



KEMENTERIAN KESEHATAN RI
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM PUSAT PROF. DR. I. G. N. G. NGOERAH
Jalan Diponegoro Denpasar Bali (80114)
Telepon. (0361) 227911-15, 225482, 223869



Denpasar, 5 Juni 2023

Yth.

1. Kepala SPI
2. Koordinator PE
3. Sub Koordinator Humas
4. Ketua PMKP

di Tempat

SURAT PENGANTAR
NOMOR: KR.01.01/D.XVII.4.4.6/135/2023

Naskah Dinas yang Dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Mei 2023	1 (gabung)	Diupload setiap bulan di website melalui Humas

Kepala Instalasi Pemasaran dan
Pengembangan Bisnis

MIRANTI AYUNINGTYAS

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



RSUP PROF. Dr. I.G.N.G NGOERAH

BULAN MEI

INSTALASI PEMASARAN DAN PENGEMBANGAN BISNIS

RSUP PROF. DR. I.G.N.G. NGOERAH

2023

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka RSUP Prof dr IGNG Ngoerah sebagai unit penyelenggara pelayanan publik sewajibnya memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat, yang dapat diketahui dari berbagai keluhan atau pengaduan masyarakat yang disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media massa dan jejaring sosial. Apabila keluhan tersebut, tidak ditangani dengan baik maka dapat memberikan dampak buruk terhadap institusi pemberi layanan. Lambat laun kondisi ini dapat menimbulkan ketidakpercayaan dan opini negatif dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan di RSUP Prof dr IGNG Ngoerah Denpasar. Adapun Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan salah satu sarana untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di RSUP Prof dr IGNG Ngoerah sehingga hasil survei diharapkan dapat dipergunakan sebagai dasar perbaikan pelayanan.

B. Dasar Hukum

Penyusunan laporan Survey Kepuasan Masyarakat mengacu pada: Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 tahun 2017

C. Tujuan

Disusunnya laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat pengguna pelayanan di RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah
2. Mendorong penyelenggara pelayanan di RSUP Prof dr IGNG Ngoerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan di RSUP Prof dr IGNG Ngoerah untuk lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat luas.

BAB II HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. DEMOGRAFI RESPONDEN

Kuesioner disebarikan kepada pasien dengan kriteria sbb;

a. Rawat Inap

Telah dirawat minimal selama 2 hari, dengan harapan pasien sudah dapat menilai proses pelayanan yang diberikan di ruangan rawat inap.

b. Rawat Jalan

Merupakan pasien yang berkunjung ke poli rawat jalan dan setidaknya telah mendapat pelayanan minimal satu kali di poliklinik tujuan.

c. Rawat Covid

Merupakan pasien yang pernah dirawat pada ruangan isolasi covid 19 tanpa minimal hari perawatan. Kuesioner diberikan melalui *google form* yang dikirimkan melalui link *whatsapp messenger* kepada pasien pengguna layanan covid19.

d. Survei Monitor

Mesin pengumpul data responden survei pelayanan rawat jalan maupun rawat inap di RSUP Prof dr IGNG Ngoerah yang ditempatkan di Wing Amerta.

Penyebaran kuesioner fisik dilakukan oleh petugas IPPB sesuai dengan *timeline* jadwal dan sasaran ruang rawat inap serta poliklinik yang dituju. Pengisian kuesioner diharapkan dapat dilakukan oleh pasien secara mandiri, namun boleh dibantu keluarga sebagai pengampu pasien, tentunya dengan sukarela tanpa paksaan.

Lembar kuesioner yang telah terisi langsung diberikan kepada petugas IPPB untuk dapat diinput di sistem rumah sakit (SIMARS) dan dilakukan rekapitulasi.

Penyebaran link survei melalui *Google Form* dilakukan oleh petugas IPPB berdasarkan data kunjungan perjanjian dan atau komunikasi dengan perawat serta administrasi ruangan yang nantinya akan melalui proses rekap dan input data pada SIMARS, begitu pula dengan mesin survei di Wing Amerta.

Sepanjang bulan Mei 2023 telah dilakukan pengambilan data survei kepuasan masyarakat dengan pola demografi responden sbb:

Tabel 1. Data Pendidikan Responden

No	PENDIDIKAN	RJ	RI	MONITOR	IGD	Jumlah	Persentase
1	S3 / S2	17	3			20	6,21

2	S1 / D3	42	51		15	108	33,54
3	SLTA	31	84		15	130	40,37
4	SLTP	9	17		2	28	8,70
5	SD	3	12		3	18	5,59
6	Tidak sekolah		2		1	3	0,93
7	Lain-lain			15		15	4,66
Total		102	169	15	36	322	100,00

Tabel 2. Data Cara Bayar Responden

No	CARA BAYAR	RJ	RI	MONITOR	IGD	Jumlah	Persentase
1	BPJS Kesehatan	53	167		36	256	79,50
2	BPJS Ketenagakerjaan					0	0,00
3	IKS	2				2	0,62
4	Umum	44	1	15		60	18,63
5	Yankes						0,00
6	ASURANSI LAIN	3	1			4	1,24
Total		102	169	15	36	322	100,00

Tabel 3. Data Pekerjaan Responden

No	PEKERJAAN	RJ	RI	MONITOR	IGD	Jumlah	Persentase
1	Pelajar / Mahasiswa	9	9			18	5,59
2	PNS	18	17		2	37	11,49
3	Swasta	50	85		20	155	48,14
4	Wiraswasta	21	39		11	71	22,05
5	TNI/POLRI		1			1	0,31
6	Tidak bekerja	4	18		3	25	7,76
7	Lain-lain			15		15	4,66
Total		102	169	15	36	322	100,00

Terlihat dari tabel 1. untuk survei bulan Mei 2023 responden terbanyak adalah dari Data Pendidikan Responden SLTA 37.54% kemudian diikuti pendidikan S1/D3 31.23%. Pada tabel kedua dari kelompok cara bayar responden terbanyak adalah cara bayar BPJS Kesehatan 74.21 % dan IKS 17.77 %

Dari kelompok pekerjaan terlihat mayoritas responden bekerja di Swasta 41.83% kemudian diikuti Tidak Bekerja 12.89%

Data Demografi di atas untuk survei monitor yang diletakkan di Wing Amerta meliputi pasien Rawat jalan dan Rawat Inap, dimana pada mesin tersebut tidak tertera detail demografi, tetapi pelayanan pasien di Wing Amerta adalah untuk pasien dengan cara bayar Umum dan Ikatan Kerja Sama.

2. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di RSUP Prof dr IGNG Ngoerah mengacu pada PERMEN PAN-RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Dalam survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh RSUP Prof dr IGNG Ngoerah terdapat 9 (Sembilan) unsur yang dinilai dengan menggunakan skala likert yaitu :

- a. Unsur Persyaratan (U1)
- b. Unsur Prosedur (U2)
- c. Unsur Waktu penyelesaian (U3)
- d. Unsur Tarif/ Biaya (U4)
- e. Unsur Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)
- f. Unsur Kompetensi pelaksana (U6)
- g. Unsur Perilaku Pelaksana (U7)
- h. Unsur Sarana dan Prasarana (U8)
- i. Unsur Penanganan Pengaduan (U9)

Survei dilakukan pada bulan Mei 2023 dengan responden yang diambil dari pasien Rawat Jalan, Rawat Inap, Survei Monitor dan IGD, dapat disajikan dalam tabel dibawah berikut ini:

Tabel 4. Rekapitulasi Survei Kepuasan Pelanggan Sesuai Ruang

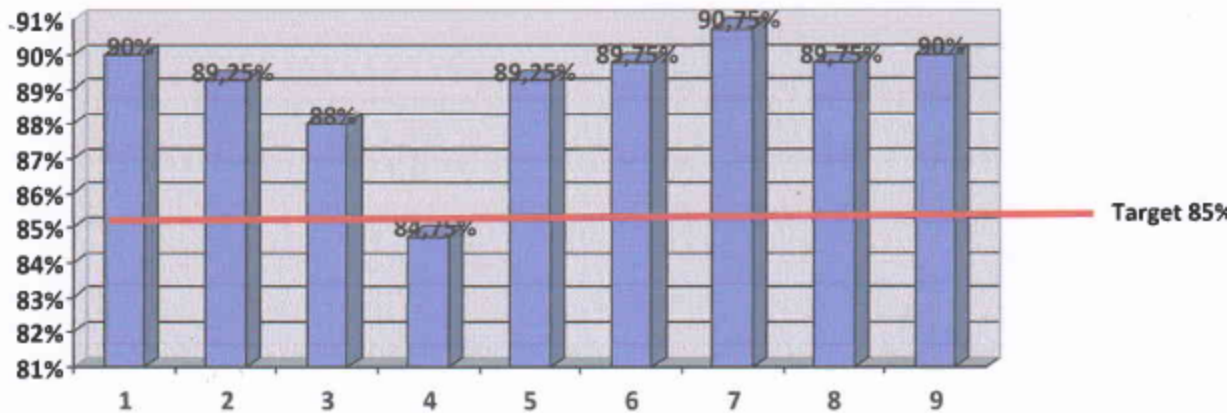
No	Unsur	Rawat Jalan	Rawat Inap	Wing (Survei Monitor)	IGD
1	Kesesuaian Persyaratan Administrasi	3,38	3,61	3,87	3,08
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,38	3,56	3,80	3,11
3	Kecepatan Waktu memberikan pelayanan	3,28	3,56	3,40	3,14
4	Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan	3,09	3,37	3,53	3,44
5	Kesesuaian pelayanan dengan hasilnya	3,32	3,60	3,67	3,22

6	Kemampuan petugas dalam pelayanan	3,33	3,58	3,80	3,33
7	Perilaku, kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan	3,40	3,64	3,80	3,25
8	Kualitas sarana dan Prasarana	3,36	3,60	3,60	3,28
9	Penanganan pengaduan	3,31	3,62	3,73	3,31
Jumlah		29,86	32,14	33,20	29,17
Jumlah rata2 tertimbang		3,32	3,57	3,69	3,24
IKM		82,94	89,28	92,22	81,02
Target IKT (≥76,61%)		Tercapai	Tercapai	Tercapai	Tercapai
Target SPM		90	90	90	70

Tabel 5. Survei Kepuasan Masyarakat Mei 2023

No	Unsur	Jumlah responden	Nilai Unsur	Nilai rata2 unsur
1	Kesesuaian Persyaratan Administrasi	322	1158	3,60
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	322	1150	3,57
3	Kecepatan Waktu memberikan pelayanan	322	1133	3,52
4	Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan	322	1092	3,39
5	Kesesuaian pelayanan dengan hasilnya	322	1151	3,57
6	Kemampuan petugas dalam pelayanan	322	1155	3,59
7	Perilaku, kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan	322	1170	3,63
8	Kualitas sarana dan Prasarana	322	1157	3,59
9	Penanganan pengaduan	322	1158	3,60
IKM		3.56		
IKM KONVERSI		89.06		

Grafik 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Mei 2023



3. ANALISA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

a. Nilai Unsur rata-rata

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat diketahui;

1. **Rawat Jalan** dengan hasil IKT 82.94%, dimana target capaian IKM minimal adalah 3.26 semua unsur memenuhi target tersebut, selebihnya diperlukan perbaikan di bagian Kewajaran Biaya/ Tarif Dalam Pelayanan (U4) dan Kecepatan Waktu Memberikan Pelayanan (U3).
2. **Rawat Inap** dengan hasil IKT 89.28 % dimana target capaian IKM minimal adalah 3.57 sebagian besar unsur memenuhi target tersebut, selebihnya diperlukan perbaikan Kewajaran Biaya/ Tarif Dalam Pelayanan (U4) dan Kemudahan Prosedur Pelayanan (U2)
3. **Survei Monitor** dengan hasil 92.22% belum mencapai target IKT. Diperlukan perbaikan di bagian Kesesuaian Persyaratan Administrasi (U1) dan Kemudahan Prosedur Pelayanan (U2)
4. **IGD**, dengan hasil 81.02% dimana target capaian IKM minimal adalah 3.24 mencapai target IKT. Namun diharapkan untuk tetap mempertahankan Kecepatan Waktu Memberikan Pelayanan (U3) dan Kesesuaian Kewajaran Biaya/ Tarif Dalam Pelayanan (U4)

b. Berdasarkan tabel 5 secara total dapat diketahui :

1. **Unsur terendah** pada bulan Mei adalah unsur **Kewajaran Biaya/ Tarif Dalam Pelayanan (U4)** dan **Kecepatan Waktu Memberikan Pelayanan (U3)**, merupakan hal yang saling terkait satu sama lain.
2. Nilai unsur rata-rata dapat dikonversikan menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan tabel sbb;

Tabel 6. Nilai Konversi Indeks Kepuasan Pelanggan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
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

c. I

Indeks Kepuasan Masyarakat

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. Indeks kepuasan masyarakat pada survei bulan Mei 2023 yaitu dengan nilai unsur **3.56** dikalikan **25** yaitu **89.06%**. Hasil ini masuk dalam kategori pelayanan dengan nilai **B** yaitu **Baik**.

d. Target Indeks Kepuasan Masyarakat

Target Survei kepuasan masyarakat di RSUP Prof dr IGNG Ngoerah pada renstra adalah **85%** sehingga dilihat bahwa Nilai yang diperoleh bulan ini **Tercapai**.

BAB III PENUTUP

1. HAMBATAN

Hambatan yang diperoleh selama pelaksanaan survei bulan Mei 2023 adalah:

- a. Belum menjadi kebiasaan bahwa penyebaran survei kepada pasien di ruangan dilakukan setelah pasien mendapat pelayanan
- b. Waktu dan kegiatan yang padat di ruang perawatan dan juga poliklinik rawat jalan
- c. Belum semua memahami bahwa survei dan hasil survei sangat penting untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan dan upaya perbaikan yang bisa kita lakukan untuk mengutamakan kepuasan pasien.
- d. Pasien belum sepenuhnya paham untuk pengisian survei online melalui barcode (perlu dipandu oleh petugas ruangan)

Rencana tindak lanjut atas hambatan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk memperoleh hasil yang sesuai dan maksimal adalah:

- a. Melakukan reminder ke masing masing PIC ruangan untuk melakukan survei manual atau survei online melalui barcode dan mendukung jalannya survei kepuasan masyarakat yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran pelayanan dan upaya perbaikan
- b. Bersama sama meningkatkan *caring*, pelayanan prima dan *customer oriented* di semua unit pelayanan
- c. Dengan penyampaian hasil survei setiap Triwulan, diharapkan semua ruangan bersinergi untuk menjadikan survei adalah alat bantu cermin diri dalam memberikan pelayanan

e. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Survei kepuasan masyarakat pada bulan Mei 2023 diikuti responden sebanyak **322** yang sebagian besar didapat melalui penyebaran form survei fisik ke ruangan dan pembagian link survei melalui *Whatsapp* oleh petugas IPPB.

Rata-rata nilai unsur dengan nilai **3.56** dan nilai konversi **89.06 %** dengan mutu pelayanan Sangat Baik (SB). Dengan mengacu pada jumlah pengunjung rawat jalan maupun rawat inap seharusnya jumlah responden dapat lebih ditingkatkan melalui penyebaran berbasis cloud, wa API atau dengan teknologi IT lainnya. RSUP Prof Ngoerah saat ini sedang dalam pengembangan teknologi Informasi untuk mengkomodir hal tersebut kedepannya.

b. Saran

- 1) Menjadikan kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan dengan mengarahkan pasien melakukan *scan barcode* Survei, sebagai sarana untuk perbaikan pelayanan kedepannya
- 2) Bangkitkan lagi semangat melayani masyarakat dengan memberikan sentuhan melalui perhatian, sesuai dengan semboyan 3S (Senyum Sapa Salam) sehingga masyarakat merasa tenang dan nyaman dalam menjalani pengobatan di RSUP Prof dr IGNG Ngoerah
- 3) Unsur terendah pada bulan Mei terdapat di Kewajaran Biaya/ Tarif Dalam Pelayanan (U4). Dari analisis sederhana didapatkan bahwa dari 322 responden pengguna **cara bayar BPJS Non PBI sebesar 230 (71.42% responden) dengan lur Bayar Mandiri atau PPU**. Untuk meningkatkan unsur tersebut hendaknya setiap unit pelayanan lebih mengutamakan kecepatan waktu memberikan pelayanan serta menjaga perilaku, kesopanan dan menambah keramahan petugas pelayanan untuk memberikan kepuasan dan nilai jual yang lebih kepada pasien/keluarga pasien.

Denpasar, 5 Juni 2023

Ka. Instalasi Pemasaran dan
Pengembangan Bisnis



Miranti Ayuningtyas