

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang-undang Dasar 1945 telah mengamanatkan, bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang dilakukan di rumah sakit terkadang masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih adanya pengaduan atau keluhan masyarakat. Hal yang dikeluhkan utamanya terkait prosedur pelayanan, kurang informatif, perilaku petugas, pembiayaan, sarana dan prasarana yang kurang memadai, dan sarana tempat pengaduan.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur rumah sakit dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kabupaten Bulungan, dalam memberikan pelayanan

kesehatan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT” di Pelayanan rumah sakit dr. H. Soemarno Srosroatmodjo Kabupaten Bulungan.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah ;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952) ;
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat ;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah ;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/ /M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/ /M.PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah ;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survey Kepuasan Masyarakat;
- 9.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja rumah sakit sakit dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kabupaten Bulungan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

D. RUANG LINGKUP

Kegiatan survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Unit Pelayanan rumah sakit sakit dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kabupaten Bulungan, sebanyak 500 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pelanggan/pasien.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari 9 indikator sebagaimana kuesioner terlampir.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan pada Bulan Oktober s/d Desember 2020, dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut:

1. Pembentukan Tim Survey Kepuasan Masyarakat melalui Surat Keputusan Direktur Rumag Sakit.

2. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam survey Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir.

b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Bagian II : Tanggal dan Jenis rawat.

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik

- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik

- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

3. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data.

a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner IKM ditetapkan sebanyak 500 responden, yang ditentukan secara acak sesuai dengan cakupan unit pelayanan rumah sakit sakit dr. H. Soemarno Srosroatmodjo Kabupaten Bulungan.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data di ruangan rawat inap dan rawat jalan rumah sakit. Responden adalah pengunjung rumah sakit yang sudah mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan \pm selama 90 hari kerja.

4. Pengolahan Data

Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$1 \quad \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0.11) dengan rumus sebagai berikut :

$$2 \quad \text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

BAB III

HASIL SURVEY DAN ANALISIS

A. HASIL DAN ANALISIS IKM

Dari 500 (Lima Ratus) responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur rumah sakit dr. H. Soemarno Srosroatmodjo Kabupaten Bulungan, nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

1. Nilai Rata-rata Unsur dari Unit Pelayanan pada UPT RSD dr. Soemarno Sosroatmodjo

N O	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR	KETERANGAN
1	Persyaratan	3.13	Baik
2	Prosedur	3.03	Baik
3	Waktu Pelayanan	2.92	Kurang Baik
4	Biaya / Tarif	3.24	Baik
5	Produk Layanan	3.11	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3.18	Baik
7	Prilaku Pelaksana	3.19	Baik
8	Sarana Prasarana	2.75	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan dan Saran	3.31	Baik
Nilai Rata-Rata		3.09	Baik

Keterangan:

- U1 s/d U9 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh 500 (Lima Ratus) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 unsur yang menjadi obyek survey IKM, nilai persepsinya di atas angka 3 (tiga). Hal ini berarti pelayanan yang diberikan petugas rumah sakit sakit dr. H. Soemarno Srosroatmodjo Kabupaten Bulungan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang baik.

Adapun nilai IKM Unit Pelayanan rumah sakit sakit dr. H. Soemarno Srosroatmodjo Kabupaten Bulungan, diperoleh angka **76,66** Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Keputusan Menpan Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survey kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah sebagaimana tabel di bawah ini :

1. Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

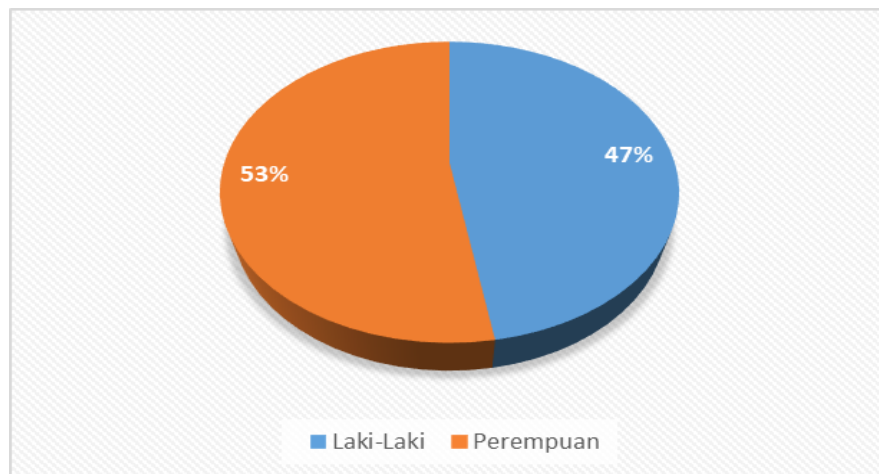
No	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,6 – 3,064	65-76,60	C	Kurang baik
3	3,044 – 3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Dengan nilai IKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) **76,66** apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Mutu Pelayanan rumah sakit sakit dr. H. Soemarno Srosroatmodjo Kabupaten Bulungan adalah “**BAIK**”.

B. HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis karakteristik responden menunjukkan bahwa dari 500 orang responden yang berperan dalam Survey berdasarkan jenis kelamin responden Perempuan yang diwawancarai sebanyak 262 (53 %) orang dan responden Pria sebanyak 238 (47%) orang.

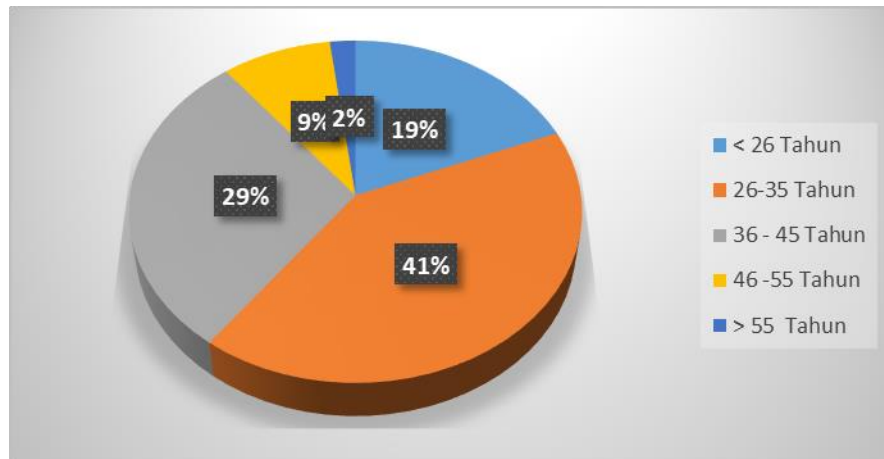
Gambar 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Dalam pengelompokan responden berdasarkan usia responden bervariasi, mulai dari usia > 26 sebanyak 94 (19%) orang, usia 26-35 sebanyak 207 (41%) orang, usia 36-45 sebanyak 146 (29%) orang, usia 46-55 sebanyak 43 (9%) orang dan di atas 55 sebanyak 10 (2%) orang.

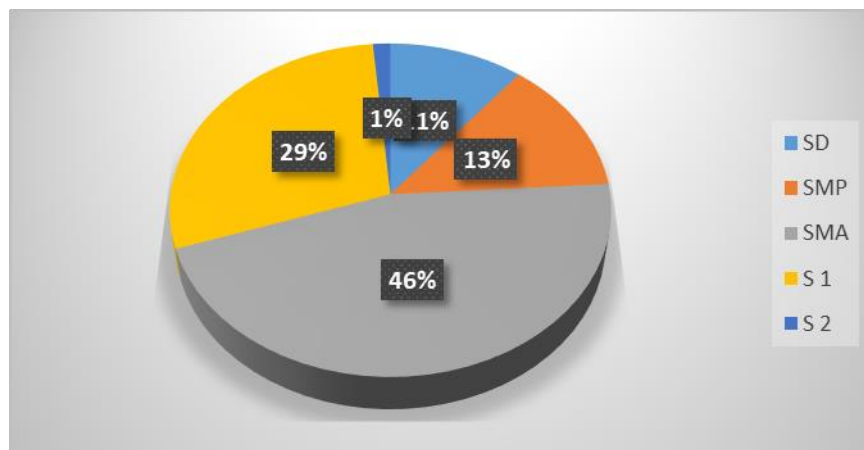
Gambar 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur



Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan data pendidikan, responden pengguna layanan publik sebanyak 81 orang adalah tamatan SD, kemudian SMP 66 orang tamat SMA yaitu sebanyak 229 orang, Sarjana S1 sebanyak 144 orang dan terakhir adalah tamat Sarjana S2 sebanyak 7 orang.

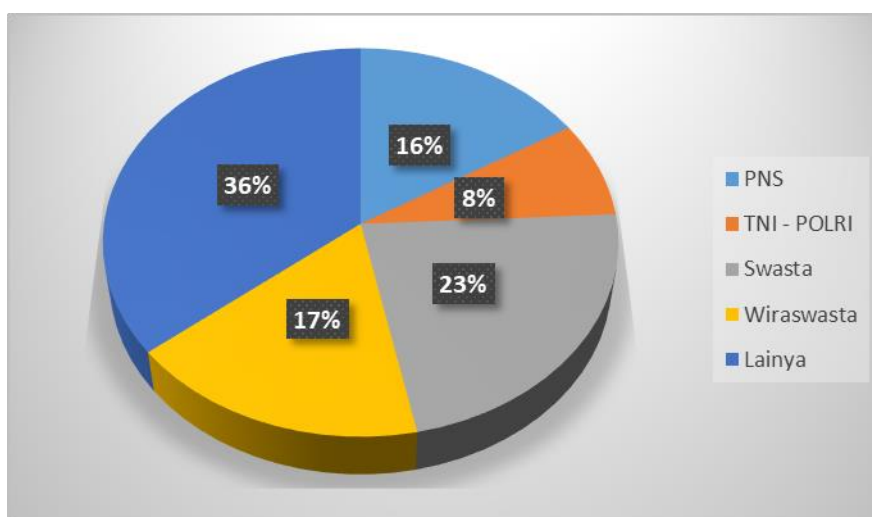
Gambar 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan



Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasar data jenis pekerjaan, responden pengguna layanan publik Pegawai Negeri Sipil Sebanyak 81 (16%) orang, TNI/POLRI sebanyak 40(8%) orang, Swasta sebanyak 113 (23%) orang Wirausaha sebanyak 87 (17%) dan pekerjaan lainnya sebanyak 179 (36%) orang.

Gambar 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



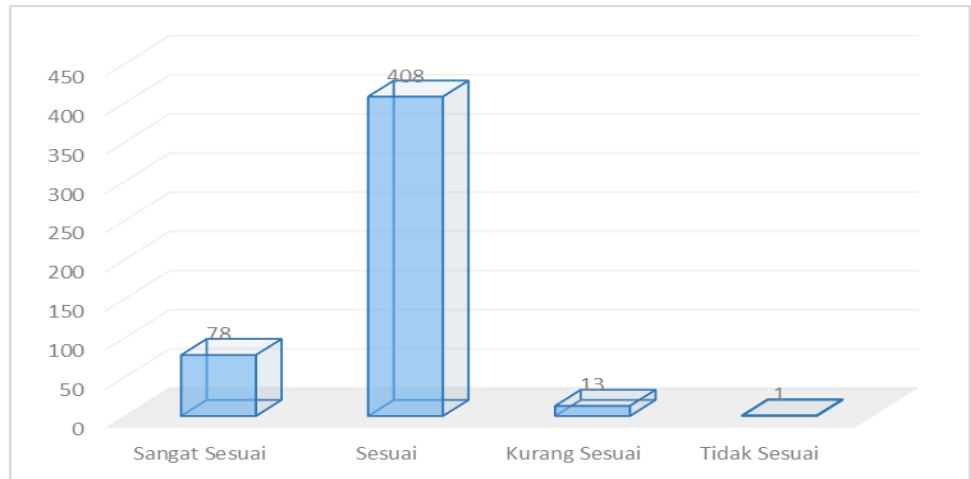
Selanjutnya pada gambar 3.5 sapa dengan 3.13, disajikan distribusi jawaban responden berdasarkan tingkat kepuasan setiap unsur dsebagai berikut :

1. Persyaratan Pelanggan

Berdasarkan jawaban 500 orang responden yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 78 orang, sesuai sebanyak 408 orang, kurang sesuai sebanyak 13 orang, dan tidak sesuai sebanyak 1 orang.

(Gambar 3.5).

Pendapat Responden Tentang Persyaratan Pelanggan

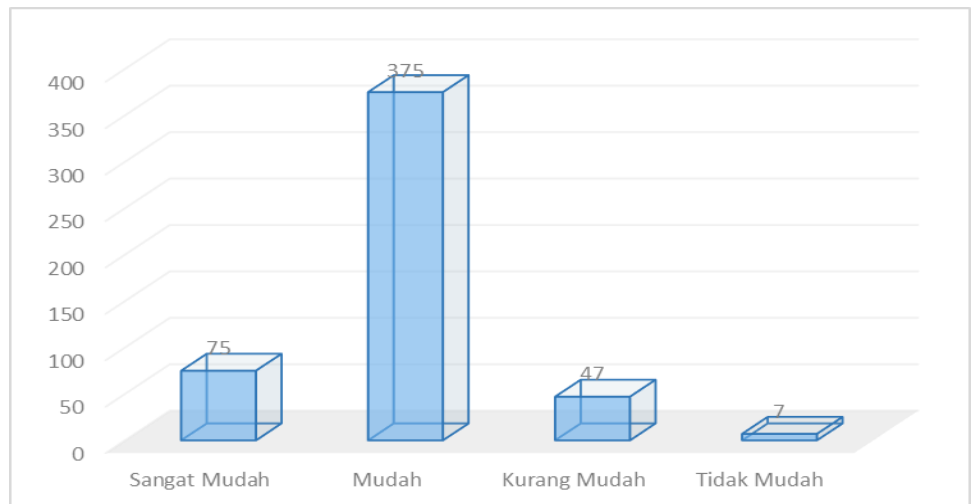


2. Prosedur Pelayanan

Berdasarkan jawaban 500 orang responden yang menyatakan sangat mudah sebanyak 75 orang, mudah sebanyak 375 orang, kurang mudah sebanyak 46 orang, dan tidak mudah sebanyak 7 orang.

(Gambar 3.6).

Pendapat Responden Tentang Prosedur Pelayanan

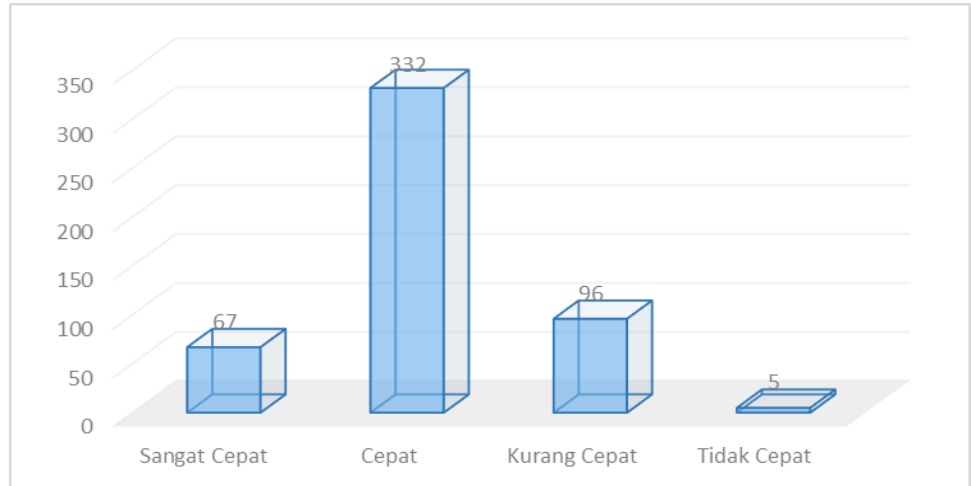


3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Berdasarkan jawaban 500 orang responden yang menyatakan sangat cepat sebanyak 67 orang, cepat sebanyak 332 orang, kurang cepat sebanyak 96 orang, dan tidak cepat sebanyak 5 orang.

(Gambar3.7).

Pendapat Responden Tentang Kecepatan Waktu Pelayanan

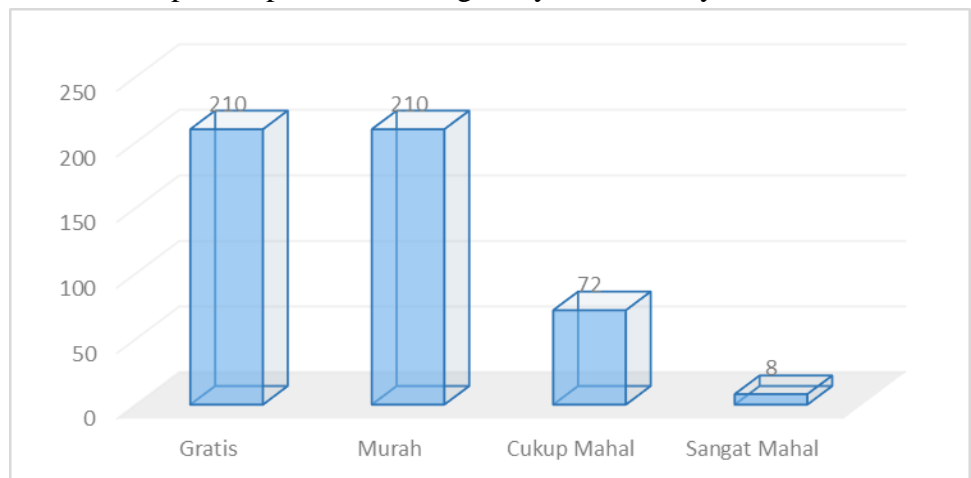


4. Biaya / Tarif Pelayanan

Berdasarkan jawaban 500 orang responden yang menyatakan gratis sebanyak 210 orang, murah sebanyak 210 orang, cukup mahal sebanyak 72 orang, dan sangat mahal sebanyak 8 orang.

(Gambar 3.8).

Pendapat Responden Tentang Biaya/Tarif Pelayanan

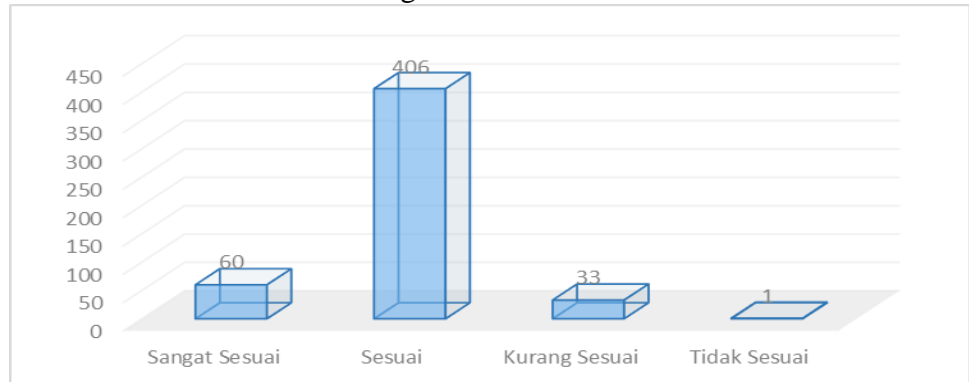


5. Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Hasil

Berdasarkan jawaban 500 orang responden yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 60 orang, sesuai sebanyak 406 orang, kurang sesuai sebanyak 33 orang, dan tidak sesuai sebanyak 1 orang

(Gambar 3.9).

Pendapat Responden Tentang Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Hasil

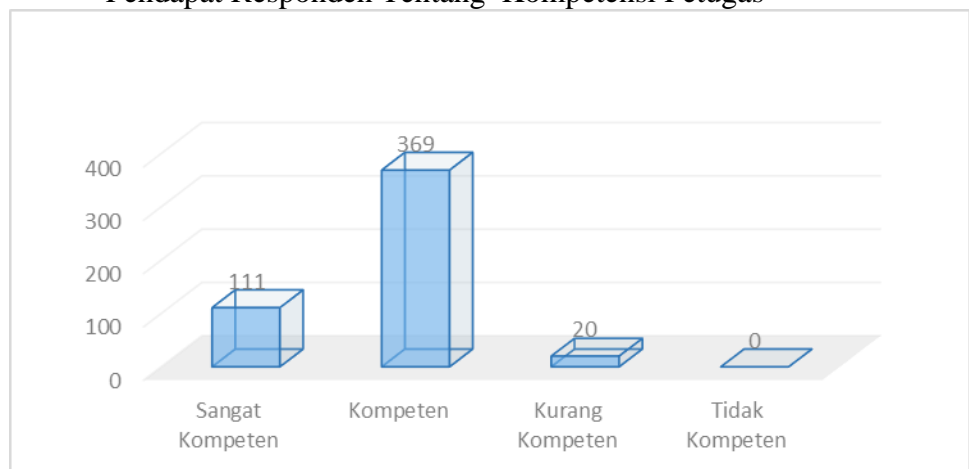


6. Kompetensi Petugas

Berdasarkan jawaban 500 orang responden yang menyatakan sangat kompeten sebanyak 111 orang, kompeten sebanyak 369 orang, kurang kompeten sebanyak 20 orang dan tidak kompeten sebanyak 0 orang

(Gambar 3.10).

Pendapat Responden Tentang Kompetensi Petugas

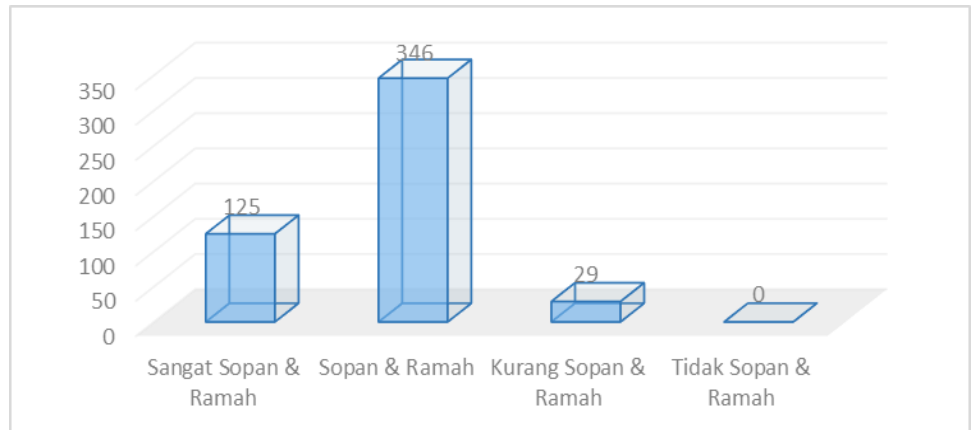


7. Etika Petugas

Berdasarkan jawaban 500 orang responden yang menyatakan sangat sopan dan ramah sebanyak 125 orang, sopan dan ramah sebanyak 346 orang, kurang sopan dan ramah sebanyak 29 orang dan tidak sopan dan ramah sebanyak 0 orang

(Gambar 3.11).

Pendapat Responden Tentang Etika Petugas

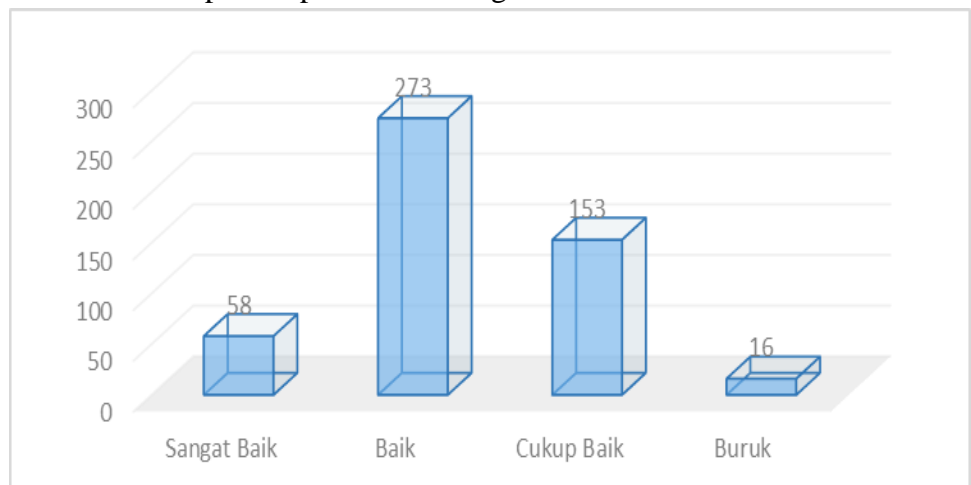


8. Sarana Prasarana

Berdasarkan jawaban 500 orang responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 58 orang, baik sebanyak 273 orang, cukup baik sebanyak 153 orang dan buruk sebanyak 16 orang.

(Gambar 3.12).

Pendapat Responden Tentang Sarana Prasarana

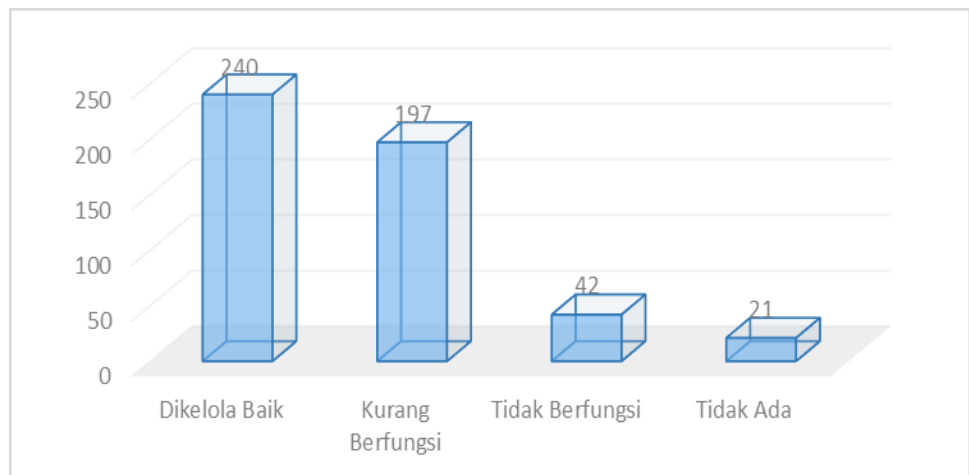


9. Penanganan Pengaduan

Berdasarkan jawaban 500 orang responden yang menyatakan dikelola dengan baik sebanyak 240 orang, berfungsi kurang maksimal sebanyak 197 orang, ada tapi tidak berfungsi sebanyak 42 orang dan tidak ada sebanyak 21 orang

(Gambar 13).

Pendapat Responden Tentang Penanganan Pengaduan



C. SARAN DAN KRITIK

Selain menggunakan pertanyaan 9 indikator, juga ditambahkan pertanyaan terbuka bagi responden. Dengan adanya pertanyaan terbuka diharapkan responden dapat memberikan saran dan kritik bagi pelayanan rumah sakit Dr. H. Soemarno Srosroatmodjo Kabupaten Bulungan.

Saran pelanggan/pasien kepada rumah sakit sakit Dr. H. Soemarno Srosroatmodjo Kabupaten Bulungan anatar lain sebagai berikut:

1. Pelayanan sudah baik tetap dipertahankan.
2. Agar lebih kompeten dalam menjalankan tugas masing-masing
3. Lebih ditingkatkan lagi pelayanan prima (senyum dan ramah).

4. Semoga pelayanannya bisa lebih baik lagi.
5. Mohon untuk ditingkatkan lagi pelayanannya khususnya di antrian agar lebih dipercepat.
6. Perlu perbaikan terhadap sarana prasarana layanan serta tata kelola pelayanan.
7. Tingkatkan kualitas pelayanan masyarakat.
8. Lebih ditingkatkan lagi.
9. Semoga pelayanan lebih baik
10. Manajemen waktunya diperhatikan, apalagi polinya bilangnya buka jam 8 tapi sampe jam 11 belum ada dokternya
11. kenyamanan pasien tolong diperhatikan, terutama security tolong keluarga pasien yang jaga dikurangi.
12. Petugas harus bekerja sesuai kompetensi keramahan perlu ditingkatkan.
13. Perbaiki sistem rawat jalan agar pasien tidak menumpuk
14. Rumah sakit agar dapat dibangun lagi dan dapat dibangun lagi ruang ICU.
15. Toilet Kurang dan kursinya Rawat Jalan kurang tolong diperbanyak lagi supaya tidak perlu antri dan berdiri.
16. Gedungnya perlu diperbesar supaya pelaynan bisa maksimal.
17. Lebih ramah melayani pasien.
18. Tempat duduk menunggu pasien perlu ditambah terkait masalah covid 19 saat ini perlunya menjaga jarak antar pasien.
19. Kursi untuk menunggu harap dimaksimalkan.
20. Fasilitas seperti kipas angin kurang dan kotoranya yang diatas flafon sangat mengganggu.
21. Untuk bangunan bougenvil tolong direnovasi untuk kenyamanan pasien dan keluarga yang menjaga.
22. Lebih diperhatikan lagi kebersihan di ruang bougenvil.

23. Sarana prasarana kurang, untuk WC, Tempat sampah dan tempat cuci tangan masih kurang.
24. Perawat sering - sering ngecek ke ruangan rawat inap.
25. Nggak ada air minum atau air putih, disetiap tempat atau ruangan harap ada cas HP.
26. Pengamanan kurang aman, buat perawatnya kurang gramat, tambah senyumnya ditambah sedikit.
27. Selalu stay di tempat demi kepentingan pasien, ruangan sempit, WC kurang bersih.
28. Perawat ruang Mawar Jangan merengut saat dipanggil pasien.
29. Kipas angin kurang bersih, kamar mandi kurang bersih, lampu mati, ruang rawat inap kurang bersih.
30. Harap kedepannya ditambah spray tempat tidur dan AC ruang kelas II A yang menikmati hanya 1 org karena terhalang horden.
31. Remot AC rusak, Tissue, Hanscrub / sabun cuci tangan tidak tersedia, air galon tidak diganti/berbau, sering mati listrik, agar semua fasilitas di perhatikan ini VIP lho
32. Sebaiknya pelaynan di IGD dievaluasi.
33. Lebih Lengkapi fasilitas baik fasilitas umum atau kusus serta sediakan poli-poli kusus
34. Untuk kebersihan ruangan harus diperhatikan, cat dinding, kelengkapan WC, sower air harus diganti.
35. Tingkatkan dan perahankan kinerja yang ada
36. Semoga pelayanan lebih baik lagi terumata kebersihan
37. Terus meningkatkan kinerja dan pelayanan.
38. Peralatan masih perlu dilengkapi agar tidak perlu dirujuk ke Tarakan.
39. Perlu pengadaan sara bell perawat di tiap ruangan agar memudahkan untuk memanggil prawat

40. Untuk diingkatkan lagi pelayanan di IGD cepat dan tanggap, ramah, sopan, senyum, trima kasih.
41. Ruang kelas 1 tidak ada bok bayi, agar dilengkapi fasilitasnya, spreid tidak ada
42. Ruang perawatan yang kurang karena kamar inap tidak terlihat bersih dibagian dinding dan jendela kamar
43. Lebih memudahkan untuk pasien yang kurang paham dengan prosedur yang berlaku di RS dan menambah fasilitas kesehatannya.
44. Untuk alat/prasarananya mohon semakin dilengkapi terutama pengidap jantung, perthankan pelayanan yang sudah ada
45. Ruangan sebaiknya di upgrade lagi agar lebih bagus.
46. Kecepatan dalam pelayanan perlu ditingkatkan karena dengan pelayanan yang maksimal akan memberikan kepuasan kepada masyarakat
47. Perlu diperbaharui/diganti sarana RS seperti kursi roda dan spreid.
48. Lampu Kamar mandi mati 4 hr baru diganti, AC bocor, sebaiknya setiap kamar diberikan handsanitizer dan cermin di setiap wastafel di ruang Flamboyan.
49. sebaiknya pengunjung dibatasi karena mengganggu istirahat pasien.
50. Fisioterapi tidak punya ruang latihan.
51. Ruang tunggu pasien kurang nyaman
52. Tolong buat WC di ruang fisioterapi, karena kalau antri mau ke WC susah jauh
53. Mohon kenopi depan fisioterapi diperbaiki kalo hujan bocor, licin bahay buat pasien.
54. Tolong diadakan Wc, Atap ruang tunggu bocor
55. Tolong perhatikan kami tanpa kecuali
56. Ruang tunggu di Radiologi Panas.

D. RENCANA PEMECAHAN MASALAH

PDSA KECEPATAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DI UPT RSD

dr. H. SOEMARNO SOSROATMODJO

Latar belakang : Waktu tunggu yang diterapkan di UPT RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor dirasakan masyarakat masih kurang cepat/ tidak cepat.

Dalam pelaksanaan berkoordinasi dengan berbagai pihak yaitu Kepala Bidang, Kepala Sub Bidang, Kepala instalasi Rawat Inap dan Rawat Jalan serta tenaga fungsional yang ada.

Plan / Perencanaan	Perencanaan: Perpendek waktu tunggu pelayanan
Do	Masih ada petugas yang hadir kerja tidak tepat waktu, memberi pelayanan sambil bermain medsos dan tidak konsisten menerapkan SOP pelayanan
Study	Berdasarkan jawaban 500 orang responden yang menyatakan sangat cepat sebanyak 67 orang (13%), cepat sebanyak 332 orang (67%), kurang cepat sebanyak 96 orang (19%), dan tidak cepat sebanyak 5 orang (1%).
Action	<ol style="list-style-type: none">1. Membuat regulasi pelayanan yang cepat dan tepat.2. Memberlakukan ketepatan waktu pelayanan sesuai SOP3. Membuat pelatihan pelayanan prima kepada seluruh petugas4. Menerapkan Reward dan Punishment bagi seluruh karyawan Rumah Sakit.

**PDSA SARANA PRASARANA DI UPT RSD dr.H.SOEMARNO
SOSROATMODJO**

Latar belakang : Sarana prasarana di UPT RSD dr. H.Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor dirasakan masyarakat masih kurang baik/ tidak baik.

Dalam pelaksanaan berkoordinasi dengan berbagai pihak yaitu Kepala Bidang, Kepala Sub Bidang, Kepala instalasi Rawat Inap dan Rawat Jalan,

Plan / Perencanaan	Perencanaan: Lengkapi sarana prasarana sesuai kebutuhan.
Do	1.Masih belum ada pengeras suara untuk memanggil pasien sehingga mengandalkan suara petugas 2.Beberapa jenis pemeriksaan Laboratorium masih harus dilakukan rujukan 3. Terlihat beberapa plafon dan AC ruang rawat inap bocor. 4. Masih kurang dan terlihat toilet yang kotor
Study	Berdasarkan jawaban 500 orang responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 58 orang (11%), baik sebanyak 273 orang (55%), cukup baik sebanyak 153 orang (31%)dan buruk sebanyak 16 orang (3%).
Action	a. Melengkapi sarana prasarana sesuai kebutuhan. b. Melakukan perawatan sarana prasarana yang telah ada secara berkala. c. Membersihkan toilet setiap kali kotor

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama Bulan Oktober s/d Desember 2020 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di rumah sakit sakit dr. H. Soemarno Srosroatmodjo Kabupaten Bulungan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Hal ini terbukti ke-9 unsur pelayanan semua nilai rata-rata di atas nilai persepsi 3,09.
2. Nilai IKM Unit Pelayanan rumah sakit sakit dr. H. Soemarno Srosroatmodjo Kabupaten Bulungan, setelah dikonversikan (76,66) berada pada interval 76,61 - 88,30. Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Unit Pelayanan Kantor rumah sakit adalah **BAIK**.
3. Masih ada pelayanan publik mendapat nilai kurang baik yaitu Kecepatan Waktu Pelayanan (2,92) dan Sarana Prasarana (2,75).
4. Saran dan kritik yang disampaikan oleh masyarakat/responden sudah ditindaklanjuti dengan rapat internal rumah sakit sakit dr. H. Soemarno Srosroatmodjo Kabupaten Bulungan, yang dihadiri pimpinan dan seluruh staf rumah sakit.

B. SARAN

1. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit dan pelaksana pelayanan untuk berupaya

memberikan pelayanan secara cepat, tepat, ramah dan tidak diskriminatif.

2. Perlu dukungan penuh dari Pemerintah Daerah dan Pusat untuk pengadaan sarana dan prasarana rumah sakit
3. Adanya pengawasan yang ketat dari manajemen rumah sakit kepada semua karyawan/karyawati dalam memperbaiki Kecepatan waktu tunggu pelayanan.
4. Adanya Reward dan Punishman kepada karyawan/karyawati yang memiliki kinerja terbaik dan terburuk.

LAMPIRAN - LAMPIRAN