

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I TAHUN 2023



RSUD KAB. BULELENG  
TAHUN 2023

## 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.

Sebagai salah satu tugas Bagian Pelaporan dan Informasi adalah melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat penerima layanan terhadap layanan yang telah diterima. Oleh karena itu, telah dilakukan survey kepuasan pelanggan dengan instrument angket kuesioner yang diisi oleh penerima layanan. Pelaksanaan survey telah disesuaikan dengan ketentuan yang tertuang dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik baik tata cara penghitungan maupun unsur-unsur yang dinilai. Adapun instrument yang digunakan adalah angket kuesioner dengan 10 unsur pertanyaan.

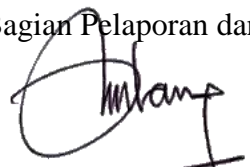
Hasil untuk pengukuran indeks kepuasan pelanggan pada semester pertama tahun 2023 ini menunjukkan tingkat kepuasan pada kategori BAIK. Kami menyadari kekurangan dari pelaksanaan pengukuran kepuasan pelanggan ini. Oleh karena itu kami sangat terbuka dengan masukan atau kritik yang bersifat membangun agar kedepan hasil pencapaian indeks kepuasan ini menjadi data dasar perbaikan pelayanan.

Terimakasih

Om Santi Santi Santi Om

Singaraja, Juli 2023

Kepala Bagian Pelaporan dan Informasi



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

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	
DAFTAR GRAFIK.....	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2.Tujuan dan Manfaat .....	2
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 .....	6
BAB III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN .....	7
3.1. Karakteristik Responden.....	7
3.2. Tabulasi Angket Kuesioner .....	8
3.3. Skala Likart.....	9
3.4. Metode Analisa Kuantitatif Puas dan Tidak Puas .....	13
3.5. Perhitungan Capaian Standar Pelayanan Minimal .....	17
BAB IV SURVEI TERHADAP PESERTA DIDIK.....	23
4.1. Populasi dan Sampel.....	23
4.2. Metode dan jadwal pelaksanaan .....	24
4.3. Metode analisa .....	24
4.4. Hasil survei .....	23
4.5. Perbandingan Hasil Survey Kepuasan Pasien Tahun 2021 dan Semester I Tahun 2022 .....	26
BAB V PENUTUP.....	28
5.1. Kesimpulan .....	28
5.2. Saran .....	29
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Indikator Capaian Survei Kepuasan Pelanggan .....	2
Tabel 2.1. Analisa kuantitatif berdasarkan jawaban puas dan tidak puas .....	6
Tabel 2.2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan.....	6
Tabel 3.1. Karakteristik Responden Survei Kepuasan Pelanggan .....	7
Tabel 3.2. Jumlah Pengumpulan Angket Kuesioner Ruangan / Jenis Pelayanan .....	8
Tabel 3.3. Capaian Per Unsur Survei Kepuasan Pelanggan .....	10
Tabel 3.4. Capaian Survei Kepuasan Pelanggan per Unit Pelayanan .....	11
Tabel 3.5. Tren Hasil Survei Kepuasan Pelanggan.....	14
Tabel 3.6. Capaian Per Unsur Survei Kepuasan Pelanggan .....	15
Tabel 3.7. Tiga Capaian Terendah per Unsur Pada Unit Pelayanan .....	16
Tabel 3.8. Capaian Survei per Unit Pelayanan .....	16
Tabel 3.9. Pencapaian Survei Sesuai Standar Pelayanan Minimal .....	18
Tabel 3.10. Rencana Tindak Lanjut Capaian Terendah .....	22
Tabel 4.1. Pola Penilaian Mutu Pelayanan .....	24
Tabel 4.2. Hasil Survei Berdasarkan Objek Survei Semester I Tahun 2022 .....	25
Tabel 4.3. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Terhadap Peserta Didik .....	26

## DAFTAR GAMBAR

Grafik 3.1. Karakteristik Responden Survei Kepuasan Pelanggan.....	7
Grafik 3.2. Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Semester II Tahun 2022 .....	9
Grafik 3.3. Capaian Per Unsur Survei Kepuasan Pelanggan .....	10
Grafik 3.4. Capaian Survei Kepuasan Pelanggan Per Unit Pelayanan .....	12
Grafik 3.5. Capaian per Unsur Pelayanan Persalinan dan Perinatologi .....	12
Grafik 3.6 Tabulasi Hasil Survei Kepuasan Pelanggan .....	13
Grafik 3.7 Tren Hasil Survei Kepuasan Pelanggan .....	14
Grafik 3.8 Capaian per Unsur Survei Kepuasan Pelanggan .....	15
Grafik 3.9 Capaian Survei Kepuasan Pelanggan Per Unit Pelayanan .....	17
Grafik 4.1. Grafik Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Pasien.....	27

# **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. 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.

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, mekanisme pengaduan serta keamanan di

RSUD Kabupaten Buleleng. Adapun itu hasil pengukuran kepuasan pelanggan tersebut bermanfaat untuk:

1. Mengetahui tingkat kinerja pelayanan;
2. Menilai unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan;
3. Mendorong setiap unit kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanannya;
4. Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap pelayanan rumah sakit.

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

Tabel 1.1 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	Semester
Numerator	Jumlah komulatif kepuasan pasien yang menyatakan puas dan sangat puas dalam periode analisis
Denominator	Jumlah pasien yang disurvei dalam (satu) periode analisis
Sumber data	Survei dengan angket kuesioner
Standar	Sesuai SPM Tahun 2012

## 1.2. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dari survei kepuasan pelanggan yang dilakukan di RSUD Kabupaten Buleleng adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan dengan indeks kepuasan masyarakat;
2. Untuk mengetahui kinerja pelayanan RSUD Kabupaten Buleleng dan menyerap kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna pelayanan RSUD.
3. Untuk dapat menjadi masukan bagi manajemen untuk menyusun langkah – langkah strategis dalam membenahi hal – hal yang masih kurang berdasarkan hasil survei.
4. 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 Kerja 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. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan teknik pemilihan sampel *probabilitas*, yaitu dengan pemilihan sampel acak sederhana (*Simple Random Sampling*) yang memberikan kesempatan dan sifat tidak terbatas pada setiap populasi untuk dipilih sebagai sampel. Kriteria sampel, meliputi:

1. Pengguna layanan RSUD Kab. Buleleng
2. Dapat membaca dan menulis
3. Bersedia menjadi responden

Jumlah pengambilan sampel berpedoman pada ketentuan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik, bahwa untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 110 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar  $(\text{"jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$   $(10+1) \times 10 = 110$  responden.

#### **2.2 Instrumen Survei**

Instrumen survei 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 semester pertama tahun 2023

### 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 Unit 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

### 1. Skala Likart

Metode analisa yang digunakan dalam survey kepuasan pelanggan di RSUD Kabupaten Buleleng adalah menggunakan analisa dengan Skala Likart dengan ketentuan sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

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

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

### 2. 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

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

Sedangkan untuk menentukan nilai mutu layanan menggunakan ketentuan yang telah diatur dalam Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 yaitu dengan mengelompokkan hasil capaian sesuai tabel berikut:

Tabel 2.2

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan Survei 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

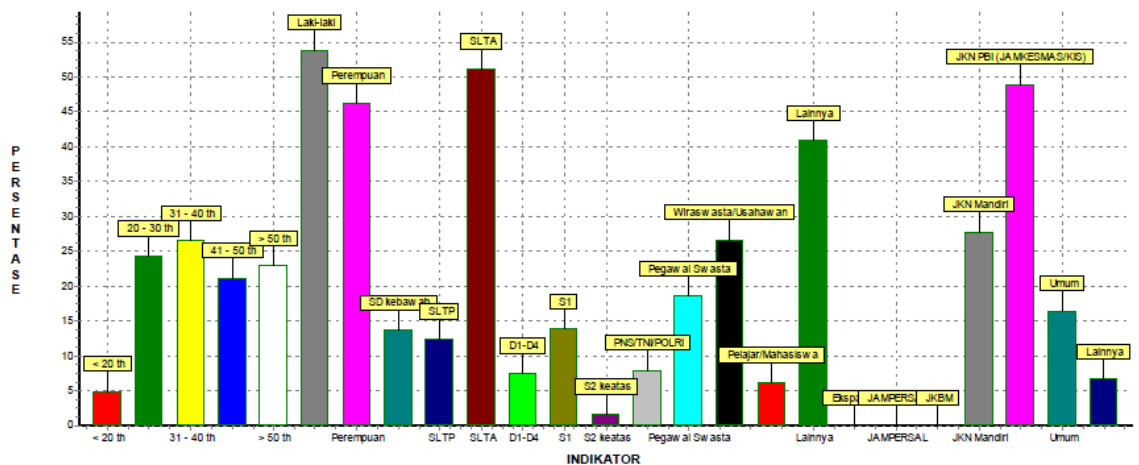
## BAB III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Karakteristik Responden

Tabel 3.1  
Karakteristik Responden Survei Kepuasan Pelanggan  
Periode: Januari s/d. Juni 2023

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	PERSENTASE (%)
1	2	3	4
1	Umur	< 20 th	4,94
		20 - 30 th	24,36
		31 - 40 th	26,55
		41 - 50 th	21,21
		> 50 th	22,93
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	53,84
		Perempuan	46,16
3	Pendidikan	SD kebawah	13,68
		SLTP	12,33
		SLTA	51,13
		D1-D4	7,53
		S1	13,75
		S2 keatas	1,57
4	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/POLRI	7,86
		Pegawai Swasta	18,51
		Wiraswasta/Usahawan	26,66
		Pelajar/Mahasiswa	6,14
		Lainnya	40,82
5	Tipe Pasien	Ekspatriat	0,00
		JAMPERSAL	0,04
		JKBM	0,00
		JKN Mandiri	27,83
		JKN PBI (JAMKESMAS/KIS)	48,98
		Umum	16,46
	Lainnya	6,58	
<b>TOTAL</b>			<b>100 %</b>

Grafik 3.1  
Karakteristik Responden Survei Kepuasan Pelanggan  
Periode: Januari s/d. Juni 2023



Statistik responden dilihat dari 5 kriteria yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan tipe pasien. Apabila dilihat dari prosentase sebaran responden sudah cukup merata dan dapat mewakili persepsi masyarakat dari berbagai unsur/ kalangan.

### 3.2. Tabulasi Angket Kuesioner

Tabel 3.2  
Jumlah Pengumpulan Angket Kuesioner per Ruang / Jenis Pelayanan  
Periode: Januari s/d. Juni 2023

No	Kelompok SPM	Unit Pelayanan/ Ruang	Jumlah Angket	Ket
1	Gawat Darurat	Instalasi Gawat Darurat	60	
2	Pelayanan Rawat Jalan	Semua Poliklinik, Loker Registrasi Rawat Jalan	1.017	
3	Rawat Inap	Lely 1, Lely 2, Jempiring, Flamboyan, Mahotama, Sakura, Anggrek, Cempaka, Kamboja, Melati II	617	
4	Bedah Sentral	IBST	54	
5	Persalinan dan Perinatal	Melati I, Kemuning	72	
6	Pelayanan Intensif	Sandat, Padma, ICCU, Mawar	181	
7	Pelayanan Radiologi	Radiologi	62	
8	Pelayanan Patologi Klinik	Laboratorium	179	
9	Rehabilitasi Medik	Inst. Rehabilitasi Medik	88	
10	Farmasi	Instalasi Farmasi	76	
11	Gizi	Instalasi Gizi	547	
12	Transufsi Darah	UDD PMI		
13	Gakin	Peserta JKN APBN/D	1.339	
14	Rekam Medik	Instalasi Rekam Medis	69	
15	Pelayanan Ambulance & Mobil Jenasah	Ambulance	107	
16	Pemulasaraan Jenasah	Inst. Kedokteran Forensik	41	
17	Pelayanan Keamanan	Semua Unit/ Ruang pelayanan	2.734	
<b>TOTAL</b>			<b>2.734</b>	

Responden yang telah mengisi angket kuesioner pada semester pertama tahun 2023 mencapai 2.734 responden. Khusus terhadap survei pelayanan keamanan dan kepada pasien keluarga tidak mampu (Gakin) menjadi satu kesatuan dengan survei yang dilakukan oleh unit/ pelayanan. Untuk pengukuran IKM pelayanan gizi dilakukan tersendiri oleh Instalasi Gizi.

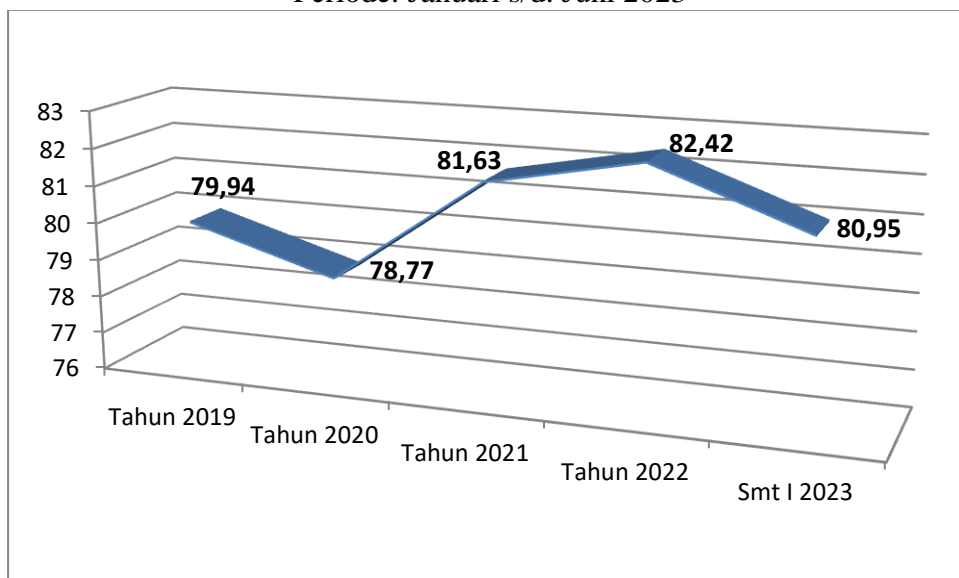
### 3.3. Skala Likart

#### 3.3.1. Hasil Tabulasi

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

- a. Total Responden : 2.734 responden
- b. Nilai IKM : 80,95
- c. Kategori : Baik

Grafik 3.2  
Perbandingan Capaian Survei Kepuasan Pelanggan  
Menggunakan Analisa Skala Likart  
Periode: Januari s/d. Juni 2023



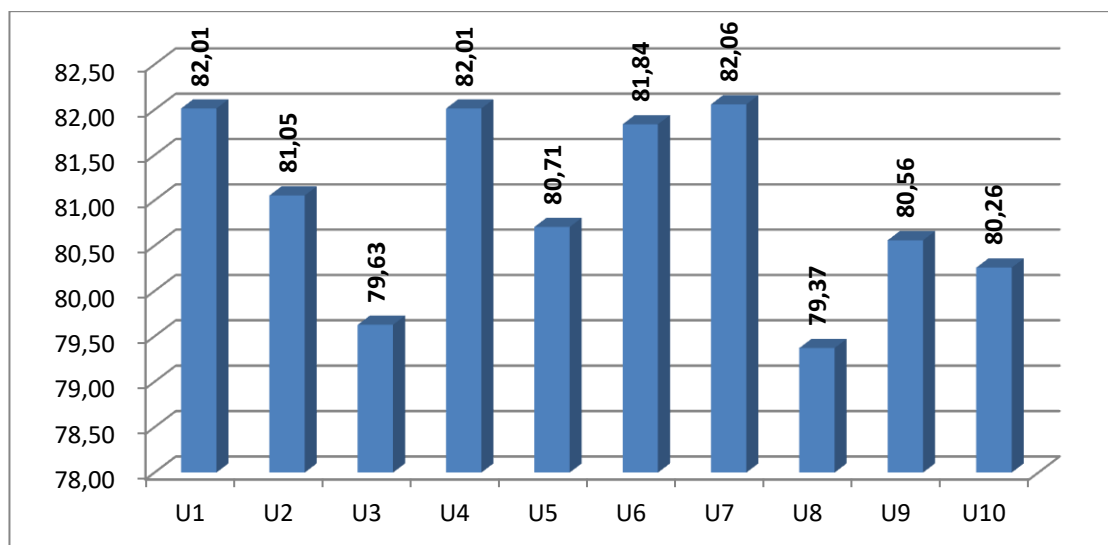
#### 3.3.2. Capaian Per Unsur

Untuk mengetahui lebih rinci terhadap capaian indeks kepuasan pelanggan semester pertama tahun 2023 dilakukan analisa per unsur yang dinilai dengan uraian sebagai berikut:

Tabel 3.3  
 Capaian Per Unsur Survei Kepuasan Pelanggan  
 Menggunakan Analisa Skala Likart  
 Periode: Januari s/d. Juni 2023

Unsur	Jml Nilai Per Unsur	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur	Konversi
U1	8.969	3,280541	0,328054	82,01
U2	8.864	3,242136	0,324214	81,05
U3	8.708	3,185077	0,318508	79,63
U4	8.969	3,280541	0,328054	82,01
U5	8.826	3,228237	0,322824	80,71
U6	8.950	3,273592	0,327359	81,84
U7	8.974	3,282370	0,328237	82,06
U8	8.680	3,174835	0,317484	79,37
U9	8.810	3,222385	0,322238	80,56
U10	8.777	3,210315	0,321031	80,26
<b>Indeks Kepuasan Pelanggan</b>			<b>3,24</b>	<b>80,95</b>

Grafik 3.3  
 Capaian Per Unsur Survei Kepuasan Pelanggan  
 Menggunakan Analisa Skala Likart  
 Periode: Januari s/d. Juni 2023



Persepsi masyarakat yang tergambar dalam capaian per unsur menunjukkan nilai berada pada kategori BAIK. Dan apabila dilihat tiga nilai terendah per unsur adalah unsur ke 8 tentang kualitas sarana dan prasarana dengan capaian 79,37, unsur 3 tentang kecepatan waktu pelayanan sebesar 79,63 dan unsur 10 tentang kualitas keamanan dengan hasil yang diperoleh sebesar 80,26.



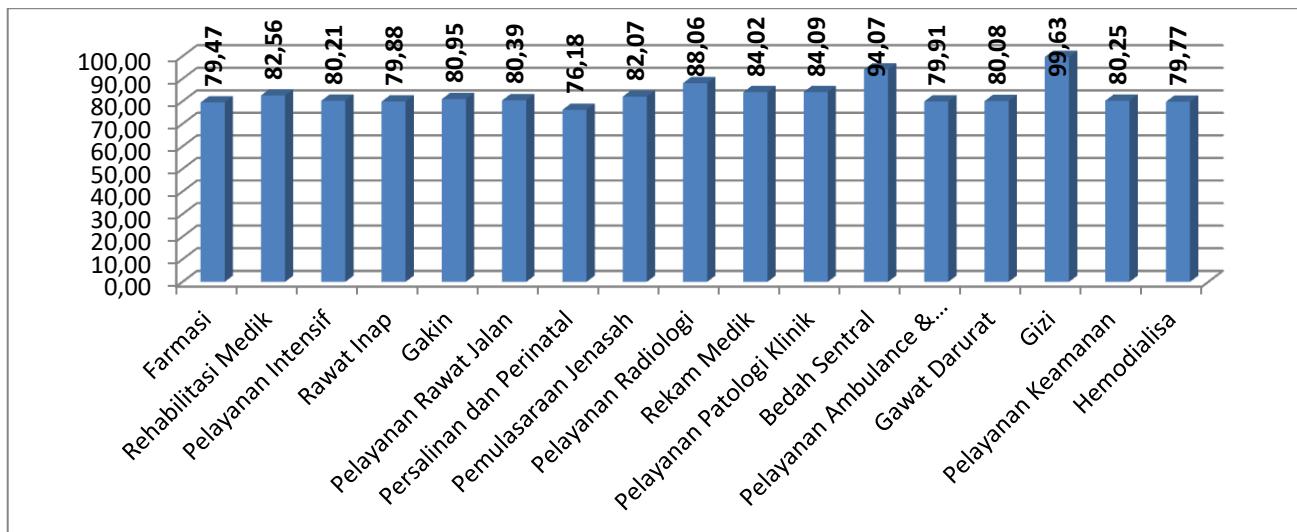
### 1.3.3. Capaian Per Unit Pelayanan

Setelah melihat persepsi masyarakat berdasarkan capaian per unsur pertanyaan survey, perlu juga dilihat hasil survei kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan

Tabel 3.4  
Capaian Survei Kepuasan Pelanggan per Unit Pelayanan  
Menggunakan Analisa Skala Likart  
Periode: Januari s/d. Juni 2023

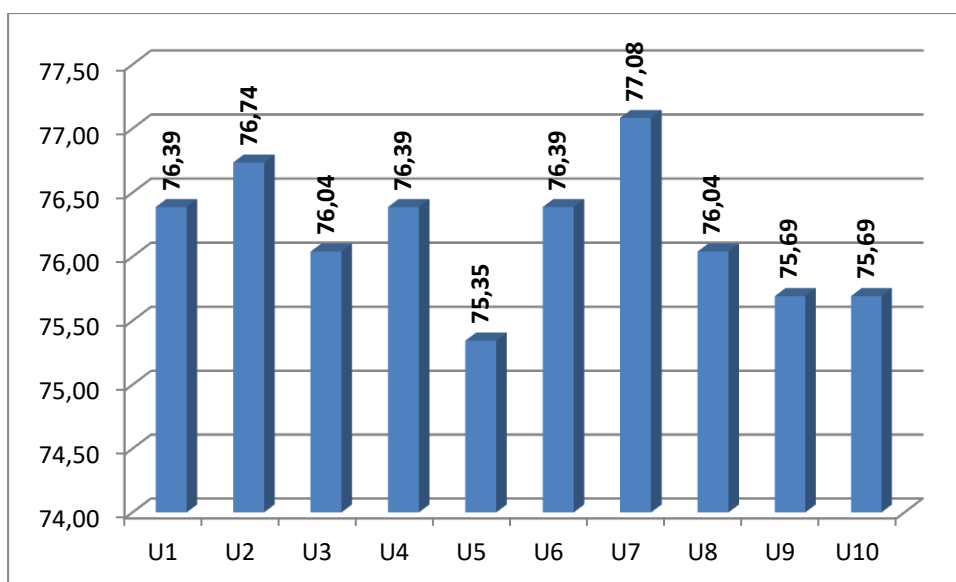
No	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	Indeks	IKM
1	Farmasi	81,25	80,59	78,62	81,25	80,26	81,25	79,28	76,32	77,96	77,96	3,18	79,47
2	Rehabilitasi Medik	84,09	82,39	82,67	84,09	83,52	85,80	86,08	78,41	79,83	78,69	3,30	82,56
3	Pelayanan Intensif	80,94	80,52	79,97	80,94	79,97	83,56	81,49	77,90	78,59	78,18	3,21	80,21
4	Rawat Inap	81,00	80,27	79,82	81,00	79,78	81,52	82,86	76,86	77,84	77,88	3,20	79,88
5	Gakin	82,01	81,05	79,63	82,01	80,71	81,84	82,06	79,37	80,56	80,26	3,24	80,95
6	Pelayanan Rawat Jalan	81,64	81,02	78,59	81,64	80,80	81,00	81,05	79,50	79,38	79,30	3,22	80,39
7	Persalinan dan Perinatal	76,39	76,74	76,04	76,39	75,35	76,39	77,08	76,04	75,69	75,69	3,05	76,18
8	Pemulasaraan Jenasah	88,41	84,15	82,32	88,41	82,32	81,10	85,37	81,10	81,10	66,46	3,28	82,07
9	Pelayanan Radiologi	89,92	87,50	87,10	89,92	90,32	89,11	88,31	85,08	86,69	86,69	3,52	88,06
10	Rekam Medik	86,96	82,61	80,43	86,96	84,06	83,70	81,88	89,13	82,25	82,25	3,36	84,02
11	Pelayanan Patologi Klinik	85,06	83,10	80,17	85,06	80,87	84,08	83,94	81,84	88,41	88,41	3,36	84,09
12	Bedah Sentral	94,44	93,06	90,74	94,44	94,44	94,91	94,91	94,91	94,44	94,44	3,76	94,07
13	Pelayanan Ambulance & Mobil Jenasah	75,93	75,93	75,93	75,93	75,93	75,93	75,93	77,80	94,86	94,86	3,20	79,91
14	Gawat Darurat	80,00	80,00	81,25	80,00	77,50	80,00	82,92	81,67	78,75	78,75	3,20	80,08
15	Gizi	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	99,63	99,63
16	Pelayanan Keamanan	80,26	80,26	80,26	80,26	80,26	80,26	80,26	80,26	80,26	80,26	80,26	80,25
17	Hemodialisa	81,53	79,28	78,83	81,53	79,05	81,08	81,31	78,38	78,38	78,38	3,19	79,77

Grafik 3.4  
 Capaian Survei Kepuasan Pelanggan Per Unit Pelayanan  
 Menggunakan Analisa Skala Likart  
 Periode: Januari s/d. Juni 2023



Capaian nilai persepsi masyarakat terhadap setiap unit layanan menunjukkan kategori BAIK yaitu semua nilai kepuasan unit layanan diatas angka 76,61. Hanya satu unit layanan yang berada dalam kategori KURANG BAIK yaitu pelayanan Persalinan dan Perinatal. Secara khusus kalau dilihat nilai per unsur dari pelayanan Persalinan dan Perinatologi dapat dilihat capaian yang rendah yaitu unsur 5 tentang kesesuaian antara produk yang diterima dengan standar yang ditetapkan, unsur 9 tentang kualitas pengaduan dan unsur 10 tentang kualitas keamanan.

Grafik 3.5  
 Capaian per Unsur Pelayanan Persalinan dan Perinatologi  
 Periode: Januari s.d. Juni 2023



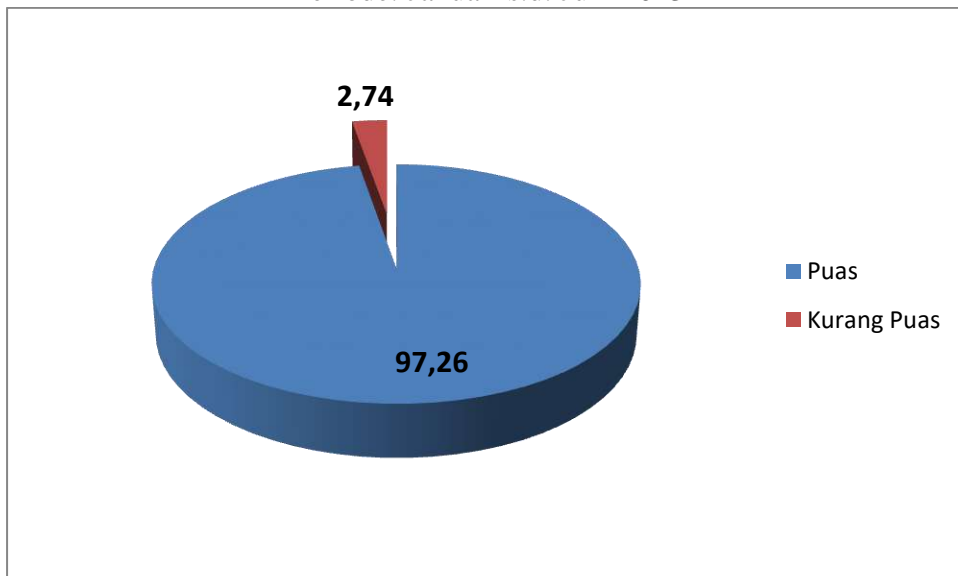
### 3.4. Metode Analisa Kuantitatif Puas dan Tidak Puas

#### 3.4.1. Hasil Tabulasi

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

- a. Total Responden : 2.734 responden
- b. Puas / Sangat Puas : 97,26%
- c. Tidak / Kurang Puas : 2,71%
- d. Nilai Unit Pelayanan : SANGAT BAIK

Grafik 3.6  
Tabulasi Hasil Survei Kepuasan Pelanggan  
Menggunakan Analisa Kuantitatif  
Periode: Januari s.d. Juni 2023

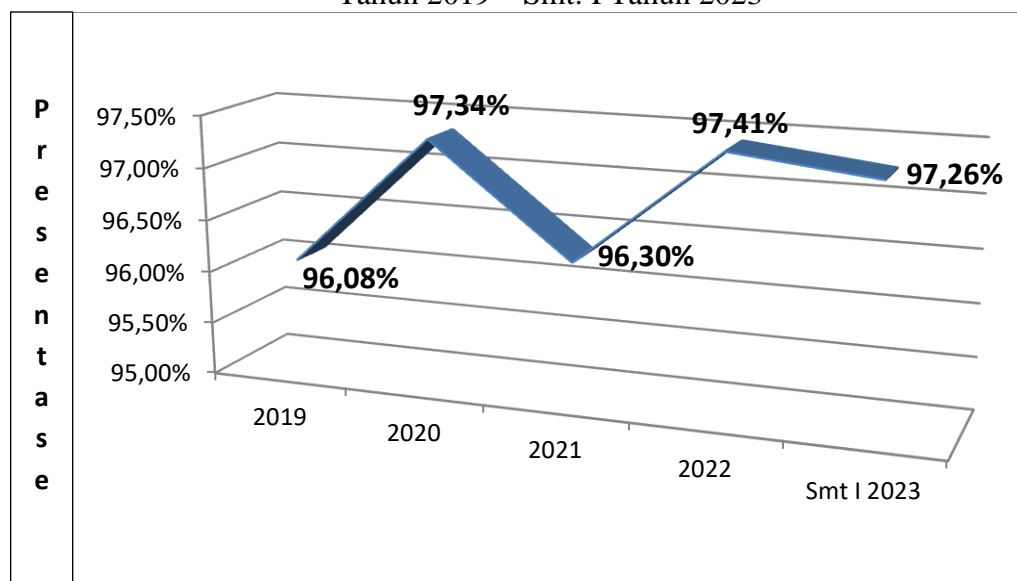


Tingkat kepuasan pelanggan pada semester pertama tahun 2023 mencapai 97,26% merupakan akumulasi dari jawaban D (Sangat Baik) sebanyak 26,66% dan C (Baik) sebanyak 70,60%. Capaian tersebut berada pada kategori SANGAT BAIK. Sedangkan apabila dilihat tren hasil survey tahun 2019 sampai tahun 2023 dituangkan dalam table adalah sebagai berikut:

Tabel 3.5  
Tren Hasil Survei Kepuasan Pelanggan  
Menggunakan Analisa Kuantitatif  
Tahun 2019 – Smt. I Tahun 2023

Kategori	Hasil survey				
	2019	2020	2021	2022	Smt I 2023
Puas	96,08%	97,34%	96,3%	97,41%	97,26%
Kurang Puas	3,92%	2,66%	3,7%	2,57%	2,74%

Grafik 3.7  
Tren Hasil Survei Kepuasan Pelanggan  
Menggunakan Analisa Kuantitatif  
Tahun 2019 – Smt. I Tahun 2023



Selama kurun waktu 5 tahun terakhir, prosentase tingkat kepuasan pelanggan selalu berada pada kategori sangat baik (>90%), meskipun tidak menunjukkan trend yang secara konsisten naik. Capaian IKM tahun 2023 mengalami penurunan sebesar 0,15 apabila dibandingkan capaian IKM tahun 2022.

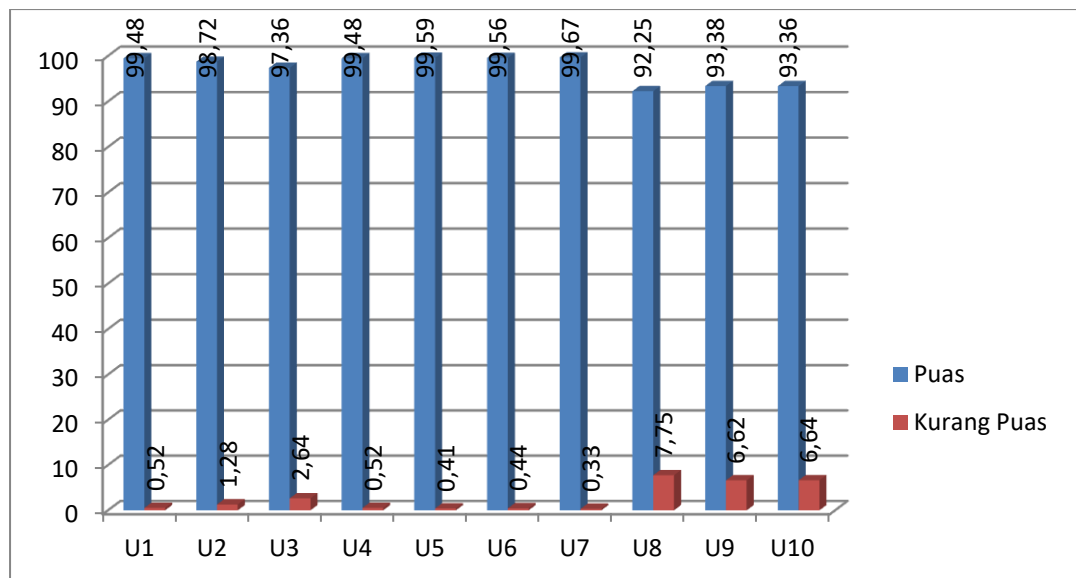
### 3.4.2. Capaian Per Unsur

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 3.6  
 Capaian Per Unsur Survei Kepuasan Pelanggan  
 Menggunakan Analisa Kuantitatif  
 Periode: Januari s.d. Juni 2023

No.	Indikator	Tidak Puas		Puas	
		Jml	%	Jml	%
1	U1	14	0,52	1.720	99,48
2	U2	35	1,28	2.699	98,72
3	U3	72	2,64	2.662	97,36
4	U4	14	0,52	2.720	99,48
5	U5	11	0,41	2.723	99,59
6	U6	12	0,44	2.722	99,56
7	U7	9	0,33	2.725	99,63
8	U8	212	7,75	2.522	92,25
9	U9	181	6,62	2.553	93,38
10	U10	181	6,64	2.553	93,36

Grafik 3.8  
 Capaian per Unsur Survei Kepuasan Pelanggan  
 Menggunakan Analisa Kuantitatif  
 Periode: Januari s.d. Juni 2023



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

- Unsur 8, yaitu tentang kualitas sarana dan prasarana dengan capaian 92,25
- Unsur 10, yaitu tentang keamanan dan kenyamanan lingkungan dengan capaian 93,36
- Unsur 9, yaitu tentang kualitas penanganan pengaduan dengan capaian 93,38

Dari capaian 3 terendah apabila dilakukan penelaahan lebih lanjut dikaitkan dengan unit pelayanan diketahui bahwa unit pelayanan didapatkan gambaran sebagai berikut:

Tabel 3.7  
Tiga Capaian Terendah per Unsur Pada Unit Pelayanan  
Menggunakan Analisa Kuantitatif  
Periode: Januari s.d. Juni 2023

No.	Unsur Penilaian	Ruang Unit / Pelayanan	Capaian
1	Unsur 8	1. Rehabilitasi Medik	80,68
		2. Rawat Inap	86,55
		3. Patologi Klinik	89,94
2	Unsur 10	1. Rehabilitasi Medik	81,61
		2. Rawat Inap	88,66
		3. Gawat Darurat	91,67
3	Unsur 9	1. Rehabilitasi Medik	81,82
		2. Rawat Inap	88,66
		3. Pelayanan Intensif	91,67

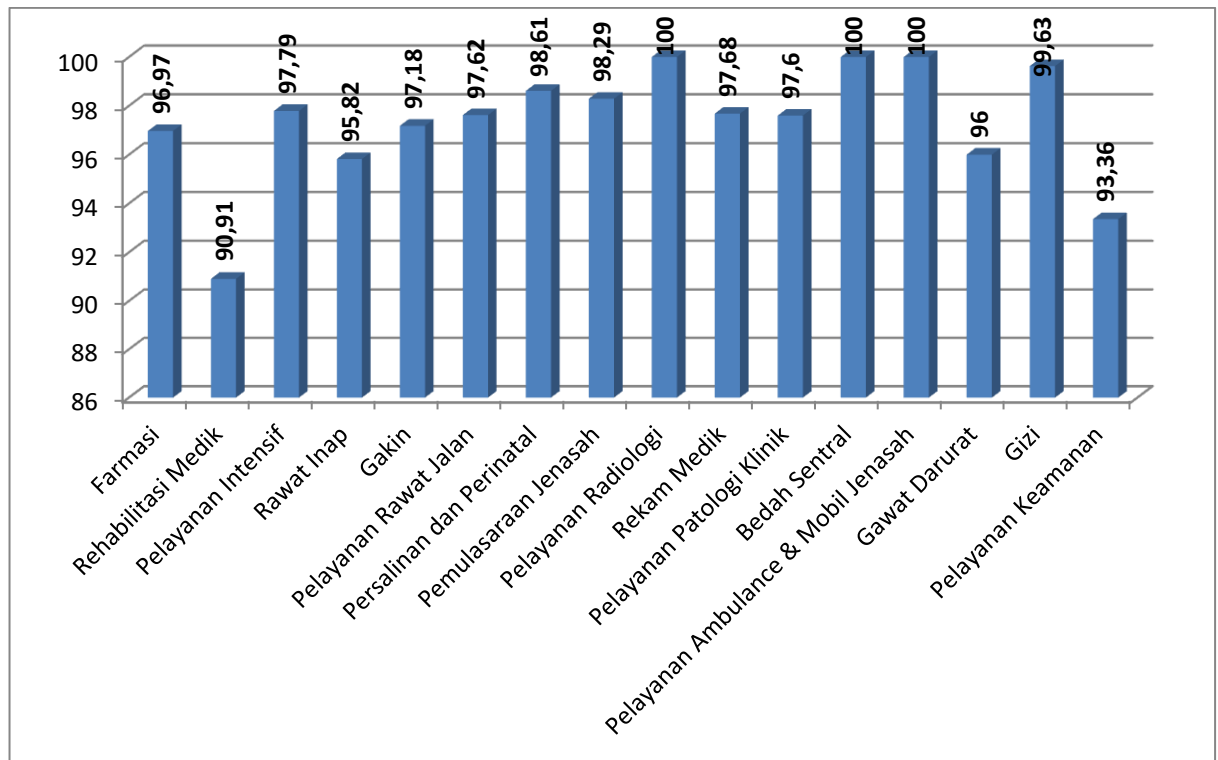
### 3.3.5. Capaian Per Unit Pelayanan

Tabel 3.8  
Capaian Survei Kepuasan Pelanggan per Unit Pelayanan  
Menggunakan Alaisa Kuantitatif  
Periode: Januari s.d. Juni 2023

No	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	%
1	Farmasi	100	100	100	100	100	98,68	96,05	90,79	92,11	92,11	96,97
2	Rehabilitasi Medik	93,18	89,77	93,18	93,18	97,73	100	98,86	80,68	81,82	81,61	90,91
3	Pelayanan Intensif	99,45	98,9	99,45	99,45	100	100	100	90,06	95,58	95,56	97,79
4	Rawat Inap	99,35	98,87	98,54	99,35	99,19	99,39	99,68	86,55	88,66	88,66	95,82
5	Gakin	99,48	98,81	97,76	99,75	99,55	99,55	99,63	92,08	93,05	93,02	97,18
6	Pelayanan Rawat Jalan	100	98,92	99,55	100	100	99,61	99,8	94,59	93,9	93,9	97,62
7	Persalinan dan Perinatal	100	100	100	100	97,22	100	100	97,22	95,83	95,83	98,61
8	Pemulasaraan Jenasah	100	100	100	100	100	100	100	97,72	100	100	98,29
9	Pelayanan Radiologi	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
10	Rekam Medik	98,55	98,55	100	98,55	100	100	98,55	94,2	94,2	94,2	97,68
11	Pelayanan Patologi Klinik	100	98,32	94,97	100	100	99,44	100	89,94	96,65	96,65	97,6
12	Bedah Sentral	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
13	Pelayanan Ambulance & Mobil Jenasah	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

14	Gawat Darurat	99,67	99,67	98,33	96,67	96,66	96,66	100	95	91,67	91,67	96
15	Gizi											99,63
16	Pelayanan Keamanan	93,36	93,36	93,36	93,36	93,36	93,36	93,36	93,36	93,36	93,36	93,36

Grafik 3.9  
 Capaian Survei Kepuasan Pelanggan Per Unit Pelayanan  
 Menggunakan Analisa Kuantitatif  
 Periode: Januari s.d. Juni 2023



### 3.5. 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.



Tabel 3.9  
Pencapaian Kepuasan Pelanggan Sesuai Standar Pelayanan Minimal  
Periode: Januari s.d. Juni 2023

No	Jenis Pelayanan	Ruang/ Unit Pelayanan	Standar Nasional	Skala Likart			Analisa Kuantitatif Puas-Tidak Puas		
				N/D	Capaian	Ket	N/D	Capaian	Ket
1	Gawat Darurat	Instalasi Gawat Darurat	≥ 70%	$\frac{48}{60}$	80,08		$\frac{58}{60}$	96	
2	Pelayanan Rawat Jalan	Semua Poliklinik, Loket Registrasi Rawat Jalan	≥ 90%	$\frac{818}{1.017}$	80,39	Dibawah standar	$\frac{993}{1.017}$	97,62	
3	Rawat Inap	Lely 1, Lely 2, Jempiring, Flamboyan, Mahotama, Sakura, Anggrek, Cempaka, Kamboja, Melati II	≥ 90%	$\frac{493}{617}$	79,88	Dibawah standar	$\frac{591}{617}$	95,82	
4	Bedah Sentral	IBST	≥ 80%	$\frac{51}{54}$	94,07		$\frac{54}{54}$	100	
5	Persalinan dan Perinatal	Melati I, Kemuning	≥ 80%	$\frac{55}{72}$	76,18	Dibawah standar	$\frac{71}{72}$	98,61	
6	Pelayanan Intensif	Sandat, Padma, ICCU, Mawar	≥ 70%	$\frac{145}{181}$	80,21		$\frac{177}{181}$	97,79	
7	Pelayanan Radiologi	Radiologi	≥ 80%	$\frac{55}{62}$	88,06		$\frac{62}{62}$	100	
8	Pelayanan Patologi Klinik	Laboratorium	≥ 80%	$\frac{151}{179}$	84,09		$\frac{175}{179}$	97,6	
9	Rehabilitasi Medik	Inst. Rehabilitasi Medik	≥ 80%	$\frac{73}{88}$	82,56		$\frac{80}{88}$	90,91	
10	Farmasi	Instalasi Farmasi	≥ 80%	$\frac{60}{76}$	79,47	Dibawah standar	$\frac{74}{76}$	96,97	
11	Gizi	Instalasi Gizi	≥ 80%	$\frac{542}{542}$	99,63		$\frac{542}{542}$	99,63	

				547			547		
12	Transufsi Darah	UDD PMI	≥ 80%						
13	Gakin	Peserta JKN APBN/D	≥ 80%	$\frac{2.213}{2.734}$	80,95		$\frac{2.657}{2.734}$	97,18	
14	Rekam Medik	Instalasi Rekam Medis	≥ 80%	$\frac{58}{69}$	84,02		$\frac{67}{69}$	97,68	
15	Pelayanan Ambulance & Mobil Jenasah	Ambulance	≥ 80%	$\frac{86}{107}$	79,91	Dibawah standar	$\frac{107}{107}$	100	
16	Pemulasaraan Jenasah	Inst. Kedokteran Forensik	≥ 80%	$\frac{34}{41}$	82,07		$\frac{40}{41}$	98,29	
17	Pelayanan Keamanan	Semua Unit/ Ruang pelayanan	≥ 90%	$\frac{2.194}{2.734}$	80,26	Dibawah standar	$\frac{2.552}{2.734}$	93,36	

Capaian indeks kepuasan pelanggan terhadap standar pelayanan minimal (SPM) 2012 dengan menggunakan analisa kuantitatif puas-tidak puas menunjukkan semua jenis layanan sudah berada diatas standar yang ditetapkan. Namun apabila capaian indeks kepuasan pelanggan dengan menggunakan skala Likart menunjukkan terdapat beberapa jenis layanan yang masih dibawah standar, yaitu:

1. Pelayanan Rawat Jalan

Standar kepuasan pelanggan pada layanan poliklinik sesuai dengan SPM 2012 adalah diatas 90%. Capaian kepuasan pelanggan khusus rawat jalan pada semester kedua tahun 2023 mencapai 80,39. Capaian ini juga menurun apabila dibandingkan dengan capaian pada tahun 2022 yang sebesar 81,85. Adapun unsur yang masih rendah menurut penilaian pelanggan adalah:

- a. Unsur 3 yaitu tentang kecepatan waktu pelayanan;
- b. Unsur 10 yaitu tentang keamanan dan kenyamanan lingkungan RS;
- c. Unsur 9 yaitu tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan;

2. Pelayanan Rawat Inap

Capaian pada semester kedua tahun 2023 yaitu sebesar 79,88. Capaian kepuasan rawat inap pada semester ini juga mengalami penurunan jika dibandingkan dengan capaian tahun 2022 yang sebesar 82,40. Adapun 3 unsur yang masih rendah adalah:

- a. Unsur 8 yaitu tentang kualitas sarana dan prasarana
- b. Unsur 9 yaitu tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- c. Unsur 10 yaitu tentang keamanan dan kenyamanan lingkungan RS;

3. Pelayanan Persalinan dan Perinatal

Pelayanan persalinan dan perinatal merupakan salah pelayanan yang masih dibawah standar pelayanan minimal 2012. Capaian pada semester pertama tahun 2023 mencapai 78,18. Capaian ini juga mengalami penurunan jika dibandingkan dengan capaian tahun 2022 yang sebesar 79,88. Adapun 3 unsur yang patut menjadi perhatian adalah:

- a. Unsur 5 yaitu tentang pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan;
- b. Unsur 9 yaitu tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- c. Unsur 10 yaitu tentang keamanan dan kenyamanan lingkungan RS;

4. Farmasi

Sesuai dengan standar pelayanan minimal, kepuasan pelayanan farmasi minimal harus diatas 80%. Sedangkan capaian semester pertama tahun 2023 hanya mencapai 79,47 meskipun naik dari tahun sebelumnya yang sebesar 75,04. Adapun 3 unsur yang menduduki capaian terendah adalah:

- a. Unsur 8 yaitu tentang kualitas sarana dan prasarana;
- b. Unsur 9 yaitu tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- c. Unsur 10 yaitu tentang keamanan dan kenyamanan lingkungan RS;

#### 4. Pelayanan Ambulance dan Mobil Jenasah

Capaian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan ambulance dan mobil jenasah pada semester pertama tahun 2023 masih berada dibawah standar pelayanan minimal yaitu sebesar 79,91 dari standar > 80. Capaian ini meningkat apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang mencapai 78,88. Adapun 7 unsur mendapatkan penilaian yang sama yaitu U1 s.d. U7 dengan nilai 0,30373

#### 5. Pelayanan Keamanan

Capaian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan keamanan pada semester pertama tahun 2023 berada dibawah standar pelayanan minimal yaitu sebesar 80,26 dari standar > 90.

**Tabel 3.10. Rencana Tindak Lanjut Capaian Terendah**

No	Rekomendasi SKM	Rencana Tindak Lanjut	Indikator Kegiatan	Satuan	Target	Waktu Pelaksanaan				Penanggung Jawab	Ket
						TW I	TW II	TW III	TW IV		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Perbaikan kualitas sarana dan prasarana	a. Melakukan evaluasi kebutuhan pengadaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan	Usulan kebutuhan dan RBA sarana dan prasarana	Dokumen	1					Bagian Aset	
		b. Melaksanakan monitoring, evaluasi serta pemeliharaan secara berkala terhadap sarana dan prasarana yang telah ada	Laporan monitoring dan bukti pemeliharaan berkala	Laporan	1					Bagian Aset	
2	Peningkatan kualitas keamanan dan kenyamanan RS	a. Melakukan evaluasi sarana prasarana keamanan dan SDM petugas keamanan	Usulan kebutuhan Sarpras	Laporan	1					Bagian Kesekretariatan dan SDM	
		b. Melakukan pemenuhan sarana prasarana keamanan	Rencana Bisnis Anggaran (RBA) RS	Dokumen	1					Bagian Kesekretariatan dan SDM	
		c. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan pengamanan lingkungan RS	Laporan evaluasi unit pelayanan	Laporan	1					Bagian Kesekretariatan dan SDM	

## **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, survei juga diperlukan terhadap pasien dan staf RS terhadap peserta didik kedokteran dan prodi pendidikan yang secara langsung memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

Survei terhadap layanan peserta didik mulai dilakukan sejak tahun 2018 seiring dengan kebutuhan RSUD Kab. Buleleng sebagai RS pendidikan. 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 survei kepuasan terhadap pelayanan peserta didik dengan menggunakan pendekatan 10 unsur pertanyaan, yaitu:

1. Identitas mahasiswa didik, yaitu setiap perhantian setiap 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 Komite Koordinasi Pendidikan (Komkordik). Adapun pelaksanaan survei dilaksanakan pada semester I Tahun 2023.

#### 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  
Survei Kepuasan Terhadap Peserta Didik  
Periode: Januari s.d. Juni 2023

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 csurveiapaian pelaksanaan survei sebagai berikut :

- a. Total Responden : 179 Responden
- b. Nilai Survei : 4,02
- c. Kategori : Puas



Tabel 4.2  
Hasil Survei Terhadap Pelayanan Peserta Didik Semester I Tahun 2023

NO	PERNYATAAN	PROFESI DOKTER	SARJANA KEBIDANAN	DIV ANESTESIOLOGI	PROFESI FISIOTERAPI	DIII/DIV RADIOLOGI	RERATA
1	Mahasiswa memperkenalkan diri setiap pergantian jaga	4,19	3,73	3,84	4,79	4,25	4,16
2	Mahasiswa secara rutin mengecek keadaan pasien	4,05	3,55	3,64	4,64	3,50	3,88
3	Mahasiswa bersikap sopan dan ramah dalam melayani pasien	4,64	4,45	4,48	4,57	4,67	4,56
4	Mahasiswa cepat tanggap dalam melayani pasien	4,18	3,73	3,88	4,25	3,92	3,99
5	Mahasiswa melayani pasien dengan cepat dan tepat	4,14	3,36	3,76	4,25	3,83	3,87
6	Mahasiswa menjelaskan tentang penyakit dan keadaan pasien dengan jelas	4,18	3,55	3,16	3,79	3,25	3,58
7	Mahasiswa memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien	4,10	3,64	4,00	4,89	4,00	4,13
8	Mahasiswa mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh pasien dan memberikan informasi yang diperlukan pasien	4,40	4,64	4,68	4,82	4,25	4,56
9	Mahasiswa menjawab pertanyaan yang diajukan pasien tentang penyakitnya dengan jelas	4,18	3,55	3,48	4,21	3,58	3,80
10	Mahasiswa memberikan informasi tentang rencana tindakan yang akan dilakukan kepada pasien	4,10	3,55	3,56	3,89	3,50	3,72
<b>RERATA KESELURUHAN</b>		<b>4,21</b>	<b>3,77</b>	<b>3,85</b>	<b>4,41</b>	<b>3,88</b>	<b>4,02</b>
<b>KATEGORI</b>		<b>PUAS</b>	<b>CUKUP PUAS</b>	<b>CUKUP PUAS</b>	<b>PUAS</b>	<b>CUKUP PUAS</b>	<b>PUAS</b>

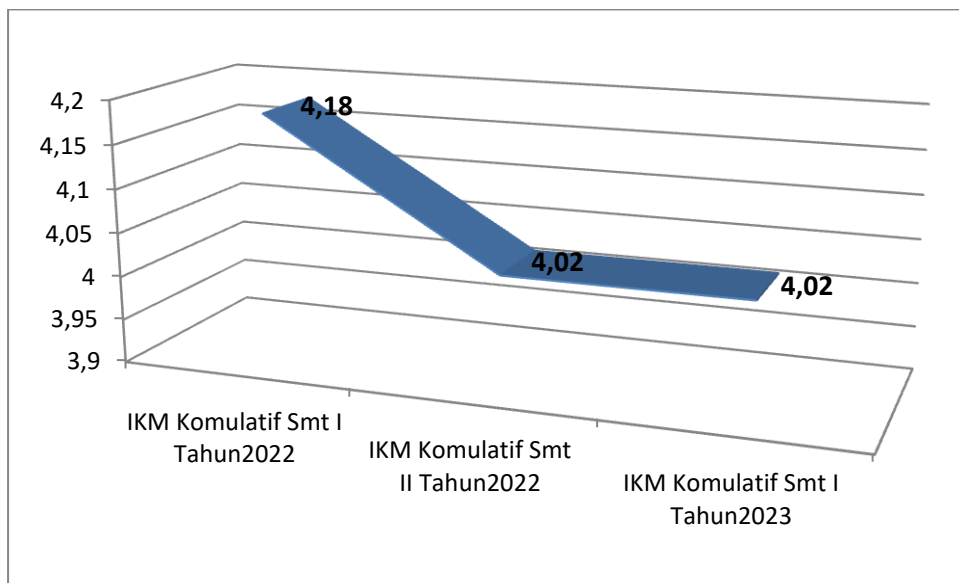
Terdapat 5 (lima) program studi pendidikan dari beberapa institusi pendidikan yang telah bekerjasama dengan RSUD Kabupaten Buleleng yang dilakukan survey terhadap pelayanan yang diberikan oleh peserta didik kepada pasien. Dari survei yang dilakukan selama periode analisa, diketahui bahwa secara umum penilaian responden terhadap pelayanan siswa, mahasiswa dan mahasiswa co-ass berada dalam kategori PUAS. Sedangkan apabila dilihat dari nilai per unsur pertanyaan diperoleh gambaran unsur dengan nilai terendah pada unsur 6 yaitu Mahasiswa menjelaskan tentang penyakit dan keadaan pasien dengan jelas sebesar 3,58, disusul unsur 10 yaitu mahasiswa memberikan informasi tentang rencana tindakan yang akan dilakukan kepada pasien sebesar 3,72. Unsur 9 yaitu tentang Mahasiswa menjawab pertanyaan yang diajukan pasien tentang penyakitnya dengan jelas dengan capaian 3,80

#### **4.5. Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Pasien Semester I dan Semester II Tahun 2022**

Tabel 4.3  
Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Terhadap Peserta Didik Semester I, II Tahun 2022 dan Semester I Tahun 2023

<b>Tahun</b>	<b>Nilai IKM</b>
IKM Kumulatif Smt I Tahun2022	4,18
IKM Kumulatif Smt II Tahun2022	4,02
IKM Kumulatif Smt I Tahun2023	4,02

Grafik 4.1  
Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Pasien  
Semester I, II Tahun 2022 dan Semester I Tahun 2023



Indeks kepuasan terhadap pelayanan peserta didik pada semester pertama tahun 2023 mencapai 4,02 yaitu pada kategori PUAS, sama dengan capaian semester kedua tahun 2022. Hal ini menandakan peserta didik mampu mempertahankan kualitas layanan sehingga masyarakat penerima layanan masih tetap merasakan puas dengan indeks yang sama.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

- 5.1.1 Tingkat kepuasan pelanggan pada semester pertama tahun 2023 sesuai dengan hasil survei yang diolah menggunakan Metode Analisa Kuantitatif Jawaban Puas dan Tidak Puas mencapai 97,26 (SANGAT BAIK). Capaian ini menurun sebesar 0,15 apabila dibandingkan dengan capaian pada tahun 2022 yang mencapai 97,41. Adapun unsur yang menduduki capaian terendah adalah Unsur 8, yaitu tentang kualitas sarana dan prasarana dengan capaian 92,25, unsur 10, yaitu tentang keamanan dan kenyamanan lingkungan dengan capaian 93,36, unsur 9, yaitu tentang kualitas penanganan pengaduan dengan capaian 93,38
- 5.1.2 Tingkat kepuasan pelanggan tahun 2022 sesuai dengan hasil survei yang dilakukan dengan Metode Likart mencapai 80,95 (BAIK). Capaian pada semester I tahun 2023 mengalami penurunan sebesar 1,47 apabila dibandingkan dengan capaian pada tahun 2022 yang sebesar 82,42. Adapun unsur yang menduduki capaian terendah adalah unsur 8 tentang kualitas sarana dan prasarana dengan capaian 79,37, unsur 3 tentang kecepatan waktu pelayanan sebesar 79,63 dan unsur 10 tentang kualitas keamanan dengan hasil yang diperoleh sebesar 80,26.
- 5.1.3 Capaian kepuasan pelanggan dengan menggunakan analisa kuantitatif jawaban puas dan tidak puas menunjukkan semua jenis layanan sudah mencapai standar pelayanan minimal (SPM) 2012. Namun dengan menggunakan skala Likart terdapat 6 jenis layanan masih dibawah standar nasional dan perlu mendapatkan perhatian yaitu pada pelayanan rawat jalan, rawat inap, persalinan dan perinatologi, farmasi, ambulance dan mobil jenazah, pelayanan keamanan. Terdapat penambahan 2 jenis layanan yang belum sesuai standar apabila dibandingkan dengan tahun 2022 terdapat 4 jenis layanan yang berada dibawah standar pelayanan yaitu Rawat Jalan, Rawat Inap, Farmasi dan Pelayanan Keamanan;
- 5.1.4 Hasil survei terhadap pelayanan peserta didik dari 5 (lima) program studi beberapa institusi pendidikan yaitu prodi Profesi Kedokteran, S-1 Kebidanan, D-IV Anestesiologi, Profesi Fisioterapi dan D-III/IV Radiologi pada periode semester pertama tahun 2023 mencapai 4,02 dengan kategori PUAS. Capaian ini sama dengan capaian IKM pada semester kedua tahun 2022. Apabila

dilihat dari capaian per unsur pertanyaan, persepsi penerima layanan rata-rata berada dalam kategori CUKUP BAIK untuk unsur 2, 4, 5, 6 dan kategori BAIK untuk unsur 1, 3, 7 dan 8;

- 5.1.5 Pelaksanaan survei kepuasan terhadap pelayanan gizi dilakukan oleh Instalasi Gizi dengan unsur pertanyaan disesuaikan. Sedangkan untuk pengukuran kepuasan pelayanan keamanan dilakukan dengan menambah unsur pertanyaan ke-10 pada angket pada seluruh unit pelayanan. Untuk pengukuran kepuasan pasien Gakin dilakukan terhadap tipe pasien JKN (PBI) maupun Jampersal pada seluruh unit pelayanan.

## **5.2. Saran**

Capaian IKM pada semester pertama tahun 2023 menunjukkan capaian yang baik secara keseluruhan namun apabila dibandingkan dengan capaian tahun 2022 terdapat penambahan jenis layanan yang capaiannya berada dibawah standar SPM 2012 sehingga perlu diupayakan peningkatan kualitas pelayanan pada unit pelayanan tersebut sehingga indeks kepuasan pelanggan pada masa mendatang sesuai dengan standar yang ditetapkan.