi*
- 2) *Memuaskan sekali (2 Orang menyatakan hal yang sama)*

s. Sadewa 3

- 1) *Sudah puas*
- 2) *Mohon adanya penambahan toilet di ranap Sadewa 3*
- 3) *Cukup puas dan nyaman*
- 4) *Sudah nyaman dan puas*
- 5) *Sudah nyaman dan bisa pertahanan*
- 6) *Sudah lebih baik daripada sebelumnya, bisa dipertahankan*

t. Sadewa 4

- 1) *Sudah memuaskan sekali untuk kelas 3*
- 2) *kelas 3 sudah sangat memuaskan, privacy terjaga karena adanya sekat antar pasien*
- 3) *memuaskan untuk sekelas 3*
- 4) *Memuaskan (3 Orang menyatakan hal yang sama)*
- 5) *Sangat baik karna dari tahun ke tahun semakin baik*

u. Yudistira

- 1) *Dipertahankan kualitasnya*
- 2) *Sudah puas*
- 3) *Memuaskan*
- 4) *Cukup nyaman, bisa dipertahankan*
- 5) *Lebih baik lagi kedepannya*
- 6) *Sudah banyak peningkatan dalam pelayanan. Harus dipertahankan.*
- 7) *Pelayanan sudah sesuai dengan kelasnya*
- 8) *Sudah cukup baik*

10. Pendaftaran

No	Saran Masukan	Lokasi Wawancara
1.	<i>Aplikasi RS kadang lemot</i>	Farmasi
2.	<i>Untuk pemberitahuan aplikasi terlalu mepet untuk pasien diluar semarang, biasanya pemberitahuan h-3 hari sebelum kontrol, tetapi skrg pemberitahuan h-1 hari sebelum kontrol</i>	Laboratorium
3.	<i>Aplikasi online masih awam dan sulit untuk</i>	Radiologi

	<i>pengguna baru</i>	
4.	<i>Antrian pendaftaran lama, menunggu hingga 3 jam, AC kurang dingin</i>	Rehab Medik
5.	<i>Tolong saat ada masalah pendaftaran karena HP lemot dan pihak satpam sudah tau, jangan dilempar ke bag. Informasi lalu satpam lagi. Terlalu lama sampai 1 jam lebih</i>	Klinik Gigi Sp Bedah Mulut
6.	<i>Untuk pendaftaran bisa disesuaikan/diberi nomer antrian sesuai dengan nomer antrian pada pendaftaran online</i>	Klinik Gynekologi Kebidanan
7.	<i>Web sangat lemot saat digunakan pada pagi hari</i>	Klinik MCU
8.	<i>Tidak bisa mengaplikasikan pendaftaran melalui web</i>	Klinik Mata Gatotkaca

11. Toilet

No	Saran Masukan	Lokasi Wawancara
1.	<i>Untuk toilet dekat laboratorium kalo tisu habis bisa di kasih tisu</i>	Laboratorium
2.	<i>Untuk ruangan Yudhistira toiletnya bau.</i>	Yudhistira
3.	<i>Beberapa toilet untuk tisu selalu kosong</i>	Farmasi
4.	<i>Beberapa spot toilet sedikit bau, kran air mati.</i>	Hemodialisa
5.	<i>Toilet tidak terdapat tisu dan sensor kran air tidak menyala</i>	Laboratorium
6.	<i>Salah satu pintu kamar mandi wanita sulit untuk dikunci dan tidak ada tisu</i>	Laboratorium
7.	<i>Toilet kurang tisu, dan air sensor wastafel tidak terdeteksi</i>	Laboratorium
8.	<i>Kurangnya tisu di toilet dekat laboratorium rawat jalan</i>	Laboratorium
9.	<i>Kunci toilet susah, air wastafel tidak lancar dan sensor susah, tisu toilet tidak ada, sabun habis tidak diisi ulang</i>	Laboratorium
10.	<i>Pintu masuk toilet di radiologi terasa remang</i>	Radiologi
11.	<i>Tolong kalau tisu habis segera di isi (toilet dekat kantin depan)</i>	Klinik Endokrin Metabolik Diabetes
12.	<i>Saran perlu ditambah toilet lagi di klinik geriatri untuk mempermudah lansia buang air</i>	Klinik Geriatri
13.	<i>Perlu penambahan toilet</i>	Klinik Geriatri
14.	<i>Toilet perlu ditingkatkan</i>	Klinik Geriatri
15.	<i>Mohon kalau tisu di toilet bisa segera di refill</i>	Klinik THT
16.	<i>Toilet kurang bersih (bau).</i>	Anak Gatotkaca
17.	<i>Toilet di DK kadang bau saran sebaiknya lebih diperhatikan lagi</i>	Dewi Kunthi
18.	<i>Untuk kamar mandi masih bau</i>	Nakula 4
19.	<i>Untuk toilet mungkin bisa dikasih pengharum</i>	Gatotkaca 4

12. Cleaning Service

No	Saran Masukan	Lokasi Wawancara
1.	<i>Cleaning servis tidak memberikan informasi kalau terdapat masalah pada wastafel dan justru melempar alat kebersihan ke lantai (saat rawat inap beberapa waktu lalu)</i>	Klinik Anak

13. Parkir

No	Saran Masukan	Lokasi Wawancara
1.	<i>Tempat parkir bisa diperluas atau dijadikan 1 gedung agar tidak mempersulit pasien</i>	Farmasi
2.	<i>Tempat parkir perlu diperluas</i>	Hemodialisa
3.	<i>Lahan parkir kurang luas</i>	Hemodialisa
4.	<i>Lahan parkir bisa lebih disesuaikan dengan jumlah kendaraan pengunjung</i>	Hemodialisa
5.	<i>Untuk lahan parkir lebih diperluas</i>	ICU
6.	<i>Susah mencari tempat parkir</i>	ICU
7.	<i>Parkirnya terlalu jauh dengan ruangan, kurang lapang</i>	ICU
8.	<i>Kalau bisa untuk tempat parkir dibuatkan 1 gedung/area khusus parkir, jadi tidak harus mutar untuk sekedar parkir mobil</i>	IGD
9.	<i>Memuaskan, hanya parkir terlalu jauh</i>	Radiologi
10.	<i>Tempat parkir bisa ditambahkan lagi, jika perlu membuat gedung tersendiri khusus tempat parkir motor dan mobil</i>	Radiologi
11.	<i>Tapi untuk parkir mobil terlalu jauh dengan gedung rehab medik</i>	Rehab Medik
12.	<i>Pelayanan lebih ditingkatkan dan tempat parkir diperluas</i>	Rehab Medik
13.	<i>Tidak ada pemberitahuan mengenai tempat parkir yang tutup karna perbaikan jadi harus muter lagi</i>	Rehab Medik
14.	<i>Lahan parkir kurang luas dan membingungkan</i>	Klinik Akupuntur
15.	<i>Lahan parkir yang terlalu jauh dari klinik yang dituju</i>	Klinik Anak
16.	<i>Perluas tempat parkir</i>	Klinik Anak
17.	<i>Untuk tempat parkir bisa diperluas lagi agar tidak terjadi penumpukan antrian parkir</i>	Klinik Anak
18.	<i>Kurangnya lahan parkir, tempatnya selalu penuh</i>	Klinik Bedah Onkologi
19.	<i>Tempat parkir kurang luas sehingga harus memutar arah dahulu</i>	Klinik Dalam
20.	<i>Kesusahan mencari tempat parkir</i>	Klinik Geriatri
21.	<i>Pada saat parkir tidak bisa menggunakan e-toll pribadi dan harus membayar cash lagi, lahan parkir lebih diperluas lagi</i>	Klinik Geriatri
22.	<i>Tempat parkir disesuaikan lagi karena saya</i>	Klinik Geriatri

No	Saran Masukan	Lokasi Wawancara
	<i>kesusahan mendapatkan tempat parkir</i>	
23.	<i>Parkir diperluas di permudah aksesnya</i>	Klinik Geriatri
24.	<i>Tempat Parkir perlu diperluas lagi</i>	Klinik Ginjal Hipertensi
25.	<i>Lahan parkir mungkin bisa lebih luas</i>	Klinik Gynekologi Kebidanan
26.	<i>Parkirnya terlalu jauh</i>	Klinik Jantung dan Pembuluh Darah
27.	<i>Parkiran terlalu jauh</i>	Klinik Kesehatan Jiwa
28.	<i>Parkir tidak bisa menggunakan flazz pribadi</i>	Klinik MCU
29.	<i>Tempat parkir yang kurang memadai sebaiknya lebih diperhatikan</i>	Klinik MCU
30.	<i>Parkirnya terlalu jauh, jadi harus mutar dulu</i>	Klinik Ortopedi
31.	<i>Saya kurang melihat rambu parkir sehingga muter-muter jauh dari klinik yang dituju</i>	Klinik Ortopedi
32.	<i>Tempat parkir yang kurang</i>	Klinik THT
33.	<i>Jarak tempat parkir ke klinik jauh</i>	Klinik Hematologi Onkologi
34.	<i>Waktu di tempat parkir sedikit bingung karena full</i>	Endokrin Metabolik Diabetes Gatotkaca
35.	<i>Untuk lahan parkir harus lebih diperhatikan agar memudahkan langsung ketempat tujuan</i>	Anak Gatotkaca
36.	<i>Tempat parker kurang luas</i>	Klinik Jiwa Gatotkaca
37.	<i>Saran disediakan parkir di 2 tempat khususnya dekat dengan rawat inap, agar akses pengunjung dan penjaga pasien cepat dan dekat dengan ruangan.</i>	Banowati
38.	<i>Untuk kebijakan kartu bebas parker untuk penunggu rawat inap sebaiknya di informasikan di awal</i>	Gatotkaca 2

14. Ruang Tunggu

No	Saran Masukan	Lokasi Wawancara
1.	<i>Saran ruang tunggu di rehab medik sebaiknya ditambah lagi penyejuk udara</i>	Rehab Medik
2.	<i>Penerangan diruang tunggu kurang</i>	Klinik Geriatri
3.	<i>Penerangan di ruang tunggu perlu ditambah lagi</i>	Klinik Geriatri
4.	<i>Penerangan, perlu ditingkatkan</i>	Klinik Geriatri
5.	<i>Bisa ditambahkan kursi pada ruang tunggu</i>	Klinik Mata
6.	<i>Kurangnya kursi ruang tunggu</i>	Klinik Mata
7.	<i>ruang tunggu pasien kurang memuaskan, mohon diberi setidaknya kursi panjang untuk penunggu</i>	Dewi Kunthi

	<i>pasien.</i>	
8.	<i>Dibanding dengan ruangan yang lain, disini kurang dalam ruang tunggu pasien tidak memakai sofa. Sebaiknya pakai sofa juga</i>	Ranap Onkologi

15. Gizi

No	Saran Masukan	Lokasi Wawancara
1.	<i>Perhatian terhadap kebutuhan gizi dan makanan pasien sangat diacungi jempol (pasien pernah dirawat inap)</i>	Ginjal Hipertensi

16. Sarana Prasarana dan Fasilitas RS

No	Saran Masukan	Lokasi Wawancara
1.	<i>Saran untuk informasi arah lebih diperhatikan lagi karna adanya pembangunan</i>	Laboratorium
2.	<i>Ruang rehab saran untuk ditambahkan ruang bermain anak</i>	Rehab Medik
3.	<i>Untuk didepan ruang L bisa ditambahkan kipas angin</i>	Rehab Medik
4.	<i>Mohon ditambah lift agar memudahkan pasien dalam mobilitas lantai atas</i>	Rehab Medik
5.	<i>Sudah memuaskan hanya sedikit panas karena ac tidak dingin</i>	Rehab Medik
6.	<i>Ruang tunggu di rehab medik lantai bawah kadang terasa panas sebaiknya ditambah penyejuk udara</i>	Rehab Medik
7.	<i>Mohon ditambah area bermain untuk anak anak menunggu</i>	Rehab Medik
8.	<i>Mungkin jumlah mainan bisa di tambah, soalnya kalau posisi rame anak nunggu agak lama kalo mau main</i>	Klinik Anak
9.	<i>kurangnya tempat duduk saat menunggu antrian pemeriksaan</i>	Klinik Bedah Onkologi
10.	<i>Kurangnya ruang laktasi untuk ibu menyusui</i>	Klinik Bedah Urologi
11.	<i>Ruang tunggu terlalu padat dan ramai sehingga pasien terganggu</i>	Klinik Dalam
12.	<i>Ditambah lagi kursi antrian karena kekurangan tempat duduk</i>	Klinik Dalam
13.	<i>Untuk kursi tempat tunggu sama kursi roda sebaiknya ditambah lagi, soalnya kalau posisi rame tempat duduk kurang sama kasihan pasien harus jalan jauh karena kehabisan kursi roda</i>	Klinik Dalam
14.	<i>Lebih ditambah penerangan, tempat duduk kurang banyak</i>	Klinik Dalam
15.	<i>Kurangnya tempat duduk sehingga menimbulkan antrian panjang</i>	Klinik Dalam

No	Saran Masukan	Lokasi Wawancara
16.	<i>Kalau bisa tambah kursi, kalau rame kursi kurang</i>	Klinik Endokrin Metabolik Diabetes
17.	<i>tempat duduk lebih diperbanyak</i>	Klinik Geriatri
18.	<i>masjidnya itu agak bau karpetnya</i>	Klinik Gynekologi Kebidanan
19.	<i>Kurangnya tempat duduk ketika menunggu antrian</i>	Klinik Ortopedi
20.	<i>mohon sediakan kursi roda dan semacamnya</i>	Klinik Hematologi Onkologi
21.	<i>Kursi penunggu kurang nyaman</i>	Nakula 4

17. Satpam

No	Saran Masukan	Lokasi Wawancara
1.	<i>Pernah tanya ruangan sama satpam tapi ternyata salah tempat</i>	Farmasi

18. Kasir

No	Saran Masukan	Lokasi Wawancara
1.	<i>Sebaiknya ditambah pegawai pada loket kasir agar tidak terlalu lama menunggu</i>	Endokrin Metabolik Diabetes Gatotkaca
2.	<i>Kasir rawat inap sebaiknya buka lebih lama, karena untuk pembayaran lebih dari jam 4 sore harus menunggu besok, pasien merasa keberatan karena harus ijin kerja lagi.</i>	Gatotkaca 2

19. Resepsionis

No	Saran Masukan	Lokasi Wawancara
1.	<i>Saat pertama kali periksa kesini bagian resepsionis lumayan membingungkan tentang prosedur BPJS sehingga cukup membuat emosi.</i>	Aank Gatotkaca

G. Pembahasan Hasil *Focus Group Discussion* Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023

1. Farmasi

Pada Unit farmasi, berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat diketahui bahwa unsur biaya/tarif (kewajaran dan kepastian biaya) mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,98 masuk dalam kategori sangat baik dan perlu dipertahankan. Sedangkan unsur waktu penyelesaian pelayanan merupakan nilai terendah dibandingkan unsur lainnya sebesar 3,60 meskipun masih masuk dalam kategori sangat baik namun perlu perhatian dari manajemen rumah sakit. Unsur waktu penyelesaian pelayanan merupakan kejelasan informasi waktu tunggu pelayanan dan ketepatan penyelesaian pelayanan sesuai standar. Hasil survei kepuasan masyarakat menunjukkan unit farmasi pada posisi yang lebih rendah dibandingkan unit lainnya dengan nilai survei kepuasan masyarakat sebesar 95,46.

Selain itu, berdasarkan masukan responden secara kualitatif didapatkan semua responden sudah merasa puas dengan pelayanan di unit farmasi namun perlu ditingkatkan dalam antrian menunggu obat yang dirasakan pasien masih cukup lama dan terdapat petugas yang kurang ramah saat pasien diminta menunggu antrian obat karena telah terlewat antriannya. Ketika dikonfirmasi kepada pemberi pelayanan dalam *focus group discussion* diketahui bahwa diakui waktu tunggu masih jadi kendala namun unit farmasi sudah berupaya untuk membuat tindak lanjut dan sudah dilaksanakan namun efeknya masih belum kelihatan saat ini. Beberapa upaya yang dilakukan yaitu rotasi pegawai dari unit lain ke unit farmasi sebanyak 1 orang dan pelayanan antar obat bekerja sama dengan Grab yang melayani pada jam 8 pagi hingga jam 4 sore. Pemberi pelayanan juga menginformasikan bahwa sudah merubah jam operasional pelayanan antar obat yang bekerjasama dengan Grab menjadi jam 12 siang sampai jam 7 malam untuk mengantisipasi jumlah resep yang cukup banyak pada sore hari. Hal ini menjadi salah satu inovasi yang baik dari unit farmasi untuk mengatasi jumlah antrian dan waktu tunggu. Selain itu, petugas juga meminta bantuan *security* membantu mengatur antrian di pelayanan farmasi terutama pada sore hari karena jumlah pasien yang ramai pada sore hari. Dalam satu hari unit farmasi dapat melayani 400 – 500 resep yang biasanya jumlah pasien ramai pada sore hari terutama pada hari senin, rabu dan kamis.

Manajemen rumah sakit perlu memperhatikan shift petugas yang bertugas saat sore hari/ shift siang terutama pada jam dan hari padat seperti hari Senin, Rabu dan Kamis untuk dapat diantisipasi baik dari pengaturan antrian ke farmasi maupun

pelayanan artar obat untuk mengurangi antrian dan mengoptimalisasikan pelayanan lebih cepat dan memudahkan pasien.

Kemudian, terkait petugas yang kurang ramah ketika dikonfirmasi kepada pemberi pelayanan dalam FGD diketahui bahwa unit farmasi terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada pasien dan pernah melakukan merotasi petugas yang dirasa kurang ramah setelah dilakukan evaluasi. Keramahan merupakan dimensi kualitas pelayanan yang dipersepsikan pasien sebagai salah satu yang dinilai melalui unsur perilaku petugas dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas cenderung akan merekomendasikan pelayanan untuk keluarganya/ kerabatnya dan temannya dan dapat berdampak pada utilisasi pelayanan jangka panjang.

2. Hemodialisa

Pada Unit Hemodialisa berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat diketahui bahwa unsur kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,98 masuk dalam kategori sangat baik dan perlu dipertahankan. Kompetensi pelaksana yang dinilai termasuk petugas medis (dokter) dan petugas non medis (*customer service* dan *security/ satpam*). Sedangkan unsur persyaratan pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan dan penanganan pengaduan saran masukan merupakan nilai terendah dibandingkan unsur lainnya masing-masing sebesar 3,83, 3,83 dan 3,83 namun masih dalam kategori sangat baik. Unsur kompetensi pelaksana merupakan keahlian dan keterampilan petugas dalam melayani dan kesigapan serta kecekatan petugas dalam memberikan pelayanan yang dinilai sangat baik dari persepsi pelanggan eksternal baik pasien dan keluarganya sehingga perlu dipertahankan.

Berdasarkan masukan responden secara kualitatif didapatkan semua responden sudah merasa puas dengan pelayanan, fasilitas rumah sakit sudah baik, ruang tunggu nyaman dan penanganan petugas yang cekatan. Karakteristik responden diketahui mayoritas merupakan pasien lama yang sudah sering berkunjung di unit hemodialisa sehingga respon positif dari pasien maupun keluarganya menunjukkan kepuasan pasien sangat berpengaruh pada utilisasi jangka panjang pelayanan dan karena pasien –pasien unit hemodialisa potensial melakukan kunjungan ulang dengan riwayat penyakit yang dimilikinya.

Pemberi pelayanan dalam *focus group discussion* juga menginformasikan bahwa Di Unit Hemodialisa terdapat paguyuban pasien Hemodialisa yang dikelola oleh pasien. Dalam paguyuban tersebut, pasien dapat saling sharing tentang pengalaman maupun pengobatannya serta mereka sudah sangat erat hubungannya satu sama lain seperti keluarga. Paguyuban ini jika bisa di monitoring dan dipelihara

terus –menerus dalam jangka waktu yang panjang akan menjadi sarana promosi rumah sakit dalam menginformasikan layanan-layanannya. Dalam teori jalur pelanggan atau dikenal dengan *Customer Path* dimana tahapan *advocacy* merupakan tahapan akhir dari jalur pelanggan sampai pasien menjadi loyal terhadap suatu produk atau layanan dan selalu berkunjung ulang ke rumah sakit bahkan merekomendasikan pelayanan ke kerabatnya/teman dan orang disekitarnya. Hal ini yang dapat dimanfaatkan rumah sakit sebagai sarana untuk promosi dan potensial mendatangkan kunjungan calon pasien baru.

3. Pelayanan Intensif Care (ICU/ HCU/ PICCU/NICU)

Pada Unit ICU berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat diketahui bahwa unsur perilaku petugas mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,95 masuk dalam kategori sangat baik dan perlu dipertahankan. Sedangkan unsur prosedur pelayanan dan penanganan pengaduan saran masukan merupakan nilai terendah dibandingkan unsur lainnya masing-masing sebesar 3,80 dan 3,80 namun masuk dalam kategori sangat baik. Unsur perilaku petugas meliputi tanggung jawab petugas dan kedisiplinan petugas yang dipersepsikan sangat baik oleh responden.

Selain itu, berdasarkan masukan responden secara kualitatif didapatkan semua responden sudah merasa puas dengan pelayanan hanya perlu meningkatkan kedisiplinan perawat dan dokter dalam menggunakan APD ketika masuk ruangan untuk kenyamanan dan kesterilan ruangan dan akses jalan dari IGD ke ICU yang dirasa berliku dan cukup jauh. Ketika dikonfirmasi kepada pemberi pelayanan dalam *focus group discussion* diketahui bahwa akses jalan dari IGD menuju ICU dari persepsi pemberi pelayanan menyatakan sudah dibuat aman dan nyaman, baik untuk petugas maupun pasien. Pemberi pelayanan menyampaikan kemungkinan pasien ingin mendapatkan pelayanan yang cepat ,keluarga pasien biasanya ingin segera cepat sampai ruangan ICU dan kondisi psikologis keluarga pasien juga berpengaruh. Dalam teori sistem manajemen Lean (*Lean Management*) dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional rumah sakit dengan mempertimbangkan untuk meminimalkan *waste* dalam setiap proses, prosedur dan pekerjaan melalui sistem perbaikan yang berkelanjutan. Dalam Lean management akan mengidentifikasi value yang berarti mengidentifikasi nilai layanan berdasarkan perspektif pelanggan. Oleh karena itu, setiap organisasi harus mengidentifikasi pelanggannya dan mengeksplorasi kebutuhan mereka. Di rumah sakit, pasien adalah pelanggan utama. Pasien pada umumnya menginginkan layanan RS yang bermutu termasuk penyederhanaan dan standarisasi proses meningkatnya akses dan aliran pasien yang

ringkas. *Lean management* pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan *value* pasien dengan menghilangkan/tanpa *waste*. Artinya, kegiatan yang menambah *value* pelanggan diperluas dan dikoordinasikan secara optimal. Sebaliknya, kegiatan – kegiatan yang tidak bernilai tambah atau berlebihan dihilangkan. Sehingga menghasilkan proses yang efisien dan efektif. Akses jalan dari IGD ke ICU potensial menjadi *waste* perlu kajian lebih lanjut.

4. IGD

Pada Unit IGD berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat diketahui bahwa unsur perilaku petugas dan kompetensi pelaksana (petugas medis dan non medis) mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai indeks kepuasan masyarakat masing-masing sebesar 3,98 dan 3,98 masuk dalam kategori sangat baik dan perlu dipertahankan. Sedangkan unsur biaya/tarif merupakan nilai terendah dibandingkan unsur lainnya sebesar 3,81 meskipun namun masuk dalam kategori sangat baik. Unsur perilaku petugas meliputi keramahan, kesopanan, kedisiplinan dan tanggung jawab. Sedangkan kompetensi petugas meliputi keahlian dan keterampilan petugas dalam melayani dan kesigapan serta kecekatan petugas dalam memberikan pelayanan yang dinilai sangat baik dari persepsi pelanggan eksternal baik pasien dan keluarganya sehingga perlu dipertahankan.

Selain itu, berdasarkan masukan responden secara kualitatif didapatkan semua responden sudah merasa puas dengan pelayanan. Namun, terdapat responden yang merasa kurang nyaman dan aman ketika ada pengunjung lain yang keluar dan masuk IGD tanpa menggunakan masker sebagai APD karena IGD sebagai pintu masuk pertama kali pasien datang kerumah sakit sehingga responden merasa khawatir jika terdapat pasien/pengunjung lain berisiko menularkan penyakit yang berkaitan dengan pernapasan. Ketika dikonfirmasi kepada pemberi pelayanan dalam *focus group discussion* diketahui bahwa Kondisi di IGD biasanya sangat krusial. Pemberi pelayanan juga menyampaikan bahwa keluarga pasien yang datang biasanya tingkat emosionalnya tinggi dan mereka kadang datang dalam kondisi panik sehingga tidak membawa masker. Namun, satpam di IGD sebenarnya juga sudah sering memberikan masker dan petugas juga sudah mengingatkan ketika datang di triase untuk menggunakan masker, tetapi ada pasien atau keluarga pasien tidak mau memakai masker. Manajemen rumah sakit perlu juga memastikan bahwa apakah penggunaan masker merupakan APD wajib yang masuk dalam prosedur pelayanan terstandar di IGD yang harus dipatuhi pengunjung baik pasien dan keluarganya sehingga sebisa mungkin petugas mengedukasi pasien dan keluarganya maupun

pengunjung lain untuk mematuhi prosedur demi keamanan dan kenyamanan pelayanan.

5. Laboratorium

Pada Unit Laboratorium, berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat diketahui bahwa unsur biaya/ tarif pelayanan mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,98 masuk dalam kategori sangat baik dan perlu dipertahankan. Sedangkan unsur sarana dan prasarana merupakan nilai terendah dibandingkan unsur lainnya sebesar 3,88 namun masuk dalam kategori sangat baik. Unsur sarana dan prasarana meliputi keamanan, kenyamanan, kebersihan dari semua fasilitas yang disediakan rumah sakit.

Selain itu, berdasarkan masukan responden secara kualitatif didapatkan semua responden sudah merasa puas dengan pelayanan dan layanan yang diberikan sudah sesuai dengan antrian namun perlu diperhatikan dalam waktu menunggu hasil laboratorium yang dirasa cukup lama karena kondisi pasien yang cukup ramai saat survey dilakukan. Ketika dikonfirmasi kepada pemberi pelayanan dalam *focus group discussion* diketahui Di laboratorium sudah disediakan layar monitor untuk melihat antrian, dan selesai sampling juga pasien sudah diberi informasi oleh petugas terkait waktu tunggu kurang lebih 2 jam. Selain itu untuk SPM waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium sudah sesuai dengan undang – undang permenkes yaitu 140 menit. Pemberi pelayanan juga menyampaikab bahwa petugas sudah menjanjikan bahwa kurang dari 120 menit hasil pemeriksaan laboratorium sudah jadi. Pemberi pelayanan menginformasikan bahwa pemeriksaan di laboratorium per hari dapat melayani 600 – 700 sampel dari rawat inap dan rawat jalan. Meskipun waktu penyelesaian sudah sesuai dengan standar namun perlu jadi perhatian rumah sakit untuk lebih dapat meningkatkan value pelanggan dengan selalu memonitoring dan evaluasi beberapa jenis pemeriksaan yang membutuhkan waktu lama dan mengidentifikasi kemungkinan adanya *waste* yang dapat meningkatkan kecepatan pelayanan baik dari segi ketersediaan SDM dengan jumlah sampel yang dilayani maupun ketersediaan sarana prasarana penunjang pemeriksaan.

6. Radiologi

Pada Unit Radiologi, berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat diketahui bahwa unsur kompetensi pelaksana (petugas medis dan non medis) termasuk customer service dan security mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,98 masuk dalam kategori sangat baik dan perlu dipertahankan. Sedangkan unsur persyaratan pelayanan merupakan nilai terendah

dibandingkan unsur lainnya sebesar 3,81 namun masuk dalam kategori sangat baik. Selain itu, berdasarkan masukan responden secara kualitatif didapatkan semua responden sudah merasa puas, manajemen rumah sakit, petugas (dokter, perawat, dan satpam) sangat baik, petugas melayani dengan cepat tanggap dan tepat waktu. Hal ini mengindikasikan bahwa unsur kompetensi pelaksana baik petugas medis dan non medis dipersepsikan sangat baik sejalan dengan hasil survei kepuasan masyarakat. Sedangkan unsur persyaratan pelayanan masih dalam kategori yang sangat baik meskipun nilainya terendah jika dibandingkan unsur lainnya. Hasil survei kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa semua responden menilai informasi persyaratan pelayanan yang dijelaskan petugas sudah jelas dan pasien merasa mudah dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di unit radiologi. Sehingga perlu dipertahankan oleh manajemen rumah sakit.

7. Rawat Inap

Pada Rawat Inap, berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat diketahui bahwa unsur produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,99 masuk dalam kategori sangat baik dan perlu dipertahankan. Sedangkan unsur sarana dan prasarana merupakan nilai terendah dibandingkan unsur lainnya sebesar 3,84 meskipun masih masuk dalam kategori sangat baik. Sementara untuk rawat inap Dewi Kunthi diketahui unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan dan perilaku petugas mendapatkan nilai tertinggi dibandingkan dengan unsur lainnya dimana nilai indeks kepuasan masyarakatnya masing-masing sebesar 3,90, 3,90 dan 3,90. Unsur-unsur lainnya juga sudah dipersepsikan sangat baik oleh responden dengan nilai indeks kepuasan masyarakat minimal sebesar 3,87.

Selain itu, berdasarkan masukan responden secara kualitatif didapatkan mayoritas responden sudah merasa puas dengan pelayanan rawat di rumah sakit namun perlu perhatian pada kedisiplinan petugas di ruang rawat inap Arimbi, kenyamanan yang kurang karena banyak nyamuk (ruang Nakula 1), Kenyamanan kursi penunggu pasien dirasa kurang dan penjelasan dokter saat visite yang kurang terperinci/ kurang jelas (ruang Nakula 4) dan ketersediaan toilet yang memadai (ruang Sadewa 3). Ketika dikonfirmasi kepada pemberi layanan di rawat inap terkait banyak nyamuk didapatkan informasi bahwa rumah sakit sudah bekerjasama dengan bagian Keselamatan dan Kesehatan Kerja untuk mendatangkan *pest control* dari pihak ketiga (tidak hanya nyamuk termasuk semut, tikus) yang dapat mengganggu keamanan dan kenyamanan pelanggan. Pemberi pelayanan menyampaikan bahwa di rawat inap sudah tidak ada lagi alat penangkap nyamuk namun sudah

dikoordinasikan dengan bagian K3 bahwa banyak alat penangkap nyamuk yang rusak. Sementara itu, berdasarkan masukan responden secara kualitatif didapatkan mayoritas responden sudah merasa puas dengan pelayanan rawat inap di ruang Dewi Kunthi namun terdapat keluhan dimana responden merasa terganggu dengan bunyi alarm kebakaran yang cukup keras tanpa ada pemberitahuan dan tidak ada simulasi kebakaran. Ketika dikonfirmasi kepada pemberi pelayanan di ruang rawat inap Dewi Kunthi diketahui bahwa pada saat survey dilakukan memang tidak ada informasi alarm kebakaran namun pada IGD lantai 3 gedung terpadu diakui petugas alarm kebakaran sering berbunyi sendiri dan sudah dilakukan pengecekan tidak ada asap atau kebakaran. Pemberi pelayanan juga menyampaikan bahwa sudah berkoordinasi dengan tim kelistrikan untuk memeriksa alarm tersebut namun tidak ada kendala dengan alatnya. Sehingga belum diketahui dengan pasti kenapa alarm tersebut berbunyi keras dan pemberi pelayanan sudah memohon maaf kepada pasien dan keluarganya atas ketidaknyamanan tersebut.

Berdasarkan regulasi dan Permenkes tentang Bangunan Rumah Sakit bahwa Rumah Sakit harus memiliki dan menerapkan Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran; yang terdiri dari Sistem Proteksi Pasif dan Sistem Proteksi Aktif. Penerapan Sistem Proteksi Aktif meliputi: sistem pemadam kebakaran; sistem deteksi dan alarm kebakaran; dan sistem pengendalian asap kebakaran. Bahaya Kebakaran dapat terjadi kapan saja dan dapat menimbulkan kerugian finansial yang tinggi, bahkan dapat menimbulkan korban jiwa; sehingga deteksi, pencegahan dan penanggulangan kebakaran di sebuah instalasi rumah sakit sangat penting. *Fire alarm* digunakan sebagai penanda terjadinya kebakaran. Jika *fire alarm* diaktifkan maka alarm akan berbunyi nyaring sebagai tanda terjadinya kebakaran di lokasi terdekat. Manajemen rumah sakit perlu memeriksa kembali kelaikan *fire alarm* yang diaktifkan tersebut karena akan menimbulkan kecemasan dan kenyamanan pelanggan terganggu jika alarm berbunyi bukan karena kebakaran.

Selain itu, berdasarkan masukan responden secara kualitatif juga didapatkan saran untuk kursi penunggu pasien di ruang rawat inap Dewi kunthi dapat diganti sofa untuk kenyamanan penunggu. Ketika dikonfirmasi kepada pemberi pelayanan diketahui bahwa Untuk ruang tunggu kelas 3 tidak ada fasilitas sofa, kemungkinan pasien membandingkan dengan rawat inap yang kelas 2 dan kelas 1. Sedangkan terkait penambahan toilet di ruang rawat inap Sadewa 3 dikonfirmasi kepada pemberi pelayanan dalam FGD diketahui bahwa ruang Sadewa 3 merupakan ruang rawat inap kelas 3 yang menyediakan 4 bed pasien dengan 1 toilet dirasa sudah memadai oleh manajemen rumah sakit.

8. Rawat Jalan

Pada Rawat Jalan, berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat diketahui bahwa unsur perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,95 masuk dalam kategori sangat baik dan perlu dipertahankan. Sedangkan unsur waktu penyelesaian pelayanan mendapatkan nilai terendah dibandingkan unsur lainnya sebesar 3,86 namun masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini sejalan dengan masukan responden secara kualitatif didapatkan bahwa responden merasa waktu tunggu dirasa cukup lama pada kedatangan dokter yang tidak tepat waktu (tidak sesuai dengan jadwal pelayanan) pada poli Anak (reguler), poli Anak (eksekutif), Poli Syaraf dan Poli Ortopedi. Petugas dapat memberitahukan kepastian jadwal pelayanan kepada pasien maupun segera menghubungi dokter yang bertugas jika sudah terdapat pasien yang menunggu untuk pemeriksaan. Sementara itu, responden juga merasa menunggu dipanggil ke ruang pemeriksaan yang cukup lama karena banyaknya pasien seperti pada poli penyakit dalam (reguler dan eksekutif), poli geriatri, dan poli jantung. Ketika dikonfirmasi kepada pemberi pelayanan terkait waktu tunggu dokter didapatkan informasi bahwa waktu tunggu di rawat jalan ada yang sudah memenuhi standar pelayanan minimal yaitu kurang dari 60 menit, namun ada juga yang lebih dari SPM yaitu 69 menit. Namun pemberi pelayanan juga menyampaikan bahwa tidak semua poli waktu tunggu lama karena ada juga dokter yang tepat waktu.

Pemberi pelayanan menginformasikan bahwa Unit rawat jalan sudah berupaya mengatur waktu tunggu supaya tidak lama misalnya dengan mendahulukan pasien yang datang lebih awal diarahkan untuk periksa di poli yang juga mulai nya lebih awal. Namun kendalanya adalah ketika pasien datang lebih awal misalkan jam 8 pagi tetapi jam praktek dokter masih jam 11 siang, maka petugas pendaftaran biasanya menginformasikan pendaftaran di *nurse station* menyesuaikan jadwal praktek dokter. Sehingga pasien menunggu cukup lama di pendaftaran. Manajemen rumah sakit perlu secara aktif memfasilitasi informasi jadwal pelayanan melalui berbagai media rumah sakit baik website, Instagram, facebook termasuk informasi melalui *customer service* yang mudah diakses pasien/ pelanggan supaya pasien dapat berkunjung sesuai dengan jadwal praktek pelayanan dokter. Manajemen rumah sakit juga dapat melakukan berbagai inovasinya untuk mengatur kedatangan pasien melalui pendaftaran online dengan menginformasikan jam kedatangan pasien melalui aplikasi online tersebut.

9. Rehabilitasi Medik

Pada Rehabilitasi Medik, berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat diketahui bahwa unsur kompetensi petugas mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,96 masuk dalam kategori sangat baik dan perlu dipertahankan. Sedangkan unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah dibandingkan unsur lainnya sebesar 3,83 meskipun namun masuk dalam kategori yang sangat baik. Selain itu, berdasarkan masukan responden secara kualitatif didapatkan mayoritas responden sudah merasa puas dengan pelayanan rehabilitasi medik hanya perlu perhatian pada waktu tunggu pelayanan yang dirasa lama meskipun pasien sudah dilayani sesuai dengan antrian. Beberapa inovasi yang pernah dilakukan di rumah sakit lain yang juga mengalami kendala yang sama pada waktu tunggu yang lama karena terapi membutuhkan pemeriksaan yang cukup lama namun dapat diantisipasi dengan mengatur jadwal kedatangan pasien jika memungkinkan dengan sarana dan prasarana yang mendukung.

10. Fasilitas di Rumah Sakit

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat diketahui kepuasan masyarakat terhadap fasilitas parkir, media informasi rumah sakit, dan toilet masuk dalam kategori sangat baik dengan nilai SKM sebesar parkir (96,15), media informasi (98,05) dan toilet (96,83).

Sementara itu, berdasarkan masukan responden secara kualitatif didapatkan keluhan mengenai kebersihan kamar mandi yang perlu diperhatikan, ketersediaan pengharum toilet, ketersediaan tissue, keberfungsian sensor air di wastafel, dan pencahayaan toilet perlu diperiksa secara berkala oleh petugas *cleaning service* yang berjaga baik di pelayanan rawat inap, rawat jalan dan pelayanan penunjang.

Sedangkan, fasilitas parkir juga disarankan responden untuk memperluas area parkir didekat gedung pelayanan karena area parkir letaknya cukup jauh dari gedung pelayanan. Ketika dikonfirmasi kepada manajemen rumah sakit didapatkan informasi bahwa manajemen rumah sakit akan mengevaluasi dan memonitoring *cleaning service* secara berkala. Sementara, area parkir sudah tersedia luas di belakang gedung rawat inap nakula sadewa. Rumah sakit juga sudah menyediakan *golfcar* yang selalu ada di parkir area belakang rumah sakit berjumlah satu untuk mengantar pasien/ pengunjung yang ingin ke gedung pelayanan. Manajemen rumah sakit juga menyampaikan bahwa kapasitas parkir sudah memadai namun biasanya dirasa padat pada saat jam sibuk saja yaitu pada jam 11 siang dan jam 5 sore.

Fasilitas lain yang dinilai yaitu ruang tunggu yang perlu memperhatikan ketersediaan kursi tunggu pasien seperti di poli geriatri, poli penyakit dalam, klinik

endokrin dan poli ortopedi. Selain itu ketersediaan kursi roda yang kurang memadai ditemui di rawat jalan (pasien dari poli penyakit dalam, poli hematologi onkologi). Ketika dikonfirmasi kepada pemberi pelayanan di rawat jalan diketahui bahwa pada hari-hari tertentu, poli-poli yang pasiennya cukup banyak memang kekurangan kursi, seperti di poli bedah urologi, karena pengantar pasiennya biasanya lebih dari 2 orang yang membuat kursi tunggu kurang memadai namun sudah mengkoordinasikan dengan bagian terkait untuk penambahan kursi dan sudah ditambahkan.

Selain itu fasilitas pendaftaran online direspon positif juga oleh pasien karena memudahkan dalam proses pendaftaran namun terdapat juga beberapa responden yang memberikan saran diantaranya pemberian nomor antrian pemeriksaan saat mendaftara online, perlu diperhatikan koneksinya terutama pendaftaran melalui website dan beberapa pasien kurang dapat menggunakan aplikasi pendaftaran online. Petugas juga mengkonfirmasi masih banyak pasien yang lebih suka mendaftar langsung ke rumah sakit terutama pasien-pasien yang sudah lanjut usia.

11. Penilaian terhadap Petugas Parkir, Satpam, Customer Service, Kasir dan Apotek

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat secara kuantitatif diketahui kepuasan masyarakat terhadap perilaku petugas (satpam, cleaning service, customer service, kasir, petugas parkir dan petugas apotek) masuk dalam kategori sangat baik. Secara kualitatif didapatkan masukan responden terkait kompetensi satpam yang kurang memberikan informasi yang tepat tentang letak ruangan dan perilaku petugas *cleaning service* yang dianggap kurang ramah sehingga manajemen rumah sakit perlu melakukan supervisi sesuai dengan bagian yang bertanggung jawab terhadap satpam maupun petugas cleaning service. Karena perilaku petugas juga akan membuat penunjang nyaman berada dirumah sakit dan merasa puas. Sementara pada pelayanan oleh *customer service* dirasa penjelasan yang kurang jelas tentang prosedur BPJS Kesehatan. Pada pelayanan kasir, terdapat masukan menambah jam operasional pelayanan diatas jam 4 sore. Ketika dikonfirmasi kepada pihak manajemen rumah sakit diketahui bahwa security bukan pegawai rumah sakit tetapi kerjasama dengan pihak ketiga namun selalu dilakukan evaluasi setiap bulan dan terdapat grup agar jika menemukan ada kendala bisa ditangani lebih cepat.

Sedangkan hasil survei kepuasan masyarakat secara kuantitatif juga diketahui bahwa kepuasan masyarakat terhadap kompetensi petugas (satpam, cleaning service, customer service, kasir, petugas parkir dan petugas apotek) masuk dalam kategori sangat baik dan perlu dipertahankan.

12. Penilaian terhadap Unsur lainnya

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat secara kuantitatif diketahui kepuasan masyarakat terhadap unsur Kejelasan petugas (nilai SKM=97,10) yang menurun dari tahun 2022 sebesar 98,00 namun masih dalam kategori sangat baik. Sementara itu unsur maklumat pelayanan dinilai sudah sangat baik dengan nilai SKM sebesar 96,98 meskipun menurun dari tahun 2022 (97,75) dan unsur Komitmen Penyelenggara Layanan Dalam Pelayanan Publik dinilai sangat baik oleh responden dengan nilai SKM sebesar 97,70 yang meningkat dari tahun 2022 (nilai SKM= 97,56). Selain itu unsur keamanan dan kenyamanan sarana dan prasarana menunjukkan hasil survei yang masuk dalam kategori sangat baik yaitu sebesar 97,03.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Survei Kepuasan Pelanggan Eksternal (Indeks Kepuasan Masyarakat) tahun 2023 di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang simpulannya sebagai berikut:

1. Indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang tahun 2023 berdasarkan indikator Permenpan no 14 tahun 2017 dalam kategori sangat baik 97,30
2. Indeks Kepuasan Masyarakat tentang Persyaratan di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang pada semua unit rata – rata dinilai sangat baik dengan nilai SKM 96,78.
3. Indeks Kepuasan Masyarakat tentang Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang pada semua unit rata – rata dinilai sangat baik dengan nilai SKM 97,08.
4. Indeks Kepuasan Masyarakat tentang Waktu Penyelesaian di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang pada semua unit rata – rata dinilai sangat baik dengan nilai SKM 96,50.
5. Indeks Kepuasan Masyarakat tentang Biaya/ Tarif di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang pada semua unit rata – rata dinilai sangat baik dengan nilai SKM 97,53.
6. Indeks Kepuasan Masyarakat tentang Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang pada semua unit rata – rata dinilai sangat baik dengan nilai SKM 97,30.
7. Indeks Kepuasan Masyarakat tentang Kompetensi Pelaksana di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang pada semua unit rata – rata dinilai sangat baik dengan nilai SKM 98,68.
8. Indeks Kepuasan Masyarakat tentang Perilaku Pelaksana di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang pada semua unit rata – rata dinilai sangat baik dengan nilai SKM 98,80.
9. Indeks Kepuasan Masyarakat tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang pada semua unit rata – rata dinilai sangat baik dengan nilai SKM 96,95.

10. Indeks Kepuasan Masyarakat tentang Sarana Prasarana di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang pada semua unit rata – rata dinilai sangat baik dengan nilai SKM 96,98.
11. Indeks Kepuasan Masyarakat tentang Kejelasan Petugas Pemberi Pelayanan di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang pada semua unit rata – rata dinilai sangat baik dengan nilai SKM 97,10.
12. Indeks Kepuasan Masyarakat tentang Maklumat Pelayanan di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang pada semua unit rata – rata dinilai sangat baik dengan nilai SKM 96,98.
13. Indeks Kepuasan Masyarakat tentang Komitmen Penyelenggara Layanan Dalam Pelayanan Publik di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang pada semua unit rata – rata dinilai sangat baik dengan nilai SKM 97,70.
14. Indeks Kepuasan Masyarakat tentang Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Pelayanan di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang pada semua unit rata – rata dinilai sangat baik dengan nilai SKM 97,03.
15. Indeks Kepuasan Masyarakat tentang Fasilitas Rumah Sakit di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang pada semua unit rata – rata dinilai sangat baik dengan nilai SKM 97,01.
16. Unsur yang perlu mendapat perhatian : Perilaku petugas (keramahan petugas dan kedisiplinan petugas), kejelasan petugas, sarana dan prasarana rumah sakit (Toilet, pendaftaran online, ruang tunggu, area parkir), keamanan dan kenyamanan lingkungan, Waktu penyelesaian pelayanan (kecepatan pelayanan & Kepastian jadwal pelayanan)
17. Unsur yang perlu dipertahankan : Persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, biaya/ tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi petugas, penanganan pengaduan saran dan masukan, maklumat pelayanan, dan Komitmen Penyelenggara Layanan Dalam Pelayanan Publik

B. Saran

NO.	PRIORITAS UNSUR	REKOMENDASI
1	Perilaku petugas	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Supervisi dan pembinaan petugas <i>cleaning service</i> yang bertanggung jawab disetiap gedung/ lantai/ pelayanan untuk meningkatkan pelayanan kebersihan dan keramahan <input type="checkbox"/> Mengadakan <i>refreshing in house training service excellent / reward</i> (dalam bentuk insentif/ piagam penghargaan) dari rumah sakit bagi petugas ter-ramah dan ter- disiplin sebagai motivasi untuk meningkatkan performa layanan terutama dalam keramahan <input type="checkbox"/> Kepala instalasi/ ruangan mengingatkan dalam pertemuan rutin dan supervisi petugas terhadap pemakaian Alat Pelindung Diri (APD) saat memberikan pelayanan.
2	Kejelasan Petugas	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Komunikasi dokter-pasien perlu terus ditingkatkan terutama dalam penjelasan mengenai kondisi pasien sampai rencana tindakan/ pengobatan yang lengkap. <input type="checkbox"/> Evaluasi dan Pembinaan satpam / <i>security</i> dan <i>customer service</i> secara berkala terkait kemampuan dan kejelasan petugas dalam menjelaskan informasi kepada pasien/ pengunjung.
3	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Petugas <i>cleaning service</i> perlu mengecek kondisi kebersihan kamar mandi terutama pada saat jam padat pengunjung karena banyaknya pengunjung yang menggunakan. (termasuk mengecek ketersediaan tissue kamar mandi) <input type="checkbox"/> Petugas parkir dapat mengarahkan pengunjung untuk parkir di area belakang rumah sakit yang lebih luas dan menginfokan tersedianya fasilitas golf car untuk menuju ke gedung pelayanan. <input type="checkbox"/> Penambahan ketersediaan kursi tunggu pada poli-poli yang jumlah pasiennya cukup ramai dan memperhatikan ketersediaan kursi roda di pelayanan rawat jalan.

NO.	PRIORITAS UNSUR	REKOMENDASI
4	Waktu Penyelesaian Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="634 351 1382 550">❑ Mengoptimalkan layanan antar obat yang bekerjasama dengan Grab dengan memonitoring efektivitas dari jam operasional yang saat ini berjalan untuk mengurangi antrian di farmasi. <li data-bbox="634 568 1382 824">❑ Petugas mengedukasi pasien/ pengunjung terkait standar pelayanan minimal dari pelayanan penunjang membutuhkan waktu cukup lama untuk menunggu hasil pemeriksaan / waktu terapi seperti laboratorium, radiologi dan rehabilitasi medik. <li data-bbox="634 842 1382 1041">❑ Jika pasien harus kontrol kembali, sebaiknya pasien diarahkan petugas untuk mengambil hasil pemeriksaan penunjang pada hari berikutnya ketika waktu kontrol lanjutan.

Daftar Pustaka

Soekidjo Notoatmodjo. 2002. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Hajar, Ibnu, 1996. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada

PERMENPAN-RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 2017. Jakarta : KEMENPAN-RB