

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak yang dibentuk dengan Peraturan Bupati Demak Nomor 42 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Fungsi, dan Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak, mempunyai komitmen serta tanggung jawab yang besar upaya mewujudkan reformasi birokrasi. Komitmen ini tentunya bukan hanya sekedar wacana yang tertuang dalam kertas kerja, namun diimplementasikan dalam berbagai upaya termasuk di antaranya adalah dalam pelayanan publik.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak dalam meningkatkan kinerja pelayanan adalah dengan melakukan evaluasi menyeluruh atas kinerja masing-masing bagian. Evaluasi ini berwujud pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survey Kepuasan Masyarakat atau SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat, yang melakukan pengaduan dan pernah memperoleh pelayanan dari Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak.

Hasil dari pengolahan SKM ini akan kami jadikan salah satu tolok ukur perbaikan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak agar semakin baik, efisien dan efektif.

## **B. Dasar Hukum**

Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak dilaksanakan berdasarkan ketentuan-ketentuan di bawah ini.

- a. Pasal 35 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa:
  1. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
  2. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
    - Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang undangan; dan Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- b. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tertanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaran Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- e. Peraturan Bupati Demak Nomor 42 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Fungsi, dan Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak.

## **C. Maksud dan Tujuan**

Maksud Pengukuran IKM di Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak sebagai acuan untuk memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pengguna layanan.

Tujuan Pengukuran SKM adalah untuk mengetahui mutu kinerja di RSUD Sunan Kalijaga secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan.

#### **D. Sasaran**

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan pencapaian kinerja RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Mendorong tumbuhnya prakarsa dan peran serta masyarakat dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.

#### **E. Manfaat**

Adapun manfaat dari Pengukuran IKM adalah

1. Mengetahui kekurangan atau kekuatan dalam pelayanan.
2. Sebagai bahan/data evaluasi terkait penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan.
3. Sebagai bahan untuk penetapan kebijakan yang perlu diambil sebagai langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, dimana masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

## **BAB II**

### **PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **A. Periode Survei**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak. Pelaksanaan kegiatan berlangsung dari bulan Januari sampai dengan Juni 2019.

#### **B. Metodologi Survei**

Metode survei dilakukan untuk mengumpulkan data dari responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner sesuai lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017. Untuk setiap pengunjung RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak yang telah menerima pelayanan diminta untuk mengisi kuisisioner.

#### **C. Pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat**

Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak,

#### **D. Tahapan Survei**

Pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan mulai pada bulan Januari s.d Juni tahun 2019, dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

##### **1. Penyiapan Bahan / Kuesioner.**

Bagian pemasaran berkoordinasi pada masing-masing bagian menyusun instrumen survey mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuesioner ini sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

##### **2. Bagian dari Kuesioner**

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan serta jenis layanan yang diperoleh, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

- Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (Apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).
- Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat), atas pelayanan yang diberikan petugas.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran

survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

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

4. 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. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis 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. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang hanya dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila:

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

4. Penetapan Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan.

Jumlah responden ditetapkan sebanyak 250 orang yang terdiri dari pasien rawat inap rawat jalan yang ditentukan secara acak dan diambil dari nama-nama masyarakat pengguna layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak dalam kurun waktu bulan Januari s.d Juni 2019.

5. Pelaksanaan Survey.

Penyebaran kuesioner di mulai sejak bulan Januari s.d Juni 2019.

6. Pengolahan Hasil Survey.

Pengolahan dilakukan selama 3 (tiga) hari pada tanggal 21 s.d 26 Juni 2019. Kuesioner yang masuk diolah dalam data entri komputer untuk mendapatkan nilai dari masing-masing unsur pelayanan. Untuk kuesioner SKM Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak seluruhnya kuantitatif sehingga pengolahannya berpedoman pada rumus yang telah ditetapkan.

7. Pelaporan Hasil.

Pelaporan hasil dibuat tanggal 27 s.d 29 Juni 2019.

### E. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode Januari sampai dengan Juni 2019, dan sebanyak 250 responden telah bersedia mengisi kuisisioner dengan lengkap. Survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan cara memberikan formulir kuesioner pada saat pengunjung menerima pelayanan di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak.

### F. Pengolahan Data dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *Microsoft Excel*. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Untuk sebaran data lain, pengukuran dilakukan dengan aplikasi SPSS.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = 1 = 0.111$$

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

$$SKM = \frac{\text{Total Nilai Per Unsur}}{\text{total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Guna mempermudah interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

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

Pengolahan dan Analisis Data yang diperoleh akan menghasilkan output berupa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan kriteria seperti yang tercantum dalam tabel berikut:

Tabel  
 Nilai Persepsi, Internal SKM, Internal Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100	A	Sangat Baik

*Sumber PerMenpan Nomor 14 Tahun 2017*

## G. Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan, akreditasi penjaminan



### BAB III

#### HASIL PENGUKURAN DAN ANALISA

Dari keseluruhan kuesioner (250 responden) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil atau data sebagai berikut:

#### A. Analisis Data Responden

##### a. Berdasarkan Jenis Kelamin

*Tabel 3.1*  
*Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin*

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	92	36,8
2	Perempuan	100	40,0
3	Tidak diisi	58	23,2
Jumlah		250	100

*Sumber: Data primer diolah, 2019*

Berdasarkan tabel karakteristik responden menurut jenis kelamin diatas, mayoritas responden berjenis kelamin Perempuan sebanyak 100 orang atau 40%.

##### b. Berdasarkan Pendidikan

*Tabel 3.2*  
*Karakteristik Responden Menurut Pendidikan*

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	80	32,0
2	SMP	50	20,0
3	SMA	90	36,0
4	S1	15	6,0
5	S2	9	3,6
6	S3	0	0
7	Tidak diisi	6	2,4
Jumlah		250	100

*Sumber: Data primer diolah, 2019*

Berdasarkan tabel karakteristik responden menurut pendidikan diatas, mayoritas responden berpendidikan SMA sebanyak 90 orang atau 36%. Karakteristik responden dengan latar belakang pendidikan SMA menunjukkan bahwa responden mempunyai pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan kuesioner.

**c. Berdasarkan Pekerjaan**

*Tabel 3.3  
Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan*

No.	Pekerjaan	Frekuensi	%
1	PNS	30	12,0
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	Swasta	90	36,0
5	Wirausaha	85	34,0
6	Advokat	0	0
7	Lainnya	8	3,2
8	BUMN	1	0,4
9	Konsultan	0	0
10	Mahasiswa	20	8,0
11	Tidak diisi	16	6,4
Jumlah		250	100

*Sumber: Data primer diolah, 2019*

Berdasarkan tabel karakteristik responden menurut pekerjaan diatas, mayoritas responden mempunyai pekerjaan di bidang swasta sebanyak 90 orang atau 36%.

**d. Berdasarkan Jenis Pelayanan**

*Tabel 3.4  
Karakteristik Responden Menurut Jenis Layanan*

No.	Pelayanan	Frekuensi	%
1	Rawat Inap	120	48,0
2	Rawat Jalan	130	52,0
Jumlah		250	100

*Sumber: Data primer diolah, 2019*

Berdasarkan tabel karakteristik responden menurut jenis layanan diatas, mayoritas responden memperoleh layanan berupa rawat jalan sebanyak 130 orang atau 52%.

## B. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

### a. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3.5

Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Unsur Pelayanan  
Di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak

No	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,820	Sangat Baik	3
2	Prosedur	3,868	Sangat Baik	2
3	Waktu Pelayanan	3,876	Sangat Baik	1
4	Biaya/Tarif	3,796	Sangat Baik	4
5	Produk Layanan	3,764	Sangat Baik	6
6	Kompetensi Pelaksana	3,768	Sangat Baik	5
7	Perilaku Pelaksana	3,712	Sangat Baik	8
8	Saran Prasarana	3,668	Sangat Baik	9
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,724	Sangat Baik	7

Sumber: Data primer diolah, 2019

Maka untuk mengetahui nilai survei dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,820 \times 0,111) + (3,868 \times 0,111) + (3,876 \times 0,111) + (3,796 \times 0,111) + (3,764 \times 0,111) + (3,768 \times 0,111) + (3,712 \times 0,111) + (3,668 \times 0,111) + (3,724 \times 0,111) = \mathbf{3,774}$$

Nilai survei adalah 3,774 sehingga nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar = 3,774 x 25 = **94,34**
- Mutu pelayanan "A"
- Kinerja unit pelayanan "**Sangat Baik**"

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa data atas hasil SKM di Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. SKM tahun 2019 semester I dilaksanakan mulai bulan Januari s.d Juni 2019.
2. Responden IKM adalah para masyarakat pengguna layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak yang terdiri dari Warga Masyarakat.
3. SKM dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pebyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana terdapat 9 unsur yang kemudian diterjemahkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak dalam 9 pertanyaan.
4. Hasil SKM di Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak adalah Kategori BAIK yaitu dengan nilai 94,34.

#### **B. Rekomendasi**

Walaupun mendapatkan persepsi kategori SANGAT BAIK dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

1. Rumah Sakit harus lebih berkomitmen dalam hal peningkatan mutu dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi tenaga kesehatannya untuk meningkatkan kompetensi melalui pendidikan berkelanjutan dan pelatihan-pelatihan.
2. Rumah Sakit perlu terus berkomitmen untuk menjamin kemudahan prosedur sehingga kecepatan dan ketepatan 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. Meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada peningkatan kompetensi, keramahan serta perilaku petugas.
4. Mengupdate website yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat yang digunakan sebagai media / sarana untuk menyampaikan keluhan, masukan,

saran dan juga pertanyaan terkait program/kegiatan, tupoksi dan kewenangan Dinas Kesehatan Kabupaten Demak.

5. Mengirimkan pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak pada kegiatan bintek / diklat dalam rangka meningkatkan kualitas individu yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan profesionalisme pegawai.
6. Perlu penambahan kotak saran / pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Kabupaten Demak, sehingga masyarakat tidak merasa sungkan saat memberikan masukan / kritikan
7. Diperlukan adanya monitoring untuk setiap proses yang dilakukan dan mengevaluasi setiap kegiatan yang perlu perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8. Kegiatan penyusunan IKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

# LAMPIRAN

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

49	4	4	3	3	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	4	4	3	3	4	4	4	4
53	4	4	3	3	3	4	4	4	4
54	4	4	4	4	3	3	3	3	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	3
56	3	3	4	4	4	4	3	3	3
57	4	4	4	4	4	3	3	3	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	3	3	3	3	3	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	3	3	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	4	4	3	4	4	3	4
66	4	4	4	4	4	4	3	2	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	3	3	3	3	3	3
70	4	4	4	4	3	3	3	3	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	4	4	3	4	4	3	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	3	4	3	4	4	4	3	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	4	4	4	4	3	3	3
82	4	4	4	3	4	4	3	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	4	4	3	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	3	3	3	4	4	4	3	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	3	4	3	4	4	3	4	4
94	3	4	4	4	4	3	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	3	3	4	3	4	3



100	3	3	3	4	4	4	3	3	4
101	4	4	4	4	3	3	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	3
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	4	4	4	3	4	4	3
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	4	4	4	4	4	3	3
107	4	4	4	4	4	4	4	4	3
108	4	4	4	4	3	3	3	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	2
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	3	3	4	3	4	3
112	4	4	4	3	4	3	4	3	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	4	3	4	4	4	3	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	3	4	3
117	4	4	4	4	4	4	3	3	4
118	4	4	4	4	4	4	4	3	4
119	4	4	4	4	4	4	3	3	4
120	4	4	4	4	4	4	3	4	3
121	4	4	4	3	3	4	4	4	4
122	4	4	4	4	3	3	4	3	4
123	4	4	3	4	4	4	4	4	3
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	3	4	4	3	4	3
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	3	3	3	4
128	4	4	4	3	4	4	3	4	3
129	4	3	4	4	4	4	3	3	4
130	4	4	3	3	4	4	4	3	3
131	4	4	4	3	3	4	4	4	4
132	4	4	4	4	3	3	4	4	3
133	4	4	4	4	4	4	4	4	3
134	4	4	4	4	3	3	4	4	4
135	3	3	4	3	3	3	4	4	4
136	4	4	4	4	3	3	3	3	3
137	4	4	4	4	4	4	3	3	3
138	4	4	3	4	3	3	4	3	4
139	4	3	3	4	4	4	4	3	4
140	4	4	4	4	3	4	3	4	3
141	3	4	4	4	4	4	3	3	4
142	4	4	4	4	4	3	4	3	4
143	4	4	4	3	4	4	4	3	3
144	4	4	4	4	3	4	4	4	3
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	3	4	4	3	4	3
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	3	3	4	4	4	3	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4

151	4	4	4	4	3	3	3	3	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	3	3	4	4	4	4	3	4	4
154	3	4	4	4	4	3	4	3	4
155	3	3	4	4	4	4	4	3	4
156	4	3	4	4	4	4	4	4	4
157	3	4	3	4	4	4	4	4	3
158	4	4	4	3	3	4	4	3	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	3	3	3	2	4
161	4	4	3	4	4	4	3	3	4
162	3	4	4	3	4	4	3	3	3
163	4	4	4	4	4	4	4	3	4
164	4	4	4	4	4	4	3	3	4
165	4	4	4	3	4	4	3	4	3
166	4	4	4	4	3	4	4	3	4
167	4	4	4	4	3	4	4	3	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	2
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	3	3	4	4	4	3	4	4	3
172	4	4	3	4	4	3	4	3	4
173	4	4	4	4	4	4	3	3	4
174	4	4	4	3	3	4	3	4	3
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	3	4	3	4	4	4	4
177	4	4	4	3	4	3	4	3	4
178	4	4	4	4	4	4	4	3	4
179	4	3	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	3	3	4	4	4	4
184	4	3	3	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	3	4	4	4	4	4	4	4	3
187	4	4	4	3	4	3	4	4	4
188	4	4	4	3	3	4	4	4	3
189	3	4	3	3	4	4	3	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	5	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	3	4	3
193	4	4	4	4	3	3	4	4	4
194	3	4	4	4	4	4	3	4	3
195	4	4	4	3	3	3	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	3	4	4	4	4	3	3	3
198	3	4	4	4	3	3	4	3	4
199	4	4	4	4	4	4	3	3	4
200	4	4	4	3	3	4	4	4	3
201	4	4	4	4	4	4	4	3	4

202	4	4	4	3	3	4	4	4	3
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	3	4	4	4	3	3
205	4	3	3	4	4	3	4	4	3
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	3	3	4	4	4	3	4	4	3
208	4	4	4	4	4	4	4	4	3
209	4	4	4	4	3	3	3	2	4
210	4	4	4	3	3	3	4	4	4
211	4	3	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	3	3	3	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	3	3	4	3	4
217	3	4	4	4	4	4	4	4	3
218	3	4	4	4	4	4	3	3	3
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	3	3	4	4
221	4	4	4	4	3	3	4	4	4
222	4	4	4	4	4	3	3	4	4
223	4	4	4	3	3	4	3	4	4
224	4	4	3	4	4	4	3	3	3
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	3	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	3	4
229	4	4	4	3	3	4	4	4	3
230	4	4	4	4	4	4	3	3	4
231	4	4	3	4	3	4	3	4	5
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	3	4	4	4	3
234	4	4	3	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	3	3	3	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	3	4
239	3	4	4	4	4	4	3	3	4
240	4	4	4	3	3	4	3	4	3
241	4	4	4	4	3	3	4	4	4
242	4	4	3	4	4	3	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	3	4	4
244	4	4	3	3	3	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	3	4	3
247	4	4	4	4	4	3	3	3	3
248	4	4	4	4	4	4	4	4	3
249	3	4	4	4	3	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah	955	967	969	949	941	942	928	917	931

NRR per RL	3.820	3.868	3.876	3.796	3.764	3.768	3.712	3.668	3.724	
NRR TERTIMBANG	0.424	0.429	0.430	0.421	0.418	0.418	0.412	0.407	0.413	<b>3.774</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>94.34</b>

Keterangan:

- U1-U9 : Unsur-unsur pelayanan  
NRR : Nilai rata-rata  
IKM : Indeks kepuasan masyarakat  
\*) : Jumlah NRR IKM terhitung  
\*\*) : Jumlah NRR Tertimbang x 25  
NRR Per RL : Jumlah nilai per Ruang Lingkup dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi  
NRR tertimbang : NRR Per ruang lingkup x (1/9)/0.111

IKM UNIT PELAYANAN : 94.34 Kategori : SANGAT BAIK
--

Mutu Pelayanan :

- |                  |                  |               |
|------------------|------------------|---------------|
| A ( Sangat Baik) | : 88.31 - 100.00 | : 3.53 - 4.00 |
| B (Baik)         | : 76.61 - 88.30  | : 3.06 - 3.53 |
| C ( Kurang Baik) | : 65.00 - 76.60  | : 2.60 - 3.06 |
| D (Tidak Baik)   | : 25.00 - 64.99  | : 1.00 - 2.59 |

U1 : Persyaratan	3.820	: 3.06 - 3.53	A
U2 : Prosedur	3.868	: 3.06 - 3.54	A
U3 : Waktu Pelayanan	3.876	: 3.06 - 3.55	A
U4 : Biaya/Tarif	3.796	: 3.06 - 3.56	A
U5 : Produk Layanan	3.764	: 3.06 - 3.57	A
U6 : Kompetensi Pelaksana	3.768	: 3.06 - 3.58	A
U7 : Perilaku Pelaksana	3.712	: 3.06 - 3.59	A
U8 : Saran Prasarana	3.668	: 3.06 - 3.60	A
U9 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.724	: 3.53 - 4.00	A