

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD KOTA CILEGON
TAHUN 2022



Disusun oleh:
Tim Survey Kepuasan Masyarakat

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KOTA CILEGON
2022

LEMBAR PENGESAHAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA CILEGON TAHUN 2022

OLEH
TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Disetujui Oleh

Plt. Direktur RSUD Kota Cilegon

dr. Puji Sulastri, Sp. THT-KL
NIP. 19761019 200604 2 016

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah tim penyusun ucapkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat limpahan dan rahmat-Nya sehingga tim penyusun dapat menyelesaikan Laporan **“Survey Kepuasan Masyarakat”** ini tepat waktu.

Survey kepuasan masyarakat tahun 2022 ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan di RSUD Kota Cilegon khususnya di Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Laboratorium, Instalasi Radiologi, Instalasi Farmasi, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Rehab Medik dan Pelayanan Persalinan. .

Laporan ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam perbaikan pelayanan sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap RSUD Kota Cilegon. Kritik dan saran kami harapkan sebagai bahan penyempurnaan untuk kegiatan survei selanjutnya.

Akhir kata kami ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam proses pelaksanaan Survey dan penyusunan laporan ini, semoga kerjasama yang baik ini dapat selalu ditingkatkan.

Cilegon, November 2022

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Lembar Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	iv
Daftar Gambar	v
Daftar Tabel	vi
Daftar Grafik	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	2
BAB II METODOLOGI SURVEI	
A. Metode Survei	3
B. Penetapan Jumlah Responden	3
C. Kuisisioner	4
D. Pengolahan data	4
E. Analisis Data	5
F. Tim survei	6
G. Jadwal dan Lokasi Pelaksanaan survei	7
BAB III ANALISA HASIL SURVEI	
A. Analisa Univariat	8
1. RSUD Kota Cilegon	8
2. Instalasi Gawat Darurat	11
3. Instalasi Rawat Jalan	12
4. Instalasi Rehab Medik	14
5. Instalasi Laboratorium	16
6. Instalasi Radiologi	18
7. Instalasi Rawat Inap	20
8. Instalasi Farmasi	22
9. Pelayanan Persalinan	24
B. Analisa Bivariat	27
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	36
B. Saran	36
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

- Tabel 1. Perhitungan sampel Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022
- Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan
- Tabel 3. Distribusi Responden berdasarkan karakteristik
- Tabel 4. Distribusi berdasarkan unsur pelayanan
- Tabel 5. Distribusi Responden berdasarkan karakteristik di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Cilegon Tahun 2022
- Tabel 6. Distribusi Responden berdasarkan karakteristik Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Cilegon Tahun 2022
- Tabel 7. Distribusi Responden berdasarkan karakteristik Instalasi Rehab Medik RSUD Kota Cilegon Tahun 2022
- Tabel 8. Distribusi Responden berdasarkan karakteristik Instalasi Laboratorium RSUD Kota Cilegon Tahun 2022
- Tabel 9. Distribusi Responden berdasarkan karakteristik Instalasi Radiologi RSUD Kota Cilegon Tahun 2022
- Tabel 10. Distribusi Responden berdasarkan karakteristik Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Cilegon Tahun 2022
- Tabel 11. Distribusi Responden berdasarkan karakteristik Instalasi Farmasi RSUD Kota Cilegon Tahun 2022
- Tabel 12. Distribusi Responden berdasarkan karakteristik Pelayanan Persalinan RSUD Kota Cilegon Tahun 2022
- Tabel 13. Analisis korelasi Unsur Persyaratan dengan unsur lainnya
- Tabel 14. Analisis korelasi Unsur Prosedur dengan unsur lainnya
- Tabel 15. Analisis korelasi Unsur Waktu Pelayanan dengan unsur lainnya
- Tabel 16. Analisis korelasi Unsur Biaya/ Tarif dengan unsur lainnya
- Tabel 17. Analisis korelasi Unsur Produk layanan dengan unsur lainnya
- Tabel 18. Analisis korelasi Unsur Kompetensi Pelaksana dengan unsur lainnya
- Tabel 19. Analisis korelasi Unsur Perilaku Pelaksana dengan unsur lainnya
- Tabel 20. Analisis korelasi Unsur Sarana dan Prasarana dengan unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan

DAFTAR GRAFIK

- Grafik 1. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unsur Pelayanan RSUD Kota Cilegon Tahun 2022
- Grafik 2. Perbandingan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unsur Pelayanan RSUD Kota Cilegon Tahun 2021 dan 2022
- Grafik 3. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unsur Pelayanan Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Cilegon Tahun 2022
- Grafik 4. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unsur Pelayanan Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Cilegon Tahun 2022
- Grafik 5. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unsur Pelayanan Instalasi Rehab Medik RSUD Kota Cilegon Tahun 2022
- Grafik 6. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unsur Pelayanan Instalasi Laboratorium RSUD Kota Cilegon Tahun 2022
- Grafik 7. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unsur Pelayanan Instalasi Radiologi RSUD Kota Cilegon Tahun 2022
- Grafik 8. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unsur Pelayanan Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Cilegon Tahun 2022
- Grafik 9. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unsur Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Kota Cilegon Tahun 2022
- Grafik 10. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unsur Pelayanan Persalinan RSUD Kota Cilegon Tahun 2022

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pada saat ini rumah sakit berkembang sebagai sebuah industri kesehatan yang padat karya, padat modal dan padat teknologi. Pelayanan adalah faktor penting dan utama dalam sebuah usaha di bidang barang /jasa, di mana para pelanggan akan merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik akan tetapi para pelanggan akan pergi apabila pelayanan yang diberikan tidaklah memuaskan. Selain itu dengan didukung fasilitas yang lengkap dan memenuhi syarat serta harga yang terjangkau, maka tentulah hal tersebut akan membuat konsumen merasa terpuaskan. Dengan adanya integrasi Unsur-Unsur tersebut tentu akan menjadi kunci keberhasilan perusahaan jasa untuk meningkatkan informasi, membangun kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka RSUD Kota Cilegon sebagai unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam Melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh RSUD Kota Cilegon saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap RSUD Kota Cilegon. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Berdasarkan hal tersebut maka RSUD Kota Cilegon melakukan Survey Kepuasan Masyarakat periode tahun 2022 dengan metode survei yang sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang

Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan

1. Tujuan Umum

Mengetahui Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2022

2. Tujuan Khusus

- a. Teridentifikasinya karakteristik responden berdasarkan Usia, Jenis kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan
- b. Teridentifikasinya tiap unsur pelayanan.
- c. Teridentifikasinya Kepuasan Masyarakat tiap unsur pelayanan pada Instalasi/ unit pelayanan .
- d. Teridentifikasinya hubungan Tiap unsur pelayanan

BAB II METODELOGI SURVEI

A. Metode Survei

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia

B. Penetapan Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan jumlah populasi masing-masing unit pelayanan. Jumlah populasi diambil dari data kunjungan pada masing-masing unit layanan tahun sebelumnya yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang akan di Survey. Teknik penarikan sampel disesuaikan dengan jenis layanan, Sedangkan untuk besaran sampel menggunakan Rumus Slovin dengan margin error 10%.

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

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan
Sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, (10%)

Tabel 1 : Perhitungan sampel Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

Ruangan	Populasi	10%	Pembulatan jumlah sampel
<i>IGD</i>	22.180	99,55	100
<i>IRJA</i>	8.907	98,89	100
<i>IRNA</i>	9.589	98,97	100
<i>Radiologi</i>	11.051	99,10	100
<i>Laboratorium</i>	38.953	99,74	100
<i>Rehab Medik</i>	6.174	98,41	100
<i>Farmasi</i>	116.264	99,91	100
<i>Persalinan</i>	998	Total Pasien	

C. Kuesioner

Dalam menyusun Survey Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data Kepuasan Masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. (kuisisioner terlampir). Jumlah kuisisioner yang di bagikan sesuai dengan jumlah responden yang telah di tetapkan. Pengisian kuisisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Kuisisioner yang telah di isi oleh responden dilakukan editing dengan melakukan pengecekan isi formulir, jika ada formulir yang belum lengkap atau tidak jelas responden di minta untuk melengkapi. Kuisisioner yang sudah lengkap tersebut di beri kode untuk kemudian di entry pada format pengolahan data untuk dilakukan pengolahan data.

D. Pengolahan Data

Pengukuran Skala Likert di lakukan dengan memberikan nilai pada Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang =	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$	=	$\frac{1}{X}$	=	N	
------------------------------------	---	---	---------------	---	---	--

N= Bobot Nilai Per Unsur

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

IKM	=	$\frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}}$	X	nilai penimbang
------------	---	---	---	-----------------

Memudahkan interpretasi terhadap nilai IKM (antara 25-100), hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

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

Hasil survey yang telah di konversi ke dalam Satuan IKM tersebut akan di interpretasikan sesuai dengan nilai yang telah ditentukan.

Tabel 2 : Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

E. Analisa Data

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri.

1. Analisa Univariat

Hasil analisa univariat menyajikan distribusi frekuensi prosentase temuan yang diwujudkan dalam grafik atau tabel perhitungandeskriptif dari karakteristik responden dan masing-masing unsur yang disurvei.

2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayan maupun pengambilan kebijakan. Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Dalam survei yang dilakukan ini di gunakan Analisis korelasi *Pearson (Correlate Bivariate)* untuk mengetahui hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain secara linier. Nilai korelasi (r) adalah 0 sampai 1, semakin mendekati 1 hubungan yang terjadi semakin kuat. Sebaliknya, nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

F. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Tim Survey Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon terdiri berjumlah 30 orang terdiri dari perwakilan dari unit pelayanan yang di tetapkan melalui Surat keputusan Direktur RSUD Kota Cilegon Nomor 445/ 796/ SK-TU/ RSUD/ 2022 tertanggal 11 Oktober 2022 (SK Terlampir) dengan tugas pokok sebagai berikut:

1. Penanggungjawab
Bertanggungjawab terhadap terselenggaranya kegiatan dan hasil kerja Tim Survey Kepuasan Masyarakat
2. Ketua
 - a. Merencanakan Kegiatan Survey
 - b. Mendistribusikan Pekerjaan Kegiatan Survey
 - c. Mengendalikan Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat
 - d. Mengendalikan Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat
 - e. Memastikan kegiatan kerja tim berjalan dengan baik
 - f. Melaporkan hasil kegiatan Tim Kepada Direktur
3. Sekretaris
 - a. Membuat jadwal kegiatan
 - b. Mengkoordinasikan kegiatan agar kegiatan berjalan dengan baik
 - c. Membuat laporan presentasi hasil kerja tim
 - d. Membuat pertanggungjawaban Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat.
4. Anggota
 - a. Membuat Instrumen survey
 - b. Membuat laporan hasil survey
 - c. Membantu mengevaluasi Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat.
5. Pengumpul Data
 - a. Melakukan survey terhadap responden sesuai sample yang ditentukan.
 - b. Mengumpulkan data survei

6. Pengolah dan Penganalisa Data
 - a. Mengolah data dari pengumpulan data
 - b. Membuat grafik dan diagram data.
 - c. Menganalisa data Survey Kepuasan Masyarakat

G. Jadwal dan Lokasi Pelaksanaan survei

1. Jadwal Pelaksanaan

Survey kepuasan Masyarakat, RSUD KOTA Cilegon dilakukan secara periodik 1 (Satu) tahun sekali pada periode triwulan ke IV tahun 2022

KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN		
	OKT	NOV	DES
Pembentukan Tim Survey	11/10/22		
Rapat Persiapan	12/10/22		
Penyusunan Instrumen Survey	14/10/22		
Pelaksanaan Survey	17/10/22 - 31/11/22		
Rekap Hasil		14/11/22	
Rapat Pembahasan			17/11/22
Pembuatan Laporan			21/11/22
Presentasi Hasil Survey			02/12/22

2. Lokasi pelaksanaan survei

Lokasi pengumpulan data di Unit pelayanan RSUD Kota Cilegon pada 8 Instalasi yaitu Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Rawat jalan, Instalasi Farmasi, Instalasi Radiologi, Instalasi Laboratorium, Instalasi Rehabilitasi Medik, Pelayanan Persalinan.

BAB III

ANALISA HASIL SURVEI

A. Analisa Univariat

1. RSUD Kota Cilegon

Analisa Univariat menjelaskan karakteristik responden yang meliputi; Umur, Jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, Selain itu juga menjelaskan Unsur pelayanan yang di survei yaitu unsur persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/ tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan, masukan dan saran .

Tabel 3. Distribusi Responden berdasarkan karakteristik

Variabel	n (%)
Usia	
< 30 Tahun	216 (29.5%)
30 - 50 Tahun	364 (49.7%)
> 50 Tahun	152 (20.8%)
Jenis Kelamin	
Laki-Laki	433 (59%)
Perempuan	299 (41%)
Pendidikan	
SD	114 (16%)
SMP	106 (14%)
SMA	339 (46%)
D3	41 (6%)
S1	125 (17%)
S2	7 (1%)
Pekerjaan	
PNS	33 (4.6%)
TNI	2 (0.3%)
Swasta	165 (22.5%)
Wirausaha	61 (8.3%)
Lainnya	471 (64.3%)

n = 732

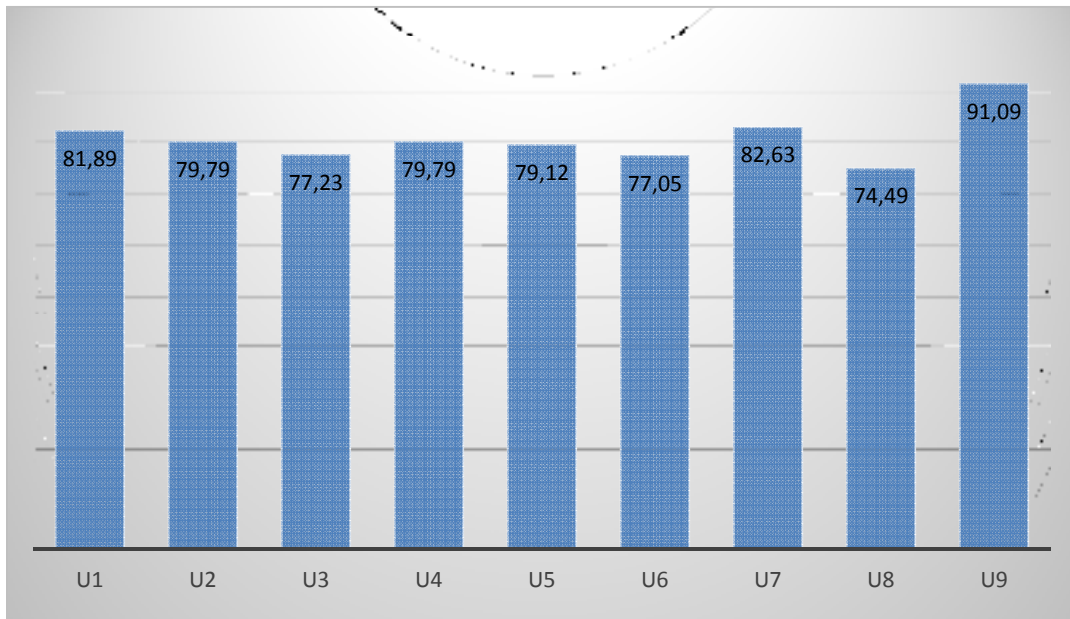
Tabel 3 menunjukkan Usia 30 - 50 tahun yang paling banyak (49.7%). Sebagian besar Jenis kelamin adalah laki-laki (59%). Berdasarkan pendidikan responden yang paling banyak SMA (46%), Distribusi pekerjaan responden sebagian besar pekerjaan lainnya (64.3%).

Tabel 4. Distribusi berdasarkan unsur pelayanan

	Unsur	n	Mean	SD
U1	Persyaratan	732	3.27	1.193
U2	Prosedur	732	3.18	0.484
U3	Waktu Pelayanan	732	3.06	0.572
U4	Biaya/ Tarif	732	3.44	0.672
U5	Produk Layanan	732	3.16	0.450
U6	Kompetensi Pelaksana	732	3.07	0.341
U7	Perilaku Pelaksana	732	3.29	0.490
U8	Sarana Dan Prasarana	732	2.96	0.634
U9	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	732	3.61	0.710

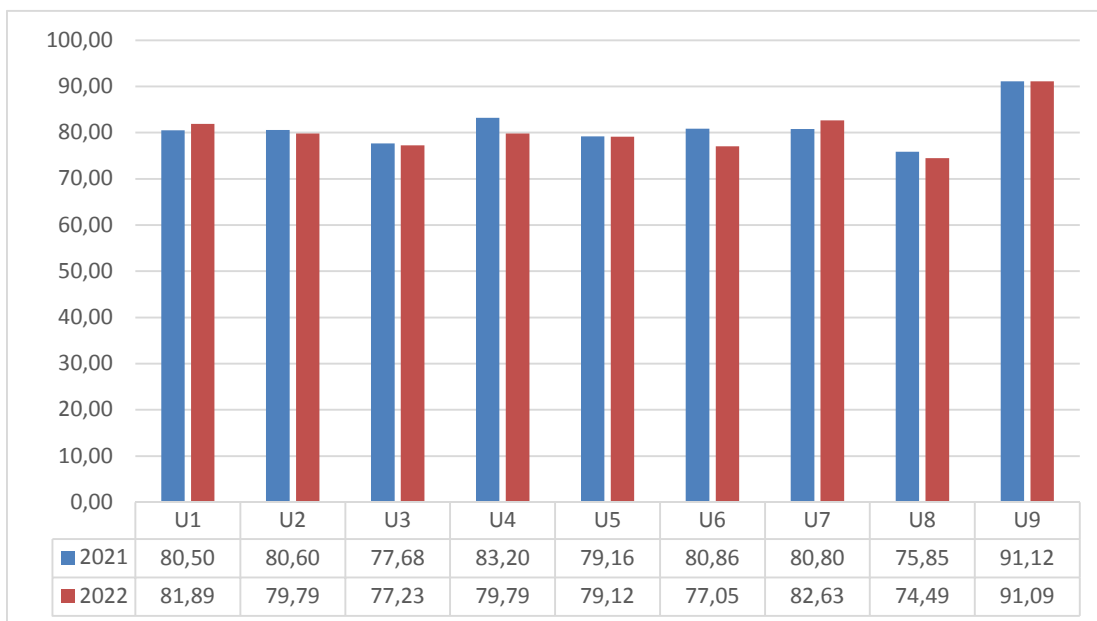
Hasil analisa pada Tabel 4 menunjukkan Rerata unsur persyaratan 3.27 dengan standar deviasi 1.193. Rerata unsur prosedur 3.18 dengan standar deviasi 0.484. Rerata unsur Waktu Pelayanan 3.06 dengan standar deviasi 0.572. Rerata unsur Biaya/ Tarif 3.44 dengan standar deviasi 0.672. Rerata unsur Produk Layanan 3.16 dengan standar deviasi 0.450. Rerata unsur Kompetensi Pelaksana 3.07 dengan standar deviasi 0.341. Rerata unsur Perilaku Pelaksana 3.29 dengan standar deviasi 0.490. Rerata unsur Saran dan Prasarana 2.96 dengan standar deviasi 0.634. Rerata unsur Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan 3.61 dengan standar deviasi 0.710.

Grafik 1. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unsur Pelayanan
RSUD Kota Cilegon Tahun 2022



Grafik 1 menunjukkan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan, sebagian besar kinerja pelayanan masuk dalam kategori baik yaitu Unsur Persyaratan (81.89), Unsur Prosedur (79.79), Unsur Waktu Pelayanan (77.23), Unsur Biaya/ Tarif (79.79), Unsur Produk layanan (79.12), Unsur Kompetensi Pelaksana (77.05), Unsur Perilaku Pelaksana (82.63). Sedangkan untuk unsur Pengaduan, sarana dan masukan dalam kategori sangat baik (91.09), dan untuk unsur sarana dan prasarana dalam kategori kurang baik (74.49). Berdasarkan hasil Survey di dapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Kota Cilegon Tahun 2022 adalah 80.99.

Grafik 2. Perbandingan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unsur Pelayanan RSUD Kota Cilegon Tahun 2021 dan 2022



Grafik 2 menunjukkan perbandingan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan pada tahun 2021 dan 2022, sebagian besar kinerja pelayanan masuk dalam kategori baik yaitu Unsur Persyaratan, Unsur Prosedur, Unsur Waktu Pelayanan, Unsur Biaya/ Tarif, Unsur Produk layanan, Unsur Kompetensi Pelaksana, Unsur Perilaku Pelaksana. Sedangkan untuk unsur Pengaduan, sarana dan masukan dalam kategori sangat baik, dan untuk unsur sarana dan prasarana dalam kategori kurang baik.

2. Instalasi Gawat Darurat

Analisa Univariat menjelaskan karakteristik responden yang meliputi; Umur, Jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan,

Tabel 5. Distribusi Responden berdasarkan karakteristik di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Cilegon Tahun 2022

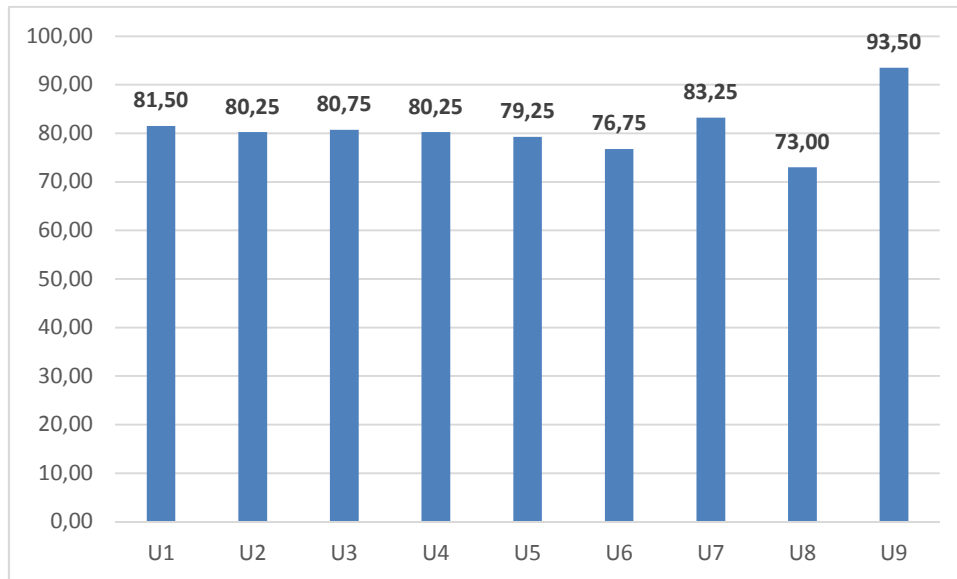
Variabel	n (%)
Usia	
< 30 Tahun	34 (34%)
30 - 50 Tahun	50 (50%)
> 50 Tahun	16 (16%)
Jenis Kelamin	
Laki-Laki	47 (47%)
Perempuan	53 (53%)

Pendidikan	
SD	14 (14%)
SMP	13 (13%)
SMA	59 (59%)
D3	2 (2%)
S1	11 (11%)
S2	1 (1%)
Pekerjaan	
PNS	9 (9%)
Swasta	22 (22%)
Wirausaha	4 (4%)
Lainnya	65 (65%)

n = 100

Tabel 5 menunjukkan Usia 30 - 50 tahun yang paling banyak (50%). Sebagian besar Jenis kelamin yang paling banyak adalah perempuan(53%). Berdasarkan pendidikan responden yang paling banyak SMA(59%), Distribusi pekerjaan responden sebagian besar pekerjaan lainnya (65%).

Grafik 3. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unsur Pelayanan Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Cilegon Tahun 2022



Grafik 3 menunjukkan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan di Instalasi Gawat Darurat, sebagian besar kinerja pelayanan masuk dalam kategori baik yaitu Unsur Persyaratan (81.50), Unsur Prosedur (80.25), Unsur Waktu Pelayanan (80.75), Unsur Biaya/ Tarif (80.25), Unsur Produk layanan (79.25), Unsur Kompetensi Pelaksana (76.75), Unsur Perilaku Pelaksana (83.25). Sedangkan untuk unsur Pengaduan, sarana dan masukan dalam kategori sangat baik (93.50), dan untuk unsur sarana dan prasarana dalam kategori kurang baik (73.00). Berdasarkan hasil Survey di dapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Gawat Darurat adalah adalah 81.47.

3. Instalasi Rawat Jalan

Analisa Univariat menjelaskan karakteristik responden yang meliputi; Umur, Jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan,

Tabel 6. Distribusi Responden berdasarkan karakteristik Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Cilegon Tahun 2022

Variabel	n (%)
----------	-------

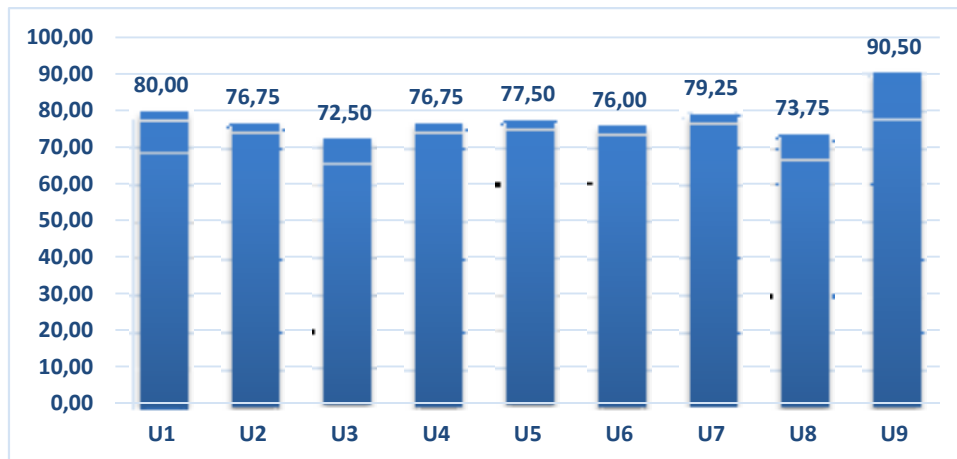
Usia	
< 30 Tahun	28 (28%)
30 - 50 Tahun	44 (44%)
> 50 Tahun	28 (28%)
Jenis Kelamin	
Laki-Laki	41 (41%)
Perempuan	59 (59%)
Pendidikan	
SD	13 (13%)
SMP	11 (11%)
SMA	15 (15%)
D3	3 (3%)
S1	18 (18%)
Pekerjaan	
PNS	2 (2%)
TNI	1 (1%)
Swasta	22 (22%)
Wirausaha	9 (9%)
Lainnya	66(66%)

n = 100

Tabel 6 menunjukkan Usia 30 - 50 tahun yang paling banyak (44%). Sebagian besar Jenis kelamin yang paling banyak adalah perempuan(59%). Berdasarkan pendidikan responden yang paling banyak S1(18%), Distribusi pekerjaan responden sebagian besar pekerjaan lainnya (66%).

Grafik 4. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unsur Pelayanan

Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Cilegon Tahun 2022



Grafik 4 menunjukkan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan di Instalasi Rawat Jalan, sebagian besar kinerja pelayanan masuk dalam kategori baik yaitu Unsur Persyaratan (80.00), Unsur Prosedur (76.75), Unsur Biaya/ Tarif (76.75), Unsur Produk layanan (77.50), Unsur Perilaku Pelaksana (79.25). Sedangkan untuk unsur Pengaduan, sarana dan masukan dalam kategori sangat baik (90.50), dan kategori kurang baik untuk unsur sarana dan prasarana(73.75), Unsur Kompetensi Pelaksana (76.00), dan Unsur Waktu Pelayanan (72.50). Berdasarkan hasil Survey di dapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Rawat Jalan adalah adalah 78.84.

4. Instalasi Rehab Medik

Analisa Univariat menjelaskan karakteristik responden yang meliputi; Umur, Jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

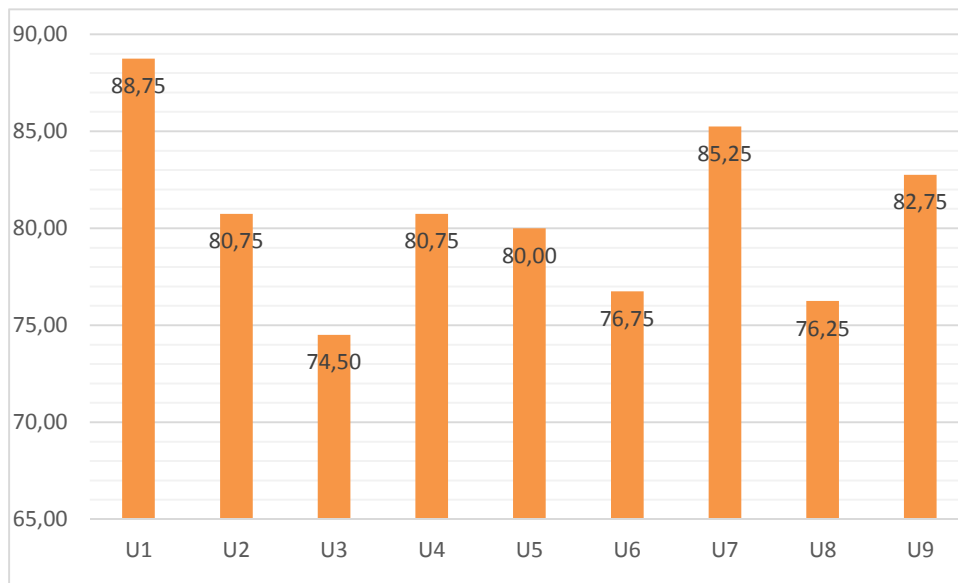
Tabel 7. Distribusi Responden berdasarkan karakteristik Instalasi Rehab Medik RSUD Kota Cilegon Tahun 2022

Variabel	n (%)
Usia	
< 30 Tahun	17 (17%)
30 - 50 Tahun	48 (48%)
> 50 Tahun	35 (35%)
Jenis Kelamin	
Laki-Laki	27 (27%)
Perempuan	73(73%)
Pendidikan	
SD	13 (13%)
SMP	17 (17%)
SMA	45 (45%)
D3	7 (7%)
S1	16 16%)
S2	2 (2%)
Pekerjaan	
PNS	10 (10%)
TNI	1 (1%)
Swasta	17 (17%)
Wirausaha	7 (7%)
Lainnya	65 (65%)

n = 100

Tabel 7 menunjukkan Usia 30 - 50 tahun yang paling banyak (48%). Sebagian besar Jenis kelamin yang paling banyak adalah perempuan(73%). Berdasarkan pendidikan responden yang paling banyak SMA (45%), Distribusi pekerjaan responden sebagian besar pekerjaan lainnya (65%).

Grafik 5. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unsur Pelayanan Instalasi Rehab Medik RSUD Kota Cilegon Tahun 2022



Grafik 5 menunjukkan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan di Instalasi Rehab Medik, sebagian besar kinerja pelayanan masuk dalam kategori baik yaitu Unsur Prosedur (80.75), Unsur Biaya/ Tarif (80.75), Unsur Produk layanan (80.00), Unsur Kompetensi Pelaksana (76.75), Unsur Perilaku Pelaksana (85.25), unsur sarana dan prasarana(76.25) serta unsur Pengaduan, sarana dan masukan (82.75). Sedangkan untuk Persyaratan (88.75) dalam kategori sangat baik, dan kategori kurang baik untuk Waktu Pelayanan (74.50). Berdasarkan hasil Survey di dapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Rehab Medik adalah 81.28.

5. Instalasi Laboratorium

Analisa Univariat menjelaskan karakteristik responden yang meliputi; Umur, Jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan

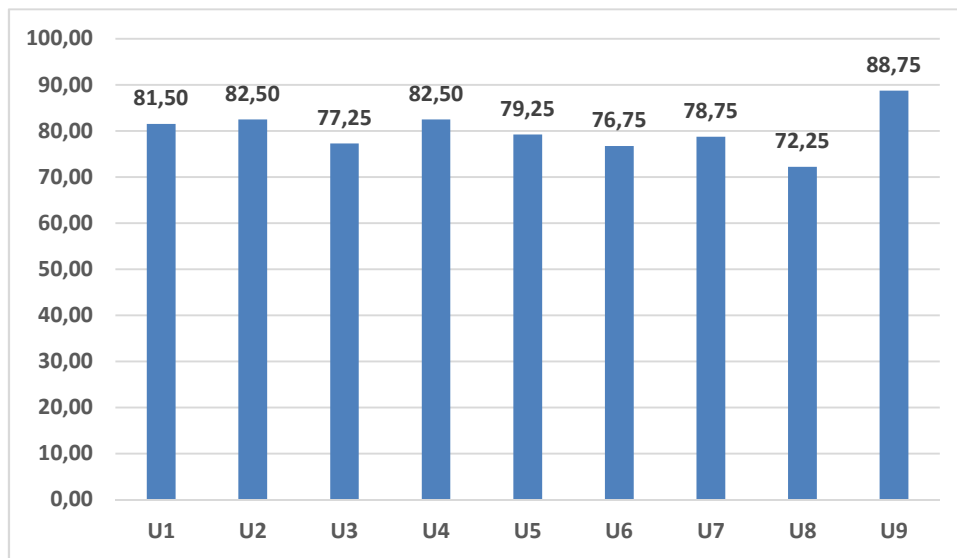
Tabel 8. Distribusi Responden berdasarkan karakteristik Instalasi Laboratorium RSUD Kota Cilegon Tahun 2022

Variabel	n (%)
Usia	
< 30 Tahun	32(32%)
30 - 50 Tahun	53(53%)
> 50 Tahun	15(15%)
Jenis Kelamin	
Laki-Laki	37(37%)
Perempuan	63(63%)
Pendidikan	
SD	11(11%)
SMP	12(12%)
SMA	39(39%)
D3	4(4%)
S1	32(32%)
S2	2(2%)
Pekerjaan	
PNS	3(3%)
Swasta	20(20%)
Wirausaha	9(9%)
Lainnya	68(68%)

n = 100

Tabel 8 menunjukkan Usia 30 - 50 tahun yang paling banyak (53%). Sebagian besar Jenis kelamin yang paling banyak adalah perempuan(63%). Berdasarkan pendidikan responden yang paling banyak SMA (39%), Distribusi pekerjaan responden sebagian besar pekerjaan lainnya (68%).

Grafik 6. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unsur Pelayanan Instalasi Laboratorium RSUD Kota Cilegon Tahun 2022



Grafik 6 menunjukkan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan di Instalasi Laboratorium, sebagian besar kinerja pelayanan masuk dalam kategori baik yaitu Unsur Persyaratan (81.50), Unsur Prosedur (82.50), Unsur Waktu Pelayanan (77.25), Unsur Biaya/ Tarif (82.50), Unsur Produk layanan (79.25), Unsur Kompetensi Pelaksana (76.75), Unsur Perilaku Pelaksana (78.75). Sedangkan untuk unsur Pengaduan, sarana dan masukan dalam kategori sangat baik (88.75), dan untuk unsur sarana dan prasarana dalam kategori kurang baik (72.25). Berdasarkan hasil Survey di dapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Laboratorium adalah 79.84.

6. Instalasi Radiologi

Analisa Univariat menjelaskan karakteristik responden yang meliputi; Umur, Jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan

Tabel 9. Distribusi Responden berdasarkan karakteristik Instalasi Radiologi RSUD Kota Cilegon Tahun 2022

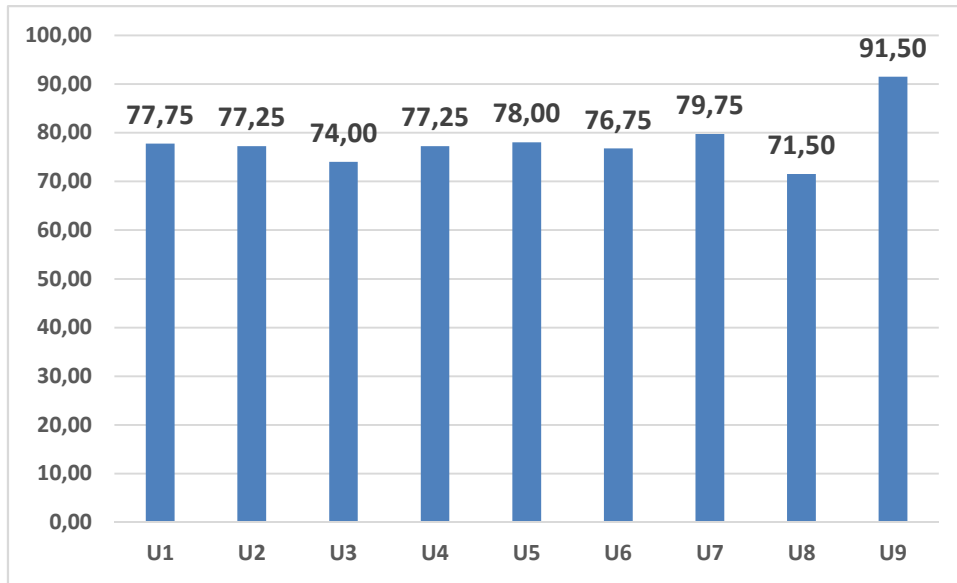
Variabel	n (%)
Usia	
< 30 Tahun	23(23%)
30 - 50 Tahun	53(53%)
> 50 Tahun	24(24%)
Jenis Kelamin	
Laki-Laki	55(55%)
Perempuan	45(45%)
Pendidikan	
SD	23(23%)
SMP	11(11%)
SMA	45(45%)
D3	5(5%)
S1	15(15%)
S2	1(1%)
Pekerjaan	
PNS	2(2%)
Swasta	27(27%)
Wirausaha	7(7%)
Lainnya	64(64%)

n = 100

Tabel 9 menunjukkan Usia 30 - 50 tahun yang paling banyak (53%). Sebagian besar Jenis kelamin yang paling banyak adalah Laki-laki(55%). Berdasarkan pendidikan responden yang paling banyak SMA (45%), Distribusi pekerjaan responden sebagian besar pekerjaan lainnya (64%).

Grafik 7. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unsur Pelayanan

Instalasi Radiologi RSUD Kota Cilegon Tahun 2022



Grafik 7 menunjukkan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan di Instalasi Radiologi, sebagian besar kinerja pelayanan masuk dalam kategori baik yaitu Unsur Persyaratan (77.75), Unsur Prosedur (77.25), Unsur Biaya/ Tarif (77.25), Unsur Produk layanan (78.00), Unsur Kompetensi Pelaksana (76.75), Unsur Perilaku Pelaksana (79.75). Sedangkan untuk unsur Pengaduan, sarana dan masukan dalam kategori sangat baik (91.50), untuk Unsur Waktu Pelayanan (74.00) serta unsur sarana dan prasarana (71.50) dalam kategori kurang baik. Berdasarkan hasil Survey di dapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Radiologi adalah 79.28.

7. Instalasi Rawat Inap

Analisa Univariat menjelaskan karakteristik responden yang meliputi; Umur, Jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan,

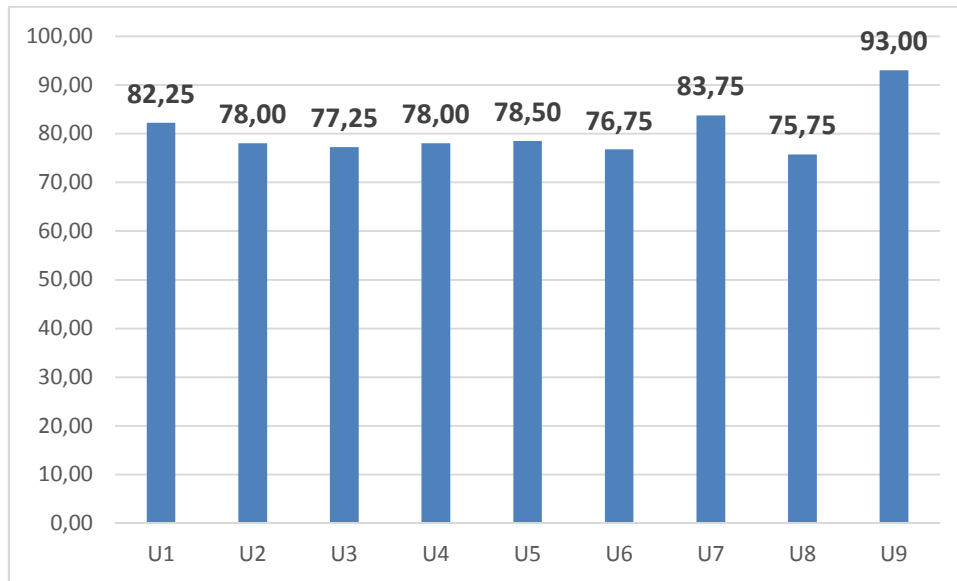
Tabel 10. Distribusi Responden berdasarkan karakteristik Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Cilegon Tahun 2022

Variabel	n (%)
Usia	
< 30 Tahun	31(31%)
30 - 50 Tahun	42(42%)
> 50 Tahun	27(27%)
Jenis Kelamin	
Laki-Laki	42(42%)
Perempuan	58(58%)
Pendidikan	
SD	25(25%)
SMP	17(17%)
SMA	40(40%)
D3	3(3%)
S1	15(15%)
Pekerjaan	
PNS	2(2%)
Swasta	22(22%)
Wirausaha	9(9%)
Lainnya	67(67%)

n = 100

Tabel 10 menunjukkan Usia 30 - 50 tahun yang paling banyak (42%). Sebagian besar Jenis kelamin yang paling banyak adalah Perempuan (58%). Berdasarkan pendidikan responden yang paling banyak SMA (40%), Distribusi pekerjaan responden sebagian besar pekerjaan lainnya (67%).

Grafik 8. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unsur Pelayanan Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Cilegon Tahun 2022



Grafik 8 menunjukkan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan di Instalasi Rawat Inap, sebagian besar kinerja pelayanan masuk dalam kategori baik yaitu Unsur Persyaratan (82.25), Unsur Prosedur (78.00), Unsur Waktu Pelayanan (77.25), Unsur Biaya/ Tarif (78.00), Unsur Produk layanan (78.50), Unsur Kompetensi Pelaksana (76.75), Unsur Perilaku Pelaksana (83.75). Sedangkan untuk unsur Pengaduan, sarana dan masukan dalam kategori sangat baik (93.00), dan unsur sarana dan prasarana (75.75) dalam kategori kurang baik. Berdasarkan hasil Survey di dapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Rawat Inap adalah 81.09.

8. Instalasi Farmasi

Analisa Univariat menjelaskan karakteristik responden yang meliputi; Umur, Jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan

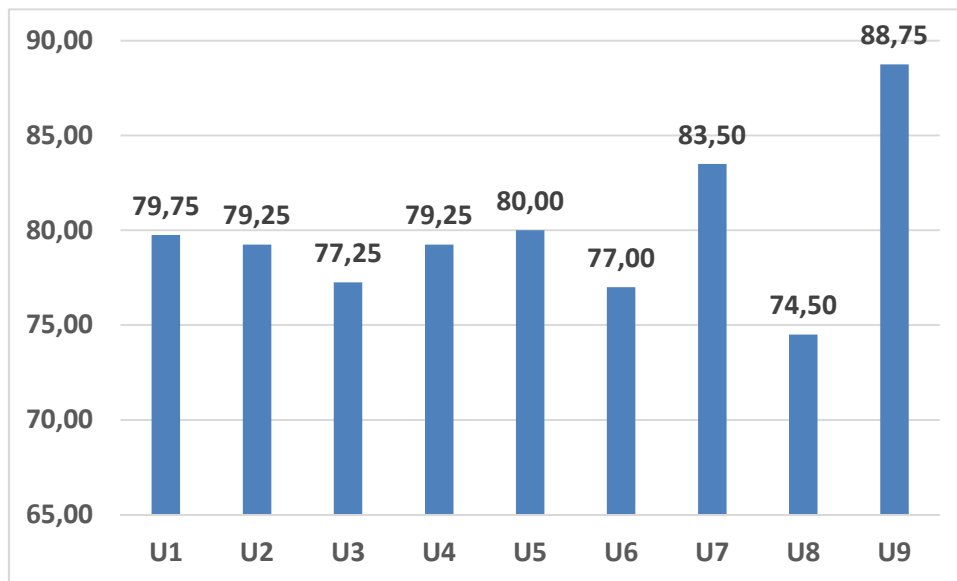
Tabel 11. Distribusi Responden berdasarkan karakteristik Instalasi Farmasi RSUD Kota Cilegon Tahun 2022

Variabel	n (%)
Usia	
< 30 Tahun	32(32%)
30 - 50 Tahun	61(61%)
> 50 Tahun	7(7%)
Jenis Kelamin	
Laki-Laki	23(23%)
Perempuan	77(77%)
Pendidikan	
SD	11(11%)
SMP	19(19%)
SMA	38(38%)
D3	15(15%)
S1	17(17%)
Pekerjaan	
PNS	4(4%)
Swasta	23(23%)
Wirausaha	11(11%)
Lainnya	62(62%)

n = 100

Tabel 11 menunjukkan Usia 30 - 50 tahun yang paling banyak (61%). Sebagian besar Jenis kelamin yang paling banyak adalah Perempuan(77%). Berdasarkan pendidikan responden yang paling banyak SMA (38%), Distribusi pekerjaan responden sebagian besar pekerjaan lainnya (62%).

Grafik 9. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unsur Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Kota Cilegon Tahun 2022



Grafik 9 menunjukkan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan di Instalasi Farmasi, sebagian besar kinerja pelayanan masuk dalam kategori baik yaitu Unsur Persyaratan (79.75), Unsur Prosedur (79.25), Unsur Waktu Pelayanan (77.25), Unsur Biaya/ Tarif (79.25), Unsur Produk layanan (80.00), Unsur Kompetensi Pelaksana (77.00), Unsur Perilaku Pelaksana (83.50). Sedangkan untuk unsur Pengaduan, sarana dan masukan dalam kategori sangat baik (88.75), dan unsur sarana dan prasarana (74.50) dalam kategori kurang baik. Berdasarkan hasil Survey di dapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat Instalasi Farmasi adalah 80.86.

9. Pelayanan Persalinan

Analisa Univariat menjelaskan karakteristik responden yang meliputi; Umur, Jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

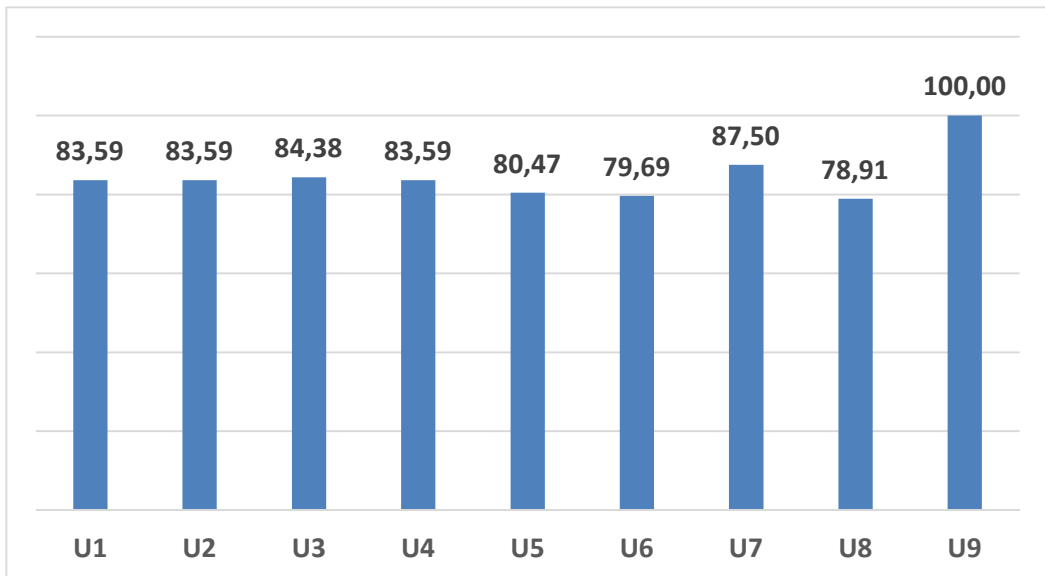
Tabel 12. Distribusi Responden berdasarkan karakteristik Pelayanan Persalinan RSUD Kota Cilegon Tahun 2022

Variabel	n (%)
Usia	
< 30 Tahun	19(19%)
30 - 50 Tahun	13(13%)
Jenis Kelamin	
Laki-Laki	27(27%)
Perempuan	5(5%)
Pendidikan	
SD	4(4%)
SMP	6(6%)
SMA	18(18%)
D3	2(2%)
S1	1(1%)
S2	1(1%)
Pekerjaan	
PNS	1(1%)
Swasta	12(12%)
Wirausaha	5(5%)
Lainnya	14(14%)

n = 32

Tabel 12 menunjukkan Usia < 30 tahun yang paling banyak (19%). Sebagian besar Jenis kelamin yang paling banyak adalah Laki-laki (27%). Berdasarkan pendidikan responden yang paling banyak SMA (18%), Distribusi pekerjaan responden sebagian besar pekerjaan lainnya (14%).

Grafik 10. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unsur Pelayanan Persalinan RSUD Kota Cilegon Tahun 2022



Grafik 10 menunjukkan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan Persalinan di Ruang Mawar, sebagian besar kinerja pelayanan masuk dalam kategori baik yaitu Unsur Persyaratan (83.59), Unsur Prosedur (83.59), Unsur Waktu Pelayanan (84.38), Unsur Biaya/ Tarif (83.59), Unsur Produk layanan (80.47), Unsur Kompetensi Pelaksana (79.69), Unsur Perilaku Pelaksana (87.50) dan unsur sarana dan prasarana (78.91). Sedangkan untuk unsur Pengaduan, sarana dan masukan dalam kategori sangat baik (100). Berdasarkan hasil Survey di dapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan persalinan adalah 85.24.

B. Analisa Bivariat

Analisa Univariat menjelaskan hubungan antara satu unsur dengan unsur lain yaitu :

1. Persyaratan

Tabel 13. Analisis korelasi Unsur Persyaratan dengan unsur lainnya

No	UNSUR PELAYANAN	r	P (Value)
1	Prosedur	0.228	0.000
2	Waktu Pelayanan	0.089	0.015
3	Biaya/ Tarif	0.081	0.029
4	Produk Layanan	0.136	0.000
5	Kompetensi Pelaksana	0.080	0.031
6	Perilaku Pelaksana	0.120	0.001
7	Sarana Dan Prasarana	0.156	0.000
8	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	-0.018	0.622

n= 732

Pada hasil di atas, dapat di lihat korelasi antara unsur persyaratan dengan unsur Prosedur diperoleh nilai $r = 0,228$ hal ini menunjukkan hubungan yang rendah dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur persyaratan dengan unsur Prosedur dimana $p=0,000$ ($\alpha < 0,05$).

Korelasi antara unsur persyaratan dengan unsur Waktu Pelayanan diperoleh nilai $r = 0,089$ hal ini menunjukkan hubungan yang sangat rendah dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur persyaratan dengan unsur Waktu Pelayanan dimana $p=0,015$ ($\alpha < 0,05$).

Korelasi unsur persyaratan dengan unsur Biaya/ tarif diperoleh nilai $r = 0,081$ hal ini menunjukkan hubungan yang sangat rendah dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur persyaratan dengan unsur Biaya/ tarif dimana $p=0,029$ ($\alpha < 0,05$).

Korelasi antara unsur persyaratan dengan unsur Produk layanan diperoleh nilai $r = 0,136$ hal ini menunjukkan hubungan yang sangat rendah dan berpola positif.

Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur persyaratan dengan unsur Produk layanan dimana $p=0,000$ ($\alpha < 0,05$).

Korelasi antara unsur persyaratan dengan unsur Kompetensi Pelaksana diperoleh nilai $r = 0,080$ hal ini menunjukkan hubungan yang sangat rendah dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur persyaratan dengan unsur Kompetensi Pelaksana dimana $p=0,031$ ($\alpha < 0,05$).

Korelasi antara unsur persyaratan dengan unsur Perilaku Pelaksana diperoleh nilai $r = 0,120$ hal ini menunjukkan hubungan yang sangat rendah dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur persyaratan dengan unsur Perilaku Pelaksana dimana $p=0,001$ ($\alpha < 0,05$).

Korelasi antara unsur persyaratan dengan unsur sarana dan prasarana diperoleh nilai $r = 0,156$ hal ini menunjukkan hubungan yang sangat rendah dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur persyaratan dengan unsur sarana dan prasarana dimana $p=0,000$ ($\alpha < 0,05$).

Korelasi antara unsur persyaratan dengan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan diperoleh nilai $r = -0,018$ hal ini menunjukkan hubungan yang sangat rendah dan berpola negatif. Hasil uji statistik didapatkan tidak ada hubungan yang signifikan antara unsur persyaratan dengan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dimana $p=0,622$ ($\alpha > 0,05$).

2. Prosedur

Tabel 14. Analisis korelasi Unsur Prosedur dengan unsur lainnya

No	UNSUR PELAYANAN	r	P (Value)
1	Waktu Pelayanan	0.448	0.000
2	Biaya/ Tarif	0.153	0.000
3	Produk Layanan	0.319	0.000
4	Kompetensi Pelaksana	0.227	0.000
5	Perilaku Pelaksana	0.339	0.000
6	Sarana Dan Prasarana	0.392	0.000
7	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	0.139	0.000

n= 732

Pada hasil di atas, dapat di lihat Korelasi antara unsur Prosedur dengan unsur Waktu Pelayanan diperoleh nilai $r = 0,448$ hal ini menunjukkan hubungan yang sedang dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur Prosedur dengan unsur Waktu Pelayanan dimana $p=0,000$ ($\alpha < 0,05$).

Korelasi unsur Prosedur dengan unsur Biaya/ tarif diperoleh nilai $r = 0,153$ hal ini menunjukkan hubungan yang sangat rendah dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur Prosedur dengan unsur Biaya/ tarif dimana $p=0,000$ ($\alpha < 0,05$).

Korelasi antara unsur Prosedur dengan unsur Produk layanan diperoleh nilai $r = 0,319$ hal ini menunjukkan hubungan yang rendah dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur Prosedur dengan unsur Produk layanan dimana $p=0,000$ ($\alpha < 0,05$).

Korelasi antara unsur Prosedur dengan unsur Kompetensi Pelaksana diperoleh nilai $r = 0,227$ hal ini menunjukkan hubungan yang rendah dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur Prosedur dengan unsur Kompetensi Pelaksana dimana $p=0,000$ ($\alpha < 0,05$).

Korelasi antara unsur Prosedur dengan unsur Perilaku Pelaksana diperoleh nilai $r = 0,339$ hal ini menunjukkan hubungan yang rendah dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur Prosedur dengan unsur Perilaku Pelaksana dimana $p=0,000$ ($\alpha < 0,05$).

Korelasi antara unsur Prosedur dengan unsur sarana dan prasarana diperoleh nilai $r = 0,392$ hal ini menunjukkan hubungan yang rendah dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur Prosedur dengan unsur sarana dan prasarana dimana $p=0,000$ ($\alpha < 0,05$).

Korelasi antara unsur Prosedur dengan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan diperoleh nilai $r = -0,1398$ hal ini menunjukkan hubungan yang sangat rendah dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur Prosedur dengan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dimana $p=0,000$ ($\alpha < 0,05$).

3. Prosedur

Tabel 15. Analisis korelasi Unsur Waktu Pelayanan dengan unsur lainnya

No	UNSUR PELAYANAN	r	P (Value)
1	Biaya/ Tarif	0.198	0.000
2	Produk Layanan	0.391	0.000
3	Kompetensi Pelaksana	0.327	0.000
4	Perilaku Pelaksana	0.428	0.000
5	Sarana Dan Prasarana	0.440	0.000
6	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	0.293	0.000

n= 732

Pada hasil di atas, dapat di lihat korelasi antara unsur Waktu Pelayanan dengan unsur Biaya/ tarif diperoleh nilai $r = 0,198$ hal ini menunjukkan hubungan yang sangat rendah dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur Waktu Pelayanan dengan unsur Biaya/ tarif dimana $p=0,000$ ($\alpha < 0,05$).

Korelasi antara unsur Waktu Pelayanan dengan unsur Produk layanan diperoleh nilai $r=0,391$ hal ini menunjukkan hubungan yang rendah dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur Waktu Pelayanan dengan unsur Produk layanan dimana $p=0,000$ ($\alpha < 0,05$).

Korelasi antara unsur Waktu Pelayanan dengan unsur Kompetensi Pelaksana diperoleh nilai $r = 0,327$ hal ini menunjukkan hubungan yang rendah dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur Waktu Pelayanan dengan unsur Kompetensi Pelaksana dimana $p=0,000$ ($\alpha < 0,05$).

Korelasi antara unsur Waktu Pelayanan dengan unsur Perilaku Pelaksana diperoleh nilai $r=0,428$ hal ini menunjukkan hubungan yang sedang dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur Waktu Pelayanan dengan unsur Perilaku Pelaksana dimana $p=0,000$ ($\alpha < 0,05$).

Korelasi antara unsur Waktu Pelayanan dengan unsur sarana dan prasarana diperoleh nilai $r = 0,440$ hal ini menunjukkan hubungan yang sedang dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur Waktu Pelayanan dengan unsur sarana dan prasarana dimana $p=0,000$ ($\alpha < 0,05$).

Korelasi antara unsur Waktu Pelayanan dengan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan diperoleh nilai $r = -0,293$ hal ini menunjukkan hubungan yang rendah dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur Waktu Pelayanan dengan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dimana $p=0,000$ ($\alpha < 0,05$).

4. Prosedur

Tabel 16. Analisis korelasi Unsur Biaya/ Tarif dengan unsur lainnya

No	UNSUR PELAYANAN	r	P (Value)
1	Produk Layanan	0.183	0.000
2	Kompetensi Pelaksana	0.099	0.007
3	Perilaku Pelaksana	0.160	0.000
4	Sarana Dan Prasarana	0.205	0.000
5	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	0.110	0.003

n= 732

Pada hasil di atas, dapat di lihat korelasi antara unsur Biaya/ Tarif dengan unsur Produk layanan diperoleh nilai $r=0,183$ hal ini menunjukkan hubungan yang sangat rendah dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur Biaya/ Tarif dengan unsur Produk layanan dimana $p=0,000$ ($\alpha < 0,05$).

Korelasi antara unsur Biaya/ Tarif dengan unsur Kompetensi Pelaksana diperoleh nilai $r=0,099$ hal ini menunjukkan hubungan yang sangat rendah dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan

antara unsur Biaya/ Tarif dengan unsur Kompetensi Pelaksana dimana $p=0,007$ ($\alpha < 0,05$).

Korelasi antara unsur Biaya/ Tarif dengan unsur Perilaku Pelaksana diperoleh nilai $r=0,160$ hal ini menunjukkan hubungan yang sangat rendah dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur Biaya/ Tarif dengan unsur Perilaku Pelaksana dimana $p=0,000$ ($\alpha < 0,05$).

Korelasi antara unsur Biaya/ Tarif dengan unsur sarana dan prasarana diperoleh nilai $r = 0,205$ hal ini menunjukkan hubungan yang rendah dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur Biaya/ Tarif dengan unsur sarana dan prasarana dimana $p=0,000$ ($\alpha < 0,05$).

Korelasi antara unsur Biaya/ Tarif dengan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan diperoleh nilai $r = -0,110$ hal ini menunjukkan hubungan yang sangat rendah dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur Biaya/ Tarif dengan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dimana $p=0,003$ ($\alpha < 0,05$).

5. Produk Layanan

Tabel 17. Analisis korelasi Unsur Produk layanan dengan unsur lainnya

No	UNSUR PELAYANAN	r	P (Value)
1	Kompetensi Pelaksana	0.307	0.000
2	Perilaku Pelaksana	0.362	0.000
3	Sarana Dan Prasarana	0.418	0.000
4	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	0.165	0.000

n= 732

Pada hasil di atas, dapat di lihat korelasi antara unsur Produk layanan dengan unsur Kompetensi Pelaksana diperoleh nilai $r=0,307$ hal ini menunjukkan hubungan yang rendah dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur Produk layanan dengan unsur Kompetensi Pelaksana dimana $p=0,000$ ($\alpha < 0,05$).

Korelasi antara unsur Produk layanan dengan unsur Perilaku Pelaksana diperoleh nilai $r=0,362$ hal ini menunjukkan hubungan yang rendah dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur Produk layanan dengan unsur Perilaku Pelaksana dimana $p=0,000$ ($\alpha < 0,05$).

Korelasi antara unsur Produk layanan dengan unsur sarana dan prasarana diperoleh nilai $r = 0,418$ hal ini menunjukkan hubungan yang sedang dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur Produk layanan dengan unsur sarana dan prasarana dimana $p=0,000$ ($\alpha < 0,05$).

Korelasi antara unsur Produk layanan dengan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan diperoleh nilai $r = -0,165$ hal ini menunjukkan hubungan yang sangat rendah dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur Produk layanan dengan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dimana $p=0,000$ ($\alpha < 0,05$).

6. Kompetensi Pelaksana

Tabel 18. Analisis korelasi Unsur Kompetensi Pelaksana dengan unsur lainnya

No	UNSUR PELAYANAN	r	P (Value)
1	Perilaku Pelaksana	0.423	0.000
2	Sarana Dan Prasarana	0.309	0.000
3	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	0.162	0.000

n= 732

Pada hasil di atas, dapat di lihat korelasi antara unsur Kompetensi Pelaksana dengan unsur Perilaku Pelaksana diperoleh nilai $r=0,423$ hal ini menunjukkan hubungan yang sedang dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur Kompetensi Pelaksana dengan unsur Perilaku Pelaksana dimana $p=0,000$ ($\alpha < 0,05$).

Korelasi antara unsur Kompetensi Pelaksana dengan unsur sarana dan prasarana diperoleh nilai $r = 0.309$ hal ini menunjukkan hubungan yang rendah dan

berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur Kompetensi Pelaksana dengan unsur sarana dan prasarana dimana $p=0,000$ ($\alpha < 0,05$).

Korelasi antara unsur Kompetensi Pelaksana dengan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan diperoleh nilai $r = -0,162$ hal ini menunjukkan hubungan yang sangat rendah dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur Kompetensi Pelaksana dengan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dimana $p=0,000$ ($\alpha < 0,05$).

7. Kompetensi Pelaksana

Tabel 19. Analisis korelasi Unsur Perilaku Pelaksana dengan unsur lainnya

No	UNSUR PELAYANAN	r	P (Value)
1	Sarana Dan Prasarana	0.430	0.000
2	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	0.133	0.000

n= 732

Pada hasil di atas, dapat di lihat korelasi antara unsur Perilaku Pelaksana dengan unsur sarana dan prasarana diperoleh nilai $r = 0.430$ hal ini menunjukkan hubungan yang sedang dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur Perilaku Pelaksana dengan unsur sarana dan prasarana dimana $p=0,000$ ($\alpha < 0,05$).

Korelasi antara unsur Perilaku Pelaksana dengan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan diperoleh nilai $r = -0,133$ hal ini menunjukkan hubungan yang sangat rendah dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur Perilaku Pelaksana dengan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dimana $p=0,000$ ($\alpha < 0,05$).

8. Kompetensi Pelaksana

Tabel 20. Analisis korelasi Unsur Sarana dan Prasarana dengan unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan

No	UNSUR PELAYANAN	r	P (Value)
1	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	0.275	0.000

n= 732

Pada hasil di atas, dapat di lihat korelasi antara unsur sarana dan prasarana dengan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan diperoleh nilai $r = 0,275$ hal ini menunjukkan hubungan yang rendah dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur sarana dan prasarana dengan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dimana $p=0,000$ ($\alpha < 0,05$).

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Survey dilakukan pada 732 Responden di Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rehab Medik, Instalasi Laboratorium, Instalasi Radiologi, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Farmasi, Pelayanan Persalinan Ruang Mawar periode Oktober-November 2022.
2. Karakteristik Responden Usia yang paling banyak 30-50 tahun (49.7%). Sebagian besar Jenis kelamin laki-laki (59%). Berdasarkan pendidikan responden yang paling banyak SMA (46%), Distribusi pekerjaan responden sebagian besar pekerjaan lainnya (64%).
3. Nilai rata-rata tertimbang kinerja pelayanan
 - a. Kategori sangat baik : unsur Pengaduan, sarana dan masukan (91.09),
 - b. Kategori baik: Unsur Persyaratan (81.89), Unsur Prosedur (79.79), Unsur Waktu Pelayanan (77.23), Unsur Biaya/ Tarif (79.79), Unsur Produk layanan (79.12), Unsur Kompetensi Pelaksana (77.05), dan Unsur Perilaku Pelaksana (82.63).
 - c. Kategori kurang baik yaitu unsur sarana dan prasarana (74.49).
4. Hasil Kepuasan Masyarakat RSUD Kota Cilegon Tahun 2022 adalah **80.99 (kategori Baik)**
5. Hasil Kepuasan Masyarakat
 - a. Instalasi Gawat Darurat adalah 81.47 (kategori Baik)
 - b. Instalasi Rawat Jalan adalah 78.84 (kategori Baik)
 - c. Instalasi Rehab Medik adalah 81.28 (kategori Baik)
 - d. Instalasi Laboratorium adalah 79.84 (kategori Baik)
 - e. Instalasi Radiologi adalah 79.28 (kategori Baik)
 - f. Instalasi Rawat Inap adalah 81.09 (kategori Baik)
 - g. Instalasi Farmasi adalah 80.86 (kategori Baik)
 - h. Pelayanan persalinan adalah 85.24 (kategori Baik)
6. Korelasi antara unsur sebagian besar menunjukkan hubungan yang sangat rendah, sebagian rendah dan sedang dengan pola positif. Hasil Uji statistik sebagian besar didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur dimana $p=0,000$ ($\alpha < 0,05$).

B. Saran

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Cilegon Tahun 2022 dapat direkomendasikan saran sebagai berikut:

1. Rumah Sakit harus berkomitmen dalam hal Peningkatan Mutu dan kualitas pelayanan.

2. Rumah Sakit harus berkomitmen untuk menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan bisa lebih efektif dan efisien, mengedepankan profesionalisme, mengembangkan sikap peduli dan bertanggung jawab terhadap pasien, serta tanggap dengan keluhan dan masukan dari masyarakat.
3. Peningkatan pengetahuan, ketrampilan dan perilaku pemberi pelayanan melalui pendidikan keperawatan berkelanjutan / CPD yang berkesinambungan
4. Supervisi, Monitoring dan evaluasi berkala terhadap budaya kerja untuk meningkatkan mutu pelayanan
5. Perbaikan Fasilitas dan pembenahan sarana prasarana yang ada untuk kenyamanan pasien
6. Penyediaan sarana dan prasarana dan fasilitas alat kesehatan yang sesuai untuk menunjang pelayanan
7. Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam setahun agar Rumah Sakit dapat mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan dan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan di masa yang akan datang.

LAMPIRAN

**REKAPITULASI SARAN/ KOMENTAR RESPONDEN
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD KOTA CILEGON TAHUN 2022**

1. Instalasi Gawat Darurat

No	Saran/ Komentar
1	Semoga selalu ramah dan sopan dan cepat menangan pasien. Tetap di pertahankan
2	Tetap mempertahankan pelayanan seperti ini
3	Tingkatkan pelayanan selalu ,senyum, sapa, salam
4	Pasien IGD semoga lebih cepat lg dalam penanganannya
5	Sangat profesional
6	Tingkatkan lagi pungsi hasil lab
7	Pelayanan di IGD cepat, ramah,dan sopan . Terus ditingkatkan lagi
8	Cukup baik
9	Untuk penangan pasien tolong lebih di dahulukan dari pada untuk mengurus persyaratan.
10	Saya baru pertama berobat ke RSUD, jadi belum tahu dalam tentang pelayanan / kepuasan pasien / tapi menurut saya sudah cukup
11	Mudah - mudahan kedepan lebih baik
12	Untuk pelayanan baik, yang perlu di perbaiki adalah sarana ruangan yang kurang memadai dan terbatas atau sempit dan untuk hordeng mungkin sudah waktunya diganti.
13	Semoga RSUD pelayan lebih baik lagi kedepannya
14	Top RSUD

2. Instalasi Rawat Jalan

No	Saran/ Komentar
1	Perbaiki Pendaftaran Online agar tidak mengantri Lama
2	Pertahankan yang sudah baik
3	Pendaftaran Via Wa balasan nya lama
4	Jangan Membedakan/ Mengintimidasi antara pasien BPJS dan Umum
5	Tingkatkan Lagi pelayanan
6	Tingkatkan sarana Kebersihan di toilet
7	Pelayanan supaya lebih di percepat
8	Pelayanan bagian pendaftaran/ Loker harus lebih diperhatikan, dipercepat agar tidak terjadi penumpukan, padahal sudah ada pendaftaran online
9	Tolong Bagian pelayanannya diperbaiki dalam pelayanannya dan tepat waktu, khususnya buat poli anak
10	Sarana dan Prasarana Kurang
11	Sebaiknya menggunakan pengeras suara saat memanggil pendaftaran
12	Mohon di tingkatkan lagi ketertiban pasien
13	Alhamdulillah pelayanan cepat dan baik
14	Sangat memuaskan dan cepat. alhamdulillah pasien senang dengan pelayanannya

3. Instalasi Rehab Medik

No	Saran/ Komentar
1	ALat lebih di komplitkan, yang kurang berfungsi di baguskan kembali
2	Utamakan yang datang lebih awal untuk masuk sesuai antrian
3	Petugas pendaftaran lebih tepat waktu
4	Kursi kurang
5	Alhamdulillah pelayanan RSUD Baik
6	Pertahankan pelayanan yang sudah baik
7	Makin Tetap sukses dan jaya
8	Terapi dan pelayanannya sangat baik
9	semoga kedepannya lebih baik lagi
10	Lebih ditingkatkan fasilitas di unit Fisioterapi

11	Pelayanan Sangat Baik
12	Tambahkan waktu untuk pelayanan khusus fisioterapi anak
13	Pelayanan dimulai dari pagi dan tambahan waktu
14	Pelayanan harus di tingkatkan
15	Pelayanan sudah Baik, lebih di tingkatkan lagi
16	Semoga waktu pelayanan bisa lebih cepat dan efisien
17	Lebih meningkatkan kinerja profesi
18	Untuk fasilitas bermain anak ditambah, di ruang terbuka yang dekat dengan ruang rehabilitasi
19	Cetak nomor registrasi supaya segera bisa di print secara digital
20	Untuk jadwal mohon tidak di ubah dengan mendadak, dan harus konsisten dengan jadwal yang sudah di tetapkan di awal
21	Penanganan pengaduan seharusnya dikelola dengan baik dan di respon dengan cepat
22	Tetap melayani pasien dengan sangat baik, jaga keramahan dan tetap sopan
23	Toilet kurang bersih dan banyak rusak agar di perbaiki
24	Tingkatkan kompeten dalam bekerja dan kedisiplinan dalam melayani pasien
25	Peralatan di tambah agar lebih cepat dalam penanganan pasien
26	Pelayanan lebih di tingkatkan dan jangan lupa senyum
27	Kabel pada alat terapi sudah banyak yang copot
28	Klu lagi terapi tolong jangan main HP

4. Instalasi Laboratorium

No	Saran/ Komentor
1	Untuk Penanganan dan pelayanan supaya lebih baik lagi
2	Memberikan Pelayanan yang terbaik
3	Semoga RSUD Cilegon senantiasa memberikan pelayanan prima untuk warga cilegon tercinta
4	Pelayanan sudah cukup baik
5	Sangat memuaskan pelayanan untuk pasien. sukses selalu RSUD Cilegon
6	Pelayanan harus baik dan ramah
7	Sarana dan Prasarana lebih bagus lagi
8	Tolong di layani warga masyarakat dengan baik, lebih di tingkatkan dalam pelayanan
9	Lebih ditingkatkan lagi untuk pelayanannya
10	Pelayanan sudah sangat baik buat anak-anak Thalasemia
11	Lebih ditingkatkan pelayanan, sarana dan prasarana ruang tunggu nya
12	Harus Jauh lebih baik lagi
13	Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya agar semakin baik lagi
14	Petugasnya kurang tepat waktu
15	Tingkatkan dan pertahankan Keramahan
16	Masalah pembayaran swab digratiskan karena sangat membebani sekali, untuk bekal di RS saja sudah kewalahan, apalagi buat yang tiap bulan bolak-balik RS, klu bisa dihilangkan pemeriksaan swab, kasian kadang anak yang trauma
17	Fasilitas Pelayanan alhamdulillah sudah baik, namun petugas pengambilan darah kurang sabar dan kurang ramah
18	Kamar Mandi sebagai tempat pengambilan sampel urine sebaiknya ada gantungan untuk tas dan ada petunjuk pengambilan sampel yang benar
19	Ada Konfirmas dari petugas berapa lama hasil pemeriksaan dapat diambil
20	Kalau bisa untuk toilet lab mohon ditambah lagi dan kebersihan mohon ditingkatkan untuk masalah toilet
21	Berikan pelayanan dengan ikhlas karena allah, dan jaga selalu etika dengan baik, berikan pelayanan dengan baik agar masyarakat nyaman dan antusias terhadap RSUD ini.
22	Semangat, Sabar, Ikhlas karena allah
23	Pelayanan dan proses administrasi lebih dipermudah lagi dan waktunya bisa lebih baik

24	Toiletnya mohon diperbaiki, tidak ada kuncinya
25	Pertahankan pelayanan dengan tetap berikan pelayanan terbaik kepada tiap pasien baik BPJS/ Umum

5. Instalasi Radiologi

No	Saran/ Komentar
1	Jadikan saran ini untuk lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan kasta karena kita sama di hadapan sang kholik, hanya iman dan taqwa yang membedakan dan kelak kita akan di minta pertanggungjawabannya
2	Pendapat kami tentang kemampuan dan petugas radiologi sangat sopan, ramah dan kompeten
3	Ruang tunggu panas ga ada tivinya
4	Tingkat terus pelayanannya
5	Terimakasih atas pelayanan yang telah diberikan, sangat baik tolong tuk di jaga.
6	Supaya tambah pelayanan di radiologi
7	Tingkatkan lagi keramahan kadang pasien pingin dilayani maksimal..!
8	Lebih ditingkatkan lagi ruang tunggu panas kasih kipas angin
9	Pelayanan sangat baik
10	Pelayanan cepat dan mudah
11	Pertahankan yang sudah ada dan tingkatkan yang lebih baik lagi
12	Pelayanan yang cukup baik sesuai prosedur dan cepat
13	Pertahankan yang sudah ada dan tingkatkan yang lebih baik lagi
14	Pelayanan yang cukup baik sesuai prosedur dan cepat
15	Mohon ditingkatkan dalam hal melayani pasien
16	Ditingkatkan lagi sarananya agar pasien yang menunggu nyaman WC penunggu pasien kurang bersih
17	Biaya tidak terlalu mahal dan penjenguk di perbolehkan
18	Untuk kedepannya pelayanan pasien agar dipercepat
19	Lebih baik lagi ya pelayanannya dan mohon di bantu bagi orang-orang yang tidak mengerti/ paham tentang administrasi rumah sakit

6. Instalasi Rawat Inap

No	Saran/ Komentar
1	Mohon Perbaiki Sarana WC
2	Closet di sarankan untuk menggunakan closet duduk agar mempermudah pasien bila ingin BAB
3	Perbaiki ruang VIP agar lebih representatif
4	lebih diperhatikan untuk toilet karena kurang nyaman untuk selang airnya
5	alatnya dilengkapi lagi
6	Prasarana/ televisi di perbaiki
7	Kamar mandi mohon biar lebih nyaman lagi
8	Mohon ditingkatkan lagi pelayanan dan alat-alat prasarana
9	semoga BPJS kelas 3 perawatannya lebih baik lagi
10	TV di kelas 3 untuk menghilangkan kejenuhan
11	penyediaan wastafel untuk cuci tangan
12	Banyak nyamuk, lantai di pel 2x jangan hanya 1 kali , jam dinding mati
13	Lemari kabinet minta di ganti baru
14	Perbaiki sarana dan prasarana
15	Toilet bersih tapi bau, saluran pembuangan terbuka

7. Instalasi Farmasi

No	Saran/ Komentar
1	Tingkatkan kenyamanan, keamanan dan kebersihan
2	Alhamdulillah pelayanan RSUD cukup baik
3	Pelayanan sekarang sudah baik tapi tingkatkan pelayanan yang lebih baik lagi

4	Kalau bisa untuk pelayanan lebih cepat dan tanggap lagi
5	Sudah bagus
6	Sangat baik
7	Cukup baik
8	Agar lebih baik melayani masyarakat
9	Pendapat saya tentang pelayanan farmasi sangat baik
10	Pelayanannya sangat sopan dan ramah dan bisa lebih cepat dalam pelayanannya
11	Kecepatan waktu dalam pelayanan agar bisa lebih cepat
12	Agar lebih ditingkatkan kecepatan dalam administrasi
13	Ditingkatkan lagi
14	Untuk pelayanan sudah bagus semoga lebih ditingkatkan terkait penanganan pasien dan sebagai masukan pelayanan di apotek harus dicari metode lebih cepat lagi dengan mengingat jumlah pasien dan pekerja pelayanan obat
15	Bagus
16	Lebih di tingkatkan lagi
17	Untuk waktu kecepatan penyerahan obat harus lebih cekatan lagi, harus gesit, karena waktu dibagi-bagi
18	Semoga menjadi lebih baik lagi
19	Lebih ditingkatkan lagi sarana dan prasarana
20	Lebih ditingkatkan lagi sarana dan prasarana
21	Memuaskan
22	Baik dan sopan, ramah
23	Menurut saya sudah sesuai prosedur dan ketentuan yang ada sudah sesuai
24	Lebih ditingkatkan
25	Daftar berobat tolong diperbaiki , karena pagi terlalu banyak kerumunan ada yang antri dari jam 5 pagi.
26	Antrian obat mohon dipercepat kembali. AC kurang dingin.
27	Semoga kedepannya lebih baik dan loyalitas

8. Pelayanan Persalinan

No	Saran/ Komentar
1	Mantap
2	Semoga bisa lebih baik dari sekarang baik pelayanan maupun yang lainnya
3	Alhamdulillah pelayanannya baik
4	Sangat Puas
5	Sangat Puas dengan pelayanan petugas disini. untuk kedepannya semoga bisa lebih baik lagi
6	Tingkatkan privasi pasien dan keluarga dari segi ruangan supaya pasien sedang bersalin tidak ada pasien lain atau tidak berbarengan
7	Mungkin sebaiknya kalau shif malam ada petugas piket yang keliling mengontrol petugas pelayanan agar kondisi pasien selalu tetap terkontrol
8	Puas Pelayanannya
9	Bagus

RINGKASAN EKSEKUTIF (*EXECUTIVE SUMMARY*)

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

RSUD KOTA CILEGON TAHUN 2022

1. Pendahuluan

Pelayanan adalah faktor penting dan utama dalam sebuah usaha di bidang barang /jasa, di mana para pelanggan akan merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Survei kepuasan masyarakat tahun 2022 dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan di RSUD Kota Cilegon khususnya di Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Laboratorium, Instalasi Radiologi, Instalasi Farmasi, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Rehab Medik dan Pelayanan Persalinan.

2. Hasil survei

Survei dilakukan pada 732 Responden di Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rehab Medik, Instalasi Laboratorium, Instalasi Radiologi, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Farmasi, Pelayanan Persalinan Ruang Mawar periode Oktober-November 2022.

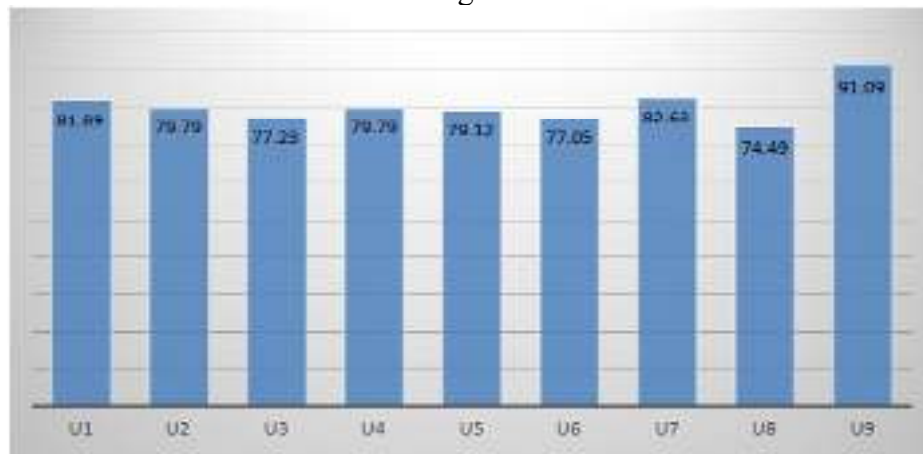
Tabel 1. Distribusi Responden berdasarkan karakteristik

Variabel	n (%)
Usia	
< 30 Tahun	216 (29.5%)
30 - 50 Tahun	364 (49.7%)
> 50 Tahun	152 (20.8%)
Jenis Kelamin	
Laki-Laki	433 (59%)
Perempuan	299 (41%)
Pendidikan	
SD	114 (16%)
SMP	106 (14%)
SMA	339 (46%)
D3	41 (6%)
S1	125 (17%)
S2	7 (1%)
Pekerjaan	
PNS	33 (4.6%)
TNI	2 (0.3%)
Swasta	165 (22.5%)
Wirausaha	61 (8.3%)
Lainnya	471 (64.3%)
n = 732	

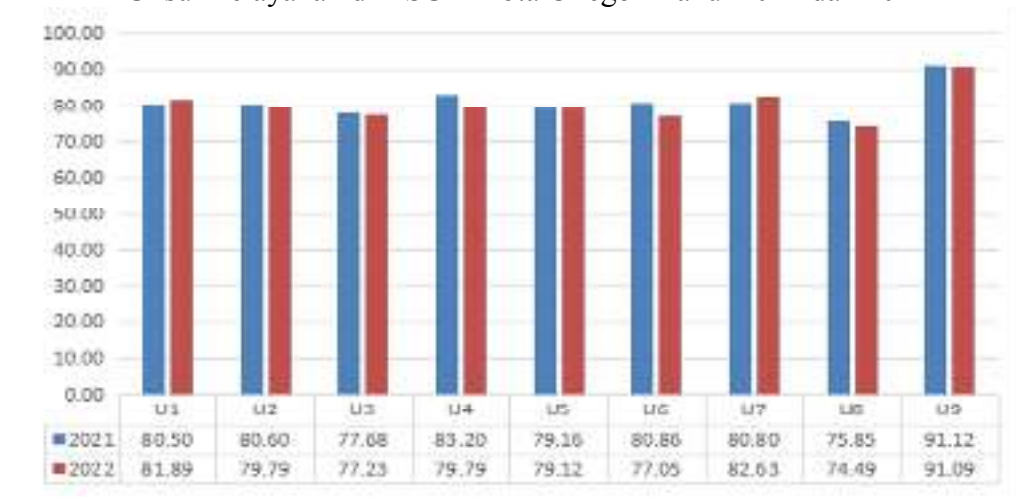
Tabel 2. Distribusi berdasarkan unsur pelayanan

	Unsur	n	Mean	SD
U1	Persyaratan	732	3.27	1.193
U2	Prosedur	732	3.18	0.484
U3	Waktu Pelayanan	732	3.06	0.572
U4	Biaya/ Tarif	732	3.44	0.672
U5	Produk Layanan	732	3.16	0.450
U6	Kompetensi Pelaksana	732	3.07	0.341
U7	Perilaku Pelaksana	732	3.29	0.490
U8	Sarana Dan Prasarana	732	2.96	0.634
U9	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	732	3.61	0.710

Grafik 1. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unsur Pelayanan RSUD Kota Cilegon Tahun 2022



Grafik 2. Perbandingan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Unsur Pelayanan di RSUD Kota Cilegon Tahun 2021 dan 2022



Hasil Uji statistik sebagian besar didapatkan ada hubungan yang signifikan antara unsur dimana $p=0,000$ ($\alpha < 0,05$). Hasil Korelasi antara unsur sebagian besar menunjukkan hubungan yang sangat rendah, rendah dan sedang berpola positif.

3. Rekomendasi hasil survei

- Rumah Sakit harus berkomitmen dalam hal Peningkatan Mutu dan kualitas pelayanan.
- Rumah Sakit harus berkomitmen untuk menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan bisa lebih efektif dan efisien, mengedepankan profesionalisme,

- mengembangkan sikap peduli dan bertanggung jawab terhadap pasien, serta tanggap dengan keluhan dan masukan dari masyarakat.
- c. Peningkatan pengetahuan, ketrampilan dan perilaku pemberi pelayanan melalui pendidikan keperawatan berkelanjutan / CPD yang berkesinambungan
 - d. Supervisi, Monitoring dan evaluasi berkala terhadap budaya kerja untuk meningkatkan mutu pelayanan
 - e. Perbaikan Fasilitas dan pembenahan sarana prasarana yang ada untuk kenyamanan pasien
 - f. Penyediaan sarana dan prasarana dan fasilitas alat kesehatan yang sesuai untuk menunjang pelayanan
 - g. Survey Kepuasan Masyarakat agar dilaksanakan secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam setahun agar Rumah Sakit dapat mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan dan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan.

4. Kesimpulan

- a. Karakteristik Responden

Usia yang paling banyak 30-50 tahun (49.7%). Sebagian besar Jenis kelamin laki-laki (59%). Berdasarkan pendidikan responden yang paling banyak SMA (46%), Distribusi pekerjaan responden sebagian besar pekerjaan lainnya (64%).
- b. Nilai rata-rata tertimbang kinerja pelayanan
 - 1) Kategori sangat baik : unsur Pengaduan, sarana dan masukan (91.09),
 - 2) Kategori baik : Unsur Persyaratan (81.89), Unsur Prosedur (79.79), Unsur Waktu Pelayanan (77.23), Unsur Biaya/ Tarif (79.79), Unsur Produk layanan (79.12), Unsur Kompetensi Pelaksana (77.05), dan Unsur Perilaku Pelaksana (82.63).
 - 3) Kategori kurang baik yaitu unsur sarana dan prasarana (74.49).
- c. Hasil Kepuasan Masyarakat
 - 1) Kepuasan Masyarakat RSUD Kota Cilegon Tahun 2022 Kategori Baik (80.99)
 - 2) Kepuasan Masyarakat Instalasi Gawat Darurat Kategori Baik (81.47)
 - 3) Kepuasan Masyarakat Instalasi Rawat Jalan Kategori Baik (78.84)
 - 4) Kepuasan Masyarakat Instalasi Rehab Medik Kategori Baik (81.28).
 - 5) Kepuasan Masyarakat Instalasi Laboratorium Kategori Baik (79.84)
 - 6) Kepuasan Masyarakat Instalasi Radiologi Kategori Baik (79.28).
 - 7) Kepuasan Masyarakat Instalasi Rawat Inap Kategori Baik (81.09).
 - 8) Kepuasan Masyarakat Instalasi Farmasi Kategori Baik (80.86).
 - 9) Kepuasan Masyarakat pada pelayanan persalinan Kategori Baik (85.24).
- d. Hasil Uji Statistik sebagian besar di dapatkan hubungan yang signifikan dan korelasi antar usnur menunjukkan hubungan yang sangat rendah.