

**LAPORAN KEGIATAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PADANG PANJANG
TAHUN ANGGARAN 2021**



Oleh :

Dr. Ria Ariany, M.Si

**Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
(LPPM) Universitas Andalas,
2021**

Bab 1

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

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

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

1. *Passionate* (gairah), ini menghasilkan semangat yang besar terhadap pekerjaan, diri sendiri, dan orang lain. Antusiasme dan perhatian yang dibawakan pada layanan sepenuh hati akan membedakan bagaimana memandang diri sendiri dan pekerjaan dari tingkah laku dan cara memberikan layanan kepada konsumen. Gairah berarti menghadirkan kehidupan dan vitalitas dalam pekerjaan.
2. *Progressive* (progresif), penciptaan cara baru dan menarik untuk meningkatkan layanan dan gaya pribadi. Pekerjaan apapun yang kita tekuni, jika memiliki gairah dan pola pikir yang progresif akan menjadikan pekerjaan lebih menarik. Bersikap kreatif dimulai dari berfikir, bukannya membatasi diri sendiri terhadap cara memberi layanan.
3. *Proactive* (proaktif), supaya aktif harus melibatkan pekerjaan. Banyak orang yang berdiam diri dan menunggu disuruh melakukan sesuatu bila diperlukan. Untuk mencapai kualitas

layanan yang lebih bagus diperlukan inisiatif yang tepat. Nilai tambah layanan sepenuh hati merupakan alasan yang mendasari mengapa melakukan sesuatu bagi orang lain.

4. *Positive* (positif), senyum merupakan bahasa isyarat universal yang dipahami semua orang di muka bumi. Berlaku positif itu sangat menarik. Sikap ini dapat merubah suasana dan kegairahan pada hampir semua interaksi konsumen. Berlaku positif berarti seyogyanya berlaku hangat dalam menyambut para konsumen dan tidak ada pertanyaan atau permintaan yang tidak pada tempatnya.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a. Instalasi Gawat Darurat

Instalasi Gawat Darurat (IGD) memiliki 22 pertanyaan yang dihitung dalam nilai hasil SKM pelayanan IGD. Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini :

- 1 Pemenuhan Persyaratan Layanan
- 2 Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Pendaftaran/Registrasi
- 3 Sistem/Prosedur Pelayanan (tindakan/administrasi/pengaduan)
- 4 Waktu Tanggap/ *Respon Time* Pelayanan
- 5 Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pembayaran di Kasir
- 6 Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan
- 7 Kesesuaian Produk Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya
- 8 Kelengkapan Jenis Layanan
- 9 Kemampuan dan Keterampilan Petugas dalam Proses Pelayanan
- 10 Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 11 Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan
- 12 Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 13 Komunikasi Petugas Layanan
- 14 Keberadaan Pengaduan Layanan
- 15 Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (tempat tidur pasien, kursi ruang tunggu, tempat sampah, dll)
- 16 Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (tempat tidur pasien, kursi ruang tunggu, tempat sampah, dll)
- 17 Kelengkapan Prasarana Layanan (bangunan RSUD : ruang periksa, laboratorium, ruang kantor, dll)
- 18 Kelayakan dan Kebersihan Prasarana Layanan
- 19 Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat ibadah, kantin, dll)
- 20 Kelayakan dan Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan
- 21 Keberadaan *Cleaning Service*
- 22 Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan

b. Instalasi Rawat Jalan

Instalasi Rawat Jalan memiliki 22 pertanyaan yang dihitung dalam nilai indeks hasil SKM untuk setiap Poliklinik. Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini :

- 1 Pemenuhan Persyaratan Layanan
- 2 Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Pendaftaran
- 3 Sistem/Prosedur Pelayanan (tindakan/administrasi/pengaduan)
- 4 Waktu Tunggu Pemeriksaan Dokter
- 5 Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pembayaran di Kasir
- 6 Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan
- 7 Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya
- 8 Kelengkapan Jenis Layanan
- 9 Keterampilan Petugas dalam Proses Pelayanan
- 10 Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 11 Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan
- 12 Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 13 Komunikasi Petugas Layanan
- 14 Keberadaan Pengaduan Layanan
- 15 Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (kursi, tempat sampah, dll)
- 16 Kelayakan Sarana Penunjang Layanan
Kelengkapan Prasarana Layanan (bangunan RSUD : ruang periksa, laboratorium, ruang
- 17 kantor, dll)
- 18 Kelayakan dan Kebersihan Prasarana Layanan
Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, kantin, tempat ibadah,
- 19 dll)
- 20 Kebersihan dan Kelayakan Prasarana Penunjang Layanan
- 21 Keberadaan *Cleaning Service*
- 22 Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan

c. Instalasi Rawat Inap

Instalasi Rawat Inap memiliki 28 pertanyaan yang dihitung dalam nilai indeks hasil SKM untuk setiap ruangan rawat inap. Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini :

- 1 Pemenuhan Persyaratan Layanan
- 2 Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Pendaftaran
- 3 Sistem/Prosedur Pelayanan (tindakan/administrasi/pengaduan)
- 4 Ketepatan Waktu Jadwal Visit Dokter
- 5 Ketepatan Waktu Jadwal Pemberian Obat
- 6 Waktu Respon Layanan Petugas
- 7 Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pembayaran di Kasir
- 8 Biaya/Tarif yang Harus Dikeluarkan
- 9 Kesesuaian Hasil Layanan yang Didapatkan dengan Seharusnya
- 10 Kelengkapan Jenis Layanan
- 11 Kemampuan dan Keterampilan Petugas dalam Proses Pelayanan
- 12 Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 13 Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan
- 14 Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 15 Komunikasi Petugas Layanan
- 16 Keberadaan Pengaduan Layanan
- 17 Kelengkapan Prasarana Layanan (bangunan RSUD : ruang periksa, laboratorium, ruang kantor, dll)
- 18 Kelayakan dan Kebersihan Prasarana Layanan
- 19 Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (tempat tidur, kursi, pendingin ruangan, dll)
- 20 Kelayakan dan Kebersihan Sarana Penunjang Pelayanan
- 21 Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, mushalla, kantin, dll)
- 22 Kebersihan dan Kelayakan Prasarana Penunjang Layanan
- 23 Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan
- 24 Keberadaan *Cleaning Service*
- 25 Prasarana Jalan Menuju RSUD
- 26 Kebersihan Peralatan Makan Pasien

- 27 Kerapihan (*packaging*) Makanan Pasien
- 28 Ketepatan Waktu Jadwal Pengantaran Makanan

d. Instalasi Pelayanan Penunjang

Instalasi Pelayanan Penunjang memiliki 22 pertanyaan yang dihitung dalam nilai indeks hasil SKM untuk setiap unit pelayanan penunjang. Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini :

- 1 Pemenuhan Persyaratan Layanan
- 2 Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Pendaftaran
- 3 Sistem/Prosedur Pelayanan (tindakan/administrasi/pengaduan)
- 4 Waktu Tunggu Proses Layanan/Hasil Tindakan
- 5 Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pembayaran di Kasir
- 6 Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan
- 7 Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya
- 8 Kelengkapan Jenis Layanan
- 9 Kemampuan dan Keterampilan Petugas dalam Proses Pelayanan
- 10 Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 11 Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan
- 12 Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 13 Komunikasi Petugas Layanan
- 14 Keberadaan Pengaduan Layanan
- 15 Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (kursi, tempat sampah, dll)
- 16 Kelayakan Sarana Penunjang Layanan
Kelengkapan Prasarana Layanan (bangunan RSUD : ruang periksa, laboratorium, ruang kantor, dll)
- 17 Kelengkapan dan Kebersihan Prasarana Layanan
Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, kantin, tempat ibadah, dll)
- 18 Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan
- 21 Keberadaan *Cleaning Service*
- 22 Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan

e. RSUD Kota Padang Panjang

RSUD Kota Padang Panjang memiliki 22 pertanyaan yang dihitung dalam nilai indeks hasil SKM. Unsur pertanyaan ini diambil dengan menggabungkan pertanyaan yang sama dari setiap instalasi yang ada. Adapun unsur tersebut diuraikan dibawah ini :

- 1 Pemenuhan Persyaratan Layanan
- 2 Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Pendaftaran
- 3 Sistem/Prosedur Pelayanan (tindakan/administrasi/pengaduan)
- 4 Waktu Pelayanan
- 5 Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pembayaran di Kasir
- 6 Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan
- 7 Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya
- 8 Kelengkapan Jenis Layanan
- 9 Kemampuan dan Keterampilan Petugas dalam Proses Pelayanan
- 10 Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 11 Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan
- 12 Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan
- 13 Komunikasi Petugas Layanan
- 14 Keberadaan Pengaduan Layanan
- 15 Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (kursi, tempat sampah, tempat tidur pasien, pendingin ruangan, dll)
- 16 Kelayakan Sarana Penunjang Layanan
- 17 Kelengkapan Prasarana Layanan (bangunan RSUD : ruang periksa, laboratorium, ruang kantor, dll)
- 18 Kelayakan dan Kebersihan Prasarana Layanan
- 19 Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, kantin, tempat ibadah, dll)
- 20 Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan
- 21 Keberadaan *Cleaning Service*
- 22 Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan

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

1.2. TUJUAN, SASARAN, DAN KELUARAN KEGIATAN

1.2.1. Maksud Kegiatan

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

1.2.2. Tujuan Kegiatan

Tujuan dari kegiatan ini adalah: tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di tahun 2021 bagi RSUD Kota Padang Panjang.

1.2.3. Sasaran Kegiatan

1. Diketuinya tingkat pencapaian kinerja pada masing-masing unit layanan publik di ke empat (4) instalasi yang ada di RSUD Kota Padang Panjang.
2. Terwujudnya penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan kesehatan publik dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas.
3. Tumbuhnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan publik.

1.2.4. Luaran Kegiatan

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

1.3.. Manfaat dan Ruang Lingkup Kegiatan

1.3.1. Manfaat Kegiatan

Kegiatan SKM ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Unit layanan terkait dapat mengetahui gambaran tingkat kinerja organisasinya dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
2. Pemerintah Kota Padang Panjang dapat menetapkan kebijakan dan upaya-upaya strategis dalam rangka meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di RSUD Kota Padang Panjang.
3. Masyarakat atau *stakeholders* lainnya dapat mengetahui kinerja RSUD Kota Padang Panjang.

1.3.2. Ruang Lingkup Kegiatan

Ruang lingkup Kegiatan SKM ini secara umum adalah melakukan survei untuk mengukur Kepuasan Masyarakat Kota Padang Panjang terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh RSUD Kota Padang Panjang.

Sesuai dengan Kerangka Acuan Kerja yang dijadikan Pedoman dalam pelaksanaan kegiatan ini, ruang lingkup kegiatan ini pada pelayanan publik di RSUD Kota Padang Panjang yang akan diuraikan pada bab berikutnya. Acuan yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan ini adalah 9 unsur pelayanan yang diturunkan kedalam berbagai pertanyaan sesuai unsur yang disebutkan dalam Per.Men.PAN & RB No.14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Bab 3

3.1. Pemilihan Lokus Penelitian

Sebagai lokus penelitian adalah Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, dan Instalasi Pelayanan Penunjang. Ditentukannya lokus penelitian pada unit pelayanan kesehatan publik tersebut sesuai dengan kesepakatan dengan pihak manajemen RSUD Kota Padang Panjang serta tujuan dari kegiatan ini yakni tersusunnya laporan hasil SKM pada RSUD Kota Padang Panjang sebagai salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan publik di Provinsi Sumatera Barat.

3.2 Jenis dan Sumber Data

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

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

3.3. Teknik Pemilihan Responden dan Pengumpulan Data.

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

Surveyor menyebarkan sejumlah kuisisioner sampai jumlah kuisisioner yang ditargetkan dapat terpenuhi, sedangkan proses analisis hasil survei dilakukan dalam rentang waktu kurang lebih 3 bulan. Sementara itu untuk mengetahui masalah dan menemukan informasi yang tepat dalam upaya memperoleh gambaran tentang hasil SKM yang lebih akurat dalam pelayanan maka dilakukan beberapa strategi yang saling melengkapi, yakni wawancara berstruktur dan tak berstruktur. Wawancara tidak terstruktur dilakukan oleh surveior kepada responden yang sedang melakukan proses pelayanan kesehatan publik pada unit-unit layanan kesehatan di RSUD Kota Padang Panjang, dimana responden ini dianggap terbatas kemampuan literasinya untuk mengisi secara langsung kuisisioner yang diberikan. Sementara itu wawancara tak berstruktur dilakukan kepada pihak manajemen yang dianggap memiliki literasi yang baik untuk memperoleh data tambahan sebagai pelengkap profil unit layanan.

3.4. Teknik Pengambilan Sample

Jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik kuota sampling. Dalam Riduwan (2010:18) sampling kuota adalah teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (jatah) yang dikehendaki atau pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan tertentu peneliti. Caranya menetapkan jumlah sampel yang diperlukan, kemudian menetapkan jumlah jatah (jatah yang diinginkan), maka jatah itulah yang didasarkan menjadi pengambilan sampel yang diperlukan. Jumlah sampel yang ditetapkan oleh peneliti dalam Survei Kepuasan Masyarakat pa RSUD Kota Padang Panjang sebanyak 700 orang, dengan rincian sebagai berikut:

- Sampel pada Instalasi Gawat Darurat sebanyak 100 orang
- Sampel pada Instalasi Rawat Jalan sebanyak 250 orang
- Sampel pada Instalasi Rawat Inap sebanyak 100 orang
- Sampel pada Instalasi Penunjang sebanyak 250 orang

Pertimbangan ini juga berkaitan dengan kondisi masa pandemic yang menyebabkan aktivitas kunjungan layanan berkurang dibandingkan kondisi normal.

Teknik Pengambilan sampel yang dilakukan pada masyarakat yang mengakses pelayanan di RSUD Kota Padang Panjang adalah *Teknik Aksidental Sampling* dan *Teknik purposive sampling*.

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

Teknik purposive sampling dikenal juga dengan sampling pertimbangan ialah teknik sampling yang digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu didalam penentuan sampelnya atau pengambilan sampel untuk tujuan tertentu. Teknik aksidental sampling dilakukan oleh surveyor dengan cara berdiri di lokasi pelayanan dan langsung menanyakan kepada masyarakat yang telah selesai menerima layanan. Teknik utama yang digunakan adalah teknik aksidental sampling, sedangkan *Teknik Purposive Sampling* dipakai untuk pertimbangan sampel yakni responden yang diambil merupakan responden pengunjung yang dapat memberikan informasi lebih jauh terkait layanan yang dilakukan oleh RSUD Kota Padang Panjang yang disurvei.

2.5 Teknik Analisis Data

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

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

Untuk mengetahui nilai Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ada tiga tahapan atau langkah atau metode pengolahan data yang harus dikerjakan. Pertama dengan melihat jumlah kualitas pelayanan yang diperoleh dari nilai yang diberikan oleh responden untuk setiap pertanyaan unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

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

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

Bobot Nilai rata-rata Tertimbang = Jumlah bobot dibagi jumlah unsur
Untuk nilai penimbang dalam survei di RSUD Kota Padang Panjang adalah :

$$\begin{aligned}\text{Bobot Nilai rata-rata Tertimbang} &= \text{Jumlah bobot dibagi jumlah unsur} \\ &= 1/22 \\ &= 0,045\end{aligned}$$

Metode ketiga, yakni dengan melihat nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus Total dari nilai persepsi per unsur dibagi dengan total unsur yang terisi dikali dengan nilai penimbang yaitu 25.

Melalui 3 metode itulah diketahui Nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Kota Padang Panjang. Setelah dikalikan dengan nilai penimbang 25 maka kinerja pelayanan dapat ditentukan sesuai dengan jumlah hasil perkalian dengan nilai pelayanan sesuai kelas interval dibawah ini :

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

Melalui 3 tahapan itulah diketahui hasil nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada semua jenis layanan yang dilakukan RSUD Kota Padang Panjang

Bab 3

PROFIL RSUD KOTA PADANG PANJANG DAN PROFIL RESPONDEN

3.1. Profil UPTD Kota Padang Panjang

3.1.1. Gambaran Umum

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Panjang adalah salah satu SKPD di lingkungan Pemerintah Kota Padang Panjang yang merupakan unsur penunjang penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang Pelayanan Kesehatan. Sebagai salah satu Satuan Perangkat Daerah Kota di lingkungan Pemerintah Kota Padang Panjang sesuai dengan Keputusan Walikota Padang Panjang No. 900/434/WAKO-PP/2012 tanggal 28 Desember 2012 tentang Penetapan Status Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Panjang, telah menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan BLUD (PPK-BLUD) memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktifitas. Hal ini memungkinkan RSUD Kota Padang Panjang mampu melaksanakan fungsi yang kompleks, dimana rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang padat pakar, padat modal, padat teknologi dan padat masalah. Kompleksitas ini muncul karena pelayanan di Rumah Sakit menyangkut berbagi fungsi, antara lain pelayanan, pendidikan dan penelitian serta mencakup berbagai tingkatan maupun jenis disiplin pelayanan.

RSUD Kota Padang Panjang merupakan Rumah Sakit dengan tipe C semenjak 1984. RSUD Kota Padang Panjang memberikan pelayanan rawat jalan dan juga pelayanan rawat inap. Selain itu ditunjang dengan unit penunjang antara lain unit laboratorium, radiologi, fisioterapi dan juga farmasi serta instalasi gawat darurat yang melayani selama 24 jam.

3.1.2. Visi dan Misi

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Panjang merupakan Rumah Sakit Type C yang terletak di posisi yang sangat strategis yaitu di persimpangan antara Kota Padang, Bukittinggi, Solok, dan Batusangkar. Rumah Sakit ini beralamat di Jalan Tabek Gadang Bukik Kandung Kelurahan Gantiang, Kecamatan Padang Panjang Timur Kota Padang Panjang.

A. VISI

VISI RSUD Kota Padang Panjang adalah ***“RUMAH SAKIT YANG AMANAH”***

Penjelasan dari visi tersebut adalah :

1. **A** = AMAN terhadap sarana dan prasarana yang digunakan
2. **M** = MANDIRI terhadap pelayanan yang diberikan
3. **A** = AHLI/profesional (SDM) sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan
4. **N** = NYAMAN terhadap sarana dan prasarana yang digunakan dan pelayanan yang diberikan
5. **A** = ADIL dalam memberikan pelayanan
6. **H** = HUMANIS/manusiawi terhadap pasien

B. MISI

Dari visi tersebut dijabarkan ke dalam misi sebagai berikut :

- 1) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan SDM yang profesional, mandiri, adil dan humanis.
- 2) Menyediakan sarana dan prasarana yang aman dan nyaman sesuai dengan kebutuhan.

Guna mewujudkan VISI dan MISI tersebut RSUD Kota Padang Panjang menerapkan MOTTO yaitu : **“ MELAYANI DENGAN HATI “**

3.2.. Profil Responden

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sudah dilakukan pada unit penyelenggara pelayanan publik kota Padang Panjang termasuk RSUD Kota Padang Panjang selama Bulan Januari-Maret 2021. Untuk lebih detailnya tentang pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada RSUD Kota Padang Panjang dilihat dari hasil yang diperoleh berdasarkan tabel yang dikelompokkan berdasarkan umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan jenis pembayaran, yang akan di jelaskan seperti berikut ini:

3.2.1. Identitas Responden Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Padang Panjang

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

3.2.1.1..Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Rentang Usia

Berdasarkan rentang usia, jawaban dari 100 orang responden yang melakukan pelayanan pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Kota Padang Panjang yang terbanyak adalah usia 28-37 tahun yaitu sebanyak 28 orang (28%) seperti terlihat pada tabel 3.2.1.1 berikut ini;

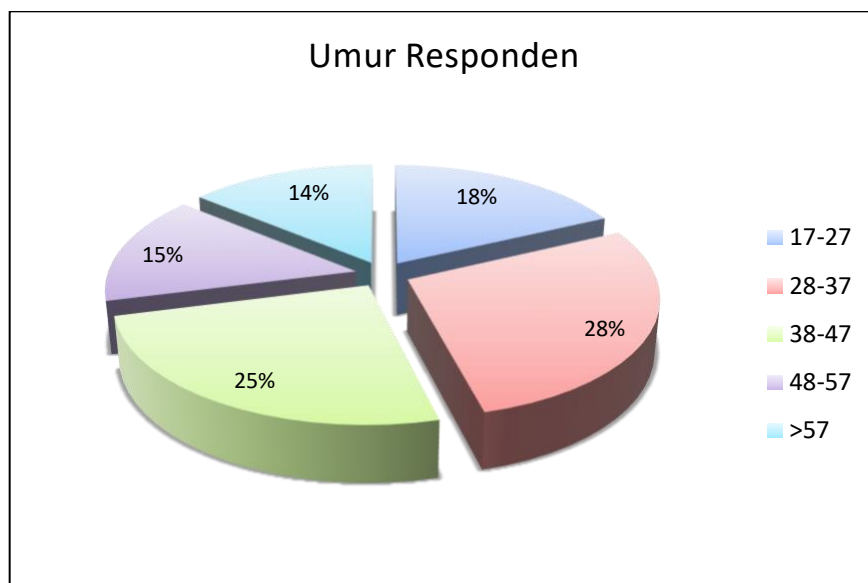
Tabel 3.2.1.1. Kelompok Responden Instalasi Gawat Darurat Berdasarkan Rentang Usia

No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	17-27 tahun	18	18,0
2	28-37 tahun	28	28,0
3	38-47 tahun	25	25,0
4	48-57 tahun	15	15,0
5	> 57 tahun	14	14,0
	Total	100	100

Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Berdasarkan tabel 3.2.1.1 di atas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang terbanyak melakukan layanan di Instalasi Jalan Gawat Darurat (IGD) RSUD Kota Padang Panjang adalah kelompok usia 28-37 tahun sebanyak 28 orang (28%), urutan kedua adalah Kelompok usia 38-47 tahun sebanyak 25 orang (25%), urutan ketiga adalah kelompok Usia 17-27 tahun sebanyak 18 orang (18%) , urutan keempat adalah Kelompok usia 48-57 tahun sebanyak 15 orang (15%), dan urutan kelima atau terakhir adalah Kelompok usia usia >57 tahun sebanyak 14 orang (14%). Gambar 3.2.1.1 berikut menggambarkan presentase kelompok usia responden di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Kota Padang Panjang :

Gambar 3.2.1.1. Kelompok Responden Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Rentang Usia



Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa responden yang melakukan pelayanan pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Kota Padang Panjang adalah usia 28-37 tahun, masyarakat pada usia ini cenderung kritis dan pro aktif dalam pelayanan. Petugas sebagai penyedia layanan harus mampu memberikan pelayanan terbaik sesuai standar yang telah ditetapkan.

3.2.1.2..Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Padang Panjang

Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil jawaban dari 100 orang responden berdasarkan jenis kelamin, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Padang Panjang dapat dilihat pada tabel 3.2.1.2 berikut ini:

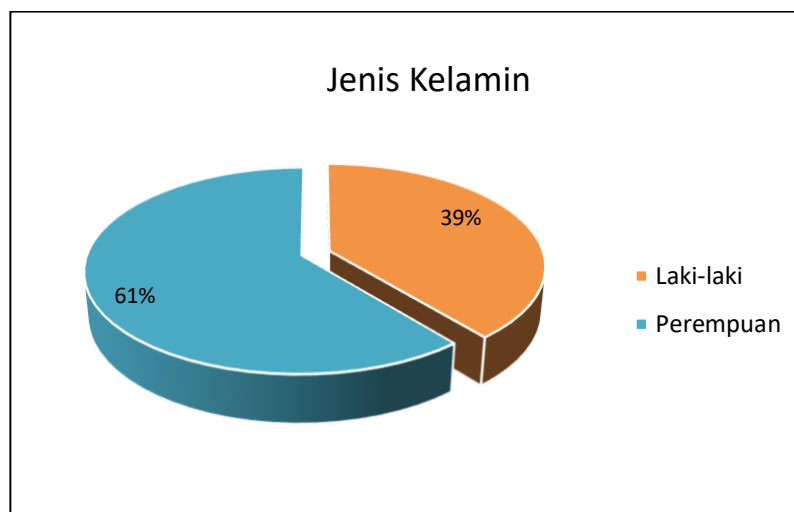
Tabel 3.2.1.2. Kelompok Responden Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	39	39,0
2	Perempuan	61	61,0
	Total	100	100

Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Berdasarkan tabel 3.2.1.2 dapat dilihat bahwa responden yang melakukan pengurusan pelayanan pada Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Padang Panjang kebanyakan dilakukan oleh kaum perempuan yaitu sebanyak 61 orang (61%), sedangkan yang melakukan layanan laki-laki sebanyak 39 orang (39%). Gambar 3.2.1.2. berikut menggambarkan persentase Kelompok Responden berdasarkan Jenis Kelamin di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Padang Panjang:

Gambar 3.2.1.2. Kelompok Responden Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak berurusan dalam pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Padang Panjang. Tidak ada perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

3.2.1.3. Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Padang Panjang

Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan jawaban dari 100 orang responden, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang melakukan pelayanan pada Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Padang Panjang adalah masyarakat yang berpendidikan SLTA yaitu sebanyak 42 orang (42%) seperti yang terlihat pada tabel 3.2.1.3 berikut ini:

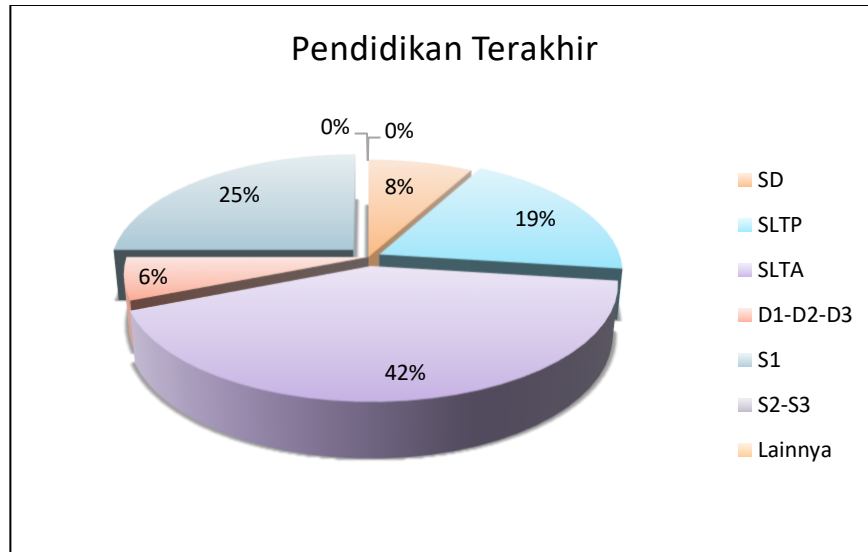
Tabel 3.2.1.3
 Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	8	8,0
2	SLTP	19	19,0
3	SLTA	42	42,0
4	D1-D2-D3	6	6,0
5	S1	25	25,0
6	S2-S3	0	0,0
7	Lainnya	0	0,0
	Total	100	100

Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Tingkat pendidikan responden yang berurusan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Padang Panjang, Sebagian besar adalah masyarakat yang berpendidikan SLTA yaitu sebanyak 42 orang (42%), urutan kedua adalah berpendidikan S1 sebanyak 25 orang (25%), urutan ketiga adalah berpendidikan SLTP sebanyak 19 orang (19%), urutan keempat berpendidikan SD sebanyak 8 orang (8%), urutan kelima adalah berpendidikan D1-D2-D3 sebanyak 6 orang (6%), dan Urutan keenam atau terakhir adalah berpendidikan S2-S3 dan pendidikan Lainnya tidak ada (0%). Gambar 3.2.1.3 berikut menggambarkan presentase Kelompok Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Padang Panjang:

Gambar 3.2.1.3
 Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Hal ini menunjukkan bahwa jenjang pendidikan masyarakat yang melakukan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Padang Panjang adalah berpendidikan menengah ke atas. Sehingga pihak Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Padang Panjang harus memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga menciptakan kemudahan bagi masyarakat dan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.

3.2.1.4. Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Pekerjaan Utama

Berdasarkan jawaban dari 100 orang responden, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang melakukan pelayanan pada Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Padang Panjang adalah masyarakat yang pekerjaannya Lainnya yaitu sebanyak 55 orang (55%). Jenis Pekerjaan Utama Lainnya adalah jenis pekerjaan diluar pilihan pekerjaan yang tertulis dalam kuesioner. Adapun jenis pekerjaan lainnya yang terjaring dalam survey ini yaitu IRT, Petani, Tidak Bekerja, Menjahit, Bordir, CS, THL, Sopir, Ojek, Kuli Bangunan, Belum Bekerja, Serabutan, Pensiunan. Tabel 3.2.1.4 berikut menguraikan kelompok responden berdasarkan Jenis Pekerjaan utama:

Tabel 3.2.1.4
 Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Padang Panjang
 Berdasarkan Jenis Pekerjaan Utama

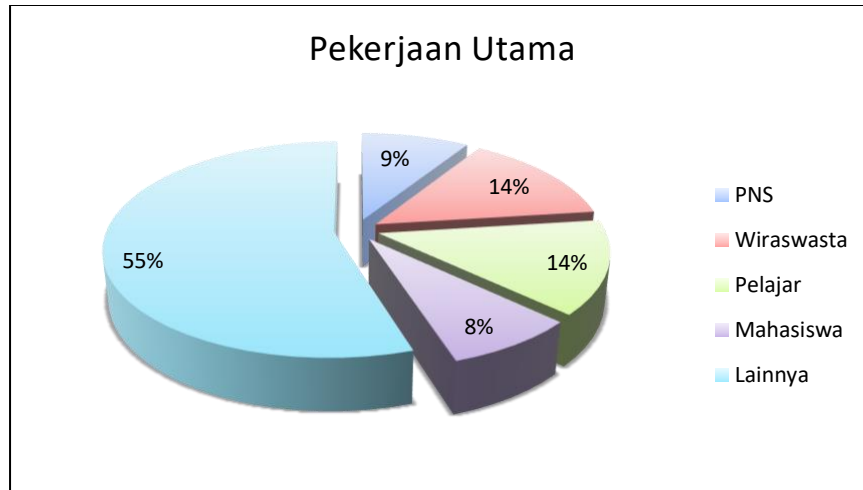
No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	9	9,0
2	Wiraswasta	14	14,0
3	Pelajar	14	14,0
4	Mahasiswa	8	8,0
5	Lainnya	55	55,0
	Total	100	100

Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Dari tabel 3.2.4 dapat dilihat bahwa Jenis Pekerjaan Utama responden yang berurusan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Padang Panjang sebagian besar adalah Pekerjaan Lainnya adalah sebanyak 55 orang (55%), urutan kedua adalah jenis pekerjaan utamanya Wiraswasta dan Pelajar masing-masing sebanyak 14 orang (14%), urutan ketiga adalah Jenis Pekerjaan utamanya PNS sebanyak 9 orang (9%), dan urutan keempat atau terakhir adalah Jenis Pekerjaan utama Mahasiswa sebanyak 8 orang (8%). Hal ini menunjukkan bahwa jenis pekerjaan utama mayoritas masyarakat yang melakukan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Padang Panjang adalah jenis pekerjaan Lainnya (IRT, Petani, Tidak Bekerja, Menjahit, Bordir, CS, THL, Sopir, Ojek, Kuli Bangunan, Belum Bekerja, Serabutan, Pensiunan), yang cenderung memiliki standar yang rendah terhadap pelayanan yang diberi oleh pemerintah sehingga masyarakat cenderung cepat puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Padang Panjang.

Gambar 3.2.1.4 berikut menggambarkan persentase Kelompok responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Utama di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Padang Panjang:

Gambar 3.2.1.4
 Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Padang Panjang
 Berdasarkan Jenis Pekerjaan Utama



Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

3.2.1.5.. Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Jenis Pembayaran

Berdasarkan jenis pembayaran responden, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Padang Panjang seperti terlihat pada tabel 3.2.1.5. berikut ini;

Tabel 3.2.1.5
 Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Jenis Pembayaran

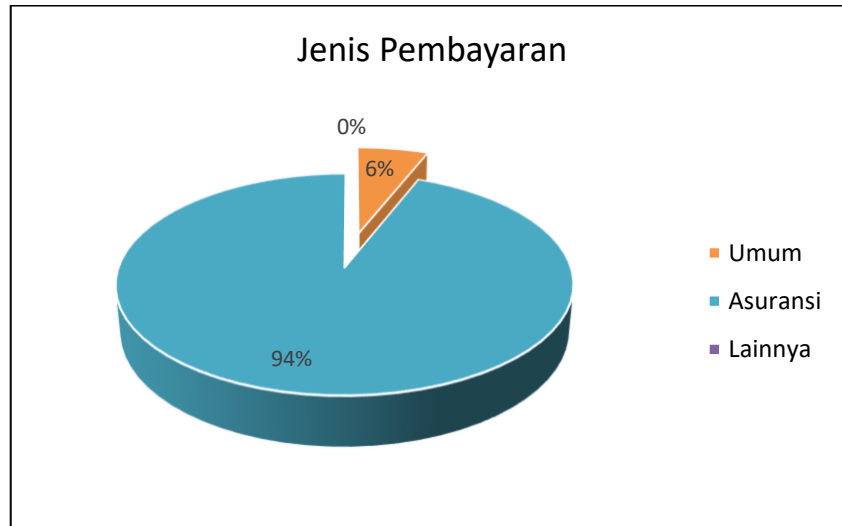
No	Jenis Pembayaran	Frekuensi	Persen (%)
1	Umum	6	6,0
2	Asuransi	94	94,0
3	Lainnya	0	0,0
	Total	100	100

Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Berdasarkan tabel 3.2. 1.5 di atas, dapat dilihat bahwa responden yang melakukan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Padang Panjang, mayoritas adalah dengan jenis pembayaran Asuransi (BPJS, KIS, BNI Life) sebanyak 94 orang (94%), urutan kedua adalah responden dengan jenis pembayaran umum sebanyak 6 orang (6%) dan urutan terendah yaitu responden dengan jenis

pembayaran Lainnya tidak ada (0%). Gambar 3.2.1.5 berikut ini menjelaskan persentase kelompok responden berdasarkan jenis pembayaran.

Gambar 3.2.1.5
Profil Responden Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Jenis Pembayaran



Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

3.2.2. Profil Responden Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang profil responden pada Instalasi Rawat Jalan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

3.2.2.1..Profil Responden Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Rentang Usia

Berdasarkan rentang usia, jawaban dari 250 orang responden yang melakukan pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang yang terbanyak adalah usia >57 tahun yaitu sebanyak 106 orang (42,4%) seperti terlihat pada tabel 3.2.2.1 berikut ini;

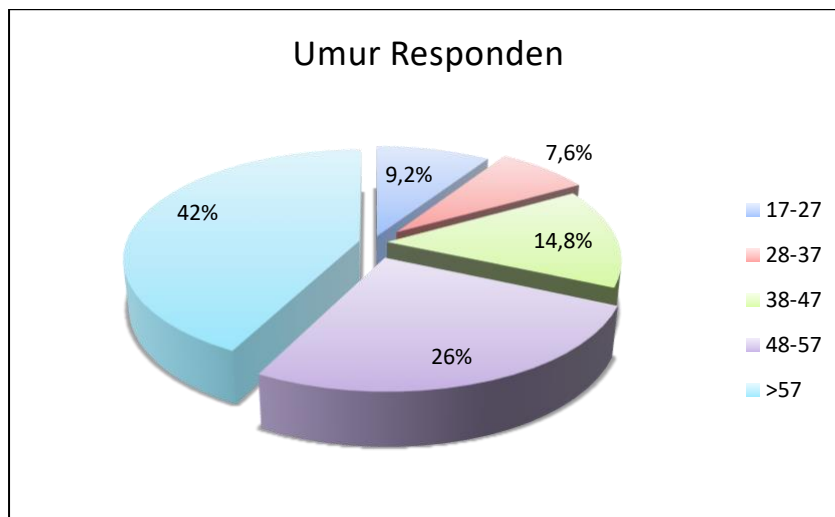
Tabel 3.2.2.1. Profil Responden Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang berdasarkan Rentang Usia

No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	17-27 tahun	23	9,2
2	28-37 tahun	19	7,6
3	38-47 tahun	37	14,8
4	48-57 tahun	65	26,0
5	>57 tahun	106	42,4
	Total	250	100

Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Berdasarkan tabel 3.2.2.1 di atas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang terbanyak melakukan layanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang adalah kelompok usia >57 tahun sebanyak 106 orang (42,4%), urutan kedua adalah Kelompok usia 48-57 tahun sebanyak 65 orang (26%), urutan ketiga adalah kelompok Usia 38-47 tahun sebanyak 37 orang (14,8%), urutan keempat adalah Kelompok usia 17-27 tahun sebanyak 23 orang (9,2%), dan urutan kelima atau terakhir adalah Kelompok usia 28-37 tahun sebanyak 19 orang (7,6%). Gambar 3.2.2.1 berikut menggambarkan presentase kelompok usia responden di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang :

Gambar 3.2.2.1
Profil Responden Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang berdasarkan Rentang Usia



Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa responden yang melakukan pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang adalah usia >57 tahun, masyarakat pada usia ini berada pada usia lanjut (Lansia). Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Masyarakat usia lanjut (Lansia) cenderung pasif dalam kegiatan pelayanan, sehingga petugas di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang sebagai penyedia layanan harus lebih proaktif dan responsive dalam memberikan pelayanan.

3.2.2.2.. Profil Responden Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil jawaban dari 250 orang responden berdasarkan jenis kelamin, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang dapat dilihat pada tabel 3.2.2.2 berikut ini:

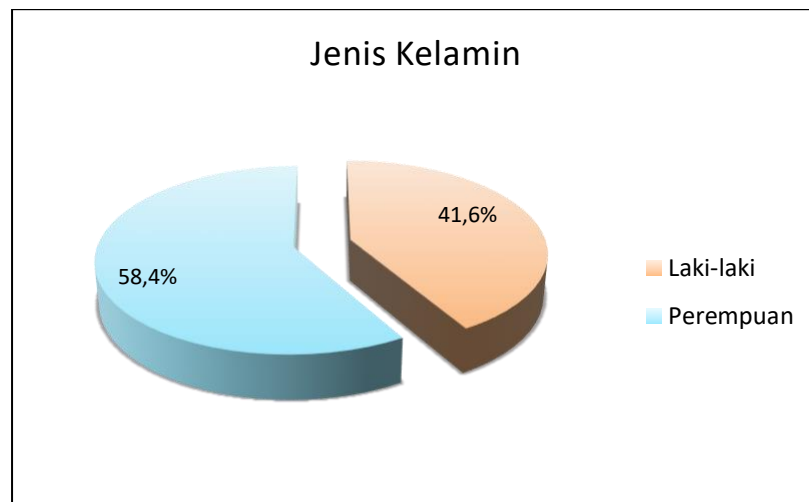
Tabel 3.2.2.2. Kelompok Responden Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	104	41,6
2	Perempuan	146	58,4
	Total	250	100

Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Berdasarkan tabel 3.2.2.2 dapat dilihat bahwa responden yang melakukan pengurusan pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang kebanyakan dilakukan oleh kaum perempuan yaitu sebanyak 146 orang (58,4%), sedangkan yang melakukan layanan laki-laki sebanyak 104 orang (41,6%). Gambar 3.2.2.2. berikut menggambarkan persentase Kelompok Responden berdasarkan Jenis Kelamin di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang:

Gambar 3.2.2.2. Profil Responden Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak berurusan dalam pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang. Tidak ada perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

3.2.2.3. Profil Responden Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Pendidikan Terakhir

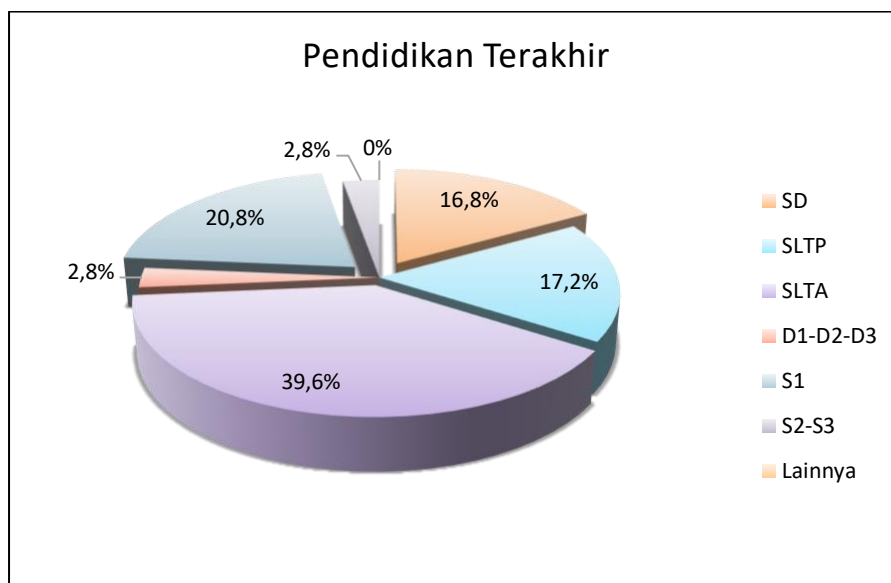
Berdasarkan jawaban dari 250 orang responden, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang melakukan pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang adalah masyarakat yang berpendidikan SLTA yaitu sebanyak 99 orang (39,6%) seperti yang terlihat pada tabel 3.2.2.3 berikut ini:

Tabel 3.2.2.3 Profil Responden Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	42	16,8
2	SLTP	43	17,2
3	SLTA	99	39,6
4	D1-D2-D3-D4	7	2,8
5	S1	52	20,8
6	S2-S3	7	2,8
7	Lainnya	0	0,0
	Total	250	100

Tingkat pendidikan responden yang berurusan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang, Sebagian besar adalah masyarakat yang berpendidikan SLTA yaitu sebanyak 99 orang (39,6%), urutan kedua adalah berpendidikan S1 sebanyak 52 orang (20,8%), urutan ketiga adalah berpendidikan SLTP sebanyak 43 orang (17,2%), urutan keempat berpendidikan SD sebanyak 42 orang (16,8%), urutan kelima adalah berpendidikan D1-D2-D3 dan berpendidikan S2-S3 masing-masing sebanyak 7 orang (6%), dan Urutan keenam atau terakhir adalah berpendidikan Lainnya tidak ada (0%). Gambar 3.2.2.3 berikut menggambarkan presentase Kelompok Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang:

Gambar 3.2.2.3
 Profil Responden Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir



Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Hal ini menunjukkan bahwa jenjang pendidikan masyarakat yang melakukan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang adalah berpendidikan menengah ke atas. Sehingga pihak Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang harus memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga menciptakan kemudahan bagi masyarakat dan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.

3.2.2.4.. Profil Responden Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang

Berdasarkan Pekerjaan Utama

Berdasarkan jawaban dari 250 orang responden, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang melakukan pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang adalah masyarakat yang pekerjaan utamanya Lainnya yaitu sebanyak 180 orang (72%). Jenis Pekerjaan Utama Lainnya adalah jenis pekerjaan diluar pilihan pekerjaan yang tertulis dalam kuesioner. Adapun jenis pekerjaan lainnya yang terjaring dalam survey ini yaitu Pensiunan, IRT, Pengrajin Kain Tenun, Tani, Honorer, Buruh, Sopir, *Security*, penjahit, *Freelance*, Guru Paud, THL, tidak bekerja. Tabel 3.2.1.4 berikut menguraikan kelompok responden berdasarkan Jenis Pekerjaan utama:

Tabel 3.2.2.4. Profil Responden Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang berdasarkan Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	26	10,4
2	Wiraswasta	7	2,8
3	Pelajar	30	12,0
4	Mahasiswa	7	2,8
5	Lainnya	180	72,0
	Total	250	100

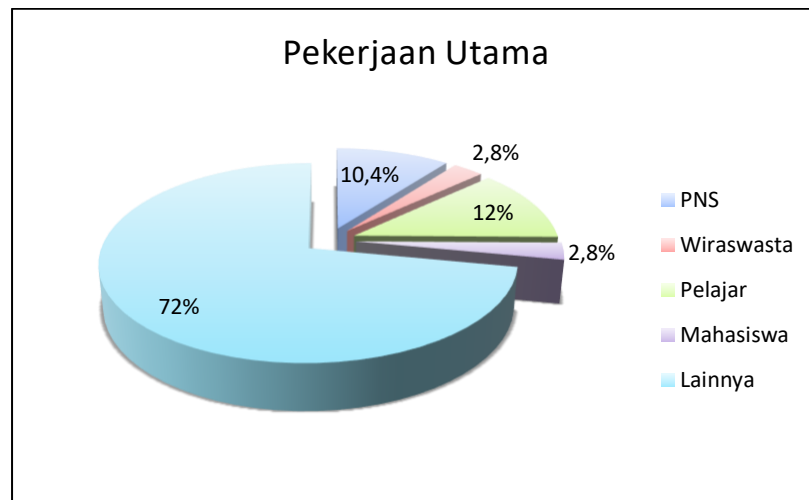
Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Dari tabel 3.2.2.4 dapat dilihat bahwa Jenis Pekerjaan Utama responden yang berurusan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang sebagian besar adalah Pekerjaan Lainnya adalah sebanyak 180 orang (72%), urutan kedua adalah jenis pekerjaan utamanya Pelajar sebanyak 30 orang (12%), urutan ketiga adalah Jenis Pekerjaan utamanya PNS sebanyak 26 orang (10,4%), dan urutan keempat atau terakhir adalah Jenis Pekerjaan utama Wiraswasta dan Mahasiswa masing-masing sebanyak 7 orang (2,8%). Hal ini menunjukkan bahwa jenis pekerjaan utama mayoritas masyarakat yang melakukan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang adalah jenis pekerjaan Lainnya (Pensiunan, IRT, Pengrajin Kain Tenun, Tani, Honorer, Buruh, Sopir, *Security*, penjahit, *Freelance*, Guru Paud, THL, tidak bekerja), yang cenderung memiliki standar yang rendah terhadap pelayanan yang diberi oleh pemerintah sehingga masyarakat cenderung cepat

puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak Instalasi Rawat jalan RSUD Kota Padang Panjang.

Gambar 3.2.2.4 berikut menggambarkan persentase Kelompok responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Utama di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang:

Gambar 3.2.2.4
 Profil Responden Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang berdasarkan Jenis Pekerjaan Utama



Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

3.2.2.5..Profil Responden Instalasi Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Pembayaran

Berdasarkan jenis pembayaran responden, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang seperti terlihat pada tabel 3.2.2.5. berikut ini:

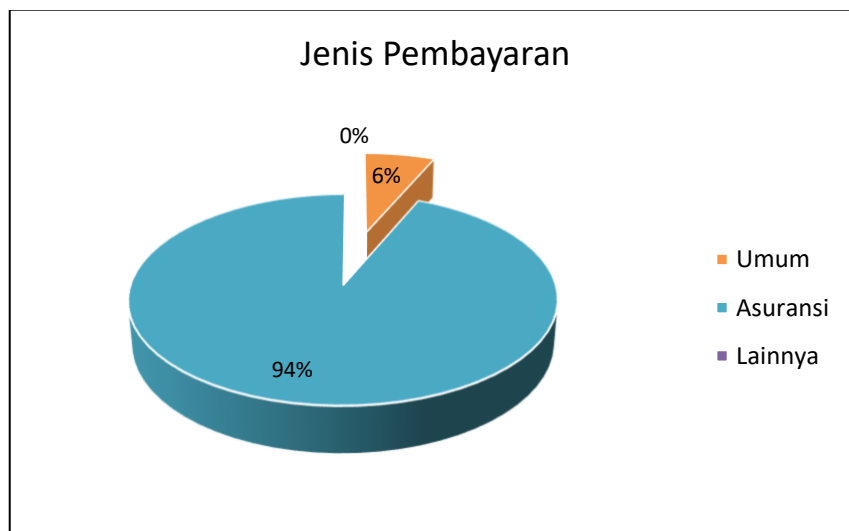
Tabel 3.2.2.5
 Profil Responden Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Jenis Pembayaran Jenis Pembayaran

No	Jenis Pembayaran	Frekuensi	Persen (%)
1	Umum	16	6,4
2	Asuransi	234	93,6
3	Lainnya	0	0,0
	Total	250	100

Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Berdasarkan tabel 3.2.2.5 di atas, dapat dilihat bahwa responden yang melakukan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang, mayoritas adalah dengan jenis pembayaran Asuransi (BPJS, KIS, Askes, Jamkesmas) sebanyak 234 orang (93,6%), urutan kedua adalah responden dengan jenis pembayaran umum sebanyak 16 orang (6,4%) dan urutan terendah yaitu responden dengan jenis pembayaran Lainnya tidak ada (0%). Gambar 3.2.1.5 berikut ini menjelaskan persentase kelompok responden berdasarkan jenis pembayaran.

Gambar 3.2.2.5
Profil Responden Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Jenis Pembayaran



Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

3.2.3.. Identitas Responden Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang

3.2.3.1. Profil Responden Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang

Berdasarkan Rentang Usia

Berdasarkan rentang usia, jawaban dari 100 orang responden yang melakukan pelayanan pada Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang yang terbanyak adalah usia 28-37 tahun yaitu sebanyak 29 orang (29%) seperti terlihat pada tabel 3.2.3.1 berikut ini;

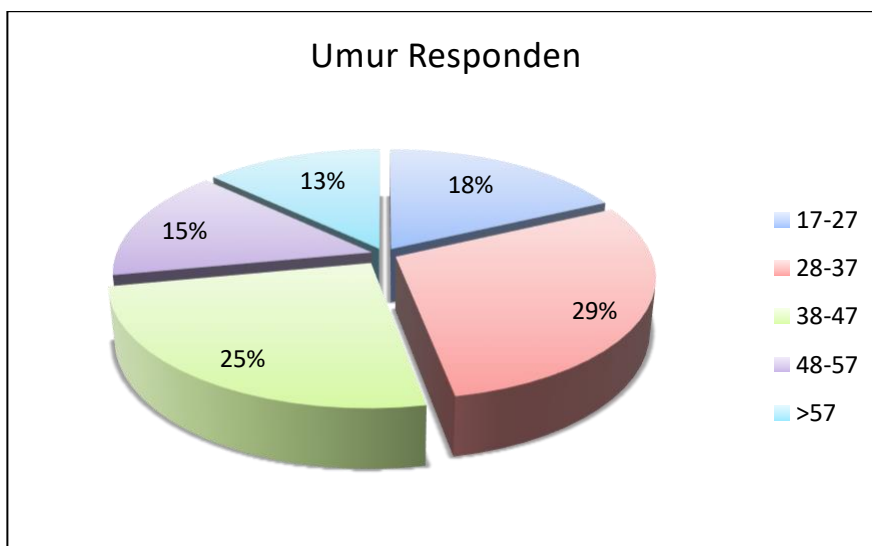
Tabel 3.2.3.1. Profil Responden Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Rentang Usia

No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	17-27 tahun	18	18,0
2	28-37 tahun	29	29,0
3	38-47 tahun	25	25,0
4	48-57 tahun	15	15,0
5	>57 tahun	13	13,0
	Total	100	100

Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Berdasarkan tabel 3.2.3.1 di atas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang terbanyak melakukan layanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang adalah kelompok usia 28-37 tahun sebanyak 29 orang (29%), urutan kedua adalah Kelompok usia 38-47 tahun sebanyak 25 orang (25%), urutan ketiga adalah kelompok Usia 17-27 tahun sebanyak 18 orang (18%), urutan keempat adalah Kelompok usia 48-57 tahun sebanyak 15 orang (15%), dan urutan kelima atau terakhir adalah Kelompok usia >57 tahun sebanyak 13 orang (13%). Gambar 3.2.3.1 berikut menggambarkan presentase kelompok usia responden di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang :

Gambar 3.2.3.1
Profil Responden Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Rentang Usia



Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa responden yang melakukan pelayanan pada Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang adalah usia 28-37 tahun, masyarakat pada usia ini berada pada usia produktif. Masyarakat usia produktif cenderung pro aktif dan kritis dalam kegiatan pelayanan, sehingga instansi penyedia layanan dituntut untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan baik masalah waktu, prosedur dan lainnya

3.2.3.2..Profil Responden Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang

Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil jawaban dari 100 orang responden berdasarkan jenis kelamin, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang dapat dilihat pada tabel 3.2.3.2 berikut ini:

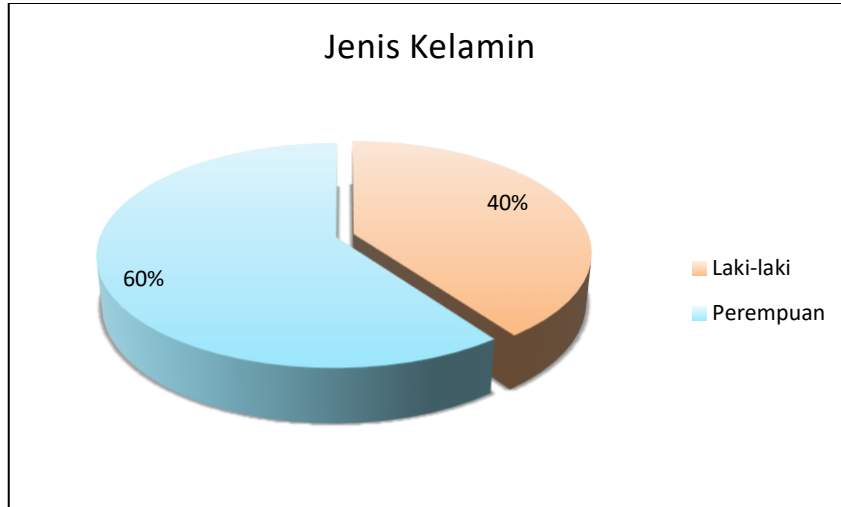
Tabel 3.2.3.2. Profil Responden Instalasi Rawat Inap
RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	40	40,0
2	Perempuan	60	60,0
	Total	100	100

Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Berdasarkan tabel 3.2.3.2 dapat dilihat bahwa responden yang melakukan pengurusan pelayanan pada Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang kebanyakan dilakukan oleh kaum perempuan yaitu sebanyak 60 orang (60%), sedangkan yang melakukan layanan laki-laki sebanyak 40 orang (40%). Gambar 3.2.3.2. berikut menggambarkan persentase Kelompok Responden berdasarkan Jenis Kelamin di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang:

Gambar 3.2.3.2
Profil Responden Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang
Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak berurusan dalam pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang. Tidak ada perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam penerimaan pelayanan yang diberikan.

3.2.3.3.. Profil Responden Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan jawaban dari 100 orang responden, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang melakukan pelayanan pada Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang adalah masyarakat yang berpendidikan SLTA yaitu sebanyak 40 orang (40%) seperti yang terlihat pada tabel 3.2.2.3 berikut ini:

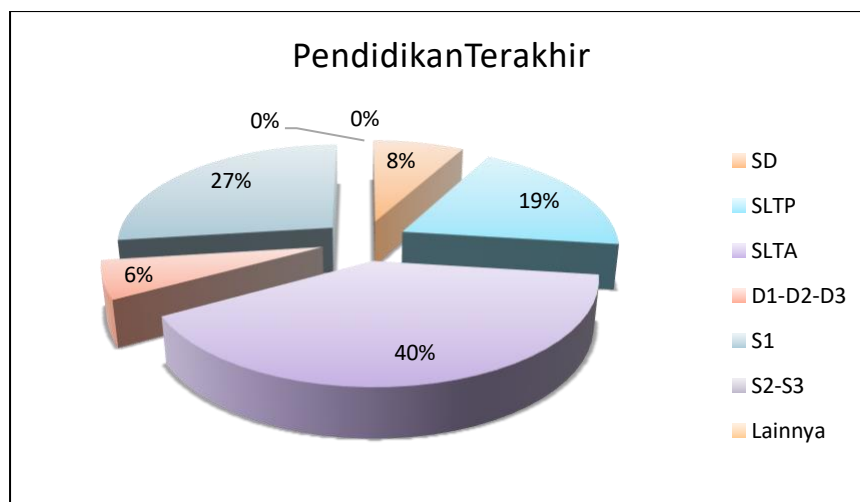
Tabel 3.2.3.3. Profil Responden Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	8	8,0
2	SLTP	19	19,0
3	SLTA	40	40,0
4	D1-D2-D3	6	6,0
5	S1	27	27,0
6	S2-S3	0	0,0
7	Lainnya	0	0,0
	Total	100	100

Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Tingkat pendidikan responden yang berurusan di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang, Sebagian besar adalah masyarakat yang berpendidikan SLTA yaitu sebanyak 40 orang (40%), urutan kedua adalah berpendidikan S1 sebanyak 27 orang (27%), urutan ketiga adalah berpendidikan SLTP sebanyak 19 orang (19%), urutan keempat berpendidikan SD sebanyak 8 orang (8%), urutan kelima adalah berpendidikan D1-D2-D3 sebanyak 6 orang (6%), dan Urutan keenam atau terakhir adalah berpendidikan S2-S3 dan berpendidikan Lainnya tidak ada (0%). Gambar 3.2.3.3 berikut menggambarkan presentase Kelompok Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang

Gambar 3.2.3.3. Profil Responden Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Hal ini menunjukkan bahwa jenjang pendidikan masyarakat yang melakukan pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang adalah berpendidikan menengah ke atas. Sehingga pihak Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang harus memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga menciptakan kemudahan bagi masyarakat dan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.

3.2.3.4.. Profil Responden Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang

Berdasarkan Jenis Pekerjaan Utama

Berdasarkan jawaban dari 100 orang responden, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang melakukan pelayanan pada Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang adalah masyarakat yang jenis pekerjaan utamanya Lainnya yaitu sebanyak 54 orang (54%). Jenis Pekerjaan Utama Lainnya adalah jenis pekerjaan diluar pilihan pekerjaan yang tertulis dalam kuesioner. Adapun jenis pekerjaan lainnya yang terjaring dalam survey ini yaitu IRT, Penjahit, tukang Ojek, Kuli Bangunan, petani, tukang border, Belum Bekerja, Serabutan, THL, Pensiunan, sopir, *cleaning service*. Tabel 3.2.3.4 berikut menguraikan kelompok responden berdasarkan Jenis Pekerjaan utama:

Tabel 3.2.3.4. Profil Responden Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Jenis Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	10	10,0
2	Wiraswasta	15	15,0
3	Pelajar	14	14,0
4	Mahasiswa	7	7,0
5	Lainnya	54	54,0
	Total	100	100

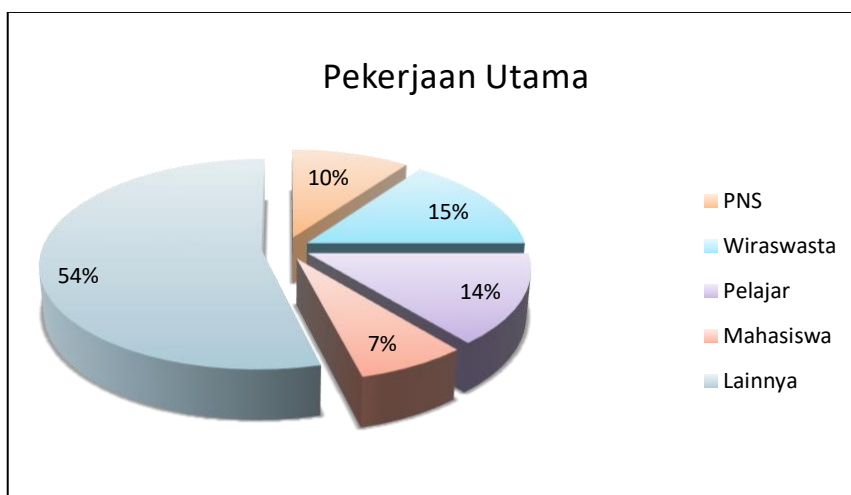
Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Dari tabel 3.2.3.4 dapat dilihat bahwa Jenis Pekerjaan Utama responden yang berurusan di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang sebagian besar adalah Pekerjaan Lainnya adalah sebanyak 54 orang (54%), urutan kedua adalah jenis pekerjaan utamanya Wiraswasta sebanyak 15 orang (15%), urutan ketiga adalah Jenis Pekerjaan utamanya Pelajar sebanyak 14 orang (14%), dan urutan keempat adalah Jenis Pekerjaan utama PNS sebanyak 10 orang (10%), dan urutan kelima atau terakhir adalah jenis pekerjaan utama mahasiswa sebanyak 7 orang (7%). Hal ini menunjukkan bahwa jenis pekerjaan utama mayoritas masyarakat yang melakukan pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang adalah jenis pekerjaan Lainnya (IRT, Penjahit, tukang Ojek, Kuli

Bangunan, petani, tukang border, Belum Bekerja, Serabutan, THL, Pensiunan, sopir, *cleaning service*.), yang cenderung memiliki standar yang rendah terhadap pelayanan yang diberi oleh pemerintah sehingga masyarakat cenderung cepat puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang.

Gambar 3.2.3.4 berikut menggambarkan persentase Kelompok responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Utama di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang:

Gambar 3.2.3.4
 Profil Responden Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang
 berdasarkan Jenis Pekerjaan Utama



Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

3.2.3.5.. Profil Responden Rawat Inap Berdasarkan Jenis Pembayaran

Berdasarkan hasil survei tentang jenis pembayaran, responden yang melakukan pembayaran di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang seperti terlihat pada tabel dibawah ini :

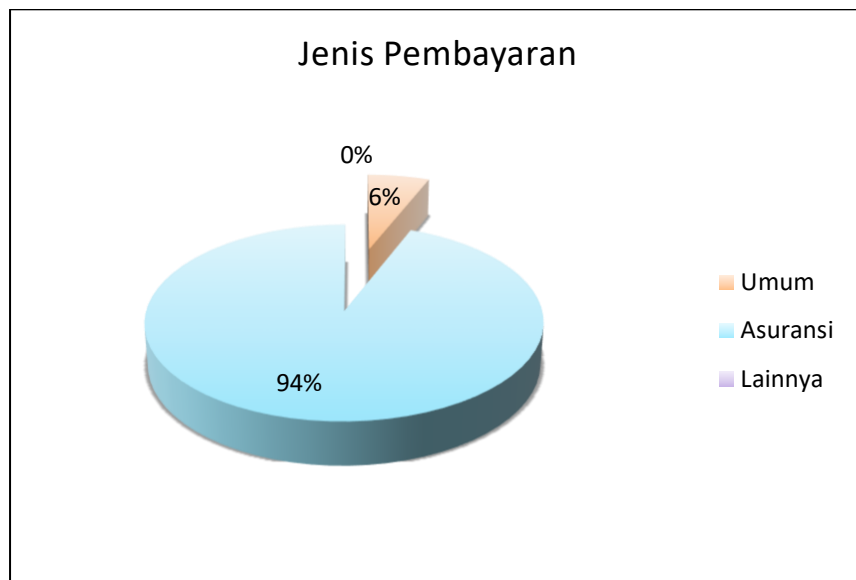
Tabel 3.2.3.5 Profil Responden Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang
 Berdasarkan Jenis Pembayaran

No	Jenis Pembayaran	Frekuensi	Persen (%)
1	Umum	6	6,0
2	Asuransi	94	94,0
3	Lainnya	0	0,0
	Total	100	100

Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Berdasarkan tabel 3.2.3.5 di atas, dapat dilihat bahwa responden yang melakukan pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang, mayoritas adalah dengan jenis pembayaran Asuransi (BPJS, KIS, Askes, BNI Life) sebanyak 94 orang (94%), urutan kedua adalah responden dengan jenis pembayaran umum sebanyak 6 orang (6%) dan urutan terendah yaitu responden dengan jenis pembayaran Lainnya tidak ada (0%). Gambar 3.2.3.5 berikut ini menjelaskan persentase kelompok responden berdasarkan jenis pembayaran:

Gambar 3.2.3.5 Profil Responden Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Jenis Pembayaran



Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

3.2.4. Identitas Responden Instalasi Pelayanan Penunjang RSUD Kota Padang Panjang

3.2.4.1. Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Rentang Usia

Berdasarkan rentang usia, jawaban dari 250 orang responden yang melakukan pelayanan pada Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang Panjang yang terbanyak adalah usia >57 tahun yaitu sebanyak 105 orang (42%) seperti terlihat pada tabel 3.2.4.1 berikut ini;

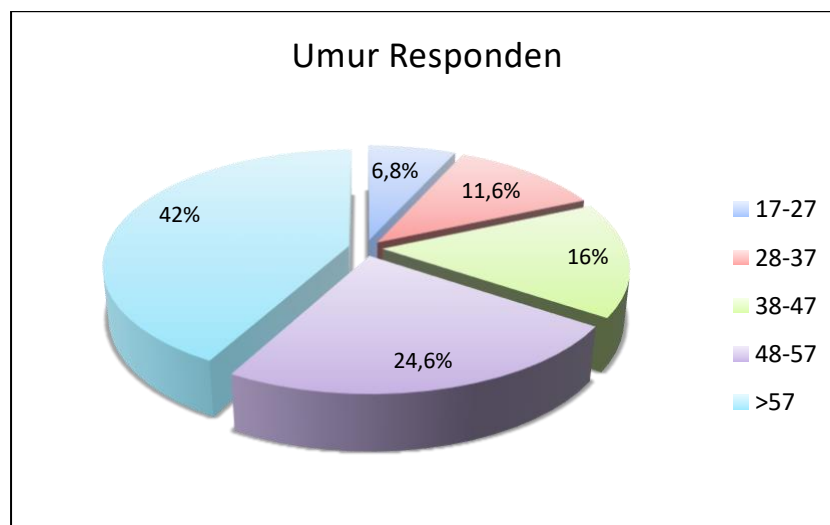
Tabel 3.2.4.1. Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang RSUD Kota Padang Panjang berdasarkan Rentang Usia

No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	17-27 tahun	17	6,8
2	28-37 tahun	29	11,6
3	38-47 tahun	40	16,0
4	48-57 tahun	59	23,6
5	>57 tahun	105	42,0
	Total	250	100

Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Berdasarkan tabel 3.2.4.1 di atas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang terbanyak melakukan layanan di Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang Panjang adalah kelompok usia >57 tahun sebanyak 105 orang (42%), urutan kedua adalah Kelompok usia 48-57 tahun sebanyak 59 orang (23,6%), urutan ketiga adalah kelompok Usia 38-47 tahun sebanyak 40 orang (16%), urutan keempat adalah Kelompok usia 28-37 tahun sebanyak 29 orang (11,6%), dan urutan kelima atau terakhir adalah Kelompok usia 17-27 tahun sebanyak 17 orang (6,8%). Gambar 3.2.4.1 berikut menggambarkan presentase kelompok usia responden di Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang Panjang :

Gambar 3.2.4.1
Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang RSUD Kota Padang Panjang berdasarkan Rentang Usia



Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa responden yang melakukan pelayanan pada Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang Panjang adalah usia >57 tahun, masyarakat pada usia ini berada pada usia lanjut (Lansia). Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Masyarakat usia lanjut (Lansia) cenderung pasif dalam kegiatan pelayanan, sehingga petugas di Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang Panjang sebagai penyedia layanan harus lebih proaktif dan responsive dalam memberikan pelayanan.

3.2.4.2. Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil jawaban dari 250 orang responden berdasarkan jenis kelamin, masyarakat yang melakukan pelayanan pada Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang Panjang dapat dilihat pada tabel 3.2.4.2 berikut ini:

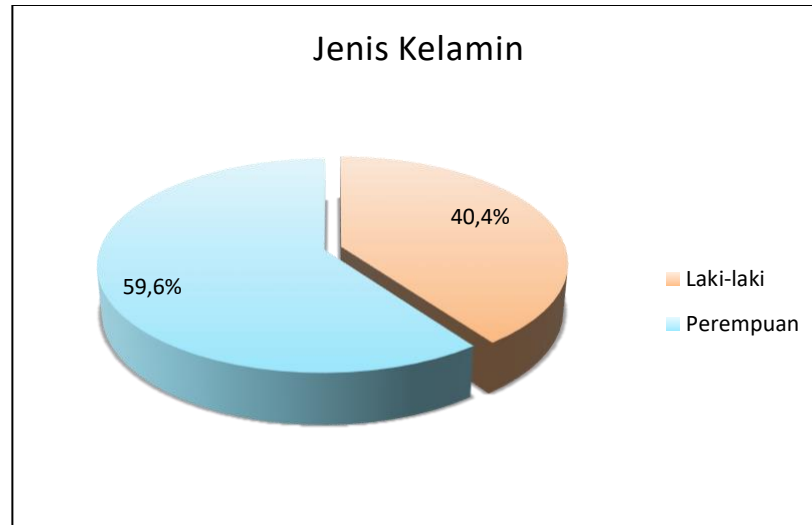
Tabel 3.2.4.2
 Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang RSUD Kota Padang Panjang
 Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	101	40,4
2	Perempuan	149	59,6
	Total	250	100

Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Berdasarkan tabel 3.2.4.2 dapat dilihat bahwa responden yang melakukan pengurusan pelayanan pada Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang Panjang kebanyakan dilakukan oleh kaum perempuan yaitu sebanyak 149 orang (59,6%), sedangkan yang melakukan layanan laki-laki sebanyak 101 orang (40,4%). Gambar 3.2.4.2. berikut menggambarkan persentase Kelompok Responden berdasarkan Jenis Kelamin di Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang Panjang:

Gambar 3.2.4.2
Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang RSUD Kota Padang Panjang
Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak berurusan dalam pelayanan di Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang Panjang. Tidak ada perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam penerimaan pelayanan yang diberikan

3.2.4.3 Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan jawaban dari 250 orang responden, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang melakukan pelayanan pada Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang Panjang adalah masyarakat yang berpendidikan SLTA yaitu sebanyak 110 orang (44%) seperti yang terlihat pada tabel 3.2.4.3 berikut ini:

Tabel 3.2.4.3. Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang RSUD Kota Padang Panjang berdasarkan Pendidikan Terakhir

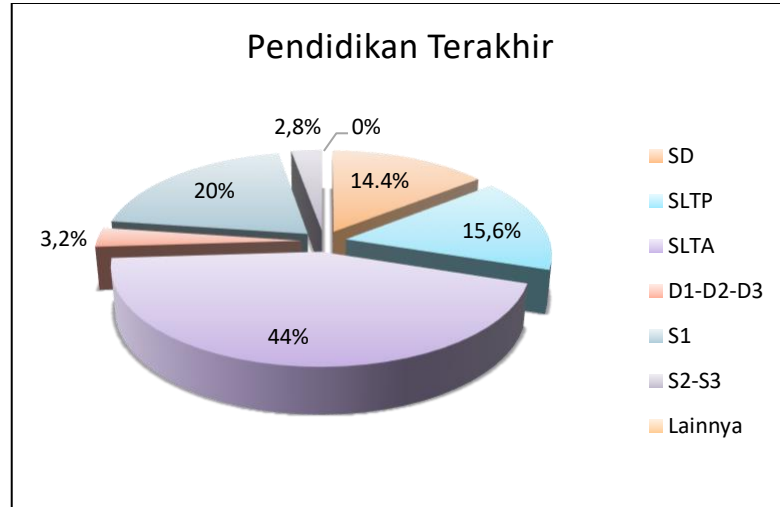
No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	36	14,4
2	SLTP	39	15,6
3	SLTA	110	44,0
4	D1-D2-D3	8	3,2
5	S1	50	20,0
6	S2-S3	7	2,8
7	Lainnya	0	0,0
	Total	250	100

Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Tingkat pendidikan responden yang berurusan di Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang Panjang, Sebagian besar adalah masyarakat yang berpendidikan SLTA yaitu sebanyak 110 orang (44%), urutan kedua adalah berpendidikan S1 sebanyak 50 orang (20%), urutan ketiga adalah berpendidikan SLTP sebanyak 39 orang (15,6%), urutan keempat berpendidikan SD sebanyak 36 orang (14,4%), urutan kelima adalah berpendidikan D1-D2-D3 sebanyak 8 orang (6%), dan Urutan keenam adalah berpendidikan S2-S3 sebanyak 7 orang (2,8%) dan urutan ketujuh atau terakhir adalah berpendidikan Lainnya tidak ada (0%). Gambar 3.2.4.3 berikut menggambarkan presentase Kelompok Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir di Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang Panjang:

Gambar 3.2.2.4 berikut menggambarkan persentase Kelompok responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Utama di Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang Panjang:

Gambar 3.2.4.3
 Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang RSUD Kota Padang Panjang
 Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Hal ini menunjukkan bahwa jenjang pendidikan masyarakat yang melakukan pelayanan di Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang Panjang adalah berpendidikan menengah ke atas. Sehingga pihak Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang Panjang harus memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga menciptakan kemudahan bagi masyarakat dan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.

3.2.4.4.. Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Pekerjaan Utama

Berdasarkan jawaban dari 250 orang responden, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang melakukan pelayanan pada Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang Panjang adalah masyarakat yang jenis pekerjaan utamanya Lainnya yaitu sebanyak 167 orang (66,8%). Jenis Pekerjaan Utama Lainnya adalah jenis pekerjaan diluar pilihan pekerjaan yang tertulis dalam kuesioner. Adapun jenis pekerjaan lainnya yang terjaring dalam survey ini yaitu petani, IRT, Buruh, Pensiunan, Honorer, Sopir, Wali Asrama, Tidak Bekerja, Penjaga Rumah Kos, penjahit, Nelayan, THL, Pengrajin Tenun. Tabel 3.2.4.4 berikut menguraikan kelompok responden berdasarkan Jenis Pekerjaan utama:

:

Tabel 3.2.4.4. Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Pekerjaan Utama

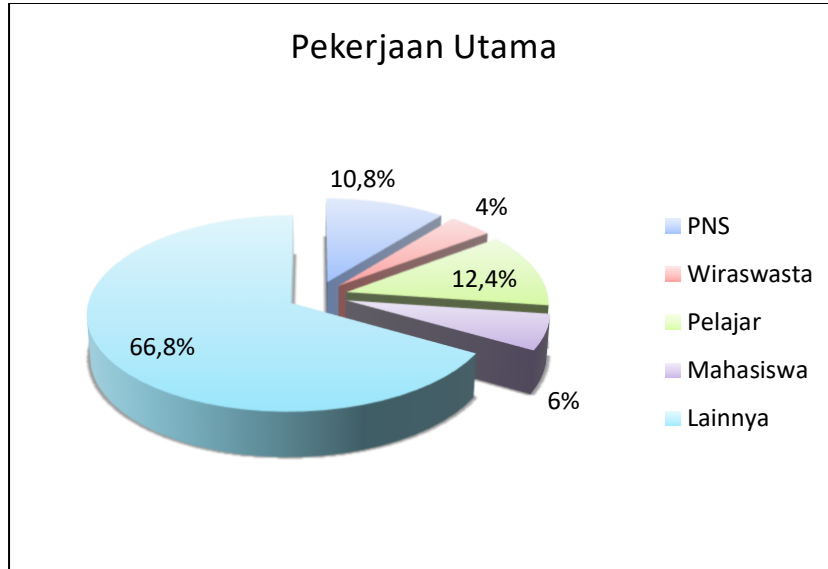
No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	27	10,8
2	Wiraswasta	10	4,0
3	Pelajar	31	12,4
4	Mahasiswa	15	6,0
5	Lainnya	167	66,8
	Total	250	100

Sumber : Data olahan peneliti, 2021

Dari tabel 3.2.3.4 dapat dilihat bahwa Jenis Pekerjaan Utama responden yang berurusan di Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang Panjang sebagian besar adalah Pekerjaan Lainnya adalah sebanyak 167 orang (66,8%), urutan kedua adalah jenis pekerjaan utamanya Pelajar sebanyak 31 orang (12,4%), urutan ketiga adalah Jenis Pekerjaan utamanya PNS sebanyak 27 orang (10,8%), urutan keempat adalah Jenis Pekerjaan utama Mahasiswa sebanyak 15 orang (6%), dan urutan kelima atau terakhir adalah jenis pekerjaan utama wiraswasta sebanyak 10 orang (4%). Hal ini menunjukkan bahwa jenis pekerjaan utama mayoritas masyarakat yang melakukan pelayanan di Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang Panjang adalah jenis pekerjaan Lainnya (petani, IRT, Buruh, Pensiunan, Honorer, Sopir, Wali Asrama, Tidak Bekerja, Penjaga Rumah Kos, penjahit, Nelayan, THL, Pengrajin Tenun.), yang cenderung memiliki standar yang rendah terhadap pelayanan yang diberi oleh pemerintah sehingga masyarakat cenderung cepat puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang Panjang.

Gambar 3.2.4.4 berikut menggambarkan persentase Kelompok responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan Utama di Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang Panjang:

Gambar 3.2.4.4
 Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang RSUD Kota Padang Panjang
 Berdasarkan Pekerjaan Utama



Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

3.2.4.5.. Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Jenis Pembayaran

Berdasarkan hasil survei tentang jenis pembayaran, responden yang melakukan pembayaran di Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang seperti terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.2.4.5
 Profil Responden Instalasi Pelayanan Penunjang RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Jenis Pembayaran

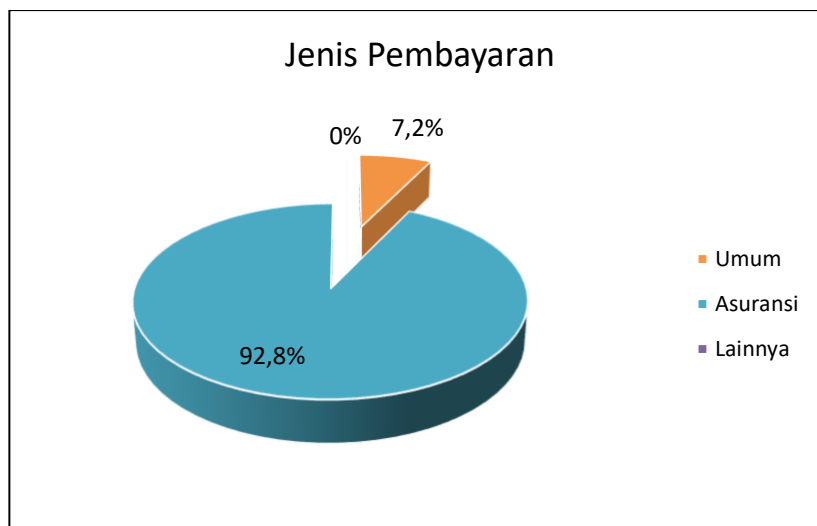
No	Jenis Pembayaran	Frekuensi	Persen (%)
1	Umum	18	7,2
2	Asuransi	232	92,8
3	Lainnya	0	0,0
	Total	250	100

Sumber : Data olahan peneliti, 2021

Berdasarkan tabel 3.2.4.5 di atas, dapat dilihat bahwa responden yang melakukan pelayanan di Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang Panjang, mayoritas adalah dengan jenis pembayaran Asuransi (BPJS, KIS, Askes) sebanyak 232 orang (92,8%), urutan kedua adalah responden dengan

jenis pembayaran umum sebanyak 18 orang (7,2%) dan urutan terendah yaitu responden dengan jenis pembayaran Lainnya tidak ada (0%). Gambar 3.2.4.5 berikut ini menjelaskan persentase kelompok responden berdasarkan jenis pembayaran:

Gambar 3.2.4.5
 Profil Responden Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Jenis Pembayaran



Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

3.2.5. Identitas Responden RSUD Kota Padang Panjang

3.2.5.1. Profil Responden RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Rentang Usia

Berdasarkan rentang usia, jawaban dari 700 orang responden yang melakukan pelayanan di RSUD Kota Padang Panjang yang terbanyak adalah usia >57 tahun yaitu sebanyak 238 orang (34%) seperti terlihat pada tabel 3.2.5.1 berikut ini;

Tabel 3.2.5.1. Profil Responden RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Rentang Usia

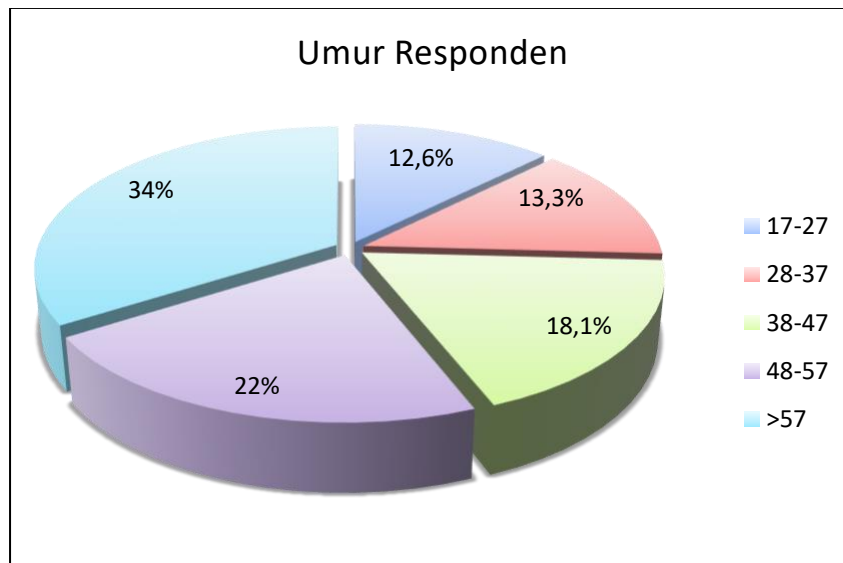
No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	17-27 tahun	88	12,6
2	28-37 tahun	93	13,3
3	38-47 tahun	127	18,1
4	48-57 tahun	154	22,0
5	>57 tahun	238	34,0
	Total	700	100

Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Berdasarkan tabel 3.2.5.1 di atas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang terbanyak melakukan layanan di RSUD Kota Padang Panjang adalah kelompok usia >57 tahun sebanyak 238 orang (34%), urutan kedua adalah Kelompok usia 48-57 tahun sebanyak 154 orang (22%), urutan ketiga adalah kelompok Usia 38-47 tahun sebanyak 127 orang (18,1%) , urutan keempat adalah Kelompok usia 28-37 tahun sebanyak 93 orang (13,3%), dan urutan kelima atau terakhir adalah Kelompok usia usia 17-27 tahun sebanyak 88 orang (12,6%). Gambar 3.2.5.1 berikut menggambarkan presentase kelompok usia responden di RSUD Kota Padang Panjang:

Gambar 3.2.5.1

Profil Responden RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Rentang Usia



Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa responden yang melakukan pelayanan di RSUD Kota Padang Panjang adalah usia >57 tahun, masyarakat pada usia ini berada pada usia lanjut (Lansia). Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Masyarakat usia lanjut (Lansia) cenderung pasif dalam kegiatan pelayanan, sehingga petugas di RSUD Kota Padang Panjang sebagai penyedia layanan harus lebih proaktif dan responsive dalam memberikan pelayanan.

3.2.5.2. Profil Responden RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil jawaban dari 700 orang responden berdasarkan jenis kelamin, masyarakat yang melakukan pelayanan di RSUD Kota Padang Panjang dapat dilihat pada tabel 3.2.5.2 berikut ini:

Tabel 3.2.5.2

Profil Responden RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Jenis Kelamin

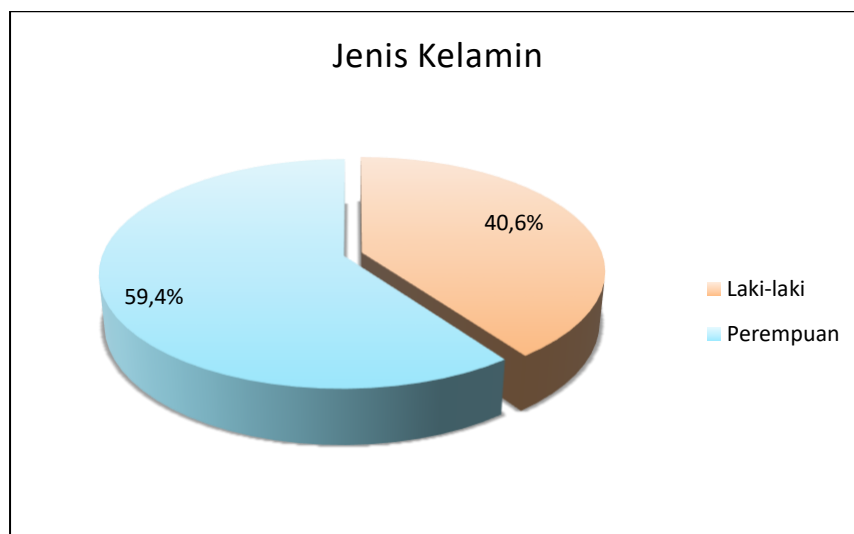
No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	284	40,6
2	Perempuan	416	59,4
	Total	700	100

Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Berdasarkan tabel 3.2.5.2 dapat dilihat bahwa responden yang melakukan pengurusan pelayanan di RSUD Kota Padang Panjang kebanyakan dilakukan oleh kaum perempuan yaitu sebanyak 416 orang (59,4%), sedangkan yang melakukan layanan laki-laki sebanyak 284 orang (40,6%). Gambar 3.2.5.2. berikut menggambarkan persentase Kelompok Responden berdasarkan Jenis Kelamin di RSUD Kota Padang Panjang:

Gambar 3.2.5.2

Profil Responden RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak berurusan dalam pelayanan di Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang Panjang. Tidak ada perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan dalam penerimaan pelayanan yang diberikan

3.2.5.3.. Profil Responden RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan jawaban dari 700 orang responden, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang melakukan pelayanan di RSUD Kota Padang Panjang adalah masyarakat yang berpendidikan SLTA yaitu sebanyak 291 orang (41,6%) seperti yang terlihat pada tabel 3.2.5.3 berikut ini:

Tabel 3.2.5.3
Profil Responden RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Pendidikan Terakhir

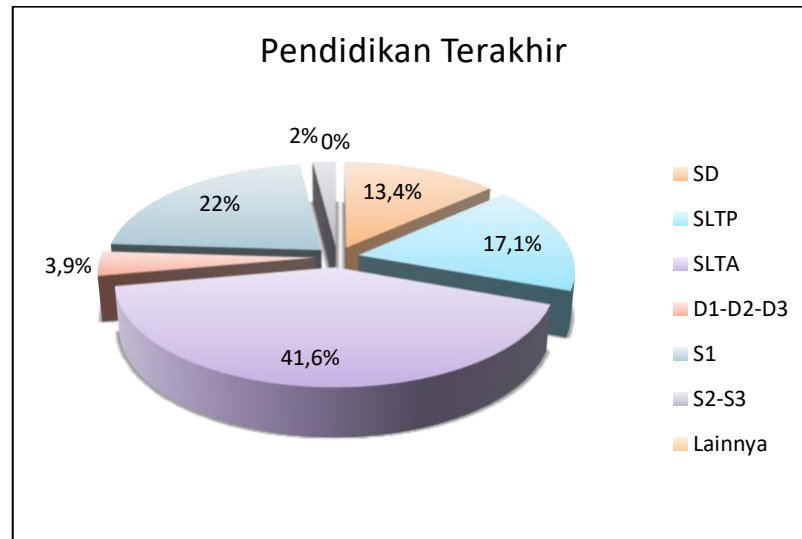
No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persen (%)
1	SD	94	13,4
2	SLTP	120	17,1
3	SLTA	291	41,6
4	D1-D2-D3-D4	27	3,9
5	S1	154	22,0
6	S2-S3	14	2,0
7	Lainnya	0	0,0
	Total	700	100

Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Tingkat pendidikan responden yang berurusan di RSUD Kota Padang Panjang, Sebagian besar adalah masyarakat yang berpendidikan SLTA yaitu sebanyak 291 orang (41,6%), urutan kedua adalah berpendidikan S1 sebanyak 154 orang (22%), urutan ketiga adalah berpendidikan SLTP sebanyak 120 orang (17,1%), urutan keempat berpendidikan SD sebanyak 94 orang (13,4%), urutan kelima adalah berpendidikan D1-D2-D3 sebanyak 27 orang (3,9%), dan Urutan keenam adalah berpendidikan S2-S3 sebanyak 14 orang (2,0%) dan urutan ketujuh atau terakhir adalah berpendidikan Lainnya tidak ada (0%).

Gambar 3.2.5.3 berikut menggambarkan presentase Kelompok Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir di RSUD Kota Padang Panjang:

Gambar 3.2.5.3
 Profil Responden RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Hal ini menunjukkan bahwa jenjang pendidikan masyarakat yang melakukan pelayanan di Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang Panjang adalah berpendidikan menengah ke atas. Sehingga pihak Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang Panjang harus memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga menciptakan kemudahan bagi masyarakat dan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.

3.2.5.4..Profil Responden RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan jawaban dari 700 orang responden, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang melakukan pelayanan di RSUD Kota Padang Panjang adalah masyarakat yang jenis pekerjaan utamanya Lainnya yaitu sebanyak 456 orang (65,1%). Jenis Pekerjaan Utama Lainnya adalah jenis pekerjaan diluar pilihan pekerjaan yang tertulis dalam kuesioner. Adapun jenis pekerjaan lainnya yang terjaring dalam survey ini yaitu petani, IRT, Buruh, Pensiunan, Honorer, Sopir, Wali Asrama, Tidak Bekerja, Penjaga Rumah Kos, penjahit, Nelayan, THL, Pengrajin Tenun., tukang border, *cleaning service*, tukang ojek. Tabel 3.2.5.4 berikut menguraikan kelompok responden berdasarkan Jenis Pekerjaan utama:

Tabel 3.2.5.4
 Profil Responden RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Jenis Pekerjaan

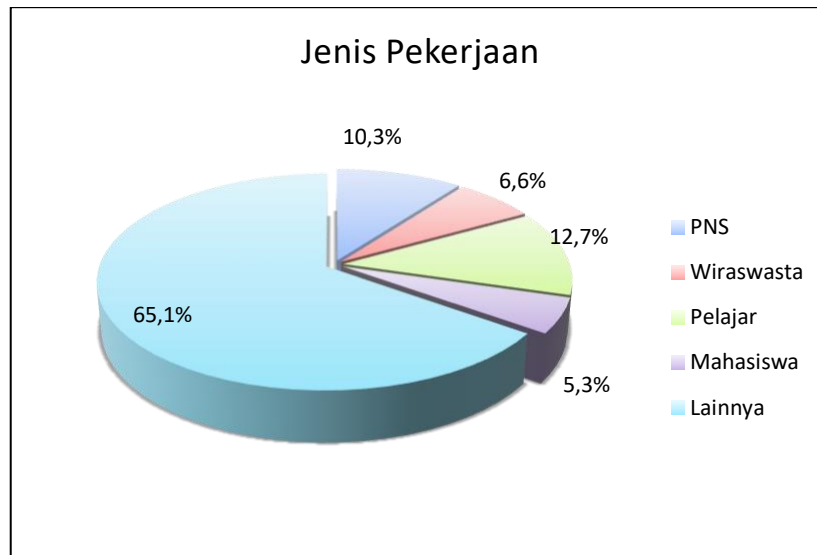
No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persen (%)
1	PNS	72	10,3
2	Wiraswasta	46	6,6
3	Pelajar	89	12,7
4	Mahasiswa	37	5,3
5	Lainnya	456	65,1
	Total	700	100

Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Dari tabel 3.2.5.4 dapat dilihat bahwa Jenis Pekerjaan Utama responden yang berurusan di RSUD Kota Padang Panjang sebagian besar adalah Pekerjaan Lainnya adalah sebanyak 456 orang (65,1%), urutan kedua adalah jenis pekerjaan utamanya Pelajar sebanyak 89 orang (12,7%), urutan ketiga adalah Jenis Pekerjaan utamanya PNS sebanyak 72 orang (10,3%), urutan keempat adalah Jenis Pekerjaan utama Wiraswasta sebanyak 46 orang (6,6%), dan urutan kelima atau terakhir adalah jenis pekerjaan utama Mahasiswa sebanyak 37 orang (5,3%). Hal ini menunjukkan bahwa jenis pekerjaan utama mayoritas masyarakat yang melakukan pelayanan di RSUD Kota Padang Panjang adalah jenis pekerjaan Lainnya (IRT, Buruh, Pensiunan, Honorer, Sopir, Wali Asrama, Tidak Bekerja, Penjaga Rumah Kos, penjahit, Nelayan, THL, Pengrajin Tenun., tukang border, *cleaning service*, tukang ojek.), yang cenderung memiliki standar yang rendah terhadap pelayanan yang diberi oleh pemerintah sehingga masyarakat cenderung cepat puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak RSUD Kota Padang Panjang.

Gambar 3.2.5.4 berikut menggambarkan persentase Kelompok responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan di RSUD Kota Padang Panjang:

Gambar 3.2.5.4
Profil Responden RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Jenis Pekerjaan



Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

3.2.5.5. Profil Responden RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Jenis Pembayaran

Berdasarkan hasil survei 700 orang responden tentang jenis pembayaran, responden yang melakukan pembayaran di RSUD Kota Padang seperti terlihat pada tabel 3.2.5.5 berikut ini :

:

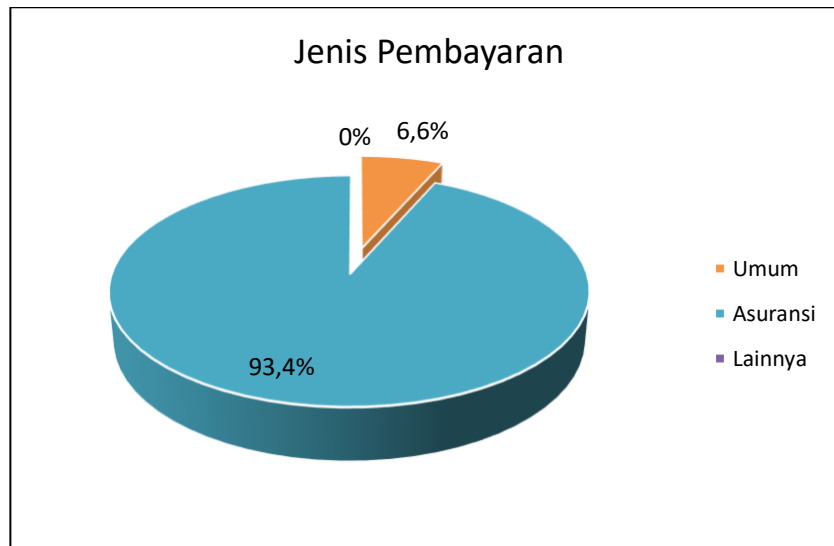
Tabel 3.2.5.5
 Profil Responden RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Jenis Pembayaran

No	Jenis Pembayaran	Frekuensi	Persen (%)
1	Umum	46	6,6
2	Asuransi	654	93,4
3	Lainnya	0	0,0
	Total	700	100

Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Berdasarkan tabel 3.2.5.5 di atas, dapat dilihat bahwa responden yang melakukan pelayanan di RSUD Kota Padang Panjang, mayoritas adalah dengan jenis pembayaran Asuransi (BPJS, KIS, Askes, Jamkesmas, BNI Life) sebanyak 654 orang (93,4%), urutan kedua adalah responden dengan jenis pembayaran umum sebanyak 46 orang (6,6%) dan urutan terendah yaitu responden dengan jenis pembayaran Lainnya tidak ada (0%). Gambar 3.2.4.5 berikut ini menjelaskan persentase kelompok responden berdasarkan jenis pembayaran:

Gambar 3.2.5.5
 Profil Responden RSUD Kota Padang Panjang Berdasarkan Jenis Pembayaran



Sumber : data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Bab 4

LAPORAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Bab ini akan menjelaskan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Kota Padang Panjang. Pada unit kerja pelayanan ini, ditetapkan sebanyak 700 orang responden guna menjawab pertanyaan yang tersebar pada 4 instalasi yang ada dan dituangkan dalam beberapa kriteria penilaian antara lain Indeks per unsur Pelayanan dan Prioritas peningkatan Kualitas pelayanan.

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

Tabel 4.1
Standar penilaian

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Permenpan Nomor 14 Tahun 2017

4.1. Survei Kepuasan Masyarakat Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Kota Padang Panjang

Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Kota Padang Panjang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1.1
Nilai SKM 22 Unsur Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat (IGD)
RSUD Kota Padang Panjang.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total PerUnsur Pelayanan	Nilai Rata-rata PerUnsur Pelayanan	Nilai SKM Per Unsur	Kinerja Pelayanan
1	Pemenuhan Persyaratan Layanan	400	4,000	100,00	Sangat Baik
2	Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Pendaftaran/Registrasi	400	4,000	100,00	Sangat Baik
3	Sistem/Prosedur Pelayanan (tindakan/administrasi/pengaduan)	400	4,000	100,00	Sangat Baik
4	Waktu Tanggap/ <i>Respon Time</i> Pelayanan	400	4,000	100,00	Sangat Baik
5	Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pembayaran di Kasir	400	4,000	100,00	Sangat Baik
6	Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan	390	3,90	97,50	Sangat Baik
7	Kesesuaian Produk Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya	399	3,99	99,75	Sangat Baik
8	Kelengkapan Jenis Layanan	400	4,000	100,00	Sangat Baik
9	Kemampuan dan Keterampilan Petugas dalam Proses Pelayanan	400	4,000	100,00	Sangat Baik
10	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	390	3,900	97,50	Sangat Baik
11	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	400	4,000	100,00	Sangat Baik
12	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	355	3,550	88,75	Sangat Baik
13	Komunikasi Petugas Layanan	359	3,590	89,75	Sangat Baik
14	Keberadaan Pengaduan Layanan	400	4,000	100,00	Sangat Baik
15	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (tempat tidur pasien, kursi ruang tunggu, tempat sampah, dll)	397	3,970	99,25	Sangat Baik
16	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (tempat tidur pasien, kursi ruang tunggu, tempat sampah, dll)	398	3,980	99,50	Sangat Baik
17	Kelengkapan Prasarana Layanan (bangunan RSUD : ruang periksa, laboratorium, ruang kantor, dll)	400	4,000	100,00	Sangat Baik
18	Kelayakan dan Kebersihan Prasarana Layanan	397	3,970	99,25	Sangat Baik
19	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat ibadah, kantin, dll)	398	3,980	99,5	Sangat Baik
20	Kelayakan dan Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan	369	3,690	92,25	Sangat Baik
21	Keberadaan <i>Cleaning Service</i>	395	3,950	98,75	Sangat Baik
22	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	400	4,000	100,00	Sangat Baik
	Jumlah	8.647	86,470		

Sumber: data primer 2021

Sedangkan pada tabel 4.1.3 berikut, akan disajikan perhitungan nilai SKM di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Kota Padang Panjang.

Tabel 4.1.2
Tabel Perhitungan SKM di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Kota Padang Panjang.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total PerUnsur Pelayanan	Nilai Rata-rata PerUnsur Pelayanan	Nilai Interval Konversi SKM
1	Pemenuhan Persyaratan Layanan	400	4,000	0,182
2	Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Pendaftaran/Registrasi	400	4,000	0,182
3	Sistem/Prosedur Pelayanan (tindakan/administrasi/pengaduan)	400	4,000	0,182
4	Waktu Tanggap/ <i>Respon Time</i> Pelayanan	400	4,000	0,182
5	Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pembayaran di Kasir	400	4,000	0,182
6	Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan	390	3,900	0,177
7	Kesesuaian Produk Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya	399	3,990	0,181
8	Kelengkapan Jenis Layanan	400	4,000	0,182
9	Kemampuan dan Keterampilan Petugas dalam Proses Pelayanan	400	4,000	0,182
10	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	390	3,900	0,177
11	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	400	4,000	0,182
12	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	355	3,550	0,161
13	Komunikasi Petugas Layanan	359	3,590	0,163
14	Keberadaan Pengaduan Layanan	400	4,000	0,182
15	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (tempat tidur pasien, kursi ruang tunggu, tempat sampah, dll)	397	3,970	0,180
16	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (tempat tidur pasien, kursi ruang tunggu, tempat sampah, dll)	398	3,980	0,181
17	Kelengkapan Prasarana Layanan (bangunan RSUD : ruang periksa, laboratorium, ruang kantor, dll)	400	4,000	0,182
18	Kelayakan dan Kebersihan Prasarana Layanan	397	3,970	0,180
19	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat ibadah, kantin, dll)	398	3,980	0,181
20	Kelayakan dan Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan	369	3,690	0,168
21	Keberadaan <i>Cleaning Service</i>	395	3,950	0,180
22	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	400	4,000	0,182
	Jumlah	8647	86,470	3,930
	Total Konversi Nilai SKM			3,930
	Total Konversi Nilai SKM X 25			98,26
	Mutu Pelayanan			A
	Kinerja Pelayanan			Sangat Baik

Sumber: data primer, olahan peneliti 2021

Berdasarkan paparan perolehan nilai per unsur pelayanan sebagaimana yang ditampilkan pada beberapa tabel di atas, setelah dilakukan perhitungan dan konversi nilai dengan rumus yang telah ditetapkan didapati bahwa nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di **Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Kota Padang Panjang** adalah

- A. Nilai SKM setelah dikonversi = $3,930 \times 25 = 98,26$
- B. Mutu Pelayanan = **A**
- C. Kinerja Unit Pelayanan = **Sangat Baik**

4.2. Survei Kepuasan Masyarakat Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang

Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2.1
Nilai SKM 22 Unsur Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan
RSUD Kota Padang Panjang.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total PerUnsur Pelayanan	Nilai Rata-rata PerUnsur Pelayanan	Nilai SKM Per Unsur	Kinerja Pelayanan
1	Pemenuhan Persyaratan Layanan	1000	4,000	100,00	Sangat Baik
2	Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Pendaftaran	997	3,988	99,70	Sangat Baik
3	Sistem/Prosedur Pelayanan (tindakan/administrasi/pengaduan)	999	3,996	99,90	Sangat Baik
4	Waktu Tunggu Proses Layanan/Hasil Tindakan	995	3,980	99,50	Sangat Baik
5	Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pembayaran di Kasir	1000	4,000	100,00	Sangat Baik
6	Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan	991	3,964	99,10	Sangat Baik
7	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya	985	3,940	98,50	Sangat Baik
8	Kelengkapan Jenis Layanan	1000	4,000	100,00	Sangat Baik
9	Kemampuan dan Keterampilan Petugas dalam Proses Pelayanan	994	3,976	99,40	Sangat Baik
10	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	870	3,480	87,00	Baik
11	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	1000	4,000	100,00	Sangat Baik
12	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	926	3,704	92,60	Sangat Baik
13	Komunikasi Petugas Layanan	944	3,776	94,40	Sangat Baik
14	Keberadaan Pengaduan Layanan	1000	4,000	100,00	Sangat Baik
15	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (kursi, tempat sampah, dll)	934	3,736	93,40	Sangat Baik
16	Kelayakan Sarana Penunjang Layanan	996	3,984	99,60	Sangat Baik
17	Kelengkapan Prasarana Layanan (bangunan RSUD : ruang periksa, laboratorium, ruang kantor, dll)	1000	4,000	100,00	Sangat Baik
18	Kelayakan dan Kebersihan Prasarana Layanan	1000	4,000	100,00	Sangat Baik
19	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, kantin, tempat ibadah, dll)	992	3,968	99,20	Sangat Baik
20	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan	878	3,512	87,80	Baik
21	Keberadaan <i>Cleaning Service</i>	989	3,956	98,90	Sangat Baik
22	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	875	3,500	87,50	Baik
	Jumlah	21.365	85,460		

Sumber: data primer, 2021, ditabulasi oleh penulis

Sedangkan pada tabel 4.2.2 berikut, akan disajikan perhitungan nilai SKM di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang.

Tabel 4.2.2
Tabel Perhitungan SKM di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Padang Panjang.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total PerUnsur Pelayanan	Nilai Rata-rata PerUnsur Pelayanan	Nilai Interval Konversi SKM
1	Pemenuhan Persyaratan Layanan	1000	4,000	0,182
2	Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Pendaftaran/Registrasi	997	3,988	0,181
3	Sistem/Prosedur Pelayanan (tindakan/administrasi/pengaduan)	999	3,996	0,182
4	Waktu Tanggap/ <i>Respon Time</i> Pelayanan	995	3,980	0,181
5	Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pembayaran di Kasir	1000	4,000	0,182
6	Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan	991	3,964	0,180
7	Kesesuaian Produk Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya	985	3,940	0,179
8	Kelengkapan Jenis Layanan	1000	4,000	0,182
9	Kemampuan dan Keterampilan Petugas dalam Proses Pelayanan	994	3,976	0,181
10	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	870	3,480	0,158
11	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	1000	4,000	0,182
12	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	926	3,704	0,168
13	Komunikasi Petugas Layanan	944	3,776	0,172
14	Keberadaan Pengaduan Layanan	1000	4,000	0,182
15	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (tempat tidur pasien, kursi ruang tunggu, tempat sampah, dll)	934	3,736	0,170
16	Kelayakan Sarana Penunjang Pelayanan (tempat tidur pasien, kursi ruang tunggu, tempat sampah, dll)	996	3,984	0,181
17	Kelengkapan Prasarana Layanan (bangunan RSUD : ruang periksa, laboratorium, ruang kantor, dll)	1000	4,000	0,182
18	Kelayakan dan Kebersihan Prasarana Layanan	1000	4,000	0,182
19	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, tempat ibadah, kantin, dll)	992	3,968	0,180
20	Kelayakan dan Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan	878	3,512	0,160
21	Keberadaan <i>Cleaning Service</i>	989	3,956	0,180
22	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	875	3,500	0,159
	Jumlah	21365	85,460	3,885
	Total Konversi Nilai SKM			3,885
	Total Konversi Nilai SKM X 25			97,11
	Mutu Pelayanan			A
	Kinerja Pelayanan			Sangat Baik

Sumber: data primer, olahan peneliti 2021

Berdasarkan paparan perolehan nilai per unsur pelayanan sebagaimana yang ditampilkan pada beberapa tabel di atas, setelah dilakukan perhitungan dan konversi nilai dengan rumus yang telah ditetapkan didapati bahwa nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di **Instalasi Rawat Jalan Kota Padang Panjang** adalah

- A. Nilai SKM setelah dikonversi = $3,885 \times 25 = 97,11$
- B. Mutu Pelayanan = **A**
- C. Kinerja Unit Pelayanan = **Sangat Baik**

4.3. Survei Kepuasan Masyarakat Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang

Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3.1
Nilai SKM 28 Unsur Pelayanan Di Instalasi Rawat Inap
RSUD Kota Padang Panjang.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total PerUnsur Pelayanan	Nilai Rata-rata PerUnsur Pelayanan	Nilai SKM Per Unsur	Kinerja Pelayanan
1	Pemenuhan Persyaratan Layanan	400	4,000	100,00	Sangat Baik
2	Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Pendaftaran	400	4,000	100,00	Sangat Baik
3	Sistem/Prosedur Pelayanan (tindakan/administrasi/pengaduan)	400	4,000	100,00	Sangat Baik
4	Ketepatan Waktu Jadwal Visit Dokter	344	3,440	86,00	Baik
5	Ketepatan Waktu Jadwal Pemberian Obat	400	4,000	100,00	Sangat Baik
6	Waktu Respon Layanan Petugas	392	3,920	98,00	Sangat Baik
7	Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pembayaran di Kasir	400	4,000	100,00	Sangat Baik
8	Biaya/Tarif yang Harus Dikeluarkan	389	3,890	97,25	Sangat Baik
9	Kesesuaian Hasil Layanan yang Didapatkan dengan Seharusnya	372	3,720	93,00	Sangat Baik
10	Kelengkapan Jenis Layanan	400	4,000	100,00	Sangat Baik
11	Kemampuan dan Keterampilan Petugas dalam Proses Pelayanan	387	3,870	96,75	Sangat Baik
12	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	342	3,420	85,50	Baik
13	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	400	4,000	100,00	Sangat Baik
14	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	352	3,520	88,00	Baik
15	Komunikasi Petugas Layanan	343	3,430	85,75	Baik
16	Keberadaan Pengaduan Layanan	400	4,000	100,00	Sangat Baik
17	Kelengkapan Prasarana Layanan (bangunan RSUD : ruang periksa, laboratorium, ruang kantor, dll)	400	4,000	100,00	Sangat Baik
18	Kelayakan dan Kebersihan Prasarana Layanan	373	3,730	93,25	Sangat Baik
19	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (tempat tidur, kursi, pendingin ruangan, dll)	392	3,920	98,00	Sangat Baik
20	Kelayakan dan Kebersihan Sarana Penunjang Pelayanan	351	3,510	87,75	Baik
21	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, mushalla, kantin, dll)	400	4,000	100,00	Sangat Baik
22	Kebersihan dan Kelayakan Prasarana Penunjang Layanan	353	3,530	88,25	Baik
23	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	400	4,000	100,00	Sangat Baik
24	Keberadaan <i>Cleaning Service</i>	373	3,730	93,25	Sangat Baik
25	Prasarana Jalan Menuju RSUD	399	3,990	99,75	Sangat Baik
26	Kebersihan Peralatan Makan Pasien	400	4,000	100,00	Sangat Baik

27	Kerapihan (<i>packaging</i>) Makanan Pasien	399	3,990	99,75	Sangat Baik
28	Ketepatan Waktu Jadwal Pengantaran Makanan	400	4,000	100,00	Sangat Baik
	Jumlah		107,610		

Sumber: data primer 2021

Sedangkan pada tabel 4.3.2 berikut, akan disajikan perhitungan nilai SKM di Instalasi **Rawat Inap** RSUD Kota Padang Panjang.

Tabel 4.3.2
Tabel Perhitungan SKM di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total PerUnsur Pelayanan	Nilai Rata-rata PerUnsur Pelayanan	Nilai Interval Konversi SKM
1	Pemenuhan Persyaratan Layanan	400	4,000	0,143
2	Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Pendaftaran	400	4,000	0,143
3	Sistem/Prosedur Pelayanan (tindakan/administrasi/pengaduan)	400	4,000	0,143
4	Ketepatan Waktu Jadwal Visit Dokter	344	3,440	0,123
5	Ketepatan Waktu Jadwal Pemberian Obat	400	4,000	0,143
6	Waktu Respon Layanan Petugas	392	3,920	0,14
7	Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pembayaran di Kasir	400	4,000	0,143
8	Biaya/Tarif yang Harus Dikeluarkan	389	3,890	0,139
9	Kesesuaian Hasil Layanan yang Didapatkan dengan Seharusnya	372	3,720	0,133
10	Kelengkapan Jenis Layanan	400	4,000	0,143
11	Kemampuan dan Keterampilan Petugas dalam Proses Pelayanan	387	3,870	0,138
12	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	342	3,420	0,122
13	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	400	4,000	0,143
14	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	352	3,520	0,126
15	Komunikasi Petugas Layanan	343	3,430	0,123
16	Keberadaan Pengaduan Layanan	400	4,000	0,143
17	Kelengkapan Prasarana Layanan (bangunan RSUD : ruang periksa, laboratorium, ruang kantor, dll)	400	4,000	0,143
18	Kelayakan dan Kebersihan Prasarana Layanan	373	3,730	0,133
19	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (tempat tidur, kursi, pendingin ruangan, dll)	392	3,920	0,14
20	Kelayakan dan Kebersihan Sarana Penunjang Pelayanan	351	3,510	0,125
21	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (toilet, ruang tunggu, mushalla, kantin, dll)	400	4,000	0,143
22	Kebersihan dan Kelayakan Prasarana Penunjang Layanan	353	3,530	0,126

23	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	400	4,000	0,143
24	Keberadaan <i>Cleaning Service</i>	373	3,730	0,133
25	Prasarana Jalan Menuju RSUD	399	3,990	0,143
26	Kebersihan Peralatan Makan Pasien	400	4,000	0,143
27	Kerapihan (<i>packaging</i>) Makanan Pasien	399	3,990	0,143
28	Ketepatan Waktu Jadwal Pengantaran Makanan	400	4,000	0,143
	Jumlah		107,610	3,843
	Total Konversi Nilai SKM			3,843
	Total Konversi Nilai SKM X 25			96,08
	Mutu Pelayanan			A
	Kinerja Pelayanan			Sangat Baik

Sumber: data primer, olahan peneliti 2021

Berdasarkan paparan perolehan nilai per unsur pelayanan sebagaimana yang ditampilkan pada beberapa tabel di atas, setelah dilakukan perhitungan dan konversi nilai dengan rumus yang telah ditetapkan didapati bahwa nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di **Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Padang Panjang** adalah

A. Nilai SKM setelah dikonversi = $3,843 \times 25 = 96,08$

B. Mutu Pelayanan = **A**

C. Kinerja Unit Pelayanan = **Sangat Baik**

4.4. Survei Kepuasan Masyarakat Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang Panjang

Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan terhadap Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang Panjang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4.1
Nilai SKM 22 Unsur Pelayanan Di Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang Panjang.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total PerUnsur Pelayanan	Nilai Rata-rata PerUnsur Pelayanan	Nilai SKM Per Unsur	Kinerja Pelayanan
1	Pemenuhan Persyaratan Layanan	1000	4,000	100,00	Sangat Baik
2	Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Pendaftaran	1000	4,000	100,00	Sangat Baik
3	Sistem/Prosedur Pelayanan (tindakan/administrasi/pengaduan)	1000	4,000	100,00	Sangat Baik
4	Waktu Tunggu Proses Layanan/Hasil Tindakan	946	3,784	94,60	Sangat Baik
5	Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pembayaran di Kasir	1000	4,000	100,00	Sangat Baik
6	Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan	983	3,932	98,30	Sangat Baik
7	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya	1000	4,000	100,00	Sangat Baik
8	Kelengkapan Jenis Layanan	1000	4,000	100,00	Sangat Baik
9	Kemampuan dan Keterampilan Petugas dalam Proses Pelayanan	1000	4,000	100,00	Sangat Baik
10	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	945	3,780	94,50	Sangat Baik
11	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	1000	4,000	100,00	Sangat Baik
12	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	976	3,904	97,60	Sangat Baik
13	Komunikasi Petugas Layanan	872	3,488	87,20	Baik
14	Keberadaan Pengaduan Layanan	1000	4,000	100,00	Sangat Baik
15	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (kursi, tempat sampah, dll)	933	3,732	93,30	Sangat Baik
16	Kelayakan Sarana Penunjang Layanan	1000	4,000	100,00	Sangat Baik
17	Kelengkapan Prasarana Layanan (bangunan RSUD : ruang periksa, laboratorium, ruang kantor, dll)	1000	4,000	100,00	Sangat Baik
18	Kelayakan dan Kebersihan Prasarana Layanan	996	3,984	99,60	Sangat Baik
19	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, kantin, tempat ibadah, dll)	991	3,964	99,10	Sangat Baik
20	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan	888	3,552	88,80	Sangat Baik
21	Keberadaan <i>Cleaning Service</i>	944	3,776	94,40	Sangat Baik
22	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	1000	4,000	100,00	Sangat Baik
	Jumlah	21.474	85,896		

Sumber: data primer 2021

Sedangkan pada tabel 4.4.2 berikut, akan disajikan perhitungan nilai SKM di Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang Panjang.

Tabel 4.4.2
Tabel Perhitungan SKM di Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang Panjang.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total PerUnsur Pelayanan	Nilai Rata-rata PerUnsur Pelayanan	Nilai Interval Konversi SKM
1	Pemenuhan Persyaratan Layanan	1000	4,000	0,182
2	Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Pendaftaran	1000	4,000	0,182
3	Sistem/Prosedur Pelayanan (tindakan/administrasi/pengaduan)	1000	4,000	0,182
4	Waktu Tunggu Proses Layanan/Hasil Tindakan	946	3,784	0,172
5	Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pembayaran di Kasir	1000	4,000	0,182
6	Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan	983	3,932	0,179
7	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya	1000	4,000	0,182
8	Kelengkapan Jenis Layanan	1000	4,000	0,182
9	Kemampuan dan Keterampilan Petugas dalam Proses Pelayanan	1000	4,000	0,182
10	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	945	3,780	0,172
11	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	1000	4,000	0,182
12	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	976	3,904	0,177
13	Komunikasi Petugas Layanan	872	3,488	0,159
14	Keberadaan Pengaduan Layanan	1000	4,000	0,182
15	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (kursi, tempat sampah, dll)	933	3,732	0,17
16	Kelayakan Sarana Penunjang Layanan	1000	4,000	0,182
17	Kelengkapan Prasarana Layanan (bangunan RSUD : ruang periksa, laboratorium, ruang kantor, dll)	1000	4,000	0,182
18	Kelayakan dan Kebersihan Prasarana Layanan	996	3,984	0,181
19	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, kantin, tempat ibadah, dll)	991	3,964	0,18
20	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan	888	3,552	0,161
21	Keberadaan <i>Cleaning Service</i>	944	3,776	0,172
22	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	1000	4,000	0,182
	Jumlah	21.474	85,896	3,904
	Total Konversi Nilai SKM			3,904
	Total Konversi Nilai SKM X 25			97,61
	Mutu Pelayanan			A
	Kinerja Pelayanan			Sangat Baik

Sumber: data primer, olahan peneliti 2021

Berdasarkan paparan perolehan nilai per unsur pelayanan sebagaimana yang ditampilkan pada beberapa tabel di atas, setelah dilakukan perhitungan dan konversi nilai dengan rumus yang telah ditetapkan didapati bahwa nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di **Instalasi Penunjang RSUD Kota Padang Panjang** adalah

- A. Nilai SKM setelah dikonversi = **3,904 X 25 = 97,61**
- B. Mutu Pelayanan = **A**
- C. Kinerja Unit Pelayanan = **Sangat Baik**

4.5. RSUD Kota Padang Panjang

4.5.1. Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Kota Padang Panjang

Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan di RSUD Kota Padang Panjang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5.1
Nilai SKM 22 Unsur Pelayanan Di RSUD Kota Padang Panjang.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total PerUnsur Pelayanan	Nilai Rata-rata PerUnsur Pelayanan	Nilai SKM Per Unsur	Kinerja Pelayanan
1	Pemenuhan Persyaratan Layanan	2.800	4,000	100,00	Sangat Baik
2	Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Pendaftaran	2.797	3,996	99,89	Sangat Baik
3	Sistem/Prosedur Pelayanan (tindakan/administrasi/pengaduan)	2.799	3,999	99,96	Sangat Baik
4	Waktu Pelayanan	2.685	3,836	95,89	Sangat Baik
5	Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pembayaran di Kasir	2.800	4,000	100,00	Sangat Baik
6	Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan	2.753	3,933	98,32	Sangat Baik
7	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya	2.756	3,937	98,43	Sangat Baik
8	Kelengkapan Jenis Layanan	2.800	4,000	100,00	Sangat Baik
9	Kemampuan dan Keterampilan Petugas dalam Proses Pelayanan	2.781	3,973	99,32	Sangat Baik
10	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	2.547	3,639	90,96	Sangat Baik
11	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	2.800	4,000	100,00	Sangat Baik
12	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	2.609	3,727	93,18	Sangat Baik
13	Komunikasi Petugas Layanan	2.518	3,597	89,93	Sangat Baik
14	Keberadaan Pengaduan Layanan	2.800	4,000	100,00	Sangat Baik
15	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (kursi, tempat sampah, tempat tidur pasien, pendingin ruangan, dll)	2.656	3,794	94,86	Sangat Baik
16	Kelayakan Sarana Penunjang Layanan	2.745	3,921	98,04	Sangat Baik
17	Kelengkapan Prasarana Layanan (bangunan RSUD : ruang periksa, laboratorium, ruang kantor, dll)	2.800	4,000	100,00	Sangat Baik
18	Kelayakan dan Kebersihan Prasarana Layanan	2.766	3,951	98,79	Sangat Baik
19	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, kantin, tempat ibadah, dll)	2.781	3,973	99,32	Sangat Baik
20	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan	2.488	3,554	88,86	Sangat Baik
21	Keberadaan <i>Cleaning Service</i>	2.701	3,859	96,46	Sangat Baik
22	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	2.675	3,821	95,54	Sangat Baik
	Jumlah	59.857	85,51		

Sumber: data primer 2021

Sedangkan pada tabel 4.5.1 berikut, akan disajikan perhitungan nilai SKM di RSUD Kota Padang Panjang.

Tabel 4.5.1
Tabel Perhitungan SKM di Kota Padang Panjang

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total PerUnsur Pelayanan	Nilai Rata-rata PerUnsur Pelayanan	Nilai Interval Konversi SKM
1	Pemenuhan Persyaratan Layanan	2.800	4,000	0,182
2	Waktu yang Dibutuhkan pada Bagian Pendaftaran	2.797	3,996	0,182
3	Sistem/Prosedur Pelayanan (tindakan/administrasi/pengaduan)	2.799	3,999	0,182
4	Waktu Pelayanan	2.685	3,836	0,174
5	Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pembayaran di Kasir	2.800	4,000	0,182
6	Biaya/Tarif yang Dikeluarkan untuk Layanan	2.753	3,933	0,179
7	Kesesuaian Hasil Layanan yang Diterima dengan Seharusnya	2.756	3,937	0,179
8	Kelengkapan Jenis Layanan	2.800	4,000	0,182
9	Kemampuan dan Keterampilan Petugas dalam Proses Pelayanan	2.781	3,973	0,181
10	Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	2.547	3,639	0,165
11	Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan	2.800	4,000	0,182
12	Kepedulian Petugas dalam Memberikan Pelayanan	2.609	3,727	0,169
13	Komunikasi Petugas Layanan	2.518	3,597	0,164
14	Keberadaan Pengaduan Layanan	2.800	4,000	0,182
15	Kelengkapan Sarana Penunjang Layanan (kursi, tempat sampah, tempat tidur pasien, pendingin ruangan, dll)	2.656	3,794	0,172
16	Kelayakan Sarana Penunjang Layanan	2.745	3,921	0,178
17	Kelengkapan Prasarana Layanan (bangunan RSUD : ruang periksa, laboratorium, ruang kantor, dll)	2.800	4,000	0,182
18	Kelayakan dan Kebersihan Prasarana Layanan	2.766	3,951	0,18
19	Kelengkapan Prasarana Penunjang Layanan (ruang tunggu, toilet, kantin, tempat ibadah, dll)	2.781	3,973	0,181
20	Kebersihan Prasarana Penunjang Layanan	2.488	3,554	0,162
21	Keberadaan <i>Cleaning Service</i>	2.701	3,859	0,175
22	Kemudahan Mendapatkan Informasi Layanan Kesehatan	2.675	3,821	0,174
	Jumlah	59.857	85,51	3,887
	Total Konversi Nilai SKM			3,887
	Total Konversi Nilai SKM X 25			97,17
	Mutu Pelayanan			A
	Kinerja Pelayanan			Sangat Baik

Sumber: data primer, olahan peneliti 2021

Berdasarkan paparan perolehan nilai per unsur pelayanan sebagaimana yang ditampilkan pada beberapa tabel di atas, setelah dilakukan perhitungan dan konversi nilai dengan rumus yang telah

ditetapkan didapati bahwa nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di **RSUD Kota Padang Panjang** adalah

A. Nilai SKM setelah dikonversi = $3,887 \times 25 = 97,17$

B. Mutu Pelayanan = **A**

C. Kinerja Unit Pelayanan = **Sangat Baik**

4.5.2. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan nilai SKM setiap unsur pelayanan, semua kinerja unsur pelayanan (22 unsur) adalah **Sangat Baik**. Jika dianalisis lebih lanjut, terdapat 6 unsur memperoleh nilai tertinggi dengan nilai rata-rata unsur sebesar 4,000 (100,00), yaitu unsur Pemenuhan Persyaratan Layanan (unsur ke-1), Unsur Waktu yang Dibutuhkan untuk Penyelesaian Pembayaran di Kasir (unsur ke-5), Unsur Kelengkapan Jenis Layanan. (unsur ke-8), Unsur Kerapian Petugas yang Memberikan Pelayanan (unsur ke-11), Unsur Keberadaan Pengaduan Layanan (unsur ke-14), dan Unsur Kelengkapan Prasarana Layanan (bangunan RSUD : ruang periksa, laboratorium, ruang kantor, dll) (unsur ke-17). Penilaian masyarakat terhadap keenam unsur tersebut adalah sangat memuaskan, sehingga perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai unsur terendah, terdapat 3 unsur terendah yang berada pada kinerja unsur Sangat Baik. Adapun hasil perhitungan nilai ke tiga unsur tersebut adalah Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-10) dengan perolehan nilai rata-rata unsur sebesar 3,639 (90,96), Unsur Komunikasi Petugas Layanan (unsur ke-13) dengan perolehan nilai rata-rata unsur sebesar 3.597 (89,93), dan Unsur Kebersihan dan Kelayakan Prasarana Penunjang Layanan (unsur ke-20) dengan perolehan nilai rata-rata unsur sebesar 3.554 (88,86). Ketiga unsur ini sebenarnya sudah sangat baik, akan tetapi masih dapat ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang. Penjelasan berikut ini memuat alasan-alasan responden tentang unsur terendah yaitu :

Pertama, alasan responden terhadap Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan (unsur ke-10) adalah :

1. Instalasi Gawat Darurat (IGD):

- Ada petugas yang dinilai kurang sopan dan kurang ramah (cuek) dalam proses layanan.
- Ada perawat yang tidak mengacuhkan keluarga pasien ketika dipanggil.

2. Di Ruang Bedah, Mata dan THT:

- Ada perawat berbicara ketus dan terkesan mengejek pasien ketika perawat sulit memasang infus ke pasien.
 - Ada juga perawat yang menjawab secara ketus pertanyaan responden ketika sedang menanyakan kondisi anaknya yang sedang di rawat.
3. Petugas *screening* berbicara ketus ke pasien ketika pasien meminta kursi roda.
 4. Loker Pendaftaran : Petugas menanggapi secara ketus tentang aturan berobat dengan jalur BPJS hanya boleh 1 kali konsul dalam 1 minggu.
 5. Poli THT: Ada kasus dimana pasien direspon tidak baik oleh dokter, ketika pasien meminta tolong dokter yang bersangkutan untuk menuliskan tata cara pemakaian obat tetes yang ditunjukkan dokter, karena takut lupa. Lalu dokter menjawab “*Lah samo jo mandikte mah buk!*”
 6. Poli Paru, Ada kasus dimana responden diusir dari dokter yang bersangkutan tanpa mengetahui alasannya apa. “ *mungkin karena dikira beli obat di luar,*” jawab responden
 7. Poli Jiwa:
 - Petugas berbicara ketus ketika responden meminta untuk mengulang kembali apa yang disampaikan karena agak kurang mendengar dengan jelas apa yang disampaikan petugas.

Kedua, alasan responden terhadap Unsur Komunikasi Petugas Layanan (unsur ke-13) adalah

1. Rawat Inap kebidanan: petugas tidak mengkonfirmasi ulang permintaan pasien ke dokter.(meminta obat penahan sakit setelah melahirkan
2. Rawat Inap anak, Ada pasien yang menilai komunikasi petugas layanan kurang baik karena pasien dan keluarga pasien tidak mendapat informasi yang jelas mengenai kondisi pasien (dikarenakan perbedaan hasil pemeriksaan yang disampaikan oleh dokter-dokter yang visit)
3. Ruang Bedah, Mata dan THT: pasien tidak diinfokan tentang perubahan jadwal operasi, sehingga pasien menunggu tanpa kepastian.
4. Rawat Inap Jantung:
 - Ada keluhan petugas/perawat tidak merespon permintaan pasien untuk mengganti keteter (karena sudah tidak nyaman) dari siang. Namun sampai malam tidak direspon oleh petugas.. Setidaknya petugas bisa memberi alasan mengapa tidak disarankan untuk mengganti keteter. Bukan didiamkan saja.

Ketiga, alasan responden terhadap Unsur Kebersihan dan Kelayakan Prasarana Penunjang Layanan (unsur ke-20) adalah keluhan tentang toilet

1. Rawat Inap Kebidanan mengeluhkan toilet yang kotor, air nya sering mati, sehingga menjadi tidak nyaman.
2. Toilet untuk rawat jalan dan di instalasi penunjang kondisinya berbau karena banyak yang menggunakan. Airnya sering kosong. Toilet ini digunakan secara bersama untuk laki-laki dan perempuan untuk sekitar 8 poli. Hal ini disebabkan 1 toilet lagi tidak bisa di pakai (toilet di tutup untuk membatasi akses jalan masuk layanan rawat jalan, sebagai prokes pada masa pandemic covid 19).
3. Toilet di IGD ada yang rusak.

Walaupun masih ada beberapa unsur yang perlu di tingkatkan lagi, tetapi berdasarkan hasil olah data Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Kota Padang Panjang, bahwa nilai SKM yang didapatkan adalah sebesar **97,17** termasuk dalam mutu **A** dan **kategori kinerja pelayanan Sangat Baik**.

4.5.3. Rekomendasi

Setelah dilakukan evaluasi SKM di RSUD Kota Padang Panjang, pada prinsipnya RSUD Kota Padang Panjang sudah memberikan pelayanan yang sangat baik, namun masih perlu lebih ditingkatkan lagi. Beberapa poin yang bisa kami rekomendasikan guna terselenggaranya pelayanan yang lebih baik pada masa yang akan datang, adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kinerja *cleaning service* dalam menjaga kebersihan toilet secara regular di seluruh instalasi,
2. Memperbaiki toilet yang rusak di IGD
3. Menjaga agar hand sanitizer selalu tersedia
4. Melakukan *maintenance* secara regular terhadap sarana dan prasarana rumah sakit yang rusak seperti wastafel, dll., pengecatan ulang dinding kamar rawat inap yang lembab.
5. Meningkatkan kesopanan dan keramahan petugas terutama di IGD
6. Memberikan pelatihan komunikasi efektif pada petugas layanan, agar dapat merespon dengan cepat dan menjelaskan secara detail apa yang ditanyakan pasien dan keluarganya

DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: ME, Sharpe.
- Gaster, Lucy. 1995. *Quality in Public Services: Managers' Choices*. Buckingham, Philadelphia, USA: Open University Press.
- Islamy, M. Irfan. 2002. *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Islamy, M. Irfan. 2005. *Manajemen Komplain dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Ivancevich, M. Jhon, dkk. 1977. *Organizational Behaviour and Performance*. Goodyear Publishing Company, inc.
- Ratminto Atik Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- Siagian, S.P. 1994. *Patologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi dan Terapinya*. Jakarta: Ghalia.
- Thoha, M. 2001. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Landasan Hukum:

5. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
6. PP No. 96 tentang Pelaksanaan UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Bagi Penyelenggara Pelayanan Publik
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional