

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Seiring dengan tuntutan *good governance* di era reformasi birokrasi ini maka penggunaan prospektif pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan publik sudah menjadi suatu keharusan tolok ukur menilai kinerja pemerintahan. Yang dalam hal ini adalah untuk mengetahui sejauh apa pelayanan yang disediakan telah memenuhi harapan, kepuasan maupun kebutuhan publik lokal sebagai konstituennya.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan survei kepuasan kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Survei kepuasan masyarakat merupakan wujud evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Pada tahun 2021 ini survey kepuasan masyarakat dilakukan dengan menggunakan perangkat survey kepuasan masyarakat berupa kuesioner secara online. Hal ini dikarenakan adanya pandemi covid 19 dan juga dimaksudkan agar perangkat daerah/unit pelayanan publik dapat mandiri melakukan survey kepuasan masyarakat.

Melalui pelaksanaan survey ini diharapkan akan diketahui sejauh mana perkembangan kinerja pelayanan unit pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kota Magelang dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Hasil pengukuran IKM ini akan dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan sekaligus berfungsi sebagai pendorong bagi unit pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

## **B. DASAR HUKUM**

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **C. MAKSUD DAN TUJUAN**

Tujuan dari survey ini adalah :

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan di RSUD Tidar Kota Magelang.
2. Untuk memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya rendah.
3. Sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Untuk memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota Magelang.
5. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh masing-masing unsur pelayanan di RSUD Tidar Kota Magelang.

## **D. BATASAN PENGERTIAN**

Beberapa batasan pengertian dalam kegiatan survey indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh kualitas pelayanan dari aparatur/unit penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Adapun batasan pengertian untuk variabel-variabel yang termuat dalam kuesioner IKM Tahun 2021 sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan yang dimaksud dalam survey ini adalah persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam mendapat layanan pada unit-unit layanan publik yang ada di Kota Magelang. Persyaratan pelayanan yang dimaksud dapat berupa persyaratan administrasi maupun persyaratan lainnya. Kepada responden ditanyakan tentang tingkat kemudahan warga masyarakat untuk memenuhi persyaratan yang diajukan oleh unit layanan.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dimaksud dalam survey ini difokuskan pada pertanyaan mengenai prosedur yang berkaitan dengan pemenuhan pelayanan pada unit-unit pelayanan publik di Kota Magelang. Kepada responden ditanyakan tentang bagaimana kemudahan prosedur alur pelayanan yang harus dilalui oleh warga masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

3. Waktu Pelayanan

Kecepatan pelayanan yang dimaksud dalam survey ini lebih difokuskan kepada kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang diberikan petugas pada saat melaksanakan tugas.

4. Biaya/Tarif

Kepastian biaya pelayanan yang dimaksud dalam survey ini adalah kepastian biaya/tarif yang harus dibayar oleh masyarakat untuk satu periode tertentu dalam mendapatkan layanan di unit-unit layanan publik di RSUD Tidar Kota Magelang.

5. Produk Layanan

Produk layanan yang dimaksud dalam survey ini adalah kesesuaian produk pelayanan Antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana yang dimaksud dalam survey ini adalah kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan pada unit-unit layanan publik .

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana yang dimaksud dalam survey ini adalah terkait dengan kesopanan dan keramahan petugas dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya di unit-unit layanan publik.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana yang dimaksud dalam survey ini adalah Sejauh mana sarana dan prasarana yang dimiliki pada unit-unit layanan publik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan yang dimaksud dalam survey ini adalah terkait sejauhmana unit-unit pelayanan publik dalam merespon atau menindaklanjuti saran, masukan, aduan atau keluhan masyarakat terkait layanan yang diberikan rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh petugas dalam melaksanakan tugasnya pada unit-unit layanan

## **E. SISTEMATIKA**

Sistematika penyusunan laporan terdiri dari :

### **BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang
- B. Dasar Hukum
- C. Maksud dan Tujuan
- D. Batasan dan Pengertian
- E. Sistematika

### **BAB II METODE PENGUKURAN IKM**

- A. Objek Survey
- B. Responden
- C. Proses Pengumpulan Data
- D. Metode Pengolahan Data

### **BAB III GAMBARAN UMUM RSUD TIDAR MAGELANG**

- A. Visi, Misi dan Motto RSUD Tidar Magelang
- B. Sistim dan Prosedur
- C. Sumber daya Manusia
- D. Fasilitas

### **BAB IV HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

- A. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat
- B. Analisis Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

### **BAB IV PENUTUP**

- A. Kesimpulan
- B. Saran

## **BAB II**

### **METODE PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MAYARAKAT**

#### **A. OBJEK SURVEY**

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survey kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan unit-unit pelayanan publik dengan menggunakan perangkat survey kepuasan masyarakat berupa kuesioner secara online sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan, dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan dan tiap jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Link online melalui [s.id/SKM\\_RSUD](https://s.id/SKM_RSUD).

Adapun objek dari kegiatan survey Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Kota Magelang Tahun 2021 meliputi pelayanan kesehatan rawat jalan, pelayanan kesehatan rawat inap, pelayanan penunjang medik, pelayanan IGD.

#### **B. RESPONDEN**

Dalam pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Magelang Tahun 2021, metode yang digunakan dalam penentuan responden melalui teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan dibagikan pengumuman/selebaran pengisian Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat. Dikarenakan kuesioner berbentuk online, sampel tidak dapat ditentukan secara pasti, ditambah juga dalam keadaan pandemi, sehingga kita tidak dapat mendampingi responden untuk mengisi kuesioner.

#### **C. PROSES PENGUMPULAN DATA**

Metode pengumpulan data primer dari tiap-tiap responden diperoleh dengan memberikan kuesioner online, dengan membuka link [s.id/SKM\\_RSUD](https://s.id/SKM_RSUD). Dalam pengukurannya, setiap responden diminta pendapatnya mengenai suatu pernyataan, dengan skala penilaian dari 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Tanggapan maksimal diberi nilai paling besar (4) dan tanggapan minimal diberi nilai paling kecil (1).

#### **D. METODE PENGOLAHAN DATA**

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai IKM adalah “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 :

$$\text{BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG} = \frac{\text{JUMLAH BOBOT}}{\text{JUMLAH UNSUR}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Setelah data isian kuesioner terkumpul kemudian dihitung masing-masing nilai unsur pelayanan dengan menggunakan rumus :

$$\text{NILAI UNSUR PELAYANAN} = \frac{\text{TOTAL NILAI PERSEPSI PER UNSUR}}{\text{TOTAL UNSUR YANG TERISI}}$$

Setelah nilai unsur pelayanan diketahui kemudian dicari Nilai Indeks masing-masing unsur pelayanan dengan rumus :

$$\text{INDEKS PER UNSUR} = \text{NILAI UNSUR PELAYANAN} \times \text{BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG}$$

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

$$\text{NILAI IKM KONVERSI PER UNSUR} = \text{NILAI INDEKS} \times 25$$

Untuk mengetahui nilai IKM unit pelayanan didapatkan dengan menjumlahkan 9 unsur nilai IKM konversi.

$$\text{NILAI IKM} = \text{JUMLAH DARI 9 NILAI UNSUR KONVERSI}$$

Hasil nilai indeks unit pelayanan kemudian diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut :

Tabel. 2.2 Kriteria Nilai Interval  
Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval IKM</b>	<b>Nilai Interval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1	1,00 – 1,75	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,25 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR**

#### **A. VISI, MISI, DAN MOTTO PELAYANAN**

Visi, misi, dan motto RSUD Tidar Kota Magelang tertuang dalam Surat Keputusan Direktur RSUD Tidar Kota Magelang tanggal 25 Oktober 2010 Nomor 1723/05.011/700/2010.

##### **Visi**

RSUD Tidar Kota Magelang mempunyai visi “Terwujudnya rumah sakit yang unggul, profesional, beretika, dan berkeadilan”.

##### **Misi**

Misi RSUD Tidar Kota Magelang adalah sebagai berikut.

1. Memberikan pelayanan kesehatan dan rujukan secara profesional, bermutu, terjangkau, dan adil kepada segala lapisan masyarakat.
2. Mengembangkan dan meningkatkan kompetensi sumber daya manusia rumah sakit.
3. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana pelayanan secara memadai dan berkesinambungan.
4. Menyelenggarakan pengelolaan rumah sakit secara akuntabel.
5. Menciptakan lingkungan kerja yang sehat, suasana kerja yang nyaman, dan harmonis.
6. Melaksanakan pendidikan dan penelitian dibidang kesehatan.

##### **Motto**

Motto pelayanan RSUD Tidar Kota Magelang adalah “Mitra Menuju Sehat”.

#### **B. SISTEM DAN PROSEDUR**

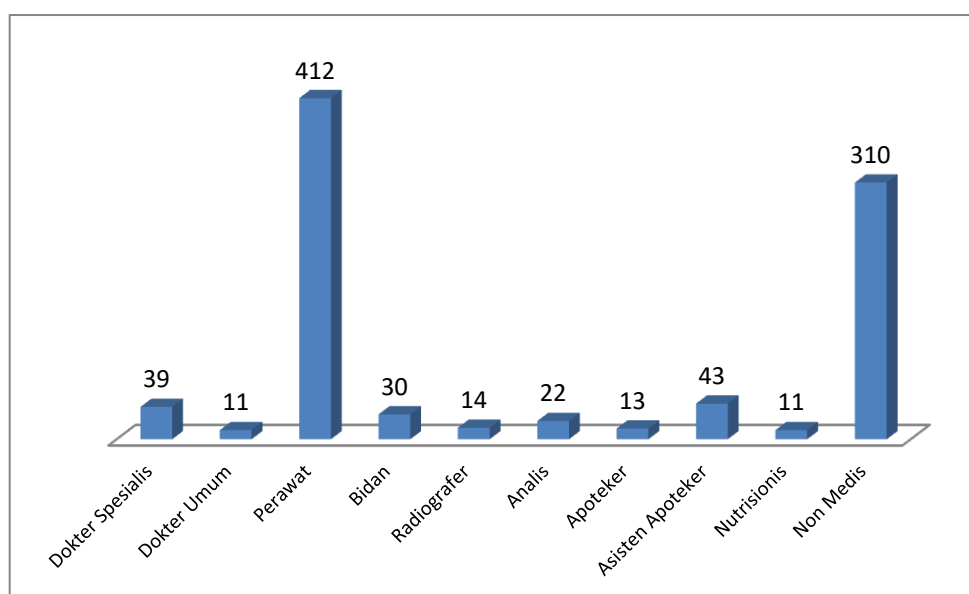
Dalam melaksanakan pelayanannya, RSUD Tidar Kota Magelang mempunyai Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang berisi ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan di RSUD Tidar Kota Magelang yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal atau ketentuan spesifikasi teknis tentang tolok ukur layanan minimal yang diberikan oleh Badan Layanan Umum Daerah kepada masyarakat. Dengan adanya SPM ini dapat digunakan untuk meningkatkan dan menjamin mutu pelayanan kepada masyarakat. Dokumen tersebut tertuang dalam Peraturan Walikota Magelang Nomor 43 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas peraturan Walikota Magelang Nomor 46 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal RSUD Tidar Kota Magelang. Di dalam SPM ini tercantum jenis pelayanan, indikator, Standar (nilai), batas waktu pencapaian dan uraian SPM bagi masing-masing unit layanan di RSUD Tidar. Selain SPM rumah sakit,



di RSUD Tidar Kota Magelang juga ada SOP (Standar Operasional Prosedur) yang dimaksudkan agar dalam pelaksanaan pelayanan kepada pasien lebih optimal. Setiap unit pelayanan yang ada di RSUD Tidar Kota Magelang mempunyai SOP yang disesuaikan dengan fungsi dan peranan dari setiap unit pelayanan.

### C. SUMBER DAYA MANUSIA

Dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat, RSUD Tidar Kota Magelang sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan mempunyai sumber daya manusia yang terdiri dari tenaga medis, tenaga paramedis, dan tenaga non medis. Berdasarkan data kepegawaian per Desember 2021, sumber daya manusia yang ada di RSUD Tidar Kota Magelang saat ini berjumlah 905 orang. Rincian sumber daya manusia di RSUD Tidar Kota Magelang ditunjukkan dalam Grafik III.1 berikut ini :



Grafik 3.1 Sumber Daya Manusia RSUD Tidar Kota Magelang Tahun 2021

### D. FASILITAS

Fasilitas pelayanan di RSUD Tidar Kota Magelang sudah meliputi fasilitas rawat inap, rawat jalan, penunjang, dan administrasi. Fasilitas-fasilitas tersebut digunakan untuk mendukung pelayanan kepada pasien. Secara rinci fasilitas-fasilitas yang ada di RSUD Tidar Kota Magelang adalah sebagai berikut.

#### 1. Fasilitas pelayanan rawat jalan

Pelayanan rawat jalan terdiri atas poliklinik spesialis penyakit Dalam, Bedah Umum, Bedah Orthopedi, Bedah Anak, Jantung dan pembuluh darah, Bedah Mulut, Urologi, Anak, Kebidanan dan Kandungan, Syaraf, THT, Mata, Gigi, Orthodonti, Paru, Kulit Kelamin, dan Kesehatan Jiwa (Psikiatri).

## 2. Fasilitas pelayanan rawat inap

Pelayanan rawat inap terdiri atas 20 ruang perawatan yaitu Ruang Alamanda I, Alamanda II dan Ruang Anyelir untuk penyakit umum, Ruang Aster 2 untuk penyakit dalam dan jantung, Aster 3 untuk penyakit bedah, Aster 4 untuk penyakit dalam, Aster 5 untuk penyakit syaraf, Aster 6 untuk penyakit anak, Ruang Dahlia 2, Dahlia 3, Dahlia 4, Dahlia 5, Edelweis, Flamboyan, dan Gladiol untuk ruang isolasi, Ruang Cempaka untuk ruang perinatal, Ruang Bougenvile untuk ruang Kebidanan dan Kandungan, Ruang Dahlia 1, ICU/ICCU, dan PICU/NICU pelayanan intensif. Berikut jumlah tempat tidur siap pakai yang ada di RSUD Tidar Kota Magelang.

Tabel 3.1 Kapasitas Tempat Tidur RSUD Tidar Kota Magelang Tahun 2021

BANGSAL	JUMLAH TEMPAT TIDUR								JUMLAH
	KELAS							NONKELAS	
	VVIP	VIP1	VIP2	VIP	I	II	III		
ALAMANDA 1	4	10	-	-	-	-	-	-	14
ALAMANDA 2	-	-	14	-	-	-	-	-	14
ANYELIR	-	-	-	-	17	-	-	1	18
ASTER 2	-	-	-	-	-	-	30	-	30
ASTER 3	-	-	-	-	-	25	-	-	25
ASTER 4	-	-	-	-	-	29	-	-	29
ASTER 5	-	-	-	-	-	10	20	-	30
ASTER 6	-	-	-	-	-	10	10	9	29
BUGENVILE	-	-	-	2	4	8	18	8	40
CEMPAKA	-	-	-	-	14	-	-	1	15
EDELWEIS	-	-	-	-	-	-	-	16	16
FLAMBOYAN	-	-	-	-	-	-	-	18	18
DAHLIA 2	-	-	-	-	-	-	-	14	14
DAHLIA 3	-	-	-	-	-	-	-	14	14
DAHLIA 4	-	-	-	-	-	-	-	10	10
DAHLIA 5	-	-	-	-	-	-	-	7	7
GLADIOL	-	-	-	-	-	-	-	10	10
DAHLIA 1	-	-	-	-	-	-	-	7	7
ICU/ICCU	-	-	-	-	-	-	-	9	9
PICU/NICU	-	-	-	-	-	-	-	13	13
<b>JUMLAH</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>35</b>	<b>82</b>	<b>78</b>	<b>137</b>	<b>362</b>

## 3. Fasilitas pelayanan rawat intensif

Pelayanan rawat intensif didukung oleh tenaga yang terampil untuk pasien-pasien yang memerlukan penanganan intensif. Perawatan intensif terdiri dari Ruang Dahlia 1, ICU/ICCU, dan PICU/NICU.

4. Fasilitas pelayanan penunjang  
Fasilitas pelayanan penunjang meliputi Radiologi, Laboratorium Klinik, Laboratorium Patologi Anatomi, Rehabilitasi Medik, dan Hemodialisa.
5. Fasilitas pelayanan gawat darurat  
Merupakan pelayanan gawat darurat yang melayani 24 jam bagi masyarakat yang membutuhkan, dan dilayani oleh tenaga-tenaga yang terampil serta sudah mendapatkan pelatihan di bidang PPGD (Penanggulangan Pasien Gawat Darurat) baik dokter maupun paramedis.
6. Fasilitas pelayanan farmasi  
Melayani pelayanan obat selama 24 jam baik pasien umum, maupun peserta BPJS yang berobat di RSUD Tidar Kota Magelang.
7. Fasilitas pelayanan gizi rumah sakit  
Pelayanan yang ada disamping melayani kebutuhan gizi rumah sakit juga melayani konsul-tasi gizi bagi pasien rawat jalan maupun rawat inap.
8. Fasilitas pelayanan ambulance  
Pelayanan mobil ambulance ada 3 buah untuk pasien yang membutuhkan transportasi dan 1 buah mobil jenazah.
9. Fasilitas peralatan medik rumah sakit  
Fasilitas peralatan medik rumah sakit sampai dengan Desember Tahun 2021 sebanyak 260 jenis peralatan medik.
10. Pelayanan administrasi  
Pelayanan administrasi Visum et Repertum , Asuransi Jasa Raharja dan lain-lain.
11. Pelayanan sanitasi  
Kegiatan Instalasi Sanitasi rumah sakit yang dapat dilakukan saat ini berupa pengelolaan linen rumah sakit, pengelolaan limbah B3 (bahan berbahaya dan beracun), pengelolaan limbah domestic (pengelolaan sampah rumah tangga) dan Pemeriksaan pengelolaan limbah cair. Serta pemeriksaan laboratorium pemantauan kesehatan lingkungan rumah sakit.

Dari fasilitas-fasilitas kesehatan yang ada di rumah sakit di RSUD Tidar Kota Magelang, yang menjadi pelayanan unggulan pada tahun 2021 adalah :

- **Pelayanan Bedah Anak**, merupakan layanan spesialistik oleh dokter spesialis bedah anak, yaitu terkait dengan permasalahan bayi dan anak yang nantinya membutuhkan tindakan pembedahan. Penyakit anak yang pada umumnya memerlukan pembedahan antara lain cacat bawaan organ dalam : higroma kistik atreia esofagus dan fistula trakeoesofagus, stenosis pyloricum hipertropi, atresi usus, nekrosis enterokolitis, penyakit hirschsprung,

imperforasi anus, testis yang tak menurun. Defek dinding abdomen : omfalosel, gastrosk isis, hernia cacat dinding dada, tumor anak seperti neuroblastoma, tumor wilms, rhabdomiosarkoma, ATRT, tumor hati, teratoma.

- **Pelayanan Bedah Urologi**, merupakan pelayanan spesialis oleh dokter spesialis urologi, yaitu layanan yang terkait dengan kelainan urologi, antara lain : Batu saluran kemih, pembesaran prostat jinak dan kanker prostat. Keganasan saluran kemih dan kelamin, Gangguan fungsi seksual pria, Gangguan fungsi seksual wanita, Gangguan kesuburan pria, Inkontinensia (ngompol) dan kelainan urodinamik, Kelainan urologi anak, (urologi pediatrik), andro-urologi, kelainan bawaan urologi dan rekonstruksi.
- **Pemeriksaan radiografi panoramic**, yaitu pembuatan foto gigi tanpa tertutupi / terhalangi oleh tulang maxila dan mandibular. Pemeriksaan ini sangat diperlukan bagi dokter gigi spesialis orthodonti dalam rangka memperbaiki susunan gigi.
- **Layanan Laparoscopi**, Laparoscopi merupakan tehnik bedah invasive minimal / dengan sayatan kecil dan menggunakan alat-alat berukuran kecil untuk menggantikan peran tangan dokter melakukan prosedur bedah di rongga perut dengan alat bantu layar monitor. Tindakan ini antara lain bisa digunakan untuk pengambilan usus buntu, batu empedu, dan lain lain. Keuntungan tehnik laparoscopi adalah kerusakan jaringan lebih ringan, nyeri setelah operasi lebih ringan, lama perawatan lebih pendek, resiko infeksi lebih kecil dan masa penyembuhan yang lebih cepat.
- **Arthroscopy**, yaitu tehnik pemeriksaan dan pengobatan dengan melihat, memeriksa / mengevaluasi dan memperbaiki kelainan di dalam sendi. Prosedur dilaksanakan dengan membuat sayatan kecil dan memasukkan instrument kecil ke dalam sendi. Kelainan yang sering dijumpai melalui tehnik arthroscopy meliputi peradangan, pengapuran sendi, terlepasnya bagian sendi dan robekan urat-urat persendian.
- **Penggantian Sendi Lutut/Total Knee Replacement**, Penggantian Sendi Panggul (Total Hip Replacement) dan Penggantian Kepala Tulang Paha (Femur Replacement).

Dengan tenaga ahli (Dokter Bedah Ortopedi) yang ada, RSUD Tidar pada saat ini telah mampu mengerjakan penggantian sendi lutut total, penggantian sendi pnggul total maupun penggantian kepala tulang paha. Penggantian bisa disebabkan karena kerusakan sendi akibat pengapuran, kematian tulang maupun karena patah sendi, dan digantikan dengan bahan tiruan yang berupa logam ataupun bahan lain.

- **Layanan Operasi Katarak dengan Phaco Emulsifikasi**, yaitu operasi katarak yang dibantu dengan alat yang canggih, Phaco Emulsifier. Dengan alat ini maka operasi dilakukan dengan membuat sayatan kecil, dimana lensa yang keruh dikeluarkan dengan bantuan gelombang suara frekuensi tinggi. Keuntungannya adalah proses operasi dan penyembuhan lebih cepat serta tidak perlu melakukan jahitan .
- **Layanan Pemeriksaan Endoskopik THT**, merupakan pemeriksaan penunjang canggih pada telinga hidung dan tenggorokan dengan Endoskop, untuk mengetahui adanya kelainan ataupun keganasan secara cepat dan tepat tanpa pembiausan dan tanpa rawat inap.
- **Layanan pemeriksaan Endoskopi**, merupakan pemeriksaan canggih saluran cerna untuk mengetahui kelainan atau masalah dalam saluran cerna, baik saluran pencernaan bagian atas (Gastroskopi) maupun saluran cerna bagian bawah (Colonoskopi).
- **Layanan Thalasemia**, merupakan suatu penyakit yang disebabkan karena terjadinya gangguan produksi sel darah merah dan merupakan faktor keturunan. Layanan Thalasemia ini banyak dimanfaatkan oleh penderita dari beberapa kabupaten sekitar Kota Magelang hingga Temanggung dan Wonosobo.
- **Bone Densitometri**, adalah alat untuk mengukur kepadatan tulang dan menentukan apakah tulang seseorang telah mengalami osteoporosis (rapuh tulang).
- **Mamografi**, adalah alat yang digunakan untuk pemeriksaan payudara, untuk melihat beberapa type tumor dan kista.
- **Layanan MRI (Magnetic Resonance Imaging)**, adalah alat untuk memindai dan menampilkan gambar struktur dan organ dalam tubuh, dengan resolusi tinggi. Dengan alat ini dapat diketahui informasi tentang struktur tubuh yang tidak bisa didapat melalui pemeriksaan X-Ray, Ultra sound maupun CT-Scan. MRI dapat membantu dokter melakukan diagnosis berbagai kondisi, antara lain :
  - Jantung dan Pembuluh darah
  - Otot dan syaraf tulang belakang
  - Tulang dan sendi
  - Payudara
  - Organ internal lain.

## BAB IV

### HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

#### A. HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil survey IKM Tahun 2021 di RSUD Tidar Kota Magelang, diperoleh responden sebanyak 419 orang. Responden tersebut terdiri dari pasien sebagai pengguna langsung pelayanan di RSUD Tidar Kota Magelang maupun penunggu pasien yang sedang dirawat di RSUD Tidar Kota Magelang. Survey tersebut dilakukan di empat jenis pelayanan yaitu:

1. Pelayanan kesehatan rawat jalan
2. Pelayanan kesehatan rawat inap
3. Pelayanan penunjang medik
4. Pelayanan IGD (Instalasi Gawat Darurat)

Apabila dilihat dari sisi karakteristik responden, maka dapat ditunjukkan seperti dalam Tabel 4.1. berikut ini :

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Survey IKM Tahun 2021  
Berdasarkan Jenis Kelamin

Bulan	Perempuan	Laki-laki	Jumlah
Maret	27	30	57
April	1	0	1
Juni	175	119	294
Juli	9	1	10
Oktober	9	7	16
November	16	24	40
Desember	1	0	1
<b>Jumlah</b>	<b>238</b>	<b>181</b>	<b>419</b>

Keseluruhan responden yang berjumlah 419 orang yang melakukan pengisian kuesioner laki-laki lebih sedikit dibandingkan perempuan yaitu responden perempuan sebanyak 238 orang. Sedangkan responden laki-laki sebanyak 181 orang.

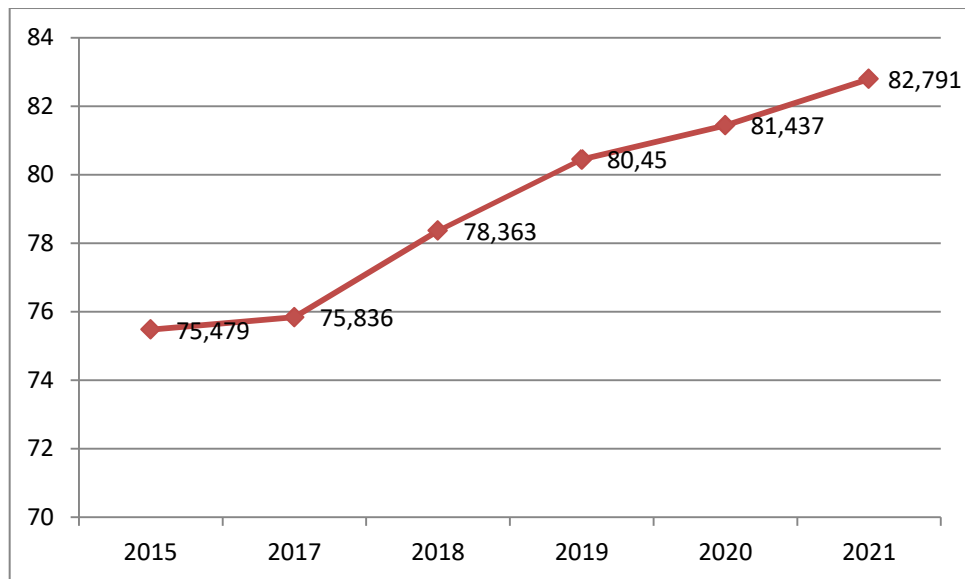
Apabila dilihat dari jenis pekerjaannya, maka sebagian besar responden mempunyai jenis pekerjaan PNS sebanyak 42 orang, swasta sebanyak 83 orang, TNI / POLRI sebanyak 3 orang, Wiraswasta sebanyak 53 orang dan lainnya sebanyak 238 orang.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Survey IKM Tahun 2021  
Berdasarkan Pekerjaan

Bulan	PNS	SWASTA	TNI	WIRASWASTA	LAINNYA	Jumlah
Maret	4	10		12	31	57
April		1				1
Juni	30	58	2	33	171	294
Juli		2			8	10
Oktober	1	8		4	3	16
November	7	4	1	4	24	40
Desember					1	1
<b>Jumlah</b>	<b>42</b>	<b>83</b>	<b>3</b>	<b>53</b>	<b>238</b>	<b>419</b>

## B. ANALISIS HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Pada Tahun 2021 Nilai IKM RSUD Tidar Kota Magelang mencapai 82,791. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum mutu pelayanan termasuk dalam kategori B atau dengan kata lain kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori Baik. Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, keseluruhannya mendapat nilai mutu pelayanan B. Dari tahun ke tahun nilai IKM RSUD Tidar Kota Magelang mengalami peningkatan. Apabila dibandingkan dengan pencapaian nilai IKM tahun 2020 yaitu sebesar 81,437, maka pencapaian nilai IKM tahun 2021 untuk RSUD Tidar Kota Magelang mengalami peningkatan sebesar 1,354 (0,01%). Peningkatan nilai IKM yang dicapai tahun 2021 ini menunjukkan RSUD Tidar Kota Magelang berusaha untuk meningkatkan kinerja pelayanan kepada pasien sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Trend Nilai IKM dari tahun ke tahun dapat dilihat pada grafik 4.1 berikut ini :



Grafik 4.1 Trend Nilai IKM RSUD Tidar Kota Magelang tahun 2015-2021

Nilai dari 9 unsur pelayanan nilai IKM RSUD Tidar Kota Magelang Tahun 2021 dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini :

Tabel 4.3 Nilai IKM setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Pelayanan RSUD Tidar Kota Magelang Tahun 2021

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Persyaratan	3,280
U2	Prosedur	3,231
U3	Waktu pelayanan	3,069
U4	Biaya/tarif	3,629
U5	Produk layanan	3,183
U6	Kompetensi pelaksana	3,298
U7	Perilaku pelaksana	3,304
U8	Sarana dan Prasarana	3,200
U9	Penanganan Pengaduan	3,612
Rata - rata		3,312
<b>Nilai</b>		<b>82,791</b>
<b>BAIK</b>		

Berdasarkan nilai IKM Tahun 2021 seperti pada Tabel 4.3, dapat dilakukan analisa bahwa dari unsur-unsur pelayanan yang dicapai, unsur kepastian biaya pelayanan (U4) mempunyai **nilai tertinggi** yaitu 3,629. Sedangkan **nilai terendah** adalah waktu pelayanan (U3) yaitu mencapai 3,069.



Tabel 4.4 Biaya / Tarif Pelayanan (U4)  
 Hasil Survey IKM Tahun 2021

No	Kegiatan	Jumlah Responden	%
1	Sangat Mahal	1	0,24
2	Cukup Mahal	24	5,74
3	Murah	101	24,11
4	Gratis	284	67,78
5	Tidak mengisi	7	1,67

Tabel 4.4 memperlihatkan pencapaian unsur biaya/tarif, nilai unsur pelayanan mencapai 3,629. Dari 419 responden 67,78 % responden menyatakan tidak pernah diminta biaya pelayanan (gratis), hal ini dimungkinkan responden merupakan peserta BPJS, 24,11 % menyatakan biaya pelayanan murah, 5,74 % menyatakan biaya pelayanan cukup mahal, 0,24 % responden menyatakan sangat mahal dan ada 1,67 responden yang tidak mengisi.

Kepastian biaya pelayanan kesehatan di masing-masing unit pelayanan di RSUD Tidar Kota Magelang telah ditetapkan berdasarkan peraturan Walikota Magelang Nomor : 3 Tahun 2016 Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Umum Daerah RSUD Tidar Kota Magelang. Tarif yang dibebankan kepada masyarakat telah diperhitungkan secara matang disesuaikan dengan daya beli masyarakat Kota magelang dan sekitarnya. Dalam menentukan tarif ini RSUD tidar Kota magelang tidak mengedepankan keuntungan semata namun juga memperhitungkan fungsi sosial di tengah masyarakat. Juga dengan mempertimbangkan kemampuan membayar dari masyarakat, subsidi silang, dan strategi pemasaran rumah sakit serta tarif rumah sakit pesaing.

Sedangkan unsur pelayanan yang mempunyai nilai terendah adalah unsur Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,069. Tabel 4.5 menunjukkan penilaian responden terhadap Waktu Pelayanan.

Tabel 4.5 Waktu Pelayanan (U3) Hasil Survey IKM Tahun 2021

No	Kegiatan	Jumlah Responden	%
1	Tidak Cepat	5	1,19
2	Kurang Cepat	28	6,68
3	Cepat	316	75,42
4	Sangat Cepat	67	15,99
45	Tidak Mengisi	3	0,72

Tabel 4.5 memperlihatkan pencapaian waktu pelayanan, nilai unsur pelayanan mencapai 3,069. Dari 419 responden 75,42 % responden menyatakan bahwa pelayanan cepat, 6,68 % menyatakan kurang cepat, 15,99 % menyatakan sangat cepat, 1,19 menyatakan tidak cepat dan 0,72 responden tidak mengisiss. 75,42% responden menyatakan bahwa pelayanan di RSUD Tidar cepat, hal ini memperlihatkan bahwa pasien telah dilayani dengan cepat. Akan tetapi perlu ditingkatkan lagi supaya sesuai dengan keinginan masyarakat.

Berkaitan dengan saran dan masukan yang diberikan dari responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner survey IKM di RSUD Tidar Kota Magelang, Tahun 2021, dapat disajikan data sebagai berikut :

1. Mohon untuk lama waktu Hemodialisa disesuaikan dengan kebutuhan pasien, karena pernah waktunya dipersingkat
2. Masuk IGD proses ke bangsal terlalu lama dan ketika di bangsal terutama di bangsal aster pelayanan perawat beberapa ada yang judes ,dengan kondisi pasien yang tidak bisa apa apa di mintai tolong mandi, siben banyak yang tidak ikhlas menjalaninya,bahkan terucap kata kata harus di siben sendiri. Menunggu di IGD terlalu lama bisa sampai 2-3 jam, petugasnya ada yang kurang ramah
3. Kurangnya tenaga medis
4. Pelayanan sudah sesuai hanya saja pengurusan admistrasi di tempat yang berjauhan sehingga banyak membuang waktu untuk sekali perawatan
5. Untuk anak thalasemia yang reaktif, Mohon jangan ditempatkan di Ruang Dahlia.  
Bukankah reaktif belum tentu positif ?
6. Lebih ditingkatkan lagi pelayannya terutama utk manula
7. Pelayanan dalam melayani masarakat lebih ditingkatkan lagi ( keramahan )
8. Lebih diperjelas supaya pasien lebih mengerti
9. Seandainya ada persyaratan yg tertinggal pada hari HD, boleh disusulkan
10. Ada baiknya lagi bila diberikan dokter yg visit agar pasien pun merasa nyaman dan tambah semangat karena ada dokter langsung yg turun tangan dan menyapa pasien-pasiennya, sehingga tingkat kesembuhan semakin cepat
11. Lebih baik kalau transfusi dilakukan di ruang hd tidak perlu opname
12. Agar info-info yg harus diketahui pasien selain disampikan via WA juga disampaikan secara lisan ke pasien
13. Pelayanan lebih dipercepat & ruang tunggu ditambah fasilitas kursi,kurangnya kenyamanan untuk penunggu pasien

14. Kekurangannya waktu screening pasien tidak hadir langsung kadang diwakili keluarga sepertinya utk covid saat ini semua wajib di screening baik penunggu dan pasien.
15. Masukan agar kamar mandi pasien & penunggu di instalasi HD khususnya blok A difungsikan kembali
16. Fasilitas penunjang utk bisa lebih didekatkan
17. Follow Up setelah layanan belum ada
18. Harusnya ada dokter yg jaga di ruangan HD
19. Lebih di atur antriannya dan jangan mempersulit pasien/ prosedur diperjelas
20. Jarak antara pendaftaran dan tunggu dokter sangat lama, dokter untuk bisa datang tepat waktu sehingga pasien tdk terlalu lama menunggu
21. Loket di pendaftaran bisa di tambah lagi mungkin
22. Untuk ditambah pelayanan pendampingan pasien meskipun ada keluarga yang menemani
23. Pada hari H bisa difasilitasi reservasi online plus website yang lebih user friendly
24. Perubahan-perubahan peraturan sering membuat bingung pasien, terutama bagi lansia yg tdk ada pendampingan dari pihak keluarga yg lain. Sebaiknya disampaikan secara langsung ke pasien saat proses HD. Disampaikan dari masing-masing perawat yg bertanggung jawab sesuai jumlah masing-masing pasien yg ditanganinya.
25. Ambil antrian msh menunggu lama, di poli jg menunggu lama, di laborat juga
26. Pelayanan di TPPRI mohon untuk ditambah petugasnya supaya bisa cepat dan tidak lama mengantri
27. Pelayanan untuk obat bisa lebih dipercepat
28. Sebaiknya petugas memperkenalkan diri dahulu, sebelum melakukan sesuatu
29. Fungsi pengaduan kurang disosialisasikan, perlu dipermudah fasilitas pengaduan, plus buat rasa aman bagi para pengadu.
30. Pengaduan masyarakat sebaiknya langsung direspon dan ditindaklanjuti

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari laporan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Tidar Kota Magelang Tahun 2021 adalah sebagai berikut :

1. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada 2021 menggunakan perangkat survey kepuasan masyarakat berupa kuesioner secara online. Hal ini dimaksudkan agar perangkat daerah/unit pelayanan publik dapat mandiri melakukan survey kepuasan masyarakat. Dari hasil pelaksanaan survey yang dilakukan di RSUD Tidar Kota Magelang, terhimpun data sejumlah 419 responden yang mewakili pelayanan-pelayanan yang ada di RSUD Tidar Kota Magelang, yaitu pada pelayanan kesehatan rawat jalan dan rawat inap.
2. Hasil survey IKM RSUD Tidar Kota Magelang adalah 82,791 dan dengan nilai huruf "B" adapun pencapaian kinerja pelayanan berkatagori "Baik". Apabila dibandingkan dengan pencapaian nilai IKM tahun 2020 yaitu sebesar 81,437 mengalami peningkatan.
3. Nilai kinerja IKM tertinggi adalah unsur Biaya/tarif Pelayanan (U4) dengan nilai 3,629.
4. Nilai kinerja IKM terendah adalah unsur awsktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,069.

#### **B. SARAN**

Beberapa saran atas hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Tidar Kota Magelang Tahun 2021 adalah sebagai berikut:

1. Semua tenaga di setiap unit pelayanan lebih meningkatkan kinerja dalam pelayanan terutama kecepatan, ketepatan waktu, kedisiplinan, tanggung jawab, keramahan dan kesopanan serta kejelasan dalam memberikan informasi medis atau nonmedis kepada pasien.  
Kekurangan tenaga disetiap unit untuk bisa segera ditambahkan.
2. Perlu peningkatan sarana informasi, alur prosedur yang jelas tentang pelayanan di RSUD Tidar Kota Magelang.  
Diharapkan untuk membuat peraturan yang tidak mempersulit pasien.
3. Peningkatan sarana prasarana rumah sakit dan juga pemeliharannya untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna pelayanan rumah sakit seperti,

tempat parkir yang mencukupi, wifi, AC , ruang tunggu pasien dan lain sebagainya.

4. Disediakan sarana untuk pasien menyampaikan keluhan ataupun saran dan diharapkan untuk semua keluhan segera direspon.
5. Untuk dokter diharapkan bisa datang tepat waktu dalam memberikan pelayanan terhadap pasien.
6. Pelayanan pasien menunggu baik yang rawat jalan ataupun rawat inap di IGD untuk bisa dipercepat.
7. Pelayanan diruang HD untuk bisa lebih ditingkatkan baik dari pelayanan maupun fasilitasnya.
8. Pelayan difarmasi bisa lebih cepat lagi.
9. Petugas diharapkan sebelum memberikan pelayanan terhadap pasien untuk bisa memperkenalkan diri, sehingga pasien akan mengetahui petugas dari unit mana dan dengan siapa.
10. Penambahan untuk loket pendaftaran baik dirajal maupun diranap.