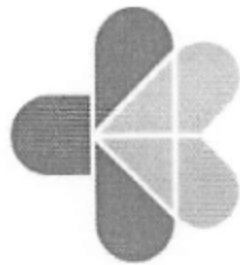


LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



BULAN MEI 2024
RSUP PROF.Dr.I.G.N.G NGOERAH

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 aparat 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 Survei 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 IGNG 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. 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 IPKPPB 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 IPKPPB untuk dapat diinput di sistem rumah sakit (SIMARS) dan dilakukan rekapitulasi.

Penyebaran link survei melalui *Google Form* dilakukan oleh petugas IPKPPB 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 2024 telah dilakukan pengambilan data survei kepuasan masyarakat dengan pola demografi responden sbb:

Tabel 1. Data Pendidikan Responden

No	PENDIDIKAN	RJ	RI	Survei Monitor Wing	Survei Monitor Poli	Survei Monitor PJT	IGD	Jumlah	Persentase
1	S3 / S2	5	35					40	12,46
2	S1 / D3	22	53				12	87	27,10
3	SLTA	22	72				9	103	32,09
4	SLTP	2	15					17	5,30
5	SD	3	22				4	29	9,03
6	Tidak sekolah							0	0,00
7	Lain-lain			33	6	6		45	14,02
Total		54	197	33	6	6	25	321	100,00

Tabel 2. Data Cara Bayar Responden

No	CARA BAYAR	RJ	RI	Survei Monitor Wing	Survei Monitor Poli	Survei Monitor PJT	IGD	Jumlah	Persentase
1	BPJS Kesehatan	36	188		6	6	26	262	81,62
2	BPJS Ketenagakerjaan	2	4					6	1,87
3	IKS							0	0,00
4	Umum	13	5	33				51	15,89
5	Yankes								0,00
6	ASURANSI LAIN	2						2	0,62
Total		53	197	33	6	6	26	321	100,00

Tabel 3. Data Pekerjaan Responden

No	PEKERJAAN	RJ	RI	Survei Monitor Wing	Survei Monitor Poli	Survei Monitor PJT	IGD	Jumlah	Persentase
1	Pelajar / Mahasiswa	1	8					9	2,80
2	PNS	2	8				1	11	3,43
3	Swasta	21	73				8	102	31,78
4	Wiraswasta	14	47				16	77	23,99
5	TNI/POLRI	3						3	0,93
6	Tidak bekerja	12	61				1	74	23,05
7	Lain-lain			33	6	6		45	14,02
	Total	53	197	33	6	6	26	321	100,00

Terlihat dari tabel 1. untuk survei bulan Mei 2024 responden terbanyak adalah dari Data Pendidikan Responden SMA 32.09% kemudian diikuti pendidikan S1/D3 27.10%. Pada tabel kedua dari kelompok cara bayar responden terbanyak adalah cara bayar BPJS Kesehatan 84.91 % dan Umum 12.93%

Dari kelompok pekerjaan terlihat mayoritas responden bekerja di Swasta 31.78% diikuti Wiraswasta 23.99%

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

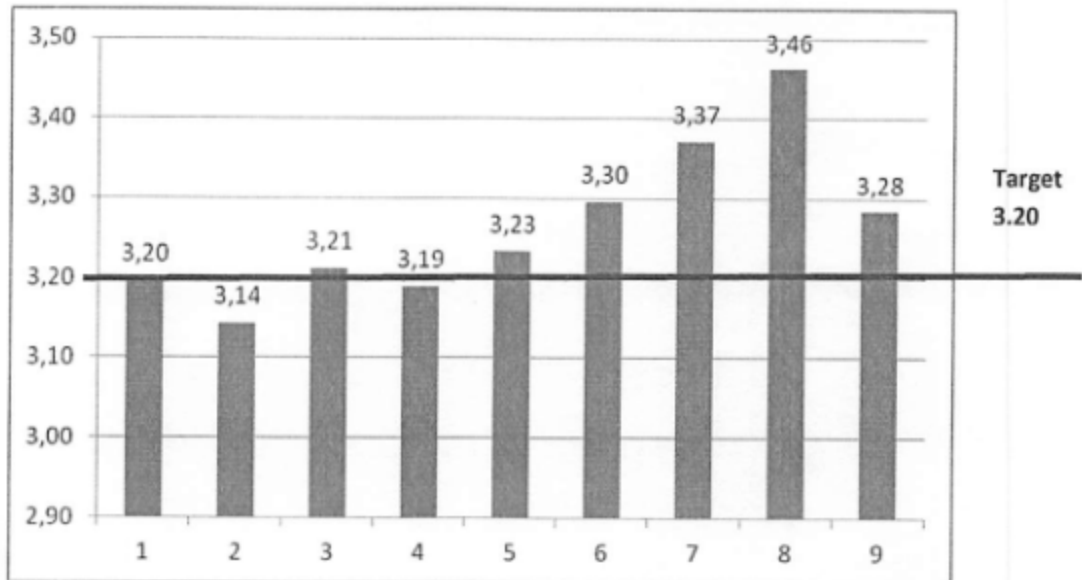
No	Unsur	Rawat Jalan	Rawat Inap	Survei Monitor Wing	Survei Monitor Poli	Survei Monitor PJT	IGD
1	Kesesuaian Persyaratan Administrasi	3,06	3,21	3,55	3,00	3,50	3,04
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	2,92	3,16	3,48	3,17	3,33	3,04
3	Kecepatan Waktu memberikan pelayanan	3,02	3,29	3,30	2,83	3,17	3,08
4	Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan	2,98	3,23	3,30	3,50	3,50	3,00
5	Kesesuaian pelayanan dengan hasilnya	3,08	3,25	3,55	3,00	3,33	3,12
6	Kemampuan petugas dalam pelayanan	3,13	3,32	3,48	2,67	3,33	3,46

7	Perilaku, kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan	3,21	3,42	3,55	3,00	3,00	3,31
8	Kualitas sarana dan Prasarana	3,26	3,54	3,33	3,33	3,33	3,50
9	Penanganan pengaduan	3,08	3,30	3,42	3,17	3,17	3,42
Jumlah		27,74	29,73	30,97	29,67	27,67	28,96
Jumlah rata2 tertimbang		3,08	3,30	3,44	3,30	3,07	3,22
IKM		77,04	82,57	86,03	82,41	76,85	80,45
Target IKT (80%)		Tidak Tercapai	Tercapai	Tercapai	Tercapai	Tidak Tercapai	Tercapai
Target SPM		90	90	90	90	90	70

Tabel 5. Survei Kepuasan Masyarakat Mei 2023

No	Unsur	Jumlah responden	Nilai Unsur	Nilai rata2 unsur
1	Kesesuaian Persyaratan Administrasi	321	1026	3,20
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	321	1009	3,14
3	Kecepatan Waktu memberikan pelayanan	321	1031	3,21
4	Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan	321	1024	3,19
5	Kesesuaian pelayanan dengan hasilnya	321	1038	3,23
6	Kemampuan petugas dalam pelayanan	321	1058	3,30
7	Perilaku, kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan	321	1082	3,37
8	Kualitas sarana dan Prasarana	321	1111	3,46
9	Penanganan pengaduan	321	1054	3,28
	IKM		3.27	
	IKM KONVERSI		81,63	

Grafik 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Mei 2024



3. ANALISA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

a. Nilai Unsur rata-rata

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat diketahui;

1. **Rawat Jalan** dengan hasil IKT 77.04%, dimana target capaian IKM minimal adalah 3.08 semua unsur memenuhi target tersebut, selebihnya diperlukan perbaikan di bagian Kewajaran Kemudahan Prosedur Pelayanan (U2) dan Biaya/ Tarif Dalam Pelayanan (U4).
2. **Rawat Inap** dengan hasil IKT 82.57% dimana target capaian IKM minimal adalah 3.36 sebagian besar unsur memenuhi target tersebut, selebihnya diperlukan perbaikan Kesesuaian Persyaratan Administrasi (U1) dan Kewajaran Kemudahan Prosedur Pelayanan (U2) dan Biaya/ Tarif Dalam Pelayanan (U4)
3. **Survei Monitor Wing** dengan hasil 86.03% belum mencapai target IKT. Diperlukan perbaikan di bagian Kecepatan Waktu Memberikan Pelayanan (U3) dan Biaya/ Tarif Dalam Pelayanan (U4)
4. **Survei Monitor Poli** dengan hasil 76.85% belum mencapai target IKT. Diperlukan perbaikan di bagian Kemampuan petugas dalam pelayanan (U6) dan Kecepatan Waktu Memberikan Pelayanan (U3)

5. **Survei Monitor PJT** dengan hasil 82.41% belum mencapai target IKT. Diperlukan perbaikan di bagian Perilaku, kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan (U7) dan Kecepatan Waktu Memberikan Pelayanan (U3)
 6. **IGD**, dengan hasil 80.45% dimana target capaian IKM minimal adalah 3.22 mencapai target IKT. Namun diharapkan untuk tetap mempertahankan Kesesuaian Persyaratan Administrasi (U1) dan 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 Kemudahan Prosedur Pelayanan (U2)**, 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. **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 2024 yaitu dengan nilai unsur 3.27 dikalikan 25 yaitu 81.63%. 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 **80%** sehingga dilihat bahwa Nilai yang diperoleh bulan ini **Tercapai**.

BAB III PENUTUP

1. HAMBATAN

Hambatan yang diperoleh selama pelaksanaan survei bulan Mei 2024 adalah:

- a. Belum menjadi kebiasaan bahwa penyebaran survei kepada pasien di ruangan dilakukan setelah pasien mendapat pelayanan (diingatkan terus)
- 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)
- e. Diharapkan seluruh Civitas Hospitalia RSUP Prof Ngoerah untuk meningkatkan *customer precieved value* di Rumah Sakit. Dimana setiap Rumah Sakit memiliki citra diri yang khas, apalagi dalam bentuk pelayanan. Adapun yang harus kita bentuk sebagai citra diri/branding Rumah Sakit untuk mendapatkan *boost customer experience* untuk *repeat buying* dari pasien/pelanggan

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. *Workshop Branding* dan *Marketing* untuk kalangan Internal dan Eksternal untuk pelayanan yang paripurna

f. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Survei kepuasan masyarakat pada bulan Mei 2024 dimana sosialisasi penyebaran survei melalui scan QR code sudah dilakukan, akan tetapi kenyataannya petugas di ruangan belum dapat maksimal memotivasi pasien untuk mau menyampaikan survei melalui scan QR code tersebut.

Meskipun begitu jumlah responden yang didapatkan cukup banyak, yaitu 321 yang sebagian besar didapat melalui penyebaran form survei fisik ke ruangan dan pembagian link survei melalui *Whatsapp* oleh petugas IPKPPB.

Rata-rata nilai unsur dengan nilai **3.27** dan nilai konversi **81.63 %** dengan mutu pelayanan **Baik (B)**.

b. Saran

1) Persepsi terhadap kualitas atau keunggulan suatu pelayanan atau produk berkaitan dengan apa yang diharapkan pelanggan. *Service Quality* dalam hal jasa pelayanan kesehatan sangatlah ditentukan oleh standar pelayanan di RSUP Prof Ngoerah bagi pelayanan medis dan non medis :

a) Empati

Pemahaman petugas Rumah Sakit yang mendalam atas kebutuhan pasien

b) Kejujuran

Petugas Rumah Sakit harus jujur tentang pelayanan yang ada di Rumah Sakit

c) Tranparansi

Kejujuran petugas dalam produk dan layanan yang terdapat di RSUP Prof Ngoerah

d) Keberlanjutan

Komitmen Rumah Sakit terhadap produk/layanan yang terdapat di RSUP Prof Ngoerah

e) Menepati janji

Terdapat usaha dari petugas untuk memberikan pelayanan sesuai estimasi waktu pelayanan

2) Unsur terendah pada bulan Mei terdapat di **Kewajaran Biaya/ Tarif Dalam Pelayanan (U4) dan Kemudahan Prosedur Pelayanan (U2)**, merupakan hal yang saling terkait satu sama lain. Dari analisis sederhana didapatkan bahwa dari 321 responden pengguna cara bayar terbanyak adalah BPJS sebesar 262 responden dengan pekerjaan responden sebagai berikut (korelasi yang paling sederhana yang dihubungkan dengan nilai unsur terendah) :

- a) (31.78%) dengan pekerjaan Swasta paling tinggi sebesar 102 responden
- b) (23.99%) Swasta sebesar 77 responden dengan Iur Bayar Mandiri atau Kantor.
- c) Biaya waktu tunggu selama antrian pelayanan dan farmasi

Untuk menutupi kelemahan tersebut setiap unit pelayanan untuk lebih meningkatkan kecepatan waktu memberikan pelayanan serta perilaku, kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan untuk memberikan kepuasan dan nilai jual yang lebih kepada pasien/keluarga pasien. Kita sebagai penyedia jasa layanan harus selalu berusaha mendapatkan kepuasan pasien/*customer satisfaction* untuk mendapatkan *repeat buying* dan pasien mau menceritakan hal yang baik tentang Rumah Sakit Prof Ngoerah.

Denpasar, 5 Juni 2024

Ka. Instalasi Promosi Kesehatan,
Pemasaran dan Pengembangan
Bisnis



Miranti Ayuningtyas