

### **BAB III**

## **TRANSPARANSI YANG DIBERIKAN PIHAK RSUD WATES DAN PRESEPSI PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI INTALASI RAWAT INAP KELAS TIGA RUMAH SAKIT RSUD WATES**

### **A. Transparansi dan Peraturan RSUD Wates**

Rumah sakit sebagai pemberi pelayanan dituntut harus jelas dan mempunyai peraturan dalam memberikan dan menginformasikan pelayanan atau persyaratan yang harus dilakukan oleh pelanggan (pasien) agar tidak mempersulit pasien ketika mengunjungi rumah sakit tersebut. rumah sakit sekurang-kurangnya harus memenuhi beberapa aspek seperti, Aspek Produktifitas (*Productivity*), Aspek kualitas (*Quality of service*), Responsivitas (*Responsiveness*), Responsibilitas (*Responsibility*), Profesionalisme, dan Akuntabilitas (*Accountability*). Aspek tersebut harus diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan agar supaya menambah kualitas dan membuat pelanggan bersedia mengunjungi kembali dikemudian hari, adapaun pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Wates menurut Anggono Joko selaku ketua Bangsal Edelweise (Pelayanan Umum Kelas III) adalah sebagai berikut.

## 1. Aspek Produktifitas (*Productivity*)

### a. Gambaran pembiayaan RSUD Wates

Sejak bulan Januari 2009 RSUD Wates mengalami perubahan menjadi Badan Layanan Umum (BLU). Berdasarkan pasal 1 ayat 23 UU No. 1 tahun 2004, badan layanan umum adalah instansi di lingkungan pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/jasa yang dijual tanpa mengutamakan / mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktifitas. Yang dimaksud BLU disini adalah rumah sakit dapat memungut biaya kepada masyarakat sebagai imbalan atas barang atau jasa layanan yang diberikan. Imbalan atas barang atau jasa layanan yang diberikan tersebut ditetapkan dalam bentuk tarif yang disusun atas dasar perhitungan biaya per unit layanan atau hasil per investasi dana. Tarif layanan diusulkan oleh rumah sakit kepada menteri keuangan / menteri kesehatan / kepala SKPD sesuai dengan kewenangannya, dan kemudian ditetapkan oleh menteri keuangan / kepala daerah dengan peraturan menteri keuangan / peraturan kepala daerah. Tujuan utama pemerintah dalam mendirikan BLU adalah untuk meningkatkan penyediaan barang dan jasa publik kepada masyarakat yang memberi lebih banyak keleluasaan dalam manajemen keuangan institusi pemerintah. Status BLU member RS pemerintah keleluasaan yang lebih besar dalam manajemen keuangannya misalnya dalam pengadaan barang atau jasa

mengelola hutang piutang. Selain itu RS diperbolehkan menyusun standar, kebijakan, sistem, dan prosedur keuangan sendiri. Batas keleluasaan keuangan rumah sakit ditentukan oleh departemen keuangan karena bertanggung jawab atas pelaksanaan peraturan tentang BLU, RS BLU dapat menentukan tarif nya sendiri berdasarkan perhitungan biaya pelayanan per unit atau per investasi. Tarif disesuaikan oleh RS BLU dan disahkan oleh MENKES, Gubernur/ Bupati/ Walikota (Soetejo dkk, 2007)

b. Rincian biaya dan besar biaya yang dikeluarkan pasien

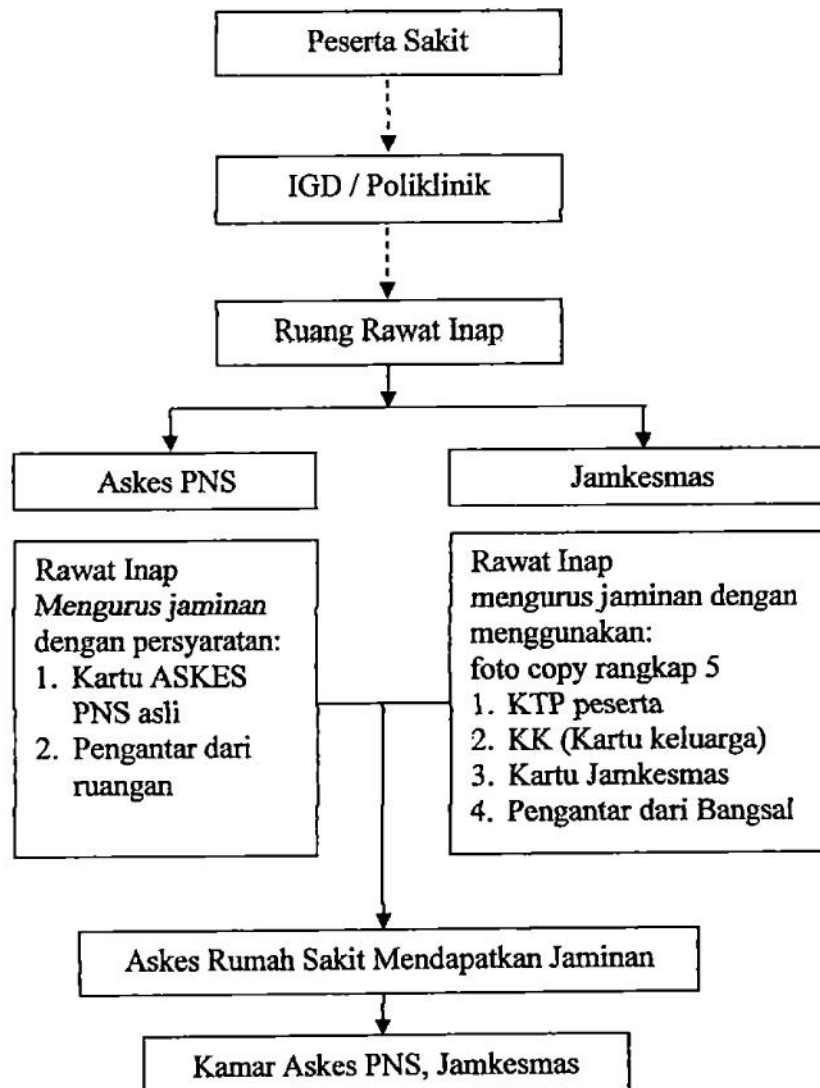
Rincian rata-rata pasien yang menggunakan jaminan kesehatan di instalasi rawat inap atau biaya yang dibebankan kepada pasien yang memakai jaminan seperti JAMKESMAS tidak dikenakan biaya baik dari segi dokter, obat, kamar rawat inap dan lain-lain semua ditanggung oleh pemerintah, sedangkan pasien yang menggunakan jaminan seperti JAMKESDA dikenakan biaya 50% dan pasien umum dikenakan tarif Rp. 30.000 per malam atau sekitar (24 jam) ketika pasien tersebut mondok atau bermalam di instalasi rawat inap edelweise. Mayoritas di instalasi rawt ianp kelas III (Edelweise) pelanggan atau pasiennya menggunakan jaminan kesehatan berupa JAMKESMAS dan jaminan terhadap pasien ini, Rumah Sakit Daerah Umum Wates mengikuti Rambu-rambu yang telah ditetapkan oleh pemerintah seperti pasien ini berhak mendapat pengobatan dengan obat-obat jenerik, setara dengan kelas III baik dari fasilitas dan tenaga medisnya, pasien ini juga tidak

dapat memilih seperti contoh, memilih Instalasi Rawat Inap Kelas II atau memilih pelayanan obat yang bagus yang berkualitas tinggi, jika pelanggan atau pasien tersebut memilih maka pasien tersebut akan kehilangan haknya sebagai pengguna jaminan kesehatan seperti JAMKESMAS dan dikenakan biaya atau tarif normal seperti pasien umum lain. Namun ada pengecualian terhadap pasien yang menggunakan jaminan ini misalnya ketika di Instalasi Rawat Inap Kelas III penuh, maka pasien tersebut akan dititipkan di Instalasi Rawat Inap kelas II yang masih kosong akan tetapi, ketika di Instalasi Rawat Inap Kelas III sudah ada kamar atau tempat yang kosong pasien tersebut akan dikembalikan dan menempati Instalasi Rawat Inap Kelas III sama haknya seperti pasien yang menggunakan jaminan kesehatan lainnya.

## **2. Aspek Kualitas (*Quality of service*)**

### **a. Kemudahan dalam mengurus kepentingan**

Untuk memudahkan pelanggan dalam mengurus kepentingan Rumah Sakit Umum Daerah Wates memiliki kantor pusat pelayanan yang berada di sekitar Rumah Sakit seperti. Kantor jaminan kesehatan yang berada didepan Rumah Sakit Umum Daerah Wates yang bertugas khusus membantu atau melayani pelanggan yang menggunakan jaminan kesehatan dan di setiap sudut rumah sakit juga telah diinformasikan tentang penggunaan jaminan kesehatan adapun alur untuk menggunakan jaminan kesehatan tersebut adalah sebagai berikut:



Sumber: Bagian Humas RSUD Wates

**Gambar 3.1**  
**Alur Peserta Pengguna Jaminan Kesehatan**

Pengguna jaminan kesehatan akan diberikan arahan tentang bagaimana cara menggunakan jaminan kesehatan tersebut, pengguna jaminan kesehatan juga bisa meminta informasi bagaimana tatacara penggunaan jaminan kesehatan sampai jaminan kesehatan itu dapat digunakan dengan baik dan benar. Hal seperti ini dianggap dapat

membantu pelanggan (Pasien) untuk menggunakan jaminan kesehatan yang dimiliki oleh pelanggan itu sendiri.

b. Kualitas tenaga medis

Kualitas tenaga medis di Rumah Sakit Umum Daerah Wates ini adalah Pendidikan S 2 Kesehatan untuk Direktur, Wakil Direktur Pelayanan, Kepala Bidang Keperawatan Kebidanan, Kepala Bidang Pelayanan Penunjang dan Kepala Seksi Pelayanan Medis. Sedangkan untuk dokter spesialis minimal sudah menumpuh pendidikan dokter spesialis yang khusus sesuai dengan bidangnya, tenaga kesehatan medis juga minimal sudah menempuh pendidikan S1 seperti contoh pendidikan S1 kesehatan masyarakat, pendidikan dokter umum, pendidikan apoteker untuk urusan apotek dan lainnya yang berhubungan dengan pekerjaan dan kebutuhan Rumah Sakit Umum Daerah Wates.

c. Kelengkapan obat yang tersedia di Apotek

Alur persediaan obat di Apotek Rumah Sakit Daerah Umum Wates ialah sebagai berikut. Apoteker membuat daftar persediaan obat, setelah itu harus disetujui oleh direktur Rumah Sakit Daerah Umum Wates, lalu dikirim ke distributor obat, dari distributor langsung dikirim ke Rumah Sakit Umum Daerah Wates oleh Rumah Sakit Umum Daerah Wates diterima oleh tim penerima barang dan keadaan barang harus sesuai dengan kebutuhan dan pesanan tidak kadaluarsa, tidak rusak dan sesuai dengan jumlah yang dipesan atau dibutuhkan,

pemesanan atau pembelian obat di Rumah Sakit Umum Daerah Wates sesuai dengan kebutuhan bisa setiap hari atau setiap bulan dan terkadang Apotek Rumah Sakit Umum Daerah wates mendapatkan obat dari Dinas Kesehatan Daerah.

### 3. Responsivitas (*Responsiveness*)

#### a. Cara menanggapi keluhan masyarakat

Konfein atau keluhan dianggap dapat merangsang atau meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wates. Dalam menanggapi komplain, keluhan dan saran Rumah Sakit Umum Daerah Wates selalu memberikan media atau ada Tim Penerima Khusus yang disebut dengan Unit Penerima Komplain berpusat di bagian informasi. Unit penerima komplain tersebut khusus menangani keluhan tentang Rumah Sakit Umum Daerah Wates, sedangkan jika komplain tersebut terjadi diruangan, akan dibicarakan dan langsung diselesaikan. Untuk mengatasi masalah harus mengetahui apa penyebab dan cara yang tepat mengatasi komplain atau keluhan tersebut, hal seperti ini dianggap dapat menyelesaikan masalah dengan baik.

#### b. Kecepatan pelayanan

Pasien atau pelanggan dapat mendaftar di Rumah Sakit Umum Daerah Wates pukul 08.00-14.00 dan dapat langsung menuju poli lalu pelanggan akan mendapatkan nomer antrian yang sesuai dengan nomer pendaftaran sebelumnya, pelanggan akan diberikan tindakan

pengobatan kurang lebih 10-20 menit tergantung dari penyakit yang dideritanya. Jika ringan pelanggan atau pasien dapat langsung diberi resep dan membayar Rp.10.000 sebagai uang pendaftaran selanjutnya pasien atau pelanggan tersebut mengunjungi Apotek untuk menebus obat dan pelanggan bisa langsung pulang. Sedangkan bila pelanggan menderita penyakit yang dirasa berat pelanggan akan mendapatkan perawatan khusus dan disarankan untuk tinggal di Instalasi Rawat Inap sampai dinyatakan Pulih.

c. Keramahan petugas

Pekerja atau petugas dari Rumah Sakit Umum Daerah Wates selain dituntut dapat memberikan pelayanan dengan baik atau terbuka, juga harus memberikan pelayanan yang ramah terhadap pelanggan dan tanpa memandang setatus ekonomi atau tanpa memandang siapa yang hendak dilayani, keramahan petugas selain dapat memberikan rasa aman dan nyaman juga dapat berpengaruh terhadap keberhasilan rumah sakit sebagai pemberi pelayanan, karena, ketika pelanggan merasa aman dan nyaman, pelanggan akan mengingat dan diharapkan dapat mendatangi rumah sakit kembali ketika membutuhkan pelayanan kesehatan cara ini juga dianggap sebagai promosi yang murah, karena ketika pelanggan datang kembali akan berpengaruh terhadap keberhasilan Rumah Sakit Umum Daerah Wates sebagai pemberi pelayanan kesehatan.



#### 4. **Responsibilitas (*Responsibility*)**

##### a. Ukuran prosedur administrasi pemeriksaan

Untuk prosedur administrasi ketika pasien menginap (mondok) pasien dan petugas Rumah Sakit Umum Daerah Wates belum tau apakah menggunakan Jaminan kesehatan atau tidak (umum), sehingga petugas rumah sakit akan memberikan informasi tentang penggunaan jaminan kesehatan kepada pasien atau keluarga pasien yang bersangkutan, dan diberikan pengarahan cara atau persyaratan untuk menggunakan jaminan kesehatan apabila pelanggan mempunyai dan akan menggunakan jaminan kesehatan tersebut. Pelanggan juga akan diberikan surat keterangan bahwa pasien tersebut sakit dan harus menginap di Rumah Sakit Umum Wates untuk mendapatkan perawatan yang intensif. Dan jika pasien ini menggunakan jaminan kesehatan berupa JAMKESMAS pasien ini harus memenuhi persyaratan dengan membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Kartu JAMKESMAS. Pasien atau keluarga pasien harus mendatangi kantor JAMKESMAS untuk melakukan Pendaftaran, kantor ini bertempat di sebelah bagian informasi Rumah Sakit Umum Daerah Wates. Persyaratan-persyaratan tersebut kemudian diberikan kepada petugas kantor pelayanan kesehatan dan diteliti kebenarannya baik nama pengguna, alamat dan lain sebagainya kemudian jika dirasa benar pasien tersebut akan diberikan surat jaminan pelayanan (BELANGKO) dan belangko tersebut diberikan

kepada bangsal (Rawat Inap) dan jika pasien tersebut sudah sehat atau boleh pulang belangko tersebut akan diisi petugas kemudian dimulai administrasinya dan pernyataan pembayaran selesai dengan gratis.

b. Waktu praktek pelayanan atau tenaga medis

Instalasi adalah unit penyelenggaraan pelayanan fungsional di RSUD Wates. Hubungan Bidang Pelayanan (structural) dan instalasi (fungsional) berkoordinasi dalam pelayanan dan memfasilitasi kebutuhan instalasi. Pembentukan instalasi pada RSUD Wates ditetapkan oleh Direktu RSUD Wates sesuai kebutuhan dan perkembangan pelayanan, sebagai berikut:

1) Instalasi Rawat Jalan, buka sesuai jam kerja dari 07.30-14.00, melayani:

- a. Poliklinik Penyakit Dalam
- b. Poliklinik Bedah
- c. Poliklinik Kebidanan
- d. Poliklinik Anak, Tumbuh kembang dan Bermain
- e. Poliklinik Syaraf
- f. Poliklinik Mata
- g. Poliklinik THT
- h. Poliklinik Gigi dan Mulut
- i. Poliklinik Jiwa
- j. Poliklinik Kulit Kelamin

- k. Poliklinik Gizi
- l. Poliklinik Kir Kesehatan
- m. Poliklinik Fisioterapi (rehabilitasi medik)

Dan yang bertanggung jawab adalah dokter ahli syaraf.

- 2) Instalasi Gawat Darurat yang melayani 24 jam.
- 3) Instalasi Rawat Inap, yang ada di RSUD Wates antarlain
  - a. Ruang Rawat Melati
  - b. Ruang Rawat Dahlia
  - c. Ruang Rawat Flamboyan
  - d. Ruang Rawat Wijaya Kusuma dengan mini Unit Stoke (MUS)
  - e. Ruang Rawat Anggrek
  - f. Ruang Rawat Bougenvil
  - g. Ruang Rawat Kenanga
  - h. Ruang Rawat Cempaka
  - i. Ruang Rawat Edelweis
  - j. Ruang Bersalin
- 4) Instalasi Rawat Insentif (ICU/ICCU)
- 5) Instalasi Rawat Insentif Neonation (NICU)
- 6) Instalasi Bedah Sentral

Memiliki 4 ruang bedah, dan bekerjasama dengan RSUP Sardjito untuk mendatangkan spesialis anestesi 3 kali seminggu
- 7) Instalasi Radiologi
- 8) Instalasi Farmasi

9) Instalasi Gizi

10) Instalasi Laboratorium Klinik

Pemeriksaan yang tersedia adalah Kimia, Gula darah, Hematologi, Serologi, Bakteriologi, Urin, Tinja, Analisa gas darah, Instalasi laboratorium melayani pemeriksaan laboratorium berdasarkan rujukan dokter, dan atas permintaan sendiri bila pemeriksaan rutin. Pemeriksaan yang paling banyak adalah pemeriksaan gula darah darah rutin, instalasi laboratorium buka 24 jam namun saat malam hanya melayani rujukan dari UGD.

11) Instalasi Pemeliharaan Rumah Sakit

12) Instalasi Sanitasi

13) Instalasi Sterilisasi Sentral

14) Instalasi Pemulasaraan Jenazah

15) Instalasi Dialisis, yang baru diresmikan tanggal 18 Februari 2010

Setiap Instalasi dipimpin oleh seorang kepala yang merupakan staf medis fungsional yang ditetapkan oleh komite medis fungsional dan bertanggung jawab secara langsung kepada Direktur. Setiap kepala instalasi jika ingin mengadakan suatu kegiatan maka harus membuat proposal kegiatan yang kemudian dimasukan ke sub bidang pelayanan medis yang selanjutnya akan dikirimkan ke bagian perencanaan sebelum akhirnya ditunjukan kepada direktur Rumah Sakit Umum Daerah Wates.

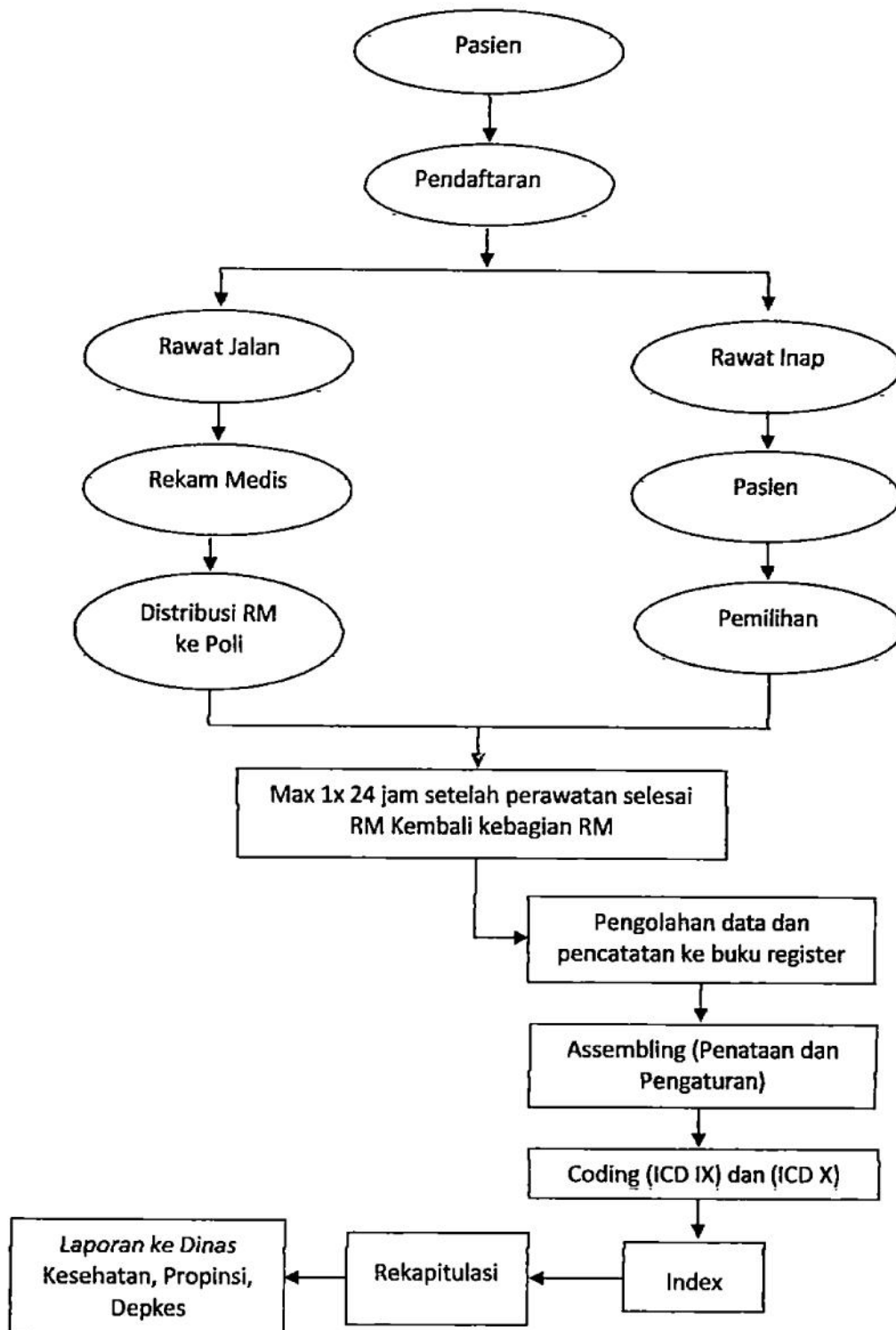
## 5. Profesionalisme

### a. Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan

Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Wates dituntut mengetahui prosedur pelayanan kesehatan sesuai dengan bidangnya seperti harus dapat mengetahui jenis penyakit, obat dan cara penanganannya selain itu petugas Rumah Sakit Umum Daerah Wates juga harus mampu memberikan pelayanan secara maksimal contohnya, pemberian informasi tentang penggunaan jaminan kesehatan, memberikan informasi yang sifatnya membantu atau mempermudah pelanggan dalam mendapatkan pelayanan dan lain sebagainya. Hal ini bertujuan agar tidak menimbulkan kesalahan prosedur yang akan berdampak pada keselamatan pasien, karena prosedur yang tidak tepat akan menimbulkan permasalahan dikemudian hari.

### b. Prosedur yang tidak berbelit-belit

Prosedur pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wates dianggap tidak berbelit-belit dan sangat sederhana dengan mengikuti alur yang berlaku di Rumah Sakit Umum Daerah Wates. Pelanggan atau pasien dapat meminta informasi kepada petugas. Rumah Sakit Umum Daerah Wates juga mempunyai pusat layanan informasi secara umum yang bisa didatangi langsung di bagian informasi yang berada di bagian paling depan pintu utama adapun alur pelayanan pasien secara umum yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Wates kepada pelanggan atau pasien adalah sebagai berikut:



Sumber: Bagian Humas RSUD Wates

**Gambar 3.2**  
**Alur Pelayanan Pasien Secara Umum**

c. Kedisiplinan petugas

Kedisiplinan petugas di Rumah Sakit Umum Daerah Wates ini sangat diperhatikan untuk ke efektifitasan kinerja petugas datang sebagaimana dengan jadwal yang telah ditetapkan dan pembagian siff (jadwal) ini dimulai dari siff pertama dari pukul 07:00-14:00 siff kedua 14:00-19:30 dan siff ketiga yaitu siff malam dimulai dari pukul 19:30-07:00.

Jika ada petugas yang tidak mematuhi aturan atau terlambat maka sanksi yang akan diberikan berupa teguran dan apabila masih dilakukan maka akan diberikan peringatan berupa peringatan 1, peringatan 2 dan 3 bila masih melanggar akan dihadapkan pada BKD (Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten) disana akan diberi sanksi bisa berupa teguran atau pemecatan dan lain-lain.

**6. Akuntabilitas (*Accountability*)**

a. Peningkatan kinerja

Peningkatan kinerja terhadap semua staff yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Wates berupa pembelajaran atau pemahaman tatacara memberikan pelayanan yang baik dan benar, namun pembelajaran ini tidak rutin dilakukan. Karena petugas dianggap dapat beradaptasi dengan pekerjaan yang diembannya sesuai dengan bidang pekerjaannya, pelatihan ini bersifat untuk memberikan gambaran kepada petugas bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik contoh pelatihan yang diberikan adalah bagaimana

menginformasikan pelayanan yang diberikan pihak RSUD Wates seperti tatacara penggunaan Jaminan Kesehatan dan lain sebagainya.

b. Evaluasi kinerja

Evaluasi kinerja di Rumah Sakit Umum Daerah Wates dilakukan per tahun. Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui kelebihan maupun kekurangan yang dimiliki baik dari segi kinerja maupun kualitas pelayanan kesehatan. Evaluasi juga dilakukan oleh badan pengawas seperti Depkes, Dinkes, dan Ikatan profesi. Evaluasi di rumah sakit dipimpin oleh direktur umum rumah sakit dengan mengadakan rapat evaluasi pada setiap akhir tahun yang diikuti oleh semua staff, baik staff medis maupun staff non-medis Rumah Sakit Umum Daerah Wates. Dengan dilakukan evaluasi ini diharapkan akan meningkatnya kualitas kinerja maupun kualitas pelayanan yang diberikan kepada semua pelanggan, baik pasien pengguna jaminan kesehatan maupun pasien reguler.

**B. Presepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Wates**

**3.1 Deskripsi Responden Menurut Usia.**

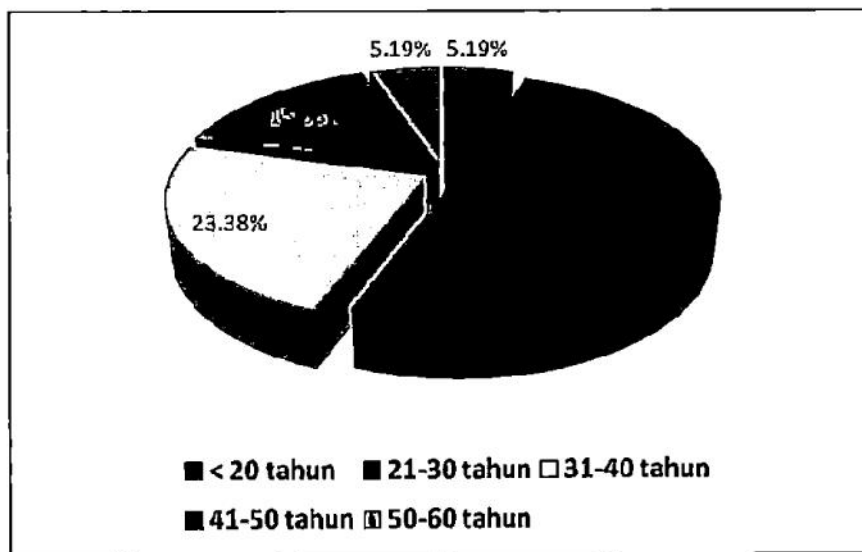
Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel 10% dari populasi di bangsal edelwis pertahun yaitu 77 responden dari 764 pasien dari bulan Januari sampai Desember tahun 2010 berdasarkan komposisi usianya terbagi dalam beberapa klasifikasi seperti yang terdapat didalam tabel di bawah ini.



**Tabel 3.1**  
**Deskripsi Responden Menurut Usia**

No	Tingkat Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	≤ 20 Tahun	4	5,19%
2.	21-30	39	50,65%
3.	31-40	18	23,38%
4.	41-50	12	15,58%
5.	51-60	4	5,19%
	Jumlah	77	100%

**Grafik 3.1**  
**Tingkat Klasifikasi Usia Responden**



*Sumber: hasil olah data klasifikasi usia responden RSUD Wates rawat inap kelas 3*

Dari grafik diatas dapat disimpulkan bahwa kelompok usia responden bermacam-macam. Dari data yang penulis (peneliti) peroleh menunjukkan bahwa klasifikasi kelompok usia yang ada terdiri dari kurang dari atau sama dengan 20 tahun sampai usia 50 tahun keatas.

Apa yang terdapat pada grafik diatas dapat pula penulis urutkan bahwa kelompok usia terbanyak yang mengisi kuesioner dalam penelitian di

Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates adalah kelompok usia **21-30 tahun** yang berjumlah 39 responden dengan persentase (50,65%), usia **31-40 tahun** yang berjumlah 18 responden dengan persentase (23,38%), kemudian kelompok usia **41-50 tahun** sebanyak 12 responden dengan persentase (15,58%), diikuti dengan kelompok usia **kurang dari 20 tahun** dan kelompok usia **51-60 tahun** yang masing-masing jumlah respondennya 4 responden, dengan persentase (5,29%).

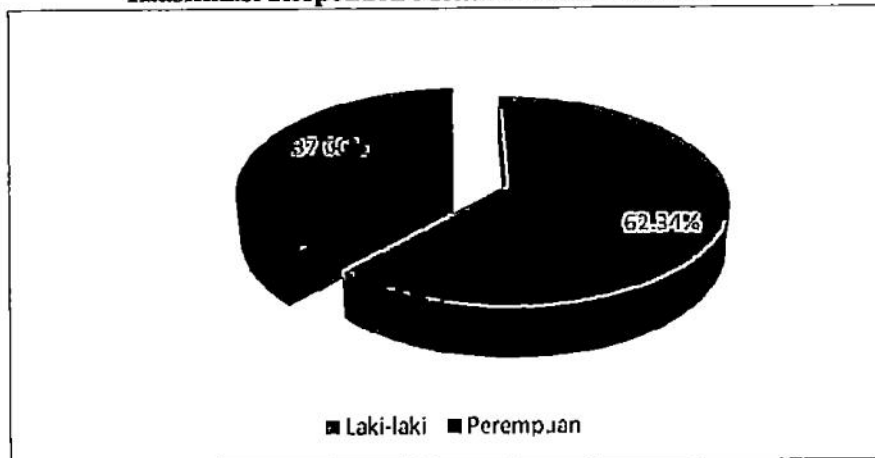
### 3.2 Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin

Dalam tabel berikut menunjukkan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin yang secara lengkap terdapat dalam tabel berikut

**Tabel 3.2**  
**Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	48	62.34%
2.	Perempuan	29	37.66%
	Jumlah	77	100%

**Grafik 3.2**  
**Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin**



*Sumber: hasil olah data klasifikasi jenis kelamin responden RSUD Wates rawat inap kelas 3*

Berdasarkan grafik pengolahan data, penulis dapat menyimpulkan bahwa jumlah responden laki-laki dengan jumlah responden 48 orang dengan persentase (62,34%) lebih banyak dari pada jumlah responden perempuan dengan jumlah respondennya 29 orang dengan persentase (37,66%).

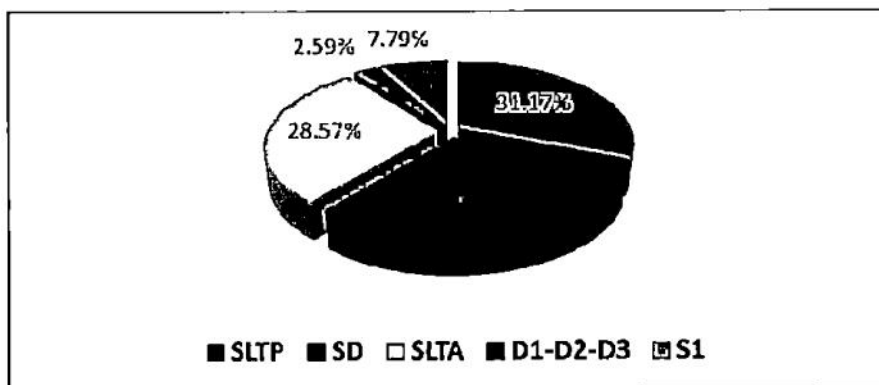
### 3.3 Deskripsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Dalam tabel berikut penulis mengelompokan pendidikan responden agar dapat menjadi barometer atau acuan pengaruh pendidikan dengan tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan oleh RSUD Wates, jumlah responden menurut tingkat pendidikan adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Deskripsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	SD	24	31.17%
2.	SLTP	23	29.87%
3.	SLTA	22	28.57%
4.	D1-D2-D3	2	2.59%
5.	S1	6	7.79%
	Jumlah	77	100%

**Grafik 3.3**  
**Responden Menurut Tingkat Pendidikan**



Sumber: hasil olah data klasifikasi tingkat pendidikan responden RSUD Wates rawat inap kelas 3

Berdasarkan data yang ada didalam grafik diatas, maka jumlah urutan responden yang banyak mengisi kuesioner adalah tingkat **Sekolah Dasar (SD) Kebawah** dengan jumlah responden 24 dengan persentasi (31,17%), kemudian tingkat pendidikan **SLTP** dengan jumlah responden 23 dengan persentase (29,87%), responden dengan tingkat pendidikan **SLTA** yang berjumlah 22 responden dengan persentase (28,57%), dan jumlah responden yang berpendidikan **S1** berjumlah 6 responden dengan persentase (7,79%), di ikuti dengan responden yang pendidikannya setara dengan **D1-D2-D3** dengan jumlah responden 2 orang yang menempati urutan terkecil dengan persentase (2,59%).

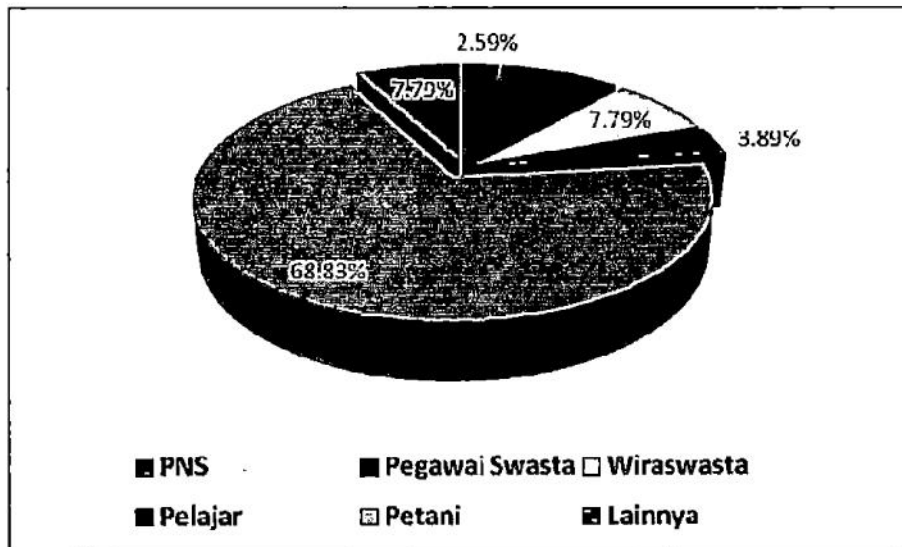
### 3.4 Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan

Selain tingkatan pendidikan, jenis atau pekerjaan juga dianggap dapat mempengaruhi tngkatan kepuasan pelanggan yang diberikan oleh RSUD Wates, berikut adalah tabel dan grafik jenis pekerjaan dari responden yang mengisi kuesioner tingkat kepuasan yang peneliti berikan.

**Tabel 3.4**  
**Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase
1.	PNS	2	2.59%
2.	Swasta	7	9%
3.	Wiraswasta	6	7.79%
4.	Pelajar	3	3.89%
5.	Petani	53	68.83%
6.	Lainnya	6	7.79%
	Jumlah	77	100%

**Grafik 3.4**  
**Responden Menurut Pekerjaan**



*Sumber: hasil olah data klasifikasi tingkat pekerjaan responden RSUD Wates rawat inap kelas 3.*

Setelah membaca tabel diatas maka bisa kita temukan bahwa jenis responden berdasarkan pekerjaan yang paling banyak adalah responden yang bekerja sebagai **Petani** dengan jumlah responden 53 responden dengan persentase (68,83%), **Pegawai Swasta** menempati urutan kedua dengan jumlah responden 7 responden dengan persentase (9%), di ikuti dengan responden yang bekerja sebagai **Wiraswasta dan Lainnya (Ibu Rumah Tangga)** yang masing-masing jumlah respondennya 6 responden dengan persentase (7,79%), **Pelajar** dengan jumlah responden 3 responden dengan persentase (3,89%), kemudian responden yang paling sedikit adalah responden dengan pekerjaan sebagai **PNS** yang hanya berjumlah 2 responden dengan persentase (2,59%).

Dari hasil penelitian di RSUD Wates yang menjawab kuesioner terbanyak adalah pelanggan yang bekerja sebagai Petani yang berjumlah 53 responden dengan persentase 68,83% .

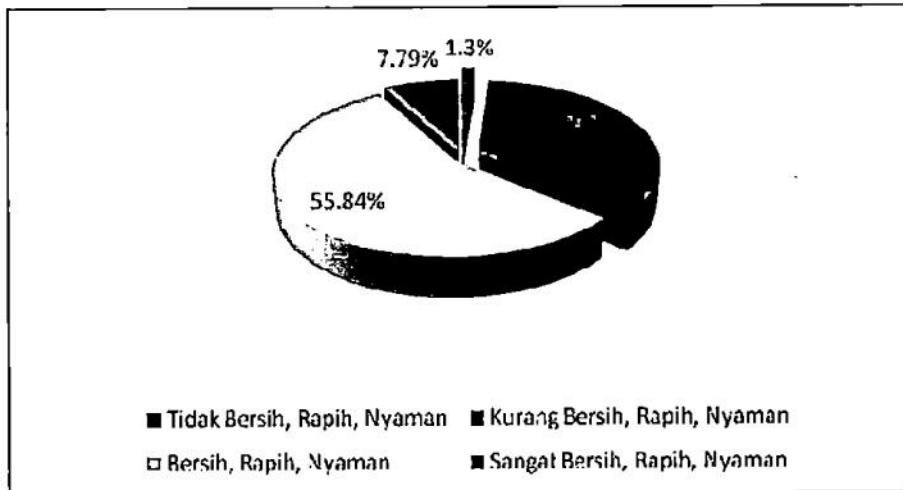
### 3.5 UnsurKebersihan Kerapihan dan Kenyamanan RSUD Wates

Unsur ini merupakan indikator ketampakan fisik (*Tangible*) terkait dengan kebersihan kerapihan dan kenyamanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wates, dalam penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Wates Berikut adalah tabel dan grafik terkait tanggapan responden tentang kebersihan, kerapihan dan kenyamanan RSUD Wates, asumsi responden terkait kebersihan, kerapihan dan kenyamanan di RSUD Wates ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.5**  
**Tanggapan Responden Tentang Kebersihan Kerapihan dan Kenyamanan RSUD Wates**

No	Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Tidak Bersih, Rapih, Nyaman	1	1.3%
2.	Kurang Bersih, Rapih, Nyaman	27	35%
3.	Bersih, Rapih dan Nyaman	43	55.84%
4.	Sangat Bersih, Rapih dan Nyaman	6	7,79%
	Jumlah	77	100%

**Grafik 3.5**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kebersihan, Kerapihan**  
**dan Kenyamanan RSUD Wates**



*Sumber: indikator ketampakan fisik menurut responden RSUD Wates rawat inap kelas 3 .*

Berdasarkan tabel dan grafik diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa dari 77 atau 10% dari jumlah pelanggan sepanjang tahun 2010 di Instalasi Rawat Inap kelas III (Ruang Rawat Edelweis) 43 responden dengan persentase (55,84%) menjawab RSUD Wates termasuk kategori **Bersih, Rapih dan Nyaman**, akan tetapi 27 responden dengan persentase (35%) menyatakan Rumah Sakit Umum Daerah Wates **Kurang Bersih, Rapih dan Nyaman**, hal ini disebabkan karena musim hujan yang akhir-akhir ini terjadi, dan mengakibatkan lantai kotor dan licin sehingga pekerja RSUD Wates harus rajin dalam membersihkan lantai dan ruang tunggu pasien agar supaya menciptakan keadaan yang rapih, bersih dan nyaman, selain itu 6 responden menyatakan RSUD Wates **Sangat Bersih, Rapih dan Nyaman**, namun ada pelanggan yang menjawab RSUD Wates **Tidak Bersih, Rapih dan Nyaman**,

tetapi responden yang menjawab RSUD Wates Tidak Bersih, Rapih dan Nyaman hanya 1 responden dengan persentase (1,3%).

Banyaknya responden yang menjawab Rumah Sakit Umum Daerah Wates ini bersih, rapih dan nyaman karena pelanggan merasa rumah sakit sudah dianggap bersih. ketika musim hujan pelanggan dapat memaklumi jika lantai kotor akibat bercakan air hujan, karena pelanggan melihat secara langsung petugas kebersihan Rumah Sakit Umum Daerah Wates sudah berupaya membersihkan sesuai dengan kemampuan petugas tersebut. Akan tetapi masih ada pelanggan yang mengeluhkan kebersihan kamar mandi umum yang harus diperhatikan oleh petugas kebersihan Rumah Sakit Umum Daerah Wates.

**Tabel 3.5.1**  
**Mutu Pelayanan**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval IKM</b>	<b>Nilai Interval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
<b>3</b>	<b>2,70</b>	<b><math>2,70 \times 25 = 67,5</math></b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

### **3.6 Unsur Kelengkapan Fasilitas di RSUD Wates.**

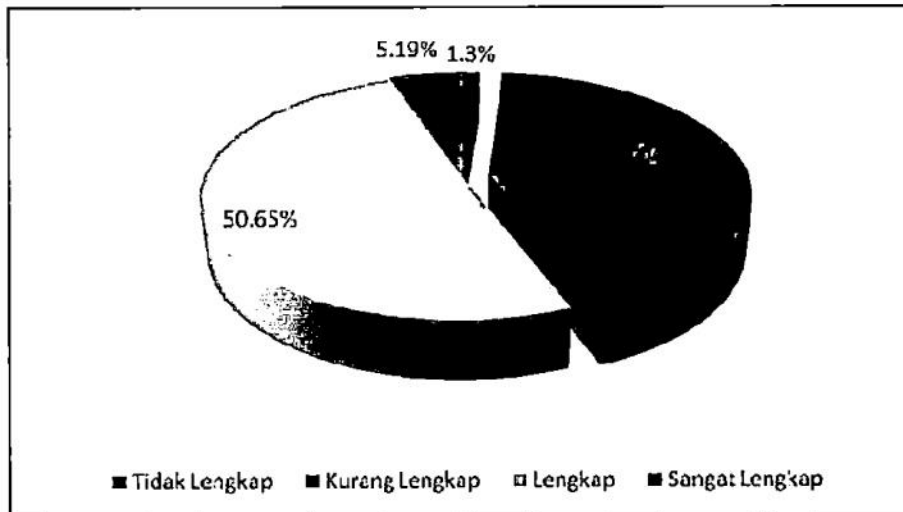
Selanjutnya pertanyaan yang penulis berikan kepada pelanggan ialah bagaimana kelengkapan fasilitas di RSUD Wates asumsi atau jawaban yang diberikan responden bermacam-macam berikut adalah rekap data dari hasil penelitian di RSUD Wates.



**Tabel 3.6**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kelengkapan Fasilitas**  
**di RSUD Wates**

No	Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Tidak Lengkap	1	1,3%
2.	Kurang Lengkap	33	42,86%
3.	Lengkap	39	50,65%
4.	Sangat Lengkap	4	5,19%
	Jumlah	77	100%

**Grafik 3.6**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kelengkapan Fasilitas**  
**di RSUD Wates**



*Sumber: indikator ketampakan fisik menurut responden RSUD Wates rawat inap kelas 3.*

Dari tabel dan grafik diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa 39 responden menjawab fasilitas yang terdapat di RSUD Wates **Lengkap** dengan persentase (50,65%), namun masih ada pelanggan yang menyatakan **Kurang Lengkap** sebanyak 33 responden dengan presentase cukup besar yaitu (42,86%), hal ini disebabkan karena kurangnya pendingin ruangan seperti kipas angin yang mana di satu ruangan terdapat empat set kamar tidur

dan hanya mempunyai satu kipas angin, selain itu di satu kamar hanya mempunyai satu kamar mandi yang dirasa kurang untuk empat pasien minimal kamar mandi di dalam satu ruangan ada dua agar supaya tidak lama mengantri dan menunggu terlalu lama. 4 responden menjawab **Sangat Lengkap** dengan persentase (5,19%) dan 1 responden menjawab **Tidak Lengkap** dengan persentase (1,3%).

Sebanyak 39 (50,65%) responden menjawab tentang kelengkapan fasilitas di Rumah Sakit Umum Daerah Wates menyatakan Rumah Sakit Umum Daerah Wates sudah lebih baik dibandingkan dengan beberapa tahun yang lalu, namun tetap masih perlu penambahan fasilitas seperti, pendingin ruangan (kipas angin) yang di dalam satu ruangan hanya ada satu buah kipas angin, kursi tunggu baik yang ada di pendaftaran maupun di tempat ruang tunggu karena masih dianggap kurang dan mengakibatkan banyak pelanggan yang berdiri sehingga membuat keadaan tidak nyaman, selain itu toilet yang ada di instalasi rawat inap perlu di tambah agar tidak terjadi antrian ketika akan menggunakan fasilitas berupa kamar mandi, hal ini terbukti dari banyaknya responden yang menjawab kurang lengkap yaitu 42,86%. Yang hampir mendekati responden yang menjawab lengkap.

**Tabel 3.6.1**  
**Mutu Pelayanan**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval IKM</b>	<b>Nilai Interval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
3	2,60	$2,60 \times 25 = 65$	B	Baik

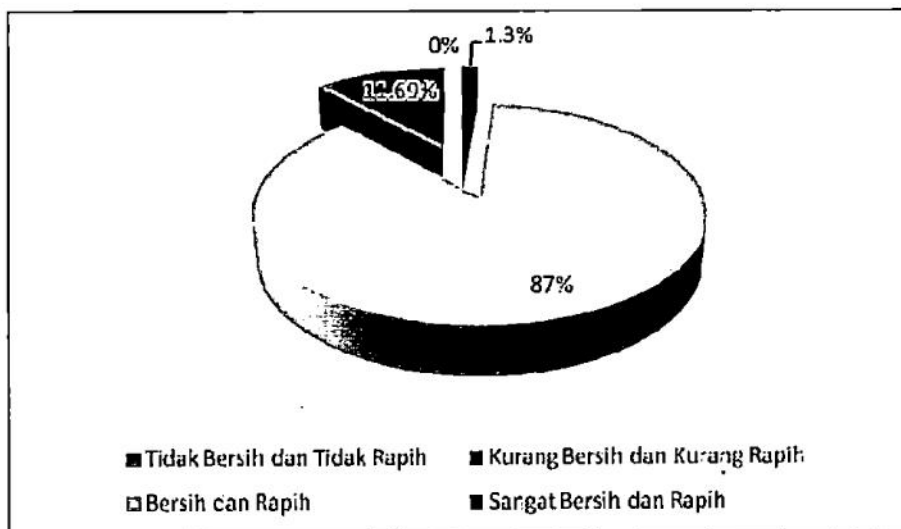
### 3.7 Unsur Terkait Penampilan Petugas di RSUD Wates

Selanjutnya unsur ini akan menggambarkan tanggapan responden terhadap penampilan petugas RSUD Wates, penampilan petugas juga sangat diperhatikan dalam penelitian ini karena penampilan dianggap mampu membuat rasa nyaman, berikut tanggapan pelanggan terhadap penampilan petugas RSUD Wates.

**Tabel 3.7**  
**Tanggapan Responden Terhadap Penampilan Petugas**  
**di RSUD Wates**

No	Jawaban	Jmlah (orang)	Persentase
1.	Tidak Bersih dan Tidak Rapih	0	0%
2.	Kurang Bersih dan Kurang Rapih	1	1,3%
3.	Bersih dan Rapih	67	87%
4.	Sangat Bersih dan Rapih	9	11,69%
	Jumlah	77	100%

**Grafik 3.7**  
**Tanggapan Responden Terhadap Penampilan Petugas**



Sumber: indikator ketampakan fisik menurut responden RSUD Wates rawat inap kelas 3.

Dari tabel dan grafik diatas dapat kita lihat bahwa tanggapan responden terhadap penampilan petugas sebagai berikut, 67 responden menjawab **Bersih dan Rapih** dengan persentase (87%),di ikuti dengan 9 responden menjawab sangat bersih dan rapih dengan persentase (11,69%) dan 1 responden menjawab penampilan petugas **Kurang Bersih dan Kurang Rapih** dengan persentase (1,3%), dan tidak ada yang menjawab kebersihan petugas **tidak bersih dan tidak rapih** 0 responden dengan persentase (0%) petugas RSUD Wates harus menjadi contoh karena RSUD Wates adalah RSUD Wates satu-satunya Rumah Sakit Umum Daerah di Kab. Kulonprogo dan akan menjadi rumah sakit tipe B. Penampilan petugas sangat berpengaruh terhadap kenyamanan pelanggan.

Sebanyak 67 (87%) responden menjawab penampilan petugas bersih dan rapih karena petugas Rumah Sakit Umum Daerah Wates sudah menggunakan baju dinas yang sudah ditetapkan pihak Rumah Sakit Umum Daerah Wates. Petugas Rumah Sakit Umum Daerah Wates juga merasa kerapihan dan kebersihan petugas dapat mempengaruhi tingkat kepuasan atau rasa nyaman yang akan dirasakan oleh pelanggan.

**Tabel 3.7.1**  
**Mutu Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3	3,10	$3,10 \times 25 = 77,5$	B	Baik

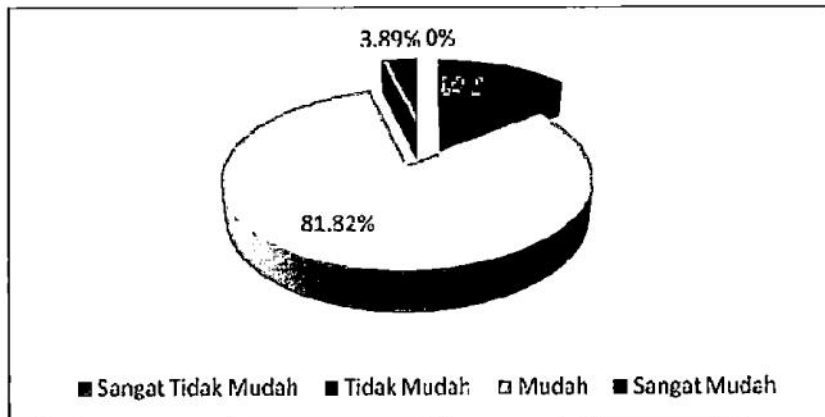
### 3.8 Unsur Tentang Kemudahan Prosedur di RSUD Wates

Pada bagian ini penulis memberikan pertanyaan terkait pemahaman responden terhadap prosedur pelayanan yang di berikan RSUD Wates dan didapat hasil sebagai berikut:

**Tabel 3.8**  
**Tanggapan Responden Terhadap Pemahaman Prosedur Pelayanan di RSUD Wates**

No	Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase(%)
1.	Sangat Tidak Mudah	0	0%
2.	Tidak Mudah	11	14,29%
3.	Mudah	63	81,82%
4.	Sangat Mudah	3	3,89%
	Jumlah	77	100%

**Grafik 3.8**  
**Tanggapan Responden Terhadap Pemahaman Prosedur Pelayanan di RSUD Wates**



Sumber: indikator reliabilitas menurut responden RSUD Wates rawat inap kelas 3.

. Dari tabel dan grafik diatas terlihat bahwa, 63 responden menjawab **Mudah** dalam memahami prosedur pelayanan di RSUD Wates hal ini dikarenakan petugas RSUD Wates selalu menjelaskan dan mengarahkan pelanggan agar tidak kebingungan atau mempunyai kendala ketika akan melakukan proses perawatan atau pemulihan dengan persentase (81,82%), diikuti dengan pelanggan yang menjawab **Tidak Mudah** 11 responden dengan persentase (14,29%), disusul dengan **Sangat Mudah** dengan jumlah responden 3 responden dengan persentase (3,89%), dan 0 responden yang menjawab **Sangat Tidak Mudah** dengan persentase (0%).

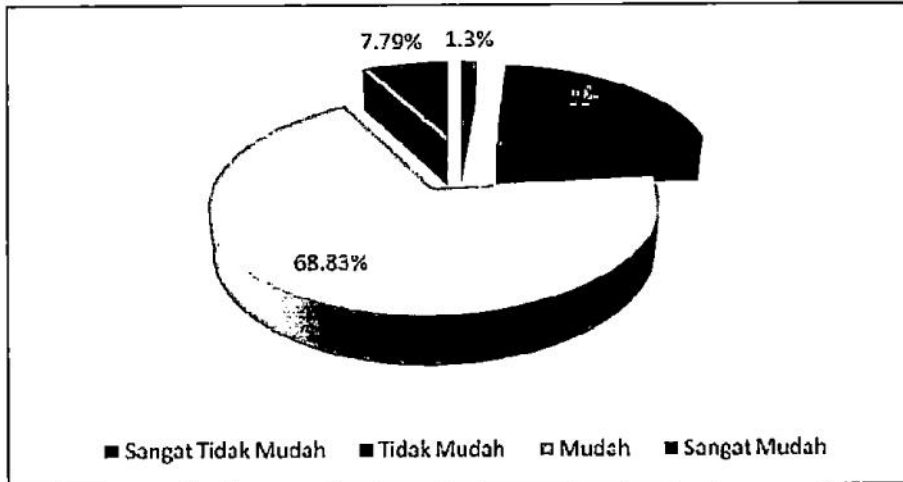
Tabel 3.8.1  
Hasil Uji Chi-Square Test Hubungan Antara Tingkat Pekerjaan dengan Pemahaman Tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan RSUD Wates

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.377 <sup>a</sup>	10	.865
Likelihood Ratio	8.144	10	.615
Linear-by-Linear Association	.019	1	.889
N of Valid Cases	77		

a. 15 cells (83.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .08.

Dari hasil uji tes chi-square diketahui bahwa tidak terdapat hubungan antara pekerjaan responden dengan pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan di RSUD Wates. Hal ini dapat dilihat dari nilai probabilitas 0.865 > 0,05 sehingga tidak ada hubungan antara tingkat pekerjaan responden dengan prosedur pelayanan di RSUD Wates.

**Grafik 3.9**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Penggunaan**  
**Jaminan Kesehatan di RSUD Wates**



Sumber: indikator reliabilitas menurut responden RSUD Wates rawat inap kelas 3.

Dari tabel dan grafik diatas pelanggan berasumsi sebagai berikut, 53 responden menjawab kemudahan dalam menggunakan jaminan kesehatan **Mudah** dengan persentase (68,83%), 17 responden menyatakan **Tidak Mudah** dengan persentase (22%), 6 responden menyatakan **Sangat Mudah** dengan persentase (7,79%) dan 1 responden menyatakan **Sangat Tidak Mudah** dengan persentase (1,3%).

**Tabel 3.9.1**  
**Hasil Uji Chi-Square Test Hubungan Antara Jenis Pekerjaan Responden**  
**dengan Kemudahan Penggunaan Jaminan Kesehatan di RSUD Wates**

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	27.357 <sup>a</sup>	15	.026
Likelihood Ratio	24.260	15	.061
Linear-by-Linear Association	5.887	1	.015
N of Valid Cases	77		

a. 22 cells (91.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .03.

Dari hasil uji chi-square diketahui bahwa terdapat hubungan antara pekerjaan responden dengan pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan di RSUD Wates. Hal ini dapat dilihat dari nilai probabilitas  $0.026 < 0,05$  sehingga ada hubungan antara pekerjaan responden dengan prosedur pelayanan di RSUD Wates. Hal ini dapat dilihat dari sebanyak 53 responden (68,83%) menjawab penggunaan jaminan kesehatan di RSUD Wates dianggap mudah, hal ini dikarenakan petugas selalu mengarahkan pelanggan yang akan menggunakan pelayanan kesehatan, pelanggan juga dapat bertanya kepada petugas rumah sakit jika mengalami kesulitan ketika memenuhi persyaratan terkait dengan penggunaan jaminan kesehatan, dengan demikian pelanggan merasa sangat terbantu untuk memenuhi persyaratan penggunaan jaminan kesehatan yang harus dipenuhi oleh pelanggan itu sendiri.

**Tabel 3.9.2**  
**Mutu Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3	2,83	$2,83 \times 25 = 70,75$	B	Baik

### 3.10 Unsur Tanggapan Petugas dalam Menyikapi Keluhan

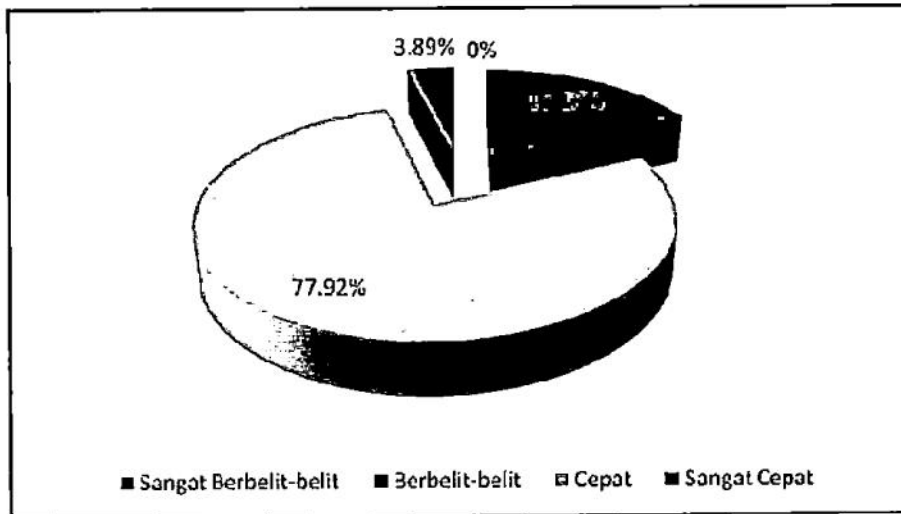
Dalam tabel di bawah ini akan menjelaskan bahwa tanggapan petugas RSUD Wates dalam menyikapi keluhan, berikut respon responden terkait tanggapan petugas dalam menyikapi keluhan



**Tabel 3.10**  
**Tanggapan Responden Terhadap Tanggapan Petugas**  
**dalam Menyikapi Keluhan**

No	Jawaban	Jawaban (orang)	Persentase (%)
1.	Sangat Berbelit-belit	0	0%
2.	Berbelit-belit	14	18,18%
3.	Cepat	60	77,92%
4.	Sangat Cepat	3	3,89%
	Jumlah	77	100%

**Grafik 3.10**  
**Tanggapan Responden Terhadap Tanggapan Petugas**  
**dalam Menyikapi Keluhan**



*Sumber: indikator responsivitas menurut responden RSUD Wates rawat inap kelas 3.*

Dari grafik diatas dapat diketahui 60 responden beranggapan tanggapan petugas dalam menyikapi keluhan **Cepat** dengan persentase (77,92%), kemudian di ikuti dengan pernyataan responden yang menjawab petugas RSUD Wates **Berbelit-belit** dalam menanggapi keluhan yang menjawab adalah 14 responden dengan persentase (18,18%), dan yang menjawab

**Sangat Cepat** adalah 3 responden dengan persentase (3,89%) dan 0 responden yang menjawab **Sangat Berbelit-belit** dengan persentase (0%)

Sebanyak 60 responden dengan persentase 77,92% menjawab bahwa tanggapan petugas dalam melayani keluhan dianggap cepat, hal ini terjadi dikarenakan ketika pelanggan mengalami keluhan di instalasi rawat inap pelanggan akan menemui petugas yang bersangkutan, petugas tersebut juga dianggap langsung merespon pelanggan dengan cara mencoba menjelaskan dan mendatangi pasien dan memberi arahan kepada pelanggan.

**Tabel 3.10.1**  
**Mutu Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3	2,86	$2,86 \times 25 = 71,5$	B	Baik

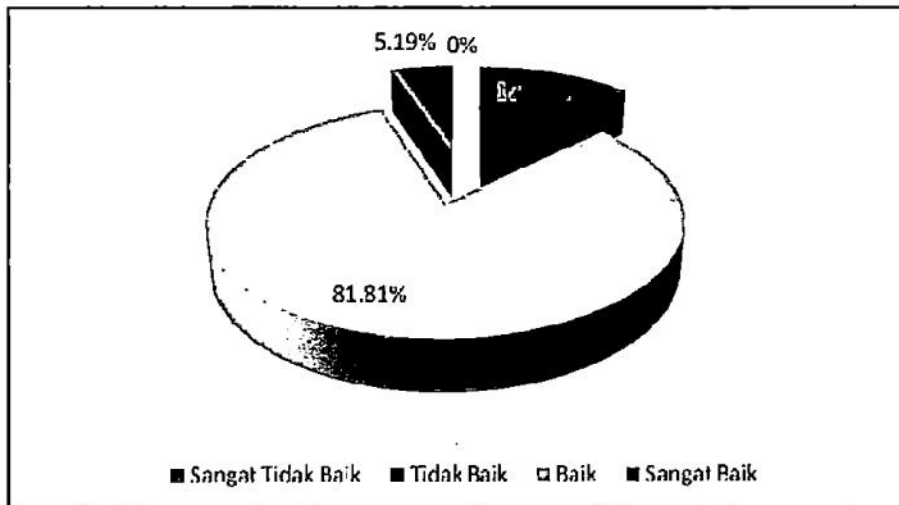
### 3.11 Unsur Tanggapan Petugas Kepada Pasien yang Menggunakan Jaminan Kesehatan

Persepsi pelanggan terhadap tanggapan petugas RSUD Wates kepada pasien yang menggunakan jaminan kesehatan dapat terlihat dari rekap data di bawah ini.

**Tabel 3.11**  
**Tanggapan Responden Terhadap Tanggapan Petugas RSUD Wates Kepada Pasien yang Menggunakan Jaminan Kesehatan**

No	Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Baik	0	0%
2.	Tidak Baik	10	12,99%
3.	Baik	63	81,81%
4.	Sangat Baik	4	5,19%
	Jumlah	77	100%

**Grafik 3.11**  
**Tanggapan Responden Terhadap Tanggapan Petugas RSUD Wates**  
**Kepada pasien yang Menggunakan Jaminan Kesehatan**



*Sumber: indikator reliabilitas menurut responden RSUD Wates rawat inap kelas 3.*

Dari grafik diatas dapat terlihat bahwa tanggapan responden terhadap petugas RSUD Wates kepada pasien yang menggunakan jaminan kesehatan 63 responden menjawab **Baik** dengan persentase (81,81%), namun 10 responden menjawab petugas **Tidak Baik** dengan persentase (12,99%), yang menjawab **Sangat Baik** 4 responden dengan persentase (5,19%), dan tidak ada yang menjawab atau menyatakan **Sangat Tidak Baik** 0 responden (0%)

Sebanyak 63 responden dengan persentase 81,81% menjawab baik terkait dengan tanggapan petugas RSUD Wates kepada pasien yang menggunakan jaminan kesehatan, hal ini dikarenakan 90% pelanggan instalasi rawat inap kelas tiga (Edelweis) menggunakan jaminan kesehatan berupa (Jamkesmas) pelanggan juga beranggapan petugas RSUD Wates baik dalam memberikan pelayanan terhadap pasien yang menggunakan jaminan kesehatan.

**Tabel 3.11.1**  
**Mutu Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3	2,92	$2,92 \times 25 = 73$	B	Baik

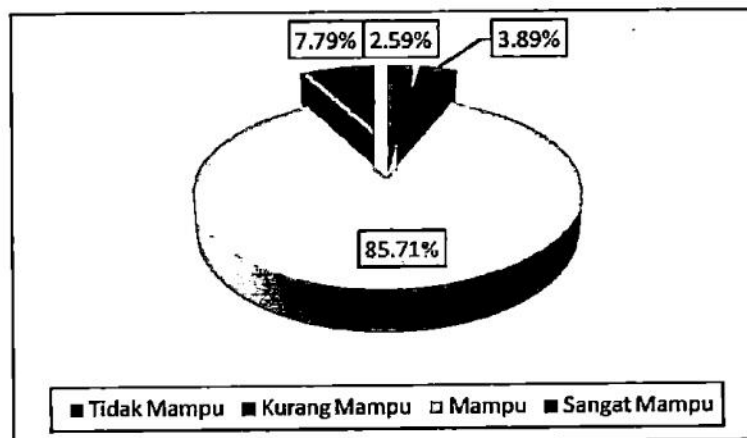
### 3.12 Unsur Terkait Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Selanjutnya adalah tanggapan responden terhadap kemampuan petugas RSUD Wates dalam memberikan pelayanan, tanggapan responden dapat dilihat dari tabel dan grafik di bawah ini.

**Tabel 3.12**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Petugas RSUD Wates dalam Memberikan Pelayanan**

No	Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Tidak Mampu	2	2,59%
2.	Kurang Mampu	3	3,89%
3.	Mampu	66	85,71%
4.	Sangat Mampu	6	7,79%
	Jumlah	77	100%

**Grafik 3.12**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Petugas RSUD Wates dalam Memberikan Pelayanan**



Sumber: indikator kompetensi menurut responden RSUD Wates rawat inap kelas 3.

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa 66 responden dengan persentase (85,71%) menjawab petugas RSUD Wates **Mampu** dalam memberikan pelayanan, 6 responden dengan persentase (7,79%) menyatakan atau berpendapat petugas RSUD Wates **Sangat Mampu** dalam memberikan pelayanan selanjutnya 3 responden menyatakan **Kurang Mampu** dengan persentase (3,89%) dan 2 responden menyatakan petugas RSUD wates **Tidak Mampu** dengan persentase (2,59%).

Berdasarkan grafik di atas, 66 responden dengan persentase 85,71% menyatakan petugas mampu dalam memberikan pelayanan terhadap pasien hal ini dikarenakan pelanggan beranggapan petugas RSUD Wates memiliki kemampuan untuk merawat dan memberikan penyembuhan terhadap pasien, petugas juga sering melakukan pengecekan terhadap pasien dan mencatat keluhan yang dirasakan pasien.

**Tabel 3.12.1**  
**Mutu Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3	2,99	$2,99 \times 25 = 74,75$	<b>B</b>	<b>Baik</b>

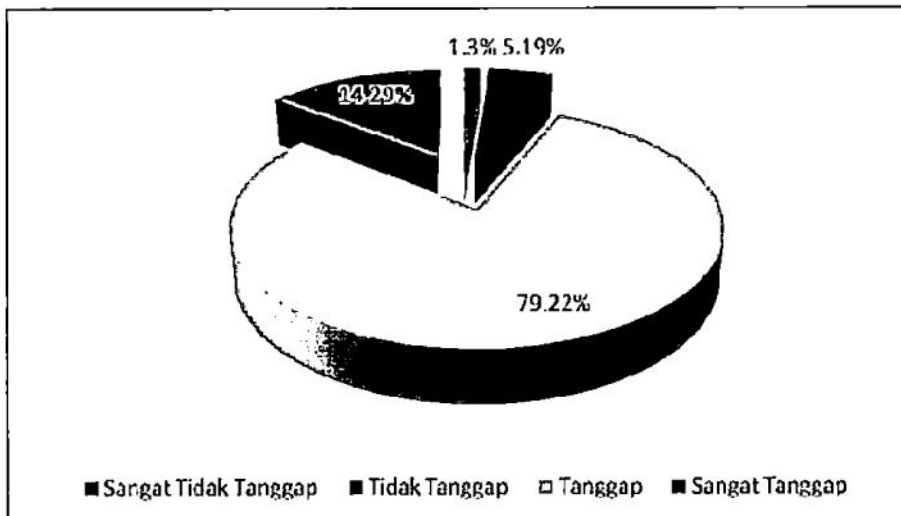
### **3.13 Unsur Terkait Kemampuan Petugas dalam Mengatasi Kondisi Gawat Darurat**

Tabel di bawah ini menjelaskan tentang tanggapan responden terhadap kemampuan petugas RSUD Wates dalam mengatasi kondisi gawat darurat, berikut tanggapan responden terkait kemampuan petugas dalam mengatasi kondisi gawat darurat.

**Tabel 3.13**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Petugas RSUD Wates**  
**dalam Mengatasi Kondisi Gawat Darurat**

No	Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Tanggap	1	1,3%
2.	Tidak Tanggap	4	5,19%
3.	Tanggap	61	79,22%
4.	Sangat Tanggap	11	14,29%
	Jumlah	77	100%

**Grafik 3.13**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Petugas RSUD Wates**  
**dalam Mengatasi Kondisi Gawat Darurat**



Sumber: indikator kompetensi menurut responden RSUD Wates rawat inap kelas 3.

Dari grafik di atas dapat diketahui bahwa responden memberikan jawaban sebagai berikut 61 responden menjawab petugas RSUD wates **Tanggap** dalam mengatasi keadaan gawat darurat dengan persentase (79,22%), di ikuti dengan jawaban responden yang menyatakan petugas RSUD Wates **Sangat Tanggap** dalam mengatasi kondisi gawat darurat dengan jumlah responden 11 responden atau (14,29%), kemudian 4

responden menyatakan **Tidak Tanggap** dengan persentase (5,19%), sedangkan 1 responden (1,3%), menyatakan **Sangat Tidak Tanggap**.

Sebanyak 61 responden dengan persentase 79,22% menjawab kemampuan petugas RSUD Wates tanggap dalam mengatasi kondisi gawat darurat, hal ini dikarenakan pasien yang mengalami sakit yang sifatnya darurat dan harus mendapatkan pelayanan, petugas rumah sakit akan langsung memberikan pelayanan Unit Gawat Darurat, sehingga dapat ditangani dengan cepat.

**Tabel 3.13.1**  
**Mutu Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3	3,06	$3,06 \times 25 = 76,5$	B	Baik

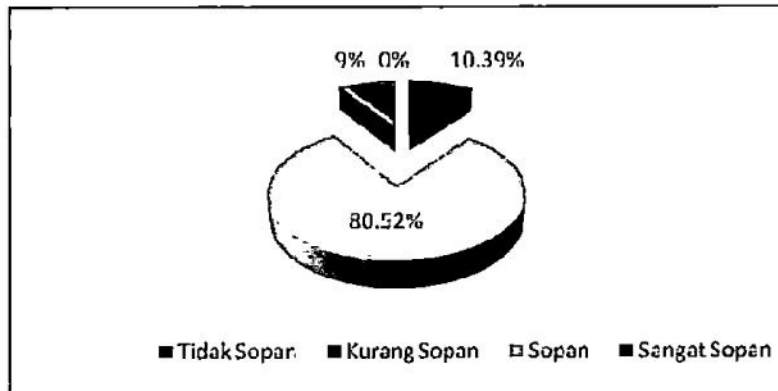
### 3.14 Unsur Terkait Sikap Petugas dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan

Sedangkan tanggapan responden terhadap sikap Petugas RSUD Wates dalam memberikan pelayanan kesehatan dapat dilihat dari tabel berikut.

**Tabel 3.14**  
**Tanggapan Responden Terhadap Sikap Petugas RSUD Wates dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan**

No	Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Tidak Sopan	0	0%
2.	Kurang Sopan	8	10,39%
3.	Sopan	62	80,52%
4.	Sangat Sopan	7	9%
	Jumlah	77	100%

**Grafik 3.14**  
**Tanggapan Responden Terhadap Sikap Petugas RSUD Wates**  
**dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan**



Sumber: indikator kesopanan menurut responden RSUD Wates rawat inap kelas 3.

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa 62 responden atau (80,52%) menjawab petugas RSUD Wates Sopan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien atau pelanggan namun 8 responden menyatakan petugas RSUD Wates Kurang Sopan dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan persentase (10,39%), dan 7 responden atau (9%) menyatakan petugas RSUD Wates Sangat Sopan dalam memberikan pelayanan terhadap pasien dan tidak ada yang menjawab Tidak Sopan 0 atau (0%).

Sebanyak 62 responden dengan persentase 80,52% menjawab sikap petugas Rumah Sakit Umum Daerah Wates dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pelanggan sopan, pelanggan merasa petugas Rumah Sakit Umum Daerah Wates baik dalam memberikan pelayanan terhadap pasien.

**Tabel 3.14.1**  
**Mutu Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3	2,99	2,99 x 25 = 74,75	B	Baik



**Tidak Baik**, 4 responden dengan persentase (5,19%), menyatakan **Sangat Baik** dan 0 atau (0%) menjawab **Sangat Tidak Baik**, petugas RSUD Wates harus selalu memberikan pelayanan dengan baik, agar supaya pelanggan bersedia datang kembali apabila membutuhkan pelayanan berupa pelayanan kesehatan.

Sebanyak 65 responden dengan persentase 84,42% menjawab sikap petugas Rumah Sakit Umum Daerah Wates terhadap pasien yang menggunakan jaminan kesehatan baik, hal ini dikarenakan 90% pelanggan yang dirawat diinstalasi rawat inap kelas tiga (edelweis) menggunakan jaminan kesehatan dan pelanggan merasa mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas Rumah Sakit Umum Daerah Wates.

**Tabel 3.15.1**  
**Mutu Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3	2,95	$2,95 \times 25 = 73,75$	B	Baik

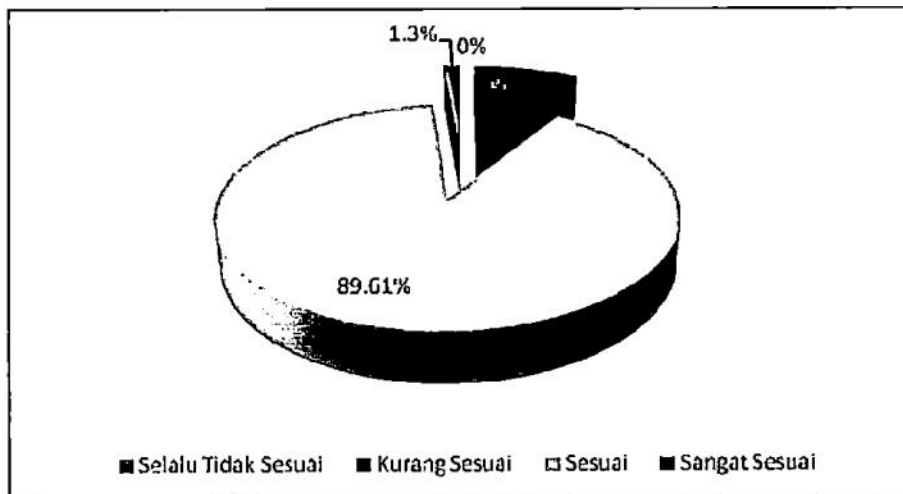
### **3.16 Unsur Kesesuaian Tarif dengan Pelayanan yang diberikan Pihak RSUD Wates**

Tabel di bawah ini akan menjelaskan tentang tanggapan atau jawaban responden terhadap kesesuaian tarif dengan pelayanan yang diberikan RSUD Wates, berikut persentase responden terkait kesesuaian tarif yang diberikan oleh RSUD Wates.

**Tabel 3.16**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Tarif dengan Pelayanan**  
**yang diberikan RSUD Wates**

No	Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Selalu Tidak Sesuai	0	0%
2.	Kurang Sesuai	7	9%
3.	Sesuai	69	89,61%
4.	Sangat Sesuai	1	1,3%
	Jumlah	77	100%

**Grafik 3.16**  
**Tanggapan Responden terhadap Kesesuaian Tarif dengan Pelayanan**  
**yang Diberikan RSUD Wates**



Sumber: indikator kredibilitas menurut responden RSUD Wates rawat inap kelas 3.

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa 69 responden dengan persentase (89,61%), menjawab tarif yang dikeluarkan dengan pelayanan yang diberikan pihak RSUD Wates **Sesuai**, dan 7 responden atau (9%) menyatakan **Kurang sesuai** sedangkan 1 responden dengan persentase (1,3%) menyatakan **Sangat Sesuai** dan 0 atau (0%) yang menyatakan tarif yang dikenakan dengan pelayanan yang diberikan **Sangat Tidak Sesuai**.

Tabel 3.16.1  
 Hasil Uji Chi-Square Test Hubungan Antara Jenis Pekerjaan Responden  
 dengan Kesesuaian antara Biaya yang diberikan dengan Pelayanan  
 di RSUD Wates

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17.884 <sup>a</sup>	10	.057
Likelihood Ratio	11.230	10	.340
Linear-by-Linear Association	2.995	1	.084
N of Valid Cases	77		

a. 14 cells (77.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .03.

Dari hasil uji tes chi-square diketahui bahwa terdapat hubungan antara pekerjaan responden dengan pemahaman tentang kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan pelayanan yang diberikan di RSUD Wates. Hal ini dapat dilihat dari nilai probabilitas  $0,057 < 0,05$  sehingga ada hubungan antara pekerjaan responden dengan kesesuaian antara pelayanan biaya yang dikeluarkan dengan pelayanan yang diberikan RSUD Wates.

Sebanyak 69 responden dengan persentase 89,61% menjawab tarif yang dibebankan kepada pelanggan dengan kesesuaian pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah Wates sesuai, pelanggan merasa tarif yang dibebankan sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan kepada pasien baik dari segi obat ataupun pelayanan yang diberikan pihak Rumah Sakit Umum Daerah Wates.

**Tabel 3.16.2**  
**Mutu Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3	2,92	2,92x 25 = 73	B	Baik

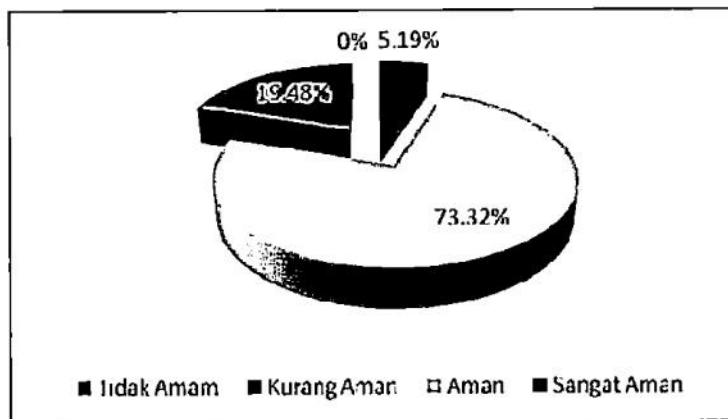
### 3.17 Unsur Terkait Jaminan Keamanan yang diberikan Pihak RSUD Wates

Tabel di bawah ini menjelaskan tentang tanggapan responden terhadap jaminan keamanan yang diberikan pihak RSUD Wates, berikut adalah jawaban responden.

**Tabel 3.17**  
**Tanggapan Responden Terhadap Jaminan Keamanan yang diberikan Pihak RSUD Wates**

No	Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Tidak Aman	0	0%
2.	Kurang Aman	4	5,19%
3.	Aman	58	73,32%
4.	Sangat Aman	15	19,48%
	Jumlah	77	100%

**Grafik 3.17**  
**Tanggapan Responden Terhadap Jaminan Keamanan yang diberikan Pihak RSUD Wates**



Sumber: indikator keamanan menurut responden RSUD Wates rawat inap kelas 3.

Dari grafik di atas dapat dilihat 58 atau (73,32%) menyatakan jaminan keamanan yang diberikan oleh pihak Rumah Saikit Umum Daerah Wates Aman, dan 15 responden atau (19,49%) menyatakan **Sangat Aman**, selanjutnya 4 dengan persentase (5,19%) responden menyatakan **Kurang Aman**, dan 0 responden atau (0%) menyatakan **Tidak Aman**.

Sebanyak 58 responden dengan persentase 73,32% menjawab jaminan keamanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Wates aman, hal ini dikarenakan pelanggan merasa terlindungi oleh adanya penjaga keamanan RSUD Wates yang berjaga setiap hari, selain penjaga keamanan pelanggan juga merasa aman karena selalu ada pergantian sif kerja petugas pelayanan kesehatan yang dapat memberikan pengarahan jika terjadi sesuatu terhadap pasien.

**Tabel 3.17.1**  
**Mutu Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3	3,14	$3,14 \times 25 = 78,5$	B	Baik

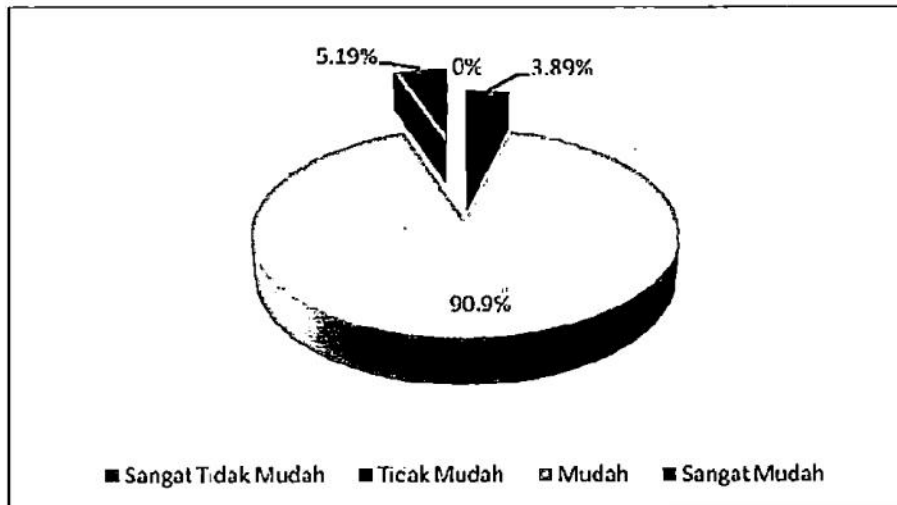
### 3.18 Unsur Terkait Jarak atau kemudahan Jangkauan RSUD Wates

Tabel di bawah ini menjawab tentang tanggapan responden terhadap kemudahan (jangkauan/jarak) RSUD Wates berikut adalah jawaban atau tanggapan responden.

**Tabel 3.18**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan (jangkauan)**  
**RSUD Wates**

No	Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Mudah	0	0%
2.	Tidak Mudah	3	3,89%
3.	Mudah	70	90,9%
4.	Sangat Mudah	4	5,19%
	Jumlah	77	100%

**Grafik 3.18**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan (jangkauan)**  
**RSUD Wates**



*Sumber: indikator akses menurut responden RSUD Wates rawat inap kelas 3.*

Dari grafik di atas dapat dilihat bahwa 70 responden atau (90,9%) menyatakan **Mudah** untuk menjangkau RSUD Wates maksud dari pertanyaan ini untuk mengetahui apakah tempat atau lokasi RSUD Wates sangat strategis dan jarak antara pelanggan dengan RSUD Wates mudah untuk dijangkau, RSUD Wates dianggap Mudah untuk dijangkau hal ini terlihat juga dari 4 responden yang menyatakan **Sangat Mudah** atau sekitar (5,19%) menyatakan Sangat Mudah, dan 3 responden Menyatakan **Tidak**

**Mudah** atau (3,89%). Dan tidak ada yang menyatakan Sangat Tidak Mudah terlihat dari grafik diatas 0 responden atau (0%).

Sebanyak 70 responden dengan persentase 90,9% menyatakan jangkauan atau kemudahan kunjungan kepada Rumah Sakit Umum Daerah Wates dianggap mudah, pelanggan menyatakan RSUD Wates mempunyai tempat yang strategis jauh dari keramaian kota dan mudah untuk dikunjungi atau dijangkau.

**Tabel 3.18.1**  
**Mutu Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3	3,01	$3,01 \times 25 = 75,25$	B	Baik

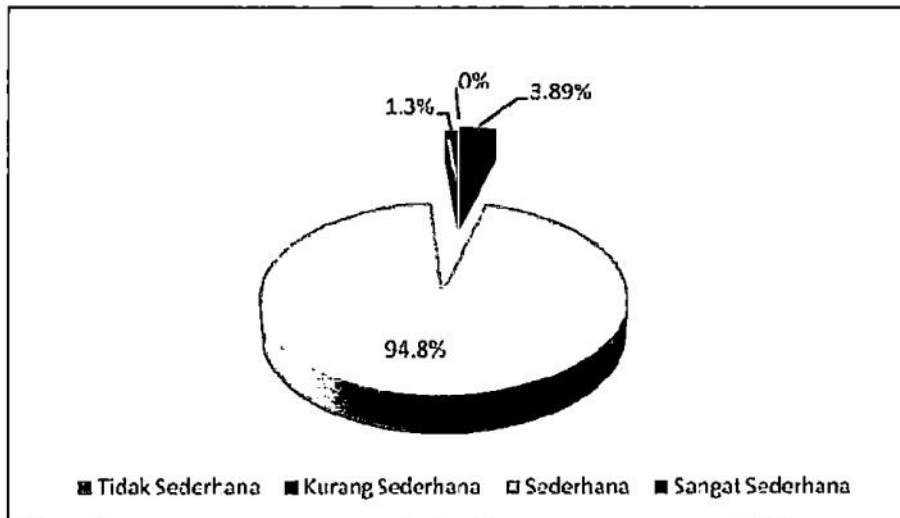
### 3.19 Unsur Kesederhanaan Pelayanan yang diberikan RSUD Wates

Tabel di bawah ini akan menjawab tentang tanggapan responden terhadap kesederhanaan pelayanan yang diberikan RSUD wates, berikut jawaban responden terkait kesederhanaan yang diberikan RSUD Wates.

**Tabel 3.19**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kesederhanaan Pelayanan yang diberikan RSUD Wates**

No	Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Tidak Sederhana	0	0%
2.	Kurang Sederhana	3	3,89%
3.	Sederhana	73	94,8%
4.	Sangat Sederhana	1	1,3%
	Jumlah	77	100%

**Grafik 3.19**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kesederhanaan Pelayanan**  
**yang Diberikan RSUD Wates**



*Sumber: indikator keamanan menurut responden RSUD Wates rawat inap kelas 3.*

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa 73 responden atau (94,8%) menyatakan pelayanan yang di berikan pihak RSUD wates **Sederhana**, dan hanya 3 responden yang menyatakan pelayanan yang di berikan pihak RSUD Wates atau (3,89%) menyatakan **Kurang Sederhana** dan 1 responden atau (1,3%) menyatakan **Sangat Sederhana** dan tidak ada yang menjawab **Tidak Sederhana** terlihat dari tabel diatas 0 responden (0%).

Sebanyak 73 responden dengan persentase 94,8% menyatakan kesederhanaan pelayanan yang diberikan pihak RSUD Wates sederhana, dengan peraturan yang tidak terlalu berbelit-belit dan petugas RSUD Wates juga menjelaskan atau memberikan pengarahan kepada pelanggan. Dari segi penampilan, responden beranggapan petugas RSUD Wates berpenampilan



sewajarnya sehingga baik pelayanan atau penampilan petugas RSUD Wates dianggap sederhana dengan persentase 94,8%.

**Tabel 3.19.1**  
**Mutu Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3	2,97	$2,97 \times 25 = 74,25$	B	Baik

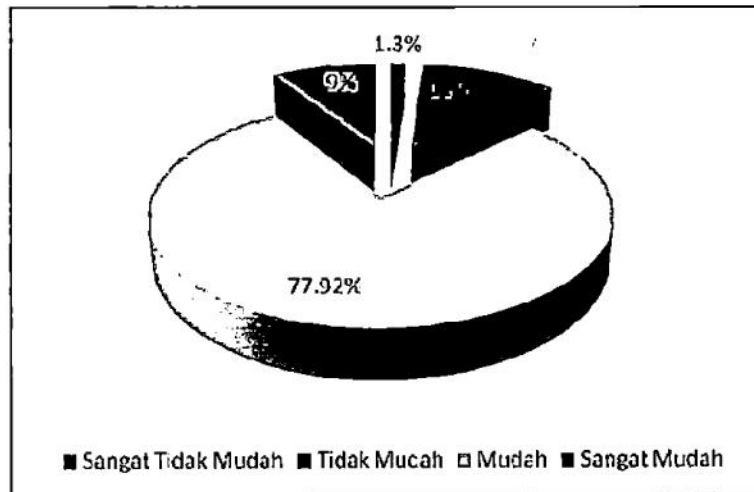
### 3.20 Unsur Terkait Kemudahan Prosedur Pemakaian Jaminan Kesehatan di RSUD Wates

Tabel di bawah ini menjelaskan tanggapan responden terhadap prosedur pemakaian kesehatan di RSUD wates, sejauh mana kemudahan untuk penggunaan jaminan kesehatan dapat dilihat dari tabel berikut.

**Tabel 3.20**  
**Tanggapan Responden Terhadap Prosedur Pemakaian Jaminan Kesehatan di RSUD Wates**

No	Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Mudah	1	1,3%
2.	Tidak Mudah	9	11,69%
3.	Mudah	60	77,92%
4.	Sangat Mudah	7	9%
	Jumlah	77	100%

**Grafik 3.20**  
**Tanggapan Responden Terhadap Prosedur Pemakaian**  
**Jaminan Kesehatan di RSUD Wates**



*Sumber: indikator keamanan menurut responden RSUD Wates rawat inap kelas 3.*

Dari grafik diatas dapat di lihat bahwa 60 responden atau (77,92%) menyatakan pemakaian penggunaan jaminan kesehatan di RSUD Wates **Mudah**, namun 9 respondeng atau sama dengan (11,69%) menyatakan **Tidak Mudah**, hal ini dikarenakan pelanggan mengalami kesulitan untuk mengurus persyaratan dan tidak tau kantor pelayanan yang melayani pemakaian jaminan kesehatan sehingga pelanggan tidak cepat selesai dan membutuhkan waktu yang cukup lama, hal ini dikarenakan pelanggan jarang mengunjungi RSUD Wates tersebut, dan 7 responden atau (9%) menyatakan **Sangat Mudah**, dan 1 responden dengan persentase (1,3%) responden menyatakan **Sangat Tidak Mudah**.

Akan tetapi 60 responden dengan persentase 77,92% menyatakan prosedur pemakaian jaminan kesehatan di RSUD Wates dianggap mudah, karena selain adanya gambar di setiap sudut rumah sakit tentang alur pemakaian jaminan pelayanan kesehatan, pelanggan juga dapat bertanya langsung kepada petugas dan akan diberi arahan tentang tatacara penggunaan dan persyaratan untuk menggunakan kartu jaminan kesehatan. Hal seperti ini dianggap membantu pelanggan untuk memudahkan dalam memenuhi persyaratan yang harus dipenuhi untuk dapat menggunakan jaminan kesehatan tersebut.

**Tabel 3.20.1**  
**Mutu Pelayanan**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval IKM</b>	<b>Nilai Interval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
3	2,95	$2,95 \times 25 = 73,75$	B	Baik

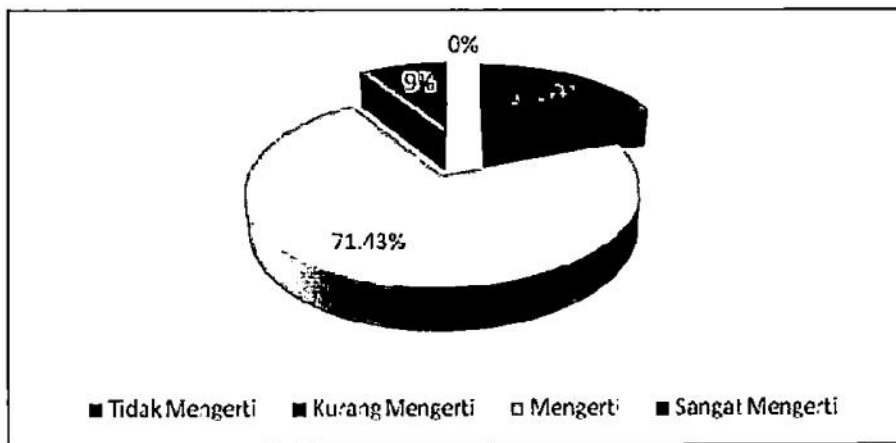
### **3.21 Unsur Terkait Kemampuan Petugas dalam Menjelaskan Prosedur Pelayanan**

Tabel di bawah ini menjelaskan tanggapan responden terhadap kemampuan petugas RSUD Wates dalam menjalankan prosedur pelayanan, berikut tanggapan responden terhadap kemampuan petugas RSUD Wates dalam menjelaskan prosedur pelayanan yang diberikan.

**Tabel 3.21**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Petugas RSUD Wates**  
**dalam Menjelaskan Prosedur Pelayanan**

No	Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Tidak Mengerti	0	0%
2.	Kurang Mengerti	15	19,48%
3.	Mengerti	55	71,43%
4.	Sangat Mengerti	7	9%
	Jumlah	77	100%

**Grafik 3.21**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Petugas RSUD Wates**  
**dalam Menjelaskan Prosedur Pelayanan**



Sumber: indikator komunikasi menurut responden RSUD Wates rawat inap kelas 3.

Dari grafik diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden terkait kemampuan petugas RSUD Wates dalam menjelaskan prosedur pelayanan yang diberikan, 55 responden atau (71,43%), menyatakan petugas RSUD Wates **Mengerti** dalam menjelaskan prosedur pelayanan, 15 responden dengan persentase (19,48%) menyatakan petugas RSUD Wates **Kurang Mengerti** dalam menjelaskan prosedur pelayanan yang terkadang dirasa membuat bingung pelanggan, dan 7 responden atau (9%) menyatakan petugas

RSUD Wates **Sangat Mengerti** dalam memberikan atau menjelaskan prosedur pelayanan, dan 0 (0%) untuk pilihan yang menyatakan petugas RSUD Wates **Tidak Mengerti** dalam memberikan atau menjelaskan prosedur pelayanan.

Sebanyak 55 responden dengan persentase 71,43% menyatakan kemampuan petugas RSUD Wates mengerti dalam menjelaskan prosedur pelayanan, pelanggan menyatakan petugas rumah sakit dapat memberikan arahan dengan baik sehingga tidak mempersulit pelanggan yang kurang mengerti tentang persyaratan atau alur yang harus dipenuhi sampai pasien mendapatkan pelayanan kesehatan petugas rumah sakit dianggap sangat membantu dalam mengakses pelayanan kesehatan.

**Tabel 3.21.1**  
**Mutu Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3	2,90	$2,90 \times 25 = 72,5$	B	Baik

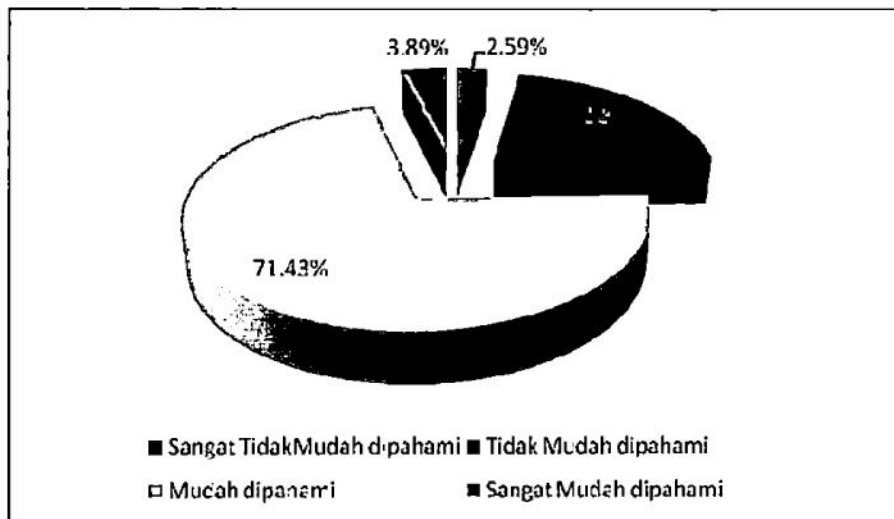
### **3.22 Unsur Kemampuan Petugas RSUD Wates dalam Menjelaskan Prosedur Penggunaan Jaminan Kesehatan**

Tabel di bawah ini menjelaskan tentang tanggapan responden terhadap kemampuan petugas RSUD Wates dalam menjelaskan Prosedur penggunaan jaminan kesehatan, berikut tanggapan responden terkait kemampuan petugas RSUD Wates dalam menjelaskan prosedur penggunaan jaminan kesehatan.

**Tabel 3.22**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Petugas RSUD Wates**  
**dalam Menjelaskan Prosedur Penggunaan Jaminan Kesehatan**

No	Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Mudah dipahami	2	2,59%
2.	Tidak Mudah dipahami	17	22%
3.	Mudah dipahami	55	71,43%
4.	Sangat Mudah dipahami	3	3,89%
	Jumlah	77	100%

**Grafik 3.22**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Petugas RSUD Wates**  
**dalam Menjelaskan Prosedur Penggunaan Jaminan Kesehatan**



Sumber: indikator keamanan menurut responden RSUD Wates rawat inap kelas 3.

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa 55 responden atau (71,43%), menyatakan petugas RSUD Wates Mampu dalam menjelaskan prosedur penggunaan jaminan kesehatan dan Mudah untuk dipahami, sedangkan 17 responden atau (22%) menyatakan petugas RSUD Wates dalam memberikan penjelasan Tidak Mudah dipahami, dan 3 responden (3,89%) menyatakan atau menjawab Sangat Mudah dipahami, sedangkan 2 responden dengan

persentase (2,59%) menyatakan penjelasan petugas RSUD Wates **Sangat Tidak Mudah dipahami**.

Akan tetapi 55 responden dengan persentase 71,43% menyatakan kemampuan petugas RSUD Wates dalam menjelaskan prosedur terkait penggunaan jaminan kesehatan mudah dipahami, hal ini karena petugas rumah sakit dianggap dapat memberikan informasi yang benar kepada pelanggan terkait dengan prosedur penggunaan jaminan kesehatan.

**Tabel 3.22.1**  
**Mutu Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3	2,77	$2,77 \times 25 = 69,25$	B	Baik

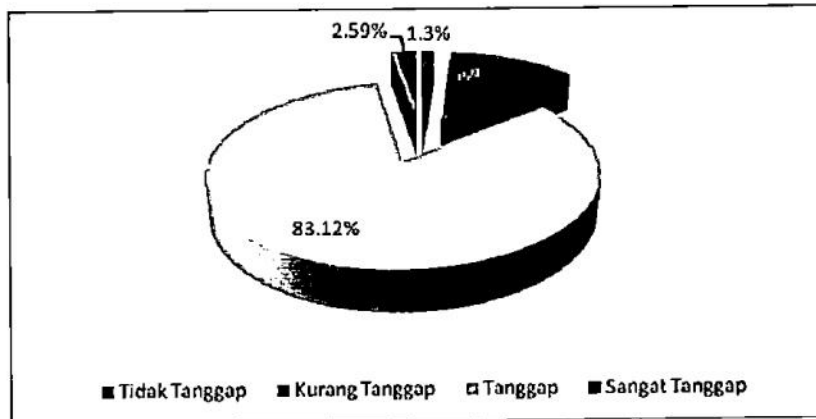
### 3.23 Unsur Terkait Ketanggapan Petugas RSUD Wates dalam Melayani Kebutuhan Pelanggan

Tabel ini akan menjawab tanggapan responden terhadap ketanggapan petugas RSUD Wates dalam melayani kebutuhan pelanggan, berikut adalah jawaban dari responden.

**Tabel. 3.23**  
**Tanggapan Responden Terhadap Ketanggapan Petugas RSUD Wates dalam Melayani Kebutuhan Pelanggan**

No	Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Tidak Tanggap	1	1,3%
2.	Kurang Tanggap	10	12,99%
3.	Tanggap	64	83,12%
4.	Sangat Tanggap	2	2,59%
	Jumlah	77	100%

**Grafik 3.23**  
**Tanggapan Responden Terhadap Ketanggapan Petugas RSUD Wates**  
**dalam Melayani Kebutuhan Pelanggan**



Sumber: indikator pengertian menurut responden RSUD Wates rawat inap kelas 3.

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa petugas RSUD Wates menurut 64 responden atau sama dengan (83,12%) menjawab petugas RSUD Wates **Tanggap** dalam melayani kebutuhan pelanggan, namun 10 atau (12,99%) responden menjawab petugas RSUD Wates **Kurang Tanggap** dalam melayani kebutuhan pelanggan, dan 2 responden atau (2,59%) menyatakan petugas RSUD Wates **Sangat Tanggap**, sedangkan 1 responden atau (1,3%) menyatakan petugas RSUD Wates **Tidak Tanggap**.

Alasan 64 responden atau sama dengan 83,12% menyatakan petugas Rumah Sakit Umum Daerah Wates tanggap dalam melayani kebutuhan pelanggan, pelanggan menyatakan jarak antara kamar pasien dengan petugas sangat dekat sehingga jika terjadi sesuatu terhadap pasien dapat segera di tangani oleh petugas.

**Tabel 3.23.1**  
**Mutu Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3	2,87	$2,87 \times 25 = 71,75$	B	Baik



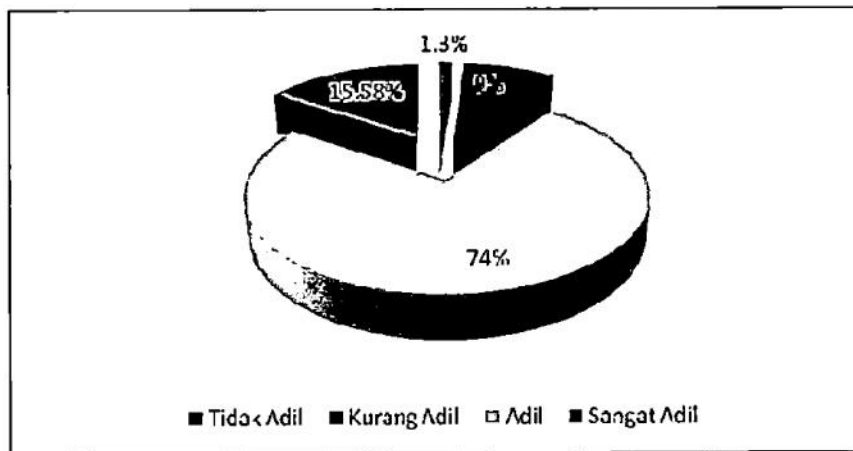
### 3.24 Unsur Terkait Keadilan yang diberikan oleh Petugas RSUD Wates

Tabel terakhir untuk menjawab tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Wates adalah dengan menggunakan pertanyaan seberapa adil petugas RSUD Wates terhadap pelanggan dan tanggapan pelanggan dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

**Tabel. 3.24**  
**Tanggapan Responden Terhadap Keadilan yang diberikan oleh Petugas RSUD Wates**

No	Jawaban	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Tidak Adil	1	1,3%
2.	Kurang Adil	7	9%
3.	Adil	57	74%
4.	Sangat Adil	12	15,58%
	Jumlah	77	100%

**Grafik 3.24**  
**Tanggapan Responden Terhadap Keadilan yang Diberikan oleh Petugas RSUD Wates**



*Sumber: indikator keamanan menurut responden RSUD Wates rawat inap kelas 3.*

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap keadilan petugas RSUD Wates 57 responden atau (74%) menyatakan petugas RSUD Wates Adil dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, dan 12 responden atau (15,58%) menyatakan petugas RSUD Wates Sangat Adil

dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, sedangkan 7 responden atau (9%) menyatakan petugas RSUD Wates **Kurang Adil** dalam memberikan pelayanan dan selanjutnya 1 responden atau sama dengan (1,3%) menyatakan atau menjawab petugas RSUD Wates **Tidak Adil** dalam memberikan pelayanan terhadap pasien.

Tabel 3.24.1  
Hasil Uji Chi-Square Test Hubungan Antara Jenis Pekerjaan Responden dengan keadilan dalam pemberian pelayanan di RSUD Wates

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.777 <sup>a</sup>	15	.332
Likelihood Ratio	16.149	15	.372
Linear-by-Linear Association	3.071	1	.080
N of Valid Cases	77		

a. 21 cells (87.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .03.

Dari hasil uji tes chi-square diketahui tidak ada hubungan antara pekerjaan responden dengan keadilan dalam pemberian pelayanan di RSUD Wates. Hal ini dapat dilihat dari nilai probabilitas  $0.332 > 0,05$  sehingga tidak ada hubungan antara pekerjaan responden dengan keadilan dalam pemberian pelayanan diberikan RSUD Wates.

Sebanyak 57 responden dengan persentase 74% yang menjawab petugas adil dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dikarenakan responden menganggap petugas tidak memilah-milah antara pasien satu dengan pasien lainnya, pelanggan juga menyatakan pasien mendapatkan pelayanan yang sama dengan pasien yang terdapat diinstalasi rawat inap (Edelweis) Rumah Sakit Umum Daerah Wates.

**Tabel 3.24.2**  
**Mutu Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3	3,04	$3,04 \times 25 = 76$	B	Baik

**Tabel 3.25**  
**Indeks Pelayanan Masing-masing Unsur**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM (x 0,05)	Nilai Konversi IKM (x 25)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Kebersihan, Kerapihan dan Kenyamanan RSUD Wates	2,70	0,135	3,375	B	Baik
2	Kelengkapan Fasilitas RSUD Wates	2,60	0,13	3,25	B	Baik
3	Kebersihan dan Penampilan Petugas RSUD Wates	3,10	0,155	3,875	B	Baik
4	Pemahaman Pelanggan Terhadap Prosedur Pelayanan RSUD Wates	2,90	0,145	3,625	B	Baik
5	Pemahaman Pelanggan Terhadap Penggunaan Jaminan Kesehatan di RSUD Wates	2,83	0,1415	3,5375	B	Baik
6	Tanggapan Petugas RSUD Wates Terhadap Keluhan Pelanggan	2,86	0,143	3,575	B	Baik
7	Tanggapan Petugas RSUD Wates Terhadap Pengguna Jaminan Kesehatan	2,92	0,146	3,65	B	Baik
8	Kemampuan Petugas RSUD Wates dalam Melayani Pelanggan	2,99	0,1495	3,7375	B	Baik
9	Kemampuan Petugas RSUD Wates dalam Mengatasi Kondisi Gawat Darurat	3,06	0,153	3,825	B	Baik

10	Sikap Petugas RSUD Wates dalam Memberikan Pelayanan	2,99	0,1495	3,7375	B	Baik
11	Sikap Petugas RSUD Wates Terhadap Pelanggan Pengguna Jaminan Kesehatan	2,95	0,1475	3,6875	B	Baik
12	Kesesuaian Antara Biaya dengan Pelayanan Yang diberikan Pihak RSUD Wates	2,92	0,146	3,65	B	Baik
13	Jaminan Keamanan / Keselamatan Yang diberikan RSUD Wates	3,14	0,157	3,925	B	Baik
14	Kemudahan Jangkauan / Jarak RSUD Wates	3,01	0,1505	3,7625	B	Baik
15	Kesederhanaan Yang diberikan RSUD Wates	2,97	0,1485	3,7125	B	Baik
16	Kemudahan Prosedur Pemakaian Jaminan Kesehatan Yang diberikan RSUD Wates	2,95	0,1475	3,6875	B	Baik
17	Kemampuan Petugas RSUD Wates dalam Menjelaskan Prosedur Pelayanan	2,90	0,145	3,625	B	Baik
18	Kemampuan Petugas RSUD Wates dalam Menjelaskan Prosedur Penggunaan Jaminan Kesehatan	2,77	0,1385	3,4625	B	Baik
19	Ketanggapan Petugas RSUD Wates Terhadap Kebutuhan Pelanggan	2,87	0,1435	3,5875	B	Baik
20	Keadilan dalam Memberikan Pelayanan.	3,04	0,15	3,75	B	Baik
Jumlah			2,92	73	B	Baik

Sumber: Hasil pengolahan data

Dengan menggunakan metode skala indeks tersebut maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa responden dalam penelitian ini menilai pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Wates “Baik” yang ditunjukkan dengan skor 73 yang masuk kedalam kategori pelayanan B yang berarti “Baik”.

Penulis juga akan menyajikan data diatas berdasarkan peringkat variabel kualitas pelayanan dengan maksud untuk mengetahui secara mudah variabel apa dan unsur variabel apa yang dinilai responden paling rendah. Sehingga penulis dapat memberikan masukan kepada pihak Rumah Sakit Umum Daerah Wates sebagai rekomendasi agar dapat menjadi lebih baik.

Demikian juga sebaliknya agar dapat diketahui variabel ataupun unsur apa yang memiliki penilaian tertinggi dimana variabel / unsur ini dapat terus dipertahankan. Dari analisis skala indeks yang penulis gunakan, dapat dijelaskan masing-masing unsur, apakah unsure tersebut mendapatkan penilaian Baik, Kurang Baik, dan Tidak Baik.

Di bawah ini adalah tabel urutan peringkat variabel dan unsur pelayanan dari yang tertinggi sampai dengan yang terendah.

**Tabel 3.26**  
**Urutan Peringkat Indeks Seluruh Unsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM (x 0,05)	Nilai Konversi IKM (x 25)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Jaminan Keamanan / Keselamatan Yang diberikan RSUD Wates	3,14	0,157	3,925	B	Baik
2	Kebersihan dan Penampilan Petugas RSUD Wates	3,10	0,155	3,875	B	Baik
3	Kemampuan Petugas RSUD Wates dalam Mengatasi Kondisi Gawat Darurat	3,06	0,153	3,825	B	Baik
4	Keadilan dalam Memberikan Pelayanan.	3,04	0,15	3,75	B	Baik
5	Kemudahan Jangkauan / Jarak RSUD Wates	3,01	0,1505	3,7625	B	Baik
6	Kemampuan Petugas RSUD Wates dalam Melayani Pelanggan	2,99	0,1495	3,7375	B	Baik
7	Sikap Petugas RSUD Wates dalam Memberikan Pelayanan	2,99	0,1495	3,7375	B	Baik
8	Kesederhanaan Yang diberikan RSUD Wates	2,97	0,1485	3,7125	B	Baik
9	Sikap Petugas RSUD Wates Terhadap Pelanggan Pengguna Jaminan Kesehatan	2,95	0,1475	3,6875	B	Baik
10	Kemudahan Prosedur Pemakaian Jaminan Kesehatan Yang diberikan RSUD Wates	2,95	0,1475	3,6875	B	Baik
11	Tanggapan Petugas RSUD Wates Terhadap Pengguna Jaminan Kesehatan	2,92	0,146	3,65	B	Baik
12	Kesesuaian Antara Biaya dengan Pelayanan Yang diberikan Pihak RSUD Wates	2,92	0,146	3,65	B	Baik
13	Pemahaman Pelanggan Terhadap Prosedur Pelayanan RSUD Wates	2,90	0,145	3,625	B	Baik
14	Kemampuan Petugas RSUD Wates dalam Menjelaskan Prosedur Pelayanan	2,90	0,145	3,625	B	Baik

No	Unsur Pelayanan	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM (x 0,05)	Nilai Konversi IKM (x 25)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
15	Ketanggapan Petugas RSUD Wates Terhadap Kebutuhan Pelanggan	2,87	0,1435	3,5875	B	Baik
16	Tanggapan Petugas RSUD Wates Terhadap Keluhan Pelanggan	2,86	0,143	3,575	B	Baik
17	Pemahaman Pelanggan Terhadap Penggunaan Jaminan Kesehatan di RSUD Wates	2,83	0,1415	3,5375	B	Baik
18	Kemampuan Petugas RSUD Wates dalam Menjelaskan Prosedur Penggunaan Jaminan Kesehatan	2,77	0,1385	3,4625	B	Baik
19	Kebersihan, Kerapihan dan Kenyamanan RSUD Wates	2,70	0,135	3,375	B	Baik
20	Kelengkapan Fasilitas RSUD Wates	2,60	0,13	3,25	B	Baik
Jumlah			2,92	73	B	Baik

*Sumber: Hasil pengolahan data*

Dengan melihat rekapitulasi hasil indeks sesuai peringkat tertinggi hingga terendah, maka dapat disimpulkan bahwa di Rumah Sakit Umum Daerah Wates unsur penelitian yang mendapatkan penilaian paling tinggi adalah unsur **“Jaminan Keamanan / Keselamatan Yang diberikan RSUD Wates”** yang ditunjukkan dengan persentase 3,14% yang berarti **Baik**, hal ini dikarenakan RSUD Wates mempunyai petugas keamanan yang selalu bergantian petugas ini bertempat di lorong masuk instalasi rawat inap selain itu petugas pelayanan kesehatan juga mempunyai siff atau jadwal yang selalu bergantian untuk menjaga pelanggan atau pasien yang sedang mengalami proses pemulihan dan sebaliknya nilai paling rendah namun masih tergolong atau masuk kedalam katagori baik adalah masalah **“ Kelengkapan Fasilitas**

**RSUD Wates**” yaitu dengan skor indeks 2,60% Yang berarti masih dianggap **Baik**, dari hasil wawancara dengan pelanggan hal ini dikarenakan adanya program 100 hari kerja bupati Kabupaten Kulonprogo yang kemarin mengusung tema atau slogan “Kulon Progo Sehat”. Namun demikian pelanggan berharap agar pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wates tetap memperbaiki dan meningkatkan pelayanan agar pelayanan tetap baik dan memberikan kepuasan bagi pelanggan.