



RSUD KABUPATEN  
BULELENG



# LAPORAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2021





## KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (Public Service) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnya Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Pelayanan publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat dari satu Negara Kesejahteraan Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

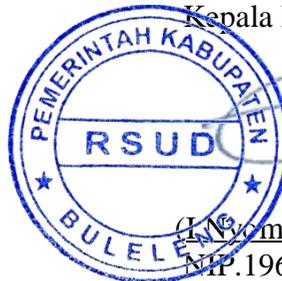
Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamatkan oleh Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan nasional perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Melalui hasil survey ini, dapat diperoleh gambaran sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat serta sekaligus menjadi bahan evaluasi dan motivasi demi peningkatan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang.

Kami mohon kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini dan pelayanan yang ada, serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan yang prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Singaraja, 4 Januari 2022

Kepala Bagian Pelaporan dan Informasi



*(Handwritten signature)*

(Nyoman Pasek Sukerman, ST,MM)

NIP.19670525 199003 1 00

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Tujuan dan Manfaat.....	2
1.3. Dasar Hukum .....	3
BAB II METODE SURVEY	
2.1. Populasi dan Sampel.....	4
2.2. Instrumen Survey.....	4
2.3. Lokasi dan Waktu Survey.....	5
2.4. Metode Pelaksanaan .....	5
2.5 Metode analisa Data .....	5
BAB III HASIL SURVEY DAN PEMBAHASAN.....	7
3.1. Metode Analisa Kuantitatif .....	7
3.2. Metode Skala Likart .....	10
3.3. Tabulasi Angket Kuesioner.....	11
3.4. Perhitungan Capaian SPM.....	13
BAB IV SURVEY KEPUASAN PESERTA DIDIK.....	16
4.1. Populasi dan Sampel .....	16
4.2 Metode dan Jadwal Pelaksanaan .....	16
4.3 Metode Analisa .....	17
4.4 Hasil Survey.....	17
4.5 Perbandingan Hasil Survey Kepuasan Tahun 2020 - 2021	
BAB V PENUTUP.....	19
5.1 Kesimpulan .....	19
5.2 Saran.....	19

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Terdapat beberapa cara untuk mengukur kepuasan pelanggan.

Salah Satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamatkan oleh Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Menyadari hal tersebut, RSUD kabupaten Buleleng sebagai salah satu instansi penyedia pelayanan publik di bidang kesehatan di wilayah Bali Utara terus berupaya melakukan strategis untuk mendorong upaya perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan dengan memeberikan stimulasi semangat perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan dengan memberikan stimulasi semangat perbaikan dan inovasi pelayanan serta melakukan penilaian untuk mengetahui gambaran kinerja yang obyektif tentang semua aspek tentang yang ada di lingkup RSUD Kabupaten Buleleng.

Salah Satu bentuk penilaian yang dilakukan RSUD Kabupaten Buleleng di dalam mengetahui kinerja dan kebutuhan serta harapan dari pengguna jasa RSUD Kabupaten Buleleng adalah dengan penyusunan indek kepuasan pelanggan. Indeks kepuasan pelanggan merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kulitatif atas pendapat masyarakat memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Indeks tentang system dan prosedur, kecepatan pelayanan kewajaran, biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, saran dan prasarana penunjang pelayanan, kebersihan dan kenyamanan lingkungan serta keamanan di RSUD Kabupaten Buleleng.

Dalam rangka mengembangkan suatu mekanisme pemberian pelayanan yang memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan, perlu mengetahui hal-hal berikut:

1. Mengetahui apa yang pelanggan pikirkan tentang tenaga kerja, pelayanan dan pesaing.
2. Mengukur dan meningkatkan kinerja tenaga
3. Mempergunakan kelebihan yang dimiliki kedalam pemilahan dasar.
4. Belajar dari kelemahan untuk mengembangkan pelayanan sebelum orang lain memulainya.
5. Membangun wahana komunikasi internal sehingga setiap tenaga kerja mengetahui apa yang mereka kerjakan.

Adapun indikator Pencapaian pelayanan minimal untuk tingkat kepuasan pelanggan di RSUD Kab.Buleleng adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Indikator Capaian Survei Kepuasan Pelanggan

Dimensi mutu	Kenyamanan
Tujuan	Tercapainya persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan
Definisi Operasional	Kepuasan pelanggan adalah pernyataan kepuasan oleh pelanggan terhadap pelayanan RSUD Kab.Buleleng.
Frekuensi pengumpulan data	1 Minggu
Periode Analisis	1 Tahun
Numerator	Jumlah kumulatif kepuasan pasien yang menyatakan puas dan sangat puas dalam periode analisis
Denominator	Jumlah pasien yang disurvei (satu ) periode analisis
Sumber data	Survey dengan angket kuesioner
Standar	Sesuai SPM Tahun 2012

## 1.2. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dari survey mengenai kepuasan pelanggan antara lain:

1. Untuk mengetahui kinerja pelayanan RSUD Kabupaten Buleleng kepada masyarakat serta untuk mengetahui kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna pelayanan RSUD.
2. Untuk dapat menjadi masukan bagi manajemen untuk menyusun langkah – langkah strategis dalam membenahi hal – hal yang masih kurang berdasarkan hasil survey.
3. Bagi masyarakat, kuesioner yang diedarkan dapat digunakan sebagai media dalam menyampaikan tanggapan, kritik, saran untuk RSUD Kabupaten Buleleng.

### **1.3. Dasar Hukum**

1. Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
2. Pedoman Pelayanan Bagian Pelaporan dan Informasi RSUD Kab. Buleleng

## **BAB II**

### **METODE SURVEY**

#### **2.1 Populasi dan Sampel**

Sasaran pelaksanaan kegiatan survey kepuasan pelanggan adalah pasien dan keluarga pasien serta pengunjung RSUD Kabupaten Buleleng. Adapun sampel yang diambil pada setiap ruang / instansi yang berkaitan dengan pelayanan kepada pasien dalam setiap bulan minimal 50 orang / bulan / instalasi sesuai dengan standar pelayanan minimal 2012.

#### **2.2 Instrumen Survei**

Survei kepuasan masyarakat pada RSUD Kabupaten Buleleng mengacu pada peraturan perundangan yang berlaku. Untuk tahun 2021, Instrumen survey yang digunakan berupa angket kuesioner dengan deskripsi sebagai berikut:

1. **Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. **Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi ndan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. **Waktu pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **Biaya/Tarif**

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. **Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. **Maklumat Pelayanan**

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

10. **Keamanan dan kenyamanan lingkungan rumah sakit**

Keamanan dan kenyamanan lingkungan pada setiap unit di rumah sakit

**2.3 Lokasi dan Waktu Survey**

- a. Lokasi : RSUD Kab. Buleleng
- b. Waktu pelaksanaan : Selama tahun 2021

**2.4 Metode Pelaksanaan**

Survey kepuasan pelanggan dilakukan oleh petugas ruang / unit pelayanan dengan memberikan blangko/ angket kuis dan memberi pemahaman tata cara pengisian angket. Pemilihan sampel (N) di acak dari pasien, keluarga pasien maupun dari pengunjung. Kemudian angket kuesioner yang telah diisi dikumpulkan dan ditabulasi oleh Sub Bagian Informasi dan Humas.

Adapun pertanyaan yang terdapat dalam angket kuesioner merupakan pertanyaan tertutup dengan opsi jawaban yang telah ditetapkan. Selain itu, responden juga di berikan kebebasan dalam menyampaikan kritik saran pada kolom saran yang juga disediakan pada pernyataan terbuka dalam blanko kuesioner.

**2.5 Metode Analisa Data**

Pengolahan data dihitung dengan menggunakan metode sebagai berikut:

**1. Analisa kuantitatif puas dan tidak puas**

Tabel 2.1

Analisa kuantitatif berdasarkan jawaban puas dan tidak puas

Jawaban	Kategori
Sangat Puas (D) + Puas (C)	Puas
Cukup Puas (B) + Kurang Puas (A)	Kurang Puas

$$IKM = \frac{\text{Nilai sangat puas} + \text{puas}}{\text{Total jawaban}} \times 100\%$$

**2. Skala Likart**

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}}$$

$$\text{Nilai Interval} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

$$\text{Nilai Interval Konversi SKM} = \text{SKM} \times 25$$

Tabel 2.2  
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan  
 Survey Kepuasan Pelanggan RSUD Kab. Buleleng

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval</b>	<b>Nilai Interval Konversi</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Nilai Unit Pelayanan</b>
<b>1</b>	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
<b>2</b>	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
<b>3</b>	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
<b>4</b>	3.5324 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

## BAB III

### HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

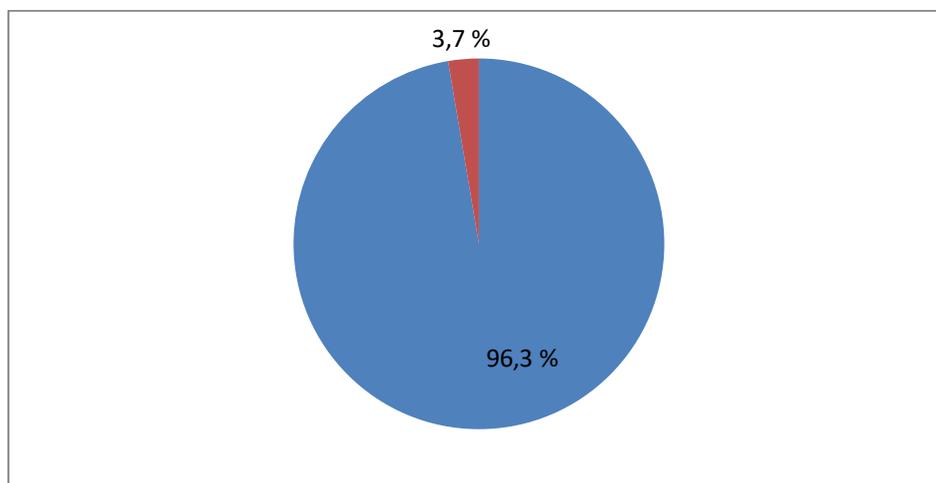
#### 3.1. Metode Analisa Kuantitatif Jawaban Puas dan Tidak Puas

##### 3.1.1. Hasil Tabulasi

Adapun pencapaian pelaksanaan survei kepuasan pelanggan melalui angket kepuasan pelanggan sebagai berikut :

- a. Total Responden : 1588 responden
- b. Puas / Sangat Puas : 96,3 %
- c. Tidak / Kurang Puas : 3,7%

**Grafik 3.1 Tabulasi Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Tahun 2021**



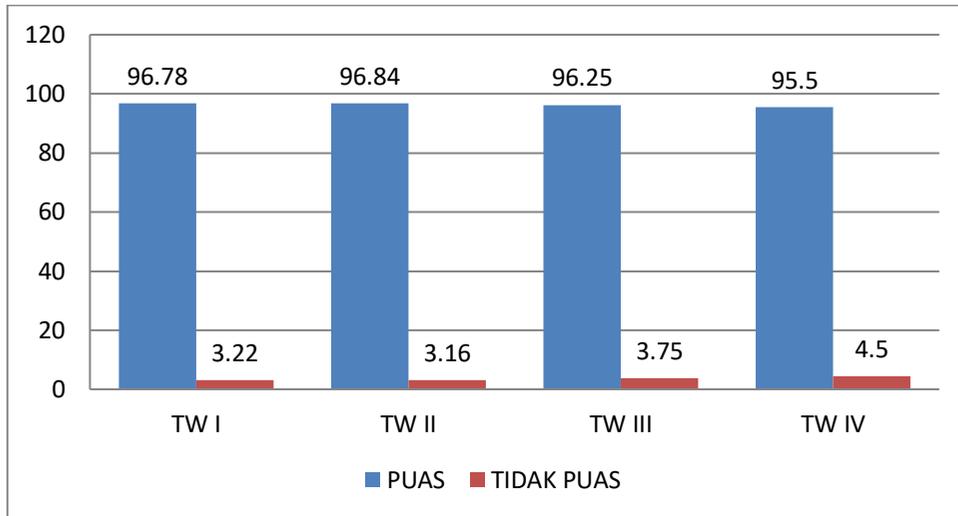
Tingkat kepuasan pelanggan tahun 2021 mencapai 96,3% merupakan akumulasi dari jawaban D ( Sangat Baik ) sebanyak 30,5% dan C ( Baik ) sebanyak 65,9% yang menunjukkan bahwa pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan sangat baik. Dibandingkan dengan persentase jawaban tidak puas yang hanya sebesar 3,66%. Kepuasan masyarakat pada Tahun 2021 mengalami sedikit penurunan sebesar 1 % jika dibandingkan dengan capaian indeks kepuasan pelanggan tahun 2020 yang sebesar 97,3 %, meskipun demikian masih dalam kategori Baik.

**Tabel 3.1**

**Tren Hasil Survei Kepuasan Tahun 2021**

NO	TRI WULAN	PROSENTASE		
		PUAS	TIDAK PUAS	TOTAL
1	TW I	96,78	3,22	100%
2	TW II	96,84	3,16	100%
3	TW III	96,25	3,75	100%
4	TW IV	95,5	4,5	100%

**Grafik 3.2 Tren Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2021**



Apabila dilihat khusus pada tahun 2021, secara umum prosentase kepuasan pelanggan di setiap triwulan setelah dilakukan evaluasi masih termasuk pada kategori sangat baik (>90%). Namun meskipun demikian trend kepuasan pelanggan pada pada dari triwulan ketiga hingga keempat cenderung mengalami penurunan jika dibandingkan dengan capaian di triwulan keempat yang menduduki capaian tertinggi.

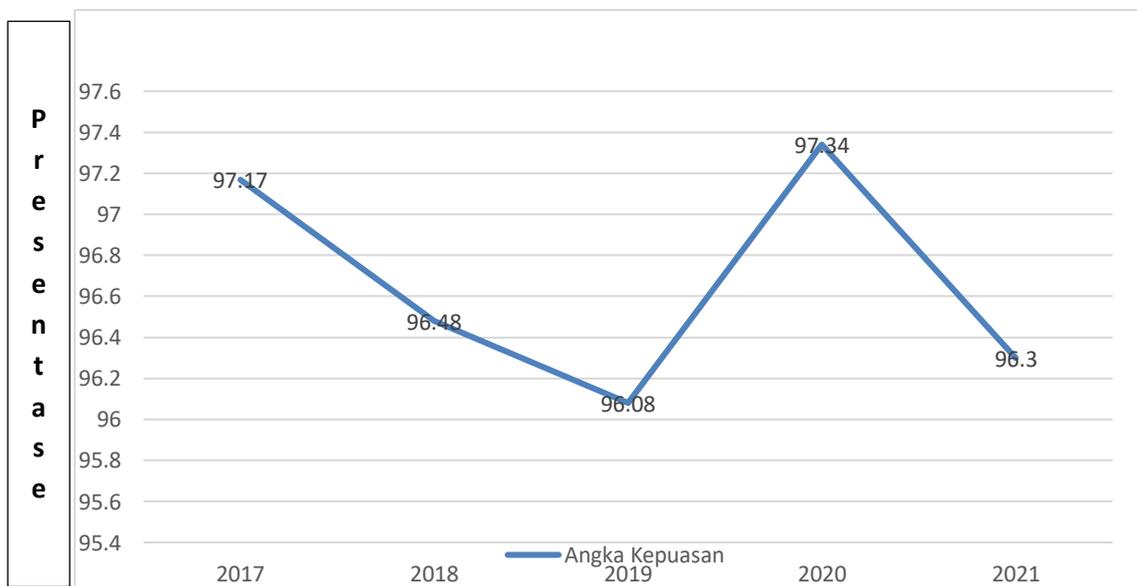
Sedangkan apabila dilihat tren hasil survey tahun 2017 sampai tahun 2021 dituangkan dalam table adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.2**

**Tren Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2017 - 2022**

Kategori	Hasil survey				
	2017	2018	2019	2020	2021
Puas	97,17%	96,48%	96,08%	97,34%	96,3
Kurang Puas	2,83%	3,51%	3,92%	2,66%	3,7%

**Grafik 3.3 Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2017-2021**



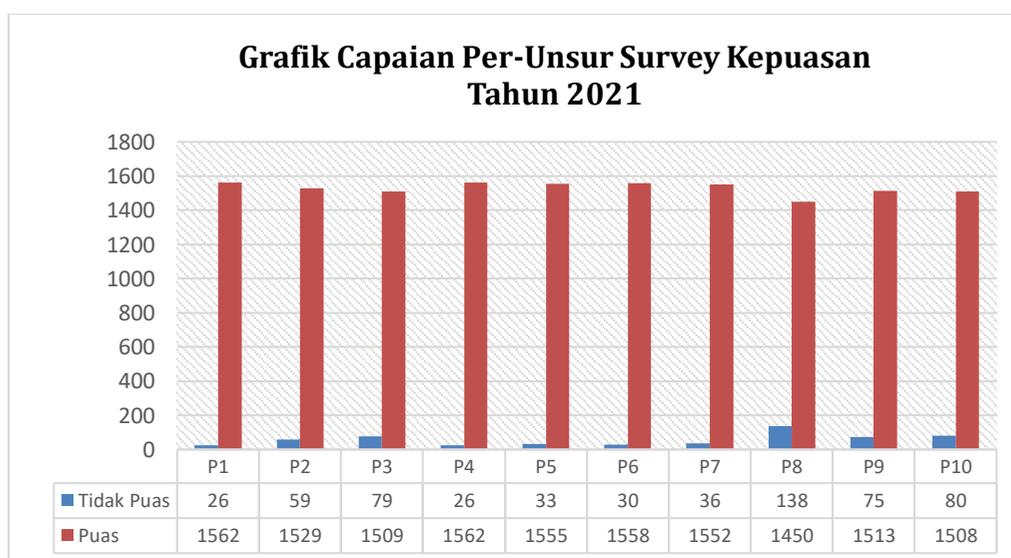
Selama kurun waktu 5 tahun terakhir, persentase tingkat kepuasan pelanggan selalu berada pada kategori sangat baik (>90%), meskipun tidak menunjukkan trend yang secara

### 3.1.2. Penilaian Per Unsur

Selain hasil survey secara keseluruhan, perlu juga dijelaskan capaian per unsur pertanyaan sehingga dapat digambarkan secara rinci penilaian masyarakat terhadap layanan di RSUD Kab. Buleleng.

**Tabel 3.3 Capaian Per Unsur Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2021**

No.	Indikator	Tidak Puas	Puas	Total
1	P1	26	1562	1588
2	P2	59	1529	1588
3	P3	79	1509	1588
4	P4	26	1562	1588
5	P5	33	1555	1588
6	P6	30	1558	1588
7	P7	36	1552	1588
8	P8	138	1450	1588
9	P9	75	1513	1588
10	P10	80	1508	1588



Berdasarkan tabulasi data, dari 10 Indikator pertanyaan diperoleh 3 Unsur terendah yakni, Unsur 10 yang menyangkut tentang keamanan dan kenyamanan di lingkungan Rumah Sakit, di susul unsur 3 yang kecepatan waktu dalam pelayanan, dan terendah ketiga yaitu unsur 9 terkait kualitas penanganan pengaduan penggunaan layanan.

Dari capaian 3 terendah apabila dilakukan penelaahan lebih lanjut disilangkan berdasarkan unit pelayanan diketahui bahwa unit pelayanan yang mendapat nilai tidak puas paling tinggi adalah sebagai berikut :

No.	Unsur Penilaian	Ruang Unit / Pelayanan	Responden
1	Unsur-10 (Keamanan dan Kenyamanan Lingkungan)	1. Farmasi	39 Responden
		2. Rawat Jalan	16 Responden
		3. Intensif	10 Responden
2	Unsur-3 (Kecepatan waktu dalam pelayanan)	1. Farmasi	21 Responden
		2. Rawat Jalan	20 Responden
		3. Rawat Inap	20 Responden
3	Unsur 9 ( kualitas penanganan pengaduan )	1. Farmasi	39 Responden
		2. Rawat Jalan	16 Responden
		3. Rawat Inap	6 Responden

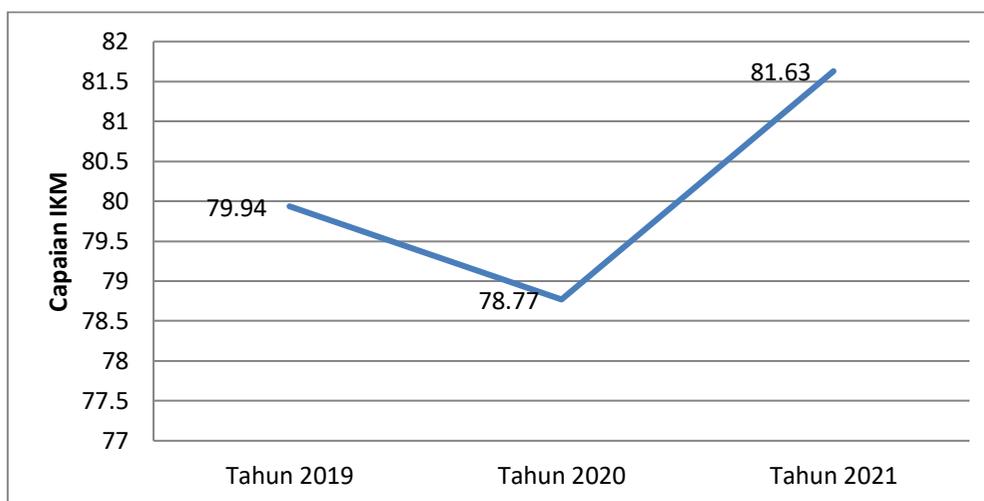
### 3.2. Skala Likart

#### 3.2.1. Hasil Tabulasi

Adapun pencapaian pelaksanaan survey kepuasan pelanggan melalui angket kepuasan pelanggan dengan menggunakan penghitungan skala likart sebagai berikut :

- a. Total Responden : 1588 responden
- b. Nilai IKM : 81,63%

**Grafik 3.3 Tren Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Tahun 2019 - 2021**



#### 3.2.2. Penilaian Per Unsur

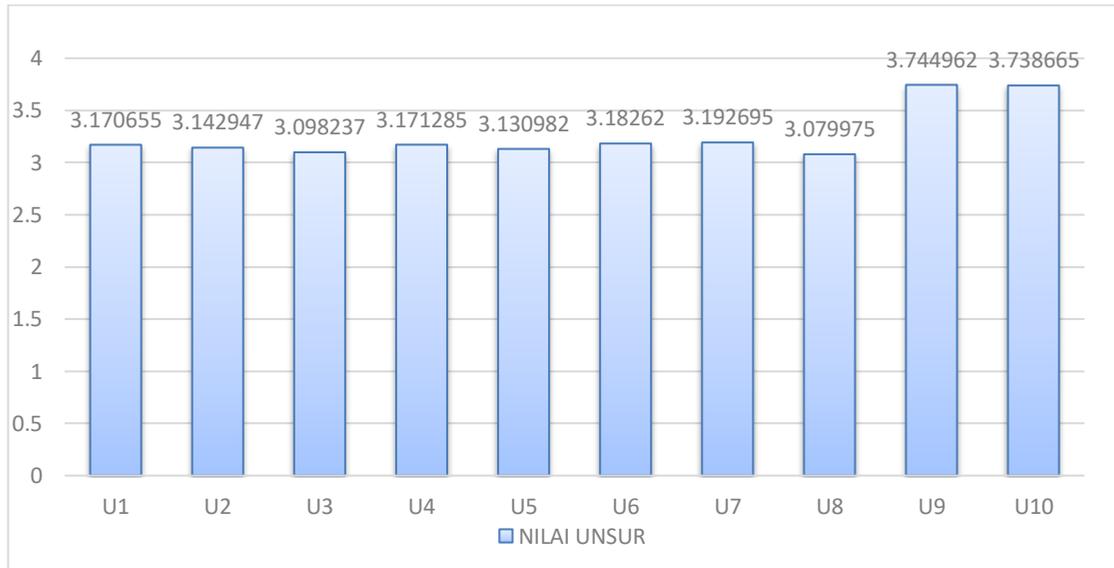
Dari 10 Unsur yang digunakan sebagai Instrumen, diketahui bahwa unsur ( 8 ) yaitu tentang kualitas sarana dan prasarana dengan NRR per Unsur 3,079975 atau 76,9 %. Capaian ini masih di bawah standar yang di tetapkan yaitu < 80 %, meskipun kalau di lihat dari nilai per unsur masih berada pada kategori baik.

**Tabel 3.4 Capaian Per Unsur Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2021**

Unsur			
	$\Sigma$ Nilai Per Unsur	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur
1	5.035	3,170655	0,317065
2	4.991	3,142947	0,314295
3	4.920	3,098237	0,309824
4	5.036	3,171285	0,317128
5	4.972	3,130982	0,313098
6	5.054	3,182620	0,318262
7	5.070	3,192695	0,319270
8	4.891	3,079975	0,307997
9	5.947	3,744962	0,374496
10	5.937	3,738665	0,373866

Begitu juga untuk unsur (3), yaitu kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan 3,098237 atau 77,45 %, unsur (5) yaitu kesesuaian produk pelayanan yang tercantum pada standar pelayanan dengan hasil yang diberikan tercapai 3,130982 atau 78,27 %.

**Grafik 3.3 Tabulasi Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Tahun 2021**



### 3.3. Tabulasi Angket Kuesioner

Sesuai dengan standar yang ditetapkan bahwa pengumpulan angket kuesioner kepuasan pelanggan oleh masing-masing unit pelayanan ditetapkan sebanyak 50 angket per periode analisa (triwulan).

**Tabel 3.5**  
**Jumlah Pengumpulan Angket Kuesioner Ruangan / Jenis Pelayanan**  
**Tahun 2021**

No	Kelompok SPM	Ruangan	Jumlah Setor	Ket
1	Rawat Inap	Seluruh Ruang Rawat Inap	376	
2	Pelayanan Rawat Jalan	Seluruh Poliklinik Rawat Jalan	162	
3	Pelayanan Intensif	Sandat, Padma, Mawar 1, Mawar 2, ICCU.	240	
4	Persalinan dan Perinatal	NICU 1, NICU 2, Melati I	20	
5	Pelayanan Ambulance & Mobil Jenazah	R.Sopir	303	
6	Rekam Medik	Instalasi Rekam Medis	22	
7	Farmasi	Farmasi & Apotek	125	
8	Gawat Darurat	IRD	42	
9	Pelayanan Patologi Klinik	Laboratorium	150	
10	Pelayanan Radiologi	Radiologi	26	
11	Rehabilitasi Medik	R.Fisioterapi	23	
12	Tranfusi Darah	PMI	19	
13	Bedah Sentral	IBST	22	
14	Pemulasaraan Jenazah	R.Sedap Malam	32	
15	Pelayanan Keamanan	Unit Pelayanan	1588	
16	Gizi	Gizi	125	
17	Gakin	Gakin	503	
<b>TOTAL</b>			<b>1588</b>	

Pengumpulan angket kuesioner sebanyak 1588 yang telah dikelompokkan berdasarkan standar SPM 2012. Hampir ruang/ unit pelayanan belum memenuhi jumlah minimal sebanyak 600 angket / tahun.

### 3.4. Perhitungan Capaian Standar Pelayanan Minimal

Hasil dari survey kepuasan pelanggan juga dikorelasikan dengan standar pelayanan minimal (SPM) tahun 2012. Beberapa indikator dalam SPM 2012 juga memuat kepuasan pelanggan sebagai unsur yang dinilai.

**Tabel 3.7**  
**Pencapaian Kepuasan Pelanggan Sesuai Standar Pelayanan Minimal**  
**Tahun 2021**

No	Jenis Pelayanan	Ruang/ Unit Pelayanan	Standar Nasional	N/D	Capaian	Ket
1	Gawat Darurat	Instalasi Gawat Darurat	≥ 70%	<u>37</u> 42	88,1%	
2	Pelayanan Rawat Jalan	Semua Poliklinik, Loker Registrasi Rawat Jalan	≥ 90%	<u>150</u> 162	92,59%	
3	Rawat Inap	Lely 1, Lely 2, Jempiring, Flamboyan, Mahotama, Sakura, Anggrek, Cempaka, Kamboja, Melati II	≥ 90%	<u>366</u> 376	97,47%	
4	Bedah Sentral	IBST	≥ 80%	<u>21</u> 22	99,50%	
5	Persalinan dan Perinatal	Melati I, Kemuning	≥ 80%	<u>20</u> 20	100%	
6	Pelayanan Intensif	Sandat, Padma, ICCU, Mawar	≥ 70%	<u>234</u> 240	97,63%	
7	Pelayanan Radiologi	Radiologi	≥ 80%	<u>26</u> 26	100 %	
8	Pelayanan Patologi Klinik	Laboratorium	≥ 80%	<u>146</u> 150	97,3%	
9	Rehabilitasi Medik	R. Fisioterapi	≥ 80%	<u>22</u> 22	100%	
10	Farmasi	Instalasi Farmasi	≥ 80%	<u>99</u> 125	79,6%	

11	Gizi	Instalasi Gizi	≥ 80%	<u>115</u> 125	92%	
12	Transufsi Darah	UDD	≥ 80%	<u>19</u> 19	100%	
13	Gakin	Peserta PBI	≥ 80%	<u>497</u> 503	98,8%	
14	Rekam Medik	Bagian Perencanaan Program dan Informasi	≥ 80%	<u>22</u> 22	100 %	
15	Pelayanan Ambulance & Mobil Jenasah	Ambulance	≥ 80%	<u>68</u> 73	98,9 %	
16	Pemulasaraan Jenasah	Inst. Pemulasaraan Jenasah	≥ 80%	<u>32</u> 32	100%	
17	Pelayanan Keamanan	Semua Unit/ Ruang pelayanan	≥ 90%	<u>1529</u> 1588	96,34%	

Evaluasi terhadap capaian Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan standar pelayanan minimal, khususnya Capaian Tahun 2021 seluruh pelayanan telah sesuai dengan standar nasional.

**Tabel 3.8**  
**Tren Capaian Standar Pelayanan Minimal Tahun 2020-2021**

No	Jenis Pelayanan	Ruang / Unit	Capaian Puas	
			2020	2021
1	Gawat Darurat	Instalasi Gawat Darurat	79,03%	88,1%
2	Pelayanan Rawat Jalan	Semua Poliklinik, Locket Registrasi Rawat Jalan	79,30%	92,59%
3	Rawat Inap	Lely 1, Lely 2, Jempiring, Flamboyan, Mahotama, Sakura, Anggrek, Cempaka, Kamboja, Melati II	77,21%	97,47%

4	Bedah Sentral	IBST	87,50%	99,50%
5	Persalinan dan Perinatal	Melati I, Kemuning	83,75%	99,50%
6	Pelayanan Intensif	Sandat, Padma, ICCU, Mawar	78,61%	100%
7	Pelayanan Radiologi	Radiologi	81,50 %	97,63%
8	Pelayanan Patologi Klinik	Laboratorium	76,78%	100 %
9	Rehabilitasi Medik	R. Fisioterapi	82,12%	100%
10	Farmasi	Instalasi Farmasi	81,32%	79,6%
11	Gizi	Instalasi Gizi	98,38%	92%
12	Transufsi Darah	UDD	87,50%	100%
13	Gakin		99,60%	98,8%
14	Rekam Medik	Instalasi Rekam Medis	77,12 %	100 %
15	Pelayanan Ambulance dan Mobil Jenasah	Ambulance	79,80 %	98,9 %
16	Pemulasaraan Jenasah	Inst. Pemulasaraan Jenasah	90,50%	100%
17	Pelayanan Keamanan	Semua Unit/ Ruang pelayanan	79,88%	96,34%

Apabila dilihat berdasarkan tren selama kurun waktu Tahun 2020 – 2021 secara umum seluruhnya mengalami peningkatan peningkatan capaian kepuasan yang cukup signifikan.

## **BAB IV**

### **SURVEI KEPUASAN TERHADAP PESERTA DIDIK**

Survei kepuasan merupakan sebuah kegiatan untuk mendapatkan informasi yang lebih komprehensif terhadap citra masyarakat atas pelayanan rumah sakit. Bagi rumah sakit pendidikan, survey juga diperlukan terhadap pasien dan staf RS terhadap peserta didik kedokteran dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Survei terhadap layanan peserta didik mulai dilakukan sejak tahun 2018 seiring dengan kebutuhan RSUD Kab. Buleleng sebagai RS pendidikan satelit. Selain itu, dalam standar akreditasi versi SNARS edisi pertama juga disyaratkan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh peserta didik.

Atas dasar tersebut, mulai tahun 2018 RSUD Kab. Buleleng melakukan survey kepuasan terhadap pelayanan peserta didik dengan menggunakan pendekatan 10 unsur pertanyaan, yaitu:

1. Identitas mahasiswa didik, yaitu setiap perhentian shift peserta didik diwajibkan untuk memperkenalkan diri;
2. Observasi rutin, yaitu mahasiswa melakukan observasi secara rutin terhadap keadaan pasien;
3. Kesopanan dan keramahan mahasiswa;
4. Tanggap melayani pasien;
5. Kecepatan respon melakukan pelayanan;
6. KIE kepada pasien tentang penyakit yang diderita;
7. Mahasiswa memberikan waktu yang cukup kepada pasien;
8. Mahasiswa mendengarkan dan memberikan informasi penanganan penyakit yang diderita;
9. Kemampuan dan pengetahuan mahasiswa dalam mendiagnosa;
10. Mahasiswa menjelaskan tindakan yang akan dilakukann

#### **4.1. Populasi dan sampel**

Yang menjadi populasi adalah seluruh pasien yang dirawat di instalasi rawat inap RSUD Kab. Buleleng. Sedangkan sampel yang ditetapkan adalah seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan peserta didik (siswa, mahasiswa, co-ass)

#### **4.2. Metode dan jadwal pelaksanaan**

Metode yang digunakan dalam mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan peserta didik di RSUD Kab. Buleleng adalah dengan menggunakan angket kuesioner yang diberikan oleh petugas ruang/ unit pelayanan kepada pasien/ keluarga pasien. Angket yang

telah diisi kemudian ditabulasi oleh Bagian Pendidikan dan Penelitian. Adapun jadwal pelaksanaan survey adalah pada semester I dan semester II Tahun 2021

#### 4.3. Metode analisa

Metode analisa yang digunakan adalah dengan menggunakan skala Likart, yaitu dengan memberikan nilai mulai dari 1-5 pada jawaban. Kemudian total nilai dari jawaban dibagi dengan jumlah total responden dalam 1 periode analisa. Adapun kategori hasil capaian adalah sebagai berikut:

Pola Penilaian Mutu Pelayanan  
Survey Kepuasan Terhadap Peserta Didik

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Nilai Unit Pelayanan
1	1.00 – 1.99	E	Sangat Tidak Puas
2	2.00 – 2.99	D	Tidak Puas
3	3.00 – 3.99	C	Cukup Puas
4	4.00 – 4.99	B	Puas
5	5.00	A	Sangat Puas

#### 4.4. Hasil survey

Adapun capaian pelaksanaan survey sebagai berikut :

- a. Total Responden : 94 Responden
- b. Nilai Survey : 4,03
- c. Kategori : Puas

**Tabel 4.1**

Hasil Survey Berdasarkan Objek Survey Tahun 2021

NO	UNSUR	SMF PENDIDIKAN			RATA/ RATA
		FISIOTERAPI	ANASTESI	KEBIDANAN	
		IKM	IKM	IKM	
U1	Setiap pergantian dinas mahasiswa kedokteran memperkenalkan diri	3,74	4,04	3,95	3,95
U2	Mahasiswa selalu mengobservasi secara rutin keadaan pasien	3,67	4,17	4,01	4,01
U3	Dalam melayani pasien, mahasiswa bersikap sopan dan ramah	3,62	4,08	3,93	3,93
U4	Mahasiswa tanggap melayani pasien	4,10	3,92	3,95	3,99
U5	Mahasiswa memberikan pelayanan dengan segera	3,89	3,70	4	3,86
U6	Mahasiswa memberitahu jenis penyakit secara lengkap	3,89	3,94	4,18	4,00
U7	Mahasiswa memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien	3,89	4,01	4,05	3,98
U8	Mahasiswa mendengarkan keluhan penyakit yang diderita serta memberikan solusi dalam konsultasi	3,99	3,96	4,1	4,02

U9	Mahasiswa mempunyai kemampuan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan	3,84	4,15	4,13	4,04
U10	Mahasiswa memberikan penjelasan informasi tentang tindakan-tindakan yang akan dilakukan	3,84	4,02	4,2	4,02
<b>IKM Komulatif</b>		<b>3,85</b>	<b>4,0</b>	<b>4,1</b>	<b>3,98</b>

Dari survey yang dilakukan selama periode analisa, diketahui bahwa secara umum penilaian responden terhadap pelayanan siswa, mahasiswa dan mahasiswa co-ass berada dalam kategori baik,

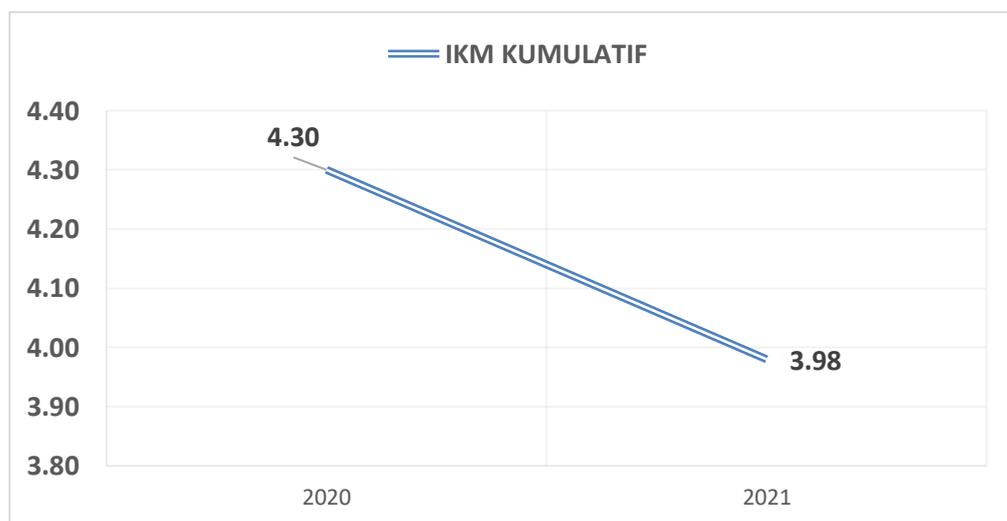
Sedangkan apabila dilihat dari nilai per unsur diperoleh gambaran bahwa dalam melayani pasien, mahasiswa bersikap memiliki kemampuan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan (U8) menunjukkan nilai tertinggi 4,04.

#### 4.5. Perbandingan Hasil Survey Kepuasan Pasien Tahun 2020 dan 2021

**Tabel 4.2 Perbandingan Hasil Survey Kepuasan 2020 - 2021**

Tahun	Nilai IKM
IKM Komulatif 2020	4,03
IKM Komulatif 2021	3,98

**Tabel 4.1 Grafik Perbandingan Hasil Survey Kepuasan Pasien Tahun 2020- 2021**



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

- 5.1.1 Tingkat kepuasan pelanggan tahun 2021 sesuai dengan hasil survey yang dilakukan dengan Metode Analisa Kuantitatif Jawaban Puas dan Tidak Puas mencapai 96,34 % dan yang menyatakan kurang/ tidak puas sebesar 3,66 % yang mengartikan hampir seluruh pasien/ keluarga pasien menyatakan pelayanan RSUD Kab.Buleleng sudah baik;
- 5.1.2 Tingkat kepuasan pelanggan tahun 2021 sesuai dengan hasil survey yang dilakukan dengan Metode Likart mencapai 81,63 % dimana angka tersebut menggambarkan bahwa pelayanan di RSUD Kabupaten Buleleng termasuk dalam kategori baik.
- 5.1.2 Capaian terendah apabila dilihat per unsur pertanyaan adalah unsur terkait keamanan dan kenyamanan di lingkungan Rumah Sakit, di susul yang kecepatan waktu dalam pelayanan, dan terendah ketiga yaitu terkait kualitas penanganan pengaduan penggunaan layanan.
- 5.1.3 Pada beberapa instalasi, jumlah responden masih kurang dari standard yang ditetapkan (50 responden/bulan), hal ini disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya merebaknya pandemi covid-19 dimana jumlah kunjungan pasien ke RSUD Kabupaten Buleleng menurun cukup signifikan.
- 5.1.4 Hasil survey terhadap pelayanan peserta didik berdasarkan skala Likart mencapai 3,98 dengan kategori BAIK/PUAS dengan nilai tertinggi berada pada unsur respon kemampuan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan sedangkan terendah pada unsur mahasiswa memberikan pelayanan dengan segera. Indeks kepuasan terhadap pelayanan peserta didik tahun 2021 sedikit menurun dari tahun sebelumnya yang mencapai 4,03.

#### **5.2. Saran**

- 5.2.1. Perlu ditingkatkan komitmen dan peran aktif ruangan / Instalasi dalam pelaksanaan survey kepuasan pelanggan sehingga capaian 50 responden per instalasi per bulan;
- 5.2.2. Perlu diatur jumlah responden setiap Unit / Instalasi berdasarkan Jumlah kunjungan masing – masing Unit / Instalasi;
- 5.2.3. Perlu dilakukan survey secara kontinu terhadap pelayanan peserta didik sehingga dapat dilihat trend kepuasan pelayanannya.