



# SURVEI KEPUASAN


RSUD dr Soekardjo  
2024




**FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS SILIWANGI**

(0265) 330634,333092 

Jl. Siliwangi no 24 Tasikmalaya 

[www.unsil.ac.id](http://www.unsil.ac.id) 

[info@unsil.ac.id](mailto:info@unsil.ac.id) 

## **KATA PENGANTAR**

Dengan penuh rasa syukur, kami mengucapkan terima kasih kepada Allah Swt. atas karunia-Nya sehingga laporan hasil Survei Kepuasan Pasien di RSUD DR Soekardjo Tasikmalaya dapat kami selesaikan. Laporan ini memaparkan hasil survei kepuasan pasien tahun 2024, yang mencakup Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan, khususnya pada pasien rawat jalan dan rawat inap.

Kami menyampaikan penghargaan setinggi-tingginya kepada Direktur RSUD DR Soekardjo Tasikmalaya beserta jajarannya atas kepercayaan yang diberikan kepada tim survei dari Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Siliwangi untuk melaksanakan kegiatan ini. Terima kasih juga kami sampaikan kepada admin dan enumerator yang telah berperan penting dalam terlaksananya survei ini.

Kami berharap laporan ini dapat menjadi acuan bagi tim manajemen RSUD DR Soekardjo dalam mempertahankan aspek pelayanan yang sudah baik dan meningkatkan kualitas pada aspek yang masih perlu diperbaiki. Dengan demikian, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan di Kabupaten Tasikmalaya akan meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Tasikmalaya, Juli 2024

Tim Penyusun

## **TIM PENYUSUN**

Pengarah	: Direktur RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Wakil Direktur Pelayanan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Wakil Direktur Umum RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Wakil Direktur Keuangan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya
Pembina	: Hj. Dian Saraswati, S.Pd., M.Kes.
Project Leader	: Rian Arie Gustaman, S.KM., M.Kes.
Supervisor Lapangan	: Sari Ulfah Khofifah
Tim Manajemen Data	: Sri Maywati, S.KM., M.Kes Aisya Rahmawaty
Admin	: Naila Zahwa Firdausia Dita Destiati
Enumerator	: Gina Nur Aulia Adilla Himawaty Rahmah Dhiya Ulhaq Azizah Silmi Kaffah Lisdiana Useu Nifiyanti Neng Salwa Faiza Putri Nurbaiti

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>TIM PENYUSUN</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Dasar Hukum</b> .....	<b>2</b>
<b>C. Tujuan</b> .....	<b>3</b>
<b>D. Sasaran</b> .....	<b>3</b>
<b>E. Ruang Lingkup</b> .....	<b>3</b>
<b>BAB II METODE PELAKSANAAN</b> .....	<b>4</b>
<b>A. Waktu Pelaksanaan</b> .....	<b>4</b>
<b>B. Metode Pengumpulan Data</b> .....	<b>4</b>
<b>C. Sasaran Survei</b> .....	<b>4</b>
<b>D. Unsur Penilaian Kepuasan</b> .....	<b>7</b>
<b>E. Pengolahan dan Analisis Data</b> .....	<b>8</b>
<b>BAB III HASIL SURVEI</b> .....	<b>11</b>
<b>A. Karakteristik Responden</b> .....	<b>11</b>
<b>B. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan KKP 2017</b> .....	<b>12</b>
<b>1. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan</b> .....	<b>12</b>
<b>2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap</b> .....	<b>16</b>
<b>3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien IGD</b> .....	<b>19</b>
<b>4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Fasilitas Penunjang</b> .....	<b>22</b>
<b>E. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan PermenpanRB No.14 Tahun 2017</b> .....	<b>25</b>
<b>1. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit</b> .....	<b>25</b>
<b>2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Jalan</b> .....	<b>26</b>
<b>3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Inap</b> .....	<b>28</b>

4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan IGD (Unit Pelayanan).....	29
5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Penunjang .....	30
F. Pengaduan Pasien.....	32
G. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .....	36
1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Layanan Rawat Jalan, Rawat Inap, IGD, Fasilitas Penunjang.....	36
2. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rawat Jalan .....	36
3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rawat Inap.....	52
4. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Unit IGD.....	65
5. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Penunjang .....	67
I. Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Rawat Jalan, Rawat Inap, IGD dan Fasilitas Penunjang.....	71
J. Kesimpulan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Tahun 2023 dan Tahun 2024 di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya .....	75
K. Waktu Tunggu Pelayanan di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya Tahun 2024 .....	76
<b>BAB IV SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>79</b>
A. Simpulan .....	79
B. Saran .....	80
<b>Lampiran .....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Rekapitulasi Sampel Rawat Jalan .....	5
Tabel 2 Rekapitulasi Sampel Rawat Inap .....	6
Tabel 3 Rekapitulasi Sampel IGD.....	6
Tabel 4 Rekapitulasi Sampel Fasilitas Penunjang .....	6
Tabel 5 Kategori dan Interval Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat.....	8
Tabel 6 Kategori Unit Pelayanan dan Jumlah Pertanyaan .....	9
Tabel 7 Skor Kepuasan KKP 2017 .....	9
Tabel 8 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat RSUD dr. Soekardjo Tahun 2024 .....	11
Tabel 9 Distribusi Frekuensi Usia Responden .....	12
Tabel 10 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	13
Tabel 11 Pengkategorian Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Soekardjo Tahun 2024.....	15
Tabel 12 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Soekardjo Tahun 2024 .....	16
Tabel 13 Pengkategorian Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Soekardjo Tahun 2024.....	18
Tabel 14 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien IGD di RSUD dr. Soekardjo Tahun 2024.....	19
Tabel 15 Pengkategorian Kepuasan Pasien IGD di RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	21
Tabel 16 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Fasilitas Penunjang di RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	22
Tabel 17 Pengkategorian Kepuasan Pasien Fasilitas Penunjang di RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	24
Tabel 18 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	25
Tabel 19 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 (Unit Pelayanan).....	26

Tabel 20 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Inap RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 (Unit Layanan).....	28
Tabel 21 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan IGD RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	29
Tabel 22 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Fasilitas Penunjang RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 (Unit Pelayanan).....	31
Tabel 23 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rawat Inap, Rawat Jalan, IGD, dan Fasilitas Penunjang di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024.....	36
Tabel 24 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rawat Jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	37
Tabel 25 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli penyakit dalam RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024.....	37
Tabel 26 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Bedah RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	38
Tabel 27 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Kesehatan Anak (Neonatal) RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024.....	39
Tabel 28 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Kesehatan Anak Lainnya RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024.....	39
Tabel 29 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Obgyn RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	40
Tabel 30 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Keluarga Berencana RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	41
Tabel 31 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Bedah Saraf RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	41
Tabel 32 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Saraf RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	42
Tabel 33 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Jiwa RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	43
Tabel 34 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Napza RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	43

Tabel 35 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli THT RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	44
Tabel 36 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Mata RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	45
Tabel 37 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Kulit dan Kelamin RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	45
Tabel 38 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Gigi dan Mulut RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	46
Tabel 39 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Kardiologi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	47
Tabel 40 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Orthopedi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	47
Tabel 41 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Paru-Paru RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	48
Tabel 42 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Rehabilitasi Medik RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	49
Tabel 43 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Umum RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	49
Tabel 44 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Hemodialisa RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	50
Tabel 45 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Urologi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	51
Tabel 46 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Urologi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	51
Tabel 47 Hasil Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Layanan Rawat Inap RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024.....	52
Tabel 48 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang PICU RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	53
Tabel 49 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang NICU RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	54



Tabel 50 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang ICU RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	54
Tabel 51 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Wijaya Kusuma RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	55
Tabel 52 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Mitra Batik RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	56
Tabel 53 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Mitra Batik 3 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024.....	56
Tabel 54 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Mitra Batik 4 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	57
Tabel 55 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Mitra Batik 5 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024.....	57
Tabel 56 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Tulip 2 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	58
Tabel 57 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Tulip 3 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	59
Tabel 58 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Melati 2A RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	59
Tabel 59 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Melati 2B RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	60
Tabel 60 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Melati 3 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	61
Tabel 61 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Melati 4 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	61
Tabel 62 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Melati 5 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	62
Tabel 63 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Kenanga RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	63
Tabel 64 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Perinatologi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024.....	63

Tabel 65 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Anyelir RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	64
Tabel 66 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di IGD RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	65
Tabel 67 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di IGD Umum RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	66
Tabel 68 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di IGD Ponok RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	67
Tabel 69 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Penunjang RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024.....	68
Tabel 70 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Laboratorium RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	69
Tabel 71 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Unit Farmasi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	69
Tabel 72 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Radiologi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	70
Tabel 73 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Rawat Jalan	71
Tabel 74 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Rawat Inap ...	73
Tabel 75 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) IGD.....	74
Tabel 76 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Penunjang.....	75
Tabel 77 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya Tahun 2024 .....	77
Tabel 78 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Inap di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya Tahun 2024 .....	77
Tabel 79 Distribusi Frekuensi Alasan Waktu Tunggu di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 .....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik Indek Kepuasan Masyarakat di Rawat Jalan .....	52
Gambar 2 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat di Rawat Inap .....	65
Gambar 3 Diagram Indeks Kepuasan Masyarakat di IGD.....	67
Gambar 4 Diagram Indeks Kepuasan Fasilitas Penunjang .....	71
Gambar 5 Hasil Rekapitulasi Kumulatif Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya .....	76

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa setiap individu berhak hidup sejahtera baik secara fisik maupun batin, memiliki tempat tinggal yang layak, serta mendapatkan lingkungan hidup yang baik, sejahtera, sehat, dan memperoleh layanan kesehatan yang memadai. Pembukaan UUD 1945 juga menegaskan bahwa tujuan utama didirikannya Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat ini mengandung makna bahwa negara berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang unggul dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Pasal 1, menjelaskan bahwa rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan individual secara komprehensif melalui layanan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Layanan kesehatan komprehensif ini mencakup layanan promotif, kuratif, dan rehabilitatif.

Saat ini, penyelenggaraan pelayanan publik dihadapkan pada kondisi yang belum sepenuhnya sesuai dengan tuntutan perubahan di berbagai aspek kehidupan masyarakat. Selain itu, tatanan baru masyarakat Indonesia harus menghadapi harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan, teknologi informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Berdasarkan hal tersebut, salah satu upaya strategis untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik adalah dengan melakukan survei

kepuasan masyarakat. Rumah Sakit Dr. Soekardjo, sebagai bagian dari penyedia layanan publik, bekerja sama dengan tim survei kepuasan dari Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Siliwangi untuk melakukan survei kepuasan masyarakat.

## **B. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republi Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2166/MENKES/PER/X/2011 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Kementerian Kesehatan;
7. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 509/MENKES/SK/IV/2010 Tentang Pembentukan Unit Layanan Terpadu Kementerian Kesehatan RI;
8. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

### **C. Tujuan**

Laporan ini disusun dalam upaya mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya.

### **D. Sasaran**

Sasaran dari survei ini adalah pasien atau pendamping pasien yang menerima layanan rawat inap dan rawat jalan di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya.

### **E. Ruang Lingkup**

Aspek yang dinilai dalam kegiatan survei ini yaitu sebagai berikut:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

## **BAB II**

### **METODE PELAKSANAAN**

#### **A. Waktu Pelaksanaan**

Pelaksanaan pengambilan data dilakukan pada bulan Juli 2024.

#### **B. Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kombinasi wawancara langsung dan mengisi *link* kuesioner online. Pasien/keluarga pasien diarahkan untuk membuka link yang diberikan oleh enumerator/petugas survei dan selanjutnya diisi sesuai dengan pertanyaan yang diajukan. Kuesioner yang digunakan dalam survei kepuasan di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya berpedoman pada PermenpanRB nomor 14 tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat.

Sampel peserta survei dari unit rawat jalan dan rawat inap diambil secara kuota, dimana sebelumnya telah dilakukan penghitungan jumlah sampel dari tiap unit berdasarkan rata-rata pasien per unit dalam 1 bulan terakhir. Artinya pasien yang bisa ditemui oleh enumerator pada periode pengambilan data. Sampel rawat jalan adalah pasien yang telah selesai menerima seluruh pelayanan dan sampel rawat inap adalah pasien yang telah menerima pelayanan minimal 1 x 24 jam, tidak mengalami sakit berat dan mampu berkomunikasi dengan baik. Seluruh pasien yang menjadi peserta survei dilakukan *informed consent* terlebih dahulu secara lisan dan atau tulisan sebelum dilakukan wawancara.

#### **C. Sasaran Survei**

Sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) meliputi pasien rawat jalan dan pasien rawat inap yang menerima pelayanan di seluruh unit pelayanan kesehatan RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya. Responden survei selain pasien yang bersedia diwawancara, juga keluarga yang mendampingi pasien selama menerima pelayanan. Pengambilan sampel menggunakan metode kuota sampling, dimana terlebih dahulu dilakukan stratifikasi berdasarkan ruangan yang menjadi area survei dan selanjutnya diambil

sejumlah sampel dari tiap ruangan secara proporsional. Penentuan sampel dalam survei kepuasan masyarakat RSUD dr. Soekardjo menggunakan Tabel Morgan dan Krejcie, dengan total populasi sebesar 60.883. Jumlah sampel pada unit rawat jalan adalah sebanyak 494 orang, sampel pada unit rawat inap adalah sebanyak 428 orang, sampel pada unit IGD adalah sebanyak 353 orang dan sampel pada fasilitas penunjang adalah sebanyak 577 orang sehingga total yang disurvei adalah 1.852 orang dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 1 Rekapitulasi Sampel Rawat Jalan

No	Ruangan	Jumlah Sampel
1.	Penyakit Dalam	55
2.	Bedah	75
3.	Kesehatan Anak (Neonatal)	7
4.	Kesehatan Anak Lainnya	34
5.	Obgyn (Ibu Hamil dan Lainnya)	15
6.	Keluarga Berencana	2
7.	Bedah Saraf	4
8.	Saraf	55
9.	Jiwa	65
10.	Napza	3
11.	THT	9
12.	Mata	23
13.	Kulit dan Kelamin	8
14.	Gigi dan Mulut	4
15.	Kardiologi	30
16.	Bedah Orthopedi	18
17.	Paru-Paru	27
18.	Rehabilitasi Medik	18
19.	Hemodialisa	24
20.	Umum	3
21.	Urologi	12
22.	Lainnya	3
<b>Total</b>		<b>494</b>

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa proporsi responden terbanyak berasal dari poliklinik bedah karena poli tersebut memiliki rata-rata jumlah pengunjung yang paling banyak dibandingkan dengan poli rawat jalan lainnya. Poliklinik yang memiliki jumlah responden terbanyak kedua yaitu poliklinik jiwa. Sedangkan jumlah responden paling kecil berasal dari poliklinik Keluarga Berencana. Hal ini terkait dengan teknik pengambilan sampel berdasarkan proporsi rata-rata pasien.



Tabel 2 Rekapitulasi Sampel Rawat Inap

No	Ruangan	Jumlah Sampel
1.	PICU	4
2.	NICU	5
3.	ICU	7
4.	Wijaya Kusuma	8
5.	Mitra Batik 2	15
6.	Mitra Batik 3	14
7.	Mitra Batik 4	22
8.	Mitra Batik 5	31
9.	Tulip 2	28
10.	Tulip 3	28
11.	Melati 2A	42
12.	Melati 2B	22
13.	Melati 3	46
14.	Melati 4	42
15.	Melati 5	46
16.	Kenanga	21
17.	Perinatologi	28
18.	Anyelir	19
<b>Total</b>		<b>428</b>

Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah sampel terbanyak di rawat inap berasal dari ruang melati 3 dan ruang Melati 5. Sedangkan jumlah responden paling sedikit berasal dari ruang PICU.

Tabel 3 Rekapitulasi Sampel IGD

No	Ruangan	Jumlah Sampel
1.	IGD Umum	286
2.	IGD Ponek	67
<b>Total</b>		<b>353</b>

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa proporsi responden terbanyak berasal dari IGD Umum.

Tabel 4 Rekapitulasi Sampel Fasilitas Penunjang

No	Ruangan	Jumlah Sampel
1.	Laboratorium	139
2.	Farmasi	365
3.	Radiologi	73
<b>Total</b>		<b>577</b>

Tabel 4 menunjukkan bahwa jumlah sampel terbanyak di fasilitas penunjang berasal dari farmasi. Sedangkan jumlah responden paling sedikit berasal dari laboratorium.

#### D. Unsur Penilaian Kepuasan

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

1. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu Pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/Tarif**, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; dan
9. **Sarana dan Prasarana**, sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (tanah, gedung).

Kuesioner tentang unsur pelayanan dalam bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur, dengan rentang angka 1-4,

dimana angka 1= tidak baik; angka 2 = kurang baik; angka 3 = baik; dan angka 4 = sangat baik.

### E. Pengolahan dan Analisis Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

Tabel 5 Kategori dan Interval Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Nilai pada pertanyaan KKP 2017 menggunakan skor perkategori pertanyaan dengan jumlah pertanyaan yang disesuaikan berdasarkan unit pelayanan yang ada. Adapun jumlah pertanyaan pada unit pelayanan yaitu:

Tabel 6 Kategori Unit Pelayanan dan Jumlah Pertanyaan

Kategori	Jumlah Pertanyaan
<b>Rawat Inap</b>	
Interpersonal	5
Profesionalisame	5
Kenyamanan	5
Finansial	5
Lingkungan Fisik	5
<b>Rawat jalan</b>	
Interpersonal	5
Profesionalisame	4
Kenyamanan	5
Finansial	5
Lingkungan Fisik	4
<b>IGD</b>	
Interpersonal	5
Profesionalisame	4
Kenyamanan	5
Finansial	5
Lingkungan Fisik	4
<b>Fasilitas Penunjang</b>	
Interpersonal	5
Profesionalisame	4
Kenyamanan	5
Finansial	5
Lingkungan Fisik	4

Skor yang ada di setiap unit layanan terbagi menjadi sangat puas, puas, cukup puas dan kurang puas yang dijabarkan dalam tabel berikut:

Tabel 7 Skor Kepuasan KKP 2017

No	Kategori	Skor			
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas
<b>Rawat Inap</b>					
1.	Interpersonal	21 - 25	16 - 20	11 - 15	5 - 10
	Profesionalisme	21 - 25	16 - 20	11 - 15	5 - 10
	Kenyamanan	21 - 25	16 - 20	11 - 15	5 - 10
	Finansial	21 - 25	16 - 20	11 - 15	5 - 10
	Lingkungan Fisik	21 - 25	16 - 20	11 - 15	5 - 10
<b>Rawat Jalan</b>					
2.	Interpersonal	21 - 25	16 - 20	11 - 15	5 - 10
	Profesionalisme	17 - 20	13 - 16	9 - 12	4 - 8
	Kenyamanan	21 - 25	16 - 20	11 - 15	5 - 10
	Finansial	21 - 25	16 - 20	11 - 15	5 - 10
	Lingkungan Fisik	17 - 20	13 - 16	9 - 12	4 - 8
<b>IGD</b>					
3.	Interpersonal	21 - 25	16 - 20	11 - 15	5 - 10
	Profesionalisme	17 - 20	13 - 16	9 - 12	4 - 8

	Kenyamanan	21 - 25	16 - 20	11 - 15	5 - 10
	Finansial	21 - 25	16 - 20	11 - 15	5 - 10
	Lingkungan Fisik	17 - 20	13 - 16	9 - 12	4 - 8
<b>Fasilitas Penunjang</b>					
4.	Interpersonal	21 - 25	16 - 20	11 - 15	5 - 10
	Profesionalisme	17 - 20	13 - 16	9 - 12	4 - 8
	Kenyamanan	21 - 25	16 - 20	11 - 15	5 - 10
	Finansial	21 - 25	16 - 20	11 - 15	5 - 10
	Lingkungan Fisik	17 - 20	13 - 16	9 - 12	4 - 8
<b>Fasilitas Penunjang Ambulan dan Jenazah</b>					
5.	Interpersonal	21 - 25	16 - 20	11 - 15	5 - 10
	Profesionalisme	17 - 20	13 - 16	9 - 12	4 - 8
	Kenyamanan	21 - 25	16 - 20	11 - 15	5 - 10
	Finansial	21 - 25	16 - 20	11 - 15	5 - 10
	Lingkungan Fisik	17 - 20	13 - 16	9 - 12	4 - 8

### BAB III HASIL SURVEI

#### A. Karakteristik Responden

Berikut adalah karakteristik responden survei kepuasan sebagaimana pada tabel di bawah ini.

Tabel 8 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat RSUD dr. Soekardjo Tahun 2024

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Usia	11 - 19 th	25	1,3
		20 - 60 th	1669	90,1
		> 60 th	158	8,5
		<b>Total</b>	<b>1852</b>	<b>100</b>
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	524	28,3
		Wanita	1328	71,7
		<b>Total</b>	<b>1852</b>	<b>100</b>
3	Pendidikan	Tidak Sekolah	3	0,2
		SD	499	26,9
		SMP/ sederajat	440	23,8
		SMA/ sederajat	664	35,9
		Diploma	35	1,9
		S1 ke atas	211	11,4
		<b>Total</b>	<b>1852</b>	<b>100</b>
4	Pekerjaan	ASN/Nakes/Guru/Tomasy	132	7,1
		Pedagang	60	3,2
		Karyawan swasta	105	5,7
		Wiraswasta	113	6,1
		Wirausaha	9	0,5
		Buruh/petani	267	14,4
		IRT/Tidak/Belum Bekerja	1075	58,0
		Pensiunan	48	2,6
		Pelajar/Mahasiswa	43	2,3
		<b>Total</b>	<b>1852</b>	<b>100</b>
5	Jenis Perawatan	Rawat Inap	428	23,1
		Rawat Jalan	494	26,7
		IGD	353	19,1
		Fasilitas penunjang	577	31,2
		<b>Total</b>	<b>1852</b>	<b>100</b>

6	Pengguna Asuransi/BPJS	Ya	1790	96,7
		Tidak	62	3,3
		<b>Total</b>	<b>1852</b>	<b>100</b>
7	Jenis Asuransi	BPJS/KIS	1784	96,3
		InaHealth	4	0,2
		Lainnya	2	0,1
		<b>Total</b>	<b>1790</b>	<b>100</b>
8	Jenis Pendaftaran	Online	287	15,5
		Offline	1565	84,5
		<b>Total</b>	<b>1852</b>	<b>100</b>
9	Jenis Pasien	Pasien lama (kontrol)	1219	65,8
		Pasien baru (pertama kali berobat)	577	31,2
		Berobat ke layanan yang berbeda dengan kunjungan sebelumnya	56	3,0
		<b>Total</b>	<b>1852</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 8 karakteristik pengguna layanan di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya 90,1% responden berada pada rentang usia 20 – 60 tahun. Sebanyak 31,2% menggunakan jenis layanan fasilitas penunjang dan 96,7% menggunakan asuransi termasuk BPJS Kesehatan. Mayoritas responden melakukan pendaftaran layanan secara *offline* dengan persentase sebesar 84,3%.

Tabel 9 Distribusi Frekuensi Usia Responden

	Usia (Tahun)			
	Jumlah	Rata-Rata	Minimal	Maksimal
Responden	1852	42	17	83

Berdasarkan tabel di atas, rata-rata responden berusia 42 tahun. Usia responden paling muda yaitu 17 tahun, sedangkan usia responden paling tua yaitu 83 tahun.

## B. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan KKP 2017

### 1. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Tabel 10 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Jumlah
<b>Perilaku interpersonal</b>							
1	Saya merasa perawat memperlakukan pasien berbeda-beda	0 0,0 %	10 2,0 %	4 0,8 %	450 91,1 %	30 6,1 %	494 100 %
2	Saya menunggu lama proses keluar dari rumah sakit ini karena petugas administrasi kurang cekatan	0 0,0 %	13 2,6 %	6 1,2 %	451 91,3 %	24 4,9 %	494 100 %
3	Saya merasa diabaikan ketika membutuhkan bantuan petugas keamanan	0 0,0 %	0 0,0 %	2 0,4 %	473 95,7 %	19 3,8 %	494 100 %
4	Perawat yang merawat saya menunjukkan raut muka kurang menyenangkan	1 0,2 %	11 2,2 %	9 1,8 %	440 89,1 %	33 6,7 %	494 100 %
5	Dokter terlalu terburu-buru dalam memeriksa saya	0 0,0 %	17 3,4 %	11 2,2 %	435 88,1 %	31 6,3 %	494 100 %
<b>Kualitas teknis/ Perilaku profesionalisme</b>							
1	Cara perawat menyampaikan kondisi kesehatan membuat saya cemas	0 0,0 %	12 2,4 %	9 1,8 %	456 92,3 %	17 3,4 %	494 100 %
2	Dokter tidak menjelaskan tujuan dari tes tes kesehatan yang saya jalani	0 0,0 %	1 0,2 %	9 1,8 %	457 92,5 %	27 5,5 %	494 100 %
3	Penjelasan resepsionis membingungkan saya	2 0,4 %	4 0,8 %	11 2,2 %	452 91,5 %	25 5,1 %	494 100 %
4	Saya kurang mendapatkan penjelasan tentang obat dari apoteker yang bertugas	1 0,2 %	3 0,6 %	15 3,0 %	451 91,3 %	24 4,9 %	494 100 %
<b>Akses/Kenyamanan</b>							
1	Sekalipun saya sudah mendaftar namun saya tidak mendapat kepastian berapa lama saya harus menunggu	7 1,4 %	85 17,2 %	0 0,0 %	391 79,1 %	11 2,2 %	494 100 %
2	Saya kurang leluasa menyampaikan keluhan kondisi kesehatan saya pada dokter	1 0,2 %	14 2,8 %	5 1,0 %	429 86,8 %	45 9,1 %	494 100 %
3	Saya tidak dapat membuat janji konsultasi dengan dokter melalui kontak telepon rumah sakit ini	5 1,0 %	108 21,9 %	58 11,7 %	315 63,8 %	8 1,6 %	494 100 %
4	Saya merasa mendapat kemudahan mengurus proses administrasi	29 5,9 %	438 88,7 %	5 1,0 %	22 4,5 %	0 0,0 %	494 100 %
5		36	448	2	8	0	494



No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Jumlah
	Rumah sakit ini siap untuk memberikan perawatan kesehatan yang saya butuhkan	7,3 %	90,7 %	0,4 %	1,6 %	0,0 %	100 %
<b>Keuangan / Aspek Finansial</b>							
1	Saya merasa biaya pengobatan di rumah sakit ini lebih mahal dibandingkan dengan pelayanan yang saya dapat	0 0,0 %	6 1,2 %	4 0,8 %	456 92,3 %	28 5,7 %	494 100 %
2	Saya mengalami rumitnya mengurus administrasi keuangan di rumah sakit ini	0 0,0 %	2 0,4 %	1 0,2 %	462 93,5 %	29 5,9 %	494 100 %
3	Besarnya biaya pengobatan tidak sepadan dengan fasilitas yang saya peroleh	0 0,0 %	8 1,6 %	0 0,0 %	462 93,5 %	24 4,9 %	494 100 %
4	Informasi yang jelas membuat saya merasa nyaman mengurus administrasi asuransi kesehatan (misal BPJS atau asuransi kesehatan lainnya)	29 5,9 %	437 88,5 %	5 1,0 %	23 4,7 %	0 0,0 %	494 100 %
5	Saya dapat mengurus biaya perawatan kesehatan dengan mudah karena proses administrasinya cepat	33 6,7 %	444 89,9 %	1 0,2 %	16 3,2 %	0 0,0 %	494 100 %
<b>Lingkungan Fisik</b>							
1	Ruang tunggu rumah sakit ini bagi saya membosankan	1 0,2 %	31 6,3 %	5 1,0 %	448 90,7 %	9 1,8 %	494 100 %
2	Antrian di loket membuat saya tidak nyaman	7 1,4 %	68 13,8 %	24 4,9 %	390 78,9 %	5 1,0 %	494 100 %
3	Saya tersesat ketika menuju ke ruangan lain karena kurangnya petunjuk arah di rumah sakit ini	3 0,6 %	33 6,7 %	12 2,4 %	438 88,7 %	8 1,6 %	494 100 %
4	Kursi di ruang tunggu membuat saya merasa tidak betah	7 1,4 %	44 8,9 %	20 4,0 %	416 84,2 %	7 1,4 %	494 100 %

Berdasarkan kuesioner kepuasan pada pasien rawat jalan di RSUD dr. Soekardjo, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait dengan petugas dalam memberikan pelayanan dalam mengurus proses administrasi, sebanyak 88,7% responden menyatakan petugas mendapat kemudahan dalam mengurus proses administrasi. Dalam hal pelayanan perawat, sebanyak

92,3% responden menyatakan tidak setuju bahwa cara perawat menyampaikan kondisi kesehatan membuat pasien cemas, sebanyak 89,1 % tidak setuju bahwa perawat menunjukkan raut muka yang kurang menyenangkan. Penilaian terhadap dokter pun sudah baik, dimana sebanyak 92,5 % responden menyatakan tidak setuju dalam hal dokter tidak menjelaskan tujuan dari tes kesehatan yang saya jalani.

### Pengkategorian Kepuasan Pasien

Tabel 11 Pengkategorian Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Soekardjo Tahun 2024

No.	Jenis Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Perilaku Interpersonal	a. Kurang puas	3	0,6
		b. Cukup puas	33	6,7
		c. Puas	434	87,9
		d. Sangat puas	24	4,9
<b>Total</b>			<b>494</b>	<b>100</b>
2	Kualitas teknis/ Perilaku profesionalisme	a. Kurang puas	7	1,4
		b. Cukup puas	46	9,3
		c. Puas	422	85,4
		d. Sangat puas	19	3,8
<b>Total</b>			<b>494</b>	<b>100</b>
3	Akses/kenyamanan	a. Kurang puas	5	1,0
		b. Cukup puas	167	33,8
		c. Puas	305	61,7
		d. Sangat puas	17	3,4
<b>Total</b>			<b>494</b>	<b>100</b>
4	Keuangan/Aspek finansial	a. Kurang puas	15	3,0
		b. Cukup puas	31	6,3
		c. Puas	426	86,2
		d. Sangat puas	22	4,5
<b>Total</b>			<b>494</b>	<b>100</b>
5	Lingkungan fisik	a. Kurang puas	11	2,2
		b. Cukup puas	41	8,3
		c. Puas	428	86,8
		d. Sangat puas	14	2,8
<b>Total</b>			<b>494</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil pengkategorian kepuasan pada pasien rawat inap di RSUD dr. Soekardjo, hampir seluruh responden memiliki penilaian yang puas (87,9%) pada aspek perilaku interpersonal.

## 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap

Tabel 12 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Soekardjo Tahun 2024

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Jumlah
<b>Perilaku interpersonal</b>							
1	Saya merasa perawat memperlakukan pasien berbeda-beda	0 0,0 %	3 0,7 %	6 1,4 %	371 86,7 %	48 11,2 %	428 100 %
2	Saya menunggu lama proses keluar dari rumah sakit ini karena petugas administrasi kurang cekatan	1 0,2 %	8 1,9 %	18 4,2 %	365 85,3 %	36 8,4 %	428 100 %
3	Saya merasa diabaikan ketika membutuhkan bantuan petugas keamanan	0 0,0 %	0 0,0 %	1 0,2 %	386 90,2 %	41 9,6 %	428 100 %
4	Perawat yang merawat saya menunjukkan raut muka kurang menyenangkan	0 0,0 %	3 0,7 %	3 0,7 %	366 85,5 %	56 13,1 %	428 100 %
5	Dokter terlalu terburu-buru dalam memeriksa saya	1 0,2 %	7 1,6 %	3 0,7 %	370 86,4 %	47 11,0 %	428 100 %
<b>Kualitas teknis/ Perilaku profesionalisme</b>							
1	Cara perawat menyampaikan kondisi kesehatan membuat saya cemas	1 0,2 %	10 2,3 %	9 2,1 %	364 85,0 %	44 10,3 %	428 100 %
2	Dokter tidak menjelaskan tujuan dari tes tes kesehatan yang saya jalani	0 0,0 %	7 1,6 %	6 1,4 %	367 85,7 %	48 11,2 %	428 100 %
3	Penjelasan resepsionis membingungkan saya	0 0,0 %	6 1,4 %	15 3,5 %	367 85,7 %	40 9,3 %	428 100 %
4	Saya kurang mendapatkan penjelasan tentang obat dari apoteker yang bertugas	0 0,0 %	6 1,4 %	17 4,0 %	360 84,1 %	45 10,5 %	428 100 %
5	Perawat terburu-buru memasang infus hingga saya merasa tidak nyaman	0 0,0 %	2 0,5 %	5 1,2 %	386 90,2 %	35 8,2 %	428 100 %
<b>Akses/Kenyamanan</b>							
1	Sekalipun saya sudah mendaftar namun saya tidak mendapat kepastian berapa lama saya harus menunggu	1 0,2 %	35 8,2 %	0 0,0 %	362 84,6 %	30 7,0 %	428 100 %
2	Saya kurang leluasa menyampaikan keluhan kondisi kesehatan saya pada dokter	0 0,0 %	9 2,1 %	4 0,9 %	364 85,0 %	51 11,9 %	428 100 %
3	Saya tidak dapat membuat janji konsultasi dengan dokter melalui kontak telepon rumah sakit ini	11 2,6 %	64 15,0 %	51 11,9 %	282 65,9 %	20 4,7 %	428 100 %

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Jumlah
4	Saya merasa mendapat kemudahan mengurus proses administrasi	59 13,8 %	322 75,2 %	4 0,9 %	35 8,2 %	8 1,9 %	428 100 %
5	Rumah sakit ini siap untuk memberikan perawatan kesehatan yang saya butuhkan	59 13,8 %	342 79,9 %	2 0,5 %	19 4,4 %	6 1,4 %	428 100 %
<b>Keuangan / Aspek Finansial</b>							
1	Saya merasa biaya pengobatan di rumah sakit ini lebih mahal dibandingkan dengan pelayanan yang saya dapat	0 0,0 %	4 0,9 %	2 0,5 %	377 88,1 %	45 10,5 %	428 100 %
2	Saya mengalami rumitnya mengurus administrasi keuangan di rumah sakit ini	0 0,0 %	2 0,5 %	1 0,2 %	389 90,9 %	36 8,4 %	428 100 %
3	Besarnya biaya pengobatan tidak sepadan dengan fasilitas yang saya peroleh	2 0,5 %	4 0,9 %	4 0,9 %	391 91,4 %	27 6,3 %	428 100 %
4	Informasi yang jelas membuat saya merasa nyaman mengurus administrasi asuransi kesehatan (misal BPJS atau asuransi kesehatan lainnya)	55 12,9 %	318 74,3 %	9 2,1 %	45 10,5 %	1 0,2 %	428 100 %
5	Saya dapat mengurus biaya perawatan kesehatan dengan mudah karena proses administrasinya cepat	57 13,3 %	336 78,5 %	1 0,2 %	33 7,7 %	1 0,2 %	428 100 %
<b>Lingkungan Fisik</b>							
1	Ruang tunggu rumah sakit ini bagi saya membosankan	2 0,5 %	27 6,3 %	3 0,7 %	383 89,5 %	13 3,0 %	428 100 %
2	Antrian di loket membuat saya tidak nyaman	6 1,4 %	47 11,0 %	21 4,9 %	333 77,8 %	21 4,9 %	428 100 %
3	Saya tersesat ketika menuju ke ruangan lain karena kurangnya petunjuk arah di rumah sakit ini	1 0,2 %	18 4,2 %	12 2,8 %	385 90,0 %	12 2,8 %	428 100 %
4	Kursi di ruang tunggu membuat saya merasa tidak betah	2 0,5 %	30 7,0 %	19 4,4 %	363 84,8 %	14 3,3 %	428 100 %
5	Ruangan tempat saya menginap tidak sepadan dengan fasilitas yang seharusnya saya dapat	6 1,4 %	23 5,4 %	2 0,5 %	382 89,3 %	15 3,5 %	428 100 %

Berdasarkan kuesioner kepuasan pada pasien rawat inap di RSUD dr. Soekardjo, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait dengan pelayanan perawat, sikap perawat ketika memberikan pelayanan sebanyak 85,5% responden

menyatakan perawat tidak menunjukkan raut muka kurang menyenangkan. Dalam hal lingkungan fisik, sebanyak 90,0% responden menyatakan tidak setuju bahwa kurangnya petunjuk arah di rumah sakit. Penilaian terhadap dokter pun sudah baik, dimana sebanyak 85,7% responden menyatakan tidak setuju dalam hal dokter tidak menjelaskan tujuan dari tes tes kesehatan yang dijalankan.

### Pengkategorian Kepuasan Pasien

Tabel 13 Pengkategorian Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Soekardjo Tahun 2024

No.	Jenis Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Perilaku Interpersonal	a. Kurang puas	1	0,2
		b. Cukup puas	18	4,2
		c. Puas	357	83,4
		d. Sangat puas	52	12,1
<b>Total</b>			<b>428</b>	<b>100</b>
2	Kualitas teknis/ Perilaku profesionalisme	a. Kurang puas	5	1,2
		b. Cukup puas	53	12,4
		c. Puas	344	80,4
		d. Sangat puas	26	6,1
<b>Total</b>			<b>428</b>	<b>100</b>
3	Akses/kenyamanan	a. Kurang puas	2	0,5
		b. Cukup puas	52	12,1
		c. Puas	295	68,9
		d. Sangat puas	79	18,5
<b>Total</b>			<b>428</b>	<b>100</b>
4	Keuangan/Aspek finansial	a. Kurang puas	30	7,0
		b. Cukup puas	44	10,3
		c. Puas	329	76,9
		d. Sangat puas	25	5,8
<b>Total</b>			<b>428</b>	<b>100</b>
5	Lingkungan fisik	a. Kurang puas	8	1,9
		b. Cukup puas	39	9,1
		c. Puas	371	86,7
		d. Sangat puas	10	2,3
<b>Total</b>			<b>428</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil pengkategorian kepuasan pada pasien rawat inap di RSUD dr. Soekardjo hampir seluruh responden memiliki penilaian yang puas terkait perilaku interpersonal dan lingkungan fisik.

## 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien IGD

Tabel 14 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien IGD di RSUD dr. Soekardjo Tahun 2024

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Jumlah
<b>Perilaku interpersonal</b>							
1	Saya merasa perawat memperlakukan pasien berbeda-beda	0 0,0 %	2 0,6 %	2 0,6 %	320 90,7 %	29 8,2 %	353 100 %
2	Saya menunggu lama proses keluar dari rumah sakit ini karena petugas administrasi kurang cekatan	0 0,0 %	5 1,4 %	19 5,4 %	300 85,0 %	29 8,2 %	353 100 %
3	Saya merasa diabaikan ketika membutuhkan bantuan petugas keamanan	0 0,0 %	1 0,3 %	0 0,0 %	329 93,2 %	23 6,5 %	353 100 %
4	Perawat yang merawat saya menunjukkan raut muka kurang menyenangkan	0 0,0 %	3 0,8 %	3 0,8 %	303 85,8 %	44 12,5 %	353 100 %
5	Dokter terlalu terburu-buru dalam memeriksa saya	0 0,0 %	5 1,4 %	4 1,1 %	310 87,8 %	34 9,6 %	353 100 %
<b>Kualitas teknis/ Perilaku profesionalisme</b>							
1	Cara perawat menyampaikan kondisi kesehatan membuat saya cemas	1 0,3 %	8 2,3 %	6 1,7 %	310 87,8 %	28 7,9 %	353 100 %
2	Dokter tidak menjelaskan tujuan dari tes tes kesehatan yang saya jalani	0 0,0 %	5 1,4 %	9 2,5 %	307 87,0 %	32 9,1 %	353 100 %
3	Penjelasan resepsionis membingungkan saya	0 0,0 %	5 1,4 %	16 4,5 %	302 85,6 %	30 8,5 %	353 100 %
4	Saya kurang mendapatkan penjelasan tentang obat dari apoteker yang bertugas	1 0,3 %	7 2,0 %	20 5,7 %	297 84,1 %	28 7,9 %	353 100 %
<b>Akses/Kenyamanan</b>							
1	Sekalipun saya sudah mendaftar namun saya tidak mendapat kepastian berapa lama saya harus menunggu	0 0,0 %	18 5,1 %	0 0,0 %	319 90,4 %	16 4,5 %	353 100 %
2	Saya kurang leluasa menyampaikan keluhan kondisi kesehatan saya pada dokter	0 0,0 %	8 2,3 %	6 1,7 %	291 82,4 %	48 13,6 %	353 100 %
3	Saya tidak dapat membuat janji konsultasi dengan	2 0,6 %	40 11,3 %	63 17,8 %	229 64,9 %	19 5,4 %	353 100 %

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Jumlah
	dokter melalui kontak telepon rumah sakit ini						
4	Saya merasa mendapat kemudahan mengurus proses administrasi	49 13,9 %	268 75,9 %	3 0,8 %	268 7,6 %	49 1,7 %	353 100 %
5	Rumah sakit ini siap untuk memberikan perawatan kesehatan yang saya butuhkan	46 13,0 %	291 82,4 %	2 0,6 %	9 2,5 %	5 1,4 %	353 100 %
<b>Keuangan / Aspek Finansial</b>							
1	Saya merasa biaya pengobatan di rumah sakit ini lebih mahal dibandingkan dengan pelayanan yang saya dapat	0 0,0 %	4 1,1 %	1 0,3 %	325 92,1 %	23 6,5 %	353 100 %
2	Saya mengalami rumitnya mengurus administrasi keuangan di rumah sakit ini	0 0,0 %	1 0,3 %	1 0,3 %	325 92,1 %	26 7,4 %	353 100 %
3	Besarnya biaya pengobatan tidak sepadan dengan fasilitas yang saya peroleh	1 0,3 %	5 1,4 %	3 0,8 %	326 92,4 %	18 5,1 %	353 100 %
4	Informasi yang jelas membuat saya merasa nyaman mengurus administrasi asuransi kesehatan (misal BPJS atau asuransi kesehatan lainnya)	35 9,9 %	270 76,5 %	8 2,3 %	38 10,8 %	2 0,6 %	353 100 %
5	Saya dapat mengurus biaya perawatan kesehatan dengan mudah karena proses administrasinya cepat	35 9,9 %	292 82,7 %	1 0,3 %	25 7,1 %	0 0,0 %	353 100 %
<b>Lingkungan Fisik</b>							
1	Ruang tunggu rumah sakit ini bagi saya membosankan	2 0,6 %	17 4,8 %	2 0,6 %	314 89,0 %	18 5,1 %	353 100 %
2	Antrian di loket membuat saya tidak nyaman	2 0,6 %	33 9,3 %	13 3,7 %	294 83,3 %	11 3,1 %	353 100 %
3	Saya tersesat ketika menuju ke ruangan lain karena kurangnya petunjuk arah di rumah sakit ini	1 0,3 %	14 4,0 %	9 2,5 %	316 89,5 %	13 3,7 %	353 100 %
4	Kursi di ruang tunggu membuat saya merasa tidak betah	1 0,3 %	23 6,5 %	9 2,5 %	307 87,0 %	13 3,7 %	353 100 %

Berdasarkan kuesioner kepuasan pada pasien IGD di RSUD dr. Soekardjo, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait dengan respon petugas terhadap

kebutuhan responden, sebanyak 93,2 % responden menyatakan tidak setuju bahwa responden merasa diabaikan ketika membutuhkan bantuan petugas keamanan. Dalam hal pelayanan resepsionis, sebanyak 85,6% responden menyatakan tidak setuju bahwa penjelasan resepsionis membingungkan pasien, sebanyak 87,8% tidak setuju bahwa cara perawat menyampaikan informasi membuat cemas. Penilaian terhadap dokter pun sudah baik, dimana sebanyak 82,4 % responden menyatakan setuju dalam hal dokter mendengarkan keluhan pasien dengan sabar.

### Pengkategorian Kepuasan Pasien

Tabel 15 Pengkategorian Kepuasan Pasien IGD di RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

No.	Jenis Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Perilaku Interpersonal	a. Kurang puas	16	4,5
		b. Cukup puas	253	71,7
		c. Puas	65	18,4
		d. Sangat puas	19	5,4
		<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>100</b>
2	Kualitas teknis/ Perilaku profesionalisme	a. Kurang puas	5	1,4
		b. Cukup puas	31	8,8
		c. Puas	290	82,2
		d. Sangat puas	27	7,6
		<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>100</b>
3	Akses/kenyamanan	a. Kurang puas	1	0,3
		b. Cukup puas	34	9,6
		c. Puas	249	70,5
		d. Sangat puas	69	19,5
		<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>100</b>
4	Keuangan/Aspek finansial	a. Kurang puas	25	7,1
		b. Cukup puas	37	10,5
		c. Puas	273	77,3
		d. Sangat puas	18	5,1
		<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>100</b>
5	Lingkungan fisik	a. Kurang puas	11	3,1
		b. Cukup puas	15	4,2
		c. Puas	298	84,4
		d. Sangat puas	29	8,2
		<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>100</b>



Berdasarkan hasil pengkategorian kepuasan pada pasien rawat inap di RSUD dr. Soekardjo, hampir seluruh responden memiliki penilaian yang puas terkait kualitas teknis/ perilaku profesionalisme dan lingkungan fisik.

#### 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Fasilitas Penunjang

Tabel 16 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Fasilitas Penunjang di RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Jumlah
<b>Perilaku interpersonal</b>							
1	Saya merasa perawat memperlakukan pasien berbeda-beda	1 0,2 %	5 0,9 %	4 0,7 %	540 93,6 %	27 4,7 %	577 100 %
2	Saya menunggu lama proses keluar dari rumah sakit ini karena petugas administrasi kurang cekatan	1 0,2 %	12 2,1 %	8 1,4 %	536 92,9 %	20 3,5 %	577 100 %
3	Saya merasa diabaikan ketika membutuhkan bantuan petugas keamanan	0 0,0 %	0 0,0 %	3 0,5 %	559 96,9 %	15 2,6 %	577 100 %
4	Perawat yang merawat saya menunjukkan raut muka kurang menyenangkan	2 0,3 %	4 0,7 %	9 1,6 %	528 91,5 %	34 5,9 %	577 100 %
5	Dokter terlalu terburu-buru dalam memeriksa saya	0 0,0 %	10 1,7 %	6 1,0 %	519 89,9 %	42 7,3 %	577 100 %
<b>Kualitas teknis/ Perilaku profesionalisme</b>							
1	Cara perawat menyampaikan kondisi kesehatan membuat saya cemas	0 0,0 %	16 2,8 %	15 2,6 %	527 91,3 %	19 3,3 %	577 100 %
2	Dokter tidak menjelaskan tujuan dari tes-tes kesehatan yang saya jalani	0 0,0 %	1 0,2 %	8 1,4 %	547 94,8 %	21 3,6 %	577 100 %
3	Penjelasan resepsionis membingungkan saya	2 0,3 %	3 0,5 %	17 2,9 %	537 93,1 %	18 3,1 %	577 100 %
4	Saya kurang mendapatkan penjelasan tentang obat dari apoteker yang bertugas	1 0,2 %	6 1,0 %	15 2,6 %	537 93,1 %	18 3,1 %	577 100 %
<b>Akses/Kenyamanan</b>							
1	Sekalipun saya sudah mendaftar namun saya tidak mendapat kepastian berapa lama saya harus menunggu	6 1,0 %	82 14,2 %	0 0,0 %	481 83,4 %	8 1,4 %	577 100 %
2		0	14	6	506	51	577

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Jumlah
	Saya kurang leluasa menyampaikan keluhan kondisi kesehatan saya pada dokter	0,0 %	2,4 %	1,0 %	87,7 %	8,8 %	100 %
3	Saya tidak dapat membuat janji konsultasi dengan dokter melalui kontak telepon rumah sakit ini	4 0,7 %	107 18,5 %	60 10,4 %	401 69,5 %	5 0,9 %	577 100 %
4	Saya merasa mendapat kemudahan mengurus proses administrasi	30 5,2 %	522 90,5 %	4 0,7 %	21 3,6 %	0 0,0 %	577 100 %
5	Rumah sakit ini siap untuk memberikan perawatan kesehatan yang saya butuhkan	25 4,3 %	546 94,6 %	1 0,2 %	5 0,9 %	0 0,0 %	577 100 %
<b>Keuangan / Aspek Finansial</b>							
1	Saya merasa biaya pengobatan di rumah sakit ini lebih mahal dibandingkan dengan pelayanan yang saya dapat	0 0,0 %	5 0,9 %	2 0,3 %	522 90,5 %	48 8,3 %	577 100 %
2	Saya mengalami rumitnya mengurus administrasi keuangan di rumah sakit ini	0 0,0 %	0 0,0 %	1 0,2 %	532 92,2 %	44 7,6 %	577 100 %
3	Besarnya biaya pengobatan tidak sepadan dengan fasilitas yang saya peroleh	0 0,0 %	3 0,5 %	2 0,3 %	544 94,3 %	28 4,9 %	577 100 %
4	Informasi yang jelas membuat saya merasa nyaman mengurus administrasi asuransi kesehatan (misal BPJS atau asuransi kesehatan lainnya)	41 7,1 %	509 88,2 %	8 1,4 %	19 3,3 %	0 0,0 %	577 100 %
5	Saya dapat mengurus biaya perawatan kesehatan dengan mudah karena proses administrasinya cepat	47 8,1 %	514 89,1 %	1 0,2 %	15 2,6 %	0 0,0 %	577 100 %
<b>Lingkungan Fisik</b>							
1	Ruang tunggu rumah sakit ini bagi saya membosankan	1 0,2 %	33 5,7 %	4 0,7 %	529 91,7 %	10 1,7 %	577 100 %
2	Antrian di loket membuat saya tidak nyaman	7 1,2 %	93 16,1 %	24 4,2 %	451 78,2 %	2 0,3 %	577 100 %
3	Saya tersesat ketika menuju ke ruangan lain karena kurangnya petunjuk arah di rumah sakit ini	2 0,3 %	34 5,9 %	9 1,6 %	531 92,0 %	1 0,2 %	577 100 %
4		3	48	13	507	6	577

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Jumlah
	Kursi di ruang tunggu membuat saya merasa tidak betah	0,5 %	8,3 %	2,3 %	87,9 %	1,0 %	100 %

Berdasarkan kuesioner kepuasan pada pasien fasilitas penunjang di RSUD dr. Soekardjo, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait dengan pasien merasa diabaikan ketika membutuhkan bantuan petugas keamanan, sebanyak 96,9 % menyatakan tidak setuju. Dalam hal profesionalisme sebanyak 94,8 % menyatakan tidak setuju bahwa dokter tidak menjelaskan tujuan dari tes-tes kesehatan yang dijalani, artinya sebelum dilakukan berbagai tes kesehatan dokter selalu memberikan penjelasan tujuan dari tes yang akan diberikan. Sebanyak 94,6% responden menyatakan setuju bahwa rumah sakit siap untuk memberikan perawatan kesehatan yang pasien butuhkan. Dalam hal keuangan/aspek finansial sebanyak 94,3% menyatakan tidak setuju bahwa besarnya biaya pengobatan tidak sepadan dengan fasilitas yang saya peroleh.

### Pengkategorian Kepuasan Pasien

Tabel 17 Pengkategorian Kepuasan Pasien Fasilitas Penunjang di RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

No.	Jenis Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Perilaku Interpersonal	a. Kurang puas	5	0,9
		b. Cukup puas	19	3,3
		c. Puas	530	91,9
		d. Sangat puas	23	4,0
		<b>Total</b>	<b>577</b>	<b>100</b>
2	Kualitas teknis/ Perilaku profesionalisme	a. Kurang puas	5	0,9
		b. Cukup puas	63	10,9
		c. Puas	491	85,1
		d. Sangat puas	18	3,1
		<b>Total</b>	<b>577</b>	<b>100</b>
3	Akses/kenyamanan	a. Kurang puas	59	10,2
		b. Cukup puas	137	23,7
		c. Puas	379	65,7
		d. Sangat puas	2	0,3
		<b>Total</b>	<b>577</b>	<b>100</b>
4	Keuangan/Aspek finansial	a. Kurang puas	11	1,9
		b. Cukup puas	30	5,2

		c. Puas	508	88,0
		d. Sangat puas	28	4,9
	<b>Total</b>		<b>577</b>	<b>100</b>
5	Lingkungan fisik	a. Kurang puas	13	2,3
		b. Cukup puas	49	8,5
		c. Puas	99	17,2
		d. Sangat puas	416	72,1
	<b>Total</b>		<b>577</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil pengkategorian kepuasan pada pasien rawat inap di RSUD dr. Soekardjo, hampir seluruh responden memiliki penilaian yang puas terkait perilaku interpersonal dan keuangan/aspek finansial.

### E. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan PermenpanRB No.14 Tahun 2017

#### 1. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit

Tabel 18 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	a. Tidak sesuai	1	0,1
		b. Kurang sesuai	12	0,6
		c. Sesuai	1323	71,4
		d. Sangat sesuai	516	27,9
		<b>Total</b>	<b>1852</b>	<b>100</b>
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah	5	0,3
		b. Kurang mudah	47	2,5
		c. Mudah	1278	69,0
		d. Sangat mudah	522	28,2
		<b>Total</b>	<b>1852</b>	<b>100</b>
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	a. Lambat/lama	28	1,5
		b. Kurang cepat	207	11,2
		c. Cepat	1339	72,3
		d. Sangat cepat	278	15,0
		<b>Total</b>	<b>1852</b>	<b>100</b>
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal	0	0,0
		b. Cukup mahal	22	1,2
		c. Murah	190	10,3
		d. Gratis	1640	88,6
		<b>Total</b>	<b>1852</b>	<b>100</b>
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai	0	0
		b. Cukup sesuai	42	2,3
		c. Sesuai	1303	70,4
		d. Sangat sesuai	507	27,4
		<b>Total</b>	<b>1852</b>	<b>100</b>

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu	0	0,0
		b. Kurang mampu	2	0,1
		c. Mampu	1177	63,6
		d. Sangat mampu	673	36,3
		<b>Total</b>	<b>1852</b>	<b>100</b>
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah	0	0,0
		b. Kurang sopan dan ramah	36	1,9
		c. Sopan dan ramah	1231	66,5
		d. Sangat sopan dan ramah	585	31,6
		<b>Total</b>	<b>1852</b>	<b>100</b>
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk	8	0,4
		b. Cukup	161	8,7
		c. Baik	1383	74,7
		d. Sangat baik	300	16,2
		<b>Total</b>	<b>1852</b>	<b>100</b>
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan di unit layanan	a. Buruk	0	0,0
		b. Cukup baik	25	1,3
		c. Baik	1179	63,7
		d. Sangat baik	648	35,0
		<b>Total</b>	<b>1852</b>	<b>100</b>

Berdasarkan kuesioner kepuasan di RSUD dr. Soekardjo, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait kewajaran biaya/tarif pelayanan (88,6%) dan kualitas sarana dan prasarana (74,7%).

## 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Jalan

Tabel 19 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 (Unit Pelayanan)

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	a. Tidak sesuai	1	0,2
		b. Kurang sesuai	5	1,0
		c. Sesuai	339	68,6
		d. Sangat sesuai	149	30,2
		<b>Total</b>	<b>494</b>	<b>100</b>
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah	4	0,8
		b. Kurang mudah	18	3,6
		c. Mudah	327	66,2
		d. Sangat mudah	145	29,4

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
	<b>Total</b>		<b>494</b>	<b>100</b>
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	a. Lambat/lama b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	10 93 312 79	2,0 18,8 63,2 16,0
	<b>Total</b>		<b>494</b>	<b>100</b>
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	0 4 59 431	0,0 0,8 11,9 87,2
	<b>Total</b>		<b>494</b>	<b>100</b>
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai b. Cukup sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	0 19 343 132	0,0 3,8 69,4 26,7
	<b>Total</b>		<b>494</b>	<b>100</b>
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	0 0 314 180	0,0 0,0 63,6 36,4
	<b>Total</b>		<b>494</b>	<b>100</b>
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	0 14 331 149	0,0 2,8 67,0 30,2
	<b>Total</b>		<b>494</b>	<b>100</b>
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 63 348 82	0,2 12,8 70,4 16,6
	<b>Total</b>		<b>494</b>	<b>100</b>
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan di unit layanan	a. Tidak baik b. Cukup baik c. Baik d. Sangat baik	0 7 298 189	0,0 1,4 60,3 38,3
	<b>Total</b>		<b>494</b>	<b>100</b>

Berdasarkan kuesioner kepuasan pada pasien rawat jalan di RSUD di RSUD dr. Soekardjo, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misalnya terkait kesesuaian persyaratan dengan biaya/tarif dalam pelayanan (87,2%) dan kualitas sarana dan prasarana (70,4%).

### 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Inap

Berikut adalah hasil distribusi frekuensi kepuasan pasien di unit pelayanan Rawat Inap.

Tabel 20 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Inap RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 (Unit Layanan)

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	a. Tidak sesuai	0	0,0
		b. Kurang sesuai	1	0,2
		c. Sesuai	328	76,6
		d. Sangat sesuai	99	23,1
		<b>Total</b>	<b>428</b>	<b>100</b>
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah	0	0,0
		b. Kurang mudah	7	1,6
		c. Mudah	305	71,3
		d. Sangat mudah	116	27,1
		<b>Total</b>	<b>428</b>	<b>100</b>
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	a. Lambat/lama	1	0,2
		b. Kurang cepat	33	7,7
		c. Cepat	320	74,8
		d. Sangat cepat	74	17,3
		<b>Total</b>	<b>428</b>	<b>100</b>
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal	0	0,0
		b. Cukup mahal	9	2,1
		c. Murah	46	10,7
		d. Gratis	373	87,1
		<b>Total</b>	<b>428</b>	<b>100</b>
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai	0	0,0
		b. Cukup sesuai	3	0,7
		c. Sesuai	294	68,7
		d. Sangat sesuai	131	30,6
		<b>Total</b>	<b>428</b>	<b>100</b>
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu	0	0,0
		b. Kurang mampu	2	0,5
		c. Mampu	273	63,8
		d. Sangat Mampu	153	35,7
		<b>Total</b>	<b>428</b>	<b>100</b>
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah	0	0,0
		b. Kurang sopan dan ramah	9	2,1
		c. Sopan dan ramah	277	64,7
		d. Sangat sopan dan ramah	142	33,2
		<b>Total</b>	<b>428</b>	<b>100</b>

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk	6	1,4
		b. Cukup	50	11,7
		c. Baik	304	71,0
		d. Sangat baik	68	15,9
		<b>Total</b>	<b>428</b>	<b>100</b>
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan di unit layanan	a. Buruk	0	0,0
		b. Cukup baik	7	1,6
		c. Baik	289	67,5
		d. Sangat baik	132	30,8
		<b>Total</b>	<b>428</b>	<b>100</b>

Berdasarkan kuesioner kepuasan pada pasien rawat inap di RSUD dr. Soekardjo, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misal kewajaran biaya/tarif pelayanan (87,1%) dan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan (76,6%).

#### 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan IGD (Unit Pelayanan)

Berikut adalah hasil distribusi frekuensi kepuasan pasien di unit pelayanan IGD.

Tabel 21 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan IGD RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	a. Tidak sesuai	0	0,0
		b. Kurang sesuai	2	0,6
		c. Sesuai	262	74,2
		d. Sangat sesuai	89	25,2
		<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>100</b>
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah	0	0,0
		b. Kurang mudah	3	0,8
		c. Mudah	242	68,6
		d. Sangat mudah	108	30,6
		<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>100</b>
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	a. Lama/lambat	1	0,3
		b. Kurang cepat	9	2,5
		c. Cepat	273	77,3
		d. Sangat cepat	70	19,8
		<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>100</b>
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal	0	0,0
		b. Cukup mahal	4	1,1
		c. Murah	33	9,3
		d. Gratis	316	89,5
		<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>100</b>



No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
	<b>Total</b>		<b>353</b>	<b>100</b>
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai b. Cukup sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	0 4 242 107	0,0 1,1 68,6 30,3
	<b>Total</b>		<b>353</b>	<b>100</b>
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	0 0 219 134	0,0 0,0 62,0 38,0
	<b>Total</b>		<b>353</b>	<b>100</b>
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	0 5 230 118	0,0 1,4 65,2 33,4
	<b>Total</b>		<b>353</b>	<b>100</b>
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 23 265 64	0,3 6,5 75,1 18,1
	<b>Total</b>		<b>353</b>	<b>100</b>
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan di unit layanan	a. Buruk b. Cukup baik c. Baik d. Sangat baik	0 5 224 124	0,0 1,4 63,5 35,1
	<b>Total</b>		<b>353</b>	<b>100</b>

Berdasarkan kuesioner kepuasan pada pasien IGD di RSUD dr. Soekardjo, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misal kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (89,5%) dan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (77,3%).

#### 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Penunjang

Berikut adalah hasil distribusi frekuensi kepuasan pasien di unit pelayanan Fasilitas Penunjang.

Tabel 22 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Fasilitas Penunjang RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024 (Unit Pelayanan)

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	a. Tidak sesuai	0	0,0
		b. Kurang sesuai	4	0,7
		c. Sesuai	394	68,3
		d. Sangat sesuai	179	31,0
		<b>Total</b>	<b>577</b>	<b>100</b>
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah	1	0,2
		b. Kurang mudah	19	3,3
		c. Mudah	404	70,0
		d. Sangat mudah	153	26,5
		<b>Total</b>	<b>577</b>	<b>100</b>
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	a. Lambat/lama	16	2,8
		b. Kurang cepat	72	12,5
		c. Cepat	434	75,2
		d. Sangat cepat	55	9,5
		<b>Total</b>	<b>577</b>	<b>100</b>
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal	0	0,0
		b. Cukup mahal	5	0,9
		c. Murah	52	9,0
		d. Gratis	520	90,1
		<b>Total</b>	<b>577</b>	<b>100</b>
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai	0	0,0
		b. Cukup sesuai	16	2,8
		c. Sesuai	424	73,5
		d. Sangat sesuai	137	23,7
		<b>Total</b>	<b>577</b>	<b>100</b>
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu	0	0,0
		b. Kurang mampu	0	0,0
		c. mampu	371	64,3
		d. Sangat mampu	206	35,7
		<b>Total</b>	<b>577</b>	<b>100</b>
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah	0	0,0
		b. Kurang sopan dan ramah	8	1,4
		c. Sopan dan ramah	393	68,1
		d. Sangat sopan dan ramah	176	30,5
		<b>Total</b>	<b>577</b>	<b>100</b>
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk	0	0,0
		b. Cukup	25	4,3
		c. Baik	466	80,8
		d. Sangat baik	86	14,9
		<b>Total</b>	<b>577</b>	<b>100</b>
9.		a. Buruk	0	0,0

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan di unit layanan	b. Cukup baik c. Baik d. Sangat baik	6 368 203	1,0 63,8 35,2
<b>Total</b>			<b>577</b>	<b>100</b>

Berdasarkan kuesioner kepuasan pada pelayanan penunjang di RSUD Dr. Soekardjo, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang kewajaran biaya/tarif pelayanan (90,1%) dan kualitas sarana dan prasarana (80,8%).

#### F. Pengaduan Pasien

Keluhan pasien di rumah sakit mencakup berbagai aspek yang mempengaruhi pengalaman mereka selama menerima perawatan medis. Karenanya, sebagian dari pasien mengungkapkan ketidakpuasan dan menyampaikan keluhan kepada penyedia layanan. Keluhan ini mencerminkan harapan pasien yang tidak terpenuhi dan dapat mencakup masalah seperti waktu tunggu yang lama, komunikasi yang kurang efektif, kondisi fasilitas yang tidak memadai, serta perilaku staf yang tidak profesional. Dengan menyampaikan keluhan, pasien berharap agar penyedia layanan dapat menanggapi dengan adanya perbaikan, sehingga kualitas perawatan meningkat dan pengalaman pasien menjadi lebih positif di masa depan. Berikut adalah deskripsi tentang bagaimana keluhan pasien tersebut:

##### a. Waktu tunggu yang lama

Waktu tunggu yang lama di rumah sakit adalah salah satu keluhan utama yang sering diungkapkan oleh pasien. Masalah ini mencakup berbagai tahapan dalam pengalaman pasien, mulai dari pendaftaran, konsultasi dengan dokter, pengambilan obat, hingga menunggu hasil tes atau prosedur medis. Berikut ini beberapa keluhan terkait waktu tunggu:

- 1) Antrian penuh
- 2) Menunggu hasil observasi
- 3) Ruangan penuh
- 4) Sistem eror

- 5) Miskomunikasi antar perawat
- 6) Dokter baru hadir jam 11
- 7) Dari pendaftaran ke poli lama
- 8) Masuk ke ruangan tunggu lama
- 9) Waktu tunggu lama karena dokter telat datang
- 10) Di IGD persiapan ke ruang rawat inap lama
- 11) Pasien merasa waktu tunggu lama dan estimasi waktu yang berbeda dengan pelayanan

Dengan memahami dan menangani masalah waktu tunggu yang lama, rumah sakit dapat memberikan layanan yang lebih baik dan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pasien terhadap sistem kesehatan.

b. Kemudahan prosedur yang ada

Kemudahan prosedur di rumah sakit adalah salah satu aspek penting yang dapat meningkatkan pengalaman pasien dan efisiensi pelayanan kesehatan. Berikut merupakan keluhan pasien tentang kemudahan prosedur yang ada:

- 1) Akun bermasalah ketika mendaftar online
- 2) Aplikasi JKN sulit digunakan
- 3) Banyak prosedur yang harus dilakukan
- 4) Kurang mudah karena terkendala HP
- 5) Memakai aplikasi sehingga beberapa pasien mengaku ribet
- 6) Prosedur kurang dipahami sehingga terkesan memusingkan
- 7) Ribet dengan administrasi online lebih mudah administrasi offline

Dengan adanya kemudahan prosedur, rumah sakit dapat memberikan layanan yang lebih efisien dan berkualitas, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pasien. Upaya berkelanjutan untuk menyederhanakan dan mengoptimalkan prosedur di rumah sakit adalah kunci untuk menciptakan lingkungan perawatan yang efektif dan ramah pasien.

c. Kekurangan dalam fasilitas dan sarana prasarana

Kekurangan sarana dan prasarana di rumah sakit merupakan salah satu masalah yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan dan kenyamanan pasien. Berikut adalah deskripsi umum tentang berbagai aspek kekurangan sarana dan prasarana di rumah sakit:

- 1) AC bau
- 2) Akses jalan sempit
- 3) Bantal kurang, fasilitas perlu perbaikan
- 4) Closet rusak dan susah untuk disiram
- 5) Di IGD kurang tempat duduk ruang tunggu pasien
- 6) Di ruangan gelap, akses jalan dekat ruangan dokter sempit
- 7) Kasur bau
- 8) Keamanan kurang (hp hilang)
- 9) Kebersihan wc dan wastafel kurang serta ada wastafel yang rusak
- 10) Keramik ada yang rusak
- 11) Kursi kurang dan banyak yang sudah berkarat
- 12) Kursi roda sudah kurang layak
- 13) Lift mati
- 14) Ruang kurang terpelihara dan banyak jalan berlubang

Mengatasi kekurangan sarana dan prasarana di rumah sakit memerlukan investasi yang signifikan dalam infrastruktur, peralatan medis, teknologi, dan sumber daya manusia. Peningkatan dalam aspek-aspek ini akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, dan efektivitas operasional rumah sakit.

d. Perilaku dan sikap staf medis

Perilaku dan sikap staf medis di rumah sakit memainkan peran penting dalam menentukan kualitas pengalaman pasien dan efektivitas pelayanan kesehatan. Staf medis yang profesional, ramah, dan empatik dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pasien, sementara perilaku yang kurang baik dapat menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan. Berikut adalah deskripsi tentang keluhan pasien dalam aspek perilaku dan sikap staf medis di rumah sakit:

- 1) Kadang respon lambat
- 2) Perawat kurang ramah
- 3) Pasien merasa masih ada petugas yang tidak menerapkan 5S

Dengan memastikan bahwa staf medis memiliki perilaku dan sikap yang positif, rumah sakit dapat menciptakan lingkungan yang mendukung penyembuhan dan kesejahteraan pasien. Investasi dalam pelatihan, pengembangan profesional, dan budaya kerja yang positif adalah kunci untuk mencapai tujuan ini.

e. Ketersediaan obat dan peralatan medis

Ketersediaan obat dan peralatan medis di rumah sakit merupakan faktor krusial yang mempengaruhi kualitas perawatan kesehatan yang dapat diberikan kepada pasien. Ketersediaan yang memadai dan tepat waktu dari sumber daya ini memastikan bahwa pasien menerima diagnosis yang akurat dan perawatan yang efektif. Berikut adalah deskripsi tentang keluhan pasien terkait ketersediaan obat dan peralatan medis di rumah sakit:

- 1) Obat tidak komplit sehingga harus membeli diluar
- 2) Obat tidak lengkap
- 3) CT scan harus dilakukan di luar rumah sakit

Dengan memastikan kesediaan obat dan peralatan medis yang memadai, rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, meningkatkan kepuasan pasien, dan memastikan bahwa perawatan medis yang diberikan adalah yang terbaik dan tepat waktu. Upaya berkelanjutan untuk memperbaiki manajemen persediaan dan pengadaan akan berkontribusi pada keberhasilan operasional rumah sakit dan kesejahteraan pasien.

Mengelola dan menanggapi keluhan pasien dengan serius adalah langkah penting untuk meningkatkan kualitas layanan di rumah sakit. Mendengarkan umpan balik, mengidentifikasi masalah, dan mengambil tindakan perbaikan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas perawatan yang diberikan.

## G. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

### 1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Layanan Rawat Jalan, Rawat Inap, IGD, Fasilitas Penunjang

Berikut adalah hasil kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat di Seluruh Layanan yang di survei baik di rawat inap, rawat jalan, IGD, fasilitas penunjang pada Tahun 2024.

Tabel 23 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rawat Inap, Rawat Jalan, IGD, dan Fasilitas Penunjang di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan				**)
				82,463
<b>Keterangan :</b>		<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,271
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,251
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,008
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,874
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,251
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,362
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,296
per unsur		U8	Sarana dan prasarana	3,066
		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,336
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>82,46</b>			
<b>Mutu Pelayanan :</b>				
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00			
B (Baik)	: 76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99			

Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara umum bahwa hasil survei menunjukkan skor 82,46. Hal ini berarti mutu pelayanan berada pada kategori baik untuk seluruh layanan yang dilakukan survei. Unsur layanan yang dianggap masih kurang yaitu pada bagian waktu pelayanan dengan memiliki skor rata-rata 3,008. Sedangkan unsur layanan yang memiliki rata-rata skor yang paling tinggi adalah biaya/tarif pelayanan yaitu 3,874.

### 2. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rawat Jalan

#### a. Hasil IKM Kumulatif Rawat Jalan

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif di unit Rawat Jalan pada 602 responden Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 24 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rawat Jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan					**) 82,121
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,287	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,241	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	2,931	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,864	
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,229	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,364	
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,273	
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,034	
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,368	
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>			<b>82,12</b>		
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Sesuai dengan Tabel 24, diketahui bahwa hasil skor SKM unit pelayanan kumulatif di rawat jalan adalah 82,12. Dengan demikian, mutu pelayanan di seluruh unit rawat jalan yang dilakukan survei berada pada kategori Baik. Unsur pelayanan yang paling tinggi skor rata-ratanya adalah biaya/tarif pelayanan, sedangkan unsur dengan rata-rata skor paling rendah adalah waktu pelayanan.

b. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Penyakit Dalam

Data rekapitulasi hasil kepuasan layanan di poli penyakit dalam pada 55 responden dapat dilihat pada Tabel 25 sebagaimana berikut.

Tabel 25 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli penyakit dalam RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan					**) 81,232
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,200	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,145	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	2,800	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,909	
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,200	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,291	
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,255	
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,091	
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,382	
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>			<b>81,23</b>		
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Hasil survei di poli penyakit dalam menunjukkan skor 81,23 dan berada pada kategori baik. Aspek dari unsur pelayanan yang memiliki



nilai rerata paling rendah adalah waktu pelayanan dengan skor 2,800. Aspek lain yang memiliki nilai skor rerata rendah adalah sarana dan prasarana. Sedangkan unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah biaya/tarif pelayanan.

c. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Bedah

Pelaksanaan survei di Poli Bedah dilakukan pada 75 responden dengan hasil sebagaimana pada Tabel 26.

Tabel 26 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Bedah RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan				**)	
				85,914	
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,533	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,453	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,213	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,813	
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,440	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,493	
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,387	
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,133	
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,493	
<b>SKM UNIT PELAYANAN : 85,91</b>					
Mutu Pelayanan :					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa unsur pelayanan dengan rata-rata skor terendah adalah pada unsur sarana dan prasarana 3,133 dan skor unsur layanan tertinggi pada biaya/tarif pelayanan dengan rata-rata skor 3,813. Hasil penghitungan IKM mutu pelayanan adalah 85,91 dan termasuk pada kategori baik.

d. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Kesehatan Anak (Neonatal)

Survei pada responden di poli kesehatan anak (neonatal) dilakukan pada 7 responden dengan hasil seperti pada Tabel 27 di bawah ini.

Tabel 27 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Kesehatan Anak (Neonatal) RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan					**)
					80,871
Keterangan :			No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9	=	Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,143
- NRR	=	Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,000
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,000
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	4,000
- **)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,286
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,571
		Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,000
NRR tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,000
per unsur			U9	Penanganan pengaduan layanan	3,143
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>			<b>80,87</b>		
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00			
B (Baik)	:	76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99			

Unsur pelayanan yang diterima responden di poli kesehatan anak (neonatal) dengan rata-rata skor tertinggi adalah pada bagian biaya/tarif pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki nilai rerata rendah yaitu prosedur pelayanan, waktu pelayanan, perilaku petugas pelayanan, serta sarana dan prasarana. Meski demikian, diperoleh skor kepuasan masyarakat sebesar 80,87 yang berada pada kategori baik.

e. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Kesehatan Anak Lainnya

Survei pada responden di Poli kesehatan anak lainnya dilakukan pada 34 responden dengan hasil seperti pada Tabel 28 di bawah ini.

Tabel 28 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Kesehatan Anak Lainnya RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan					**)
					81,536
Keterangan :			No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9	=	Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,176
- NRR	=	Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,294
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	2,853
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,853
- **)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,206
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,324
		Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,353
NRR tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	2,941
per unsur			U9	Penanganan pengaduan layanan	3,382
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>			<b>81,54</b>		
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00			
B (Baik)	:	76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99			

Tabel 28 menunjukkan bahwa unit poli kesehatan anak (lainnya) memiliki skor kepuasan masyarakat sebesar 81,54 dan termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan Baik. Meskipun demikian, dari hasil penilaian unsur, diperoleh bahwa waktu pelayanan dan sarana prasarana memiliki rerata skor terendah, sedangkan biaya/tarif pelayanan memiliki skor tertinggi.

f. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Obstetri dan Ginekologi (Obgyn)

Wawancara dilakukan pada 15 responden di poli obgyn dengan hasil sebagaimana pada Tabel 29.

Tabel 29 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Obgyn RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan			**)		
			80,105		
<b>Keterangan :</b>			<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>
- U1 s.d. U9	=	Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,067
- NRR	=	Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,000
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,000
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,667
-**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,333
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,333
NRR tertimbang per unsur	=	NRR per unsur x 0,111	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,133
			U8	Sarana dan prasarana	2,933
			U9	Penanganan pengaduan layanan	3,400
<b>SKM UNIT PELAYANAN : 80,11</b>					
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00			
B (Baik)	:	76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99			

Nilai skor rata-rata tertinggi unsur layanan di poli obgyn terdapat pada biaya/tarif pelayanan. Sedangkan rerata skor terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana, prosedur pelayanan, dan waktu pelayanan. Adapun total skor kepuasan masyarakat di poli obgyn adalah 80,11 dimana termasuk pada kategori mutu layanan baik.

g. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Keluarga Berencana

Berikut hasil survei Indeks Kepuasan di poli Keluarga Berencana pada 2 responden sebagaimana terlihat pada Tabel 30 di bawah ini.

Tabel 30 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Keluarga Berencana RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan					**)
					99,900
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	4,000	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	4,000	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	4,000	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	4,000	
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	4,000	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	4,000	
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,111	U7	Perilaku petugas pelayanan	4,000	
		U8	Sarana dan prasarana	4,000	
		U9	Penanganan pengaduan layanan	4,000	
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>			<b>99,90</b>		
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Unsur pelayanan yang diterima responden di poli Keluarga memiliki skor yang sama dari setiap unsur. Skor kepuasan masyarakat di poli Keluarga Berencana sebesar 99,90 yang berada pada kategori sangat baik.

#### h. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Bedah Saraf

Berikut hasil survei Indeks Kepuasan di poli bedah saraf pada 4 responden sebagaimana terlihat pada Tabel 31 di bawah ini.

Tabel 31 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Bedah Saraf RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan					**)
					83,944
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,500	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,500	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,000	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	4,000	
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,000	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,500	
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,111	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,000	
		U8	Sarana dan prasarana	3,000	
		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,750	
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>			<b>83,94</b>		
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Data sebagaimana Tabel 31 menunjukkan bahwa hasil skor kepuasan masyarakat di poli bedah saraf adalah 83,94 dan termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan baik. Meski demikian, masih terdapat beberapa unsur yang memiliki skor rerata rendah yaitu pada waktu

pelayanan, produk pelayanan, perilaku petugas pelayanan, serta sarana dan prasarana. Sementara skor tertinggi yaitu pada unsur biaya/tarif pelayanan dengan skor 4,000.

i. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Saraf

Kegiatan survei kepuasan di poli saraf dilakukan pada 55 responden dengan hasil seperti di bawah ini.

Tabel 32 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Saraf RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan			**)		
			77,599		
Keterangan :			No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9	=	Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,164
- NRR	=	Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,091
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	2,655
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,855
-**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,091
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,182
NRR tertimbang per unsur	=	NRR per unsur x 0,111	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,055
			U8	Sarana dan prasarana	2,745
			U9	Penanganan pengaduan layanan	3,127
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>			<b>77,60</b>		
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00			
B (Baik)	:	76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99			

Hasil wawancara di poli saraf menunjukkan bahwa skor mutu pelayanan sebesar 77,60 dan termasuk pada kategori baik. Unsur yang perlu diperbaiki karena memiliki skor rendah adalah waktu pelayanan dan perilaku petugas pelayanan.

j. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Jiwa

Berikut hasil survei Indeks Kepuasan di poli jiwa pada 65 responden sebagaimana terlihat pada Tabel 33 di bawah ini.

Tabel 33 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Jiwa RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan				**) 87,903	
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,631	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,585	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,215	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,862	
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,231	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,646	
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,111	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,508	
		U8	Sarana dan prasarana	3,354	
		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,646	
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>				<b>87,90</b>	
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Hasil wawancara menunjukkan bahwa setiap unsur pelayanan sudah berada pada kategori baik. Skor tertinggi yaitu pada unsur biaya/tarif pelayanan. Hasil skor kepuasan masyarakat adalah 87,90 yang berarti bahwa mutu pelayanan di poli jiwa termasuk pada kategori baik.

k. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Napza

Jumlah responden yang diwawancara di Poli Napza sebanyak 3 orang dengan hasil seperti di bawah ini.

Tabel 34 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Napza RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan				**) 78,625	
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,333	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,000	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,333	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,000	
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,000	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,000	
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,111	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,333	
		U8	Sarana dan prasarana	3,000	
		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,333	
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>				<b>78,63</b>	
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Tabel 34 menunjukkan bahwa rerata skor kepuasan masyarakat adalah 78,63 yang bermakna bahwa kategori mutu pelayanan baik. Meskipun demikian masih terdapat beberapa unsur pelayanan dengan rerata skor rendah yaitu pada unsur prosedur pelayanan, biaya/tarif

pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, serta sarana dan prasarana.

l. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli THT

Tabel 35 merupakan hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli THT dengan total responden 9 orang.

Tabel 35 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli THT RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan					**) 76,158
Keterangan :			No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9	=	Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,000
- NRR	=	Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,222
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	2,667
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,667
-**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,222
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,000
	=	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,000
NRR tertimbang per unsur	=	NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	2,778
			U9	Penanganan pengaduan layanan	2,889
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>			<b>76,16</b>		
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00			
B (Baik)	:	76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99			

Hasil wawancara menunjukkan bahwa skor kepuasan masyarakat di poli THT adalah 76,16 yang termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan kurang baik. Unsur layanan yang perlu ditingkatkan adalah persyaratan pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, dan yang paling utama pada waktu pelayanan serta penanganan pengaduan layanan. Hal ini dikarenakan kedua unsur tersebut memiliki rata-rata jumlah paling rendah. Adapun unsur biaya/tarif pelayanan memiliki skor tertinggi.

m. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Mata

Poli mata memperoleh kuota untuk wawancara responden sebanyak 23 orang, dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 36 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Mata RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan				**) 78,545	
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,000	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	2,957	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	2,739	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,957	
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,043	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,217	
		U7	Perilaku petugas pelayanan	3,174	
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,043	
		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,174	
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>				<b>78,54</b>	
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Berdasarkan Tabel 36 diketahui bahwa aspek dengan skor rendah adalah prosedur pelayanan dan waktu pelayanan. Sedangkan biaya/tarif pelayanan merupakan unsur dengan rerata nilai tertinggi. Skor kepuasan masyarakat adalah 78,54 dan termasuk ke dalam mutu pelayanan kategori baik.

n. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Kulit dan Kelamin

Wawancara di poli kulit dan kelamin dilakukan pada 8 responden dengan hasil seperti tabel di bawah ini.

Tabel 37 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Kulit dan Kelamin RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan				**) 72,844	
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	2,875	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,125	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	2,375	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,625	
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	2,625	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,125	
		U7	Perilaku petugas pelayanan	2,875	
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	2,500	
		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,125	
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>				<b>72,84</b>	
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Tabel di atas menunjukkan bahwa unit Poli kulit dan kelamin memiliki skor kepuasan masyarakat sebesar 72,84 dan termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan kurang baik. Meskipun demikian, dari hasil penilaian unsur, masih terdapat beberapa unsur pelayanan dengan



rerata rendah yaitu persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, perilaku petugas pelayanan, dan sarana prasarana. Sedangkan biaya/tarif pelayanan memiliki skor tertinggi.

o. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Gigi dan Mulut

Berikut adalah hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di poli gigi dan mulut terhadap 4 responden.

Tabel 38 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Gigi dan Mulut RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan				**) 79,781	
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,250	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,250	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	2,750	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	4,000	
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	2,750	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,500	
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,250	
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	2,750	
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,250	
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>		<b>79,78</b>			
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Tabel 38 menunjukkan bahwa unit poli gigi dan mulut memiliki skor kepuasan masyarakat sebesar 79,78 dan termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan baik. Meskipun demikian, dari hasil penilaian unsur, diperoleh bahwa unsur waktu pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana memiliki rerata skor rendah, sedangkan biaya/tarif pelayanan memiliki skor tertinggi.

p. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Kardiologi

Hasil pengukuran di poli kardiologi pada 30 responden adalah sebagai berikut.

Tabel 39 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Kardiologi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan				**) 84,083
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,500
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,333
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,033
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,867
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,433
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,533
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,267
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	2,967
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,367
<b>SKM UNIT PELAYANAN : 84,08</b>				
<b>Mutu Pelayanan :</b>				
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00			
B (Baik)	: 76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99			

Skor kepuasan masyarakat di poli kardiologi adalah 84,08 dan termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan baik. Beberapa aspek dari unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan karena memiliki rerata skor rendah adalah unsur waktu pelayanan dan sarana prasarana. Sedangkan unsur biaya/tarif pelayanan merupakan unsur pelayanan yang memiliki nilai rerata lebih tinggi dibandingkan dengan aspek pelayanan lainnya.

q. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Orthopedi

Berikut adalah hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di poli orthopedi terhadap 18 responden.

Tabel 40 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Orthopedi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan				**) 78,779
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,111
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	2,944
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	2,611
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,944
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,167
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,278
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,222
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	2,833
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,278
<b>SKM UNIT PELAYANAN : 78,78</b>				
<b>Mutu Pelayanan :</b>				
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00			
B (Baik)	: 76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99			

Skor kepuasan masyarakat di poli orthopedi adalah 78,78 dan termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan baik. Beberapa aspek masih

memiliki rerata rendah seperti prosedur pelayanan, waktu pelayanan, dan sarana prasarana. Aspek dengan rerata skor tertinggi yaitu pada unsur biaya/tarif pelayanan.

r. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Paru-Paru

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli paru-paru yang terdiri dari 27 responden adalah sebagaimana terlihat pada Tabel 41.

Tabel 41 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Paru-Paru RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan				**)
				78,214
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,111
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,037
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	2,519
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,963
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,074
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,185
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,074
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	2,926
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,296
<b>SKM UNIT PELAYANAN : 78,21</b>				
<b>Mutu Pelayanan :</b>				
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00			
B (Baik)	: 76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99			

Hasil wawancara di poli paru-paru menunjukkan masih terdapat beberapa unsur dengan rerata terendah yaitu prosedur pelayanan, waktu pelayanan, dan sarana prasarana. Sedangkan unsur biaya/tarif pelayanan memiliki skor tinggi yaitu 3,963. Hasil skor survei kepuasan masyarakat adalah 78,21 yang bermakna bahwa mutu pelayanan di poli paru-paru termasuk ke dalam kategori baik.

s. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Rehabilitasi Medik

Berikut adalah hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di poli rehabilitasi medik terhadap 18 responden.

Tabel 42 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Rehabilitasi Medik RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan				**)
				83,404
Keterangan :	No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,222	
- NRR = Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,222	
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,167	
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,944	
-**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,222	
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,278	
Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,444	
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,333	
per unsur	U9	Penanganan pengaduan layanan	3,222	
<b>SKM UNIT PELAYANAN : 83,40</b>				
<b>Mutu Pelayanan :</b>				
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00			
B (Baik)	: 76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99			

Hasil wawancara di poli rehabilitasi medik menunjukkan bahwa unsur pelayanan sudah berada pada skor baik. Unsur tertinggi yaitu pada biaya/tarif pelayanan dengan skor 3,944. Hasil skor survei kepuasan masyarakat adalah 83,40 yang bermakna bahwa mutu pelayanan di poli rehabilitasi medik termasuk ke dalam kategori baik.

t. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Umum

Berikut hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli umum yang dilakukan terhadap 3 responden.

Tabel 43 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Umum RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan				**)
				90,650
Keterangan :	No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,333	
- NRR = Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	4,000	
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	4,000	
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,667	
-**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	4,000	
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,000	
Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,667	
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,333	
per unsur	U9	Penanganan pengaduan layanan	3,667	
<b>SKM UNIT PELAYANAN : 90,65</b>				
<b>Mutu Pelayanan :</b>				
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00			
B (Baik)	: 76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99			

Hasil pengukuran di poli umum memperoleh skor kepuasan masyarakat 90,65. Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan memiliki kategori sangat baik. Unsur pelayanan dengan rerata skor tertinggi yaitu

pada prosedur pelayanan, waktu pelayanan, dan produk pelayanan. Sedangkan unsur terendah adalah kompetensi petugas pelayanan.

u. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Hemodialisa

Poli hemodialisa memperoleh kuota untuk wawancara responden sebanyak 24 orang, dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 44 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Hemodialisa RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan					**) 81,169
<b>Keterangan :</b>			<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>
- U1 s.d. U9	=	Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,083
- NRR	=	Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,042
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,042
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,958
-**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,125
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,292
		Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,250
NRR tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,083
per unsur			U9	Penanganan pengaduan layanan	3,375
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>			<b>81,17</b>		
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00			
B (Baik)	:	76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99			

Berdasarkan Tabel 44 diketahui bahwa aspek dengan skor rendah adalah prosedur pelayanan dan waktu pelayanan. Sedangkan biaya/tarif pelayanan merupakan unsur dengan rerata nilai tertinggi. Skor kepuasan masyarakat adalah 81,17 dan termasuk ke dalam mutu pelayanan kategori baik.

v. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Urologi

Berikut adalah hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di poli urologi terhadap 12 responden.

Tabel 45 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Urologi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan				**) 78,163	
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,000	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	2,833	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	2,583	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,833	
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,417	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,250	
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,250	
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	2,833	
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,167	
<b>SKM UNIT PELAYANAN : 78,16</b>					
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Tabel 45 menunjukkan bahwa unit poli gigi dan mulut memiliki skor kepuasan masyarakat sebesar 78,16 dan termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan baik. Meskipun demikian, dari hasil penilaian unsur, diperoleh bahwa unsur prosedur pelayanan, waktu pelayanan, dan sarana prasarana memiliki rerata skor rendah, sedangkan biaya/tarif pelayanan memiliki skor tertinggi.

w. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Lainnya

Kegiatan survei kepuasan di poli-poli lainnya pada 3 responden dengan hasil seperti di bawah ini.

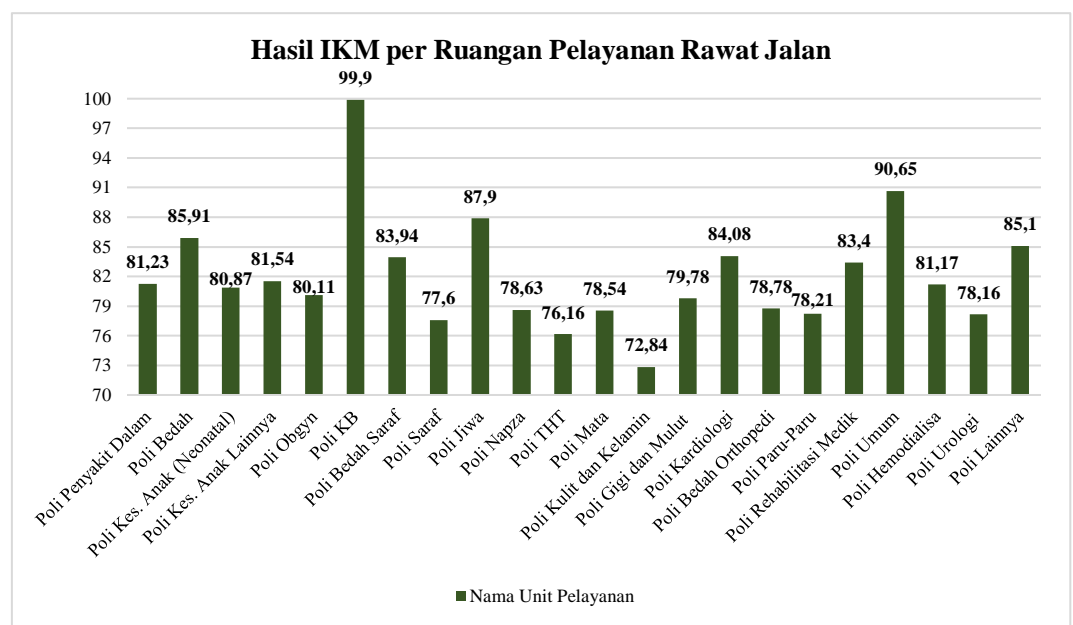
Tabel 46 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Poli Urologi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan				**) 85,100	
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,333	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,333	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,000	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	4,000	
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,333	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,667	
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,333	
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	2,667	
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	4,000	
<b>SKM UNIT PELAYANAN : 85,10</b>					
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Poli lainnya terdiri dari psikologi dan thalassemia. Hasil wawancara di poli tersebut menunjukkan bahwa skor mutu pelayanan

sebesar 85,10 dan termasuk pada kategori baik. Unsur yang perlu diperbaiki karena memiliki skor rendah adalah sarana prasarana dan waktu pelayanan. Sedangkan skor tertinggi yaitu pada unsur biaya/tarif pelayanan.

x. Diagram Indeks Kepuasan Masyarakat Per Ruang Pelayanan Rawat Jalan



Gambar 1 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat di Rawat Jalan

### 3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rawat Inap

a. Hasil Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Layanan Rawat Inap

Berikut hasil gabungan Indeks Kepuasan Masyarakat di Layanan Rawat Inap pada 428 responden sebagaimana pada Tabel 47.

Tabel 47 Hasil Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Layanan Rawat Inap RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024.

IKM Unit Pelayanan					**) 82,401
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,229	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,255	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,091	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,850	
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,299	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,353	
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,311	
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,014	
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,292	
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>			<b>82,40</b>		
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Hasil penghitungan skor kepuasan masyarakat di unit pelayanan rawat inap adalah 82,40. Nilai ini termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan baik. Diantara unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan karena memiliki rerata nilai terendah adalah pada unsur sarana dan prasarana. Unsur pelayanan yang memiliki skor tinggi diantaranya adalah biaya/tarif pelayanan.

b. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang PICU

Pelaksanaan wawancara di Ruang PICU dilakukan terhadap 4 responden, dengan hasil sebagaimana terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 48 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang PICU RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan					**) 78,394
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,000	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,250	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,000	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,750	
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,250	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,250	
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,000	
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	2,750	
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,000	
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>			<b>78,39</b>		
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang PICU adalah 78,39 yang berada pada kategori mutu pelayanan baik. Beberapa unsur masih terdapat pada rerata rendah yaitu pada unsur persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, perilaku petugas pelayanan, sarana



prasarana, dan penanganan pengaduan layanan. Sedangkan aspek unsur pelayanan dengan rerata tertinggi yaitu pada biaya/tarif pelayanan.

c. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang NICU

Sebanyak 5 responden dilakukan wawancara di Ruang NICU dan terdapat hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) seperti tabel berikut.

Tabel 49 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang NICU RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan					**)
					81,030
<b>Keterangan :</b>		<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,000	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,200	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,000	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,600	
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,400	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,600	
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,200	
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,000	
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,200	
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>81,03</b>				
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Berdasarkan wawancara, diperoleh data bahwa unsur biaya/tarif pelayanan dan kompetensi petugas pelayanan memiliki rerata skor tertinggi. Sedangkan persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, dan sarana prasarana memiliki rerata skor terendah. Hasil penghitungan IKM diperoleh nilai 81,03 yang berarti bahwa mutu pelayanan berada pada kategori Baik.

d. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang ICU

Berikut adalah hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang ICU yang dilakukan terhadap 7 responden.

Tabel 50 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang ICU RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan					**) 79,286
<b>Keterangan :</b>			<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>
- U1 s.d. U9	=	Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,000
- NRR	=	Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,000
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,000
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,857
- **)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,143
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,286
NRR tertimbang per unsur	=	NRR per unsur x 0,111	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,143
			U8	Sarana dan prasarana	3,000
			U9	Penanganan pengaduan layanan	3,143
<b>SKM UNIT PELAYANAN : 79,29</b>					
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00			
B (Baik)	:	76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99			

Nilai rerata tertinggi unsur pelayanan di Ruang ICU adalah biaya/tarif pelayanan. Adapun unsur persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, dan sarana prasarana adalah unsur-unsur dengan skor rerata rendah. Hasil IKM diperoleh skor 79,29 yang berarti bahwa mutu pelayanan di Ruang ICU termasuk ke dalam kategori baik.

e. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Wijaya Kusuma

Hasil wawancara pada 8 responden di Ruang Wijaya Kusuma adalah sebagai berikut.

Tabel 51 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Wijaya Kusuma RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan					**) 88,106
<b>Keterangan :</b>			<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>
- U1 s.d. U9	=	Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,250
- NRR	=	Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,500
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,500
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	4,000
- **)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,500
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,250
NRR tertimbang per unsur	=	NRR per unsur x 0,111	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,750
			U8	Sarana dan prasarana	3,375
			U9	Penanganan pengaduan layanan	3,625
<b>SKM UNIT PELAYANAN : 88,11</b>					
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00			
B (Baik)	:	76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99			

Berdasarkan penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh skor 88,11 dengan demikian mutu pelayanan termasuk kategori baik. Seluruh unsur pelayanan berada pada skor baik dengan skor tertinggi yaitu pada unsur biaya/tarif pelayanan.

f. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Mitra Batik 2

Berikut adalah hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Mitra Batik 2 yang dilakukan terhadap 15 responden.

Tabel 52 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Mitra Batik RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan					**)
					83,990
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,267	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,333	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,133	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,933	
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,333	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,400	
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,400	
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,000	
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,467	
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>			<b>83,99</b>		
Mutu Pelayanan :					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Hasil penghitungan skor IKM di Ruang Mitra Batik adalah 83,99 dimana mutu pelayanan termasuk ke dalam kategori baik. Unsur biaya/tarif pelayanan merupakan aspek dengan skor rerata tertinggi dan unsur sarana dan prasarana merupakan unsur dengan rerata skor terendah.

g. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Mitra Batik 3

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Mitra Batik 3 terhadap 14 responden adalah sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 53 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Mitra Batik 3 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan					**)
					80,079
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,214	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,143	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,000	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,571	
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,071	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,286	
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,214	
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,143	
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,214	
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>			<b>80,08</b>		
Mutu Pelayanan :					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Unsur pelayanan dengan rerata skor rendah di Ruang Mitra Batik 3 adalah pada waktu pelayanan. Adapun unsur biaya/tarif pelayanan merupakan unsur dengan rerata skor tinggi. Hasil pengukuran IKM diperoleh skor 80,08 dan menunjukkan mutu pelayanan termasuk kategori baik.

h. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Mitra Batik 4

Wawancara di Ruang Mitra Batik 3 dilakukan terhadap 22 responden dan menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 54 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Mitra Batik 4 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan					**) 88,422
<b>Keterangan :</b>		<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,455	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,500	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,545	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,636	
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,636	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,636	
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,591	
per unsur		U8	Sarana dan prasarana	3,318	
		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,545	
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>88,42</b>				
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Mitra Batik 4 adalah 88,42 dengan mutu layanan berada pada kategori sangat baik. Seluruh unsur pelayanan sudah berada pada kategori baik dengan rerata tertinggi pada unsur biaya/tarif pelayanan, produk pelayanan, dan kompetensi petugas pelayanan.

i. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Mitra Batik 5

Berikut adalah hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Mitra Batik 5 terhadap 31 responden.

Tabel 55 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Mitra Batik 5 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan					**)
					83,698
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,258	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,226	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,323	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,839	
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,387	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,452	
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,355	
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	2,968	
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,355	
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>			<b>83,70</b>		
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Data Tabel 55 menunjukkan bahwa hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Mitra Batik 5 adalah 83,70 yang berarti bahwa mutu pelayanan berada pada kategori baik. Meski demikian, terdapat unsur yang perlu mendapat perbaikan karena rerata skornya paling rendah yaitu pada unsur sarana dan prasarana.

j. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Tulip 2

Hasil pengukuran di Ruang Tulip 2 pada 28 responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 56 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Tulip 2 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan					**)
					90,088
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,607	
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,571	
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,321	
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,786	
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,679	
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,750	
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,643	
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,464	
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,643	
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>			<b>90,09</b>		
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00				
B (Baik)	: 76,61 - 88,30				
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60				
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99				

Ruang Tulip 2 memiliki hasil IKM sebesar 90,09 dan termasuk ke dalam mutu layanan sangat baik. Seluruh aspek unsur pelayanan sudah berada pada kategori baik.

k. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Tulip 3

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Tulip 3 dilakukan terhadap 28 responden dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 57 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Tulip 3 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan			**) 77,105		
Keterangan :	No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA		
- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,036		
- NRR = Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,000		
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	2,786		
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	4,000		
-**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,036		
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,036		
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,000		
	U8	Sarana dan prasarana	2,750		
	U9	Penanganan pengaduan layanan	3,143		
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>77,11</b>				
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00					
B (Baik) : 76,61 - 88,30					
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60					
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99					

Berdasarkan Tabel 57 bahwa unsur pelayanan dengan skor rerata rendah adalah pada waktu pelayanan, sarana prasarana, dan prosedur pelayanan. Sedangkan skor rerata tertinggi adalah biaya/tarif pelayanan. Skor IKM sebesar 77,11 berada pada kategori Baik.

#### 1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Melati 2A

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Melati 2A terhadap 42 responden dapat dilihat pada Tabel 58.

Tabel 58 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Melati 2A RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan			**) 80,211		
Keterangan :	No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA		
- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,119		
- NRR = Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,238		
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	2,976		
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,905		
-**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,143		
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,214		
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,167		
	U8	Sarana dan prasarana	3,000		
	U9	Penanganan pengaduan layanan	3,143		
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>80,21</b>				
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00					
B (Baik) : 76,61 - 88,30					
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60					
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99					

Hasil skor IKM di Ruang Melati 2A adalah 80,21 dan berada pada kategori mutu pelayanan baik. Unsur pelayanan dengan rerata skor tinggi

adalah pada biaya/tarif pelayanan dengan rerata skor terendah adalah pada unsur waktu pelayanan dan sarana prasarana.

m. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Melati 2B

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif di Ruang Melati 2B terhadap 22 responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 59 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Melati 2B RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan					**) 79,088
<b>Keterangan :</b>			<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>
- U1 s.d. U9	=	Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,091
- NRR	=	Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,091
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	2,955
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,909
-**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,136
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,227
NRR tertimbang per unsur	=	NRR per unsur x 0,111	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,091
			U8	Sarana dan prasarana	2,955
			U9	Penanganan pengaduan layanan	3,045
<b>SKM UNIT PELAYANAN : 79,09</b>					
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00			
B (Baik)	:	76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99			

Sesuai dengan Tabel 59, diketahui bahwa hasil skor SKM unit pelayanan kumulatif di Ruang Melati 2B adalah 79,09. Dengan demikian, mutu pelayanan di seluruh unit rawat jalan yang dilakukan survei berada pada kategori baik. Unsur pelayanan yang paling tinggi skor rata-ratanya adalah biaya/tarif pelayanan, sedangkan unsur dengan rata-rata skor paling rendah yaitu pada unsur waktu pelayanan, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan layanan.

n. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Melati 3

Data rekapitulasi hasil kepuasan layanan di Ruang Melati 3 pada 46 responden dapat dilihat pada Tabel 60 sebagaimana berikut.

Tabel 60 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Melati 3 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan				**) 80,596
<b>Keterangan :</b>		<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,130
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,109
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,000
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,935
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,087
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,304
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,261
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	2,935
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,283
<b>SKM UNIT PELAYANAN : 80,60</b>				
<b>Mutu Pelayanan :</b>				
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00			
B (Baik)	: 76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99			

Hasil survei di Ruang Melati 3 menunjukkan skor 80,60 dan berada pada kategori baik. Aspek dari unsur pelayanan yang memiliki nilai rerata paling rendah adalah waktu pelayanan dan sarana prasarana. Sedangkan unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah biaya/tarif pelayanan.

o. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Melati 4

Pelaksanaan survei di Ruang Melati 4 dilakukan pada 42 responden dengan hasil sebagaimana pada Tabel 61.

Tabel 61 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Melati 4 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan				**) 83,977
<b>Keterangan :</b>		<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,381
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,429
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,095
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,738
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,476
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,405
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,524
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	2,952
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,262
<b>SKM UNIT PELAYANAN : 83,98</b>				
<b>Mutu Pelayanan :</b>				
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00			
B (Baik)	: 76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99			

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa unsur pelayanan dengan rata-rata skor terendah adalah pada unsur sarana dan prasarana 2,952 dan skor unsur layanan tertinggi pada biaya/tarif pelayanan dengan rata-rata



skor 3,738. Hasil penghitungan IKM mutu pelayanan adalah 83,98 dan termasuk pada kategori baik.

p. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Melati 5

Survei pada responden di Ruang Melati 4 dilakukan pada 46 responden dengan hasil seperti pada Tabel 62 di bawah ini.

Tabel 62 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Melati 5 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan					**) 77,338
<b>Keterangan :</b>			<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>
- U1 s.d. U9	=	Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,043
- NRR	=	Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,022
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	2,913
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,913
-**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,000
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,152
NRR tertimbang per unsur	=	NRR per unsur x 0,111	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,109
			U8	Sarana dan prasarana	2,652
			U9	Penanganan pengaduan layanan	3,065
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>			<b>77,34</b>		
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00			
B (Baik)	:	76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99			

Unsur pelayanan yang diterima responden di Melati 5 dengan rata-rata skor tertinggi adalah pada bagian biaya/tarif pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki nilai rerata rendah yaitu waktu pelayanan, sarana prasarana, dan produk pelayanan. Meski demikian, diperoleh skor kepuasan masyarakat sebesar 77,34 yang berada pada kategori baik.

q. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Kenanga

Wawancara dilakukan pada 21 responden di Poli Ruang Kenanga dengan hasil sebagaimana pada Tabel 63.

Tabel 63 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Kenanga RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan				**)
				84,571
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,095
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,286
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,238
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,762
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,524
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,381
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,476
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,286
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,429
<b>SKM UNIT PELAYANAN : 84,57</b>				
<b>Mutu Pelayanan :</b>				
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00			
B (Baik)	: 76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99			

Nilai skor rata-rata tertinggi unsur layanan di Ruang Kenanga terdapat pada biaya/tarif pelayanan. Sedangkan rerata skor terendah terdapat pada unsur persyaratan pelayanan. Adapun total skor kepuasan masyarakat di Ruang Kenanga adalah 84,57 dimana termasuk pada kategori mutu layanan baik.

r. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Perinatologi

Berikut hasil survei Indeks Kepuasan di Ruang Perinatologi pada 28 responden sebagaimana terlihat pada Tabel 64 di bawah ini.

Tabel 64 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Perinatologi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan				**)
				83,349
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,286
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,179
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,000
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	4,000
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,357
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,464
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,250
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,179
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,321
<b>SKM UNIT PELAYANAN : 83,35</b>				
<b>Mutu Pelayanan :</b>				
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00			
B (Baik)	: 76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99			

Unsur pelayanan yang diterima responden di Ruang Perinatologi dengan rata-rata skor tertinggi adalah pada bagian biaya/tarif pelayanan.

Sedangkan unsur yang memiliki nilai rerata rendah yaitu pada unsur waktu pelayanan. Meski demikian, diperoleh skor kepuasan masyarakat sebesar 83,35 yang berada pada kategori baik.

s. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Anyelir

Berikut hasil survei Indeks Kepuasan di Ruang Anyelir pada 19 responden sebagaimana terlihat pada Tabel 65 di bawah ini.

Tabel 65 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Anyelir RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan					**)
					88,216
Keterangan :			No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9	=	Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,632
- NRR	=	Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,789
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,263
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,737
-**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,737
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,526
		Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,474
NRR tertimbang per unsur	=	NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,053
			U9	Penanganan pengaduan layanan	3,579
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>			<b>88,22</b>		
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00			
B (Baik)	:	76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99			

Data sebagaimana Tabel 65 menunjukkan bahwa hasil skor kepuasan masyarakat di Ruang Anyelir adalah 88,22 dan termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan baik. Meski demikian, terdapat unsur yang memiliki skor rerata rendah yaitu pada sarana prasarana. Sementara skor tertinggi yaitu pada unsur prosedur pelayanan dengan skor 3,789.

t. Diagram Indeks Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Ruangan



biaya/tarif pelayanan, sedangkan unsur dengan rata-rata skor paling rendah adalah sarana dan prasarana.

b. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di IGD Umum

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang IGD Umum terhadap 286 responden dapat dilihat pada Tabel 67.

Tabel 67 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di IGD Umum RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan				**)
				82,940
<b>Keterangan :</b>		<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,231
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,290
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,161
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,881
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,259
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,353
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,322
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,080
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,311
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>82,94</b>			
<b>Mutu Pelayanan :</b>				
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00			
B (Baik)	: 76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99			

Berdasarkan data pada tabel di atas, diketahui bahwa unsur sarana dan prasarana memiliki rerata skor paling rendah yaitu 3,080. Sedangkan unsur biaya/tarif pelayanan persyaratan pelayanan memiliki rerata skor tertinggi. Hasil skor kepuasan masyarakat yaitu 82,94 yang bermakna bahwa mutu pelayanan di IGD Umum memiliki kategori baik.

c. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di IGD Ponek

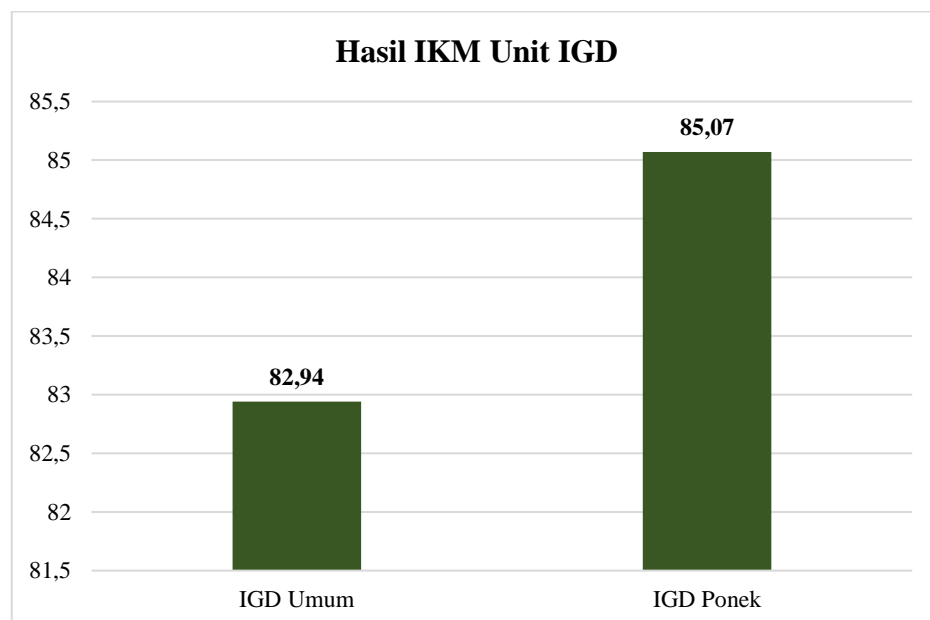
Sebanyak 67 responden dilakukan wawancara di Ruang IGD Ponek dan terdapat hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) seperti tabel berikut.

Tabel 68 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di IGD Ponek RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan					**) 85,072	
Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA		
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,313		
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,328		
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,194		
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,896		
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,433		
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,493		
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,313		
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,239		
		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,448		
<b>SKM UNIT PELAYANAN :</b>		<b>85,07</b>				
<b>Mutu Pelayanan :</b>						
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00					
B (Baik)	: 76,61 - 88,30					
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60					
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99					

Waktu pelayanan merupakan unsur pelayanan yang memiliki skor rerata terendah dan unsur biaya/tarif pelayanan memiliki skor rerata tertinggi. Hasil skor kepuasan masyarakat adalah 85,07 dan termasuk dalam kategori mutu pelayanan baik.

d. Diagram Indeks kepuasan pasien IGD Berdasarkan Ruangan



Gambar 3 Diagram Indeks Kepuasan Masyarakat di IGD

## 5. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Penunjang

### a. Hasil Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Penunjang

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif di unit Fasilitas Penunjang pada 577 responden tahun 2024 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 69 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Penunjang RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan			**)		
			82,264		
<b>Keterangan :</b>			<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>
- U1 s.d. U9	=	Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,303
- NRR	=	Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,229
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	2,915
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,893
-**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,210
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,357
		Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,291
NRR tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,106
per unsur			U9	Penanganan pengaduan layanan	3,341
<b>SKM UNIT PELAYANAN : 82,26</b>					
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00			
B (Baik)	:	76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99			

Berdasarkan Tabel 69, hasil penghitungan skor kepuasan masyarakat di unit pelayanan penunjang adalah 82,26. Nilai ini termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan baik. Di antara unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan karena memiliki rerata nilai terendah adalah pada unsur waktu pelayanan. Unsur pelayanan yang memiliki skor tinggi diantaranya adalah biaya/tarif layanan.

b. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Laboratorium

Survei pada responden di Laboratorium dilakukan pada 139 responden dengan hasil seperti pada Tabel 70 di bawah ini.

Tabel 70 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Laboratorium RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan				**) 82,032
<b>Keterangan :</b>		<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,288
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,180
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,029
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,914
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,201
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,288
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,266
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,101
		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,295
<b>SKM UNIT PELAYANAN : 82,03</b>				
<b>Mutu Pelayanan :</b>				
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00			
B (Baik)	: 76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99			

Produk pelayanan merupakan unsur pelayanan yang memiliki skor rerata terendah dan unsur waktu pelayanan dan biaya/tarif pelayanan memiliki skor rerata tertinggi. Hasil skor kepuasan masyarakat adalah 82,03 dan termasuk dalam kategori mutu pelayanan baik.

c. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Unit Farmasi

Survei pada responden di Unit Farmasi dilakukan pada 365 responden dengan hasil seperti pada Tabel 71 di bawah ini.

Tabel 71 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Unit Farmasi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan				**) 82,414
<b>Keterangan :</b>		<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,323
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,282
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	2,852
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,877
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,230
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,389
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,296
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,104
		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,345
<b>SKM UNIT PELAYANAN : 82,41</b>				
<b>Mutu Pelayanan :</b>				
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00			
B (Baik)	: 76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99			

Unsur penilaian pada Instalasi Farmasi, unsur dengan rerata tertinggi yaitu pada biaya/tarif pelayanan. Sedangkan nilai terendah yaitu 2,852 pada unsur waktu pelayanan. Skor IKM pada instalasi Farmasi



adalah 82,41 yang berarti mutu layanan instalasi Farmasi masuk kategori baik.

d. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Radiologi

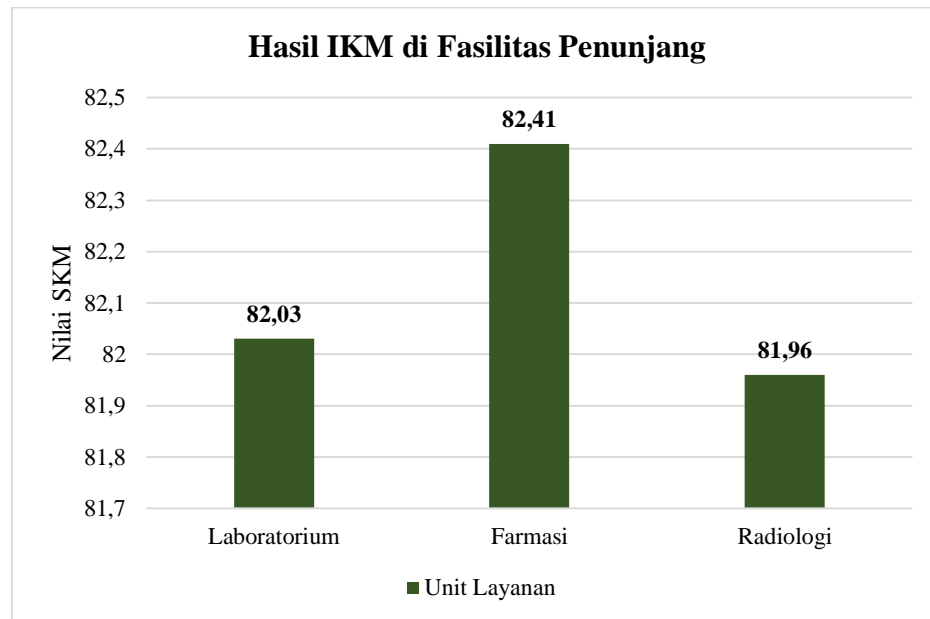
Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Radiologi terhadap 73 responden dapat dilihat pada Tabel 72.

Tabel 72 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Radiologi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

IKM Unit Pelayanan					**) 81,958
<b>Keterangan :</b>			<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>
- U1 s.d. U9	=	Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,233
- NRR	=	Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3,055
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,014
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,932
-**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,123
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,329
		Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,315
NRR tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111	U8	Sarana dan prasarana	3,123
per unsur			U9	Penanganan pengaduan layanan	3,411
<b>SKM UNIT PELAYANAN : 81,96</b>					
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
A (Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00			
B (Baik)	:	76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99			

Bahwa unsur pelayanan dengan skor rerata rendah adalah pada waktu pelayanan dan prosedur pelayanan. Sedangkan skor rerata tertinggi adalah biaya/tarif pelayanan. Skor IKM sebesar 81,96 berada pada kategori baik.

e. Diagram Indeks Kepuasan Pasien Fasilitas Penunjang Berdasarkan Unit Layanan



Gambar 4 Diagram Indeks Kepuasan Fasilitas Penunjang

### I. Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Rawat Jalan, Rawat Inap, IGD dan Fasilitas Penunjang

Untuk menggambarkan hasil pengukuran IKM di setiap unit rawat jalan, berikut ini adalah rekapitan hasil penghitungan IKM di unit Rawat Jalan.

Tabel 73 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Rawat Jalan

No	Ruang	Skor IKM	Kategori	Unsur Pelayanan dengan Rerata Tertinggi	Unsur Pelayanan dengan Rerata Terendah
1.	Poli Penyakit Dalam	81,23	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Waktu pelayanan
2.	Poli Bedah	85,91	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Sarana dan prasarana
3.	Poli Kes. Anak (Neonatal)	80,87	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Prosedur pelayanan, waktu pelayanan, perilaku petugas pelayanan, serta sarana dan prasarana
4.	Poli Kes. Anak Lainnya	81,54	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Waktu pelayanan
5.	Poli Obgyn	80,11	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Sarana dan prasarana
6.	Poli KB	99,9	Sangat Baik	Seluruh unsur pelayanan	-

7.	Poli Bedah Saraf	83,94	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Waktu pelayanan, produk pelayanan, perilaku petugas pelayanan, serta sarana dan prasarana
8.	Poli Saraf	77,6	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Waktu pelayanan
9.	Poli Jiwa	87,9	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Waktu pelayanan
10.	Poli Napza	78,63	Baik	Persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, perilaku petugas pelayanan, dan penanganan pengaduan layanan	Prosedur pelayanan, biaya/tarif pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, dan sarana prasarana
11.	Poli THT	76,16	Kurang Baik	Biaya/tarif pelayanan	Waktu pelayanan
12.	Poli Mata	78,54	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Waktu pelayanan
13.	Poli Kulit dan Kelamin	72,84	Kurang Baik	Biaya/tarif pelayanan	Waktu pelayanan
14.	Poli Gigi dan Mulut	79,78	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Waktu pelayanan, prosuk pelayanan, dan sarana prasarana
15.	Poli Kardiologi	84,08	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Sarana dan prasarana
16.	Poli Bedah Orthopedi	78,78	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Waktu pelayanan
17.	Poli Paru-Paru	78,21	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Waktu pelayanan
18.	Poli Rehabilitasi Medik	83,4	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Waktu pelayanan
19.	Poli Umum	90,65	Sangat Baik	Prosedur pelayanan, waktu pelayanan, dan produk pelayanan	Kompetensi petugas pelayanan
20.	Poli Hemodialisa	81,17	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Prosedur pelayanan dan waktu pelayanan
21.	Poli Urologi	78,16	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Waktu pelayanan
22.	Poli Lainnya	85,1	Baik	Biaya/tarif pelayanan dan penanganan pengaduan layanan	Sarana dan prasarana
23.	Kesimpulan Umum Rawat Jalan	82,12	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Waktu pelayanan

Hasil rekapitulasi penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari setiap ruangan di layanan rawat jalan menunjukkan bahwa hampir seluruhnya berada dalam kategori Baik. Namun, pada unit pelayanan poli THT dan poli kulit dan kelamin berada dalam kategori Kurang Baik. Maka, kesimpulan umum dari hasil IKM di unit rawat jalan adalah pada kategori Baik.

Unsur persyaratan biaya/tarif pelayanan hampir pada seluruh unit pelayanan rawat jalan memiliki rerata skor tertinggi. Sedangkan unsur waktu pelayanan hampir di seluruh unit layanan rawat jalan dengan rerata skor terendah paling banyak. Hal ini perlu menjadi perhatian dari tim manajemen rumah sakit untuk perbaikan.

Adapun hasil rekapitulasi skor IKM dari unit layanan rawat inap dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 74 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Rawat Inap

No	Ruang	Skor IKM	Kategori	Unsur Pelayanan dengan Rerata Tertinggi	Unsur Pelayanan dengan Rerata Terendah
1.	PICU	78,39	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Sarana dan prasarana
2.	NICU	81,03	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, dan sarana prasarana
3.	ICU	79,29	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, dan sarana prasarana
4.	Wijaya Kusuma	88,11	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Persyaratan pelayanan dan kompetensi petugas pelayanan
5.	Mitra Batik 2	83,99	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Sarana dan prasarana
6.	Mitra Batik 3	80,08	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Waktu pelayanan
7.	Mitra Batik 4	88,42	Sangat Baik	Biaya/tarif pelayanan, prosuk pelayanan, dan	Sarana dan prasarana

				kompetensi petugas pelayanan	
8.	Mitra Batik 5	83,7	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Sarana dan prasarana
9.	Tulip 2	90,09	Sangat Baik	Biaya/tarif pelayanan	Waktu pelayanan
10.	Tulip 3	77,11	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Sarana dan prasarana
11.	Melati 2A	80,21	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Waktu pelayanan
12.	Melati 2B	79,09	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Waktu pelayanan dan sarana prasarana
13.	Melati 3	80,6	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Sarana dan prasarana
14.	Melati 4	83,98	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Sarana dan prasarana
15.	Melati 5	77,34	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Sarana dan prasarana
16.	Kenanga	84,57	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Persyaratan pelayanan
17.	Perinatalogi	83,35	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Waktu pelayanan
18.	Anyelir	88,22	Baik	Prosedur pelayanan	Sarana dan prasarana
19.	Kesimpulan umum rawat inap	82,40	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Sarana dan prasarana

Kesimpulan umum hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit layanan rawat inap berada pada kategori Baik dengan skor 82,40. Hal ini karena seluruh hasil IKM di setiap ruangan rawat inap berada pada kategori baik. Unsur pelayanan yang memiliki rerata skor tertinggi hampir seluruhnya pada unsur biaya/tarif pelayanan, sedangkan yang terendah adalah waktu pelayanan dan sarana prasarana.

Adapun hasil rekapitulasi skor IKM dari unit layanan IGD dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 75 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) IGD

No	Ruang	Skor IKM	Kategori	Unsur Pelayanan dengan Rerata Tertinggi	Unsur Pelayanan dengan Rerata Terendah
1.	IGD Umum	82,94	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Sarana dan prasarana

2.	IGD Ponek	85,07	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Waktu pelayanan
3.	Kesimpulan umum IGD	83,34	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Sarana dan prasarana

Kesimpulan umum hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit layanan IGD berada pada kategori Baik dengan skor 83,34. Unsur pelayanan yang memiliki rerata skor tertinggi adalah pada unsur biaya/tarif pelayanan, sedangkan yang terendah yaitu pada unsur sarana prasarana dan waktu pelayanan.

Adapun hasil rekapitulasi skor IKM dari unit layanan Fasilitas Penunjang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 76 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Penunjang

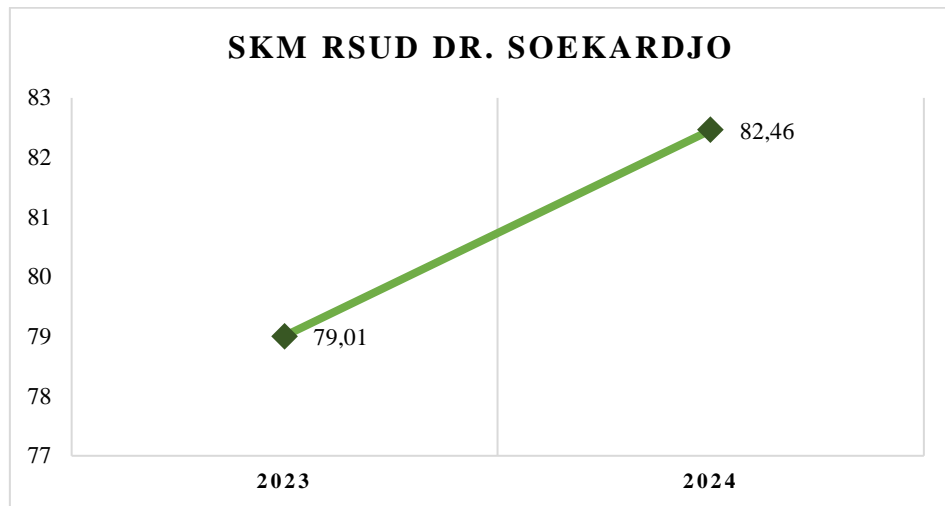
No	Ruang	Skor IKM	Kategori	Unsur Pelayanan dengan Rerata Tertinggi	Unsur Pelayanan dengan Rerata Terendah
1.	Laboratorium	82,03	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Waktu pelayanan
2.	Farmasi	82,41	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Waktu pelayanan
3.	Radiologi	81,96	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Waktu pelayanan
4.	Kesimpulan umum Fasilitas Penunjang	82,26	Baik	Biaya/tarif pelayanan	Waktu pelayanan

Hasil rekapitulasi penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari setiap ruangan di layanan fasilitas penunjang menunjukkan bahwa semua fasilitas penunjang berada dalam kategori baik. Maka, kesimpulan umum dari hasil IKM di unit rawat jalan adalah pada kategori Baik.

Unsur persyaratan biaya/tarif pelayanan pada semua unit pelayanan fasilitas penunjang memiliki rerata skor tertinggi. Sedangkan waktu pelayanan dengan rerata skor terendah paling banyak.

#### **J. Kesimpulan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Tahun 2023 dan Tahun 2024 di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya**

Hasil pengukuran IKM secara umum mengalami kenaikan. Peningkatan skor dan kategori layanan secara keseluruhan, dimana pada tahun 2023 pada kategori baik dengan skor 72,81 dan pada tahun 2024 mengalami peningkatan skor yaitu 82,46 yang masih pada kategori baik, sebagaimana dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 5 Hasil Rekapitulasi Kumulatif Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya

#### **K. Waktu Tunggu Pelayanan di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya Tahun 2024**

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/IV/2008, batas standar waktu tunggu pelayanan di unit rawat jalan rumah sakit adalah  $\leq 60$  menit. Hasil wawancara menunjukkan rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya Tahun 2024, dimana lebih dari setengah unit pelayanan rawat jalan memiliki rata-rata waktu tunggu yang melebihi 60 menit. Pada pendaftaran secara offline, Poli Kulit dan Kelamin serta Poli Urologi memiliki rata-rata waktu tunggu paling lama, sedangkan Poli Napza. memiliki waktu tunggu paling cepat. Informasi lebih lanjut dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 77 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya Tahun 2024

No	Ruang Rawat Jalan	Pendaftaran Offline			Pendaftaran Offline		
		Rata-Rata Waktu Tunggu	Minimal	Maksimal	Rata-Rata Waktu Tunggu	Minimal	Maksimal
1.	Poli Penyakit Dalam	125,45	60	180	139,86	10	270
2.	Poli Bedah	112,02	0	300	96,00	10	240
3.	Poli Kes. Anak (Neonatal)	96,67	20	150	150,00	120	210
4.	Poli Kes. Anak Lainnya	108,75	30	210	145,46	60	300
5.	Poli Obgyn	78,00	30	120	129,00	30	240
6.	Poli KB	120,00	120	120	70,00	70	70
7.	Poli Bedah Saraf	86,25	45	150			
8.	Poli Saraf	118,33	0	270	146,84	10	250
9.	Poli Jiwa	129,70	30	300	136,00	60	210
10.	Poli Napza	15,00	0	30			
11.	Poli THT	90,00	90	90			
12.	Poli Mata	135,00	30	180	149,21	30	240
13.	Poli Kulit dan Kelamin	150,00	120	180	126,67	10	210
14.	Poli Gigi dan Mulut	45,00	30	60	37,50	30	45
15.	Poli Kardiologi	90,83	30	255	157,50	60	240
16.	Poli Bedah Orthopedi	96,67	80	120	136,00	60	270
17.	Poli Paru-Paru	36,00	0	60	140,05	0	270
18.	Poli Rehabilitasi Medik	38,06	0	105	240,00	240	240
19.	Poli Umum	20,00	15	30			
20.	Poli Hemodialisa	42,08	0	95			
21.	Poli Urologi	160,00	120	180	145,56	0	240
22.	Poli Lainnya				180,00	150	210

Adapun rata-rata masa tunggu ruang rawat inap adalah sebagai berikut.

Tabel 78 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Inap di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya Tahun 2024

No	Ruang Rawat Jalan	Pendaftaran Offline		
		Rata-Rata Waktu Tunggu	Minimal	Maksimal
1.	PICU	442,50	30	870
2.	NICU	330,00	0	900



3.	ICU	257,14	0	1.260
4.	Wijaya Kusuma	61,88	0	240
5.	Mitrabatik 2	140,00	0	360
6.	Mitrabatik 3	147,00	30	420
7.	Mitrabatik 4	115,91	15	750
8.	Mitrabatik 5	176,13	0	1.320
9.	Tulip 2	134,14	0	840
10.	Tulip 3	193,25	0	1.830
11.	Melati 2A	211,57	0	1.195
12.	Melati 2B	345,91	0	1.260
13.	Melati 3	170,22	0	600
14.	Melati 4	156,07	0	1.020
15.	Melati 5	163,39	0	870
16.	Kenanga	102,14	0	600
17.	Pernatalogi	19,86	0	150
18.	Anyelir	169,47	0	480

Berikut adalah hasil kumulatif alasan waktu tunggu pada Tahun 2024.

Tabel 79 Distribusi Frekuensi Alasan Waktu Tunggu di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2024

No	Alasan Waktu Tunggu	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Mengantre	72	58,06
2.	Dilakukan tindakan/observasi/pemeriksaan	25	20,16
3.	Menunggu dokter	11	8,87
4.	Menunggu kamar kosong	4	3,23
5.	Terjadi miskom pada perawat	3	2,42
6.	Banyak prosedur yang harus dilakukan	2	1,61
7.	Menunggu hasil pemeriksaan (lab, dll)	2	1,61
8.	Tersesat	1	0,81
9.	Lainnya	4	3,23
<b>Total</b>		<b>124</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel di atas, sebagian responden menunggu antrean (58,06%) dan melakukan tindakan/observasi/pemeriksaan (20,16%).

## **BAB IV**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli rawat jalan, rawat inap, IGD, fasilitas penunjang, dan fasilitas penunjang non medis termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan Baik dengan skor 82,46.
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli rawat jalan adalah 82,12 dengan kategori mutu pelayanan Baik.
3. Nilai IKM paling tinggi di poli rawat jalan yaitu 99,9 pada Poli Keluarga Berencana dengan kategori mutu pelayanan Sangat Baik.
4. Nilai IKM paling rendah di poli rawat jalan yaitu 72,84 pada Poli Kulit dan Kelamin dengan kategori mutu pelayanan Kurang Baik.
5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di ruang rawat inap adalah 82,40 dengan kategori mutu pelayanan Baik.
6. Nilai IKM paling tinggi di poli rawat inap yaitu 90,09 pada Ruangan Tulip 2 dengan kategori mutu pelayanan Sangat Baik.
7. Nilai IKM paling rendah di poli rawat inap yaitu 77,11 pada Ruangan Tulip 3 dengan kategori mutu pelayanan Baik.
8. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di IGD adalah 83,34 dengan kategori mutu pelayanan Baik.
9. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Penunjang adalah 82,26 dengan kategori mutu pelayanan Baik.
10. Mayoritas unsur pelayanan dengan rerata skor tertinggi di ruang rawat jalan, rawat inap, IGD maupun fasilitas penunjang adalah pada aspek biaya/tarif pelayanan.
11. Mayoritas unsur pelayanan dengan rerata skor terendah di ruang rawat jalan maupun rawat inap adalah pada aspek waktu pelayanan dan sarana prasarana.

## **B. Saran**

Sebagian besar hasil IKM di setiap unit pelayanan berada pada kategori baik bahkan terdapat dua unit sudah pada kategori sangat baik, namun masih terdapat beberapa unit pelayanan dengan kategori kurang baik. Meskipun mayoritas sudah berada pada kategori baik tetapi masih terdapat unsur pelayanan dengan skor rerata yang rendah seperti pada unsur waktu pelayanan dan sarana prasarana. Perlu adanya upaya peningkatan pada semua unsur pelayanan terutama pada unsur dengan rerata yang masih rendah sehingga nilai IKM dari setiap unit pelayanan dapat meningkat.

## Lampiran

### Foto Kegiatan





## Keluhan dan Masukan Pasien Terkait Rumah Sakit

No.	Jenis Pelayanan	Keterangan Tempat	Keluhan
1.	Rawat Jalan	Poli Kesehatan Anak Lainnya	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu tunggu yang lama dan perputaran pasien yang lama</li> <li>b. Kebersihan kursi tunggu kurang</li> <li>c. Tempat pemeriksaan sempit</li> <li>d. Kursi kurang</li> </ul>
		Poli Saraf	<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Petugas di pendaftaran tidak ramah (jutek)</li> <li>f. Lama menunggu dokter</li> <li>g. Dokter telat datang sedangkan pasien semakin banyak sehingga waktu tunggu menjadi lama</li> <li>h. Pasien mengeluhkan ruangan sempit sehingga pasien merasa kurang nyaman</li> <li>i. Kursi ruang tunggu kurang</li> </ul>
		Poli Mata	<ul style="list-style-type: none"> <li>j. Ruangan gelap dan akses jalan di dekat ruangan dokter sempit</li> <li>k. Ruangan perlu perbaikan dan banyak jalan berlubang</li> <li>l. Kebersihannya kurang</li> </ul>
		Poli Hemodialisa	<ul style="list-style-type: none"> <li>m. Tv kurang bagus, ac terkadang tidak menyala</li> </ul>
		Rehabilitasi Medik	<ul style="list-style-type: none"> <li>n. Pasien merasa waktu tunggu lama, dan estimasi waktu yang diberikan jauh berbeda dengan pelayanan yang diterima</li> <li>o. Pasien merasa masih ada petugas yang tidak ramah (judes)</li> <li>p. Responden merasa bahwa sarana prasarannya masih tetap sama belum ada penambahan apapun</li> <li>q. Tidak ada tempat pengaduan</li> <li>r. Tempat duduk terbatas</li> </ul>
2.	Rawat Inap	Ruang Melati 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Responnya lambat ketika diminta</li> <li>b. Pasien tidak bisa tidur semalaman karena sesak dan tidak ada obat</li> <li>c. Terkadang petugas kurang ramah</li> <li>d. Wastafel rusak dan tidak ada <i>hand sanitizer</i></li> <li>e. Lift mati</li> </ul>

No.	Jenis Pelayanan	Keterangan Tempat	Keluhan
			f. Wc bau g. Tidak ada dispenser galon air hangat
		Ruang Melati 4	h. Obat yang harus dibeli itu di luar dan harganya mahal i. Ruangannya kecil j. Wc kotor k. Kebersihan kurang
		Ruang Melati 5	l. Wc tidak layak dan kotor m. Agak lama menunggu kamar
		Ruang Perinatalogi	Pengguna BPJS dipersulit
		Ruang Anyelir	n. Waktu tunggu lama o. Sarana untuk yang menunggu kurang, kursi kosong, wc kurang banyak
		Ruang Mitra Batik Lt. 3	p. Keramik udah ada yang rusak q. Saluran air kurang bekerja dengan baik r. Wc berbau
		Ruang Mitra Batik Lt. 4	s. Keramik udah ada yang rusak, saluran air kurang bekerja dengan baik, dan wc bau t. CT scan keluar RS
		Ruang Mitra Batik Lt. 5	Kebersihan kurang dan toilet licin
		Ruang Tulip Lt. 2	u. Observasi lama v. Perawat tidak ada yang menjaga di tengah malam, ingin meminta bantuana infus karena darah
		Ruang Tulip Lt. 3	w. Terlalu banyak prosedur/proses saat pendaftaran x. Kurang cepat dapat kamar y. Keamanan kurang (hp hilang), tidak ada cctv z. Kebersihan wc dan wastafel kurang bersih aa. Beberapa petugas tidak ramah (judes)
		Ruang Melati 2A	bb.Perawat kurang ramah

No.	Jenis Pelayanan	Keterangan Tempat	Keluhan
			cc. Pasien merasa waktu tunggu dan perputaran pasien lama
		Ruang Melati 2B	dd. Selang copot ee. Lama menunggu kamar ff. Kurang ramah gg. AC bau
3.	IGD	IGD Umum	a. Responnya lambat ketika diminta b. Kursi di ruang tunggu kurang c. Kebersihan kurang d. Toiletnya kurang bersih dan tidak ada kursi di ruang tunggu IGD e. Proses IGD ke ranap lama f. Keramik ada yang rusak, saluran air kurang bekerja dengan baik, dan wc berbau
		IGD Ponok	g. BPJS dipersulit h. Fasilitas kurang i. Cukup mahal j. Lama menunggu di UGD
4.	Fasilitas Penunjang	Farmasi	a. Beberapa petugas ramah namun beberapa ada yang tidak ramah (ketus) b. Lama menunggu obat c. Kekurangan kursi d. Obat tidak lengkap sehingga harus membeli ke apotik luar e. Ruangan gelap, akses jalan sempit f. Respon pelayanan kurang g. Pasien merawa waktu tunggu sangat lama
		Radiologi	h. Ruangan banyak yang bocor i. Lama menunggu dokter j. Kebersihan kurang k. Ada yang ramah dan ada yang tidak ramah (ketus)



**KUESIONER  
SURVEI KEPUASAN PASIEN KOTA TASIKMALAYA**

**A. Identitas Responden :**

- Nama Responden : .....
- Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan
- Usia : .....tahun
- Pendidikan : .....
- Jenis Layanan : Rawat Inap/Rawat Jalan/lainnya .....
- Unit Pelayanan : .....
- Pengguna Asuransi : Ya/Tidak
- Jenis Asuransi : a. BPJS Kesehatan/Kartu Indonesia Sehat  
b. InaHealth  
c. Jamkesda  
d. Asuransi lainnya .....
- Jenis pasien : Pasien lama (kontrol) / Pasien baru (pertama kali berobat/berobat ke layanan yang berbeda dibanding kunjungan sebelumnya)

**B. Waktu Tunggu Pelayanan**

1. Untuk pasien Rawat Jalan Offline
  - a. Pukul berapa Saudara mendaftar di loket pendaftaran: .....
  - b. Pukul berapa Saudara mendapatkan pelayanan di poliklinik: .....
  - c. Kesimpulan waktu tunggu pelayanan: .....jam.....menit
2. Untuk Pasien Rawat Jalan Online
  - a. Pukul berapa Saudara terdaftar di poliklinik tujuan (sesuai pendaftaran online):.....
  - b. Pukul berapa Saudara mendaftar ulang di poli tujuan:.....
  - c. Kesimpulan waktu tunggu pelayanan (dihitung dari ketentuan daftar ulang berdasarkan pendaftaran online) :.....jam.....menit

**C. Kuesioner SKM PermenpanRB No.14 Tahun 2017**

No	Pertanyaan	Jawaban (untuk Unit Layanan)
----	------------	------------------------------

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (catatan : persyaratan administrasi yang harus dilengkap).	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
	Jika kurang/tidak sesuai, jelaskan..... Apa yang diharapkan pasien dari persyaratan pelayanan .....	
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah
	Jika tidak/kurang mudah, jelaskan ..... Apa yang diharapkan pasien terkait prosedur pelayanan .....	
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (catatan :sesuai standar pelayanan).	a. Lambat/lama b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat
	Jika tidak/kurang cepat, jelaskan ..... Apa yang diharapkan pasien .....	
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis
	Jika sangat/cukup mahal, jelaskan ..... Apa yang diharapkan pasien terkait kewajaran tariff .....	
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Selalu tidak sesuai b. Cukup sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
	Jika tidak/kurang sesuai, jelaskan ..... Apa yang diharapkan pasien .....	
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu
	Jika tidak/kurang kompeten, jelaskan ..... Apa yang diharapkan pasien terkait kompetensi petugas .....	
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah

		d. Sangat sopan dan ramah
	Jika tidak/kurang sopan dan ramah, jelaskan .....	
	Apa yang diharapkan pasien terhadap perilaku petugas .....	
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
	Jika kualitas buruk/cukup, jelaskan .....	
	Apa yang diharapkan pasien terkait sarana prasarana .....	
9	Bagaimana pendapat saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran dan masukan	a. Tidak baik b. Cukup Baik c. Baik d. Sangat baik
	Jika tidak ada/tidak berfungsi, jelaskan .....	
	Apa yang diharapkan pasien .....	

#### Contoh

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

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

Berikut adalah skala penilaian dan alasan untuk setiap pertanyaan dalam kuesioner:

1. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (catatan: persyaratan administrasi yang harus dilengkapi)?**
  - a. **Tidak sesuai (1)**
    - Jika: Persyaratan administrasi yang diminta tidak relevan dengan jenis pelayanan yang diberikan, menyebabkan kebingungan dan kesulitan bagi pelanggan.
  - b. **Kurang sesuai (2)**

- Jika: Ada beberapa persyaratan yang tidak relevan, namun masih bisa dilengkapi meski dengan kesulitan.
  - c. **Sesuai (3)**
    - Jika: Persyaratan administrasi sesuai dengan jenis pelayanan, meski ada beberapa yang bisa disederhanakan.
  - d. **Sangat sesuai (4)**
    - Jika: Persyaratan administrasi sangat relevan dan tepat dengan jenis pelayanan yang diberikan, memudahkan proses.
2. **Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?**
- a. **Tidak mudah (1)**
    - Jika: Prosedur pelayanan sangat rumit, membingungkan, dan berbelit-belit.
  - b. **Kurang mudah (2)**
    - Jika: Prosedur masih cukup rumit dan tidak sepenuhnya jelas, meski bisa diselesaikan dengan usaha lebih.
  - c. **Mudah (3)**
    - Jika: Prosedur pelayanan cukup sederhana dan jelas, namun ada beberapa bagian yang bisa lebih dipermudah.
  - d. **Sangat mudah (4)**
    - Jika: Prosedur pelayanan sangat sederhana, jelas, dan mudah diikuti tanpa kesulitan.
3. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?**
- a. **Lambat/lama (1)**
    - Jika: Waktu pelayanan sangat lama, menyebabkan ketidaknyamanan dan penundaan.
  - b. **Kurang cepat (2)**
    - Jika: Waktu pelayanan lebih lama dari yang diharapkan, meski masih dalam batas toleransi.
  - c. **Cepat (3)**
    - Jika: Waktu pelayanan cukup cepat dan sesuai dengan ekspektasi.
  - d. **Sangat cepat (4)**
    - Jika: Waktu pelayanan sangat cepat, bahkan melebihi ekspektasi, memberikan kepuasan tinggi.
4. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?**
- a. **Sangat mahal (1)**
    - Jika: Biaya/tarif sangat tinggi dan tidak sebanding dengan kualitas pelayanan yang diterima.
  - b. **Cukup mahal (2)**
    - Jika: Biaya/tarif cukup tinggi, namun masih bisa diterima meski dengan keberatan.
  - c. **Murah (3)**

- Jika: Biaya/tarif cukup terjangkau dan sesuai dengan pelayanan yang diterima.
- d. **Gratis (4)**
  - Jika: Pelayanan diberikan tanpa biaya, memberikan nilai lebih bagi pelanggan.
- 5. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?**
  - a. **Selalu tidak sesuai (1)**
    - Jika: Produk pelayanan tidak pernah sesuai dengan standar yang dijanjikan.
  - b. **Cukup sesuai (2)**
    - Jika: Produk pelayanan kadang sesuai dengan standar, namun seringkali ada kekurangan.
  - c. **Sesuai (3)**
    - Jika: Produk pelayanan umumnya sesuai dengan standar yang dijanjikan.
  - d. **Sangat sesuai (4)**
    - Jika: Produk pelayanan selalu sesuai dengan standar, bahkan melebihi harapan.
- 6. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?**
  - a. **Tidak mampu (1)**
    - Jika: Petugas tidak memiliki kompetensi dan kemampuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang baik.
  - b. **Kurang mampu (2)**
    - Jika: Petugas memiliki kemampuan yang kurang memadai, sehingga pelayanan tidak optimal.
  - c. **Mampu (3)**
    - Jika: Petugas memiliki kompetensi yang cukup dan mampu memberikan pelayanan yang memadai.
  - d. **Sangat mampu (4)**
    - Jika: Petugas sangat kompeten dan mampu memberikan pelayanan dengan sangat baik.
- 7. **Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?**
  - a. **Tidak sopan dan ramah (1)**
    - Jika: Petugas menunjukkan perilaku yang tidak sopan dan tidak ramah, menyebabkan ketidaknyamanan.
  - b. **Kurang sopan dan ramah (2)**
    - Jika: Petugas kadang kurang sopan dan ramah, meski tidak selalu.
  - c. **Sopan dan ramah (3)**
    - Jika: Petugas umumnya sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.
  - d. **Sangat sopan dan ramah (4)**

- Jika: Petugas selalu menunjukkan sikap yang sangat sopan dan ramah, memberikan kepuasan tinggi.
8. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?**
- a. **Buruk (1)**
    - Jika: Sarana dan prasarana sangat buruk, tidak memadai untuk pelayanan yang nyaman.
  - b. **Cukup (2)**
    - Jika: Sarana dan prasarana cukup memadai, meski ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.
  - c. **Baik (3)**
    - Jika: Sarana dan prasarana baik dan memadai untuk pelayanan yang nyaman.
  - d. **Sangat baik (4)**
    - Jika: Sarana dan prasarana sangat baik, memberikan kenyamanan maksimal bagi pelanggan.
9. **Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran, dan masukan?**
- a. **Tidak baik (1)**
    - Jika: Petugas tidak menanggapi keluhan, saran, dan masukan dengan baik, menyebabkan ketidakpuasan.
  - b. **Cukup baik (2)**
    - Jika: Petugas kadang menanggapi keluhan, saran, dan masukan dengan cukup baik, namun tidak konsisten.
  - c. **Baik (3)**
    - Jika: Petugas umumnya menanggapi keluhan, saran, dan masukan dengan baik.
  - d. **Sangat baik (4)**
    - Jika: Petugas selalu menanggapi keluhan, saran, dan masukan dengan sangat baik dan memberikan solusi yang memadai.

#### D. Kuesioner KKP 2017-25

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
<b>Perilaku interpersonal</b>						
1	Saya merasa perawat memperlakukan pasien berbeda-beda (UF)					
2	Saya menunggu lama proses keluar dari rumah sakit ini karena petugas administrasi kurang cekatan (UF)					
3	Saya merasa diabaikan ketika membutuhkan bantuan petugas keamanan (UF)					
4	Perawat yang merawat saya menunjukkan raut muka kurang menyenangkan (UF)					

5	Dokter terlalu terburu-buru dalam memeriksa saya (UF)					
<b>Kualitas teknis/ Perilaku profesionalisme</b>						
1	Cara perawat menyampaikan kondisikesehatan membuat saya cemas (UF)					
2	Dokter tidak menjelaskan tujuan dari tes tes kesehatan yang saya jalani (UF)					
3	Penjelasan resepsionis membingungkan saya (UF)					
4	Saya kurang mendapatkan penjelasan tentang obat dari apoteker yang bertugas (UF)					
5	Perawat terburu-buru memasang infus hingga saya merasa tidak nyaman (UF) [rawat inap]					
<b>Akses/Kenyamanan</b>						
1	Sekalipun saya sudah mendaftar namun saya tidak mendapat kepastian berapa lama saya harus menunggu (UF)					
2	Saya kurang leluasa menyampaikan keluhan kondisi kesehatan saya pada dokter (UF)					
3	Saya tidak dapat membuat janji konsultasi dengan dokter melalui kontak telepon rumah sakit ini (UF)					
4	Saya merasa mendapat kemudahan mengurus proses administrasi (F)					
5	Rumah sakit ini siap untuk memberikan perawatan kesehatan yang saya butuhkan (F)					
<b>Keuangan / Aspek Finansial</b>						
1	Saya merasa biaya pengobatan di rumah sakit ini lebih mahal dibandingkan dengan pelayanan yang saya dapat (UF)					
2	Saya mengalami rumitnya mengurus administrasi keuangan di rumah sakit ini (UF)					
3	Besarnya biaya pengobatan tidak sepadan dengan fasilitas yang saya peroleh (UF)					
4	Informasi yang jelas membuat saya merasa nyaman mengurus administrasi asuransi kesehatan (misal BPJS atau asuransi kesehatan lainnya) (F)					
5	Saya dapat mengurus biaya perawatan kesehatan dengan mudah karena proses administrasinya cepat (F)					
<b>Lingkungan Fisik</b>						
1	Saya tersesat ketika menuju ke ruangan lain karena kurangnya petunjuk arah di rumah sakit ini (UF)					

2	Ruang tunggu rumah sakit ini bagi saya membosankan (UF)					
3	Antrian di loket membuat saya tidak nyaman (UF)					
4	Kursi di ruang tunggu membuat saya merasa tidak betah (UF)					
5	Ruangan tempat saya menginap tidak sepadan dengan fasilitas yang seharusnya saya dapat (UF) <b>[rawat inap]</b>					