

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



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

BULAN SEPTEMBER

INSTALASI PEMASARAN DAN PENGEMBANGAN BISNIS

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

2022

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 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 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. 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 September 2022 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	6	5			1	6,18
2	S1 / D3	38	36			74	41,57
3	SLTA	8	38			46	25,84
4	SLTP	4	5			9	5,06
5	SD		7			7	3,93
6	Tidak sekolah		4			4	2,25
7	Lain-lain			27		27	15,17
Total		56	56	95	27	178	100,00

Tabel 2. Data Cara Bayar Responden

No	CARA BAYAR	RJ	RI	MONITOR	IGD	Jumlah	Persentase
1	BPJS Kesehatan	9	95			104	58,43
2	BPJS Ketenagakerjaan						0,00
3	IKS	2				2	1,12
4	Umum	42		27		69	38,76
5	Yankes						0,00
6	ASURANSI LAIN	3				3	1,69
Total		56	95	27		178	100,00

Tabel 3. Data Pekerjaan Responden

No	PEKERJAAN	RJ	RI	MONITOR	IGD	Jumlah	Persentase
1	Pelajar / Mahasiswa	6	3			9	5,06
2	PNS	10	29			39	21,91
3	Swasta	20	38			58	32,58
4	Wiraswasta	9	15			24	13,48
5	TNI/POLRI						0,00
6	Tidak bekerja	11	10			21	11,80
7	Lain-lain			27		27	15,17
Total		56	95	27		178	100,00

Terlihat dari tabel 1. untuk survei bulan September 2022 responden terbanyak adalah dari kalangan pendidikan S1/D3 dengan nilai 41.57 % disusul tingkat SMA sebanyak 25.84 %.

Pada tabel kedua dari kelompok cara bayar responden masih tetap BPJS Kesehatan yang terbanyak dengan jumlah persentase 58.43 % yang diikuti oleh Umum 38.76%.

Dari kelompok pekerjaan terlihat mayoritas responden bekerja di bidang Pekerja Swasta dengan jumlah 32.58 %.

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, asuransi dan Ikatan Kerja Sama (Non BPJS)

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 September 2022 dengan responden yang diambil dari pasien rawat jalan, rawat inap, survei monitor dan IGD, dapat disajikan dalam tabel dihalaman selanjutnya:

Tabel 4. Rekapitulasi Survei Kepuasan Pelanggan Sesuai Ruang

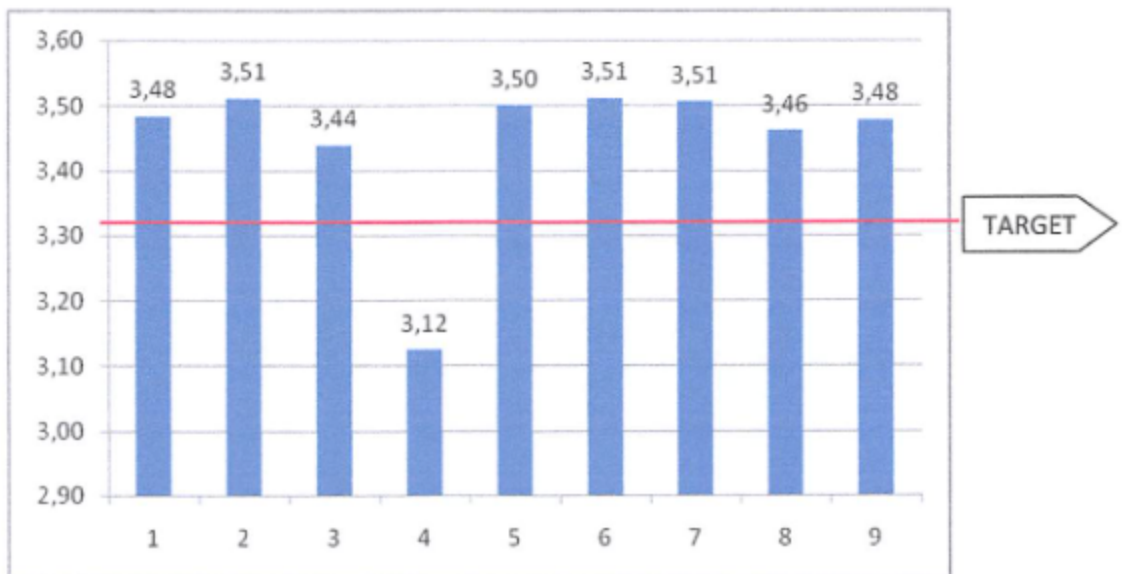
No	Unsur	Rawat Inap	Rawat Jalan	Wing (survei monitor)	IGD
1	Kesesuaian Persyaratan Administrasi	3,36	3,53	3,59	data tidak dapat diinterpretasikan (karena responden tdk memenuhi standar minimal responden)
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,39	3,52	3,74	
3	Kecepatan Waktu memberikan pelayanan	3,21	3,48	3,74	
4	Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan	2,27	3,48	3,63	
5	Kesesuaian pelayanan dengan hasilnya	3,30	3,54	3,78	
6	Kemampuan petugas dalam pelayanan	3,38	3,53	3,74	
7	Perilaku, kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan	3,36	3,52	3,78	
8	Kualitas sarana dan Prasarana	3,25	3,51	3,74	
9	Penanganan pengaduan	3,29	3,53	3,70	
Jumlah		27,56	28,80	31,62	
Jumlah rata2 tertimbang		3,20	3,51	3,72	
IKM		80,01	87,84	92,89	
Target IKT (83%)		Tidak Terpenuhi	Tercapai	Tercapai	
Target SPM		90	90	90	

Tabel 5. Survei Kepuasan Masyarakat September 2022

No	Unsur	Jumlah responden	Nilai Unsur	Nilai rata2 unsur
1	Kesesuaian Persyaratan Administrasi	178	620	3,48

2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	178	625	3,51
3	Kecepatan Waktu memberikan pelayanan	178	612	3,44
4	Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan	178	556	3,12
5	Kesesuaian pelayanan dengan hasilnya	178	623	3,50
6	Kemampuan petugas dalam pelayanan	178	625	3,51
7	Perilaku, kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan	178	624	3,51
8	Kualitas sarana dan Prasarana	178	616	3,46
9	Penanganan pengaduan	178	619	3,48
IKM		3.44		
IKM KONVERSI		86		

Grafik 1. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat September 2022



3. ANALISA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

a. Nilai Unsur rata-rata

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat diketahui;

1. **Rawat Jalan** dengan hasil IKM 80.01 % meningkat jika dibandingkan dengan bulan sebelumnya target IKT 83% IKM minimal adalah 3.24 semua unsur memenuhi target tersebut, selebihnya diperlukan perbaikan Kewajaran Biaya/tariff Dalam pelayanan (U4) dan Kecepatan Waktu Memberikan Pelayanan (U3)
 2. **Rawat Inap** dengan hasil survei 87.84% terdapat peningkatan dari bulan lalu dan telah mencapai target IKT, namun dibandingkan dengan target SPM maka dibutuhkan perbaikan pada seluruh unsur survei, terutama pada perbaikan Kewajaran Biaya/tariff Dalam pelayanan (U4) dan Kecepatan Waktu Memberikan Pelayanan (U3)
 3. **Survei Monitor** dengan hasil 92.90% belum mencapai target IKT. Namun diharapkan untuk tetap mempertahankan kualitas pelayanan, terutama pada Kesesuaian Persyaratan Administrasi (U1) dan Kewajaran Biaya/tariff Dalam pelayanan (U4)
 4. **IGD**, hasil survei tidak dapat diinterpretasikan mengingat jumlah responden IGD hanya 2 pasien.
- b. Berdasarkan tabel 5 secara total dapat diketahui :
1. **Unsur terendah** pada bulan September adalah unsur **Kewajaran Biaya/tariff Dalam pelayanan (U4)**, disusul oleh unsur **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. 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 September 2022 yaitu dengan nilai unsur **3.44** dikalikan **25** yaitu **86 %**. 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 restra adalah **83%** sehingga dilihat bahwa Nilai yang diperoleh bulan ini **SUDAH TERCAPAI**.

RENCANA TINDAK LANJUT

No	Masalah	Akar Masalah	RTL	PIC	Target Waktu
1.	Tingkat kepuasan pasien terhadap Kewajaran Biaya/tariff Dalam pelayanan (U4)	<ul style="list-style-type: none"> - Berdasarkan hasil survey yang didapatkan bahwa data demografi pasien cara bayar umum adalah urutan kedua setelah BPJS serta pekerjaan responden terbanyak adalah pegawai swasta, ini adalah salah satu penyebab bahwa iur bayar BPJS yang sangat dirasakan oleh sebagian besar responden. - Berdasarkan telaah pada kotak saran online sebagian besar masyarakat yang menilai rendah pada kompone Tarif disebabkan karena biay/ tarif PARKIR yang terakumulasi berdasarkan waktu/ lama parkir di RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah 	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan edukasi kepada masyarakat untuk tepat waktu melakukan pembayaran iur BPJS untuk menghindari pengenaan denda - Berkoordinasi dengan bagian Umum terkait adanya laporan tarif parkir yang dirasa cenderung berat pada masyarakat pengguna jasa 	IPPB	3 bulan

BAB III PENUTUP

1. HAMBATAN

Hambatan yang diperoleh selama pelaksanaan survei bulan September 2022 adalah:

- a. Belum semua ruangan bergerak maksimal mendukung penyebaran survei kepada pasien di ruangan
- 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.

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
- b. Melakukan sosialisasi kepada para petugas ruangan untuk mendukung jalannya survei kepuasan masyarakat yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran pelayanan dan upaya perbaikan
- c. Bersama sama meningkatkan caring dan customer oriented di semua unit pelayanan

d. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Survei kepuasan masyarakat pada bulan September 2022 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 180 yang sebagian besar didapat melalui penyebaran form survei fisik ke ruangan dan pembagian link survei melalui WA oleh petugas IPPB.

Rata-rata nilai unsur dengan nilai **3.44** dan nilai konversi **86 %** dengan mutu pelayanan Baik (B).

b. Saran

- 1) Jadikan survei kepuasan masyarakat sebagai kebiasaan pelayanan yang harus dijalankan setiap saat setelah pelayanan diberikan, dengan tetap mengarahkan pasien untuk melakukan scan barcode Survei, sebagai sarana untuk perbaikan pelayanan kedepannya
- 2) Menumbuhkan kesadaran pentingnya melakukan survei kepuasan yang hasilnya dapat digunakan sebagai bahan perbaikan sesuai harapan masyarakat.
- 3) Bangkitkan lagi semangat melayani masyarakat dengan memberikan sentuhan melalui perhatian, sesuai dengan semboyan 3S (Senyum Sapa Salam) setidaknya masyarakat merasa tenang dan nyaman dalam menjalani pengobatan di RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah
- 4) Hasil survei kepuasan masyarakat ini merupakan potret dari gambaran pelayanan *real* di lapangan, sehingga apabila seluruh bagian dan unit terkait bergerak bersama dalam upaya perbaikan, tidak mustahil untuk mencapai satu tujuan pelayanan publik sesuai dengan visi misi dan target yang telah ditetapkan.

Denpasar, 3 Oktober 2022

Ka. Instalasi Pemasaran dan
Pengembangan Bisnis



Miranti Ayuningtyas