

**RSUP PROF DR IGNG NGOERAH DENPASAR
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**



**LAPORAN TRIWULAN II
INSTALASI PEMASARAN DAN PENGEMBANGAN BISNIS
2023**

**Jalan Diponegoro Denpasar Bali (80114)
Telepon (0361) 227911-15, 225482, 223869, Faximale : (0361)224206**

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 aparaturnya pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat, yang dapat diketahui dari berbagai keluhan atau pengaduan masyarakat yang disampaikan 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 dari masyarakat terhadap pelayanan publik..

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.

D. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, meliputi 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat yakni sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
Prosedur Pelayanan yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian atau Pelayanan yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
3. Biaya/Tarif yaitu Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
5. Kompetensi pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
Perilaku Pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
7. Sarana dan Prasarana, Sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana yaitu segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Sarana digunakan untuk benda yang bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

E. . METODE / CARA PENGUKURAN

1. Metode pengukuran : survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan teknik pemberian kuisisioner, baik dengan pengisian sendiri maupun kuisisioner dengan wawancara tatap muka serta dengan memanfaatkan teknologi informasi secara online melalui Link yang sudah terintegrasi dengan SIMRS
2. Alat Ukur : kuisisioner tentang unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan.
 - a. Angka 1 mewakili tidak baik
 - b. Angka 2 mewakili kurang baik
 - c. Angka 3 mewakili baik
 - d. Angka 4 mewakili sangat baik
3. Responden : Responden ditentukan jumlahnya (Sampel) berdasarkan perhitungan dengan mempertimbangkan jumlah kunjungan (Populasi) sesuai dengan Tabel Morgan dan Krejcie dan kemudian dipilih secara acak kemudian pelaksanaan survei menghasilkan 978 kuisisioner yang valid untuk dinilai
4. Lokasi survei : Rumah Sakit Umum Pusat Prof Dr IGNG Ngoerah
5. Metode pengolahan data
6. Kuisisioner Manual yang berupa Hardcopy diisi baik dengan pengisian sendiri maupun dengan wawancara tatap muka yang tentunya tanpa paksaan, Kemudian data direkap secara manual maupun secara komputerisasi dengan entry data ke software Microsoft Excel.
7. Kuisisioner yang telah diisi melalui Google Form dilakukan pembersihan data dan di olah ke Software Microsoft Excel
8. Rekapitulasi dari data kuisisioner manual dengan kuisisioner secara Google Form kemudian digabung menjadi satu data pada software Microsoft Excel.

9. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan.

Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot 1}}{\text{Jumlah Unsur 9}} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Ditetapkan Nilai Persepsi, Interval Indeks Kepuasan Masyarakat, Interval Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana tabel berikut :

Tabel 1. Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat

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

6. Pengujian Kualitas Data :

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok pendidikan terakhir, cara bayar dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

F. JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Waktu pengukuran : pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan selama Periode Triwulan II (Bulan April - Juni) Tahun 2023

II. ANALISIS

A. DATA KUISIONER

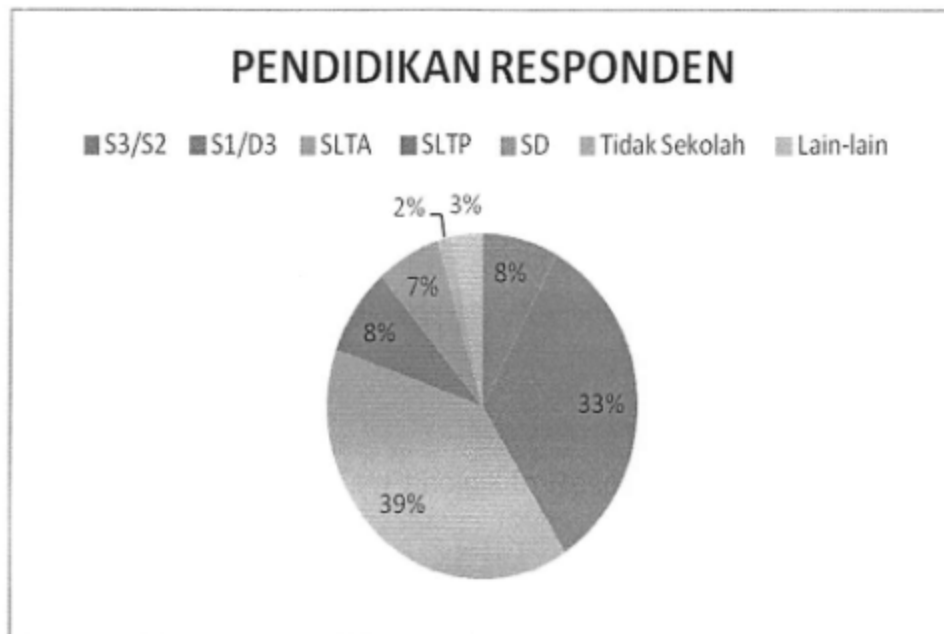
Sebelum mengetahui hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditentukan tersebut di atas, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 3 faktor yaitu jenis cara bayar responden, pendidikan dan pekerjaan. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima. Berikut kami sajikan tabel dan chart data (dalam satuan persentase) mengenai karakteristik responden survei kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah Denpasar Periode Triwulan II Tahun 2023 :

Tabel 2. Pendidikan Responden

No	Pendidikan	April	Mei	Juni	Jumlah	Persentase (%)
1	S3/S2	43	20	14	77	7,87
2	S1/D3	109	108	107	324	33,13
3	SLTA	131	130	124	385	39,37
4	SLTP	23	28	30	81	8,28
5	SD	26	18	21	65	6,65
6	Tidak Sekolah	4	3	7	14	1,43
7	Lain-lain	13	15	4	32	3,27
	Total	349	322	307	978	100,00

Pendidikan responden terbanyak adalah SLTA (39.37%), menggambarkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan rumah sakit milik pemerintah daerah khususnya RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah. Dimana tampak 60.63 % responden adalah pendidikan SD, SMP, S1/D3, S3/S2, Tidak sekolah , dan Lain-lain. Berikut gambar grafiknya :

Grafik 1. Pendidikan Responden

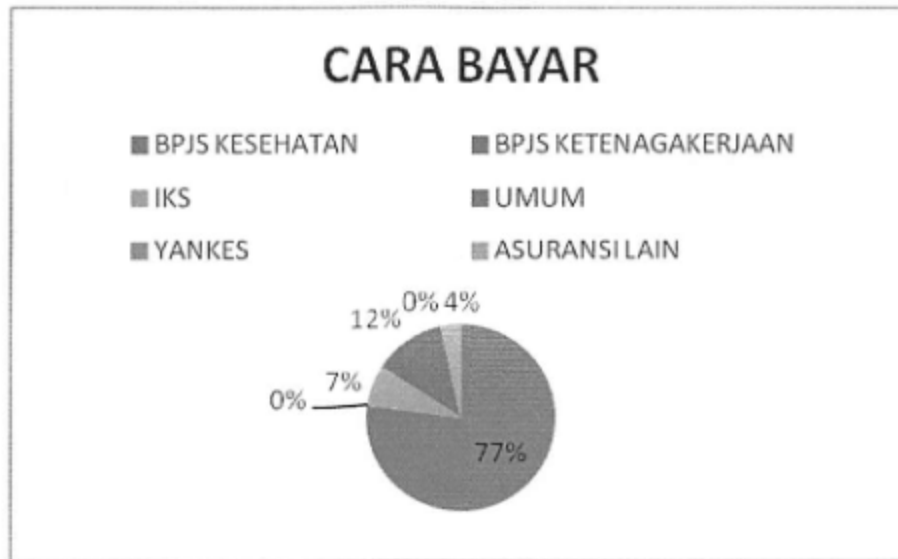


Tabel 3. Cara Bayar Responden

No	Cara Bayar	April	Mei	Juni	Jumlah	Persentase (%)
1	BPJS KESEHATAN	259	256	238	753	76,99
2	BPJS KETENAGAKERJAAN	1	0	1	2	0,20
3	IKS	62	2	3	67	6,85
4	UMUM	3	60	58	121	12,37
5	YANKES					
6	ASURANSI LAIN	24	4	7	35	3,58
	Total	349	322	307	978	100,00

Cara bayar responden terbanyak adalah BPJS Kesehatan (76.99%) kemudian umum (12.37%) dan yang paling rendah adalah responden dengan cara bayar BPJS Ketenagakerjaan (0.20%). RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah adalah RS pemerintah yang melayani BPJS Kesehatan yang merupakan jaminan kesehatan utama yang digariskan oleh Pemerintah untuk digunakan oleh masyarakat. Berikut gambar grafiknya:

Grafik 2. Cara Bayar Responden

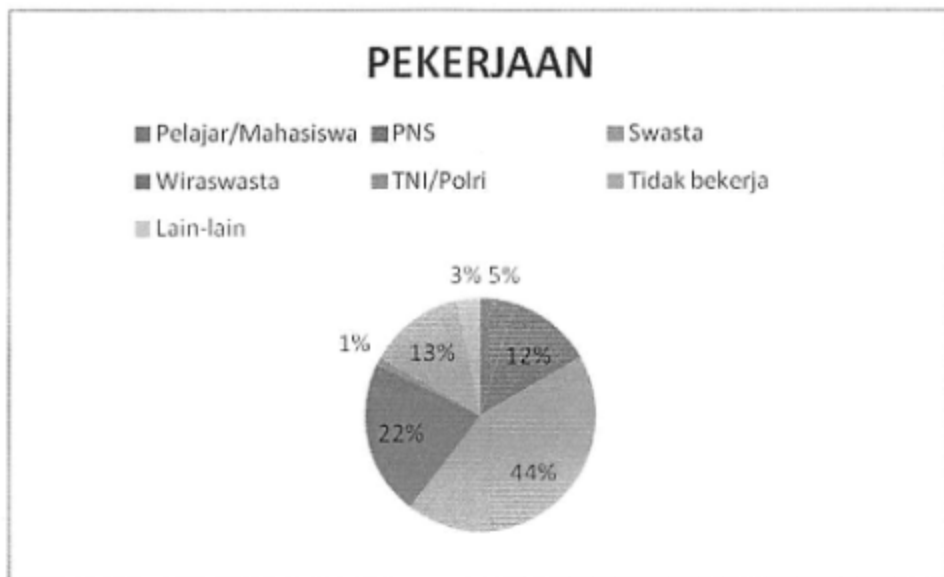


Tabel 4. Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	April	Mei	Juni	Jumlah	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	20	18	9	47	4,81
2	PNS	43	37	37	117	11,96
3	Swasta	146	155	126	427	43,66
4	Wiraswasta	80	71	62	213	21,78
5	TNI/Polri	2	1	7	10	1,02
6	Tidak bekerja	45	25	62	132	13,50
7	Lain-lain	13	15	4	32	3,27
	Total	349	322	307	978	100,00

Pekerjaan responden terbanyak adalah karyawan swasta (43.66%), disusul wiraswasta (21.78%) hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat yang menggunakan layanan RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah didominasi oleh pekerjaan sektor non formal. Berikut gambar grafiknya :

Grafik 3. Pekerjaan Responden



B. DESKRIPSI HASIL ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT

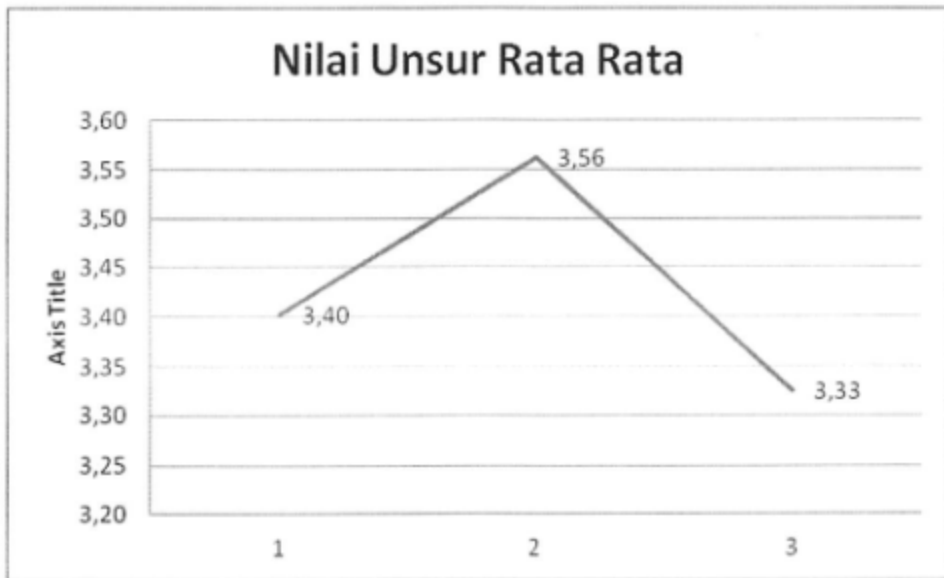
B.1. HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNIT PELAYANAN

Hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan ditampilkan setiap bulannya dari bulan April - Juni 2023 dimaksudkan agar nilai IKM yang muncul bisa terlihat lebih rinci, sehingga memudahkan pihak RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah untuk fokus dalam melakukan perbaikan dan apresiasi. Untuk lebih jelasnya, di bawah ini disajikan tabel data nilai IKM Per Unsur Pelayanan :

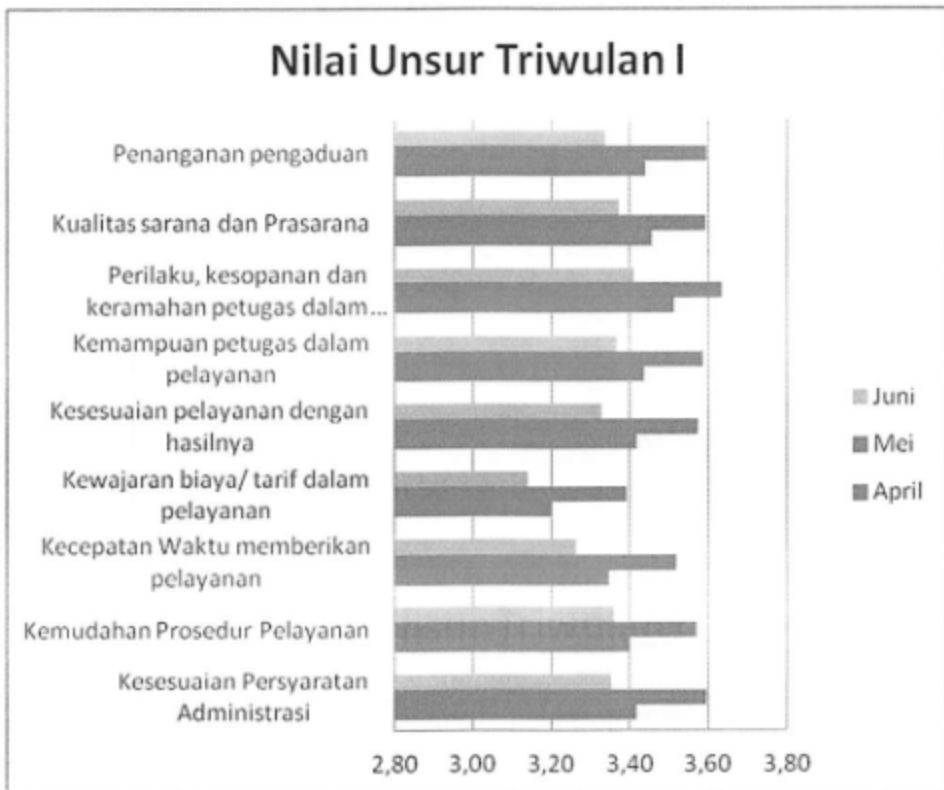
Tabel 5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan
RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah Denpasar Bulan April - Juni 2023

No	Unsur	Triwulan II				
		April	Mei	Juni	Rata-rata TW I	IKM
1	Kesesuaian Persyaratan Administrasi	3,42	3,60	3,35	10,37	3,42
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,40	3,57	3,36	10,33	3,40
3	Kecepatan Waktu memberikan pelayanan	3,35	3,52	3,26	10,13	3,35
4	Kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan	3,20	3,39	3,14	9,73	3,20
5	Kesesuaian pelayanan dengan hasilnya	3,42	3,57	3,33	10,32	3,42
6	Kemampuan petugas dalam pelayanan	3,44	3,59	3,36	10,39	3,44
7	Perilaku, kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan	3,51	3,63	3,41	10,56	3,51
8	Kualitas sarana dan Prasarana	3,46	3,59	3,37	10,42	3,46
9	Penanganan pengaduan	3,44	3,60	3,34	10,37	3,44
	Nilai unsur rata2	3,40	3,56	3,33	3,40	3,56
NILAI IKM TW I						

Grafik 4. Nilai Unsur Rata Rata Triwulan II



Grafik 5. Nilai Unsur Pada Triwulan II



Tabel 5. Data Responden Di Ruangan

No	Ruangan	Jumlah	Persentase	Keterangan
1	Bedah Onkologi	5	0,51	
2	Radioterapi	41	4,19	
3	Ambulance	56	5,73	
4	ODC Chemoterapi	45	4,60	
5	ICCU	3	0,31	
6	R. Mahottama	35	3,58	
7	R. Anggrek	32	3,27	
8	R. Angsoka I	31	3,17	
9	R. Angsoka III	25	2,56	
10	R. Bakung Barat	29	2,97	
11	R. Bakung Timur	25	2,56	
12	R. Kamboja	10	1,02	
13	R. Lely	8	0,82	
14	R. Cempaka I NICU	19	1,94	
15	R. Sanjiwani	34	3,48	
16	R. Wijaya Kusuma	58	5,93	
17	R. Flamboyan	45	4,60	
18	R. Pudak	56	5,73	
19	R. Cempaka I Neonatus	35	3,58	
20	R. Cempaka II Obstetri	45	4,60	
21	R. Cempaka II Ginekologi	29	2,97	
22	R. Cempaka III Anak	45	4,60	
23	R. Nagasari	7	0,72	
24	R. Observasi (PJT)	26	2,66	
25	R. Intermediate PJT	8	0,82	
26	R. Angsoka II	75	7,67	
27	R. Luka Bakar	25	2,56	

28	R. ICU Timur (IATI)	25	2,56	
29	R. ICU Barat (IATI)	25	2,56	
30	R. MS (IGD)	27	2,76	
31	Survei Monitor	32	3,27	
32	Farmasi	14	1,43	
33	Rehabilitasi Medis	2	0,20	
34	Radiologi	1	0,10	
Total		978	100,00	

Berdasarkan tabel-tabel di atas beberapa hal penting yang dapat disampaikan diantara lain:

Capaian Triwulan II sebagai berikut :

1. Nilai Terendah pada Triwulan I adalah unsur Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan : dengan nilai 3.24 dengan IKM 81.10. Nilai ini masuk dalam mutu pelayanan B yang berarti kinerjanya Baik. Unsur Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan pada Triwulan II mendapatkan nilai kecil dari masyarakat karena harapan masyarakat tentang iur bayar BPJS terutama yang pembayaran mandiri.
2. Nilai tertinggi pada Triwulan II adalah unsur Perilaku, kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan : dengan Nilai 3.52 IKM 87.97 yang masuk kategori mutu pelayanan B dan kinerja Baik. Hal ini mengartikan bahwa pelayanan sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat
3. Pada Triwulan II tahun 2023 ini capaian nilai unsur pelayanan secara keseluruhan adalah 3.43 yaitu jika dikonversikan yaitu 85.75%. Nilai ini kategory B dan kinerjanya Baik
4. Sampai dengan Triwulan II ini untuk ruangan poliklinik yang paling banyak mengisi survey kepuasan pelanggan adalah Angsoka II dengan persentase 7.67% dan kemudian diikuti dari rawat inap yaitu ruang Wijaya Kusuma 5.93%

B.2. HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNIT PELAYANAN

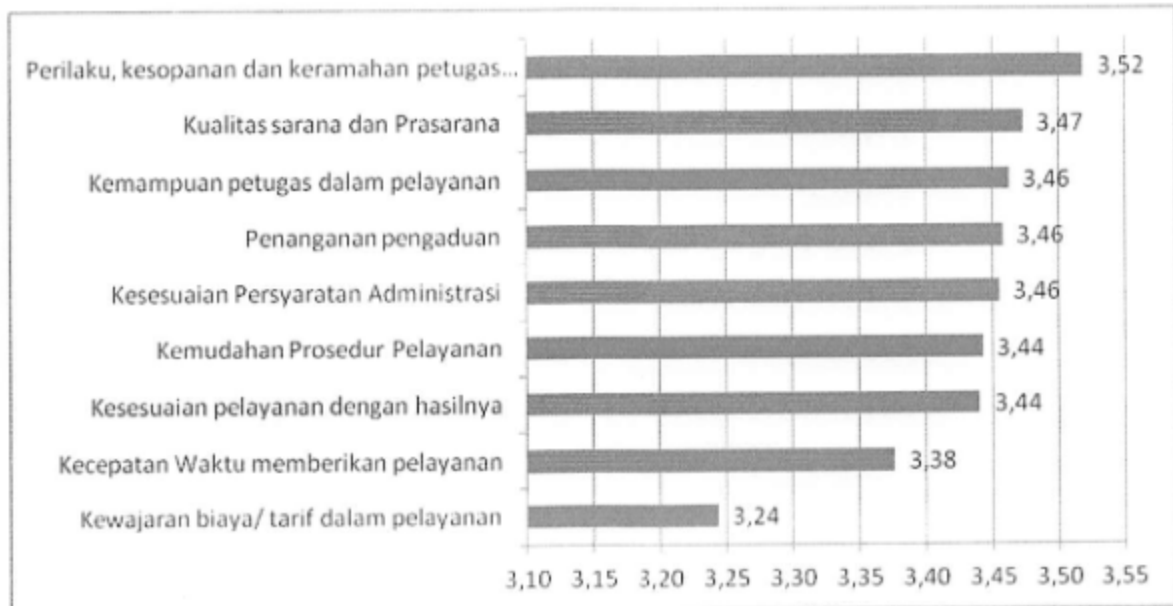
Setelah melihat hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan Per Unsur Pelayanan, akhirnya kita bisa mengakumulasikannya menjadi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah Periode Triwulan I Tahun 2023 secara keseluruhan, sebagaimana tabel 6 berikut ini :

Tabel 6. Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II

No	UNSUR PELAYANAN	IKM UNSUR PELAYANAN	STANDAR NILAI UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan		A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
U2	Prosedur Pelayanan		B (Baik) : 76,61 – 88,30
U3	Waktu Pelayanan		C (Jurang Baik) : 65,00 – 76,60
U4	Biaya/Tarif Pelayanan		D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan		
U6	Kompetensi Pelayanan		
U7	Perilaku Pelaksana		
U8	Sarana dan Prasarana		
U9	Penanganan , Pengaduan , dan Saran		
			Total : 85.75
			Kategori: B (Baik)

Untuk lebih jelasnya, hasil penilaian terhadap Indeks Kepuasan RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah Denpasar Triwulan II Tahun 2023 secara keseluruhan dapat dilihat pada Grafik berikut:

Grafik 6. Indeks Kepuasan Masyarakat
RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah Denpasar



Sesuai hasil pengukuran sebagaimana terlihat pada gambar di atas, disimpulkan bahwa :

1. Unsur Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan masih perlu mendapatkan perhatian karena memperoleh IKM terendah (3.24).
2. Unsur Perilaku, kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan memperoleh IKM tertinggi (3.52).
4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah mendapatkan persentase 85.75 dengan kategori B (Baik)

B.3. RENCANA TINDAK LANJUT

No	Masalah	Akar Masalah	RTL	PIC	Target Waktu
1.	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> Dilihat dari pekerjaan responden, dimana responden terbanyak adalah Swasta sebesar 43.66% dan diikuti oleh wiraswasta 21,78%, dengan iur bayar mandiri/kantor 	<p>Untuk menutupi kekurangan dari pelayanan kita, kita utamakan <i>Service Quality</i> dalam hal pelayanan kesehatan sangatlah ditentukan oleh standar pelayanan di RSUP Prof Ngoerah bagi pelayanan medis dan non medis :</p> <ol style="list-style-type: none"> Empati Pemahaman petugas Rumah Sakit yang mendalam atas kebutuhan pasien Kejujuran Petugas Rumah Sakit harus jujur tentang pelayanan yang ada di Rumah Sakit Tranparansi 	<ul style="list-style-type: none"> Seluruh Unit Pelayanan 	3 bulan

			<p>Kejujuran petugas dalam produk dan layanan yang terdapat di RSUP Prof Ngoerah</p> <p>4. Keberlanjutan Komitmen Rumah Sakit terhadap produk/layanan yang terdapat di RSUP Prof Ngoerah</p> <p>5. Menepati janji Terdapat usaha dari petugas untuk memberikan pelayanan sesuai estimasi waktu pelayanan</p> <p>Semua unit pelayanan harus terus berupaya memberikan pelayanan optimal sebagai citra diri/branding Rumah Sakit untuk</p>	
--	--	--	--	--

			mendapatkan <i>boost</i> <i>customer experience</i>		
--	--	--	--	--	--

III. PENUTUP

A. HAMBATAN

Adapun beberapa hambatan yang ditemui saat melakukan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah Triwulan II diantaranya:

1. Belum semua menyadari bahwa pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah salah satu cermin untuk memperbaiki kualitas pelayanan di RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah Denpasar
2. Sedikitnya minat pasien untuk ikut berpartisipasi untuk ikut mengisi survei.

B. KESIMPULAN

Berikut kesimpulan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah Periode Triwulan II Tahun 2023 :

1. Pencapaian hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif adalah 85.75. Hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah sudah **BAIK** dan memenuhi harapan, yaitu :
 - a) Kesesuaian persyaratan administrasi (86.39)
 - b) Kemudahan prosedur pelayanan (86.07)
 - c) Kecepatan waktu memberikan pelayanan (84.41)
 - d) Kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan (81.10)
 - e) Kesesuaian pelayanan dengan hasilnya (86.02)
 - f) Kemampuan petugas dalam pelayanan (86.56)
 - g) Perilaku, kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan (87.97)
 - h) Kualitas sarana dan prasarana (86.83)
 - i) Penanganan pengaduan (86.45)
2. Pada tingkat pelayanan dengan nilai terendah sehingga perlu mendapat perhatian untuk perbaikan adalah Kewajaran biaya/tarif (81.10)
3. Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah adalah 85.75 dengan kriteria B (BAIK).