LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

RSUD dr. M. ASHARI KABUPATEN PEMALANG

SEMESTER II
Tahun 2021

Alamat: JL Gatot Subroto No. 41 Bojongbata Pemalang 52319

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD dr. M. ASHARI KABUPATEN PEMALANG
SEMESTER II TAHUN 2021

I. PENDAHULUAN

Pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan demi tercapainya harapan dan tuntutan publik. Upaya tersebut dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Untuk itu diperlukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan. Salah satu cara untuk memperoleh hasil evaluasi adalah dengan meminta penilaian publik terhadap kualitas pelayanan melalui survei kepuasan pelanggan / masyarakat. Hal ini sesuai dengan sasaran penyelenggaraan pelayanan publik yang mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik , Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang selaku penyelenggara publik wajib melakukan Survei Kepuasan Pelanggan secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun dan maksimal 2 (dua) kali dalam setahun.

Melalui hasil survei ini, diharapkan Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang dapat mengetahui pada indikator apa saja yang perlu adanya perbaikan demi peningkatan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang.

II. TUJUAN

Mengetahui gambaran Kepuasan Pelanggan / Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat , terhadap mutu dan kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang pada tahun 2021.

III. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Pelanggan / Masyarakat , meliputi :

1. Persyaratan Pelayanan;
2. Prosedur Pelayanan;
3. Waktu Pelayanan;
4. Biaya/Tarif Pelayanan;
5. Produk Spesifikasi Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan;
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan;
8. Sarana dan Prasarana;
9. Penanganan Pengaduan;

IV. METODE / CARA PENGUKURAN

1. Metode pengukuran : survei kepuasan pelanggan/masyarakat dilakukan dengan teknik pemberian kuesioner melaluai Google Form dan Pemasangan Mesin Survey Kepuasan disitiap titik.
2. Alat Ukur : kuesioner tentang unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan.

   Angka 1 mewakili : Buruk

   Angka 2 mewakili : Kurang

   Angka 3 mewakili : Baik

   Angka 4 mewakili : Sangat Baik

3. Responden : Responden dipilih secara acak dari pengguna layanan atau pengunjung di RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang, dimana jumlahnya sebanyak 170 responden.
4. Lokasi survei : RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang dengan pembagian wilayah menurut kebutuhan yaitu Loket Pendaftaran, Rawat Jalan dan Rawat Inap.
5. Waktu pengukuran : dilakukan selama lebih kurang 6 (enam) bulan mulai tanggal, 2 Juli 2021 sampai dengan 31 Desember 2021
6. Metode pengolahan :
   a. Penarikan data Kuesioner yang telah diisi melalui Google Form ataupun Mesin Survey.
   b. Data kuesioner yang telah ditarik melalui Google Form dan mesin Survey akan diolah dan direkap.
   c. Unsur pengukuran menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang menggambarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk.
   d. Adapun tahap -tahap dalam mengukur CSI adalah:
      - Menghitung *Weighted Factor* yaitu mengubah nilai rata-rata tingkat kepentingan menjadi angka persen , sehingga didapatkan total *Weighting Factor* 100%.
      - Menghitung *Weighting Score*, yaitu nilai perkalian Antara nilai rata-rata tingkat kinerja dengan *Weighting Factor*.
      - Menghitung *Weighted Total*, yaitu menjumlahkan *Weighted Score* dari semua atribut.
      - Menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI), yaitu *Weighted Total* dibagi skala maksimal yang digunakan (dalam penelitian ini skala maksimal adalah 5) kemudian dikali 100%.

   Setelah dilakukan Perhitungan sehingga diperoleh nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

   IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) = 81,34% (Baik)

   Nrr,AI INTERVAL IKM:

   88,31-100,00 :Sangat baik

   76,61-88,30 :Baik

   65,00-76,60 : Kurang Baik

   25,00-64,99 :Tidak Baik

7. Pengujian Kualitas Data : Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam rnasing-masing quesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur dan jenis kelamin. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

V. HASIL PENGUKURAN

Sebelum mengetahui hasil penilaian responden terhadap 9 Unsur Pelayanan yang telah ditentukan tersebut diatas, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 5 faktor yaitu umur, jenis kelamin, Status, pendidikan dan pekerjaan. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima. Berikut kami sajikan tabel dan chart data (dalam satuan persentase) mengenai karakteristik responden pengunjung RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang

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

1. Umur responden terbanyak adalah umur 21 – 40 tahun (57%), 40-60 tahun (38%), 17-20 tahun (5%), Hal tersebut menggambarkan bahwa usia produktif lebih banyak menggunakan rumah sakit sebagai tempat berobat.
2. Jenis kelamin responden terbanyak adalah Perempuan (96%), menggambarkan bahwa perempuan masih mendominasi dalam hal pemanfaatan layanan kesehatan rumah sakit.
3. Status Perkawinan responden adalah Kawin sebanyak (75%), Belum kawin sebanyak (16%), Duda sebanyak (6%), dan Janda sebanyak (3%).
4. Pendidikan, responden terbanyak adalah SLTA sebanyak (62%), SD sebanyak (41%), SLTP sebanyak (39%), Diploma sebanyak (18%), S1 sebanyak (9%), dan S2/S3 sebanyak (1%).
5. Pekerjaan responden adalah Lainnya (31%), Wiraswasta sebanyak (31%), Buruh sebanyak (10%), adapun PNS/TNI/POLRI sebanyak (9%), petani sebanyak (7%), Pelajar sebanyak (6%), serta pegawai BUMN/BUMD sebanyak (1%), hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat yang menggunakan layanan di RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang didominasi oleh peserta JKN / BPJS.

Selanjutnya akan kita lihat hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan yang digabung dalam dua lokasi survey, yaitu instalasi rawat jalan dan ruang rawat inap dengan perbandingan 70 : 30 karena pasien rawat jalan lebih banyak dari pada pasien rawat inap. Penggabungan total 2 lokasi ini dimaksudkan agar memudahkan pihak rumah sakit untuk fokus dalam penghitungan survey kepuasan pelanggan RSUD dr. M. Ashari, Kemudian didapatkan data sebagai berikut:

1. Dari unsur Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu (85,15%) termasuk dalam baik;
2. Dari unsur Waktu Pelayanan mendapatkan nilai yaitu (83,38%) termasuk dalam kategori baik;
3. Dari unsur Penanganan Pengaduan Pelayanan mendapatkan nilai yaitu (83,09%) termasuk dalam Ketegori baik;
4. Dari unsur Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai yaitu (82,94%) termasuk dalam kategori baik;

5. Dari unsur Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai yaitu (82,50%) termasuk dalam kategori baik;
6. Dari unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai yaitu (80,88%) termasuk dalam kategori baik;
7. Dari unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai yaitu (80,59%) termasuk dalam kategori baik;
8. Dari unsur Produk Spesifikasi dalam pelayanan mendapatkan nilai yaitu (78,82%) termasuk dalam kategori baik;
9. Dari unsur Perilaku Pelaksana dalam memberi pelayanan mendapatkan nilai yaitu (75,44%) termasuk dalam kategori kurang baik.

Hasil penilaian terhadap Indeks Kepuasan Pelanggan RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang berdasarkan unsur penilaian dapat disimpulkan bahwa :

1. Unsur Perilaku Pelaksana dalam memberi pelayanan perlu mendapatkan perhatian karena memperoleh skor terendah yaitu (75,44%);
2. Unsur Produk Spesifikasi dalam pelayanan juga perlu mendapatkan perhatian karena memperoleh skor kedua dari terendah yaitu (78,82%).

VI. KESIMPULAN

RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang sebagai penyedia Layanan Kesehatan di Kabupaten Pemalang wajib untuk terus meningkatkan kualitas Pelayanannya. Berikut kesimpulan basil survey IKM terhadap pelayanan RSUD tahun 2021

1. Pencapaian hasil pengukuran IKM secara kumulatif adalah 81,34 Hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan di RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang sudah masuk dalam kategori baik dan akan terus ditingkatkan.
2. Terdapat dua Unsur kelompok pelayanan dengan nilai terendah sehingga perlu mendapat perhatian untuk lebih ditingkatkan lagi adalah:
   - Perilaku Pelaksana (75,44%);
   - Produk Spesifikasi
3. Unsur Kelompok Penilaian dengan nilai tertinggi yang dimiliki oleh unit pelayanan serta perlu mendapat apresiasi bahkan bisa ditingkatkan lagi adalah;
   - unsur Biaya/Tarif (85,15%);
   - unsur Waktu Pelayanan (83,38%);
   - unsur Penanganan Pengaduan (83,09%);
   - unsur Persyaratan Pelayanan (82,94%);
   - unsur Prosedur Pelayanan (82,50%);
   - unsur Kompetensi Pelaksana (80,88%);
   - unsur Sarana dan Prasarana (80,59%).

VII. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil survei IKM terhadap pelayanan di RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang tersebut diatas, dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pihak–Pihak yang Terkait supaya dapat memperhatikan Perilaku Pelaksana dalam memberi pelayanan di RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang;
2. Kedisiplinan Petugas Pelayanan dalam hal menjamin ketepatan waktu dalam proses pelayanan harus terus dipertahankan dan perlu diberi apresiasi. Rumah Sakit juga perlu terus berkomitmen untuk menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan bisa lebih efektif dan efisien;
3. Survei Kepuasan Pelanggan/Masyarakat, sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, agar Rumah Sakit dapat terus memenuhi perubahan harapan pelanggannya. Untuk itu diperlukan komitmen kuat baik dari pihak manajemen, karyawan maupun seluruh pihak terkait dengan pelayanan RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang.

VIII. TINDAK LANJUT

Tindak lanjut yang dicanangkan berdasarkan rekomendasi di atas adalah sebagai berikut:

1. Diklat kompetensi akan menjadi prioritas pada tahun 2022, diinventarisasi oleh Subbag Kepegawaian dan Bidang Diklat;
2. Sosialisasi alur pelayanan di RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang agar terus ditingkatkan;
3. Pelaksanaan in house training komunikasi efektif bagi petugas garda depan sangat perlu dilaksanakan;
4. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun dan membuat laporannya.

Demikian hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II tahun 2021 terhadap pelayanan di RSUD dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang sebagai upaya perbaikan secara terus menerus terhadap mutu Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit bagi masyarakat Kabupaten Pemalang.

Pemalang, 10 Januari 2022
Direktur RSUD dr. M. Ashari
Kabupaten Pemalang

PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
RSUD Dr. M. ASHARI
DINAS KESEHATAN

dr. ARIS MUNANDAR, MH
Pembina
NIP. 19740918 200701 1 009

INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021

UNIT PELAYANAN : RSUD dr. M. ASHARI
ALAMAT : Jl. Gatot Subroto NO.41 Bojongbata Pemalang
TELEPON/HP. : (0284) 321614

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	4	3	2	3	3	4	3	2	4	
8	3	3	4	4	1	4	3	3	3	
9	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
10	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
13	4	3	3	3	4	3	2	4	4	
14	4	4	3	2	3	4	3	4	2	
15	3	4	4	4	4	4	4	4	1	
16	4	3	4	3	1	3	3	1	1	
17	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
18	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
19	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
20	4	3	4	1	1	1	2	3	2	
21	2	4	2	3	1	4	4	4	4	
22	4	4	4	3	4	1	1	3	3	
23	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
24	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	1	1	3	3	4	1	
28	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	4	2	4	1	1	1	1	3	1	
30	4	3	4	1	1	1	2	3	2	
31	2	4	2	3	1	4	4	4	4	
32	4	4	4	3	4	1	1	3	3	
33	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
34	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
35	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
36	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
37	4	4	3	4	3	2	4	3	3	
38	4	4	4	1	1	1	1	4	4	
39	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
40	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
41	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
42	2	4	2	3	1	4	4	4	4	
43	4	4	4	3	4	1	1	3	3	
44	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
45	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
46	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
47	4	4	4	4	1	2	3	3	3	
48	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
49	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
50	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
51	2	3	4	4	4	3	1	2	2	
52	1	3	4	3	4	4	2	2	3	

INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021

UNIT PELAYANAN : RSUD dr. M. ASHARI
ALAMAT : Jl. Gatot Subroto NO.41 Bojongbata Pemalang
TELEPON/HP. : (0284) 321614

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
53	4	4	4	3	4	2	3	1	4	
54	3	3	1	4	3	4	2	3	1	
55	4	3	4	1	1	1	2	3	2	
56	2	4	2	3	1	4	4	4	4	
57	4	4	4	3	4	1	1	3	3	
58	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
59	2	2	2	3	1	2	2	2	1	
60	1	3	3	3	3	3	1	1	2	
61	2	1	4	4	2	2	1	4	2	
62	2	2	2	1	3	3	4	2	4	
63	4	1	2	4	3	3	1	4	3	
64	3	1	2	4	1	4	2	3	1	
65	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
66	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
67	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
68	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
69	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
70	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
71	4	3	2	3	4	4	4	3	4	
72	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
73	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
74	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
75	2	1	3	4	1	4	4	4	3	
76	4	3	3	4	2	2	4	4	4	
77	4	4	3	4	1	3	4	4	3	
78	3	4	3	3	3	4	3	4	3	
79	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
80	4	4	3	4	4	2	3	3	4	
81	3	3	4	1	4	3	1	2	2	
82	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
84	4	3	4	3	4	3	3	3	4	
85	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
86	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
88	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
89	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
90	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
91	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
92	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
93	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
94	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
95	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
96	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
97	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
98	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
101	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
102	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
103	3	3	4	2	4	4	3	3	3	
104	4	4	3	4	4	3	4	4	4	

INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021

UNIT PELAYANAN : RSUD dr. M. ASHARI
ALAMAT : Jl. Gatot Subroto NO.41 Bojongbata Pemalang
TELEPON/HP. : (0284) 321614

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
106	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
107	3	3	4	3	4	4	3	3	3	
108	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
109	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
110	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
111	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
113	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
114	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
115	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
116	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
117	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
118	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
119	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
120	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
121	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
122	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
123	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
124	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
125	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
126	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
127	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
128	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
129	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
130	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
131	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
132	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
133	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
134	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
135	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
136	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
137	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
138	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
139	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
140	3	3	4	3	4	3	4	4	3	
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
142	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
143	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
144	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
145	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
146	4	3	3	3	4	3	4	4	3	
147	2	1	1	2	3	4	1	2	2	
148	3	4	4	1	1	4	1	4	1	
149	2	3	4	4	4	3	1	2	2	
150	1	3	4	3	4	4	2	2	3	
151	4	4	4	3	4	2	3	1	4	
152	3	3	1	4	3	4	2	3	1	
153	4	3	4	1	1	1	2	3	2	
154	2	4	2	3	1	4	4	4	4	
155	4	4	4	3	4	1	1	3	3	
156	4	3	2	3	4	4	4	3	4	

INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021

UNIT PELAYANAN : RSUD dr. M. ASHARI
ALAMAT : Jl. Gatot Subroto NO.41 Bojongbata Pemalang
TELEPON/HP. : (0284) 321614

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
157	4	1	1	1	1	3	3	3	4	
158	4	3	3	4	1	4	3	1	4	
159	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
160	3	3	4	3	4	3	4	4	3	
161	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
162	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
163	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
164	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
165	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
166	4	3	3	3	4	3	4	4	3	
167	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
168	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
169	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
170	3	3	3	3	4	3	3	3	4	

INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021

UNIT PELAYANAN : RSUD dr. M. ASHARI
ALAMAT : Jl. Gatot Subroto NO.41 Bojongbata Pemalang
TELEPON/HP. : (0284) 321614

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ΣNilai /Unsur	564	561	567	579	536	550	513	548	565	
NRR / Unsur	3,318	3,300	3,335	3,406	3,153	3,235	3,018	3,224	3,324	
NRR tertbg/ unsur	0,368	0,366	0,370	0,378	0,350	0,359	0,335	0,358	0,369	*) 3,254
IKM Unit Pelayanan										**) 81,340

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,32
U2	Prosedur	3,30
U3	Waktu Pelayanan	3,34
U4	Biaya/Tarif	3,41
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pel	3,15
U6	Kompetensi Pelasksana	3,24
U7	Perilaku Pelaksana	3,02
U8	Sarana dan Prasarana.	3,22
U9	Penanganan Pengaduan,Sa	3,32

Mutu Pelayanan :

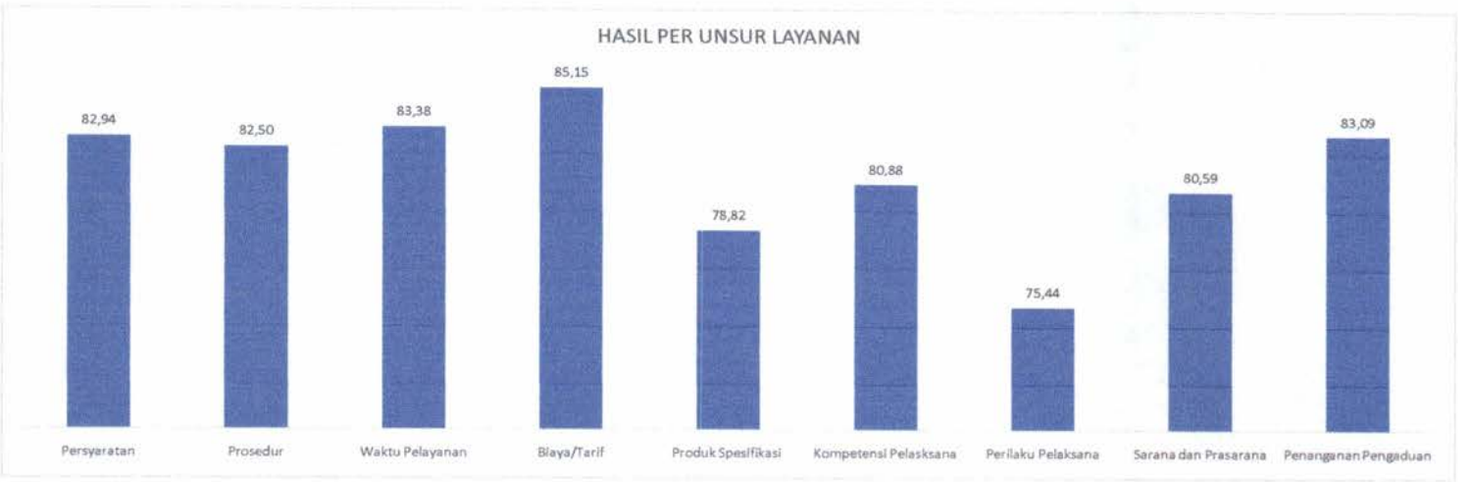
- **A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00**
- **B (Baik) : 76,61 - 88,30**
- **C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60**
- **D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99**

IKM UNIT PELAYANAN :	81,34
	BAIK

Pemalang, 10 Januari 2022
Kabupaten Pemalang
Direktur RSUD dr. M. Ashari

PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG DINAS KESEHATAN RSUD Dr. M. ASHARI

dr. ARIS MUNANDAR, MH
Pembina
NIP. 19740913 200701 1 009


HASIL PER UNSUR LAYANAN
82,94
82,50
83,38
85,15
78,82
80,88
75,44
80,59
83,09
Persyaratan
Prosedur
Waktu Pelayanan
Biaya/Tarif
Produk Spesifikasi
Kompetensi Pelasksana
Perilaku Pelaksana
Sarana dan Prasarana
Penanganan Pengaduan

PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021

UNIT PELAYANAN : **RSUD dr. M. ASHARI**

ALAMAT : **Jl. Gatot Subroto NO.41 Bojongbata Pemalang**

TELEPON/HP. : **(0284) 321614**

NO. RESP	Umur				J. Kelamin		Status				Pendidikan							Pekerjaan							
	<13 s/d 16 Tahun	17 s/d 20 Tahun	21 s/d 40 Tahun	40 s/d >60 Tahun	Laki-Laki	Perempuan	Belum Kawin	Kawin	Janda	Duda	Tidak Lulus SD	SD	SLTP	SLTA	Diploma	Sarjana/D4	S2/S3	Pelajar	Pedagang	Buruh	Wiraswasta	Petani	TNI/POLRI/PNS	BUMN/BUMD	Lainnya
1				1	1					1				1					1						
2		1			1		1							1				1							1
3			1			1	1								1								1		
4			1			1	1								1			1							
5				1	1			1						1								1			
6			1			1	1								1						1				
7				1	1				1			1													1
8				1	1			1						1						1					
9				1	1					1				1							1				
10				1	1					1				1							1				
11			1		1			1								1							1		
12			1		1					1					1										1
13				1		1		1							1										1
14			1		1			1					1												1
15			1			1	1								1								1		
16		1			1		1							1				1							
17			1		1			1					1								1				
18			1		1		1							1				1							
19			1			1		1					1								1				
20			1			1		1				1													1
21			1			1		1					1												1
22			1			1		1								1							1		
23			1		1	1										1					1				
24		1			1		1							1				1							
25		1			1		1								1						1				
26				1	1			1								1							1		
27				1		1		1						1							1				
28				1		1		1						1											1
29				1		1		1					1												1
30				1		1		1					1							1					
31			1		1			1						1						1					
32			1			1								1							1				
33			1		1			1						1											1
34			1		1			1					1												1
35			1			1		1					1												1
36			1			1		1					1								1				
37				1	1			1								1					1				
38			1			1		1					1												1
39				1		1		1							1								1		
40			1			1		1									1						1		
41		1			1	1								1				1							
42			1		1			1					1							1					
43				1		1			1					1										1	
44				1	1			1						1							1				
45			1			1		1						1							1				
46			1			1		1						1											1
47			1			1		1				1									1				
48				1	1			1						1								1			
49			1			1		1				1										1			
50				1		1		1				1									1				
51			1			1		1						1											1
52			1			1		1				1									1				
53		1				1	1					1						1							
54			1			1		1						1											1
55			1			1		1					1								1				
56				1		1		1						1											1
57			1		1			1					1								1				
58			1			1		1						1											1
59			1		1			1						1							1				
60			1		1			1							1						1				
61				1	1			1							1							1			
62				1	1		1							1								1			
63		1				1	1							1											1

PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021

UNIT PELAYANAN : **RSUD dr. M. ASHARI**

ALAMAT : **Jl. Gatot Subroto NO.41 Bojongbata Pemalang**

TELEPON/HP. : **(0284) 321614**

NO. RESP	Umur				J. Kelamin		Status				Pendidikan							Pekerjaan							
	<13 s/d 16 Tahun	17 s/d 20 Tahun	21 s/d 40 Tahun	40 s/d >60 Tahun	Laki-Laki	Perempuan	Belum Kawin	Kawin	Janda	Duda	Tidak Lulus SD	SD	SLTP	SLTA	Diploma	Sarjana/ D4	S2/S3	Pelajar	Pedagang	Buruh	Wiraswasta	Petani	TNI/ POLRI/PNS	BUMN/BUMD	Lainnya
64			1			1	1						1												1
65			1			1	1						1												1
66				1	1					1				1											1
67			1		1			1				1								1					
68				1		1		1						1							1				
69				1		1			1					1											1
70			1			1		1				1								1					
71			1			1		1				1													1
72			1		1			1						1							1				
73				1		1		1						1							1				
74			1			1		1					1								1				
75			1		1			1					1												1
76			1			1						1									1				
77			1			1		1				1													1
78			1		1		1							1											1
79				1		1		1						1							1				
80				1		1		1				1													1
81			1			1	1								1										1
82			1		1			1				1													1
83				1		1		1					1								1				
84				1	1			1				1										1			
85			1		1			1				1									1				
86			1			1		1					1									1			
87			1			1		1					1												1
88			1			1		1				1									1				
89				1	1			1						1											1
90				1		1		1						1											1
91			1		1		1							1							1				
92			1		1			1					1						1						
93			1		1			1				1									1				
94				1	1			1						1											1
95			1			1		1				1							1						
96			1		1		1							1							1				
97				1	1		1					1								1					
98				1		1		1						1					1						
99				1		1		1					1							1					
100				1	1			1				1									1				
101				1		1		1					1								1				
102			1			1		1						1							1				
103			1		1			1						1					1						
104			1			1		1				1													1
105				1		1		1					1												1
106			1			1		1				1													1
107			1		1			1					1								1				
108			1		1			1						1											1
109				1	1			1				1													1
110			1		1			1						1						1					
111				1		1		1				1													1
112				1		1		1				1								1					
113			1			1		1				1							1						
114			1			1		1				1									1				
115				1	1					1			1										1		
116			1			1	1									1							1		
117			1			1	1									1							1		
118			1			1		1				1								1					
119			1			1		1				1													1
120			1			1		1				1								1					
121				1	1			1				1										1			
122			1		1			1					1								1				
123			1		1			1						1							1				
124				1		1		1					1								1				
125				1				1				1													1
126			1			1		1					1									1			

PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021

UNIT PELAYANAN : **RSUD dr. M. ASHARI**

ALAMAT : **Jl. Gatot Subroto NO.41 Bojongbata Pemalang**

TELEPON/HP. : **(0284) 321614**

NO. RESP	Umur				J. Kelamin		Status				Pendidikan							Pekerjaan							
	<13 s/d 16 Tahun	17 s/d 20 Tahun	21 s/d 40 Tahun	40 s/d >60 Tahun	Laki-Laki	Perempuan	Belum Kawin	Kawin	Janda	Duda	Tidak Lulus SD	SD	SLTP	SLTA	Diploma	Sarjana/ D4	S2/S3	Pelajar	Pedagang	Buruh	Wiraswasta	Petani	TNI/ POLRI/PNS	BUMN/BUMD	Lainnya
127			1			1		1					1									1			
128				1		1		1					1								1				
129				1	1			1				1								1					
130			1			1		1					1							1					
131			1			1		1						1						1					
132				1	1			1				1								1					
133			1			1		1					1												1
134			1			1		1					1								1				
135			1		1			1							1						1				
136			1			1		1					1												1
137			1			1		1						1							1				
138		1			1		1							1				1							1
139			1			1	1								1								1		
140			1			1	1								1			1							
141				1	1			1						1								1			
142			1			1	1								1						1				
143				1	1				1			1													1
144				1	1			1						1						1					
145				1	1					1				1							1				
146				1	1					1				1							1				
147			1		1			1								1							1		
148			1		1					1					1										1
149				1		1		1							1										1
150			1		1			1					1												1
151			1			1	1								1								1		
152		1			1		1							1				1							
153				1		1			1					1										1	
154				1	1			1						1							1				
155				1	1			1								1					1				
156			1			1		1					1												1
157				1	1			1						1								1			
158			1		1			1						1							1				
159			1			1		1						1							1				
160			1			1		1					1												1
161				1		1		1				1									1				
162				1		1		1				1									1				
163				1		1		1						1					1						
164			1			1		1						1											1
165				1		1		1					1												1
166			1			1		1				1								1					
167				1	1			1						1									1		
168				1	1			1						1									1		
169			1			1		1				1									1				
170				1	1			1				1													1
JUMLAH	0	9	96	65	75	96	27	125	5	9	0	41	39	62	18	9	1	10	7	18	54	12	15	2	54

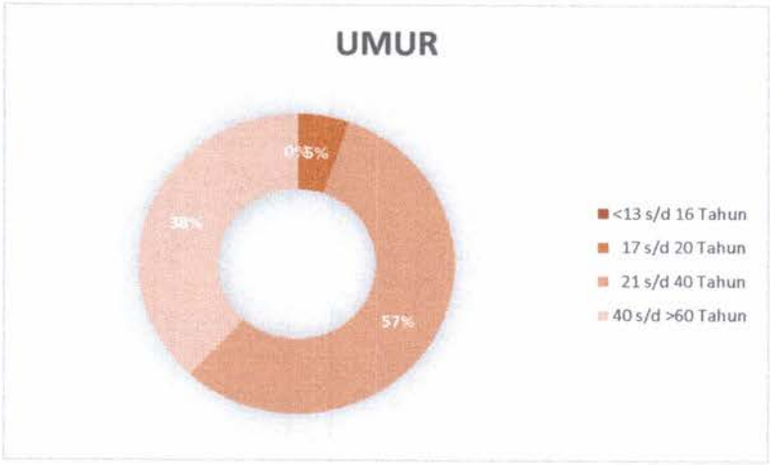
Keterangan

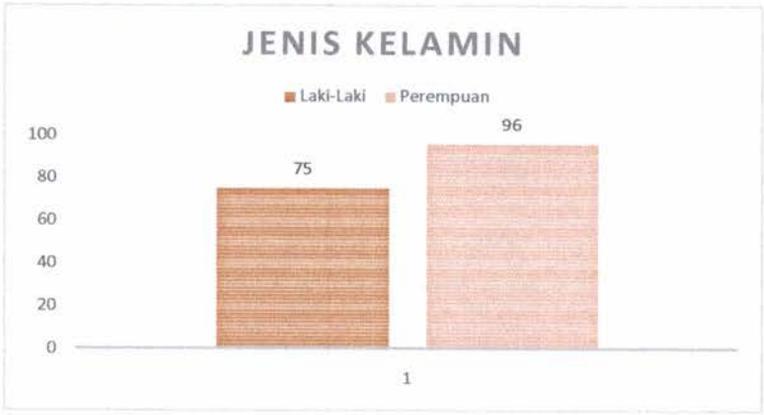
Umur	1 :	<13	s/d	16
	2 :	17	s/d	20
	3 :	21	s/d	40
	4 :	40	s/d	>60

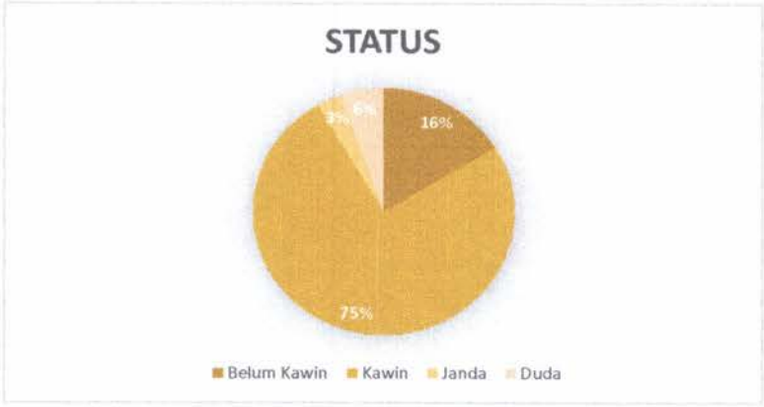
Pemalang, 10 Januari 2022
Kabupaten Pemalang
Direktur RSUD dr. M. Ashari

PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG RSUD Dr. M. ASHARI DINAS KESEHATAN

dr. ARIS MUNANDAR, MH
Pembina
NIP. 19740913 200701 1 009


UMUR
0%
5%
38%
57%
<13 s/d 16 Tahun
17 s/d 20 Tahun
21 s/d 40 Tahun
40 s/d >60 Tahun


JENIS KELAMIN
Laki-Laki
Perempuan
100
80
60
40
20
0
75
96
1


STATUS
3%
6%
16%
75%
Belum Kawin
Kawin
Janda
Duda

PENDIDIKAN
Series1
0
41
39
62
18
9
1
Tidak Lulus SD
SD
SLTP
SLTA
Diploma
Sarjana/D4
S2/S3

PEKERJAAN
Pelajar
Pedagang
Buruh
Wiraswasta
Petani
TNI/POLRI/PNS
BUMN/BUMD
Lainnya