



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN 2 TAHUN 2021



KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu Negara Kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Atas pemikiran tersebut RSUD Cilacap melalui Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) melakukan survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit pelayanan publik selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*).

Laporan hasil SKM yang dilaksanakan oleh RSUD Cilacap yang memuat hasil survey kepada masyarakat dan atau pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Laporan ini merupakan gambaran / tolak ukur dari penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan persepsi dan umpan balik dari masyarakat/pengguna layanan sehingga dapat dilakukan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Melalui hasil survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada unit pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Cilacap khususnya unit pelayanan terkait dimasa yang akan datang.

Kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik di RSUD Cilacap.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) triwulan 2 Tahun 2021 ini, dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut analisis IKM guna perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang dipersepsikan lemah oleh pengguna layanan berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan.

Akhirnya harapan kami agar buku laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum dan khususnya RSUD Cilacap sebagai penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Cilacap, Juli 2021

DIREKTUR RSUD CILACAP



Dr. MOCH ICHLAS RIYANTO, M.M
NIP. 19680102 200212 1 007

RINGKASAN EKSEKUTIF

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan layanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran yang ingin dicapai pada survei ini adalah mendorong partisipasi masyarakat kepada pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah Kabupaten Cilacap melalui Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) melakukan survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit pelayanan publik selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*) sesuai dengan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 30 Tahun 2019 tanggal 18 Februari 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik melalui Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap.

Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di RSUD Cilacap dilakukan setiap triwulan. Laporan SKM RSUD Cilacap Tahun 2021 berisi hasil SKM pada layanan rawat jalan, rawat darurat, rawat inap, persalinan, laboratorium, radiologi, farmasi, rehabilitasi medik dan gizi. Tahun 2021 sebanyak 9 layanan yang telah dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Nilai rata-rata IKM pada RSUD Cilacap triwulan 2 tahun 2021 adalah 79,94 dengan kategori Baik (B).

Dari hasil survei kemudian ditindaklanjuti untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang masih dianggap kurang oleh masyarakat / pengguna layanan. Sebagai bagian perbaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, upaya-upaya peningkatan pelayanan publik. SKM juga dapat digunakan untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik maupun sebagai bahan pengambilan kebijakan sebagai langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
RINGKASAN EKSEKUTIF	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN 1.....	1
A. Latar Belakang	
B. Maksud dan Tujuan.....	
C. Sasaran	2
D. Prinsip	2
E. Ruang Lingkup	
F. Manfaat	3
BAB II PELAKSANAAN SURVEY	4
A. Gambaran Singkat RSUD Cilacap	4
B. Gambaran Umum RSUD Cilacap.....	7
C. Gambaran Pelayanan Publik di RSUD Cilacap	9
D. Falsafah, Visi, Misi, Motto, Budaya Kerja, Maklumat Pelayanan.....	15
E. Dasar Hukum	16
F. Tugas Pokok dan Fungsi RSUD Cilacap.....	17
G. Susunan Pejabat Struktural, Dewan Pengawas, Komite, Instansi dan Unit	18
H. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	20
1. Pelaksanaan Pengumpulan Data	20
2. Pengolahan Data	20
3. Tim SKM	20
4. Pelaksanaan Kegiatan Survei	21
5. Variabel Survei.....	21
6. Responden.....	22
7. Metode Pengumpulan Data.....	23
8. Bentuk Jawaban.....	23
9. Pengolahan dan Analisis Data	24
10. Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM	26
11. Penyusunan Laporan	26
BAB III ANALISIS	28
A. Nilai dan Peringkat Indeks Kepuasan Masyarakat Per Instalasi	28
1. Jumlah Responden	28
2. Analisis Hasil IKM	29

a.	Instalasi Rawat Jalan.....	29
b.	Instalasi Rawat Darurat	30
c.	Instalasi Rawat Inap	30
d.	Instalasi Persalinan	31
e.	Instalasi Laboratorium	32
f.	Instalasi Radiologi	32
g.	Instalasi Farmasi	33
h.	Instalasi Rehabilitasi Medik	34
i.	Instalasi Gizi	35
B.	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Cilacap Tahun 2021	35
BAB IV	PENUTUP	37
A.	Kesimpulan	37
B.	Rekomendasi dan Tindak Lanjut.....	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Nilai dan Kategori Berdasarkan Penilaian Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di RSUD Cilacap	12
Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	26
Tabel 3. Nilai IKM Triwulan 2 Tahun 2021 Masing – Masing Instalasi di RSUD Cilacap Melalui Aplikasi SISUKMA	28
Tabel 4. Hasil IKM Per Unsur Layanan di Instalasi Rawat Jalan	29
Tabel 5. Penjelasan Unsur Pelayanan Dengan Nilai IKM di Bawah Rata – Rata di Instalasi Rawat Jalan	29
Tabel 6. Hasil IKM Per Unsur Layanan di Instalasi Rawat Darurat	30
Tabel 7. Penjelasan Unsur Pelayanan Dengan Nilai IKM di Bawah Rata – Rata di Instalasi Rawat Darurat.....	30
Tabel 8. Hasil IKM Per Unsur Layanan di Instalasi Rawat Inap	30
Tabel 9. Penjelasan Unsur Pelayanan Dengan Nilai IKM di Bawah Rata – Rata di Instalasi Rawat Inap	31
Tabel 10. Hasil IKM Per Unsur Layanan di Persalinan	31
Tabel 11. Penjelasan Unsur Pelayanan Dengan Nilai IKM di Bawah Rata – Rata di Persalinan.....	31
Tabel 12. Hasil IKM Per Unsur Layanan di Instalasi Laboratorium	32
Tabel 13. Penjelasan Unsur Pelayanan Dengan Nilai IKM di Bawah Rata – Rata di Instalasi Laboratorium	32
Tabel 14. Hasil IKM Per Unsur Layanan di Instalasi Radiologi	32
Tabel 15. Penjelasan Unsur Pelayanan Dengan Nilai IKM di Bawah Rata – Rata di Instalasi Radiologi.....	33
Tabel 16. Hasil IKM Per Unsur Layanan di Instalasi Farmasi	33
Tabel 17. Penjelasan Unsur Pelayanan Dengan Nilai IKM di Bawah Rata – Rata di Instalasi Farmasi	33
Tabel 18. Hasil IKM Per Unsur Layanan di Instalasi Rehabilitasi Medik	34

Tabel 19. Penjelasan Unsur Pelayanan Dengan Nilai IKM di Bawah Rata – Rata di Instalasi Rehabilitasi Medik.....	34
Tabel 20. Hasil IKM Per Unsur Layanan di Instalasi Gizi.....	35
Tabel 21. Penjelasan Unsur Pelayanan Dengan Nilai IKM di Bawah Rata – Rata di Instalasi Gizi	35
Tabel 22. Hasil IKM RSUD Cilacap Per Unsur Layanan	35
Tabel 23. Penjelasan Unsur Pelayanan IKM RSUD Cilacap.....	36
Tabel 24. Unsur Pelayanan Terendah dari Masing – Masing Instalasi di RSUD Cilacap.....	36

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dengan diberlakukannya Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diamanatkan bahwa Pemerintah Daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik 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.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan upaya – upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan zaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 30 Tahun 2019 tanggal 18 Februari 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik melalui Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik RSUD Cilacap dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penyusunan IKM adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik terhadap kinerja unit pelayanan publik dan bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik di suatu unit kerja serta melakukan perbaikan pada unit kerja yang dinilai.

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan**
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**
Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Ruang Lingkup Survei IKM

1. Layanan rawat jalan
2. Layanan rawat darurat
3. Layanan rawat inap
4. Layanan persalinan
5. Layanan laboratorium
6. Layanan radiologi
7. Layanan farmasi
8. Layanan rehabilitasi medik
9. Layanan Gizi

F. Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup RSUD Cilacap;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di RSUD Cilacap dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II PELAKSANAAN SURVEY

A. GAMBARAN SINGKAT RSUD CILACAP

Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap adalah Rumah Sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Cilacap dirintis mulai tahun 1946 yang secara Yuridis Formal ditetapkan dengan Undang - Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah kota kecil dalam lingkungan Provinsi JawaTengah.

Perkembangan status RSUD Cilacap secara yuridis di dukung dengan produk-produk hukum dan penghargaan yang diberikan dengan diurutkan dari tahun ke tahun sebagai berikut :

1. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 1 Tahun 1995 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja RSUD Kabupaten Cilacap sebagai Rumah Sakit Kelas C.
2. Sertifikat Akreditasi dari Departemen Kesehatan Republik Indonesia Nomor : YM.02.03.3.5.104 tanggal 8 Januari 1998 tentang Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit Pada RSUD Unit Swadana Kabupaten Daerah Tingkat II Cilacap dengan status Akreditasi Penuh. Keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial Republik Indonesia Nomor 1807/Menkes-Kesos/SK/XII Tahun 2000 tentang peningkatan RSUD Cilacap dari kelas C menjadi kelas B Non Pendidikan.
3. Keputusan Bupati Nomor 446/209/44.1 tahun 2008 tanggal 27 Pebruari 2008 tentang Penetapan Status Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Cilacap (BLUD-RSUD).
4. Keputusan Gubernur Jawa tengah Nomor : 440/151/2011 tanggal 14 Oktober 2011 tentang Pemberian Izin Operasional Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap Kabupaten Cilacap Provinsi Jawa Tengah
5. Surat Keputusan Kepala Badan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor : 445 / 10131 / 2016 Tentang Perpanjangan Ijin Operasional dan Klasifikasi RSUD Cilacap.
6. Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit Nomor : KARS-SERT/1235/XII/2019 bahwa telah memenuhi standar akreditasi Rumah Sakit dan dinyatakan lulus tingkat Paripurna.
7. Peraturan Bupati Cilacap Nomor : 70 Tahun 2010 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah RSUD Cilacap.
8. Peraturan Bupati Cilacap Nomor : 78 Tahun 2010 Tentang Pedoman Remunerasi Badan Layanan Umum Daerah RSUD Cilacap.
9. Peraturan Bupati Cilacap Nomor : 45 Tahun 2012 tentang Jenjang Nilai Pengadaan Barang / Jasa pada BLUD-RSUD Cilacap.

10. Peraturan Bupati Cilacap Nomor : 56 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Cilacap Nomor : 78 Tahun 2010 Tentang Pedoman Remunerasi Badan Layanan Umum Daerah RSUD Cilacap.
11. Peraturan Bupati Cilacap Nomor : 90 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengadaan Tenaga Badan Layanan Umum Daerah pada RSUD Cilacap
12. Peraturan Bupati Cilacap Nomor : 107 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pendapatan, Biaya, Surplus dan Defisit Badan Layanan Umum Daeah RSUD Cilacap
13. Peraturan Bupati Cilacap Nomor : 67 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Cilacap Nomor 78 Tahun 2010 tentang Pedoman Remunerasi BLUD-RSUD Cilacap
14. Keputusan Bupati Cilacap Nomor : 700/114/35/Tahun 2014 Tentang Pembentukan Dewan Pengawas Pada badan Layanan Umum Daerah RSUD Cilacap
15. Keputusan Bupati Cilacap Nomor : 445/351/35/Tahun 2014 Tentang Rumusan Pembagian Jasa Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap
16. Peraturan Bupati Cilacap Nomor : 69 Tahun 2015 Tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap.
17. Peraturan Bupati Cilacap Nomor : 87 Tahun 2015 tentang Pedoman Umum Penyusunan Tarif Layanan Pada BLUD-RSUD Cilacap
18. Keputusan Bupati Cilacap Nomor : 700/8/35/Tahun 2015 Tentang Pembentukan Dewan Pengawas Pada badan Layanan Umum Daerah RSUD Cilacap
19. Peraturan Bupati Cilacap Nomor : 46 Tahun 2016 tentang Strategi Mewujudkan RSUD Cilacap sebagai Safe Hospital Aman, Nyaman, Sehat dan Selamat
20. Keputusan Bupati Cilacap Nomor : 445/86/35/Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Komprehensif 24 (Dua puluh empat) jam Pada RSUD Cilacap.
21. Keputusan Bupati Cilacap Nomor : 445/377/35/Tahun 2016 Tentang Pembentukan Tim Pengkajian dan Perumusan Peraturan Bupati Tentang Strategi Mewujudkan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap sebagai Safe Hospital Aman, Nyaman, Sehat dan Selamat
22. Keputusan Bupati Cilacap Nomor : 445/388/35/Tahun 2016 Tentang Pembentukan Tim Safe Hospital Aman, Nyaman, Sehat dan Selamat pada RSUD Cilacap
23. Peraturan Bupati Cilacap Nomor : 56 Tahun 2016 Tentang Jenjang Nilai dan pedoman Teknis Pengadaan Barang / Jasa Pada Badan Layanan Umum Daerah RSUD Cilacap.
24. Peraturan Bupati Cilacap Nomor : 81 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Cilacap Nomor : 69 Tahun 2015 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit pada Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap.

25. Peraturan Bupati Cilacap Nomor : 120 Tahun 2016 tentang Tarif pelayanan Kesehatan Pada pada Pada Badan Layanan Umum Daerah RSUD Cilacap.
26. Keputusan Bupati Cilacap Nomor : 700/154/16/Tahun 2017 Tentang Perubahan Lampiran Keputusan Bupati Cilacap Nomor : 700/8/35/Tahun 2015 Tentang Pembentukan Dewan Pengawas Pada badan Layanan Umum Daerah RSUD Cilacap
27. Keputusan Bupati Cilacap Nomor : 700/153/16/Tahun 2017 Tentang Pemberhentian Dewan Pengawas Pada Badan Layanan Umum Daerah RSUD Cilacap
28. Peraturan Bupati Cilacap Nomor : 51 Tahun 2017 tentang Remunerasi pada Pada Badan Layanan Umum Daerah RSUD Cilacap.
29. Keputusan Bupati Cilacap Nomor : 60/519/24/Tahun 2017 Tentang Kelayakan Lingkungan Hidup Rencana Pembangunan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap oleh Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap.
30. Keputusan Bupati Cilacap Nomor : 60/520/24/Tahun 2017 Tentang Izin Lingkungan Atas Rencana Pengembangan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap oleh Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap.
31. Peraturan Bupati Cilacap Nomor : 151 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Badan Layanan Umum Daerah RSUD Cilacap
32. Keputusan Bupati Cilacap Nomor : 440/412/16 Tahun 2017 tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap dan Rumah Sakit Umum Daerah Majenang sebagai Lembaga Rehabilitasi Narkotika
33. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Nomor : 440/2006A/16.A tentang Izin Pelayanan Dialisis.
34. Peraturan Bupati Cilacap Nomor : 227 Tahun 2018 tentang Jenjang Nilai dan Pedoman Teknis Pengadaan Barang/Jasa pada Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Badan Layanan Umum Daerah RSUD Cilacap
35. Peraturan Bupati Cilacap Nomor : 229 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Investasi dan Pinjaman Pada Badan Layanan Umum Daerah RSUD Cilacap
36. Peraturan Bupati Cilacap Nomor : 26 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Cilacap Nomor 120 Tahun 2016 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah RSUD Cilacap. Keputusan Kepala Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Tengah Nomor : SkEP/33/II/Ka/Bu.02.03/2019/BNNP-JTG tentang Tim Asesmen Terpadu Tingkat Kabupaten Cilacap T
37. Peraturan Bupati Cilacap Nomor : 74 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Cilacap Nomor : 229 Tahun 2018 Tentang Pengelolaan Investasi dan Pinjaman Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pada Badan Layanan Umum Daerah RSUD Cilacap

38. Peraturan Bupati Cilacap Nomor : 83 Tahun 2019 tentang Rencana Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Cilacap Tahun 2020
39. Keputusan Bupati Cilacap Nomor : 050/89/16/Tahun 2019 tentang Pembentukan Tim Penyusun Rencana Kerja Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap Tahun 2020
40. Peraturan Bupati Cilacap Nomor : 132 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Cilacap Nomor 212 Tahun 2018 tentang Rencana Kerja Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap Tahun 2019
41. Peraturan Bupati Cilacap Nomor : 132 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Internal Rumah Sakit Pada Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap
42. Peraturan Bupati Cilacap Nomor : 166 Tahun 2021 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Dinas Kesehatan Kabupaten Cilacap.
43. Keputusan Bupati Cilacap Nomor : 700/267/16/Tahun 2019 tentang Pembentukan Dewan Pengawas Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap
44. Keputusan Bupati Cilacap Nomor : 700/251/16/Tahun 2019 tentang Penunjukkan Sdr. SUNIATI, S.Sos sebagai Sekretaris Dewan Pengawas Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap
45. Keputusan Bupati Cilacap Nomor : 445/251/16/Tahun 2019 tentang Penunjukkan Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap Sebagai Penyelenggara Pendidikan dan Pelatihan Sumber Daya Manusia Bidang Kesehatan.

B. GAMBARAN UMUM

1. Internal Rumah Sakit
 - a. Status Kepemilikan : Pemerintah Daerah Kabupaten Cilacap
 - b. Kelas Rumah Sakit : Tipe B Non Pendidikan
 - c. Luas Tanah : 44.876 M²
 - d. Luas Bangunan : 22.677 M²
 - e. Fasilitas Listrik :

- PLN	:	1.200 KVA
- Generator	:	- 250 KVA
		- 1.000 KVA
		- 108 KVA
 - f. Fasilitas Air :

- Sumur Pompa	:	89,96 m/hari
- PDAM	:	114 m ³ /hari

- g. Fasilitas gas : - Jumlah Pemakaian O₂ : 103.148.823 liter/tahun
- Jumlah Pemakaian N₂O : 953.385,4 liter/tahun
- h. Tata Udara : - AC : 378 Unit
- i. Peralatan : - Alat-Alat Besar : 8 Unit
- Alat-Alat Angkutan : 51 Unit
- Alat Bengkel & Alat Ukur : 407 Unit
- Alat kantor & RT : 6.151 Unit
- Alat Studio & Komunikasi : 152 Unit
- Alat-Alat Kedokteran : 3.807 Unit
- Alat Laboratorium : 520 Unit
- Alat-Alat : 8 Unit
- Persenjataan/Keamanan : 100 Buah
- Buku dan Perpustakaan : 12 Unit
- Barang bercorak Kebudayaan : 48 Unit
- Alat Pertanian
- j. Komunikasi : - 1 Unit PABX I 3 line
- 160 saluran telepon
- k. Transportasi : - Ambulance rujuk : 3 Buah
- Mobil Jenazah : 2 Buah
- Kendaraan Dinas : - 5 Buah Mobil
- 4 Buah Motor
- l. Lahan Parkir : 6.831 m²
- m. Komputer : 192 Unit
- n. Laptop / Note Book : 85 Unit
- o. Printer : 203 Unit
- p. Scanner : 29 Unit
- q. Kotak Saran : 16 Buah
- r. Tempat Sampah : - Infeksius : 114 Buah
- Non Infeksius : 150 Buah
2. External Rumah Sakit
- a. Luas Wilayah Kabupaten Cilacap : 225.361 Ha
- b. Jumlah Kecamatan : 24
- c. Jumlah Desa / Kelurahan : 284
- d. Jumlah Puskesmas
- Puskesmas Induk : 38

- Puskesmas Rawat Inap : 14
- Puskesmas Rawat Jalan : 24
- Puskesmas Pembantu : 74

e. Rumah Sakit di Kabupaten Cilacap antara lain :

- RSUD Majenang
- Rumah Sakit Umum Pertamina
- Rumah Sakit Umum Islam Fatimah
- Rumah Sakit Umum Santa Maria
- Rumah Sakit Bersalin Annisa
- Rumah Sakit Umum Aprilia
- Rumah Sakit Ibu & Anak Afdila
- Rumah Sakit Umum Aghisna Medika Kroya
- Rumah Sakit Umum Duta Mulya Majenang
- Rumah Sakit Umum Raffa Majenang
- Rumah Sakit Umum Aghisna Medika Sidareja
- Rumah Sakit Priscilia Medical Center

C. GAMBARAN UMUM PELAYANAN PUBLIK RSUD CILACAP

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik RSUD Cilacap dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Kebijakan Pemerintah Kabupaten Cilacap

Pemerintah Kabupaten Cilacap telah menetapkan kebijakan pelayanan publik melalui :

- a. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 28 Tahun 2019 tanggal 18 Februari 2019 tentang Mekanisme Pelayanan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap
- b. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 30 Tahun 2019 tanggal 18 Februari 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik melalui Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap
- c. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 31 Tahun 2019 tanggal 18 Februari 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap
- d. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 201 Tahun 2019 tanggal 2 Desember 2019 tentang Perubahan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 87 Tahun 2014 tentang Penetapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Cilacap

e. Keputusan Bupati Cilacap Nomor 060/48/10/ Tahun 2017 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan LAPOR SP4N Kabupaten Cilacap

2. Kebijakan RSUD Cilacap

RSUD Cilacap telah menetapkan kebijakan pelayanan publik melalui :

- a. Keputusan Direktur RSUD Cilacap Nomor 188.47 / 60 / Tahun 2021 tanggal 11 Februari 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan.
- b. Keputusan Direktur RSUD Cilacap Nomor 188.47/20.1/08/16.8 Tahun 2018 tanggal 13 Januari 2018 tentang Pembentukan Tim Pengaduan Masyarakat RSUD Cilacap.
- c. Keputusan Direktur RSUD Cilacap Nomor 188.47/55 Tahun 2020 tanggal 1 Juli 2020 tentang Penunjukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada RSUD Cilacap.

3. Implementasi

a. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kepala Perangkat Daerah / Unit Kerja Kabupaten Cilacap wajib menetapkan Standar Pelayanan serta mempublikasikan dalam rangka memberikan pelayanan kepada pengguna layanan sesuai Peraturan Bupati Cilacap Nomor 28 Tahun 2019 tanggal 18 Februari 2019 tentang Mekanisme Pelayanan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap. RSUD Cilacap telah menetapkan Standar Pelayanan melalui Keputusan Direktur Nomor : Nomor 188.47 / 60 / Tahun 2021 tanggal 11 Februari 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan, serta telah mempublikasikan secara elektronik melalui website, instagram, facebook RSUD Cilacap dan secara non elektronik melalui leaflet, poster, banner maupun baliho.

b. Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pelaksanaan pengaduan penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap sesuai dengan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 31 Tahun 2019 tanggal 18 Februari 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap, baik melalui :

- a. SP4N LAPOR! Layanan pengaduan 1708 (SMS) dan website:<https://www.lapor.go.id>;
- b. <http://pengaduan.cilacapkab.go.id>, yaitu Laporgub dan Laporbup.
- c. Sarana Pengaduan yang disediakan oleh setiap Perangkat Daerah, yaitu : Sarana pengaduan yang disediakan oleh setiap Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c sekurang-kurangnya meliputi:

- (1) Kotak/loket pengaduan;
- (2) Ruang penanganan pengaduan pelayanan publik;
- (3) Nomor telepon kantor;
- (4) Buku register pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- (5) Kotak/loket pengaduan dan ruang penanganan pengaduan pelayanan publik ditempatkan pada lokasi yang mudah diakses oleh masyarakat dengan mempertimbangkan keamanan dan kenyamanan.

c. Indeks Pelayanan Publik

Pemerintah Kabupaten Cilacap ditunjuk oleh Kemenpan RB RI sebagai role model unit penyelenggara pelayanan publik dari tahun 2017 sampai sekarang. Salah satu SKPD yang ditunjuk oleh Pemerintah Kabupaten Cilacap untuk mengikuti role model unit penyelenggara pelayanan publik adalah RSUD Cilacap, Disdukcapil dan DPMPTSP. RSUD Cilacap mengikuti penilaian evaluasi pelayanan publik mulai tahun 2017, 2018 dan 2019. Tahun 2019 penilaian dilaksanakan secara daring (online) karena 3 (tiga) unit penyelenggara pelayanan publik (RSUD Cilacap, Disdukcapil, DPMPTSP) telah mendapatkan nilai A. Pada tahun 2020 RSUD Cilacap tidak dilakukan evaluasi penilaian pelayanan publik karena pandemi Covid 19.

Piagam Penghargaan Role Model Penyelenggara Pelayanan Publik



Tabel 1. Daftar Nilai dan Kategori Berdasarkan Penilaian Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di RSUD Cilacap

No	Tahun	Unit Penyelenggara	Nilai dan Kategori
1.	2017	RSUD Cilacap	Nilai 4,01 (A-) Kategori Sangat Baik
2.	2018	RSUD Cilacap	Nilai 4,58 (A) Kategori Pelayanan Prima
3.	2019	RSUD Cilacap	Nilai 4,77 (A) Kategori Pelayanan Prima

d. Akreditasi

Pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu di rumah-sakit telah menjadi harapan dan tujuan utama dari masyarakat / pasien, petugas kesehatan, pengelola dan pemilik serta regulator. Berbagai upaya telah dikembangkan untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu. Salah satunya melalui program akreditasi rumah sakit yang bertujuan untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien. RSUD Cilacap merupakan salah satu rumah sakit pemerintah Kabupaten Cilacap yang memiliki komitmen atas keselamatan pasien.

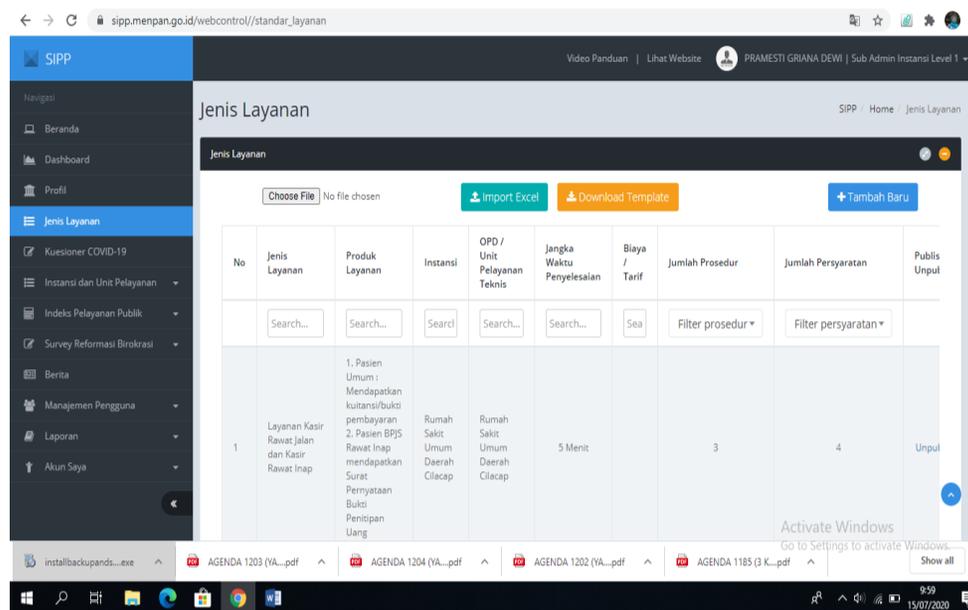
Akreditasi rumah sakit merupakan suatu pengakuan yang diberikan oleh pemerintah pada rumah sakit karena telah memenuhi standar yang disyaratkan. Akreditasi rumah sakit merupakan salah satu cara pemantauan bagi pelaksanaan pengukuran indikator kinerja rumah sakit. RSUD Cilacap telah melaksanakan Akreditasi versi 2012 pada tahun 2016 dengan predikat lulus paripurna dan versi SNARS Edisi 1 pada tahun 2019 dan kembali meraih dengan predikat lulus Paripurna.

Piagam Akreditasi PARIPURNA



e. SIPPN

Pelaksanaan Penginputan data Informasi Pelayanan Publik pada Perangkat Daerah / Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap telah dilaksanakan melalui aplikasi SIPPN <https://sipp.menpan.go.id/webcontrol/login>.



f. Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP)

Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) menyelenggarakan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP). KIPP merupakan langkah strategis untuk menjaring inovasi pelayanan yang dilahirkan oleh kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah. Pelayanan publik adalah tujuan akhir dari reformasi birokrasi. Dengan inovasi pelayanan publik, persepsi masyarakat tentang pelayanan yang berbelit akan berubah. Perubahan sistem pelayanan yang semakin modern menempatkan masyarakat sebagai subjek dan prioritas. RSUD Cilacap sejak tahun 2017 telah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh Kemenpanrb melalui SINOVIK maupun kompetisi inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Provinsi Jawa Tengah melalui JIPP. Pada Tahun 2020 RSUD Cilacap juga telah mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kemendagri melalui Innovation Government Award (IGA).

- g. **Keterbukaan Informasi Publik (KIP)**
- Dalam menghadapi era Keterbukaan Informasi Publik (KIP), diperlukan langkah penyiapan SDM aparatur pemerintah atau Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang kompeten serta profesional, guna menuju pembangunan masyarakat berbasis informasi. Dengan tujuan untuk menciptakan tata kelola Pemerintahan / *good governance* di Indonesia. Sejalan dengan itu, UU No 14 tahun 2008 tentang KIP telah mengamanatkan agar setiap Badan Publik, termasuk pemerintah, menyediakan informasi publik kepada masyarakat yang membutuhkannya. RSUD Cilacap telah mengikuti kompetisi keterbukaan informasi publik pada tahun 2017, 2018, 2019 dan 2020 yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Jawa Tengah.
- h. **Penilaian Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi dan Bersih Melayani (WBBM).**
- Membangun dan mengimplementasikan program reformasi birokrasi secara baik akan mampu menumbuh kembangkan budaya kerja birokrasi yang anti korupsi, berkinerja, dan budaya birokrasi yang melayani publik secara baik di lingkungan pemerintah daerah. RSUD Cilacap telah mengikuti penilaian zona integritas menuju WBK WBBM yang diselenggarakan oleh Kemenpanrb dari tahun 2018, 2019 dan 2020.

4. Penghargaan

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, RSUD Cilacap telah menerima penghargaan-penghargaan sebagai berikut :

- a. Unit penyelenggara pelayanan publik dengan kategori A bagi :
1. RSUD Cilacap dengan nilai 4,01 kategori A (Sangat Baik)
 2. RSUD Cilacap dengan nilai 4,58 kategori A (Pelayanan Prima)
 3. RSUD Cilacap dengan nilai 4,77 kategori A (Pelayanan Prima)

- b. Top 20 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) Tingkat Provinsi Jawa Tengah tahun 2019 melalui Inovasi Lantas Santap TB RO RSUD Cilacap.



- c. Penghargaan Keterbukaan Informasi Publik (KIP) tahun 2018 dengan kategori menuju informatif.

D. FALSAFAH, VISI, MISI, MOTTO, BUDAYA KERJA, MAKLUMAT PELAYANAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit telah mengamanatkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Upaya untuk merealisasi kegiatan rumah sakit tersebut serta berdasar Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, maka RSUD Cilacap memiliki falsafah Visi, Misi, Motto, Budaya Kerja dan Tujuan sebagai berikut :

1. Falsafah

Rumah Sakit memberikan pelayanan kesehatan Humanis dan Paripurna serta membina jaringan kemitraan dan rujukan guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

2. Visi

Menjadi Rumah Sakit Pendidikan dan Rujukan pilihan Masyarakat.

3. Misi

1. Menyelenggarakan pelayanan yang prima, pelayanan pendidikan, dan penelitian yang profesional
2. Menggunakan tata kelola manajerial yang profesional dan taat hukum
3. Menjadikan pusat rujukan pelayanan kesehatan
4. Meningkatkan sumber daya manusia profesional dan berorientasi pada kepuasan pelanggan serta mengutamakan keselamatan pasien

5. Menggunakan sistem informasi dan teknologi kedokteran modern guna menunjang pelayanan pendidikan dan penelitian untuk meningkatkan efektivitas kerja.

4. Motto

Kepuasan Anda Tujuan Kami.

5. Budaya Kerja

1. Profesional
2. Visioner
3. Kerjasama

6. Maklumat Pelayanan

Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

E. DASAR HUKUM

Sebagai pedoman untuk menyelenggarakan kegiatan-kegiatan di Rumah Sakit dibutuhkan peraturan-peraturan yang dapat digunakan sebagai Payung Hukum Rumah Sakit. Dasar hukum atau peraturan-peraturan tersebut antara lain :

1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara RI Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4355);
2. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3952);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 538);
4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5063);
5. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5072);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

7. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578) ;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 1 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) (Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Tahun 2008 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Tahun 2008 Nomor 11);
10. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 69 Tahun 2015 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit pada Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap.
11. Peraturan Bupati Cilacap Nomor Nomor : 120 Tahun 2016 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap.
12. Keputusan Bupati Nomor 446/209/44.1 tahun 2008 tanggal 27 Februari 2008 tentang Penetapan Status Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Cilacap (BLUD-RSUD).
13. Keputusan Bupati Cilacap Nomor : 445/86/35/TAHUN 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Komprehensif 24 (Dua Puluh Empat) Jam Pada Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap.

F. TUGAS POKOK DAN FUNGSI RSUD CILACAP

Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap merupakan unsur pendukung tugas Bupati di bidang pelayanan kesehatan. Tugas pokok RSUD Cilacap adalah melaksanakan pelayanan pengobatan, pemulihan peningkatan kesejahteraan dan pencegahan penyakit.

Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut RSUD Cilacap menyelenggarakan fungsi :

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan;
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;
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan;
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

G. SUSUNAN PEJABAT STRUKTURAL, DEWAN PENGAWAS, KOMITE, INSTALASI DAN UNIT

1) Masa Bakti Tahun 2021

1.	Direktur	:	dr. Moch. Ichlas Riyanto, MM
2.	Wadir Bidang Umum dan Keuangan	:	Hasanuddin, S.STP, M.M
3.	Wadir Bidang Pelayanan	:	dr. Herry Kusdijanto, M.Kes
4.	Ka. Bag Program dan Pengembangan	:	Slamet Pramono, S.H
5.	Ka. Bag Umum	:	Eko Supriyati, S.Kep.Ns
6.	Ka. Bag Keuangan	:	Masjun, S.Kep, Ns, MPH
7.	Ka. Bid Pelayanan Medik	:	dr. Yuyung Budiwaskito
8.	Ka. Bid Pelayanan Keperawatan	:	Sunardi Adi Wibowo, S.Kep, Ns, M.H
9.	Ka. Bid Pelayanan Penunjang Medik	:	Teguh Riyadi, SKM, M.Kes
10.	Ka. Subag Anggaran dan Perbendaharaan	:	Achmad Hadiyanto, S.Kep, Ns, MM
11.	Ka. Subag Akuntansi dan Verifikasi	:	Indria Rahma Yuliawati, S.E
12.	Ka. Subag Rumah Tangga dan Logistik	:	-
13.	Ka. Subag Tata Usaha, Kepegawaian dan Humas	:	Chozin Abrori, S.Kep,Ns.,MPH
14.	Ka. Subag Perencanaan dan Pengembangan	:	Hendriyanto Dwi Wahyudi, S.T, M.M
15.	Ka. Subag Hukum, Pendidikan, Penelitian dan Kerjasama	:	Atiah Mariani, S.H. M.H
16.	Ka. Sie Pelayanan Medik Rawat Jalan	:	dr. Shalata lip Pamuji Muchsin
17.	Ka. Sie Pelayanan Medik Rawat Inap	:	dr. Anggi Apriansyah
18.	Ka. Sie Pelayanan Keperawatan Rawat Jalan	:	Taufik Al Hidayah, S.Kep.Ns, M.Kep
19.	Ka. Sie Pelayanan Keperawatan Rawat Inap	:	Pujiwati, S.Kep.Ns
20.	Ka. Sie Penunjang Medik Langsung	:	Sugianto, S.Kep.Ns
21.	Ka. Sie Penunjang Medik Tidak Langsung	:	Budiono, A.Md ATEM

2) Susunan Keanggotaan Dewan Pengawas

Susunan Keanggotaan Dewan Pengawas pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap sesuai dengan Keputusan Bupati Cilacap Nomor : 700 / 267 / 16 / Tahun 2019 tentang Pembentukan Dewan Pengawas Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap.

3) Susunan Keanggotaan Komite Medis

Susunan Keanggotaan Komite Medik sesuai dengan Keputusan Direktur RSUD Cilacap Nomor : 188.47/48/Tahun 2020 tentang Pembentukan Komite Medis Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap Periode Tahun 2020 - 2023.

4) Susunan Keanggotaan Komite Keperawatan

Susunan Keanggotaan Komite Keperawatan sesuai dengan Surat Keputusan Direktur RSUD Cilacap Nomor : 188.47/84/TAHUN 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap Nomor : 188.47/02.2/04/16.8 Tahun 2018 tentang Pembentukan Komite Keperawatan Rumah Sakit Umum Cilacap Tahun 2018-2021

5) Susunan Keanggotaan Satuan Pemeriksa Internal

Susunan Keanggotaan Satuan Pemeriksa Internal sesuai dengan Surat Keputusan Direktur RSUD Cilacap Nomor : 188.47/02.8/01/16.8 Tahun 2018 tentang Pembentukan Satuan Pemeriksa Internal Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap

6) Instalasi dan Unit RSUD CILACAP

1. Instalasi / Unit dibawah Pelayanan Medik

- a. Instalasi Rawat Inap
- b. Instalasi Rawat Jalan
- c. Instalasi Gawat Darurat / IGD
- d. Instalasi Bedah Sentral / IBS
- e. Instalasi Anestesiologi dan Terapi Intensif / ICU
- f. Unit Pelayanan Hemodialisa

2. Instalasi dibawah Pelayanan Penunjang Medik

- a. Instalasi Radiologi
- b. Instalasi Farmasi
- c. Instalasi Laboratorium
- d. Instalasi Gizi
- e. Instalasi Rehabilitasi Medik
- f. Instalasi Rekam Medik
- g. Instalasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Medik
- h. Instalasi Pemulasaraan Jenasah
- i. Instalasi CSSD dan Laundry
- j. Instalasi Kesehatan Lingkungan

3. **Unit PPI (Pencegahan dan Pengendalian Infeksi)**
4. **Unit Informasi Manajemen Rumah Sakit**
5. **Unit Psikologi**
6. **Unit Pendidikan dan Pelatihan**
7. **Unit PKRS (Promosi Kesehatan Rumah Sakit)**

H. PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1) Pelaksanaan Pengumpulan Data

Dalam rangka pelaksanaan pengumpulan data, kami melalui pemberian kuesioner yang harus diisi oleh warga masyarakat yang melaksanakan pelayanan setiap harinya, secara acak dari berbagai lapisan masyarakat sehingga jawaban yang kami dapat sangat bervariasi sehingga data yang kami olah adalah aspirasi masyarakat, adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

1. Perencanaan
2. Persiapan
3. Pelaksanaan
4. Pengolahan data
5. Pelaporan
6. Tindak lanjut

2) Pengolahan Data

Pengolahan data kuesioner survey kepuasan masyarakat yaitu per responden dan per unsur pelayanan yang direkap berdasarkan hasil pengisian kuesioner yang diisi langsung oleh responden. Kemudian data tersebut diinput melalui aplikasi SISUKMA untuk masing-masing pelayanan dan menghasilkan nilai akhir yang merupakan standar baku untuk menentukan nilai.

Teknik pengolahan data sebagai berikut :

1. Mengolah data responden
2. Menginput data kuesioner
3. Mendeskripsikan dan menginterpretasikan data
4. Menganalisis tingkat kepuasan setiap jenis layanan
5. Menganalisis tingkat kepuasan setiap unsur pelayanan
6. Menganalisis kontribusi masing-masing unsur pada setiap jenis pelayanan
7. Menganalisis karakteristik masing-masing jenis dan unsur pelayanan

3) Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Tim SKM RSUD Cilacap sesuai SK Direktur Nomor : 188.47/55/Tahun 2020 tentang Penunjukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada RSUD Cilacap.

4) Pelaksanaan Kegiatan Survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, dengan berpedoman pada Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat melalui Aplikasi Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) yang telah ditetapkan dengan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 30 Tahun 2019 tanggal 18 Februari 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik melalui Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Cilacap, dengan tahapan sebagai berikut :

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survey melalui SISUKMA;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil;

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

5) Variabel Survei

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 30 Tahun 2019 tanggal 18 Februari 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik. Penginputan data survey dilakukan melalui Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA).

Pertanyaan untuk kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat berisi 9 unsur, yaitu :

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 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).

6) Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar $(\text{Jumlah unsur} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$ $(9 + 1) \times 10 = 100$ responden.

7) Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner IKM dibagikan pada saat jam pelayanan di masing-masing instalasi maupun di poliklinik dengan jumlah minimal 100 responden per unit pelayanan, pada saat masyarakat datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner.

Teknik kuesioner dapat melalui :

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri;
3. Kuesioner elektronik (e-survei) dengan Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

8) Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu :

1. tidak sesuai, diberi nilai persepsi 1 dengan gambar emotion;



2. kurang sesuai, diberi nilai persepsi 2 dengan gambar emotion;



3. sesuai, diberi nilai 3 dengan gambar emotion;



4. sangat sesuai, diberi nilai persepsi 4 dengan gambar emotion;



9) Pengolahan Dan Analisis Data

Pengolahan data masing-masing metode SKM sebagaimana pada BAB II, dilakukan sebagai berikut:

1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Keterangan :
x = jumlah unsur yang disurvei
N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{x Nilai Penimbang Total Unsur yang Terisi}}$$

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

b. Pengolahan secara manual

Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (U9);

Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

(1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

(2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

c. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

10) Kategorisasi Hasil Pengukuran IKM

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

11) Penyusunan Laporan

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh :

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	a
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	b
3.	Waktu Penyelesaian	c
4.	Biaya/Tarif	d
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	e
6.	Kompetensi pelaksana	f
7.	Perilaku pelaksana	g
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	h
9.	Sarana dan Prasarana	i

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X 25 = y
- b) Mutu pelayanan
- c) Kinerja unit pelayanan

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

BAB III ANALISIS

A. Nilai dan Peringkat Indeks Kepuasan Masyarakat Per Instalasi

Nilai IKM RSUD Cilacap merupakan nilai rata-rata IKM layanan pada masing-masing unit layanan. Nilai dan Peringkat Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik RSUD Cilacap telah melaksanakan survey kepuasan masyarakat melalui Aplikasi Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) pada layanan yang diberikan secara langsung berhadapan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan.

Tabel 3. Nilai IKM Triwulan 2 Tahun 2021 Masing – Masing Instalasi di RSUD Cilacap melalui Aplikasi SISUKMA

No	Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Rawat Jalan	77,72	B	Baik
2.	Rawat Darurat	78,86	B	Baik
3.	Rawat Inap	90,28	B	Baik
4.	Persalinan	81,35	B	Baik
5.	Laboratorium	79,85	B	Baik
6.	Radiologi	81,63	B	Baik
7.	Farmasi	77,58	B	Baik
8.	Rehabilitasi Medik	76,73	B	Baik
9.	Gizi	75,54	C	Kurang Baik
IKM RSUD Cilacap		79,94	B	Baik

(Sumber Data : Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat triwulan 2 tahun 2021)

1) Jumlah Responden

Jumlah responden yang dilakukan survei kepuasan di RSUD Cilacap selama triwulan 2 tahun 2021 sebanyak 964 dengan rincian laki – laki 375 dan perempuan 589. Sedangkan, jumlah rincian responden untuk masing-masing unit layanan sebagai berikut :

No	Unit Layanan	Jumlah Responden		Total Responden
		Laki-Laki	Perempuan	
1.	Rawat Jalan	39	62	101
2.	Rawat Darurat	44	46	90
3.	Rawat Inap	40	36	76
4.	Persalinan	24	11	35
5.	Laboratorium	42	57	99
6.	Radiologi	48	45	93
7.	Farmasi	31	53	84
8.	Rehabilitasi Medik	28	25	53
9.	Gizi	29	33	62
Total		325	368	693

2) Analisis Hasil IKM

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per unsur unit layanan RSUD Cilacap triwulan 2 tahun 2021 sesuai tabel berikut :

a. Instalasi Rawat Jalan

Tabel 4. Hasil IKM Per Unsur Layanan di Instalasi Rawat jalan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1	Persyaratan	3,15
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,13
3	Waktu Penyelesaian	3,00
4	Biaya/Tarif	3,06
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,07
6	Kompetensi pelaksana	3,18
7	Perilaku pelaksana	3,20
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,13
9	Sarana dan Prasarana	3,07
Nilai IKM		77,72

Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah waktu penyelesaian (3,00)

Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 5. Penjelasan unsur pelayanan dengan nilai IKM dibawah rata – rata di Instalasi Rawat Jalan

No	Unsur Pelayanan	NRR	Penjelasan
1	Waktu penyelesaian	3,00	Masih lamanya waktu penyelesaian pelayanan di masing – masing klinik yaitu waktu tunggu dan waktu layanan yang masih lama belum sesuai dengan standar waktu tunggu 60 menit.

b. Instalasi Rawat Darurat

Tabel 6. Hasil IKM Per Unsur Layanan di Instalasi Rawat Darurat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1	Persyaratan	3,11
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,14
3	Waktu Penyelesaian	3,13
4	Biaya/Tarif	3,08
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,11
6	Kompetensi pelaksana	3,20
7	Perilaku pelaksana	3,31
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,18
9	Sarana dan Prasarana	3,12
Nilai IKM		78,86

Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah Biaya Tarif (3,08)

Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 7. Penjelasan unsur pelayanan dengan nilai IKM dibawah rata – rata di Instalasi Rawat Darurat

No	Unsur Pelayanan	NRR	Penjelasan
1.	Biaya / Tarif	3.08	Kurangnya sosialisasi biaya / tarif layanan RS melalui website maupun media sosial yang lain.

c. Instalasi Rawat Inap

Tabel 8. Hasil IKM Per Unsur Layanan di Instalasi Rawat Inap

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1	Persyaratan	3,62
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,64
3	Waktu Penyelesaian	3,53
4	Biaya/Tarif	3,66
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,67
6	Kompetensi pelaksana	3,74
7	Perilaku pelaksana	3,79
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,55
9	Sarana dan Prasarana	3,30
Nilai IKM		90,28

Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah sarana dan prasarana (3,30)

Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 9. Penjelasan unsur pelayanan dengan nilai IKM dibawah rata – rata di Instalasi Rawat Inap

No	Unsur Pelayanan	NRR	Penjelasan
1.	Sarana dan Prasarana	3,30	Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan publik di rawat inap belum maksimal dilengkapi, khususnya untuk masyarakat yang berkebutuhan khusus, antara lain toilet difabel belum semua tersedia di ruangan rawat inap.

d. Persalinan

Tabel 10. Hasil IKM Per Unsur Layanan di Persalinan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1	Persyaratan	3,26
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,20
3	Waktu Penyelesaian	3,29
4	Biaya/Tarif	3,17
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,17
6	Kompetensi pelaksana	3,40
7	Perilaku pelaksana	3,40
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,20
9	Sarana dan Prasarana	3,20
Nilai IKM		81,35

Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut biaya / tariff (3,17) dan produk spesifikasi jenis pelayanan (3,17).

Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 11. Penjelasan Unsur Pelayanan Dengan Nilai IKM Dibawah Rata – Rata di Layanan Persalinan

No	Unsur Pelayanan	NRR	Penjelasan
1	Biaya / Tarif	3,17	Kurangnya sosialisasi biaya / tarif layanan RS melalui website maupun media sosial yang lain.
2.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,17	Kurang jelasnya alur pelayanan di persalinan terutama terkait bayi baru lahir, keluarga pasien harus bolak balik mengurus kelengkapan administrasi.

e. Instalasi Laboratorium

Tabel 12. Hasil IKM Per Unsur Layanan di Instalasi Laboratorium

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1	Persyaratan	3,24
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,21
3	Waktu Penyelesaian	2,90
4	Biaya/Tarif	3,09
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,18
6	Kompetensi pelaksana	3,29
7	Perilaku pelaksana	3,32
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,20
9	Sarana dan Prasarana	3,30
Nilai IKM		79,85

Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah waktu Penyelesaian (2,90). Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 13. Penjelasan unsur pelayanan dengan nilai IKM dibawah rata – rata di Instalasi Laboratorium

No	Unsur Pelayanan	NRR	Penjelasan
1.	Waktu Penyelesaian	2,90	Waktu tunggu hasil laboratorium belum memenuhi standar yang ditetapkan.

f. Instalasi Radiologi

Tabel 14. Hasil IKM Per Unsur Layanan di Instalasi Radiologi

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1	Persyaratan	3,24
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,24
3	Waktu Penyelesaian	3,25
4	Biaya/Tarif	3,18
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,24
6	Kompetensi pelaksana	3,32
7	Perilaku pelaksana	3,38
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,26
9	Sarana dan Prasarana	3,29
Nilai IKM		81,63

Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah biaya / tarif (3,18) Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 15. Penjelasan unsur pelayanan dengan nilai IKM dibawah rata – rata di Instalasi Radiologi

No	Unsur Pelayanan	NRR	Penjelasan
1.	Biaya / Tarif	3,18	Biaya per tindakan mahal

g. Instalasi Farmasi

Tabel 16. Hasil IKM Per Unsur Layanan di Instalasi Farmasi

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1	Persyaratan	3,13
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,14
3	Waktu Penyelesaian	2,81
4	Biaya/Tarif	3,06
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,02
6	Kompetensi Pelaksana	3,19
7	Perilaku Pelaksana	3,26
8	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	3,11
9	Sarana dan Prasarana	3,20
Nilai IKM		77,58

Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah waktu penyelesaian (2,81)

Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 17. Penjelasan unsur pelayanan dengan Instalasi Farmasi

No	Unsur Pelayanan	NRR	Penjelasan
1.	Waktu Penyelesaian	2,81	Waktu tunggu obat masih lama, belum sesuai standar yang ditetapkan.

h. Instalasi Rehabilitasi Medik

Tabel 18. Hasil IKM Per Unsur Layanan di Instalasi Rehabilitasi Medik

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1	Persyaratan	3,02
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,00
3	Waktu Penyelesaian	3,00
4	Biaya/Tarif	3,00
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,02
6	Kompetensi pelaksana	3,25
7	Perilaku pelaksana	3,26
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,04
9	Sarana dan Prasarana	3,04
Nilai IKM		76,73

Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah waktu penyelesaian (3,00), waktu penyelesaian (3,00) dan biaya / tarif (3,00).

Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 19. Penjelasan unsur pelayanan dengan Instalasi Rehabilitasi Medik

No	Unsur Pelayanan	NRR	Penjelasan
1.	Waktu penyelesaian	3,00	Waktu tunggu layanan lama, hal ini disebabkan karena beberapa hal sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien harus menunggu lama karena alat yang mau digunakan untuk pemeriksaan kadang sedang dipakai pemeriksaan oleh pasien lain. 2. Sempitnya ruangan fisioterapi, apabila ada pasien rawat inap yang perlu dilakukan tindakan fisioterapi yang dibawa dengan menggunakan tempat tidur pasien maka apabila ada pasien rawat inap inap lain yang mau masuk harus bergantian, karena ruangan tidak mencukupi untuk 2 tempat tidur sekaligus. 3. Dalam menggunakan ruangan harus bergantian, jika ada anak – anak dengan gangguan tumbuh kembang mau melakukan pemeriksaan maka harus menunggu pasien yang rawat inap selesai pemeriksaan terlebih dahulu karena untuk meminimalisir penularan penyakit ke anak – anak.
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,00	Terlalu jauh jarak antara klinik rehabilitasi medik dengan ruang fisioterapi
3.	Biaya / Tarif	3,00	-

i. Instalasi Gizi

Tabel 20. Hasil IKM Per Unsur Layanan di Instalasi Gizi

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1	Persyaratan	3,00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,03
3	Waktu Penyelesaian	2,84
4	Biaya/Tarif	2,98
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,05
6	Kompetensi pelaksana	3,05
7	Perilaku pelaksana	3,11
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,06
9	Sarana dan Prasarana	3,06
Nilai IKM		75,54

Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah waktu penyelesaian (2,84)

Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 21. Penjelasan unsur pelayanan dengan Instalasi Gizi

No	Unsur Pelayanan	NRR	Penjelasan
1.	Waktu Penyelesaian	2,84	Jam mengantar makanan ke ruangan rawat inap perlu diinformasikan ke pasien / keluarga

B. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Cilacap Tahun 2021

Tabel 22. Hasil IKM RSUD Cilacap Per Unsur Layanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1	Persyaratan	3,20
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,20
3	Waktu Penyelesaian	3,07
4	Biaya/Tarif	3,14
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,17
6	Kompetensi pelaksana	3,28
7	Perilaku pelaksana	3,33
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,19
9	Sarana dan Prasarana	3,18
Nilai IKM		79,94

Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah **waktu penyelesaian (3,07)**. Penjelasan terhadap unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata dan perlu

mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 23. Penjelasan Unsur Pelayanan IKM RSUD Cilacap

No	Unsur Pelayanan	NRR	Penjelasan
1.	Waktu Penyelesaian	3,07	Masih lamanya waktu layanan dan waktu tunggu baik waktu tunggu di pendaftaran, di klinik maupun di farmasi.

BAB IV PENUTUP

A. KESIMPULAN

Gambaran dan analisis hasil capaian IKM yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Cilacap sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik.

Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Survei Kepuasan Masyarakat triwulan 2 Tahun 2021 yang dilaksanakan di RSUD Cilacap telah ditetapkan dengan SK Direktur RSUD Cilacap Nomor : 188.47/55/Tahun 2020 tentang Penunjukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap.
2. Nilai dan Peringkat Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Cilacap yang telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat melalui Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUKMA) adalah (79,94) Kategori Baik, layanan yang diberikan secara langsung berhadapan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Hasil survei IKM dilakukan dengan cara meminta masyarakat untuk mengisi kuesioner yang selanjutnya ditabulasi guna mendapatkan nilai IKM karena keterbatasan sarana dan prasarana. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, hampir keseluruhan unit pelayanan masuk dalam kategori BAIK.
Nilai IKM RSUD Cilacap triwulan 2 tahun 2021 sebesar 79,94 dengan kategorisasi Mutu Pelayanan “B” dan Kinerja Unit Pelayanan adalah Baik.
3. Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang masih memiliki nilai yang terendah, sehingga perlu mendapat perhatian serius dari pihak manajemen adalah **Waktu Penyelesaian (3,07)** untuk segera ditindaklanjuti.
4. Unsur pelayanan yang sudah memiliki nilai rata-rata tinggi, tetap dipertahankan dan ditingkatkan.

B. REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT

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

1. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dari unsur pelayanan yang masih mendapat persepsi kepuasan terendah atau dibawah rata-rata, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat lebih baik lagi.
2. Untuk mempercepat waktu tunggu baik di layanan pendaftaran, klinik rawat jalan, maupun farmasi agar pasien tidak menunggu terlalu lama, perlu menyediakan layanan sistem pendaftaran online, rekam medik elektronik, sistem pembayaran dengan QR kode, e.resep atau QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standar*) untuk mempercepat layanan dan mengurangi waktu tunggu yang masih lama.
3. Selain itu, sarana dan prasarana pelayanan publik khususnya di instalasi rawat darurat, rawat inap dan rehabilitasi medik belum dilengkapi secara maksimal terutama untuk masyarakat yang berkebutuhan khusus seperti toilet yang memadai khusus difabel.
4. Sarana dan prasarana pelayanan publik khususnya di instalasi rawat darurat, rawat inap dan rehabilitasi medik belum dilengkapi secara maksimal terutama untuk masyarakat yang berkebutuhan khusus seperti toilet khusus difabel.
5. Kegiatan penyusunan IKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

DIREKTUR RSUD CILACAP

di. MOCH ICHLAS RIYANTO, M.M
NIP. 19680102 200212 1 007