

SURVEI PELAYANAN PUBLIK
RSUP Dr. SARDJITO YOGYAKARTA
TAHUN 2016

BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Keberhasilan RSUP Dr. Sardjito dalam menjalankan peranannya sebagai Rumah Sakit Tipe A Pendidikan sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh instansi pemerintah, baik tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara terserat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud

1. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan RSUP Dr. Sardjito tahun 2016, baik parsial maupun total, sehingga diperoleh Nilai/ Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun-tahun berikutnya;
2. Memetakan kinerja RSUP Dr. Sardjito menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;
3. Mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik di RSUP Dr. Sardjito.

Tujuan

1. Terukurnya kepuasan masyarakat RSUP Dr. Sardjito tahun 2016;
2. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing unit kerja;
3. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di RSUP Dr. Sardjito;
4. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unit kerja; dan
5. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di RSUP Dr. Sardjito.

C. TARGET/ SASARAN

Target/ sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini, adalah:

1. Tersedianya hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam perbaikan kualitas pelayanan publik;
2. Tersedianya hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di RSUP Dr. Sardjito; dan
3. Diperolehnya nilai kepuasan masyarakat dan nilai harapan masyarakat tahun 2016 dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dalam interval waktu tahun berikutnya.

BAB II PENDEKATAN DAN METODOLOGI

A. KUESIONER

Kuesioner yang digunakan terdiri dari:

1. Identitas Responden

Bagian ini berisi data identitas responden, data ini terutama digunakan untuk proses pengelompokan responden. Data identitas responden meliputi: nama, kelurahan/kecamatan, usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan responden.

2. Pendapat Masyarakat

Pada bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kualitas pelayanan dan harapan konsumen terhadap pelayanan. Terdapat 12 kelompok variabel utama, yaitu:

a. Persyaratan pelayanan; adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

- 1) Persyaratan pelayanan terbuka dan jelas
- 2) Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi

b. Prosedur pelayanan; adalah tata cara pelayanan yang dibukakan bagi penerima pelayanan.

- 1) Informasi prosedur pelayanan terbuka
- 2) Alur prosedur pelayanan jelas
- 3) Prosedur pelayanan sederhana
- 4) Sistem dan prosedur pelayanan masih berpeluang menimbulkan KKN
- 5) Petugas menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses di luar prosedur
- 6) Petugas menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar prosedur
- 7) Petugas memberikan pelayanan di luar prosedur
- 8) Terdapat praktek percaloan

c. Waktu pelayanan; adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan

- 1) Informasi waktu pelayanan jelas
- 2) Pelaksanaan pelayanan tepat waktu
- 3) Informasi target waktu penyelesaian pelayanan jelas
- 4) Penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu

- d. Biaya atau tarif; adalah tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan
- 1) Biaya pelayanan jelas dan terbuka
 - 2) Biaya yang dibayarkan tidak sesuai dengan yang ditetapkan
 - 3) Biaya pelayanan terjangkau
 - 4) Biaya untuk mendapatkan pelayanan wajar
 - 5) Petugas menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses di luar tarif resmi
 - 6) Petugas menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar tarif resmi
 - 7) Petugas meminta imbalan berupa uang/ barang di luar tarif resmi
 - 8) Petugas menerima imbalan berupa uang/ barang di luar tarif resmi (gratifikasi)
 - 9) Petugas menuntut imbalan berupa uang/ barang
- e. Produk/ jasa spesifikasi jenis layanan; adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan
- 1) Informasi daftar produk/ jasa pelayanan terbuka dan jelas
 - 2) Semua jenis pelayanan berfungsi
 - 3) Terdapat jenis layanan selain yang ditetapkan yang mengindikasikan kecurangan
- f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan; adalah mekanisme penanganan dan tindak lanjut terhadap pengaduan, saran dan masukan
- 1) Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan publik tersedia
 - 2) Sarana pengaduan KKN tersedia (whistleblower)
 - 3) Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas
 - 4) Prosedur pengaduan/ keluhan jelas
 - 5) Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan publik jelas
 - 6) Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN
- g. Kejelasan petugas/ pelaksana; adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan
- 1) Keberadaan petugas pelayanan jelas
 - 2) Jumlah petugas dengan konsumen seimbang sehingga tidak menimbulkan antrian
- h. Kompetensi pelaksana; adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman

- 1) Petugas pelayanan sigap dan cetaan
 - 2) Petugas memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai
 - 3) Petugas memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai
- i. Perilaku pelaksana; adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
- 1) Sikap dan perilaku petugas pelayanan baik
 - 2) Petugas disiplin dalam menyelesaikan pelayanan
 - 3) Petugas bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
 - 4) Terdapat kesamaan perilaku pelayanan
- j. Maklumat pelayanan; adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan
- 1) Maklumat/ janji pelayanan jelas
 - 2) Pelaksanaan pelayanan sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan
- k. Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan; adalah terjaminnya tingkat keamanan dan kenyamanan sarana dan prasarana pelayanan
- 1) Lingkungan pelayanan aman
 - 2) Sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi dan nyaman
 - 3) Sarana dan prasarana pelayanan lengkap dan layak digunakan
 - 4) Tersedia sarana untuk masyarakat berkebutuhan khusus yang memadai
 - 5) Mudah berkomunikasi dengan petugas melalui telepon/ faximile/ email
- l. Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik
- 1) Instansi ini merupakan lembaga yang menuju bebas korupsi
 - 2) Pelayanan publik pada instansi ini sudah berjalan dengan baik

Untuk penilaian terhadap kualitas pelayanan, responden diminta memilih 1 (satu) jawaban dari 4 pilihan jawaban, yaitu:

- a. Sangat Setuju
- b. Setuju
- c. Tidak Setuju
- d. Sangat Tidak Setuju

Sedangkan untuk penilaian harapan konsumen terhadap pelayanan, responden diminta memilih 1 (satu) jawaban dari 4 pilihan jawaban, yaitu:

- a. Sangat Penting
- b. Penting
- c. Tidak Penting
- d. Sangat Tidak Penting

3. Keluhan dan Saran

Pada bagian ini, responden dapat menyampaikan keluhan yang pernah dirasakan terhadap pelayanan dan saran untuk perbaikan pelayanan di RSUP Dr. Sardjito.

B. RANCANGAN SAMPEL SURVEI

Responden pada survei adalah pasien dan atau keluarga pasien di lingkungan RSUP Dr. Sardjito baik rawat jalan, rawat inap, rawat darurat, rawat intensif, pelayanan penunjang dan pelayanan lainnya.

Penghitungan besar sampel menggunakan Slovin Method, dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Dimana:

n : besar sampel

N : populasi

e : sampling error (5%)

Dengan signifikansi 5% dan tingkat kepercayaan hasil survei 95%.

C. LOKASI DAN PENGUMPULAN DATA

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di setiap unit kerja di lingkungan RSUP Dr. Sardjito dengan pengumpulan data pada bulan Oktober 2016.

D. PENGOLAHAN

- a. Rekapitulasi data survei dilakukan sebelum dilaksanakan pengolahan.

Rekapitulasi dan pengolahan data survei dilakukan oleh Bagian Hukum dan Humas untuk kemudian hasil IKM dilaporkan ke instalasi/ unit kerja terkait, sedangkan analisis dan pelaporan hasil survei kepada instalasi/ unit kerja terkait dan Manajemen Rumah Sakit.

- b. Pengolahan hasil survei menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan didukung atau dilengkapi dengan Radar Diagram dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Metode yang digunakan untuk pengolahan hasil Survei:

- 1) Pengolahan Hasil Survei menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pengguna yang senang (puas) dalam suatu survei kepuasan pengguna. IKP digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna (tingkat kepuasan masyarakat) secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa.

Tabel 1. Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No.	Atribut / Unsur	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	Skor (S)
		Skala: 1-4	Skala: 1-4	(S) = (I) x (P)
	Skor Total	Total (I) = (Y)		Total (S) = (T)

Perhitungan keseluruhan IKM ditunjukkan dengan penjumlahan dari nilai rata-rata kolom kepentingan (I) dan jumlah pengkalian antara I dengan P pada kolom skor (S) yang dijumlahkan sehingga diperoleh T. IKM diperoleh dari perhitungan $(T/4Y) \times 100\%$. Nilai 4 pada (4Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran.

IKM dihitung dengan rumus:

$$IKM = \frac{T}{4Y} \times 100\%$$

Keterangan:

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

T : Hasil kali antara jumlah rata-rata kepentingan dengan rata-rata kepuasan atau ($\Sigma I \times P$)

4Y : 4 x Jumlah rata-rata Kepentingan atau ($4 \times \Sigma I$)

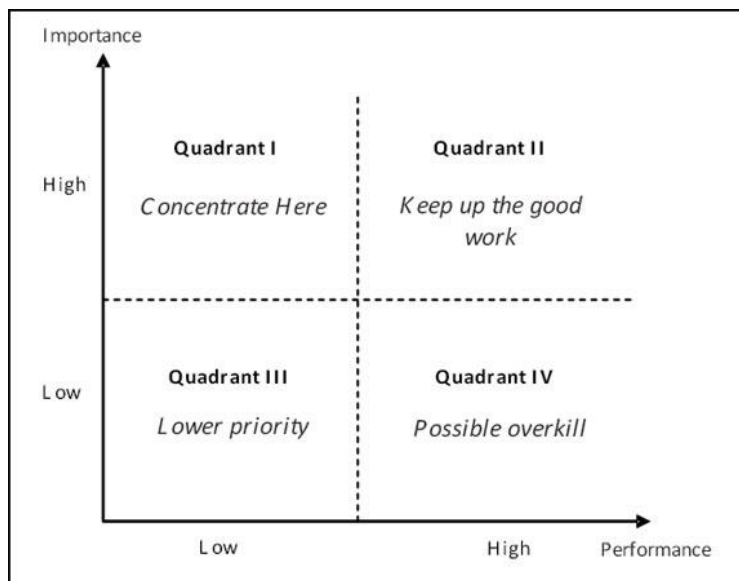
Tabel 2. Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index

Nilai CSI	Kriteria CSI	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
1,00 – 1,75	Tidak Baik	25,00 - 43,75	D
1,76 – 2,50	Kurang Baik	43,76 - 62,50	C
2,51 – 3,25	Baik	62,51 - 81,25	B
3,26 – 4,00	Sangat Baik	81,26 - 100,00	A

2) *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/ jasa. IPA dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Brandt, 2000 dan Latu & Everett, 2000). IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen/ pelanggan/ pengguna jasa sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan (*improvement*) karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Pada IPA rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dilambangkan dengan Y dan rata-rata tingkat kepuasan (*performance*) yang dilambangkan dengan X dan diplotkan ke dalam kuadran Cartesius yang terdiri dari 4 kuadran.



Gambar 1. Diagram Importance Performance Analysis

Diagram *Importance-Performance Analysis* terdiri dari 4 (empat) kuadran, yaitu:

- a) Kuadran I, “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama peningkatan kinerja (Performance Improvement). Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja dari indikator tersebut lebih rendah dari pada harapan para pengguna layanan terhadap indikator tersebut.

Indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memenuhi harapan pelanggan. Caranya adalah melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap indikator yang masih rendah kinerjanya, sehingga performance yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

- b) Kuadran II, “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*)

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan berusaha untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerjanya dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Indikator kepuasan pelanggan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua indikator kepuasan ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pelanggan.

c) Kuadran III, “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*)

Kuadran ini terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa. Peningkatan kinerja indikator kepuasan pelanggan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/ pengguna sangat kecil.

d) Kuadran IV, “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pelanggan. Indikator kepuasan pelanggan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

E. PENYAJIAN

- a. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat disajikan dalam bentuk kuantitatif dan kualitatif.
- b. Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat berupa hasil pengolahan data dan analisa data yang siap untuk dipublikasikan ataupun disosialisasikan kepada seluruh unit kerja dan manajemen RSUP Dr. Sardjito serta kepada masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan antara lain melalui website, media/ buletin RSUP Dr. Sardjito.

F. PEMANTAUAN, EVALUASI, DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL SURVEI

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk:

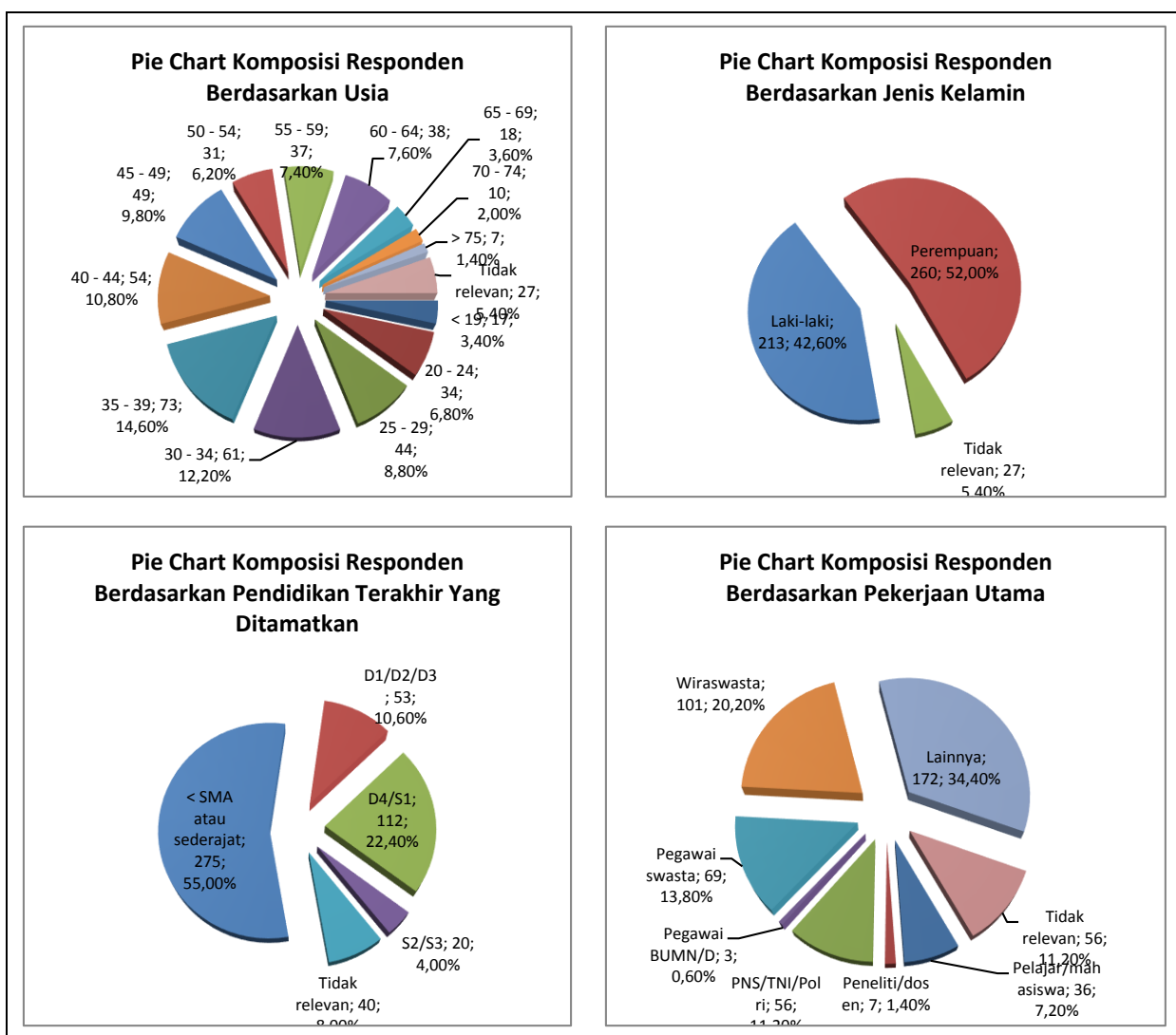
1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit kerja di RSUP Dr. Sardjito.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah-langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan.

Salah satu hasil survei berupa saran perbaikan dari penerima/ pengguna layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan yang selanjutnya ditindaklanjuti dan secara berjenjang pelaksanaan tindak lanjut tersebut dilaporkan kepada Manajemen Rumah Sakit. Sebagai upaya mewujudkan *learning organization* dan prinsip perbaikan berkelanjutan, maka perlu dilakukan pemantauan dan evaluasi atas rekomendasi hasil survei. Pemantauan dan evaluasi atas rekomendasi hasil survei dilakukan oleh jajaran Direksi RSUP Dr. Sardjito. Secara berkala, pimpinan unit pemantau melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada Manajemen Rumah Sakit, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, rencana dan tindak lanjutnya dipublikasikan kepada masyarakat.

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI RESPONDEN

Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan disampaikan dalam grafik pada Gambar 2.



Gambar 2. Grafik Deskripsi Responden

Berdasarkan Gambar 2, dapat diketahui bahwa sebagian besar (mayoritas) responden berjenis kelamin perempuan (52%), kelompok usia mayoritas responden adalah 35 – 39 tahun (14,60%). pendidikan terakhir yang ditamatkan mayoritas responden adalah < SMA atau sederajat (55%), sedangkan pekerjaan mayoritas responden adalah wiraswasta (20,20%) dan pekerjaan lainnya (34,40%).

B. ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT RSUP Dr. SARDJITO

Hasil survei terkait dengan kualitas pelayanan dan harapan konsumen disampaikan dalam Tabel 3 berikut ini.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan, Tingkat Harapan Konsumen Terhadap Pelayanan, dan Skor Indeks Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Sardjito

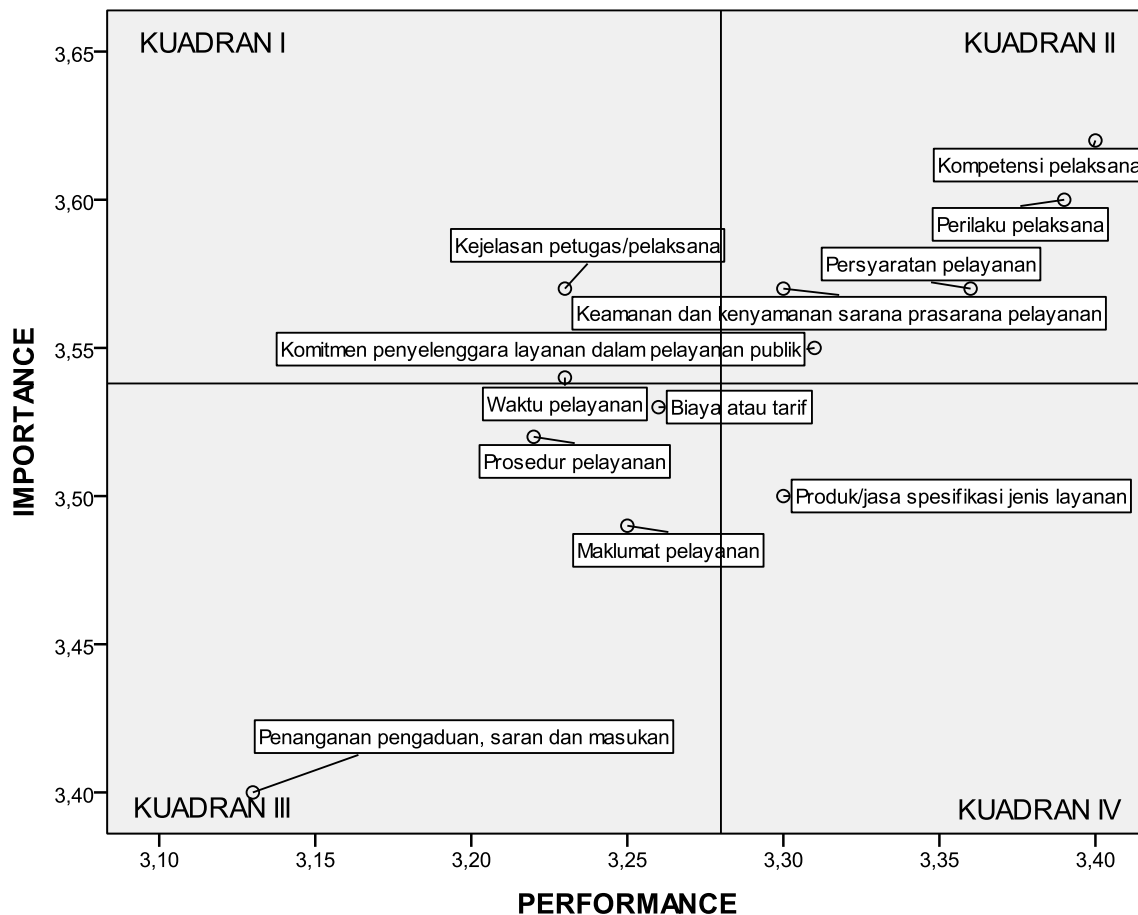
No.	Unsur Penilaian	Harapan Konsumen	Kualitas Pelayanan	Skor
1.	Persyaratan pelayanan	3,57	3,36	12,00
2.	Prosedur pelayanan	3,52	3,22	11,33
3.	Waktu pelayanan	3,54	3,23	11,43
4.	Biaya atau tarif	3,53	3,26	11,51
5.	Produk/jasa spesifikasi jenis layanan	3,50	3,30	11,55
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,40	3,13	10,64
7.	Kejelasan petugas/pelaksana	3,57	3,23	11,53
8.	Kompetensi pelaksana	3,62	3,40	12,31
9.	Perilaku pelaksana	3,60	3,39	12,20
10.	Maklumat pelayanan	3,49	3,25	11,34
11.	Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan	3,57	3,30	11,78
12.	Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik	3,55	3,31	11,75
Rata-rata		3,54	3,28	
Skor Total		42,46		139,38

Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan RSUP Dr. Sardjito sebagai berikut:

$$IKM = \frac{139,38}{4 \times 42,46} \times 100\% = 82,07\%$$

Nilai IKM 82,07% mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa sangat puas terhadap kinerja pelayanan atau masuk dalam kategori A (Sangat Baik).

Hasil Importance Performance Matrix disajikan dalam Gambar 4 berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kualitas pelayanan di bawah rata-rata dan nilai harapan konsumen di atas rata-rata.



Gambar 3. Importance Performance Matrix Terhadap Pelayanan RSUP Dr. Sardjito

Berdasarkan analisis di atas, dipetakan prioritas perbaikan layanan RSUP Dr. Sardjito berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

- a. Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (Performance Improvement)

Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan adalah:

 - 1) Waktu pelayanan; dan
 - 2) Kejelasan petugas/ pelaksana.

- b. Kuadran II : Pertahankan prestasi (Apresiasi)

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kualitas pelayanan dan harapan konsumen, namun responden memberikan penilaian kualitas pelayanan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga RSUP Dr. Sardjito perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu:

 - 1) Kompetensi pelaksana;
 - 2) Perilaku pelaksana;

- 3) Persyaratan pelayanan;
- 4) Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan; dan
- 5) Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik.

c. Kuadran III : Prioritas rendah.

Walaupun terdapat gap antara kualitas pelayanan dengan harapan konsumen dan nilai kualitas pelayanan dianggap di bawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam Kuadran III ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada di kuadran ini pun di bawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya, yaitu:

- 1) Biaya atau tarif;
- 2) Prosedur pelayanan;
- 3) Maklumat pelayanan; dan
- 4) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

d. Kuadran IV : Melebihi harapan

Pada kuadran ini, penilaian tingkat kualitas pelayanan di atas rata-rata dan harapan konsumen di bawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kualitas pelayanan telah melebihi harapan konsumen. Variabel yang terdapat pada kuadran ini adalah: Produk/ jasa spesifikasi jenis layanan.

1. INSTALASI GAWAT DARURAT

Hasil survei di Instalasi Gawat Darurat terkait kualitas pelayanan dan harapan konsumen disampaikan dalam Tabel 4 berikut ini.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan, Tingkat Harapan Konsumen Terhadap Pelayanan, dan Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Gawat Darurat

No.	Unsur Penilaian	Harapan Konsumen	Kualitas Pelayanan	Skor
1.	Persyaratan pelayanan	3,41	3,25	11,08
2.	Prosedur pelayanan	3,51	3,11	10,90
3.	Waktu pelayanan	3,39	3,18	10,79
4.	Biaya atau tarif	3,48	3,16	11,01
5.	Produk/jasa spesifikasi jenis layanan	3,45	3,14	10,82
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,40	3,07	10,45
7.	Kejelasan petugas/pelaksana	3,42	3,11	10,64
8.	Kompetensi pelaksana	3,49	3,19	11,11
9.	Perilaku pelaksana	3,41	3,14	10,72
10.	Maklumat pelayanan	3,45	3,15	10,85
11.	Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan	3,45	3,13	10,80
12.	Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik	3,48	3,16	10,98
Rata-rata		3,45	3,15	
Skor Total		41,34		130,15

Berdasarkan Tabel 4, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat sebagai berikut:

$$IKM = \frac{130,15}{4 \times 41,34} \times 100\% = 78,70\%$$

Nilai IKM 78,70% mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja pelayanan atau masuk dalam kategori B (Baik).

Hasil Importance Performance Matrix berikut ini.

Berdasarkan analisis Importance Performance Matrix, dapat dipetakan prioritas perbaikan layanan Instalasi Gawat Darurat berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

- a. Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (Performance Improvement)
Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan adalah:
 - 1) Prosedur pelayanan;
 - 2) Maklumat pelayanan;

- 3) Produk/ jasa spesifikasi jenis pelayanan; dan
- 4) Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan

b. Kuadran II : Pertahankan prestasi (Apresiasi)

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kualitas pelayanan dan harapan konsumen, namun responden memberikan penilaian kualitas pelayanan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga Instalasi Gawat Darurat perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu:

- 1) Kompetensi pelaksana;
- 2) Biaya atau tarif; dan
- 3) Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik.

c. Kuadran III : Prioritas rendah.

Walaupun terdapat gap antara kualitas pelayanan dengan harapan konsumen dan nilai kualitas pelayanan dianggap di bawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam Kuadran III ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada di kuadran ini pun di bawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya, yaitu:

- 1) Kejelasan petugas pelaksana;
- 2) Penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan
- 3) Perilaku pelaksana.

d. Kuadran IV : Melebihi harapan

Pada kuadran ini, penilaian tingkat kualitas pelayanan di atas rata-rata dan harapan konsumen di bawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kualitas pelayanan telah melebihi harapan konsumen. Variabel yang terdapat pada kuadran ini adalah:

- 1) Persyaratan pelayanan; dan
- 2) Waktu pelayanan.

2. INSTALASI KESEHATAN REPRODUKSI

Hasil survei di Instalasi Kesehatan Reproduksi terkait kualitas pelayanan dan harapan konsumen disampaikan dalam Tabel 5 berikut ini.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan, Tingkat Harapan Konsumen Terhadap Pelayanan, dan Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Kesehatan Reproduksi

No.	Unsur Penilaian	Harapan Konsumen	Kualitas Pelayanan	Skor
1.	Persyaratan pelayanan	3,44	3,40	11,70
2.	Prosedur pelayanan	3,34	3,27	10,92
3.	Waktu pelayanan	3,40	3,18	10,81
4.	Biaya atau tarif	3,43	3,32	11,37
5.	Produk/jasa spesifikasi jenis layanan	3,26	3,29	10,72
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,25	2,95	9,58
7.	Kejelasan petugas/pelaksana	3,36	3,04	10,21
8.	Kompetensi pelaksana	3,56	3,31	11,76
9.	Perilaku pelaksana	3,39	3,27	11,09
10.	Maklumat pelayanan	3,35	3,15	10,55
11.	Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan	3,48	3,22	11,22
12.	Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik	3,42	3,30	11,29
Rata-rata		3,39	3,22	
Skor Total		40,68		131,22

Berdasarkan Tabel 5, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Instalasi Kesehatan Reproduksi sebagai berikut:

$$IKM = \frac{131,22}{4 \times 40,68} \times 100\% = 80,64\%$$

Nilai IKM 80,64% mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja pelayanan atau masuk dalam kategori B (Baik).

Berdasarkan analisis Importance Performance Matrix, dapat dipetakan prioritas perbaikan layanan Instalasi Kesehatan Reproduksi berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

- a. Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (Performance Improvement)
Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan adalah: waktu pelayanan.
- b. Kuadran II : Pertahankan prestasi (Apresiasi)
Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kualitas pelayanan dan harapan konsumen, namun responden memberikan penilaian kualitas pelayanan yang tinggi

untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga Instalasi Kesehatan Reproduksi perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu:

- 1) Kompetensi pelaksana;
- 2) Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan;
- 3) Persyaratan pelayanan;
- 4) Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik; dan
- 5) Biaya atau tarif.

c. Kuadran III : Prioritas rendah.

Walaupun terdapat gap antara kualitas pelayanan dengan harapan konsumen dan nilai kualitas pelayanan dianggap di bawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam Kuadran III ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada di kuadran ini pun di bawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya, yaitu:

- 1) Kejelasan petugas pelaksana;
- 2) Maklumat pelayanan; dan
- 3) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

d. Kuadran IV : Melebihi harapan

Pada kuadran ini, penilaian tingkat kualitas pelayanan di atas rata-rata dan harapan konsumen di bawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kualitas pelayanan telah melebihi harapan konsumen. Variabel yang terdapat pada kuadran ini adalah:

- 1) Perilaku pelaksana;
- 2) Prosedur pelayanan; dan
- 3) Produk/ jasa spesifikasi jenis layanan

3. INSTALASI MATERNAL PERINATAL

Hasil survei di Instalasi Maternal Perinatal terkait kualitas pelayanan dan harapan konsumen disampaikan dalam Tabel 6 berikut ini.

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan, Tingkat Harapan Konsumen Terhadap Pelayanan, dan Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Maternal Perinatal

No.	Unsur Penilaian	Harapan Konsumen	Kualitas Pelayanan	Skor
1.	Persyaratan pelayanan	3,08	2,96	9,13
2.	Prosedur pelayanan	3,00	3,61	10,82
3.	Waktu pelayanan	3,00	2,62	7,85
4.	Biaya atau tarif	3,24	3,75	12,17
5.	Produk/jasa spesifikasi jenis layanan	3,00	3,49	10,46
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,00	3,00	9,00
7.	Kejelasan petugas/pelaksana	3,00	2,50	7,50
8.	Kompetensi pelaksana	3,00	3,21	9,62
9.	Perilaku pelaksana	3,00	3,15	9,46
10.	Maklumat pelayanan	3,00	3,00	9,00
11.	Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan	3,00	2,97	8,91
12.	Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik	3,00	3,00	9,00
Rata-rata		3,03	3.10	
Skor Total		36,33		112,91

Berdasarkan Tabel 6, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Instalasi Maternal Perinatal sebagai berikut:

$$IKM = \frac{112,91}{4 \times 36,33} \times 100\% = 77,71\%$$

Nilai IKM 77,71% mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja pelayanan atau masuk dalam kategori B (Baik).

Berdasarkan analisis Importance Performance Matrix, dapat dipetakan prioritas perbaikan layanan Instalasi Maternal Perinatal berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

- a. Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (Performance Improvement)
Hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan adalah: persyaratan pelayanan.
- b. Kuadran II : Pertahankan prestasi (Apresiasi)
Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kualitas pelayanan dan harapan konsumen, namun responden memberikan penilaian kualitas pelayanan yang tinggi

untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga Instalasi Maternal Perinatal perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu: biaya atau tarif.

c. Kuadran III : Prioritas rendah.

Walaupun terdapat gap antara kualitas pelayanan dengan harapan konsumen dan nilai kualitas pelayanan dianggap di bawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam Kuadran III ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada di kuadran ini pun di bawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya, yaitu:

- 1) Kejelasan petugas/ pelaksana;
- 2) Waktu pelayanan;
- 3) Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan;
- 4) Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik;
- 5) Maklumat pelayanan; dan
- 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

d. Kuadran IV : Melebihi harapan

Pada kuadran ini, penilaian tingkat kualitas pelayanan di atas rata-rata dan harapan konsumen di bawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kualitas pelayanan telah melebihi harapan konsumen. Variabel yang terdapat pada kuadran ini adalah:

- 1) Perilaku pelaksana;
- 2) Kompetensi pelaksana;
- 3) Produk/ jasa spesifikasi jenis layanan; dan
- 4) Prosedur pelayanan

4. INSTALASI KESEHATAN ANAK

Hasil survei di Instalasi Kesehatan Anak terkait kualitas pelayanan dan harapan konsumen disampaikan dalam Tabel 7 berikut ini.

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan, Tingkat Harapan Konsumen Terhadap Pelayanan, dan Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Kesehatan Anak

No.	Unsur Penilaian	Harapan Konsumen	Kualitas Pelayanan	Skor
1.	Persyaratan pelayanan	3,69	3,55	13,10
2.	Prosedur pelayanan	3,62	3,33	12,04
3.	Waktu pelayanan	3,67	3,19	11,71
4.	Biaya atau tarif	3,48	3,33	11,61
5.	Produk/jasa spesifikasi jenis layanan	3,52	3,39	11,94
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,47	3,10	10,74
7.	Kejelasan petugas/pelaksana	3,65	3,24	11,81
8.	Kompetensi pelaksana	3,66	3,53	12,91
9.	Perilaku pelaksana	3,60	3,51	12,63
10.	Maklumat pelayanan	3,60	3,35	12,04
11.	Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan	3,60	3,30	11,88
12.	Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik	3,57	3,31	11,82
Rata-rata		3,59	3,34	
Skor Total		43,12		144,23

Berdasarkan Tabel 7, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Instalasi Kesehatan Anak sebagai berikut:

$$IKM = \frac{144,23}{4 \times 43,12} \times 100\% = 83,62\%$$

Nilai IKM 83,62% mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa sangat puas terhadap kinerja pelayanan atau masuk dalam kategori A (Sangat Baik).

Berdasarkan analisis Importance Performance Matrix, dapat dipetakan prioritas perbaikan layanan Instalasi Kesehatan Anak berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

- a. Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (Performance Improvement)
Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan adalah:
 - 1) Waktu pelayanan;
 - 2) Kejelasan petugas/ pelaksana;
 - 3) Prosedur pelayanan; dan
 - 4) Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan

b. Kuadran II : Pertahankan prestasi (Apresiasi)

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kualitas pelayanan dan harapan konsumen, namun responden memberikan penilaian kualitas pelayanan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga Instalasi Kesehatan Anak perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu:

- 1) Persyaratan pelayanan;
- 2) Kompetensi pelaksana;
- 3) Maklumat pelayanan; dan
- 4) Perilaku pelaksana

c. Kuadran III : Prioritas rendah.

Walaupun terdapat gap antara kualitas pelayanan dengan harapan konsumen dan nilai kualitas pelayanan dianggap di bawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam Kuadran III ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada di kuadran ini pun di bawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya, yaitu:

- 1) Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik;
- 2) Biaya atau tarif; dan
- 3) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

d. Kuadran IV : Melebihi harapan

Pada kuadran ini, penilaian tingkat kualitas pelayanan di atas rata-rata dan harapan konsumen di bawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kualitas pelayanan telah melebihi harapan konsumen. Variabel yang terdapat pada kuadran ini adalah: Produk/ jasa spesifikasi jenis layanan.

5. INSTALASI DIALISIS

Hasil survei di Instalasi Dialisis terkait kualitas pelayanan dan harapan konsumen disampaikan dalam Tabel 8 berikut ini.

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan, Tingkat Harapan Konsumen Terhadap Pelayanan, dan Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Dialisis

No.	Unsur Penilaian	Harapan Konsumen	Kualitas Pelayanan	Skor
1.	Persyaratan pelayanan	3,51	3,10	10,89
2.	Prosedur pelayanan	3,50	3,15	11,01
3.	Waktu pelayanan	3,45	3,15	10,85
4.	Biaya atau tarif	3,48	3,25	11,31
5.	Produk/jasa spesifikasi jenis layanan	3,48	3,16	10,97
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,28	3,06	10,01
7.	Kejelasan petugas/pelaksana	3,54	3,07	10,84
8.	Kompetensi pelaksana	3,54	3,32	11,76
9.	Perilaku pelaksana	3,62	3,42	12,37
10.	Maklumat pelayanan	3,29	3,25	10,68
11.	Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan	3,65	3,23	11,76
12.	Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik	3,50	3,25	11,38
Rata-rata		3,48	3,20	
Skor Total		41,81		133,84

Berdasarkan Tabel 8, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Instalasi Dialisis sebagai berikut:

$$IKM = \frac{133,84}{4 \times 41,81} \times 100\% = 80,02\%$$

Nilai IKM 80,02% mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja pelayanan atau masuk dalam kategori B (Baik).

Berdasarkan analisis Importance Performance Matrix, dapat dipetakan prioritas perbaikan layanan Instalasi Dialisis berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

a. Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (Performance Improvement)

Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan adalah:

- 1) Kejelasan petugas/ pelaksana;
- 2) Persyaratan pelayanan; dan
- 3) Prosedur pelayanan.

b. Kuadran II : Pertahankan prestasi (Apresiasi)

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kualitas pelayanan dan harapan konsumen, namun responden memberikan penilaian kualitas pelayanan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga Instalasi Dialisis perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu:

- 1) Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan;
- 2) Perilaku pelaksana;
- 3) Kompetensi pelaksana; dan
- 4) Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik.

c. Kuadran III : Prioritas rendah.

Walaupun terdapat gap antara kualitas pelayanan dengan harapan konsumen dan nilai kualitas pelayanan dianggap di bawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam Kuadran III ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada di kuadran ini pun di bawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya, yaitu:

- 1) Produk/ jasa spesifikasi jenis layanan;
- 2) Waktu pelayanan; dan
- 3) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

d. Kuadran IV : Melebihi harapan

Pada kuadran ini, penilaian tingkat kualitas pelayanan di atas rata-rata dan harapan konsumen di bawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kualitas pelayanan telah melebihi harapan konsumen. Variabel yang terdapat pada kuadran ini adalah:

- 1) Biaya atau tarif; dan
- 2) Maklumat pelayanan.

6. INSTALASI RADIOLOGI

Hasil survei di Instalasi Radiologi terkait kualitas pelayanan dan harapan konsumen disampaikan dalam Tabel 9 berikut ini.

Tabel 9. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan, Tingkat Harapan Konsumen Terhadap Pelayanan, dan Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Radiologi

No.	Unsur Penilaian	Harapan Konsumen	Kualitas Pelayanan	Skor
1.	Persyaratan pelayanan	3,49	3,27	11,40
2.	Prosedur pelayanan	3,45	3,30	11,39
3.	Waktu pelayanan	3,49	3,34	11,64
4.	Biaya atau tarif	3,51	3,32	11,67
5.	Produk/jasa spesifikasi jenis layanan	3,52	3,37	11,87
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,38	3,23	10,93
7.	Kejelasan petugas/pelaksana	3,57	3,21	11,46
8.	Kompetensi pelaksana	3,63	3,25	11,81
9.	Perilaku pelaksana	3,60	3,26	11,75
10.	Maklumat pelayanan	3,55	3,15	11,17
11.	Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan	3,55	3,09	10,98
12.	Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik	3,58	3,27	11,69
Rata-rata		3,53	3,26	
Skor Total		42,32		137,74

Berdasarkan Tabel 9, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Instalasi Radiologi sebagai berikut:

$$IKM = \frac{137,74}{4 \times 42,32} \times 100\% = 81,38\%$$

Nilai IKM 81,38% mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa sangat puas terhadap kinerja pelayanan atau masuk dalam kategori A (Sangat Baik).

Berdasarkan analisis Importance Performance Matrix, dapat dipetakan prioritas perbaikan layanan Instalasi Radiologi berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

- a. Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (Performance Improvement)
Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan adalah:
 - 1) Kompetensi pelaksana;
 - 2) Kejelasan petugas/ pelaksana;
 - 3) Maklumat pelayanan; dan
 - 4) Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan.

b. Kuadran II : Pertahankan prestasi (Apresiasi)

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kualitas pelayanan dan harapan konsumen, namun responden memberikan penilaian kualitas pelayanan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga Instalasi Radiologi perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu:

- 1) Perilaku pelaksana; dan
- 2) Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik.

c. Kuadran III : Prioritas rendah.

Walaupun terdapat gap antara kualitas pelayanan dengan harapan konsumen dan nilai kualitas pelayanan dianggap di bawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam Kuadran III ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada di kuadran ini pun di bawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya, yaitu: penanganan pengaduan, saran dan masukan.

d. Kuadran IV : Melebihi harapan

Pada kuadran ini, penilaian tingkat kualitas pelayanan di atas rata-rata dan harapan konsumen di bawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kualitas pelayanan telah melebihi harapan konsumen. Variabel yang terdapat pada kuadran ini adalah:

- 1) Produk/ jasa spesifikasi jenis layanan;
- 2) Biaya atau tarif;
- 3) Waktu pelayanan;
- 4) Persyaratan pelayanan; dan
- 5) Prosedur pelayanan.

7. INSTALASI RAWAT INTENSIF

Hasil survei di Instalasi Rawat Intensif terkait kualitas pelayanan dan harapan konsumen disampaikan dalam Tabel 10 berikut ini.

Tabel 10. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan, Tingkat Harapan Konsumen Terhadap Pelayanan, dan Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Rawat Intensif

No.	Unsur Penilaian	Harapan Konsumen	Kualitas Pelayanan	Skor
1.	Persyaratan pelayanan	3,88	3,20	12,40
2.	Prosedur pelayanan	3,83	3,05	11,69
3.	Waktu pelayanan	4,00	3,35	13,40
4.	Biaya atau tarif	4,00	3,16	12,62
5.	Produk/jasa spesifikasi jenis layanan	3,75	3,13	11,75
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,75	3,10	11,63
7.	Kejelasan petugas/pelaksana	4,00	3,20	12,80
8.	Kompetensi pelaksana	3,92	3,40	13,32
9.	Perilaku pelaksana	3,75	3,30	12,38
10.	Maklumat pelayanan	3,75	3,20	12,00
11.	Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan	3,90	3,28	12,79
12.	Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik	3,75	3,50	13,13
Rata-rata		3,86	3,24	
Skor Total		46,28		149,90

Berdasarkan Tabel 10, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Instalasi Rawat Intensif sebagai berikut:

$$IKM = \frac{149,90}{4 \times 46,28} \times 100\% = 80,98\%$$

Nilai IKM 80,98% mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja pelayanan atau masuk dalam kategori B (Baik).

Berdasarkan analisis Importance Performance Matrix, dapat dipetakan prioritas perbaikan layanan Instalasi Rawat Intensif berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

- a. Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (Performance Improvement)
Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan adalah:
 - 1) Kejelasan petugas/ pelaksana;
 - 2) Biaya atau tarif; dan
 - 3) Persyaratan pelayanan.

b. Kuadran II : Pertahankan prestasi (Apresiasi)

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kualitas pelayanan dan harapan konsumen, namun responden memberikan penilaian kualitas pelayanan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga Instalasi Rawat Intensif perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu:

- 1) Waktu pelayanan;
- 2) Kompetensi pelaksana; dan
- 3) Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan.

c. Kuadran III : Prioritas rendah.

Walaupun terdapat gap antara kualitas pelayanan dengan harapan konsumen dan nilai kualitas pelayanan dianggap di bawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam Kuadran III ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada di kuadran ini pun di bawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya, yaitu:

- 1) Prosedur pelayanan;
- 2) Maklumat pelayanan;
- 3) Produk/ jasa spesifikasi jenis layanan; dan
- 4) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

d. Kuadran IV : Melebihi harapan

Pada kuadran ini, penilaian tingkat kualitas pelayanan di atas rata-rata dan harapan konsumen di bawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kualitas pelayanan telah melebihi harapan konsumen. Variabel yang terdapat pada kuadran ini adalah:

- 1) Perilaku pelaksana; dan
- 2) Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik.

8. INSTALASI RAWAT INTENSIF ANAK DAN LUKA BAKAR

Hasil survei di Instalasi Rawat Intensif Anak dan Luka Bakar terkait kualitas pelayanan dan harapan konsumen disampaikan dalam Tabel 11 berikut ini.

Tabel 11. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan, Tingkat Harapan Konsumen Terhadap Pelayanan, dan Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Rawat Intensif Anak dan Luka Bakar

No.	Unsur Penilaian	Harapan Konsumen	Kualitas Pelayanan	Skor
1.	Persyaratan pelayanan	4,00	3,20	12,80
2.	Prosedur pelayanan	3,87	3,30	12,76
3.	Waktu pelayanan	3,95	3,10	12,25
4.	Biaya atau tarif	4,00	3,31	13,24
5.	Produk/jasa spesifikasi jenis layanan	4,00	3,20	12,80
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	4,00	2,97	11,87
7.	Kejelasan petugas/pelaksana	4,00	2,80	11,20
8.	Kompetensi pelaksana	4,00	3,13	12,53
9.	Perilaku pelaksana	4,00	3,20	12,80
10.	Maklumat pelayanan	4,00	3,20	12,80
11.	Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan	4,00	3,08	12,32
12.	Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik	4,00	3,23	12,90
Rata-rata		3,98	3,14	
Skor Total		47,82		150,27

Berdasarkan Tabel 11, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Instalasi Rawat Intensif Anak dan Luka Bakar sebagai berikut:

$$IKM = \frac{150,27}{4 \times 47,82} \times 100\% = 78,57\%$$

Nilai IKM 78,57% mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa puas terhadap kinerja pelayanan atau masuk dalam kategori B (Baik).

Berdasarkan analisis Importance Performance Matrix, dapat dipetakan prioritas perbaikan layanan Instalasi Rawat Intensif Anak dan Luka Bakar berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

- a. Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (Performance Improvement)

Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan adalah:

 - 1) Kejelasan petugas/ pelaksana;
 - 2) Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
 - 3) Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan; dan
 - 4) Kompetensi pelaksana.

b. Kuadran II : Pertahankan prestasi (Apresiasi)

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kualitas pelayanan dan harapan konsumen, namun responden memberikan penilaian kualitas pelayanan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga Instalasi Rawat Intensif Anak dan Luka Bakar perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu:

- 1) Perilaku pelaksana;
- 2) Persyaratan pelayanan;
- 3) Maklumat pelayanan;
- 4) Produk/ jasa spesifikasi jenis layanan;
- 5) Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik; dan
- 6) Biaya atau tarif.

c. Kuadran III : Prioritas rendah.

Walaupun terdapat gap antara kualitas pelayanan dengan harapan konsumen dan nilai kualitas pelayanan dianggap di bawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam Kuadran III ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada di kuadran ini pun di bawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya, yaitu: waktu pelayanan.

d. Kuadran IV : Melebihi harapan

Pada kuadran ini, penilaian tingkat kualitas pelayanan di atas rata-rata dan harapan konsumen di bawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kualitas pelayanan telah melebihi harapan konsumen. Variabel yang terdapat pada kuadran ini adalah: prosedur pelayanan.

9. INSTALASI RAWAT JALAN

Hasil survei di Instalasi Rawat Jalan terkait kualitas pelayanan dan harapan konsumen disampaikan dalam Tabel 12 berikut ini.

Tabel 12. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan, Tingkat Harapan Konsumen Terhadap Pelayanan, dan Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Rawat Jalan

No.	Unsur Penilaian	Harapan Konsumen	Kualitas Pelayanan	Skor
1.	Persyaratan pelayanan	3,56	3,38	12,04
2.	Prosedur pelayanan	3,53	3,18	11,22
3.	Waktu pelayanan	3,55	3,24	11,51
4.	Biaya atau tarif	3,57	3,24	11,55
5.	Produk/jasa spesifikasi jenis layanan	3,48	3,29	11,47
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,45	3,19	11,02
7.	Kejelasan petugas/pelaksana	3,64	3,30	11,98
8.	Kompetensi pelaksana	3,67	3,43	12,61
9.	Perilaku pelaksana	3,65	3,43	12,52
10.	Maklumat pelayanan	3,53	3,29	11,62
11.	Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan	3,64	3,38	12,33
12.	Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik	3,64	3,38	12,30
Rata-rata		3,58	3,31	
Skor Total		42,91		142,16

Berdasarkan Tabel 12, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Instalasi Rawat Jalan sebagai berikut:

$$IKM = \frac{142,16}{4 \times 42,91} \times 100\% = 82,83\%$$

Nilai IKM 82,83% mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa sangat puas terhadap kinerja pelayanan atau masuk dalam kategori A (Sangat Baik).

Berdasarkan analisis Importance Performance Matrix, dapat dipetakan prioritas perbaikan layanan Instalasi Rawat Jalan berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

- a. Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (Performance Improvement)
Hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan adalah: kejelasan petugas/ pelaksana.
- b. Kuadran II : Pertahankan prestasi (Apresiasi)
Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kualitas pelayanan dan harapan konsumen, namun responden memberikan penilaian kualitas pelayanan yang tinggi

untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga Instalasi Rawat Jalan perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu:

- 1) Kompetensi pelaksana;
- 2) Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan;
- 3) Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik; dan
- 4) Perilaku pelaksana.

c. Kuadran III : Prioritas rendah.

Walaupun terdapat gap antara kualitas pelayanan dengan harapan konsumen dan nilai kualitas pelayanan dianggap di bawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam Kuadran III ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada di kuadran ini pun di bawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya, yaitu:

- 1) Biaya atau tarif;
- 2) Waktu pelayanan;
- 3) Maklumat pelayanan;
- 4) Prosedur pelayanan;
- 5) Produk/ jasa spesifikasi jenis layanan; dan
- 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

d. Kuadran IV : Melebihi harapan

Pada kuadran ini, penilaian tingkat kualitas pelayanan di atas rata-rata dan harapan konsumen di bawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kualitas pelayanan telah melebihi harapan konsumen. Variabel yang terdapat pada kuadran ini adalah: persyaratan pelayanan.

10. INSTALASI RAWAT JANTUNG

Hasil survei di Instalasi Rawat Jantung terkait kualitas pelayanan dan harapan konsumen disampaikan dalam Tabel 13 berikut ini.

Tabel 13. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan, Tingkat Harapan Konsumen Terhadap Pelayanan, dan Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Rawat Jantung

No.	Unsur Penilaian	Harapan Konsumen	Kualitas Pelayanan	Skor
1.	Persyaratan pelayanan	3,63	3,53	12,78
2.	Prosedur pelayanan	3,53	3,31	11,68
3.	Waktu pelayanan	3,41	3,28	11,17
4.	Biaya atau tarif	3,52	3,42	12,04
5.	Produk/jasa spesifikasi jenis layanan	3,55	3,44	12,22
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,41	3,18	10,83
7.	Kejelasan petugas/pelaksana	3,43	3,33	11,39
8.	Kompetensi pelaksana	3,56	3,54	12,61
9.	Perilaku pelaksana	3,60	3,44	12,38
10.	Maklumat pelayanan	3,55	3,38	11,98
11.	Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan	3,57	3,42	12,18
12.	Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik	3,40	3,28	11,14
Rata-rata		3,51	3,38	
Skor Total		42,14		142,39

Berdasarkan Tabel 13, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Instalasi Rawat Jantung sebagai berikut:

$$IKM = \frac{142,39}{4 \times 42,14} \times 100\% = 84,47\%$$

Nilai IKM 84,47% mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa sangat puas terhadap kinerja pelayanan atau masuk dalam kategori A (Sangat Baik).

Berdasarkan analisis Importance Performance Matrix, dapat dipetakan prioritas perbaikan layanan Instalasi Rawat Jantung berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

- a. Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (Performance Improvement)

Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan adalah:

 - 1) Maklumat pelayanan; dan
 - 2) Prosedur pelayanan.

b. Kuadran II : Pertahankan prestasi (Apresiasi)

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kualitas pelayanan dan harapan konsumen, namun responden memberikan penilaian kualitas pelayanan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga Instalasi Rawat Jantung perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu:

- 1) Persyaratan pelayanan;
- 2) Perilaku pelaksana;
- 3) Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan;
- 4) Kompetensi pelaksana;
- 5) Produk/ jasa spesifikasi jenis layanan; dan
- 6) Biaya atau tarif.

c. Kuadran III : Prioritas rendah.

Walaupun terdapat gap antara kualitas pelayanan dengan harapan konsumen dan nilai kualitas pelayanan dianggap di bawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam Kuadran III ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada di kuadran ini pun di bawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya, yaitu:

- 1) Kejelasan petugas/ pelaksana;
- 2) Waktu pelayanan;
- 3) Penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan
- 4) Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik.

11. INSTALASI REHABILITASI MEDIS

Hasil survei di Instalasi Rehabilitasi Medis terkait kualitas pelayanan dan harapan konsumen disampaikan dalam Tabel 14 berikut ini.

Tabel 14. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan, Tingkat Harapan Konsumen Terhadap Pelayanan, dan Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Rehabilitasi Medis

No.	Unsur Penilaian	Harapan Konsumen	Kualitas Pelayanan	Skor
1.	Persyaratan pelayanan	3,56	3,37	12,02
2.	Prosedur pelayanan	3,44	3,08	10,57
3.	Waktu pelayanan	3,47	3,24	11,22
4.	Biaya atau tarif	3,43	3,22	11,05
5.	Produk/jasa spesifikasi jenis layanan	3,39	3,18	10,78
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,24	3,09	10,02
7.	Kejelasan petugas/pelaksana	3,58	3,27	11,68
8.	Kompetensi pelaksana	3,59	3,30	11,83
9.	Perilaku pelaksana	3,62	3,42	12,39
10.	Maklumat pelayanan	3,35	3,16	10,58
11.	Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan	3,46	3,34	11,53
12.	Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik	3,52	3,32	11,68
Rata-rata		3,47	3,25	
Skor Total		41,64		135,36

Berdasarkan Tabel 14, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Instalasi Rehabilitasi Medis sebagai berikut:

$$IKM = \frac{135,36}{4 \times 41,64} \times 100\% = 81,27\%$$

Nilai IKM 81,27% mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa sangat puas terhadap kinerja pelayanan atau masuk dalam kategori A (Sangat Baik).

Berdasarkan analisis Importance Performance Matrix, dapat dipetakan prioritas perbaikan layanan Instalasi Rehabilitasi Medis berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

a. Kuadran II : Pertahankan prestasi (Apresiasi)

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kualitas pelayanan dan harapan konsumen, namun responden memberikan penilaian kualitas pelayanan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga Instalasi Rehabilitasi Medis perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu:

- 1) Perilaku pelaksana;
- 2) Kompetensi pelaksana;

- 3) Kejelasan petugas/ pelaksana; dan
- 4) Persyaratan pelayanan; dan
- 5) Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik.

b. Kuadran III : Prioritas rendah.

Walaupun terdapat gap antara kualitas pelayanan dengan harapan konsumen dan nilai kualitas pelayanan dianggap di bawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam Kuadran III ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada di kuadran ini pun di bawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya, yaitu:

- 1) Waktu pelayanan;
- 2) Biaya atau tarif;
- 3) Prosedur pelayanan;
- 4) Produk/ jasa spesifikasi jenis layanan;
- 5) Maklumat pelayanan; dan
- 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

c. Kuadran IV : Melebihi harapan

Pada kuadran ini, penilaian tingkat kualitas pelayanan di atas rata-rata dan harapan konsumen di bawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kualitas pelayanan telah melebihi harapan konsumen. Variabel yang terdapat pada kuadran ini adalah: keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan.

12. IRNA I

Hasil survei di IRNA I terkait kualitas pelayanan dan harapan konsumen disampaikan dalam Tabel 15 berikut ini.

Tabel 15. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan, Tingkat Harapan Konsumen Terhadap Pelayanan, dan Indeks Kepuasan Masyarakat IRNA I

No.	Unsur Penilaian	Harapan Konsumen	Kualitas Pelayanan	Skor
1.	Persyaratan pelayanan	3,61	3,37	12,18
2.	Prosedur pelayanan	3,56	3,15	11,19
3.	Waktu pelayanan	3,62	3,27	11,85
4.	Biaya atau tarif	3,55	3,19	11,34
5.	Produk/jasa spesifikasi jenis layanan	3,56	3,29	11,70
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,38	3,11	10,52
7.	Kejelasan petugas/pelaksana	3,59	3,32	11,94
8.	Kompetensi pelaksana	3,60	3,42	12,31
9.	Perilaku pelaksana	3,66	3,41	12,49
10.	Maklumat pelayanan	3,41	3,27	11,14
11.	Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan	3,59	3,32	11,91
12.	Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik	3,55	3,33	11,82
Rata-rata		3,56	3,29	
Skor Total		42,69		140,40

Berdasarkan Tabel 15, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di IRNA I sebagai berikut:

$$IKM = \frac{140,40}{4 \times 42,69} \times 100\% = 82,22\%$$

Nilai IKM 82,22% mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa sangat puas terhadap kinerja pelayanan atau masuk dalam kategori A (Sangat Baik).

Berdasarkan analisis Importance Performance Matrix, dapat dipetakan prioritas perbaikan layanan IRNA I berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

- a. Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (Performance Improvement)
- Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan adalah:
- 1) Waktu pelayanan; dan
 - 2) Produk/ jasa spesifikasi jenis layanan.

b. Kuadran II : Pertahankan prestasi (Apresiasi)

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kualitas pelayanan dan harapan konsumen, namun responden memberikan penilaian kualitas pelayanan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga IRNA I perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu:

- 1) Perilaku pelaksana;
- 2) Persyaratan pelayanan;
- 3) Kompetensi pelaksana;
- 4) Kejelasan petugas/ pelaksana; dan
- 5) Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan.

c. Kuadran III : Prioritas rendah.

Walaupun terdapat gap antara kualitas pelayanan dengan harapan konsumen dan nilai kualitas pelayanan dianggap di bawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam Kuadran III ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada di kuadran ini pun di bawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya, yaitu:

- 1) Biaya atau tarif;
- 2) Prosedur pelayanan;
- 3) Maklumat pelayanan; dan
- 4) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

d. Kuadran IV : Melebihi harapan

Pada kuadran ini, penilaian tingkat kualitas pelayanan di atas rata-rata dan harapan konsumen di bawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kualitas pelayanan telah melebihi harapan konsumen. Variabel yang terdapat pada kuadran ini adalah: komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik.

13. IRNA III

Hasil survei di IRNA III terkait kualitas pelayanan dan harapan konsumen disampaikan dalam Tabel 16 berikut ini.

Tabel 16. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan, Tingkat Harapan Konsumen Terhadap Pelayanan, dan Indeks Kepuasan Masyarakat IRNA III

No.	Unsur Penilaian	Harapan Konsumen	Kualitas Pelayanan	Skor
1.	Persyaratan pelayanan	3,66	3,26	11,94
2.	Prosedur pelayanan	3,50	3,21	11,21
3.	Waktu pelayanan	3,57	3,27	11,66
4.	Biaya atau tarif	3,71	3,41	12,68
5.	Produk/jasa spesifikasi jenis layanan	3,61	3,23	11,65
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,48	3,18	11,06
7.	Kejelasan petugas/pelaksana	3,70	3,25	12,03
8.	Kompetensi pelaksana	3,68	3,28	12,06
9.	Perilaku pelaksana	3,75	3,34	12,54
10.	Maklumat pelayanan	3,77	3,25	12,24
11.	Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan	3,64	3,25	11,83
12.	Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik	3,73	3,28	12,25
Rata-rata		3,65	3,27	
Skor Total		43,80		143,14

Berdasarkan Tabel 16, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di IRNA III sebagai berikut:

$$IKM = \frac{143,14}{4 \times 43,80} \times 100\% = 81,70\%$$

Nilai IKM 81,70% mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa sangat puas terhadap kinerja pelayanan atau masuk dalam kategori A (Sangat Baik).

Berdasarkan analisis Importance Performance Matrix, dapat dipetakan prioritas perbaikan layanan IRNA III berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

- a. Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (Performance Improvement)
- Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan adalah:
- 1) Maklumat pelayanan;
 - 2) Kejelasan petugas/ pelaksana; dan
 - 3) Persyaratan pelayanan.

b. Kuadran II : Pertahankan prestasi (Apresiasi)

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kualitas pelayanan dan harapan konsumen, namun responden memberikan penilaian kualitas pelayanan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga IRNA III perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu:

- 1) Perilaku pelaksana;
- 2) Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik;
- 3) Biaya atau tarif; dan
- 4) Kompetensi pelaksana.

c. Kuadran III : Prioritas rendah.

Walaupun terdapat gap antara kualitas pelayanan dengan harapan konsumen dan nilai kualitas pelayanan dianggap di bawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam Kuadran III ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada di kuadran ini pun di bawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya, yaitu:

- 1) Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan;
- 2) Profuk/ jasa spesifikasi jenis layanan;
- 3) Waktu pelayanan;
- 4) Prosedur pelayanan; dan
- 5) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

14. IRNA V

Hasil survei di IRNA V terkait kualitas pelayanan dan harapan konsumen disampaikan dalam Tabel 17 berikut ini.

Tabel 17. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan, Tingkat Harapan Konsumen Terhadap Pelayanan, dan Indeks Kepuasan Masyarakat IRNA V

No.	Unsur Penilaian	Harapan Konsumen	Kualitas Pelayanan	Skor
1.	Persyaratan pelayanan	3,68	3,40	12,50
2.	Prosedur pelayanan	3,64	3,28	11,95
3.	Waktu pelayanan	3,75	3,36	12,61
4.	Biaya atau tarif	3,71	3,35	12,40
5.	Produk/jasa spesifikasi jenis layanan	3,74	3,39	12,67
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,50	3,20	11,19
7.	Kejelasan petugas/pelaksana	3,56	3,25	11,58
8.	Kompetensi pelaksana	3,77	3,52	13,25
9.	Perilaku pelaksana	3,67	3,46	12,70
10.	Maklumat pelayanan	3,63	3,20	11,60
11.	Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan	3,70	3,37	12,45
12.	Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik	3,69	3,40	12,54
Rata-rata		3,67	3,35	
Skor Total		44,02		147,42

Berdasarkan Tabel 17, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di IRNA V sebagai berikut:

$$IKM = \frac{147,42}{4 \times 44,02} \times 100\% = 83,73\%$$

Nilai IKM 83,73% mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa sangat puas terhadap kinerja pelayanan atau masuk dalam kategori A (Sangat Baik).

Berdasarkan analisis Importance Performance Matrix, dapat dipetakan prioritas perbaikan layanan IRNA V berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

- a. Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (Performance Improvement)
Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan adalah: biaya atau tarif.
- b. Kuadran II : Pertahankan prestasi (Apresiasi)
Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kualitas pelayanan dan harapan konsumen, namun responden memberikan penilaian kualitas pelayanan yang tinggi

untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga IRNA V perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu:

- 1) Kompetensi pelaksana
- 2) Waktu pelayanan;
- 3) Produk/ jasa spesifikasi jenis layanan;
- 4) Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan;
- 5) Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik; dan
- 6) Persyaratan pelayanan.

c. Kuadran III : Prioritas rendah.

Walaupun terdapat gap antara kualitas pelayanan dengan harapan konsumen dan nilai kualitas pelayanan dianggap di bawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam Kuadran III ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada di kuadran ini pun di bawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya, yaitu:

- 1) Prosedur pelayanan;
- 2) Maklumat pelayanan;
- 3) Kejelasan petugas/ pelaksana; dan
- 4) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

d. Kuadran IV : Melebihi harapan

Pada kuadran ini, penilaian tingkat kualitas pelayanan di atas rata-rata dan harapan konsumen di bawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kualitas pelayanan telah melebihi harapan konsumen. Variabel yang terdapat pada kuadran ini adalah: perilaku pelaksana.

15. UNIT STROKE

Hasil survei di Unit Stroke terkait kualitas pelayanan dan harapan konsumen disampaikan dalam Tabel 18 berikut ini.

Tabel 18. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan, Tingkat Harapan Konsumen Terhadap Pelayanan, dan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Stroke

No.	Unsur Penilaian	Harapan Konsumen	Kualitas Pelayanan	Skor
1.	Persyaratan pelayanan	3,65	3,40	12,41
2.	Prosedur pelayanan	3,50	3,30	11,55
3.	Waktu pelayanan	3,45	3,43	11,82
4.	Biaya atau tarif	3,48	3,43	11,94
5.	Produk/jasa spesifikasi jenis layanan	3,50	3,53	12,37
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,52	3,38	11,90
7.	Kejelasan petugas/pelaksana	3,60	3,50	12,60
8.	Kompetensi pelaksana	3,70	3,50	12,95
9.	Perilaku pelaksana	3,57	3,33	11,86
10.	Maklumat pelayanan	3,47	3,40	11,81
11.	Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan	3,54	3,44	12,18
12.	Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik	3,48	3,35	11,65
Rata-rata		3,54	3,42	
Skor Total		42,45		145,02

Berdasarkan Tabel 18, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Unit Stroke sebagai berikut:

$$IKM = \frac{145,02}{4 \times 42,45} \times 100\% = 85,40\%$$

Nilai IKM 85,40% mengindikasikan bahwa pengguna jasa merasa sangat puas terhadap kinerja pelayanan atau masuk dalam kategori A (Sangat Baik).

Berdasarkan analisis Importance Performance Matrix, dapat dipetakan prioritas perbaikan layanan Unit Stroke berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

- a. Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (Performance Improvement)
Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan adalah:
 - 1) Persyaratan pelayanan; dan
 - 2) Perilaku pelaksana

b. Kuadran II : Pertahankan prestasi (Apresiasi)

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kualitas pelayanan dan harapan konsumen, namun responden memberikan penilaian kualitas pelayanan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga Unit Stroke perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu:

- 1) Kompetensi pelaksana;
- 2) Kejelasan petugas/ pelaksana; dan
- 3) Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan.

c. Kuadran III : Prioritas rendah.

Walaupun terdapat gap antara kualitas pelayanan dengan harapan konsumen dan nilai kualitas pelayanan dianggap di bawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam Kuadran III ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada di kuadran ini pun di bawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya, yaitu:

- 1) Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- 2) Prosedur pelayanan;
- 3) Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik; dan
- 4) Maklumat pelayanan.

d. Kuadran IV : Melebihi harapan

Pada kuadran ini, penilaian tingkat kualitas pelayanan di atas rata-rata dan harapan konsumen di bawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kualitas pelayanan telah melebihi harapan konsumen. Variabel yang terdapat pada kuadran ini adalah:

- 1) Produk/ jada spesifikasi jenis layanan;
- 2) Biaya atau tarif; dan
- 3) Waktu pelayanan.

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

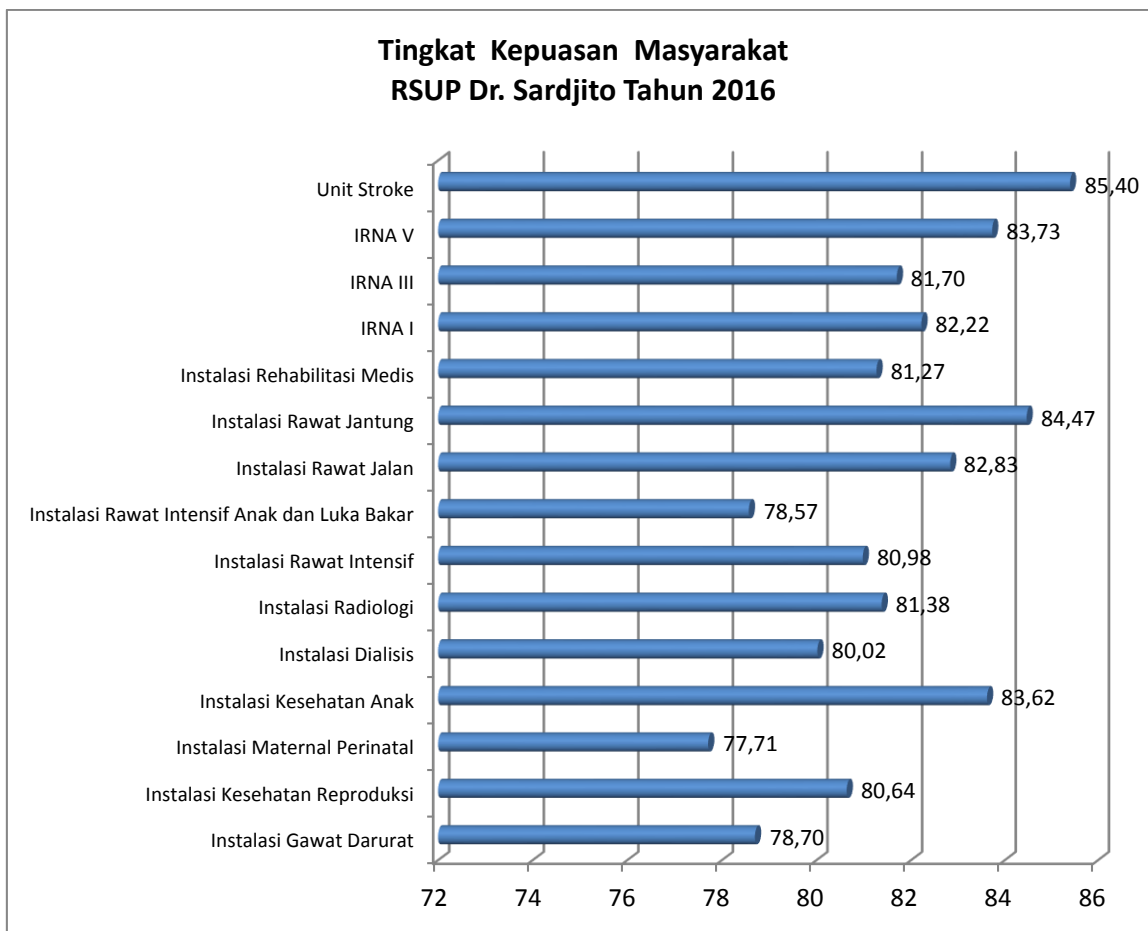
A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat RSUP Dr. Sardjito Tahun 2016 yang telah disampaikan, maka berikut ini disimpulkan beberapa hal :

Rangkuman hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan di RSUP Dr. Sardjito, dirangkum pada Tabel, berikut ini :

Tabel 19. Hasil Capaian Tingkat Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Sardjito Tahun 2016

No.	Satuan Kerja	Rata-rata Harapan Konsumen	Rata-rata Kualitas Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kriteria CSI (Kinerja)
1.	Instalasi Gawat Darurat	3,45	3,15	78,70	B	Baik
2.	Instalasi Kesehatan Reproduksi	3,39	3,22	80,64	B	Baik
3.	Instalasi Maternal Perinatal	3,03	3,10	77,71	B	Baik
4.	Instalasi Kesehatan Anak	3,59	3,34	83,62	A	Sangat Baik
5.	Instalasi Dialisis	3,48	3,20	80,02	B	Baik
6.	Instalasi Radiologi	3,53	3,26	81,38	A	Sangat Baik
7.	Instalasi Rawat Intensif	3,86	3,24	80,98	B	Baik
8.	Instalasi Rawat Intensif Anak dan Luka Bakar	3,98	3,14	78,57	B	Baik
9.	Instalasi Rawat Jalan	3,58	3,31	82,83	A	Sangat Baik
10.	Instalasi Rawat Jantung	3,51	3,38	84,47	A	Sangat Baik
11.	Instalasi Rehabilitasi Medis	3,47	3,25	81,27	A	Sangat Baik
12.	IRNA I	3,56	3,29	82,22	A	Sangat Baik
13.	IRNA III	3,65	3,27	81,70	A	Sangat Baik
14.	IRNA V	3,67	3,35	83,73	A	Sangat Baik
15.	Unit Stroke	3,54	3,42	85,40	A	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Masyarakat				82,07	A	Sangat Baik



Gambar 4. Diagram Capaian Tingkat Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Sardjito Tahun 2016

Secara kumulatif, kepuasan masyarakat RSUP Dr. Sardjito sebesar 82,07% dengan mutu pelayanan A dan kinerja pelayanan Sangat Baik. Pencapaian kepuasan masyarakat tertinggi dicapai oleh Unit Stroke (85,40%), Instalasi Rawat Jantung (84,47%), dan IRNA V (83,73%). Apabila dilihat dari target pencapaian tingkat kepuasan pelanggan yang tertuang pada Rencana Strategis Bisnis RSUP Dr. Sardjito Tahun 2016, yaitu 85%, maka satuan kerja yang telah mampu mencapainya adalah Unit Stroke.

Unsur penilaian yang memiliki tingkat harapan konsumen terhadap pelayanan relatif tinggi terdapat pada: 1) Kompetensi pelaksana; 2) Perilaku pelaksana; 3) Persyaratan pelayanan; 4) Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan; 5) Kejelasan petugas/ pelaksana; 6) Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik; dan 7) Waktu Pelayanan. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan yang relatif rendah terdapat pada: 1) Penanganan pengaduan, saran dan masukan; 2) Prosedur pelayanan; dan 3) Kejelasan petugas/ pelaksana; 4) Waktu pelayanan; 5) Maklumat pelayanan; dan 6) Biaya atau tarif.

Unsur-unsur penilaian tersebut harus mendapatkan perhatian dari untuk dilakukan perbaikan karena terutama pada unsur penilaian: 1) Kejelasan petugas/ pelaksana; dan 2) Waktu pelayanan. Kedua unsur tersebut memiliki tingkat harapan konsumen tinggi sedangkan kualitas pelayanannya rendah.

Berikut ini adalah rincian fokus perbaikan berdasarkan harapan konsumen terhadap pelayanan dan kualitas pelayanan pada masing-masing satuan kerja.

1. Instalasi Gawat Darurat

Terdapat 4 fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada : a) Prosedur pelayanan; b) Maklumat pelayanan; c) Produk/ jasa spesifikasi jenis pelayanan; dan d) Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan.

2. Instalasi Kesehatan Reproduksi

Terdapat satu fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada waktu pelayanan.

3. Instalasi Maternal Perinatal

Terdapat satu fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada persyaratan pelayanan.

4. Instalasi Kesehatan Anak

Terdapat 4 fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada: a) Waktu pelayanan; b) Kejelasan petugas/ pelaksana; c) Prosedur pelayanan; dan d) Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan.

5. Instalasi Dialisis

Terdapat 3 fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada: a) Kejelasan petugas/ pelaksana; b) Persyaratan pelayanan; dan c) Prosedur pelayanan.

6. Instalasi Radiologi

Terdapat 4 fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada: a) Kompetensi pelaksana; b) Kejelasan petugas/ pelaksana; c) Maklumat pelayanan; dan d) Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan.

7. Instalasi Rawat Intensif

Terdapat 3 fokus perbaikan pelayanan, yaitu: a) Kejelasan petugas/ pelaksana; b) Biaya atau tarif; dan c) Persyaratan pelayanan.

8. Instalasi Rawat Intensif Anak dan Luka Bakar

Terdapat 4 fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada: a) Kejelasan petugas/ pelaksana; b) Penanganan pengaduan, saran dan masukan; c) Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan; dan d) Kompetensi pelaksana.

9. Instalasi Rawat Jalan

Fokus perbaikan pelayanan pada kejelasan petugas/ pelaksana.

10. Instalasi Rawat Jantung

Terdapat 2 fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada: a) Maklumat pelayanan; dan b) Prosedur pelayanan.

11. Instalasi Rehabilitasi Medis

Fokus untuk mempertahankan kualitas pelayanan, sehingga kepuasan pelanggan dapat terjaga.

12. IRNA I

Terdapat 2 fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada: a) Waktu pelayanan; dan b) Produk/ jasa spesifikasi jenis layanan.

13. IRNA III

Terdapat 3 fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada: a) Maklumat pelayanan; b) Kejelasan petugas/ pelaksana; dan c) Persyaratan pelayanan.

14. IRNA V

Fokus perbaikan pelayanan pada biaya atau tarif.

15. Unit Stroke

Terdapat 2 fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada: a) Persyaratan pelayanan; dan b) Perilaku pelaksana.

B. REKOMENDASI

Rekomendasi perbaikan pelayanan disusun berdasarkan prioritas, yang tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, dengan cara:

- Memperbaiki unsur pelayanan yang nilainya dibawah rata-rata agar gap antara kualitas pelayanan dengan harapan konsumen semakin kecil.
- Mengaitkan hasil indeks per unsur penilaian dengan saran-saran masyarakat.
- Memberikan apresiasi untuk unit layanan yang telah mendapatkan nilai Sangat Baik.

Berdasarkan analisis dan kesimpulan yang telah disampaikan, diusulkan tindakan rekomendasi sebagai tindak lanjut hasil survei sebagai berikut:

1. Instalasi Gawat Darurat

Terdapat 4 fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada:

- a. Prosedur pelayanan

Harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada unsur : 1) Prosedur pelayanan sederhana; 2) Sistem dan prosedur pelayanan masih berpeluang menimbulkan KKN; dan 3) Petugas menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses di luar prosedur.

b. Maklumat pelayanan

Harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada unsur : Pelaksanaan pelayanan sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (standar pelayanan).

c. Produk/ jasa spesifikasi jenis pelayanan

Harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada unsur : 1) Semua jenis pelayanan berfungsi; dan 2) Terdapat jenis layanan selain yang ditetapkan yang mengindikasikan kecurangan.

d. Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan

Harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada unsur : 1) Tersedia sarana untuk masyarakat berkebutuhan khusus yang memadai; dan 2) Mudah berkomunikasi dengan petugas melalui telepon/ faximile/ email.

2. Instalasi Kesehatan Reproduksi

Fokus perbaikan terdapat pada waktu pelayanan, khususnya dalam hal kejelasan informasi waktu pelayanan dan kesesuaian penyelesaian pelayanan dengan target waktu.

3. Instalasi Maternal Perinatal

Fokus perbaikan terdapat pada persyaratan pelayanan, terutama dalam hal kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan.

4. Instalasi Kesehatan Anak

Terdapat 4 fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada:

a. Waktu pelayanan

Harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada unsur : 1) Pelaksanaan pelayanan tepat waktu; 2) Informasi target waktu penyelesaian pelayanan jelas; dan 3) Penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu.

b. Kejelasan petugas/ pelaksana

Fokus perbaikan terdapat pada keseimbangan jumlah petugas dengan konsumen sehingga tidak menimbulkan antrian.

c. Prosedur pelayanan

Harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada unsur : 1) Prosedur pelayanan sederhana; 2) Sistem dan prosedur pelayanan masih berpeluang menimbulkan KKN; dan 3) Petugas menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses di luar prosedur.

- d. Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan
Fokus perbaikan yang harus dilakukan adalah dalam hal: ketersediaan sarana untuk masyarakat berkebutuhan khusus yang memadai dan kemudahan berkomunikasi dengan petugas melalui telepon/ faximile/ email.

5. Instalasi Dialisis

Fokus perbaikan yang harus dilakukan adalah:

- a. Kejelasan petugas/ pelaksana, dalam hal keseimbangan jumlah petugas dengan konsumen sehingga tidak menimbulkan antrian.
- b. Persyaratan pelayanan, dalam hal kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.
- c. Prosedur pelayanan, dalam hal: 1) kejelasan alur prosedur pelayanan; 2) kesederhanaan prosedur pelayanan; 3) memastikan tidak ada sistem dan prosedur pelayanan yang masih berpeluang menimbulkan KKN; dan 4) memastikan tidak ada petugas yang memberikan pelayanan di luar prosedur.

6. Instalasi Radiologi

Fokus perbaikan yang harus dilakukan adalah:

- a. Kompetensi pelaksana, dalam hal: kesiapan dan kecekatan petugas pelayanan.
- b. Kejelasan petugas/ pelaksana, dalam hal: keseimbangan jumlah petugas dengan konsumen sehingga tidak menimbulkan antrian.
- c. Maklumat pelayanan, dalam hal: pelaksanaan pelayanan harus sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (standar pelayanan).
- d. Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan, dalam hal: keamanan lingkungan pelayanan dan ketersediaan sarana untuk masyarakat berkebutuhan khusus yang memadai.

7. Instalasi Rawat Intensif

Fokus perbaikan pelayanan terdapat pada:

- a. Kejelasan petugas/ pelaksana, dalam hal: kejelasan keberadaan petugas pelayanan dan keseimbangan antara jumlah petugas dengan konsumen sehingga tidak menimbulkan antrian.

- b. Biaya atau tarif, dalam hal: kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan yang ditetapkan, dan kewajiban biaya untuk mendapatkan pelayanan.
 - c. Persyaratan pelayanan, dalam hal: keterbukaan dan kejelasan persyaratan pelayanan dan kemudahan persyaratan pelayanan untuk dipenuhi.
8. Instalasi Rawat Intensif Anak dan Luka Bakar
- Terdapat 4 fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada:
- a. Kejelasan petugas/ pelaksana, dalam hal: keseimbangan jumlah petugas dengan konsumen sehingga tidak menimbulkan antrian.
 - b. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, dalam hal: kejelasan prosedur pengaduan/ keluhan, dan kejelasan kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan publik.
 - c. Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan, dalam hal: ketersediaan sarana untuk masyarakat berkebutuhan khusus yang memadai.
 - d. Kompetensi pelaksana, dalam hal: kesiapan dan kecekatan petugas pelayanan.
9. Instalasi Rawat Jalan
- Fokus perbaikan pelayanan terdapat pada kejelasan petugas/ pelaksana, yaitu dalam hal: keseimbangan jumlah petugas dengan konsumen sehingga tidak menimbulkan antrian.
10. Instalasi Rawat Jantung
- Terdapat 2 fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada:
- a. Maklumat pelayanan, dalam hal: pelaksanaan pelayanan sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (standar pelayanan).
 - b. Prosedur pelayanan, dalam hal: 1) kesederhanaan prosedur pelayanan; 2) menghilangkan sistem dan prosedur pelayanan yang masih berpeluang menimbulkan KKN; 3) menjamin tidak ada petugas menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses di luar prosedur; dan 4) menjamin tidak ada petugas yang menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar prosedur.
11. Instalasi Rehabilitasi Medis
- Yang menjadi fokus perhatian adalah mempertahankan kualitas pelayanan, sehingga kepuasan pelanggan dapat terjaga.

12. IRNA I

Terdapat 2 fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada:

- a. Waktu pelayanan, dalam hal: kejelasan informasi target waktu penyelesaian pelayanan, dan kesesuaian penyelesaian pelayanan dengan target waktu.
- b. Produk/ jasa spesifikasi jenis layanan, dalam hal: memastikan semua jenis pelayanan berfungsi, dan memastikan tidak ada jenis layanan selain yang ditetapkan yang mengindikasikan kecurangan.

13. IRNA III

Terdapat 3 fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada:

- a. Maklumat pelayanan, dalam hal: kejelasan maklumat/ janji pelayanan (standar pelayanan) dengan kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan maklumat/ janji pelayanan (standar pelayanan).
- b. Kejelasan petugas/ pelaksana, dalam hal: keseimbangan jumlah petugas dengan konsumen sehingga tidak menimbulkan antrian.
- c. Persyaratan pelayanan, dalam hal: kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan.

14. IRNA V

Fokus perbaikan pada biaya atau tarif, dalam hal: kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan, keterjangkauan biaya pelayanan, dan kewajiban biaya untuk mendapatkan pelayanan.

15. Unit Stroke

Terdapat 2 fokus perbaikan pelayanan, yaitu pada:

- a. Persyaratan pelayanan, dalam hal: kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan.
- b. Perilaku pelaksana, dalam hal: 1) petugas bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan; dan 2) kesamaan perlakuan pelayanan.