



PEMERINTAH DAERAH
KABUPATEN BULELENG

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2022



Jalan Ngurah Rai Nomor 30 Singaraja
www.rsud.bulelengkab.go.id
(0362) -22046



RSUD KABUPATEN BULELENG

KATA PENGANTAR

Om Swastiastu

Puji syukur patut kita panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa karena berkat karunia-Nya kita masih diberikan kesehatan dan kekuatan untuk melaksanakan tugas-tugas melayani masyarakat dengan penuh kebahagiaan. Pelayanan yang kita berikan diharapkan mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat terutama karena kita bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan, masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan secara paripurna.

Oleh karena itu, sangat penting untuk menilai pelayanan kesehatan yang telah diberikan berdasarkan persepsi penerima layanan. Hal ini juga sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2017 bahwa badan penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun indeks kepuasan masyarakat. RSUD Kabupaten Buleleng sendiri sebagai badan publik telah secara rutin melaksanakan pengukuran kepuasan pelanggan pada semua unit pelayanan. Adapun instrument yang digunakan adalah angket kuesioner dengan 10 unsur pertanyaan.

Hasil untuk pengukuran indeks kepuasan pelanggan pada tahun tahun 2022 ini menunjukkan tingkat kepuasan pada kategori BAIK menurut skala Likart dan kategori SANGAT BAIK apabila menggunakan analisa kuantitatif jawaban puas dan tidak puas. Kami sangat menyadari kekurangan dari pelaksanaan pengukuran kepuasan pelanggan ini. Oleh karena itu kami sangat terbuka dengan masukan atau kritik yang bersifat membangun agar kedepan hasil pencapaian indeks kepuasan ini menjadi data dasar perbaikan pelayanan.

Terimakasih

Om Santi Santi Santi Om

Singaraja, Januari 2023

Kepala Bagian Pelaporan dan Informasi

Nyoman Pasek Sukerman, ST, MM
NIP. 19670525 199003 1 009

DAFTAR ISI

| | |
|--|----|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI..... | ii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1.Latar Belakang | 1 |
| 1.2.Tujuan dan Manfaat | 3 |
| 1.3.Dasar Hukum | 3 |
| | |
| BAB II METODE SURVEI..... | 4 |
| 2.1. Populasi dan Sampel..... | 4 |
| 2.2. Instrumen Survei..... | 4 |
| 2.3. Lokasi dan Waktu Survei..... | 5 |
| 2.4. Metode Pelaksanaan | 5 |
| 2.5. Metode Analisa Data | 5 |
| | |
| BAB III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN | 7 |
| 3.1. Demografi Responden | 7 |
| 3.2. Tabulasi Angket Kuesioner | 7 |
| 3.3. Metode Analisa Jawaban Puas dan Tidak Puas..... | 9 |
| 3.4. Skala Likart..... | 12 |
| 3.5. Perhitungan Capaian Standar Pelayanan Minimal | 14 |
| | |
| BAB IV SURVEI TERHADAP PESERTA DIDIK..... | 18 |
| 4.1. Populasi dan Sampel..... | 19 |
| 4.2. Metode dan jadwal pelaksanaan | 19 |
| 4.3. Metode analisa | 19 |
| 4.4. Hasil survei | 20 |
| 4.5. Tren Hasil Survei..... | 21 |
| | |
| BAB V PENUTUP..... | 22 |
| 5.1. Kesimpulan | 22 |
| 5.2. Saran | 22 |
| | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1. Indikator Capaian Survei Kepuasan Pelanggan | 2 |
| Tabel 2.1. Analisa kuantitatif berdasarkan jawaban puas dan tidak puas | 5 |
| Tabel 2.2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan..... | 6 |
| Tabel 3.1. Demografi Responden Survei Kepuasan Pelanggan..... | 7 |
| Tabel 3.2. Jumlah Pengumpulan Angket Kuesioner Ruang / Jenis Pelayanan | 8 |
| Tabel 3.3. Capaian Per Unsur Survei Kepuasan Pelanggan | 10 |
| Tabel 3.4. Capaian Unsur Terendah dengan Ruang/ Unit Pelayanan | 12 |
| Tabel 3.5. Capaian Per Unsur Survei Kepuasan Pelanggan | 13 |
| Tabel 3.6. Capaian Unsur Terendah dengan Ruang/ Unit Pelayanan | 14 |
| Tabel 3.7. Pencapaian Kepuasan Pelanggan Sesuai Standar Pelayanan Minimal | 16 |
| Tabel 4.1. Pola Penilaian Mutu Pelayanan | 19 |
| Tabel 4.2. Hasil Survei Berdasarkan Objek Survei Semester I Tahun 2022 | 20 |
| Tabel 4.3. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Terhadap Peserta Didik | 21 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Grafik 3.1. Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Semester II Tahun 2022 | 9 |
| Grafik 3.2. Survei Kepuasan Pelanggan Tahun 2018-2022 | 10 |
| Grafik 3.3. Capaian Per Unsur Survei Kepuasan Pelanggan | 11 |
| Grafik 3.4. Tren Hasil Survei Kepuasan Pelanggan 2019-2022 | 12 |
| Grafik 3.5. Capaian Per Unsur Survei Kepuasan Pelanggan 2022 | 13 |
| Grafik 4.1. Grafik Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Pasien..... | 21 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan semakin berkembangnya kebutuhan terhadap pelayanan yang lebih baik sesuai dengan harapan masyarakat, penyelenggara pelayanan public diwajibkan untuk mengukur tingkat kepuasan melalui mekanisme yang telah ditentukan. Dengan pengukuran tersebut diharapkan dijadikan tolok ukur bagi penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

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.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik yang dilakukan secara rutin sebagai alat untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan, 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 kualitatif 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 komulatif 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 SURVEI

2.1 Populasi dan Sampel

Sasaran pelaksanaan kegiatan survei 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 Survei

- a. Lokasi : RSUD Kab. Buleleng
- b. Waktu pelaksanaan : Selama tahun 2022

2.4 Metode Pelaksanaan

Survei 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 Substansi 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

| Nilai Persepsi | Nilai Interval | Nilai Interval Konversi | Mutu Pelayanan | Nilai Unit Pelayanan |
|----------------|----------------|-------------------------|----------------|----------------------|
| 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 |

BAB III
HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

3.1. Demografi Responden

Tabel 3.1
Demografi Responden
Survei Kepuasan Pelanggan Tahun 2022

| NO | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | PERSENTASE (%) |
|----|-----------------|-------------------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Umur | < 20 th | 6,09 |
| | | 20 - 30 th | 26,30 |
| | | 31 - 40 th | 25,93 |
| | | 41 - 50 th | 19,91 |
| | | > 50 th | 21,78 |
| 2 | Jenis Kelamin | Laki-laki | 56,10 |
| | | Perempuan | 43,90 |
| 3 | Pendidikan | SD kebawah | 13,43 |
| | | SLTP | 13,23 |
| | | SLTA | 51,62 |
| | | D1-D4 | 8,24 |
| | | S1 | 12,18 |
| | | S2 keatas | 1,29 |
| 4 | Pekerjaan Utama | PNS/TNI/POLRI | 8,69 |
| | | Pegawai Swasta | 18,76 |
| | | Wiraswasta/Usahawan | 28,45 |
| | | Pelajar/Mahasiswa | 6,33 |
| | | Lainnya | 37,77 |
| 5 | Tipe Pasien | Ekspatriat | 0,00 |
| | | JAMPERSAL | 0,09 |
| | | JKBM | 0,00 |
| | | JKN Mandiri | 27,18 |
| | | JKN PBI (JAMKESMAS/KIS) | 41,79 |
| | | Umum | 23,50 |
| | Lainnya | 7,34 | |
| | | TOTAL | 100 % |

3.2. Tabulasi Angket Kuesioner

Untuk mendapatkan gambaran kepuasan pelanggan yang mencerminkan kondisi yang dirasakan oleh pelanggan, perlu ditetapkan jumlah responden yang representatif. Oleh karena itu, dalam penyusunan survey kepuasan pelanggan melibatkan seluruh unit pelayanan. Pengumpulan angket kuesioner tahun 2022 sebanyak 4.638 dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.2
Jumlah Pengumpulan Angket Kuesioner Ruangan/
Jenis Pelayanan Tahun 2022

| No | Kelompok SPM | Ruangan | Jumlah Setor | Ket |
|--------------|-------------------------------------|--|--------------|-----|
| 1 | Rawat Inap | Seluruh Ruang Rawat Inap | 969 | |
| 2 | Pelayanan Rawat Jalan | Seluruh Poliklinik Rawat Jalan | 1.642 | |
| 3 | Pelayanan Intensif | Sandat, Padma, Mawar 1, Mawar 2, ICCU. | 425 | |
| 4 | Persalinan dan Perinatal | NICU 1, NICU 2, Melati I | 203 | |
| 5 | Pelayanan Ambulance & Mobil Jenazah | R.Sopir | 288 | |
| 6 | Rekam Medik | Instalasi Rekam Medis | 98 | |
| 7 | Farmasi | Farmasi & Apotek | 152 | |
| 8 | Gawat Darurat | IRD | 122 | |
| 9 | Pelayanan Patologi Klinik | Laboratorium | 144 | |
| 10 | Pelayanan Radiologi | Radiologi | 91 | |
| 11 | Rehabilitasi Medik | R.Fisioterapi | 117 | |
| 12 | Tranfusi Darah | PMI | 51 | |
| 13 | Bedah Sentral | IBST | 74 | |
| 14 | Pemulasaraan Jenazah | R.Sedap Malam | 117 | |
| 15 | Pelayanan Keamanan | Unit Pelayanan | 4.633 | |
| 16 | Gizi | Gizi | - | |
| 17 | Gakin | Gakin | 1.938 | |
| TOTAL | | | 4.638 | |

Khusus pengukuran IKM tahun 2022 untuk pelayanan gizi diukur tersendiri oleh Instalasi Gizi dengan instrument yang disesuaikan dengan kebutuhan. Sedangkan

pengukuran terhadap keamanan dimasukkan dalam unsur ke-10 dan diukur terhadap seluruh responden.

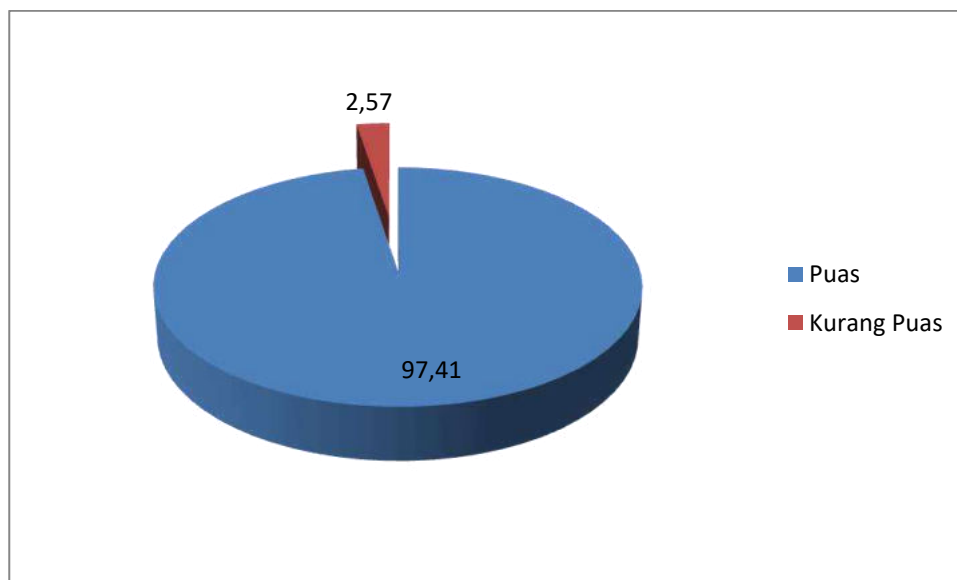
3.3. Metode Analisa Kuantitatif Jawaban Puas dan Tidak Puas

3.3.1. Hasil Tabulasi

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

- a. Total Responden : 4.638 responden
- b. Puas / Sangat Puas : 97,41%
- c. Tidak / Kurang Puas : 2,57%
- d. Nilai Unit Pelayanan : SANGAT BAIK

Grafik 3.1
Tabulasi Hasil Survei Kepuasan Pelanggan
Tahun 2022

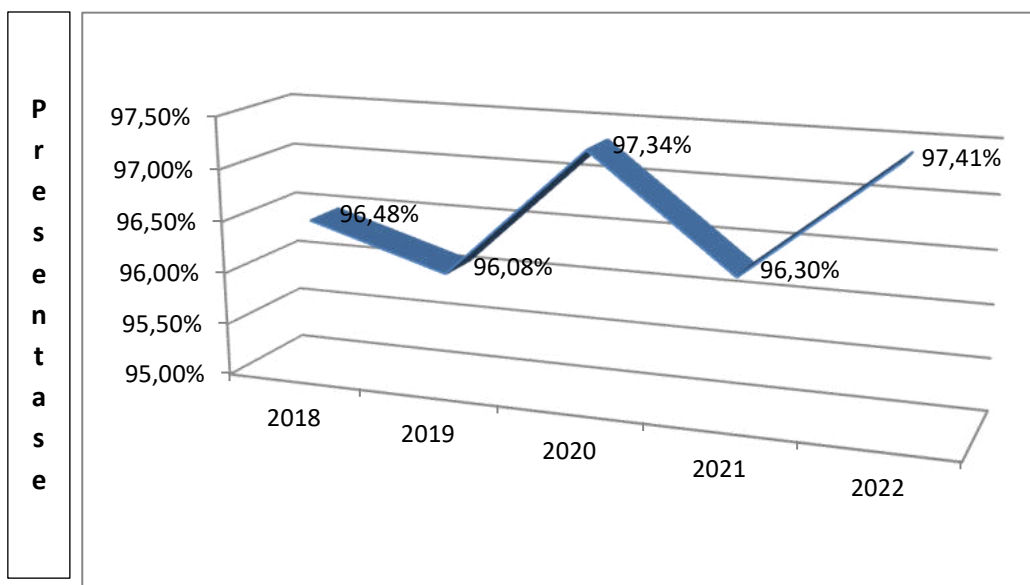


Tingkat kepuasan pelanggan tahun 2022 mencapai 97,41% merupakan akumulasi dari jawaban D (Sangat Baik) sebanyak 32,44% dan C (Baik) sebanyak 64,98%. Capaian tersebut berada pada kategori SANGAT BAIK. Sedangkan apabila dilihat tren hasil survey tahun 2018 sampai tahun 2022 dituangkan dalam table adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Tren Hasil Survey Kepuasan Pelanggan
Tahun 2018 - 2022

| Kategori | Hasil survey | | | | |
|-------------|--------------|--------|--------|-------|--------|
| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
| Puas | 96,48% | 96,08% | 97,34% | 96,3% | 97,41% |
| Kurang Puas | 3,51% | 3,92% | 2,66% | 3,7% | 2,57% |

Grafik 3.2
Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2018-2022



Selama kurun waktu 5 tahun terakhir, persentase tingkat kepuasan pelanggan selalu berada pada kategori sangat baik (>90%), meskipun tidak menunjukkan trend yang secara konsisten naik. Capaian IKM tahun 2022 mengalami kenaikan sebesar 1,11 dibandingkan capaian IKM tahun 2021.

3.3.2. Penilaian Per Unsur

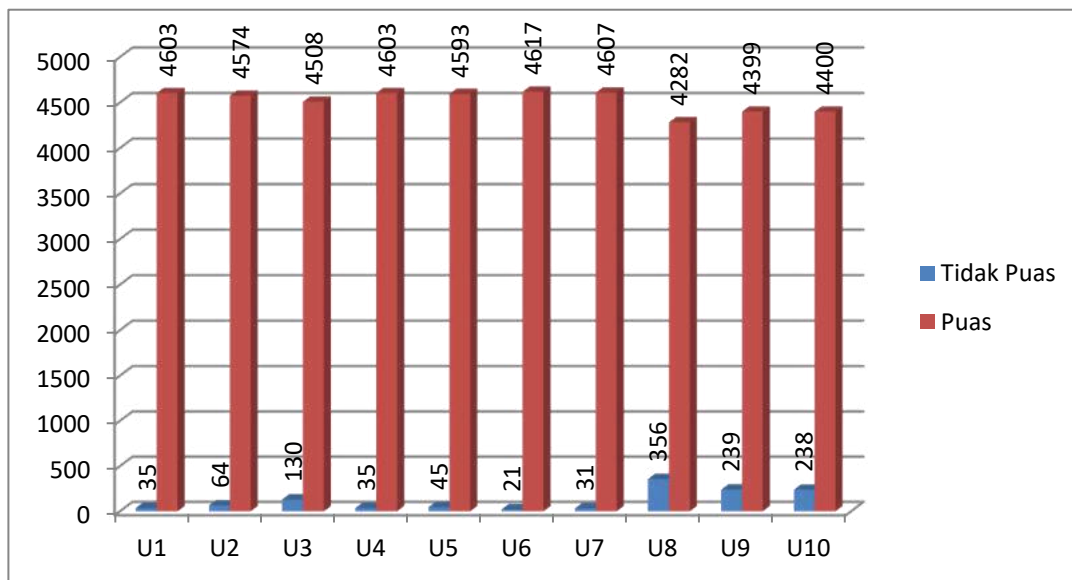
Selain hasil survey secara keseluruhan, perlu juga dijelaskan capaian per unsur pertanyaan sehingga dapat digambarkan secara rinci penilaian masyarakat terhadap layanan di RSUD Kab. Buleleng.

Tabel 3.3
Capaian Per Unsur Survei Kepuasan Pelanggan Tahun 2022

| No. | Indikator | Tidak Puas | Puas | Total |
|-----|-----------|------------|------|-------|
| 1 | P1 | 35 | 4603 | 4638 |
| 2 | P2 | 64 | 4574 | 4638 |

| | | | | |
|----|-----|-----|------|------|
| 3 | P3 | 130 | 4508 | 4638 |
| 4 | P4 | 35 | 4603 | 4638 |
| 5 | P5 | 45 | 4593 | 4638 |
| 6 | P6 | 21 | 4617 | 4638 |
| 7 | P7 | 31 | 4607 | 4638 |
| 8 | P8 | 356 | 4282 | 4638 |
| 9 | P9 | 239 | 4399 | 4638 |
| 10 | P10 | 238 | 4400 | 4638 |

Grafik 3.3
Grafik Capaian Per Unsur Survei Kepuasan Pelanggan
Tahun 2022



Berdasarkan tabulasi data, dari 10 Indikator pertanyaan diperoleh 3 Unsur terendah yakni:

- Unsur 8, yaitu tentang kualitas sarana dan prasarana dengan capaian 92,33
- Unsur 9, yaitu tentang kualitas penanganan pengaduan dengan capaian 94,85
- Unsur 10, yaitu tentang keamanan dan kenyamanan lingkungan dengan capaian 94,86

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:

Tabel 3.4
Capaian Per Unsur Survei Kepuasan Pelanggan
Tahun 2022

| No. | Unsur Penilaian | Ruang Unit / Pelayanan | Capaian |
|-----|-----------------|------------------------|---------|
| 1 | Unsur 8 | 1. Rehabilitasi Medik | 84,61% |
| | | 2. Farmasi | 86,85% |
| | | 3. Rawat Inap | 89,06% |
| 2 | Unsur 9 | 1. Farmasi | 75,65% |
| | | 2. Rehabilitasi Medik | 86,32% |
| | | 3. Pelayanan Intensif | 93,88% |
| 3 | Unsur 10 | 1. Farmasi | 75,65% |
| | | 2. Rehabilitasi Medik | 87,18% |
| | | 3. Pelayanan Intensif | 94,11% |

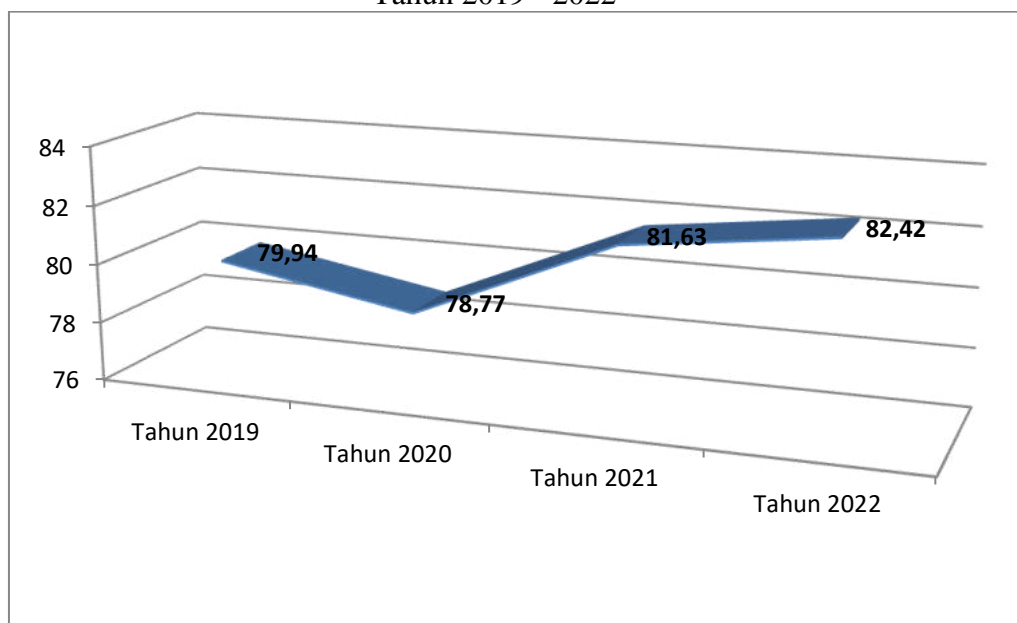
3.4. Skala Likart

3.4.1. Hasil Tabulasi

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

- a. Total Responden : 4.638 responden
- b. Nilai IKM : 82,42
- c. Nilai Unit Pelayanan: BAIK

Grafik 3.4
Tren Hasil Survei Kepuasan Pelanggan
Tahun 2019 - 2022

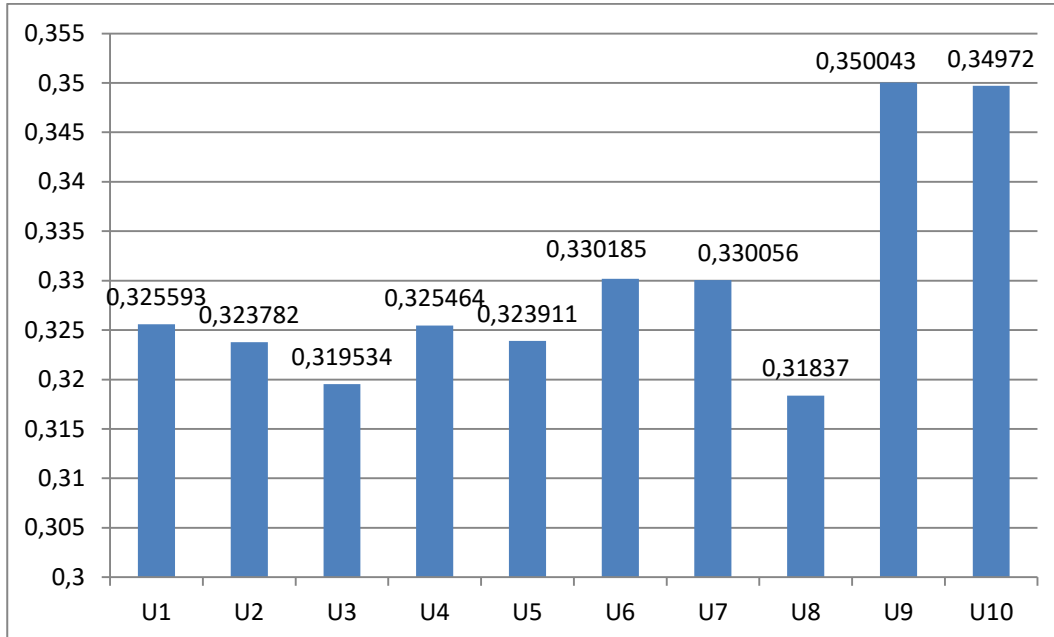


3.4.2. Penilaian Per Unsur

Tabel 3.5
Capaian Per Unsur Survey Kepuasan Pelanggan
Tahun 2022

| Unsur | Σ Nilai Per Unsur | NRR Per Unsur | NRR Tertimbang Per Unsur |
|-------|--------------------------|---------------|--------------------------|
| 1 | 15.101 | 3,255929 | 0,325593 |
| 2 | 15.017 | 3,237818 | 0,323782 |
| 3 | 14.820 | 3,195343 | 0,319534 |
| 4 | 15.095 | 3,254636 | 0,325464 |
| 5 | 15.023 | 3,239112 | 0,323911 |
| 6 | 15.314 | 3,301854 | 0,330185 |
| 7 | 15.308 | 3,300561 | 0,330056 |
| 8 | 14.766 | 3,183700 | 0,318370 |
| 9 | 16.235 | 3,500431 | 0,350043 |
| 10 | 16.220 | 3,497197 | 0,349720 |

Grafik 3.5
Grafik Capaian Per Unsur Survei Kepuasan Pelanggan
Tahun 2022



Dari 10 pertanyaan yang digunakan sebagai unsur penilaian, capaian survei kepuasan pelanggan untuk tahun 2022 diketahui 3 unsur dengan capaian terendah, yaitu:

- Unsur 8 yaitu tentang kualitas sarana dan prasarana dengan NRR per Unsur 0,318370 atau 79,59. Meskipun capaian tahun 2022 meningkat dari tahun 2021

sebesar 76,90 namun capaian ini masih dibawah standar yang di tetapkan yaitu < 80

- b. Unsur 3, yaitu kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan 3,195343 atau 79,88. Penilaian terhadap kecepatan waktu pelayanan tahun ini meningkat dari tahun 2022 yang sebesar 77,45 namun tetap masih dibawah standar yang ditetapkan.
- c. Unsur 2 yaitu kesesuaian produk pelayanan yang tercantum pada standar pelayanan dengan hasil mencapai 3,237818 atau 80,09. Capaian terhadap unsur 2 sudah berada diatas standar yang ditetapkan. Sebelumnya pada tahun 2022 capaian terhadap unsur ini juga pada 3 terendah yaitu 78,27.

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

Tabel 3.6
Capaian Per Unsur Survei Kepuasan Pelanggan
Tahun 2022

| No. | Unsur Penilaian | Ruang Unit / Pelayanan | Capaian |
|-----|-----------------|-----------------------------|---------|
| 1 | Unsur 8 | 1. Farmasi | 0,28815 |
| | | 2. Rehabilitasi Medik | 0,30769 |
| | | 3. Persalinan dan Perinatal | 0,31231 |
| 2 | Unsur 3 | 1. Farmasi | 0,29210 |
| | | 2. Rehabilitasi Medik | 0,31709 |
| | | 3. Pelayanan Rawat Jalan | 0,31772 |
| 3 | Unsur 2 | 1. Farmasi | 0,29539 |
| | | 2. Pemulasaraan Jenasah | 0,31367 |
| | | 3. Persalinan dan Perinatal | 0,32118 |

a. Perhitungan Capaian Standar Pelayanan Minimal

Hasil dari survei kepuasan pelanggan juga dikorelasikan dengan standar pelayanan minimal (SPM) tahun 2012. Beberapa indikator dalam SPM 2012 juga memuat kepuasan pelanggan sebagai unsur yang dinilai. Capaian indeks kepuasan pelanggan apabila diukur dengan menggunakan penghitungan kuantitatif puas dan tidak puas telah sesuai dengan standar pelayanan minimal. Sedangkan apabila dilihat dengan menggunakan analisa Skala Likart beberapa layanan yang belum mencapai

standar pelayanan minimal yaitu pelayanan rawat jalan, rawat inap, farmasi, dan pelayanan keamanan.

Tabel 3.7
Pencapaian Kepuasan Pelanggan Sesuai Standar Pelayanan Minimal
Tahun 2022

| No | Jenis Pelayanan | Ruang/ Unit Pelayanan | Standar Nasional | Analisa Kuantitatif | | | Skala Likart | | |
|----|---------------------------|--|------------------|---------------------|---------|-----|---------------------|---------|-----------------|
| | | | | N/D | Capaian | Ket | N/D | Capaian | Ket |
| 1 | Gawat Darurat | Instalasi Gawat Darurat | ≥ 70% | $\frac{118}{122}$ | 96,64 | | $\frac{102}{122}$ | 83,85 | |
| 2 | Pelayanan Rawat Jalan | Semua Poliklinik, Loker Registrasi Rawat Jalan | ≥ 90% | $\frac{1601}{1642}$ | 97,48 | | $\frac{1354}{1642}$ | 82,47 | Dibawah standar |
| 3 | Rawat Inap | Lely 1, Lely 2, Jempiring, Flamboyan, Mahotama, Sakura, Anggrek, Cempaka, Kamboja, Melati II | ≥ 90% | $\frac{945}{969}$ | 97,48 | | $\frac{802}{969}$ | 82,78 | Dibawah standar |
| 4 | Bedah Sentral | IBST | ≥ 80% | $\frac{74}{74}$ | 100 | | $\frac{65}{74}$ | 87,67 | |
| 5 | Persalinan dan Perinatal | Melati I, Kemuning | ≥ 80% | $\frac{200}{203}$ | 98,28 | | $\frac{167}{203}$ | 82,13 | |
| 6 | Pelayanan Intensif | Sandat, Padma, ICCU, Mawar | ≥ 70% | $\frac{415}{425}$ | 97,62 | | $\frac{352}{425}$ | 82,94 | |
| 7 | Pelayanan Radiologi | Radiologi | ≥ 80% | $\frac{89}{91}$ | 97,69 | | $\frac{76}{91}$ | 83,6 | |
| 8 | Pelayanan Patologi Klinik | Laboratorium | ≥ 80% | $\frac{142}{144}$ | 98,82 | | $\frac{122}{144}$ | 84,58 | |
| 9 | Rehabilitasi Medik | R. Fisioterapi | ≥ 80% | $\frac{108}{117}$ | 92,56 | | $\frac{94}{117}$ | 80,34 | |
| 10 | Farmasi | Instalasi Farmasi | ≥ 80% | $\frac{136}{152}$ | 89,34 | | $\frac{112}{152}$ | 73,63 | Dibawah standar |
| 11 | Gizi | Instalasi Gizi | ≥ 80% | $\frac{969}{969}$ | 99,79 | | $\frac{969}{969}$ | 99,79 | |

| | | | | | | | | | |
|----|-------------------------------------|--|-------|---------------------|-------|--|---------------------|-------|-----------------|
| | | | | 971 | | | 971 | | |
| 12 | Transufsi Darah | UDD | ≥ 80% | $\frac{49}{51}$ | 96,08 | | $\frac{43}{51}$ | 84,36 | |
| 13 | Gakin | Peserta PBI | ≥ 80% | $\frac{1888}{1938}$ | 97,4 | | 1938 | | |
| 14 | Rekam Medik | Bagian Perencanaan Program dan Informasi | ≥ 80% | $\frac{95}{98}$ | 97,24 | | $\frac{54}{98}$ | 85,41 | |
| 15 | Pelayanan Ambulance & Mobil Jenasah | Ambulance | ≥ 80% | $\frac{288}{288}$ | 99,83 | | $\frac{234}{288}$ | 81,25 | |
| 16 | Pemulasaraan Jenasah | Inst. Pemulasaraan Jenasah | ≥ 80% | $\frac{116}{117}$ | 98,72 | | $\frac{95}{117}$ | 81,26 | |
| 17 | Pelayanan Keamanan | Semua Unit/ Ruang pelayanan | ≥ 90% | $\frac{3487}{3638}$ | 95,86 | | $\frac{3181}{3638}$ | 87,43 | Dibawah standar |

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 perhantian 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 dilakukan

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 2022

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:

Tabel 4.1
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 Survei

Adapun capaian pelaksanaan survey sebagai berikut :

- a. Total Responden : 171 Responden
- b. Nilai Survey : 4,04
- c. Kategori : Puas

Tabel 4.2
Hasil Survei Berdasarkan Objek Survei
Tahun 2022

| NO | PERNYATAAN | PROFESI DOKTER | DIII KEBIDANAN | FISIOTERAPI | S-1 KEPERAWATAN | D-IV RADIOLOGI | RERATA |
|---------------------------|---|----------------|----------------|-------------|-----------------|----------------|-------------|
| 1 | Mahasiswa memperkenalkan diri setiap pergantian jaga | 4,16 | 4,28 | 4,25 | 3,89 | 4,25 | 4,17 |
| 2 | Mahasiswa secara rutin mengecek keadaan pasien | 4,05 | 4,53 | 4,15 | 3,59 | 4,13 | 4,09 |
| 3 | Mahasiswa bersikap sopan dan ramah dalam melayani pasien | 4,25 | 4,41 | 4,4 | 3,63 | 5,00 | 4,34 |
| 4 | Mahasiswa cepat tanggap dalam melayani pasien | 3,98 | 4,34 | 4,35 | 3,48 | 3,38 | 3,91 |
| 5 | Mahasiswa melayani pasien dengan cepat dan tepat | 3,96 | 3,94 | 4,1 | 3,33 | 4,25 | 3,92 |
| 6 | Mahasiswa menjelaskan tentang penyakit dan keadaan pasien dengan jelas | 3,89 | 4,19 | 4,15 | 3,11 | 3,38 | 3,74 |
| 7 | Mahasiswa memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien | 3,99 | 4,16 | 4,25 | 3,44 | 5,00 | 4,17 |
| 8 | Mahasiswa mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh pasien dan memberikan informasi yang diperlukan pasien | 4,17 | 4,50 | 4,05 | 3,56 | 4,25 | 4,10 |
| 9 | Mahasiswa menjawab pertanyaan yang diajukan pasien tentang penyakitnya dengan jelas | 3,96 | 4,22 | 4,45 | 3,41 | 3,50 | 3,91 |
| 10 | Mahasiswa memberikan informasi tentang rencana tindakan yang akan dilakukan kepada pasien | 4,14 | 4,09 | 4,05 | 3,56 | 4,50 | 4,07 |
| RERATA KESELURUHAN | | 4,06 | 4,27 | 4,22 | 3,50 | 4,16 | 4,04 |
| KATEGORI | | PUAS | PUAS | PUAS | CUKUP PUAS | PUAS | PUAS |

Capaian kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan peserta didik dalam kurun waktu tahun 2022 diketahui bahwa secara umum

penilaian responden terhadap pelayanan siswa, mahasiswa dan mahasiswa co-ass berada dalam kategori PUAS kecuali penilaian terhadap pelayanan mahasiswa S-1 Keperawatan berada dalam kategori CUKUP PUAS.

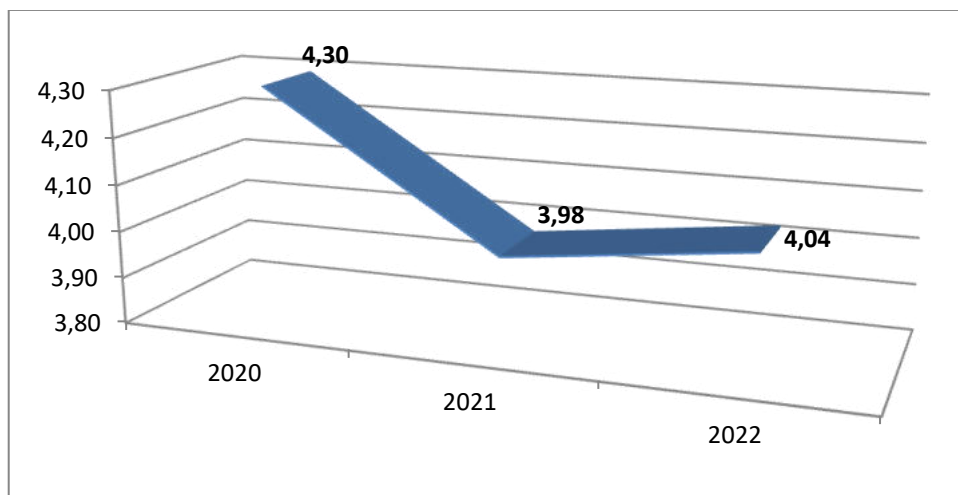
Apabila dilihat dari unsur yang dijadikan dalam instrument survei, diperoleh gambaran bahwa mahasiswa perlu lebih meningkatkan tentang menjelaskan penyakit dan keadaan pasien (U6), mahasiswa tanggap dalam melayani (U4), penjelasan tentang penyakit (U9) dan mahasiswa melayani dengan cepat dan tepat (U5) karena keempat unsur tersebut masih berada dalam kategori CUKUP BAIK

4.5. Tren Hasil Survei

Tabel 4.3
Perbandingan Hasil Survey Kepuasan
Tahun 2020 – 2021

| Tahun | Nilai IKM |
|--------------------|-----------|
| IKM Kumulatif 2020 | 4,03 |
| IKM Kumulatif 2021 | 3,98 |
| IKM Kumulatif 2022 | 4,04 |

Grafik 4.1
Grafik Perbandingan Hasil Survey Kepuasan Pasien
Tahun 2020- 2022



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

- 5.1.1 Tingkat kepuasan pelanggan tahun 2022 sesuai dengan hasil survei yang dilakukan dengan Metode Analisa Kuantitatif Jawaban Puas dan Tidak Puas mencapai 97,41% dan berada dalam kategori SANGAT BAIK. Tingkat kepuasan pelanggan tahun 2022 meningkat sebesar 1,07% dari yang sebelumnya 96,34%;
- 5.1.2 Tingkat kepuasan pelanggan tahun 2021 sesuai dengan hasil survey yang dilakukan dengan Metode Skala Likart mencapai 82,42 dan berada dalam kategori BAIK. Capaian kepuasan pelanggan tahun 2022 meningkat sebesar 0,79% dari sebelumnya 81,63 %;
- 5.1.2 Apabila dilihat berdasarkan standar pelayanan minimal 2012, terdapat beberapa jenis layanan yang perlu ditingkatkan karena berada dibawah standar yaitu: Rawat Jalan, Rawat Inap, Farmasi dan Pelayanan Keamanan;
- 5.1.4 Hasil survey terhadap pelayanan peserta didik berdasarkan skala Likart mencapai 4,04 dengan kategori BAIK/ PUAS dengan rata-rata capaian per unsur dalam kategori BAIK kecuali unsur 6 (Mahasiswa menjelaskan tentang penyakit dan keadaan pasien dengan jelas), Unsur 4 (Mahasiswa cepat tanggap dalam melayani pasien), Unsur 9 (Mahasiswa menjawab pertanyaan yang diajukan pasien tentang penyakitnya dengan jelas) dan Unsur 5 (Mahasiswa melayani pasien dengan cepat dan tepat) masih berada dalam kategori CUKUP BAIK

5.2. Saran

- 5.2.1. Diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan pada unit-unit yang capaian kepuasan masih berada dibawah standar pelayanan minimal;

- 5.2.2. Menjaga komitmen dan konsistensi kualitas pelayanan pada unit-unit yang menurut penilaian masyarakat sudah baik dan berada di atas rata-rata standar pelayanan minimal;















































































































































































