

LAPORAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PENGGUNA
LAYANAN (SPKP)
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) ARIFIN
ACHMAD PROVINSI RIAU
TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau (SPKP) tahun 2022 di RSUD Arifin Achmad dapat diselesaikan sebagai bentuk pertanggung jawaban dan tolak ukur pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Laporan ini dibuat untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Masukan dari masyarakat berupa penilaian obyektif atas pelayanan rumah sakit akan diolah dan dijadikan acuan dalam menyusun program kerja periode selanjutnya.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau (SPKP) di RSUD Arifin Achmad dan diharapkan agar rekomendasi perbaikan pelayanan yang tercantum di dalam survei ini dapat segera di tindaklanjuti oleh bagian terkait.

Pekanbaru, 17 Mei 2023
Direktur RSUD
Arifin Achmad Provinsi Riau



drg. WAN FAJRIATUL MAMNUNAH Sp.KG
Pembina Tingkat 1
NIP. 19780618 200903 2 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I	
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan dan sasaran kegiatan	3
C. Kuesioner Survei	4
BAB II	
METODOLOGI SURVEI.....	5
A. Kriteria Responden	5
B. Metode Pencacahan.....	7
B.1 Metode Survei.....	7
B.2 Penetapan responden sampel	8
B.3 Pengolahan data	8
B.4 Variabel Pengolahan Data	8
C. Metode Pengolahan Data Dan Analisis	10
BAB III.	
PENGOLAHAN DATA SURVEI	12
A. Analisa Hasil Survei	12
A.1 Kesesuaian persyaratan	13
A.2 Kemudahan prosedur pelayanan unit ini	13
A.3 Kecepatan waktu dalam pelayanan.....	14
A.4 Kewajaran biaya/tarif.....	15
A.5 Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayan dengan hasil yang diberikan	15
A.6 Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	16
A.7 Prilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan.....	17
A.8 Kualitas Sarana dan Prasarana	18
A.9 Penanganan pengaduan pengguna layanan	19
A.10 Informasi elektronik pada unit ini tersedia pada media elektronik dan non elektronik.....	20
A.11 Layanan konsultasi dan pengaduan yang sediakan unit layanan ini	21
B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI.....	24
BAB IV	
DATA SURVEI	26
A. Hasil Survei	26
B. Publikasi Hasil Survei	27
C. Data Responden Survei	27
D. Data dukung lainnya	33

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Responden menurut karakteristik pekerjaan	5
Tabel 2 Responden menurut karakteristik jenis kelamin	6
Tabel 3 Responden menurut karakteristik pendidikan terakhir	6
Tabel 4 Nilai persepsi, interval spkp	11
Tabel 5 Pengukuran indeks persepsi kualitas pelayanan	12
Tabel 6 Nilai indeks pada indikator media informasi pelayanan	13
Tabel 7 Nilai indeks pada indikator informasi persyaratan pelayanan	14
Tabel 8 Nilai indeks pada indikator kecepatan waktu dalam pelayanan.....	14
Tabel 9 Nilai indeks pada indikator kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	15
Tabel 10 Nilai indeks pada indikator kesesuaian produk pelayanan	16
Tabel 11 Nilai indeks pada indikator kompetensi/kemampuan	17
Tabel 12 Nilai indeks pada indikator perilaku petugas dalam pelayanan.....	18
Tabel 13 Nilai indeks pada indikator kualitas sarana dan prasarana.....	19
Tabel 14 Nilai indeks pada indikator penanganan pengaduan pengguna layanan	20
Tabel 15 Nilai indeks pada indikator informasi pelayanan pada media	21
Tabel 16 Nilai indeks pada indikator informasi pelayanan konsultasi dan pengaduan	22
Tabel 17 Tabel mutu pelayanan.....	23

BAB I

KUESIONER SURVEI

A. Latar Belakang

Kesehatan adalah hak dan investasi, semua warga negara berhak atas kesehatannya karena dilindungi oleh konstitusi seperti yang tercantum dalam UUD RI 1945 pasal 27 ayat (2) dimana tiap tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan, maka dapat dijelaskan bahwa semua warga negara tanpa terkecuali mempunyai hak yang sama dalam penghidupan dan pekerjaan. Penghidupan disini mengandung arti untuk memperoleh kebutuhan materil seperti sandang, pangan, dan papan yang layak dan juga kebutuhan inmateri seperti kesehatan, kerohanian, dan lain-lain. Demikian juga halnya kesehatan dapat pula diartikan investasi karena kesehatan adalah modal dasar yang sangat diperlukan oleh segenap masyarakat untuk dapat beraktifitas sesuai dengan tugas dan kewajibanya sehingga mampu menghasilkan sesuatu yg bermanfaat secara ekonomi. Dan sesuai dengan Undang-Undang RI no 44 tahun 2209 tentang Rumah Sakit institusi pelayanan kesehatan yang harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Namun tidak dapat dipungkiri bila pelayanan kesehatan khususnya dari sektor publik masih banyak kendala dan hambatan terutama dalam kualitas pelayanan.

Pelayanan publik oleh aparatur Negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur Negara. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah, baik pelayanan di bidang administrasi, perizinan maupun pelayanan kesehatan

perlu segera diupayakan perbaikannya. Keluhan masyarakat yang tidak segera direspon oleh pemerintah akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah terutama di sektor kesehatan, yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat.

B. Tujuan dan Sasaran

Tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik di RSUD Arifin Achmad.

Sedangkan sasaran kegiatan Pengukuran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

C. Kuesioner Survei

Ruang Lingkup Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) meliputi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh setiap unit pelayanan di Instalasi Rawat Inap Instalasi Rawat Jalan dan IGD di RSUD Arifin Achmad. Pelaksanaan survei ini , kuesioner yang disusun mengacu pada pedoman dari kementrian PAN RB no 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik dan Berdasarkan SE Menteri PAN RB No 04 tahun 2023 tentang pengusulan dan evaluasi zona integritas, dengan daftar pertanyaan sebagai berikut :

Daftar Pertanyaan	Pilihan Jawaban
1. Apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sangat jelas dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan Rumah Sakit	<input type="radio"/> Tidak sesuai <input type="radio"/> Kurang sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat sesuai.
2. Apakah prosedur/alur proses pelayanan yang ditetapkan rumah sakit mudah diikuti	<input type="radio"/> Tidak mudah <input type="radio"/> Kurang mudah <input type="radio"/> Mudah <input type="radio"/> Sangat mudah
3. Apakah kecepatan waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini?	<input type="radio"/> Tidak cepat <input type="radio"/> Kurang cepat <input type="radio"/> Cepat <input type="radio"/> Sangat Cepat
4. Apakah tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan rumah sakit	<input type="radio"/> Sangat mahal <input type="radio"/> Cukup mahal <input type="radio"/> Mahal <input type="radio"/> Gratis
5. Apakah kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	<input type="radio"/> Tidak sesuai <input type="radio"/> Kurang sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat sesuai
6. Apakah kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	<input type="radio"/> Tidak Kompeten <input type="radio"/> Kurang kompeten <input type="radio"/> Kompeten. <input type="radio"/> Sangat Kompeten.
7. Apakah perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramamahan	<input type="radio"/> Tidak sopan dan ramah <input type="radio"/> Kurang sopan dan ramah. <input type="radio"/> Sopan dan ramah.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sangat sopan dan ramah.
8. Apakah kualitas sarana dan prasana	<ul style="list-style-type: none"> ○ Buruk ○ Cukup ○ Baik ○ Sangat Baik
9. Apakah penanganan pengaduan pengguna layanan	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tidak ada ○ Ada tetapi tidak berfungsi ○ Berfungsi kurang maksimal ○ Dikelola dengan baik
10. Apakah informasi pelayanan pada unitr layananini tersedia melalui media elektronik (Website, tulisan berjlan,dll) maupun non elektronik (brosur, banner, poster, dll)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tersedia pada media elektronik ○ Hanya pada media elektronik ○ Hanya pada media elektronik ○ Tidak tersedia baik secara elektronik maupun elektronik
11. Apakah layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakn unit layanan ini mudah digunakan/akses?	<ul style="list-style-type: none"> ○ Layanan pengaduan sangat mudah diakses dan segera ditanggapi ○ Layanan pengaduan sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi ○ Layanan pengaduan tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi ○ Tidak ada layanan pengaduan.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. KRITERIA RESPONDEN

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dilakukan terhadap responden/masyarakat yang mendapatkan manfaat layanan secara langsung kepada masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau jalan Diponegoro No. 2 dengan kriteria pekerjaan sebagai berikut :

1. Pegawai Negeri Sipil (PNS)
2. TNI
3. POLRI
4. Swasta
5. Wiraswasta

1. Pekerjaan

Tabel 1
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

Persepsi		Responden menurut karakteristik pekerjaan		
Nilai	Kualitas	Volume	Persentase	% Kumulatif
1	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	3	3%	3%
2	TNI	1	1%	1%
3	POLRI	0	0%	0%
4	Swasta	14	14%	14%
5	Wiraswasta	14	14%	14%
6	Lainnya	29	29%	29%
7	Tidak Mengisi	39	39%	39%

Berdasarkan pada tabel diatas profil pekerjaan responden, mayoritas responden adalah lainnya sejumlah 29 orang atau 29 % dari total responden. Sementara responden yang berasal dari POLRI menduduki urutan terkecil 0 orang atau 0 % dan yang tidak mengisi 39 orang 39 %.

2. Jenis Kelamin

Tabel 2
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

Persepsi		Responden menurut karakteristik pekerjaan		
Nilai	Kualitas	Volume	Persentase	% Kumulatif
1	Laki-Laki	45	45 %	45 %
2	Perempuan	53	53 %	53 %
3	Tidak Mengisi	2	2 %	2 %

Menurut tabel profil jenis kelamin diatas, mayoritas responden adalah perempuan 53 orang atau 53 % dari total responden. Sementara responden berjenis kelamin laki laki 45 orang atau 45 % dari total responden dan yang tidak mengisi 2 orang atau 2 %.

3. Pendidikan Terakhir

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

Persepsi		Responden menurut karakteristik pekerjaan		
Nilai	Kualitas	Volume	Persentase	% Kumulatif
1	S2	0	0 %	0 %
2	S1	10	10 %	10 %
3	D1/D2/D3	4	4 %	4 %
4	SMA	41	41 %	41 %
5	SMP	12	12 %	12 %

6	SD	13	13 %	13 %
7	Tidak Mengisi	20	20 %	20%

Menurut tabel responden diatas berdasarkan pendidikan terakhir pada survei, mayoritas adalah SMA sejumlah 41 orang atau 41% dari total responden. Sementara responden dengan pendidikan S2 menduduki urutan terkecil yaitu sejumlah 0 orang atau 0 % dari total responden. Dan yang tidak mengisi 20 orang atau 20 %.

B. METODE PENCACAHAN

Kuesioner yang diberikan kepada masyarakat terdiri dari 11 (sebelas) unsur pertanyaan berkaitan dengan pelayanan yang ada di rumah sakit. Kuesioner ini dibagi menjadi 3 bagian

Bagian I : Identitas responden meliputi nama, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan

Bagian II : Jenis layanan berupa isian jenis layanan yang diterima oleh responden

Bagian III : Kuesioner berupa pertanyaan yang sudah disiapkan oleh unit layanan

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

Sebagai contoh responden memberikan penilaian terhadap unsur kecepatan waktu penyelesaian pelayanan, sebagai berikut:

- a. Diberi nilai 4 (Sangat sesuai) apabila jangka waktu pelayanan telah sesuai;
- b. Diberi nilai 3 (kurang sesuai) apabila penyelesaian lebih beberapa jam dari yang ditetapkan/diinformasikan rumah sakit;
- c. Diberi nilai 2 (tidak sesuai) apabila lebih dari satu hari dari yang ditetapkan/diinformasikan rumah sakit;
- d. Diberi nilai 1 (sangat tidak sesuai) apabila lebih dari beberapa hari.

➤ **METODE SURVEI**

Survei Kepuasan Masyarakat ini menggunakan metode deskriptif-analitif, dimana data diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan oleh petugas kepada masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di RSUD Arifin Achmad. Selanjutnya isian jawaban disampaikan kepada petugas untuk selanjutnya data survei diolah. Data yang telah diolah kemudian dianalisa sebagai laporan hasil survei.

➤ **PENETAPAN RESPONDEN SAMPEL**

Responden dalam survei ini adalah masyarakat pengguna jasa pelayanan secara acak di unit Pelayanan Rawat Inap, Pelayanan Rawat Jalan dan IGD yang menggunakan jasa pelayanan di RSUD Arifin Achmad dengan jumlah responden 100 dari jumlah masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di RSUD Arifin Achmad.

➤ **PENGOLAHAN DATA**

Data yang diperoleh melalui formulir kuesioner dikumpulkan dan diolah. Untuk pengukuran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Yang terdiri dari 11 Unsur diberi bobot nilai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{11} = 0,09$$

Untuk memperoleh data nilai SKM setiap unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)} \times 25$$

➤ **VARIABEL PENGUKURAN DATA**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 14 tahun 2017 dan ditambah Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 04 tahun 2023, yang terdiri dari 11 kriteria, antara lain :

1. Persyaratan

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

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses 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 Pelayanan

Produk spesifikasi pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Prilaku pelaksana

Prilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat di pakai 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 (gedung)

10. Ketersediaan Media Informasi Pelayanan

Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.

11. Kemudahan Akses Layanan Konsultasi Dan Pengaduan

Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 dan SE Menteri PAN dan RB Nomor 4 Tahun 2023, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah secara uji statistik, dengan menggunakan metode analisis statistik deskriptif.

Kesebelas kriteria tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 11 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di RSUD Arifin Achmad ditentukan sebagai berikut :

Tabel 4
Nilai Persepsi, Interval SPKP, Interval Konversi SPKP,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SPKP	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja unit Pelayanan
1	1,000 – 2,599	25,00 – 64,99	D	Tidak Memuaskan
2	2,600 – 3,063	65,00 – 76,60	C	Kurang Memuaskan
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Memuaskan
4	3,533 – 4,000	88,31 – 100,00	A	Sangat Memuaskan

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Kuesioner Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 100 responden dan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) pada RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sebesar 95,40 % berada pada kategori “**sangat memuaskan**” (pada interval 88,31 s/d 100,00).

Hasil IPKP tersebut diatas, terdiri dari sebelas kriteria, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil survei terhadap sebelas kriteria tersebut.

Tabel 5
Pengukuran Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

No	Kategori/Indikator	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Kesesuaian Persyaratan	3,74	Sangat Memuaskan	6
2	Prosedur/ Alur Pelayanan	3,78	Sangat Memuaskan	8
3	Kecepatan Waktu	3,68	Sangat Memuaskan	11
4	Tarif/ Biaya Pelayanan	3,85	Sangat Memuaskan	3
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,89	Sangat Memuaskan	7
6	Kompetensi /Kemampuan petugas	3,84	Sangat Memuaskan	5
7	Prilaku Pelaksana	3,86	Sangat Memuaskan	4
8	Sarana dan Prasarana	3,78	Sangat Memuaskan	9
9	Penanganan Pengaduan	3,82	Sangat Memuaskan	1
10	Informasi pelayanan melalui media elektronik dan non elektronik	3,86	Sangat Memuaskan	10
11	Layanan Konsultasi pengaduan mudah diakses/digunakan	3,88	Sangat Memuaskan	2

1. Kesesuaian persyaratan

Ruang lingkup ini menilai kesesuaian persyaratan pelayanan dan kemudahan pengguna dalam mengakses informasi pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,74 berada pada interval 3,533 - 4,000 skor kategori “**sangat memuaskan**”.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD Arifin Achmad, ruang lingkup kesesuaian persyaratan berada pada kategori “**sangat memuaskan**”.

Adapun hasil jawaban kuesioner persepsi kualitas pelayanan RSUD Arifin Achmad, ruang lingkup kesesuaian persyaratan disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 6
Nilai Indeks Pada Indikator : Media Informasi Pelayanan

No	Penilaian	Bobot	Frekuensi	Indeks
1	Tidak sesuai	1	0	0
2	Kurang sesuai	2	0	0
3	Sesuai	3	26	78
4	Sangat sesuai	4	74	296
			100	
Indeks				3,74

2. Kemudahan prosedur pelayanan unit ini

Kemudahan prosedur pelayanan unit ini menilai apakah dapat dipahami dengan jelas. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,78 berada pada interval 3,533 - 4,000 skor kategori “sangat memuaskan”. Dengan demikian persepsi kualitas pelayanan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, ruang lingkup kemudahan prosedur pelayanan unit ini kategori sangat memuaskan.

Adapun hasil jawaban kuesioner persepsi kualitas pelayanan RSUD Arifin Achmad, ruang lingkup kemudahan prosedur pelayanan unit ini pelayanan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 7
Nilai Indeks Pada Indikator : Informasi Persyaratan Pelayanan

No	Penilaian	Bobot	Frekuensi	Indeks
1	Tidak mudah	1	0	0
2	Kurang sesuai	2	0	0
3	Mudah	3	22	66
4	Sangat mudah	4	78	312
			100	
Indeks				3,78

3. Kecepatan waktu dalam pelayanan

Kecepatan waktu dalam pelayanan menilai apakah informasi terkait prosedur/alur pelayanan mudah dimengerti serta penerapan kecepatan waktu dalam pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,68 berada pada interval 3,533 - 4,000 skor kategori "sangat memuaskan". Dengan demikian persepsi kualitas pelayanan RSUD Arifin Achmad, ruang lingkup Kecepatan waktu dalam pelayanan berada pada kategori sangat memuaskan

Adapun hasil jawaban kuesioner dengan indikator kecepatan waktu dalam pelayanan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 8
Nilai Indeks Pada Indikator : Kecepatan waktu dalam pelayanan

No	Penilaian	Bobot	Frekuensi	Indeks
1	Tidak cepat	1	0	0
2	Kurang cepat	2	3	6
3	Cepat	3	26	78
4	Sangat cepat	4	71	284
			100	
Indeks				3,68

4. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dalam pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,85 berada pada interval 3,533 - 4,000 skor kategori “sangat memuaskan”. Dengan demikian persepsi kualitas pelayanan RSUD Arifin Achmad, ruang lingkup dalam kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan berada pada kategori sangat memuaskan.

Adapun hasil jawaban kuesioner dengan indikator kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 9
Nilai Indeks Pada Indikator : Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

No	Penilaian	Bobot	Frekuensi	Indeks
1	Sangat mahal	1	0	0
2	Cukup mahal	2	3	6
3	Murah	3	26	78
4	Gratis	4	71	284
			100	
Indeks				3,85

5. Kesesuaian produk pelayanan antara yg tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

Kesesuaian produk pelayanan antara yg tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dalam pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,89 berada pada interval 3,533 - 4,000 skor kategori “sangat memuaskan”. Dengan demikian persepsi kualitas pelayanan RSUD Arifin Achmad, ruang lingkup dalam kesesuaian produk pelayanan antara yg tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dalam pelayanan berada pada kategori sangat memuaskan.

Adapun hasil jawaban kuesioner dengan indikator kesesuaian produk pelayanan antara yg tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dalam pelayanan pelayanan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 10
Nilai Indeks Pada Indikator : Kesesuaian produk pelayanan antara yg tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

No	Penilaian	Bobot	Frekuensi	Indeks
1	Tidak sesuai	1	0	0
2	Kurang sesuai	2	0	0
3	Sesuai	3	11	33
4	Sangat sesuai	4	89	356
			100	
Indeks				3,89

6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan antara yg tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dalam pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,84 berada pada interval 3,533 - 4,00 skor kategori “sangat memuaskan”. Dengan demikian persepsi kualitas pelayanan RSUD Arifin Achmad, ruang lingkup kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan dalam pelayanan berada pada kategori sangat memuaskan .

Adapun hasil jawaban kuesioner dengan indikator Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan antara yg tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dalam pelayanan pelayanan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 11
Nilai Indeks Pada Indikator : Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

No	Penilaian	Bobot	Frekuensi	Indeks
1	Tidak Kompeten	1	0	0
2	Kurang kompeten	2	0	0
3	Kompeten	3	16	48
4	Sangat Kompeten	4	84	336
			100	
Indeks				3,84

7. Prilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

Prilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan antara yg tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dalam pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,86 berada pada interval 3,533 - 4,000 skor kategori "sangat memuaskan". Dengan demikian persepsi kualitas pelayanan RSUD Arifin Achmad, ruang lingkup prilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dalam pelayanan berada pada kategori sangat memuaskan.

Adapun hasil jawaban kuesioner dengan indikator Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan antara yg tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dalam pelayanan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 12
Nilai Indeks Pada Indikator :
Prilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

No	Penilaian	Bobot	Frekuensi	Indeks
1	Tidak sopan dan ramah	1	0	0
2	Kurang sopan dan ramah	2	0	0
3	Sopan dan ramah	3	14	42
4	Sangat sopan dan ramah	4	86	344
			100	
Indeks				3,86

8. Kualitas sarana dan prasarana

Kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan terkait kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan antara yg tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dalam pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,78 berada pada interval 3,533 - 4,000 skor kategori “ sangat memuaskan”. Dengan demikian persepsi kualitas pelayanan RSUD Arifin Achmad, ruang lingkup kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan berada pada kategori sangat memuaskan .

Adapun hasil jawaban kuesioner dengan indikator Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan antara yg tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dalam pelayanan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 13
Nilai Indeks Pada Indikator : Kualitas sarana dan prasarana

No	Penilaian	Bobot	Frekuensi	Indeks
1	Tidak sopan dan ramah	1	0	0
2	Kurang sopan dan ramah	2	0	0
3	Sopan dan ramah	3	22	66
4	Sangat sopan dan ramah	4	78	312
			100	
Indeks				3,78

9. Penanganan pengaduan pengguna layanan

Penanganan pengaduan pengguna layanan dalam pelayanan terkait penanganan pengaduan pengguna layanan antara yg tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dalam pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,82. berada pada interval 3,533 - 4,000 skor kategori "sangat memuaskan". Dengan demikian persepsi kualitas pelayanan RSUD Arifin Achmad, ruang lingkup penanganan pengaduan pengguna layanan dalam pelayanan berada pada kategori sangat memuaskan.

Adapun hasil jawaban kuesioner dengan indikator penanganan pengaduan pengguna layanan dalam pelayanan antara yg tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dalam pelayanan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 14
Nilai Indeks Pada Indikator : Penanganan pengaduan pengguna layanan

No	Penilaian	Bobot	Frekuensi	Indeks
1	Tidak ada	1	0	0
2	Ada tetapi tidak berfungsi	2	0	0
3	Berfungsi kurang maksimal	3	18	54
4	Dikelola dengan baik	4	82	328
			100	
Indeks				3,82

10. Informasi pelayanan pada unit ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

Informasi pelayanan pada unit ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik dalam pelayanan terkait pengguna layanan informasi pelayanan pada unit ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dalam pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,86 berada pada interval 3,533 - 4,000 skor kategori "sangat memuaskan". Dengan demikian persepsi kualitas pelayanan RSUD Arifin Achmad, ruang lingkup Informasi pelayanan pada unit ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik dalam pelayanan berada pada kategori sangat memuaskan.

Adapun hasil jawaban kuesioner dengan indikator Informasi pelayanan pada unit ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik dalam pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dalam pelayanan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 15
Nilai Indeks Pada Indikator : Informasi pelayanan pada unit ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

No	Penilaian	Bobot	Frekuensi	Indeks
1	Tersedia pada media elektronik	4	0	0
2	Hanya pada media non elektronik	3	0	0
3	Hanya pada media elektronik	2	14	28
4	Tidak tersedia baik secara elektronik maupun elektronik	1	86	86
			100	
Indeks				3,86

11. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah diakses/digunakan

Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah diakses/digunakan dalam pelayanan terkait pengguna layanan informasi pelayanan pada unit ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik antara yg tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dalam pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,88 berada pada interval 3,533 - 4,000 skor kategori "sangat memuaskan". Dengan demikian persepsi kualitas pelayanan RSUD Arifin Achmad, ruang lingkup layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah diakses/digunakan dalam pelayanan berada pada kategori sangat memuaskan

Adapun hasil jawaban kuesioner dengan indikator Informasi pelayanan pada unit ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik dalam pelayanan antara yg tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dalam pelayanan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 16

Nilai Indeks Pada Indikator : Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah diakses/digunakan

No	Penilaian	Bobot	Frekuensi	Indeks
1	Sangat mudah diakses dan segera ditanggapi	4	0	0
2	Sangat mudah diakses tetapi tidak segera ditanggapi	3	0	0
3	Tidak mudah diakses dan tidak segera ditanggapi	2	12	24
4	Tidak ada layanan pengaduan	1	88	88
			100	
Indeks				3,88

Tabel 17
Mutu Pelayanan

INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (IPKP)
RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU
TANGGAL 12 Mei 2023 s/d 16 Mei 2023

<p>NILAI IKM</p> <p align="center">3,82</p>	<p>RESPONDEN</p> <p>JUMLAH</p> <p>Laki-laki :45</p> <p>Perempuan :53</p> <p>Tidak Mengisi : 2</p> <p>PENDIDIKAN</p> <p>SD : 13</p> <p>SMP : 12</p> <p>SMA : 41</p> <p>DIII : 4</p> <p>S1 : 10</p> <p>S2 : 0</p> <p>Tidak Mengisi : 20</p>
<p>NILAI INTERVAL KONVERSI</p>	<p>Pelaksanaan survei =12 Mei 2023 s/d 16 Mei 2023</p>
<p align="center">95,40</p>	

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR
TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI
MASYARAKAT

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Pelaksanaan hasil survei yang dilakukan di RSUD Arifin Achmad berada pada kategori “**Memuaskan**”. Semua unsur penilaian telah diapresiasi secara baik oleh masyarakat, berdasarkan urutan besarnya Survei Persepsi Kualitas Pelayanan, didapatkan 3 (tiga) unsur yang mendapatkan nilai terendah, yaitu :

1. Kecepatan Waktu

Hal waktu penyelesaian menjadi hal yang penting diperhatikan, waktu penyelesaian yang singkat dapat meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga. Dengan kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur kemudahan dan kecepatan pelayanan dapat terus dimaksimalkan agar pelayanan kepada masyarakat dapat lebih baik lagi, peningkatan pelayanan dapat dilakukan dengan pengoptimalan penggunaan pendaftaran digital Aplikasi MIRAI (*Mobile Information System of RSUD Arifin Achmad*) versi 2. Kelebihan Aplikasi Mirai versi terbaru ini adalah setelah berhasil mendaftar online pada 1 atau 2 hari sebelum kunjungan, maka pada hari kunjungan tersebut dapat langsung ke poliklinik yang dituju tanpa harus mencetak Surat Eligibilitas Peserta (SEP) pada Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) ataupun bagian pendaftaran. Selain itu pada aplikasi ini juga ditampilkan informasi nomor antrian di Poliklinik dan nomor yang sedang berjalan di Poliklinik sehingga dapat melakukan efisiensi waktu serta dapat mencegah penumpukan pasien di Poliklinik. Informasi lainnya yang bisa didapatkan melalui aplikasi Mirai ini yaitu Jadwal dokter yang bertugas di masing-masing poliklinik, ketersediaan kamar rawat Inap, serta riwayat pemeriksaan laboratorium.

2. Informasi Pelayanan

Informasi Pelayanan sebagai salah satu unsur media informasi kepada pasien dan keluarga, saat ini RSUD Arifin Achmad telah memiliki informasi pelayanan berbasis Elektronik/digital yaitu Aplikasi MIRAI RSUD Arifin Achmad didalam Mirai itu terdapat berbagai informasi Jadwal dokter yang bertugas di masing-masing poliklinik, ketersediaan kamar rawat Inap, serta riwayat pemeriksaan laboratorium namun dikarenakan sebahagian besar pasien yang berobat di RSUD Arifin Achmad berusia rata rata 41- 50 tahun dan tidak menguasai teknologi, maka informasi pelayanan elektronik

tidak bisa dikuasai oleh pasien. Untuk itu RSUD Arifin Achmad akan lebih memberikan bantuan kepada pasien untuk mengetahui tata cara penggunaan aplikasi MIRAI

3. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana sebagai salah satu unsur penunjang utama terselenggaranya suatu pelayanan yang lebih baik. Sarana dan prasarana yang memadai dapat terus ditingkatkan demi kenyamanan dalam melaksanakan pelayanan di RSUD Arifin Achmad. Sarana dan Prasarana yang ada akan terus yang dikembangkan dan ditingkatkan untuk kenyamanan dan peningkatan kualitas pelayanan di RSUD Arifin Achmad.

B. Publikasi Hasil Survei

Penyebaran formulir Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dilakukan secara *offline* dan penyebarannya ke unit Pelayanan Rawat Inap, Pelayanan Rawat Jalan dan IGD . Sementara untuk publikasi hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Pengguna Layanan RSUD Arifin Achmad dapat dilihat pada menu Zona Integritas di website RSUD Arifin Achmad www.rsudarifinachmad.go.id .

C. Data Responden

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di RSUD Arifin Achmad diikuti oleh 100 (seratus) responden yang seluruhnya merupakan pengguna layanan di RSUD Arifin Achmad. Adapun data data dari responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

No	Nama/ Kode Responden	Pelayanan	Tanggal/ Jam	Nomor Handphone
1	Uli Rianiari	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	081912706122
2	Dewi Afriyani	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	082297987793
3	Jumini	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	08238833906
4	Intan Fahira	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	089513048859
5	Sinta binti suryono	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	0895332546748
6	Risbon Sihombing	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	081372677500
7	Brinaido	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	0828279414770
8	Nurseha	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	081363683451
9	Sakirman	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	08127589725
10	Dahlia Anum	Instalasi Rawat	15/5/23.	0852789011140

		Jalan	08.00-12.00	
11	Mohd. Amin bin Zainal	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	085363238137
12	Aldi Jeriko Tampubolon	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	081270643068
13	Supangat	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	082139010885
14	Rodhiah Rasyid	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	08126881427
15	Elrisman	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	085375242130
16	Bayu	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	085271046436
17	M. Alhafid M	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	085272043339
18	Reni Yulita	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	081268257753
19	Taufik	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	085274802789
20	Nazwa Xabia Alhakim	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	081276010577
21	Fatima Zahidah	Instalasi Rawat Jalan	12/5/23. 08.00-12.00	081268811480
22	Fahmi Ikhsunuddin	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	085319377975
23	Reski Adawiyah	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	081375762860
24	Anita	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	081265483616
25	Mery Christiana	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	0852630210719
26	Valentina	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	081275368888
27	Hajaran	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	085247113592
28	Nurmilis	Instalasi Rawat Jalan	14/5/23. 08.00-12.00	085210416460

29	Trihatin	Instalasi Rawat Jalan	14/5/23. 08.00-12.00	081275431829
30	Edison	Instalasi Rawat Jalan	14/5/23. 08.00-12.00	082384056925
31	Ny. Yulfianti ashar	Instalasi Rawat Jalan	14/5/23. 08.00-12.00	081270257277
32	Rauyah	Instalasi Rawat Jalan	14/5/23. 08.00-12.00	081268367987
33	Rizki Achmad	Instalasi Rawat Jalan	14/5/23. 08.00-12.00	082288088883
34	Reski Nofriyanto	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	087789388698
35	Winlo	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	082174613838
36	Mawati Zebua	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	081288951711
37	Kawanti Mendrofa	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	081268183061
38	Anasril	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	085243218975
39	Jossy Renita	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	081399997051
40	Reksy Jaka Surya Putra	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	082388408014
41	Gustihajaryatim	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	081371658923
42	Nurhayati	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	085278177822
43	Tri Septiawan	Instalasi Rawat Jalan	15/5/23. 08.00-12.00	083143273750
44	Aris Siboro	Instalasi Rawat Inap	15/5/23. 08.00-12.00	085363215075
45	Putri Jelita	Instalasi Rawat Inap	12/5/23. 08.00-12.00	081276154324
46	Khomarudin	Instalasi Rawat Inap	08.00-12.00	085316460351
47	Minarni	Instalasi Rawat Inap	12/5/23 08.00-12.00	085286360467

48	Devi	Instalasi Rawat Inap	12/5/23 08.00-12.00	081276362772
49	Kayla Qirani	Instalasi Rawat Inap	12/5/23 08.00-12.00	085283731954
50	Putri Lestari	Instalasi Rawat Inap	12/5/23 08.00-12.00	081378472530
51	M. Humudi	Instalasi Rawat Inap	12/5/23 08.00-12.00	082286915568
52	Mariyus	Instalasi Rawat Inap	12/5/23 08.00-12.00	085346933907
53	Neni	Instalasi Rawat Inap	12/5/23 08.00-12.00	081263973142
54	Norwansyah	Instalasi Rawat Inap	12/5/23 08.00-12.00	081378434533
55	Bepina	Instalasi Rawat Inap	12/5/23 08.00-12.00	082284035715
56	Riyanto	Instalasi Rawat Inap	12/5/23 08.00-12.00	08127609534
57	Lesti Sitompul	Instalasi Rawat Inap	12/5/23 13.00-17.00	081295334978
58	Juniarti	Instalasi Rawat Inap	12/5/23 08.00-12.00	082273875280
59	Reymond Febrian Afrizal	Instalasi Rawat Inap	12/5/23 08.00-12.00	082172050120
60	Hasri Mulkam	Instalasi Rawat Inap	12/5/23 13.00-17.00	082386122764
61	Lena Lestari	Instalasi Rawat Inap	12/5/23 13.00-17.00	081275857618
62	Natalia	Instalasi Rawat Inap	12/5/23 08.00-12.00	082171277423
63	Sartina	Instalasi Rawat Inap	12/5/23 08.00-12.00	083827671870
64	Neny	Instalasi Rawat Inap	12/5/23 08.00-12.00	081270127080
65	Indri	Instalasi Rawat Inap	12/5/23 08.00-12.00	082297220103
66	Riki Saputra	Instalasi Rawat Inap	12/5/23	088965231444

			08.00-12.00-	
67	Umi Salamah	Instalasi Rawat Inap	12/5/23 08.00-12.00	082185472586
68	Santi Ritawati	Instalasi Rawat Inap	12/5/23 08.00-12.00	085285246925
69	Dedek Purwanto	Instalasi Rawat Inap	12/5/23 08.00-12.00	085363609288
70	Mugtar Zaini Rafit	Instalasi Rawat Inap	12/5/23 08.00-12.00	081374099873
71	Muhammad Sholeh	Instalasi Rawat Inap	12/5/23 08.00-12.00	082287880462
72	Suparman	Instalasi Rawat Inap	12/5/23 08.00-12.00	085265537728
73	Yusra	Instalasi Rawat Inap	12/5/23 08.00-12.00	081371123454
74	Agus Kurniawan	Instalasi Rawat Inap	12/5/23 08.00-12.00	085247364525
75	Aprilio	Instalasi Rawat Inap	12/5/23 08.00-12.00	089958545253
76	Nafeeza	Instalasi Rawat Inap	12/5/23 08.00-12.00	081266357045
77	Syahrul	Instalasi Rawat Inap	12/5/23 08.00-12.00-	085278778585
78	Nasiyem	Instalasi Rawat Inap	12/5/23 08.00-12.00	082173838696
79	Maspariadi	Instalasi Rawat Inap	16/5/23 08.00-12.00	085374562609
80	Baamat	Instalasi Rawat Inap	16/5/23 08.00-12.00-	081268027161
81	Muhammad Erwinsyah	Instalasi Rawat Inap	16/5/23 08.00-12.00	082391877010
82	Halimah Tusa'diah	Instalasi Rawat Inap	16/5/23 13.00-17.00	081374099277
83	Yanti	Instalasi Rawat Inap	16/5/23 13.00-17.00	081365312186
84	Sindi Amelia	Instalasi Rawat Inap	16/5/23 13.00-17.00	081268118925

85	Kurniawan	Instalasi Rawat Inap	16/5/23 13.00-17.00	081368457852
86	Ernelda	IGD	12/5/23 08.00-12.00	085272890628
87	Bazania	IGD	12/5/23 08.00-12.00	081376916744
88	Elda	IGD	15/5/23 08.00-12.00	085272891478
89	Sarinem	IGD	15/5/23 08.00-12.00	087764315103
90	Iqbal Gading	IGD	12/5/23 08.00-12.00	082213819429
91	Maiyita	IGD	12/5/23 08.00-12.00	081974258636
92	M. Khazim	IGD	12/5/23 08.00-12.00	081268304592
93	Saprial	IGD	12/5/23 08.00-12.00	081547601238
94	Sabar	IGD	12/5/23 08.00-12.00	081368714821
95	Sabar	IGD	12/5/23 08.00-12.00	081368552121
96	Deni Saputra	IGD	12/5/23 08.00-12.00	081364635237
97	Wirman	IGD	12/5/23 08.00-12.00	082392631350
98	M. Zikri	IGD	12/5/23 08.00-12.00	082382910130
99	Samsul Arifin	IGD	12/5/23 08.00-12.00	082260213031
100	M. Ridwan	IGD	12/5/23 08.00-12.00	085363416939

D. Data Dukung Lainnya

Data Rahasia
No V-21.1400.004



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
RSUD ARIFIN ACHMAD

Jl. Diponegoro No. 2 Telp. (0761) - 23418, 21618, 21657, Fax (0761) - 20253
Pekanbaru



KUISONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT LAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU

Tanggal Survei : / / Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

PROFIL

Nama : No HP :

Jenis Kelamin : L P Usia: tahun

Pendidikan : SD SMP SMA D1/D2/D3 S1 S2

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 Lainnya..... (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : **Poliklinik Rawat Jalan**

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P*)
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan unit ini	1
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	1
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	1
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
c. Murah	3
d. Gratis	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	1
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	P*)
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat Kompeten	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1
a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	1
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4