



LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT DAN
PERSEPSI KORUPSI
2024**



RSUD AM PARIKESIT



RSUD A.M. PARIKESIT
Kini Lebih Baik



LPPM

Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong

LAPORAN PELAKSANAAN KERJA SAMA

1.	JUDUL KERJASAMA	:	PENELITIAN INDEK KEPUASAN MASYARAKAT DAN PERSEPSI KORUPSI RSUD AM. PARIKESIT TAHUN 2024
2.	REFERENSI KERJA SAMA (MoA/IA)	:	1. No IA LPPM : 011/IA/LPPM-UKT/VI/2024 2. No IA RS PARIKESIT : P-0219/RSAMP/PPK/000.3.3/2/2024
3.	MITRA KERJASAMA	:	RSUD AM. PARIKESIT
4.	RUANG LINGKUP	:	KEGIATAN TRI DHARMA PERGURUAN TINGGI
5.	HASIL PELAKSANAAN (OUTPUT & OUTCOME)	:	Output: Mengetahui Indek Kepuasan Masyarakat dan Indek Persepsi Korupsi terhadap pelayanan di RSUD AM. Parikesit. Outcome: Program peningkatan pelayan terhadap masyarakat.
6.	TAUTAN/LINK DOKUMENTASI KEGIATAN	:	

Pihak I
Direktur
RSUD AM. Parikesit



DR. dr. Martina Yulianti,
Sp.PD.FINASIM.,M.Kes.,(MARS)

Pihak II
Mengetahui,
Ketua LPPM Universitas Kutai
Kartanegara Tenggara



HERU SUPRAPTO, S.E., M.Si.

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kita ucapkan kepada Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, bahwa kegiatan survei Kepuasan Masyarakat dan survei Persepsi Korupsi telah dapat diselesaikan dengan baik. Kegiatan survei ini merupakan Kerjasama antara RSUD AM. Parikesit Tenggarong dengan LPPM Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong.

Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala pada rumah sakit secara berkala yang akan menjadi sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, demikian juga sebagai langkah untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang bersih dari korupsi.

Pada kesempatan ini pihak rumah sakit mengucapkan terimakasih kepada seluruh responden yang berpartisipasi dengan antusias dan proaktif terlibat dalam kegiatan survei ini, hal tersebut memacu kami untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang bersih.

Akhir kata, semoga dengan dukungan semua pihak baik, pihak rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari hari ke hari menjadi lebih baik.

Direktur

DR. dr. Martina Yulianti, Sp.PD.FINASIM.,M.Kes.,(MARS)

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	3
2.1. Pelayanan Publik	3
2.2. Definisi dan Konsep Kepuasan Masyarakat	4
2.3. Ruang Lingkup Kepuasan Masyarakat	5
2.4. Definisi dan Konsep Korupsi	6
2.5. Indikator Perilaku Korupsi	6
BAB III METODE SURVEI	8
3.1. Responden	8
3.2. Metode Pengumpulan Data	9
3.3. Metode Analisis	9
3.3.1. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat	9
3.3.2. Indeks Persepsi Korupsi	10
BAB IV GAMBARAN UMUM RSUD AJI MUHAMMAD PARIKESIT	12
4.1. Sejarah Singkat	12
4.2. Struktur Organisasi	12
4.3. Gambaran Pelayanan	14
BAB V HASIL SURVEI	17
5.1. Profil Responden	17
5.1.1. Status Pasien/Keluarga Pasien	17
5.1.2. Jenis Kelamin Responden	18
5.1.3. Kelompok Usia Responden	18
5.1.4. Pekerjaan Responden	19
5.1.5. Pendidikan Responden	20
5.1.6. Jaminan Pelayanan Kesehatan	21
5.1.7. Profil Tambahan	22
5.2. Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)	24
5.2.1. IKM Hemodialisa	25

5.2.2. IKM Rawat Inap	26
5.2.3. IKM Instalasi Gawat Darurat (IGD)	28
5.2.4. IKM Laboratorium	29
5.2.5. IKM Farmasi	30
5.2.6. IKM Radiologi	31
5.2.7. IKM Farmasi IGD	32
5.2.8. IKM Rehap Medik	33
5.2.9. IKM Rawat Jalan	34
5.3. Perbandingan IKM Berdasarkan Status Pasien	37
5.3.1. Perbandingan IKM Hemodialisa	38
5.3.2. Perbandingan IKM Rawat Inap	39
5.3.3. Perbandingan IKM Unit Gawat Darurat	41
5.3.4. Perbandingan IKM Laboratorium	42
5.3.5. Perbandingan IKM Farmasi	43
5.3.6. Perbandingan IKM Radiologi	45
5.3.7. Perbandingan IKM Farmasi UGD	46
5.3.8. Perbandingan IKM Rehabilitasi Medis	48
5.3.9. Perbandingan IKM Rawat Jalan	48
5.4. Indek Persepsi Korupsi (IPK)	50
5.4.1. IPK Hemodialisa	51
5.4.2. IPK Rawat Inap	52
5.4.3. IPK IGD	54
5.4.4. IPK Laboratorium	55
5.4.5. IPK Farmasi	56
5.4.6. IPK Radiologi	57
5.4.7. IPK Farmasi IGD	59
5.4.8. IPK Rehap Medik	60
5.4.9. IPK Rawat Jalan	61
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	63
6.1. Kesimpulan	63
6.1.1. Indek Kepuasan Masyarakat	63

6.1.2. Indek Persepsi Korupsi	63
6.2. Rekomendasi	64
6.2.1. Rekomendasi Kepuasan Masyarakat	64
6.2.2. Rekomendasi Indek Persepsi Korupsi	64
Lampiran-Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Sampel Responden	8
Tabel 3.2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	10
Tabel 3.3. Tabulasi Indeks Persepsi Korupsi	10
Tabel 3.4. Nilai Persepsi, Interval, Kategori IPK	11
Tabel 4.1. Jumlah Pasien Tahun 2023	14
Tabel 4.2. Dokter RSUD AM Parikesit	15
Tabel 5.1. Jumlah dan Prosentase Responden Berdasarkan Status Pasien/Keluarga Pasien	17
Tabel 5.2. Jumlah dan Prosentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	18
Tabel 5.3. Jumlah dan Prosentase Responden Berdasarkan Kelompok Usia	19
Tabel 5.4. Jumlah dan Prosentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	20
Tabel 5.5. Jumlah dan Prosentase Responden Berdasarkan Pendidikan	21
Tabel 5.6. Jumlah dan Prosentase Responden Berdasarkan Jaminan Pelayanan	22
Tabel 5.7. Jumlah dan Prosentase Responden Hemodialisa Berdasarkan Frekuensi Layanan	22
Tabel 5.8. Jumlah dan Prosentase Responden Rawat Inap Berdasarkan Kelas	22
Tabel 5.9. Jumlah dan Prosentase Responden IGD Berdasarkan Kedaruratan	23
Tabel 5.10. Jumlah dan Prosentase Responden Rawat Jalan Berdasarkan Klinik Pelayanan	23
Tabel 5.11. IKM Keseluruhan dan Berdasarkan Instalasi Pelayanan ..	24
Tabel 5.12. IKM Hemodialisa	25
Tabel 5.13. IKM Rawat Inap	26
Tabel 5.14. IKM Instalasi Gawat Darurat (IGD)	28
Tabel 5.15. IKM Laboratorium	29
Tabel 5.16. IKM Farmasi	30

Tabel 5.17. IKM Radiologi	31
Tabel 5.18. IKM Farmasi IGD	32
Tabel 5.19. IKM Rehap Medik	34
Tabel 5.20. IKM Rawat Jalan	35
Tabel 5.21. Persandingan IKM 2023 dengan 2024	36
Tabel 5.2.2. IKM Hemodialisa Berdasarkan Status Responden	37
Tabel 5.23 Score Indikator Berdasarkan Status Responden Hemodialisa	38
Tabel 5.24. Score Indikator Berdasarkan Status Responden Rawat Inap	39
Tabel 5.25. Score Indikator Berdasarkan Status Responden UGD.....	41
Tabel 5.26 Score Indikator Berdasarkan Status Responden Laboratorium	42
Tabel 5.27. Score Indikator Berdasarkan Status Responden Farmasi..	44
Tabel 5.28. Score Indikator Berdasarkan Status Responden Radiologi	45
Tabel 5.29. Score Indikator Berdasarkan Status Responden Farmasi UGD	46
Tabel 5.30. Score Indikator Berdasarkan Status Responden	48
Tabel 5.31. Score Indikator Berdasarkan Status Responden Rawat Jalan	49
Tabel 5.32. Indek Persepsi Korupsi Secara Keseluruhan	50
Tabel 5.33. IPK Hemodialisa	51
Tabel 5.34. IPK Rawat Inap	52
Tabel 5.35. IPK IGD	54
Tabel 5.36. IPK Laboratorium	55
Tabel 5.37. IPK Farmasi	56
Tabel 5.38. IPK Radiologi	57
Tabel 5.39. IPK Farmasi IGD	59
Tabel 5.40. IPK Rehap Medik	60
Tabel 5.41. IPK Rawat Jalan	61

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan tujuan negara sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Oleh karena itu, setiap kegiatan dan upaya untuk meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dilaksanakan berdasarkan prinsip kesejahteraan, pemerataan, nondiskriminatif, partisipatif dan berkelanjutan, yang sangat penting artinya bagi pembentukan sumber daya manusia Indonesia, peningkatan ketahanan dan daya saing bangsa, serta nasional. (UU No. 13 Tahun 2023) Dengan demikian bidang kesehatan merupakan bidang yang sangat mendasar yang menjadi tanggungjawab masyarakat maupun pemerintah.

Sesuai dengan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam ketentuan umum dinyatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam Undang-Undang tersebut diamanatkan bahwa pemerintah Daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik Strategi Nasional Pencegahan Korupsi yang selanjutnya disebut Stranas PK adalah arah kebijakan nasional yang memuat fokus dan sasaran pencegahan korupsi yang digunakan sebagai acuan kementerian, lembaga, pemerintah daerah dan pemangku kepentingan lainnya dalam melaksanakan aksi Indonesia. (Ketentuan Umum Perpres 54 Th 2018). Sesuai dengan amanat peraturan presiden tersebut, RSUD AM. Parikesit Tenggarong yang merupakan lembaga pelayanan publik terus melakukan upaya dalam rangka mendukung pencegahan dan pemberantasan korupsi.

Salah satu bentuk komitmen RSUD AM. Parikesit Tenggarong dalam memberikan pelayanan terbaik dan bebas korupsi adalah dengan *launching* program Zona Integritas menuju wilayah bebas dari korupsi (WBK) / wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBBM). Dalam rangka pembangunan Zona Integritas tersebut, pejabat dan karyawan RSUD AM. Parikesit Tenggarong

Kab. Kutai Kartanegara berkomitmen untuk tidak menerima gratifikasi dalam bentuk apapun dari rekanan/mitra kerja maupun stakeholder lainnya.

Selaras dengan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, RSUD AM. Parikesit Tenggarong juga berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan evaluasi secara berkala dan berkesinambungan agar RSUD AM. Parikesit Tenggarong dapat melaksanakan tugas dan peranannya dalam peningkatan kualitas pelayanan yang bebas dari perilaku korupsi.

Melalui kegiatan Survei IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Demikian hal ini telah diamanatkan pada PP 96 Th 2012 bahwa, dalam rangka optimalisasi pelayanan, Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara berkala.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat memerlukan pedoman yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik

Selain itu, untuk mendukung komitmen RSUD AM. Parikesit Tenggarong dalam memberikan pelayanan yang bebas korupsi diperlukan sebuah survei yang dapat memberikan gambaran tentang pendapat-pendapat penerima layanan terkait perilaku korupsi di RSUD AM. Parikesit Tenggarong. Hasil survei diharapkan dapat memberikan peta bagi penyusunan program-program dalam upaya pencegahan korupsi, peningkatan pelayanan dan peningkatan program Zona Integritas selama ini, sebagaimana diamanatkan dalam Permen PAN & RB No 90 tahun 2021 tentang Pembangunan Dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Instansi Pemerintah.

1.2 Maksud dan Tujuan

Kegiatan survei ini secara umum dimaksudkan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan dan Persepsi Korupsi pada RSUD AM. Parikesit Tenggarong. Dari kegiatan tersebut akan diketahui kesesuaian kondisi pelayanan sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat dan tingkat efektifitas program anti korupsi yang telah dijalankan RSUD AM. Parikesit Tenggarong.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik

Sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dalam ketentuan umum, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi penyelenggara pelayanan publik, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

- Unsur **pertama**, adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- Unsur **kedua**, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya Pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.
- Unsur **ketiga**, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan wajib disusun oleh penyelenggara dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam penyusunan tersebut wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar pelayanan meliputi dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme,

dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk pelayanan; sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan evaluasi kinerja pelaksana.

Sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Asas tersebut tentu saja harus menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik. Jika tidak maka akan dapat mengakibatkan ekonomi berbiaya tinggi, hambatan pertumbuhan investasi, dan tentu saja berdampak kepada kepercayaan publik terhadap aparaturnya dan pemerintah menurun yang berpotensi mengarah pada apatisme publik. Akibatnya terjadi korupsi, inefisiensi birokrasi dan kualitas pelayanan publik menjadi rendah. Karena itu dibutuhkan standar pelayanan sebagai instrumen yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

2.2 Definisi dan Konsep Kepuasan Masyarakat

Tse dan Wilton *dalam* Tjiptono (2004) menyebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Kepuasan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja. Selanjutnya Oliver *dalam* Tjiptono (2004), memberikan pendapat bahwa kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan pelanggan dan keyakinan diskonfirmasi. Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan respon dari perbandingan antara harapan dan kenyataan.

2.3 Ruang Lingkup Kepuasan Masyarakat

Ruang Lingkup Kepuasan Masyarakat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan 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 harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan 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 bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)

2.4 Definisi dan Konsep Korupsi

Korupsi berasal dari Bahasa Latin “*corruptus*” dan “*corruptio*” yang secara harafiah berarti kebusukan, keburukan, kejahatan, ketidakjujuran, dapat disuap, tidak bermoral, dan penyimpangan dari kesucian. Sedangkan menurut KBBI, korupsi adalah penyelewengan atau penyalahgunaan uang negara (perusahaan dan sebagainya) untuk keuntungan pribadi atau orang lain

Perilaku korupsi adalah “Tindakan meminta (pemerasan)/memperoleh/memberi (penyuapan) imbalan uang, barang, atau keistimewaan (nepotisme) bagi layanan yang sudah seharusnya diberikan atau menggunakan kekuasaan/wewenang untuk mencapai tujuan yang tidak sesuai dengan standar etik/moral atau peraturan perundang-undangan bagi kepentingan pribadi (personal, keluarga dekat, kawan dekat)”. (Laporan SPAK 2015 BPS, 2013)

Perilaku anti korupsi adalah “tindakan menolak/tidak permisif terhadap segala perilaku baik yang secara langsung merupakan korupsi, maupun perilaku yang menjadi akar atau kebiasaan pelanggaran perilaku korupsi dimasyarakat yang terjadi di keluarga, komunitas, maupun publik”. (Laporan SPAK 2015 BPS, 2013)

Berdasarkan UU Nomor 20 Tahun 2001 jo UU No. 31/1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, korupsi dirumuskan ke dalam 30 bentuk. Dari 30 bentuk tersebut, korupsi dapat dikelompokkan menjadi tujuh kategori, yaitu yang berkaitan dengan keuangan negara, suap menyuap, penggelapan jabatan, pemerasan, perbuatan curang, benturan kepentingan dalam pengadaan, dan gratifikasi.

2.5 Indikator Perilaku Korupsi

Potensi Korupsi adalah kondisi yang memungkinkan tindak pidana korupsi terjadi. Dalam Survei Persepsi Korupsi 2022, potensi korupsi dapat terjadi akibat 5 hal: prevalensi korupsi tinggi, rendahnya akuntabilitas pendanaan publik, tingginya motivasi korupsi, meluasnya sektor terdampak korupsi, dan efektivitas program antikorupsi di daerah. (*Internasional Transparency*, 2022)

(1) **Prevalensi Korupsi**

Sebesarapa atau seberapa sering tindak pidana korupsi dalam bentuk suap-menyuap dan penyalahgunaan wewenang untuk kepentingan pribadi terjadi di tingkat nasional atau lokal; dan/atau terjadi di kalangan pegawai nasional atau lokal.

(2) **Akuntabilitas Pendanaan Publik**

Adalah mekanisme pertanggungjawaban atas penggunaan dana-dana publik. Seberapa jelas standard prosedur alokasi sumber daya publik,

seberapa lazim alokasi non budgeter yang tidak dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, apakah ada mekanisme rekrutmen pejabat publik yang tidak transparan, apakah ada lembaga pengawas internal yang mengaudit keuangan publik, dan apakah ada independensi pengadilan yang menindak pejabat korup.

(3) **Motivasi Korupsi**

Adalah dorongan seorang pejabat publik melakukan praktik tindak pidana korupsi. Misalnya, apakah praktik pemberian perlakuan istimewa terjadi, apakah praktik korupsi untuk memberikan donasi politik berlebih, apakah praktik korupsi menciptakan dana off budget untuk partai politik terjadi, praktik korupsi untuk mengamankan proyek pemerintah terjadi, praktik korupsi akibat jual beli pengaruh.

(4) **Sektor Terdampak Korupsi**

Adalah penilaian terhadap sektor publik apa saja terjerat kasus korupsi. Sektor publik yang dinilai meliputi sektor perizinan, pelayanan dasar, perpajakan, pengadaan, peradilan, kuota perdagangan, kepolisian, perkreditan, bea cukai, lembaga pemeriksa, militer, eksekutif, dan legislatif.

(5) **Efektivitas Program Antikorupsi**

Adalah penilaian terhadap seberapa tingkat keberhasilan upaya pencegahan dan penegakan hukum terhadap pejabat korup terhadap penurunan risiko korupsi

Selanjutnya Badan Pusat Statistik menyusun Indikator Perilaku Anti Korupsi sebagai berikut :

1. Sistem Prosedur Berpeluang menimbulkan KKN : Prosedur, prasyarat dan waktu layanan tidak terpampang dengan jelas
2. Petugas Menawarkan Percepatan di Luar Prosedur dan waktu
3. Petugas Menerima Tawaran untuk melakukan pelayanan diluar prosedur dan waktu
4. Petugas Memberi Pelayanan di Luar Prosedur
5. Terdapat Praktek Percaloan
6. Biaya Tidak Sesuai Tarif yang Ditetapkan
7. Petugas Meminta Imbalan berupa uang/barang di Luar Tarif Resmi
8. Petugas Menerima Tawaran untuk melakukan pelayanan diluar tarif resmi
9. Petugas Membedakan Pelayanan
10. Terdapat Layanan Selain yang Ditetapkan
11. Petugas Menerima Hadiah/barang (gratifikasi)

(Sumber : BPS, Kuesiner Survei Kepuasan Konsumen 2022)

BAB III METODE SURVEI

3.1. Responden

Responden dalam survei ini merupakan pasien/keluarga pasien yang memperoleh pelayanan dari RSUD AM. Parikesit Tenggarong pada bulan Juni 2024. Jika memungkinkan kuesioner akan diisi langsung oleh pasien, namun jika tidak memungkinkan responden adalah keluarga pasien yang ikut mendampingi pasien selama proses pemberian pelayanan oleh rumah sakit. Pengukuran sampel secara proporsional berdasarkan unit pelayanan, populasi dan rencana sampel disampaikan pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.1 Sampel Responden

Instalasi	Jumlah Pasien Th 2023	Rerata pasien Per Bulan
Hemodialisa	6.833	569
Rawat Inap	19.602	1.634
IGD	51.854	4.321
Laboratorium	108.089	9.007
Farmasi	102.149	8.512
Radiologi	43.422	3.619
Farmasi IGD	51.636	4303
Rekam Medik	19.081	1.590
Rawat Jalan	126.776	10.565

Sumber : RSUD AM. Parikesit Tenggarong

Populasi responden merupakan jumlah kunjungan pasien pada tahun 2023, selanjutnya dihitung berdasarkan sampling rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% ($e = 0,05$).

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

$$n = \frac{10.565}{1 + (10.565 \times 0,0025)}$$

$$n = 396 \text{ Responden}$$

N = Sampel

N = Jumlah Populasi

Berdasarkan rumus sampel Slovin dari jumlah populasi 10.565 diperoleh sampel sebesar 396 dibulatkan menjadi 400 responden. Sampling masing-masing instalasi diambil secara proposional (prosentase) dari keseluruhan populasi.

3.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner oleh enumerator terlatih kepada responden yang dijadikan sampel penelitian. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive random sampling* atau pengambilan sampel secara acak. Enumerator bertugas menjelaskan tentang petunjuk pengisian kuisisioner kepada responden dan membantu responden yang mengalami kesulitan dalam pengisian kuisisioner.

Penempatan jumlah enumerator pada unit pelayanan bersifat fleksibel tergantung oleh tingkat kepadatan pelayanan, jika salah satu unit pelayanan memerlukan tambahan enumerator dan unit pelayanan yang lain dapat dikurangi enumeratornya maka koordinator enumerator dapat menentukannya. Selanjutnya setelah selesai kuisisioner dikumpulkan kemudian dilakukan tabulasi untuk dianalisa lebih lanjut.

3.3. Metode Analisis

Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif, penyajian data ditampilkan dalam prosentase dan diagram serta uraian tentang fenomena yang terjadi.

3.3.1 Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Dalam pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat didasarkan pada pedoman yang telah dibuat oleh pemerintah tentang pelayanan publik yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Nilai IKM dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan/ indikator.

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata tertimbang} &= \text{jumlah bobot} / \text{jumlah unsur} \\ &= 1/9 \\ &= 0,111\end{aligned}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per Unsur}}{(\text{Total Unsut terisi})} \times \text{Nilai rata-rata tertimbang}$$

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

$$\text{IKM} = \text{Nilai Rerata Interval Kepuasan Masyarakat} \times 25$$

Tabel 3.2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Pesepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1.00 s.d 2.5996	25.00 s.d 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 s.d 3.064	65.00 s.d 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 s.d 3.532	76.61 s.d 88.30	B	Baik
4	3.5324 s.d 4.00	88.31 s.d 100	A	Sangat Baik

Penyajian hasil penelitian ditampilkan secara diskriptif dengan visualisasi dengan diagram *pie* maupun dengan tabel.

3.3.2 Indeks Persepsi Korupsi

Indek persepsi korupsi dianalisa secara keseluruhan responden, berdasarkan indikator IPK dan berdasarkan kelompok responden. Penyajian hasil penelitian ditampilkan dalam bentuk diagram batang, diagram *pie* maupun tabel-tabel hasil penelitian, selanjutnya dilakukan analisa dan pembahasan terhadap hasil tersebut.

Tabel 3.3. Tabulasi Indeks Persepsi Korupsi

No	Variabel dan Indikator Korupsi	Rerata Rsp 1	Rerata Rsp 2	dst	Rerata 2 Indikator IPK
1	Prevalensi Korupsi	Xx	xx	xx	xx
	Indikator D.1.1.	Xx	xx	xx	xx
	Indikator D.1.2, dst	Xx	xx	xx	xx
2	Mekanisme Akuntabilitas	xx	xx	xx	xx
	Indikator D.2.1	xx	xx	xx	xx
	Indikator D.2.2, dst	xx	xx	xx	xx
3	Motivasi Korupsi	xx	xx	xx	xx
	Indikator D.2.1	xx	xx	xx	xx
	Indikator D.3.1, dst	xx	xx	xx	xx
4.	Efektivitas Program Anti Korupsi	xx	xx	xx	xx
	Indikator D.4.1	xx	xx	xx	xx
	Indikator D.4.2, dst	xx	xx	xx	xx
	Retara IPK				xx

Untuk memudahkan menginterpretasi Indeks Persepsi korupsi, digunakan Nilai Interval Skor Persepsi sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3.4. Nilai Persepsi, Interval, Kategori IPK

Nilai Persepsi	Nilai Interval			IPK
1	1.00	s.d	2.5996	Tidak Baik
2	2.60	s.d	3.064	Kurang Baik
3	3.0644	s.d	3.532	Baik
4	3.5324	s.d	4.00	Sangat Baik

BAB IV

GAMBARAN UMUM RSUD AJI MUHAMMAD PARIKESIT

4.1. Sejarah Singkat

Bermula dari Balai milik Kerajaan yang berlokasi di Jalan Patimura (dikenal sebagai Gunung Pendidik) yang digunakan untuk melayani kesehatan dikalangan istana serta menyajikan pelayanan kesehatan secara cuma-cuma kepada masyarakat. Pada jaman penjajahan Belanda balai tersebut diberinama Parikesit Hospital, setelah kemerdekaan Rumah Sakit tersebut diberikan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai oleh Raja yang bertakhta di waktu itu.

Dalam perkembangannya dikarenakan keberadaan Rumah Sakit tersebut tidak sesuai lagi dengan kebutuhan masyarakat, maka pada Tahun 1960 sampai 1983 dipindahkan ke Jalan Majen Panjaitan di samping Torangga barat.

Lagi-lagi dalam perkembangan selanjutnya dipindahkan kembali ke area yang lebih luas di Jalan Imam Bonjol dan diresmikan pada Tanggal 12 November 1983 oleh Gubernur Kalimantan Timur H. Soewandi, dengan nama RSUD AM Parikesit.

Pada tahun 2004 RSUD ini menjadi badan Pelayanan Kesehatan sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2002, dan kelas rumah sakit yang semula tipe D menjadi tipe C. Pada Tahun 2009, berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1222/Menkes/SK/VI/2009 RSUD ini menjadi tipe B.

Seiring dengan pertambahan jumlah penduduk dan meningkatnya jumlah pelayanan, keberadaan RSUD AM. Parikesit belum cukup luas untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sehingga pada Tahun 2004 RSUD ini mulai menempati gedung baru di Tenggarong Seberang Desa Teluk Dalam, dan perpindahan secara menyeluruh dari Jl Imam Bonjol ke Jl Ratu Agung No. 1, Desa Teluk dalam dilaksanakan pada tanggal 28 Desember 2015. (Diolah dari LKPD RSUD AM Parikesit, 2022)

4.2. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi RSUD AM. Parikesit Tenggarong diatur melalui Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 58 Tahun 2022 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, Fungsi, Tanggung Jawab Dan Wewenang Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Aji Muhammad Parikesit.

Berdasarkan Peraturan Bupati tersebut diatas RSUD AM Parikesit mempunyai tugas membantu Dinas Kesehatan dalam melaksanakan urusan pemerintahan dalam upaya kesehatan perorangan secara paripurna sesuai paturan perundang-undangan.

Untuk menjalankan tugas tersebut maka Fungsi RSUD AM Parikesit sebagai berikut :

1. penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit;
2. pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis;
3. penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan; dan
4. penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Selanjutnya untuk menjalankan fungsi maka didukung oleh struktur organisasi sebagai berikut :

- a. Direktur;
- b. Wakil Direktur Pelayanan, membawahkan:
 1. Bidang Pelayanan Medik; dan
 2. Bidang Keperawatan,
- c. Wakil Direktur Penunjang dan Pengembangan, membawahkan:
 1. Bidang Penunjang; dan
 2. Bidang Pengembangan.
- d. Wakil Direktur Umum dan Keuangan, membawahkan:
 1. Bagian Umum;
 2. Bagian Penyusunan Program dan Keuangan; dan
 3. Bagian Aset dan Tata Laksana.
- e. Kelompok Jabatan Fungsional dan Pelaksana.

Tabel 4.2. Dokter RSUD AM Parikesit

No.	Dokter RSUD AM Parikesit	Spesialisasi
1	dr. Irwan Daido, M.KES, SP.OG	Obgyn
2	dr. Bernardus Dirgantoro, SP.OG	Obgyn
3	dr. Jemmy Aria Beny, SP.OG., M.KES	Obgyn
4	dr. Bernadeta Caroline Panjaitan, SP.OG	Obgyn
5	dr. Aisyah Radiallah, SP.OG	Obgyn
6	dr. Bambang Surif, SP.A	Anak
7	dr. Susanti Lisupindan P.R., SP.A	Anak
8	dr. Ratih Dwi A, SP.A.,M..KED.KLIN	Anak
9	dr. M. Buchori, SP.A M.SC, SP	Anak
10	dr. Santi Rini, SP.BA.,SUB.SP.D.A(K)	Bedah Anak
11	dr. Slamet Suswantoro, SP.BA	Bedah Anak
12	dr. Pipin Abdillah,SP.B	Bedah Umum
13	dr. Febriyanto Purnomo P, SP.B	Bedah Umum
14	dr. Beatrix Curie Panjaitan,SP BP-RE	Bedah Plastik
15	dr. Hendri Kustiyawan, SP.OT	Bedah Orthopedi
16	dr. Patritius Kelik D S I,SP.OT	Bedah Orthopedi
17	dr. I Dewa Agung Gede A.P.B, SP.AN.M.KES	Anestesi
18	dr. Mussalam Abu K.M., SP.AN	Anestesi
19	dr. Indra Sukmana Putra,SP.AN	Anestesi
20	dr. Reffi Yuwono S, SP. K.F.R	Rehabilitasi Medik
21	dr. Mariati Herlina.S,SP.KJ	Jiwa
22	dr. Arif Risdianto, SP.KK, M.KES	Penyakit Kulit Dan Kelamin
23	dr. Paulina,SP.U	Urologi
24	dr. Ridho M. Naibaho,SP.PD-KHOM	Hematologi-Onkologi Medik
25	dr. Muhammad, M.SI, MED., SP.B, SUBSP. ONK (K)	Onkologi
26	drg. Tety Surjati	Gigi & Mulut
27	drg. Sumarni	Gigi & Mulut
28	dr. Sumardi Yahya Maruf, SP. BM.	Bedah Mulut
29	dr. Rajiman, SP.THT-BKL, M.KES	Tht
30	dr. Tri S Derliana S, SP.THT-BKL, M.KES	Tht
31	dr. Efrizal Silaen, SP.M	Mata
32	dr. RIZKI CHUSNAINI, SPM, M.KES	Mata
33	dr. MIFTAHUL AFANDI, SP.JP.FIHA	Jantung
34	DR. YOGA ALFIAN N, SP.JP,FIHA	Jantung
35	DR. SUHERMAN A TAMBUNAN, SP.S	Saraf
36	DR. HARDITO PUSPO YUGO,SP.N	Saraf
37	DR. MUHAMMAD SATRIYO WIRYAWAN,SP.PD	Penyakit Dalam
38	DR. YANNY MUVITA SARI, SP.PD	Penyakit Dalam
39	DR. ANTON KOMALA, SP.PD	Penyakit Dalam
40	DR. DAVID PARANOAN, SP.PD	Penyakit Dalam

41	DR. PARLUHUTAN D SIREGAR, SP.P	Paru
42	DR. Darma Rianto, SP.P	Paru
43	dr. Ria Siska Myrnasari, SP.P	Paru
44	DR. Mustaqim A.R, SP.BS.,M.KED.KLIN	Bedah Saraf
45	dr. Rizka Pramudhita, SP.OG,M.KES	Obgyn
46	dr. Edison Harianja, SP.PK	Patologi Klinik
47	dr. Dina Hernawati, SP.PA	Patologi Anatomi
48	dr. Morfino Yodi Thorasika, SP.MK	Mikrobiologi Klinik
49	dr. Ernawati, SP.RAD	Radiologi
50	dr. Yucca Kristianawati, SP.RAD	Radiologi
51	dr. Nji. Rd. Wahidah, SP.PK	Patologi Klinik
52	dr. Setya Girindra Wardana, SP.OG	Obgyn
53	dr. Meiliana Sulistio,SP.A	Anak

Sumber : <https://rsamp.kukarkab.go.id/dokter#>

BAB V

HASIL SURVEI

5.1. Profil Responden

Responden dalam survei ini berjumlah 399 orang, pada bagian pertama disampaikan profil responden yang menggambarkan identitas responden berdasarkan 6 kategori yaitu :

- a. Status Responden, merupakan informasi apakah responden merupakan pasien atau keluarga pasien pada saat disurvei.
- b. Jenis Kelamin
- c. Usia Responden
- d. Pekerjaan
- e. Pendidikan Terakhir
- f. Jenis jaminan Pelayanan

5.1.1. Status Pasien/Keluarga Pasien

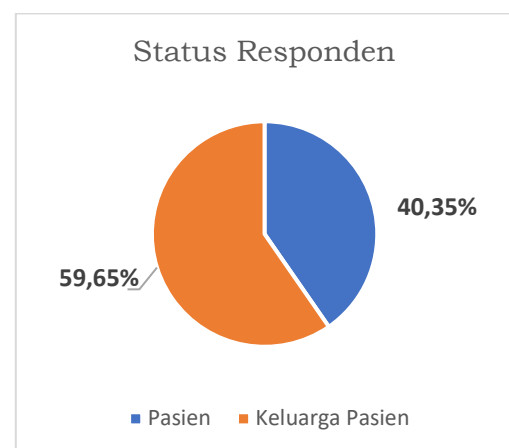
Tabel 5.1. Jumlah dan Prosentase Responden Berdasarkan Status Status Pasien/Keluarga Pasien

No	Status	Pelayanan									Total
		Hemo Dialisa	R. Inap	IGD	Lab	Far Masi	Radio Logi	Farmasi IGD	Rehab Medik	R. Jalan	
1	Pasien	3	4	9	45	38	18	19	6	19	161
2	Keluarga Pasien	3	16	30	36	37	15	19	8	74	238
	Jumlah	6	20	39	81	75	33	38	14	93	399

No	Status	Pelayanan									Total
		Hemo Dialisa	R. Inap	IGD	Lab	Far Masi	Radio Logi	Farmasi IGD	Rehab Medik	R. Jalan	
1	Pasien	50%	20%	23%	56%	51%	55%	50%	43%	20%	40,35%
2	Keluarga Pasien	50%	80%	77%	44%	49%	45%	50%	57%	80%	50,65%
	Jumlah	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Sumber : Survai, Juni 2024

Secara keseluruhan berdasarkan status responden, sebanyak 161 atau sebesar 40,35% adalah pasien, sedangkan yang berstatus keluarga pasien sebanyak 238 responden atau sebesar 50,65%. Dari 9 instalasi hanya 2 instalasi yang terdapat responden dengan status pasien lebih banyak dibanding keluarga pasien yaitu instalasi Laboratorium dan instalasi Farmasi.



Gambar 5.1. Status Responden

5.1.2. Jenis Kelamin Responden

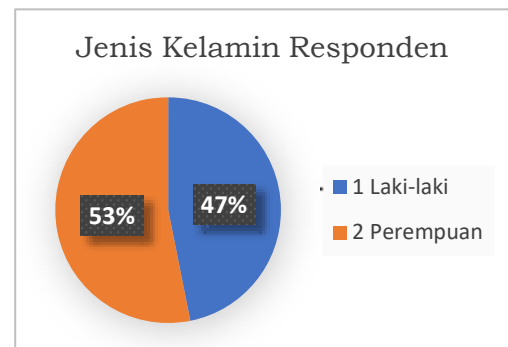
Tabel 5.2. Jumlah dan Prosentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Pelayanan									Total
		Hemo Dialisa	R. Inap	IGD	Lab	Far masi	Radio logi	Farmasi IGD	Rehab Medik	R. Jalan	
1	Laki-laki	3	7	17	53	27	12	20	5	43	187
2	Perempuan	3	13	22	28	48	21	18	9	50	212
	Jumlah	6	20	39	81	75	33	38	14	93	399

No	Jenis Kelamin	Pelayanan									Total
		Hemo Dialisa	R. Inap	IGD	Lab	Far masi	Radio logi	Farmasi IGD	Rehab Medik	R. Jalan	
1	Laki-laki	50%	35%	44%	65%	36%	36%	53%	36%	46%	46,87%
2	Perempuan	50%	65%	56%	35%	64%	64%	47%	64%	54%	53,13%
	Jumlah	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Sumber : Survai, Juni 2024

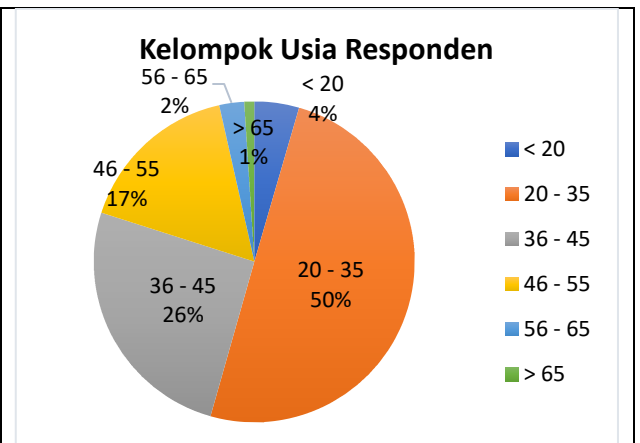
Berdasarkan jenis kelamin sebagaimana ditampilkan pada Tabel 5.2, sebanyak 187 responden atau sebesar 46,87% adalah laki-laki, sedangkan berjenis kelamin perempuan adalah sebanyak 212 atau sebesar 53,13%. Dari 8 instalasi hanya 2 instalasi yaitu Laboratorium dan Farmasi IGD terdapat jumlah responden Laki-laki lebih banyak dibanding Perempuan.



Gambar 5.2. Jenis Kelamin

5.1.3. Kelompok Usia Responden

Berdasarkan kelompok usia sebagaimana ditampilkan pada Tabel 5.3, sebaran paling banyak antara usia 20 sampai 35 tahun yaitu sebanyak 199 orang atau sebesar 49,87%, berikutnya dengan rentang 36 sampai 45 tahun yaitu sebanyak 102 orang atau sebesar 25,56%, dan yang ketiga dengan rentang 46 sampai 55 tahun atau sebesar 16,54%, rentang usia lainnya kurang dari 5%. Lebih rinci responden berdasarkan kelompok usia ditampilkan pada Tabel 5.3.



Gambar 5.3. Kelompok Usia Responden

Tabel 5.3. Jumlah dan Prosentase Responden Berdasarkan Kelompok Usia

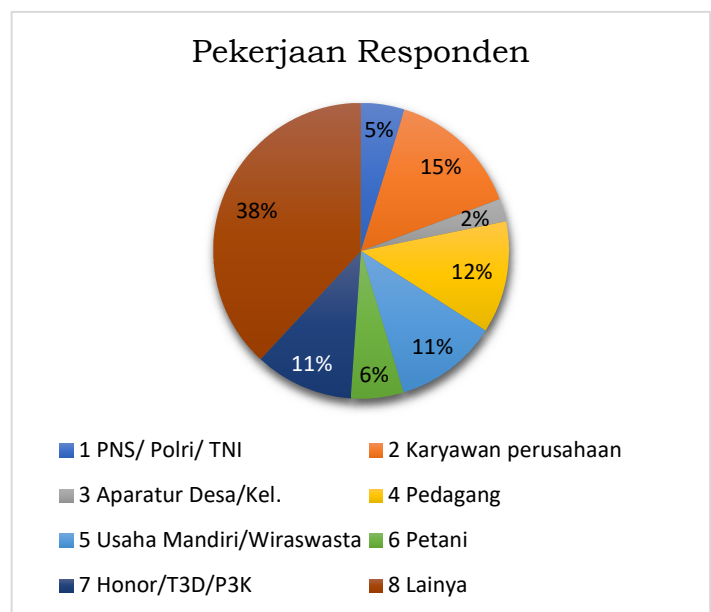
No	Usia	Pelayanan									Total
		Hemo-dialisa	R. INAP	IGD	LAB	Far masi	Radio logi	Farmasi IGD	Rehab Medik	R. Jalan	
1	< 20	0	1	4	1	3	4	1	0	4	18
2	20 - 35	1	4	25	34	39	12	21	8	55	199
3	36 - 45	1	6	6	25	24	8	5	3	24	102
4	46 - 55	1	8	1	21	8	8	10	0	9	66
5	56 - 65	3	0	3	0	1	0	1	2	0	10
6	> 65	0	1	0	0	0	1	0	1	1	4
	Jumlah	6	20	39	81	75	33	38	14	93	399

No	Usia	Pelayanan									Total
		Hemo-dialisa	R. INAP	IGD	LAB	Far masi	Radio logi	Farmasi IGD	Rehab Medik	R. Jalan	
1	< 20	0%	5%	10%	1%	4%	12%	3%	0%	4%	4,51%
2	20 - 35	17%	20%	64%	42%	52%	36%	55%	57%	59%	49,87%
3	36 - 45	17%	30%	15%	31%	32%	24%	13%	21%	26%	25,56%
4	46 - 55	17%	40%	3%	26%	11%	24%	26%	0%	10%	16,54%
5	56 - 65	50%	0%	8%	0%	1%	0%	3%	14%	0%	2,51%
6	> 65	0%	5%	0%	0%	0%	3%	0%	7%	1%	1,00%
											100%

Sumber : Survai, Juni 2024

5.1.4. Pekerjaan Responden

Berdasarkan pekerjaan sebanyak 152 responden atau sebesar 38,10% menjawab lainnya, artinya tidak termasuk dalam 7 kategori pilihan jawaban yang tersedia, berikutnya adalah karyawan perusahaan sebanyak 58 responden atau sebesar 14,54%, urutan ketiga adalah Pedagang sebanyak 49 responden atau sebesar 12,28% dan urutan keempat adalah Usaha Mandiri/ Wiraswasta sebanyak 45 responden atau sebesar 11,28% selebihnya sebesar 10% kebawah.



Gambar 5.3. Pekerjaan Responden

Kelompok lainnya mendominasi jumlah responden, dimungkinkan pada kelompok responden ini terdiri dari Mahasiswa, Ibu rumah tangga, Nelayan, Jasa-jasa lainnya.

Tabel 5.4. Jumlah dan Prosentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

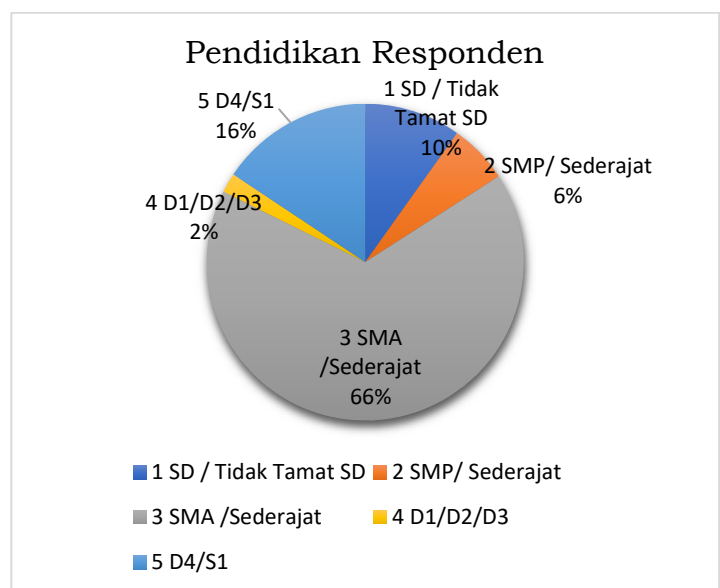
No	Pekerjaan	Pelayanan									Total
		Hemo dialisa	R. Inap	IGD	LAB	Far masi	Radio logi	Farmasi IGD	Rehab Medik	R. Jalan	
1	PNS/ Polri/ TNI	2	2	1	5	2	1	1	0	5	19
2	Karyawan perusahaan	0	0	2	24	21	6	1	0	4	58
3	Aparatur Desa/ Kelurahan	0	0	0	0	0	2	7	0	1	10
4	Pedagang	0	1	2	29	0	0	6	1	10	49
5	Usaha Mandiri/ Wiraswasta	1	4	4	2	14	1	6	4	9	45
6	Petani	1	2	6	0	3	1	2	1	7	23
7	Honor/T3D/P3K	0	1	8	3	11	2	2	0	16	43
8	Lainya	2	10	16	18	24	20	13	8	41	152
	Jumlah	6	20	39	81	75	33	38	14	93	399

No	Pekerjaan	Pelayanan									Total
		Hemo dialisa	R. Inap	IGD	LAB	Far masi	Radio logi	Farmasi IGD	Rehab Medik	R. Jalan	
1	PNS/ Polri/ TNI	33%	10%	3%	6%	3%	3%	3%	0%	5%	4,76%
2	Karyawan perusahaan	0%	0%	5%	30%	28%	18%	3%	0%	4%	14,54%
3	Aparatur Desa/ Kelurahan	0%	0%	0%	0%	0%	6%	18%	0%	1%	2,51%
4	Pedagang	0%	5%	5%	36%	0%	0%	16%	7%	11%	12,28%
5	Usaha Mandiri/ Wiraswasta	17%	20%	10%	2%	19%	3%	16%	29%	10%	11,28%
6	Petani	17%	10%	15%	0%	4%	3%	5%	7%	8%	5,76%
7	Honor/T3D/P3K	0%	5%	21%	4%	15%	6%	5%	0%	17%	10,78%
8	Lainya	33%	50%	41%	22%	32%	61%	34%	57%	44%	38,10%
	Jumlah	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Sumber : Survai, Juni 2024

5.1.5. Pendidikan Responden

Berdasarkan pendidikan sebanyak 263 responden atau sebesar 65,91% adalah SMA/Sederajat, berikutnya adalah responden dengan pendidikan D4/S1 sebanyak 62 atau sebesar 15,54%, jenjang pendidikan lainnya kurang dari 10%, selanjutnya dengan pendidikan SD/Tidak Tamat SD sebanyak 39 responden atau sebesar 9,77%.



Gambar 5.4. Pendidikan Responden

Tabel 5.5. Jumlah dan Prosentase Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Pelayanan									Total
		Hemo dialisa	R. Inap	IGD	LAB	Far masi	Radio logi	Farmasi IGD	Rehab Medik	R. Jalan	
1	SD / Tidak Tamat SD	1	3	6	11	3	2	1	4	8	39
2	SMP/ Sederajat	0	1	2	10	5	3	0	1	2	24
3	SMA / Sederajat	3	13	24	49	61	28	26	5	54	263
4	D1/D2/D3	0	0	2	0	3	0	0	0	3	8
5	D4/S1	2	3	5	10	3	0	10	4	25	62
6	S2/S3	0	0	0	1	0	0	1	0	1	3
	Jumlah	6	20	39	81	75	33	38	14	93	399

No	Pendidikan	Pelayanan									Total
		Hemo dialisa	R. Inap	IGD	LAB	Far masi	Radio logi	Farmasi IGD	Rehab Medik	R. Jalan	
1	SD / Tidak Tamat SD	17%	15%	15%	14%	4%	6%	3%	29%	9%	9,77%
2	SMP/ Sederajat	0%	5%	5%	12%	7%	9%	0%	7%	2%	6,02%
3	SMA / Sederajat	50%	65%	62%	60%	81%	85%	68%	36%	58%	65,91%
4	D1/D2/D3	0%	0%	5%	0%	4%	0%	0%	0%	3%	2,01%
5	D4/S1	33%	15%	13%	12%	4%	0%	26%	29%	27%	15,54%
6	S2/S3	0%	0%	0%	1%	0%	0%	3%	0%	1%	0,75%
	Jumlah	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Sumber : Survai, Juni 2024

5.1.6. Jaminan Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil survai sebagaimana ditampilkan pada Tabel 5.6, sebanyak 383 responden atau sebesar 96% menggunakan jaminan kesehatan seperti BPJS, maupun bentuk jaminan asuransi kesehatan lainnya, sedangkan pasien umum atau tidak menggunakan jaminan kesebatan sebanyak 14 orang atau sebesar 3,5%, selebihnya lainnya sebanyak 2 orang atau sebesar 0,5%.

Tabel 5.6. Jumlah dan Prosentase Responden Berdasarkan Jaminan Pelayanan

No	Jenis Jaminan Pelayanan	Pelayanan									Total
		Hemo-dialisa	R. Inap	IGD	LAB	Far-masi	Radio logi	Farmasi IGD	Rehab Medik	R. Jalan	
1	Dengan Jaminan	6	19	35	81	64	33	38	14	93	383
2	Umum	0	1	2	0	11	0	0	0	0	14
3	Lainnya	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
	Jumlah	6	20	39	81	75	33	38	14	93	399

No	Jenis Jaminan Pelayanan	Pelayanan									Total
		Hemo-dialisa	R. Inap	IGD	LAB	Far-masi	Radio logi	Farmasi IGD	Rehab Medik	R. Jalan	
1	Dengan Jaminan	100%	95%	90%	100%	85%	100%	100%	100%	100%	96,0%
2	Umum	0%	5%	5%	0%	15%	0%	0%	0%	0%	3,5%
3	Lainnya	0%	0%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0,5%
	Jumlah	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Sumber : Survai, Juni 2024

5.1.7. Profil Tambahan

Profil tambahan ini dikhususkan untuk unit pelayanan hemodialisa, Rawat Inap dan IGD. Responden hemodialisa sebagaimana ditampilkan pada Tabel 5.7, dari 6 responden semuanya telah menerima layanan diatas 10 kali.

Tabel 5.7. Jumlah dan Prosentase Responden Hemodialisa Berdasarkan Frekuensi Layanan

No	Pelayanan Yang Ke	Pelayanan Hemodialisa	
1	Pertama	0	0%
2	Kedua s/d Kelima	0	0%
3	Keenam s/d Sepuluh	0	0%
4	Diatas Sepuluh	6	100%
	Jumlah	6	100%

Sumber : Survai, Juni 2024

Selanjutnya pada responden rawat inap, berdasarkan kelas dari 8 kelas rawat inap, sebanyak 12 responden atau sebesar 60% berasal dari kelas III, 5 atau sebesar 25% responden berasal dari kelas II dan 3 responden atau sebesar 15% dari VVIP.

Tabel 5.8. Jumlah dan Prosentase Responden Rawat Inap Berdasarkan Kelas

No	Ruang kelas perawatan	Pelayanan Rawat Inap	
1	VVIP	3	15%
2	VIP	0	0%
3	Kelas Utama	0	0%
4	Kelas I	0	0%
5	Kelas II	5	25%
6	Kelas III	12	60%
7	Isolasi	0	0%
	Jumlah	20	100%

Sumber : Survai, Juni 2024

Responden IGD berdasarkan kedaruratan dapat dibedakan berdasarkan kedaruratan umum dan kedaruratan kecelakaan lalu lintas (Lalin), berdasarkan Tabel 5.9 sebanyak 35 responden atau sebesar 90% adalah kedaruratan Umum selebihnya sebanyak 4 responden atau sebesar 10% adalah kedaruratan kecelakaan lalu-lintas.

Tabel 5.9. Jumlah dan Prosentase Responden IGD Berdasarkan Kedaruratan

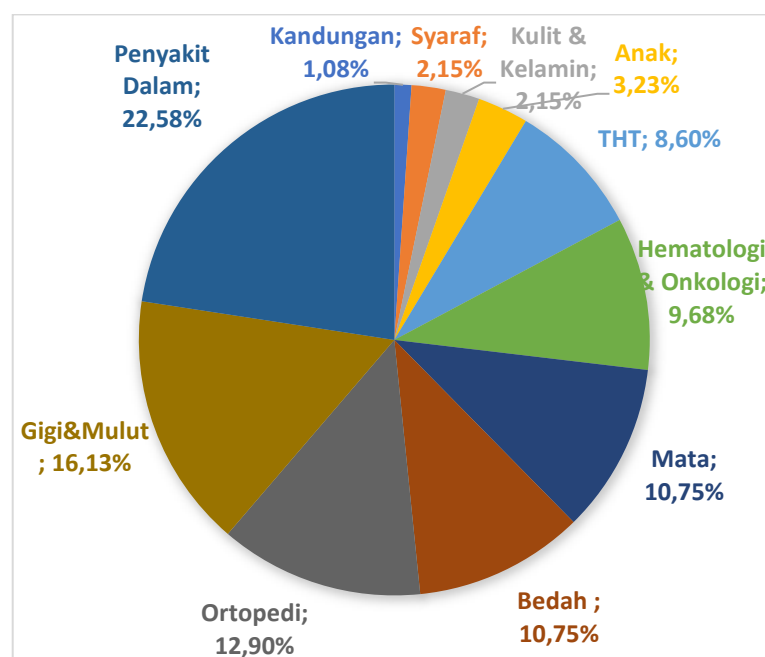
No	Kedaruratan	Pelayanan IGD	
1	Umum non lalin	35	90%
2	kecelakaan Lalin	4	10%
	Jumlah	39	100%

Sumber : Survai, Juni 2024

Pada tabel 5.10, merupakan profil responden Rawat Jalan yang dapat dibedakan berdasarkan Layanan Klinik Rawat Jalan yang diterima. Tabel tersebut menggambarkan jumlah responden rawat jalan terbanyak berasal dari pelayanan Penyakit Dalam, berikutnya Gigi & Mulut, yang ke tiga Ortopedi, yang keempat klinik Bedah dan kelima klinik Mata, klinik lainnya kurang dari 10%.

Tabel 5.10. Jumlah dan Prosentase Responden Rawat Jalan Berdasarkan Klinik Pelayanan

No	Klinik Rawat Jalan	Jumlah	Prosentase
1	Kandungan	1	1,08%
2	Syaraf	2	2,15%
3	Kulit & Kelamin	2	2,15%
4	Anak	3	3,23%
5	THT	8	8,60%
6	Hematologi& Onkologi	9	9,68%
7	Mata	10	10,75%
8	Bedah	10	10,75%
9	Ortopedi	12	12,90%
10	Gigi&Mulut	15	16,13%
11	Penyakit Dalam	21	22,58%
		93	100%



Gambar 5.5. Pasien Rawat jalan Berdasarkan Klinik Layanan

5.2. Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indek kepuasan masyarakat (IKM) akan ditampilkan secara keseluruhan, selanjutnya disampaikan berdasarkan instalasi pelayanan berdasarkan Indikator maupun berdasarkan Unsur.

Tabel 5.11. IKM Keseluruhan dan Berdasarkan Instalasi Pelayanan

No.	Instalasi	Score 4	Skore 100	Kriteria
1	Hemodialisa	3,573	89,323	S B
2	Rawat Inap	3,523	88,069	B
3	IGD	3,551	88,764	S B
4	Laboratorium	3,820	95,422	S B
5	Farmasi	3,466	86,648	B
6	Radiologi	3,637	90,925	S B
7	Farmasi IGD	3,607	90,168	S B
8	Rehap Medik	3,558	88,951	S B
9	Rawat Jalan	3,532	88,309	S B
	IKM	3,585	89,620	S B

Sumber : Survei, Juni 2024

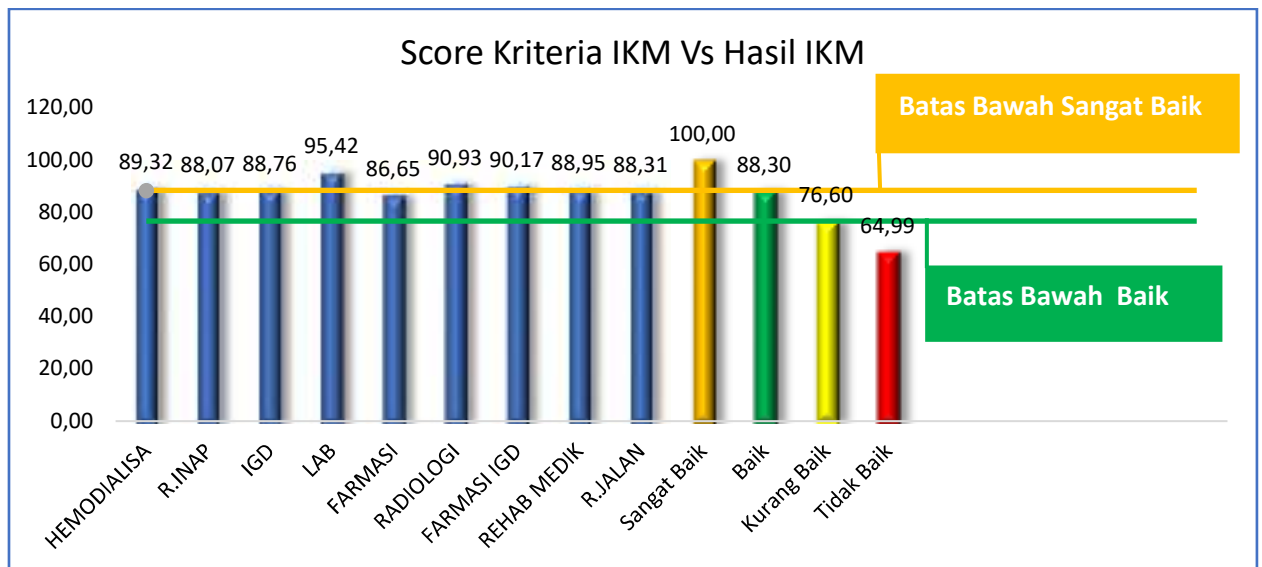
Keterangan :

SB = Sangat baik

B = Baik

KB = Kurang baik

TB = Tidak Baik



Gambar 5.6. Persandingan Score Kriteria IKM Vs Hasil IKM

Sebagaimana ditampilkan pada Tabel 5.10 dan Gambar 5.6, secara keseluruhan Nilai Score IKM sebesar 3,585 pada skala 4 atau 89,62 pada skala 100, dengan demikian secara keseluruhan Indek Kepuasan Masyarakat penerima layanan RSUD AM. Parikesit dinyatakan Sangat Baik. Selanjutnya terdapat 2 instalasi/ unit pelayanan yang dinyatakan Baik yaitu Instalasi Rawat Inap dan Instalasi Farmasi.

Pada bagian selanjutnya akan disampaikan hasil masing-masing instalasi pelayanan baik secara keseluruhan maupun berdasarkan unsur dan indikatornya. Nilai score unsur merupakan rerata skor dari indikator masing-masing unsur.

5.2.1. IKM Hemodialisa

Responden hemodialisis berjumlah 6 responden, secara keseluruhan IKM hemodialisa sebesar 3,555 pada skala 4 atau 89,32 pada skala 100 dengan kriteria Sangat Baik. Untuk unsur biaya tidak ada responden yang melakukan pembayaran tunai karena semua menggunakan fasilitas jaminan kesehatan. Dari 8 Unsur yang dinilai terdapat 5 unsur dengan kinerja Sangat baik dan 3 Unsur dengan Kinerja Baik, pada indikator tidak ada nilai score yang dinyatakan Kurang Baik atau Tidak Baik. Dari 20 Indikator yang terisi, sebanyak 7 indikator dinyatakan Sangat baik dan 13 Indikator dinyatakan Baik.

Tabel 5.12. IKM Hemodialisa

No	Unsur/ Indikator	Score Indikator 4	Kriteria	Score Unsur 4	Score Unsur 100	Kriteria
1	Persyaratan					
	1.1 Kemudahan persyaratan pendaftaran (online/offline)	3,50	B	3,58	89,58	S B
	1.2 Persyaratan penanganan dan tindak lanjut	3,67	S B			
2	Prosedur Pelayanan					
	2.1 Prosedur pemeriksaan awal (assesment)	3,67	S B	3,58	89,58	S B
	2.2 Prosedur penanganan pasien secara cepat, tepat, dan terpadu	3,50	B			
3	Waktu Pelayanan					
	3.1 Konsisten ketepatan penjadwalan dalam pelayanan hemodialisa	3,50	B	3,50	87,50	B
	3.2 Waktu yang dibutuhkan pasien dalam pelayanan pelaksanaan hemodialisa dengan standar 4-6 jam	3,50	B			
4	Pembiayaan (Pembayaran)					
	4.1 Kemudahan persyaratan dan prosedur pembayaran	-	-	-	-	-
	4.2 Kewajaran biaya pelayanan	-	-			
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan					
	5.1 Tindakan ketepatan dalam pelaksanaan hemodialisis	3,83	S B	3,83	95,83	S B
6	Kompetensi Pelaksana					
	6.1 Kemampuan, keterampilan dan keahlian petugas pelayanan	3,67	S B	3,58	89,58	S B
	6.2 Ketersediaan petugas pelayanan	3,50	B			
7	Perilaku Pelaksana					
	7.1 Keramahan etika dan kesopanan petugas dalam bertugas atau memberikan pelayanan	3,50	B	3,56	88,89	S B
	7.2 Kepedulian / daya tanggap / respon petugas	3,67	S B			

	7.3 Kemudahan berkomunikasi atau berkoordinasi	3,50	B			
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan					
	8.1 Ketersediaan sarana pengaduan	3,33	B	3,42	85,42	B
	8.2 Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan	3,50	B			
	8.3 Tindak lanjut penanganan pengaduan (jika ada)	-	-			
9	Sarana dan Prasarana					
	9.1 Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	3,50	B	3,53	88,19	B
	9.2 Parkir	3,50	B			
	9.3 Keamanan	4,00	S B			
	9.4 Toilet	3,67	S B			
	9.5 Peralatan perlengkapan medis	3,17	B			
	9.6 Sistem informasi dan komunikasi (banner, denah, dll.) terkait dengan pelayanan	3,33	B			
	IKM Hemodialisa			3,573	89,32	S B

Sumber : Survei, Juni 2024

5.2.2. IKM Rawat Inap

Jumlah responden Rawat Inap sebanyak 20 responden dengan rerata score unsur sebesar 3,523 pada skala 4 atau score 88,07 pada skala 100 dengan kriteria **Baik**. Untuk unsur biaya tidak ada responden, atau semua responden rawat inap menggunakan jaminan pembayaran tidak ada yang membayar secara tunai langsung.

Tabel 5.13. IKM Rawat Inap

No	Unsur/ Indikator	Score Indikator 4	Kriteria	Score Unsur 4	Score Unsur 100	Kriteria
1	Persyaratan					
	1.1. Kemudahan persyaratan pendaftaran	3,4	B	3,4	85	B
	1.2 Kemudahan penanganan tindak lanjut pasien rawat inap (contoh: pasien kecelakaan lalu lintas & perusahaan yang bekerjasama dengan RSUD)	3,4	B			
2	Prosedur Pelayanan					
	2.1 Kemudahan prosedur rujuk / pindah kamar / pindah kelas / pulang pasien	3,45	B	3,5	87,5	B
	2.2 Prosedur penyampaian informasi perkembangan kesehatan dan rencana penanganan pasien selanjutnya	3,45	B			
	2.3 Pendampingan perawat pada saat dokter melakukan kunjungan perawatan pasien	3,6	S B			
3	Waktu Pelayanan					
	3.1 Waktu yang dibutuhkan setelah serah terima pasien baru di ruang inap sampai dengan orientasi	3,4	B	3,45	86,25	B

	(pengenalan ruangan) dengan standar waktu 30 menit					
	3.2 Ketepatan jadwal kunjungan / pemeriksaan tenaga medis	3,55	S B			
	3.3 Alokasi waktu setelah persetujuan sampai proses pulang pasien (jika ada)	3,4	B			
4	Pembiayaan (Pembayaran)					
	4.1 Kemudahan persyaratan dan prosedur pembayaran					
	4.2 Kewajaran biaya pelayanan					
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan					
	Ketepatan penanganan dan diagnosa pasien	3,8	S B	3,825	95,63	S B
	5.2 Kualitas pengobatan dan perawatan pasien	3,85	S B			
6	Kompetensi Pelaksana					
	6.1 Kemampuan, keterampilan dan keahlian petugas dalam pelayanan	3,6	S B	3,6	90	S B
7	Perilaku Pelaksana					
	7.1 Keramahan etika dan kesopanan petugas dalam bertugas atau memberikan pelayanan	3,6	S B	3,55	88,7	S B
	7.2 Kepedulian/ daya tanggap/ respon petugas	3,45	B			
	7.3 Kemudahan berkomunikasi atau berkoordinasi	3,6	S B			
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan					
	8.1 Ketersediaan sarana pengaduan	3,25	B	3,35	83,75	B
	8.2 Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan	3,45	B			
	8.3 Tindak lanjut penanganan pengaduan (jika ada)	-	-			
9	Sarana dan Prasarana					
	9.1 Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	3,45	B	3,507	87,68	B
	9.2 Parkir	3,45	B			
	9.3 Keamanan	3,55	S B			
	9.4 Toilet	3,45	B			
	9.4 Kebersihan dan kenyamanan gedung/ ruangan	3,65	S B			
	9.5 Peralatan/ standar perlengkapan medis	3,5	B			
	9.6 Sistem informasi dan komunikasi (banner, denah, dll.) terkait dengan pelayanan	3,5	B			
	IKM Rawat Inap			3,523	88,07	B

Sumber : Survai, Juni 2024

IKM Rawat inap diukur melalui 25 namun yang terisi hanya 23 dimana 2 indikator yang tidak terisi terkait dengan unsur Pembiayaan, atau dengan kata lain responden rawat inap semuanya menggunakan jaminan kesehatan. Dari 23 indikator tersebut 9 indikator dinyatakan Sangat Baik selebihnya 14 indikator dinyatakan Baik, tidak ada indikator yang dinyatakan Kurang Baik dan Tidak Baik.

5.2.3. IKM Instalasi Gawat Darurat (IGD)

Jumlah responden Instalasi Gawat Darurat (IGD) sebanyak 39 responden, untuk unsur biaya terdapat 4 responden artinya 4 responden tidak menggunakan jaminan pembayaran dalam memperoleh pelayanan di IGD atau membayar secara tunai.

IKM IGD sebesar 3,551 pada skala 4 atau sebesar 88,76 pada skala 100, dengan demikian IKM IGD dengan kriteria **Sangat Baik**. Pada instalasi IGD menggunakan 20 indikator dari jumlah tersebut sebanyak 9 indikator dinyatakan Sangat Baik dan 11 indikator dinyatakan Baik, tidak ada indikator yang memiliki kriteria Kurang Baik dan Tidak Baik.

Tabel 5.14. IKM Instalasi Gawat Darurat (IGD)

No	Unsur/ Indikator	Rerata Indikator	Kriteria	Rerata Unsur 4	Rerata Unsur 100	Kriteria
1	Persyaratan					
	1.1 Kemudahan persyaratan pendaftaran	3,359	B	3,359	83,97	B
2	Prosedur Pelayanan					
	2.1 Optimalisasi prosedural penanganan pasien sesuai dengan waktu tunggu prioritas kedaruratan secara cepat dan tepat	3,410	B	3,436	85,90	B
	2.2 Kejelasan prosedur dalam penanganan pasien baik pulang/ rawat/ rujuk	3,462	B			
3	Waktu Pelayanan					
	3.1 Waktu tanggap (respon) tindakan pemeriksaan pasien oleh petugas medis (response time) dibanding dengan standar waktu 5 menit	3,436	B	3,436	85,90	B
4	Pembiayaan (Pembayaran)					
	4.1 Kemudahan persyaratan dan prosedur pembayaran	3,50	B	3,75	93,75	S B
	4.2 Kewajaran biaya pelayanan	4,00	S B			
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan					
	5.1 Keberadaan tenaga medis & non medis yang menangani pasien kegawat daruratan	3,692	S B	3,692	92,31	S B
	5.2 Ketepatan penanganan dan diagnosa kegawat daruratan	3,692	S B			
6	Kompetensi Pelaksana					
	6.1 Kemampuan, keterampilan dan keahlian petugas dalam pelayanan	3,615	S B	3,615	90,38	S B
7	Perilaku Pelaksana					
	7.1 Keramahan etika dan kesopanan petugas dalam bertugas atau memberikan pelayanan	3,718	S B	3,744	93,59	S B
	7.2 Kepedulian / daya tanggap / respon petugas	3,795	S B			
	7.3 Kemudahan berkomunikasi atau berkoordinasi	3,718	S B			
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan					
	8.1 Ketersediaan sarana pengaduan	3,462	B	3,487	87,18	B

	8.2 Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan	3,513	B			
	8.3 Tindak lanjut penanganan pengaduan (jika ada)	-	-			
9	Sarana dan Prasarana					
	9.1 Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	3,667	S B	3,436	85,90	B
	9.2 Parkir	3,333	B			
	9.3 Keamanan	3,667	S B			
	9.4 Toilet	3,333	B			
	9.5 Kebersihan dan kenyamanan gedung / ruangan	3,308	B			
	9.6 Sistem informasi dan komunikasi (banner, denah, dll.) terkait dengan pelayanan	3,308	B			
	IKM IGD			3,551	88,76	S B

Sumber : Survai, Juni 2024

5.2.4. IKM Laboratorium

Jumlah responden Laboratorium sebanyak 81 responden, dalam memperoleh pelayanan semuanya menggunakan jaminan Kesehatan atau tidak ada yang membayar secara tunai. Secara keseluruhan rerata unsur diperoleh score 3,82 pada skala 4 atau 95,422 pada skala 100 dengan demikian IKM Laboratorium dinyatakan **Sangat Baik**, namun demikian masih terdapat 1 (satu) indikator yang Kurang Baik yaitu indikator Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu dengan score indikator sebesar 3.01.

Tabel 5.15. IKM Laboratorium

No	Unsur/ Indikator	Rerata Indikator	Kriteria	Rerata Unsur 4	Rerata Unsur 100	Kriteria
1	Persyaratan					
	1.1 Kemudahan persyaratan pendaftaran pemeriksaan laboratorium	4,00	S B	4,00	100	S B
2	Prosedur Pelayanan					
	2.1 Persyaratan pengambilan hasil laboratorium pasien	3,99	S B	3,99	99,691	S B
3	Waktu Pelayanan					
	3.1 Waktu tunggu panggilan untuk pengambilan sampel darah	3,99	S B	3,98	99,537	S B
	3.2 Waktu tunggu panggilan untuk pengambilan sampel sampai hasil pemeriksaan darah sesuai dengan standar yang ditetapkan 140 menit (selain pemeriksaan lab rujukan)	3,98	S B			
4	Pembiayaan (Pembayaran)					
	4.1 Kemudahan persyaratan dan prosedur pembayaran	-	-			
	4.2 Kewajaran biaya pelayanan	-	-			
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan					
	5.1 Ketepatan diagnosa, permintaan pemeriksaan laboratorium dan hasil laboratorium	3,94	S B	3,94	98,457	S B
6	Kompetensi Pelaksana					

	6.1 Kemampuan, keterampilan dan keahlian petugas pelayanan	4,00	S B	4,00	100	S B
7	Perilaku Pelaksana					
	7.1 Keramahan etika dan kesopanan petugas dalam bertugas atau memberikan pelayanan	3,36	B	3,68	91,975	S B
	7.2 Kepedulian / daya tanggap / respon petugas	3,91	S B			
	7.3 Kemudahan berkomunikasi atau berkoordinasi	3,77	S B			
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan					
	8.1 Ketersediaan sarana pengaduan	3,23	B	3,25	81,327	B
	8.2 Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan	3,27	B			
	8.3 Tindak lanjut penanganan pengaduan (jika ada)	-	-			
9	Sarana dan Prasarana					
	9.1 Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	3,01	K B	3,70	92,387	S B
	9.2 Parkir	3,27	B			
	9.3 Keamanan	3,93	S B			
	9.4 Toilet	3,96	S B			
	9.5 Peralatan perlengkapan medis	4,00	S B			
	9.6 Sistem informasi dan komunikasi (banner, denah, dll.) terkait dengan pelayanan	4,00	S B			
	IKM Laboratorium			3,82	95,422	S B

Sumber : Survai, Juni 2024

5.2.5. IKM Farmasi

Responden instalasi Farmasi sebanyak 75 orang, sebanyak 11 responden tidak menggunakan jaminan layanan dalam pembayaran atau ada yang membayar tunai. Secara keseluruhan rerata unsur sebesar 3,466 pada skala 4 atau sebesar 86,648 pada skala 100 dengan kriteria Baik.

Dari 19 indikator yang digunakan, terdapat 11 indikator dengan kriteria Sangat baik, 8 indikator dengan kriteria Baik, dan tidak terdapat indikator dengan kriteria Kurang Baik atau Tidak Baik.

Tabel 5.16. IKM Farmasi

No	Unsur/ Indikator	Rerata Indikator	Kriteria	Rerata Unsur 4	Rerata Unsur 100	Kriteria
1	Persyaratan					
	1.1Kemudahan sistem dalam pengambilan antrian	3,55	S B	3,55	88,667	S B
2	Prosedur Pelayanan					
	2.1Kemudahan prosedur pelayanan resep secara cepat, tepat dan terpadu	3,44	B	3,44	86,000	B
3	Waktu Pelayanan					
	3.1Waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan obat sesudah penyerahan resep sesuai standar 30 menit dan	3,17	B	3,17	79,333	B

	pelayanan obat racikan sesudah penyerahan resep sesuai standar 60 menit					
4	Pembiayaan (Pembayaran)					
	4.1 Kemudahan persyaratan dan prosedur pembayaran	3,09	B	3,09	77,273	B
	4.2 Kewajaran biaya obat	3,09	B			
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan					
	5.1 Ketersediaan obat dan/atau alat kesehatan sesuai resep untuk pasien	3,75	S B	3,75	93,667	S B
6	Kompetensi Pelaksana					
	6.1 Kemampuan, keterampilan dan keahlian petugas pelayanan	3,55	S B	3,55	88,667	S B
7	Perilaku Pelaksana					
	7.1 Keramahan etika dan kesopanan petugas dalam bertugas atau memberikan pelayanan	3,80	S B	3,63	90,778	S B
	7.2 Kepedulian/ daya tanggap/ respon petugas	3,55	S B			
	7.3 Kemudahan berkomunikasi atau berkoordinasi	3,55	S B			
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan					
	8.1 Ketersediaan sarana pengaduan	3,57	S B	3,44	85,896	B
	8.2 Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan	3,55	S B			
	8.3 Tindak lanjut penanganan pengaduan (jika ada)	3,19	B			
9	Sarana dan Prasarana					
	9.1 Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	3,92	S B	3,58	89,556	S B
	9.2 Parkir	3,28	B			
	9.3 Keamanan	3,72	S B			
	9.4 Toilet	3,40	B			
	9.5 Peralatan perlengkapan medis	3,68	S B			
	9.6 Sistem informasi dan komunikasi (banner, denah, dll.) terkait dengan pelayanan	3,49	B			
	IKM Farmasi			3,466	86,648	B

Sumber : Survai, Juni 2024

5.2.6. IKM Radiologi

Responden Radiologi berjumlah 33 responden, keseluruhan menggunakan jaminan layanan Kesehatan atau tidak ada yang membayar secara tunai. Nilai rerata unsur sebesar 3,637 pada skala 4 atau 90,925 pada skala 100, dengan demikian IKM Radiologi dinyatakan Sangat Baik. IKM Radiologi diukur melalui 21 indikator, namun yang terisi hanya 19 indikator hal ini pada indikator 2 pembiayaan tidak terisi karena seluruh responden radiologi semuanya menggunakan jaminan pelayanan atau tidak ada yang melakukan pembayaran tunai. Dari 19 indikator yang terisi tersebut terdapat 11 indikator yang dinyatakan Sangat baik selebihnya 8 indikator dinyatakan Baik tidak ada yang memiliki kriteria Kurang Baik dan Tidak Baik.

Tabel 5.17. IKM Radiologi

No.	Unsur/ Indikator	Rerata Indikator	Kriteria	Rerata Unsur 4	Rerata Unsur 100	Kriteria
1	Persyaratan					
	1.1 Kemudahan persyaratan pendaftaran radiologi	3,94	S B	3,94	98,485	S B
2	Prosedur Pelayanan					
	2.1 Prosedur pemeriksaan radiologi kepada pasien	4,00	S B	3,79	94,697	S B
	2.2 Prosedur penyerahan hasil radiologi kepada pasien	3,58	S B			
3	Waktu Pelayanan					
	3.1 Waktu tunggu panggilan sesuai dengan ruang pemeriksaan	3,52	B	3,55	88,636	S B
	3.2 Waktu yang dibutuhkan saat pemeriksaan foto rontgen thorax dengan standar waktu 3 jam	3,58	S B			
4	Pembiayaan (Pembayaran)					
	4.1 Kemudahan persyaratan dan prosedur pembayaran	-	-	-	-	-
	4.2 Kewajaran biaya pelayanan	-	-	-	-	-
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan					
	5.1 Kejelasan pembacaan ekspertisi radiologi kepada pasien	3,45	B	3,45	86,364	B
6	Kompetensi Pelaksana					
	6.1 Kemampuan, keterampilan dan keahlian petugas pelayanan	3,48	B	3,48	87,121	B
7	Perilaku Pelaksana					
	7.1 Keramahan etika dan kesopanan petugas dalam bertugas atau memberikan pelayanan	3,79	S B	3,77	94,192	S B
	7.2 Kepedulian/ daya tanggap/ respon petugas	3,70	S B			
	7.3 Kemudahan berkomunikasi atau berkoordinasi	3,82	S B			
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan					
	8.1 Ketersediaan sarana pengaduan	3,79	S B	3,60	89,899	S B
	8.2 Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan	3,61	S B			
	8.3 Tindak lanjut penanganan pengaduan (jika ada)	3,39	B			
9	Sarana dan Prasarana					
	9.1 Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	3,33	B	3,52	88,005	B
	9.2 Parkir	3,30	B			
	9.3 Keamanan	3,70	S B			
	9.4 Toilet	3,52	B			
	9.5 Peralatan perlengkapan medis	3,45	B			
	9.6 Sistem informasi dan komunikasi (banner, denah, dll) terkait dengan pelayanan	3,82	S B			
	IKM Radiologi			3,637	90,925	S B

Sumber : Survai, Juni 2024

5.2.7. IKM Farmasi IGD

Responden Farmasi IGD berjumlah 38 responden, seluruhnya menggunakan jaminan pelayanan Kesehatan, tidak ada yang membayar secara tunai untuk memperoleh layanan farmasi. Score rerata unsur sebesar 3,607 pada skala 4 atau sebesar 90,168 pada skala 100, dengan demikian IKM Farmasi IGD dinyatakan Sangat Baik. IKM IGD diukur melalui 19 indikator Dimana terdapat 10 indikator yang dinyatakan Sangat Baik, 8 Indikator dinyatakan Baik dan, terdapat 1 indikator yang dinyatakan **Kurang Baik**.

Tabel 5.18. IKM Farmasi IGD

No	Unsur/ Indikator	Rerata Indikator	Kriteria	Rerata Unsur 4	Rerata Unsur 100	Kriteria
1	Persyaratan					
	1.1 Kemudahan sistem dalam pengambilan antrian	3,74	S B	3,74	89,68	S B
2	Prosedur Pelayanan					
	2.1 Kemudahan prosedur pelayanan resep secara cepat, tepat dan terpadu	3,55	S B	3,55	85,26	B
3	Waktu Pelayanan					
	3.1 Waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan obat sesudah penyerahan resep sesuai standar 30 menit dan pelayanan obat racikan sesudah penyerahan resep sesuai standar 60 menit	3,45	B	3,45	82,74	B
4	Pembiayaan (Pembayaran)					
	4.1 Kemudahan persyaratan dan prosedur pembayaran	-	-	-	-	-
	4.2 Kewajaran biaya pelayanan	-	-			
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan					
	5.1 Ketersediaan obat dan/atau alat kesehatan sesuai resep untuk pasien	3,95	S B	3,95	94,74	S B
6	Kompetensi Pelaksana					
	6.1 Kemampuan, keterampilan dan keahlian petugas pelayanan	3,58	S B	3,58	85,89	B
7	Perilaku Pelaksana					
	7.1 Keramahan etika dan kesopanan petugas dalam bertugas atau memberikan pelayanan	3,68	S B	3,62	86,95	B
	7.2 Kepedulian / daya tanggap / respon petugas	3,58	S B			
	7.3 Kemudahan berkomunikasi atau berkoordinasi	3,61	S B			
8	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan					
	8.1 Ketersediaan sarana pengaduan	3,45	B	3,36	80,70	B
	8.2 Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan	3,47	B			
	8.3 Tindak lanjut penanganan pengaduan (jika ada)	3,17	B			
9	Sarana dan Prasarana					
	9.1 Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	4,00	S B	3,61	86,53	B
	9.2 Parkir	3,03	K B			
	9.3 Keamanan	3,92	S B			

	9.4 Toilet	3,45	B			
	9.5 Peralatan perlengkapan medis	3,82	S B			
	9.6 Sistem informasi dan komunikasi (banner, denah, dll.) terkait dengan pelayanan	3,42	B			
	IKM Farmasi IGD			3,607	90,168	S B

Sumber : Survai, Juni 2024

5.2.8. IKM Rehap Medik

Responden Rehap Medik berjumlah 14 orang yang seluruhnya menggunakan jaminan layanan Kesehatan atau tidak perlu membayar secara tunai untuk memperoleh pelayanan Rekam Medic. Secara keseluruhan rerata unsur sebesar 3,558 pada skala 4 atau sebesar 88,95 pada skala 100, dengan demikian dapat dinyatakan IKM Rekam Rehap adalah Sangat Baik. Selanjutnya berdasarkan 17 indikator yang terisi sebanyak 11 indikator dinyatakan Sangat baik selebihnya 6 indikator dinyatakan Baik, tidak satupun yang dinyatakan Kurang Baik maupun Tidak Baik.

Tabel 5.19. IKM Rehap Medik

No	Unsur/ Indikator	Rerata Indikator	Kriteria	Rerata Unsur 4	Rerata Unsur 100	Kriteria
1	Persyaratan					
	1.1 Kemudahan persyaratan administrasi pelayanan rehab medik	3,64	S B	3,64	91,07	S B
2	Prosedur Pelayanan					
	2.1 Kejelasan alur pelayanan rehab medik	3,64	S B	3,54	88,39	S B
	2.2 Prosedur pelayanan pasien rehab medik	3,43	B			
3	Waktu Pelayanan					
	3.1 Waktu yang dibutuhkan dalam melakukan pendaftaran sampai mendapatkan tindakan terapi dengan standar waktu sama/ kurang dari 60 mnt	3,57	S B	3,57	89,29	S B
4	Pembiayaan (Pembayaran)					
	4.1 Kemudahan persyaratan dan prosedur pembayaran	-	-			
	4.2 Kewajaran biaya pelayanan	-	-			
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan					
	5.1 Ketepatan, kecepatan, dan penanganan dalam tindakan terapi kepada pasien	3,57	S B	3,57	89,29	S B
6	Kompetensi Pelaksana					
	6.1 Kemampuan, keterampilan dan keahlian petugas pelayanan	3,64	S B	3,64	91,07	S B
7	Perilaku Pelaksana					
	7.1 Keramahan etika dan kesopanan petugas dalam bertugas atau memberikan pelayanan	3,79	S B	3,64	91,07	S B
	7.2 Kepedulian / daya tanggap / respon petugas	3,50	B			
	7.3 Kemudahan berkomunikasi atau berkoordinasi	3,64	S B			
8	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan					
	8.1 Ketersediaan sarana pengaduan	3,29	B	3,36	83,93	B
	8.2 Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan	3,43	B			

	8.3 Tindak lanjut penanganan pengaduan	-	-			
9	Sarana dan Prasarana					
	9.1 Kebersihan dan kenyamanan ruang tindakan terapi	3,71	S B	3,50	87,50	B
	9.2 Parkir	3,14	B			
	9.3 Keamanan	3,64	S B			
	9.4 Toilet	3,36	B			
	9.5 Peralatan perlengkapan medis	3,57	S B			
	9.6 Sistem informasi dan komunikasi (banner, denah, dll.) terkait dengan pelayanan	3,57	S B			
	IKM Rekam Medik	3,538	S B	3,558	88,95	S B

Sumber : Survai, Juni 2024

5.2.9. IKM Rawat Jalan

Responden Rawat Jalan sebanyak 93 orang, terdapat 67 responden yang memperoleh pemeriksaan penunjang. Responden rawat jalan semuanya menggunakan jaminan layanan kesehatan atau tidak ada yang melakukan pembayaran secara tunai. Nilai rerata unsur sebesar 3,532 pada skala 4 atau sebesar 88,31 pada skala, dengan demikian IKM Rawat Jalan dinyatakan Sangat Baik.

IKM Rawat Jalan diukur melalui 21 indikator, namun yang terisi 19 indikator karena unsur pembiayaan yang terdiri dari 2 indikator tidak terisi (semua responden menggunakan jaminan kesehatan). Dari 19 indikator tersebut sebanyak 9 indikator dinyatakan Sangat baik, 9 Indikator dinyatakan Baik dan 1 indikator dinyatakan **Kurang Baik** yaitu indikator Parkir pada unsur sarana dan prasarana.

Tabel 5.20. IKM Rawat Jalan

No	Unsur/ Indikator	Rerata Indikator	Kriteria	Rerata Unsur 4	Rerata Unsur 100	Kriteria
	Persyaratan					
1	1.1 Kemudahan Persyaratan Pendaftaran (online/ onsite)	3,83	S B	3,65	91,26	S B
	1.2 Persyaratan Penanganan dan Tindak Lanjut	3,47	B			
	Prosedur Pelayanan					
2	2.1 Kemudahan prosedur pelayanan resep secara cepat, tepat dan terpadu	3,59	S B	3,62	90,41	S B
	2.2 Prosedur pemeriksaan penunjang pasien (jika ada)	3,64	S B			
	Waktu Pelayanan					
3	3.1 Waktu yang dibutuhkan saat berkas pendaftaran masuk ke poli sampai pemeriksaan oleh Dokter dengan standar waktu sama/ kurang dari 60 menit	3,55	S B	3,55	88,71	S B
	Pembiayaan (Pembayaran)					
4	4.1 Kemudahan persyaratan dan prosedur pembayaran	-	-			
	4.2 Kewajaran biaya pelayanan	-	-			
	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan					

5	5.1 Ketepatan, penanganan, dan diagnosa kepada pasien	3,39	B	3,36	84,01	B
	5.2 Keberadaan petugas pelayanan tenaga medis	3,33	B			
	Kompetensi Pelaksana					
6	6.1 Kemampuan, keterampilan dan keahlian petugas medis	3,49	B	3,49	87,37	B
	Perilaku Pelaksana					
7	7.1 Keramahan etika dan kesopanan petugas dalam bertugas atau memberikan pelayanan	3,51	B	3,53	88,17	B
	7.2 Kepedulian/ daya tanggap/ respon petugas	3,48	B			
	7.3 Kemudahan berkomunikasi atau berkoordinasi	3,59	S B			
	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan					
8	8.1 Ketersediaan sarana pengaduan	3,73	S B	3,58	89,49	S B
	8.2 Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan	3,78	S B			
	8.3 Tindak lanjut penanganan pengaduan	3,22	B			
	Sarana dan Prasarana					
9	9.1 Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	3,34	B	3,48	87,05	B
	9.2 Parkir	3,04	K B			
	9.3 Keamanan	3,63	S B			
	9.4 Toilet	3,47	B			
	9.5 Peralatan perlengkapan medis	3,53	B			
	9.6 Sistem informasi dan komunikasi (banner, denah, dll.) terkait dengan pelayanan	3,87	S B			
	IKM Rawat Jalan			3,532	88,31	S B

Sumber : Survai, Juni 2024

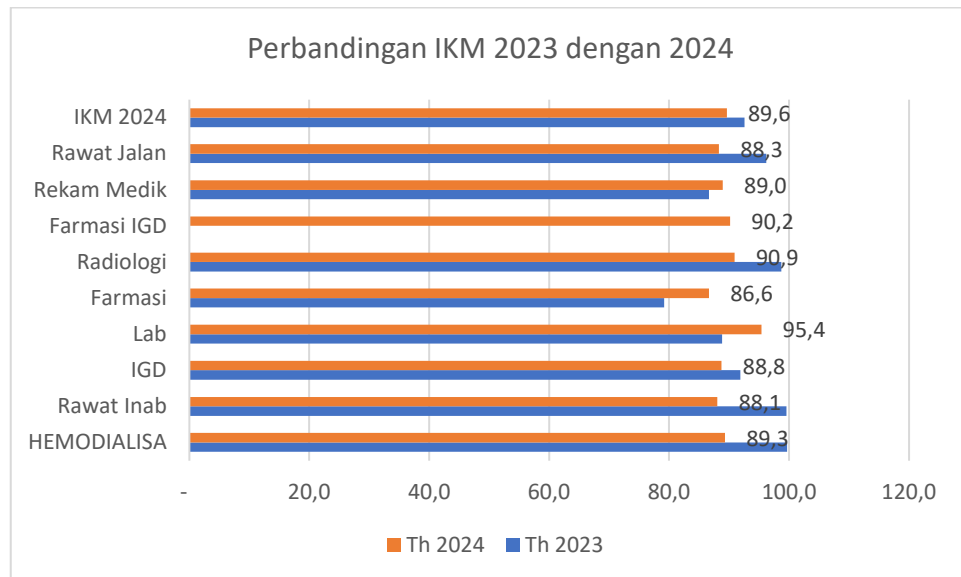
Tabel 5.21. Perbandingan IKM 2023 dengan 2024

IKM Tahun 2023				IKM Tahun 2024				
No	Instalasi	Rerata Score	Kriteria	No	Instalasi	Rerata Score	Kriteria	Perkembangan
1	Hemodialisa	99,69	S B	1	Hemodialisa	89,32	S B	Turun
2	Rawat Inap	99,58	S B	2	Rawat Inap	88,07	B	Turun
3	IGD	91,86	S B	3	IGD	88,76	S B	Turun
4	Lab	88,87	S B	4	Lab	95,42	S B	Naik
5	Farmasi	79,16	B	5	Farmasi	86,65	B	Naik
6	Radiologi	98,72	S B	6	Radiologi	90,92	S B	Turun
7	-	-	-	7	Farmasi IGD	90,17	S B	
8	Rehap Medik	86,67	B	8	Rehap Medik	88,95	S B	Naik
9	Rawat Jalan	96,20	S B	9	Rawat Jalan	88,31	S B	Turun
	IKM 2023	92,59	S B		IKM 2024	89,62	S B	Turun

Sumber : Survai, Juni 2024

Secara keseluruhan IKM tahun 2024 lebih rendah dibanding dengan IKM tahun 2023 ($89,62 < 92,59$), selanjutnya terdapat 5 instalasi dengan kinerja IKM yang menurun yaitu Hemodialisa, Rawat Inap, IGD, Radiologi dan Rawat Jalan, dan 3 instalasi dengan IKM yang naik yaitu Laboratorium, Farmasi, dan Rehap

Medik, namun demikian kedua periode tahun tersebut masuk dalam kategori Sangat Baik.



Gambar 5.7. Perbandingan IKM 2023 dengan 2024

5.3. Perbandingan IKM Berdasarkan Status Pasien

Responden berdasarkan status dapat dibedakan menjadi dua kategori yaitu responden yang merupakan Pasien dan responden yang merupakan Keluarga Pasien, dengan demikian Kepuasan Masyarakat penerima layanan kesehatan dapat dikategorikan menjadi IKM Pasien dan IKM Keluarga pasien.

Tabel 5.22. IKM Hemodialisa Berdasarkan Status Responden

No.	Instalasi	Score IKM		Kategori Kinerja		Kinerja Pelayanan Keseluruhan
		Pasien	Kel. Pasien	Pasien	Kel. Pasien	
1	Hemodialisa	87,917	82,083	B	B	S B
2	Rawat Inap	86,775	88,089	B	B	B
3	IGD	88,296	88,553	B	S B	S B
4	Laboratorium	93,889	93,096	S B	S B	S B
5	Farmasi	86,798	87,719	B	B	B
6	Radiologi	90,283	90,695	S B	S B	S B
7	Farmasi IGD	89,492	89,359	S B	S B	S B
8	Rehap Medik	88,330	88,532	S B	S B	S B
9	Rawat Jalan	87,897	88,201	B	B	S B
		88,853	88,481	S B	S B	S B

Sumber : Survey, Juni 2024

Berdasarkan tabel 5.22 tersebut, Score IKM responden berstatus sebagai Pasien lebih tinggi dibanding responden sebagai Keluarga Pasien, namun demikian tanggapan kedua kelompok tersebut atas kinerja pelayanan RSUD masuk dalam kategori Sangat Baik.

Berdasarkan instalasi terdapat tanggapan responden berstatus Pasien lebih tinggi dibanding berstatus Keluarga Pasien terdapat pada 3 instalasi *Hemodialisa*, *Laboratorium*, dan *Farmasi*, sedangkan 6 instalasi lainnya tanggapan responden berstatus sebagai Pasien lebih rendah, yaitu terdapat pada instalasi *Rawat Inap*, *IGD*, *Farmasi*, *Radiologi*, *Rehabilitasi Medik* dan *Rawat jalan*. Namun demikian berdasarkan analisa uji beda menggunakan uji t, tidak ada perbedaan yang signifikan tanggapan responden Pasien dengan Keluarga pasien.

Pada bagian selanjutnya akan disandingkan tanggapan responden berstatus sebagai Pasien dengan Keluarga Pasien berdasarkan indikator yang digunakan dalam survei.

5.3.1. Perbandingan IKM Hemodialisa

Sebagaimana ditampilkan pada tabel 5.23, tanggapan responden baik berstatus sebagai Pasien maupun Keluarga Pasien memberikan penilaian yang sama yaitu Baik, meskipun berdasarkan jumlah skore responden sebagai Pasien lebih tinggi dibanding yang berstatus sebagai Keluarga Pasien atau ($87,917 > 82,083$). Selanjutnya dari 20 indikator, terdapat 4 kinerja indikator yang dikategorikan sama, 11 indikator dari responden Pasien memiliki skore lebih tinggi dari responden Keluarga Pasien dan 5 indikator dari responden Pasien memiliki skore rendah dari responden Keluarga Pasien.

Tabel 5.23 Score Indikator Berdasarkan Status Responden Hemodialisa

Indikator IKM	Pasien (P)	Keluarga Pasien (K P)	Score Indikator Keseluruhan	Perbandingan Score P dg Score K P
Jumlah Responden	3	3		
1.1 Kemudahan persyaratan pendaftaran	3,00	3,33	3,50	L R
1.2 Persyaratan penanganan dan tindak lanjut	3,67	3,67	3,67	Sama
2.1 Prosedur pemeriksaan awal (assm)	3,33	3,33	3,67	Sama
2.2 Prosedur penanganan pasien secara cepat, tepat, dan terpadu	3,33	3,67	3,50	L R
3.1 Konsisten ketepatan penjadwalan dalam pelayanan hemodialisa	3,33	3,33	3,50	Sama
3.2 Waktu yang dibutuhkan pasien dalam pelayanan pelaksanaan hemodialisa dengan standar 4-6 jam	3,33	3,67	3,50	L R
4.1 Kemudahan persyaratan dan prosedur pembayaran				
4.2 Kewajaran biaya pelayanan				
5.1 Tindakan ketepatan dalam pelaksanaan hemodialisis	4,00	3,33	3,83	L T
6.1 Kemampuan, keterampilan dan keahlian petugas pelayanan	4,00	3,33	3,67	L T
6.2 Ketersediaan petugas pelayanan	3,67	3,33	3,50	L T
7.1 Keramahan etika dan kesopanan petugas dalam bertugas atau memberikan pelayanan	3,33	3,33	3,50	Sama

7.2 Kepedulian/daya tanggap/respon petugas	4,00	3,33	3,67	L T
7.3 Kemudahan berkomunikasi atau berkoordinasi	3,67	3,00	3,50	L T
8.1 Ketersediaan sarana pengaduan	3,67	3,00	3,33	L T
8.2 Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan	3,33	3,67	3,50	L R
8.3 Tindak lanjut penanganan pengaduan				
9.1 Kebersihan & kenyamanan R tunggu	3,67	3,00	3,50	L T
9.2 Parkir	3,33	3,00	3,50	L T
9.3 Keamanan	3,67	3,00	4,00	L T
9.4 Toilet	3,67	3,00	3,67	L T
9.5 Peralatan perlengkapan medis	3,33	3,00	3,17	L T
9.6 Sistem informasi dan komunikasi terkait dengan pelayanan	3,00	3,33	3,33	L R
IKM Skala 4	3,517	3,283	3,550	L T
IKM Skala 100	87,917	82,083	88,750	L T
Kinerja IKM	Baik	Baik	Sgt Baik	
				Jl Indktr
Jumlah Indikator IKM berdasarkan status antara Pasien Dengan Keluarga pasien	P = K P; Sama			4
	P > K P; L T			11
	P < K P; L R			5

Keterangan :

- P = Pasien
- KP = Keluarga Pasien
- L R = Lebih Rendah
- L T = Lebih Tinggi

5.3.2. Perbandingan IKM Rawat Inap

Responden dengan kategori Pasien (P) dan Keluarga Pasien (KP) pada instalasi Rawat Inap yang menjawab, didapatkan hasil kinerja IKM secara umum mempunyai nilai skor 87,826 dengan kategori Baik. Secara rinci responden kategori Keluarga Pasien (KP) yang menjawab, mempunyai nilai skor total sebesar 88,089. Nilai ini lebih tinggi terhadap responden kategori Pasien (P) yang menjawab yang mempunyai nilai skor 86,775.

Selanjutnya dari 23 indikator yang ditanyakan, terdapat 4 kinerja indikator yang dikategorikan sama, 5 indikator dari responden Pasien memiliki skore lebih tinggi dari responden Keluarga Pasien dan 14 indikator dari responden Pasien memiliki skore rendah dari responden Keluarga Pasien secara rinci ditampilkan pada Tabel 5.24.

Tabel 5.24. Score Indikator Berdasarkan Status Responden Rawat Inap

Indikator IKM	Pasien (P)	Keluarga Pasien (K P)	Score Indikator Keseluruhan	Perbandingan Score P dg Score K P
Jumlah Responden	4	16		
1.1 Kemudahan persyaratan pendaftaran	3,400	3,400	3,400	Sama
1.2 Kemudahan penanganan tindak lanjut pasien rawat inap	3,400	3,400	3,400	Sama

2.1 Kemudahan prosedur rujuk / pindah kamar / pindah kelas / pulang pasien	3,393	3,464	3,450	L R
2.2 Prosedur penyampaian informasi perkembangan kesehatan dan rencana penanganan pasien selanjutnya	3,393	3,464	3,450	L R
2.3 Pendampingan perawat pada saat dokter melakukan kunjungan perawatan pasien	3,375	3,656	3,600	L R
3.1 Waktu yang dibutuhkan setelah serah terima pasien baru di ruang inap sampai dengan orientasi dengan standar waktu 30 menit	3,400	3,400	3,400	Sama
3.2 Ketepatan jadwal kunjungan/ pemeriksaan tenaga medis	3,944	3,451	3,550	L T
3.3 Alokasi waktu setelah persetujuan sampai proses pulang pasien	3,400	3,400	3,400	Sama
4.1 Kemudahan persyaratan & prosedur pembayaran				
4.2 Kewajaran biaya pelayanan				
5.1 Ketepatan penanganan dan diagnosa	4,191	3,702	3,800	L T
5.2 Kualitas pengobatan dan perawatan pasien	4,185	3,766	3,850	L T
6.1 Kemampuan, keterampilan dan keahlian petugas dalam pelayanan	3,656	3,586	3,600	L T
7.1 Keramahan etika dan kesopanan petugas dalam bertugas atau memberikan pelayanan	3,656	3,586	3,600	L T
7.2 Kepedulian/daya tanggap/respon petugas	3,111	3,535	3,450	L R
7.3 Kemudahan berkomunikasi atau berkoordinasi	3,094	3,727	3,600	L R
8.1 Ketersediaan sarana pengaduan	3,136	3,279	3,250	L R
8.2 Ketersediaan media komunikasi saran & masukan	3,393	3,464	3,450	L R
8.3 Tindak lanjut penanganan pengaduan				
9.1 Kebersihan & kenyamanan R tunggu	3,393	3,464	3,450	L R
9.2 Parkir	3,393	3,464	3,450	L R
9.3 Keamanan	3,381	3,592	3,550	L R
9.4 Toilet	3,393	3,464	3,450	L R
9.4 Kebersihan dan kenyamanan gedung/ ruangan	3,369	3,720	3,650	L R
9.5 Peralatan / standar perlengkapan medis	3,387	3,528	3,500	L R
9.6 Sistem informasi dan komunikasi terkait dengan pelayanan	3,387	3,528	3,500	L R
IKM Skala 4	3,471	3,524	3,513	L R
IKM Skala 100	86,775	88,089	87,826	L R
Kinerja IKM	Baik	Baik	Baik	
				Jl Indktr
Jumlah Indikator IKM berdasarkan status antara Pasien Dengan Keluarga pasien	P = K P; Sama			4
	P > K P; L T			5
	P < K P; L R			14

Keterangan :

- P = Pasien
- KP = Keluarga Pasien
- L R = Lebih Rendah
- L T = Lebih Tinggi

5.3.3. Perbandingan IKM Unit Gawat Darurat

Tanggapan responden UGD baik yang berstatus Pasien (P) maupun Keluarga Pasien (KP) secara keseluruhan mempunyai nilai IKM sebesar 88,510 atau dengan kinerja layanan yang Sangat Baik. Secara rinci dapat dijabarkan responden dengan kategori Keluarga Pasien (KP) yang menjawab, mempunyai nilai skor total sebesar 88,553. Nilai tersebut lebih tinggi terhadap responden dengan kategori Pasien (P) yang menjawab yang hanya mempunyai nilai skor 88,296.

Kemudian dari total 20 indikator yang ditanyakan, terdapat 2 kinerja indikator yang dikategorikan sama, 8 indikator dari responden Pasien memiliki score lebih tinggi dari responden Keluarga Pasien dan 10 indikator dari responden Pasien memiliki score rendah dari responden Keluarga Pasien secara rinci ditampilkan pada Tabel 5.25.

Tabel 5.25 Score Indikator Berdasarkan Status Responden UGD

Indikator IKM	Pasien (P)	Keluarga Pasien (K P)	Score Indikator Keseluruhan	Perbandingan Score P dg Score K P
Jumlah Responden	9	30		
1.1 Kemudahan persyaratan pendaftaran	3,164	3,417	3,359	L R
2.1 Optimalisasi prosedural penanganan pasien sesuai dengan waktu tunggu prioritas kedaruratan secara cepat & tepat	3,410	3,410	3,410	Sama
2.2 Kejelasan prosedur dalam penanganan pasien baik pulang/ rawat/ rujuk	3,403	3,479	3,462	L R
3.1 Waktu tanggap (respon) tindakan pemeriksaan pasien oleh petugas medis dibanding dengan standar waktu 5 menit	3,281	3,482	3,436	L R
4.1 Kemudahan persyaratan dan prosedur pembayaran	4,000	3,333	3,500	L T
4.2 Kewajaran biaya pelayanan	4,000	4,000	4,000	Sama
5.1 Keberadaan tenaga medis & non medis yang menangani pasien kegawat darurat	3,750	3,675	3,692	L T
5.2 Ketepatan penanganan dan diagnosa kegawat darurat	3,750	3,675	3,692	L T
6.1 Kemampuan, keterampilan dan keahlian petugas dalam pelayanan	3,509	3,647	3,615	L R
7.1 Keramahan etika dan kesopanan petugas dalam bertugas atau memberikan pelayanan	3,622	3,747	3,718	L R
7.2 Kepedulian/ daya tanggap / respon petugas	3,862	3,775	3,795	L T
7.3 Kemudahan berkomunikasi/ berkoordinasi	3,747	3,709	3,718	L T
8.1 Ketersediaan sarana pengaduan	3,655	3,403	3,462	L T
8.2 Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan	3,526	3,476	3,487	L T
8.3 Tindak lanjut penanganan pengaduan				
9.1 Kebersihan & kenyamanan R tunggu	3,397	3,548	3,513	L R
9.2 Parkir	3,421	3,307	3,333	L T
9.3 Keamanan	3,503	3,716	3,667	L R

9.4 Toilet	3,294	3,345	3,333	L R
9.5 Kebersihan dan kenyamanan gedung/ ruangan	3,171	3,349	3,308	L R
9.6 Sistem informasi dan komunikasi terkait dengan pelayanan	3,171	3,349	3,308	L R
IKM Skala 4	3,532	3,542	3,540	L R
IKM Skala 100	88,296	88,553	88,510	L R
Kinerja IKM	Baik	Sgt Baik	Sgt Baik	
				JL Indktr
Jumlah Indikator IKM berdasarkan status antara Pasien Dengan Keluarga pasien	P = K P; Sama			2
	P > K P; L T			8
	P < K P; L R			10

Keterangan :

- P = Pasien
- KP = Keluarga Pasien
- L R = Lebih Rendah
- L T = Lebih Tinggi

5.3.4. Perbandingan IKM Laboratorium

IKM pada laboratorium dari data yang diambil berdasarkan responden dengan kategori Pasien (P) dan Keluarga Pasien (KP) kemudian diolah didapatkan gambaran secara umum mempunyai nilai IKM sebesar 93,537 atau dengan kriteria Baik Sekali. Secara rinci responden dengan kategori Pasien (P) yang menjawab, mempunyai nilai skor total sebesar 93,889. Nilai tersebut lebih tinggi terhadap responden dengan kategori Keluarga Pasien (KP) yang menjawab yang hanya mempunyai nilai skor 93,096.

Kemudian dapat dijelaskan dari total 16 indikator yang ditanyakan, terdapat 3 kinerja indikator yang dikategorikan mempunyai nilai yang sama, 10 indikator dari responden Pasien memiliki skore lebih tinggi dari responden Keluarga Pasien dan 3 indikator dari responden Pasien yang memiliki skore lebih rendah dari responden Keluarga Pasien. secara rinci ditampilkan pada Tabel 5.26.

Tabel 5.26 Score Indikator Berdasarkan Status Responden Laboratorium

Indikator IKM	Pasien (P)	Keluarga Pasien (K P)	Score Idikator Keselu- ruhan	Perban- dingan Score P dg Score K P
Jumlah Responden	45	36		
1.1 Kemudahan persyaratan pendaftaran pemeriksaan laboratorium	4,000	4,000	4,000	Sama
2.1 Persyaratan pengambilan hasil laboratorium pasien	4,000	3,972	3,988	L T
3.1 Waktu tunggu panggilan untuk pengambilan sampel darah	4,000	3,972	3,988	L T
3.2 Waktu tunggu panggilan untuk pengambilan sampel sampai hasil	4,000	3,944	3,975	L T

pemeriksaan darah sesuai dengan standar yang ditetapkan 140 menit				
4.1 Kemudahan persyaratan dan prosedur pembayaran				
4.2 Kewajaran biaya pelayanan				
5.1 Ketepatan diagnosa, permintaan pemeriksaan laboratorium dan hasil laboratorium	3,956	3,917	3,938	L T
6.1 Kemampuan, keterampilan dan keahlian petugas pelayanan	4,000	4,000	4,000	Sama
7.1 Keramahan etika dan kesopanan petugas dalam bertugas/memberikan pelayanan	3,356	3,361	3,358	L R
7.2 Kepedulian/daya tanggap/respon petugas	3,956	3,861	3,914	L T
7.3 Kemudahan berkomunikasi atau berkoordinasi	3,800	3,722	3,765	L T
8.1 Ketersediaan sarana pengaduan	3,244	3,222	3,235	L T
8.2 Ketersediaan media komunikasi saran & masukan	3,311	3,222	3,272	L T
8.3 Tindak lanjut penanganan pengaduan				
9.1 Kebersihan dan kenyamanan R tunggu	3,044	2,972	3,012	L T
9.2 Parkir	3,311	3,222	3,272	L T
9.3 Keamanan	3,911	3,944	3,926	L R
9.4 Toilet	3,956	3,972	3,963	L R
9.5 Peralatan perlengkapan medis	4,000	4,000	4,000	Sama
9.6 Sistem informasi dan komunikasi terkait dengan pelayanan	4,000	4,000	4,000	Sama
IKM Skala 4	3,756	3,724	3,741	L T
IKM Skala 100	93,889	93,096	93,537	
Kinerja IKM	Sgt Baik	Sgt Baik	Sgt Baik	
				JL Indktr
Jumlah Indikator IKM berdasarkan status antara Pasien Dengan Keluarga pasien	P = K P; Sama			3
	P > K P; L T			10
	P < K P; L R			3

Keterangan :

P = Pasien

KP = Keluarga Pasien

L R = Lebih Rendah

L T = Lebih Tinggi

5.3.5. Perbandingan IKM Farmasi

Instalasi Farmasi yang menjawab dari data yang diambil berdasarkan responden dengan kategori Pasien (P) dan Keluarga Pasien (KP) kemudian diolah olah didapatkan hasil secara keseluruhan mempunyai nilai IKM sebesar 87,275 atau dengan kinerja layanan Baik. Kemudian secara rinci responden dengan kategori Keluarga Pasien (KP) yang menjawab, mempunyai nilai skor total sebesar 87,719. Nilai tersebut lebih tinggi terhadap responden dengan kategori Pasien (P) yang menjawab yang hanya mempunyai nilai skor 86,798.

Selanjutnya dapat dijelaskan dari total 19 indikator yang ditanyakan, terdapat 2 kinerja indikator yang dikategorikan mempunyai nilai yang sama, 7

indikator dari responden Pasien memiliki skor lebih tinggi dari responden Keluarga Pasien dan 10 indikator dari responden Pasien yang memiliki skor lebih rendah dari responden Keluarga Pasien. secara rinci ditampilkan pada Tabel 5.27.

Tabel 5.27. Score Indikator Berdasarkan Status Responden Farmassi

Indikator IKM	Pasien (P)	Keluarga Pasien (K P)	Score Indikator Keseluruhan	Perbandingan Score P dg Score K P
Jumlah Responden	38	37		
1.1 Kemudahan sistem dlm pengambilan antrian	3,500	3,595	3,547	L R
2.1 Kemudahan prosedur pelayanan resep secara cepat, tepat dan terpadu	3,454	3,425	3,440	L T
3.1 Waktu yg dibutuhkan dalam pelayanan obat sesudah penyerahan resep sesuai standar 30 mnt dan pelayanan obat racikan sesudah penyerahan resep sesuai standar 60 mnt	3,192	3,154	3,173	L T
4.1 Kemudahan persyaratan dan prosedur pembayaran	3,000	3,167	3,091	L R
4.2 Kewajaran biaya obat	3,000	3,167	3,091	L R
5.1 Ketersediaan obat dan/atau alat kesehatan sesuai resep untuk pasien	3,763	3,730	3,747	L T
6.1 Kemampuan, keterampilan dan keahlian petugas pelayanan	3,530	3,564	3,547	L R
7.1 Keramahan etika dan kesopanan petugas dalam bertugas atau memberikan pelayanan	3,765	3,836	3,800	L R
7.2 Kepedulian/ daya tanggap/ respon petugas	3,559	3,534	3,547	L T
7.3 Kemudahan berkomunikasi/ berkoordinasi	3,470	3,625	3,547	L R
8.1 Ketersediaan sarana pengaduan	3,497	3,652	3,573	L R
8.2 Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan	3,500	3,595	3,547	L R
8.3 Tindak lanjut penanganan pengaduan	3,188	3,188	3,188	Sama
9.1 Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	3,947	3,892	3,920	L T
9.2 Parkir	3,327	3,232	3,280	L T
9.3 Keamanan	3,711	3,730	3,720	L R
9.4 Toilet	3,400	3,400	3,400	Sama
9.5 Peralatan perlengkapan medis	3,658	3,703	3,680	L R
9.6 Sistem informasi dan komunikasi terkait dengan pelayanan	3,507	3,479	3,493	L T
IKM Skala 4	3,472	3,509	3,491	L R
IKM Skala 100	86,798	87,719	87,275	L R
Kinerja IKM	Baik	Baik	Baik	
				JL Indktr
Jumlah Indikator IKM berdasarkan status antara Pasien Dengan Keluarga pasien	P = K P; Sama			2
	P > K P; L T			7
	P < K P; L R			10

Keterangan :

- P = Pasien
- KP = Keluarga Pasien
- L R = Lebih Rendah
- L T = Lebih Tinggi

5.3.6. Perbandingan IKM Radiologi

Pada instalasi radiologi berdasarkan rerata keseluruhan unsur dari data yang diambil berdasarkan responden dengan kategori Pasien (P) dan Keluarga Pasien (KP) kemudian diolah olah didapatkan hasil secara keseluruhan mempunyai nilai IKM sebesar 90,470 atau dengan kinerja layanan Sangat Baik. Secara rinci responden dengan kategori Keluarga Pasien (KP) yang menjawab, mempunyai nilai skor total sebesar 90,695. Nilai tersebut lebih tinggi terhadap responden dengan kategori Pasien (P) yang menjawab yang hanya mempunyai nilai skor 90,283.

Kemudian dapat dijelaskan dari total 19 indikator yang ditanyakan, terdapat 1 kinerja indikator yang dikategorikan mempunyai nilai yang sama, 9 indikator dari responden Pasien memiliki skore lebih tinggi dari responden Keluarga Pasien dan 9 indikator dari responden Pasien yang memiliki skore lebih rendah dari responden Keluarga Pasien. secara rinci ditampilkan pada Tabel 5.28

Tabel 5.28. Score Indikator Berdasarkan Status Responden Radiologi

Indikator IKM	Pasien (P)	Keluarga Pasien (K P)	Score Idikator Keselu- ruhan	Perban- dingan Score P dg Score K P
Jumlah Responden	58	54		
1.1 Kemudahan persyaratan pendaftaran radiologi	4,000	3,867	3,939	L T
2.1 Prosedur pemeriksaan radiologi kpd pasien	3,789	4,253	4,000	L R
2.2 Prosedur penyerahan hasil radiologi kepada pasien	3,496	3,671	3,576	L R
3.1 Waktu tunggu panggilan sesuai dengan ruang pemeriksaan	3,566	3,454	3,515	L T
3.2 Waktu yg dibutuhkan saat pemeriksaan foto rontgen thorax dengan standar waktu 3 jam	3,559	3,596	3,576	L R
4.1 Kemudahan persyaratan dan prosedur pembayaran				
4.2 Kewajaran biaya pelayanan				
5.1 Kejelasan pembacaan ekspertisi radiologi kepada pasien	3,512	3,386	3,455	L T
6.1 Kemampuan, keterampilan dan keahlian petugas pelayanan	3,382	3,608	3,485	L R
7.1 Keramahan etika dan kesopanan petugas dalam bertugas atau memberikan pelayanan	3,596	4,018	3,788	L R
7.2 Kepedulian/ daya tanggap/ respon petugas	3,841	3,524	3,697	L T
7.3 Kemudahan berkomunikasi atau berkoordinasi	3,779	3,865	3,818	L R
8.1 Ketersediaan sarana pengaduan	3,896	3,659	3,788	L T

8.2 Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan	3,617	3,592	3,606	L T
8.3 Tindak lanjut penanganan pengaduan	3,394	3,394	3,394	Sama
9.1 Kebersihan dan kenyamanan R. tunggu	3,213	3,478	3,333	L R
9.2 Parkir	3,343	3,255	3,303	L T
9.3 Keamanan	3,897	3,457	3,697	L T
9.4 Toilet	3,566	3,454	3,515	L T
9.5 Peralatan perlengkapan medis	3,386	3,537	3,455	L R
9.6 Sistem informasi dan komunikasi terkait dengan pelayanan	3,782	3,861	3,818	L R
IKM Skala 4	3,611	3,628	3,619	L R
IKM Skala 100	90,283	90,695	90,470	L R
Kinerja IKM	Sgt Baik	Sgt Baik	Sgt Baik	
				Jl Indktr
Jumlah Indikator IKM berdasarkan status antara Pasien Dengan Keluarga pasien	P = K P; Sama			1
	P > K P; L T			9
	P < K P; L R			9

Keterangan :

- P = Pasien
- KP = Keluarga Pasien
- L R = Lebih Rendah
- L T = Lebih Tinggi

5.3.7. Perbandingan IKM Farmasi UGD

Tanggapan IKM responden Farmasi UGD secara keseluruhan berdasarkan kategori Pasien (P) dan Keluarga Pasien (KP) kemudian diolah olah dan didapatkan hasil secara keseluruhan mempunyai nilai IKM sebesar 89,487 atau dengan kinerja layanan Sangat Baik. Kemudian secara rinci responden dengan kategori Pasien (P) yang menjawab, mempunyai nilai skor total sebesar 89,492. Nilai tersebut lebih tinggi terhadap responden dengan kategori Keluarga Pasien (KP) yang menjawab yang hanya mempunyai nilai skor 89,359.

Selanjutnya dapat dijelaskan dari total 17 indikator yang ditanyakan, terdapat 3 kinerja indikator yang dikategorikan mempunyai nilai yang sama, 7 indikator dari responden Pasien memiliki skore lebih tinggi dari responden Keluarga Pasien dan 7 indikator dari responden Pasien yang memiliki skore lebih rendah dari responden Keluarga Pasien. secara rinci ditampilkan pada Tabel 5.29.

Tabel 5.29. Score Indikator Berdasarkan Status Responden Farmasi UGD

Indikator IKM	Pasien (P)	Keluarga Pasien (K P)	Score Idikator Keselu- ruhan	Perban- dingan Score P dg Score K P
Jumlah Responden	60	62		
1.1 Kemudahan sistem dalam pengambilan antrian	3,737	3,737	3,737	Sama
2.1 Kemudahan prosedur pelayanan resep secara cepat, tepat dan terpadu	3,523	3,582	3,553	L R
3.1 Waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan obat sesudah penyerahan resep sesuai standar 30 menit dan pelayanan obat racikan sesudah penyerahan resep sesuai standar 60 mnt	3,418	3,477	3,447	L R
4.1 Kemudahan persyaratan dan prosedur pembayaran				
4.2 Kewajaran biaya pelayanan				
5.1 Ketersediaan obat dan/atau alat kesehatan sesuai resep untuk pasien	3,947	3,947	3,947	Sama
6.1 Kemampuan, keterampilan dan keahlian petugas pelayanan	3,520	3,638	3,579	L R
7.1 Keramahan etika dan kesopanan petugas dalam bertugas atau memberikan pelayanan	3,801	3,567	3,684	L T
7.2 Kepedulian/daya tanggap/respon petugas	3,638	3,520	3,579	L T
7.3 Kemudahan berkomunikasi/berkoordinasi	3,635	3,576	3,605	L T
8.1 Ketersediaan sarana pengaduan	3,477	3,418	3,447	L T
8.2 Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan	3,474	3,474	3,474	Sama
8.3 Tindak lanjut penanganan pengaduan	3,000	3,250	3,167	L R
9.1 Kebersihan dan kenyamanan R. tunggu	4,058	3,942	4,000	L T
9.2 Parkir	2,936	3,116	3,026	L R
9.3 Keamanan	4,066	3,776	3,921	L T
9.4 Toilet	3,359	3,536	3,447	L R
9.5 Peralatan perlengkapan medis	3,903	3,728	3,816	L T
9.6 Sistem informasi dan komunikasi terkait dengan pelayanan	3,362	3,480	3,421	L R
IKM Skala 4	3,580	3,574	3,579	L T
IKM Skala 100	89,492	89,359	89,487	L T
Kinerja IKM	Sgt Baik	Sgt Baik	Sgt Baik	
				Jl Indktr
Jumlah Indikator IKM berdasarkan status antara Pasien Dengan Keluarga pasien	P = K P; Sama			3
	P > K P; L T			7
	P < K P; L R			7

Keterangan :

P = Pasien

KP = Keluarga Pasien

L R = Lebih Rendah

L T = Lebih Tinggi

5.3.8. Perbandingan IKM Rehabilitasi Medis

Responden IKM Rehabilitasi Medis baik yang berstatus Pasien (P) maupun Keluarga Pasien (KP) secara keseluruhan dari data yang diambil kemudian diolah mempunyai nilai IKM sebesar 88,445 atau dengan kinerja layanan yang Sangat Baik. Secara rinci dapat dijabarkan responden dengan kategori Keluarga Pasien (KP) yang menjawab, mempunyai nilai skor total sebesar 88,532. Nilai tersebut lebih tinggi terhadap responden dengan kategori Pasien (P) yang menjawab yang hanya mempunyai nilai skor 88,330.

Kemudian dari total 16 indikator yang ditanyakan, tidak terdapat kinerja indikator yang dikategorikan sama, 7 indikator dari responden Pasien memiliki skore lebih tinggi dari responden Keluarga Pasien dan 9 indikator dari responden Pasien memiliki skore rendah dari responden Keluarga Pasien secara rinci ditampilkan pada Tabel 5.30

Tabel 5.30. Score Indikator Berdasarkan Status Responden

Indikator IKM	Pasien (P)	Keluarga Pasien (K P)	Score Indikator Keseluruhan	Perbandingan Score P dg Score K P
Jumlah Responden	6	8		
1.1 Kemudahan persyaratan administrasi pelayanan rehab medik	3,511	3,742	3,643	L R
2.1 Kejelasan alur pelayanan rehab medik	3,511	3,742	3,643	L R
2.2 Prosedur pelayanan pasien rehab medik	3,535	3,349	3,429	L T
3.1 Waktu yang dibutuhkan dalam melakukan pendaftaran sampai mendapatkan tindakan terapi dengan standar waktu sama > dari 60 menit	3,704	3,472	3,571	L T
4.1 Kemudahan persyaratan dan prosedur pembayaran				
4.2 Kewajaran biaya pelayanan				
5.1 Ketepatan, kecepatan, dan penanganan dalam tindakan terapi kepada pasien	3,519	3,611	3,571	L R
6.1 Kemampuan, keterampilan dan keahlian petugas pelayanan	3,511	3,742	3,643	L R
7.1 Keramahan etika dan kesopanan petugas dalam bertugas atau memberikan pelayanan	4,049	3,589	3,786	L T
7.2 Kepedulian / daya tanggap / respon petugas	3,341	3,619	3,500	L R
7.3 Kemudahan berkomunikasi atau berkoordinasi	3,326	3,880	3,643	L R
8.1 Ketersediaan sarana pengaduan	3,179	3,366	3,286	L R
8.2 Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan	3,349	3,488	3,429	L R
8.3 Tindak lanjut penanganan pengaduan				
9.1 Kebersihan dan kenyamanan ruang tindakan terapi	3,688	3,734	3,714	L R
9.2 Parkir	3,197	3,103	3,143	L T
9.3 Keamanan	3,696	3,603	3,643	L T
9.4 Toilet	3,544	3,217	3,357	L T
9.5 Peralatan perlengkapan medis	3,704	3,472	3,571	L T

9.6 Sistem informasi dan komunikasi terkait dengan pelayanan	3,704	3,472	3,571	L T
IKM Skala 4	3,533	3,541	3,538	L R
IKM Skala 100	88,330	88,532	88,445	L R
Kinerja IKM	Sgt Baik	Sgt Baik	Sgt Baik	
				Jl Indktr
Jumlah Indikator IKM berdasarkan status antara Pasien Dengan Keluarga pasien	P = K P; Sama			0
	P > K P; L T			7
	P < K P; L R			9

Keterangan :

- P = Pasien
- KP = Keluarga Pasien
- L R = Lebih Rendah
- L T = Lebih Tinggi

5.3.9. Perbandingan IKM Rawat Jalan

Tanggapan IKM responden Rawat Jalan secara keseluruhan berdasarkan kategori Pasien (P) dan Keluarga Pasien (KP) kemudian diolah olah dan didapatkan hasil secara keseluruhan mempunyai nilai IKM sebesar 88,136 atau dengan kinerja layanan Baik. Kemudian secara rinci responden dengan kategori Keluarga Pasien (KP) yang menjawab, mempunyai nilai skor total sebesar 88,201. Nilai tersebut lebih tinggi terhadap responden dengan kategori Pasien (P) yang menjawab yang hanya mempunyai nilai skor 87,897.

Selanjutnya dapat dijelaskan dari total 20 indikator yang ditanyakan, terdapat 1 kinerja indikator yang dikategorikan mempunyai nilai yang sama, 7 indikator dari responden Pasien memiliki skore lebih tinggi dari responden Keluarga Pasien dan 12 indikator dari responden Pasien yang memiliki skore lebih rendah dari responden Keluarga Pasien. secara rinci ditampilkan pada Tabel 5.31.

Tabel 5.31. Score Indikator Berdasarkan Status Responden Rawat Jalan

Indikator IKM	Pasien (P)	Keluarga Pasien (K P)	Score Idikator Keseluruhan	Perbandingan Score P dg Score K P
Jumlah Responden	19	74		
1.1 Kemudahan Persyaratan Pendaftaran	3,747	3,849	3,828	L R
1.2 Persyaratan Penanganan dan Tindak Lanjut	3,435	3,483	3,473	L R
2.1 Kemudahan prosedur pelayanan resep secara cepat, tepat dan terpadu	3,481	3,620	3,591	L R
2.2 Prosedur pemeriksaan penunjang pasien	3,598	3,653	3,642	L R
3.1 Waktu yang dibutuhkan saat berkas pendaftaran masuk ke poli sampai pemeriksaan oleh Dokter dengan standar waktu sama/ kurang dari 60 menit	3,485	3,565	3,548	L R

4.1 Kemudahan persyaratan dan prosedur pembayaran				
4.2 Kewajaran biaya pelayanan				
5.1 Ketepatan, penanganan, dan diagnosa kepada pasien	3,386	3,387	3,387	L R
5.2 Keberadaan petugas pelayanan tenaga medis	3,333	3,333	3,333	Sama
6.1 Kemampuan, keterampilan dan keahlian petugas medis	3,607	3,466	3,495	L T
7.1 Keramahan etika dan kesopanan petugas dalam bertugas atau memberikan pelayanan	3,432	3,524	3,505	L R
7.2 Kepedulian/daya tanggap/respon petugas	3,376	3,512	3,484	L R
7.3 Kemudahan berkomunikasi atau berkoordinasi	3,539	3,605	3,591	L R
8.1 Ketersediaan sarana pengaduan	3,699	3,739	3,731	L R
8.2 Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan	3,809	3,779	3,785	L T
8.3 Tindak lanjut penanganan pengaduan	3,332	3,196	3,222	L T
9.1 Kebersihan dan kenyamanan R. tunggu	3,449	3,317	3,344	L T
9.2 Parkir	3,074	3,035	3,043	L T
9.3 Keamanan	3,651	3,630	3,634	L T
9.4 Toilet	3,551	3,453	3,473	L T
9.5 Peralatan perlengkapan medis	3,488	3,537	3,527	L R
9.6 Sistem informasi dan komunikasi terkait dengan pelayanan	3,847	3,877	3,871	L R
IKM Skala 4	3,516	3,528	3,525	L R
IKM Skala 100	87,897	88,201	88,136	L R
Kinerja IKM	Baik	Baik	Baik	
				JL Indktr
Jumlah Indikator IKM berdasarkan status antara Pasien Dengan Keluarga pasien	P = K P; Sama			1
	P > K P; L T			7
	P < K P; L R			12

Keterangan :

- P = Pasien
- KP = Keluarga Pasien
- L R = Lebih Rendah
- L T = Lebih Tinggi

5.4. Indek Persepsi Korupsi (IPK)

Bagian berikut ini disampaikan hasil survei bagian kedua yang bertujuan untuk mengetahui Indek Persepsi Korupsi (IPK). Pertama disampaikan IPK secara keseluruhan dan berdasarkan Instalasi, selanjutnya akan disampaikan berdasarkan unsur maupun indikatornya.

Tabel 5.32. Indek Persepsi Korupsi Secara Keseluruhan

No.	Instalasi	Rerata Score	Kriteria
1	Hemodialisa	95,37	Sangat Bersih

2	Rawat Inap	90,45	Sangat Bersih
3	IGD	88,45	Sangat Bersih
4	Laboratorium	98,73	Sangat Bersih
5	Farmasi	91,00	Sangat Bersih
6	Radiologi	91,11	Sangat Bersih
7	Farmasi IGD	90,59	Sangat Bersih
8	Rekam Medik	94,91	Sangat Bersih
9	Rawat Jalan	93,42	Sangat Bersih
	Indek Persepsi Korupsi	92,67	Sangat Bersih

Sumber : Survai, Juni 2024

Responden IPK adalah responden yang sama dalam survei IKM. Indeks Persepsi Korupsi (IPK) diukur melalui 4 unsur dan 13 indikator, selanjutnya dari 9 instalasi yang disurvei dengan jumlah responden yang sama yaitu 399 responden. Berdasarkan nilai score keseluruhan sebesar 92,67 hal ini berarti RSUD AM. Parikesit Sangat Bersih dari perilaku korupsi. Selanjutnya akan disampaikan IPK pada masing-masing Instalasi Pelayanan yang di survei.

5.4.1. IPK Hemodialisa

Pada instalasi Hemodialisa, dari 13 indikator yang terisi 9 indikator, yang pertama indikator 2.2 Transparansi biaya pelayanan hemodialisa bagi pasien non jaminan, karena seluruh responden hemodialisa menggunakan jaminan maka pertanyaan pada indikator nomor 2.2 tidak relevan dan tidak terisi. Berikutnya adalah pada unsur nomor 4 yaitu Efektivitas Program Anti Korupsi terdapat indikator yang tidak terisi, karena keenam responden tidak mengetahui adanya Program Anti Korupsi yang dijalankan oleh RSUD AM. Parikesit. Selanjutnya dari 9 indikator terdapat 8 indikator yang dinyatakan Sangat Bersih dan 1 indikator dinyatakan Bersih, selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 5.22.

Tabel 5.33. IPK Hemodialisa

No	Unsur/ Indikator	Jumlah score	Jlh Rsp	Score Skala 4	Score skala 100	Persepsi Korupsi
1	Prevalensi Korupsi					
	1.1 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	24	6	4,00	100	Sangat Bersih
	1.2 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	24	6	4,00	100	Sangat Bersih
	1.3 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	24	6	4,00	100	Sangat Bersih

	1.4 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	24	6	4,00	100	Sangat Bersih
	1.5 Terdapat oknum dari pihak RSUD menawarkan percepatan proses di luar prosedur	24	6	4,00	100	Sangat Bersih
2	Mekanisme Akuntabilitas					
	2.1 Kejelasan prosedur pelayanan hemodialisa	20	6	3,33	83,33	Bersih
	2.2 Transparansi biaya pelayanan hemodialisa bagi pasien non jaminan	-	-			
3	Motivasi Korupsi					
	3.1 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan kesehatan	22	6	3,67	91,67	Sangat Bersih
	3.2 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan administrasi	22	6	3,67	91,67	Sangat Bersih
	3.3 Terdapat praktik percaloan terkait pelayanan kesehatan	22	6	3,67	91,67	Sangat Bersih
4	Efektivitas Program Anti Korupsi					
	4.1 Apakah anda tahu RSUD memiliki unit pengendalian gratifikasi dan aplikasi Whistleblower System (WBS)	12	6			
	4.2 Efektivitas aplikasi Whistleblower System (WBS) dari RSUD dalam rangka menuju wilayah bebas korupsi					
	4.3 Efektivitas keberadaan program anti korupsi yang dilakukan oleh unit pengendalian gratifikasi					
	4.4 Efektivitas keberadaan banner/spanduk wilayah bebas korupsi					
	IPK Hemodialisa			3,81	95,37	Sangat Bersih

Sumber : Survai, Juni 2024

5.4.2. IPK Rawat Inap

Responden pasien rawat inap berjumlah 20 orang, tidak semua responden memberikan tanggapan pada 13 indikator yang digunakan untuk mengukur IKM. Pada Unsur Mekanisme Akuntabilitas yang terdiri dari 2 indikator, tidak ada responden yang memberikan tanggapan atas indikator tersebut, hal ini karena 20 responden selanjutnya pada unsur Efektifitas Program Anti Korupsi terdapat 3 responden yang memberikan tanggapan.

Secara keseluruhan IPK Rawat Inap memiliki score 3,62 pada skala 4 atau 90,45 pada skala 100 dengan demikian dinyatakan Sangat Bersih. Namun demikian pada unsur Efektifitas Program Anti Korupsi dinyatakan Kurang Bersih oleh 3 responden dengan kata lain pada unsur program anti korupsi dinilai Kurang Efektif.

Tabel 5.34. IPK Rawat Inap

No	Unsur/ Indikator	Jumlah score	Jlh Rsp	Score Skala 4	Score skala 100	Persepsi Korupsi
1	Prevalensi Korupsi					
	1.1 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	77	20	3,85	96,25	Sangat Bersih
	1.2 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	77	20	3,85	96,25	Sangat Bersih
	1.3 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	77	20	3,85	96,25	Sangat Bersih
	1.4 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	77	20	3,85	96,25	Sangat Bersih
	1.5 Terdapat oknum dari pihak RSUD menawarkan percepatan proses di luar prosedur	77	20	3,85	96,25	Sangat Bersih
2	Mekanisme Akuntabilitas					
	2.1 Kejelasan prosedur pelayanan rawat inap	-	-			
	2.2 Kejelasan tambahan biaya jika pasien pindah kelas perawatan (jika ada)	-	-			
3	Motivasi Korupsi					
	3.1 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan kesehatan	77	20	3,85	96,25	Sangat Bersih
	3.2 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan administrasi	77	20	3,85	96,25	Sangat Bersih
	3.3 Terdapat praktik percaloan terkait pelayanan kesehatan	77	20	3,85	96,25	Sangat Bersih
4	Efektivitas Program Anti Korupsi					
	4.1 Apakah anda tahu RSUD memiliki unit pengendalian gratifikasi dan aplikasi Whistleblower System (WBS)	37	20			
	4.2 Efektivitas aplikasi Whistleblower System (WBS) dari RSUD dalam rangka menuju wilayah bebas korupsi	9	3	3,00	75,00	Kurang Baik
	4.3 Efektivitas keberadaan program anti korupsi yang dilakukan oleh unit pengendalian gratifikasi	9	3	3,00	75,00	Kurang Baik
	4.4 Efektivitas keberadaan banner/ spanduk wilayah bebas korupsi	9	3	3,00	75,00	Kurang Baik
	IPK Rawat Inap			3,62	90,45	Sangat Bersih

Sumber : Survai, Juni 2024

5.4.3. IPK IGD

Jumlah responden IGD sebanyak 39 orang, secara keseluruhan nilai score IKM sebesar 3,54 pada skala 4 atau 88,45 pada skala 100, dengan demikian IPK IGD dinyatakan Sangat Bersih. Dari 13 indikator 2.2 Transparansi biaya pelayanan IGD bagi pasien non jaminan hanya 4 responden yang memberikan jawaban dengan IPK kategori Bersih, hal ini berarti terdapat 4 responden yang tidak menggunakan jaminan Kesehatan untuk memperoleh pelayanan pada instalasi IGD. Selanjutnya pada unsur nomor 4 yakni Efektivitas Program Anti Korupsi terdapat 10 responden yang memberikan jawaban dengan rerata score 72,5 dengan kriteria Kurang Baik.

Tabel 5.35. IPK IGD

No	Unsur/ Indikator	Jumlah score	Jlh Rsp	Score Skala 4	Score skala 100	Persepsi Korupsi
1	Prevalensi Korupsi					
	1.1 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	149	39	3,82	95,51	Sangat Bersih
	1.2 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	149	39	3,82	95,51	Sangat Bersih
	1.3 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	149	39	3,82	95,51	Sangat Bersih
	1.4 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	151	39	3,87	96,79	Sangat Bersih
	1.5 Terdapat oknum dari pihak RSUD menawarkan percepatan proses di luar prosedur	149	39	3,82	95,51	Sangat Bersih
2	Mekanisme Akuntabilitas					
	2.1 Kejelasan prosedur pelayanan IGD	133	39	3,41	85,26	Bersih
	2.2 Transparansi biaya pelayanan IGD bagi pasien non jaminan	14	4	3,50	87,50	Bersih
3	Motivasi Korupsi					
	3.1 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan kesehatan	144	39	3,69	92,31	Sangat Bersih
	3.2 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan administrasi	146	39	3,74	93,59	Sangat Bersih
	3.3 Terdapat praktik percaloan terkait pelayanan kesehatan	148	39	3,79	94,87	Sangat Bersih
4	Efektivitas Program Anti Korupsi					
	4.1 Apakah anda tahu RSUD memiliki unit pengendalian gratifikasi dan aplikasi Whistleblower System (WBS)	68	39			

	4.2 Efektivitas aplikasi Whistleblower System (WBS) dari RSUD dalam rangka menuju wilayah bebas korupsi	29	10	2,90	72,50	Kurang Baik
	4.3 Efektivitas keberadaan program anti korupsi yang dilakukan oleh unit pengendalian gratifikasi	29	10	2,90	72,50	Kurang Baik
	4.4 Efektivitas keberadaan banner/ spanduk wilayah bebas korupsi	29	10	2,90	72,50	Kurang Baik
	IPK IGD			3,54	88,45	Sangat Bersih

Sumber : Survai, Juni 2024

5.4.4. IPK Laboratorium

Responden Laboratorium berjumlah 80 responden, seluruhnya menggunakan jaminan Kesehatan dalam memperoleh pelayanan, sehingga pada indikator 2.2. Transparansi biaya pelayanan laboratorium bagi pasien non jaminan tidak terisi. Dari 13 indikator yang terisi, secara keseluruhan IPK laboratorium memiliki rerata score 3,95 pada skala 4 atau 98,73 pada skala 100, dengan demikian IPK Laboratorium dinyatakan Sangat Bersih.

Pada Unsur 4. Efektifitas Program Anti Korupsi hanya 2 responden yang memberikan tanggapan, hal ini berarti hanya 2 responden yang mengetahui adanya unit pengendalian gratifikasi dan aplikasi Whistleblower System (WBS). Dari 2 responden tersebut berdasarkan Unsur menyatakan Sangat Baik, meskipun ada indikator 4.1. Efektivitas Aplikasi Whistleblower System (WBS) dari RSUD dalam rangka menuju wilayah bebas korupsi masih dinyatakan Baik.

Tabel 5.36. IPK Laboratorium

No	Unsur/ Indikator	Jumlah score	Jlh Rsp	Score Skala 4	Score skala 100	Persepsi Korupsi
1	Prevalensi Korupsi					
	1.1 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	324	81	4,00	100,00	Sangat Bersih
	1.2 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	324	81	4,00	100,00	Sangat Bersih
	1.3 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	324	81	4,00	100,00	Sangat Bersih
	1.4 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	324	81	4,00	100,00	Sangat Bersih
	1.5 Terdapat oknum dari pihak RSUD menawarkan percepatan proses di luar prosedur	324	81	4,00	100,00	Sangat Bersih
2	Mekanisme Akuntabilitas					
	2.1 Kejelasan prosedur pelayanan laboratorium	315	81	3,89	97,22	Sangat Bersih
	2.2 Transparansi biaya pelayanan laboratorium bagi pasien non jaminan	-	-			

3	Motivasi Korupsi					
	3.1 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan kesehatan	324	81	4,00	100,00	Sangat Bersih
	3.2 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan administrasi	324	81	4,00	100,00	Sangat Bersih
	3.3 Terdapat praktik percaloan terkait pelayanan kesehatan	324	81	4,00	100,00	Sangat Bersih
4	Efektivitas Program Anti Korupsi					
	4.1 Apakah anda tahu RSUD memiliki unit pengendalian gratifikasi dan aplikasi Whistleblower System (WBS)	160	81	-	-	
	4.2 Efektivitas aplikasi Whistleblower System (WBS) dari RSUD dalam rangka menuju wilayah bebas korupsi	7	2	3,50	87,50	Baik
	4.3 Efektivitas keberadaan program anti korupsi yang dilakukan oleh unit pengendalian gratifikasi	8	2	4,00	100,00	Sangat Baik
	4.4 Efektivitas keberadaan banner/ spanduk wilayah bebas korupsi	8	2	4,00	100,00	Sangat Baik
	IPK Laboratorium			3,95	98,73	Sangat Bersih

Sumber : Survai, Juni 2024

5.4.5. IPK Farmasi

Jumlah responden Farmasi sebanyak 75 orang dari 13 indikator, seluruh indikator terisi meskipun pada indikator 2.2 Transparansi biaya pelayanan laboratorium bagi pasien non jaminan, hanya terdapat 3 responden yang mengisi dimana responden tersebut tidak menggunakan jaminan Kesehatan dalam memperoleh pelayanan atau membayar secara tunai. Adapun tanggapan 3 responden tersebut menilai indikator ini memiliki persepsi Kurang Bersih, demikian juga secara keseluruhan ada Unsur no 2 Mekanisme Akuntabilitas dinyatakan Kurang bersih. Selanjutnya pada unsur nomor 4 yakni Efektivitas Program Anti Korupsi, terdapat 17 responden yang memberikan jawaban dengan rerata score 77,45 atau dinyatakan Kurang Baik. Namun secara keseluruhan IPK instalasi IGD sebesar 3,64 pada skala 4 atau 91,00 dengan demikian IPK instalasi IGD dinyatakan Sangat Bersih, selengkapnya ditampilkan pada Tabel 5.26.

Tabel 5.37. IPK Farmasi

No	Unsur/ Indikator	Jumlah score	Jlh Rsp	Score Skala 4	Score skala 100	Persepsi Korupsi
1	Prevalensi Korupsi					
	1.1 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	300	75	4,00	100	Sangat Bersih
	1.2 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	300	75	4,00	100	Sangat Bersih

	1.3 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	300	75	4,00	100	Sangat Bersih
	1.4 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	300	75	4,00	100	Sangat Bersih
	1.5 Terdapat oknum dari pihak RSUD menawarkan percepatan proses di luar prosedur	300	75	4,00	100	Sangat Bersih
2	Mekanisme Akuntabilitas					
	2.1 Kejelasan prosedur pelayanan farmasi	227	75	3,03	75,67	Kurang Bersih
	2.2 Transparansi biaya pelayanan bagi pasien non jaminan	9	3	3,00	75,00	Kurang Bersih
3	Motivasi Korupsi					
	3.1 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan kesehatan	300	75	4,00	100	Sangat Bersih
	3.2 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan administrasi	300	75	4,00	100	Sangat Bersih
	3.3 Terdapat praktik percaloan terkait pelayanan kesehatan	300	75	4,00	100	Sangat Bersih
4	Efektivitas Program Anti Korupsi					
	4.1 Apakah anda tahu RSUD memiliki unit pengendalian gratifikasi dan aplikasi Whistleblower System (WBS)		75			
	4.2 Efektivitas aplikasi Whistleblower System (WBS) dari RSUD dalam rangka menuju wilayah bebas korupsi	54	17	3,18	79,41	Baik
	4.3 Efektivitas keberadaan program anti korupsi yang dilakukan oleh unit pengendalian gratifikasi	52	17	3,06	76,47	Kurang Baik
	4.4 Efektivitas keberadaan banner/ spanduk wilayah bebas korupsi	52	17	3,06	76,47	Kurang Baik
	IPK Farmasi			3,64	91,00	Sangat Bersih

Sumber : Survai, Juni 2024

5.4.6. IPK Radiologi

Responden radiologi sebanyak 33 responden Dimana semuanya menggunakan jaminan Kesehatan untuk memperoleh pelayanan medis. Secara keseluruhan IPK Radiologi memperoleh score 3,64 pada skala 4 atau 91,11 pada skala 100, dengan demikian IPM Radiologi dinyatakan Sangat Bersih. Namun demikian terdapat 22 responden yang memberikan tanggapan pada unsur nomor 4 yaitu Efektifitas Program Anti Korupsi dengan nilai rerata score 77,65 dinyatakan Baik namun terdapat 1 indikator nomor 4.3. Efektivitas keberadaan program anti korupsi yang dilakukan oleh unit pengendalian gratifikasi dinyatakan Kurang Baik atau kurang efektif.

Tabel 5.38. IPK Radiologi

No	Unsur/ Indikator	Jumlah score	Jlh Rsp	Score Skala 4	Score skala 100	Persepsi Korupsi
1	Prevalensi Korupsi					
1	1.1 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	132	33	4,00	100	Sangat Bersih
	1.2 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	132	33	4,00	100	Sangat Bersih
	1.3 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	132	33	4,00	100	Sangat Bersih
	1.4 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	132	33	4,00	100	Sangat Bersih
	1.5 Terdapat oknum dari pihak RSUD menawarkan percepatan proses di luar prosedur	132	33	4,00	100	Sangat Bersih
2	Mekanisme Akuntabilitas					
	2.1 Kejelasan prosedur pelayanan laboratorium	102	33	3,09	77,27	Bersih
	2.2 Transparansi biaya pelayanan bagi pasien non jaminan	102	33	3,09	77,27	Bersih
3	Motivasi Korupsi					
	3.1 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan kesehatan	130	33	3,94	98,48	Sangat Bersih
	3.2 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan administrasi	130	33	3,94	98,48	Sangat Bersih
	3.3 Terdapat praktik percaloan terkait pelayanan kesehatan	132	33	4,00	100	Sangat Bersih
4	Efektivitas Program Anti Korupsi					
	4.1 Apakah anda tahu RSUD memiliki unit pengendalian gratifikasi dan aplikasi Whistleblower System (WBS)		33			
	4.2 Efektivitas aplikasi Whistleblower System (WBS) dari RSUD dalam rangka menuju wilayah bebas korupsi	68	22	3,09	77,27	Baik
	4.3 Efektivitas keberadaan program anti korupsi yang dilakukan oleh unit pengendalian gratifikasi	67	22	3,05	76,14	Kurang Baik
	4.4 Efektivitas keberadaan banner/ spanduk wilayah bebas korupsi	70	22	3,18	79,55	Baik
	IPK Radiologi			3,64	91,11	Sangat Bersih

Sumber : Survai, Juni 2024

5.4.7. IPK Farmasi IGD

Responden Farmasi IGD sebanyak 38 responden Dimana seluruhnya menggunakan jaminan Kesehatan untuk memperoleh layanan sehingga indikator nomor 2.2 Transparansi biaya pelayanan bagi pasien non jaminan tidak terisi indikator. Secara keseluruhan IPK Farmasi IGD dengan skore sebesar 3,62 pada skala 4 atau 90,59 pada skala 100 dengan demikian IPK Farmasi IGD dinyatakan Sangat Bersih. Namun demikian pada unsur nomor 4 yakni Efektivitas Program Anti Korupsi hanya terdapat 19 responden yang memberikan tanggapan dengan rerata score 75,00 atau dinyatakan Kurang Baik atau Kurang Efektif.

Tabel 5.39. IPK Farmasi IGD

No	Unsur/ Indikator	Jumlah score	Jlh Rsp	Score Skala 4	Score skala 100	Persepsi Korupsi
1	Prevalensi Korupsi					
	1.1 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	152	38	4,00	100	Sangat Bersih
	1.2 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	152	38	4,00	100	Sangat Bersih
	1.3 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	152	38	4,00	100	Sangat Bersih
	1.4 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	152	38	4,00	100	Sangat Bersih
	1.5 Terdapat oknum dari pihak RSUD menawarkan percepatan proses di luar prosedur	152	38	4,00	100	Sangat Bersih
2	Mekanisme Akuntabilitas					
	2.1 Kejelasan prosedur pelayanan farmasi	118	38	3,11	77,63	Bersih
	2.2 Transparansi biaya pelayanan bagi pasien non jaminan	-	-			
3	Motivasi Korupsi					
	3.1 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan kesehatan	152	38	4,00	100	Sangat Bersih
	3.2 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan administrasi	152	38	4,00	100	Sangat Bersih
	3.3 Terdapat praktik percaloan terkait pelayanan kesehatan	152	38	4,00	100	Sangat Bersih
4	Efektivitas Program Anti Korupsi					
	4.1 Apakah anda tahu RSUD memiliki unit pengendalian gratifikasi dan aplikasi Whistleblower System (WBS)		38			
	4.2 Efektivitas aplikasi Whistleblower System (WBS) dari RSUD dalam rangka menuju wilayah bebas korupsi	57	19	3,00	75,00	Kurang Baik

	4.3 Efektivitas keberadaan program anti korupsi yang dilakukan oleh unit pengendalian gratifikasi	56	19	2,95	73,68	Kurang Baik
	4.4 Efektivitas keberadaan banner/ spanduk wilayah bebas korupsi	58	19	3,05	76,32	Kurang Baik
	IPK Farmasi IGD			3,62	90,59	Sangat Bersih

Sumber : Survai, Juni 2024

5.4.8. IPK Rehap Medik

Responden rehap medik berjumlah 14 orangkesemuanya menggunakan jaminan Kesehatan untuk memperoleh pelayanan, sehingga indicator nomor 2.2 Transparansi biaya pelayanan bagi pasien non jaminan tidak terisi. Selanjutnya pada unsur nomor 4 Efektivitas Program Anti Korupsi yang terdiri dari 3 indikator hanya 10 responden yang memberikan tanggapan, dalam hal ini hanya 10 responden yang mengetahui program anti korupsi RSUD AM. Parikesit.

Secara keseluruhan nilai score IKM sebesar 3,80 pada skala 4 atau 94,91 pada skala 100, dengan demikian IPK Instalasi Rehap Medik dinyatakan sangat Bersih, meskipun pada unsur Efektifitas Program Anti Korupsi dinyatakan Bersih.

Tabel 5.40. IPK Rehap Medik

No	Unsur/ Indikator	Jumlah score	Jlh Rsp	Score Skala 4	Score skala 100	Persepsi Korupsi
1	Prevalensi Korupsi					
	1.1 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	56	14	4,00	100	Sangat Bersih
	1.2 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	56	14	4,00	100	Sangat Bersih
	1.3 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	56	14	4,00	100	Sangat Bersih
	1.4 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	56	14	4,00	100	Sangat Bersih
	1.5 Terdapat oknum dari pihak RSUD menawarkan percepatan proses di luar prosedur	56	14	4,00	100	Sangat Bersih
2	Mekanisme Akuntabilitas					
	2.1 Kejelasan prosedur pelayanan rehab medik	51	14	3,64	91,07	Sangat Bersih
	2.2 Transparansi biaya pelayanan bagi pasien non jaminan					

3	Motivasi Korupsi					
	3.1 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan kesehatan	54	14	3,86	96,43	Sangat Bersih
	3.2 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan administrasi	54	14	3,86	96,43	Sangat Bersih
	3.3 Terdapat praktik percaloan terkait pelayanan kesehatan	56	14	4,00	100	Sangat Bersih
4	Efektivitas Program Anti Korupsi					
	4.1 Apakah anda tahu RSUD memiliki unit pengendalian gratifikasi dan aplikasi Whistleblower System (WBS)		14			
	4.2 Efektivitas aplikasi Whistleblower System (WBS) dari RSUD dalam rangka menuju wilayah bebas korupsi	34	10	3,40	85	Baik
	4.3 Efektivitas keberadaan program anti korupsi yang dilakukan oleh unit pengendalian gratifikasi	34	10	3,40	85	Baik
	4.4 Efektivitas keberadaan banner/ spanduk wilayah bebas korupsi	34	10	3,40	85	Baik
	IPK Rekam Medik			3,80	94,911	Sangat Bersih

Sumber : Survai, Juni 2024

5.4.9. IPK Rawat Jalan

Responden Rawat Jalan berjumlah 93 orang seluruhnya menggunakan jaminan Kesehatan untuk memperoleh pelayanan, sehingga indikator nomor 2.2 Transparansi biaya pelayanan bagi pasien non jaminan tidak terisi.

Secara keseluruhan IPK Rawat Jalan memiliki rerata score 3,74 pada skala 4 atau 93,42 pada skala 100, dengan demikian secara keseluruhan IPK Rawat jalan dinyatakan Sangat Bersih, meski demikian terdapat 39 responden pada unsur nomor 4 Efektifitas Program Anti Korupsi yang menyatakan Baik.

Tabel 5.41. IPK Rawat Jalan

No	Unsur/ Indikator	Jumlah score	Jlh Rsp	Score Skala 4	Score skala 100	Persepsi Korupsi
1	Prevalensi Korupsi					
	1.1 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	372	93	4,00	100,00	Sangat Bersih
	1.2 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	372	93	4,00	100,00	Sangat Bersih
	1.3 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	372	93	4,00	100,00	Sangat Bersih
	1.4 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan selain berupa uang	372	93	4,00	100,00	Sangat Bersih

	atau barang dalam menjalankan pelayanan					
	1.5 Terdapat oknum dari pihak RSUD menawarkan percepatan proses di luar prosedur	372	93	4,00	100,00	Sangat Bersih
2	Mekanisme Akuntabilitas					
	2.1 Kejelasan prosedur pelayanan rawat jalan	299	93	3,22	80,38	Bersih
	2.2 Transparansi biaya pelayanan bagi pasien non jaminan	-	-			
3	Motivasi Korupsi					
	3.1 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan kesehatan	365	93	3,92	98,12	Sangat Bersih
	3.2 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan administrasi	365	93	3,92	98,12	Sangat Bersih
	3.3 Terdapat praktik percaloan terkait pelayanan kesehatan	368	93	3,96	98,92	Sangat Bersih
4	Efektivitas Program Anti Korupsi					
	4.1 Apakah anda tahu RSUD memiliki unit pengendalian gratifikasi dan aplikasi Whistleblower System (WBS)		93			
	4.2 Efektivitas aplikasi Whistleblower System (WBS) dari RSUD dalam rangka menuju wilayah bebas korupsi	129	39	3,31	82,69	Baik
	4.3 Efektivitas keberadaan program anti korupsi yang dilakukan oleh unit pengendalian gratifikasi	125	39	3,21	80,13	Baik
	4.4 Efektivitas keberadaan banner/ spanduk wilayah bebas korupsi	129	39	3,31	82,69	Baik
	IPK Rawat Jalan			3,74	93,42	Sangat Bersih

Sumber : Survai, Juni 2024

BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1. Kesimpulan

6.1.1. Indek Kepuasan Masyarakat

1. Nilai Score IKM sebesar 3,585 pada skala 4 atau 89,62 pada skala 100, dengan demikian secara keseluruhan Indek Kepuasan Masyarakat penerima layanan RSUD AM. Parikesit dinyatakan Sangat Baik.
2. Berdasarkan instalasi dari 9 instalasi yang disurvei terdapat 7 Instalasi dengan IKM kategori **Sangat Baik/Puas** yaitu instalasi Rawat Inap, IGD, Laboratorium, Radiologi, Farmasi IGD, Rehap Medik, Rawat Jalan dan 2 Instalasi kategori **Baik/ Puas** yaitu Hemodialisa dan Farmasi.
3. Terdapat instalasi yang terdapat indikator dengan kategori Kurang Baik yaitu :
 - a. Instalasi Laboratorium pada indikator 9.1. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu,
 - b. Instalasi Farmasi IGD pada Indikator Parkir, dan
 - c. Instalasi Rawat Jalan dengan Indikator Parkir.
4. Perbandingan IKM dengan tahun sebelumnya, bahwa IKM tahun 2024 lebih rendah dibanding dengan IKM tahun 2023 ($89,62 < 92,59$), selanjutnya terdapat 5 instalasi dengan kinerja IKM yang menurun yaitu Hemodialisa, Rawat Inap, IGD, Radiologi dan Rawat Jalan, dan 3 instalasi dengan IKM yang naik yaitu Laboratorium, Farmasi, dan Rehap Medik, namun demikian kedua periode tahun tersebut masuk dalam kategori Sangat Baik.
5. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara jawaban pasien yang berstatus sebagai Pasien maupun Keluarga pasien, dalam perhitungan t test sebesar $0,606 > \text{dari } 0,05$.

6.1.2. Indek Persepsi Korupsi

1. Secara keseluruhan Indek Persepsi Korupsi (IPK) diukur melalui 4 unsur dan 13 indikator, diperoleh nilai score sebesar 92,67 hal ini berarti RSUD AM. Parikesit dipersepsikan Sangat Bersih dari perilaku korupsi.
2. Pada unsur nomor 2 Mekanisme Akuntabilitas, pada indikator 2.1. Kejelasan Prosedur Pelayanan, ditanggapi oleh responden Farmasi Kurang Baik/ Bersih, selanjutnya pada indikator nomor 2.2. Transparansi biaya pelayanan bagi pasien non jaminan, ditanggapi oleh 3 responden Farmasi Kurang Baik/ Bersih, Dimana responden tersebut tidak menggunakan jaminan Kesehatan untuk memperoleh pelayanan.
3. Pada unsur nomor 4 Efektifitas Program Anti Korupsi ditanggapi oleh 4 kelompok responden pada instalasi Rawat Inap, IGD, Farmasi dan Farmasi IGD Kurang Efektif.

6.2. Rekomendasi

6.2.1. Rekomendasi Kepuasan Masyarakat

1. Terhadap instalasi Hemodialisa, Rawat Inap, IGD, Radiologi dan Rawat Jalan perlu ditingkatkan kinerja layanan terutama instalasi Rawat Inap yang pada tahun 2023 IKM Sangat Baik namun pada tahun 2024 turun menjadi Baik. Pada instalasi Rawat Inap nilai score paling rendah adalah indikator Ketersediaan Sarana Pengaduan, oleh karena itu perlu adanya peningkatan pada aspek ini.
2. Terhadap Instalasi, Laboratorium, Farmasi, dan Rehap Medik secara umum mengalami peningkatan, namun demikian untuk instalasi Farmasi belum mencapai IKM Sangat Puas. Untuk instalasi Farmasi yang perlu memperoleh ditingkatkan adalah indikator Waktu Pelayanan.
3. Perlu ditingkatkan Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu pada instalasi Farmasi, serta perbaikan sarana parkir.

6.2.2. Rekomendasi Indeks Persepsi Korupsi

1. Untuk meningkatkan efektifitas pelaksanaan Program Anti Korupsi melalui *Whistleblower System* (WBS) dan Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG) perlu dilakukan sosialisasi yang lebih intensif agar masyarakat mengetahui dan mengakses fasilitas tersebut.
2. Perlu diperbaiki system komunikasi dengan Masyarakat terkait dengan Program Anti Korupsi.

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 58 Tahun 2022 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, Fungsi, Tanggung Jawab Dan Wewenang Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Aji Muhammad Parikesit.
- Anonim, Peluncuran Hasil Indeks Persepsi Korupsi 2022 Korupsi, Konflik Dan Keamanan, Transparency International Indonesia, Jakarta, 31 Januari 2023.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- BPS, Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) Tahun 2022. Berita Resmi Statistik No. 59/08/Th. XXV, 1 Agustus 2022
- Moenir, H.A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Surjadi. 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: PT Refika Aditama.
- Tjiptono, Fandy. 2002. Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

A. Tabulasi Indek Kepuasan Masyarakat

1. IKM Hemodialisa

No	Pertanyaan	Jumlah score	Responden menjawab	Score /Indikator	Kriteria Indikator	Score Unsur 4	Score Unsur 100	Kriteria Unsur
1	1.1 Kemudahan persyaratan pendaftaran (online/offline)	21	6	3,50	Baik	3,58	89,58	Sangat Baik
	1.2 Persyaratan penanganan dan tindak lanjut	22	6	3,67	Sangat Baik			
2	2.1 Prosedur pemeriksaan awal (assesment)	22	6	3,67	Sangat Baik	3,58	89,58	Sangat Baik
	2.2 Prosedur penanganan pasien secara cepat, tepat, dan terpadu	21	6	3,50	Baik			
3	3.1 Konsisten ketepatan penjadwalan dalam pelayanan hemodialisa	21	6	3,50	Baik	3,50	87,50	Baik
	3.2 Waktu yang dibutuhkan pasien dalam pelayanan pelaksanaan hemodialisa denngan standar 4-6 jam	21	6	3,50	Baik			
4	4.1 Kemudahan persyaratan dan prosedur pembayaran							
	4.2 Kewajaran biaya pelayanan							
5	5.1 Tindakan ketepatan dalam pelaksanaan hemodialisis	23	6	3,83	Sangat Baik	3,83	95,83	Sangat Baik
6	6.1 Kemampuan, keterampilan dan keahlian petugas pelayanan	22	6	3,67	Sangat Baik	3,58	89,58	Sangat Baik
	6.2 Ketersediaan petugas pelayanan	21	6	3,50	Baik			
7	7.1 Keramahan etika dan kesopanan petugas dalam bertugas atau memberikan pelayanan	21	6	3,50	Baik	3,56	88,89	Sangat Baik
	7.2 Kepedulian / daya tanggap / respon petugas	22	6	3,67	Sangat Baik			
	7.3 Kemudahan berkomunikasi atau berkoordinasi	21	6	3,50	Baik			
8	8.1 Ketersediaan sarana pengaduan	20	6	3,33	Baik	3,42	85,42	Baik
	8.2 Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan	21	6	3,50	Baik			
	8.3 Tindak lanjut penanganan pengaduan (jika ada)							
9	9.1 Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	21	6	3,50	Baik	3,53	88,19	Baik

	9.2 Parkir	21	6	3,50	Baik			
	9.3 Keamanan	24	6	4,00	Sangat Baik			
	9.4 Toilet	22	6	3,67	Sangat Baik			
	9.5 Peralatan perlengkapan medis	19	6	3,17	Baik			
	9.6 Sistem informasi dan komunikasi (banner, denah, dll.) terkait dengan pelayanan	20	6	3,33	Baik			
		24	Rata-rata	3,550	Sangat Baik	3,573	89,32	Sangat Baik

2. IKM Rawat Inap

No	Pertanyaan	Jumlah score	Responden menjawab	Score /Indikator	Kriteria Indikator	Score Unsur 4	Score Unsur 100	Kriteria Unsur
1	1.1 Kemudahan persyaratan pendaftaran	68	20	3,4	Baik	3,4	85	Baik
	1.2 Kemudahan penanganan tindak lanjut pasien rawat inap (contoh : pasien kecelakaan lalu lintas & perusahaan yang bekerjasama dengan RSUD)	68	20	3,4	Baik			
2	2.1 Kemudahan prosedur rujuk / pindah kamar / pindah kelas / pulang pasien	69	20	3,45	Baik	3,5	87,5	Baik
	2.2 Prosedur penyampaian informasi perkembangan kesehatan dan rencana penanganan pasien selanjutnya	69	20	3,45	Baik			
	2.3 Pendampingan perawat pada saat dokter melakukan kunjungan perawatan pasien	72	20	3,6	Sangat Baik			
3	3.1 Waktu yang dibutuhkan setelah serah terima pasien baru di ruang inap sampai dengan orientasi (pengenalan ruangan) dengan standar waktu 30 menit	68	20	3,4	Baik	3,45	86,25	Baik
	3.2 Ketepatan jadwal kunjungan / pemeriksaan tenaga medis	71	20	3,55	Sangat Baik			
	3.3 Alokasi waktu setelah persetujuan sampai proses pulang pasien (jika ada)	68	20	3,4	Baik			
4	4.1 Kemudahan persyaratan dan prosedur pembayaran							
	4.2 Kewajaran biaya pelayanan							
5	5.1 Ketepatan penanganan dan diagnosa pasien	76	20	3,8	Sangat Baik	3,825	95,63	Sangat Baik

	5.2 Kualitas pengobatan dan perawatan pasien	77	20	3,85	Sangat Baik			
6	6.1 Kemampuan, keterampilan dan keahlian petugas dalam pelayanan	72	20	3,6	Sangat Baik	3,6	90	Sangat Baik
7	7.1 Keramahan etika dan kesopanan petugas dalam bertugas atau memberikan pelayanan	72	20	3,6	Sangat Baik	3,55	88,75	Sangat Baik
	7.2 Kepedulian / daya tanggap / respon petugas	69	20	3,45	Baik			
	7.3 Kemudahan berkomunikasi atau berkoordinasi	72	20	3,6	Sangat Baik			
8	8.1 Ketersediaan sarana pengaduan	65	20	3,25	Baik	3,35	83,75	Baik
	8.2 Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan	69	20	3,45	Baik			
	8.3 Tindak lanjut penanganan pengaduan (jika ada)							
9	9.1 Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	69	20	3,45	Baik			
	9.2 Parkir	69	20	3,45	Baik	3,507	87,67	Baik
	9.3 Keamanan	71	20	3,55	Sangat Baik			
	9.4 Toilet	69	20	3,45	Baik			
	9.5 Kebersihan dan kenyamanan gedung / ruangan	73	20	3,65	Sangat Baik			
	9.6 Peralatan / standar perlengkapan medis	70	20	3,5	Baik			
	9.7 Sistem informasi dan komunikasi (banner, denah, dll.) terkait dengan pelayanan	70	20	3,5	Baik			
				3,513	Baik	3,523	88,069	Baik

3. Instalasi Gawat Darurat

No	Pertanyaan	Jumlah score	Responden menjawab	Score /Indikator	Kriteria Indikator	Score Unsur 4	Score Unsur 100	Kriteria Unsur
1	1.1 Kemudahan persyaratan pendaftaran	131	39	3,359	Baik	3,359	83,97	Baik
2	2.1 Optimalisasi prosedural penanganan pasien sesuai dengan waktu tunggu prioritas kedaruratan secara cepat dan tepat	133	39	3,410	Baik	3,436	85,90	Baik

No	2.2 Kejelasan prosedur dalam penanganan pasien baik pulang / rawat / rujuk	135	39	3,462	Baik			
3	3.1 Waktu tanggap (respon) tindakan pemeriksaan pasien oleh petugas medis (response time) dibanding dengan standar waktu 5 menit	134	39	3,436	Baik	3,436	85,90	Baik
4	4.1 Kemudahan persyaratan dan prosedur pembayaran	14	4	3,50	Baik	3,75	93,75	Sangat Baik
	4.2 Kewajaran biaya pelayanan	16	4	4,00	Sangat Baik			
5	5.1 Keberadaan tenaga medis & non medis yang menangani pasien kegawat darurat	144	39	3,692	Sangat Baik	3,692	92,31	Sangat Baik
	5.2 Ketepatan penanganan dan diagnosa kegawat darurat	144	39	3,692	Sangat Baik			
6	6.1 Kemampuan, keterampilan dan keahlian petugas dalam pelayanan	141	39	3,615	Sangat Baik	3,615	90,38	Sangat Baik
7	7.1 Keramahan etika dan kesopanan petugas dalam bertugas atau memberikan pelayanan	145	39	3,718	Sangat Baik	3,744	93,59	Sangat Baik
	7.2 Kepedulian / daya tanggap / respon petugas	148	39	3,795	Sangat Baik			
	7.3 Kemudahan berkomunikasi atau berkoordinasi	145	39	3,718	Sangat Baik			
8	8.1 Ketersediaan sarana pengaduan	135	39	3,462	Baik	3,487	87,18	Baik
	8.2 Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan	136	39	3,513	Baik			
	8.3 Tindak lanjut penanganan pengaduan (jika ada)							
9	9.1 Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	137	39	3,667	Sangat Baik	3,436	85,90	Baik
	9.2 Parkir	130	39	3,333	Baik			
	9.3 Keamanan	143	39	3,667	Sangat Baik			
	9.4 Toilet	130	39	3,333	Baik			
	9.5 Kebersihan dan kenyamanan gedung / ruangan	129	39	3,308	Baik			
	9.6 Sistem informasi dan komunikasi (banner, denah, dll.) terkait dengan pelayanan	129	39	3,308	Baik			
	Saran / Masukan			3,549	Sangat Baik	3,551	88,76	Sangat Baik

4. IKM Laboratorium

No	Pertanyaan	Jumlah score	Responden menjawab	Score /Indikator	Kriteria Indikator	Score Unsur 4	Score Unsur 100	Kriteria Unsur
1	1.1 Kemudahan persyaratan pendaftaran pemeriksaan laboratorium	324	81	4,00	Sangat Baik	4,00	100	Sangat Baik
2	2.1 Persyaratan pengambilan hasil laboratorium pasien	323	81	3,99	Sangat Baik	3,99	99,691	Sangat Baik
3	3.1 Waktu tunggu panggilan untuk pengambilan sampel darah	323	81	3,99	Sangat Baik	3,98	99,537	Sangat Baik
	3.2 Waktu tunggu panggilan untuk pengambilan sampel sampai hasil pemeriksaan darah sesuai dengan standar yang di tetapkan 140 menit (selain pemeriksaan lab rujukan)	322	81	3,98	Sangat Baik			
4	4.1 Kemudahan persyaratan dan prosedur pembayaran				Tidak Baik			
	4.2 Kewajaran biaya pelayanan				Tidak Baik			
5	5.1 Ketepatan diagnosa, permintaan pemeriksaan laboratorium dan hasil laboratorium	319	81	3,94	Sangat Baik	3,94	98,457	Sangat Baik
6	6.1 Kemampuan, keterampilan dan keahlian petugas pelayanan	324	81	4,00	Sangat Baik	4,00	100	Sangat Baik
7	7.1 Keramahan etika dan kesopanan petugas dalam bertugas atau memberikan pelayanan	272	81	3,36	Baik	3,68	91,975	Sangat Baik
	7.2 Kepedulian / daya tanggap / respon petugas	317	81	3,91	Sangat Baik			
	7.3 Kemudahan berkomunikasi atau berkoordinasi	305	81	3,77	Sangat Baik			
8	8.1 Ketersediaan sarana pengaduan	262	81	3,23	Baik	3,25	81,327	Baik
	8.2 Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan	265	81	3,27	Baik			
	8.3 Tindak lanjut penanganan pengaduan (jika ada)				Tidak Baik			
9	9.1 Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	244	81	3,01	Kurang Baik	3,70	92,387	Sangat Baik
	9.2 Parkir	265	81	3,27	Baik			

	9.3 Keamanan	318	81	3,93	Sangat Baik			
	9.4 Toilet	321	81	3,96	Sangat Baik			
	9.5 Peralatan perlengkapan medis	324	81	4,00	Sangat Baik			
	9.6 Sistem informasi dan komunikasi (banner, denah, dll.) terkait dengan pelayanan	324	81	4,00	Sangat Baik			
	Saran / Masukan	0	5					
			Rata-rata	3,74		3,82	95,422	Sangat Baik

5. IKM Farmasi

	Pertanyaan	Jumlah score	Responden menjawab	Score /Indikator	Kriteria Indikator	Score Unsur 4	Score Unsur 100	Kriteria Unsur
1	1.1 Kemudahan sistem dalam pengambilan antrian	266	75	3,55	Sangat Baik	3,55	88,667	Sangat Baik
2	2.1 Kemudahan prosedur pelayanan resep secara cepat, tepat dan terpadu	258	75	3,44	Baik	3,44	86,000	Baik
3	3.1 Waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan obat sesudah penyerahan resep sesuai standar 30 menit dan pelayanan obat racikan sesudah penyerahan resep sesuai standar 60 menit	238	75	3,17	Baik	3,17	79,333	Baik
4	4.1 Kemudahan persyaratan dan prosedur pembayaran	34	11	3,09	Baik	3,09	77,273	Baik
	4.2 Kewajaran biaya obat	34	11	3,09	Baik			
5	5.1 Ketersediaan obat dan/atau alat kesehatan sesuai resep untuk pasien	281	75	3,75	Sangat Baik	3,75	93,667	Sangat Baik
6	6.1 Kemampuan, keterampilan dan keahlian petugas pelayanan	266	75	3,55	Sangat Baik	3,55	88,667	Sangat Baik
7	7.1 Keramahan etika dan kesopanan petugas dalam bertugas atau memberikan pelayanan	285	75	3,80	Sangat Baik	3,63	90,778	Sangat Baik
	7.2 Kepedulian / daya tanggap / respon petugas	266	75	3,55	Sangat Baik			

	7.3 Kemudahan berkomunikasi atau berkoordinasi	266	75	3,55	Sangat Baik			
8	8.1 Ketersediaan sarana pengaduan	268	75	3,57	Sangat Baik	3,44	85,896	Baik
	8.2 Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan	266	75	3,55	Sangat Baik			
	8.3 Tindak lanjut penanganan pengaduan (jika ada)	51	16	3,19	Baik			
9	9.1 Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	294	75	3,92	Sangat Baik	3,58	89,556	Sangat Baik
	9.2 Parkir	246	75	3,28	Baik			
	9.3 Keamanan	309	75	3,72	Sangat Baik			
	9.4 Toilet	255	75	3,40	Baik			
	9.5 Peralatan perlengkapan medis	305	75	3,68	Sangat Baik			
	9.6 Sistem informasi dan komunikasi (banner, denah, dll.) terkait dengan pelayanan	262	75	3,49	Baik			
				3,491	Baik	3,466	86,648	Baik

6. IKM Radiologi

No.	Pertanyaan	Jumlah score	Responden menjawab	Score /Indikator	Kriteria Indikator	Score Unsur 4	Score Unsur 100	Kriteria Unsur
1	1.1 Kemudahan persyaratan pendaftaran radiologi	130	33	3,94	Sangat Baik	3,94	98,485	Sangat Baik
2	2.1 Prosedur pemeriksaan radiologi kepada pasien	132	33	4,00	Sangat Baik	3,79	94,697	Sangat Baik
	2.2 Prosedur penyerahan hasil radiologi kepada pasien	118	33	3,58	Sangat Baik			
3	3.1 Waktu tunggu panggilan sesuai dengan ruang pemeriksaan	116	33	3,52	Baik	3,55	88,636	Sangat Baik
	3.2 Waktu yang dibutuhkan saat pemeriksaan foto rontgen thorax dengan standar waktu 3 jam	118	33	3,58	Sangat Baik			

4	4.1 Kemudahan persyaratan dan prosedur pembayaran							
	4.2 Kewajaran biaya pelayanan							
5	5.1 Kejelasan pembacaan ekspertisi radiologi kepada pasien	114	33	3,45	Baik	3,45	86,364	Baik
6	6.1 Kemampuan, keterampilan dan keahlian petugas pelayanan	115	33	3,48	Baik	3,48	87,121	Baik
7	7.1 Keramahan etika dan kesopanan petugas dalam bertugas atau memberikan pelayanan	125	33	3,79	Sangat Baik	3,77	94,192	Sangat Baik
	7.2 Kepedulian / daya tanggap / respon petugas	122	33	3,70	Sangat Baik			
	7.3 Kemudahan berkomunikasi atau berkoordinasi	126	33	3,82	Sangat Baik			
8	8.1 Ketersediaan sarana pengaduan	125	33	3,79	Sangat Baik	3,60	89,899	Sangat Baik
	8.2 Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan	119	33	3,61	Sangat Baik			
	8.3 Tindak lanjut penanganan pengaduan (jika ada)	112	33	3,39	Baik			
9	9.1 Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	110	33	3,33	Baik	3,52	88,005	Baik
	9.2 Parkir	109	33	3,30	Baik			
	9.3 Keamanan	122	33	3,70	Sangat Baik			
	9.4 Toilet	116	33	3,52	Baik			
	9.5 Peralatan perlengkapan medis	114	33	3,45	Baik			
	9.6 Sistem informasi dan komunikasi (banner, denah, dll.) terkait dengan pelayanan	126	33	3,82	Sangat Baik			
	Saran / Masukan			3,619	Sangat Baik	3,637	90,925	Sangat Baik

7. IKM Farmasi IGD

No	Pertanyaan	Jumlah score	Responden menjawab	Score /Indikator	Kriteria Indikator	Score Unsur 4	Score Unsur 100	Kriteria Unsur
1	1.1 Kemudahan sistem dalam pengambilan antrian	142	38	3,74	Sangat Baik	3,74	89,68	Sangat Baik
2	2.1 Kemudahan prosedur pelayanan resep secara cepat, tepat dan terpadu	135	38	3,55	Sangat Baik	3,55	85,26	Baik
3	3.1 Waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan obat sesudah penyerahan resep sesuai standar 30 menit dan pelayanan obat racikan sesudah penyerahan resep sesuai standar 60 menit	131	38	3,45	Baik	3,45	82,74	Baik
4	4.1 Kemudahan persyaratan dan prosedur pembayaran							
	4.2 Kewajaran biaya pelayanan							
5	5.1 Ketersediaan obat dan/atau alat kesehatan sesuai resep untuk pasien	150	38	3,95	Sangat Baik	3,95	94,74	Sangat Baik
6	6.1 Kemampuan, keterampilan dan keahlian petugas pelayanan	136	38	3,58	Sangat Baik	3,58	85,89	Baik
7	7.1 Keramahan etika dan kesopanan petugas dalam bertugas atau memberikan pelayanan	140	38	3,68	Sangat Baik	3,62	86,95	Baik
	7.2 Kepedulian / daya tanggap / respon petugas	136	38	3,58	Sangat Baik			
	7.3 Kemudahan berkomunikasi atau berkoordinasi	137	38	3,61	Sangat Baik			
8	8.1 Ketersediaan sarana pengaduan	131	38	3,45	Baik	3,36	80,70	Baik
	8.2 Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan	132	38	3,47	Baik			
	8.3 Tindak lanjut penanganan pengaduan (jika ada)	19	6	3,17	Baik			
9	9.1 Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	152	38	4,00	Sangat Baik	3,61	86,53	Baik
	9.2 Parkir	115	38	3,03	Kurang Baik			
	9.3 Keamanan	149	38	3,92	Sangat Baik			
	9.4 Toilet	131	38	3,45	Baik			

	9.5 Peralatan perlengkapan medis	145	38	3,82	Sangat Baik			
	9.6 Sistem informasi dan komunikasi (banner, denah, dll.) terkait dengan pelayanan	130	38	3,42	Baik			
	Saran / Masukan			3,579	Sangat Baik	3,607	90,17	Sangat Baik

8. IKM Rehap Medik

	Pertanyaan	Jumlah score	Responden menjawab	Rerata I	Score /Indikator	Kriteria Indikator	Score Unsur 4	Score Unsur 100
1	1.1 Kemudahan persyaratan administrasi pelayanan rehab medik	51	14	3,64	Sangat Baik	3,64	91,07	Sangat Baik
2	2.1 Kejelasan alur pelayanan rehab medik	51	14	3,64	Sangat Baik	3,54	88,39	Sangat Baik
	2.2 Prosedur pelayanan pasien rehab medik	48	14	3,43	Baik			
3	3.1 Waktu yang dibutuhkan dalam melakukan pendaftaran sampai mendapatkan tindakan terapi dengan standar waktu sama / kurang dari 60 menit	50	14	3,57	Sangat Baik	3,57	89,29	Sangat Baik
4	4.1 Kemudahan persyaratan dan prosedur pembayaran							
	4.2 Kewajaran biaya pelayanan							
5	5.1 Ketepatan, kecepatan, dan penanganan dalam tindakan terapi kepada pasien	50	14	3,57	Sangat Baik	3,57	89,29	Sangat Baik
6	6.1 Kemampuan, keterampilan dan keahlian petugas pelayanan	51	14	3,64	Sangat Baik	3,64	91,07	Sangat Baik
7	7.1 Keramahan etika dan kesopanan petugas dalam bertugas atau memberikan pelayanan	53	14	3,79	Sangat Baik	3,64	91,07	Sangat Baik
	7.2 Kepedulian / daya tanggap / respon petugas	49	14	3,50	Baik			
	7.3 Kemudahan berkomunikasi atau berkoordinasi	51	14	3,64	Sangat Baik			
8	8.1 Ketersediaan sarana pengaduan	46	14	3,29	Baik	3,36	83,93	Baik
	8.2 Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan	48	14	3,43	Baik			

	8.3 Tindak lanjut penanganan pengaduan (jika ada)							
9	9.1 Kebersihan dan kenyamanan ruang tindakan terapi	52	14	3,71	Sangat Baik	3,50	87,50	Baik
	9.2 Parkir	44	14	3,14	Baik			
	9.3 Keamanan	51	14	3,64	Sangat Baik			
	9.4 Toilet	47	14	3,36	Baik			
	9.5 Peralatan perlengkapan medis	50	14	3,57	Sangat Baik			
	9.6 Sistem informasi dan komunikasi (banner, denah, dll.) terkait dengan pelayanan	50	14	3,57	Sangat Baik			
				3,538	Sangat Baik	3,558	88,95	Sangat Baik

9. IKM Rawat Jalan

	Pertanyaan	Jumlah score	Responden menjawab	Rerata I	Score /Indikator	Kriteria Indikator	Score Unsur 4	Score Unsur 100
1	1.1 Kemudahan Persyaratan Pendaftaran (online / onsite)	356	93	3,83	Sangat Baik	3,65	91,26	Sangat Baik
	1.2 Persyaratan Penanganan dan Tindak Lanjut	323	93	3,47	Baik			
2	2.1 Kemudahan prosedur pelayanan resep secara cepat, tepat dan terpadu	334	93	3,59	Sangat Baik	3,62	90,41	Sangat Baik
	2.2 Prosedur pemeriksaan penunjang pasien (jika ada)	244	67	3,64	Sangat Baik			
3	3.1 Waktu yang dibutuhkan saat berkas pendaftaran masuk ke poli sampai pemeriksaan oleh Dokter dengan standar waktu sama / kurang dari 60 menit	330	93	3,55	Sangat Baik	3,55	88,71	Sangat Baik
4	4.1 Kemudahan persyaratan dan prosedur pembayaran							
	4.2 Kewajaran biaya pelayanan							

5	5.1 Ketepatan, penanganan, dan diagnosa kepada pasien	315	93	3,39	Baik	3,36	84,01	Baik
	5.2 Keberadaan petugas pelayanan tenaga medis	310	93	3,33	Baik			
6	6.1 Kemampuan, keterampilan dan keahlian petugas medis	325	93	3,49	Baik	3,49	87,37	Baik
	7.1 Keramahan etika dan kesopanan petugas dalam bertugas atau memberikan pelayanan	326	93	3,51	Baik	3,53	88,17	Baik
	7.2 Kepedulian / daya tanggap / respon petugas	324	93	3,48	Baik			
	7.3 Kemudahan berkomunikasi atau berkoordinasi	334	93	3,59	Sangat Baik			
8	8.1 Ketersediaan sarana pengaduan	347	93	3,73	Sangat Baik	3,58	89,49	Sangat Baik
	8.2 Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan	352	93	3,78	Sangat Baik			
	8.3 Tindak lanjut penanganan pengaduan (jika ada)	203	63	3,22	Baik			
9	9.1 Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	311	93	3,34	Baik	3,48	87,05	Baik
	9.2 Parkir	283	93	3,04	Kurang Baik			
	9.3 Keamanan	338	93	3,63	Sangat Baik			
	9.4 Toilet	323	93	3,47	Baik			
	9.5 Peralatan perlengkapan medis	328	93	3,53	Baik			
	9.6 Sistem informasi dan komunikasi (banner, denah, dll.) terkait dengan pelayanan	360	93	3,87	Sangat Baik			
				3,525	Sangat Baik	3,532	88,31	Sangat Baik

B. Tabulasi Indek Persepsi Korupsi

1. IPK Hemodialisa

No	Unsur/Indikator	Jlh Score	Jl Rsp	Rerata Indikator	Kinerja Indikator	Sore Skala 100	Kinerja Indikator
1	1.1 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	24	6	4,00	Sangat Baik	100	Sangat Bersih
	1.2 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	24	6	4,00	Sangat Baik	100	Sangat Bersih
	1.3 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	24	6	4,00	Sangat Baik	100	Sangat Bersih
	1.4 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	24	6	4,00	Sangat Baik	100	Sangat Bersih
	1.5 Terdapat oknum dari pihak RSUD menawarkan percepatan proses di luar prosedur	24	6	4,00	Sangat Baik	100	Sangat Bersih
2	2.1 Kejelasan prosedur pelayanan hemodialisa	20	6	3,33	Baik	83,33	Bersih
	2.2 Transparansi biaya pelayanan hemodialisa bagi pasien non jaminan						
3	3.1 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan kesehatan	22	6	3,67	Sangat Baik	91,67	Sangat Bersih
	3.2 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan administrasi	22	6	3,67	Sangat Baik	91,67	Sangat Bersih
	3.3 Terdapat praktik percaloan terkait pelayanan kesehatan	22	6	3,67	Sangat Baik	91,67	Sangat Bersih
4	4.1 Apakah anda tahu RSUD memiliki unit pengendalian gratifikasi dan aplikasi Whistleblower System (WBS)	12	6				
	4.2 Efektivitas aplikasi Whistleblower System (WBS) dari RSUD dalam rangka menuju wilayah bebas korupsi						
	4.3 Efektivitas keberadaan program anti korupsi yang dilakukan oleh unit pengendalian gratifikasi						

	4.4 Efektivitas keberadaan banner / spanduk wilayah bebas korupsi						
			Rata-rata	3,81	Sangat Baik	95,37	Sangat Bersih

2. IPK Rawat Inap

No	Unsur/Indikator	Jlh Score	Jl Rsp	Rerata Indikator	Kinerja Indikator	Sore Skala 100	Kinerja Indikator
1	1.1 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	77	20	3,85	Sangat Baik	96,25	Sangat Bersih
	1.2 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	77	20	3,85	Sangat Baik	96,25	Sangat Bersih
	1.3 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	77	20	3,85	Sangat Baik	96,25	Sangat Bersih
	1.4 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	77	20	3,85	Sangat Baik	96,25	Sangat Bersih
	1.5 Terdapat oknum dari pihak RSUD menawarkan percepatan proses di luar prosedur	77	20	3,85	Sangat Baik	96,25	Sangat Bersih
2	2.1 Kejelasan prosedur pelayanan rawat inap						
	2.2 Kejelasan tambahan biaya jika pasien pindah kelas perawatan (jika ada)						
3	3.1 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan kesehatan	77	20	3,85	Sangat Baik	96,25	Sangat Bersih
	3.2 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan administrasi	77	20	3,85	Sangat Baik	96,25	Sangat Bersih
	3.3 Terdapat praktik percaloan terkait pelayanan kesehatan	77	20	3,85	Sangat Baik	96,25	Sangat Bersih
4	4.1 Apakah anda tahu RSUD memiliki unit pengendalian gratifikasi dan aplikasi Whistleblower System (WBS)	37	20				Tdk Bersih
	4.2 Efektivitas aplikasi Whistleblower System (WBS) dari RSUD dalam rangka menuju wilayah bebas korupsi	9	3	3,00	Kurang Baik	75,00	Kurang Bersih
	4.3 Efektivitas keberadaan program anti korupsi yang dilakukan oleh unit pengendalian gratifikasi	9	3	3,00	Kurang Baik	75,00	Kurang Bersih

	4.4 Efektivitas keberadaan banner / spanduk wilayah bebas korupsi	9	3	3,00	Kurang Baik	75,00	Kurang Bersih
			Rata-rata	3,62	Sangat Baik	90,45	Sangat Bersih

3. Instalasi Gawat Darurat

No	Unsur/Indikator	Jlh Score	Jl Rsp	Rerata Indikator	Kinerja Indikator	Sore Skala 100	Kinerja Indikator
1	1.1 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	149	39	3,82	Sangat Baik	95,51	Sangat Bersih
	1.2 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	149	39	3,82	Sangat Baik	95,51	Sangat Bersih
	1.3 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	149	39	3,82	Sangat Baik	95,51	Sangat Bersih
	1.4 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	151	39	3,87	Sangat Baik	96,79	Sangat Bersih
	1.5 Terdapat oknum dari pihak RSUD menawarkan percepatan proses di luar prosedur	149	39	3,82	Sangat Baik	95,51	Sangat Bersih
2	2.1 Kejelasan prosedur pelayanan IGD	133	39	3,41	Baik	85,26	Bersih
	2.2 Transparansi biaya pelayanan IGD bagi pasien non jaminan	14	4	3,50	Baik	87,50	Bersih
3	3.1 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan kesehatan	144	39	3,69	Sangat Baik	92,31	Sangat Bersih
	3.2 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan administrasi	146	39	3,74	Sangat Baik	93,59	Sangat Bersih
	3.3 Terdapat praktik percaloan terkait pelayanan kesehatan	148	39	3,79	Sangat Baik	94,87	Sangat Bersih

4	4.1 Apakah anda tahu RSUD memiliki unit pengendalian gratifikasi dan aplikasi Whistleblower System (WBS)	68	39				
	4.2 Efektivitas aplikasi Whistleblower System (WBS) dari RSUD dalam rangka menuju wilayah bebas korupsi	29	10	2,90	Kurang Baik	72,50	Kurang Bersih
	4.3 Efektivitas keberadaan program anti korupsi yang dilakukan oleh unit pengendalian gratifikasi	29	10	2,90	Kurang Baik	72,50	Kurang Bersih
	4.4 Efektivitas keberadaan banner / spanduk wilayah bebas korupsi	29	10	2,90	Kurang Baik	72,50	Kurang Bersih
			Rata-rata	3,54	Sangat Baik	88,45	Sangat Bersih

4. IPK Laboratorium

No	Unsur/Indikator	Jlh Score	Jl Rsp	Rerata Indikator	Kinerja Indikator	Sore Skala 100	Kinerja Indikator
1	1.1 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	324	81	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
	1.2 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	324	81	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
	1.3 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	324	81	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
	1.4 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	324	81	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
	1.5 Terdapat oknum dari pihak RSUD menawarkan percepatan proses di luar prosedur	324	81	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
2	2.1 Kejelasan prosedur pelayanan laboratorium	315	81	3,89	Sangat Baik	97,22	Sangat Bersih
2	2.2 Transparansi biaya pelayanan laboratorium bagi pasien non jaminan						

3	3.1 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan kesehatan	324	81	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
	3.2 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan administrasi	324	81	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
	3.3 Terdapat praktik percaloan terkait pelayanan kesehatan	324	81	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
4	4.1 Apakah anda tahu RSUD memiliki unit pengendalian gratifikasi dan aplikasi Whistleblower System (WBS)	2	2				
	4.2 Efektivitas aplikasi Whistleblower System (WBS) dari RSUD dalam rangka menuju wilayah bebas korupsi	7	2	3,50	Baik	87,50	Bersih
	4.3 Efektivitas keberadaan program anti korupsi yang dilakukan oleh unit pengendalian gratifikasi	8	2	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
	4.4 Efektivitas keberadaan banner / spanduk wilayah bebas korupsi	8	2	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
			Rata-rata	3,95	Sangat Baik	98,73	Sangat Bersih

5. IPK Farmasi

No	Unsur/Indikator	Jlh Score	Jl Rsp	Rerata Indikator	Kinerja Indikator	Sore Skala 100	Kinerja Indikator
1	1.1 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	300	75	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
	1.2 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	300	75	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
	1.3 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	300	75	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih

	1.4 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	300	75	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
	1.5 Terdapat oknum dari pihak RSUD menawarkan percepatan proses di luar prosedur	300	75	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
2	2.1 Kejelasan prosedur pelayanan farmasi	227	75	3,03	Kurang Baik	75,67	Kurang Bersih
	2.2 Transparansi biaya pelayanan laboratorium bagi pasien non jaminan	9	3	3,00	Kurang Baik	75,00	Kurang Bersih
3	3.1 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan kesehatan	300	75	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
	3.2 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan administrasi	300	75	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
	3.3 Terdapat praktik percaloan terkait pelayanan kesehatan	300	75	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
4	4.1 Apakah anda tahu RSUD memiliki unit pengendalian gratifikasi dan aplikasi Whistleblower System (WBS)	17	17				
	4.2 Efektivitas aplikasi Whistleblower System (WBS) dari RSUD dalam rangka menuju wilayah bebas korupsi	54	17	3,18	Baik	79,41	Bersih
	4.3 Efektivitas keberadaan program anti korupsi yang dilakukan oleh unit pengendalian gratifikasi	52	17	3,06	Kurang Baik	76,47	Kurang Bersih
	4.4 Efektivitas keberadaan banner / spanduk wilayah bebas korupsi	52	17	3,06	Kurang Baik	76,47	Kurang Bersih
			Rata-rata	3,64	Sangat Baik	91,00	Sangat Bersih

6. IPK Radiologi

No	Unsur/Indikator	Jlh Score	Jl Rsp	Rerata Indikator	Kinerja Indikator	Sore Skala 100	Kinerja Indikator
----	-----------------	-----------	--------	------------------	-------------------	----------------	-------------------

1	1.1 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	132	33	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
	1.2 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	132	33	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
	1.3 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	132	33	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
	1.4 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	132	33	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
	1.5 Terdapat oknum dari pihak RSUD menawarkan percepatan proses di luar prosedur	132	33	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
2	2.1 Kejelasan prosedur pelayanan laboratorium	102	33	3,09	Baik	77,27	Bersih
	2.2 Transparansi biaya pelayanan laboratorium bagi pasien non jaminan	102	33	3,09	Baik	77,27	Bersih
3	3.1 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan kesehatan	130	33	3,94	Sangat Baik	98,48	Sangat Bersih
	3.2 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan administrasi	130	33	3,94	Sangat Baik	98,48	Sangat Bersih
	3.3 Terdapat praktik percaloan terkait pelayanan kesehatan	132	33	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
4	4.1 Apakah anda tahu RSUD memiliki unit pengendalian gratifikasi dan aplikasi Whistleblower System (WBS)	22	22				

	4.2 Efektivitas aplikasi Whistleblower System (WBS) dari RSUD dalam rangka menuju wilayah bebas korupsi	68	22	3,09	Baik	77,27	Bersih
	4.3 Efektivitas keberadaan program anti korupsi yang dilakukan oleh unit pengendalian gratifikasi	67	22	3,05	Kurang Baik	76,14	Kurang Bersih
	4.4 Efektivitas keberadaan banner / spanduk wilayah bebas korupsi	70	22	3,18	Baik	79,55	Bersih
			Rata-rata	3,64	Sangat Baik	91,11	Sangat Bersih

7. IPK Farmasi IGD

No	Unsur/Indikator	Jlh Score	Jl Rsp	Rerata Indikator	Kinerja Indikator	Sore Skala 100	Kinerja Indikator
1	1.1 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	152	38	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
	1.2 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	152	38	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
	1.3 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	152	38	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
	1.4 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	152	38	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
	1.5 Terdapat oknum dari pihak RSUD menawarkan percepatan proses di luar prosedur	152	38	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
2	2.1 Kejelasan prosedur pelayanan farmasi	118	38	3,11	Baik	77,63	Bersih
	2.2 Transparansi biaya pelayanan laboratorim bagi pasien non jaminan	3	1	3,00	Kurang Baik	75,00	Kurang Bersih

	3.1 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan kesehatan	152	38	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
3	3.2 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan administrasi	152	38	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
	3.3 Terdapat praktik percaloan terkait pelayanan kesehatan	152	38	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
4	4.1 Apakah anda tahu RSUD memiliki unit pengendalian gratifikasi dan aplikasi Whistleblower System (WBS)	38	38				
	4.2 Efektivitas aplikasi Whistleblower System (WBS) dari RSUD dalam rangka menuju wilayah bebas korupsi	57	19	3,00	Kurang Baik	75,00	Kurang Bersih
	4.3 Efektivitas keberadaan program anti korupsi yang dilakukan oleh unit pengendalian gratifikasi	56	19	2,95	Kurang Baik	73,68	Kurang Bersih
	4.4 Efektivitas keberadaan banner / spanduk wilayah bebas korupsi	58	19	3,05	Kurang Baik	76,32	Kurang Bersih
			Rata-rata	3,62	Sangat Baik	90,59	Sangat Bersih

8. IPK Rekam Medik

No	Unsur/Indikator	Jlh Score	Jl Rsp	Rerata Indikator	Kinerja Indikator	Sore Skala 100	Kinerja Indikator
1	1.1 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	56	14	4,00	Sangat Baik	100,00	Kinerja Indikator
	1.2 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	56	14	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
	1.3 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	56	14	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
	1.4 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	56	14	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
	1.5 Terdapat oknum dari pihak RSUD menawarkan percepatan proses di luar prosedur	56	14	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
2	2.1 Kejelasan prosedur pelayanan rehab medik	51	14	3,64	Sangat Baik	91,07	Sangat Bersih

	2.2 Transparansi biaya pelayanan laboratorim bagi pasien non jaminan						
	3.1 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan kesehatan	54	14	3,86	Sangat Baik	96,43	Sangat Bersih
3	3.2 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan administrasi	54	14	3,86	Sangat Baik	96,43	Sangat Bersih
	3.3 Terdapat praktik percaloan terkait pelayanan kesehatan	56	14	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
4	4.1 Apakah anda tahu RSUD memiliki unit pengendalian gratifikasi dan aplikasi Whistleblower System (WBS)	14	14				
	4.2 Efektivitas aplikasi Whistleblower System (WBS) dari RSUD dalam rangka menuju wilayah bebas korupsi	34	10	3,40	Baik	85,00	Bersih
	4.3 Efektivitas keberadaan program anti korupsi yang dilakukan oleh unit pengendalian gratifikasi	34	10	3,40	Baik	85,00	Bersih
	4.4 Efektivitas keberadaan banner / spanduk wilayah bebas korupsi	34	10	3,40	Baik	85,00	Bersih
			Rata-rata	3,80	Sangat Baik	94,911	Sangat Bersih

9. IPK Rawat Jalan

No	Unsur/Indikator	Jlh Score	Jl Rsp	Rerata Indikator	Kinerja Indikator	Sore Skala 100	Kinerja Indikator
1	1.1 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	372	93	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
	1.2 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	372	93	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
	1.3 Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta	372	93	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
	1.4 Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan selain berupa uang atau barang dalam menjalankan pelayanan	372	93	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
	1.5 Terdapat oknum dari pihak RSUD menawarkan percepatan proses di luar prosedur	372	93	4,00	Sangat Baik	100,00	Sangat Bersih
2	2.1 Kejelasan prosedur pelayanan rawat jalan	299	93	3,22	Baik	80,38	Bersih
	2.2 Transparansi biaya pelayanan laboratorim bagi pasien non jaminan						
	3.1 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan kesehatan	365	93	3,92	Sangat Baik	98,12	Sangat Bersih

3	3.2 Terdapat perlakuan istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan administrasi	365	93	3,92	Sangat Baik	98,12	Sangat Bersih
	3.3 Terdapat praktik percaloan terkait pelayanan kesehatan	368	93	3,96	Sangat Baik	98,92	Sangat Bersih
4	4.1 Apakah anda tahu RSUD memiliki unit pengendalian gratifikasi dan aplikasi Whistleblower System (WBS)	93	93				
	4.2 Efektivitas aplikasi Whistleblower System (WBS) dari RSUD dalam rangka menuju wilayah bebas korupsi	129	39	3,31	Baik	82,69	Bersih
	4.3 Efektivitas keberadaan program anti korupsi yang dilakukan oleh unit pengendalian gratifikasi	125	39	3,21	Baik	80,13	Bersih
	4.4 Efektivitas keberadaan banner / spanduk wilayah bebas korupsi	129	39	3,31	Baik	82,69	Bersih
			Rata-rata	3,74	Sangat Baik	93,42	Sangat Bersih



	Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Kutai Kartanegara	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat & Indeks Perilaku Korupsi RSUD AM Parikesit Tenggara	No <u>Kuesioner</u>	Quis <u>1</u>
---	--	---	---------------------------------	-------------------------

KUISIONER KEPUASAN PELAYANAN UNIT HEMODIALISA

PETUNJUK PENGISIAN : Centang dan isilah pada kolom pilihan jawaban sesuai

A. Identitas Responden				
a.	Nama responden:			
1.	Status Responden	: 1. Pasien		2. Keluarga Pasien
2.	Alamat Desa/Kelurahan	:		
3.	Jenis Kelamin	1. Laki-laki		2. Perempuan
4.	Usia Responden	1. < 20 Th 2. 20 - 35 Th	3. 36 - 45 Th 4. 46 - 55 Th	5. 56 - 65 Th 6. > 66
5.	Pekerjaan	1. PNS/ Polri/ TNI 2. Karyawan Perusahaan 3. Aparatur Desa/Kel. 4. Pedagang		5. Usaha Mandiri/Wiraswasta 6. Petani 7. Honor/T3D/P3K 8. Lainnya
6.	Pendidikan Terakhir	1. SD / Tidak Tamat SD 2. SMP/ Sederajat	3. SMA /Sederajat 4. D1/D2/D3	5. D4/S1 6. S2/S3
7.	Jenis Pelayanan	1. Dengan Jaminan	2. Umum	Lainnya
8	Pelayanan yang	1. Pertama 2. Kedua s/d Kelima	3. Keenam s/d sepuluh 4. Diatas sepuluh	

PETUNJUK PENGISIAN : Centang pada kolom pilihan jawaban sesuai dengan pengalaman anda dengan ketentuan jawaban 4: Sangat baik; 3 Baik; 2 Kurang Baik; 1 Tidak Baik)

BAGIAN PERTAMA

B. Kuesioner IKM per Indikator					
		4	3	2	1
1	Persyaratan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
1.1	Kemudahan Persyaratan Pendaftaran (onsite)				
1.2	Persyaratan Penanganan dan Tindak Lanjut				
2	Prosedur Pelayanan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
2.1	Prosedur pemeriksaan awal (assesment)				
2.2	Optimalisasi Prosedural Penanganan pasien secara cepat, tepat dan terpadu				
3	Waktu Pelayanan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
3.1	Konsistensi ketepatan penjadwalan dalam pelayanan hemodialisa				
3.2	Waktu yang dibutuhkan pasien dalam pelayanan pelaksanaan hemodialisa dengan standar 4-6 Jam				
4	Pembiayaan (Pembayaran)	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
	<i>Jika pelayanan pasien tidak menggunakan jaminan kesehatan**:</i>				
4.1	Kemudahan Persyaratan dan Prosedur pembayaran				
4.2	Kewajaran biaya pelayanan				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
5.1	Tidak ketepatan dalam penanganan Hemodialisa				
6	Kompetensi Pelaksana	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
6.1	Kemampuan, keterampilan dan keahlian petugas pelayanan				
6.2	Ketersediaan Petugas pelayanan				
7	Perilaku Pelaksana	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
7.1	Keramahan, Etika dan kesopanan petugas dalam bertugas/memberikan pelayanan				
7.2	Kepedulian/Daya Tanggap/Respon Petugas				



7.3	Kemudahan berkomunikasi/koordinasi				
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
8.1	Ketersediaan sarana pengaduan				
8.2	Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan				
8.3	Tindak lanjut Penanganan pengaduan <i>(jika ada)*</i>				
9	Sarana dan Prasarana	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
9.1	Kebersihan dan kenyamanan Ruang Tunggu				
9.2	Parkir				
9.3	Keamanan				
9.4	Toilet				
9.5	Peralatan perlengkapan medis				
9.6	Sistem informasi dan komunikasi (banner, denah, dll.) terkait dengan pelayanan				
C	Saran/Masukan				
1.					

BAGIAN KEDUA

KUISIONER SURVEI PERILAKU KORUPSI (SPK)

Pada bagian ini menanyakan tentang **Perilaku Korupsi** di instansi RSUD AM Parikesit Kab Kukar. Faktor-faktor di bawah ini merupakan instrumen untuk melihat sejauh mana perilaku korupsi pada instansi ini.

PETUNJUK: Beri Tanda Cek (V) pada salah satu jawaban pada kolom yang tersedia

1	Prevalensi Korupsi	Tidak Pernah	Jarang	Sering	Selalu
1.1	Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan				
1.2	Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan				
1.3	Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan selain berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan				
1.4	Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan selain berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan				
1.5	Terdapat oknum dari pihak RSUD menawarkan percepatan proses diluar prosedur				
2	Mekanisme Akuntabilitas	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
2.1	Kejelasan prosedur pelayanan kesehatan				
2.2	Transparansi biaya pelayanan kesehatan				
3	Motivasi Korupsi	Tidak Pernah	Jarang	Sering	Selalu
3.1	Terdapat Perlakuan Istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan Kesehatan				
3.2	Terdapat Perlakuan Istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan Administrasi				
3.3	Terdapat Praktek Percaloan terkait pelayanan Kesehatan				
4	Efektivitas Program Anti Korupsi				
	Hal Yang Dinilai	Jawaban			
4.1	Apakah anda tahu RSUD memiliki Unit Pengendalian Gratifikasi dan aplikasi Whistleblower System (WBS)	1. Ya		2. Tidak	
	Jika jawaban Ya lanjut pada poin No 4.2, 4.3 dan 4.4				
	Pernyataan	Sangat Efektif	Efektif	Tidak Efektif	Sangat Tidak Efektif
4.2	Efektifitas <i>aplikasi Whistleblower System (WBS)</i> dari RSUD dalam rangka menuju Wilayah Bebas Korupsi				
4.3	efektifitas keberadaan program anti korupsi yang dilakuka oleh Unit Pengendalian Gratifikasi				



4.4	Efektifitas keberadaan Banner/ Spanduk Wilayah Bebas Korupsi				
-----	--	--	--	--	--

5.	Saran / Masukan	Tanda tangan Responden
..... 		

*Terima Kasih Atas Partisipasi Anda
telah mengisi Kuesioner ini*



Quis

2

		4	3	2	1
1	Persyaratan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
1.1	Kemudahan persyaratan pendaftaran				
1.2	Kemudahan penanganan tindak lanjut pasien rawat inap (Contoh: pasien Kecelakaan Lalu Lintas & Perusahaan yg bekerjasama dg RSUD)				
2	Prosedur Pelayanan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
2.1	Kemudahan <i>prosedur rujuk*/ pindah kamar*/pindah kelas*/ pulang pasien*</i>				
2.2	Prosedur penyampaian informasi perkembangan kesehatan dan rencana penanganan pasien selanjutnya				
2.3	Pendampingan perawat pada saat dokter melakukan kunjungan perawatan pasien				
3	Waktu Pelayanan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
3.1	Waktu yang dibutuhkan sesudah <u>serah terima pasien baru di ruang rawat inap sampai pengenalan/ orientasi ruang rawat inap</u> dengan standar waktu 30 menit				
3.2	Ketepatan jadwal kunjungan/ pemeriksaan tenaga medis				
3.3	Alokasi waktu setelah persetujuan sampai proses pulang pasien				
4	Pembiayaan (Pembayaran)	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
	<i>Jika pelayanan pasien tidak menggunakan jaminan kesehatan**:</i>				
4.1	Kemudahan persyaratan dan prosedur pembayaran				
4.2	Kewajaran biaya pelayanan				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan				
5.1	Ketepatan Penanganan dan diagnosa pasien				
5.2	Kualitas pengobatan dan perawatan pasien				
6.	Kompetensi Pelaksana	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
6.1	Kemampuan, keterampilan dan keahlian Petugas Pelayanan				
7	Perilaku Pelaksana	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
7.1	Keramahan, Etika dan kesopanan petugas dalam bertugas/memberikan pelayanan				
7.2	Kepedulian/Daya Tanggap/Respon Petugas				

7.3	Kemudahan berkomunikasi/koordinasi				
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
8.1	Ketersediaan sarana pengaduan				
8.2	Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan				
8.3	Tindak lanjut Penanganan pengaduan (jika ada)*				
	Kecepatan dan ketepatan penanganan pengaduan (jika ada)*				
9	Sarana dan Prasarana	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
9.1	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu				
9.2	Parkir				
9.3	Keamanan				
9.4	Toilet				
9.5	Kebersihan dan kenyamanan Ruangan				
9.6	Peralatan/standar Perlengkapan Medis				
	Sistem informasi dan komunikasi (banner, denah, dll.) terkait dengan pelayanan				
C	Pertanyaan Tambahan				
	Saran dan masukan responden :				

BAGIAN KEDUA

KUISIONER SURVEI PERILAKU KORUPSI (SPK)					
Pada bagian ini menanyakan tentang Perilaku Korupsi di instansi RSUD AM Parikesit Kab Kukar. Faktor-faktor di bawah ini merupakan instrumen untuk melihat sejauh mana perilaku korupsi pada instansi ini.					
PETUNJUK: Beri Tanda Centang (V) pada salah satu jawaban pada kolom yang tersedia					
1	Prevalensi Korupsi	Tidak ada	Jarang	Sering	Selalu
1.1	Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta.				
1.2	Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan				
1.3	Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan selain berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta				
1.4	Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan selain berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan				
1.5	Terdapat oknum dari pihak RSUD menawarkan percepatan proses diluar prosedur				
2	Mekanisme Akuntabilitas	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
2.1	Kejelasan prosedur pelayanan kesehatan				

3	Motivasi Korupsi	Tidak ada	Jarang	Sering	Selalu
3.1	Terdapat Perlakuan Istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan Kesehatan				
3.2	Terdapat Perlakuan Istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan Administrasi				
3.3	Terdapat Praktek Percaloan terkait pelayanan Kesehatan				
4	Efektivitas Program Anti Korupsi				
	Hal Yang Dinilai	Jawaban			
4.1	Apakah anda tahu RSUD memiliki Unit Pengendalian Gratifikasi dan aplikasi Whistleblower System (WBS)	1. Ya		2. Tidak	
	Jika jawaban Ya lanjut pada poin No 4.2,4.3 dan 4.4				
	Pernyataan	Sangat Efektif	Efektif	Tidak Efektif	Sangat Tidak Efektif
4.2	Efektifitas <i>aplikasi Whistleblower System (WBS)</i> dari RSUD dalam rangka menuju Wilayah Bebas Korupsi				
4.3	efektifitas keberadaan program anti korupsi yang dilakukan oleh Unit Pengendalian Gratifikasi				
4.4	Efektifitas keberadaan Banner/ Spanduk Wilayah Bebas Korupsi				

5.	Saran / Masukan	Tanda tangan Responden

*Terima Kasih Atas Partisipasi Anda
telah mengisi Kuesioner ini.*

 Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LPPM) Universitas Kutai Kartanegara	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat & Indeks Perilaku Korupsi RSUD AM Parikesit Tenggarong	No Kuesioner	Quis 3
---	---	------------------------------	-------------------------

KUISIONER KEPUASAN PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)

PETUNJUK PENGISIAN : Centang dan isilah pada kolom pilihan jawaban sesuai

A. Identitas Responden				
a.	Nama responden:			
1.	Status Responden	: 1. Pasien		2. Keluarga Pasien
2.	Alamat Desa/Kelurahan	:		
3.	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
4.	Usia Responden	1. < 20 Th 2. 20 - 35 Th	3. 36 - 45 Th 4. 46 - 55 Th	5. 56 - 65 Th 6. > 66
5.	Pekerjaan	1. PNS/ Polri/ TNI 2. Karyawan Perusahaan 3. Aparatur Desa/Kel. 4. Pedagang	5. Usaha Mandiri/Wiraswasta 6. Petani/Nelayan 7. Honor/T3D/P3K 8. Lainnya	
6.	Pendidikan Terakhir	1. SD / Tidak Tamat SD 2. SMP/ Sederajat 3. SMA /Sederajat	4. D1/D2/D3 5. D4/S1 6. S2/S3	
7.	Jenis jaminan Pelayanan	1. Dengan Jaminan	2. Umum	3. Lainnya

PETUNJUK PENGISIAN : Centang (v) pada kolom pilihan jawaban sesuai dengan pengalaman anda dengan ketentuan jawaban 4: Sangat baik; 3 Baik; 2 Kurang Baik; 1 Tidak Baik)

BAGIAN PERTAMA

B. Kuesioner IKM per Indikator					
		4	3	2	1
1	Persyaratan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
1.1	Kemudahan Persyaratan Pendaftaran (onsite)				
1.2	Pelayanan skrining pasien menggunakan form skrining				
2	Prosedur Pelayanan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
2.1	Optimalisasi prosedural penanganan pasien sesuai dengan waktu tunggu prioritas kegawatdaruratan secara cepat dan tepat				
2.2	Kejelasan prosedur dalam penanganan pasien baik pulang / rawat / rujuk				
3	Waktu Pelayanan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
3.1	Waktu tanggap (<i>respon</i>) tindakan pemeriksaan pasien oleh petugas medis (<i>Response Time</i>) dibanding dengan standar waktu 5 menit.				
4	Pembiayaan (Pembayaran)	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
	<i>Jika pelayanan pasien tidak menggunakan jaminan kesehatan:</i>				
4.1	Kemudahan persyaratan dan prosedur pembayaran				
4.2	Kewajaran biaya pelayanan				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
5.1	Keberadaan tenaga medis & non medis yang menangani pasien kegawatdaruratan				
5.2	Ketepatan penanganan dan diagnosa kegawatdaruratan				
6	Kompetensi Pelaksana	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
6.1	Kemampuan, keterampilan dan keahlian petugas dalam pelayanan				
7	Perilaku Pelaksana	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
7.1	Keramahan, Etika dan kesopanan petugas dalam bertugas/memberikan pelayanan				
7.2	Kepedulian/Daya Tanggap/Respon Petugas				
7.3	Kemudahan berkomunikasi/koordinasi				

8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
8.1	Ketersediaan sarana pengaduan				
8.2	Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan				
8.3	Tindak lanjut Penanganan pengaduan <i>(jika ada)*</i>				
8.4	Kecepatan dan ketepatan penanganan pengaduan <i>(jika ada)*</i>				
9	Sarana dan Prasarana	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
9.1	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu				
9.2	Parkir				
9.3	Keamanan				
9.4	Toilet				
9.5	Kebersihan dan kenyamanan gedung / ruangan				
9.6	Sistem informasi dan komunikasi (banner, denah, dll.) terkait dengan pelayanan				
C.	Saran dan masukan responden :				

Keterangan : *Diisi jika ada

BAGIAN KEDUA

KUISIONER SURVEI PERILAKU KORUPSI (SPK)					
Pada bagian ini menanyakan tentang Perilaku Korupsi di instansi RSUD AM Parikesit Kab Kukar. Faktor-faktor di bawah ini merupakan instrumen untuk melihat sejauh mana perilaku korupsi pada instansi ini.					
PETUNJUK: Beri Tanda Centang (v) pada salah satu jawaban pada kolom yang tersedia					
1	Prevalensi Korupsi	Tidak ada	Jarang	Sering	Selalu
		4	3	2	1
1.1	Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan berupa uang/ barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta.				
1.2	Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan berupa uang/ barang dalam menjalankan pelayanan				
1.3	Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan selain berupa uang/ barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta				
1.4	Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan selain berupa uang/ barang dalam menjalankan pelayanan				
1.5	Terdapat oknum dari pihak RSUD menawarkan percepatan proses diluar prosedur				
2	Mekanisme Akuntabilitas	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
2.1	Kejelasan prosedur pelayanan kesehatan				
2.2	Transparansi biaya pelayanan kesehatan				
3	Motivasi Korupsi	Tidak ada	Jarang	Sering	Selalu
3.1	Terdapat Perlakuan Istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan Kesehatan				
3.2	Terdapat Perlakuan Istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan Administrasi				
3.3	Terdapat Praktek Percaloan terkait pelayanan Kesehatan				
4	Efektivitas Program Anti Korupsi				
	Hal Yang Dinilai	Jawaban			
4.1	Apakah anda tahu RSUD memiliki Unit Pengendalian Gratifikasi dan aplikasi Whistleblower System (WBS)	1. Ya		2. Tidak	
	Jika jawaban Ya lanjut pada poin No 4.2, 4.3 dan 4.4				

	Pernyataan	Sangat Efektif	Efektif	Tidak Efektif	Sangat Tidak Efektif
4.2	Efektifitas <i>aplikasi Whistleblower System (WBS)</i> dari RSUD dalam rangka menuju Wilayah Bebas Korupsi *				

4.3	efektifitas keberadaan program anti korupsi yang dilakukan oleh Unit Pengendalian Gratifikasi				
4.4	Efektifitas keberadaan Banner/ Spanduk Wilayah Bebas Korupsi.				
Saran dan Masukan				Tanda tangan Responden	
..... 					

*Terima Kasih Atas Partisipasi Anda
telah mengisi Kuesioner ini.*

 Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Kutai Kartanegara	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat & Indeks Perilaku Korupsi RSUD AM Parikesit Tenggarong	No Kuesioner 	Quis 5
---	---	--------------------------------------	-----------------------------

KUISIONER KEPUASAN PELAYANAN INSTALASI LABORATORIUM

PETUNJUK PENGISIAN : Centang dan isilah pada kolom pilihan jawaban sesuai

A. Identitas Responden				
a.	Nama responden:			
1.	Status Responden	: 1. Pasien		2. Keluarga Pasien
2.	Alamat Desa/Kelurahan	:		
3.	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
4.	Usia Responden	1. < 20 Th 2. 20 - 35 Th	3. 36 - 45 Th 4. 46 - 55 Th	5. 56 - 65 Th 6. > 66
5.	Pekerjaan	1. PNS/ Polri/ TNI 2. Karyawan Perusahaan 3. Aparatur Desa/Kel. 4. Pedagang	5. Usaha Mandiri/Wiraswasta 6. Petani 7. Honor/T3D/P3K 8. Lainnya	
6.	Pendidikan Terakhir	1. SD / Tidak Tamat SD 2. SMP/ Sederajat 3. SMA /Sederajat	4. D1/D2/D3 5. D4/S1 6. S2/S3	
7.	Jenis Pelayanan	1. Dengan Jaminan	2. Umum	3. Lainnya

PETUNJUK PENGISIAN : Centang pada kolom pilihan jawaban sesuai dengan pengalaman anda dengan ketentuan jawaban 4: Sangat baik; 3 Baik; 2 Kurang Baik; 1 Tidak Baik).

BAGIAN PERTAMA

B. Kuesioner IKM per Indikator		4	3	2	1
1	Persyaratan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
1.1	Kemudahan persyaratan pendaftaran pemeriksaan laboratorium				
2	Prosedur Pelayanan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
2.1	Persyaratan pengambilan hasil laboratorium pasien				
3	Waktu Pelayanan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
3.1	Waktu tunggu panggilan untuk pengambilan sampel darah				
3.2	Waktu yang dibutuhkan dari pengambilan sampel sampai hasil pemeriksaan darah sesuai dengan standar yang ditetapkan 140 menit (selain pemeriksaan rujukan)				
4	Pembiayaan (Pembayaran)	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
	<i>Jika pelayanan pasien tidak menggunakan jaminan kesehatan**:</i>				
4.1	Kemudahan Prosedur pembayaran				
4.2	Kemudahan Persyaratan pembayaran				
4.3	Kewajaran biaya pelayanan				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
5.1	Ketepatan diagnose, permintaan pemeriksaan laboratorium dan hasil laboratorium berdasarkan rujukan dokter				
6	Kompetensi Pelaksana	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
6.1	Kemampuan, keterampilan dan keahlian Petugas Pelayanan				
7	Perilaku Pelaksana	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
7.1	Keramahan, Etika dan kesopanan petugas dalam bertugas/memberikan pelayanan				
7.2	Kepedulian/Daya Tanggap/Respon Petugas				
7.3	Kemudahan berkomunikasi/koordinasi				



8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
8.1	Ketersediaan sarana pengaduan				
8.2	Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan				
8.3	Tindak lanjut Penanganan pengaduan <i>(jika ada)*</i>				
9	Sarana dan Prasarana	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
9.1	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu				
9.2	Parkir				
9.3	Keamanan				
9.4	Toilet				
9.5	Peralatan perlengkapan medis				
9.6	Sistem informasi dan komunikasi (banner, denah, dll.) terkait dengan pelayanan				
C	Saran/Masukan				
					

BAGIAN KEDUA

KUISIONER SURVEI PERILAKU KORUPSI (SPK)					
Pada bagian ini menanyakan tentang Perilaku Korupsi di instansi RSUD AM Parikesit Kab Kukar. Faktor-faktor di bawah ini merupakan instrumen untuk melihat sejauh mana perilaku korupsi pada instansi ini.					
PETUNJUK: Beri Tanda Cek (V) pada salah satu jawaban pada kolom yang tersedia					
1	Prevalensi Korupsi	Tidak Pernah	Jarang	Sering	Selalu
1.1	Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan				
1.2	Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan				
1.3	Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan selain berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan				
1.4	Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan selain berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan				
1.5	Terdapat oknum dari pihak RSUD menawarkan percepatan proses diluar prosedur				
2	Mekanisme Akuntabilitas	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
2.1	Kejelasan prosedur pelayanan kesehatan				
2.2	Transparansi biaya pelayanan kesehatan				
3	Motivasi Korupsi	Tidak Pernah	Jarang	Sering	Selalu
3.1	Terdapat Perlakuan Istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan Kesehatan				
3.2	Terdapat Perlakuan Istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan Administrasi				
3.3	Terdapat Praktek Percaloan terkait pelayanan Kesehatan				
4	Efektivitas Program Anti Korupsi				
	Hal Yang Dinilai	Jawaban			
4.1	Apakah anda tahu RSUD memiliki Unit Pengendalian Gratifikasi dan aplikasi Whistleblower System (WBS)	1. Ya		2. Tidak	
	<i>Jika jawaban Ya lanjut pada poin No 4.2, 4.3 dan 4.4</i>				
	Pernyataan	Sangat Efektif	Efektif	Tidak Efektif	Sangat Tidak Efektif
4.2	Efektifitas <i>aplikasi Whistleblower System (WBS)</i> dari RSUD				



	dalam rangka menuju Wilayah Bebas Korupsi				
4.3	efektifitas keberadaan program anti korupsi yang dilakukan oleh Unit Pengendalian Gratifikasi				
4.4	Efektifitas keberadaan Banner/ Spanduk Wilayah Bebas Korupsi				

5.	Saran / Masukan	Tanda tangan Responden
..... 		

*Terima Kasih Atas Partisipasi Anda
telah mengisi Kuesioner ini*



Quis

8

B. Kuesioner IKM per Indikator					
		4	3	2	1
1	Persyaratan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
1.1	Kemudahan system dalam pengambilan antrian				
2	Prosedur Pelayanan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
2.1	Optimalisasi Prosedur pelayanan resep secara cepat, tepat dan terpadu				
3	Waktu Pelayanan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
3.1	Waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan obat sesudah penyerahan resep sesuai standar 30 menit dan pelayanan obat racikan sesudah penyerahan resep sesuai standar 60 menit				
4	Pembiayaan (Pembayaran)	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
	<i>Jika pelayanan pasien tidak menggunakan jaminan kesehatan**:</i>				
4.1	Kemudahan persyaratan dan prosedur pembayaran				
4.2	Kewajaran biaya pelayanan Farmasi				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
5.1	Ketersediaan obat dan/atau alat kesehatan sesuai resep untuk pasien				
6	Kompetensi Pelaksana	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
6.1	Kemampuan, keterampilan dan keahlian Petugas Pelayanan				
7	Perilaku Pelaksana	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
7.1	Keramahan, Etika dan kesopanan petugas dalam bertugas/memberikan pelayanan				
7.2	Kepedulian/Daya Tanggap/Respon Petugas				
7.3	Kemudahan berkomunikasi/koordinasi				
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
8.1	Ketersediaan sarana pengaduan				
8.2	Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan				
8.3	Tindak lanjut Penanganan pengaduan <i>(jika ada)*</i>				
9	Sarana dan Prasarana	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
9.1	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu				
9.2	Parkir				
9.3	Keamanan				

9.4	Toilet				
9.5	Peralatan perlengkapan medis				
9.6	Sistem informasi dan komunikasi (banner, denah, dll.) terkait dengan pelayanan				
C	Pertanyaan Tambahan				
Saran dan masukan responden					
.....					

BAGIAN KEDUA

KUISIONER SURVEI INDEKS PERILAKU KORUPSI (IPK)					
Pada bagian ini menanyakan tentang Perilaku Korupsi di instansi RSUD AM Parikesit Kab Kukar. Faktor-faktor di bawah ini merupakan instrumen untuk melihat sejauh mana perilaku korupsi pada instansi ini.					
PETUNJUK: Beri Tanda Centang (V) pada salah satu jawaban pada kolom yang tersedia					
1	Prevalensi Korupsi	Tidak ada	Jarang	Sering	Selalu
1.1	Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta.				
1.2	Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan				
1.3	Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan selain berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta				
1.4	Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan selain berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan				
1.5	Terdapat oknum dari pihak RSUD menawarkan percepatan proses diluar prosedur				
2	Mekanisme Akuntabilitas	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
2.1	Kejelasan prosedur pelayanan kesehatan				
	<i>Jika pelayanan pasien tidak menggunakan jaminan kesehatan**:</i>				
2.2	Transparansi biaya obat kesehatan				
3	Motivasi Korupsi	Tidak ada	Jarang	Sering	Selalu
3.1	Terdapat Perlakuan Istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan Kesehatan				
3.2	Terdapat Perlakuan Istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan Administrasi				
3.3	Terdapat Praktek Percaloan terkait pelayanan Kesehatan				
4	Efektivitas Program Anti Korupsi				
	Hal Yang Dinilai	Jawaban			
4.1	Apakah anda tahu RSUD memiliki Unit Pengendalian Gratifikasi dan aplikasi Whistleblower System (WBS)	1. Ya		2. Tidak	
	<i>Jika jawaban Ya lanjut pada poin No 4.2, 4.3 dan 4.4</i>				
	Pernyataan	Sangat Efektif	Efektif	Tidak Efektif	Sangat Tidak Efektif
4.2	Efektifitas <i>aplikasi Whistleblower System (WBS)</i> dari RSUD dalam rangka menuju Wilayah Bebas Korupsi				
4.3	efektifitas keberadaan program anti korupsi yang dilakuka oleh Unit Pengendalian Gratifikasi				
4.4	Efektifitas keberadaan Banner/ Spanduk Wilayah Bebas Korupsi				

5.	Saran / Masukan	Tanda tangan Responden
		

Terima Kasih Atas Partisipasi Anda dalam mengisi Kuesioner ini



7	Perilaku Pelaksana	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
7.1	Keramahan, Etika dan kesopanan petugas dalam bertugas/memberikan pelayanan				
7.2	Kepedulian/Daya Tanggap/Respon Petugas				
7.3	Kemudahan berkomunikasi/koordinasi				
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
8.1	Ketersediaan sarana pengaduan				
8.2	Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan				
8.3	Tindak lanjut Penanganan pengaduan (jika ada)*				
9	Sarana dan Prasarana	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
9.1	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu				
9.2	Parkir				
9.3	Keamanan				
9.4	Toilet				
	Peralatan perlengkapan medis				
	Sistem informasi dan komunikasi (banner, denah, dll.) terkait dengan pelayanan				
1.	Saran dan masukan responden				

BAGIAN KEDUA

KUISIONER SURVEI PERILAKU KORUPSI (SPK)					
Pada bagian ini menanyakan tentang Perilaku Korupsi di instansi RSUD AM Parikesit Kab Kukar. Faktor-faktor di bawah ini merupakan instrumen untuk melihat sejauh mana perilaku korupsi pada instansi ini.					
PETUNJUK: Beri Tanda Centang (v) pada salah satu jawaban pada kolom yang tersedia					
1	Prevalensi Korupsi	Tidak ada	Jarang	Sering	Selalu
1.1	Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta.				
1.2	Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan				
1.3	Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan selain berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta				
1.4	Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan selain berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan				
1.5	Terdapat oknum dari pihak RSUD menawarkan percepatan proses diluar prosedur				
2	Mekanisme Akuntabilitas	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
2.1	Kejelasan prosedur pelayanan kesehatan				
2.2	Transparansi biaya pelayanan kesehatan				
3	Motivasi Korupsi	Tidak ada	Jarang	Sering	Selalu
3.1	Terdapat Perlakuan Istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan Kesehatan				
3.2	Terdapat Perlakuan Istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan Administrasi				
3.3	Terdapat Praktek Percaloan terkait pelayanan Kesehatan				
4	Efektivitas Program Anti Korupsi				
Hal Yang Dinilai		Jawaban			
4.1	Apakah anda tahu RSUD memiliki Unit Pengendalian Gratifikasi dan aplikasi Whistleblower System (WBS)	1. Ya		2. Tidak	



	<i>Jika jawaban Ya lanjut pada poin No 4.2, 4.3 dan 4.4</i>				
4.2	Efektifitas aplikasi Whistleblower System (WBS) dari RSUD dalam rangka menuju Wilayah Bebas Korupsi				
4.3	efektifitas keberadaan program anti korupsi yang dilakukan oleh Unit Pengendalian Gratifikasi				
4.4	Efektifitas keberadaan Banner/ Spanduk Wilayah Bebas Korupsi				
5.	Saran / Masukan				Tanda tangan Responden
..... 					

*Terima Kasih Atas Partisipasi Anda
telah mengisi Kuesioner ini*

 Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Kutai Kartanegara	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat & Indeks Perilaku Korupsi RSUD AM Parikesit Tenggarong	No Kuesioner 	Quis 7
---	---	--	------------------------------

KUISIONER KEPUASAN PELAYANAN FARMASI INSTALASI GAWAT DARURAT

PETUNJUK PENGISIAN: Centang dan isilah pada kolom pilihan jawaban sesuai

A. Identitas Responden				
a. Nama responden:				
1.	Status Responden	: 1. Pasien		2. Keluarga Pasien
2.	Alamat Desa/Kelurahan	:		
3.	Jenis Kelamin	1. Laki-laki		2. Perempuan
4.	Usia Responden	1. < 20 Th 2. 20 - 35 Th	3. 36 - 45 Th 4. 46 – 55 Th	5. 56 – 65 Th 6. > 66
5.	Pekerjaan	1. PNS/ Polri/ TNI 2. Karyawan perusahaan 3. Aparatur Desa/kel. 4. Pedagang		5. Usaha Mandiri/Wiraswasta 6. Petani/Nelayan 7. Honor/T3D/P3K 8. Lainnya
6.	Pendidikan Terakhir	1. SD / Tidak Tamat SD 2. SMP/ Sederajat 3. SMA /Sederajat		4. D1/D2/D3 5. D4/S1 6. S2/S3
7.	Jenis jaminan Pelayanan	1. Dengan Jaminan	2. Umum	3. Lainnya

PETUNJUK PENGISIAN : Centang (v) pada kolom pilihan jawaban sesuai dengan pengalaman anda dengan ketentuan jawaban 4: Sangat baik; 3 Baik; 2 Kurang Baik; 1 Tidak Baik)

BAGIAN PERTAMA

B. Kuesioner IKM per Indikator					
		4	3	2	1
1	Persyaratan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
1.1	Kemudahan system dalam pengambilan antrian				
2	Prosedur Pelayanan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
2.1	Optimalisasi Prosedur pelayanan resep secara cepat, tepat dan terpadu				
3	Waktu Pelayanan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
3.1	Waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan obat sesudah penyerahan resep sesuai standar 30 menit dan pelayanan obat racikan sesudah penyerahan resep sesuai standar 60 menit				
4	Pembiayaan (Pembayaran)	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
	Jika pelayanan pasien tidak menggunakan jaminan kesehatan**:				
4.1	Kemudahan persyaratan dan prosedur pembayaran				
4.2	Kewajaran biaya pelayanan Farmasi				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
5.1	Ketersediaan obat dan/atau alat kesehatan sesuai resep untuk pasien				
6	Kompetensi Pelaksana	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
6.1	Kemampuan, keterampilan dan keahlian Petugas Pelayanan				
7	Perilaku Pelaksana	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
7.1	Keramahan, Etika dan kesopanan petugas dalam bertugas/memberikan pelayanan				
7.2	Kepedulian/Daya Tanggap/Respon Petugas				
7.3	Kemudahan berkomunikasi/koordinasi				
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
8.1	Ketersediaan sarana pengaduan				
8.2	Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan				
8.3	Tindak lanjut Penanganan pengaduan (jika ada)*				
9	Sarana dan Prasarana	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
9.1	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu				
9.2	Parkir				
9.3	Keamanan				

9.4	Toilet				
9.5	Peralatan perlengkapan medis				
9.6	Sistem informasi dan komunikasi (banner, denah, dll.) terkait dengan pelayanan				
C	Pertanyaan Tambahan				
Saran dan masukan responden					

BAGIAN KEDUA

KUISIONER SURVEI INDEKS PERILAKU KORUPSI (IPK)

Pada bagian ini menanyakan tentang **Perilaku Korupsi** di instansi RSUD AM Parikesit Kab Kukar. Faktor-faktor di bawah ini merupakan instrumen untuk melihat sejauh mana perilaku korupsi pada instansi ini.

PETUNJUK: Beri Tanda Centang (V) pada salah satu jawaban pada kolom yang tersedia

1	Prevalensi Korupsi	Tidak ada	Jarang	Sering	Selalu
1.1	Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta.				
1.2	Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan				
1.3	Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan <i>selain</i> berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta				
1.4	Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan <i>selain</i> berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan				
1.5	Terdapat oknum dari pihak RSUD menawarkan percepatan proses diluar prosedur				
2	Mekanisme Akuntabilitas	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
2.1	Kejelasan prosedur pelayanan kesehatan				
	<i>Jika pelayanan pasien tidak menggunakan jaminan kesehatan**.</i>				
2.2	Transparansi biaya obat kesehatan				
3	Motivasi Korupsi	Tidak ada	Jarang	Sering	Selalu
3.1	Terdapat Perlakuan Istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan Kesehatan				
3.2	Terdapat Perlakuan Istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan Administrasi				
3.3	Terdapat Praktek Percaloan terkait pelayanan Kesehatan				
4	Efektivitas Program Anti Korupsi				
	Hal Yang Dinilai	Jawaban			
4.1	Apakah anda tahu RSUD memiliki Unit Pengendalian Gratifikasi dan aplikasi Whistleblower System (WBS)	1. Ya		2. Tidak	
	<i>Jika jawaban Ya lanjut pada poin No 4.2, 4.3 dan 4.4</i>				
	Pernyataan	Sangat Efektif	Efektif	Tidak Efektif	Sangat Tidak Efektif
4.2	Efektifitas <i>aplikasi Whistleblower System (WBS)</i> dari RSUD dalam rangka menuju Wilayah Bebas Korupsi				
4.3	efektifitas keberadaan program anti korupsi yang dilakuka oleh Unit Pengendalian Gratifikasi				
4.4	Efektifitas keberadaan Banner/ Spanduk Wilayah Bebas Korupsi				

5.	Saran / Masukan	Tanda tangan Responden
..... 		

Terima Kasih Atas Partisipasi Anda dalam mengisi Kuesioner ini

	Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Kutai Kartanegara	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat & Indeks Perilaku Korupsi RSUD AM Parikesit Tenggarong	No Kuesioner	Quis 8
---	---	---	------------------------------	-------------------------

KUISIONER KEPUASAN PELAYANAN INSTALASI REHAB MEDIK

PETUNJUK PENGISIAN : Centang dan isilah pada kolom pilihan jawaban sesuai

A. Identitas Responden			
a.	Nama responden:		
1.	Status Responden	: 1. Pasien	2. Keluarga Pasien
2.	Alamat Desa/Kelurahan	:	
3.	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
4.	Usia Responden	1. < 20 Th 2. 20 - 35 Th 3. 36 - 45 Th	4. 46 – 55 Th 5. 56 – 65 Th 6. > 66
5.	Pekerjaan	1. PNS/ Polri/ TNI 2. Karyawan perusahaan 3. Aparatur Desa/Kel. 4. Pedagang	5. Usaha Mandiri/Wiraswasta 6. Petani/Nelayan 7. Honor/T3D/P3K 8. Lainnya
6.	Pendidikan Terakhir	1. SD / Tidak Tamat SD 2. SMP/ Sederajat 3. SMA /Sederajat	4. D1/D2/D3 5. D4/S1 6. S2/S3
7.	Jenis jaminan Pelayanan	1. Dengan Jaminan	2. Umum 3. Lainnya

PETUNJUK PENGISIAN : Centang (v) pada kolom pilihan jawaban sesuai dengan pengalaman anda dengan ketentuan jawaban 4: Sangat baik; 3 Baik; 2 Kurang Baik; 1 Tidak Baik)

BAGIAN PERTAMA

B. Kuesioner IKM per Indikator					
		4	3	2	1
1	Persyaratan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
1.1	Kemudahan persyaratan administrasi pelayanan rehab medik				
2	Prosedur Pelayanan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
2.1	Kejelasan alur pelayanan rehab medik				
2.2	Prosedur pelayanan pasien rehab medik				
3	Waktu Pelayanan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
3.1	Waktu yang dibutuhkan dalam melakukan pendaftaran sampai mendapatkan tindakan terapi dengan standar waktu sama / kurang dari 60 menit				
4	Pembiayaan (Pembayaran)	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
	<i>Jika pelayanan pasien tidak menggunakan jaminan kesehatan**:</i>				
4.1	Kemudahan Prosedur pembayaran				
4.2	Kemudahan Persyaratan pembayaran				
4.3	Kewajaran biaya pelayanan				
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
5.1	Ketepatan, kecepatan dan penanganan dalam tindakan terapi kepada pasien				
6	Kompetensi Pelaksana	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
6.1	Kemampuan, keterampilan dan keahlian Petugas Pelayanan				
7	Perilaku Pelaksana	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
7.1	Keramahan, Etika dan kesopanan petugas dalam bertugas/memberikan pelayanan				
7.2	Kepedulian/Daya Tanggap/Respon Petugas				
7.3	Kemudahan berkomunikasi/koordinasi				
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik

8.1	Ketersediaan sarana pengaduan				
8.2	Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan				
8.3	Tindak lanjut Penanganan pengaduan <i>(jika ada)*</i>				
9	Sarana dan Prasarana	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
9.1	Kebersihan dan kenyamanan ruang tindakan terapi				
9.2	Parkir				
9.3	Keamanan				
9.4	Toilet				
9.5	Peralatan perlengkapan medis				
9.6	Sistem informasi dan komunikasi (banner, denah, dll.) terkait dengan pelayanan				
1.	Saran dan masukan responden				

BAGIAN KEDUA

KUISIONER SURVEI PERILAKU KORUPSI (SPK)

Pada bagian ini menanyakan tentang **Perilaku Korupsi** di instansi RSUD AM Parikesit Kab Kukar. Faktor-faktor di bawah ini merupakan instrumen untuk melihat sejauh mana perilaku korupsi pada instansi ini.

PETUNJUK: Beri Tanda Centang (✓) pada salah satu jawaban pada kolom yang tersedia

1	Prevalensi Korupsi	Tidak ada	Jarang	Sering	Selalu
1.1	Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta.				
1.2	Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan				
1.3	Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan selain berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta				
1.4	Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan selain berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan				
1.5	Terdapat oknum dari pihak RSUD menawarkan percepatan proses diluar prosedur				
2	Mekanisme Akuntabilitas	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
2.1	Kejelasan prosedur pelayanan kesehatan				
2.2	Transparansi biaya pelayanan kesehatan				
3	Motivasi Korupsi	Tidak ada	Jarang	Sering	Selalu
3.1	Terdapat Perlakuan Istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan Kesehatan				
3.2	Terdapat Perlakuan Istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan Administrasi				
3.3	Terdapat Praktek Percaloan terkait pelayanan Kesehatan				

4	Efektivitas Program Anti Korupsi				
	Hal Yang Dinilai	Jawaban			
4.1	Apakah anda tahu RSUD memiliki Unit Pengendalian Gratifikasi dan aplikasi Whistleblower System (WBS)	1. Ya		2. Tidak	
	Jika jawaban Ya lanjut pada poin No 4.2, 4.3 dan 4.4				
	Pernyataan	Sangat Efektif	Efektif	Tidak Efektif	Sangat Tidak Efektif
4.2	Efektifitas <i>aplikasi Whistleblower System (WBS)</i> dari RSUD dalam rangka menuju Wilayah Bebas Korupsi				
4.3	efektifitas keberadaan program anti korupsi yang dilakuka oleh Unit Pengendalian Gratifikasi				

4.4	Efektifitas keberadaan Banner/ Spanduk Wilayah Bebas Korupsi				
5.	Saran / Masukan				Tanda tangan Responden
..... 					

Terima Kasih Atas Partisipasi Anda Telah mengisi Kuesioner ini

 Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Kutai Kartanegara	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat & Indeks Perilaku Korupsi RSUD AM Parikesit Tenggarong	No Kuesioner 	Quis 3

KUISIONER KEPUASAN PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN

Klinik:pilihan di centang (v)

1	KLINIK ANAK	11	KLINIK KANDUNGAN
2	KLINIK BEDAH ANAK	12	KLINIK KEBIDANAN
3	KLINIK BEDAH ORTHOPEDI	13	KLINIK MATA
4	KLINIK BEDAH PLASTIK	14	KLINIK ONKOLOGI
5	KLINIK BEDAH UMUM	15	KLINIK PARU
6	KLINIK GERIATRI	16	KLINIK PENYAKIT DALAM
7	KLINIK GIGI & MULUT	17	KLINIK PENYAKIT KULIT DAN KELAMIN
8	KLINIK HEMATOLOGI-ONKOLOGI MED	18	KLINIK SYARAF
9	KLINIK JANTUNG	19	KLINIK THT
10	KLINIK JIWA	20	KLINIK UROLOGI
		21	Bedah Saraf

PETUNJUK PENGISIAN : Centang dan isilah pada kolom pilihan jawaban sesuai

A. Identitas Responden					
a. Nama responden:					
1.	Status Responden	: 1. Pasien		2. Keluarga Pasien	
2.	Alamat Desa/Kelurahan	:			
3.	Jenis Kelamin	1. Laki-laki		2. Perempuan	
4.	Usia Responden	1. < 20 Th	3. 36 - 45 Th	5. 56 – 65 Th	
		2. 20 - 35 Th	4. 46 – 55 Th	6. > 66	
5.	Pekerjaan	1. PNS/ Polri/ TNI 2. Karyawan perusahaan 3. Aparatur Desa/Kel. 4. Pedagang		5. Usaha Mandiri/Wirawasta 6. Petani/Nelayan 7. Honor/T3D/P3K 8. Lainnya	
6.	Pendidikan Terakhir	1. SD / Tidak Tamat SD 2. SMP/ Sederajat 3. SMA /Sederajat		4. D1/D2/D3 5. D4/S1 6. S2/S3	
7.	Jenis jaminan Pelayanan	1. Dengan Jaminan	2. Umum	3. Lainnya	

PETUNJUK PENGISIAN : Centang (v) pada kolom pilihan jawaban sesuai dengan pengalaman anda dengan ketentuan jawaban 4: Sangat baik; 3 Baik; 2 Kurang Baik; 1 Tidak Baik)

BAGIAN PERTAMA

B. Kuesioner IKM per Indikator					
		4	3	2	1
1	Persyaratan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
1.1	Kemudahan Persyaratan Pendaftaran (online/onsite)				
1.2	Persyaratan Penanganan dan Tindak Lanjut				
2	Prosedur Pelayanan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
2.1	Kemudahan prosedur pelayanan resep secara cepat, tepat dan terpadu				
2.2	Prosedur pemeriksaan penunjang pasien (jika ada)				
3	Waktu Pelayanan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
3.1	Waktu yang dibutuhkan saat berkas pendaftaran masuk ke poli sampai pemeriksaan oleh dokter dengan standar waktu sama dengan atau kurang dari 60 Menit				
4	Pembiayaan (Pembayaran)	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
	<i>Jika pelayanan pasien tidak menggunakan jaminan kesehatan**:</i>				
4.1	Kemudahan Prosedur pembayaran				
4.2	Kemudahan Persyaratan pembayaran				
4.3	Kewajaran biaya pelayanan				

5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
5.1	Ketepatan Penanganan dan diagnosa pasien				
5.2	Keberadaan petugas pelayanan tenaga medis				
6	Kompetensi Pelaksana	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
6.1	Kemampuan, keterampilan dan keahlian petugas medis				
7	Perilaku Pelaksana	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
7.1	Keramahan, Etika dan kesopanan petugas dalam bertugas/memberikan pelayanan				
7.2	Kepedulian/Daya Tanggap/Respon Petugas				
7.3	Kemudahan berkomunikasi/koordinasi				
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
8.1	Ketersediaan sarana pengaduan				
8.2	Ketersediaan media komunikasi saran dan masukan				
8.3	Tindak lanjut Penanganan pengaduan <i>(jika ada)*</i>				
9	Sarana dan Prasarana	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
9.1	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu				
9.2	Parkir				
9.3	Keamanan				
9.4	Toilet				
	Peralatan perlengkapan medis				
	Sistem informasi dan komunikasi (banner, denah, dll.) terkait dengan pelayanan				

Saran dan masukan responden :

BAGIAN KEDUA

KUISIONER SURVEI PERILAKU KORUPSI (SPK)

Pada bagian ini kami ingin menanyakan tentang **Perilaku Korupsi** di instansi RSUD AM Parikesit Kab Kukar. Faktor-faktor di bawah ini merupakan instrumen untuk melihat sejauh mana perilaku korupsi pada instansi ini.

PETUNJUK: Beri Tanda Centang (V) pada salah satu jawaban pada kolom yang tersedia

1	Prevalensi Korupsi	Tidak ada	Jarang	Sering	Selalu
1.1	Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta.				
1.2	Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan				
1.3	Terdapat oknum dari pihak RSUD menerima imbalan <i>selain</i> berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan tanpa meminta				
1.4	Terdapat oknum dari pihak RSUD meminta imbalan <i>selain</i> berupa uang / barang dalam menjalankan pelayanan				
1.5	Terdapat oknum dari pihak RSUD menawarkan percepatan proses diluar prosedur				

2	Mekanisme Akuntabilitas	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
2.1	Kejelasan prosedur pelayanan kesehatan				
2.2	Transparansi biaya pelayanan kesehatan				

3	Motivasi Korupsi	Tidak ada	Jarang	Sering	Selalu
3.1	Terdapat Perlakuan Istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan Kesehatan				
3.2	Terdapat Perlakuan Istimewa dari pihak RSUD terhadap pihak-pihak tertentu terkait pelayanan Administrasi				
3.3	Terdapat Praktek Percaloan terkait pelayanan Kesehatan				

4	Efektivitas Program Anti Korupsi				
	Hal Yang Dinilai	Jawaban			
4.1	Apakah anda tahu RSUD memiliki Unit Pengendalian Gratifikasi dan aplikasi Whistleblower System (WBS)	1. Ya		2. Tidak	
Jika jawaban Ya lanjut pada poin No 4.2 , 4.3 dan 4.4					
4.2	Efektifitas <i>aplikasi Whistleblower System (WBS)</i> dari RSUD dalam rangka menuju Wilayah Bebas Korupsi				
4.3	efektifitas keberadaan program anti korupsi yang dilakuka oleh Unit Pengendalian Gratifikasi				
4.4	Efektifitas keberadaan Banner/ Spanduk Wilayah Bebas Korupsi				

5.	Saran / Masukan	Tanda tangan Responden

*Terima Kasih Atas Partisipasi Anda
dalam mengisi Kuesioner ini*

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Struktur Organisasi RSUD AM Parikesit	14
Gambar 5.1. Status Responden	17
Gambar 5.2. Jenis Kelamin	18
Gambar 5.3. Kelompok Usia Responden	18
Gambar 5.3. Pekerjaan Responden	19
Gambar 5.4. Pendidikan Responden	20
Gambar 5.5. Pasien Rawat jalan Berdasarkan Klinik Layanan	23
Gambar 5.6. Persandingan Score Kriteria IKM Vs Hasil IKM	24
Gambar 5.7. Perbandingan IKM 2023 dengan 2024	37