



SURVEY KEPUASAN

RSUD dr Soekardjo



UNIVERSITAS
SILIWANGI

by: Nurul Huda
Suryaningrum, Nurul Huda, Nurul Huda
Diposting pada 2023
Makalah ini...

KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur yang mendalam, kami mengucapkan terima kasih kepada Allah Swt. atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan hasil Survei Kepuasan Pasien di RSUD dr Soekardjo Tasikmalaya tahun 2025 ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini menyajikan hasil survei terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit, khususnya pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan fasilitas penunjang.

Kami memberikan apresiasi sebesar-besarnya kepada Direktur RSUD dr Soekardjo Tasikmalaya beserta seluruh jajaran atas kepercayaan yang diberikan kepada tim survei dari Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Siliwangi untuk melaksanakan kegiatan ini. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada para admin dan enumerator yang telah berkontribusi besar dalam pelaksanaan survei ini.

Harapan kami, laporan ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen RSUD dr Soekardjo dalam menjaga kualitas pelayanan yang sudah baik dan memperbaiki aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dengan demikian, kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Kota Tasikmalaya dapat terus tumbuh, yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Tasikmalaya, Juli 2025

Tim Penyusun

TIM PENYUSUN

Pembina	:	Hj. Dian Saraswati, S.Pd., M.Kes.
Koordinator Lapangan	:	Rian Arie Gustaman, S.K.M., M.Kes.
Supervisor Lapangan	:	Dita Destiati
Tim Manajemen Data	:	Sri Maywati, S.KM., M,Kes. Aisyah Rahmawaty
Admin	:	Alika Arifiyanti Ferbianti Siti Sa'adah
Koordinator Enumerator	:	Puspa Saresawati Rae
Enumerator	:	Siti Sarah Hanifa Ilma Amaliyyah Rahmat Rafila Jauza Marshanda Wulandary A'idah Arrahman E Wipa Wildatu Saniah Zsazsa Assyifa

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
TIM PENYUSUN	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xxiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Tujuan	4
1.4 Sasaran	4
1.5 Ruang Lingkup	4
BAB II METODE PELAKSANAAN	5
2.1 Waktu Pelaksanaan	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Sasaran Survei	5
2.4 Unsur Penilaian Kepuasan	9
2.5 Pengolahan dan Analisis Data	10
2.6 Metode <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI)	11
2.7 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	12
BAB III HASIL SURVEI	16
3.1 Karakteristik Responden	16
3.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan PermenpanRB No. 14 Tahun 2017	17
3.2.1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit	17
3.2.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Jalan	19
3.2.3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Inap	20

3.2.4	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Intensif.	22
3.2.5	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan IGD	23
3.2.6	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Fasilitas Penunjang Medis.....	25
3.2.7	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Fasilitas Ambulance & Jenazah	27
3.3	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	28
3.3.1	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Jalan	28
3.3.2	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Inap	33
3.3.3	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Intensif.	37
3.3.4	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan IGD	42
3.3.5	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Fasilitas Penunjang Medis.....	46
3.3.6	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Fasilitas Ambulance & Jenazah	51
3.4	Distribusi Frekuensi Zona Integritas dalam Pelayanan RSUD dr. Soekardjo	55
3.4.1	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit	55
3.4.2	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Jalan	57
3.4.3	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Inap	59
3.4.4	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Intensif.	61
3.4.5	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan IGD	63
3.4.6	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Fasilitas Penunjang Medis.....	65
3.4.7	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Fasilitas Ambulance & Jenazah	67
3.5	Pengaduan Pasien	69
3.6	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	73
3.6.1	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soekardjo	73

3.6.2	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rawat Jalan	74
3.6.3	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Perawatan Intensif..	99
3.6.4	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rawat Inap	103
3.6.5	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di IGD.....	115
3.6.6	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Penunjang Medis	117
3.6.7	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Ambulance-Jenazah	120
3.7	Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Seluruh Unit Pelayanan RSUD dr. Soekardjo	123
3.8	Kesimpulan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Tahun 2024 dan Tahun 2025 di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya	132
3.9	Indeks Kepuasan dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI). 133	
3.9.1	Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di RSUD dr. Soekardjo	133
3.9.2	Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Pelayanan Rawat Jalan.....	134
3.9.3	Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Pelayanan Intensif	164
3.9.4	Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Pelayanan Rawat Inap	169
3.9.5	Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Pelayanan IGD	182
3.9.6	Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Fasilitas Penunjang Medis	183
3.9.7	Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Fasilitas Ambulance & Jenazah	187
3.10	Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Seluruh Unit Pelayanan di RSUD dr. Soekardjo.....	190
3.11	Hasil Analisis <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....	195
3.11.1	Hasil Analisis <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) di Pelayanan Rawat Jalan	195
3.11.2	Hasil Analisis <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) di Pelayanan Intensif	237

3.11.3 Hasil Analisis <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) di Pelayanan Rawat Inap	244
3.11.4 Hasil Analisis <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) di Pelayanan IGD	268
3.11.5 Hasil Analisis <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) di Fasilitas Penunjang Medis.....	270
3.12 Waktu Tunggu Pelayanan di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya Tahun 2025	279
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	284
4.1 Kesimpulan.....	284
4.2 Saran	285
LAMPIRAN.....	287

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Rekapitulasi Sampel Rawat Jalan	6
Tabel 2. 2 Rekapitulasi Sampel Perawatan Intensif.....	7
Tabel 2. 3 Rekapitulasi Sampel Rawat Inap	7
Tabel 2. 4 Rekapitulasi Sampel IGD.....	8
Tabel 2. 5 Rekapitulasi Sampel Fasilitas Penunjang Medis	8
Tabel 2. 6 Rekapitulasi Sampel Fasilitas Ambulance-Jenazah.....	8
Tabel 2. 7 Kategori dan Interval Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat.....	10
Tabel 2. 8 Kriteria Tingkat Kepuasan Berdasarkan Nilai CSI.....	12
Tabel 3. 1 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	16
Tabel 3. 2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	17
Tabel 3. 3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	19
Tabel 3. 4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Inap RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	20
Tabel 3. 5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Intensif RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025.....	22
Tabel 3. 6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan IGD RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	23
Tabel 3. 7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Fasilitas Penunjang Medis RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	25
Tabel 3. 8 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Fasilitas Ambulance & Jenazah RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	27
Tabel 3. 9 Distribusi Frekuensi Harapan Kepuasan Pasien Rawat Jalan.....	28
Tabel 3. 10 Distribusi Frekuensi Kenyataan Kepuasan Pasien Rawat Jalan	31
Tabel 3. 11 Distribusi Frekuensi Harapan Kepuasan Pasien Rawat Inap	33
Tabel 3. 12 Distribusi Frekuensi Kenyataan Kepuasan Pasien Rawat Inap	35
Tabel 3. 13 Distribusi Frekuensi Harapan Kepuasan Pasien Pelayanan Intensif..	37

Tabel 3. 14 Distribusi Frekuensi Kenyataan Kepuasan Pasien Pelayanan Intensif	40
Tabel 3. 15 Distribusi Frekuensi Harapan Kepuasan Pasien IGD	42
Tabel 3. 16 Distribusi Frekuensi Kenyataan Kepuasan Pasien IGD.....	44
Tabel 3. 17 Distribusi Frekuensi Harapan Kepuasan Pasien Fasilitas Penunjang Medis.....	46
Tabel 3. 18 Distribusi Frekuensi Kenyataan Kepuasan Pasien Fasilitas Penunjang Medis.....	49
Tabel 3. 19 Distribusi Frekuensi Harapan Kepuasan Pasien Fasilitas Ambulance & Jenazah	51
Tabel 3. 20 Distribusi Frekuensi Kenyataan Kepuasan Pasien Fasilitas Ambulance & Jenazah.....	53
Tabel 3. 21 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit.....	55
Tabel 3. 22 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Jalan	57
Tabel 3. 23 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Inap	59
Tabel 3. 24 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Intensif....	61
Tabel 3. 25 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan IGD	63
Tabel 3. 26 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Fasilitas...	65
Tabel 3. 27 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Fasilitas Ambulance & Jenazah.....	67
Tabel 3. 28 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	73
Tabel 3. 29 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rawat Jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	74
Tabel 3. 30 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli PKBRS RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	75
Tabel 3. 31 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli kandungan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	75

Tabel 3. 32 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli urologi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	76
Tabel 3. 33 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli laktasi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	77
Tabel 3. 34 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli syaraf RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	77
Tabel 3. 35 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli mata RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	78
Tabel 3. 36 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli THT RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	78
Tabel 3. 37 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli kulit dan kelamin RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	79
Tabel 3. 38 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli anak RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	80
Tabel 3. 39 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli pegawai RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	80
Tabel 3. 40 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli gizi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	81
Tabel 3. 41 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli bedah RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	82
Tabel 3. 42 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli ortopedi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	82
Tabel 3. 43 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli dalam RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	83
Tabel 3. 44 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli DOTS RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	84
Tabel 3. 45 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli gigi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	84
Tabel 3. 46 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli bedah mulut RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	85

Tabel 3. 47 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli psikiatrik RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	86
Tabel 3. 48 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli bedah syaraf RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	86
Tabel 3. 49 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli PTRM RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	87
Tabel 3. 50 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli teratai RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	88
Tabel 3. 51 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli suntik RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	89
Tabel 3. 52 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli thalassemia RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	89
Tabel 3. 53 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli triase RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	90
Tabel 3. 54 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli konservasi gigi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	91
Tabel 3. 55 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli IPWL RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	91
Tabel 3. 56 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli EKG RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	92
Tabel 3. 57 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli Tumbuh Kembang RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	92
Tabel 3. 58 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli jantung RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	93
Tabel 3. 59 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli bedah digestif RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	94
Tabel 3. 60 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli paru RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	94
Tabel 3. 61 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli MDR RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	95

Tabel 3. 62 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli penyakit mulut RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	96
Tabel 3. 63 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli bedah thorax RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	96
Tabel 3. 64 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli ESWL RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	97
Tabel 3. 65 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli rehabilitasi medik RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	97
Tabel 3. 66 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli hemodialisa RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	98
Tabel 3. 67 Hasil Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pelayanan Intensif RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	99
Tabel 3. 68 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang ICU 1 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	100
Tabel 3. 69 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang ICU 2 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	101
Tabel 3. 70 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang PICU RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	101
Tabel 3. 71 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang NICU RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	102
Tabel 3. 72 Hasil Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rawat Inap RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	103
Tabel 3. 73 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Aster RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	104
Tabel 3. 74 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Kenanga RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	105
Tabel 3. 75 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Melati 2a RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	105
Tabel 3. 76 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Melati 2b RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	106

Tabel 3. 77 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Melati 3 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	107
Tabel 3. 78 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Melati 4 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	107
Tabel 3. 79 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Melati 5 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	108
Tabel 3. 80 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Mitra Batik 2 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	109
Tabel 3. 81 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Mitra Batik 3 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	109
Tabel 3. 82 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Mitra Batik 4 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	110
Tabel 3. 83 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Mitra Batik 5 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	111
Tabel 3. 84 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Perinatologi 1 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	111
Tabel 3. 85 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Perinatologi 2 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	112
Tabel 3. 86 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Tulip 2 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	113
Tabel 3. 87 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Tulip 3 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	113
Tabel 3. 88 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Wijayakusuma RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	114
Tabel 3. 89 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di IGD RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	115
Tabel 3. 90 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Penunjang Medis RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	117
Tabel 3. 91 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Laboratorium RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	117

Tabel 3. 92 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Unit Farmasi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	118
Tabel 3. 93 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Radiologi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	119
Tabel 3. 94 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Ambulance & Jenazah RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	120
Tabel 3. 95 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Ambulance RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	121
Tabel 3. 96 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Layanan Jenazah RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	122
Tabel 3. 97 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Rawat Jalan	123
Tabel 3. 98 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perawatan Intensif.....	127
Tabel 3. 99 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Rawat Inap	128
Tabel 3. 100 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) IGD.....	130
Tabel 3. 101 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Penunjang Medis.....	130
Tabel 3. 102 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Ambulance & Jenazah.....	131
Tabel 3. 103 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	133
Tabel 3. 104 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Rawat Jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025.....	134
Tabel 3. 105 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli PKBRS RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	135
Tabel 3. 106 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli kandungan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	136
Tabel 3. 107 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli urologi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	137

Tabel 3. 108 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli laktasi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	137
Tabel 3. 109 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli syaraf RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	138
Tabel 3. 110 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli mata RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	139
Tabel 3. 111 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli THT RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	140
Tabel 3. 112 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli kulit dan kelamin RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	141
Tabel 3. 113 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli anak RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	141
Tabel 3. 114 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli pegawai RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	142
Tabel 3. 115 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli gizi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	143
Tabel 3. 116 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli bedah RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	144
Tabel 3. 117 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli ortopedi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	145
Tabel 3. 118 Hasil Indeks Kepuasan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli dalam RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	145
Tabel 3. 119 Hasil Indeks Kepuasan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli DOTS RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	146
Tabel 3. 120 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli gigi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	147
Tabel 3. 121 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli bedah mulut RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	148
Tabel 3. 122 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli psikiatrik RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	149

Tabel 3. 123 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli bedah syaraf RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025.....	150
Tabel 3. 124 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli PTRM RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	151
Tabel 3. 125 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli teratai RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	151
Tabel 3. 126 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli suntik RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	152
Tabel 3. 127 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli thalassaemia RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	153
Tabel 3. 128 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli triase RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	154
Tabel 3. 129 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli konservasi gigi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025.....	154
Tabel 3. 130 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli IPWL RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	155
Tabel 3. 131 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli EKG RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025.....	156
Tabel 3. 132 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli Tumbuh Kembang RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025...	156
Tabel 3. 133 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli jantung RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	157
Tabel 3. 134 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli bedah digestif RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	158
Tabel 3. 135 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli paru RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025.....	159
Tabel 3. 136 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli MDR RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025.....	159
Tabel 3. 137 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli penyakit mulut RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025.....	160

Tabel 3. 138 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli bedah thorax RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	161
Tabel 3. 139 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli ESWL RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	162
Tabel 3. 140 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli rehabilitasi medik RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	162
Tabel 3. 141 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di poli hemodialisa RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025.....	163
Tabel 3. 142 Hasil Kumulatif Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Pelayanan Intensif RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025.....	164
Tabel 3. 143 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Ruang ICU 1 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	165
Tabel 3. 144 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Ruang ICU 2 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	166
Tabel 3. 145 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Ruang PICU RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	167
Tabel 3. 146 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Ruang NICU RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	167
Tabel 3. 147 Hasil Kumulatif Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Rawat Inap RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	169
Tabel 3. 148 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Ruang Aster RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	169
Tabel 3. 149 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Ruang Kenanga RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	170
Tabel 3. 150 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Ruang Melati 2a RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	171
Tabel 3. 151 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Ruang Melati 2b RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	172

Tabel 3. 152 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Ruang Melati 3 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	172
Tabel 3. 153 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Ruang Melati 4 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	173
Tabel 3. 154 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Ruang Melati 5 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	174
Tabel 3. 155 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Ruang Mitra Batik 2 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	175
Tabel 3. 156 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Ruang Mitra Batik 3 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	175
Tabel 3. 157 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Ruang Mitra Batik 4 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	176
Tabel 3. 158 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Ruang Mitra Batik 5 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	177
Tabel 3. 159 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Ruang Perinatologi 1 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	178
Tabel 3. 160 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Ruang Perinatologi 2 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	178
Tabel 3. 161 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Ruang Tulip 2 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	179
Tabel 3. 162 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Ruang Tulip 3 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	180
Tabel 3. 163 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Ruang Wijayakusuma RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	181
Tabel 3. 164 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di IGD RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	182
Tabel 3. 165 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Fasilitas Penunjang Medis RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	183
Tabel 3. 166 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Laboratorium RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	184

Tabel 3. 167 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Unit Farmasi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	185
Tabel 3. 168 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Radiologi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	186
Tabel 3. 169 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Fasilitas Ambulance & Jenazah RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025.....	187
Tabel 3. 170 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Fasilitas Ambulance RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	188
Tabel 3. 171 Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Fasilitas Layanan Jenazah RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	188
Tabel 3. 172 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Rawat Jalan.....	190
Tabel 3. 173 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Perawatan Intensif	192
Tabel 3. 174 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Rawat Inap.....	192
Tabel 3. 175 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) IGD	193
Tabel 3. 176 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Fasilitas Penunjang Medis.....	194
Tabel 3. 177 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Fasilitas Ambulance & Jenazah	194
Tabel 3. 178 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	196
Tabel 3. 179 Tabel Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Kandungan RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	197
Tabel 3. 180 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Urologi RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025.....	199

Tabel 3. 181 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Syaraf RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	201
Tabel 3. 182 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Mata RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	203
Tabel 3. 183 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli THT RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	205
Tabel 3. 184 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Anak RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	207
Tabel 3. 185 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Pegawai RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	208
Tabel 3. 186 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Bedah RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	209
Tabel 3. 187 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Orthopedi RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	211
Tabel 3. 188 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Dalam RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	213
Tabel 3. 189 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Gigi RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	215
Tabel 3. 190 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Bedah Mulut RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	217
Tabel 3. 191 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Psikiatrik RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	219
Tabel 3. 192 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Bedah Syaraf RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025 ...	220
Tabel 3. 193 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Teratai RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	222
Tabel 3. 194 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Thalassemia RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	224
Tabel 3. 195 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Triase RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	226

Tabel 3. 196 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Tumbuh Kembang RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	228
Tabel 3. 197 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Jantung RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025.....	230
Tabel 3. 198 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Paru RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025.....	232
Tabel 3. 199 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Rehab Medik RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025 ...	234
Tabel 3. 200 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Hemodialisa RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025.....	236
Tabel 3. 201 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Seluruh Pelayanan Intensif RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	238
Tabel 3. 202 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Intensif Ruang ICU 1 RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	239
Tabel 3. 203 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Intensif Ruang ICU 2 RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	241
Tabel 3. 204 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Intensif Ruang PICU RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	243
Tabel 3. 205 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Seluruh Pelayanan Rawat Inap RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	245
Tabel 3. 206 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Aster RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	247
Tabel 3. 207 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Kenanga RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	250
Tabel 3. 208 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Melati 2A RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	252
Tabel 3. 209 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Melati 2B RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	253
Tabel 3. 210 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Melati 3 RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025.....	255

Tabel 3. 211 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Melati 4 RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025.....	258
Tabel 3. 212 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Perinatologi 2 RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	260
Tabel 3. 213 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Tulip 2 RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	262
Tabel 3. 214 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Tulip 3 RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	265
Tabel 3. 215 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Wijaya Kusumah RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	266
Tabel 3. 216 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan IGD RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	268
Tabel 3. 217 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Seluruh Fasilitas Penunjang Medis RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025.....	271
Tabel 3. 218 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Fasilitas Laboratorium RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	273
Tabel 3. 219 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Fasilitas Farmasi RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	275
Tabel 3. 220 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Fasilitas Radiologi RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	278
Tabel 3. 221 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya Tahun 2025	279
Tabel 3. 222 Rata-Rata Waktu Tunggu Perawatan Pelayanan Intensif di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya Tahun 2025	281
Tabel 3. 223 Rata-Rata Waktu Tunggu Perawatan Ruang Rawat Inap di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya Tahun 2025	281
Tabel 3. 224 Rata-Rata Waktu Tunggu Perawatan layanan IGD di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya Tahun 2025	281
Tabel 3. 225 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Penunjang Medis di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya Tahun 2025	282

Tabel 3. 226 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Penunjang Non-Medis di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya Tahun 2025.....	282
Tabel 3. 227 Distribusi Frekuensi Alasan Waktu Tunggu di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025	282

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kartesius IPA	14
Gambar 3. 1 Diagram Indeks Kepuasan Masyarakat Per Ruangan Pelayanan Rawat Jalan	99
Gambar 3. 2 Diagram Indeks Kepuasan Masyarakat Per Ruangan Pelayanan Intensif.....	103
Gambar 3. 3 Diagram Indeks Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Ruangan	115
Gambar 3. 4 Diagram Indeks Kepuasan Pasien IGD	116
Gambar 3. 5 Diagram Indeks Kepuasan Pasien Fasilitas Penunjang Medis Berdasarkan Unit Layanan.....	120
Gambar 3. 6 Diagram Indeks Kepuasan Pasien Fasilitas Penunjang Non-Medis Berdasarkan Unit Layanan.....	123
Gambar 3. 7 Hasil Rekapitulasi Kumulatif Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya	133
Gambar 3. 8 Diagram Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Pelayanan Rawat Jalan	164
Gambar 3. 9 Diagram Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Pelayanan	168
Gambar 3. 10 Diagram Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Pelayanan Rawat Inap	181
Gambar 3. 11 Diagram Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Pelayanan IGD	183
Gambar 3. 12 Diagram Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Pelayanan Fasilitas Penunjang	186
Gambar 3. 13 Diagram Hasil Indeks Kepuasan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di Pelayanan Fasilitas Ambulance & Jenazah.....	189
Gambar 3. 14 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	195
Gambar 3. 15 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Kandungan RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	197

Gambar 3. 16 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Urologi RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	199
Gambar 3. 17 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Syaraf RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	201
Gambar 3. 18 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Mata RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	203
Gambar 3. 19 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli THT RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	204
Gambar 3. 20 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Anak RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	206
Gambar 3. 21 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Pegawai RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	208
Gambar 3. 22 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Bedah RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	209
Gambar 3. 23 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Orthopedi RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	211
Gambar 3. 24 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Dalam RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	212
Gambar 3. 25 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Gigi RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	214
Gambar 3. 26 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Bedah Mulut RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	216
Gambar 3. 27 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Psikiatrik RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	218
Gambar 3. 28 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Bedah Syaraf RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	220
Gambar 3. 29 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Teratai RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	222
Gambar 3. 30 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Thalassemia RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	224

Gambar 3. 31 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Triase RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	226
Gambar 3. 32 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Tumbuh Kembang RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	228
Gambar 3. 33 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Jantung RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	230
Gambar 3. 34 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Paru RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	232
Gambar 3. 35 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Rehab Medik RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025.....	234
Gambar 3. 36 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Hemodialisa RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	235
Gambar 3. 37 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Seluruh Pelayanan Intensif RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	237
Gambar 3. 38 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Intensif Ruang ICU 1 RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	239
Gambar 3. 39 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Intensif Ruang ICU 2 RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	241
Gambar 3. 40 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Intensif Ruang PICU RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	243
Gambar 3. 41 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Seluruh Pelayanan Rawat Inap RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	245
Gambar 3. 42 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Aster RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	247
Gambar 3. 43 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Kenanga RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025.....	249
Gambar 3. 44 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Melati 2A RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025.....	252
Gambar 3. 45 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Melati 2B RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025.....	253

Gambar 3. 46 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Melati 3 RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	255
Gambar 3. 47 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Melati 4 RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	257
Gambar 3. 48 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Perinatologi 2 RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	260
Gambar 3. 49 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Tulip 2 RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	262
Gambar 3. 50 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Tulip 3 RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	264
Gambar 3. 51 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Wijaya Kusumah RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	266
Gambar 3. 52 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan IGD RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	268
Gambar 3. 53 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Seluruh Fasilitas Penunjang Medis RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	271
Gambar 3. 54 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Fasilitas Laboratorium RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	273
Gambar 3. 55 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Fasilitas Farmasi RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	275
Gambar 3. 56 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Fasilitas Radiologi RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025	277

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak dasar masyarakat yang dijamin oleh negara sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28H ayat (1), yang menyatakan bahwa "setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan pelayanan kesehatan." Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran sentral dalam mewujudkan hak tersebut dengan memberikan pelayanan medis yang profesional, bermutu, dan berorientasi pada keselamatan serta kepuasan pasien.

Namun dalam realitanya, pelayanan rumah sakit di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, baik dari sisi sarana dan prasarana, keterbatasan sumber daya manusia, alur pelayanan yang belum efisien, hingga perbedaan persepsi antara penyedia layanan dan penerima layanan terkait mutu pelayanan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pasien terhadap layanan yang bermutu dan kondisi aktual yang diterima di lapangan.

Di tengah meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka sebagai pengguna layanan publik, rumah sakit dituntut untuk lebih responsif, transparan, serta mampu membangun budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien. Oleh karena itu, diperlukan sebuah sistem evaluasi yang objektif untuk mengukur persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan rumah sakit sebagai dasar pengambilan kebijakan peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi salah satu instrumen penting untuk mengukur sejauh mana pelayanan rumah sakit telah memenuhi harapan pasien dan keluarga. Melalui SKM, rumah sakit dapat memperoleh umpan balik langsung dari masyarakat mengenai kualitas layanan, sikap petugas, ketersediaan sarana, serta kemudahan akses terhadap pelayanan kesehatan.

Pentingnya pelaksanaan survei kepuasan masyarakat diatur dalam berbagai regulasi. Salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dalam Pasal 36 menegaskan bahwa “penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan penilaian kinerja pelayanan publik secara berkala melalui survei kepuasan masyarakat.” Selain itu, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memberikan panduan teknis dalam menyusun dan melaksanakan survei tersebut, termasuk indikator, metode, dan tata cara pelaporan.

Survei kepuasan masyarakat tidak hanya menjadi alat evaluasi kinerja, tetapi juga menjadi dasar perencanaan peningkatan mutu layanan di masa yang akan datang. Rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan publik perlu membangun budaya kerja yang responsif terhadap kebutuhan dan harapan pasien, demi menciptakan pelayanan kesehatan yang ramah, cepat, tepat, dan transparan.

Berdasarkan hal tersebut, survei kepuasan masyarakat merupakan sarana untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan, sekaligus menjadi dasar perumusan kebijakan perbaikan mutu layanan yang berkelanjutan (*continuous quality improvement*). Dalam konteks ini, Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya bekerja sama dengan tim survei dari Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Siliwangi, menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat sebagai bagian dari komitmen terhadap peningkatan kualitas layanan publik. Hasil dari survei ini diharapkan menjadi tolak ukur objektif yang bermanfaat dalam penyusunan strategi pengembangan pelayanan rumah sakit di masa yang akan datang.

1.2 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 Republik 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.

1.3 Tujuan

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

1.4 Sasaran

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

1.5 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

2.1 Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan pengambilan data dilakukan pada bulan Mei - Juni 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi antara wawancara secara langsung dan pengisian kuesioner online. Pasien atau keluarga pasien diarahkan oleh enumerator atau petugas survei untuk mengakses link yang telah disediakan, lalu mengisi sesuai dengan pertanyaan yang tercantum. Kuesioner yang digunakan dalam survei kepuasan di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya ini mengacu pada PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 mengenai Survei Kepuasan Masyarakat, Kuesioner Harapan-Kenyataan Pasien, dan Zona Integritas berdasarkan PAN-RB No. 90 Tahun 2021.

Pengambilan sampel responden dari unit rawat jalan dan rawat inap dilakukan dengan metode kuota. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan perhitungan rata-rata jumlah pasien per unit dalam enam bulan terakhir. Dengan kata lain, sampel terdiri dari pasien yang berhasil dijumpai oleh enumerator selama masa pengumpulan data. Untuk rawat jalan, responden adalah pasien yang telah menyelesaikan seluruh proses pelayanan, sedangkan pada rawat inap, pasien yang menjadi sampel adalah mereka yang sudah mendapatkan pelayanan setidaknya selama 1 x 24 jam, dalam kondisi stabil, tidak mengalami gangguan berat, serta mampu berkomunikasi dengan baik. Sebelum wawancara dilakukan, seluruh peserta survei diberikan informed consent terlebih dahulu, baik secara lisan maupun tertulis.

2.3 Sasaran Survei

Sasaran dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mencakup pasien rawat jalan maupun rawat inap yang menerima pelayanan di seluruh unit pelayanan kesehatan di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya. Responden dalam

survei ini tidak hanya terdiri dari pasien yang bersedia untuk diwawancarai, tetapi juga mencakup anggota keluarga yang turut mendampingi pasien selama proses pelayanan berlangsung. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode kuota sampling, yang diawali dengan stratifikasi berdasarkan ruangan atau unit pelayanan yang menjadi lokasi survei, kemudian dilanjutkan dengan pemilihan sampel secara proporsional dari setiap unit pelayanan yang telah ditentukan.

Penetapan jumlah sampel dalam SKM RSUD dr. Soekardjo didasarkan pada Tabel Morgan dan Krejcie, dengan populasi target sebesar 84.284 orang. Berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah sampel yang ditentukan terdiri dari 639 responden untuk layanan rawat jalan, 154 responden dari unit rawat inap, 113 responden dari instalasi gawat darurat (IGD), serta 409 responden dari unit pelayanan penunjang. Dengan demikian, total responden yang berpartisipasi dalam survei ini mencapai 1315 orang.

Tabel 2. 1 Rekapitulasi Sampel Rawat Jalan

No	Ruangan	Jumlah Sampel
1	PKBRS	2
2	Kandungan	16
3	Urologi	10
4	Laktasi	3
5	Syaraf	57
6	Mata	13
7	THT	9
8	Kulit & Kelamin	5
9	Anak	30
10	Pegawai	18
11	Gizi	3
12	Bedah	12
13	Ortopedi	22
14	Dalam	54
15	DOTS	3
16	Gigi	9
17	Bedah Mulut	19
18	Psikiatrik	29
19	Bedah Syaraf	8
20	PTRM	3
21	Teratai	28
22	Suntik	5

23	Thalassemia	18
24	Triase	48
25	Konservasi Gigi	3
26	IPWL	1
27	EKG	5
28	Tumbuh Kembang	6
29	Jantung	47
30	Bedah Digestif	12
31	Paru	34
32	MDR	7
33	Penyakit Mulut	3
34	Bedah Thorax	3
35	ESWL	2
36	Rehab Medik	14
37	Hemodialisa	69
Total		639

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa proporsi responden terbanyak berasal dari poliklinik hemodialisa 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 syaraf. Sedangkan jumlah responden paling kecil berasal dari poliklinik IPWL. Hal ini terkait dengan teknik pengambilan sampel berdasarkan proporsi rata-rata pasien.

Tabel 2. 2 Rekapitulasi Sampel Perawatan Intensif

No	Ruangan	Jumlah Sampel
1.	ICU 1	6
2.	ICU 2	3
3.	PICU	2
4.	NICU	2
Total		13

Tabel 2.2 menunjukkan bahwa jumlah sampel terbanyak berasal dari ICU

1. Sedangkan jumlah responden paling sedikit berasal dari ruang PICU dan NICU.

Tabel 2. 3 Rekapitulasi Sampel Rawat Inap

No	Ruangan	Jumlah Sampel
1.	Aster	14
2	Kenanga	10
3	Melati 2A	10
4	Melati 2B	13

5	Melati 3	16
6	Melati 4	11
7	Melati 5	12
8	Mitra Batik 2	3
9	Mitra Batik 3	4
10	Mitra Batik 4	7
11	Mitra Batik 5	6
12	Perinatologi 1	11
13	Perinatologi 2	2
14	Tulip 2	10
15	Tulip 3	5
16	Wijayakusumah	7
Total		141

Tabel 2.3 menunjukkan bahwa jumlah sampel terbanyak di rawat inap berasal dari ruang melati 3, sedangkan jumlah sampel paling sedikit berasal dari ruang Perinatologi 2.

Tabel 2. 4 Rekapitulasi Sampel IGD

No	Ruangan	Jumlah Sampel
1	IGD	113
Total		113

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa total responden dari IGD berjumlah 113 responden.

Tabel 2. 5 Rekapitulasi Sampel Fasilitas Penunjang Medis

No	Ruangan	Jumlah Sampel
1	Farmasi	236
2	Radiologi	116
3	Laboratorium	46
Total		398

Tabel 2.5 menunjukkan bahwa jumlah sampel terbanyak di fasilitas penunjang berasal dari farmasi. Sedangkan jumlah responden paling sedikit berasal dari fasilitas ambulance-jenazah.

Tabel 2. 6 Rekapitulasi Sampel Fasilitas Ambulance-Jenazah

No	Layanan	Jumlah Sampel
1	Ambulance	8
2	Jenazah	3
Total		11

Tabel 2.6 menunjukkan bahwa jumlah sampel yang diperoleh adalah 8 responden untuk ambulance, dan 3 responden untuk layanan jenazah.

2.4 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.

2.5 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 2. 7 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

2.6 Metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI)

Customer Satisfaction Indeks (CSI) merupakan salah satu alat untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pengguna layanan secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut jasa. Menurut Mudjanarko, Sulastri and Wahyuni (2020:18), CSI dapat digunakan untuk membandingkan tingkat kepuasan beberapa produk, maupun untuk menganalisis perkembangan tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk/jasa dalam kurun waktu tertentu (*time series*).

Tahapan metode CSI yaitu sebagai berikut.

1. Menghitung *Mean Importans Score* (MIS) dan *Mean Stisfaction Score* (MSS)

MIS dan MSS diperoleh dari hasil perhitungan jumlah rata-rata nilai bobot. Bobot yang dimaksud yaitu nilai yang diberikan pada setiap pertanyaan di kuesioner. Rumus perhitungan MIS dan MSS yaitu:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan:

Y_i = Nilai pembobotan kepentingan

X_i = Nilai pembobotan kinerja

n = Jumlah Responden

2. Menghitung *Weight Factor* (WF)

WF diperoleh dari nilai rata-rata tingkat kepentingan atau *Mean Importans Score* (MIS), dengan rumus:

$$MF = \frac{MIS_i}{Total MIS} \times 100\%$$

3. Menghitung *Weight Score* (WS)

WS merupakan bobot perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kinerja atau *Mean Satisfaction Score* (MSS). Rumus perhitungan WS yaitu:

$$WS = MSS \times WF$$

4. Menghitung Weighted Average Total (WAT)

WAT diperoleh dari menghitung total hasil nilai yang didapatkan dari WS, dengan rumus:

$$WS = WS_1 + WS_2 + \dots + WS_3$$

5. Menghitung Customer Satisfaction Indeks (CSI)

CSI diperoleh dari hasil WAT dibagi HS (Height Scale), dengan rumus:

$$CSI = \frac{WAT}{HS} \times 100\%$$

Tabel 2. 8 Kriteria Tingkat Kepuasan Berdasarkan Nilai CSI

No.	Nilai CSI (%)	Keterangan
1.	81% - 100%	Sangat Puas
2.	66% - 80,9%	Puas
3.	51% - 65,99%	Cukup Puas
4.	35% - 50,99%	Kurang Puas
5.	0% - 34,99%	Tidak Puas

Sumber: Tjiptono

Interpretasi ini digunakan untuk mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien, sehingga dapat menjadi dasar evaluasi dan perbaikan kualitas layanan.

2.7 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

1. Konsep *Importance Performance Analysis* (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan teknik analisis deskriptif kualitatif-kuantitatif dalam menganalisis data penelitian yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1970 dan disarankan digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa. Metode ini digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana tingkat kepuasan

pelanggan terhadap kinerja suatu layanan. Menurut Philip Kotler metode IPA dapat digunakan untuk meranking berbagai elemen dalam suatu layanan serta mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Metode ini memerlukan tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan, serta seberapa baik penyedia jasa memahami harapan pelanggan terhadap layanan yang diberikan (Mudjanarko, Sulastri and Wahyuni, 2020:20).

Metode IPA adalah metode yang menggunakan grafik dalam sistem koordinat dua dimensi yang digunakan untuk menggambarkan rata-rata kepentingan dan kinerja dari berbagai elemen produk atau layanan. Analisis ini memetakan hasilnya ke dalam empat kuadran untuk menunjukkan hubungan antara elemen-elemen tersebut. Sumbu horizontal pada koordinat mewakili kinerja dan sumbu vertikal mewakili kepentingannya. Kinerja (*performance*) menggambarkan persepsi pengguna mengenai kualitas layanan yang diberikan, sedangkan kepentingannya (*importance*) merujuk pada penilaian pengguna terhadap layanan tersebut. Metode IPA membantu memahami kepuasan pelanggan, mendeteksi, dan memprioritaskan produk atau layanan yang memerlukan perbaikan (Wardhana, 2024:326).

2. Perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Menghitung IPA dilakukan berdasarkan dua aspek, yaitu tingkat kepentingan dan kinerja. Tingkat kepentingan diukur berdasarkan seberapa penting setiap kriteria bagi pelanggan, sedangkan tingkat kinerja diukur berdasarkan seberapa baik produk atau layanan dapat memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Tahapan perhitungan IPA yaitu:

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan melalui survei kepuasan pelanggan dengan menggunakan kuesioner.

b. Melakukan analisis data

- 1) Menghitung rata-rata kepentingan, yaitu rata-rata penilaian yang diberikan oleh pelanggan mengenai tingkat kepentingan setiap atribut.
- 2) Menghitung rata-rata kinerja, yaitu rata-rata penilaian untuk kinerja suatu layanan dalam setiap atribut. Rata-rata kinerja dihitung dengan menggunakan rumus berikut:

$$X = \frac{\sum N X_i}{K} \quad Y = \frac{\sum N Y_i}{K}$$

Keterangan:

X = Skor Rata-Rata Tingkat Pelaksanaan Atau Kepuasan

Y = Skor Rata-Rata Tingkat Kepentingan Atau Harapan

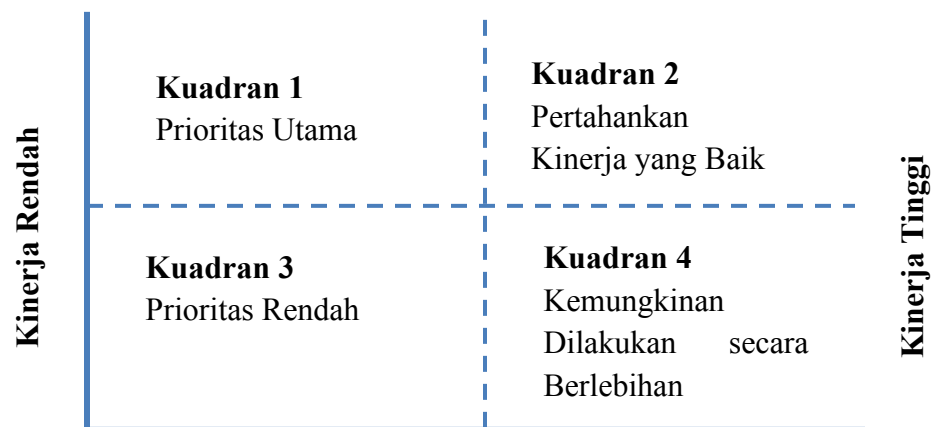
K = Banyaknya Atribut

- c. Melakukan plot data setiap atribut pada matrik IPA

Membuat plot menggunakan rata-rata kepentingan dan kinerja, di mana:

- 1) Sumbu X, menggambarkan kinerja
- 2) Sumbu Y, menggambarkan kepentingan

- d. Mengelompokkan atribut ke dalam kuadran IPA



Gambar 2. 1 Diagram Kartesius IPA

(Wardhana, 2024)

1) Kuadran 1: Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Yaitu atribut dengan kepentingan tinggi dan kinerja rendah. Kuadran ini menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur layanan yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum menerapkannya sesuai dengan harapan pelanggan.

2) Kuadran 2: Pertahankan Kinerja (*Keep Up the Good Work*)

Yaitu atribut dengan kepentingan tinggi dan kinerja tinggi. Kuadran ini menunjukkan unsur layanan pokok telah berhasil diterapkan sehingga wajib dipertahankan.

3) Kuadran 3: Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Yaitu atribut dengan kepentingan rendah dan kinerja rendah. Kuadran ini menunjukkan beberapa faktor kurang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelaksanaanya oleh perusahaan dianggap biasa saja dan dianggap kurang penting serta kurang memuaskan.

4) Kuadran 4: Dilakukan Secara Berlebihan (*Possible Overkill*)

Yaitu atribut dengan kepentingan rendah dan kinerja tinggi. Kuadran ini menggambarkan bahwa faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi memuaskan

BAB III

HASIL SURVEI

3.1 Karakteristik Responden

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

Tabel 3. 1 Karakteristik Responden Survei Kepuasan Masyarakat RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Usia	11 – 19 tahun	20	1,5
		20 – 60 tahun	1180	89,7
		>60 tahun	115	8,7
		Total	1315	100
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	254	19,4
		Perempuan	1061	80,7
		Total	1315	100
3	Pendidikan	SD	328	24,9
		SMP/Sederajat	317	24,1
		SMA/Sederajat	493	37,5
		Diploma	66	5,0
		S1 ke atas	111	8,4
		Total	1315	100
4	Pekerjaan	ASN/Nakes/Guru/Tokoh Masyarakat	82	6,2
		Pedagang	38	2,9
		Karyawan swasta	98	7,5
		Wirausaha	25	1,9
		Buruh/Tani	84	6,4
		IRT/Tidak/Belum Bekerja	916	69,7
		Pensiunan	13	1,0
		Pelajar/Mahasiswa	9	0,7
		Lainnya	50	3,8
		Total	1315	100
5	Jenis Perawatan	Rawat Jalan	639	48,6
		Rawat Inap	154	11,7
		IGD	113	8,6
		Fasilitas Penunjang	409	31,1
		Total	1315	100
6	Pengguna Asuransi/BPJS	Ya	1250	95,1
		Tidak	65	4,9

		Total	1315	100
7	Jenis Asuransi	BPJS Kesehatan/Kartu Indonesia Sehat	1247	99,8
		Lainnya	3	0,2
		Total	1250	100
8	Jenis Pendaftaran	Offline (pasien ranap)	154	11,7
		Online	452	34,4
		Offline	709	53,9
		Total	1315	100
9	Jenis Pasien	Pasien lama (kontrol)	951	72,3
		Pasien baru (pertama kali berobat)	363	27,6
		Berobat ke layanan yang berbeda dengan kunjungan sebelumnya	1	1
		Total	1315	100

3.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan PermenpanRB No. 14 Tahun 2017

3.2.1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit

Tabel 3. 2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai	0 3 1213 99	0 0,2 92,2 7,5
		Total	1315	100
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Tidak mudah Kurang mudah Mudah Sangat mudah	0 13 1181 121	0 1 89,8 9,2
		Total	1315	100
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Lambat/lama Kurang cepat Cepat Sangat cepat	39 104 1088 84	3,0 7,9 82,7 6,4
		Total	1315	100
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran	Sangat mahal Cukup mahal Murah	0 2 136	0 0,2 10,3

	biaya/tarif pelayanan	dalam	Gratis	1177	89,5
	Total			1315	100
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan		Selalu tidak sesuai Cukup sesuai Sesuai Sangat sesuai	0 23 1193 99	0 1,7 90,7 7,5
	Total			1315	100
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan		Tidak mampu Kurang mampu Mampu Sangat mampu	0 2 1159 154	0 0,2 88,1 11,7
	Total			1315	100
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan		Tidak sopan dan ramah Kurang sopan dan ramah Sopan dan ramah Sangat sopan dan ramah	1 22 1157 135	0,1 1,7 88,0 10,3
	Total			1315	100
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana		Buruk Cukup Baik Sangat baik	1 120 1107 87	0,1 9,1 84,2 6,6
	Total			1315	100
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran, dan masukan		Tidak baik Cukup baik Baik Sangat baik	0 8 1220 87	0 0,6 92,8 6,6
	Total			1315	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan di RSUD dr. Soekardjo, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang penilaian yang diberikan. Misalnya terkait sikap petugas menangani keluhan (92,8%) dan kualitas sarana dan prasarana (84,2%).

3.2.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Jalan

Tabel 3. 3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	Tidak Sesuai	0	0
		Kurang	3	0,5
		Sesuai	572	89,5
		Sesuai	64	10
		Sangat Sesuai		
Total			639	100
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Tidak mudah	0	0
		Kurang	9	1,4
		mudah	562	87,9
		Mudah	68	10,6
		Sangat mudah		
Total			639	100
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Lambat/lama	17	2,7
		Kurang cepat	44	6,9
		Cepat	534	83,6
		Sangat cepat	44	6,9
Total			639	100
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	Sangat mahal	0	0
		Cukup mahal	1	0,2
		Murah	79	12,4
		Gratis	559	87,5
Total			639	100
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Selalu tidak sesuai	0	0
		Cukup sesuai	11	1,7
		Sesuai	553	86,5
		Sangat sesuai	75	11,7
Total			639	100
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	Tidak mampu	0	0
		Kurang	0	0
		mampu	547	85,6
		Mampu	92	14,4
		Sangat mampu		
Total			639	100
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas	Tidak sopan dan ramah	1	0,2

	dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Kurang sopan dan ramah	11	1,7
		Sopan dan ramah	532	83,3
		Sangat sopan dan ramah	95	14,9
	Total		639	100
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Buruk	0	0
		Cukup	65	10,2
		Baik	512	80,1
		Sangat baik	62	9,7
	Total		639	100
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran, dan masukan	Tidak baik	0	0
		Cukup baik	2	0,3
		Baik	574	89,8
		Sangat baik	63	9,9
	Total		639	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 sikap petugas menangani keluhan (89,8%) dan kesesuaian persyaratan pelayanan (89,5%).

3.2.3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Inap

Tabel 3. 4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Inap RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	Tidak Sesuai	0	0
		Kurang	0	0
		Sesuai	132	93,6
		Sesuai	9	6,4
		Sangat Sesuai		
	Total		141	100
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Tidak mudah	0	0
		Kurang	3	2,1
		mudah	126	89,4
		Mudah	12	8,5
		Sangat mudah		
	Total		141	100

3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Lambat/lama	0	0
		Kurang cepat	9	6,4
		Cepat	123	87,2
		Sangat cepat	9	6,4
		Total	141	100
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	Sangat mahal	0	0
		Cukup mahal	0	0
		Murah	17	12,1
		Gratis	124	87,9
		Total	141	100
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Selalu tidak sesuai	0	0
		Cukup sesuai	3	2,1
		Sesuai	130	92,2
		Sangat sesuai	8	5,7
		Total	141	100
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	Tidak mampu	0	0
		Kurang mampu	1	0,7
		Mampu	122	86,5
		Sangat mampu	18	12,8
		Total	141	100
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Tidak sopan dan ramah	0	0
		Kurang sopan dan ramah	4	2,8
		Sopan dan ramah	125	88,7
		Sangat sopan dan ramah	12	8,5
		Total	141	100
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Buruk	0	0
		Cukup	16	11,3
		Baik	113	80,1
		Sangat baik	12	8,5
		Total	141	100
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran, dan masukan	Tidak baik	0	0
		Cukup baik	3	2,1
		Baik	128	90,8
		Sangat baik	10	7,1
		Total	141	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan pada pasien rawat inap di RSUD dr. Soekardjo, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misal kesesuaian persyaratan pelayanan (93,6%) dan kesesuaian produk pelayanan (92,2%).

3.2.4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Intensif

Tabel 3. 5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Intensif RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	Tidak Sesuai	0	0
		Kurang Sesuai	0	0
		Sesuai	13	100
		Sangat Sesuai	0	0
		Total	13	100
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Tidak mudah	0	0
		Kurang mudah	0	0
		mudah	13	100
		Mudah	0	0
		Sangat mudah		
		Total	13	100
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Lambat/lama	0	0
		Kurang cepat	1	7,7
		Cepat	12	92,3
		Sangat cepat	0	0
		Total	13	100
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	Sangat mahal	0	0
		Cukup mahal	0	0
		Murah	0	0
		Gratis	13	100
		Total	13	100
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Selalu tidak sesuai	0	0
		sesuai	0	0
		Cukup sesuai	13	100
		Sesuai	0	0
		Sangat sesuai		
		Total	13	100
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang	Tidak mampu	0	0
		Kurang	0	0

	kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	mampu Mampu Sangat mampu	12 1	92,3 7,7
	Total		13	100
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Tidak sopan dan ramah Kurang sopan dan ramah Sopan dan ramah Sangat sopan dan ramah	0 1 11 1	0 7,7 84,6 7,7
	Total		13	100
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Buruk Cukup Baik Sangat baik	0 5 8 0	0 38,5 61,5 0,0
	Total		13	100
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran, dan masukan	Tidak baik Cukup baik Baik Sangat baik	0 1 12 0	0 0,3 89,8 9,9
	Total		13	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan pada pelayanan intensif di RSUD Dr. Soekardjo, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misal terkait kemudahan prosedur pelayanan (100%) dan biaya/tarif dalam pelayanan (100%).

3.2.5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan IGD

Tabel 3. 6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan IGD
RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai	0 0 104 9	0 0 92 8
	Total		113	100

2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Tidak mudah	0	0
		Kurang mudah	0	0
		Mudah	103	91,2
		Mudah	10	8,8
		Sangat mudah		
Total			113	100
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Lambat/lama	0	0
		Kurang cepat	0	0
		Cepat	99	87,6
		Sangat cepat	14	12,4
Total			113	100
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	Sangat mahal	0	0
		Cukup mahal	0	0
		Murah	9	8
		Gratis	104	92
Total			113	100
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Selalu tidak sesuai	0	0
		Sesuai	0	0
		Cukup sesuai	106	93,8
		Sesuai	7	6,2
		Sangat sesuai		
Total			113	100
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	Tidak mampu	0	0
		Kurang mampu	0	0
		mampu	101	89,4
		Mampu	12	10,6
		Sangat mampu		
Total			113	100
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Tidak sopan dan ramah	0	0
		Kurang sopan dan ramah	0	0
		Sopan dan ramah	101	89,4
		Sopan dan ramah	12	10,6
		Sangat sopan dan ramah		
Total			113	100
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Buruk	1	0,9
		Cukup	11	9,7
		Baik	94	83,2
		Sangat baik	7	6,2
Total			113	100

9	Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran, dan masukan	Tidak baik Cukup baik Baik Sangat baik	0 1 103 9	0 0,9 91,2 8
Total			113	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan pada pasien IGD di RSUD dr. Soekardjo, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misal terkait kesesuaian produk pelayanan (93,8%) dan kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (92%).

3.2.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Fasilitas Penunjang Medis

Tabel 3. 7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Fasilitas Penunjang Medis RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	Tidak Sesuai Kurang Sesuai Sesuai Sangat Sesuai	0 0 381 17	0 0 95,7 4,3
Total			398	100
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Tidak mudah Kurang mudah Mudah Sangat mudah	0 1 366 31	0 0,3 92,0 7,8
Total			398	100
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Lambat/lama Kurang cepat Cepat Sangat cepat	22 50 309 17	5,5 12,6 77,6 4,3
Total			398	100
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	Sangat mahal Cukup mahal Murah Gratis	0 1 30 367	0 0,3 7,5 92,2
Total			398	100

5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Selalu tidak sesuai	0	0
		Sesuai	9	2,3
		Cukup sesuai	380	95,5
		Sesuai	9	2,3
		Sangat sesuai		
Total			398	100
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	Tidak mampu	0	0
		Kurang mampu	1	0,3
		Mampu	366	92,0
		Mampu	31	7,8
		Sangat mampu		
Total			398	100
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Tidak sopan dan ramah	0	0
		Kurang sopan dan ramah	6	1,5
		Sopan dan ramah	377	94,7
		Sangat sopan dan ramah	15	3,8
Total			398	100
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Buruk	0	0
		Cukup	23	5,8
		Baik	369	92,7
		Sangat baik	6	1,5
Total			398	100
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran, dan masukan	Tidak baik	0	0
		Cukup baik	1	0,3
		Baik	392	98,5
		Sangat baik	5	1,3
Total			398	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan pada pelayanan penunjang di RSUD Dr. Soekardjo, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik tentang pelayanan yang diberikan. Misal terkait sikap petugas dalam menangani keluhan (98,5%) dan kesesuaian persyaratan pelayanan (95,7%).

3.2.7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Fasilitas Ambulance & Jenazah

Tabel 3. 8 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Fasilitas Ambulance & Jenazah RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	Tidak Sesuai	0	0
		Kurang Sesuai	0	0
		Sesuai	11	100
		Sangat Sesuai	0	0
		Total	11	100
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Tidak mudah	0	0
		Kurang mudah	0	0
		mudah	11	100
		Mudah	0	0
		Sangat mudah		
		Total	11	100
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Lambat/lama	0	0
		Kurang cepat	0	0
		Cepat	11	100
		Sangat cepat	0	0
		Total	11	100
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	Sangat mahal	0	0
		Cukup mahal	0	0
		Murah	1	9,1
		Gratis	10	90,9
		Total	11	100
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Selalu tidak sesuai	0	0
		sesuai	0	0
		Cukup sesuai	11	100
		Sesuai	0	0
		Sangat sesuai		
		Total	11	100
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	Tidak mampu	0	0
		Kurang mampu	0	0
		mampu	11	100
		Mampu	0	0
		Sangat mampu		
		Total	11	100

Total			11	100
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Tidak sopan dan ramah Kurang sopan dan ramah Sopan dan ramah Sangat sopan dan ramah	0 0 11 0	0 0 100 0
Total			11	100
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Buruk Cukup Baik Sangat baik	0 0 11 0	0 0 100 0
Total			11	100
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap petugas dalam menangani keluhan, saran, dan masukan	Tidak baik Cukup baik Baik Sangat baik	0 0 11 0	0 0 100 0
Total			11	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan pada pelayanan penunjang di RSUD Dr. Soekardjo, sebagian besar responden memiliki penilaian yang baik terhadap pelayanan yang diberikan dalam semua aspek penilaian.

3.3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*

3.3.1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Jalan

1. Distribusi Frekuensi Harapan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Tabel 3. 9 Distribusi Frekuensi Harapan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

No	Pertanyaan	STP	TP	RR	P	SP	Jumlah
Tangibles							
1	Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	328 51,3%	311 48,7%	639 100%
2	Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	311 48,7%	328 51,3%	639 100%

pengunjung

3	Petugas rumah sakit terlihat rapi	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	323 50,5%	316 49,5%	639 100%
4	Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	322 50,4%	317 49,6%	639 100%
5	Rumah sakit memiliki peralatan terbaru	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	317 49,6%	322 50,4%	639 100%

Reliability

6	Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat	0 0,0 %	0 0,0%	1 0,2%	323 50,5%	315 49,3%	639 100%
7	Laporan medis akurat	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	322 50,4%	317 49,6%	639 100%
8	Laporan biaya akurat	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	319 49,9%	320 50,1%	639 100%
9	Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	319 49,9%	320 50,1%	639 100%
10	Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	320 50,1%	319 49,9%	639 100%

Responsiveness

11	Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	316 49,5%	323 50,5%	639 100%
12	Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	317 49,6%	322 50,4%	639 100%

13	Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	316 49,5%	323 50,5%	639 100%
----	---	------------	-----------	-----------	--------------	--------------	-------------

Assurance

14	Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	318 49,8%	321 50,2%	639 100%
15	Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	318 49,8%	321 50,2%	639 100%
16	Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten	0 0,0 %	1 0,2%	0 0,0%	316 49,5%	322 50,4%	639 100%

Empathy

17	Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	317 49,6%	322 50,4%	639 100%
18	Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	318 49,8%	321 50,2%	639 100%
19	Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	317 49,6%	322 50,4%	639 100%

Berdasarkan kuesioner kepuasan pada pasien rawat jalan di RSUD dr. Soekardjo terkait harapan pasien terhadap pelayanan yang didapatkan, sebagian besar responden memberikan penilaian yang penting tentang aspek pelayanan. Misalnya terkait Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung (51,3%) dan Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik (51,3%).

2. Distribusi Frekuensi Kenyataan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Tabel 3. 10 Distribusi Frekuensi Kenyataan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS	Jumlah
<i>Tangibles</i>							
1	Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik	0 0,0%	9 1,4%	69 10,8%	547 85,6%	14 2,2%	639 100%
2	Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	1 0,2%	3 0,5%	36 5,6%	588 92,0%	0 0,0%	639 100%
3	Petugas rumah sakit terlihat rapi	0 0,0%	0 0,0%	2 0,3%	627 98,1%	10 1,6%	639 100%
4	Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi	0 0,0%	0 0,0%	2 0,3%	627 98,1%	10 1,6%	639 100%
5	Rumah sakit memiliki peralatan terbaru	0 0,0%	1 0,2%	4 0,6%	628 98,3%	6 0,9%	639 100%
<i>Reliability</i>							
6	Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat	0 0,0%	5 0,8%	12 1,9%	617 96,6%	5 0,8%	639 100%
7	Laporan medis akurat	0 0,0%	0 0,0%	6 0,9%	627 98,1%	6 0,9%	639 100%
8	Laporan biaya akurat	0 0,0%	0 0,0%	1 0,2%	632 98,9%	6 0,9%	639 100%
9	Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya	0 0,0%	1 0,2%	2 0,3%	630 98,6%	6 0,9%	639 100%
10	Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	633 99,1%	6 0,9%	639 100%

Responsiveness

11	Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya	0 0,0%	0 0,0%	4 0,6%	629 98,4%	6 0,9%	639 100%
12	Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	633 99,1%	6 0,9%	639 100%
13	Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman	0 0,0%	0 0,0%	2 0,3%	631 98,7%	6 0,9%	639 100%

Assurance

14	Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya	0 0,0%	0 0,0%	1 0,2%	630 98,6%	8 1,3%	639 100%
15	Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian	0 0,0%	1 0,2%	5 0,8%	623 97,5%	10 1,6%	639 100%
16	Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten	0 0,0%	0 0,0%	2 0,3%	628 98,3%	9 1,4%	639 100%

Empathy

17	Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya	0 0,0%	0 0,0%	1 0,2%	631 98,7%	7 1,1%	639 100%
18	Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya	0 0,0%	0 0,0%	2 0,3%	630 98,6%	7 1,1%	639 100%
19	Saya diperlakukan dengan hangat dan	0 0,0%	0 0,0%	2 0,3%	629 98,4%	8 1,3%	639 100%

penyakit kepedulian

Berdasarkan kuesioner kepuasan pada pasien rawat jalan di RSUD dr. Soekardjo terkait kenyataan yang diterima pasien terhadap pelayanan yang didapatkan, sebagian besar responden memberikan penilaian yang sesuai tentang aspek pelayanan. Artinya, responden mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Misalnya terkait Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan (99,1%).

3.3.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Inap

1. Distribusi Frekuensi Harapan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Tabel 3. 11 Distribusi Frekuensi Harapan Kepuasan Pasien Rawat Inap

No	Pertanyaan	STP	TP	RR	P	SP	Jumlah
Tangibles							
1	Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	53 37,6%	88 62,4%	141 100%
2	Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	58 41,1%	83 58,9%	141 100%
3	Petugas rumah sakit terlihat rapi	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	64 45,4%	77 54,6%	141 100%
4	Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi	0 0,0 %	0 0,0%	1 0,7%	62 44,0%	78 55,3%	141 100%
5	Rumah sakit memiliki peralatan terbaru	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	61 43,3%	80 56,7%	141 100%
Reliability							
6	Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	63 44,7%	78 55,3%	141 100%

7	Laporan medis akurat	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	66 46,8%	75 53,2%	141 100%
8	Laporan biaya akurat	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	62 44,0%	79 56,0%	141 100%
9	Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	62 44,0%	79 56,0%	141 100%
10	Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	62 44,0%	79 56,0%	141 100%

Responsiveness

11	Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	63 44,7%	78 55,3%	141 100%
12	Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	63 44,7%	78 55,3%	141 100%
13	Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	63 44,7%	78 55,3%	141 100%

Assurance

14	Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	69 48,9%	72 51,1%	141 100%
15	Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	68 48,2%	73 51,8%	141 100%
16	Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	67 47,5%	74 52,5%	141 100%

Empathy

17	Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	67 47,5%	74 52,5%	141 100%
18	Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	67 47,5%	74 52,5%	141 100%
19	Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	68 48,2%	73 51,8%	141 100%

Berdasarkan kuesioner kepuasan pada pasien rawat inap di RSUD dr. Soekardjo terkait harapan pasien terhadap pelayanan yang didapatkan, sebagian besar responden memberikan penilaian yang sangat penting tentang harapan aspek pelayanan. Misalnya terkait Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik (62,4%).

2. Distribusi Frekuensi Kenyataan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Tabel 3. 12 Distribusi Frekuensi Kenyataan Kepuasan Pasien Rawat Inap

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS	Jumlah
<i>Tangibles</i>							
1	Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik	0 0,0%	4 2,8%	21 14,9%	112 79,4%	4 2,8%	141 100%
2	Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	0 0,0%	1 0,7%	8 5,7%	129 91,5%	3 2,1%	141 100%
3	Petugas rumah sakit terlihat rapi	0 0,0%	0 0,0%	2 1,4%	135 95,7%	4 2,8%	141 100%
4	Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi	0 0,0%	0 0,0%	2 1,4%	136 96,5%	3 2,1%	141 100%

5	Rumah sakit memiliki peralatan terbaru	0 0,0%	1 0,7%	2 1,4%	136 96,5%	2 1,4%	141 100%
---	--	-----------	-----------	-----------	--------------	-----------	-------------

Reliability

6	Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	139 98,6%	2 1,4%	141 100%
7	Laporan medis akurat	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	140 99,3%	1 0,7%	141 100%
8	Laporan biaya akurat	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	140 99,3%	1 0,7%	141 100%
9	Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	139 98,6%	2 1,4%	141 100%
10	Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	139 98,6%	2 1,4%	141 100%

Responsiveness

11	Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	140 99,3%	1 0,7%	141 100%
12	Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	139 98,6%	2 1,4%	141 100%
13	Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	139 98,6%	2 1,4%	141 100%

Assurance

14	Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	140 99,3%	1 0,7%	141 100%
----	---	-----------	-----------	-----------	--------------	-----------	-------------

15	Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian	0 0,0%	0 0,0%	1 0,7%	138 97,9%	2 1,4%	141 100%
16	Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	138 97,9%	3 2,1%	141 100%

Empathy

17	Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya	0 0,0%	0 0,0%	1 0,7%	138 97,9%	2 1,4%	141 100%
18	Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	138 97,9%	3 2,1%	141 100%
19	Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	139 98,6%	2 1,4%	141 100%

Berdasarkan kuesioner kepuasan pada pasien rawat inap di RSUD dr. Soekardjo terkait kenyataan yang diterima pasien terhadap pelayanan yang didapatkan, sebagian besar responden memberikan penilaian yang sesuai tentang aspek pelayanan. Artinya, responden mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Misalnya terkait pelaporan medis dan biaya yang akurat (99,3%) dan Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya (99,3%).

3.3.3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Intensif

1. Distribusi Frekuensi Harapan Kepuasan Pasien Pelayanan Intensif

Tabel 3. 13 Distribusi Frekuensi Harapan Kepuasan Pasien Pelayanan Intensif

No	Pertanyaan	STP	TP	RR	P	SP	Jumlah
<i>Tangibles</i>							
1	Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	4 30,8%	9 69,2%	13 100%
2	Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	0 0,0%	0 0,0%	1 7,7%	7 53,8%	5 38,5%	13 100%
3	Petugas rumah sakit terlihat rapi	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	9 69,2%	4 30,8%	13 100%
4	Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	9 69,2%	4 30,8%	13 100%
5	Rumah sakit memiliki peralatan terbaru	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	9 69,2%	4 30,8%	13 100%
<i>Reliability</i>							
6	Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	8 61,5%	5 38,5%	13 100%
7	Laporan medis akurat	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	8 61,5%	5 38,5%	13 100%
8	Laporan biaya akurat	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	8 61,5%	5 38,5%	13 100%
9	Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	8 61,5%	5 38,5%	13 100%
10	Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	8 61,5%	5 38,5%	13 100%
<i>Responsiveness</i>							
11	Staf administrasi	0	0	0	9	4	13

	rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya	0,0 %	0,0%	0,0%	69,2%	30,8%	100%
12	Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	9 69,2%	4 30,8%	13 100%
13	Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	9 69,2%	4 30,8%	13 100%

Assurance

14	Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	9 69,2%	4 30,8%	13 100%
15	Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	9 69,2%	4 30,8%	13 100%
16	Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	9 69,2%	4 30,8%	13 100%

Empathy

17	Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	9 69,2%	4 30,8%	13 100%
18	Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	9 69,2%	4 30,8%	13 100%
19	Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian	0 0,0 %	0 0,0%	0 0,0%	9 69,2%	4 30,8%	13 100%

Berdasarkan kuesioner kepuasan pada pasien perawatan intensif di RSUD dr. Soekardjo terkait harapan pasien terhadap pelayanan

yang didapatkan, sebagian besar responden memberikan penilaian yang penting tentang harapan aspek pelayanan. Misalnya terkait harapan Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman (62,9%).

2. Distribusi Frekuensi Kenyataan Kepuasan Pasien Pelayanan Intensif

Tabel 3. 14 Distribusi Frekuensi Kenyataan Kepuasan Pasien Pelayanan Intensif

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS	Jumlah
<i>Tangibles</i>							
1	Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik	0 0,0%	1 7,7%	3 23,1%	8 61,5%	1 7,7%	13 100%
2	Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	0 0,0%	0 0,0%	1 7,7%	12 92,3%	0 0,0%	13 100%
3	Petugas rumah sakit terlihat rapi	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	13 100%	0 0,0%	13 100%
4	Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	13 100%	0 0,0%	13 100%
5	Rumah sakit memiliki peralatan terbaru	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	13 100%	0 0,0%	13 100%
<i>Reliability</i>							
6	Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	13 100%	0 0,0%	13 100%
7	Laporan medis akurat	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	13 100%	0 0,0%	13 100%
8	Laporan biaya akurat	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	13 100%	0 0,0%	13 100%
9	Saya diberi	0	0	0	13	0	13

	informasi memadai tentang kondisi medis saya	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%	100%
10	Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	13 100%	0 0,0%	13 100%

Responsiveness

11	Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	13 100%	0 0,0%	13 100%
12	Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	13 100%	0 0,0%	13 100%
13	Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	13 100%	0 0,0%	13 100%

Assurance

14	Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	13 100%	0 0,0%	13 100%
15	Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	13 100%	0 0,0%	13 100%
16	Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	13 100%	0 0,0%	13 100%

Empathy

17	Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	13 100%	0 0,0%	13 100%
18	Rumah sakit memahami perasaan	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	13 100%	0 0,0%	13 100%

tidak nyaman saya

19	Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	13 100%	0 0,0%	13 100%
----	--	-----------	-----------	-----------	------------	-----------	------------

Berdasarkan kuesioner kepuasan pada pasien perawatan intensif di RSUD dr. Soekardjo terkait kenyataan yang diterima pasien terhadap pelayanan yang didapatkan, sebagian besar responden memberikan penilaian yang sesuai tentang aspek pelayanan.

Artinya, responden mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Misalnya terkait Petugas rumah sakit terlihat rapi (100%) dan Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi pasien (100%).

3.3.4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan IGD

1. Distribusi Frekuensi Harapan Kepuasan Pasien IGD

Tabel 3. 15 Distribusi Frekuensi Harapan Kepuasan Pasien IGD

No	Pertanyaan	STP	TP	RR	P	SP	Jumlah
<i>Tangibles</i>							
1	Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	53 37,6%	77 68,1%	113 100%
2	Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	37 32,7%	76 67,3%	113 100%
3	Petugas rumah sakit terlihat rapi	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	42 37,2%	71 62,8%	113 100%
4	Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	42 37,2%	71 62,8%	113 100%
5	Rumah sakit memiliki peralatan terbaru	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	39 34,5%	74 65,5%	113 100%

Reliability

6	Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	39 34,5%	74 65,5%	113 100%
7	Laporan medis akurat	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	42 37,2%	71 62,8%	113 100%
8	Laporan biaya akurat	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	38 33,6%	75 66,4%	113 100%
9	Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	39 34,5%	74 65,5%	113 100%
10	Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	41 36,3%	72 63,7%	113 100%

Responsiveness

11	Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	41 36,3%	72 63,7%	113 100%
12	Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	43 38,1%	70 61,9%	113 100%
13	Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	43 38,1%	70 61,9%	113 100%

Assurance

14	Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	46 40,7%	67 59,3%	113 100%
15	Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	47 41,6%	66 58,4%	113 100%

16	Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	45 39,8%	68 60,2%	113 100%
----	--	-----------	-----------	-----------	-------------	-------------	-------------

Empathy

17	Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	44 38,9%	69 61,1%	113 100%
18	Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	45 39,8%	68 60,2%	113 100%
19	Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	45 39,8%	68 60,2%	113 100%

Berdasarkan kuesioner kepuasan pada pasien IGD di RSUD dr. Soekardjo terkait harapan pasien terhadap pelayanan yang didapatkan, sebagian besar responden memberikan penilaian yang sangat penting tentang harapan aspek pelayanan. Misalnya terkait harapan Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik (68,1%) dan Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung (67,3%).

2. Distribusi Frekuensi Kenyataan Kepuasan Pasien IGD

Tabel 3. 16 Distribusi Frekuensi Kenyataan Kepuasan Pasien IGD

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS	Jumlah
----	------------	-----	----	----	---	----	--------

Tangibles

1	Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik	0 0,0%	2 1,8%	13 11,5%	95 84,1%	3 2,7%	113 100%
2	Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	0 0,0%	1 0,9%	6 5,3%	103 91,2%	3 2,7%	113 100%
3	Petugas rumah sakit terlihat rapi	0 0,0%	0 0,0%	1 0,9%	108 95,6%	4 3,5%	113 100%

4	Staf rumah sakit ramah berinteraksi saat	0 0,0%	0 0,0%	1 0,9%	108 95,6%	4 3,5%	113 100%
5	Rumah sakit memiliki peralatan terbaru	0 0,0%	0 0,0%	1 0,9%	106 93,8%	6 5,3%	113 100%

Reliability

6	Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat	0 0,0%	0 0,0%	1 0,9%	109 96,5%	3 2,7%	113 100%
7	Laporan medis akurat	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	109 96,5%	4 3,5%	113 100%
8	Laporan biaya akurat	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	109 96,5%	4 3,5%	113 100%
9	Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	110 97,3%	3 2,7%	113 100%
10	Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	111 98,2%	2 1,8%	113 100%

Responsiveness

11	Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	111 98,2%	2 1,8%	113 100%
12	Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	110 97,3%	3 2,7%	113 100%
13	Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	111 98,2%	2 1,8%	113 100%

Assurance

14	Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	109 96,5%	4 3,5%	113 100%
15	Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	110 97,3%	3 2,7%	113 100%
16	Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	109 96,5%	4 3,5%	113 100%

Empathy

17	Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	112 99,1%	1 0,9%	113 100%
18	Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	111 98,2%	2 1,8%	113 100%
19	Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	112 99,1%	1 0,9%	113 100%

Berdasarkan kuesioner kepuasan pada pasien IGD di RSUD dr. Soekardjo terkait kenyataan yang diterima pasien terhadap pelayanan yang didapatkan, sebagian besar responden memberikan penilaian yang sesuai tentang aspek pelayanan. Artinya, responden mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan.

3.3.5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Fasilitas Penunjang Medis

1. Distribusi Frekuensi Harapan Kepuasan Pasien Fasilitas Penunjang Medis

Tabel 3. 17 Distribusi Frekuensi Harapan Kepuasan Pasien Fasilitas Penunjang Medis

No	Pertanyaan	STP	TP	RR	P	SP	Jumlah
Tangibles							
1	Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik	0 0,0%	0 0,0%	1 0,3%	242 60,8%	155 38,9%	398 100%
2	Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	240 60,3%	158 39,7%	398 100%
3	Petugas rumah sakit terlihat rapi	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	243 61,1%	155 38,9%	398 100%
4	Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	243 61,1%	155 38,9%	398 100%
5	Rumah sakit memiliki peralatan terbaru	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	244 61,3%	154 38,7%	398 100%
Reliability							
6	Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat	0 0,0%	0 0,0%	1 0,3%	241 60,6%	156 39,2%	398 100%
7	Laporan medis akurat	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	242 60,8%	156 39,2%	398 100%
8	Laporan biaya akurat	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	240 60,3%	158 39,7%	398 100%
9	Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	242 60,8%	156 39,2%	398 100%
10	Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	242 60,8%	156 39,2%	398 100%
Responsiveness							
11	Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	233 58,5%	165 41,5%	398 100%

12	Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	233 58,5%	165 41,5%	398 100%
13	Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	231 58,0%	167 42,0%	398 100%

Assurance

14	Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	236 59,3%	162 40,7%	398 100%
15	Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	236 59,3%	162 40,7%	398 100%
16	Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	236 59,3%	162 40,7%	398 100%

Empathy

17	Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	236 59,3%	162 40,7%	398 100%
18	Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	236 59,3%	162 40,7%	398 100%
19	Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	235 59,0%	163 41,0%	398 100%

Berdasarkan kuesioner kepuasan pada pasien pengguna fasilitas penunjang medis di RSUD dr. Soekardjo terkait harapan pasien terhadap pelayanan yang didapatkan, sebagian besar responden memberikan penilaian yang penting tentang harapan aspek pelayanan.

Misalnya terkait harapan Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi (61,1%) dan Rumah sakit memiliki peralatan terbaru (61,3%).

2. Distribusi Frekuensi Kenyataan Kepuasan Pasien Fasilitas Penunjang Medis

Tabel 3. 18 Distribusi Frekuensi Kenyataan Kepuasan Pasien Fasilitas Penunjang Medis

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS	Jumlah
<i>Tangibles</i>							
1	Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik	0 0,0%	1 0,3%	54 13,6%	342 85,9%	1 0,3%	398 100%
2	Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	0 0,0%	1 0,3%	34 8,5%	362 91,0%	1 0,3%	398 100%
3	Petugas rumah sakit terlihat rapi	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	397 99,7%	1 0,3%	398 100%
4	Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi	0 0,0%	0 0,0%	1 0,3%	396 99,5%	1 0,3%	398 100%
5	Rumah sakit memiliki peralatan terbaru	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	397 99,7%	1 0,3%	398 100%
<i>Reliability</i>							
6	Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat	0 0,0%	0 0,0%	7 1,8%	390 98,0%	1 0,3%	398 100%
7	Laporan medis akurat	0 0,0%	0 0,0%	1 0,3%	396 99,5%	1 0,3%	398 100%
8	Laporan biaya akurat	0 0,0%	0 0,0%	1 0,3%	396 99,5%	1 0,3%	398 100%
9	Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya	0 0,0%	1 0,3%	1 0,3%	395 99,2%	1 0,3%	398 100%
10	Saya merasa	0	0	0	397	1	398

percaya diri saat menerima perawatan medis	0,0%	0,0%	0,0%	99,7%	0,3%	100%
--	------	------	------	-------	------	------

Responsiveness

11	Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya	0 0,0%	0 0,0%	2 0,5%	394 99,0%	2 0,5%	398 100%
12	Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan	0 0,0%	0 0,0%	1 0,3%	396 99,5%	1 0,3%	398 100%
13	Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman	0 0,0%	0 0,0%	3 0,8%	394 99,0%	1 0,3%	398 100%

Assurance

14	Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya	0 0,0%	0 0,0%	1 0,3%	396 99,5%	1 0,3%	398 100%
15	Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian	0 0,0%	2 0,5%	1 0,3%	393 98,7%	2 0,5%	398 100%
16	Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten	0 0,0%	0 0,0%	1 0,3%	396 99,5%	1 0,3%	398 100%

Empathy

17	Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya	0 0,0%	1 0,3%	1 0,3%	395 99,2%	1 0,3%	398 100%
18	Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya	0 0,0%	1 0,3%	1 0,3%	395 99,2%	1 0,3%	398 100%
19	Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian	0 0,0%	1 0,3%	1 0,3%	395 99,2%	1 0,3%	398 100%

Berdasarkan kuesioner kepuasan pada pasien pengguna fasilitas penunjang medis di RSUD dr. Soekardjo terkait kenyataan yang diterima pasien terhadap pelayanan yang didapatkan, sebagian besar responden memberikan penilaian yang sesuai tentang aspek pelayanan. Artinya, responden mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan.

3.3.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Fasilitas Ambulance & Jenazah

1. Distribusi Frekuensi Harapan Kepuasan Pasien Fasilitas Ambulance & Jenazah

Tabel 3. 19 Distribusi Frekuensi Harapan Kepuasan Pasien Fasilitas Ambulance & Jenazah

No	Pertanyaan	STP	TP	RR	P	SP	Jumlah
<i>Tangibles</i>							
1	Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100,0%	11 100%
2	Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100,0%	11 100%
3	Petugas rumah sakit terlihat rapi	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100,0%	11 100%
4	Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100,0%	11 100%
5	Rumah sakit memiliki peralatan terbaru	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100,0%	11 100%
<i>Reliability</i>							
6	Rumah sakit memberikan	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100,0%	11 100%

layanan tepat waktu
setiap saat

7	Laporan medis akurat	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100,0%	11 100%
8	Laporan biaya akurat	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100,0%	11 100%
9	Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100,0%	11 100%
10	Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100,0%	11 100%

Responsiveness

11	Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100,0%	11 100%
12	Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100,0%	11 100%
13	Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100,0%	11 100%

Assurance

14	Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100,0%	11 100%
15	Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100,0%	11 100%
16	Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100,0%	11 100%

Empathy

17	Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100,0%	11 100%
18	Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100,0%	11 100%
19	Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100,0%	11 100%

Berdasarkan kuesioner kepuasan pada pasien pengguna fasilitas ambulance & jenazah di RSUD dr. Soekardjo terkait harapan pasien terhadap pelayanan yang didapatkan, semua responden memberikan penilaian yang sangat penting tentang harapan aspek pelayanan.

2. Distribusi Frekuensi Kenyataan Kepuasan Pasien Fasilitas Ambulance & Jenazah

Tabel 3. 20 Distribusi Frekuensi Kenyataan Kepuasan Pasien Fasilitas Ambulance & Jenazah

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS	Jumlah
<i>Tangibles</i>							
1	Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100%	0 0,0%	11 100%
2	Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100%	0 0,0%	11 100%
3	Petugas rumah sakit terlihat rapi	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100%	0 0,0%	11 100%
4	Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100%	0 0,0%	11 100%
5	Rumah sakit	0	0	0	11	0	11

memiliki peralatan terbaru	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%	100%
----------------------------	------	------	------	------	------	------

Reliability

6	Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100%	0 0,0%	11 100%
7	Laporan medis akurat	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100%	0 0,0%	11 100%
8	Laporan biaya akurat	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100%	0 0,0%	11 100%
9	Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100%	0 0,0%	11 100%
10	Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100%	0 0,0%	11 100%

Responsiveness

11	Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100%	0 0,0%	11 100%
12	Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100%	0 0,0%	11 100%
13	Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100%	0 0,0%	11 100%

Assurance

14	Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100%	0 0,0%	11 100%
----	---	-----------	-----------	-----------	------------	-----------	------------

15	Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100%	0 0,0%	11 100%
16	Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten	0 0,0%	0 0,0%	1 9,1%	10 90,9%	0 0,0%	11 100%

Empathy

17	Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100%	0 0,0%	11 100%
18	Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100%	0 0,0%	11 100%
19	Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	11 100%	0 0,0%	11 100%

Berdasarkan kuesioner kepuasan pada pasien pengguna layanan ambulance & jenazah di RSUD dr. Soekardjo terkait kenyataan yang diterima pasien terhadap pelayanan yang didapatkan, semua responden memberikan penilaian yang sesuai tentang aspek pelayanan. Artinya, responden mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan.

3.4 Distribusi Frekuensi Zona Integritas dalam Pelayanan RSUD dr. Soekardjo

3.4.1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit

Tabel 3. 21 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Menurut Saudara apakah masih terdapat praktek percaloan dalam pengurusan layanan di Rumah Sakit?	Ya Tidak	14 1301	1,1 98,9
Total			1315	100
2	Apakah mengeluarkan biaya	Saudara Ya Tidak	23 1292	1,7 98,3

	tambahan di luar dari biaya resmi layanan?				
	Total			1315	100
3	Apakah Saudara pernah ditawarkan untuk memperoleh pelayanan yang lebih cepat/mudah dengan memberikan imbalan tertentu?	Ya Tidak	4 1311	0,3 99,7	
	Total			1315	100
4	Apakah Saudara masih dimintakan komisi dalam pengurusan layanan di Rumah Sakit ini?	Ya Tidak	2 1313	2 99,8	
	Total			1315	100
5	Apakah Saudara memberikan tanda terima kasih atas pelayanan yang Saudara terima (meskipun tidak diminta)?	Ya Tidak	37 1278	2,8 97,2	
	Total			1315	100
6	Apakah petugas menolak diberikan uang/barang terkait pelayanan yang diberikan?	Ya Tidak	1272 43	96,7 3,3	
	Total			1315	100
7	Apakah Saudara melihat dan/atau mendengar masih terjadinya praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) di Rumah Sakit ini?	Ya Tidak	10 1305	0,8 99,2	
	Total			1315	100
8	Secara umum, menurut Saudara apakah dalam pengurusan layanan di instansi ini masih terdapat praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN)?	Ya Tidak	3 1312	0,2 99,8	
	Total			1315	100
9	Apakah prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN)?	Ya Tidak	1074 241	81,7 18,3	

	Total		1315	100
10	Apakah petugas memberikan pelayanan di luar prosedur yang telah ditetapkan dengan imbalan uang/barang?	Ya	0	0
		Tidak	1315	100
	Total		1315	100
11	Apakah jasa layanan yang diterima sesuai dengan daftar jasa yang tersedia/diminta?	Ya	1093	83,1
		Tidak	222	16,9
	Total		1315	100
12	Apakah unit layanan yang Saudara datangi memiliki kegiatan/media anti korupsi?	Ya	29	2,2
		Tidak	1286	97,8
	Total		1315	100
13	Apakah terdapat sarana pengaduan pelayanan/pengaduan terkait korupsi?	Ya	64	4,9
		Tidak	1251	95,1
	Total		1315	100

Berdasarkan kuesioner kepuasan pasien di RSUD dr. Soekardjo, menunjukkan hasil survei terhadap 1.315 pasien RSUD dr. Soekardjo yang menunjukkan tingkat kepuasan tinggi terhadap layanan rumah sakit, terutama dalam hal integritas pelayanan.

Sebagian besar responden tidak mengalami praktik KKN, seperti 98,9% yang tidak melihat adanya percaloan, 98,3% tidak mengeluarkan biaya tambahan, dan 99,7% tidak pernah ditawari layanan cepat dengan imbalan. Selain itu, 96,7% menyatakan petugas menolak pemberian uang/barang, dan 81,7% menilai prosedur pelayanan sudah cukup memadai.

3.4.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Jalan

Tabel 3. 22 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Jalan

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Menurut Saudara apakah masih terdapat praktek percaloan dalam pengurusan layanan di Rumah Sakit?	Ya	8	1,3
		Tidak	631	98,7

	Total			639	100
2	Apakah Saudara mengeluarkan biaya tambahan di luar dari biaya resmi layanan?	Ya Tidak	12 627	1,9 98,1	
	Total		639	100	
3	Apakah Saudara pernah ditawarkan untuk memperoleh pelayanan yang lebih cepat/mudah dengan memberikan imbalan tertentu?	Ya Tidak	0 639	0 100	
	Total		639	100	
4	Apakah Saudara masih dimintakan komisi dalam pengurusan layanan di Rumah Sakit ini?	Ya Tidak	0 639	0 100	
	Total		639	100	
5	Apakah Saudara memberikan tanda terima kasih atas pelayanan yang Saudara terima (meskipun tidak diminta)?	Ya Tidak	22 617	3,4 96,6	
	Total		639	100	
6	Apakah petugas menolak diberikan uang/barang terkait pelayanan yang diberikan?	Ya Tidak	613 26	95,9 4,1	
	Total		639	100	
7	Apakah Saudara melihat dan/atau mendengar masih terjadinya praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) di Rumah Sakit ini?	Ya Tidak	5 634	0,8 99,2	
	Total		639	100	
8	Secara umum, menurut Saudara apakah dalam pengurusan layanan di instansi ini masih terdapat praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN)?	Ya Tidak	1 638	0,2 99,8	
	Total		639	100	
9	Apakah prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi,	Ya Tidak	494 145	77,3 22,7	

dan nepotisme (KKN)?				
Total			639	100
10	Apakah petugas memberikan pelayanan di luar prosedur yang telah ditetapkan dengan imbalan uang/barang?	Ya	0	0
		Tidak	639	100
Total			639	100
11	Apakah jasa layanan yang diterima sesuai dengan daftar jasa yang tersedia/diminta?	Ya	509	79,7
		Tidak	130	20,3
Total			639	100
12	Apakah unit layanan yang Saudara datangi memiliki kegiatan/media anti korupsi?	Ya	20	3,1
		Tidak	619	96,9
Total			639	100
13	Apakah terdapat sarana pengaduan pelayanan/pengaduan terkait korupsi?	Ya	33	5,2
		Tidak	606	94,8
Total			639	100

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil survei dari 639 pasien Unit Rawat Jalan, yang secara umum juga menunjukkan penilaian yang baik terhadap integritas layanan. Hampir semua responden menyatakan tidak mengalami penyimpangan, seperti 100% yang tidak menerima layanan dengan imbalan, 98,7% tidak melihat percaloan, dan 95,9% menyebut petugas menolak pemberian uang/barang. Namun, hanya 79,7% yang merasa layanan yang diterima sesuai dengan daftar jasa, sedikit lebih rendah dibanding data keseluruhan rumah sakit.

3.4.3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Inap

Tabel 3. 23 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Inap

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Menurut Saudara apakah masih terdapat praktek percaloan dalam pengurusan layanan di Rumah Sakit?	Ya	1	0,7
		Tidak	140	99,3
Total			141	100
2	Apakah Saudara	Ya	2	1,4

	mengeluarkan biaya tambahan di luar dari biaya resmi layanan?	Tidak	139	98,6
	Total		141	100
3	Apakah Saudara pernah ditawarkan untuk memperoleh pelayanan yang lebih cepat/mudah dengan memberikan imbalan tertentu?	Ya	1	0,7
		Tidak	140	99,3
	Total		141	100
4	Apakah Saudara masih dimintakan komisi dalam pengurusan layanan di Rumah Sakit ini?	Ya	0	0
		Tidak	141	100
	Total		141	100
5	Apakah Saudara memberikan tanda terima kasih atas pelayanan yang Saudara terima (meskipun tidak diminta)?	Ya	3	2,1
		Tidak	138	97,9
	Total		141	100
6	Apakah petugas menolak diberikan uang/barang terkait pelayanan yang diberikan?	Ya	138	97,9
		Tidak	3	2,1
	Total		141	100
7	Apakah Saudara melihat dan/atau mendengar masih terjadinya praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) di Rumah Sakit ini?	Ya	1	0,7
		Tidak	140	99,3
	Total		141	100
8	Secara umum, menurut Saudara apakah dalam pengurusan layanan di instansi ini masih terdapat praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN)?	Ya	0	0
		Tidak	141	100
	Total		141	100
9	Apakah prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN)?	Ya	110	78
		Tidak	31	22

	Total		141	100
10	Apakah petugas memberikan pelayanan di luar prosedur yang telah ditetapkan dengan imbalan uang/barang?	Ya	0	0
		Tidak	141	100
	Total		141	100
11	Apakah jasa layanan yang diterima sesuai dengan daftar jasa yang tersedia/diminta?	Ya	111	78,7
		Tidak	30	21,3
	Total		141	100
12	Apakah unit layanan yang Saudara datangi memiliki kegiatan/media anti korupsi?	Ya	4	2,8
		Tidak	137	97,2
	Total		141	100
13	Apakah terdapat sarana pengaduan pelayanan/pengaduan terkait korupsi?	Ya	0	0
		Tidak	141	100
	Total		141	100

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan, Dari 141 responden, hampir seluruh pasien menyatakan tidak mengalami praktik KKN di layanan rawat inap. Sebanyak 99,3% tidak melihat percaloan, 98,6% tidak membayar biaya tambahan, dan 97,9% menyebut petugas menolak pemberian uang/barang. Meskipun begitu, tingkat kesesuaian layanan dengan daftar jasa sedikit lebih rendah, yaitu 78,7%, serta hanya 78% yang menilai prosedur pelayanan sudah cukup memadai.

3.4.4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Intensif

Tabel 3. 24 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Intensif

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Menurut Saudara apakah masih terdapat praktek percaloan dalam pengurusan layanan di Rumah Sakit?	Ya	0	0
		Tidak	13	100
	Total		13	100
2	Apakah mengeluarkan Saudara biaya	Ya	0	0
		Tidak	13	100

	tambahan di luar dari biaya resmi layanan?				
	Total			13	100
3	Apakah Saudara pernah ditawarkan untuk memperoleh pelayanan yang lebih cepat/mudah dengan memberikan imbalan tertentu?	Ya	0	0	
		Tidak	13	100	
	Total			13	100
4	Apakah Saudara masih dimintakan komisi dalam pengurusan layanan di Rumah Sakit ini?	Ya	0	0	
		Tidak	13	100	
	Total			13	100
5	Apakah Saudara memberikan tanda terima kasih atas pelayanan yang Saudara terima (meskipun tidak diminta)?	Ya	0	0	
		Tidak	13	100	
	Total			13	100
6	Apakah petugas menolak diberikan uang/barang terkait pelayanan yang diberikan?	Ya	13	100	
		Tidak	0	0	
	Total			13	100
7	Apakah Saudara melihat dan/atau mendengar masih terjadinya praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) di Rumah Sakit ini?	Ya	0	0	
		Tidak	13	100	
	Total			13	100
8	Secara umum, menurut Saudara apakah dalam pengurusan layanan di instansi ini masih terdapat praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN)?	Ya	0	0	
		Tidak	13	100	
	Total			13	100
9	Apakah prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN)?	Ya	13	100	
		Tidak	0	0	
	Total			13	100
10	Apakah petugas memberikan	Ya	0	0	

	pelayanan di luar prosedur yang telah ditetapkan dengan imbalan uang/barang?	Tidak	13	100
	Total		13	100
11	Apakah jasa layanan yang diterima sesuai dengan daftar jasa yang tersedia/diminta?	Ya	13	100
		Tidak	0	0
	Total		13	100
12	Apakah unit layanan yang Saudara datangi memiliki kegiatan/media anti korupsi?	Ya	0	0
		Tidak	13	100
	Total		13	100
13	Apakah terdapat sarana pengaduan pelayanan/pengaduan terkait korupsi?	Ya	0	0
		Tidak	13	100
	Total		13	100

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan dengan total 13 responden, seluruhnya memberikan penilaian yang sangat positif. Semua pasien menyatakan tidak ada pungutan liar, tidak ada percaloan, dan tidak melihat KKN sama sekali (100%). Selain itu, 100% merasa jasa layanan sesuai dan prosedur sudah memadai, menunjukkan pelayanan di unit ini berjalan sangat bersih dan sesuai standar.

3.4.5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan IGD

Tabel 3. 25 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan IGD

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Menurut Saudara apakah masih terdapat praktek percaloan dalam pengurusan layanan di Rumah Sakit?	Ya	2	1,8
		Tidak	111	98,2
	Total		113	100
2	Apakah mengeluarkan biaya tambahan di luar dari biaya resmi layanan?	Ya	2	1,8
		Tidak	111	98,2
	Total		113	100
3	Apakah Saudara pernah ditawarkan untuk memperoleh pelayanan yang lebih cepat/mudah dengan	Ya	2	1,8
		Tidak	111	98,2

	memberikan imbalan tertentu?			
	Total		113	100
4	Apakah Saudara masih dimintakan komisi dalam pengurusan layanan di Rumah Sakit ini?	Ya Tidak	0 113	0 100
	Total		113	100
5	Apakah Saudara memberikan tanda terima kasih atas pelayanan yang Saudara terima (meskipun tidak diminta)?	Ya Tidak	5 108	4,4 95,6
	Total		113	100
6	Apakah petugas menolak diberikan uang/barang terkait pelayanan yang diberikan?	Ya Tidak	108 5	95,6 4,4
	Total		113	100
7	Apakah Saudara melihat dan/atau mendengar masih terjadinya praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) di Rumah Sakit ini?	Ya Tidak	1 112	0,9 99,1
	Total		113	100
8	Secara umum, menurut Saudara apakah dalam pengurusan layanan di instansi ini masih terdapat praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN)?	Ya Tidak	1 112	0,9 99,1
	Total		113	100
9	Apakah prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN)?	Ya Tidak	99 14	87,6 12,4
	Total		113	100
10	Apakah petugas memberikan pelayanan di luar prosedur yang telah ditetapkan dengan imbalan uang/barang?	Ya Tidak	0 113	0 100
	Total		113	100
11	Apakah jasa layanan yang diterima sesuai dengan daftar jasa yang tersedia/diminta?	Ya Tidak	100 13	88,5 11,5

	Total		113	100
12	Apakah unit layanan yang Saudara datangi memiliki kegiatan/media anti korupsi?	Ya	0	0
		Tidak	113	100
	Total		113	100
13	Apakah terdapat sarana pengaduan pelayanan/pengaduan terkait korupsi?	Ya	3	2,7
		Tidak	110	97,3
	Total		113	100

Dari 113 responden, sebagian besar menyampaikan penilaian baik terhadap pelayanan IGD. Sebanyak 98,2% tidak melihat percaloan maupun pungutan tambahan, dan 95,6% menyatakan petugas menolak pemberian uang/barang. Penilaian positif juga terlihat dari 87,6% yang menyebut prosedur layanan sudah memadai, dan 88,5% menyatakan layanan sesuai daftar jasa.

3.4.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Fasilitas Penunjang Medis

Tabel 3. 26 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Fasilitas

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Menurut Saudara apakah masih terdapat praktek percaloan dalam pengurusan layanan di Rumah Sakit?	Ya	3	0,8
		Tidak	396	99,2
	Total		398	100
2	Apakah Saudara mengeluarkan biaya tambahan di luar dari biaya resmi layanan?	Ya	7	1,8
		Tidak	391	98,2
	Total		398	100
3	Apakah Saudara pernah ditawarkan untuk memperoleh pelayanan yang lebih cepat/mudah dengan memberikan imbalan tertentu?	Ya	1	0,3
		Tidak	397	99,7
	Total		398	100
4	Apakah Saudara masih	Ya	2	0,5

	dimintakan komisi dalam pengurusan layanan di Rumah Sakit ini?	Tidak	396	99,5
Total			398	100
5	Apakah Saudara memberikan tanda terima kasih atas pelayanan yang Saudara terima (meskipun tidak diminta)?	Ya Tidak	7 391	1,8 98,2
Total			398	100
6	Apakah petugas menolak diberikan uang/barang terkait pelayanan yang diberikan?	Ya Tidak	389 9	97,7 2,3
Total			398	100
7	Apakah Saudara melihat dan/atau mendengar masih terjadinya praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) di Rumah Sakit ini?	Ya Tidak	3 395	0,8 99,2
Total			398	100
8	Secara umum, menurut Saudara apakah dalam pengurusan layanan di instansi ini masih terdapat praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN)?	Ya Tidak	1 397	0,3 99,7
Total			398	100
9	Apakah prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN)?	Ya Tidak	358 40	89,9 10,1
Total			398	100
10	Apakah petugas memberikan pelayanan di luar prosedur yang telah ditetapkan dengan imbalan uang/barang?	Ya Tidak	0 398	0 100
Total			398	100
11	Apakah jasa layanan yang diterima sesuai dengan daftar jasa yang tersedia/diminta?	Ya Tidak	360 38	90,5 9,5
Total			398	100
12	Apakah unit layanan yang Saudara datangi memiliki kegiatan/media anti korupsi?	Ya Tidak	5 393	1,3 98,7

Total					398	100
13	Apakah terdapat sarana pengaduan pelayanan/pengaduan terkait korupsi?	Ya	Tidak		28	7
					370	93
Total					398	100

Berdasarkan tabel di atas dengan 398 responden, unit layanan penunjang medis mencatat tingkat kepuasan tinggi. 99,2% tidak melihat percaloan, 98,2% tidak membayar lebih, dan 97,7% menyebut petugas menolak pemberian uang/barang. Sebanyak 89,9% merasa prosedur pelayanan sudah memadai dan 90,5% menyatakan jasa layanan sesuai. Meskipun demikian, hanya 7% responden yang mengetahui adanya sarana pengaduan, menunjukkan perlunya penguatan aspek keterbukaan informasi.

3.4.7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Fasilitas Ambulance & Jenazah

Tabel 3. 27 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Fasilitas Ambulance & Jenazah

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Menurut Saudara apakah masih terdapat praktek percaloan dalam pengurusan layanan di Rumah Sakit?	Ya	0	0
		Tidak	11	100
Total			11	100
2	Apakah mengeluarkan biaya tambahan di luar dari biaya resmi layanan?	Ya	0	0
		Tidak	11	100
Total			11	100
3	Apakah Saudara pernah ditawarkan untuk memperoleh pelayanan yang lebih cepat/mudah dengan memberikan imbalan tertentu?	Ya	0	0
		Tidak	11	100
Total			11	100
4	Apakah Saudara masih dimintakan komisi dalam	Ya	0	0
		Tidak	11	100

	pengurusan layanan di Rumah Sakit ini?			
	Total		11	100
5	Apakah Saudara memberikan tanda terima kasih atas pelayanan yang Saudara terima (meskipun tidak diminta)?	Ya	0	0
		Tidak	11	100
	Total		11	100
6	Apakah petugas menolak diberikan uang/barang terkait pelayanan yang diberikan?	Ya	11	100
		Tidak	0	0
	Total		11	100
7	Apakah Saudara melihat dan/atau mendengar masih terjadinya praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) di Rumah Sakit ini?	Ya	0	0
		Tidak	11	100
	Total		11	100
8	Secara umum, menurut Saudara apakah dalam pengurusan layanan di instansi ini masih terdapat praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN)?	Ya	0	0
		Tidak	11	100
	Total		11	100
9	Apakah prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN)?	Ya	0	0
		Tidak	11	100
	Total		11	100
10	Apakah petugas memberikan pelayanan di luar prosedur yang telah ditetapkan dengan imbalan uang/barang?	Ya	0	0
		Tidak	11	100
	Total		11	100
11	Apakah jasa layanan yang diterima sesuai dengan daftar jasa yang tersedia/diminta?	Ya	0	0
		Tidak	11	100
	Total		11	100
12	Apakah unit layanan yang Saudara datangi memiliki kegiatan/media anti korupsi?	Ya	0	0
		Tidak	11	100

		Total	11	100
13	Apakah terdapat sarana Ya pengaduan Tidak pelayanan/pengaduan terkait korupsi?		0 11	0 100
	Total		11	100

Berdasarkan hasil kuesioner ke 11 responden pengguna fasilitas ambulance & jenazah, seluruhnya memberikan penilaian sangat positif terhadap pelayanan di unit ini. 100% responden menyatakan tidak ada percaloan, tidak ada biaya tambahan, tidak ditawarkan layanan dengan imbalan, dan tidak dimintai komisi. Selain itu, semua menyebut petugas menolak pemberian uang/barang, layanan sesuai dengan daftar jasa, serta tidak terdapat praktik KKN dalam proses pelayanan.

3.5 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:

1. Waktu tunggu yang lama

Waktu tunggu masih menjadi masalah utama yang paling sering dikeluhkan pasien. Keluhan ini mencakup berbagai tahapan layanan, mulai dari awal pendaftaran hingga proses pengobatan. Pasien merasa harus menunggu terlalu lama, baik karena antrean panjang, dokter yang terlambat

datang, maupun karena hasil pemeriksaan yang tidak kunjung keluar. Berikut ini beberapa keluhan terkait waktu tunggu:

- a. Antrian panjang di poli dan ruang tunggu
- b. Dokter datang terlambat (misalnya, dijadwalkan jam 09.00 tetapi baru datang jam 11.00)
- c. Menunggu hasil pemeriksaan laboratorium atau radiologi
- d. Menunggu kamar kosong karena rawat inap penuh
- e. Aplikasi error saat daftar ulang atau sistem pendaftaran bermasalah
- f. Menunggu obat, terutama obat racik
- g. Dokter belum hadir karena sedang operasi atau belum datang
- h. Menunggu petugas datang atau alat-alat disiapkan
- i. Alur pelayanan dari IGD ke ruang rawat memakan waktu lama

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.

2. 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:

- a. Aplikasi eror pada saat akan daftar ulang, sehingga terhambat
- b. Proses administrasi lama
- c. Kesulitan check in

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.

3. 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:

a. Kebersihan:

- 1) Area sekitar ruang rehabilitasi, halaman rawat inap, parkir DOTS, dan tangga utama kotor
- 2) WC kotor, jorok, sering mampet, ada yang bocor, bahkan ada yang berbau dan berbayar
- 3) Ruang thalassemia dan ruang tunggu poli tidak nyaman
- 4) Lampu mati atau remang-remang

b. Kerusakan Fasilitas

- 1) Lift rusak (di ruang Teratai dan ruang Melati)
- 2) Atap bocor (di ruang Aster)
- 3) Kerusakan bangunan dan ruangan bocor
- 4) Parkiran motor dan mobil tidak terawat dan kurang

c. Kekurangan Fasilitas

- 1) Ruang thalassemia hanya tersedia tiga ruangan dengan enam tempat tidur
- 2) Tempat bermain anak tidak tersedia di poli tumbuh kembang
- 3) Ruang tunggu yang menyatu antar poli membuat area terlalu padat
- 4) Kursi tunggu kurang dan ruang sempit
- 5) Tidak ada kipas atau AC di ruangan
- 6) Kursi roda kurang
- 7) Papan informasi penunjuk poliklinik tidak terlihat jelas, khususnya poli bedah, mulut, dan urologi

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.

4. 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:

- a. Kurangnya koordinasi, apabila bertanya akan dilempar ke petugas lain dan menyebabkan miss-komunikasi
- b. Petugas kurang kompeten
- c. Petugas datang terlambat
- d. Beberapa petugas jutek/ judes
- e. Beberapa Petugas kurang sopan dan ramah
- f. Petugas kurang responsif dan lambat menangani keluhan

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.

5. 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:

- a. Obat tidak komplit sehingga harus membeli diluar
- b. Obat racik memerlukan waktu lama
- c. Obat berbeda dengan yang diresepkan dokter
- d. Pasien menunggu lama hanya untuk pengambilan obat

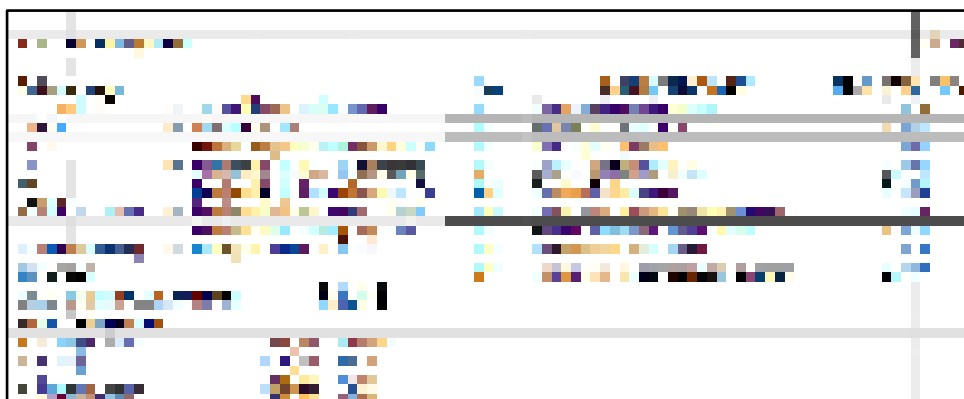
Dengan memastikan kesediaan obat dan mengoptimalisasikan pelayanannya, rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, meningkatkan kepuasan pasien, dan memastikan bahwa perawatan medis yang diberikan adalah yang terbaik dan tepat waktu. Upaya berkelanjutan untuk memperbaiki manajemen persediaan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

3.6 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

3.6.1 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soekardjo

Berikut adalah hasil kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat di Seluruh Layanan yang di survei baik di rawat jalan, perawatan intensif, rawat inap, IGD, Fasilitas penunjang medis, fasilitas ambulance-jenazah pada Tahun 2025.

Tabel 3. 28 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025



Berdasarkan tabel di atas, diketahui secara umum bahwa hasil survei menunjukkan skor 78,44. Hal ini berarti mutu pelayanan berada pada kategori baik untuk seluruh layanan yang dilakukan survei. Unsur

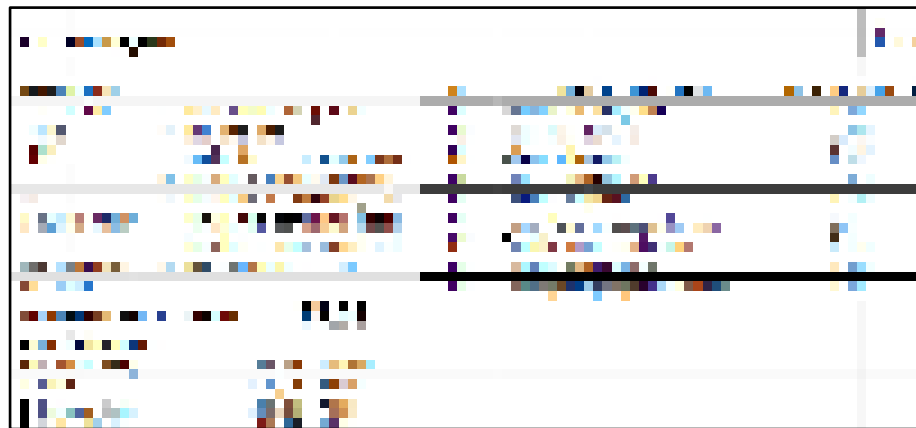
layanan yang dianggap masih kurang yaitu pada bagian waktu pelayanan dengan memiliki skor rata-rata 2,925, pada sarana dan prasarana dengan skor rata-rata 2,973, pada bagian produk pelayanan dengan skor rata-rata 3,058, serta bagian penanganan pengaduan layanan dengan skor rata-rata 3,060. Sedangkan unsur layanan yang memiliki rata rata skor yang paling tinggi adalah biaya/tarif pelayanan yaitu 3,894.

3.6.2 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rawat Jalan

1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kumulatif Rawat Jalan

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif di unit Rawat Jalan pada 639 responden Tahun 2025 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 29 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rawat Jalan
RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025



Sesuai dengan tabel di atas, diketahui bahwa hasil skor SKM unit pelayanan kumulatif di rawat jalan adalah 79,01. 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.

2. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli PKBRS

Data rekapitulasi hasil kepuasan layanan di poli PKBRS pada 2 responden dapat dilihat pada tabel sebagaimana berikut.

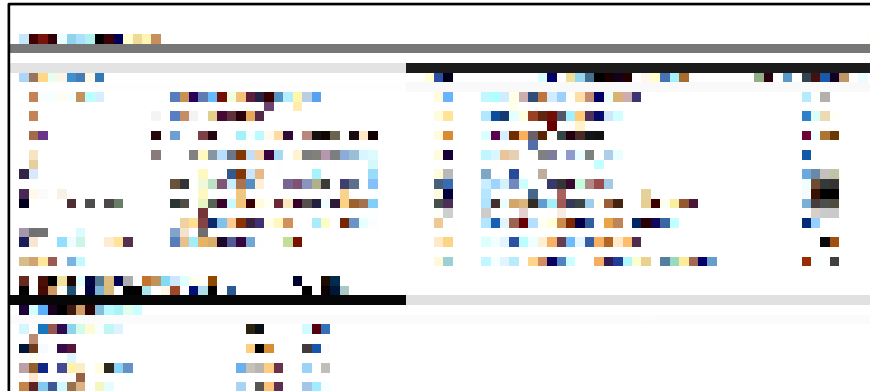
Tabel 3. 30 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli PKBRS RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Unsur pelayanan yang diterima responden di poli PKBRS dengan rata-rata skor tertinggi adalah pada bagian biaya/tarif pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki nilai rerata rendah yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan layanan. Meski demikian, diperoleh skor kepuasan masyarakat sebesar 79,09 yang berada pada kategori baik.

3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Kandungan

Survei pada responden poli kandungan dilakukan pada 17 responden dengan hasil seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 31 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli kandungan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025



Hasil wawancara di poli kandungan menunjukkan bahwa skor mutu pelayanan sebesar 77,86 dan termasuk pada kategori baik. Unsur yang perlu diperbaiki karena memiliki skor rendah adalah waktu pelayanan dan sarana prasarana.

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

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Urologi pada 18 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 32 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli urologi
RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Aspek Pelayanan	Skor
Prosedur Pelayanan	77,86
Waktu Pelayanan	77,86
Sarana dan Prasarana	76,47

Berdasarkan Tabel di atas diketahui bahwa aspek dengan skor rendah adalah prosedur pelayanan, waktu pelayanan, serta sarana dan prasarana. Sedangkan biaya/tarif pelayanan merupakan unsur dengan rerata nilai tertinggi. Skor kepuasan masyarakat adalah 76,47 dan termasuk ke dalam mutu pelayanan kategori kurang baik.

5. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Laktasi

Wawancara di poli laktasi dilakukan pada 3 responden dengan hasil seperti tabel di bawah ini.

Tabel 3. 33 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli laktasi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Unsur pelayanan yang diterima responden di poli laktasi memiliki skor yang sama dari setiap unsur, kecuali unsur biaya/tarif pelayanan yang memiliki skor tertinggi yaitu rata-rata 4,000. Skor kepuasan masyarakat di poli laktasi secara keseluruhan sebesar 77,70 yang berada pada kategori baik.

6. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Syaraf

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Syaraf pada 57 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 34 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli syaraf RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa unsur pelayanan dengan rata-rata skor terendah adalah pada unsur waktu pelayanan 2,841 dan

skor unsur sarana prasarana dengan rata-rata skor 2,982. Hasil penghitungan IKM mutu pelayanan adalah 77,89 dan termasuk pada kategori baik.

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

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Mata pada 13 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 35 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli mata
RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

1	2	3	4
5	6	7	8
9	10	11	12
13	14	15	16
17	18	19	20
21	22	23	24
25	26	27	28
29	30	31	32
33	34	35	36
37	38	39	40
41	42	43	44
45	46	47	48
49	50	51	52

Nilai skor rata-rata tertinggi unsur layanan di poli mata terdapat pada biaya/tarif pelayanan. Sedangkan rerata skor terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana, dan waktu pelayanan. Adapun total skor kepuasan masyarakat di poli mata adalah 76,85 dimana termasuk pada kategori mutu layanan baik.

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

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli THT pada 9 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 36 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli THT
RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025



Hasil wawancara di poli THT menunjukkan bahwa skor mutu pelayanan sebesar 76,47 dan termasuk pada kategori kurang baik. Unsur yang perlu diperbaiki karena memiliki skor rendah adalah waktu pelayanan, produk pelayanan, dan sarana prasarana.

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

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Kulit dan Kelamin pada 5 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 37 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli kulit dan kelamin RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Hasil wawancara di poli kulit dan kelamin menunjukkan bahwa skor mutu pelayanan sebesar 75,48 dan termasuk pada kategori kurang baik. Unsur yang perlu diperbaiki karena memiliki skor rendah adalah waktu pelayanan, produk pelayanan, dan sarana prasarana.

10. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Anak

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Anak pada 30 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 38 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli anak
RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

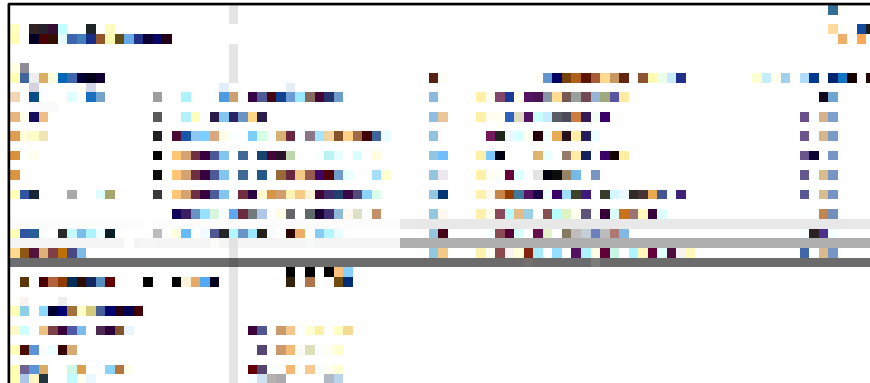


Tabel di atas menunjukkan bahwa rerata skor kepuasan masyarakat adalah 78,35 yang bermakna bahwa kategori mutu pelayanan baik. Meskipun demikian masih terdapat beberapa unsur pelayanan dengan rerata skor rendah yaitu pada unsur waktu pelayanan serta sarana dan prasarana.

11. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Pegawai

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Pegawai pada 18 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 39 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli pegawai
RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

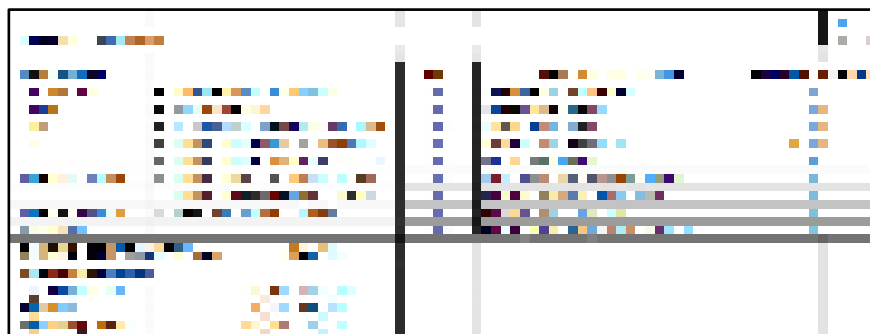


Hasil wawancara menunjukkan bahwa skor kepuasan masyarakat di poli Pegawai adalah 75,08 yang termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan kurang baik. Unsur layanan yang perlu ditingkatkan adalah persyaratan pelayanan, perilaku petugas pelayanan, dan sarana prasarana. Adapun unsur biaya/tarif pelayanan memiliki skor tertinggi.

12. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Gizi

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Gizi pada 3 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 40 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli gizi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025



Berdasarkan Tabel di atas diketahui bahwa aspek dengan skor cukup rendah adalah prosedur pelayanan dan waktu pelayanan. Sedangkan biaya/tarif pelayanan merupakan unsur dengan rerata nilai

tertinggi. Skor kepuasan masyarakat adalah 84,18 dan termasuk ke dalam mutu pelayanan kategori baik.

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

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Bedah pada 12 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 41 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli bedah
RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025



Tabel 3. 41 menunjukkan bahwa unit poli bedah memiliki skor kepuasan masyarakat sebesar 80,48 dan termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan baik. Meskipun demikian, dari hasil penilaian unsur, diperoleh bahwa unsur waktu pelayanan memiliki rerata skor rendah, sedangkan biaya/tarif pelayanan memiliki skor tertinggi.

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

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Orthopedi pada 22 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 42 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli ortopedi
RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Tabel di atas menunjukkan bahwa unit poli orthopedi memiliki skor kepuasan masyarakat sebesar 82,62 dan termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan baik. Meskipun demikian, dari hasil penilaian unsur, diperoleh bahwa unsur waktu pelayanan memiliki rerata skor rendah, sedangkan biaya/tarif pelayanan memiliki skor tertinggi.

15. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Dalam

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Dalam pada 54 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 43 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli dalam RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Hasil wawancara di poli dalam menunjukkan masih terdapat beberapa unsur dengan rerata terendah yaitu waktu pelayanan dan sarana prasarana. Sedangkan unsur biaya/tarif pelayanan memiliki skor tinggi yaitu 3,963. Hasil skor survei kepuasan masyarakat adalah

76,72 yang bermakna bahwa mutu pelayanan di poli dalam termasuk ke dalam kategori baik.

16. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli DOTS

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli DOTS pada 3 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 44 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli DOTS
RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Hasil wawancara di poli DOTS menunjukkan bahwa unsur pelayanan sudah berada pada skor baik. Unsur tertinggi yaitu pada biaya/tarif pelayanan dengan skor 4,000. Hasil skor survei kepuasan masyarakat adalah 76,78 yang bermakna bahwa mutu pelayanan di poli DOTS termasuk ke dalam kategori baik.

17. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Gigi

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Gigi pada 9 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 45 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli gigi
RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Hasil pengukuran di poli umum memperoleh skor kepuasan masyarakat 88,18. Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan memiliki kategori baik. Unsur pelayanan dengan rerata skor tertinggi yaitu pada biaya/tarif pelayanan. Sedangkan unsur terendah adalah prosedur pelayanan dan waktu pelayanan.

18. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Bedah Mulut

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Bedah Mulut pada 19 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 46 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli bedah mulut RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

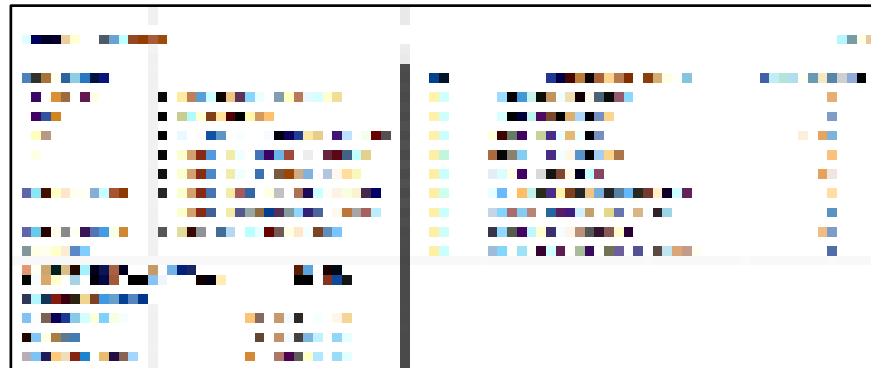
Hasil wawancara di poli bedah mulut menunjukkan bahwa unsur pelayanan sudah berada pada skor baik. Unsur tertinggi yaitu pada biaya/tarif pelayanan dengan skor 4,000. Hasil skor survei kepuasan

masyarakat adalah 81,06 yang bermakna bahwa mutu pelayanan di poli bedah mulut termasuk ke dalam kategori baik.

19. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Psikiatrik

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Psikiatrik pada 29 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 47 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli psikiatrik RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025



Berdasarkan data di atas terlihat bahwa unsur pelayanan dengan rata-rata skor terendah adalah pada unsur waktu pelayanan 2,966 dan skor unsur layanan tertinggi pada biaya/tarif pelayanan dengan rata-rata skor 3,897. Hasil penghitungan IKM mutu pelayanan adalah 80,00 dan termasuk pada kategori baik.

20. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Bedah Syaraf

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Bedah Syaraf pada 8 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 48 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli bedah syaraf RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025



Hasil wawancara menunjukkan bahwa skor kepuasan masyarakat di poli bedah saraf adalah 76,31 yang termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan kurang baik. Unsur layanan yang perlu ditingkatkan adalah prosedur pelayanan, sarana prasarana, serta penanganan pengaduan layanan. Hal ini dikarenakan kedua unsur tersebut memiliki rata-rata jumlah paling rendah. Adapun unsur biaya/tarif pelayanan memiliki skor tertinggi.

21. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli PTRM

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli PTRM pada 3 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 49 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli PTRM
RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

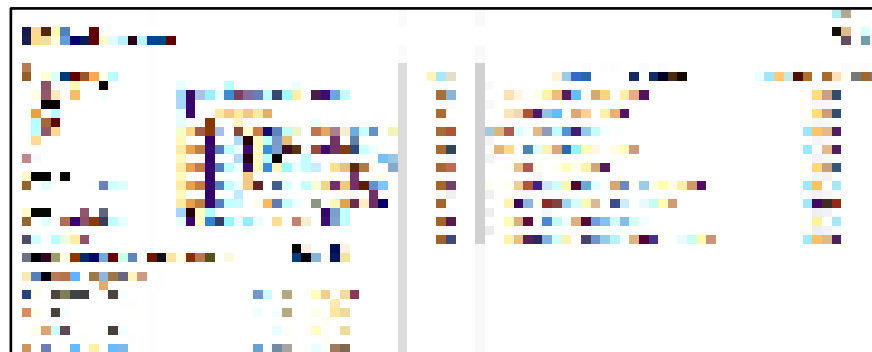
Unsur pelayanan yang diterima responden di poli PTRM rata-rata memiliki skor yang sama dari setiap unsur. Berbeda dengan poli lain, skor terendah pada poli ini terdapat pada unsur biaya/tarif

pelayanan dengan skor 2,667. Skor kepuasan masyarakat di poli PTRM sebesar 74,00 yang berada pada kategori kurang baik.

22. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Teratai

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Teratai pada 28 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 50 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli teratai RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025



Data sebagaimana Tabel menunjukkan bahwa hasil skor kepuasan masyarakat di poli teratai adalah 76,41 dan termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan kurang baik. Masih terdapat beberapa unsur yang memiliki skor rerata rendah yaitu pada persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, produk pelayanan, serta sarana dan prasarana. Sementara skor tertinggi yaitu pada unsur biaya/tarif pelayanan.

23. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Suntik

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Suntik pada 5 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 51 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli suntik
RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Unsur pelayanan yang diterima responden di poli suntik rata-rata memiliki skor yang sama dari setiap unsur. Skor tertinggi pada poli ini terdapat pada unsur biaya/tarif pelayanan dengan skor 4,000. Skor kepuasan masyarakat di poli suntik sebesar 79,37 yang berada pada kategori baik.

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Thalassaemia pada 18 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Figure 1 is a schematic representation of the experimental design. It is divided into two main sections: 'Pretest' and 'Main Experiment'. The 'Pretest' section includes a 'Pretest' box with a 'Pretest' label and a 'Pretest' box with a 'Pretest' label. The 'Main Experiment' section includes a 'Main Experiment' box with a 'Main Experiment' label and a 'Main Experiment' box with a 'Main Experiment' label.

Data sebagaimana Tabel menunjukkan bahwa hasil skor kepuasan masyarakat di poli Thalasemia adalah 75,54 dan termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan kurang baik. Masih terdapat beberapa unsur yang memiliki skor rerata rendah yaitu pada prosedur pelayanan, produk pelayanan, serta sarana dan prasarana. Sementara skor tertinggi yaitu pada unsur biaya/tarif pelayanan.

25. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Triase

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Triase pada 48 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 53 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli triase RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

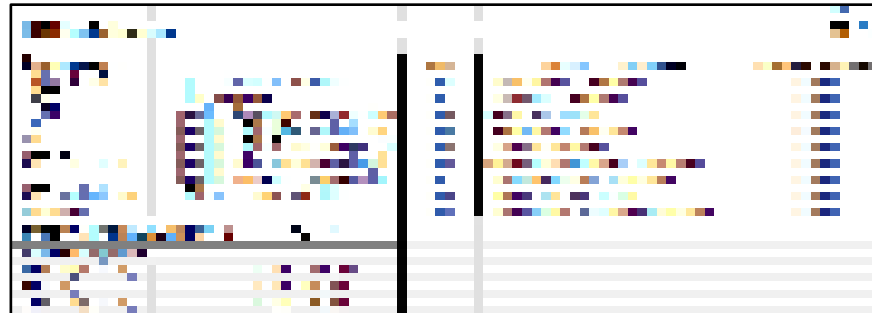
Illegible content	Illegible content	Illegible content	
Illegible content	Illegible content	Illegible content	

Unsur pelayanan yang diterima responden di poli triase rata-rata memiliki skor yang sama dari setiap unsur. Skor tertinggi pada poli ini terdapat pada unsur biaya/tarif pelayanan dengan skor 3,958. Skor kepuasan masyarakat di poli triase sebesar 80,48 yang berada pada kategori baik

26. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Konservasi Gigi

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Konservasi Gigi pada 3 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 54 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli konservasi gigi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

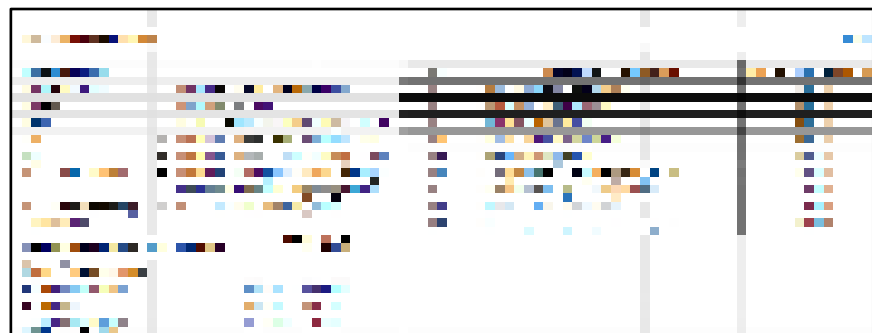


Unsur pelayanan yang diterima responden di poli konservasi gigi memiliki skor yang sama dari setiap unsur, kecuali skor rata-rata unsur biaya/tarif pelayanan yang mendapatkan skor tertinggi yaitu 4,000. Skor kepuasan masyarakat di poli konservasi gigi sebesar 77,70 yang berada pada kategori baik

27. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli IPWL

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli IPWL pada 1 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 55 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli IPWL RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025



Unsur pelayanan yang diterima responden di poli IPWL memiliki skor yang sama dari setiap unsur yaitu 3,000. Meskipun

demikian, secara akumulatif Skor kepuasan masyarakat di poli IPWL sebesar 74,93 yang berada pada kategori kurang baik.

28. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli EKG

Survei pada responden di Poli EKG dilakukan pada 5 responden dengan hasil seperti pada tabel di bawah ini

Tabel 3. 56 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli EKG RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025.

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

Unsur pelayanan yang diterima responden di poli EKG memiliki skor yang sama dari setiap unsur, kecuali skor rata-rata unsur biaya/tarif pelayanan yang mendapatkan skor tertinggi yaitu 4,000. Skor kepuasan masyarakat di poli EKG sebesar 77,70 yang berada pada kategori baik.

29. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Tumbuh Kembang

Survei pada responden di Poli Tumbuh Kembang dilakukan pada 6 responden dengan hasil seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 57 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli Tumbuh Kembang RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Berdasarkan Tabel di atas diketahui bahwa aspek dengan skor rendah adalah waktu pelayanan serta sarana dan prasarana. Sedangkan biaya/tarif pelayanan merupakan unsur dengan rerata nilai tertinggi. Skor kepuasan masyarakat adalah 79,09 dan termasuk ke dalam mutu pelayanan kategori baik.

30. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Jantung

Survei pada responden di Poli Jantung dilakukan pada 47 responden dengan hasil seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 58 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli jantung
RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Tabel di atas menunjukkan bahwa unit poli jantung memiliki skor kepuasan masyarakat sebesar 79,29 dan termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan baik. Meskipun demikian, dari hasil penilaian unsur, diperoleh bahwa unsur waktu pelayanan dan sarana prasarana

memiliki rerata skor rendah, sedangkan biaya/tarif pelayanan memiliki skor tertinggi.

31. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Bedah Digestif

Survei pada responden di Poli Bedah Digestif dilakukan pada 12 responden dengan hasil seperti pada tabel di bawah ini.

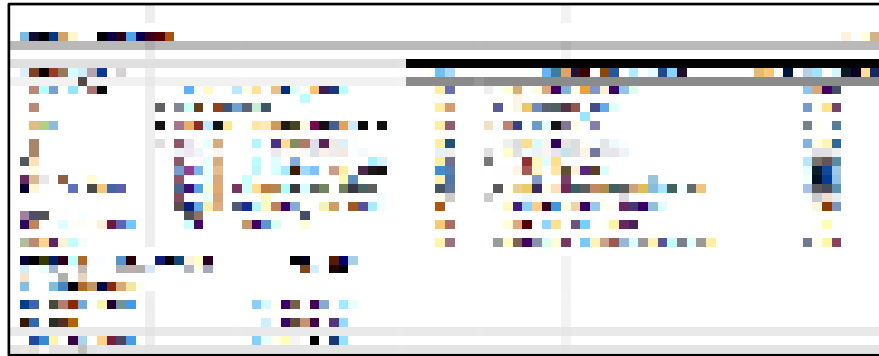
Tabel 3. 59 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli bedah digestif RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Skor kepuasan masyarakat di poli bedah digestif adalah 76,54 dan termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan kurang baik. Beberapa aspek dari unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan karena memiliki rerata skor rendah adalah unsur prosedur pelayanan, waktu pelayanan, dan sarana prasarana. Sedangkan unsur biaya/tarif pelayanan merupakan unsur pelayanan yang memiliki nilai rerata lebih tinggi dibandingkan dengan aspek pelayanan lainnya.

32. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Paru

Survei pada responden di Poli Paru dilakukan pada 34 responden dengan hasil seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 60 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli paru RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025



Skor kepuasan masyarakat di poli paru adalah 76,80 dan termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan baik. Beberapa aspek masih memiliki rerata rendah seperti waktu pelayanan, perilaku petugas pelayanan, dan sarana prasarana. Aspek dengan rerata skor tertinggi yaitu pada unsur biaya/tarif pelayanan.

33. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli MDR

Survei pada responden di Poli MDR dilakukan pada 7 responden dengan hasil seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 61 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli MDR RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Unsur pelayanan yang diterima responden di poli MDR rata-rata memiliki skor yang sama dari setiap unsur. Skor tertinggi pada poli ini terdapat pada unsur biaya/tarif pelayanan dengan skor 4,000. Skor kepuasan masyarakat di poli triase sebesar 78,10 yang berada pada kategori baik.

34. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Penyakit Mulut

Survei pada responden di Poli Penyakit Mulut dilakukan pada 3 responden dengan hasil seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 62 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli penyakit mulut RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Unsur pelayanan yang diterima responden di poli penyakit mulut rata-rata memiliki skor yang sudah baik. Skor tertinggi pada poli ini terdapat pada unsur biaya/tarif pelayanan dengan skor 4,000. Skor kepuasan masyarakat di poli penyakit mulut sebesar 78,63 yang berada pada kategori baik

35. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli Bedah Thorax

Survei pada responden di Poli Bedah Thorax dilakukan pada 3 responden dengan hasil seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 63 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli bedah thorax RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Unsur pelayanan yang diterima responden di poli Bedah thorax memiliki skor yang sama dari setiap unsur, kecuali skor rata-rata unsur biaya/tarif pelayanan yang mendapatkan skor tertinggi yaitu 4,000. Skor kepuasan masyarakat di poli bedah thorax sebesar 77,70 yang berada pada kategori baik.

36. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Poli ESWL

Survei pada responden di Poli ESWL dilakukan pada 2 responden dengan hasil seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 64 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli ESWL
RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Unsur pelayanan yang diterima responden di poli ESWL memiliki skor yang sama dari setiap unsur, kecuali skor rata-rata unsur biaya/tarif pelayanan yang mendapatkan skor tertinggi yaitu 4,000. Skor kepuasan masyarakat di poli ESWL sebesar 77,70 yang berada pada kategori baik.

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

Survei pada responden di Poli Rehabilitasi Medik dilakukan pada 14 responden dengan hasil seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 65 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli rehabilitasi medik RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025



Unsur pelayanan yang diterima responden di poli Rehabilitasi Medik memiliki skor yang sama dari setiap unsur, kecuali skor rata-rata unsur biaya/tarif pelayanan yang mendapatkan skor tertinggi yaitu 3,875. Skor kepuasan masyarakat di poli bedah thorax sebesar 78,69 yang berada pada kategori baik.

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

Survei pada responden di Poli Hemodialisa dilakukan pada 7 responden dengan hasil seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 66 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli hemodialisa RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025



Skor kepuasan masyarakat di Poli Hemodialisa adalah 84,54 dan termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan baik. Beberapa aspek masih memiliki rerata rendah seperti waktu pelayanan, perilaku

petugas pelayanan, dan sarana prasarana. Aspek dengan rerata skor tertinggi yaitu pada unsur biaya/tarif pelayanan.

39. Diagram Indeks Kepuasan Masyarakat Per Ruang Pelayanan Rawat Jalan



Gambar 3. 1 Diagram Indeks Kepuasan Masyarakat Per Ruang Pelayanan Rawat Jalan

Sebagaimana diagram diatas menunjukan skor IKM tertinggi ditempati oleh poli gigi dilanjut poli hemodialisa. Sedangkan poli yang memiliki skor IKM terendah yaitu poli PTRM.

3.6.3 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Perawatan Intensif

1. Hasil IKM Kumulatif Perawatan Intensif

Berikut hasil gabungan Indeks Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Intensif pada 13 responden sebagaimana pada Tabel dibawah ini:

Tabel 3. 67 Hasil Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pelayanan Intensif RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025.

Hasil penghitungan skor kepuasan masyarakat di unit pelayanan perawatan intensif adalah 76,42. Nilai ini termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan kurang baik. Diantara unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan karena memiliki rerata nilai terendah adalah pada unsur waktu pelayanan, sarana dan prasarana, serta pengaduan layanan. Unsur pelayanan yang memiliki skor tinggi diantaranya adalah biaya/tarif pelayanan.

2. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang ICU 1

Pelaksanaan wawancara di Ruang ICU 1 dilakukan terhadap 6 responden, dengan hasil sebagaimana terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 68 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang ICU 1 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Hasil penghitungan skor kepuasan masyarakat di Ruang ICU 1 adalah 75,85. Nilai ini termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan kurang baik. Diantara unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan

karena memiliki rerata nilai terendah adalah pada unsur waktu pelayanan serta sarana dan prasarana. Unsur pelayanan yang memiliki skor tinggi diantaranya adalah biaya/tarif pelayanan.

3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang ICU 2

Sebanyak 3 responden dilakukan wawancara di Ruang ICU 2 dan terdapat hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) seperti tabel berikut.

Tabel 3. 69 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang ICU 2 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025



Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang ICU 2 adalah 75,85 yang berada pada kategori mutu pelayanan kurang baik. Beberapa unsur masih terdapat pada rerata rendah yaitu pada unsur perilaku petugas pelayanan dan penanganan pengaduan layanan. Sedangkan aspek unsur pelayanan dengan rerata tertinggi yaitu pada biaya/tarif pelayanan.

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

Berikut adalah hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang PICU yang dilakukan terhadap 2 responden.

Tabel 3. 70 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang PICU RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

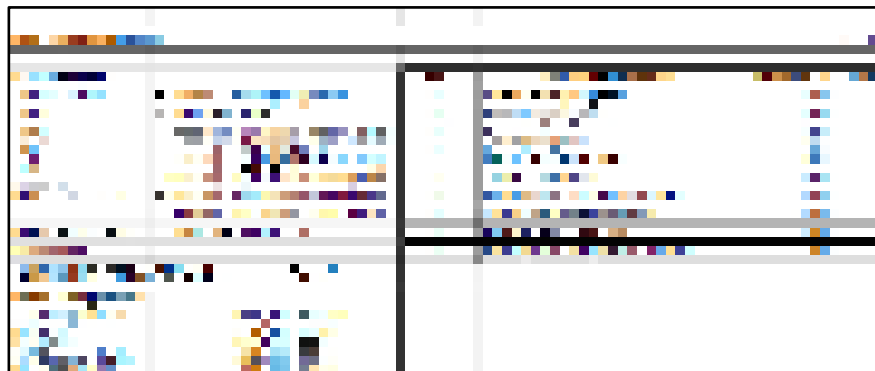


Berdasarkan wawancara, diperoleh data bahwa unsur biaya/tarif pelayanan dan kompetensi petugas pelayanan memiliki rerata skor tertinggi. Sedangkan sarana prasarana memiliki rerata skor terendah. Hasil penghitungan IKM diperoleh nilai 77,70 yang berarti bahwa mutu pelayanan berada pada kategori Baik.

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

Berikut adalah hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang NICU yang dilakukan terhadap 2 responden.

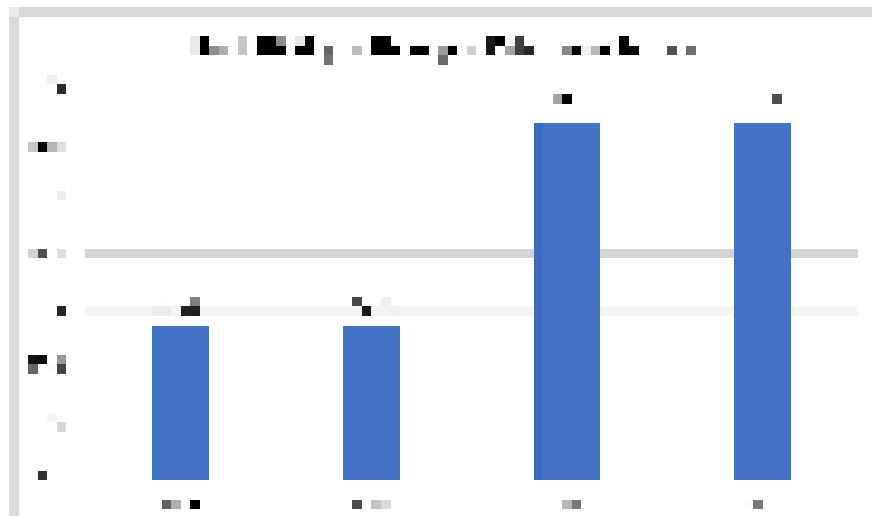
Tabel 3. 71 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang NICU RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025



Nilai rerata tertinggi unsur pelayanan di Ruang NICU adalah biaya/tarif pelayanan. Adapun unsur pelayanan lainnya rata-rata memiliki skor yang sama yaitu di angka rerata 3,000. Hasil IKM

diperoleh skor 77,70 yang berarti bahwa mutu pelayanan di Ruang NICU termasuk ke dalam kategori baik

6. Diagram Indeks Kepuasan Masyarakat Per Ruangan Pelayanan Intensif



Gambar 3. 2 Diagram Indeks Kepuasan Masyarakat Per Ruangan Pelayanan Intensif

Data diagram diatas menunjukkan bahwa hasil Indeks Kumulatif Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Pelayanan Intensif yang tertinggi adalah ruang PICU dan NICU. Sementara itu, ruang ICU 1 dan ICU 2 memiliki skor yang sama.

3.6.4 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rawat Inap

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

Berikut hasil gabungan Indeks Kepuasan Masyarakat di Layanan Rawat Inap pada 141 responden sebagaimana pada tabel 3. 72.

Tabel 3. 72 Hasil Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rawat Inap RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025



Data Tabel 3. 72 menunjukkan bahwa hasil Indeks Kumulatif Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rawat Inap adalah 78,37 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.

2. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Aster

Pelaksanaan wawancara di Ruang Aster dilakukan terhadap 14 responden, dengan hasil sebagaimana terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 73 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Aster RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025



Nilai rerata tertinggi unsur pelayanan di Ruang Aster adalah biaya/tarif pelayanan. Adapun unsur prosedur pelayanan, waktu pelayanan, perilaku petugas pelayanan, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan layanan adalah unsur-unsur dengan skor rerata

rendah. Hasil IKM diperoleh skor 75,32 yang berarti bahwa mutu pelayanan di Ruang Aster termasuk ke dalam kategori kurang baik.

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

Sebanyak 10 responden dilakukan wawancara di Ruang Kenanga dan terdapat hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) seperti tabel berikut.

Tabel 3. 74 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Kenanga
RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Sesuai dengan Tabel di atas, diketahui bahwa hasil skor IKM unit pelayanan di Ruang Kenanga adalah 75,76. Dengan demikian, mutu pelayanan di ruang kenanga 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 produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan layanan.

4. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Melati 2a

Berikut adalah hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Melati 2 yang dilakukan terhadap 10 responden.

Tabel 3. 75 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Melati 2a
RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025



Hasil skor IKM di Ruang Melati 2A adalah 79,37 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.

5. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Melati 2b

Hasil wawancara pada 13 responden di Ruangan Melati 2b adalah sebagai berikut.

Tabel 3. 76 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Melati 2b
RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025



Sesuai dengan Tabel di atas, diketahui bahwa hasil skor IKM unit pelayanan di Ruang Melati 2B adalah 76,85. Dengan demikian, mutu pelayanan di ruang melati 2b 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 produk pelayanan serta sarana dan prasarana.

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

Berikut adalah hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Melati 3 yang dilakukan terhadap 16 responden.

Tabel 3. 77 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Melati 3
RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025



Hasil survei di Ruang Melati 3 menunjukkan skor 78,22 dan berada pada kategori baik. Aspek dari unsur pelayanan yang memiliki nilai rerata paling rendah adalah waktu pelayanan dan perilaku petugas pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah biaya/tarif pelayanan.

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

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Melati 4 terhadap 11 responden adalah sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 3. 78 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Melati 4
RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

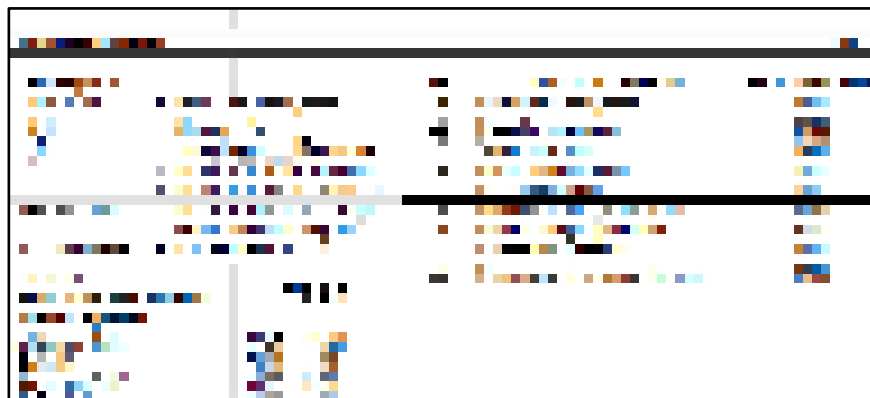


Berdasarkan penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh skor 81,99 dengan demikian mutu pelayanan termasuk kategori baik. Seluruh unsur pelayanan berada pada skor baik dengan skor tertinggi yaitu pada unsur biaya/tarif pelayanan.

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

Wawancara di Melati 5 dilakukan terhadap 12 responden dan menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 3. 79 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Melati 5
RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

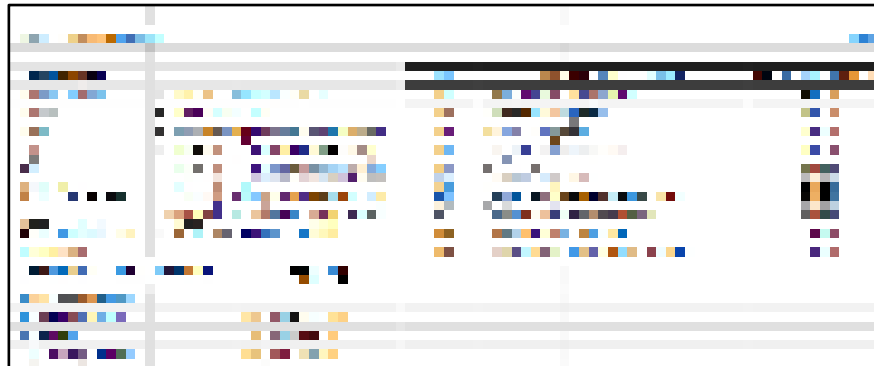


Berdasarkan penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh skor 78,86 dengan demikian mutu pelayanan termasuk kategori baik. Seluruh unsur pelayanan berada pada skor baik dengan skor tertinggi yaitu pada unsur biaya/tarif pelayanan.

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

Berikut adalah hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Mitra Batik 2 terhadap 3 responden.

Tabel 3. 80 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Mitra Batik 2 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025



Nilai skor rata-rata tertinggi unsur layanan di Ruang Mitra Batik 2 terdapat pada biaya/tarif pelayanan. Sedangkan rerata skor unsur lainnya sama di angka rerata 3,000. Adapun total skor kepuasan masyarakat di Ruang Mitra Batik 2 adalah 76,78 dimana termasuk pada kategori mutu layanan baik.

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

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif di Ruang Mitra Batik 3 terhadap 4 responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 81 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Mitra Batik 3 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

No	Aspek	Skor		
1	Biaya/tarif pelayanan	4		
2	Perilaku petugas pelayanan	3		
3	Sarana prasarana	3		
4	Kebersihan	3		
5	Kecepatan pelayanan	3		
6	Keakuratan pelayanan	3		
7	Kejelasan informasi	3		
8	Komunikasi	3		
9	Kepercayaan	3		
10	Kepuasan	3		
11	Kemudahan akses	3		
12	Ketersediaan layanan	3		
13	Kualitas layanan	3		
14	Kepuasan masyarakat	3		
15	Kemudahan akses	3		
16	Ketersediaan layanan	3		
17	Kualitas layanan	3		
18	Kepuasan masyarakat	3		
19	Kemudahan akses	3		
20	Ketersediaan layanan	3		
21	Kualitas layanan	3		
22	Kepuasan masyarakat	3		
23	Kemudahan akses	3		
24	Ketersediaan layanan	3		
25	Kualitas layanan	3		
26	Kepuasan masyarakat	3		
27	Kemudahan akses	3		
28	Ketersediaan layanan	3		
29	Kualitas layanan	3		
30	Kepuasan masyarakat	3		
31	Kemudahan akses	3		
32	Ketersediaan layanan	3		
33	Kualitas layanan	3		
34	Kepuasan masyarakat	3		
35	Kemudahan akses	3		
36	Ketersediaan layanan	3		
37	Kualitas layanan	3		
38	Kepuasan masyarakat	3		
39	Kemudahan akses	3		
40	Ketersediaan layanan	3		
41	Kualitas layanan	3		
42	Kepuasan masyarakat	3		
43	Kemudahan akses	3		
44	Ketersediaan layanan	3		
45	Kualitas layanan	3		
46	Kepuasan masyarakat	3		
47	Kemudahan akses	3		
48	Ketersediaan layanan	3		
49	Kualitas layanan	3		
50	Kepuasan masyarakat	3		
51	Kemudahan akses	3		
52	Ketersediaan layanan	3		
53	Kualitas layanan	3		
54	Kepuasan masyarakat	3		
55	Kemudahan akses	3		
56	Ketersediaan layanan	3		
57	Kualitas layanan	3		
58	Kepuasan masyarakat	3		
59	Kemudahan akses	3		
60	Ketersediaan layanan	3		
61	Kualitas layanan	3		
62	Kepuasan masyarakat	3		
63	Kemudahan akses	3		
64	Ketersediaan layanan	3		
65	Kualitas layanan	3		
66	Kepuasan masyarakat	3		
67	Kemudahan akses	3		
68	Ketersediaan layanan	3		
69	Kualitas layanan	3		
70	Kepuasan masyarakat	3		
71	Kemudahan akses	3		
72	Ketersediaan layanan	3		
73	Kualitas layanan	3		
74	Kepuasan masyarakat	3		
75	Kemudahan akses	3		
76	Ketersediaan layanan	3		
77	Kualitas layanan	3		
78	Kepuasan masyarakat	3		
79	Kemudahan akses	3		
80	Ketersediaan layanan	3		
81	Kualitas layanan	3		
82	Kepuasan masyarakat	3		
83	Kemudahan akses	3		
84	Ketersediaan layanan	3		
85	Kualitas layanan	3		
86	Kepuasan masyarakat	3		
87	Kemudahan akses	3		
88	Ketersediaan layanan	3		
89	Kualitas layanan	3		
90	Kepuasan masyarakat	3		
91	Kemudahan akses	3		
92	Ketersediaan layanan	3		
93	Kualitas layanan	3		
94	Kepuasan masyarakat	3		
95	Kemudahan akses	3		
96	Ketersediaan layanan	3		
97	Kualitas layanan	3		
98	Kepuasan masyarakat	3		
99	Kemudahan akses	3		
100	Ketersediaan layanan	3		

Nilai skor rata-rata tertinggi unsur layanan di Ruang Mitra Batik 3 terdapat pada biaya/tarif pelayanan. Sedangkan rerata skor unsur lainnya sama menunjukkan kategori baik. Adapun total skor kepuasan masyarakat di Ruang Mitra Batik 3 adalah 78,39 dimana termasuk pada kategori mutu layanan baik.

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

Survei pada responden di Ruang Mitra Batik 4 dilakukan pada 7 responden dengan hasil seperti pada Tabel di bawah ini.

Tabel 3. 82 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Mitra Batik 4 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

No	Aspek	Skor		
1	Biaya/tarif pelayanan	4		
2	Perilaku petugas pelayanan	3		
3	Sarana prasarana	3		
4	Kebersihan	3		
5	Kecepatan pelayanan	3		
6	Keakuratan pelayanan	3		
7	Kejelasan informasi	3		
8	Komunikasi	3		
9	Kepercayaan	3		
10	Kepuasan	3		
11	Kemudahan akses	3		
12	Ketersediaan layanan	3		
13	Kualitas layanan	3		
14	Kepuasan masyarakat	3		
15	Kemudahan akses	3		
16	Ketersediaan layanan	3		
17	Kualitas layanan	3		
18	Kepuasan masyarakat	3		
19	Kemudahan akses	3		
20	Ketersediaan layanan	3		
21	Kualitas layanan	3		
22	Kepuasan masyarakat	3		
23	Kemudahan akses	3		
24	Ketersediaan layanan	3		
25	Kualitas layanan	3		
26	Kepuasan masyarakat	3		
27	Kemudahan akses	3		
28	Ketersediaan layanan	3		
29	Kualitas layanan	3		
30	Kepuasan masyarakat	3		
31	Kemudahan akses	3		
32	Ketersediaan layanan	3		
33	Kualitas layanan	3		
34	Kepuasan masyarakat	3		
35	Kemudahan akses	3		
36	Ketersediaan layanan	3		
37	Kualitas layanan	3		
38	Kepuasan masyarakat	3		
39	Kemudahan akses	3		
40	Ketersediaan layanan	3		
41	Kualitas layanan	3		
42	Kepuasan masyarakat	3		
43	Kemudahan akses	3		
44	Ketersediaan layanan	3		
45	Kualitas layanan	3		
46	Kepuasan masyarakat	3		
47	Kemudahan akses	3		
48	Ketersediaan layanan	3		
49	Kualitas layanan	3		
50	Kepuasan masyarakat	3		
51	Kemudahan akses	3		
52	Ketersediaan layanan	3		
53	Kualitas layanan	3		
54	Kepuasan masyarakat	3		
55	Kemudahan akses	3		
56	Ketersediaan layanan	3		
57	Kualitas layanan	3		
58	Kepuasan masyarakat	3		
59	Kemudahan akses	3		
60	Ketersediaan layanan	3		
61	Kualitas layanan	3		
62	Kepuasan masyarakat	3		
63	Kemudahan akses	3		
64	Ketersediaan layanan	3		
65	Kualitas layanan	3		
66	Kepuasan masyarakat	3		
67	Kemudahan akses	3		
68	Ketersediaan layanan	3		
69	Kualitas layanan	3		
70	Kepuasan masyarakat	3		
71	Kemudahan akses	3		
72	Ketersediaan layanan	3		
73	Kualitas layanan	3		
74	Kepuasan masyarakat	3		
75	Kemudahan akses	3		
76	Ketersediaan layanan	3		
77	Kualitas layanan	3		
78	Kepuasan masyarakat	3		
79	Kemudahan akses	3		
80	Ketersediaan layanan	3		
81	Kualitas layanan	3		
82	Kepuasan masyarakat	3		

Unsur pelayanan yang diterima responden di Ruang Mitra Batik 4 dengan rata-rata skor tertinggi adalah pada bagian biaya/tarif pelayanan. Sedangkan unsur yang memiliki nilai rerata rendah yaitu pada unsur perilaku petugas pelayanan, sarana prasarana, serta

penanganan pengaduan layanan. Kesimpulannya diperoleh skor kepuasan masyarakat sebesar 76,11 yang berada pada kategori kurang baik.

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

Berikut hasil survei Indeks Kepuasan di Ruang Mitra Batik 5 pada 6 responden sebagaimana terlihat pada Tabel di bawah ini.

Tabel 3. 83 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Mitra Batik 5 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Nilai skor rata-rata tertinggi unsur layanan di Ruang Mitra Batik 5 terdapat pada biaya/tarif pelayanan. Sedangkan rerata skor unsur lainnya sama menunjukkan kategori baik. Adapun total skor kepuasan masyarakat di Ruang Mitra Batik 5 adalah 83,25 dimana termasuk pada kategori mutu layanan baik.

13. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Perinatologi 1

Berikut hasil survei Indeks Kepuasan di Ruang Perinatologi 1 pada 11 responden sebagaimana terlihat pada Tabel 65 di bawah ini.

Tabel 3. 84 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Perinatologi 1 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025



Unsur pelayanan yang diterima responden di Ruang Perinatologi 1 dengan rata-rata skor tertinggi adalah pada bagian biaya/tarif pelayanan. Diperoleh skor kepuasan masyarakat sebesar 77,45 yang berada pada kategori baik.

14. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Perinatologi 2

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Perinatologi 2 terhadap 2 responden dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

Tabel 3. 85 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Perinatologi 2 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025



Data sebagaimana Tabel menunjukkan bahwa hasil skor kepuasan masyarakat di Ruang Perinatologi 2 adalah 77,70 dan termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan baik. Skor tertinggi yaitu pada unsur prosedur pelayanan dengan skor 4,000.

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

Hasil pengukuran di Ruang Tulip 2 pada 10 responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 86 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Tulip 2
RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

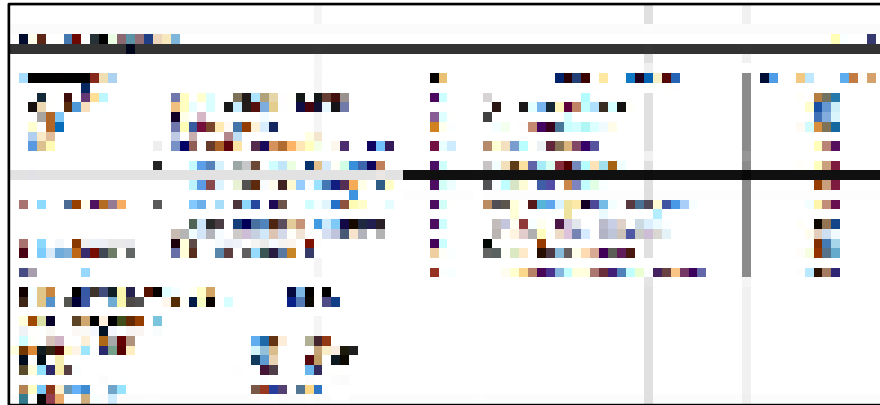


Hasil penghitungan skor kepuasan masyarakat di ruang Tulip 2 adalah 79,64. Nilai ini termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan baik. Diantara unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan karena memiliki rerata nilai terendah adalah pada unsur sarana dan prasarana. Unsur pelayanan yang memiliki skor tinggi diantaranya adalah biaya/tarif pelayanan.

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

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Tulip 3 dilakukan terhadap 5 responden dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 3. 87 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Tulip 3
RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025



Hasil penghitungan skor kepuasan masyarakat di ruang Tulip 3 adalah 81,59. Nilai ini termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan baik. Diantara 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 pelayanan.

17. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Wijayakusumah
Survei pada responden di Ruang Wijaya Kusuma dilakukan pada 7 responden dengan hasil seperti pada Tabel di bawah ini.

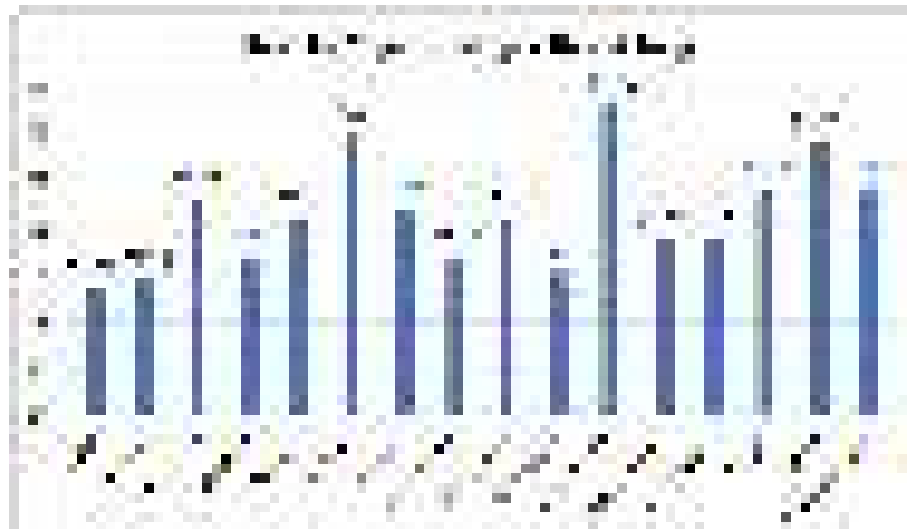
Tabel 3. 88 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Wijayakusuma RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025



Unsur pelayanan dengan rerata skor rendah di Ruang Wijaya Kusuma adalah pada sarana dan prasarana. Adapun unsur biaya/tarif

pelayanan merupakan unsur dengan rerata skor tinggi. Hasil pengukuran IKM diperoleh skor 79,68 dan menunjukkan mutu pelayanan termasuk kategori baik

18. Diagram Indeks Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Ruangan



Gambar 3. 3 Diagram Indeks Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Ruangan

Sebagaimana diagram diatas menunjukkan ruangan rawat inap yang memiliki skor IKM tertinggi ditempati ruang mitra batik 5 dilanjut melati 4 dan tulip 3. Sedangkan ruangan yang memiliki skor IKM terendah yaitu ruang aster.

3.6.5 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di IGD

1. Hasil Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Layanan IGD

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif di unit IGD pada 113 responden Tahun 2025 dapat dilihat pada tabel berikut:

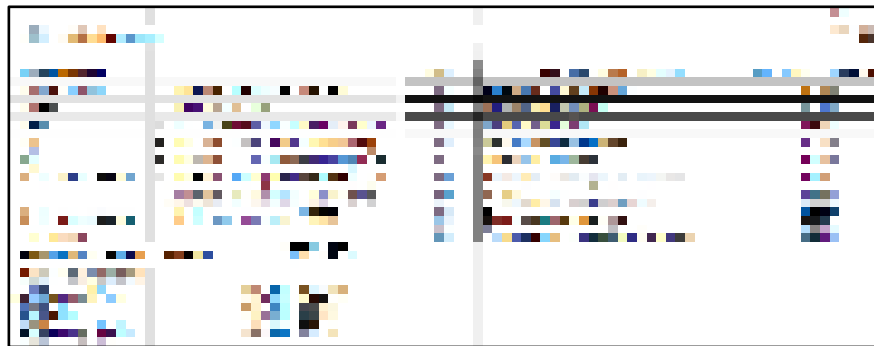
Tabel 3. 89 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di IGD RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

3.6.6 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Penunjang Medis

1. Hasil Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Penunjang Medis

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif di unit Fasilitas Penunjang pada 398 responden tahun 2025 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 90 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Penunjang Medis RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025



Berdasarkan Tabel 3. 90, hasil penghitungan skor kepuasan masyarakat di unit pelayanan penunjang medis adalah 77,45. 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 serta sarana dan prasara. Unsur pelayanan yang memiliki skor tinggi diantaranya adalah biaya/tarif layanan.

2. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Laboratorium

Survei pada responden di Laboratorium dilakukan pada 46 responden dengan hasil seperti pada Tabel di bawah ini.

Tabel 3. 91 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Laboratorium RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Sarana dan prasarana 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 77,40 dan termasuk dalam kategori mutu pelayanan baik

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

Survei pada responden di Unit Farmasi dilakukan pada 236 responden dengan hasil seperti pada Tabel di bawah ini.

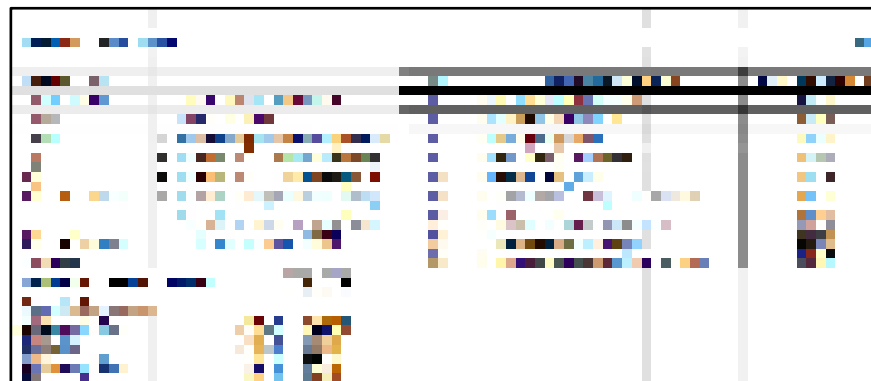
Tabel 3. 92 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Unit Farmasi
RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Unsur penilaian pada Instalasi Farmasi, unsur dengan rerata tertinggi yaitu pada biaya/tarif pelayanan. Sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur waktu pelayanan, produk pelayanan, serta sarana dan prasarana. Skor IKM pada instalasi Farmasi adalah 77,30 yang berarti mutu layanan instalasi Farmasi masuk kategori baik.

4. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Radiologi

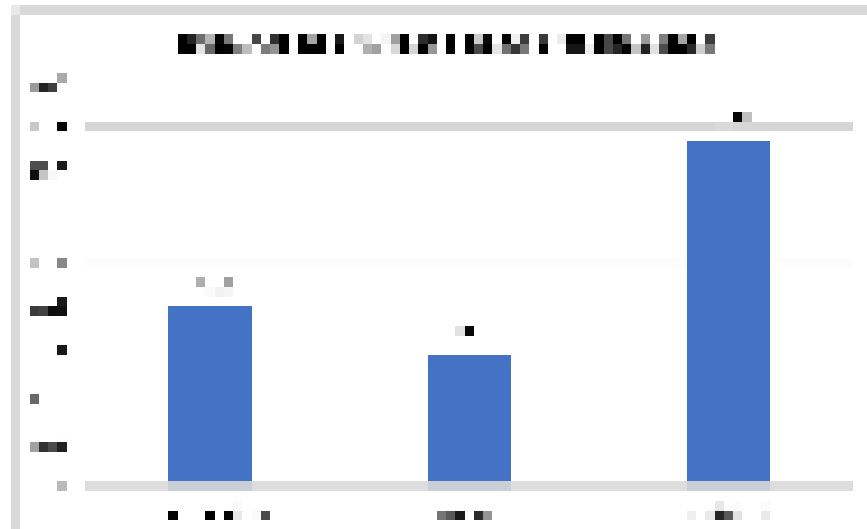
Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Radiologi terhadap 116 responden dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

Tabel 3. 93 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Radiologi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025



Bahwa unsur pelayanan dengan skor rerata rendah adalah pada waktu pelayanan dan sarana prasarana. Sedangkan skor rerata tertinggi adalah biaya/tarif pelayanan. Skor IKM sebesar 77,77 termasuk berada pada kategori baik

5. Diagram Indeks Kepuasan Pasien Fasilitas Penunjang Medis Berdasarkan Unit Layanan



Gambar 3. 5 Diagram Indeks Kepuasan Pasien Fasilitas Penunjang Medis Berdasarkan Unit Layanan

Data diagram diatas menunjukkan bahwa hasil Indeks Kumulatif Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Penunjang Medis semua dalam kategori baik, dengan rata-rata yang hampir sama dipimpin oleh fasilitas Radiologi.

3.6.7 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Ambulance-Jenazah

1. Hasil Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Ambulance-Jenazah

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif di unit Fasilitas Ambulance & Jenazah pada 11 responden tahun 2025 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 94 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Ambulance & Jenazah RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Nilai skor rata-rata tertinggi unsur layanan di layanan fasilitas ambulance & jenazah terdapat pada biaya/tarif pelayanan. Sedangkan rerata skor unsur lainnya sama menunjukkan kategori baik. Adapun total skor kepuasan masyarakat adalah 77,45 dimana termasuk pada kategori mutu layanan baik.

2. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Ambulance

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Ambulance terhadap 8 responden dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

Tabel 3. 95 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Ambulance RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Berdasarkan Tabel 3. 95, hasil penghitungan skor kepuasan masyarakat di fasilitas ambulance adalah 77,35. Nilai ini termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan baik. Nilai skor rata-rata tertinggi

unsur layanan terdapat pada biaya/tarif pelayanan. Sedangkan rerata skor unsur lainnya sama menunjukkan kategori baik.

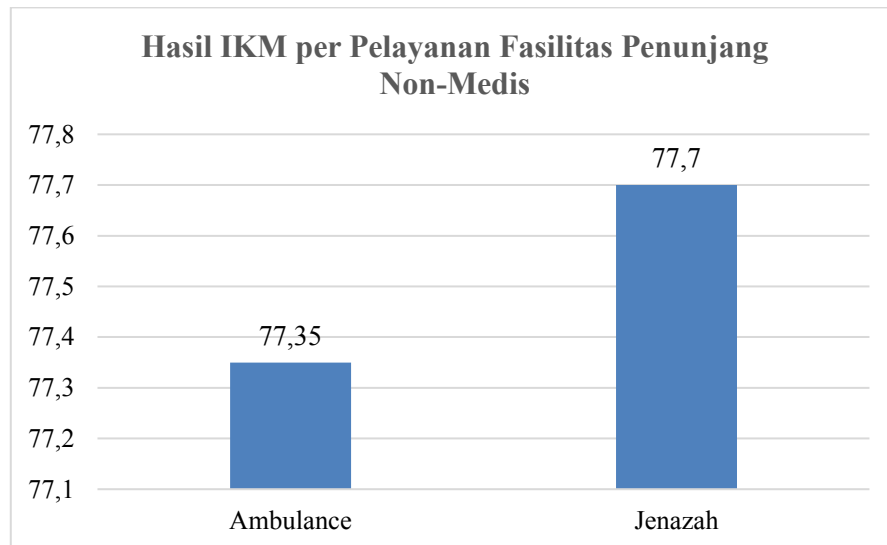
3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Jenazah

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Layanan Jenazah terhadap 3 responden dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

Tabel 3. 96 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Layanan Jenazah RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Tabel di atas menunjukkan hasil penghitungan skor kepuasan masyarakat di fasilitas jenazah adalah 77,70. Nilai ini termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan baik. Nilai skor rata-rata tertinggi unsur layanan terdapat pada biaya/tarif pelayanan. Sedangkan rerata skor unsur lainnya sama menunjukkan kategori baik

4. Diagram Indeks Kepuasan Pasien Fasilitas Penunjang Non-Medis Berdasarkan Unit Layanan



Gambar 3. 6 Diagram Indeks Kepuasan Pasien Fasilitas Penunjang Non-Medis Berdasarkan Unit Layanan

Sebagaimana diagram diatas menunjukan fasilitas penunjang ambulance jenazah memiliki rata-rata yang hampir sama, dimana yang tertinggi adalah pelayanan jenazah.

3.7 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Seluruh Unit Pelayanan RSUD dr. Soekardjo

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

Tabel 3. 97 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 PKBRS	79,09	Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	-	
2.	Poli Kandungan	77,86	Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Waktu Pelayanan, Sarana dan Prasarana	
3.	Poli Urologi	76,47	Kurang Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Sarana dan prasarana	

4.	Poli Laktasi	77,70	Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	-
5.	Poli Syaraf	77,89	Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Waktu Pelayanan, Sarana dan Prasarana
6.	Poli Mata	76,85	Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Waktu Pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan Prasarana, Penanganan pengaduan layanan
7.	Poli THT	76,47	Kurang Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Waktu Pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan Prasarana
8.	Poli Kulit & Kelamin	75,48	Kurang Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Waktu Pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan Prasarana
9.	Poli Anak	78,35	Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Waktu pelayanan
10.	Poli Pegawai	75,08	Kurang Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Perilaku petugas pelayanan, Persyaratan pelayanan, sarana dan prasarana
11.	Poli Gizi	84,18	Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Prosedur pelayanan, Waktu pelayanan
12.	Poli Bedah	80,48	Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Waktu pelayanan
13.	Poli Orthopedi	82,62	Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Waktu pelayanan
14.	Poli Dalam	76,72	Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Waktu pelayanan
15.	Poli DOTS	76,78	Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Waktu pelayanan
16.	Poli Gigi	88,18	Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Waktu pelayanan, Prosedur pelayanan
17.	Poli Bedah	81,06	Baik	Biaya/	Tarif	Persyaratan

	Mulut			pelayanan	pelayanan	
18.	Poli Psikiatrik	80,00	Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Waktu pelayanan
19.	Poli Bedah Syaraf	76,31	Kurang Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Sarana dan prasarana, prosedur pelayanan, penanganan pengaduan layanan
20.	Poli PTRM	74,00	Kurang Baik	-		Biaya/ pelayanan Tarif
21.	Poli Teratai	76,41	Kurang Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Sarana dan prasarana, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, produk pelayanan
22.	Poli Suntik	79,37	Baik	Biaya/ pelayanan, Kompetensi petugas pelayanan	Tarif	-
23.	Poli Thalassaemia	75,54	Kurang Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Produk pelayanan, sarana dan prasarana
24.	Poli Triase	80,48	Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Waktu pelayanan
25.	Poli Konservasi Gigi	77,70	Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	-
26.	Poli IPWL	74,93	Kurang Baik			-
27.	Poli EKG	77,70	Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	
28.	Poli Tumbuh Kembang	79,09	Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Waktu Pelayanan, Sarana dan Prasarana
29.	Poli Jantung	79,29	Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Waktu Pelayanan, Sarana dan Prasarana
30.	Poli Bedah Digestif	76,54	Kurang Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Waktu Pelayanan, Sarana dan Prasarana,

prosedur pelayanan						
31.	Poli Paru	76,80	Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Waktu Pelayanan, Sarana dan Prasarana, perilaku petugas pelayanan
32.	Poli MDR	78,10	Baik	Biaya/ pelayanan, produk pelayanan	Tarif	
33.	Poli Penyakit Mulut	78,63	Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Sarana dan prasarana
34.	Poli Bedah Thorax	77,70	Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	
36.	Poli ESWL	77,70	Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	
37.	Poli Rehab Medik	78,69	Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Prosedur pelayanan
38.	Poli Hemodialisa	84,54	Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Persyaratan pelayanan, Prosedur pelayanan
39.	Kesimpulan umum Rawat Jalan	79,01	Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Waktu pelayanan, sarana dan prasarana, prosedur pelayanan

Hasil rekapitulasi penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari setiap ruangan di pelayanan rawat jalan menunjukkan bahwa kebanyakan poli berada dalam kategori Baik, dan beberapa dalam kategori Kurang Baik. terdapat 10 dari 38 unit pelayanan poli yang menunjukan kategori Kurang Baik. Maka, kesimpulan umum dari hasil IKM di unit rawat jalan adalah didominasi 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. Unsur sarana dan prasarana dan prosedur pelayanan juga

termasuk dalam rerata skor terendah di beberapa poli. Hal ini perlu menjadi perhatian dari tim manajemen rumah sakit untuk perbaikan.

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

Tabel 3. 98 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perawatan Intensif

No	Ruang	Skor IKM	Kategori	Unsur Pelayanan dengan Rerata Tertinggi	Unsur Pelayanan dengan Rerata Terendah
1.	ICU 1	75,85	Kurang Baik	Biaya/ Tarif pelayanan	Waktu Pelayanan, Sarana dan Prasarana
2.	ICU 2	75,85	Kurang Baik	Biaya/ Tarif pelayanan	Perilaku petugas pelayanan, penanganan pengaduan layanan
3.	PICU	77,70	Baik	Biaya/ Tarif pelayanan	Sarana dan prasarana
4.	NICU	77,70	Baik	Biaya/ Tarif pelayanan	-
5.	Kesimpulan umum perawatan intensif	76,42	Kurang Baik	Biaya/ Tarif pelayanan	Waktu pelayanan, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan layanan

Kesimpulan umum hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit layanan perawatan intensif pada kategori kurang baik dengan skor 76,42. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa unsur pelayanan yang memiliki skor rerata rendah, diantaranya Waktu pelayanan, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan layanan. Hal ini perlu menjadi perhatian dari tim manajemen rumah sakit untuk perbaikan. Unsur persyaratan biaya/tarif

pelayanan hampir pada seluruh unit pelayanan rawat jalan memiliki rerata skor tertinggi.

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

Tabel 3. 99 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Rawat Inap

No	Ruang	Skor IKM	Kategori	Unsur Pelayanan dengan Rerata Tertinggi	Unsur Pelayanan dengan Rerata Terendah
1.	Aster	75,32	Kurang Baik	Biaya/ Tarif pelayanan	Waktu Pelayanan, Sarana dan Prasarana, penanganan pengaduan layanan
2.	Kenanga	75,76	Kurang Baik	Biaya/ Tarif pelayanan	Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana
3.	Melati 2a	79,37	Baik	Biaya/ Tarif pelayanan	Waktu pelayanan
4.	Melati 2b	76,85	Baik	Biaya/ Tarif pelayanan	Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana
5.	Melati 3	78,22	Baik	Biaya/ Tarif pelayanan	Waktu Pelayanan, perilaku petugas pelayanan
6.	Melati 4	81,99	Baik	Biaya/ Tarif pelayanan	Produk pelayanan, Sarana dan Prasarana, Penanganan pengaduan layanan
7.	Melati 5	78,86	Baik	Biaya/ Tarif pelayanan	Waktu Pelayanan

8.	Mitra Batik 2	76,78	Baik	Biaya/ Tarif pelayanan	
9.	Mitra Batik 3	78,39	Baik	Biaya/ Tarif pelayanan	
10.	Mitra Batik 4	76,11	Kurang Baik	Biaya/ Tarif pelayanan	Perilaku petugas pelayanan, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan layanan
11.	Mitra Batik 5	83,25	Baik	Biaya/ Tarif pelayanan	Produk Pelayanan, Kompetensi petugas pelayanan, Perilaku petugas pelayanan
12.	Perinatologi 1	77,45	Baik	Biaya/ Tarif pelayanan	
13.	Perinatologi 2	77,70	Baik	Biaya/ Tarif pelayanan	
14.	Tulip 2	79,64	Baik	Biaya/ Tarif pelayanan	Sarana dan prasarana
15.	Tulip 3	81,59	Baik	Biaya/ Tarif pelayanan	Waktu pelayanan
16.	Wijaya Kusuma	79,68	Baik	Biaya/ Tarif pelayanan	Sarana dan prasarana
17.	Kesimpulan umum rawat inap	78,37	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 78,37. Unsur pelayanan yang memiliki rerata skor tertinggi hampir seluruhnya pada unsur biaya/tarif pelayanan, sedangkan yang terendah adalah sarana prasarana.

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

Tabel 3. 100 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) IGD

No	Ruang	Skor IKM	Kategori	Unsur Pelayanan dengan Rerata Tertinggi		Unsur Pelayanan dengan Rerata Terendah	
1.	IGD	79,10	Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Sarana prasarana	dan
2.	Kesimpulan umum IGD	79,10	Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Sarana prasarana	dan

Kesimpulan umum hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit layanan IGD berada pada kategori Baik dengan skor 79,10. Unsur pelayanan yang memiliki rerata skor tertinggi adalah pada unsur biaya/tarif pelayanan, sedangkan yang terendah yaitu pada unsur sarana prasarana.

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

Tabel 3. 101 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Penunjang Medis

No	Ruang	Skor IKM	Kategori	Unsur Pelayanan dengan Rerata Tertinggi	Unsur Pelayanan dengan Rerata Terendah
1.	Laboratorium	77,40	Baik	Biaya/ Tarif pelayanan	Sarana dan Prasarana
2.	Farmasi	77,30	Baik	Biaya/ Tarif pelayanan	Waktu pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana
3.	Radiologi	77,77	Baik	Biaya/ Tarif pelayanan	Waktu pelayanan, Sarana dan Prasarana
4.	Kesimpulan umum Fasilitas Penunjang Medis	77,45	Baik	Biaya/ Tarif pelayanan	Waktu Pelayanan, Sarana dan Prasarana

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

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

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

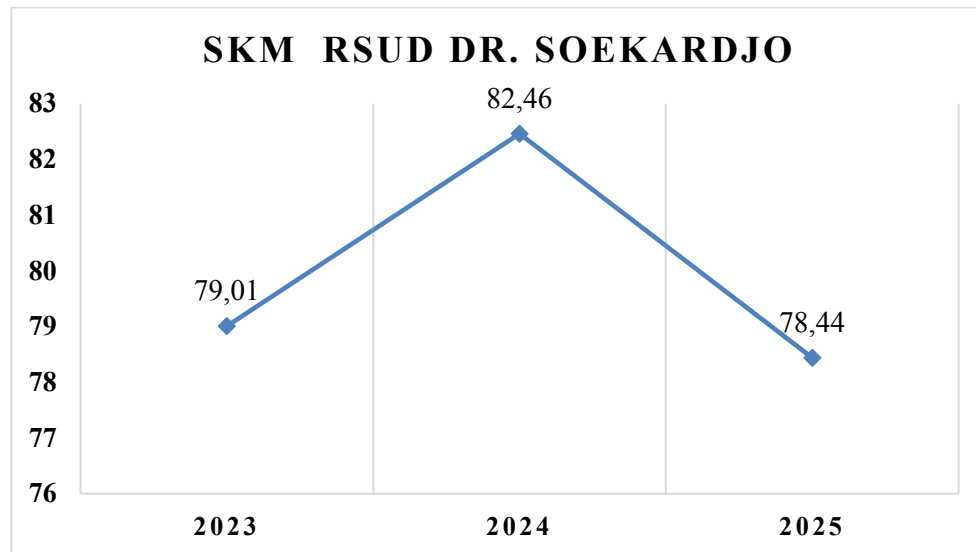
Tabel 3. 102 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Ambulance & Jenazah

No	Ruang	Skor IKM	Kategori	Unsur Pelayanan dengan Rerata Tertinggi		Unsur Pelayanan dengan Rerata Terendah
1.	Ambulance	77,35	Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Semua unsur pelayanan
2.	Jenazah	77,70	Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Semua unsur pelayanan
3.	Kesimpulan umum layanan fasilitas ambulance & jenazah	77,45	Baik	Biaya/ pelayanan	Tarif	Semua unsur pelayanan

Hasil rekapitulasi penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari setiap ruangan di layanan fasilitas ambulance & jenazah menunjukkan bahwa semua fasilitas penunjang medis berada dalam kategori baik. Maka, kesimpulan umum dari hasil IKM di unit fasilitas penunjang ambulance & jenazah adalah pada kategori Baik. Unsur persyaratan biaya/tarif pelayanan pada semua unit pelayanan fasilitas penunjang memiliki rerata skor tertinggi. Sedangkan unsur pelayanan lainnya memiliki skor yang sama rata di semua unsur pelayanan.

3.8 Kesimpulan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Tahun 2024 dan Tahun 2025 di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya

Hasil pengukuran IKM secara umum mengalami penurunan dibandingkan skor IKM tahun 2024 dan 2023. Skor IKM pada tahun 2023 yaitu 79,01 termasuk ke dalam kategori baik, kemudian meningkat pada tahun 2024 menjadi 82,46 dan masih berkategori baik. Sayangnya pada tahun 2025 Semester I ini mengalami penurunan di angka 78,44, angka yang lebih rendah dibandingkan dengan IKM pada dua tahun kebelakang. Meskipun demikian, angka tersebut masih menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam kategori baik. Sebagaimana dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3. 7 Hasil Rekapitulasi Kumulatif Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya

Sebagaimana yang tertera pada gambar diatas, skor IKM RSUD dr. Soekardjo mengalami fase naik-turun dalam dua tahun belakangan ini.

3.9 Indeks Kepuasan dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

3.9.1 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di RSUD dr. Soekardjo

Berikut adalah hasil kumulatif Indeks Kepuasan dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di seluruh layanan yang di survei baik di rawat jalan, perawatan intensif, rawat inap, IGD, Fasilitas penunjang medis, fasilitas ambulance-jenazah pada Tahun 2025.

Tabel 3. 103 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Sebagaimana data dalam tabel di atas menunjukkan bahwa hasil skor *Customer Satisfaction Index* (CSI) di RSUD dr. Soekardjo adalah 79,9% dan termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan puas.

3.9.2 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Pelayanan Rawat Jalan

1. Hasil Indeks Kumulatif Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Layanan Rawat Jalan

Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) secara kumulatif di unit Rawat Jalan pada 639 responden Tahun 2025 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 104 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Rawat Jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Sebagaimana data dalam tabel di atas menunjukkan bahwa hasil skor *Customer Satisfaction Index* (CSI) secara keseluruhan di unit rawat jalan adalah 79,9% dan termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan puas.

2. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli PKBRS

Data rekapitulasi hasil kepuasan layanan di poli PKBRS pada 2 responden dapat dilihat pada Tabel sebagaimana berikut.

Tabel 3. 105 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli PKBRS RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

[illegible]

Dalam tabel tersebut, terlihat bahwa skor CSI unit pelayanan Poli PKBRS sebesar 80,0%, termasuk ke dalam mutu pelayanan yang memuaskan.

3. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli Kandungan

Survei pada responden poli kandungan dilakukan pada 17 responden dengan hasil seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 106 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli kandungan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

[illegible]

Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada unit pelayanan Poli Kandungan tercatat 80,1%, yang dikategorikan sebagai pelayanan yang memuaskan.

4. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli Urologi

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Urologi pada 18 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 107 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli urologi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Hasil skor CSI untuk layanan Poli Urologi sebesar 79,5%, yang berarti mutu pelayanannya berada pada kategori puas.

5. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli Laktasi

Wawancara di poli laktasi dilakukan pada 3 responden dengan hasil seperti tabel di bawah ini.

Tabel 3. 108 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli laktasi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Skor CSI sebesar 80,0% pada pelayanan unit Poli Laktasi menunjukkan bahwa mutu pelayanannya tergolong dalam kategori puas.

6. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli Syaraf

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Syaraf pada 57 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 109 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli syaraf RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Berdasarkan data dalam tabel di atas, skor *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk unit pelayanan Poli Syaraf adalah 79,8% dan termasuk dalam kategori pelayanan puas.

7. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli Mata

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Mata pada 13 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 110 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli mata RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

8. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli THT

Tabel 3. 111 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli THT RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Date		Time		Location		Weather		Wind		Sea		Visibility		Temperature		Humidity		Pressure		Barometer		Compass		Speed		Distance		Fuel		Water		Food		Medical		Other			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16																								

9. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli Kulit & Kelamin

140

Tabel 3. 112 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli kulit dan kelamin RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Hasil skor CSI untuk layanan Poli Kulit & Kelamin sebesar 79,8%, yang berarti mutu pelayanannya berada pada kategori puas.

10. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli Anak

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Anak pada 30 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 113 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli anak RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

No		Kategori		Skor		Bobot		Total Skor		Rata-rata	
1		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
26		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
27		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
28		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
29		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
30		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
31		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
32		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
33		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
34		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
35		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
36		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
37		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
38		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
39		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
40		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
41		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
42		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
43		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
44		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
45		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
46		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
47		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
48		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
49		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
50		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
51		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
52		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
53		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
54		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
55		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
56		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
57		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
58		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
59		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
60		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
61		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
62		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
63		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
64		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
65		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
66		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
67		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
68		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
69		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
70		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
71		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
72		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
73		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
74		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
75		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
76		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
77		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
78		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
79		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
80		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
81		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
82		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
83		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
84		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
85		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
86		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
87		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
88		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
89		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
90		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
91		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
92		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
93		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
94		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
95		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
96		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
97		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
98		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
99		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
100		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Berdasarkan data dalam tabel di atas, skor Customer Satisfaction Index (CSI) untuk unit pelayanan Poli Anak adalah 79,4% dan termasuk dalam kategori pelayanan puas.

11. Hasil Indeks Kepuasan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) di Poli Pegawai

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Pegawai pada 18 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 114 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli pegawai RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Skor CSI sebesar 80,0% pada pelayanan unit Poli Pegawai menunjukkan bahwa mutu pelayanannya tergolong dalam kategori puas.

12. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli Gizi

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Gizi pada 3 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 115 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli gizi
RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Dalam tabel tersebut, terlihat bahwa skor CSI unit pelayanan Poli Gizi sebesar 80,4%, termasuk ke dalam mutu pelayanan yang memuaskan.

13. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli Bedah

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Bedah pada 12 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 116 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli bedah RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

No			
1	2	3	4
5	6	7	8
9	10	11	12
13	14	15	16
17	18	19	20
21	22	23	24
25	26	27	28
29	30	31	32
33	34	35	36
37	38	39	40
41	42	43	44
45	46	47	48
49	50	51	52
53	54	55	56
57	58	59	60
61	62	63	64
65	66	67	68
69	70	71	72
73	74	75	76
77	78	79	80
81	82	83	84
85	86	87	88
89	90	91	92
93	94	95	96
97	98	99	100
101	102	103	104
105	106	107	108
109	110	111	112
113	114	115	116

Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada unit pelayanan Poli Bedah tercatat 79,3%, yang dikategorikan sebagai pelayanan yang memuaskan.

14. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli Orthopedi

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Orthopedi pada 22 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 117 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli ortopedi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Hasil skor CSI untuk layanan Poli Orthopedi sebesar 80,2%, yang berarti mutu pelayanannya berada pada kategori puas.

15. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli Dalam

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Dalam pada 54 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 118 Hasil Indeks Kepuasan *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli dalam RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Kategori		Skor		Jumlah	
Sangat Puas	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
Puas	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
Cukup Puas	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
Tidak Puas	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
Total		79,3%		79,3%	

Berdasarkan data dalam tabel di atas, skor *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk unit pelayanan Poli Dalam adalah 79,3% dan termasuk dalam kategori pelayanan puas.

16. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli DOTS

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli DOTS pada 3 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 119 Hasil Indeks Kepuasan *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli DOTS RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

[illegible]

Dalam tabel tersebut, terlihat bahwa skor CSI unit pelayanan Poli Gigi sebesar 82,6%, termasuk ke dalam mutu pelayanan yang memuaskan.

18. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli Bedah Mulut

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Bedah Mulut pada 19 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 121 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli bedah mulut RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Hasil skor CSI untuk layanan Poli Bedah Mulut sebesar 79,9%, yang berarti mutu pelayanannya berada pada kategori puas.

19. Hasil Indeks Kepuasan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) di Poli Psikiatrik

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Psikiatrik pada 29 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 122 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli psikiatrik RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Berdasarkan data dalam tabel di atas, skor Customer Satisfaction Index (CSI) untuk unit pelayanan Poli Psikiatrik adalah 80,7% dan termasuk dalam kategori pelayanan puas.

20. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli Bedah Syaraf

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Bedah Syaraf pada 8 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 123 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli bedah syaraf RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025



Skor CSI sebesar 79,3% pada pelayanan unit Poli Bedah Syaraf menunjukkan bahwa mutu pelayanannya tergolong dalam kategori puas.

21. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli PTRM

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli PTRM pada 3 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 124 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli PTRM RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Dalam tabel tersebut, terlihat bahwa skor CSI unit pelayanan Poli PTRM sebesar 80,0%, termasuk ke dalam mutu pelayanan yang memuaskan.

22. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli Teratai

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Teratai pada 28 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 125 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli teratai RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada unit pelayanan Poli Teratai tercatat 79,2%, yang dikategorikan sebagai pelayanan yang memuaskan.

23. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli Suntik

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Suntik pada 5 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 126 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli suntik RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Hasil skor CSI untuk layanan Poli Suntik sebesar 80,0%, yang berarti mutu pelayanannya berada pada kategori puas.

24. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli Thalassemia

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Thalassaemia pada 18 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 127 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli thalassaemia RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Berdasarkan data dalam tabel di atas, skor *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk unit pelayanan Poli Thalassemia adalah 79,8% dan termasuk dalam kategori pelayanan puas.

25. Hasil Indeks Kepuasan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) di Poli Triase

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Triase pada 48 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 128 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli triase RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Skor CSI sebesar 80,3% pada pelayanan unit Poli Triase menunjukkan bahwa mutu pelayanannya tergolong dalam kategori puas.

26. Hasil Indeks Kepuasan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) di Poli Konservasi Gigi

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli Konservasi Gigi pada 3 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 129 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli konservasi gigi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Dalam tabel tersebut, terlihat bahwa skor CSI unit pelayanan Poli Konservasi Gigi sebesar 80,0%, termasuk ke dalam mutu pelayanan yang memuaskan

27. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli IPWL

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan di Poli IPWL pada 1 responden sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 130 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli IPWL RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada unit pelayanan Poli IPWL tercatat 80,0%, yang dikategorikan sebagai pelayanan yang memuaskan.

28. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli EKG

Survei pada responden di Poli EKG dilakukan pada 5 responden dengan hasil seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 131 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli EKG RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Hasil skor CSI untuk layanan Poli EKG sebesar 80,0%, yang berarti mutu pelayanannya berada pada kategori puas.

29. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli Tumbuh Kembang

Survei pada responden di Poli Tumbuh Kembang dilakukan pada 6 responden dengan hasil seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 132 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli Tumbuh Kembang RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Berdasarkan data dalam tabel di atas, skor *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk unit pelayanan Poli Tumbuh Kembang adalah 79,0% dan termasuk dalam kategori pelayanan puas.

30. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli Jantung

Survei pada responden di Poli Jantung dilakukan pada 47 responden dengan hasil seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 133 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli jantung RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Skor CSI sebesar 80,2% pada pelayanan unit Poli Jantung menunjukkan bahwa mutu pelayanannya tergolong dalam kategori puas.

31. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli Bedah Digestif

Survei pada responden di Poli Bedah Digestif dilakukan pada 12 responden dengan hasil seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 134 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli bedah digestif RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Dalam tabel tersebut, terlihat bahwa skor CSI unit pelayanan Poli Bedah Digestif sebesar 79,6%, termasuk ke dalam mutu pelayanan yang memuaskan.

32. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli Paru

Survei pada responden di Poli Paru dilakukan pada 34 responden dengan hasil seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 135 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli paru RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025



Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada unit pelayanan Poli Paru tercatat 79,5%, yang dikategorikan sebagai pelayanan yang memuaskan.

33. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli MDR

Survei pada responden di Poli MDR dilakukan pada 7 responden dengan hasil seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 136 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli MDR RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Hasil skor CSI untuk layanan Poli MDR sebesar 80,0%, yang berarti mutu pelayanannya berada pada kategori puas.

34. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli Penyakit Mulut

Survei pada responden di Poli Penyakit Mulut dilakukan pada 3 responden dengan hasil seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 137 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli penyakit mulut RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Berdasarkan data dalam tabel di atas, skor *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk unit pelayanan Poli Penyakit Mulut adalah 80,00% dan termasuk dalam kategori pelayanan puas.

35. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli Bedah Thorax

Survei pada responden di Poli Bedah Thorax dilakukan pada 3 responden dengan hasil seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 138 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli bedah thorax RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Skor CSI sebesar 80,0% pada pelayanan unit Poli Bedah Thorax menunjukkan bahwa mutu pelayanannya tergolong dalam kategori puas.

36. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli ESWL

Survei pada responden di Poli ESWL dilakukan pada 2 responden dengan hasil seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 139 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli ESWL RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Dalam tabel tersebut, terlihat bahwa skor CSI unit pelayanan Poli ESWL sebesar 80,0%, termasuk ke dalam mutu pelayanan yang memuaskan.

37. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli Rehab Medik

Survei pada responden di Poli Rehabilitasi Medik dilakukan pada 14 responden dengan hasil seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 140 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli rehabilitasi medik RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

No	Item	Score	Percentage
1	Attitude	4	100%
2	Knowledge	4	100%
3	Skills	4	100%
4	Communication	4	100%
5	Empathy	4	100%
6	Responsiveness	4	100%
7	Availability	4	100%
8	Cost	4	100%
9	Quality	4	100%
10	Environment	4	100%
11	Security	4	100%
12	Privacy	4	100%
13	Accessibility	4	100%
14	Comfort	4	100%
15	Convenience	4	100%
16	Reliability	4	100%
17	Consistency	4	100%
18	Transparency	4	100%
19	Accountability	4	100%
20	Integrity	4	100%
21	Honesty	4	100%
22	Trustworthiness	4	100%
23	Confidentiality	4	100%
24	Respect	4	100%
25	Equality	4	100%
26	Justice	4	100%
27	Fairness	4	100%
28	Openness	4	100%
29	Cooperation	4	100%
30	Teamwork	4	100%
31	Collaboration	4	100%
32	Participation	4	100%
33	Engagement	4	100%
34	Involvement	4	100%
35	Commitment	4	100%
36	Dedication	4	100%
37	Enthusiasm	4	100%
38	Passion	4	100%
39	Energy	4	100%
40	Enthusiasm	4	100%
41	Passion	4	100%
42	Energy	4	100%
43	Enthusiasm	4	100%
44	Passion	4	100%
45	Energy	4	100%
46	Enthusiasm	4	100%
47	Passion	4	100%
48	Energy	4	100%
49	Enthusiasm	4	100%
50	Passion	4	100%
51	Energy	4	100%
52	Enthusiasm	4	100%
53	Passion	4	100%
54	Energy	4	100%
55	Enthusiasm	4	100%
56	Passion	4	100%
57	Energy	4	100%
58	Enthusiasm	4	100%
59	Passion	4	100%
60	Energy	4	100%
61	Enthusiasm	4	100%
62	Passion	4	100%
63	Energy	4	100%
64	Enthusiasm	4	100%
65	Passion	4	100%
66	Energy	4	100%
67	Enthusiasm	4	100%
68	Passion	4	100%
69	Energy	4	100%
70	Enthusiasm	4	100%
71	Passion	4	100%
72	Energy	4	100%
73	Enthusiasm	4	100%
74	Passion	4	100%
75	Energy	4	100%
76	Enthusiasm	4	100%
77	Passion	4	100%
78	Energy	4	100%
79	Enthusiasm	4	100%
80	Passion	4	100%
81	Energy	4	100%
82	Enthusiasm	4	100%
83	Passion	4	100%
84	Energy	4	100%
85	Enthusiasm	4	100%
86	Passion	4	100%
87	Energy	4	100%
88	Enthusiasm	4	100%
89	Passion	4	100%
90	Energy	4	100%
91	Enthusiasm	4	100%
92	Passion	4	100%
93	Energy	4	100%
94	Enthusiasm	4	100%
95	Passion	4	100%
96	Energy	4	100%
97	Enthusiasm	4	100%
98	Passion	4	100%
99	Energy	4	100%
100	Enthusiasm	4	100%

Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada unit pelayanan Poli Rehabilitasi Medik tercatat 79,9%, yang dikategorikan sebagai pelayanan yang memuaskan.

38. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Poli Hemodialisa

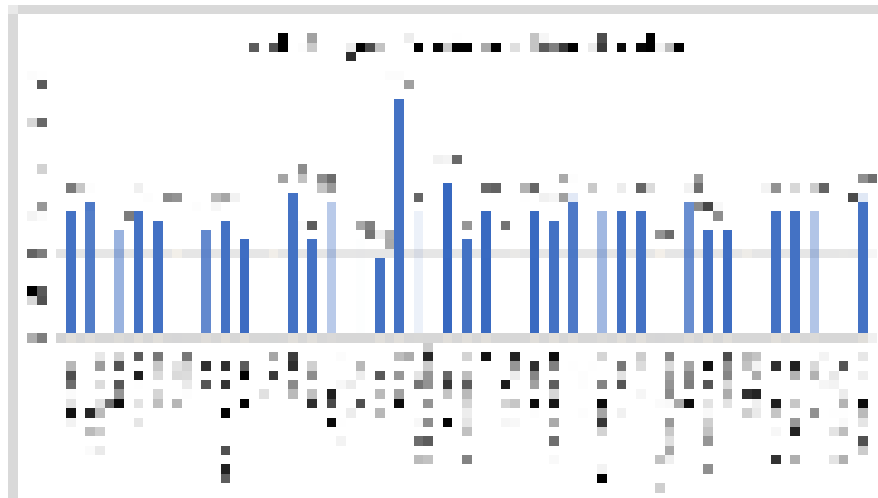
Survei pada responden di Poli Hemodialisa dilakukan pada 7 responden dengan hasil seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 141 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di poli hemodialisa RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

No	Item	Score	Percentage
1	Attitude	4	100%
2	Knowledge	4	100%
3	Skills	4	100%
4	Communication	4	100%
5	Empathy	4	100%
6	Responsiveness	4	100%
7	Availability	4	100%
8	Cost	4	100%
9	Quality	4	100%
10	Environment	4	100%
11	Security	4	100%
12	Privacy	4	100%
13	Accessibility	4	100%
14	Comfort	4	100%
15	Convenience	4	100%
16	Reliability	4	100%
17	Consistency	4	100%
18	Transparency	4	100%
19	Accountability	4	100%
20	Integrity	4	100%
21	Honesty	4	100%
22	Trustworthiness	4	100%
23	Confidentiality	4	100%
24	Respect	4	100%
25	Equality	4	100%
26	Justice	4	100%
27	Fairness	4	100%
28	Openness	4	100%
29	Cooperation	4	100%
30	Teamwork	4	100%
31	Collaboration	4	100%
32	Participation	4	100%
33	Engagement	4	100%
34	Involvement	4	100%
35	Commitment	4	100%
36	Dedication	4	100%
37	Enthusiasm	4	100%
38	Passion	4	100%
39	Energy	4	100%
40	Enthusiasm	4	100%
41	Passion	4	100%
42	Energy	4	100%
43	Enthusiasm	4	100%
44	Passion	4	100%
45	Energy	4	100%
46	Enthusiasm	4	100%
47	Passion	4	100%
48	Energy	4	100%
49	Enthusiasm	4	100%
50	Passion	4	100%
51	Energy	4	100%
52	Enthusiasm	4	100%
53	Passion	4	100%
54	Energy	4	100%
55	Enthusiasm	4	100%
56	Passion	4	100%
57	Energy	4	100%
58	Enthusiasm	4	100%
59	Passion	4	100%
60	Energy	4	100%
61	Enthusiasm	4	100%
62	Passion	4	100%
63	Energy	4	100%
64	Enthusiasm	4	100%
65	Passion	4	100%
66	Energy	4	100%
67	Enthusiasm	4	100%
68	Passion	4	100%
69	Energy	4	100%
70	Enthusiasm	4	100%
71	Passion	4	100%
72	Energy	4	100%
73	Enthusiasm	4	100%
74	Passion	4	100%
75	Energy	4	100%
76	Enthusiasm	4	100%
77	Passion	4	100%
78	Energy	4	100%
79	Enthusiasm	4	100%
80	Passion	4	100%
81	Energy	4	100%
82	Enthusiasm	4	100%
83	Passion	4	100%
84	Energy	4	100%
85	Enthusiasm	4	100%
86	Passion	4	100%
87	Energy	4	100%
88	Enthusiasm	4	100%
89	Passion	4	100%
90	Energy	4	100%
91	Enthusiasm	4	100%
92	Passion	4	100%
93	Energy	4	100%
94	Enthusiasm	4	100%
95	Passion	4	100%
96	Energy	4	100%
97	Enthusiasm	4	100%
98	Passion	4	100%
99	Energy	4	100%
100	Enthusiasm	4	100%

Hasil skor CSI untuk layanan Poli Hemodialisa sebesar 80,3%, yang berarti mutu pelayanannya berada pada kategori puas.

39. Diagram Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Rawat Jalan



Gambar 3. 8 Diagram Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Pelayanan Rawat Jalan

Sebagaimana diagram diatas menunjukan skor CSI tertinggi ditempati oleh poli gigi. Sedangkan poli yang memiliki skor CSI terendah yaitu poli DOTS

3.9.3 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Pelayanan Intensif

1. Hasil Indeks Kumulatif Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Layanan Perawatan Intensif

Berikut hasil gabungan Indeks Kepuasan dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Pelayanan Intensif pada 13 responden sebagaimana pada Tabel berikut ini.

Tabel 3. 142 Hasil Kumulatif Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Pelayanan Intensif RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025.

Berdasarkan data dalam tabel di atas, skor *Customer Satisfaction Index* (CSI) kumulatif untuk unit Ruang Pelayanan Intensif adalah 79,6% dan termasuk dalam kategori pelayanan puas.

2. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang ICU 1

Pelaksanaan wawancara di Ruang ICU 1 dilakukan terhadap 6 responden, dengan hasil sebagaimana terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 143 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang ICU 1 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Skor CSI sebesar 79,5% pada pelayanan unit Ruang ICU 1 menunjukkan bahwa mutu pelayanannya tergolong dalam kategori puas

3. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang ICU 2

Sebanyak 3 responden dilakukan wawancara di Ruang ICU 2 dan terdapat hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) seperti tabel berikut.

Tabel 3. 144 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang ICU 2 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Dalam tabel tersebut, terlihat bahwa skor CSI unit pelayanan Ruang ICU 2 sebesar 80,1%, termasuk ke dalam mutu pelayanan yang memuaskan.

4. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang PICU

Berikut adalah hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang PICU yang dilakukan terhadap 2 responden.

Tabel 3. 145 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang PICU RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada unit pelayanan Ruang PICU tercatat 78,8%, yang dikategorikan sebagai pelayanan yang memuaskan

5. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang NICU

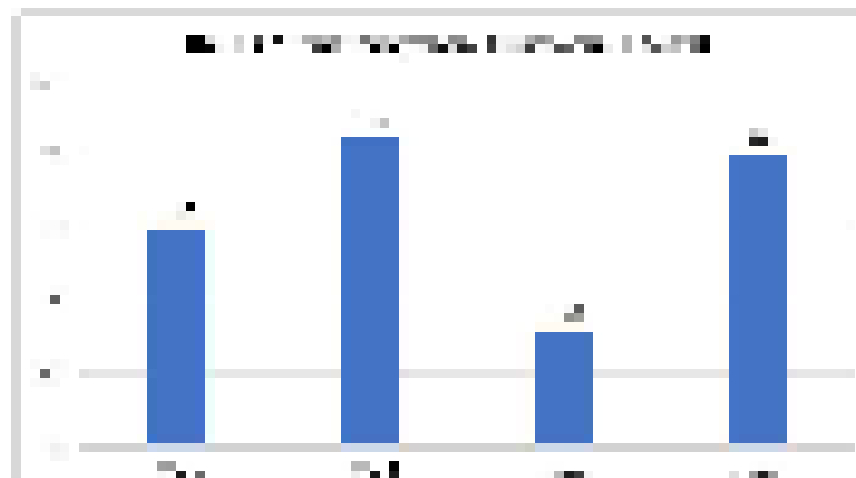
Berikut adalah hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang NICU yang dilakukan terhadap 2 responden.

Tabel 3. 146 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang NICU RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

NO	INDIKATOR	SKOR	BOUNDS
1	Kebersihan Kamar	80	80-100
2	Kebersihan Kamar	80	80-100
3	Kebersihan Kamar	80	80-100
4	Kebersihan Kamar	80	80-100
5	Kebersihan Kamar	80	80-100
6	Kebersihan Kamar	80	80-100
7	Kebersihan Kamar	80	80-100
8	Kebersihan Kamar	80	80-100
9	Kebersihan Kamar	80	80-100
10	Kebersihan Kamar	80	80-100
11	Kebersihan Kamar	80	80-100
12	Kebersihan Kamar	80	80-100
13	Kebersihan Kamar	80	80-100
14	Kebersihan Kamar	80	80-100
15	Kebersihan Kamar	80	80-100
16	Kebersihan Kamar	80	80-100
17	Kebersihan Kamar	80	80-100
18	Kebersihan Kamar	80	80-100
19	Kebersihan Kamar	80	80-100
20	Kebersihan Kamar	80	80-100
21	Kebersihan Kamar	80	80-100
22	Kebersihan Kamar	80	80-100
23	Kebersihan Kamar	80	80-100
24	Kebersihan Kamar	80	80-100
25	Kebersihan Kamar	80	80-100
26	Kebersihan Kamar	80	80-100
27	Kebersihan Kamar	80	80-100
28	Kebersihan Kamar	80	80-100
29	Kebersihan Kamar	80	80-100
30	Kebersihan Kamar	80	80-100
31	Kebersihan Kamar	80	80-100
32	Kebersihan Kamar	80	80-100
33	Kebersihan Kamar	80	80-100
34	Kebersihan Kamar	80	80-100
35	Kebersihan Kamar	80	80-100
36	Kebersihan Kamar	80	80-100
37	Kebersihan Kamar	80	80-100
38	Kebersihan Kamar	80	80-100
39	Kebersihan Kamar	80	80-100
40	Kebersihan Kamar	80	80-100
41	Kebersihan Kamar	80	80-100
42	Kebersihan Kamar	80	80-100
43	Kebersihan Kamar	80	80-100
44	Kebersihan Kamar	80	80-100
45	Kebersihan Kamar	80	80-100
46	Kebersihan Kamar	80	80-100
47	Kebersihan Kamar	80	80-100
48	Kebersihan Kamar	80	80-100
49	Kebersihan Kamar	80	80-100
50	Kebersihan Kamar	80	80-100
51	Kebersihan Kamar	80	80-100
52	Kebersihan Kamar	80	80-100
53	Kebersihan Kamar	80	80-100
54	Kebersihan Kamar	80	80-100
55	Kebersihan Kamar	80	80-100
56	Kebersihan Kamar	80	80-100
57	Kebersihan Kamar	80	80-100
58	Kebersihan Kamar	80	80-100
59	Kebersihan Kamar	80	80-100
60	Kebersihan Kamar	80	80-100
61	Kebersihan Kamar	80	80-100
62	Kebersihan Kamar	80	80-100
63	Kebersihan Kamar	80	80-100
64	Kebersihan Kamar	80	80-100
65	Kebersihan Kamar	80	80-100
66	Kebersihan Kamar	80	80-100
67	Kebersihan Kamar	80	80-100
68	Kebersihan Kamar	80	80-100
69	Kebersihan Kamar	80	80-100
70	Kebersihan Kamar	80	80-100
71	Kebersihan Kamar	80	80-100
72	Kebersihan Kamar	80	80-100
73	Kebersihan Kamar	80	80-100
74	Kebersihan Kamar	80	80-100
75	Kebersihan Kamar	80	80-100
76	Kebersihan Kamar	80	80-100
77	Kebersihan Kamar	80	80-100
78	Kebersihan Kamar	80	80-100
79	Kebersihan Kamar	80	80-100
80	Kebersihan Kamar	80	80-100
81	Kebersihan Kamar	80	80-100
82	Kebersihan Kamar	80	80-100
83	Kebersihan Kamar	80	80-100
84	Kebersihan Kamar	80	80-100
85	Kebersihan Kamar	80	80-100
86	Kebersihan Kamar	80	80-100
87	Kebersihan Kamar	80	80-100
88	Kebersihan Kamar	80	80-100
89	Kebersihan Kamar	80	80-100
90	Kebersihan Kamar	80	80-100
91	Kebersihan Kamar	80	80-100
92	Kebersihan Kamar	80	80-100
93	Kebersihan Kamar	80	80-100
94	Kebersihan Kamar	80	80-100
95	Kebersihan Kamar	80	80-100
96	Kebersihan Kamar	80	80-100
97	Kebersihan Kamar	80	80-100
98	Kebersihan Kamar	80	80-100
99	Kebersihan Kamar	80	80-100
100	Kebersihan Kamar	80	80-100

Hasil skor CSI untuk layanan NICU sebesar 80,0%, yang berarti mutu pelayanannya berada pada kategori puas.

6. Diagram Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Layanan Perawatan Intensif



Gambar 3. 9 Diagram Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Pelayanan

Sebagaimana diagram diatas menunjukan skor CSI tertinggi ditempati oleh Ruang Perawatan ICU 2. Sedangkan poli yang memiliki skor CSI terendah yaitu Ruang Perawatan PICU.

3.9.4 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Pelayanan Rawat Inap

1. Hasil Indeks Kumulatif Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Rawat Inap

Berikut hasil gabungan Indeks Kepuasan Masyarakat di Layanan Rawat Inap pada 141 responden sebagaimana pada Tabel berikut.

Tabel 3. 147 Hasil Kumulatif Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Rawat Inap RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Berdasarkan data dalam tabel di atas, skor *Customer Satisfaction Index* (CSI) kumulatif untuk unit Pelayanan Rawat Inap adalah 79,9% dan termasuk dalam kategori pelayanan puas.

2. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Aster

Pelaksanaan wawancara di Ruang Aster dilakukan terhadap 14 responden, dengan hasil sebagaimana terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 148 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Aster RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Berdasarkan data dalam tabel di atas, skor *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk unit Ruang Aster adalah 79,5% dan termasuk dalam kategori pelayanan puas.

3. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Kenanga

Sebanyak 10 responden dilakukan wawancara di Ruang Kenanga dan terdapat hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) seperti tabel berikut.

Tabel 3. 149 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Kenanga RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Skor CSI sebesar 78,9% pada pelayanan Ruang Kenanga menunjukkan bahwa mutu pelayanannya tergolong dalam kategori puas.

4. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Melati 2a

Berikut adalah hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Melati 2 yang dilakukan terhadap 10 responden.

Tabel 3. 150 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Melati 2a RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Dalam tabel tersebut, terlihat bahwa skor CSI unit Ruang Melati 2A sebesar 80,0%, termasuk ke dalam mutu pelayanan yang memuaskan

5. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Melati 2b

Hasil wawancara pada 13 responden di Ruangan Melati 2b adalah sebagai berikut.

Tabel 3. 151 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Melati 2b RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada unit Ruang Melati 2B tercatat 79,7%, yang dikategorikan sebagai pelayanan yang memuaskan

6. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Melati 3

Berikut adalah hasil pengukuran Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Melati 3 yang dilakukan terhadap 16 responden.

Tabel 3. 152 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Melati 3 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

No	Kriteria	Skor	Bobot
1	Kebersihan	4	1
2	Ketepatan Waktu	4	1
3	Keramahan	4	1
4	Ketepatan Pelayanan	4	1
5	Ketepatan Biaya	4	1
6	Ketepatan Lokasi	4	1
7	Ketepatan Fasilitas	4	1
8	Ketepatan Pelayanan	4	1
9	Ketepatan Biaya	4	1
10	Ketepatan Lokasi	4	1
11	Ketepatan Fasilitas	4	1
Total Skor		40	51,3

Hasil skor CSI untuk layanan Ruang Melati 3 sebesar 79,6%, yang berarti mutu pelayanannya berada pada kategori puas.

7. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Melati 4

Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Melati 4 terhadap 11 responden adalah sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 3. 153 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Melati 4 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

No	Kriteria	Skor	Bobot
1	Kebersihan	4	1
2	Ketepatan Waktu	4	1
3	Keramahan	4	1
4	Ketepatan Pelayanan	4	1
5	Ketepatan Biaya	4	1
6	Ketepatan Lokasi	4	1
7	Ketepatan Fasilitas	4	1
8	Ketepatan Pelayanan	4	1
9	Ketepatan Biaya	4	1
10	Ketepatan Lokasi	4	1
11	Ketepatan Fasilitas	4	1
Total Skor		40	51,3

Berdasarkan data dalam tabel di atas, skor *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk unit pelayanan Ruang Melati 4 adalah 79,8% dan termasuk dalam kategori pelayanan puas.

8. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Melati 5

Wawancara di Melati 5 dilakukan terhadap 12 responden dan menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 3. 154 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Melati 5 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Skor CSI sebesar 80,0% pada pelayanan Ruang Melati 5 menunjukkan bahwa mutu pelayanannya tergolong dalam kategori puas.

9. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Mitra Batik 2

Berikut adalah hasil pengukuran Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Mitra Batik 2 terhadap 3 responden.

Tabel 3. 155 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Mitra Batik 2 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Berdasarkan data dalam tabel di atas, skor *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk unit pelayanan Ruang Mitra Batik 2 adalah 80,0% dan termasuk dalam kategori pelayanan puas.

10. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Mitra Batik 3

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif di Ruang Mitra Batik 3 terhadap 4 responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 156 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Mitra Batik 3 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Kategori		Skor	Bobot	Nilai
Sangat Buruk		1	1	1
Buruk		2	2	2
Cukup Buruk		3	3	3
Cukup Baik		4	4	4
Baik		5	5	5
Sangat Baik		6	6	6

Skor CSI sebesar 80,0% pada pelayanan unit Ruang Mitra Batik 3 menunjukkan bahwa mutu pelayanannya tergolong dalam kategori puas

11. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Mitra Batik 4

Survei pada responden di Ruang Mitra Batik 4 dilakukan pada 7 responden dengan hasil seperti pada Tabel di bawah ini.

Tabel 3. 157 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Mitra Batik 4 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Kategori		Skor	Bobot	Nilai
Sangat Buruk		1	1	1
Buruk		2	2	2
Cukup Buruk		3	3	3
Cukup Baik		4	4	4
Baik		5	5	5
Sangat Baik		6	6	6

Dalam tabel tersebut, terlihat bahwa skor CSI unit pelayanan Ruang Mitra Batik 4 sebesar 79,5%, termasuk ke dalam mutu pelayanan yang memuaskan.

12. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Mitra Batik 5

Berikut hasil survei Indeks Kepuasan di Ruang Mitra Batik 5 pada 6 responden sebagaimana terlihat pada Tabel di bawah ini.

Tabel 3. 158 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Mitra Batik 5 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada unit pelayanan Ruang Mitra Batik 5 tercatat 83,2%, yang dikategorikan sebagai pelayanan yang memuaskan

13. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Perinatologi 1

Berikut hasil survei Indeks Kepuasan di Ruang Perinatologi 1 pada 11 responden sebagaimana terlihat pada Tabel di bawah ini.

Tabel 3. 159 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Perinatologi 1 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Hasil skor CSI untuk layanan Ruang Perinatologi 1 sebesar 80,0%, yang berarti mutu pelayanannya berada pada kategori puas.

14. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Perinatologi 2

Pengukuran Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Perinatologi 2 terhadap 2 responden dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

Tabel 3. 160 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Perinatologi 2 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Berdasarkan data dalam tabel di atas, skor *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk unit pelayanan Ruang Perinatologi 2 adalah 78% dan termasuk dalam kategori pelayanan puas.

15. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Tulip 2

Hasil pengukuran di Ruang Tulip 2 pada 10 responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 161 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Tulip 2 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Dalam tabel tersebut, terlihat bahwa skor CSI unit pelayanan Ruang Tulip 2 sebesar 79,6%, termasuk ke dalam mutu pelayanan yang memuaskan.

16. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Tulip 3

Pengukuran Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Tulip 3 dilakukan terhadap 5 responden dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 3. 162 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Tulip 3 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada unit pelayanan Ruang Tulip 3 tercatat 82,5%, yang dikategorikan sebagai pelayanan yang memuaskan.

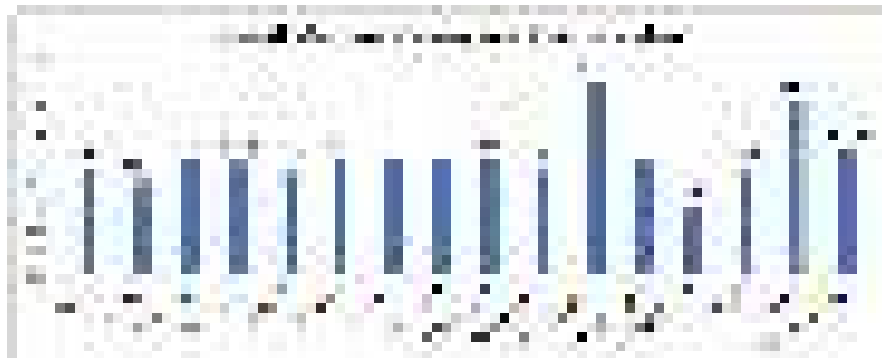
17. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Wijaya Kusumah

Survei pada responden di Ruang Wijaya Kusumah dilakukan pada 7 responden dengan hasil seperti pada Tabel di bawah ini.

Tabel 3. 163 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Wijayakusuma RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Hasil skor CSI untuk ruang wijaya kusumah sebesar 80,3%, yang berarti mutu pelayanannya berada pada kategori puas.

18. Diagram Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Rawat Inap



Gambar 3. 10 Diagram Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Pelayanan Rawat Inap

Sebagaimana diagram diatas menunjukan skor CSI tertinggi ditempati oleh Ruang Mitra Batik 5 dan Tulip 3. Sedangkan poli yang memiliki skor CSI terendah yaitu Ruang Perinatologi 2

3.9.5 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Pelayanan IGD

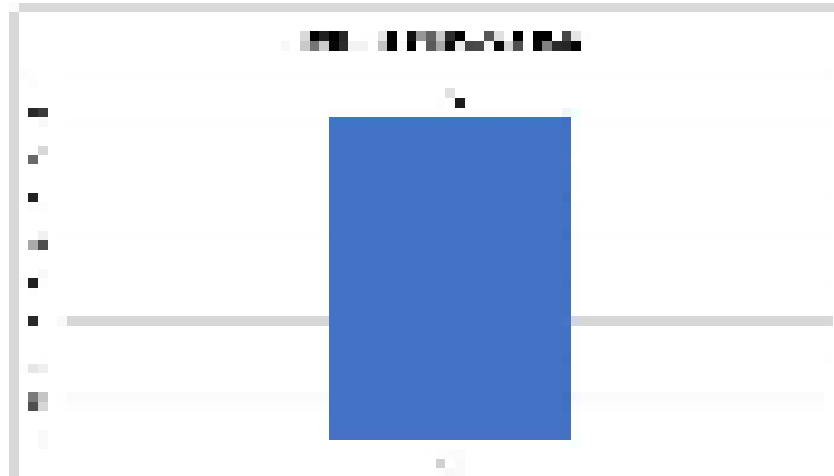
1. Hasil Kumulatif Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Layanan IGD

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif di unit IGD pada 113 responden Tahun 2025 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. 164 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di IGD RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Berdasarkan data dalam tabel di atas, skor *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk unit pelayanan IGD adalah 80,3% dan termasuk dalam kategori pelayanan puas.

2. Diagram Indeks Kepuasan Pasien IGD



Gambar 3. 11 Diagram Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Pelayanan IGD

Dilihat dari diagram diatas, skor CSI untuk pelayanan IGD mencapai angka 80,3 dan masuk kedalam kategori pelayanan puas.

3.9.6 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Fasilitas Penunjang Medis

1. Hasil Indeks Kumulatif Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Fasilitas Penunjang Medis

Hasil Indeks Kepuasan dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) secara kumulatif di unit Fasilitas Penunjang pada 398 responden tahun 2025 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 165 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Fasilitas Penunjang Medis RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Berdasarkan data dalam tabel di atas, skor *Customer Satisfaction Index* (CSI) kumulatif untuk unit Pelayanan Fasilitas Penunjang Medis adalah 79,7% dan termasuk dalam kategori pelayanan puas.

2. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Laboratorium

Survei pada responden di Laboratorium dilakukan pada 46 responden dengan hasil seperti pada Tabel di bawah ini.

Tabel 3. 166 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Laboratorium RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Skor CSI sebesar 79,8% pada pelayanan unit Pelayanan Laboratorium menunjukkan bahwa mutu pelayanannya tergolong dalam kategori puas.

3. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Farmasi

Survei pada responden di Unit Farmasi dilakukan pada 236 responden dengan hasil seperti pada Tabel di bawah ini.

Tabel 3. 167 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Unit Farmasi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025



Dalam tabel tersebut, terlihat bahwa skor CSI unit pelayanan Farmasi sebesar 79,6%, termasuk ke dalam mutu pelayanan yang memuaskan.

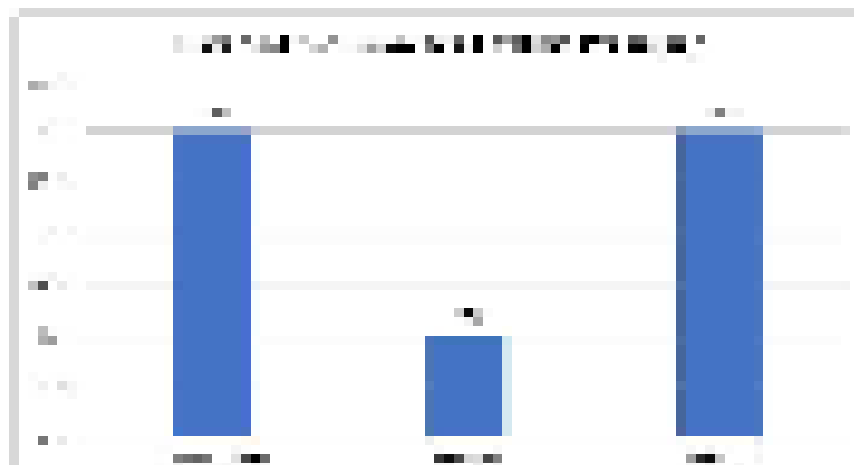
4. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Radiologi

Pengukuran Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Ruang Radiologi terhadap 116 responden dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

Tabel 3. 168 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Radiologi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada unit pelayanan Radiologi tercatat 79,8%, yang dikategorikan sebagai pelayanan yang memuaskan

5. Diagram Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Fasilitas Penunjang Medis



Gambar 3. 12 Diagram Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Pelayanan Fasilitas Penunjang

Data diagram diatas menunjukkan bahwa hasil Indeks *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Fasilitas Penunjang Medis semua dalam kategori puas, dengan rata-rata yang hampir sama dipimpin oleh fasilitas Laboratorium dan Radiologi.

3.9.7 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Fasilitas Ambulance & Jenazah

1. Hasil Indeks Kumulatif Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Fasilitas Ambulance & Jenazah

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif di unit Fasilitas Ambulance & Jenazah pada 11 responden tahun 2025 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 169 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Fasilitas Ambulance & Jenazah RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Berdasarkan data dalam tabel di atas, skor *Customer Satisfaction Index* (CSI) kumulatif untuk unit Pelayanan Fasilitas Penunjang Non-Medis adalah 79,9% dan termasuk dalam kategori pelayanan puas.

2. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Fasilitas Ambulance

Pengukuran Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Fasilitas Ambulance terhadap 8 responden dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

Tabel 3. 170 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Fasilitas Ambulance RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

Hasil skor CSI untuk layanan Ambulance sebesar 79,9%, yang berarti mutu pelayanannya berada pada kategori puas

3. Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Fasilitas Jenazah

Pengukuran Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Fasilitas Layanan Jenazah terhadap 3 responden dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

Tabel 3. 171 Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Fasilitas Layanan Jenazah RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

No	Nama Fasilitas	Skor	Nilai Rata-rata
1	Fasilitas Ambulance	80,0%	80,0%
2	Fasilitas Jenazah	80,0%	80,0%

Berdasarkan data dalam tabel di atas, skor *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk unit pelayanan Jenazah adalah 80,0% dan termasuk dalam kategori pelayanan puas.

4. Diagram Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Fasilitas Ambulance & Jenazah



Gambar 3. 13 Diagram Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Pelayanan Fasilitas Ambulance & Jenazah

Sebagaimana diagram diatas menunjukkan fasilitas penunjang ambulance jenazah memiliki rata-rata yang hampir sama.

3.10 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Seluruh Unit Pelayanan di RSUD dr. Soekardjo

Untuk menggambarkan hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di setiap unit rawat jalan, berikut ini adalah rekapitan hasil penghitungan IKM di unit Rawat Jalan.

Tabel 3. 172 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Rawat Jalan

No	Ruang	Skor CSI	Kategori Hasil CSI
1.	Poli PKBRS	80,0%	Puas
2.	Poli Kandungan	80,1%	Puas
3.	Poli Urologi	79,5%	Puas
4.	Poli Laktasi	80,0%	Puas
5.	Poli Syaraf	79,8%	Puas
6.	Poli Mata	79,8%	Puas
7.	Poli THT	79,6%	Puas
8.	Poli Kulit & Kelamin	79,8%	Puas
9.	Poli Anak	79,4%	Puas
10.	Poli Pegawai	80,0%	Puas
11.	Poli Gizi	80,4%	Puas
12.	Poli Bedah	79,3%	Puas
13.	Poli Orthopedi	80,2%	Puas
14.	Poli Dalam	79,3%	Puas
15.	Poli DOTS	78,9%	Puas
16.	Poli Gigi	82,6%	Puas
17.	Poli Bedah Mulut	79,9%	Puas

18.	Poli Psikiatrik	80,7%	Puas
19.	Poli Bedah Syaraf	79,3%	Puas
20.	Poli PTRM	80,0%	Puas
21.	Poli Teratai	79,2%	Puas
22.	Poli Suntik	80,0%	Puas
23.	Poli Thalassaemia	79,8%	Puas
24.	Poli Triase	80,3%	Puas
25.	Poli Konservasi Gigi	80,0%	Puas
26.	Poli IPWL	80,0%	Puas
27.	Poli EKG	80,0%	Puas
28.	Poli Tumbuh Kembang	79,0%	Puas
29.	Poli Jantung	80,2%	Puas
30.	Poli Bedah Digestif	79,6%	Puas
31.	Poli Paru	79,5%	Puas
32.	Poli MDR	80,0%	Puas
33.	Poli Penyakit Mulut	80,0%	Puas
34.	Poli Bedah Thorax	80,0%	Puas
36.	Poli ESWL	80,0%	Puas
37.	Poli Rehab Medik	79,9%	Puas
38.	Poli Hemodialisa	80,3%	Puas
39.	Kesimpulan umum Rawat Jalan	79,9%	Puas

Hasil rekapitulasi penghitungan Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dari setiap ruangan di pelayanan rawat jalan menunjukkan bahwa semua poli berada dalam kategori Puas. Maka, kesimpulan

umum dari hasil CSI di unit rawat jalan adalah 79,9% dan termasuk dalam kategori Puas.

Adapun hasil rekapitulasi skor Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dari unit layanan perawatan intensif dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3. 173 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Perawatan Intensif

No	Ruang	Skor CSI	Kategori Hasil CSI
1.	ICU 1	79,5%	Puas
2.	ICU 2	80,1%	Puas
3.	PICU	78,8%	Puas
4.	NICU	80,0%	Puas
5.	Kesimpulan umum perawatan intensif	79,6%	Puas

Kesimpulan umum hasil Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada unit layanan perawatan intensif pada kategori Puas dengan skor 79,6%.

Adapun hasil rekapitulasi skor Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dari unit layanan rawat inap dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3. 174 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Rawat Inap

No	Ruang	Skor CSI	Kategori Hasil CSI
1.	Aster	79,5%	Puas
2.	Kenanga	78,9%	Puas
3.	Melati 2a	80,0%	Puas
4.	Melati 2b	79,7%	Puas

5.	Melati 3	79,6%	Puas
6.	Melati 4	79,8%	Puas
7.	Melati 5	80,0%	Puas
8.	Mitra Batik 2	80,0%	Puas
9.	Mitra Batik 3	80,0%	Puas
10.	Mitra Batik 4	79,5%	Puas
11.	Mitra Batik 5	83,2%	Sangat Puas
12.	Perinatologi 1	80,0%	Puas
13.	Perinatologi 2	78,0%	Puas
14.	Tulip 2	79,6%	Puas
15.	Tulip 3	82,5%	Sangat Puas
16.	Wijaya Kusuma	80,3%	Puas
17.	Kesimpulan umum rawat inap	79,8%	Puas

Kesimpulan umum hasil penghitungan Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada unit layanan rawat inap berada pada kategori Puas dengan skor 79,8%.

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

Tabel 3. 175 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) IGD

No	Ruang	Skor CSI	Kategori Hasil CSI
1.	IGD	80,3%	Puas
2.	Kesimpulan umum IGD	80,3%	Puas

Kesimpulan umum hasil penghitungan Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada unit layanan IGD berada pada kategori Puas dengan skor 80,3%.

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

Tabel 3. 176 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Fasilitas Penunjang Medis

No	Ruang	Skor CSI	Kategori Hasil CSI
1.	Laboratorium	79,8%	Puas
2.	Farmasi	79,6%	Puas
3.	Radiologi	79,8%	Puas
4.	Kesimpulan umum Fasilitas Penunjang Medis	79,7%	Puas

Hasil rekapitulasi penghitungan Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dari setiap ruangan di layanan fasilitas penunjang menunjukkan bahwa semua fasilitas penunjang medis berada dalam kategori Puas. Maka, kesimpulan umum dari hasil CSI di unit fasilitas penunjang medis adalah pada kategori Puas.

Adapun hasil rekapitulasi skor CSI dari unit layanan Fasilitas Ambulance & Jenazah dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3. 177 Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Fasilitas Ambulance & Jenazah

No	Ruang	Skor CSI	Kategori Hasil CSI
1.	Ambulance	79,9%	Puas
2.	Jenazah	80,0%	Puas
3.	Kesimpulan umur layanan fasilitas ambulance & jenazah	79,9%	Puas

Hasil rekapitulasi penghitungan Indeks Kepuasan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dari setiap ruangan di layanan fasilitas ambulance &

jenazah menunjukkan bahwa semua fasilitas penunjang medis berada dalam kategori Puas.

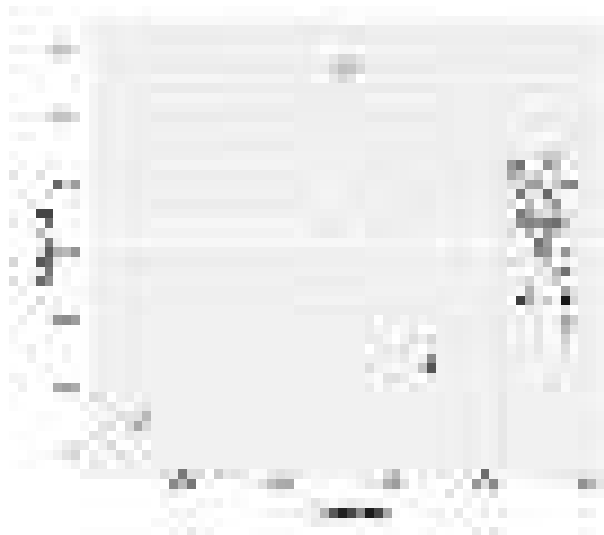
3.11 Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.

3.11.1 Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Pelayanan Rawat Jalan

1. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Seluruh Pelayanan Rawat Jalan

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di seluruh pelayanan rawat jalan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 14 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat

kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

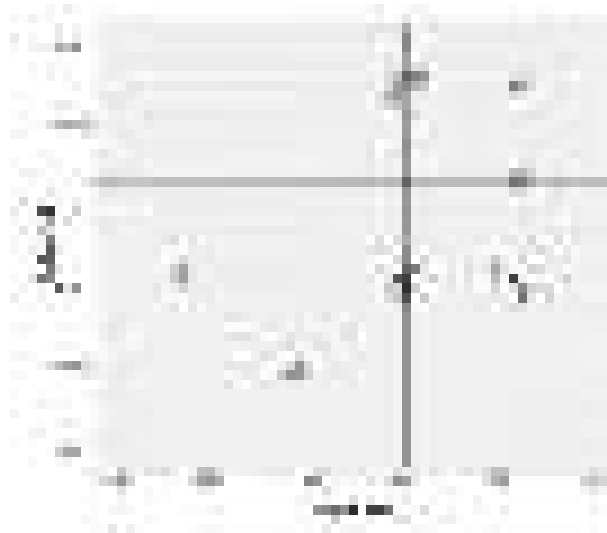
Tabel 3. 178 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	[5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru [8] Laporan medis akurat [8] Laporan biaya akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik [6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat	[3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [7] Laporan medis akurat

	[10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis
--	---

2. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Poli Kandungan

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan rawat jalan poli kandungan RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 15 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Kandungan RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3. 179 Tabel Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Kandungan RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru [11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian	[13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik [2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung [3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat [8] Laporan biaya akurat	[7] Laporan medis akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis

3. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Poli Urologi

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan rawat jalan poli urologi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 16 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Urologi RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3. 180 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Urologi RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik	

[2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
[5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru	[3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat [7] Laporan medis akurat [8] Laporan biaya akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis [11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian

4. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Poli Syaraf

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan rawat jalan poli syaraf RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 17 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Syaraf RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

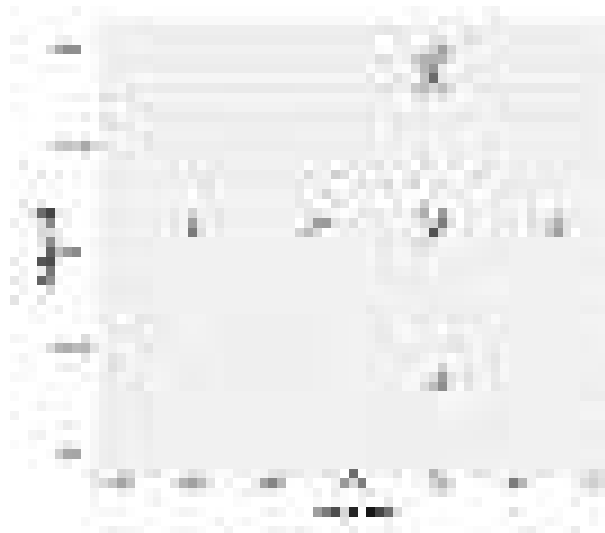
Tabel 3. 181 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Syaraf RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	[4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru [11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman

Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik [6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat [7] Laporan medis akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya	[3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [8] Laporan biaya akurat [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian

5. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Poli Mata

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan rawat jalan poli mata RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 18 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Mata RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

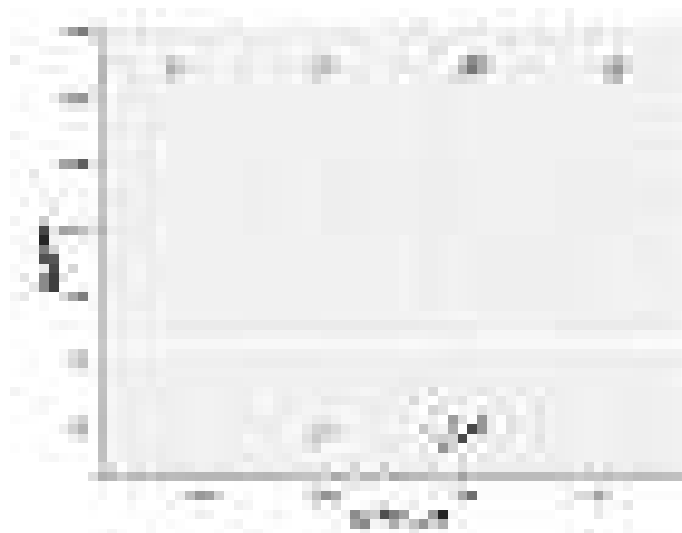
Tabel 3. 182 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Mata RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman	[7] Laporan medis akurat [8] Laporan biaya akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
	[2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung [3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru [6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat [11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan

	[13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian
--	--

6. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Poli THT

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan rawat jalan poli THT RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 19 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli THT RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat

kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

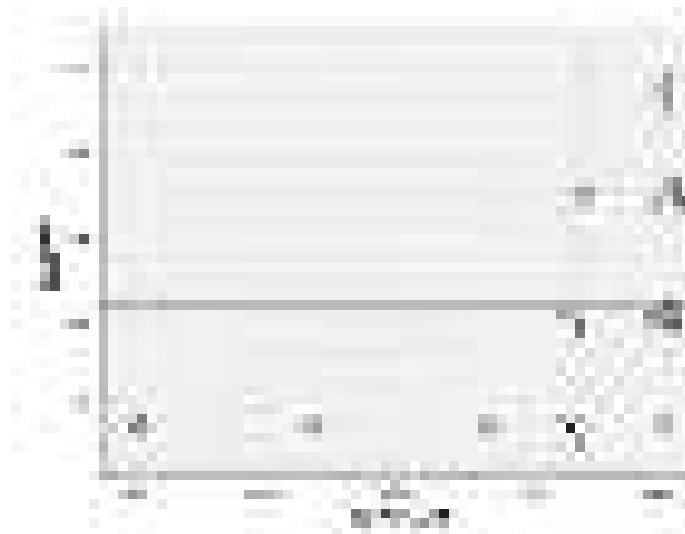
Tabel 3. 183 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli THT RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik [2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	[3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
[6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat	[7] Laporan medis akurat [8] Laporan biaya akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis [11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten

	[17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian
--	--

7. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Poli Anak

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan rawat jalan poli anak RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 20 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Anak RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

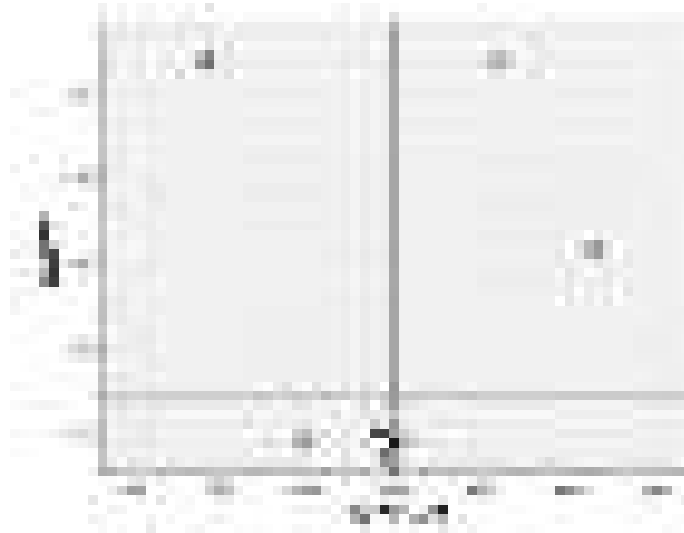
Tabel 3. 184 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Anak RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya	[8] Laporan biaya akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik [2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung [3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru [6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya	[7] Laporan medis akurat [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian

8. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Poli Pegawai

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di

pelayanan rawat jalan poli pegawai RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 21 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Pegawai RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

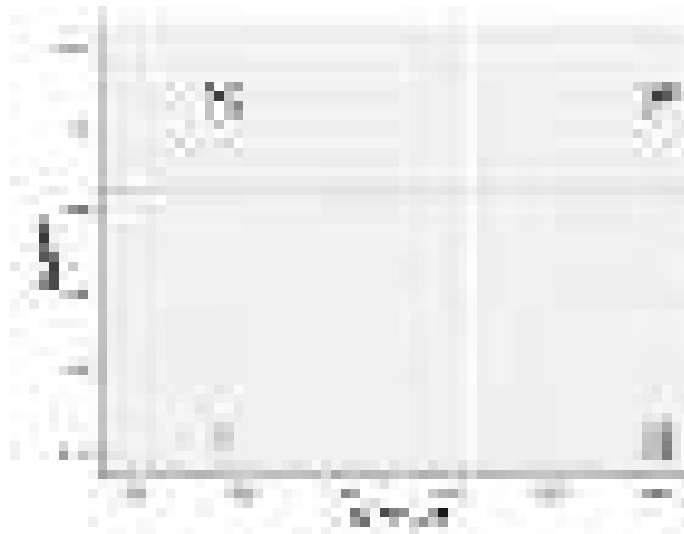
Tabel 3. 185 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Pegawai RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	[3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja

Rendah	Tinggi
	[5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru

9. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Poli Bedah

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan rawat jalan poli bedah RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 22 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Bedah RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

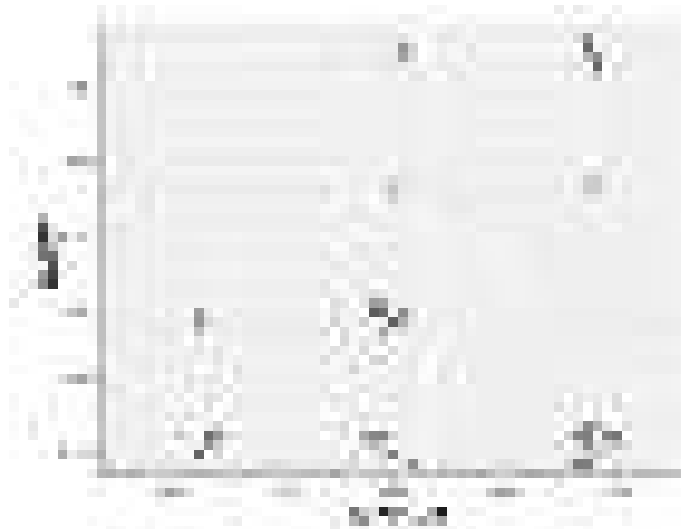
Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3. 186 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Bedah RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian	[5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru [7] Laporan medis akurat [8] Laporan biaya akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik	[2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung [3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat

10. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Poli Orthopedi

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan rawat jalan poli orthopedi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 23 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Orthopedi RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

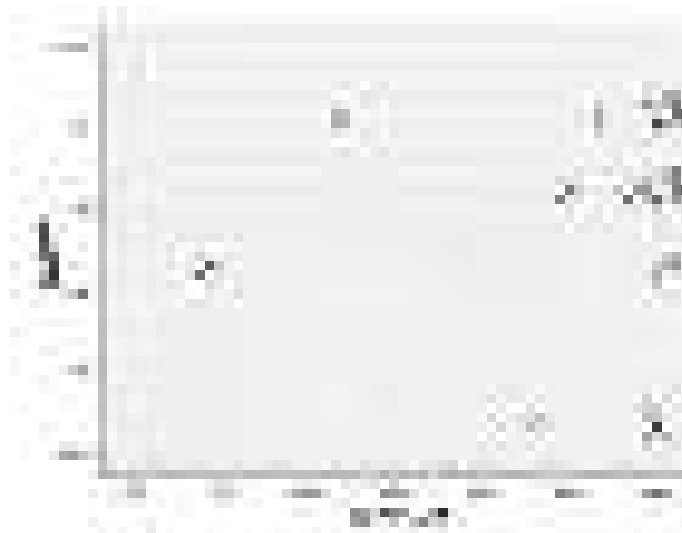
Tabel 3. 187 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Orthopedi RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat [7] Laporan medis akurat [8] Laporan biaya akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya	[2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung [3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru

[10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis	
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
[11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian	[12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya

11. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Poli Dalam

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan rawat jalan poli dalam RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 24 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Dalam RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

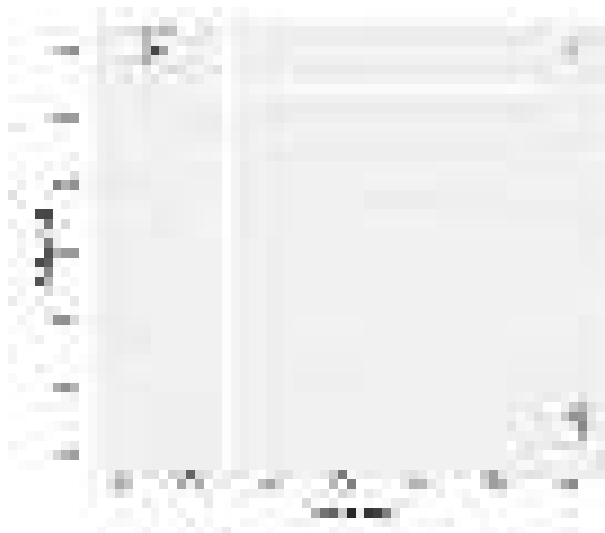
Tabel 3. 188 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Dalam RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian	[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik [7] Laporan medis akurat [8] Laporan biaya akurat [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis [11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi

[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik	[3] Petugas rumah sakit terlihat rapi
[2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	[4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi
	[5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru
	[12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan.

12. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Poli Gigi

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan rawat jalan poli gigi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 25 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Gigi RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

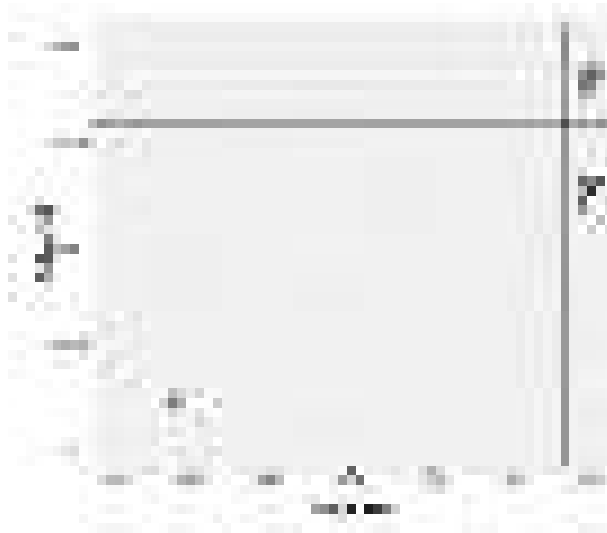
Tabel 3. 189 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Gigi RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru [6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat [7] Laporan medis akurat [8] Laporan biaya akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis [11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian	[3] Petugas rumah sakit terlihat rapi
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi

	[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik [2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung
--	--

13. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Poli Bedah Mulut

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan rawat jalan poli bedah mulut RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 26 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Bedah Mulut RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

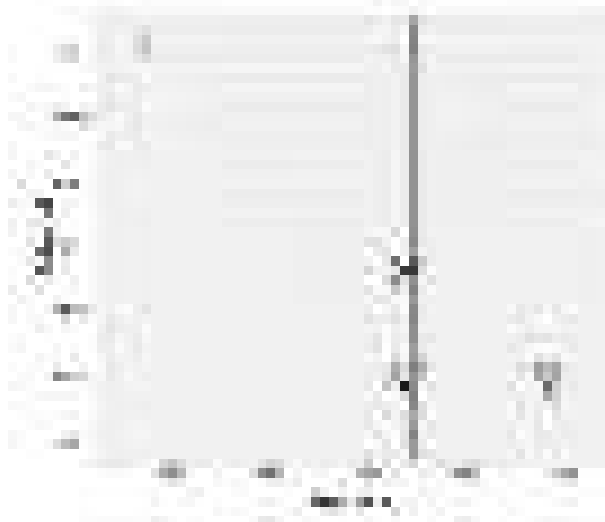
Tabel 3. 190 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Bedah Mulut RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
	[6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat [7] Laporan medis akurat [8] Laporan biaya akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis [11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik	[2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung [3] Petugas rumah sakit terlihat rapi

	[4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru
--	--

14. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Poli Psikiatrik

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan rawat jalan poli psikiatrik RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 27 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Psikiatrik RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

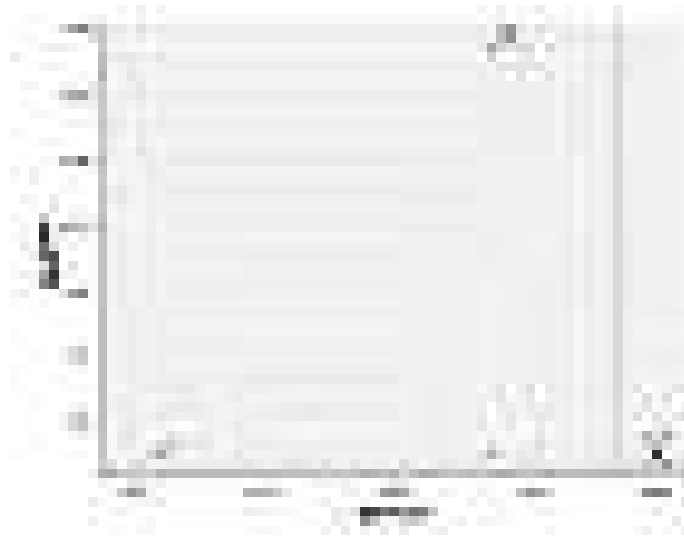
Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3. 191 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Psikiatrik RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik [2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung [3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru	
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
[6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat [7] Laporan medis akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis [11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya	[8] Laporan biaya akurat [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian

15. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Poli Bedah Syaraf

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan rawat jalan poli bedah syaraf RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 28 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Bedah Syaraf RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

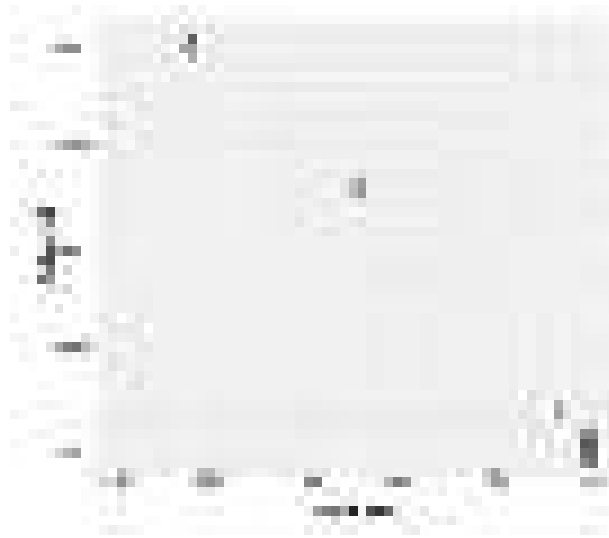
Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3. 192 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Bedah Syaraf RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya	
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik [2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	[3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru [6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat [7] Laporan medis akurat [8] Laporan biaya akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian

16. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Poli Teratai

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan rawat jalan poli teratai RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 29 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Teratai RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3. 193 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Teratai RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik	

[2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
	[3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru [6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat [7] Laporan medis akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis [11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian

17. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Poli Thalassemia

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di

pelayanan rawat jalan poli thalassemia RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 30 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Thalassemia RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

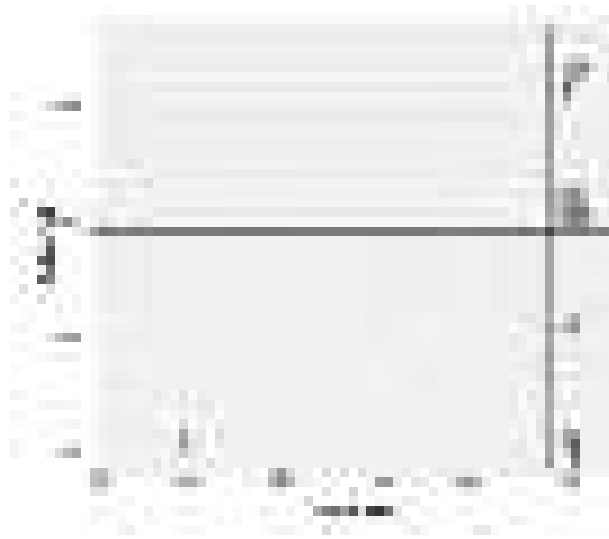
Tabel 3. 194 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Thalassemia RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik	[2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung [3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi

	[5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
[7] Laporan medis akurat	[6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat [8] Laporan biaya akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis [11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian

18. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Poli Triase

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan rawat jalan poli triase RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 31 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Triase RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

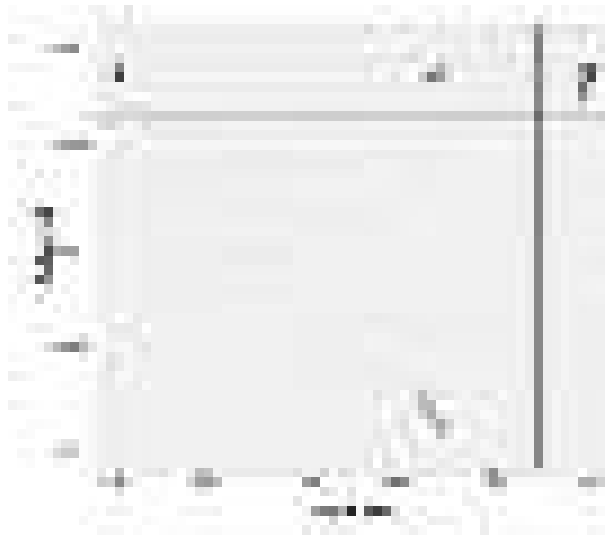
Tabel 3. 195 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Triase RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
	[6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat [7] Laporan medis akurat [8] Laporan biaya akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis [11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya

	[12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik	[2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung [3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru

19. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Poli Tumbuh Kembang

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan rawat jalan poli tumbuh kembang RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 32 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Tumbuh Kembang RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3. 196 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Tumbuh Kembang RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru [6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat	[3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [7] Laporan medis akurat [8] Laporan biaya akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya

	[10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis [11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik [2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	

20. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Poli Jantung

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan rawat jalan poli jantung RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 33 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Jantung RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

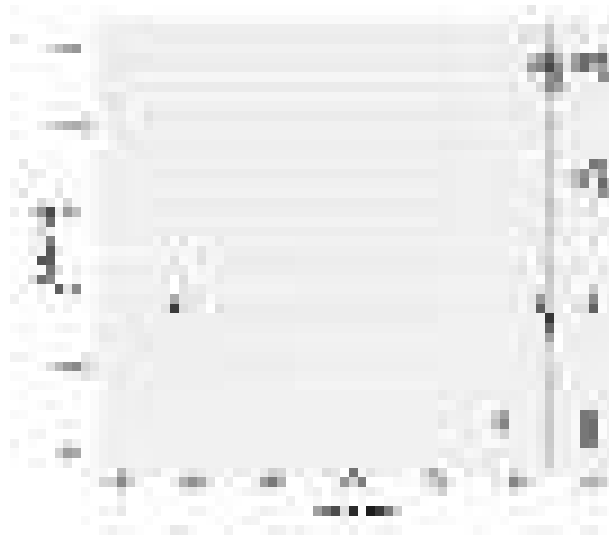
Tabel 3. 197 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Jantung RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
	[3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru [11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan

	[13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik [2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung [6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat [7] Laporan medis akurat	[8] Laporan biaya akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian

21. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Poli Paru

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan rawat jalan poli paru RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 34 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Paru RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3. 198 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Paru RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten	[11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya

	[18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik [2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung [3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru	[4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat [7] Laporan medis akurat [8] Laporan biaya akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis

22. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Poli Rehab Medik

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan rawat jalan poli rehab medik RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 35 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Rehab Medik RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3. 199 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Rehab Medik RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik	[2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung [3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru [6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat [7] Laporan medis akurat [8] Laporan biaya akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
	[11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman

	[14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian
--	--

23. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Poli Hemodialisa

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan rawat jalan poli hemodialisa RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 36 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Hemodialisa RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat

kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3. 200 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Jalan Poli Hemodialisa RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

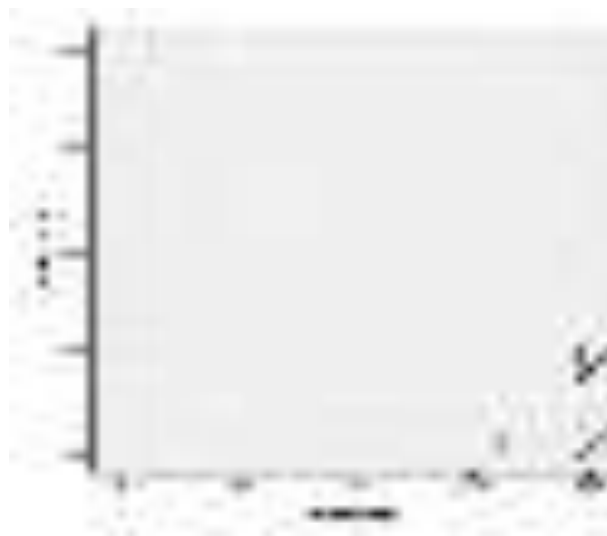
Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru [8] Laporan biaya akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis [11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian	[16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik [2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	[3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi

[6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat [7] Laporan medis akurat	
--	--

3.11.2 Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Pelayanan Intensif

1. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Seluruh Pelayanan Intensif

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di seluruh pelayanan intensif RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 37 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Seluruh Pelayanan Intensif RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

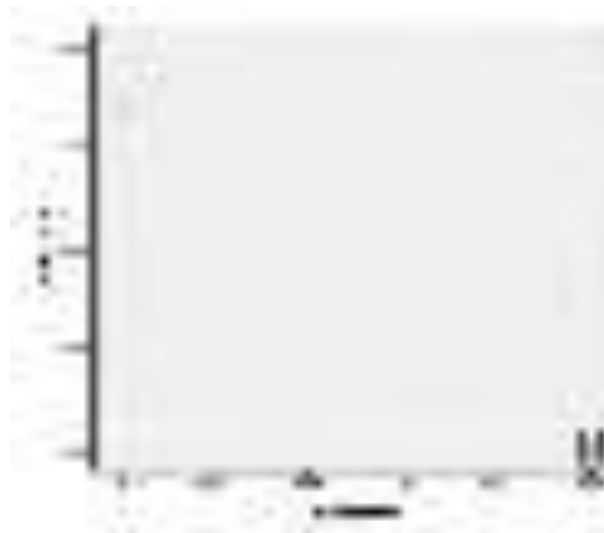
Tabel 3. 201 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Seluruh Pelayanan Intensif RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik	[6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat [7] Laporan medis akurat [8] Laporan biaya akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
[2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	[3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru [11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya

	[18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian
--	---

2. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di ICU 1

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan intensif ruang ICU 1 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 38 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Intensif Ruang ICU 1 RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

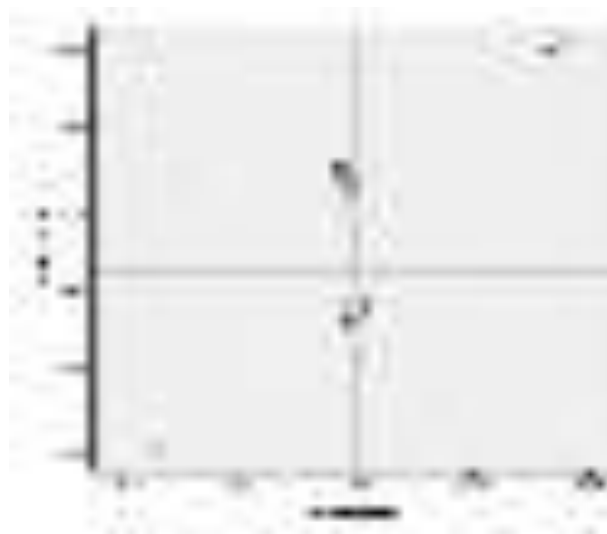
Tabel 3. 202 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Intensif Ruang ICU 1 RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik	
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
	[2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung [3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru [6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat [7] Laporan medis akurat [8] Laporan biaya akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis [11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya

[19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian

3. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di ICU 2

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan intensif ruang ICU 2 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 39 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Intensif Ruang ICU 2 RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

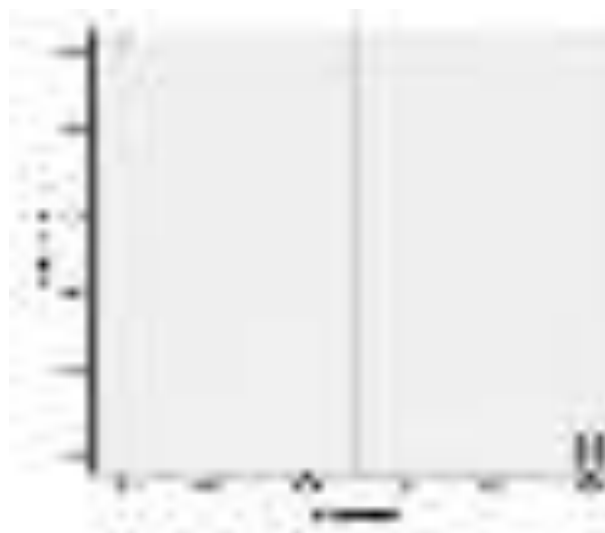
Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3. 203 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Intensif Ruang ICU 2 RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
	[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
[2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	

4. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di PICU

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan intensif ruang PICU RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 40 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Intensif Ruang PICU RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3. 204 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Intensif Ruang PICU RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

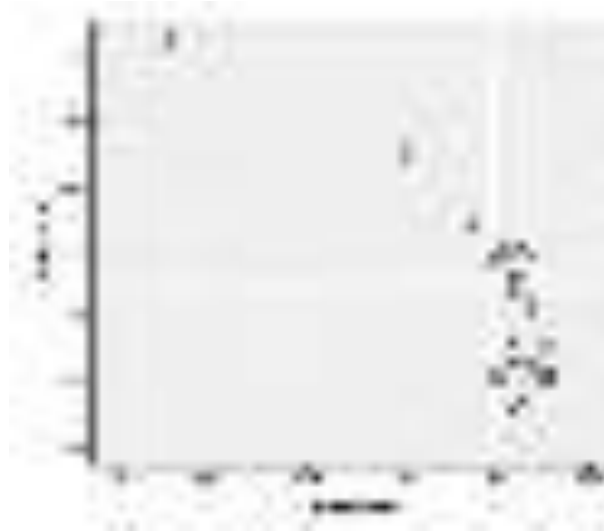
Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik	
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
	[2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung [3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru [6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat [7] Laporan medis akurat [8] Laporan biaya akurat

	[9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis [11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian
--	---

3.11.3 Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Pelayanan Rawat Inap

1. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Seluruh Pelayanan Rawat Inap

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di seluruh pelayanan rawat inap RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 41 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Seluruh Pelayanan Rawat Inap RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

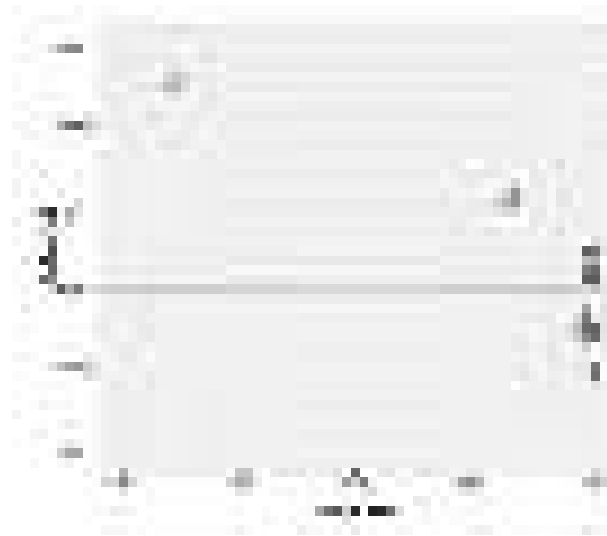
Tabel 3. 205 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Seluruh Pelayanan Rawat Inap RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik [2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	[6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat [8] Laporan biaya akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya

[5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru	[10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis [11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
	[3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [7] Laporan medis akurat [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian

2. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Ruang Aster

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan rawat inap ruang aster RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 42 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Aster RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

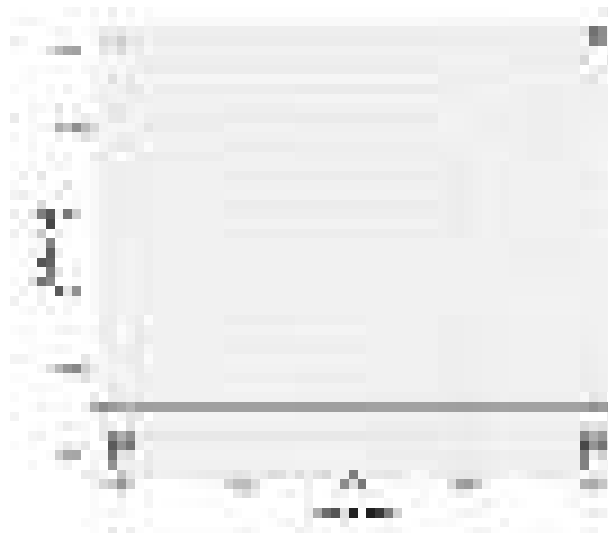
Tabel 3. 206 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Aster RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik [2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	[6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat [7] Laporan medis akurat [8] Laporan biaya akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
	[3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru [11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya

	[15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian
--	---

3. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Ruang Kenanga

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan rawat inap ruang kenanga RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 43 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Kenanga RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

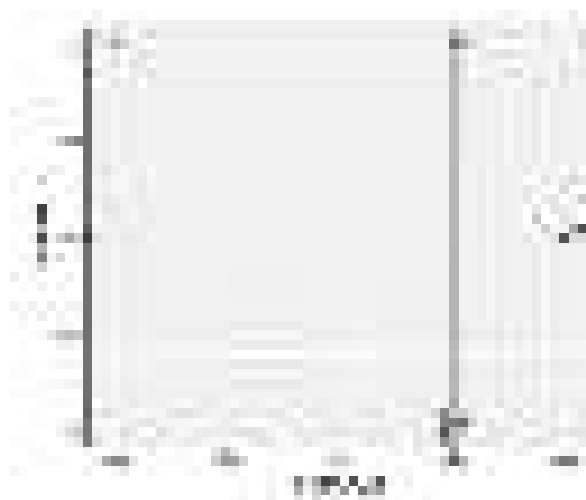
Tabel 3. 207 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Kenanga RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik	[11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
[2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung [3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru	[6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat [7] Laporan medis akurat [8] Laporan biaya akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman

	[14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian
--	---

4. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Ruang Melati 2A

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan rawat inap ruang melati 2A RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 44 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Melati 2A RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

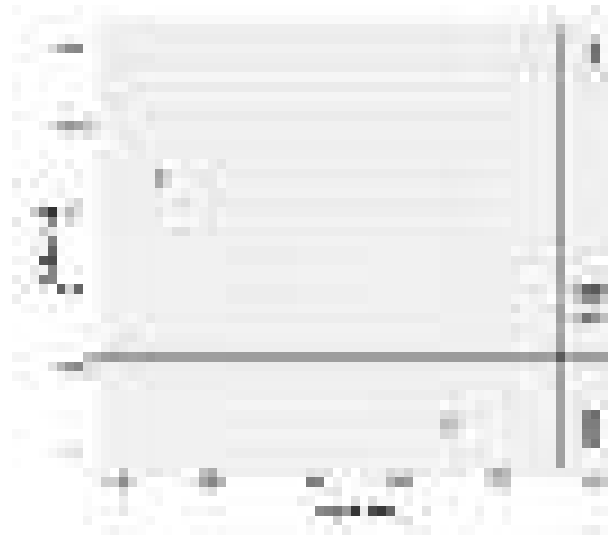
Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3. 208 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Melati 2A RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik	[3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi

5. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Ruang Melati 2B

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan rawat inap ruang melati 2B RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 45 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Melati 2B RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

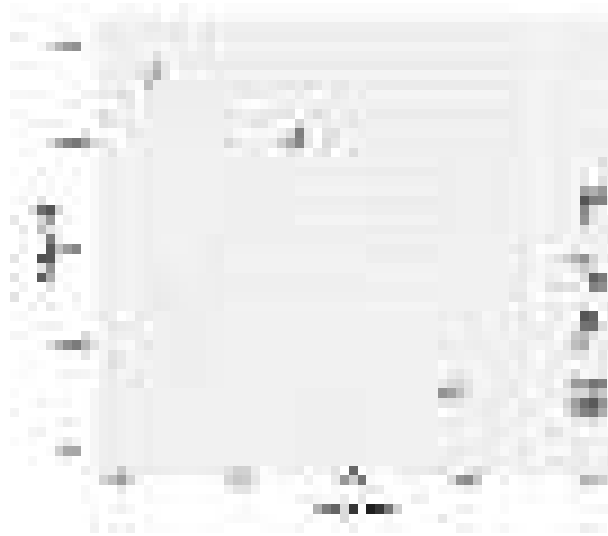
Tabel 3. 209 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Melati 2B RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik	[6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian

	[16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
[2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	[3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru [7] Laporan medis akurat [8] Laporan biaya akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis [11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman

6. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Ruang Melati 3

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan rawat inap ruang melati 3 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 46 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Melati 3 RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

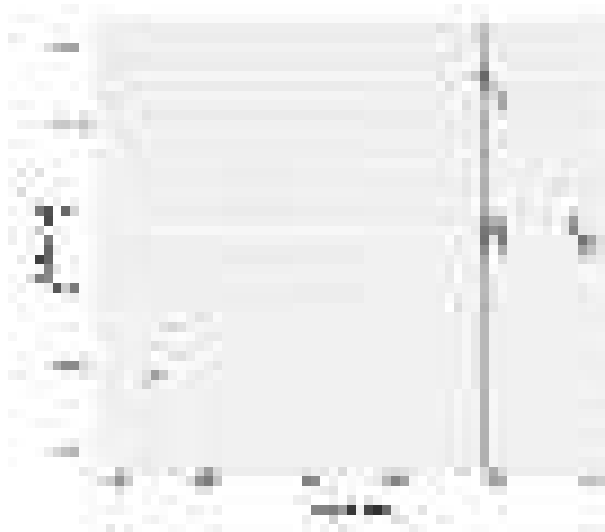
Tabel 3. 210 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Melati 3 RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik [2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	[3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru [8] Laporan biaya akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
[15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian	[6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat [7] Laporan medis akurat [11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya

	[16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian
--	--

7. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Ruang Melati 4

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan rawat inap ruang melati 4 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 47Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Melati 4 RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat

kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

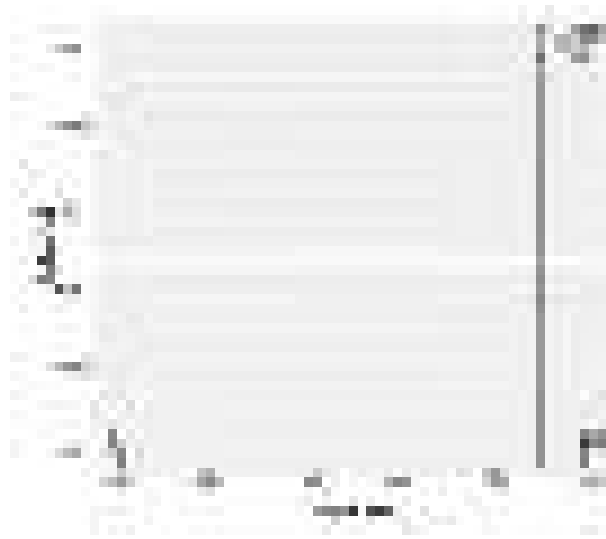
Tabel 3. 211 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Melati 4 RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
	[5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru [11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik	[2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung [3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat [7] Laporan medis akurat [8] Laporan biaya akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis

	[12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian
--	--

8. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Ruang Perinatologi 2

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan rawat inap ruang perinatologi 2 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 48 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Perinatologi 2 RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3. 212 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Perinatologi 2 RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
	[11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman

	[14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik [2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	[3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru [6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat [7] Laporan medis akurat [8] Laporan biaya akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis

9. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Ruang Tulip 2

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan rawat inap ruang tulip 2 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 49 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Tulip 2 RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

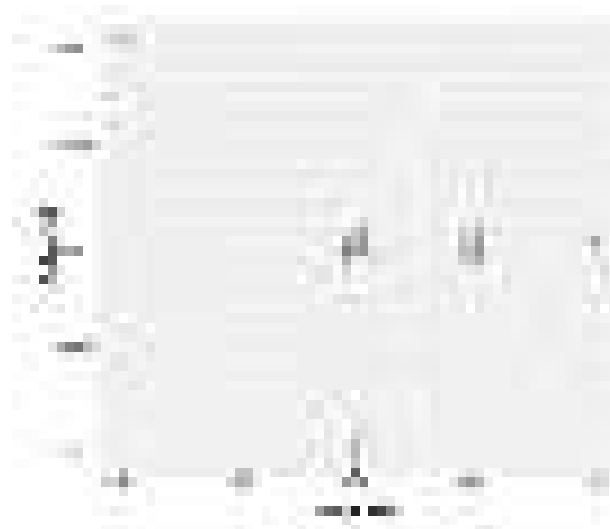
Tabel 3. 213 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Tulip 2 RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik [2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	[4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru [6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
	[3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [7] Laporan medis akurat [8] Laporan biaya akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis [11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya

	[15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian
--	---

10. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Ruang Tulip 3

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan rawat inap ruang tulip 3 RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 50 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Tulip 3 RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

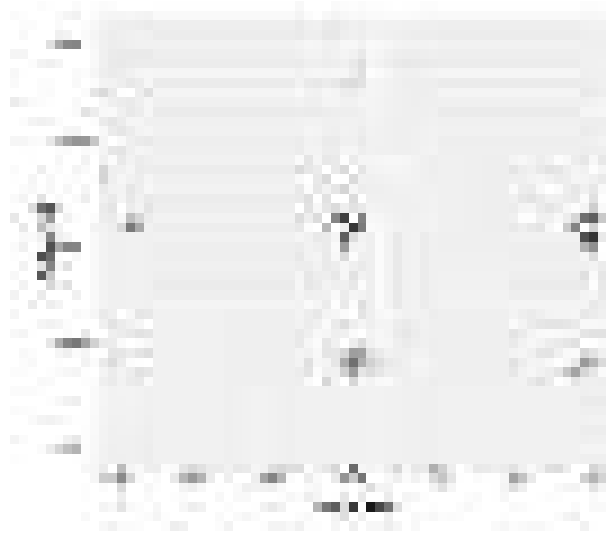
Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3. 214 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Tulip 3 RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru	
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
[19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian	

11. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Ruang Wijaya Kusumah

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan rawat inap ruang wijaya kusumah RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 51 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Wijaya Kusumah RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3. 215 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan Rawat Inap Ruang Wijaya Kusumah RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

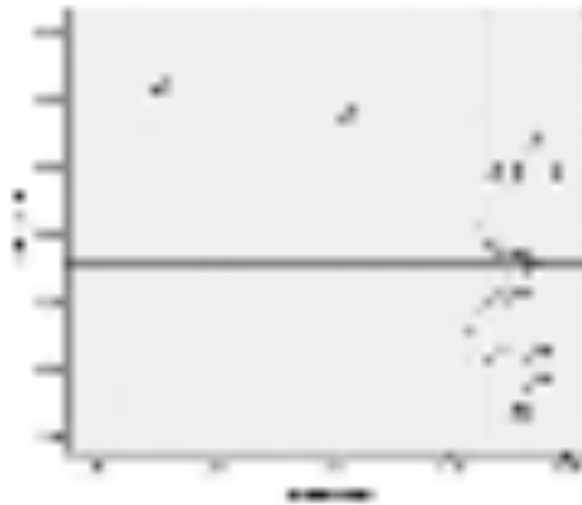
Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik [2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	[18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian

[3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru [7] Laporan medis akurat [8] Laporan biaya akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis [11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya	
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
[6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya	[16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten

[15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian	
---	--

3.11.4 Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Pelayanan IGD

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di pelayanan IGD RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 52 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Pelayanan IGD RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3. 216 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Pelayanan IGD RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

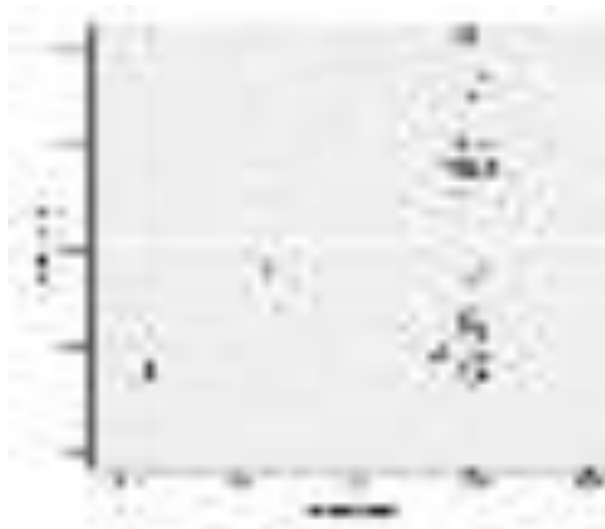
Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik [2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	[5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru [6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat [8] Laporan biaya akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis [11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
[17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian	[3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [7] Laporan medis akurat [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan

	[13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya
--	---

3.11.5 Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Fasilitas Penunjang Medis

1. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Seluruh Fasilitas Penunjang Medis

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di seluruh fasilitas penunjang medis RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 53 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Seluruh Fasilitas Penunjang Medis RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

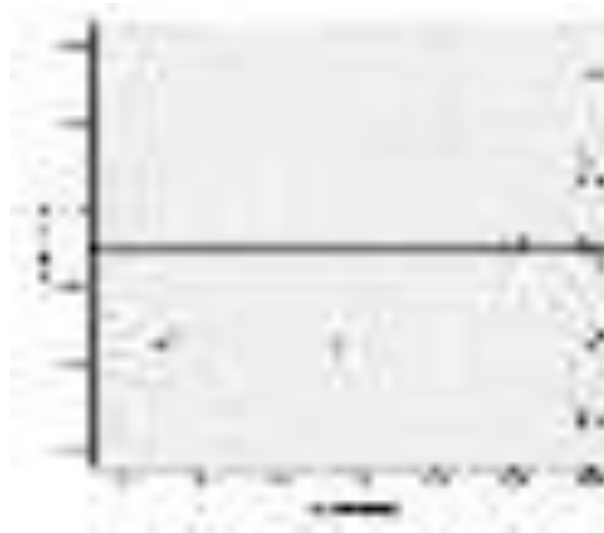
Tabel 3. 217 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Seluruh Fasilitas Penunjang Medis RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
	[11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya

	[19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik [2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung [6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat	[3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru [7] Laporan medis akurat [8] Laporan biaya akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis

2. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Fasilitas Laboratorium

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di fasilitas laboratorium RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 54 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Fasilitas
Laboratorium RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

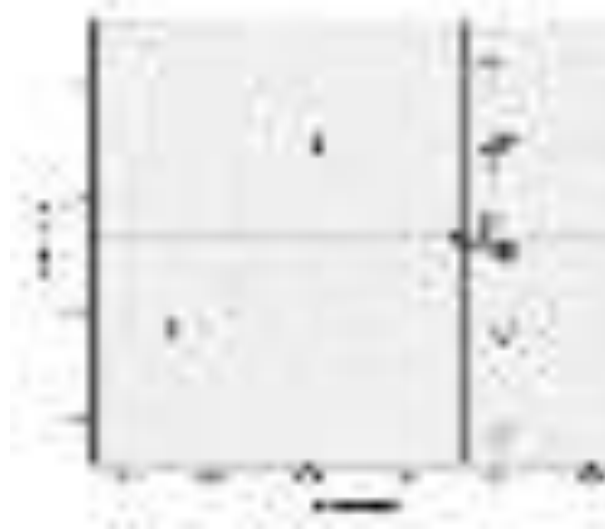
Tabel 3. 218 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Fasilitas Laboratorium RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
	[11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan

	[13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik [2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung [7] Laporan medis akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya	[3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru [6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat [8] Laporan biaya akurat [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis

3. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Fasilitas Farmasi

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di fasilitas farmasi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 55 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Fasilitas Farmasi RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3. 219 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Fasilitas Farmasi RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
[2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	[3] Petugas rumah sakit terlihat rapi [4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi [11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi
[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik [6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat	[5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru [7] Laporan medis akurat [8] Laporan biaya akurat [9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya [10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya

	[16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya
--	---

4. Hasil Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di Fasilitas Radiologi

Berikut adalah hasil pemetaan unsur-unsur pelayanan menggunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) di fasilitas radiologi RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.



Gambar 3. 56 Diagram Kartesius Hasil Analisis IPA di Fasilitas Radiologi RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Berdasarkan diagram tersebut, unsur-unsur pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Unsur-unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

Tabel 3. 220 Hasil Pemetaan Unsur-Unsur Pelayanan berdasarkan Analisis IPA di Fasilitas Radiologi RSUD dr. Soekardjo Tahun 2025

Kuadran 1 : Prioritas Utama Kepentingan Tinggi - Kinerja Rendah	Kuadran 2 : Pertahankan Prestasi Kepentingan Tinggi - Kinerja Tinggi
	[11] Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya [12] Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan [13] Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman [14] Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya [15] Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian [16] Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten [17] Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya [18] Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya [19] Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian
Kuadran 3 : Prioritas Rendah Kepentingan Rendah - Kinerja Rendah	Kuadran 4 : Berlebihan Kepentingan Rendah - Kinerja Tinggi

[1] Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik	[3] Petugas rumah sakit terlihat rapi
[2] Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung	[4] Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi
	[5] Rumah sakit memiliki peralatan terbaru
	[6] Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat
	[7] Laporan medis akurat
	[8] Laporan biaya akurat
	[9] Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya
	[10] Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis

3.12 Waktu Tunggu Pelayanan di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya Tahun 2025

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/IV/2008, batas standar waktu tunggu pelayanan di unit rawat jalan rumah sakit adalah ≤ 60 menit. Hasil wawancara menunjukkan rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya Tahun 2025, dimana lebih dari setengah unit pelayanan rawat jalan memiliki rata-rata waktu tunggu yang melebihi 60 menit. Pada pelayanan rawat jalan Poli Mata serta Poli Dalam memiliki rata-rata waktu tunggu paling lama, sedangkan Poli ESWL memiliki rata-rata waktu tunggu paling cepat. Informasi lebih lanjut dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 3. 221 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya Tahun 2025

No.	Ruang Rawat Jalan	Pendaftaran Online			Pendaftaran Offline		
		Rata-rata Waktu Tunggu	Minimal	Maksimal	Rata-rata Waktu Tunggu	Minimal	Maksimal
1	PKBRS	105,00	90	120			
2	Kandungan	122,86	0	180	100,00	60	120
3	Urologi	61,47	2	150			
4	Laktasi	38,33	10	90			
5	Syaraf	111,20	0	240			
6	Mata	140,00	10	240	150,00	30	240
7	THT	126,11	30	285			
8	Kulit & Kelamin	108,75	75	140			
9	Anak	110,72	0	240			
10	Pegawai				28,83	2	150
11	Gizi	80,00	60	120			
12	Bedah	104,17	30	210			
13	Ortopedi	118,57	60	180			
14	Dalam	138,42	0	240			
15	DOTS	105,00	30	180			
16	Gigi	118,33	60	165			
17	Bedah Mulut	93,95	0	180			
18	Psikiatrik	105,59	0	240	90,00	60	120
19	Bedah Syaraf	117,14	10	150			
20	PTRM				26,67	0	50
21	Teratai	34,00	2	60	8,92	2	60
22	Suntik				56,00	20	85
23	Thalassemia	29,71	0	120			
24	Triase	47,00	5	130	17,35	0	60
25	Konservasi Gigi	113,33	90	150			
26	IPWL						
27	EKG				5,40	2	10
28	Tumbuh Kembang	110,00	60	240			
29	Jantung	114,38	0	270			
30	Bedah Digestif	131,67	0	230			
31	Paru	90,42	0	300			
32	MDR	57,50	15	100			
33	Penyakit Mulut	110,00	90	120			
34	Bedah Thorax	86,67	30	150			
35	ESWL	20,00	10	30			
36	Rehab Medik	52,31	0	120			
37	Hemodialisa				50,60	0	120

Adapun rata-rata masa tunggu perawatan intensif adalah sebagai berikut.

Tabel 3. 222 Rata-Rata Waktu Tunggu Perawatan Pelayanan Intensif di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya Tahun 2025

No.	Ruang Perawatan Intensif	Pendaftaran Offline		
		Rata-rata Waktu Tunggu	Minimal	Maksimal
1	ICU 1	329,83	0	1440
2	ICU 2	486,67	0	1440
3	PICU	8,00	6	10
4	NICU	5,50	4	7

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

Tabel 3. 223 Rata-Rata Waktu Tunggu Perawatan Ruang Rawat Inap di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya Tahun 2025

No.	Ruang Inap	Pendaftaran Offline		
		Rata-rata Waktu Tunggu	Minimal	Maksimal
1	Aster	2595,0	30	10080
2	Kenanga	1514,20	2	4420
3	Melati 2A	1823,00	30	5790
4	Melati 2B	1968,46	180	4180
5	Melati 3	848,13	30	2880
6	Melati 4	136,36	60	330
7	Melati 5	549,17	20	1680
8	Mitra Batik 2	1160,00	120	1800
9	Mitra Batik 3	892,50	180	1560
10	Mitra Batik 4	1794,29	240	3150
11	Mitra Batik 5	1105,00	60	1740
12	Perinatologi 1	1556,36	1470	1710
13	Perinatologi 2	1050,00	150	1950
14	Tulip 2	918,60	6	1950
15	Tulip 3	976,00	180	2240
16	Wijayakusumah	1662,86	90	2740

Adapun rata-rata masa tunggu layanan IGD adalah sebagai berikut.

Tabel 3. 224 Rata-Rata Waktu Tunggu Perawatan layanan IGD di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya Tahun 2025

No.	Pelayanan IGD	Pendaftaran Offline		
		Rata-rata Waktu Tunggu	Minimal	Maksimal
1	IGD	0,99	0	30

Adapun rata-rata masa tunggu pelayanan penunjang medis adalah sebagai berikut.

Tabel 3. 225 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Penunjang Medis di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya Tahun 2025

No.	Ruang Pelayanan Penunjang Medis	Pendaftaran Offline		
		Rata-rata Waktu Tunggu	Minimal	Maksimal
1	Laboratorium	18,91	0	125
2	Farmasi	72,35	0	210
3	Radiologi	32,61	0	170

Adapun rata-rata masa tunggu layanan non-medis adalah sebagai berikut.

Tabel 3. 226 Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Penunjang Non-Medis di RSUD dr. Soekardjo Tasikmalaya Tahun 2025

No.	Ruang Pelayanan Penunjang Non-Medis	Pendaftaran Offline		
		Rata-rata Waktu Tunggu	Minimal	Maksimal
1	Ambulance	73,33	40	120
2	Jenazah	192,00	20	790

Berikut adalah hasil kumulatif alasan waktu tunggu pada Tahun 2025.

Tabel 3. 227 Distribusi Frekuensi Alasan Waktu Tunggu di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2025

No	Alasan Waktu Tunggu	Frekuensi	Persentase (%)
1	Mengantre	172	39
2	Menunggu dokter	77	18

3	Menunggu hasil pemeriksaan (lab, rontgen, swab, dsb)	74	16,86
4	Menunggu ruangan/ kamar kosong	58	13,1
5	Menunggu obat dan/ obat racik	12	2,73
6	Proses administrasi dan pendaftaran	10	2,28
7	Menunggu petugas menyiapkan peralatan	7	1,59
8	Respon petugas lama	4	0,91
9	Belum ada petugas/pegawai/perawat	4	0,91
10	Observasi	4	0,91
11	Aplikasi eror/ ada gangguan sistem saat daftar ulang, sehingga terhambat	3	0,68
12	Menunggu poli buka	2	0,46
13	Menunggu selesai persalinan	2	0,46
14	Menunggu jadwal dokter	2	0,46
15	Masuk ke ICU dulu	2	0,46
16	Konsultasi	1	0,23
17	Menunggu keputusan dokter	1	0,23
18	Menunggu kondisi pasien stabil	1	0,23
19	Menunggu mobil dan supir	1	0,23
20	Lainnya	2	0,46
Total		439	100

Berdasarkan tabel di atas, sebagian responden menunggu antrean (39%) dan menunggu dokter (18%).

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli rawat jalan, rawat inap, IGD, intensif, fasilitas penunjang medis, dan fasilitas penunjang non medis termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan Baik dengan skor 78,44
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di poli rawat jalan adalah 79,01 dengan kategori mutu pelayanan Baik
3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) paling tinggi di poli rawat jalan yaitu 88,18 pada Poli Gigi dengan kategori mutu pelayanan Baik
4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) paling rendah di poli rawat jalan yaitu 74,00 pada Poli PTRM dengan kategori mutu pelayanan Kurang Baik
5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di ruang rawat inap adalah 78,37 dengan kategori mutu pelayanan Baik
6. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) paling tinggi di ruang rawat inap yaitu 83,25 pada ruang Mitrabatik 5 dengan kategori mutu pelayanan Baik
7. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) paling rendah di ruang rawat inap yaitu 75,32 pada ruang Aster dengan kategori mutu pelayanan Kurang Baik
8. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di IGD adalah 79,10 dengan kategori mutu pelayanan Baik
9. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pelayanan Intensif adalah 76,42 dengan kategori mutu pelayanan Kurang Baik
10. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) paling tinggi di Pelayanan Intensif yaitu 77,70 pada PICU dan NICU dengan kategori mutu pelayanan Baik
11. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) paling rendah di Pelayanan Intensif yaitu 75,85 pada ICU 1 dan ICU 2 dengan kategori mutu pelayanan Kurang Baik

12. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Penunjang Medis adalah 77,45 dengan kategori mutu pelayanan Baik
13. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) paling tinggi di Fasilitas Penunjang Medis yaitu 77,77 pada Radiologi dengan kategori mutu pelayanan Baik
14. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) paling rendah di Fasilitas Penunjang Medis yaitu 77,30 pada Farmasi dengan kategori mutu pelayanan Baik
15. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Fasilitas Penunjang Non Medis adalah 77,45 dengan kategori mutu pelayanan Baik
16. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) paling tinggi di Fasilitas Penunjang Non Medis yaitu 77,70 pada Jenazah dengan kategori mutu pelayanan Baik
12. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) paling rendah di Fasilitas Penunjang Non Medis yaitu 77,35 pada Ambulance dengan kategori pelayanan Baik
13. Mayoritas unsur pelayanan dengan rerata skor tertinggi di poli rawat jalan, rawat inap, IGD, pelayanan intensif, fasilitas penunjang medis maupun fasilitas non medis adalah pada aspek biaya/tarif
14. Mayoritas unsur pelayanan dengan rerata skor terendah di poli rawat jalan, rawat inap, IGD, pelayanan intensif, fasilitas penunjang medis maupun fasilitas non medis adalah pada aspek prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, serta waktu pelayanan

4.2 Saran

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada setiap unit pelayanan sebagian besar berada pada kategori Baik. Namun, masih terdapat beberapa unit pelayanan dengan kategori kurang baik. Selain itu, meskipun mayoritas unsur pelayanan sudah berada pada kategori baik tetapi masih terdapat unsur pelayanan dengan skor rerata yang rendah seperti pada unsur prosedur, sarana prasarana,

dan waktu pelayanan. Perlu adanya upaya peningkatan pada semua unsur pelayanan terutama pada unsur dengan rerata yang masih rendah sehingga nilai Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari setiap unit pelayanan dapat meningkat.

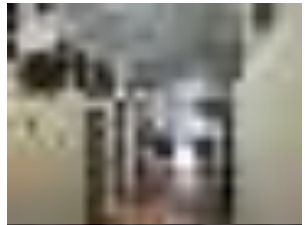
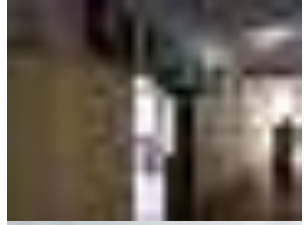
LAMPIRAN

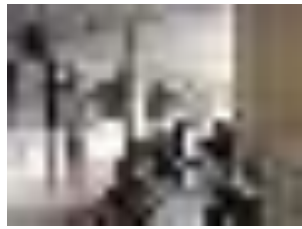
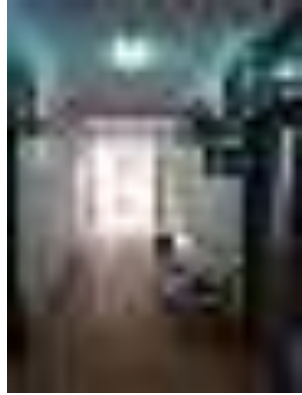
Foto Kegiatan

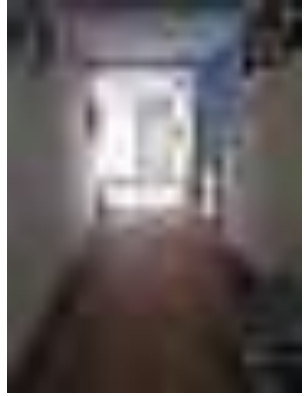
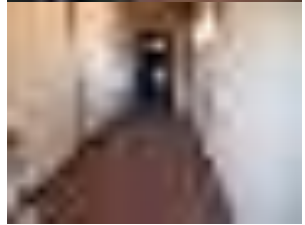


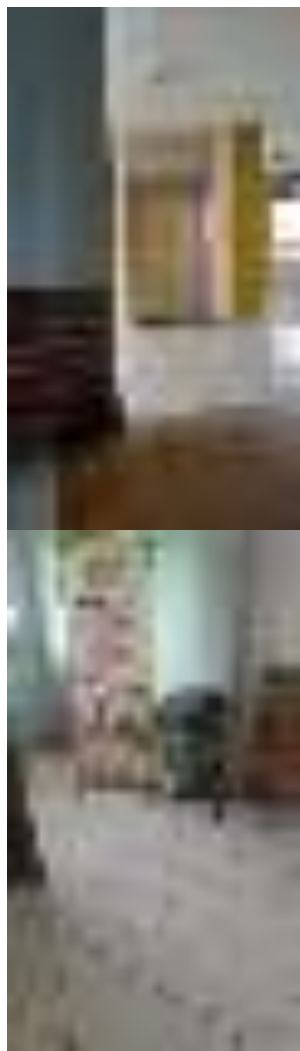


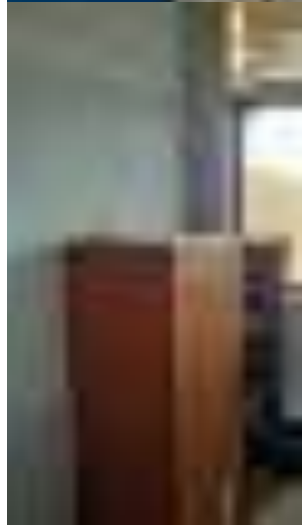
Keluhan dan Masukan Pasien Terkait Rumah Sakit

No	Lokasi	Ruangan	Keluhan	Dokumentasi
1.	Rawat Jalan	Poli Rehabilitasi Medik	Kebersihan kurang di dekat ruang rehabilitasi medik	
		Poli Mata	Dokternya lama datang, dokter baru datang jam 11.00, tapi di tulisan polinya dokter mulai jam 09.00.	
		Poli Thalassemia	a. Ruang Thalassemia kurang. Hanya ada 3 ruangan dan 6 tempat tidur. Jadi, ingin tambah ruangan. b. Ruangan thalassemia kurang nyaman	  

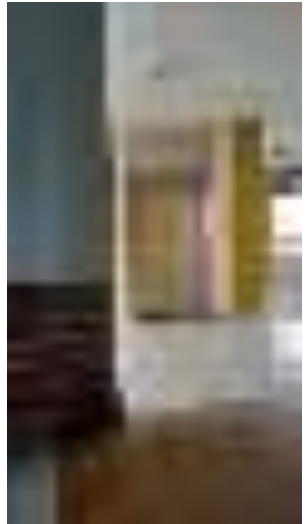
		Poli DOTS	Area parkir di Poli DOTS masih kotor, ada genangan air dan rusak	
		Poli Dalam	Ruang tunggu di Poli Dalam kurang, karena di ruang tunggu juga menyatu dengan ruang tunggu Poli Paru, Poli Jantung, dan Poli E.C.G	
		Poli Tumbuh Kembang	Tempat tunggu untuk anak, diadakan tempat bermain semisal nya	 

				
		Poli THT	a. Ruang tunggu tidak nyaman, karena tempat duduk yang sedikit dan ruang yang tidak luas, sehingga ketika banyak pasien menjadi menumpuk dan tidak nyaman b. Lampunya remang - remang	 

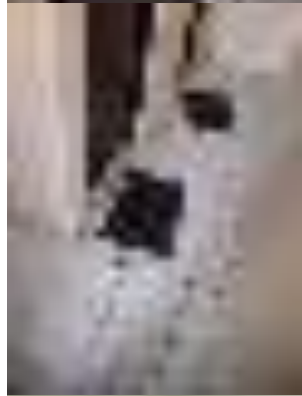
		Poli Teratai	a. Lift Rusak b. Kebersihannya kurang	
--	--	--------------	--	--

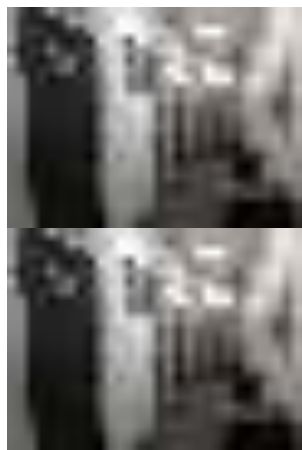
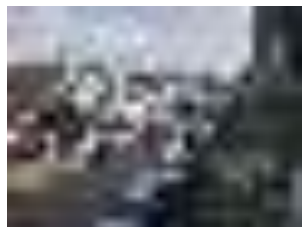
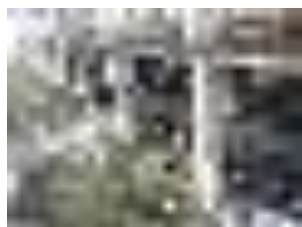
				 
		Di Tangga	Kebersihan di rs kurang	

2.	Rawat Inap	Ruang Aster	a. Halaman sekitar ruang rawat inap aster kotor b. WC nya kurang memadai dan atapnya bocor	
----	------------	-------------	--	--

		Ruang Melati	Lift Rusak	
		Ruang Melati 4	a. Toilet Kurang Bersih b. Kebersihan kurang, di ruangan banyak yang bocor, toilet kurang bersih	 

				
3.	Pelayanan Intensif	Ruang PICU, ICU, dan NICU	Wc sering mampet dan jorok	
		Ruang ICU 2	Perawatan gedung kurang	

4.	Fasilitas Penunjang	Laboratorium	a. Wc di laboratorium kurang bersih b. Wc lab lampu mati	  
		Farmasi	a. Ruang tunggu kurang b. WC umum kemudian mushola, soalnya kalau ke masjid lumayan jauh, mungkin ada tempat ibadah yang dekat, misal dekat	

			dengan farmasi c. WC bau, kotor, dan berbayar	
5.	Ruang Operasi	Dekat Ruang Operasi	Terdapat bercak darah di lantai	
6.	Parkiran	Parkiran depan rumah sakit	Parkiran kurang	
		Gedung parkir motor	Fasilitas kurang terawat	

KUESIONER
SURVEI KEPUASAN PASIEN RSUD DR SOEKARDJO KOTA
TASIKMALAYA

A. Identitas Responden:

- Nama Responden :
- Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan
- Usia :tahun
- Pendidikan :
- Pekerjaan :
- Jenis Layanan : Rawat Inap/Rawat Jalan
- Unit Pelayanan :
- Pengguna Asuransi : Ya/Tidak
- Jenis Asuransi : a. BPJS Kesehatan/Kartu Indonesia Sehat
b. InaHealth
c. Jamkesda
d. Asuransi
e. lainnya
- Jenis Kepesertaan BJS a. PBI
b. Non-PBI
- Jenis Pendaftaran : Online/Offline (khusus pasien rawat jalan)
- Siapa yang melakukan pendaftaran online : a. Pasien sendiri
b. Keluarga
c. Petugas RSUD dr Soekardjo
d. Lainnya
- Dimana melakukan pendaftaran online : a. Di rumah
b. Di RSUD dr Soekardjo
c. Mobile JKN
d. Lainnya
- Cara melakukan pendaftaran online : a. Mengkases website RSUD dr Soekardjo
b. WA petugas
c. Lainnya.....
- Jenis pasien : Pasien lama (kontrol) / Pasien baru (pertama kali berobat/berobat ke layanan yang berbeda dibanding kunjungan sebelumnya)

Riwayat opname sebelumnya : Ya/tidak
(untuk pasien rawat inap)

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
3. Untuk Pasien Rawat Inap (standar waktu tunggu : 80 menit) (dihitung setelah keluarnya Surat Pengantar Rawat Inap)
 - a. Pukul berapa Saudara mendaftar di loket pendaftaran :.....
 - b. Pukul berapa Saudara menunggu di UGD (jika masuk ke UGD) :.....
 - c. Pukul berapa/hari ke berapa Saudara mulai masuk ruangan : hari.....pukul.....
 - d. Berapa lama waktu tunggu dari pendaftaran/UGD hingga masuk ke ruang rawat : hari.....jam.....
 - e. Alasan waktu tunggu lama :
 - 1) Menunggu ruangan kosong (kamar penuh)
 - 2) Respon petugas lama
 - 3) Menunggu hasil pemeriksaan (lab, rontgen, swab, dsb)
 - 4) Lainnya, (sebutkan) :.....

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 dilengkapi).	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 Harapan-Kenyataan

Kuesioner ini disusun berdasarkan metode SERVQUAL yang disesuaikan dari Penelitian A'aqoulah dkk. (2022). *Exploring the Gap Between Patients' Expectations and Perceptions of Healthcare Service Quality*. Patient Preference and Adherence, 16, 1301–1311

Kuesioner ini terdiri dari dua bagian, yaitu harapan dan kenyataan.

Petunjuk pengisian:

Bagian **harapan** terdapat 5 pilihan jawaban:

- 1 = Sangat tidak penting (STP)
- 2 = Tidak penting (TP)
- 3 = Rata-rata (RR)
- 4 = Penting (P)
- 5 = Sangat Penting (SP)

Bagian **kenyataan** terdapat 5 pilihan jawaban:

- 1 = Sangat tidak sesuai (STS)
- 2 = Tidak sesuai (TS)
- 3 = Rata-rata (RR)
- 4 = Sesuai (S)
- 5 = Sangat sesuai (SS)

No	Penyataan	Harapan	Kenyataan
Tangibles			
1	Kebersihan dan higienitas rumah sakit sangat baik		
2	Rumah sakit selalu menyediakan tempat parkir pengunjung		
3	Petugas rumah sakit terlihat rapi		
4	Staf rumah sakit ramah saat berinteraksi		
5	Rumah sakit memiliki peralatan terbaru		
Reliability			
6	Rumah sakit memberikan layanan tepat waktu setiap saat		
7	Laporan medis akurat		
8	Laporan biaya akurat		
9	Saya diberi informasi memadai tentang kondisi medis saya		
10	Saya merasa percaya diri saat menerima perawatan medis		
Responsiveness			
11	Staf administrasi rumah sakit efisien menangani pertanyaan saya		
12	Pegawai memberitahu saya kapan layanan dilakukan		
13	Rumah sakit menyediakan waktu layanan yang nyaman		
Assurance			
14	Pegawai rumah sakit selalu menghormati privasi saya		
15	Pegawai rumah sakit menunjukkan kepedulian		

16	Rumah sakit menggunakan staf medis yang kompeten		
Empathy			
17	Pegawai rumah sakit memberikan perhatian pribadi kepada saya		
18	Rumah sakit memahami perasaan tidak nyaman saya		
19	Saya diperlakukan dengan hangat dan penuh kepedulian		

E. Zona Integritas (PAN-RB No. 90 Tahun 2021)

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Menurut Saudara apakah masih terdapat praktek percaloan dalam pengurusan layanan di Rumah Sakit?	a. Ya b. Tidak
2.	Apakah Saudara mengeluarkan biaya tambahan di luar dari biaya resmi layanan?	a. Ya b. Tidak
3.	Apakah Saudara pernah ditawarkan untuk memperoleh pelayanan yang lebih cepat/mudah dengan memberikan imbalan tertentu?	a. Ya b. Tidak
4.	Apakah Saudara masih dimintakan komisi dalam pengurusan layanan di Rumah Sakit ini?	a. Ya b. Tidak
5.	Apakah Saudara memberikan tanda terima kasih atas pelayanan yang Saudara terima (meskipun tidak diminta)?	a. Ya b. Tidak
6.	Apakah petugas menolak diberikan uang/barang terkait pelayanan yang diberikan?	a. Ya b. Tidak
7.	Apakah Saudara melihat dan/atau mendengar masih terjadinya praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) di Rumah Sakit ini?	c. Ya d. Tidak
8.	Secara umum, menurut Saudara apakah dalam pengurusan layanan di instansi ini masih terdapat praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN)?	a. Ya b. Tidak
9.	Apakah prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN)?	a. Ya b. Tidak
10.	Apakah petugas memberikan pelayanan di luar prosedur yang telah ditetapkan dengan imbalan uang/barang?	a. Ya b. Tidak
11.	Apakah jasa layanan yang diterima sesuai dengan daftar jasa yang tersedia/diminta?	a. Ya b. Tidak
12.	Apakah unit layanan yang Saudara datangi memiliki kegiatan/media anti korupsi?	a. Ya b. Tidak
13.	Apakah terdapat sarana pengaduan pelayanan/pengaduan terkait korupsi?	a. Ya b. Tidak

