



KEMENTERIAN
KESEHATAN
REPUBLIK
INDONESIA



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

2025

RSUD KOTA CILEGON



Jl. Kapten P Tendean Km 3 Cilegon



0254 - 330 - 461



perencanaan.keuangan@gmail.com

RINGKASAN EKSEKUTIF

Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, sekaligus menjadi sarana evaluasi dan perbaikan mutu penyelenggaraan pelayanan publik.

Tujuan utama dari survei ini adalah mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam menilai kinerja pelayanan publik serta memacu penyelenggara layanan untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang prima.

Penyusunan laporan SKM dilakukan setiap tahun. Laporan SKM tahun 2025 ini memuat hasil survei yang dilaksanakan pada delapan (8) instalasi di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Cilegon. Dari total 384 responden yang mengisi kuesioner, diperoleh nilai indeks kepuasan sebesar 84,48 yang termasuk dalam kategori “Baik”. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah biaya/tarif dan pengaduan layanan.

Sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan mutu layanan publik, RSUD Kota Cilegon akan terus melakukan berbagai perbaikan secara berkelanjutan. Pelaksanaan SKM menjadi salah satu instrumen penting untuk mengukur capaian kinerja secara berkala, serta menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan strategis guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GRAFIK	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. DASAR HUKUM.....	2
C. MAKSUD DAN TUJUAN.....	3
D. SASARAN.....	4
E. UNSUR-UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	4
BAB II METODE YANG DILAKSANAKAN	6
A. SURVEY KEPUASAN	6
B. ALAT UKUR.....	6
C. RESPONDEN.....	7
D. METODE PENGOLAHAN	8
E. NILAI SKM.....	8
BAB III METODE TES YANG DILAKSANAKAN	10
A. POPULASI.....	10
B. SAMPEL	10
C. KRITERIA INKLUSI DAN EKSKLUSI.....	11
D. TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL	11
BAB IV PESERTA SUMBER DATA	12
A. WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN.....	12
B. JADWAL PELAKSANAAN	12
C. PERSONIL YANG DIBUTUHKAN.....	13
BAB V ANALISA DAN HASIL SKM	14
A. KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	14
B. HASIL DAN PEMBAHASAN SURVEI	18
C. UNSUR-UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	20
BAB VI PENUTUP	24
A. KESIMPULAN	24
B. REKOMENDASI	25
LAMPIRAN	26

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Jumlah Responden Pada Masing-Masing Instalasi.....	7
Tabel 2.2	Nilai Interval IKM	8
Tabel 3.1	Jumlah Responden Unit Pelayanan.....	10
Tabel 4.1	Jadwal Pelaksanaan.....	12
Tabel 4.2	Personil Yang Dibutuhkan	13
Tabel 5.1	Karakteristik Jenis Kelamin Responden Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025	14
Tabel 5.2	Karakteristik Umur Responden Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025	14
Tabel 5.3	Karakteristik Pendidikan Responden Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025	14
Tabel 5.4	Karakteristik Pekerjaan Responden Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025	15
Tabel 5.5	Jaminan Pembayaran Responden Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025	15
Tabel 5.6	Alamat Responden Responden Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025	15
Tabel 5.7	Hasil Pembahasan Survei Responden Pengunjung Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025.....	18
Tabel 5.8	Hasil NRR & IKM Setiap Unit Pelayanan Oleh Pengunjung Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025	20
Tabel 5.9	Saran Setiap Unit Pelayanan Oleh Pengunjung Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025.....	22

DAFTAR GRAFIK

Grafik 5.1 Karakteristik Responden Pengunjung Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025	16
Grafik 5.2 Hasil NRR & IKM Pengunjung Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025	19
Grafik 5.3 Hasil NRR Pengunjung Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025.....	19
Grafik 5.4 Hasil IKM Pengunjung Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025.....	20
Grafik 5.5 Hasil NRR Setiap Unit Pelayanan Oleh Pengunjung Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025.....	22
Grafik 5.6 Hasil IKM Setiap Unit Pelayanan Oleh Pengunjung Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025.....	22

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Cilegon merupakan institusi pelayanan kesehatan publik yang memiliki peran strategis dalam menjamin akses dan mutu layanan kesehatan bagi masyarakat Kota Cilegon dan sekitarnya. Sebagai rumah sakit milik pemerintah, RSUD dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pasien guna meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan.

Keberhasilan rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan sarana dan prasarana, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh seluruh sumber daya manusia (SDM). Pasien mengharapkan pelayanan yang cepat, responsif, efisien, dan nyaman dalam menangani kebutuhan medis mereka. Oleh karena itu, pelayanan prima menjadi komitmen bersama yang diwujudkan melalui sikap ramah, komunikasi yang baik, profesionalisme tenaga kesehatan, serta penguasaan teknologi dan tugas pelayanan.

Pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Kota Cilegon merupakan bentuk implementasi dari berbagai regulasi nasional yang mengatur prinsip dan standar pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik harus diselenggarakan secara adil, transparan, dan berkualitas, serta didukung oleh sistem pengelolaan yang terencana dan akuntabel. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan memperkuat dasar hukum tersebut dengan menyatakan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan wajib memenuhi standar pelayanan dengan mengutamakan keselamatan pasien serta menjamin kenyamanan dan keadilan dalam pelayanan.

Untuk memastikan pelaksanaan dari ketentuan tersebut, pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009, yang memberikan arahan teknis mengenai mekanisme evaluasi serta indikator keberhasilan dalam pelayanan publik. Di sisi lain, secara teknis, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat diatur dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini menetapkan metodologi, indikator, serta dimensi pelayanan yang harus diukur secara berkala, seperti kejelasan persyaratan layanan, waktu penyelesaian, kompetensi petugas, dan penanganan pengaduan. RSUD Kota Cilegon mengimplementasikan survei ini dengan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner serta pendekatan kualitatif seperti wawancara untuk memperoleh data yang lebih menyeluruh dari sudut pandang pasien.

Selain itu, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan memberikan kerangka kerja nasional dalam penilaian mutu layanan kesehatan yang berbasis pada hasil dan kepuasan pasien. Peraturan ini menjadi landasan integrasi antara pengukuran IKM dengan sistem manajemen mutu rumah sakit secara menyeluruh dan berkelanjutan. Dengan mengacu pada seluruh peraturan tersebut, RSUD Kota Cilegon berkomitmen menjadikan survei IKM sebagai instrumen evaluatif dan strategis dalam membangun sistem layanan kesehatan yang humanis, efisien, dan bermutu tinggi bagi masyarakat.

B. DASAR HUKUM

Dalam rangka menjamin dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, RSUD Kota Cilegon secara berkala melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Survei ini dilaksanakan sebagai implementasi dari berbagai regulasi nasional yang mengamanatkan penguatan kualitas layanan publik, yaitu:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan

C. MAKSUD DAN TUJUAN

- **Maksud**

Pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Kota Cilegon dimaksudkan untuk memperoleh data dan informasi yang valid dan objektif mengenai persepsi dan penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh berbagai unit layanan rumah sakit, khususnya pada Instalasi Gawat Darurat (IGD), Rawat Inap, Rawat Jalan, Instalasi Farmasi, Radiologi, Laboratorium, Hemodialisis (HD), dan Rehabilitasi Medik. IKM juga dimaksudkan sebagai instrumen pemantauan dan evaluasi berkala untuk memastikan pelayanan rumah sakit sesuai dengan standar mutu yang diharapkan oleh masyarakat dan regulasi nasional.

- **Tujuan**

- 1. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat:**

- a. Mendapatkan gambaran kuantitatif dan kualitatif tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan RSUD Kota Cilegon tahun 2025.
- b. Menilai performa masing-masing unsur pelayanan publik berdasarkan dimensi yang telah ditetapkan dalam PermenPAN-RB dan Permenkes.
- c. Mengidentifikasi area dan variabel pelayanan yang perlu diperbaiki sebagai dasar dalam perumusan strategi peningkatan kualitas layanan.
- d. Membangun sistem pelayanan yang responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan pasien secara berkelanjutan.

- 2. Tujuan Survei Kecepatan Pelayanan:**

- a. Mengetahui kecepatan pelayanan dokter dan perawat pada unit IGD, Rawat Inap, dan Rawat Jalan.
- b. Mengetahui waktu tunggu pelayanan pasien di berbagai instalasi, termasuk IGD, Farmasi (obat jadi dan racikan), Radiologi, dan Laboratorium.
- c. Mendapatkan data empirik untuk menilai efisiensi waktu dan kecepatan pelayanan sebagai bagian dari kualitas pelayanan publik.
- d. Memberikan dasar yang kuat dalam pengambilan kebijakan dan perencanaan perbaikan sistem pelayanan berbasis waktu.

D. SASARAN

Penelitian dilakukan dalam lingkungan rumah sakit dilakukan pada sejumlah area yang memberikan pelayanan yaitu :

- Rawat Jalan
- Rawat Inap
- Rehabilitasi Medik
- Radiologi
- Patologi Klinik
- IGD
- Farmasi
- Hemodialis

Sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan Pekerjaan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rumah Sakit Daerah Kota Cilegon adalah Pasien BLUD RSUD Kota Cilegon sebanyak 384 Koresponden.

E. UNSUR-UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan Peraturan Menteri Penyadagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan public, 12 Unsur dalam pertanyaan terkait survei kepuasan masyarakat meliputi :

1. U1 = Persyaratan

Persyaratan adalah Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

2. U2 = Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan terkait pengaduan

3. U3 = Waktu Penyelesaian

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan

4. U4 = Biaya / Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat

5. U5 = Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk Spesifikasi Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. U6 = Kompetensi Pelaksana
Kompetensi / Kemampuan Layanan adalah Kompetensi dan kemampuan perawat atau dokter yang harus di miliki untuk kesembuhan pasien.
7. U7 = Perilaku Pelaksana
Perilaku Layanan adalah Perlakuan Pelaksana layanan terhadap pasien yang berada di RSUD Kota Cilegon
8. U8 = Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
Pengaduan layanan adalah pengaduan untuk pasien dalam hal kepuasan berobat ke RSUD Kota Cilegon
9. U9 = Sarana dan Prasarana
Sarana dan Prasarana adalah Sarana yang ada di lingkup RSUD Kota Cilegon sudah memenuhi standar Rumah Sakit atau tidak.

BAB II

METODE YANG DILAKSANAKAN

A. SURVEY KEPUASAN

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di RSUD Kota Cilegon bertujuan untuk memperoleh gambaran obyektif mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan survei melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan rumah sakit. Instrumen kuesioner yang digunakan merujuk pada format baku yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB). Kuesioner tersebut dirancang untuk menilai persepsi pasien terhadap sembilan unsur pelayanan publik yang telah ditentukan dalam pedoman resmi, dan diterapkan pada masing-masing unit pelayanan di rumah sakit. Penelitian ini dilaksanakan untuk melihat tingkat kepuasan pasien terhadap unsur-unsur layanan dalam lingkungan RSUD Kota Cilegon.

B. ALAT UKUR

Alat ukur yang digunakan dalam survei ini adalah kuesioner dengan skala penilaian berbasis persepsi, yaitu menggunakan skala ordinal 1 sampai 4. Setiap responden diminta memberikan penilaian terhadap kualitas layanan berdasarkan pengalaman mereka. Skor 1 menunjukkan penilaian paling rendah atau tidak puas, sedangkan skor 4 menggambarkan tingkat kepuasan tertinggi atau sangat puas. Penilaian ini digunakan untuk mengevaluasi berbagai unsur pelayanan seperti prosedur, biaya, sikap petugas, dan ketersediaan sarana, dengan indikator yang telah distandardisasi.

Contoh pemberian nilai terhadap unsur prosedur pelayanan adalah sebagai berikut: responden yang menjawab “sulit, lambat, tidak sesuai” akan diberi nilai 1. Jika menjawab “kurang mudah, cukup mahal, kurang sopan”, maka diberikan nilai 2. Jawaban seperti “mudah, murah, cepat, sesuai” mendapat nilai 3, dan untuk jawaban “sangat mudah, gratis, sangat sesuai, sangat kompeten” diberikan nilai tertinggi yaitu 4. Contoh : Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- Diberi nilai 1 untuk jawaban sebagai berikut : sulit, lambat, sangat mahal, tidak sesuai, tidak sopan, tidak kompeten, tidak ramah, buruk, tidak ada.

- Diberi nilai 2 untuk jawaban sebagai berikut : kurang mudah, kurang cepat, kurang ramah, cukup mahal, kurang sesuai, kurang kompeten, kurang sopan.
- Diberi nilai 3 untuk jawaban sebagai berikut : mudah, cepat, murah, sesuai, kompeten, sopan dan ramah, baik, berfungsi kurang maksimal.
- Diberi nilai 4 untuk jawaban sebagai berikut : sangat mudah, sangat cepat, gratis, sangat sesuai, sangat kompeten, sangat sopan, dan sangat murah, sangat baik, dikelola dengan baik.

C. RESPONDEN

Responden dipilih secara acak dari pengguna/pengunjung Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon, dimana jumlahnya ditetapkan sedikitnya sebanyak 384 responden. Penarik jumlah sampel dan populasi didasarkan pada tabel :

Tabel 2.1
Jumlah Responden Pada Masing-Masing Instalasi

No	UNIT	Populasi (Jan–Des)	Rumus $N_i = (N_h / N) \times 384$	Jumlah Sampel	Persentase (%)
1	Rawat Jalan	5.898	$(5.898 / 23.300) \times 384$	96	25%
2	Rawat Inap	920	$(920 / 23.300) \times 384$	15	4%
3	Rehabilitas medik	3.397	$(3.397 / 23.300) \times 384$	55	15%
4	Radiologi	1.332	$(1.332 / 23.300) \times 384$	23	6%
5	Patologi Klinik	4.372	$(4.327 / 23.300) \times 384$	73	19%
6	IGD	1.614	$(1.614 / 23.300) \times 384$	27	7%
7	Farmasi	5.327	$(5.327 / 23.300) \times 384$	88	23%
8	Hemodialis	440	$(440 / 23.300) \times 384$	7	2%
TOTAL		23.300		384	100%

Lokasi Survei dilakukan di 8 (Delapan) unit atau instalasi terpilih yang berada pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon yaitu Pelayanan Rawat Jalan, Pelayanan Rawat Inap, Pelayanan IGD, HD dan Rehab Medik, Radiologi, Farmasi, dan Laboratorium.

D. METODE PENGOLAHAN

Kuisoner yang telah diisi dilakukan pembersihan data diberi koding. Data entry ke Software Microsoft Excel dan SPSS berdasarkan coding data yang di masukan dari Ms.Excel ke SPSS.

E. NILAI SKM

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan ‘nilai rata-rata tertimbang’ masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 10 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{JUMLAH}}{\text{JUMLAH UNSUR}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi Per Unit}}{\text{Jumlah Unsur yang Terisi}} = \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Ditetapkan nilai persepsi, Interval IKM, interval konversi IKM, Mutu pelayanan dan kinerja pelayanan sebagaimana tabel berikut :

Tabel 2.2
Nilai Interval IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, Pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan Analisa obyektif.

BAB III

METODE TES YANG DILAKSANAKAN

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di RSUD Kota Cilegon mengacu pada ketentuan dalam PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017 dan Permenkes No. 30 Tahun 2022, dengan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner sebagai alat utama pengumpulan data. Pengukuran dilakukan terhadap sembilan dimensi pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Kementerian Kesehatan.

A. POPULASI

Populasi dalam survei ini adalah seluruh pasien pengguna layanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Cilegon selama periode Januari sampai Oktober, yang mencakup pasien dari unit Instalasi Rawat Inap, Rawat Jalan, Instalasi Gawat Darurat (IGD), Farmasi, Laboratorium, Radiologi, serta Hemodialisa dan Rehabilitasi Medik. Total rata-rata populasi pasien yang tercatat selama periode tersebut adalah 23.300 pasien dalam 1 tahun.

B. SAMPEL

Penentuan jumlah sampel mengacu pada perhitungan nilai SKM, dengan jumlah populasi di atas 5.898 maka jumlah minimal sampel yang diambil adalah 384 responden. Sampel ini didistribusikan secara proporsional ke seluruh unit pelayanan berdasarkan besaran populasi masing-masing unit. Distribusi jumlah sampel per unit pelayanan telah dihitung menggunakan rumus IKM.

Tabel 3.1
Jumlah Responden Unit Pelayanan

Unit Pelayanan	Responden
Rawat Jalan	96 Responden
Rawat Inap	15 Responden
Rehabilitasi medis	55 Responden
Radiologi	23 Responden
Patologi Klinik	73 Responden
IGD	27 Responden
Farmasi	88 Responden
Hemodialis	7 Responden

C. KRITERIA INKLUSI DAN EKSKLUSI

1. Pasien Rawat Inap:

Inklusi:

- Pasien dalam kondisi sadar dan bisa diajak berkomunikasi
- Tidak sedang menjalani perawatan intensif atau menderita gangguan jiwa
- Telah menjalani rawat inap minimal 3 hari atau 1 hari menjelang pulang

Eksklusi:

- Pasien dalam kondisi kronis dengan kesadaran terganggu
- Tidak bersedia menjadi responden

2. Pasien Rawat Jalan dan IGD:

Inklusi:

- Pasien dalam kondisi sadar dan bisa diajak berkomunikasi
- Tidak sedang menjalani perawatan intensif atau menderita gangguan jiwa
- Pasien telah menyelesaikan pemeriksaan dan bersiap pulang

Eksklusi:

- Pasien yang mengalami kondisi kehilangan kesadaran
- Pasien yang menolak menjadi responden

D. TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL

Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu dengan memilih pasien yang ditemui secara langsung oleh enumerator di area pelayanan rumah sakit yang sesuai dengan kriteria inklusi. Responden diminta mengisi kuesioner berbasis skala penilaian 1 sampai 4, untuk kemudian dianalisis secara statistik guna memperoleh nilai IKM tiap unit.

BAB IV

PESERTA SUMBER DATA

Data kuantitatif adalah data primer berupa kuisisioner/angket terstruktur, dimana pengambilan data ini dilakukan dengan responden mengisi langsung daftar pertanyaan.

Populasi dalam survei ini adalah seluruh pasien yang telah mendapatkan pelayanan perawatan di Instalasi Rawat Inap, rawat jalan dan IGD Rumah Sakit Umum Kota Cilegon dengan Jumlah Koresponden.

A. WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN

- Waktu
Pelaksanaan Pekerjaan Belanja Jasa Kantor Lainnya Survey Kecepatan Pelayanan dan Survey Kepuasan Pelayanan dilakukan selama 1 (satu) Bulan.
- Tempat Pelaksanaan
Pelaksanaan Pekerjaan Belanja Jasa Kantor Lainnya Survey Kecepatan Pelayanan Dan Survey Kepuasan Pelayanan bertempat di RSUD Kota Cilegon.

B. JADWAL PELAKSANAAN

Tabel 4.1
Jadwal Pelaksanaan

No	Uraian	Minggu ke-			
		1	2	3	4
1	Persiapan	✓			
a	Penyusunan Jadwal dan Penyusunan KAK	✓			
b	Penandatanganan Perjanjian dan rapat konsolidasi teknis pelaksanaan	✓			
c	Konsolidasi Tenaga Ahli	✓			
d	Pengumpulan Bahan-bahan	✓			
e	Menelaah referensi-referensi terkait data koresponden		✓	✓	✓
2	Pelaksanaan pengambilan data koresponden		✓	✓	✓
3	Pengolahan Data		✓	✓	✓
4	Analisis			✓	✓
5	Penyusunan Laporan Akhir				✓

C. PERSONIL YANG DIBUTUHKAN

Tabel 4.2
Personil Yang Dibutuhkan

No	Uraian	Jenjang Minimal Pendidikan	Pengalaman (Tahun)	Jumlah (Orang)	Ket
1	Tenaga Ahli	S2	1	1	-
2	Tenaga Pendukung	S1	1	2	-

D. SUMBER PENDANAAN

Jumlah biaya yang dibutuhkan dalam rangka pelaksanaan pekerjaan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk membenahi Pelayanan adalah sebesar Rp. 29.947.800,00 (Dua Puluh Sembilan Juta Sembilan Ratus Empat Puluh Tujuh Ribu Delapan Ratus Rupiah). Sumber Pembiayaan dalam rangka pelaksanaan Pekerjaan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan adalah Anggaran Pengadaan Langsung Rumah Sakit Umum Kota Cilegon Tahun Anggaran 2025 pada semester 1 (satu).

BAB V
ANALISA DAN HASIL SKM

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Sebelum mengetahui hasil penilaian responden terhadap 10 unsur pelayanan yang telah ditentukan tersebut diatas, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 4 faktor yaitu jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan jaminan pembayaran. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima. Berikut kami sajikan tabel dan char data satuan persentase) mengenai karakteristik responden survei kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025.

Tabel 5.1
Karakteristik Jenis Kelamin Responden Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025

KARAKTERISTIK JENIS KELAMIN			
No	Indikator	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	155	40,36 %
2	Perempuan	229	59,64 %
TOTAL		384	100%

Tabel 5.2
Karakteristik Umur Responden Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025

KARAKTERISTIK UMUR			
No	Indikator	Jumlah	Presentase
1	<20	16	4,17 %
2	20-30	109	28,39 %
3	31-40	100	26,04 %
4	41-50	76	19,79 %
5	>50	83	21,61 %
TOTAL		384	100 %

Tabel 5.3
Karakteristik Pendidikan Responden Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025

KARAKTERISTIK PENDIDIKAN			
No	Indikator	Jumlah	Presentase
1	SD	46	11,98 %
2	SMP	66	17,19 %

3	SMA	225	58,59 %
4	D-3	2	0,52 %
5	S-1	42	10,94 %
6	S-2	2	0,52 %
7	S-3	1	0,26 %
TOTAL		384	100 %

Tabel 5.4
Karakteristik Pekerjaan Responden Rumah Sakit Umum Daerah
Kota Cilegon Tahun 2025

KARAKTERISTIK PEKERJAAN			
No	Indikator	Jumlah	Presentase
1	ASN	11	2,86 %
2	Wirausaha	97	25,26 %
3	Swasta	53	13,80 %
4	Lainnya	223	58,07 %
TOTAL		384	100%

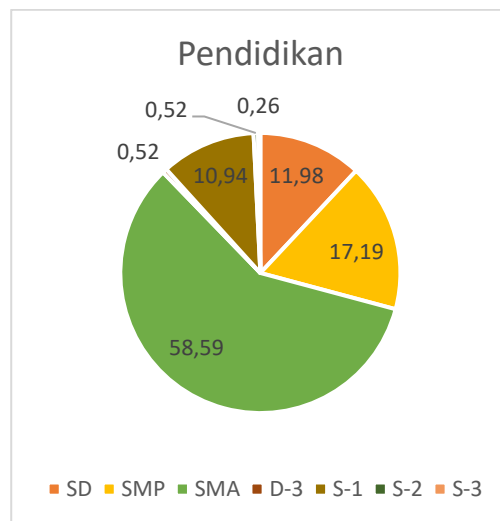
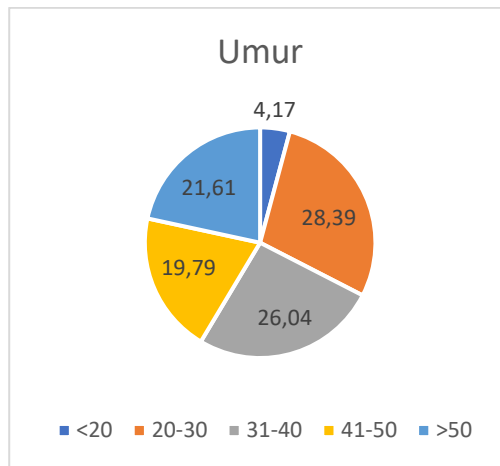
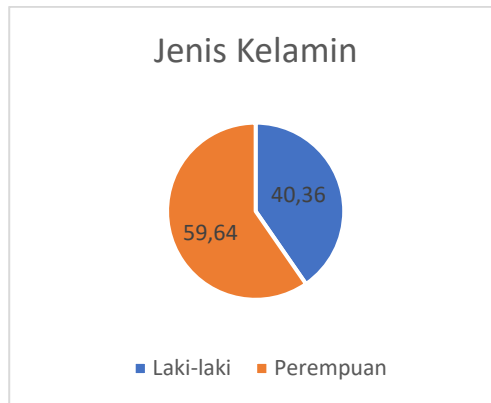
Tabel 5.5
Jaminan Pembayaran Responden Rumah Sakit Umum Daerah
Kota Cilegon Tahun 2025

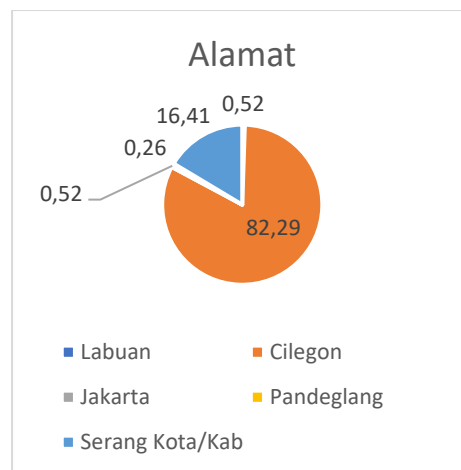
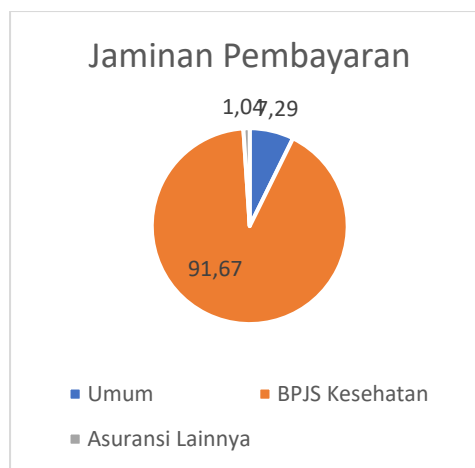
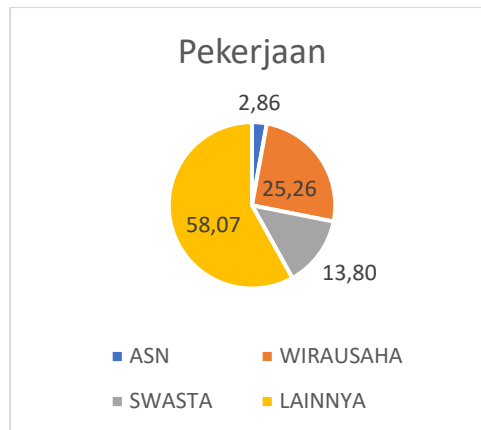
KARAKTERISTIK JAMINAN PEMBAYARAN			
No	Indikator	Jumlah	Presentase
1	Umum	28	7,29 %
2	BPJS Kesehatan	352	91,67 %
3	Asuransi Lainnya	4	1,04 %
TOTAL		384	100 %

Tabel 5.6
Alamat Responden Responden Rumah Sakit Umum Daerah
Kota Cilegon Tahun 2025

KARAKTERISTIK ALAMAT			
No	Indikator	Jumlah	Presentase
1	Labuan	2	0,52 %
2	Cilegon	316	82,29 %
3	Jakarta	2	0,52 %
4	Pandeglang	1	0,26 %
5	Serang Kota/Kab	63	16,41 %
TOTAL		384	100 %

Grafik 5.1
Karakteristik Responden Pengunjung Rumah Sakit Umum Daerah
Kota Cilegon Tahun 2025





Berdasarkan data pada tabel dan grafik di atas, beberapa hal yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan sebanyak 229 orang (59,64%). Hal tersebut menggambarkan bahwa perempuan masih mendominasi dari pada laki-laki dalam hal pemanfaatan layanan kesehatan rumah sakit.

2. Umur Responden terbanyak adalah umur 20-30 tahun, sebanyak 109 orang (28,39%). Hal tersebut menggambarkan bahwa usia produktif yang lebih banyak menggunakan rumah sakit sebagai tempat berobat adalah usia 20-40 tahun.
3. Pendidikan responden terbanyak adalah SMA sebanyak 225 orang (58,59%) . Hal tersebut menggambarkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan rumah sakit milik pemerintah daerah berada pada level menengah ke atas.
4. Jaminan pembayaran terbanyak adalah BPJS Kesehatan sebanyak 352 orang (91,67%) . Hal tersebut menggambarkan bahwa mayoritas pengunjung yang ke rumah sakit menggunakan BPJS Kesehatan.
5. Alamat terbanyak adalah cilegon sebanyak 316 orang (82,29%). Hal tersebut menggambarkan bahwa masyarakat yang ke rumah sakit lebih banyak yang berlokasi di daerah Cilegon.

B. HASIL DAN PEMBAHASAN SURVEI

Hasil survei kepuasan masyarakat RSUD Kota Cilegon Tahun 2025 sebagai berikut:

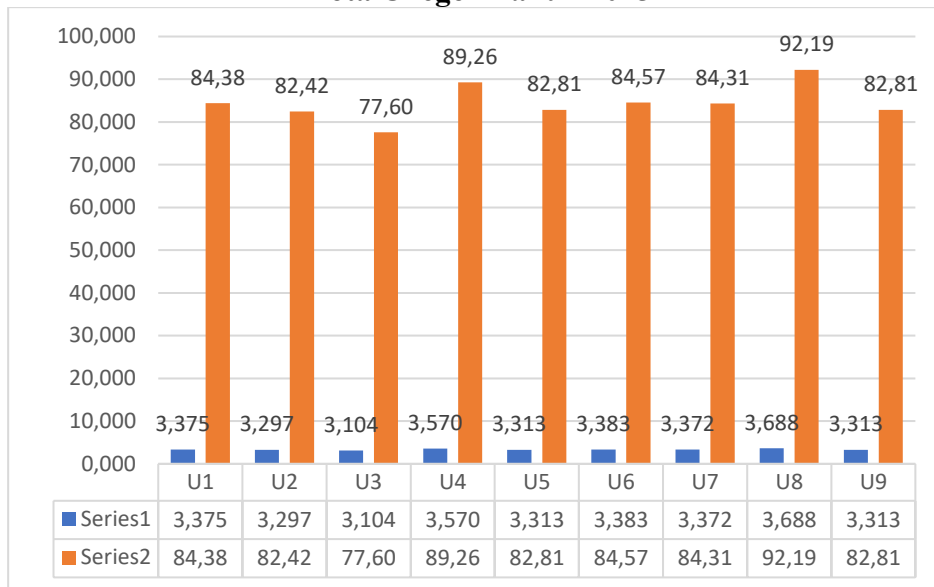
1. Jumlah responden : 384 Responden
2. Nilai rata-rata tertimbang : 3.365
3. Nilai IKM : 84,13
4. Kategori Mutu Pelayanan : BAIK
5. Nilai mutu pelayanan : B

Tabel 5.7
Hasil Pembahasan Survei Responden Pengunjung Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025

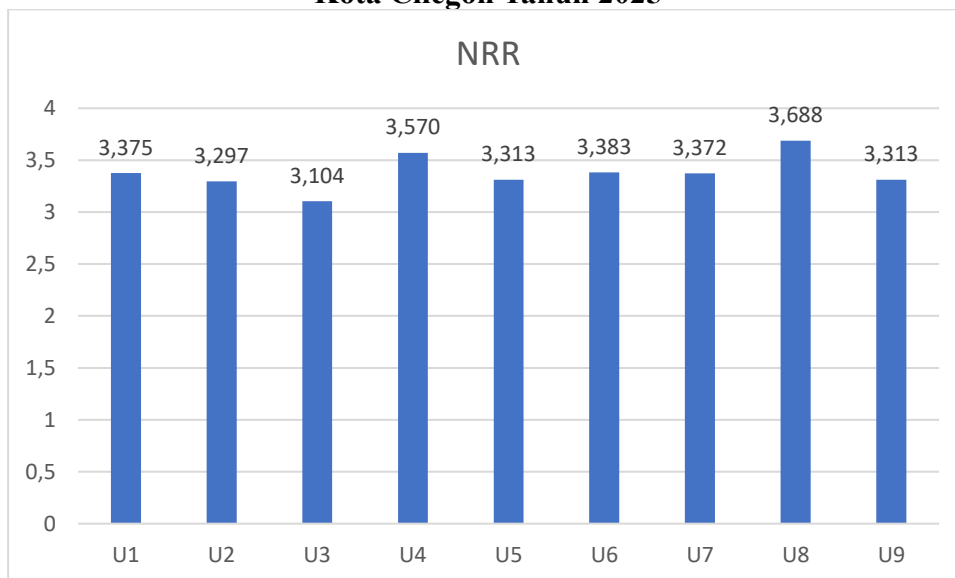
Pertanyaan	Unsur Pelayanan	Nilai Rata Rata (NRR)	IKM	Nilai IKM
U1	Persyaratan	3,37	84,38	B (Baik)
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,29	82,42	B (Baik)
U3	Waktu Penyelesaian	3,10	77,60	B (Baik)
U4	Tarif / Biaya	3,57	89,26	A (Sangat Baik)
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,31	82,81	B (Baik)
U6	Kompetensi Pelaksana	3,38	84,57	B (Baik)
U7	Perilaku Pelaksana	3,37	84,31	B (Baik)
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,68	92,19	A (Sangat Baik)

U9	Sarana Prasarana	3,31	82,81	B (Baik)
Total		3,38	84,48	B (Baik)

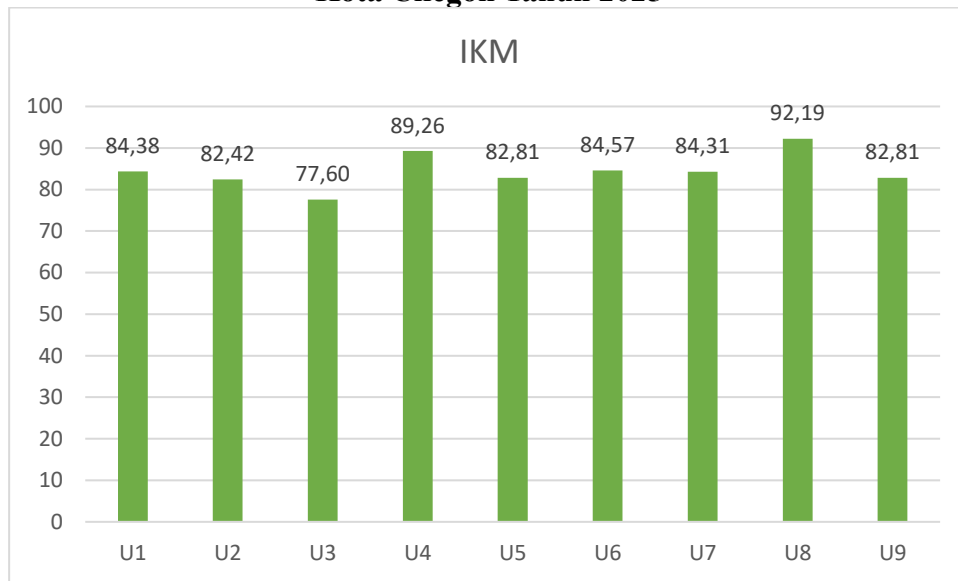
Grafik 5.2
Hasil NRR & IKM Pengunjung Rumah Sakit Umum Daerah
Kota Cilegon Tahun 2025



Grafik 5.3
Hasil NRR Pengunjung Rumah Sakit Umum Daerah
Kota Cilegon Tahun 2025



Grafik 5.4
Hasil IKM Pengunjung Rumah Sakit Umum Daerah
Kota Cilegon Tahun 2025



C. UNSUR-UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. U1 = Persyaratan

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

2. U2 = Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan terkait pengaduan

3. U3 = Waktu Penyelesaian

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan

4. U4 = Tarif / Biaya

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat

5. U5 = Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. U6 = Kompetensi Pelaksana

Kompetensi / Kemampuan Layanan adalah Kompetensi dan kemampuan perawat atau dokter yang harus di miliki untuk kesembuhan pasien.

7. U7 = Perilaku Pelaksana

Perilaku Layanan adalah Perlakuan Pelaksana layanan terhadap pasien yang berada di RSUD Kota Cilegon

8. U8 = Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pengaduan layanan adalah pengaduan untuk pasien dalam hal kepuasan berobat ke RSUD Kota Cilegon

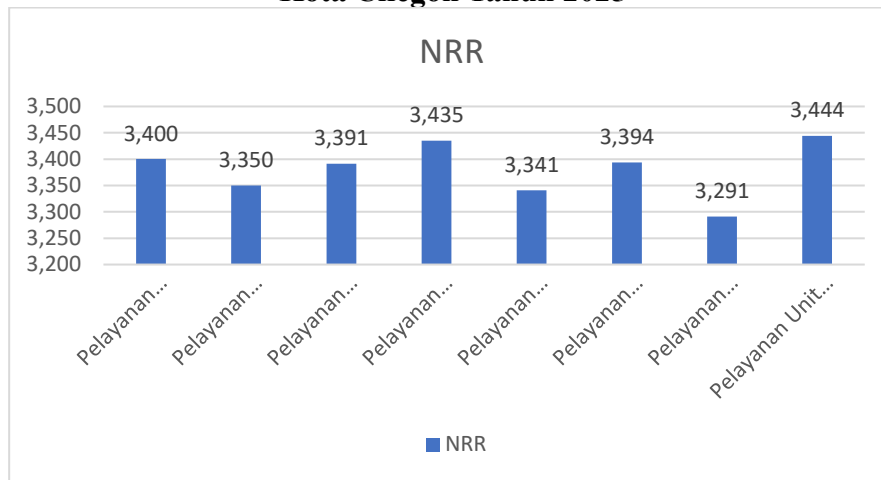
9. U9 = Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah Sarana yang ada di lingkup RSUD Kota Cilegon sudah memenuhi standar Rumah Sakit atau tidak.

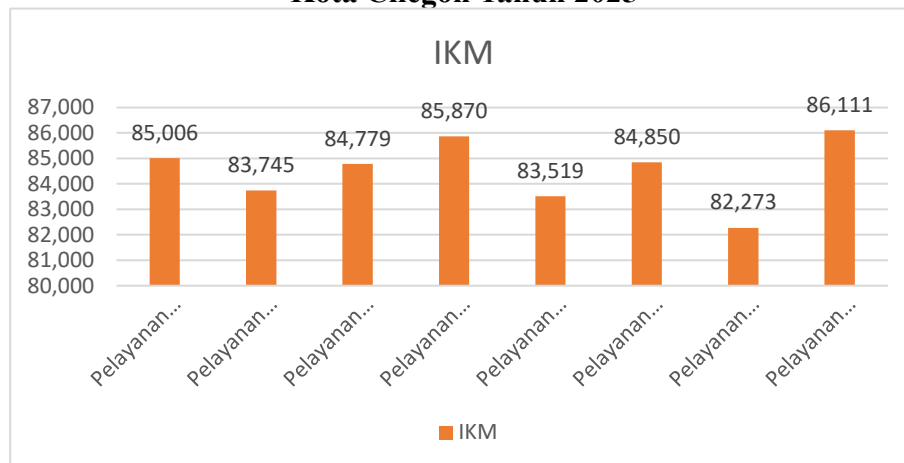
Tabel 5.8
Hasil NRR & IKM Setiap Unit Pelayanan Oleh Pengunjung Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025

No	Unit Pelayanan	Nilai Rata-rata (NRR)	IKM Unsur Pelayanan	Standar dan Nilai IKM Unit Pelayanan
1	Pelayanan Farmasi	3,40	85,00	A (Sangat Baik) : 88,31
2	Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD)	3,35	83,74	- 100,00 B (Baik) : 76,61 - 88,30
3	Pelayanan Laboratorium Klinik	3,39	84,77	C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
4	Pelayanan Radiologi	3,43	85,87	D (Tidak baik) : 25,00 - 64,99
5	Pelayanan Rawat Inap	3,34	83,51	
6	Pelayanan Rawat Jalan	3,39	84,85	
7	Pelayanan Rehabilitasi Medik	3,29	82,27	
8	Pelayanan Hemodialisis	3,44	86,11	

Grafik 5.5
Hasil NRR Setiap Unit Pelayanan Oleh Pengunjung Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



Grafik 5.6
Hasil IKM Setiap Unit Pelayanan Oleh Pengunjung Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



Tabel 5.9
Saran Setiap Unit Pelayanan Oleh Pengunjung Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025

No.	Pelayanan	Saran
1	Rawat Jalan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menambah kursi di ruang tunggu poli. 2. Mempercepat proses antrean pendaftaran, baik offline maupun BPJS. 3. Menyalakan AC di ruang tunggu. 4. Menggunakan aplikasi atau layar digital untuk informasi antrean dan jadwal dokter secara real-time. 5. Memberikan notifikasi otomatis jika dokter berhalangan hadir.
2	Rawat Inap	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan kebersihan kamar dan kamar mandi.

No.	Pelayanan	Saran
		<ol style="list-style-type: none"> 2. Menambah dokter jaga untuk mengurangi waktu tunggu. 3. Memberikan <i>Briefing</i> harian untuk petugas. 4. Menggunakan sistem informasi pasien berbasis digital. 5. Memberikan <i>update</i> jadwal dokter secara transparan.
3	Rehabilitasi Medis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menambah jumlah dokter rehab medik. 2. Menyediakan layanan antrean via aplikasi atau web. 3. Menjaga kebersihan toilet sekitar rehab medik. 4. Menggunakan layanan chatbot atau hotline info jadwal dokter.
4	Radiologi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempercepat proses pemeriksaan. 2. Meningkatkan kenyamanan ruang tunggu. 3. Menambah petugas pelayanan pasien. 4. Memberikan hasil pemeriksaan diinformasikan melalui SMS/<i>whatsapp</i>.
5	Patologi Klinik (Lab)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menambah petugas laboratorium. 2. Memercepat input hasil ke sistem. 3. Menggunakan platform online untuk jadwal pengambilan hasil dan notifikasi otomatis. 4. Mengevaluasi alat agar pelayanan tidak terhambat.
6	IGD	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempercepat respons pelayanan awal pasien. 2. Menambah tenaga medis saat jam sibuk. 3. Meningkatkan keramahan petugas. 4. Menggunakan dashboard IGD untuk monitoring kapasitas dan ketersediaan ruang real-time.
7	Farmasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempercepat pengambilan obat di apotek. 2. Menyediakan layanan obat yang praktis supaya bisa di antarkan langsung ke rumah 3. Menambah fasilitas bermain anak. 4. Menggunakan sistem resep elektronik dan pelacakan status obat. 5. Menyediakan estimasi waktu pengambilan melalui aplikasi.
8	Hemodialisis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjaga kebersihan dan kenyamanan ruang. 2. Menambah petugas pendamping pasien. 3. Menggunakan aplikasi untuk jadwal hemodialisis dan reminder otomatis. 4. Meningkatkan kualitas alat dan perawatan.

BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Berikut kesimpulan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon tahun 2025.

a. Mencapai hasil pengukuran IKM secara kumulatif 84,48.

Hal ini Berarti pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Sudah baik walaupun mengalami penurunan yang tidak signifikan dari tahun 2024 yaitu 87,24. Sebelas Unsur Pelayanan berada dalam kategori baik yaitu:

- Persyaratan (84,38);
- Sistem, mekanisme, dan Prosedur (82,42);
- Waktu Pelayanan (77,60);
- Biaya/Tarif (89,26);
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (82,81);
- Kompetensi Pelaksana (84,57);
- Perilaku Pelaksana (84,31);
- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (92,19);
- Sarana dan prasarana (82,81);

2. Pada tingkat unit pelayanan, unsur dan area pelayanan dengan nilai terendah dibawah nilai 80 perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki adalah unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 77,60. Sementara unsur Persyaratan (84,38), Sistem, mekanisme, dan Prosedur (82,42), Sarana dan Prasarana (82,81), Waktu Pelayanan (77,60), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (82,81), Kompetensi Pelaksana (84,57), dan Perilaku Pelaksana (84,31) dapat dioptimalkan kembali.

3. Unsur dan area pelayanan dengan nilai tertinggi yang dimiliki oleh unit pelayanan serta perlu mendapatkan apresiasi (*awards*) dan perlu dipertahankan adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (92,12) dan unsur Tarif/ Biaya (89,26).

B. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil survei IKM terhadap pelayanan di RSUD Kota Cilegon tahun 2025 tersebut di atas, dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Pihak Manajemen dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui sistem antrian digital dan evaluasi alur layanan serta menambahkan petugas saat jam sibuk untuk mengurangi waktu tunggu pasien.
2. Pihak Manajemen dapat meningkatkan sarana prasarana untuk optimalisasi layanan dengan:
 - a. Mempermudah informasi dan prosedur persyaratan layanan melalui infografis dan media digital, dalam hal ini pihak Rumah Sakit dapat menyajikan informasi secara visual dan ringkas, seperti dalam bentuk poster, brosur, atau gambar yang berisi poin-poin penting, alur, atau syarat layanan yang ada di Rumah Sakit dan memasang alur tersebut di lokasi yang strategis.
 - b. Meningkatkan kompetensi pegawai dengan melakukan *briefing*.
 - c. Memperkuat budaya keramahan layanan dengan sistem penghargaan bagi staf berprestasi.
 - d. Memperbaiki fasilitas fisik dan menambahkan penunjuk arah serta ruang tunggu yang nyaman, dan
 - e. Meningkatkan aplikasi pendaftaran agar lebih mudah digunakan dan disertai dengan layanan fitur bantuan.
3. Pihak Manajemen dapat memberikan Apresiasi dan Penguatan dengan:
 - a. Memberikan penghargaan kepada unit pelayanan terbaik atas kinerja yang sangat baik.
 - b. Mempublikasikan inovasi dan kebaruan yang sudah dilakukan oleh Rumah Sakit dan keberhasilan hasil IKM ini sebagai bagian dari citra positif rumah sakit ke masyarakat.

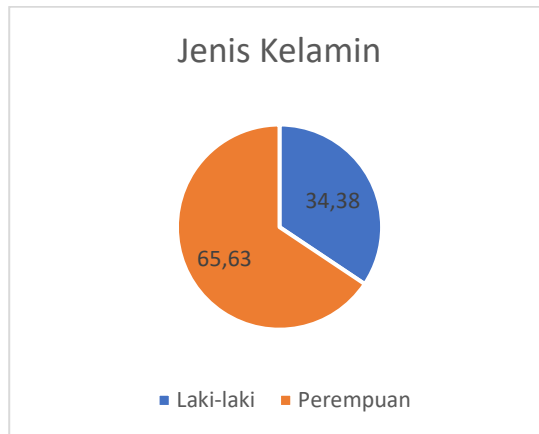
Demikian hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025 sebagai upaya untuk mendapatkan masukan perbaikan terhadap pelayanan kesehatan Rumah Sakit.

LAMPIRAN

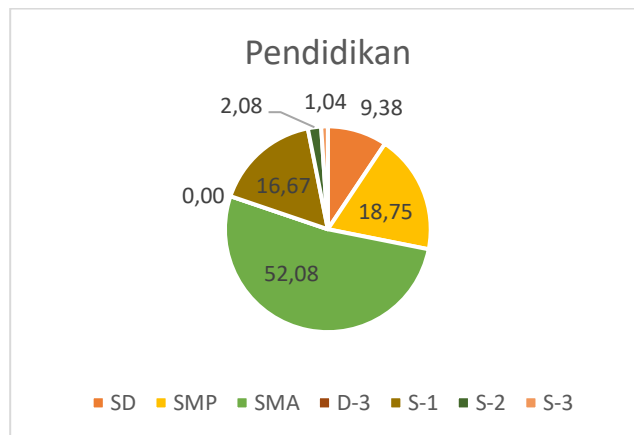
Dokumentasi Rawat Jalan



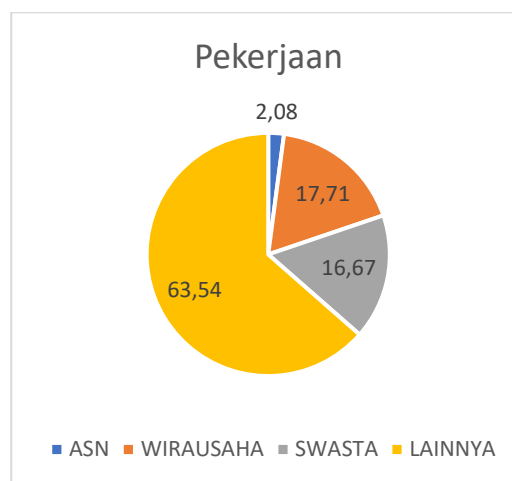
Grafik 6.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden Unit Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



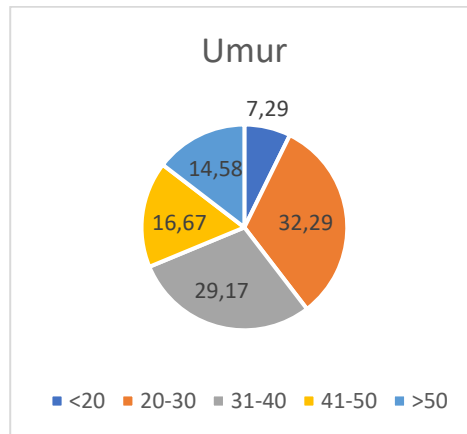
Grafik 6.2 Karakteristik Pendidikan Responden Unit Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



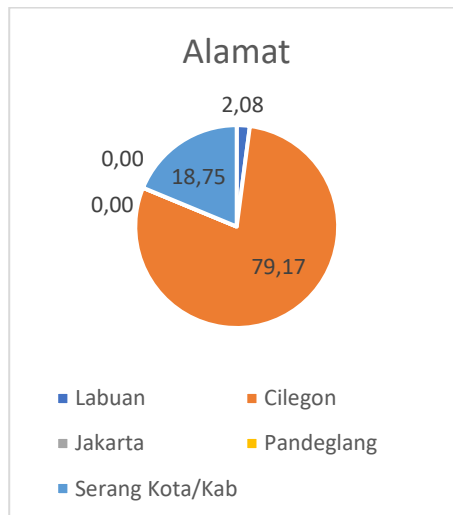
Grafik 6.3 Karakteristik Pekerjaan Responden Unit Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



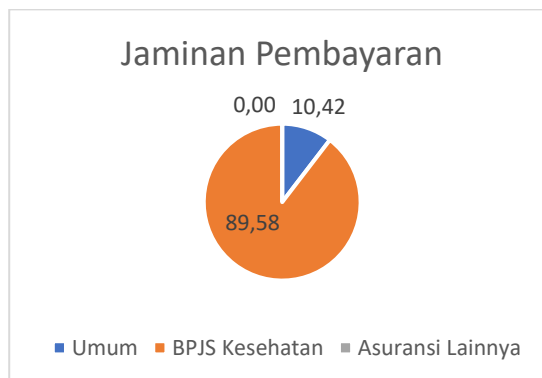
Grafik 6.4 Karakteristik Umur Responden Unit Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



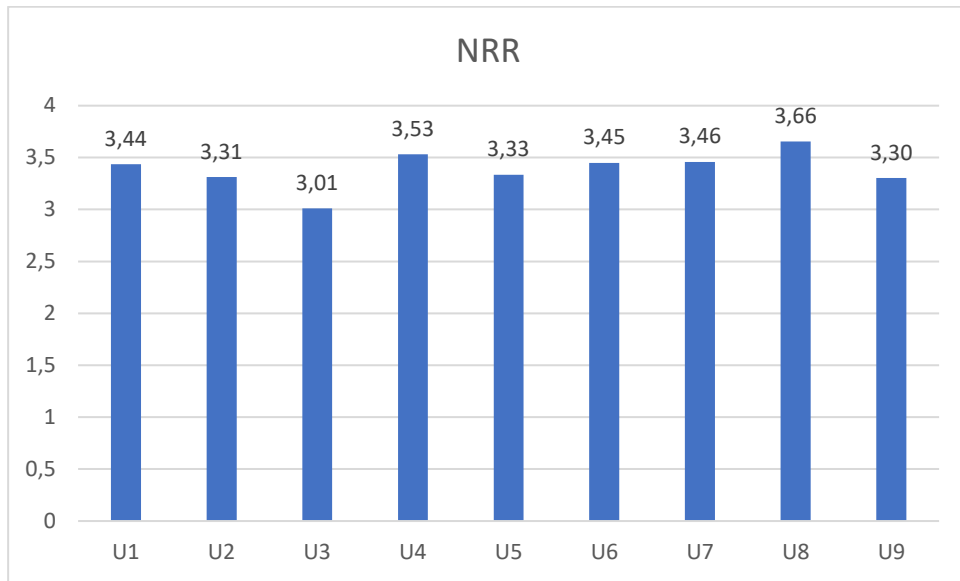
Grafik 6.5 Karakteristik Alamat Responden Unit Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



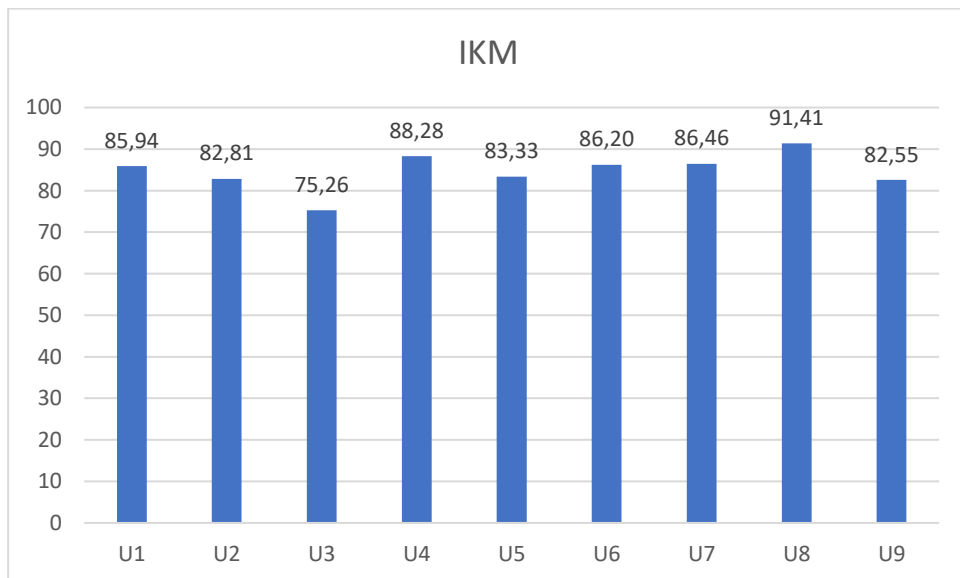
Grafik 6.6 Karakteristik Jaminan Pembayaran Responden Unit Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



Grafik 6.7 NRR Responden Unit Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



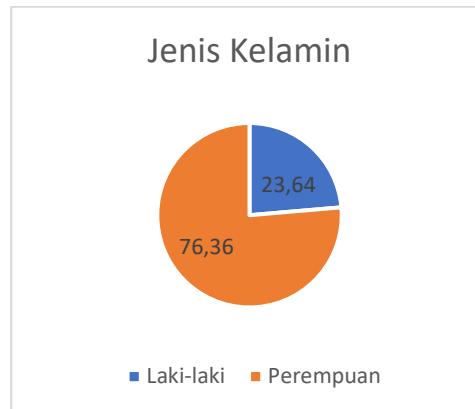
Grafik 6.8 IKM Responden Unit Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



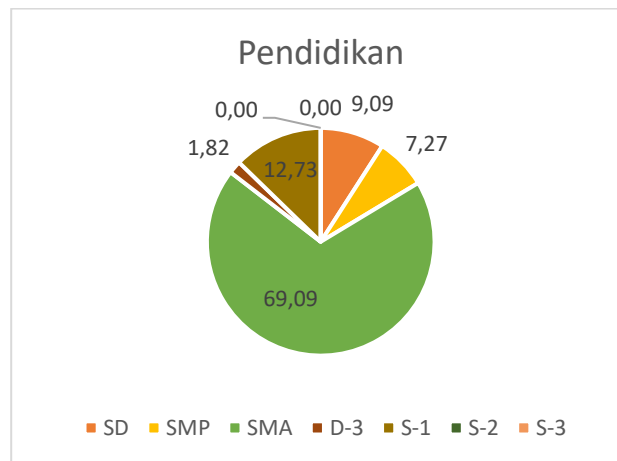
Dokumentasi Rehabilitasi Medik



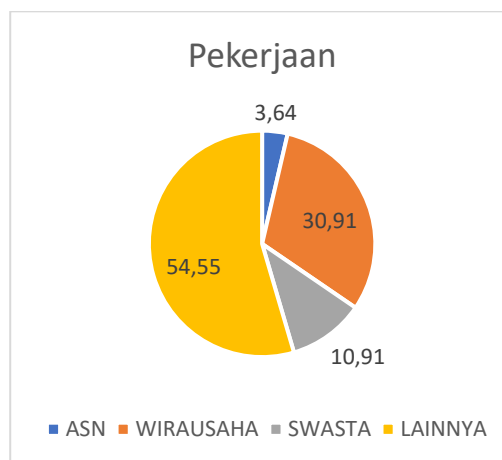
Grafik 6.9 Karakteristik Jenis Kelamin Unit Rehabilitasi Medik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



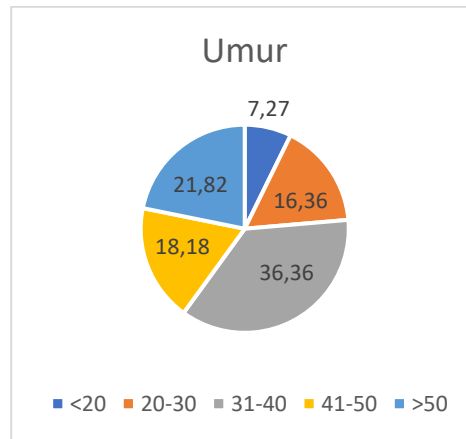
Grafik 6.10 Karakteristik Pendidikan Unit Rehabilitasi Medik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



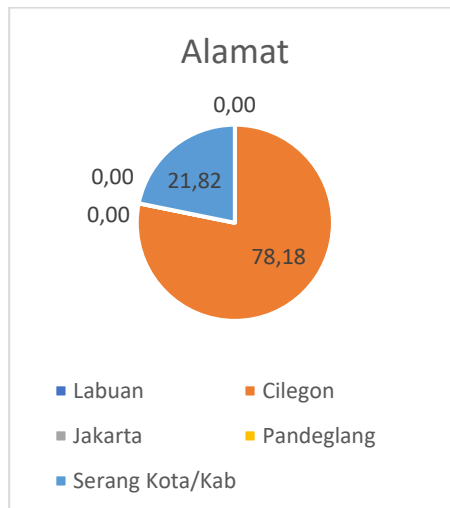
Grafik 6.11 Karakteristik Pekerjaan Unit Rehabilitasi Medik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



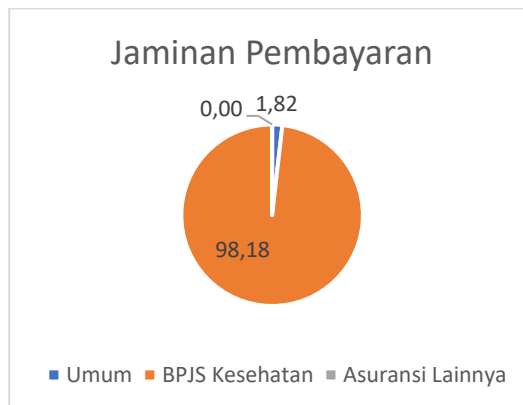
Grafik 6.12 Karakteristik Umur Unit Rehabilitasi Medik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



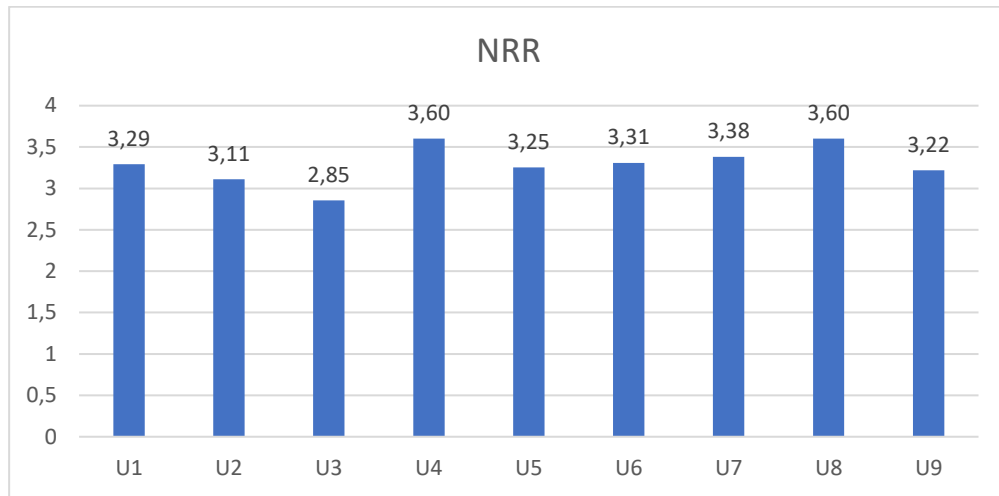
Grafik 6.12 Karakteristik Alamat Unit Rehabilitasi Medik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



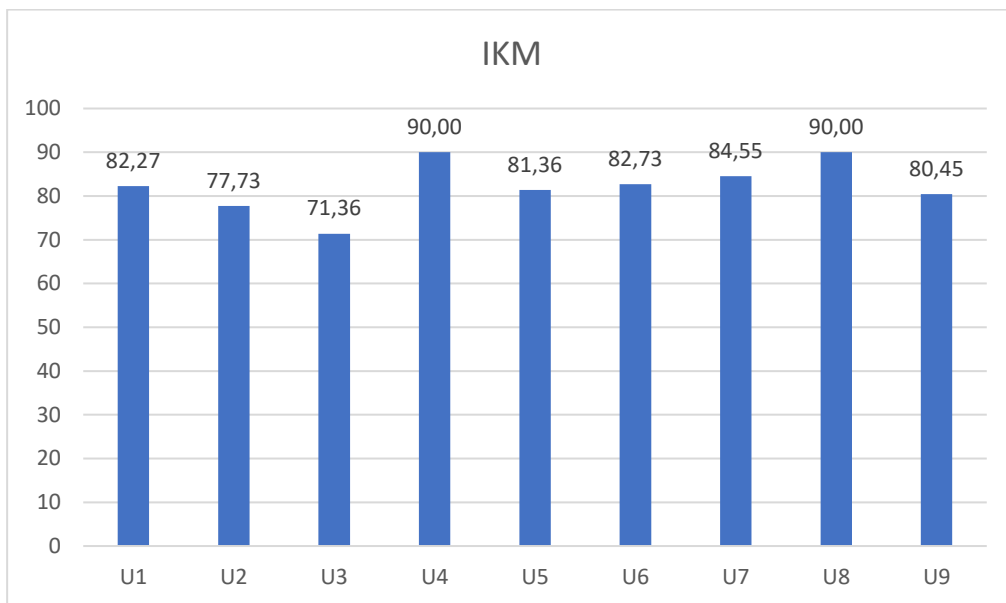
Grafik 6.13 Karakteristik Jenis Pembayaran Unit Rehabilitasi Medik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



Grafik 6.14 NRR Unit Rehabilitasi Medik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



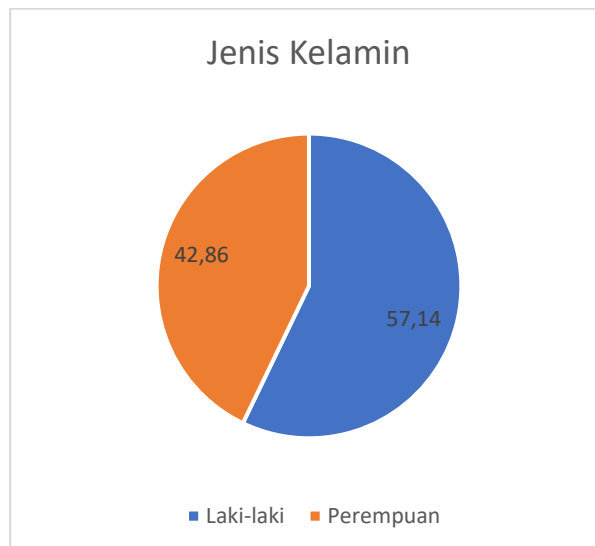
Grafik 6.15 IKM Unit Rehabilitasi Medik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



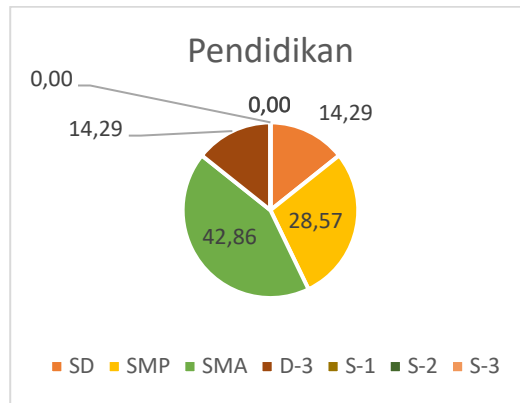
Dokumentasi Hemodialisis



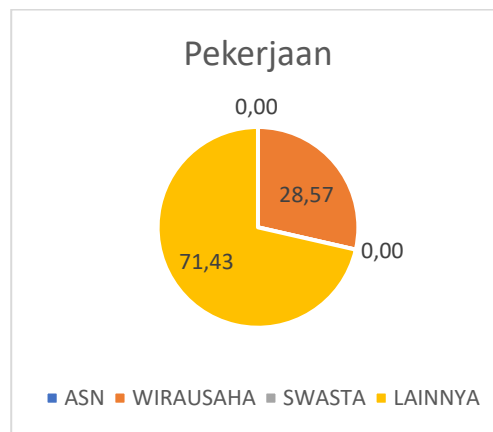
Grafik 6.16 Karakteristik Jenis Kelamin Unit Hemodialisis Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



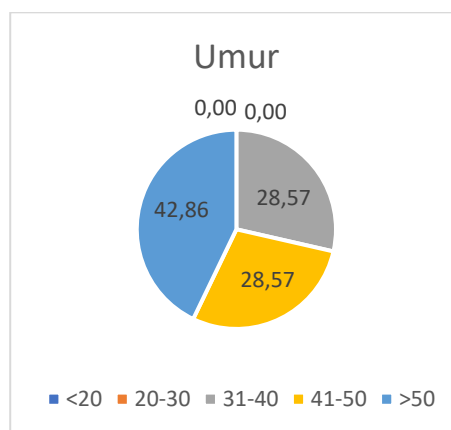
Grafik 6.17 Karakteristik Pendidikan Unit Hemodialis Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



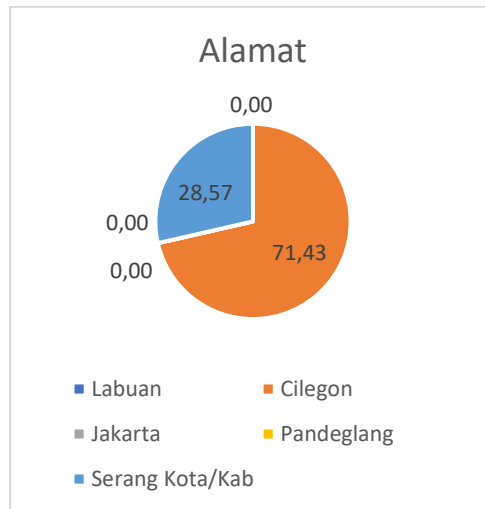
Grafik 6.18 Karakteristik Pekerjaan Unit Hemodialis Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



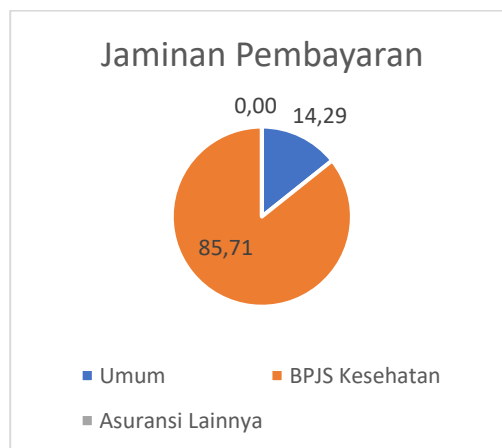
Grafik 6.19 Karakteristik Umur Unit Hemodialis Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



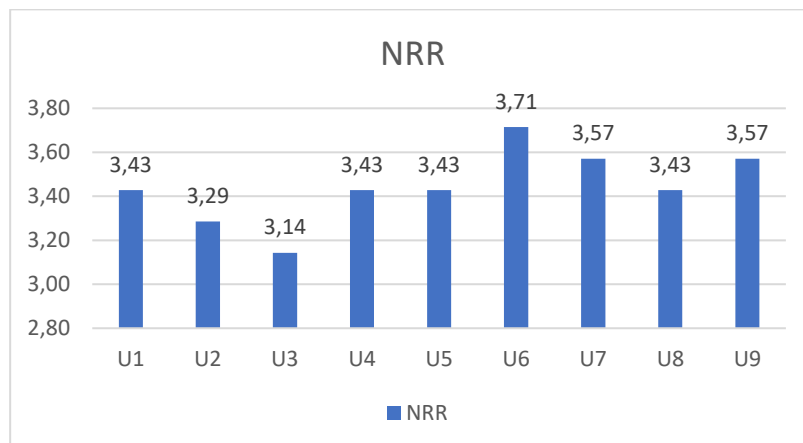
Grafik 6.20 Karakteristik Alamat Unit Hemodialis Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



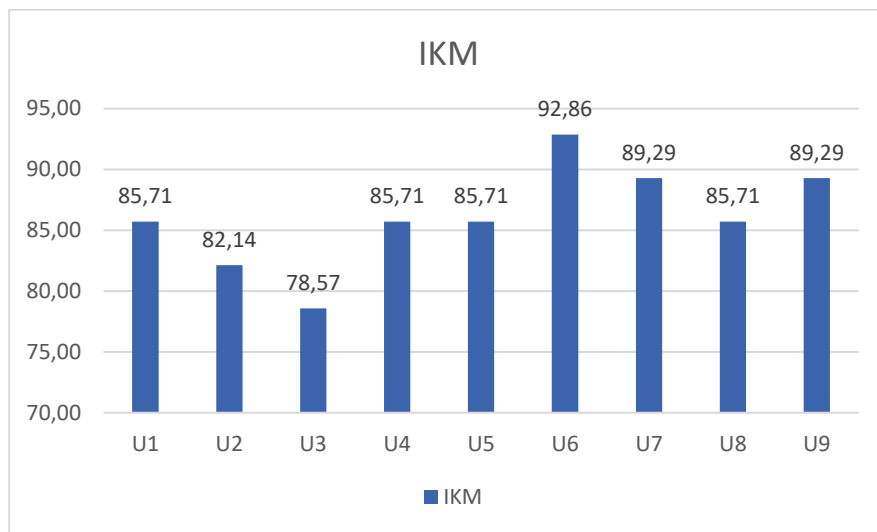
Grafik 6.21 Karakteristik Jaminan Pembayaran Unit Hemodialis Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



Grafik 6.21 NRR Unit Hemodialis Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



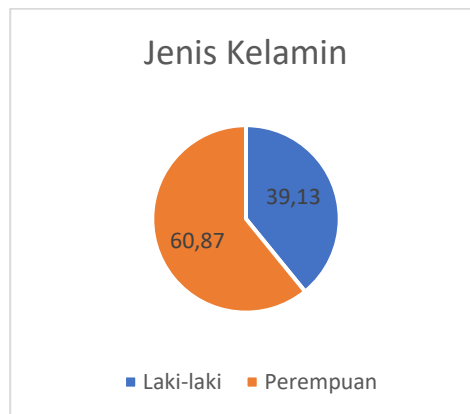
Grafik 6.21 Karakteristik IKM Unit Hemodialis Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



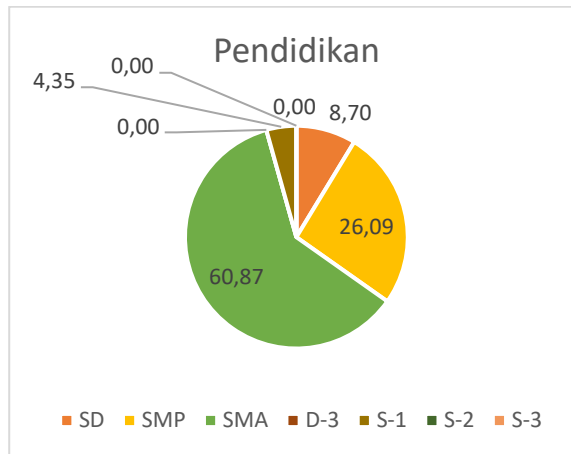
Dokumentasi Radiologi



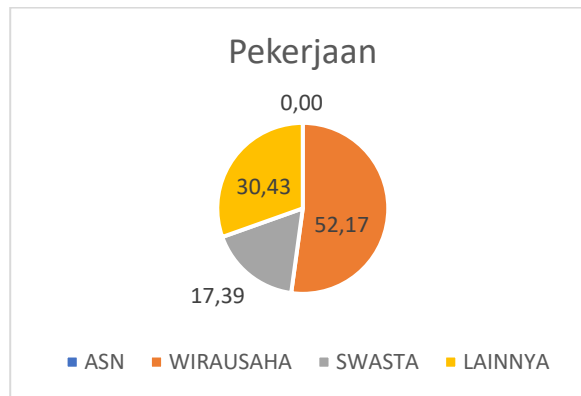
Grafik 6.22 Karakteristik Umur Unit Radiologi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



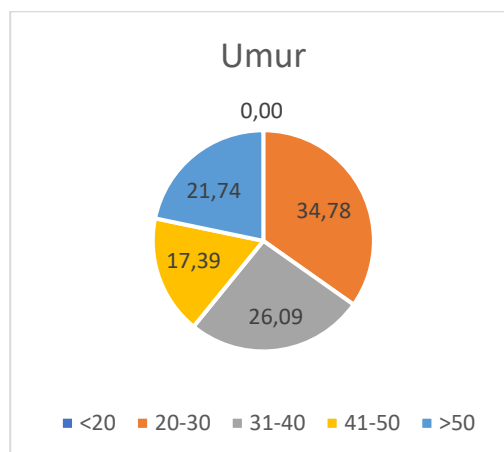
Grafik 6.23 Karakteristik Pendidikan Unit Radiologi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



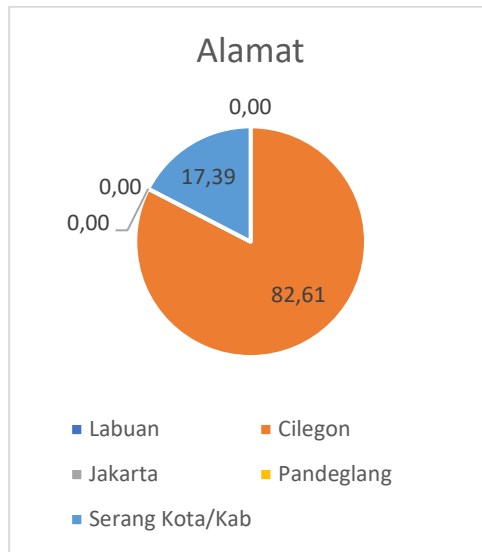
Grafik 6.24 Karakteristik Pekerjaan Unit Radiologi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



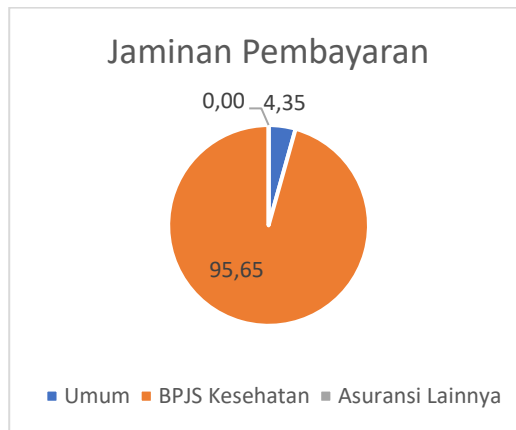
Grafik 6.24 Karakteristik Umur Unit Radiologi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



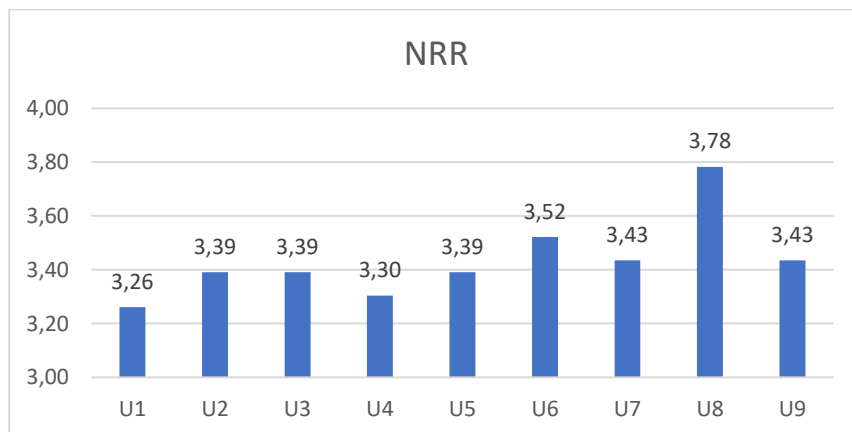
Grafik 6.25 Karakteristik Alamat Unit Radiologi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



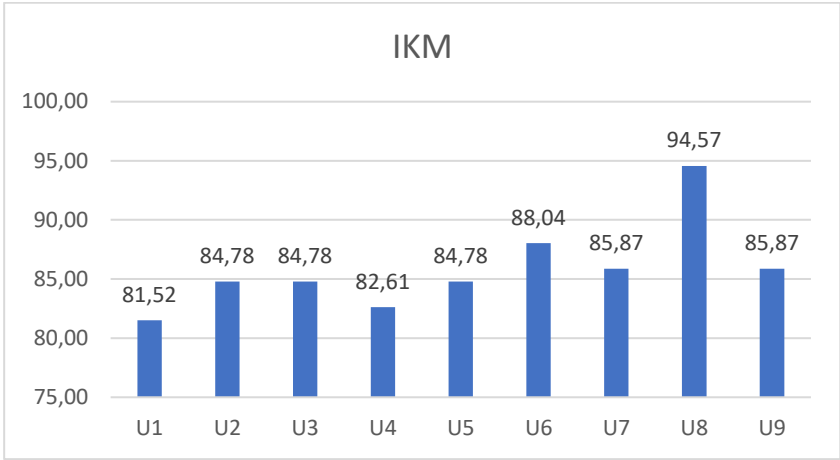
Grafik 6.26 Karakteristik Pembayaran Unit Radiologi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



Grafik 6.27 NRR Unit Radiologi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



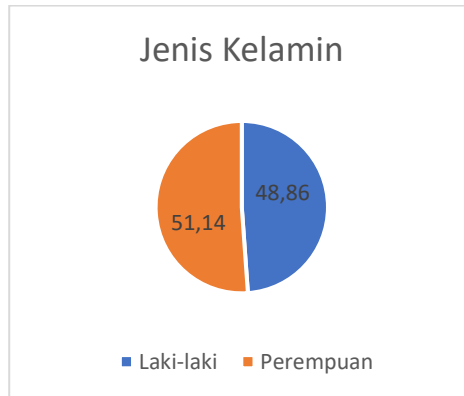
Grafik 6.28 IKM Unit Radiologi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



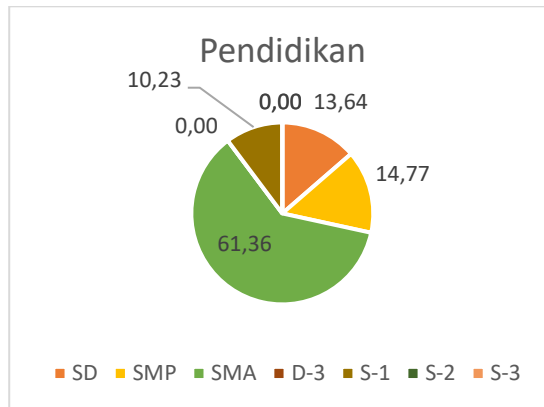
Farmasi



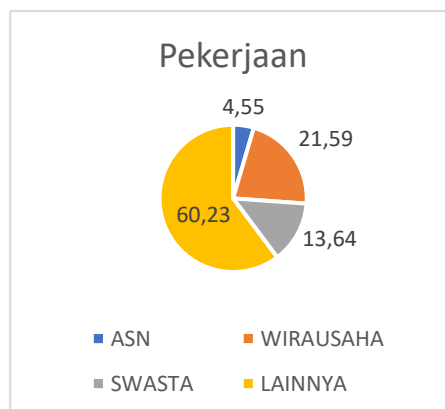
Grafik 6.28 Karakteristik Jenis Kelamin Unit Farmasi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



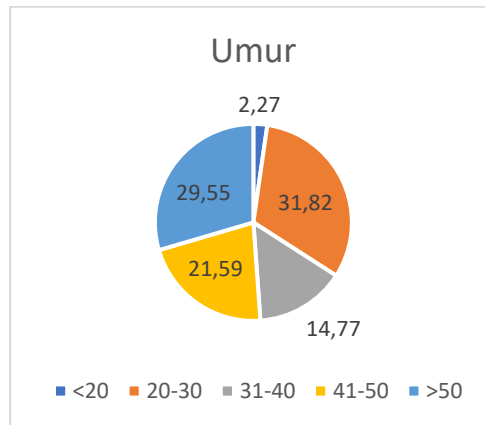
Grafik 6.29 Karakteristik Jenis Pendidikan Unit Farmasi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



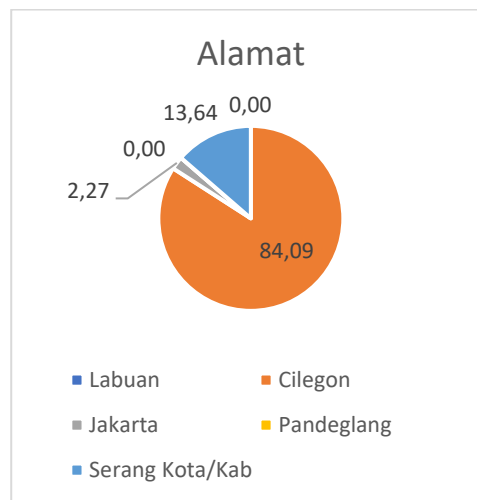
Grafik 6.30 Karakteristik Jenis Pekerjaan Unit Farmasi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



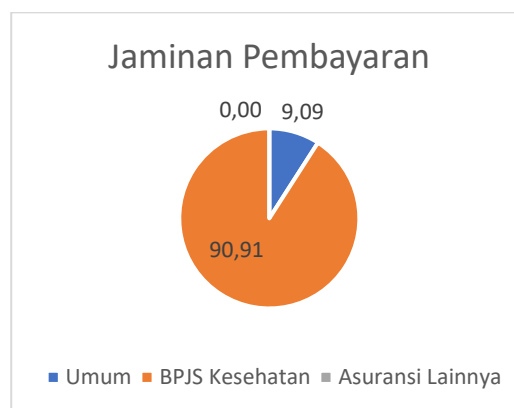
Grafik 6.31 Karakteristik Umur Unit Farmasi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



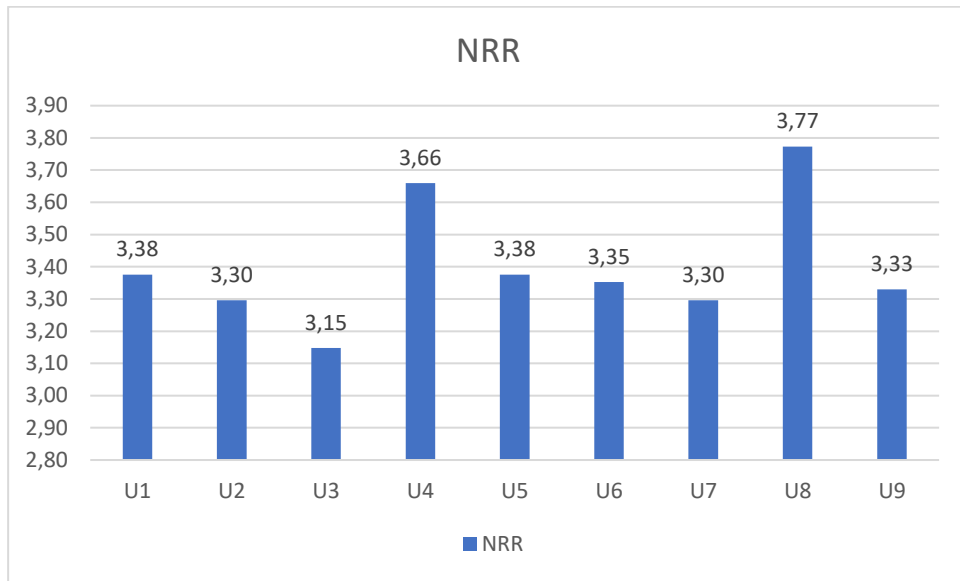
Grafik 6.32 Karakteristik Alamat Unit Farmasi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



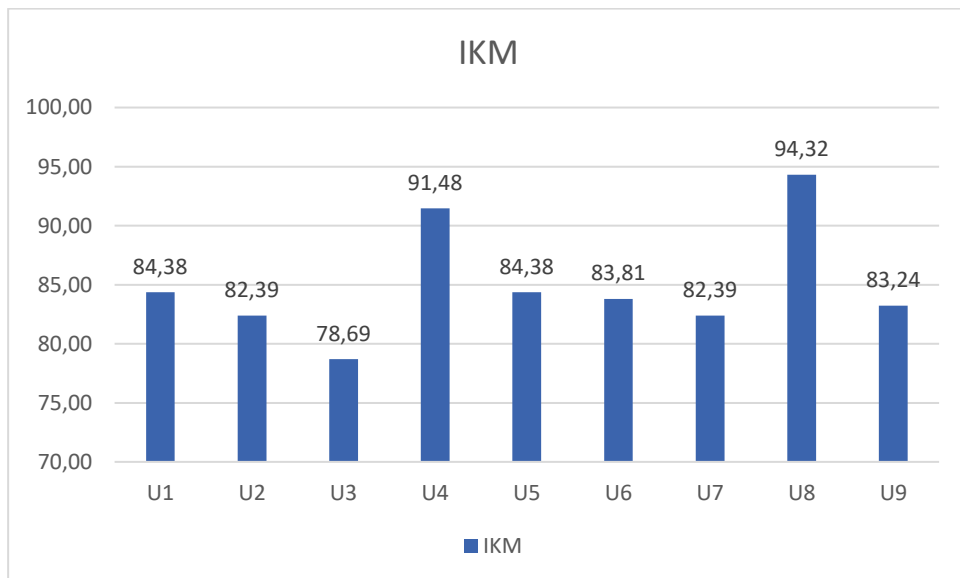
Grafik 6.33 Karakteristik Jaminan Pembayaran Unit Farmasi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



Grafik 6.34 NRR Unit Farmasi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



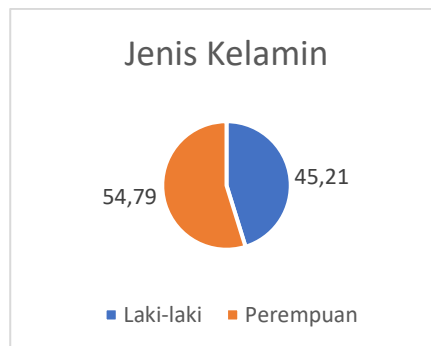
Grafik 6.35 IKM Unit Farmasi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



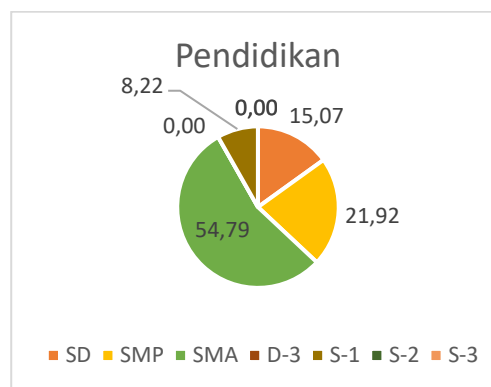
Dokumentasi Patologi Klinik



Grafik 6.36 Karakteristik Jenis Kelamin Unit Patologi Klinik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025

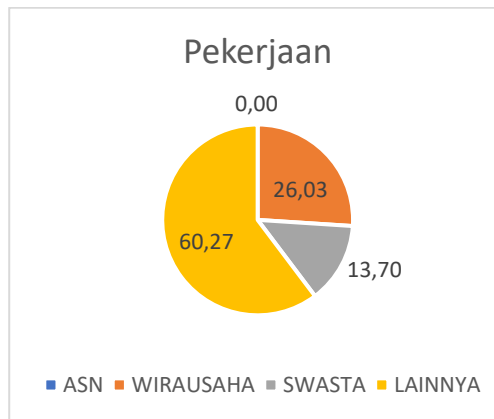


Grafik 6.37 Karakteristik Pendidikan Unit Patologi Klinik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025

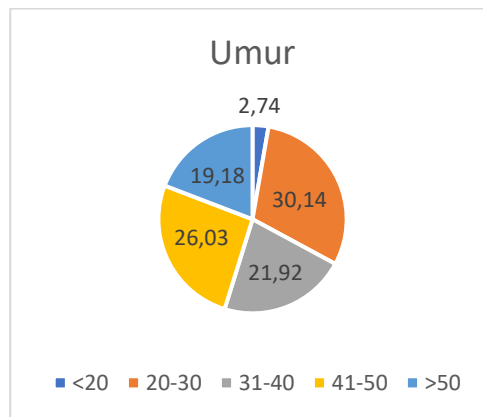


Grafik 6.38 Karakteristik Pekerjaan Unit Patologi Klinik Pada Rumah Sakit

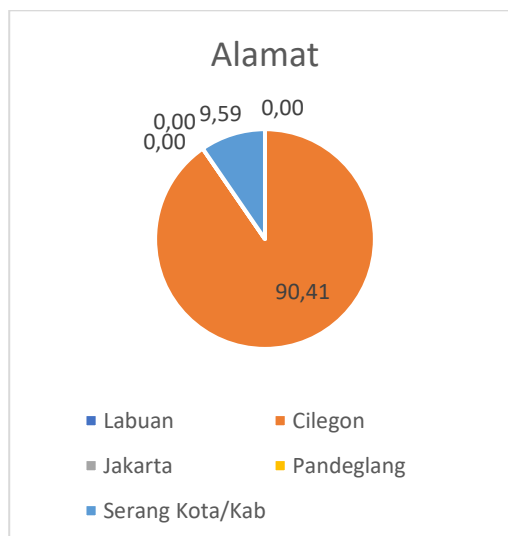
Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



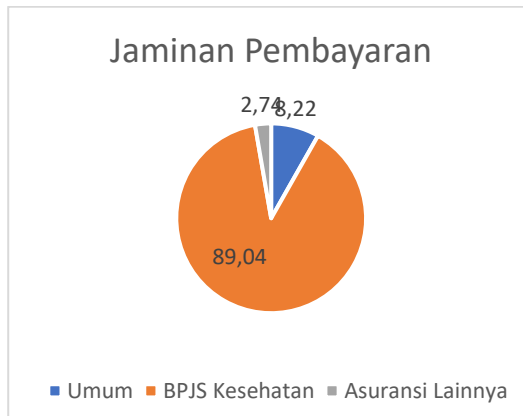
Grafik 6.39 Karakteristik Umur Unit Patologi Klinik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



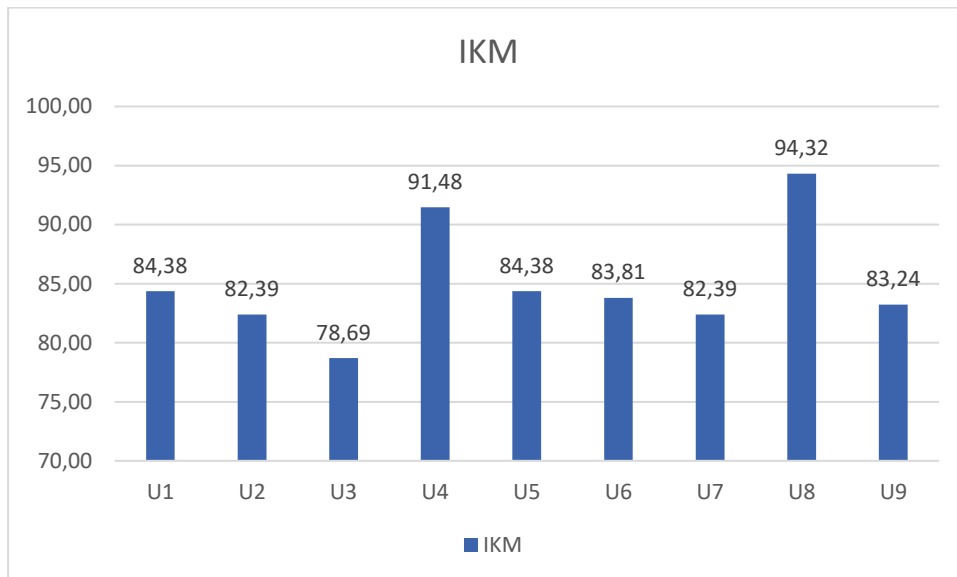
Grafik 6.40 Karakteristik Alamat Unit Patologi Klinik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



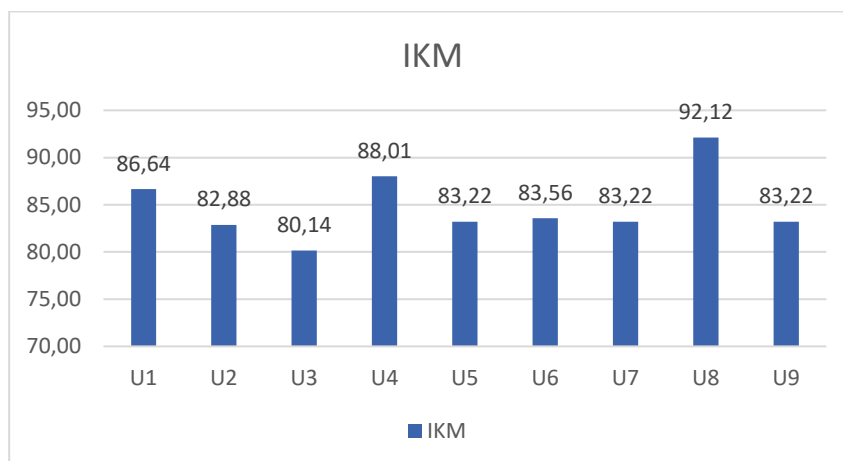
Grafik 6.41 Karakteristik Jaminan Pembayaran Unit Patologi Klinik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



Grafik 6.42 IRR Unit Patologi Klinik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



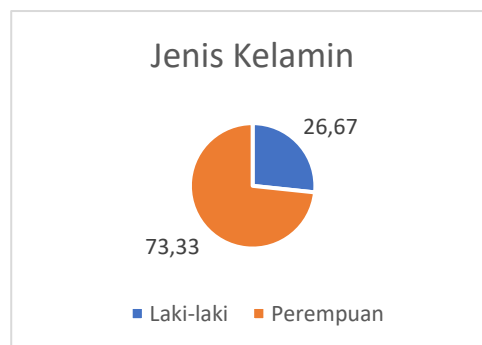
Grafik 6.43 IKM Unit Patologi Klinik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



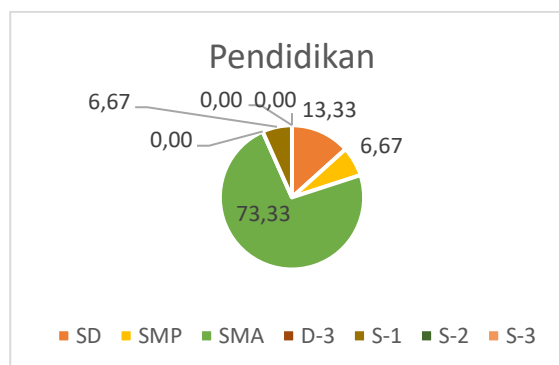
Dokumentasi Rawat Inap



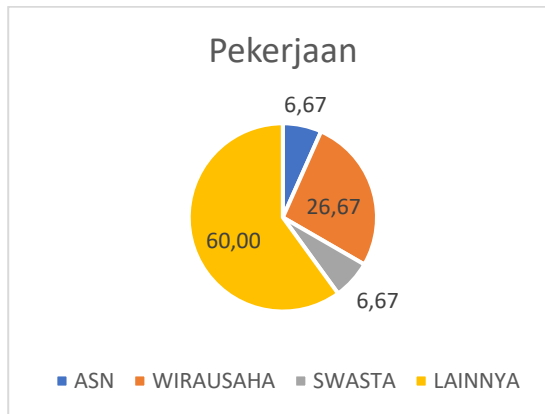
Grafik 6.44 Karakteristik Jenis Kelamin Unit Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



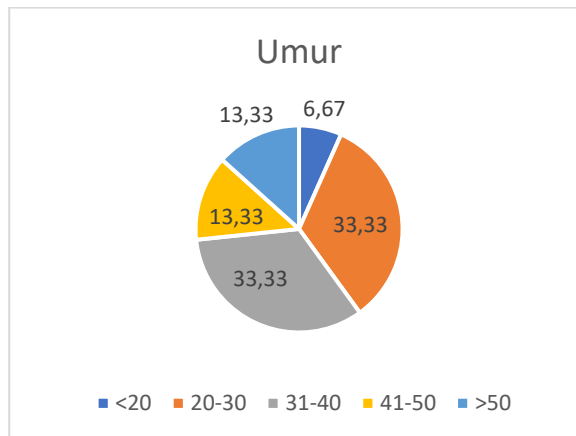
Grafik 6.45 Karakteristik Pendidikan Unit Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



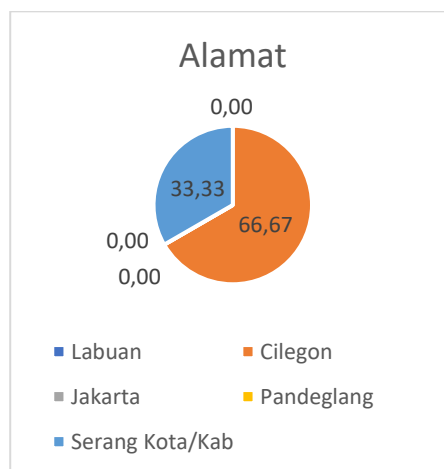
Grafik 6.46 Karakteristik Pekerjaan Unit Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



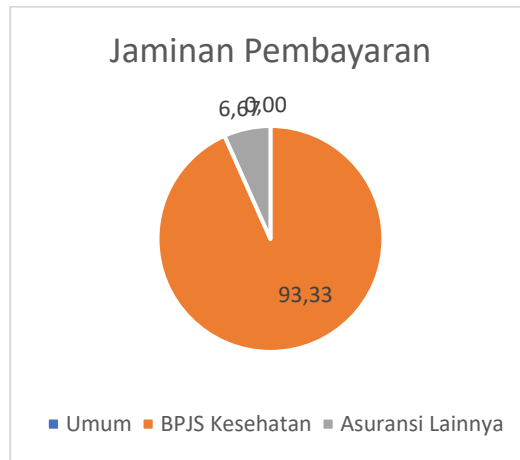
Grafik 6.47 Karakteristik Umur Unit Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



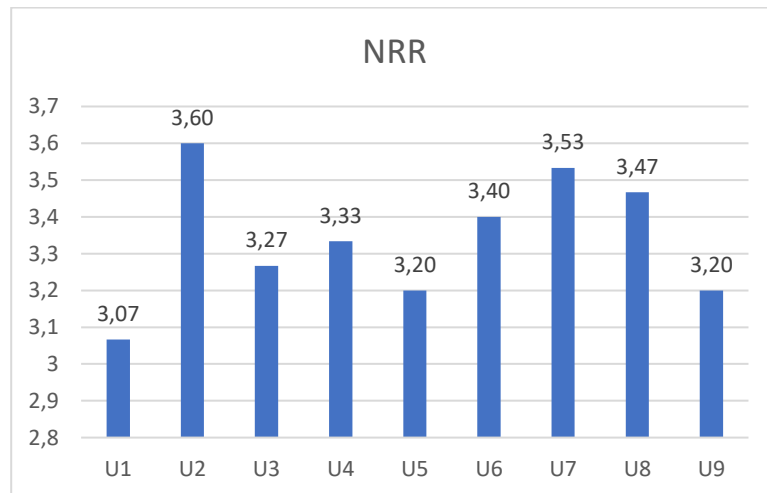
Grafik 6.48 Karakteristik Alamat Unit Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



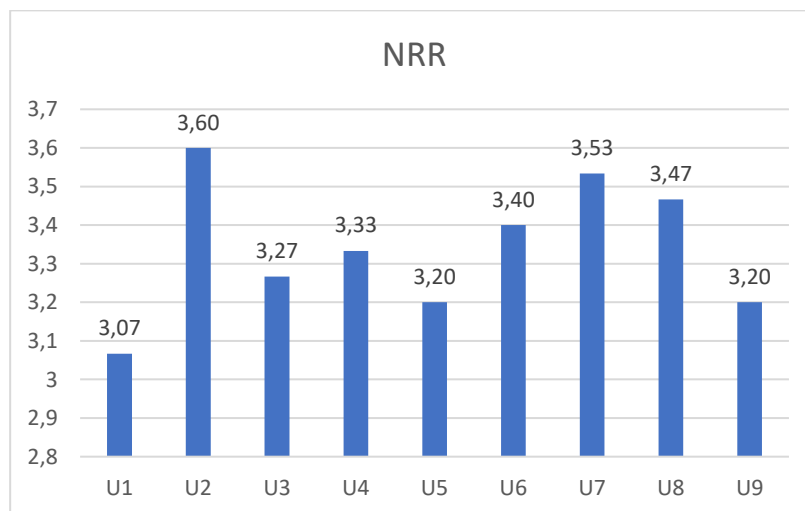
Grafik 6.49 Karakteristik Jaminan Pembayaran Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



Grafik 6.50 NRR Unit Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



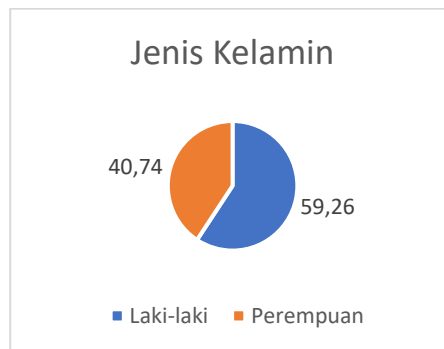
Grafik 6.51 IKM Unit Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



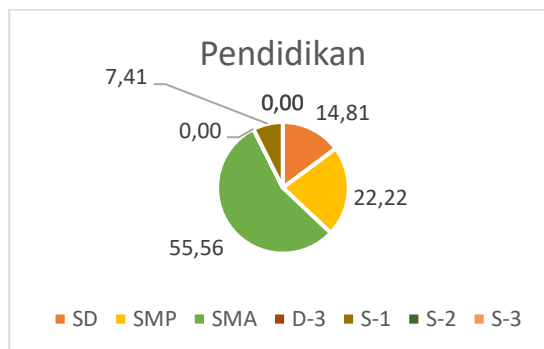
Dokumentasi IGD



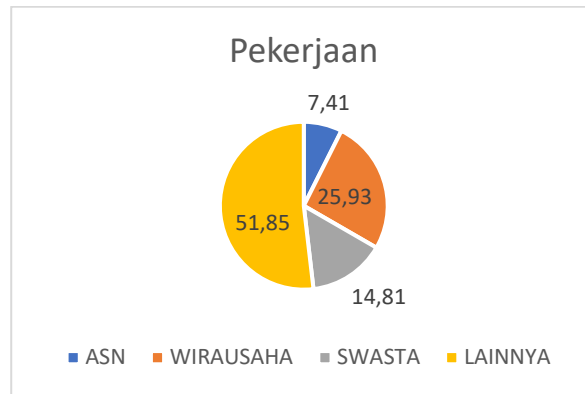
Grafik 6.52 Karakteristik Jenis Kelamin Unit IGD Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



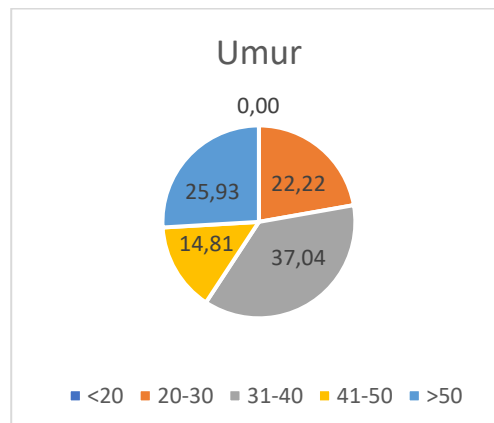
Grafik 6.53 Karakteristik Pendidikan Unit IGD Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



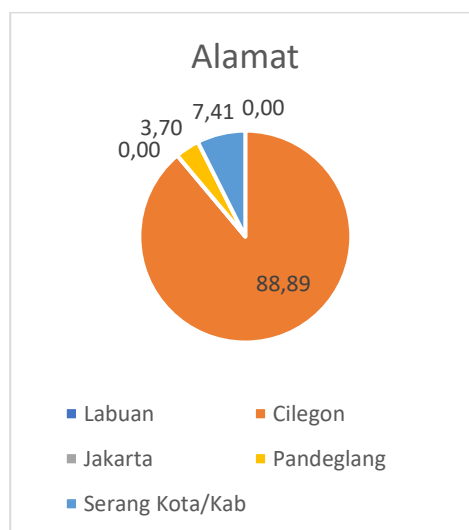
Grafik 6.54 Karakteristik Pekerjaan Unit IGD Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



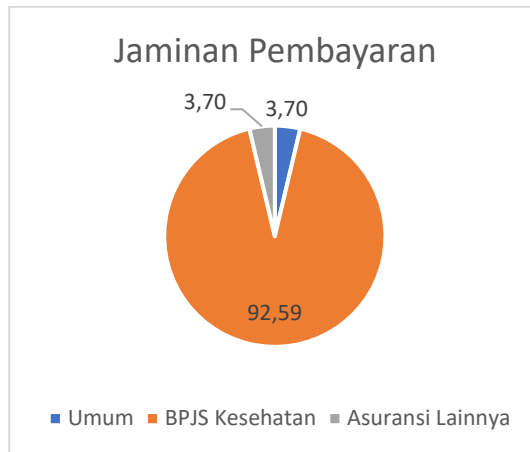
Grafik 6.55 Karakteristik Umur Unit IGD Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



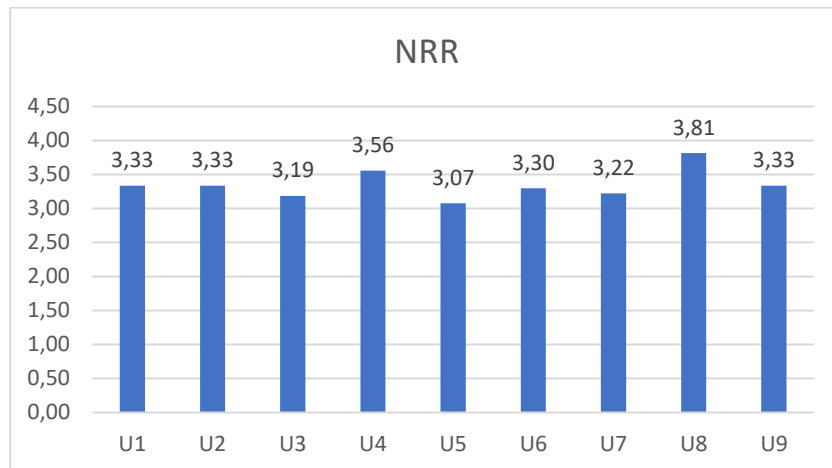
Grafik 6.56 Karakteristik Alamat Unit IGD Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



Grafik 6.57 Karakteristik Jaminan Pembayaran Unit IGD Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



Grafik 6.58 Karakteristik Jaminan Pembayaran Unit IGD Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025



Grafik 6.59 Karakteristik Jaminan Pembayaran Unit IGD Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon Tahun 2025

