

**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**BULAN SEPTEMBER 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 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 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 September 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	3	8					11	2,13
2	S1 / D3	79	81				16	176	34,11
3	SLTA	108	90				13	211	40,89
4	SLTP	25	19					44	8,53
5	SD	7	23					30	5,81
6	Tidak sekolah							0	0,00
7	Lain-lain			21	23			44	8,53
<b>Total</b>		<b>222</b>	<b>221</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>29</b>	<b>516</b>	<b>100,00</b>

**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	216	219		23		29	487	94,38
2	BPJS Ketenagakerjaan							0	0,00
3	IKS		1					1	0,19
4	Umum	6	1	21				28	5,43
5	Yankes								0,00
6	ASURANSI LAIN							0	0,00
<b>Total</b>		<b>222</b>	<b>221</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>29</b>	<b>516</b>	<b>100,00</b>

**Tabel 3. Data Pekerjaan Responden**

No	PEKERJAAN	RJ	RI	Survei Monitor Wing	Survei Monitor Poli	Survei Monitor PJT	IGD	Jumlah	Persentase
1	Pelajar / Mahasiswa	21	12				1	34	6,59
2	PNS	23	33				5	61	11,82
3	Swasta	61	60				8	129	25,00
4	Wiraswasta	86	87				13	186	36,05
5	TNI/POLRI	1	2					3	0,58
6	Tidak bekerja	30	27				2	59	11,43
7	Lain-lain			21	23			44	8,53
	<b>Total</b>	222	221	21	23	0	29	516	100,00

Terlihat dari tabel 1. untuk survei bulan September 2024 responden terbanyak adalah dari Data Pendidikan Responden SMA 40.89% kemudian diikuti pendidikan S1/D3 34.11%. Pada tabel kedua dari kelompok cara bayar responden terbanyak adalah cara bayar BPJS Kesehatan 94.38 % dan Umum 5.43%

Dari kelompok pekerjaan terlihat mayoritas responden bekerja di Wiraswasta 36.05% diikuti Swasta 25%

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 September 2024 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**

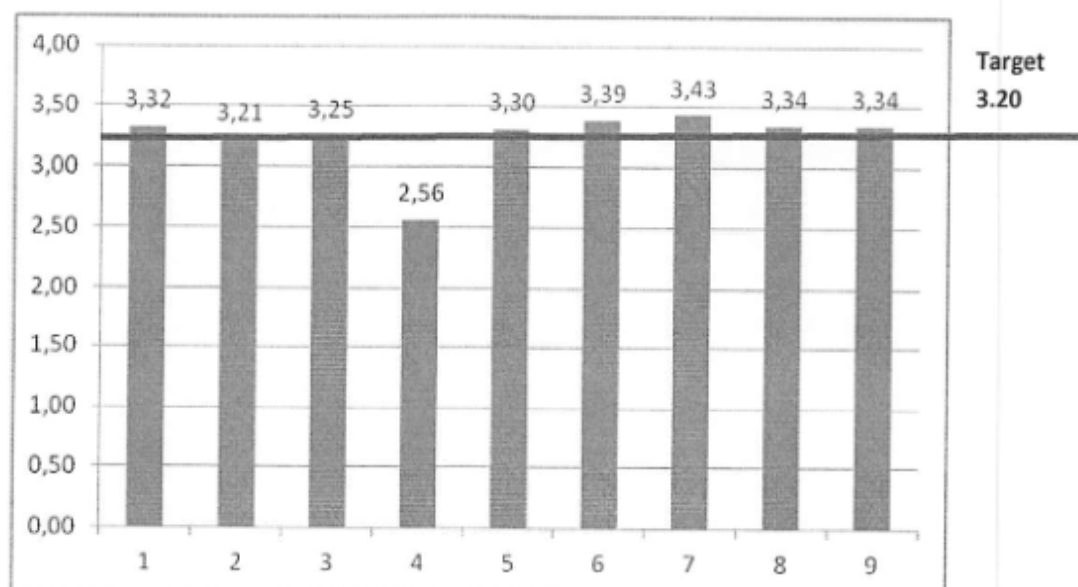
	RJ	RI	SM Wing	SM Poli	SM PJT	IGD
Kesesuaian Persyaratan Administrasi	3,33	3,28	3,33	3,30		3,53
Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,18	3,23	3,19	3,13		3,53
Kecepatan Waktu Memberikan Pelayanan	3,21	3,26	3,14	3,22		3,57
Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan	2,43	2,50	3,19	3,30		3,17
Kesesuaian pelayanan dengan hasilnya	3,29	3,29	3,24	3,30		3,60
Kemampuan petugas dalam pelayanan	3,38	3,37	3,33	3,26		3,73
Perilaku, kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan	3,42	3,45	3,29	3,39		3,63
Kualitas Sarana dan Prasarana	3,39	3,23	3,38	3,39		3,73

Penanganan pengaduan	3,30	3,32	3,24	3,39		3,83
Jumlah	28,92	28,93	29,33	29,70	0,00	32,33
Jumlah rata2 tertimbang	3,21	3,21	3,26	3,30	0,00	3,59
<b>IKM</b>	80,33	80,37	81,48	82,49	0,00	89,81
<b>Target IKT (80%)</b>	Tercapai	Tercapai	Tercapai	Tercapai	0	Tercapai
<b>Target SPM</b>	90	90	90	90	90	70

**Tabel 5. Survei Kepuasan Masyarakat September 2024**

No	Unsur	Jumlah responden	Nilai Unsur	Nilai rata2 unsur
1	Kesesuaian Persyaratan Administrasi	516	1711	3,32
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	516	1658	3,21
3	Kecepatan Waktu memberikan pelayanan	516	1675	3,25
4	Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan	516	1322	2,56
5	Kesesuaian pelayanan dengan hasilnya	516	1705	3,30
6	Kemampuan petugas dalam pelayanan	516	1747	3,39
7	Perilaku, kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan	516	1771	3,43
8	Kualitas sarana dan Prasarana	516	1723	3,34
9	Penanganan pengaduan	516	1722	3,34
	<b>IKM</b>		<b>3.24</b>	
	<b>IKM KONVERSI</b>		<b>80.92</b>	

**Grafik 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat September 2024**



### 3. ANALISA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### a. Nilai Unsur rata-rata

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat diketahui;

1. **Rawat Jalan** dengan hasil IKT 80.33%, dimana target capaian IKM minimal adalah 3.21 semua unsur memenuhi target tersebut, selebihnya diperlukan perbaikan di bagian Perilaku, kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan (U7) dan Kualitas Sarana dan Prasarana (U8).
2. **Rawat Inap** dengan hasil IKT 80.37% dimana target capaian IKM minimal adalah 3.21 sebagian besar unsur memenuhi target tersebut, selebihnya diperlukan perbaikan Perilaku, kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan (U7) dan Kemampuan petugas dalam pelayanan (U6)
3. **Survei Monitor Wing** dengan hasil 81.48% mencapai target IKT. Diperlukan perbaikan di bagian Kualitas Sarana dan Prasarana (U8) dan Kesesuaian Persyaratan Administrasi (U1).
4. **Survei Monitor Poli** dengan hasil 82.49% mencapai target IKT. Diperlukan perbaikan di bagian Perilaku, kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan (U7) dan Kualitas Sarana dan Prasarana (U8).

**5. Survei Monitor PJT tidak terdapat survei**

6. **IGD**, dengan hasil 89.81% dimana target capaian IKM minimal adalah 3.59 mencapai target IKT. Namun diharapkan untuk tetap melakukan perbaikan Penanganan pengaduan (U9) dan Kemampuan petugas dalam pelayanan (U6).

b. Berdasarkan tabel 5 secara total dapat diketahui :

1. **Unsur terendah** pada bulan September adalah unsur **Perilaku, kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan (U7) dan Kemampuan petugas dalam pelayanan (U6)**, 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

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval (NI)</b>	<b>Nilai Interval Konversi (NIK)</b>	<b>Mutu Pelayanan (x)</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan (y)</b>
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 2024 yaitu dengan nilai unsur **3.24** dikalikan **25** yaitu **80.93%**. 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 September 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 dan peran serta Penanggungjawab 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 pelayanan yang excellent* untuk kalangan Internal dan Eksternal untuk pelayanan yang paripurna (diikuti oleh seluruh staff Medis dan Non Medis)

## 2. KESIMPULAN DAN SARAN

### a. Kesimpulan

Survei kepuasan masyarakat pada bulan September 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 383 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 **3.24** dan nilai konversi **80.93 %** 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 Agustus terdapat di **Perilaku, kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan (U7) dan Kemampuan petugas dalam pelayanan (U6)**, merupakan hal yang saling terkait satu sama lain. Dari analisis sederhana didapatkan bahwa dari 516 responden pengguna cara bayar terbanyak adalah BPJS sebesar 487 responden dengan pekerjaan responden sebagai berikut (korelasi yang paling sederhana yang dihubungkan dengan nilai unsur terendah) :
- a) (36.05%) dengan pekerjaan Wiraswasta paling tinggi sebesar 186 responden dengan iur bayar mandiri
  - b) (25%) Swasta sebesar 129 responden dengan iur Bayar Mandiri atau Kantor.

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, Oktober 2024

Ka. Instalasi Promosi Kesehatan,  
Pemasaran dan Pengembangan  
Bisnis



**Miranti Ayuningtyas**