

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)



Tim Survei Kepuasan Masyarakat



RSUD I.A. MOEIS KOTA SAMARINDA

Atas Penyelenggaraan
Pelayanan di RSUD I.A Moeis
Kota Samarinda
Periode April - Juni 2022



KATA PENGANTAR

RSUD IA Moeis Samarinda, sebagai perpanjangan tangan pemerintah di sektor kesehatan, selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan demi tercapainya harapan dan tuntutan publik. Upaya tersebut dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Untuk itu diperlukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan. Salah satu cara untuk mendapatkan hasil evaluasi adalah dengan meminta penilaian publik terhadap kualitas pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat.

Berdasarkan Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka RSUD IA Moeis Samarinda Kota Samarinda, selaku penyelenggara publik, wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Puji syukur kehadiran Allah Yang Maha Kuasa akhirnya kami dapat menunaikan kewajiban tersebut setiap tahunnya. Namun demikian guna mempercepat proses tindak lanjut atas hasil survei maka evaluasi dilakukan setiap 3 (tiga) bulan, untuk itulah Laporan Survei Kepuasan Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan di RSUD IA Moeis periode April – Juni 2022 disusun.

Melalui hasil survei pendapat ini diharapkan RSUD IA Moeis Samarinda dapat mengetahui pada indikator apa saja yang perlu adanya perbaikan demi peningkatan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang berperan dalam mensukseskan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun ini. Besar harapan kami kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan dan saran terhadap hasil survei ini, guna dapat menjadi referensi terhadap proses perbaikan mutu pelayanan kesehatan di RSUD IA Moeis Samarinda.



Samarinda, Juli 2022

DIREKTUR

dr. Syarifah Rahmah, M.Kes, AAK
Pembina Utama Madya
NIP. 197408142003122004

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	ii
Abstrak.....	iii
Bab I Pendahuluan.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	1
C. Ruang Lingkup	1
D. Metode Pengukuran	2
Bab II Hasil Pengukuran	4
A. Karakteristik Responden	4
B. Konversi Nilai IKM	6
C. Fokus Peningkatan Unsur Pelayanan	6
D. Perbandingan Hasil Survei Dengan Tahun Sebelumnya	10
Bab III Kesimpulan	12
Bab IV Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut	13
Bab V Penutup.....	14
Lampiran	15

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD IA MOEIS SAMARINDA
TRIWULAN KE-2
TAHUN 2022**

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di RSUD IA Moeis Samarinda dilakukan dengan teknik pemberian *link* kuisisioner yang dibangun oleh ORTAL Pemerintah Kota Samarinda melalui sarana *smartphone*, baik dengan pengisian sendiri maupun dengan wawancara tatap muka.

Kuisisioner mengukur 9 indikator pelayanan, yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya, Produk Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, serta Sarana dan Prasarana. Sebagai bentuk dukungan pada program *Green Hospital* seluruh kegiatan dalam survei ini tidak menggunakan kertas dan tinta cetak (*paperless*).

Responden dipilih secara acak baik melalui kontak Whatsapp maupun tatap muka secara langsung di lingkungan rumah sakit. Pelaksanaan survei sebagaimana arahan dari ORTAL Pemerintah Kota Samarinda dimulai bulan April sampai dengan Desember 2022. Untuk membantu percepatan perbaikan pelayanan maka pelaporan kami sajikan setiap triwulan, pada survei periode triwulan ke-2 (April – Juni 2022) kali ini terdapat 401 orang responden.

Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif triwulan ke-2 tahun 2022 adalah **78,93** dengan kategori **B (baik)**. Adapun fokus tindak lanjut peningkatan pelayanan adalah pada unsur **Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan, dan Produk Layanan**. Berikut adalah nilai per unsur pelayanan dari hasil survei.

Tabel 1. Hasil penilaian responden terhadap unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	IKM UNSUR PELAYANAN	STANDAR DAN NILAI IKM UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	76,25	A (sangat baik) : 88,31 – 100,00 B (baik) : 76,61 – 88,30 C (kurang baik) : 65,00 – 76,60 D (tidak baik) : 25,00 – 64,99 Skor : 78,93 Kategori : BAIK
U2	Prosedur	76,50	
U3	Waktu Pelayanan	73,25	
U4	Biaya/Tarif	95,37	
U5	Produk Layanan	75,42	
U6	Kompetensi Pelaksana	77,37	
U7	Perilaku Pelaksana	77,05	
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	93,27	
U9	Sarana dan Prasarana	66,45	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan Pemerintah Daerah melalui jajaran aparaturnya untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang terintegrasi dan berkesinambungan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan RSUD IA Moeis Samarinda sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Samarinda, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum 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.

Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

B. Tujuan

Mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh RSUD IA Moeis Samarinda Kota Samarinda pada tahun 2022 setiap triwulannya.

C. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, meliputi:

1. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu Pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **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**, 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**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; dan

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

D. Metode Pengukuran

1. **Metode pengukuran :** survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan teknik pemberian kuisisioner, baik dengan pengisian sendiri maupun kuisisioner dengan wawancara tatap muka.
2. **Alat Ukur :** kuisisioner tentang unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan. Angka 1 mewakili : tidak baik; Angka 2 mewakili : kurang baik; Angka 3 mewakili : baik; Angka 4 mewakili : sangat baik. Pertanyaan dalam kuisisioner adalah sebagai berikut :
 - a. bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?
 - b. bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
 - c. bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
 - d. bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
 - e. bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
 - f. bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
 - g. bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
 - h. bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
 - i. bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

Link kuisisioner dibuat oleh Biro ORTAL Pemkot Samarinda dengan alamat <http://organisasi.samarindakota.go.id/skm/r/1HNvei>

3. **Responden :** Responden dipilih secara acak dari pengguna/pengunjung RSUD IA Moeis Samarinda, dimana jumlah sampel dan populasi didasarkan pada tabel sampel dari Krejcie and Morgan.
4. **Lokasi survei :** RSUD IA Moeis Samarinda Kota Samarinda dan Website secara realtime.
5. **Pelaksana :** Survei dilaksanakan secara swakelola, dengan membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat
6. **Waktu pengukuran :** pelaksanaan survei dilakukan selama lebih kurang 3 (tiga) bulan mulai tanggal 1 April sampai dengan 30 Juni 2022.
7. **Metode pengolahan data**
 - a. Kuisisioner yang telah diisi dilakukan pembersihan data dan diberi koding
 - b. Data entry ke software Microsoft Excel 2007 berdasarkan koding yang telah dibuat.
 - c. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

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

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25

- d. Ditetapkan Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana tabel berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

8. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

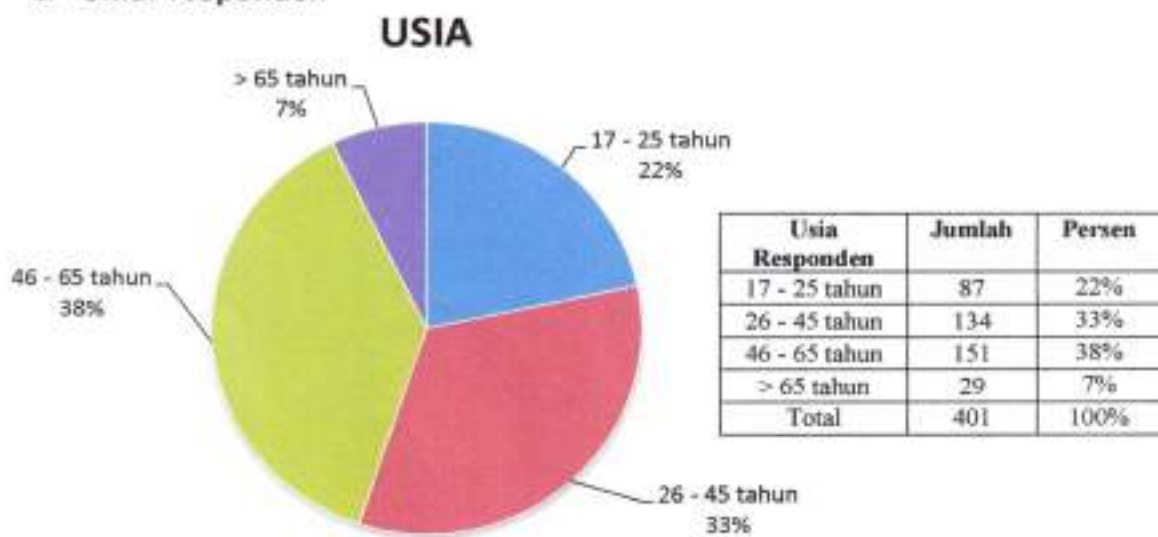
BAB II HASIL PENGUKURAN

A. Karakteristik Responden

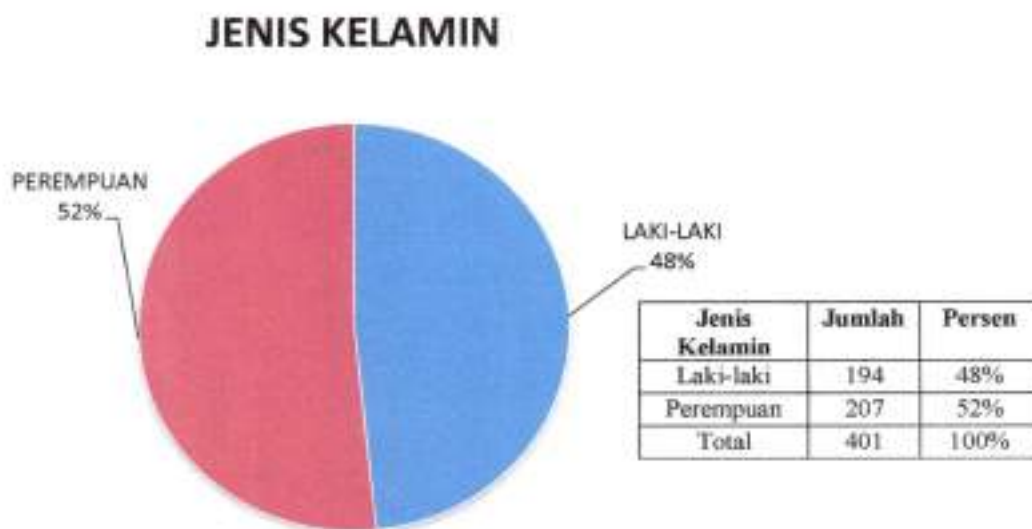
Sebelum mengetahui hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditentukan tersebut diatas, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 4 faktor, yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima.

Pada survei periode triwulan ke-2 (April – Juni 2022) ini terdapat **401 orang** responden dengan karakteristik sebagai berikut :

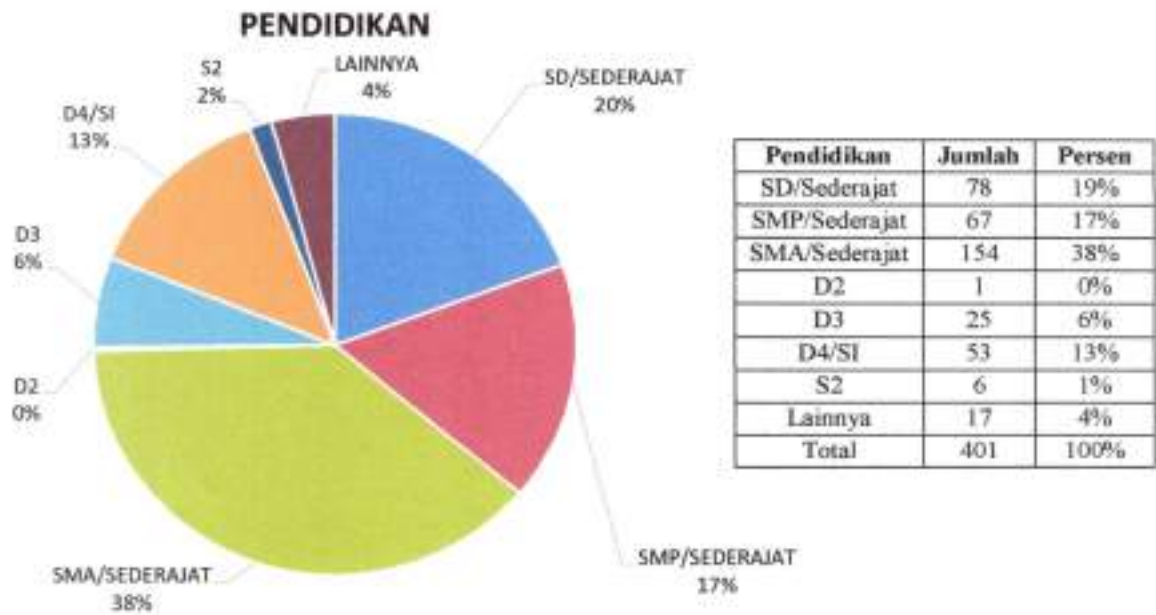
1. Umur responden



2. Jenis kelamin



3. Pendidikan



Berdasarkan data di atas, beberapa hal yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. **Umur responden terbanyak adalah umur 26-45 tahun (33 %) dan 46-65 tahun (38 %)**

Data tersebut menggambarkan responden berada pada rentang usia produktif, di usia produktif umumnya kesibukan harian berada pada masa puncak bila dibandingkan pada usia lansia dan usia sekolah, prosedur dan pelayanan yang memakan waktu lama di rumah sakit akan sangat mengganggu rutinitas pada usia ini sehingga kecepatan layanan menjadi salah satu unsur yang diharapkan.

2. **Jenis kelamin responden terbanyak adalah Perempuan (52 %).**

Jumlah reponden perempuan lebih banyak dari laki-laki, namun tidak terpaut terlalu jauh.

3. **Pendidikan responden terbanyak adalah SLTA (38 %), diikuti oleh SD (20 %) dan SLTP (17 %).**

Tingkat pendidikan tersebut menggambarkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan di RSUD I.A Moeis masih berada di level menengah ke bawah.

Tingkat pendidikan yang relatif rendah ini perlu menjadi perhatian bagi seluruh unit pemberi layanan agar informasi-informasi terkait prosedur pelayanan harus disampaikan dengan lebih detil, khususnya dalam mengalihbahasakan informasi medis seyogyanya menggunakan bahasa yang lebih mudah difahami oleh masyarakat awam.

B. Konversi Nilai IKM

Di bawah ini kami sajikan tabel data konversi nilai IKM hasil survei atas 9 (sembilan) Unsur Pelayanan periode 1 April - 30 Juni 2022 :

Tabel 2. Konversi Nilai IKM terhadap Pelayanan RSUD I.A Moeis Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Rawat Jalan	
		Nilai Rata-rata	Kategori IKM
U1	Persyaratan Pelayanan	76,25	Kurang Baik
U2	Prosedur	76,50	Kurang Baik
U3	Waktu Pelayanan	73,25	Kurang Baik
U4	Biaya/Tarif	95,37	Sangat Baik
U5	Produk Layanan	75,43	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	77,38	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	77,05	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	93,23	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	66,45	Kurang Baik
	TOTAL	78,93	Baik

Secara umum hasil survei kali ini menunjukkan bahwa RSUD I.A Moeis masuk pada kategori **Baik (B)** dengan total nilai **78,93**.

Unsur yang mendapatkan nilai tertinggi atau sangat baik terdapat pada **Biaya/Tarif (95,37)** diikuti oleh **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (93,23)**. Unsur Biaya/Tarif tidak heran mendapat nilai tertinggi karena sebagian besar responden adalah peserta JKN.

Unsur yang mendapatkan nilai baik terdapat pada **Kompetensi Pelaksana (77,38)** dan **Perilaku Pelaksana (77,05)**. Secara umum responden menilai para pemberi pelayanan di RSUD I.A Moeis telah memiliki kompetensi dan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan.

Adapun 5 (lima) unsur lainnya masih mendapat nilai kurang baik yaitu **Sarana dan Prasarana (66,45)**, **Waktu Pelayanan (73,25)**, **Produk Spesifikasi Pelayanan (75,43)**, **Prosedur (76,50)**, dan **Persyaratan Pelayanan (76,25)**.

C. Fokus Peningkatan Unsur Pelayanan

Sebagaimana amanat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka unsur nilai yang rendah dari hasil survei harus menjadi fokus utama dalam perbaikan pelayanan.

Unsur nilai paling rendah dapat menjadi bahan informasi dalam penyusunan rencana tindak lanjut di waktu yang akan datang, rencana tersebut harus dibuat dalam rencana aksi perubahan pemberi pelayanan.

Adapun secara berurutan nilai hasil survey dari seluruh unsur pelayanan dari yang paling rendah ke tinggi dapat ditampilkan dalam tabel berikut :

Tabel 3. Urutan Unsur Pelayanan RSUD I.A Moeis Rendah ke Tinggi

No	Unsur Pelayanan	Rawat Jalan	
		Nilai Rata-rata	Konversi IKM
U9	Sarana dan Prasarana	66,45	Kurang Baik
U3	Waktu Pelayanan	73,25	Kurang Baik
U5	Produk	75,43	Kurang Baik
U1	Persyaratan Pelayanan	76,25	Kurang Baik
U2	Prosedur	76,50	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	77,05	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	77,38	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	93,23	Baik
U4	Biaya/Tarif	95,37	Baik
	TOTAL	78,93	Baik

Dari tabel di atas tampak bahwa unsur **Sarana dan Prasarana** mendapatkan nilai terendah (66,45), diikuti dengan **Waktu Pelayanan** (73,25) dan **Produk Spesifikasi Pelayanan** (75,43), ketiga unsur ini dapat dipertimbangkan untuk menjadi titik fokus perbaikan pelayanan di rumah sakit.

Untuk lebih memperjelas harapan responden lebih detail terkait pelayanan yang mereka terima, maka dalam survei ini juga diberikan sarana penyampaian saran dan keluhan responden secara tertulis melalui link kuisisioner.

Setiap saran dikelompokkan yang sejenis dan bersesuaian dengan unsur pelayanan yang dinilai, kemudian dikelompokkan sesuai frekuensi jumlah responden yang menyampaikannya.

Semakin sering frekuensi saran yang disampaikan oleh responden maka semakin besar pula harapan untuk dilakukan perbaikan, sesuai frekuensinya secara sederhana dapat dibagi kedalam 3 (tiga) kategori yaitu **Mayor** (jika lebih dari 5 responden yang menyampaikan), **Moderat** (disampaikan oleh 3 - 5 responden), **Minor** (kurang dari 3 responden).

1. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana menjadi titik fokus utama peningkatan pelayanan di RSUD IA Moeis Kota Samarinda karena mendapat nilai paling rendah dari responden. Secara umum responden menginginkan peningkatan Sarana dan Prasarana terutama pada :

- ✓ *Penambahan kursi poliklinik (Mayor)*
- ✓ *Pengeras Suara/Spiker di Poliklinik (Mayor)*
- ✓ *Perbaikan toilet / WC (Moderat)*
- ✓ *Penambahan kursi roda (Moderat)*
- ✓ *Perbaikan plafon (Moderat)*
- ✓ *Petunjuk arah (Minor)*
- ✓ *Perluasan ruang tunggu poli (Minor)*

Berikut ini beberapa saran dan masukan dari responden, adapun selengkapnya dapat dilihat pada lampiran.

Saran dan masukan dari responden terkait Sarana dan Prasarana
Utk kursi di poli kiau bisa ditambah. Supaya tdk terlalu banyak yg berdiri. Dan hrs ada yg jaga... Ditanya yg sakit siapa. Krn selama ini yg nunggu kebagian kursi, Moderatkan yg sakit berdiri
Fasilitas Umum seperti WC diperbaiki dan diperbanyak
Masalah pelayanan saya rasa sudah maksimal Cuma ketersediaan fasilitas pendukung yang sangat kurang seperti kamar kls.3 di tempati berapa pasien. Tanpa ada pembatas seperti gorden. Blum lagi kamar mandi sangat bau karna adanya kerusakan. Mohon perhatian, 1.pelayanan lebih ditingkat lagi terutama dalam pelayanan obat yang tepat. 2.fasilitas kamar lebih di perhatikan terutama pembatas antara prsien satu terutama kls. 3.(gorden).3. Kamar mandi sangat bau. Karna banyaknya bank air yang rusak
Tolong spiker di poli dpt ditambah. Kurang kedengaran utk pemanggilan pasien
Petunjuk arahnya kurang.. jd pasien bingung
Saran saya khusus nya ruang inap karang asam tolong di berikan gorden buat jendela min, soal nya trlalu trbuka Klo malam. Dan smoga pelayanan nya semakin mudah dan cepat tanggap
Pasilitas nya.. kursi roda kurang
Kebersihan kamar mandi lebih ditingkatkan lagi
Banyaknya antrian di poli membuat kursi roda dan juga kursi tunggu masih dirasa kurang, penambahan kursi roda sangat diharapkan dan pengantian kursi roda yang telah rusak juga sangat diperlukan. Mengingat banyak lansia
Susah nyari kantin
Banyaknya antrian di poli membuat kursi roda dan juga kursi tunggu masih dirasa kurang, penambahan kursi roda sangat diharapkan dan pengantian kursi roda yang telah rusak juga sangat diperlukan. Mengingat banyak lansia
pada saat perjalanan menuju rumah sakit lampu jalan raya mati dan rambu2 nya jga mati sehingga dapat membahayakan pengunjung rumah sakit, alat alat persalinan lengkap
Ruangan kurang luas, sehingga terasa sempit dan kurang leluasa
Mengenal petunjuk arah.. masuk IGD
semoga selanjutnya peralatan usg sudah ada dipoli saraf tidak perlu harus ke radiologi terlebih dahulu untuk di periksa

2. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan menjadi titik fokus utama berikutnya dalam peningkatan pelayanan di RSUD IA Moeis Kota Samarinda. Secara umum responden menginginkan peningkatan pada waktu layanan terutama pada :

- ✓ *Pemberi layanan datang tepat waktu di poli (Mayor)*
- ✓ *Antrian saat mendaftar agar lebih cepat (Mayor)*
- ✓ *Antrian obat di apotek agar lebih cepat (Mayor)*
- ✓ *Kecepatan mendapatkan hasil laboratorium dan radiologi (Minor)*
- ✓ *Menunggu penyiapan ruang rawat inap (Minor)*

Berikut ini beberapa saran dan masukan dari responden, adapun selengkapnya dapat dilihat pada lampiran.

Saran dan masukan dari responden terkait Waktu Layanan
Klau bisa dokternya cepat datangnya..
Dokternya lambat menanganai pasien karena datang siang..sehingga menunggu sangat lama
Dari segi pelayanan.. agk lama nunggu_nya
Klau bisa dokternya cepat datangnya.. (Pelayanan dokternya lebih ditingkatkan)
Sebenarnya alur dari pendaftaran ke poli sampai ke farmasi sdh ckup simple, tapi wktu mnunggu di poli ckup lama, dari jam 8 s/d jam 11 lewat baru dipanggil. Smoga ada sistem yg lbh baik dari pemeriksaan awal sampai ketemu dokter biar tdk trjadi penumpukan
Menunggu obat di apotik rawat jln... Jgn terlalu lama. Klau bisa petugasnya ditambah. Supaya pasien yg antri obat tidak membeludak
Menunggu di poli bedah terlalu lama, dokter nya di tambah, kalo bisa pada saat ad operasi dokter di poli ad pengganti nya, menunggu obat di apotik rawat jalan terlalu lama, tolong petugasnya di tambah,
Klau bisa.. antrian menunggunya (pendaftaran) jgn terlalu lama. Kasian yg sakit.
Cepat aja, Krn daftarnya online Cmn pas yg di UGD, nunggu dokter spesialisnya jgn terlalu lama
Keluhan saya... Nomer antrian. Nomernya duluan..(No. 1) Didahulukan lh. Klau menurut usia dan yg tua2 didahulukan boleh. Tp di liat lg yg mengambilkan obatnya. Kasian kami2 yg pertama. Menunggu cukup lama
Dokternya klau bisa pagi sdh ada.. jd pasien tdk menumpuk.
Terlalu lama nunggu hasil lab. Klau bisa lebih di percepat
Nunggu utk dapat ruangan lama sekali dari pagi (p Thalasemia)
Terlalu ribet, disuruh bolak balik dari pendaftaran ke poli. Lama baru dapat pelayanan
Klau bisa di utamakan dl pasien (Poli) Dilayani. Supaya ga terjadi penumpukan HP nanti dulu
pendaftaran online sudah tidak di respon jam 5.15, tidak semua staf pendaftaran mengerti aplikasi dan cepat tanggap
Pendaftaran online hrp di perbaiki. Krn saya sdh dari subuh. Mengisi da bisa2. Selalu gagal
Antriannya lebih di kondusipkan.. Jgn terlalu lam
Nunggu obat yg agk lama
Dokternya lama sekali datang_nya.
Antriannya terlalu lama..

3. Produk Layanan.

Produk Spesifikasi Pelayanan menjadi titik fokus ketiga dalam peningkatan pelayanan di RSUD IA Moeis Kota Samarinda, secara umum responden menginginkan peningkatan pada waktu layanan terutama pada :

- ✓ *Sistem pendaftaran oline perlu sosialisasi kembali, karena Masih banyak yang kurang faham terkait urutan antrian antara di online tidak sama dengan di poli (Mayor)*
- ✓ *Penambahan layanan terapi wicara di fisioterapi (Minor)*
- ✓ *Kejelasan jadwal dokter praktek agar pasien bisa memilih (Minor)*

Berikut ini beberapa saran dan masukan dari responden, adapun selengkapnya dapat dilihat pada lampiran.

Saran dan masukan dari responden terkait Produk Layanan
Terapi buat anak2 berkebutuhan khusus (OT, TW) klaw bisa diadain. Jd ga jauh2 harus ke AWS (epilepsi)
daftar online tidak sesuai dgn no antrian di poli
Klaw bisa yg wara_wiri ke leb dan ketmpat yg lain. Perawatnya (Klaw bisa)
Sudah bagus, sdh banyak kemajuan, di pertahankan dan kedepanya lebih baik lagi, apa kah daftar online sesuai dgn no antrian di poli
pendaftaran online sudah tidak di respon jam 5.15, tidak semua staf pendaftaran mengerti aplikasi dan cepat tanggap
Harus lebih inovatif
Kalo untuk poli nya kalo bisa 24 jam
Klaw bisa ada dokter _ nya (cuci darah)
Pendaftaran online hrp di perbaiki. Krn saya sdh dari subuh. Mengisi da bisa2. Selalu gagal
Registrasi dan screening online bingung untuk mengisi form screening online dan masalah nomor antriannya. Kalau bisa sesuaikan nomor yang di berikan petugas dengan nomor yang ada dari hasil screening online sehingga tidak membingungkan.
Jgn bolak-balik..dr pendaftaran ke poli. Hbs dr poli ke pendaftaran lg
Untuk antrian onlen.. agar dibatasi. Jd tdk terlalu banyak. Ga semua org punya android. Kasian yg daftar langsung. Dpt nomer antrian tinggi.
Untuk di poli poli bisa di tempelkan jadwal dokternya
Kalau bisa yg nunggu jgn SWEB .. karna kan butuh biaya lg
Kedepan lebih baik lagi, untuk pelayanan pembayaran MCU supaya pembayaran bisa sekaligus, selama ini belum pernah melakukan pengaduan

D. Perbandingan hasil survei dengan tahun sebelumnya

Tabel 4. Perbandingan dengan Tahun Sebelumnya

No.	UNSUR PELAYANAN	IKM UNSUR PELAYANAN	
		2021	2022 TW 2
U1	Persyaratan Pelayanan	80,21	76,25
U2	Prosedur	77,49	76,50
U3	Waktu Pelayanan	77,35	73,25
U4	Blaya/Tarif	89,54	95,37
U5	Produk Layanan	80,09	75,43
U6	Kompetensi Pelaksana	81,38	77,38
U7	Perilaku Pelaksana	81,33	77,05
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	68,93	93,23
U9	Sarana dan Prasarana	75,43	66,45
	TOTAL IKM	79,08	78,93

Secara umum nilai IKM triwulan ke-2 tahun 2022 tidak berbeda jauh dengan tahun 2021. Berdasarkan tabel di atas dapat diperoleh gambaran tentang perkembangan pelayanan RSUD IA Moeis Samarinda bila dibandingkan dengan tahun sebelumnya sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan, hasil IKM pada triwulan ke-2 tahun 2022 ini **relatif sama dibanding akhir tahun 2021**.
2. Nilai unsur yang mengalami kenaikan adalah Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.
3. Nilai unsur yang mengalami penurunan adalah Persyaratan Pelayanan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, dan Sarana Prasarana.

BAB III KESIMPULAN

Berikut kesimpulan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD IA Moeis Samarinda triwulan ke-2 periode April - Juni tahun 2022

1. Pencapaian hasil pengukuran IKM secara kumulatif adalah **78,93**, ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan di RSUD IA Moeis Samarinda sudah baik dan memenuhi harapan.
2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat secara kumulatif tahun ini relatif sama dibandingkan dengan tahun sebelumnya (dari **79,08** menjadi **78,93**), dengan selisih turun sebesar **0,15**. Angka ini masih dinamis dan dapat berubah sampai akhir tahun periode survei yakni 31 Desember 2022.
3. Terdapat 3 unsur dengan hasil penilaian paling rendah yang menjadi fokus peningkatan layanan yaitu **Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan dan Produk Spesifikasi Pelayanan**.

BAB IV REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survei IKM terhadap pelayanan di RSUD IA Moeis Samarinda Tahun 2022 triwulan ke-2 tersebut di atas, dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Manajemen harus terus berkomitmen dalam hal peningkatan sarana dan prasarana rumah sakit baik fisik bangunan maupun peralatan kesehatan yang menunjang pelayanan kesehatan bagi pengguna layanan, mendorong dan memotivasi para pemberi layanan di rumah sakit untuk dapat memenuhi jam layanan bagi masyarakat serta perlu terus mengembangkan jenis layanan kesehatan sesuai kebutuhan masyarakat yang mencakup penyediaan tenaga medis dan peralatan penunjangnya.
2. Sebagaimana amanat amanat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik maka disusunlah Rencana Tindak Lanjut dari 3 (tiga) unsur dengan nilai paling rendah sebagai berikut :

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Rencana Waktu	Penanggung jawab
1	Sarana dan Prasarana	Pengadaan kursi tunggu poli	Agustus 2022	Ka.TU / Kabid Penunjang
		Pengadaan pengeras suara poli	September 2022	Ka.TU / Kabid Penunjang
		Perbaikan toilet / WC	September 2022	Ka.TU / Kabid Penunjang
		Penambahan kursi roda poli	September 2022	Ka.TU / Kabid Penunjang
		Perbaikan plafon	September 2022	Ka.TU / Kabid Penunjang
2	Waktu Pelayanan	Evaluasi Waktu Layanan Poli	Agustus 2022	Kabid Pelayanan
		Evaluasi Waktu Tunggu di Pendaftaran	Agustus 2022	Ka.TU
		Evaluasi Waktu Tunggu di Apotek	Agustus 2022	Kabid Penunjang
3	Produk Layanan	Sosialisasi Sistem Pendaftaran Online	Agustus 2022	Ka.TU

BAB V PENUTUP

Demikian hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan di RSUD IA Moeis Samarinda Tahun 2022 triwulan ke-2 kami sampaikan, sebagai upaya untuk mendapatkan masukan perbaikan terhadap mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit. Adapun pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat akan tetap dilanjutkan, yang mana hasilnya akan disampaikan pada triwulan berikutnya.

LAMPIRAN

- Foto tampilan link survei yang disusun oleh Bagian ORTAL Pemkot
- Foto tampilan hasil survei di website Bagian ORTAL Pemkot
- Foto kegiatan survei
- Tabel rekapitulasi hasil pengisian kuisioner oleh responden
- Tabel saran dan masukan dari responden

Foto tampilan link survei yang disusun oleh Bagian ORTAL Pemkot
<http://organisasi.samarindakota.go.id/skm/r/1HNvei>

Penilaian secara online untuk mengukur tingkat kepuasan layanan yang diberikan oleh instansi di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda kepada masyarakat.

Profil Responden dan Jenis Layanan yang Diterima
Informasi pribadi responden akan disimpan secara aman dan tidak dipublikasikan

Jenis Kelamin Laki-laki Perempuan

Usia (tahun)

Pendidikan

Pendidikan

Pekerjaan

No. Telp. / HP

OPD Pemberi Layanan

Unit Pelayanan

Jenis Layanan yang Diterima

Foto tampilan hasil survei di website Bagian ORTAL Pemkot
<http://organisasi.samarindakota.go.id/skm/admin>

Admin e-Survey SKM RSUD INCE ABDUL MOEIS - Sign out

DATA TAHUN - 2022

Dashboard (2022)

Identitas OPD

RSUD INCE ABDUL MOEIS

Data Masuk	Jumlah Target	Persentase Target
446	384	116.15
RESPONDEN	RESPONDEN	%

Admin e-Survey SKM RSUD INCE ABDUL MOEIS - Sign out

DATA TAHUN - 2022

Data Survei Masuk (2022) 44 Further

Search

#	Waktu Survei	Nama OPD	J.K.	Umur	Profil Responden		No. Telp.	IP	Action
					Pendidikan	Pekerjaan			
2023	2022-09-04 15:21:28	RSUD INCE ABDUL MOEIS	L	52	D4/S1	Wiraswasta	08206421334	36.65.37.210	View Edit
2027	2022-08-04 16:01:24	RSUD INCE ABDUL MOEIS	L	51	D4/S1	Wiraswasta	08591267143	36.65.37.210	View Edit
2033	2022-08-04 14:54:07	RSUD INCE ABDUL MOEIS	P	29	SMA/ sederajat	Lainnya	081254567073	36.65.37.210	View Edit
2035	2022-09-04 14:51:32	RSUD INCE ABDUL MOEIS	L	57	SMP/ sederajat	Lainnya	082254411355	36.65.37.210	View Edit
2032	2022-09-04 14:27:41	RSUD INCE ABDUL MOEIS	L	52	SMA/ sederajat	Lainnya	081254567073	140.213.68.138	View Edit
2038	2022-09-04 14:10:14	RSUD INCE ABDUL MOEIS	L	43	SD/ sederajat	Lainnya	085237554231	140.213.68.138	View Edit

Admin e-Survey SKM RSUD INCE ABDUL MOEIS - Sign out

DATA TAHUN - 2022

JMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN		1223	1227	1175	1530	1210	1241	1226	1499	1066
NBR PER UNSUR PELAYANAN		1.05	3.06	2.93	3.815	3.017	3.093	3.882	3.771	2.658
NBR TERTIMBANG		0.339	0.34	0.325	0.425	0.335	0.344	0.342	0.414	0.295
IKM UNIT PELAYANAN		78.93								Baik

Kode Unsur Pelayanan		Predikat Penilaian		Formula
Kode	Unsur Pelayanan	Rentang	Predikat	Formula
U1	Persyaratan	25.00 - 64.99	Cukup baik	$JNU = 2IU$
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	65.00 - 75.00	Rendah baik	$NBRU = (N/2) + 1$
U3	Waktu Pelaksanaan	76.01 - 88.30	Baik	$NBRU = (NBRU) + 0.111$
U4	Biaya/Tarif	88.31 - 100.00	Sangat baik	$IKM = (INBRU) + 18$
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan			
U6	Kompetensi Pelaksana			
U7	Perilaku Pelaksana			
U8	Pemantauan/Pengawasan, Saran dan Masukan			
U9	Sarana dan Prasarana			

Foto Kegiatan Survei



#	Usia	J.K.	Pekerjaan	Pendidikan	Unit Pelayanan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	42	L	PNS	S2	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	4	3	4	3
2	17	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	3	3	3	3	3	3	4	4	3
3	24	L	Lainnya	D4/S1	Layanan IGD	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	26	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	35	P	Lainnya	D3	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	2	4	3	3	3	3	2
6	28	P	Lainnya	D3	Layanan IGD	3	3	3	3	3	3	3	4	3
7	39	L	PNS	D4/S1	Layanan Farmasi	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	30	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan IGD	4	4	4	3	4	4	4	4	4
9	29	L	PNS	D3	Layanan Radiologi	3	3	3	3	3	3	3	3	2
10	40	P	Lainnya	D4/S1	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	4	2
11	46	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	4	2
12	29	P	Lainnya	D3	Layanan Farmasi	4	4	3	4	3	4	4	4	4
13	23	P	Lainnya	D3	Layanan Farmasi	4	3	3	4	3	4	4	4	4
14	45	P	PNS	Lainnya	Layanan Farmasi	3	3	4	4	3	4	4	4	4
15	34	L	Lainnya	D3	Layanan Farmasi	3	3	3	3	3	3	3	4	3
16	36	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	3	3	2	3	3	3	4	3
17	48	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Farmasi	3	4	4	3	3	3	4	4	3
18	43	L	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan IGD	3	3	3	3	3	3	3	4	2
19	68	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	4	2
20	51	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Radiologi	4	4	3	4	3	3	3	4	3
21	52	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Radiologi	3	3	3	4	3	3	4	4	3
22	1	L	Lainnya	Lainnya	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	4	3
23	14	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	4	3
24	65	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekan Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
25	20	P	Lainnya	D4/S1	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	4	3
26	1	P	Lainnya	Lainnya	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	4	2
27	1	L	Lainnya	Lainnya	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	4	3
28	49	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
29	23	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	3	3	3	3	4	2
30	16	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	2
31	36	L	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	4	3
32	34	L	PNS	D4/S1	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	4	3
33	30	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	4	2
34	28	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	2	3	3	3	3	3	2
35	27	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	3	3	2	3	3	3	3	3	2
36	51	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	3	3	2	4	3	3	3	3	2
37	33	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan IGD	3	3	1	3	3	3	3	1	2
38	49	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
39	52	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3
40	60	L	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	2	2	4	2	3	3	4	3
41	49	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	1	2	3	3	3	1	2
42	22	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	2	4	3	3	3	4	3

181	31	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2
182	16	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
183	52	P	PNS	D4/S1	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2
184	58	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
185	51	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	2	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2
186	37	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
187	42	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekan Medik	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
188	55	L	PNS	D4/S1	Layanan Radiologi	3	3	2	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3
189	42	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Radiologi	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
190	48	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
191	38	P	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Radiologi	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4
192	29	P	Lainnya	D3	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	4	2	2	3	4	3	2	3	1	2	2	2
193	66	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
194	50	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekan Medik	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
195	33	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2
196	53	P	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	2	2	1	4	3	3	3	1	3	1	3	3	3
197	40	P	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Rawat Inap	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	58	L	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
199	43	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	23	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan IGD	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
201	27	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Radiologi	3	2	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3
202	43	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Radiologi	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
203	44	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
204	39	L	Lainnya	D3	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
205	20	P	Lainnya	D3	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2
206	26	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2
207	40	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2
208	52	L	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2
209	42	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2
210	44	P	PNS	D4/S1	Layanan Rawat Inap	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
211	23	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Inap	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
212	51	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan IGD	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2
213	62	L	Lainnya	Lainnya	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
214	53	L	PNS	D4/S1	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
215	34	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekan Medik	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	4	3	2
216	45	L	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2
217	66	L	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2
218	51	L	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan Rawat Inap	2	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	2	2
219	23	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
220	23	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
221	60	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
222	50	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
223	58	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
224	57	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekan Medik	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	1	2

225	19	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Radiologi	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3
226	56	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
227	21	L	Lainnya	Lainnya	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
228	40	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
229	51	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Radiologi	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2
230	29	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
231	26	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
232	49	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
233	55	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
234	56	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
235	54	P	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
236	61	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
237	69	L	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
238	47	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
239	38	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Radiologi	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
240	27	P	Wiraswasta	D3	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
241	55	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Pendaftaran dan Rekan Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
242	58	L	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
243	60	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
244	70	L	Wiraswasta	SD/Sederajat	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
245	23	L	Lainnya	D4/S1	Layanan IGD	3	3	2	4	3	3	3	4	2	2
246	68	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
247	37	L	PNS	D4/S1	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
248	27	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Laboratorium	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
249	39	P	Lainnya	D4/S1	Layanan Pendaftaran dan Rekan Medik	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
250	50	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2
251	65	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
252	31	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Hemodialisis	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
253	28	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
254	45	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
255	25	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
256	56	L	Wiraswasta	SMP/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekan Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
257	51	L	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
258	51	L	Wiraswasta	D4/S1	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
259	65	P	PNS	03	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
260	32	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
261	48	P	Guru/Dosen	D4/S1	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
262	22	L	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan IGD	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
263	61	L	Guru/Dosen	S2	Layanan Radiologi	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
264	24	P	Lainnya	SMP/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
265	25	P	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Layanan Rawat Jalan/Poliklinik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
266	48	P	Lainnya	SMA/Sederajat	Layanan Lain-lain	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
267	70	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Pendaftaran dan Rekan Medik	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
268	60	P	Lainnya	SD/Sederajat	Layanan Lain-lain	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3

SARAN / MASUKAN			
NO	KATEGORI	BULAN APRIL 2022	BULAN MEI 2022
1	Persyaratan pelayanan	Mengenal administrasinya... lebih di permudah lg dlm pengurusan Untuk di poli poli bisa di tempelkan jadwal dokternya (poli syaraf)	Surat pembentahan tentang syarat pengambilan obat pasien (poli jantung)
2	Prosedur Pelayanan	Mengenal petunjuk arah... masuk ISD (Masih bingung) Mengenal pembesukan... Jgn terlalu banyak. Bergantian satu2 Terlalu ribet, disuruh bolak balik dari pendaftaran ke poli. Lama baru dapat pelayanan Prosedurnya agar di permudah... Guna mempercepat mendapatkan pelayanan (poli dalam) Untuk antrian orfen... agar dibatasi. jd tdk terlalu banyak. Ga semua org punya android. Kasian yg daftar langsung. Dpt nomor antrian tinggi. (poli jantung) Sudah baik dan sesuai pelayanannya (p Thalasemia) Registrisi dan screening online yang sudah baik sehingga mempercepat proses saya mendapatkan layanan rawat jalan tapi di awal memang masih cukup bingung untuk mengisi form screening online dan masalah nomor antrian nya. Kalau bisa susutkan nomor yang di berikan petugas dengan nomor yang ada dari hasil screening online sehingga tidak membingungkan.	Jgn bolak balik... or pendaftaran ke poli. Hbs or poli ke pendaftaran lg (poli syaraf) Kalau bisa di utamakan di pasien (Poli) Diayani. Supaya ga terjadi penumpukan HP nanti dulu (poli dalam) Kedepan lebih baik lagi, untuk pelayanan pembayaran MCU supaya pembayaran bisa sekaligus, selama ini belum pernah melakukan pengaduan (radiologi) Saran sebaiknya no antrian poli di pisah jgn jadi satu dan kertas merah yg di minta harus siap Krm pasien udah daftar gak usah di suruh bolak balik unns LG tp setiap di suruh nunggu di poli Saran saya sebaiknya saat pasien memanggil perawat yang datang sebaiknya perawat yang sedang bertugas jangan curian perawat magang saja yang datang. pendaftaran online sudah tidak di respon jam 3.15, tidak semua staf pendaftaran mengerti aplikasi dan cepat tanggap Pendaftaran online trp di perbaiki. Krm saya sdh dari subuh. Mengisi da bisa2. Selalu gagal (pendaftaran, poli syaraf)
3	Kecepatan Pelayanan	semoga selanjutnya pelayanan usg sudah ada dipoli saraf tidak perlu harus ke radiologi terlebih dahulu untuk di periksa Kecepatan layanannya agar dpt ditingkatkan Pertahan kn pelayanannya ... jgn kendor Dim hal penanganan... Lebih cepat Dim hal penanganan lebih di tingkatkan Antriannya terlalu lama...	Bagus (antrian obat terlalu lama) Jgn terlalu lama nunggu hasil lab Kalau bisa dokternya cepat datangnya... (Pelayanan dokternya lebih ditingkatkan) Baik, cmn nunggu obat di Apotik lama sangat Baik (cmn terkadang nunggu nya egh lama) Dokternya lama sekali datang nya.

	Pelayanannya agar lebih sepat dan sigap	Lama di antri poli (poli dalam)	Dokternya kalau bisa pagi sdh ada.. jd pasien tak menumpuk.
	Alhamdulillah pelayanan di poli baik, cuman kalo ngantri obat lama sekali, saran saya agar pelayanan nya dpt di tingkat kan lagi.	Pelayanan rumah sakit ini sangat bagus proses cepat walaupun menunggu antrian itu wajar, sangat berbeda dengan rumah sakit lain, kalau untuk sarana dan prasarana sangat cukup bagus, sehingga dapat mempermudah pelayanan untuk pasien, semoga menjadi rs no 1 (CT Scan)	
	Pada saat mau melahirkan badan lambat, dan pada saat perjalanan menuju rumah sakit lampu jalan raya mati dan rambu2 nya juga mati sehingga dapat membahayakan pengunjung rumah sakit, alat alat persalinan lengkap	Sebenarnya elur dari pendaftaran ke poli sampai ke farmasi sdh cukup simple, tapi wktu mnunggu di poli cukup lama, dari jam 8 s/d jam 11 lewat baru diboangi. Semoga ada sistem yg lbh baik dari pemeriksaan awal sampai ketemu dokter biar tak terjadi penumpukan (pendaftaran, poli syarat, farmasi)	
	Pelayanan dibagusin sedikit. Supaya tidak terlalu lama (poli bedah)	Di tingkat kan lagi pelayanan nya, dokter spesialis disiplin waktu (poli dalam)	
	Antriannya lebih di kondisikan...jgn terlalu lama.(poli jantung)	Nunggu obat yg agk lama	
	Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya, karena waktu tunggu terlalu lama (poli kandungan)	Nunggu dpt ruangan jgn terlalu lama..	
	Dokternya lambat menanganai pasien karena datang siang..sehingga menunggu sangat lama (poli gigi)	Semoga kedepannya pelayanan bisa lebih cepat dan baik	
	Sudah bagus, masalah antrian obat kalo bisa di percepat karna terlalu lama, kalo bisa di bagi dua. (poli jantung)	Antrian di pendaftaran,jgn terlalu antri... Sehingga tdk terjadi penumpukan	
	Antri obat di depo rawat jalan terlalu lama (kontrol poli dalam dan jantung)	Antrian jgn terlalu lama (di bagian pendaftaran)	
	Antrian obat terlalu lama, kalo bisa pegawai apotiknya di tambah lagi.	Agar dipercepat dim menunggu hasil. Biar cpt masuk ruangan	
	Baik, cmn kalau bisa pelayanannya bisa lebih cepat lg (ps cud darah/GD)	Dokter spesialis dalam di uhalan drng nya lebih cepat dan ketepatan waktunya (poli dalam)	
	Klau bisa... antrian menunggu (pendaftaran) jgn terlalu lama. Kasian yg sakit.	Jangan terlalu lama menunggu hasil..	
	Lebih ditingkatkan lg. Dari segi pelayanan. Biar bisa lebih cepat (poli dalam)	Terlalu lama nunggu hasil lab. Kalau bisa lebih di percepat.	
	Dari segi pendaftaran bisa lebih cepat lg	Jgn terlalu lama nunggu hasil & ruangan	
	Baik, cepat penanganan (cmn agk lama nunggu ruangan)	Mengenal obat yg diberikan, menurut saya kurang patien.	
	Dari segi pelayanan... agk lama nunggu_nya	Menunggu ruangan terlalu lama	
	Baik, splynya aja lebih ditingkatkan Supaya dpt lebih maju	Menunggu obat di apotk rawat jn...jgn terlalu lama. Kalau bisa peugasnya ditambah. Supaya pasien yg antri obat tidak membelaat.	
	Ya lumayan pelayanan_nya... Tp jgn lama2 nunggunya	Dokter drng lebih cepat, pelayanan ambil obat di percepat. (poli dalam)	
	Baik pelayanan nya cepat dan gak nunggu terlalu lama	Penanganan bisa lebih cepat	
	Antrian obat terlalu lama mengantri	Di poli agk lama.. (menunggu) - (poli dalam)	
	Antrian obat lama mengantri	Bisa lebih cepat	
		Jgn terlalu lama nunggu ruangan	

	Penanganannya bisa lebih cepat & bisa penanganan ga lama nunggunya	Ditingkat lg, supaya lebih baik dan cepat (baik)	
	lgn terlalu lama nunggu resepnya	Saya dari poli paru langsung disuruh rontgen, pelayanannya bagus dan cepat	
	Menunggu antrian kelamaan, apotik juga lama menunggu obatnya,	Klau bisa utk pelugas bagian pembagian obatnya di tambah... biar bisa lebih cepat	
	Menunggu di poli bedah terlalu lama, dokter nya di tambah, kalo bisa pada saat ad operasi dokter di poli ad pengganti nya, menunggu obat di apotik rewet jalan terlalu lama, tolong petugasnya di tambah,		
	Cepat aja, krn daftarnya online Cmn pas yg di UGD, nunggu dokter spesialisnya lgn terlalu lama		
	Baik, pelayanan cepat (poli orthopedi)		
	Menunggu ruangan lgn terlalu lama, kasian yg sakit. (Nunggu dr subuh sampai sekarang blm ada ruangan). Mohon dipercepat.		
	lgn terlalu lama dlm menunggu obat... klau bisa petugasnya ditambah		
	Keluhan saya... Momen antrian. Nomerinya duluan.(No. 1) Didahulukan lh. Klau menurut usian dan yg tua2 diutamakan boleh. Tp di list lg yg mengambikan obatnya. Kasian kam2 yg pertama. Menunggu cukup lama & lama		
	-	Kalau bisa yg nunggu lgn SWEB .. karna kan butuh biaya lg	
4	Kewajaran Biaya		
5	Kesesuaian harapan dan layanan	Sudah bagus, sdh banyak kemajuan, di pertahankan dan kedepannya lebih baik lagi, apa kah daftar online sesuai dgn no antrian di poli (poli syaraf)	Obat BPJS nya lgn yg terlalu setandar. Klau bisa yg agk potten
	klo poli jantung bagus saja dlm pelayanan, kalo poli saraf klo bisa langsung sekali saja melayaninya soalnya bapak paka kursi roda, lampu jalan raya mati dan rambu rambu	Klau bisa pelayanan terhadap pasien.. bisa ditingkatkan lg. (Ramah terhadap yg sakit) Kesimpulannya baik	Klau bisa yg nunggu bergantian
	Semoga selalu di layani dengan baik dan sesuai prosedur (poli jantung)	Sudah baik, lebih di tingkatkan lagi pelayanannya	
	Bagus & cepat, langsung ditangani	Bagus, lebih di tingkatkan lagi (poli anak)	
	Sesuai antrian dong (poli jantung)	Untuk permas harus di tingkatkan pelayanannya	
	Kurang mendengarkan keluhan pasien	Tingkatkan kualitas pelayanan	
	Semoga kedepannya makin baik dan modern, sukses selalu dan bisa menjadi lebih baik lagi. (poli syaraf)	Klau bisa yg wara_wiri ke lab dan tempat yg lain. Perawatnya (Klau bisa)	
	Harus lebih inovatif	Semoga kedepannya lebih baik lagi (poli dalam)	
	terlap konsisten, jadi lebih baik lagi kedepannya (poli kulit)		
	Sudah baik. Ditingkat kn lg supaya lebih baik.		

6	Perilaku Pemberi Layanan	<p>Penanganan lebih cepat lg dan lebih ramah, baik, murah senyum</p> <p>Penanganan lebih cepat dan perawat murah senyum</p> <p>Pelayanannya sangat baik dan cepat, penjelasan tentang obat sangat jelas dan baik, Fasilitas lebih ditingkatkan lagi</p> <p>Pertahan kn pelayanannya... jgn kendor</p> <p>Lebih perhatian lg terhadap pasien... Ditingkatkan</p> <p>Murah senyum & lebih ramah</p> <p>Dokter kandungannya pemarah. Sebaiknya perbanyak petugas pendaftaran biar tidak terlalu mengantri</p> <p>Baik (pelayanan bagus) dokter ramah (prof dalam)</p>	Perawatnya sgk ketus..
7	Keterampilan Pemberi Layanan	<p>Lebih sigap dm hal penanganan</p> <p>Baik, sigap</p> <p>Untuk petugas Bidan harus lebih ramah lagi dan berikan penjelasan kepada pasien sebaik mungkin</p> <p>Saya senang mendapat pelayanan di RS ini, terutama perawatnya sopan dan sabar. Ditingkatkan lagi kebersihannya</p> <p>Pelayanannya bagus dan baik. (karang mumsa)</p>	Dokternya terkadang lama baru detaning (poli dalam)
8	Sarana dan Prasarana	<p>Ruangan kurang luas, sehingga terasa sempit dan kurang leluasa</p> <p>WC diperbanyak</p> <p>Fasilitas Umum seperti WC diperbaiki</p> <p>Fasilitas kamar operasi..</p> <p>Tingkatkan kebersihan terutama kamar mandi</p> <p>Panggilan untuk pasien dipendaftaran depan tidak jelas, sehingga kurang mendengar. Speaker tidak kedengaran jelas (Poli Paru)</p> <p>Sebaiknya fisik bangunan diperbaiki (poli mata)</p> <p>Di daerah poli masih ad pelapcon yg jebol dan trnggal meningkatkan keselamatan karyawan (poli ortho)</p>	<p>Kursi tunggu mchon di tambah</p> <p>Baik, cmn jaringan Wlfe kurang</p> <p>Petunjuk arahnya kurang. Jd pasien bingung</p> <p>Kursi tunggu pasien tolong di tambah..</p> <p>Kursi tunggu kurang, pelayanan prawat mangang. Masuk trs. Mengganggu pasien</p> <p>Baik (kursi tunggu perlu ditambah)</p>

		Memunggu dokter terlalu lama, ruang tunggu kurang nyaman, banyak tak kebiasaan kursi shg harus berdiri (pool kandungan)	Lebih tingkatan lagi serama dan prasarana serta bagi petugasnya lebih ikhlas lagi dalam melaksanakan tugasnya ya
		Prasarananya lebih ditingkatkan lg.	Saran saya khusus nya ruang inap karang asam tolong di berikan gorden buat jendela min, soal nya triliu trbuka klo melem. Dan smoga pelayanan nya semakin mudah dan cepat tanggap
		Pelayanan sudah baik. lebih ditingkatkan lagi terutama kebersihan Kamar mandi	Masalah pelayanan saya rasa sudah maksimal Cuma ketersediaan fasilitas pendukung yang sangat kurang seperti kamar kls.3 di tempati berapa pasien. Tempa ada pembatas seperti gorden. Blum lagi kamar mandi sangat bau karna adanya ventilasi. Mohon perhatian, 1.pelayanan lebih ditingkat lagi terutama dalam pelayanan obat yang tepat. 2.fasilitas kamar lebih di perbaiki terutama pembatas antara prsian satu terutama kls. 3.(gorden).3. Kamar mandi sangat bau. Kerna banyaknya bank air yang rusak
		Ruangan panas, kalo bisa ditambah kipas angin ruangan (k asam)	Saya melakukan pemeriksaan rontgen dada di radiologi, pelayanan cepat namun kursi tunggu kurang
		Pelappon banyak yg bolong (kontrol poli gigi)	Tolong tempat duduk di poli dalam ditambah... Supaya tok ada yg berdiri atau duduk di lantai (poli dalam)
		Rumah Sakit sudah baik melayani pasien, kebersihan kamar mandi lebih ditingkatkan lagi	Mengenal plepon banyak yg bocor
		Terapi buat anak2 berkebutuhan khusus (OT, TW) klu bisa diadain. Jd ga jwb2 harus ke AWS (epilepsi)	Perbanyak kursi tunggu
		Perbaikan taman dan menjaga kebersihan, memaksimalkan kebersihan, kamar mandi rawat inap karang asam tidak bagus, kipas angin ruangan karang asam di perbaiki (kontrol poli jantung)	Banyaknya antrian di poli membuat kursi roda dan juga kursi tunggu masih dirasa kurang, penambahan kursi roda sangat diharapkan dan pengisian kursi roda yang telah rusak juga sangat diperlukan. Mengingat banyak lansia (poli bedah)
		Sarana dan prasarana lebih di tingkat	Kursi tunggu pasien diperbanyak
		Fasilitas nya... kursi roda kurang & Menunggu obat yg terlalu lama (poli syaraf)	
		-	Sedikan kotak saran dan kritik dekat poli (poli gigi)
		-	-
		9 Layanan Pengaduan	