



LAPORAN SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

Tahun 2020

RSUD KABUPATEN BULELENG

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 2021
Kepala bagian PI

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

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, 15 Juli 2019
Kepala bagian PPI

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

KATA PENGATAR

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, 18 Juli 2019
Kepala bagian PPI

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

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 2019
Kepala bagian PPI

(I Nyoman Pasek Sukerman, ST,MM)
NIP.19670525 199003 1 00

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 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 Perencanaan Program 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 2020, 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 2020

2.4 Metode Pelaksanaan

Survey kepuasan pelanggan dilakukan oleh petugas ruang / unit pelayanan dengan memberikan blanko/ 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

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

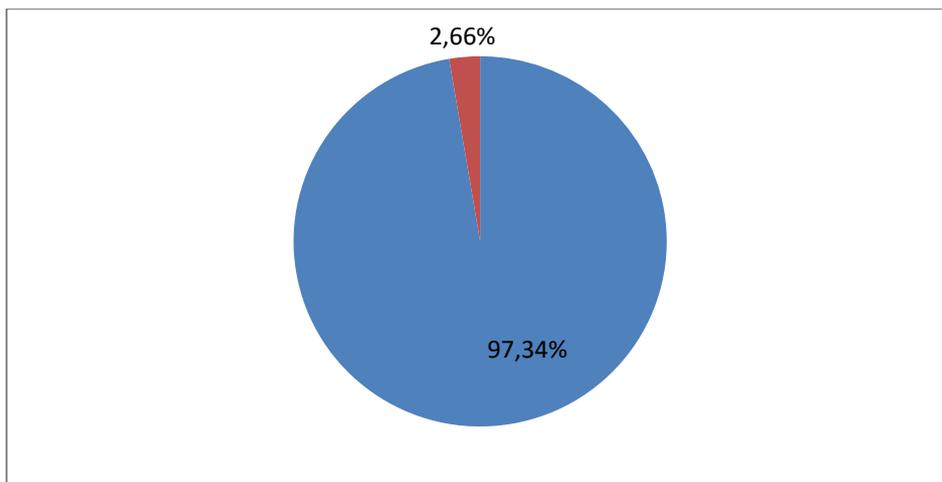
3.1. Metode Analisa Kuantitatif Jawaban Puas dan Tidak Puas

3.1.1. Hasil Tabulasi

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

- a. Total Responden : 616 responden
- b. Puas / Sangat Puas : 97,34 %
- c. Tidak / Kurang Puas : 2,66%

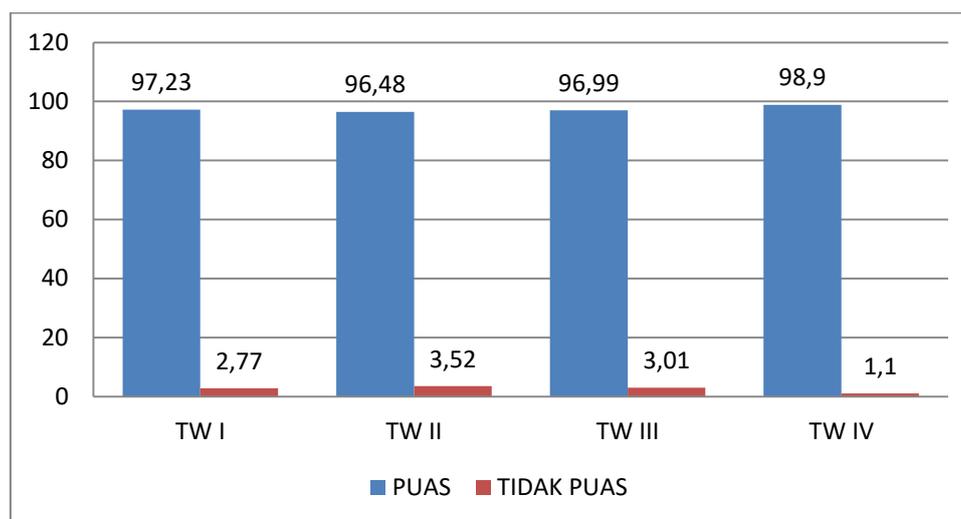
Grafik 3.1 Tabulasi Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Tahun 2020



Tingkat kepuasan pelanggan tahun 2020 mencapai 97,34% merupakan akumulasi dari jawaban D (Sangat Baik) sebanyak 18,09% dan C (Baik) sebanyak 79,73% yang menunjukkan bahwa pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan sangat baik. Dibandingkan dengan persentase jawaban kurang puas yang hanya sebesar 2,66%. Kepuasan masyarakat pada Tahun 2020 mengalami peningkatan 1,26 % jika dibandingkan dengan capaian indeks kepuasan pelanggan tahun 2019 yang sebesar 96,08 %.

Tabel 3.1**Tren Hasil Survei Kepuasan Tahun 2020**

NO	TRI WULAN	PROSENTASE		
		PUAS	TIDAK PUAS	TOTAL
1	TW I	97,23	2,77	100%
2	TW II	96,48	3,52	100%
3	TW III	96,99	3,01	100%
4	TW IV	98,9	1,1	100%

Grafik 3.2 Tren Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2020

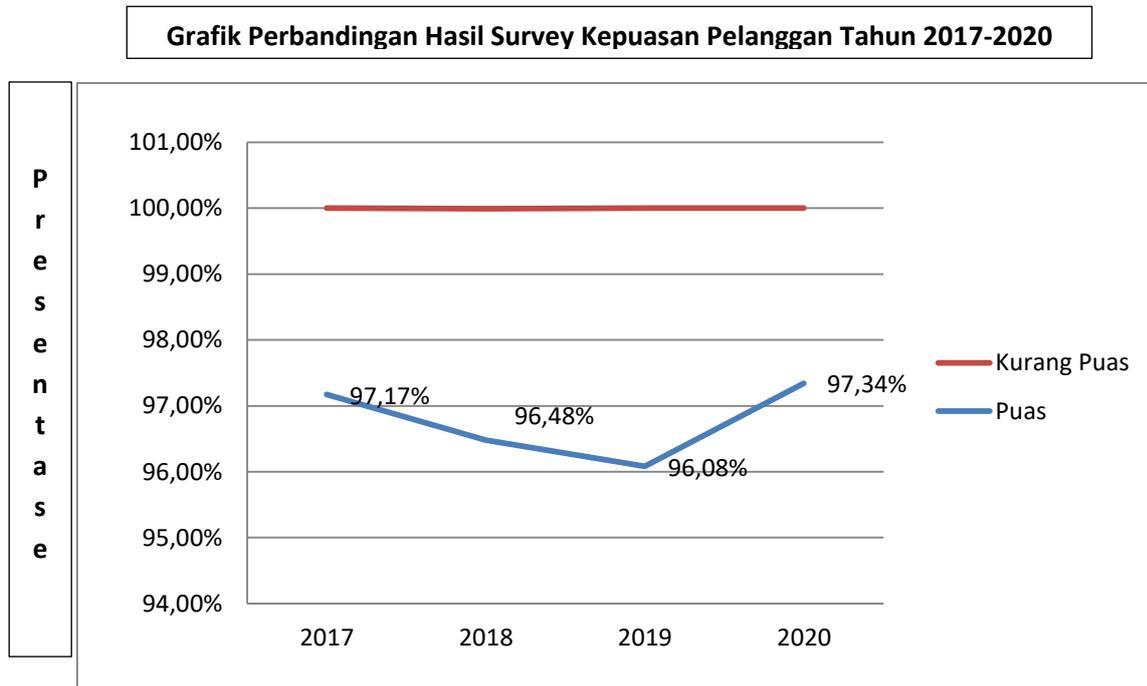
Apabila dilihat khusus pada tahun 2020, secara umum prosentase kepuasan pelanggan di setiap triwulan setelah dilakukan evaluasi masih termasuk pada kategori sangat baik (>90%). Dimana Namun meskipun demikian trend kepuasan pelanggan pada pada triwulan kedua dan ketiga mengalami penurunan jika dibandingkan dengan capaian di triwulan keempat yang menduduki capaian tertinggi.

Sedangkan apabila dilihat tren hasil survey tahun 2017 sampai tahun 2020 dituangkan dalam table adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2**Tren Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2017 - 2022**

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

Grafik 3.3 Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2017-2020



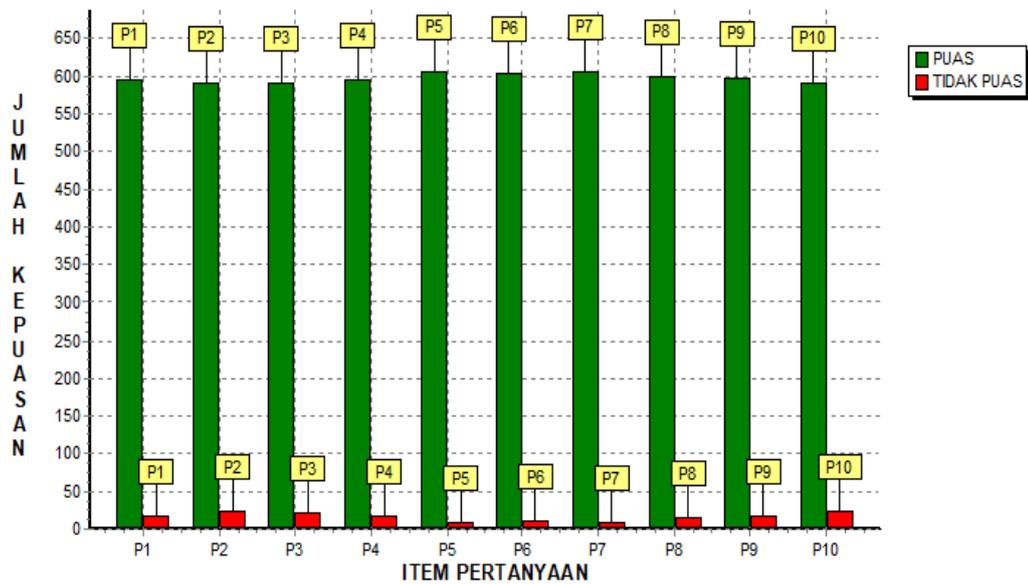
Selama kurun waktu 4 tahun terakhir, persentase tingkat kepuasan pelanggan selalu berada pada kategori sangat baik (>90%), dimana dilihat dari trend mencapai angka kepuasan tertinggi pada Tahun 2020 sebesar 97,34 dimana angka ini meningkat sebesar 1,26% dibandingkan Tahun 2019.

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 2020

NO.	PERTANYAAN	JUMLAH RESPONDEN		
		PUAS	TIDAK PUAS	TOTAL
1	P1	598	18	616
2	P2	592	24	616
3	P3	594	22	616
4	P4	598	18	616
5	P5	607	9	616
6	P6	605	11	616
7	P7	608	8	616
8	P8	602	14	616
9	P9	599	17	616
10	P10	593	23	616



Berdasarkan tabulasi data, dari 10 Indikator pertanyaan diperoleh 3 Unsur terendah yakni, Unsur 2 yang menyangkut tentang kemudahan prosedur pelayanan menduduki capaian terendah dalam survey di susul unsur 10 yang menyangkut tentang keamanan dan kenyamanan lingkungan Rumah Sakit, dan terendah ketiga yaitu unsur 3 terkait waktu pelayanan.

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-2 (Prosedur Pelayanan)	1. Rekam Medik	10 Responden
		2. Apotek	2 Responden
		3. IRD	2 Responden
2	Unsur-10 (Keamanan dan Kenyamanan Lingkungan)	1. IRD	6 Responden
		2. Melati II	3 Responden
		3. Rekam Medik	2 Responden
3	Unsur 3 (Waktu pelayanan)	1. Rekam Medik	7 Responden
		2. Apotek	5 Responden
		3. Anggrek	2 Responden

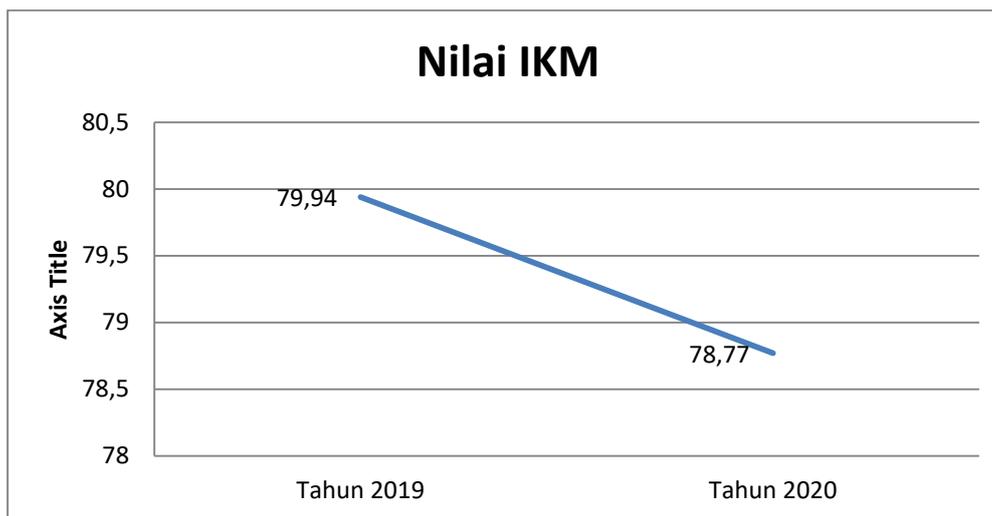
3.2. Skala Likart

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 : 616 responden
- b. Nilai IKM : 78,77%

Grafik 3.3 Tren Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Tahun 2018 - 2020



3.2.2. Penilaian Per Unsur

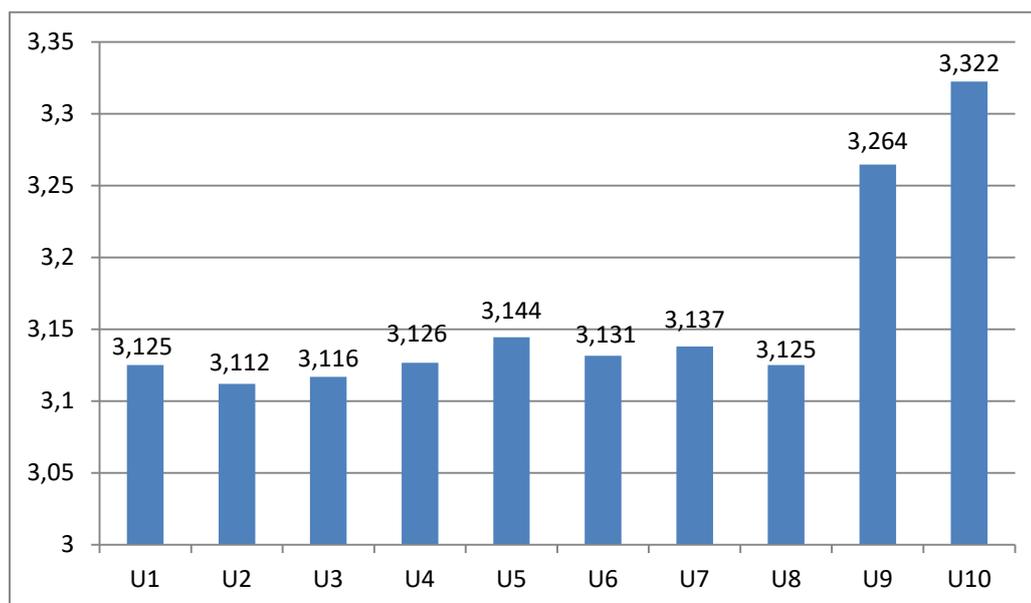
Tabel 3.4 Capaian Per Unsur Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2020

Unsur			
	Σ Nilai Per Unsur	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur
1	1.925	3,125000	0,312250
2	1.917	3,112013	0,311201
3	1.920	3,116883	0,311688
4	1.926	3,126623	0,312662
5	1.937	3,144481	0,314448
6	1.929	3,131494	0,313149
7	1.933	3,137987	0,313799
8	1.925	3,125000	0,312500
9	2.011	3,264610	0,326461
10	1.985	3,3222403	0,322240

Dari 10 Unsur yang digunakan sebagai Instrumen, diketahui bahwa unsur (2) yaitu tentang kemudahan prosedur pelayanan menduduki nilai terendah dengan NRR per Unsur 3,112013 atau 77,44 %. Capaian ini masih di bawah standar yang di tetapkan yaitu < 80 %, meskipun kalau di lihat dari nilai per unsur masih berada pada kategori baik.

Begitu juga untuk unsur (3), yaitu kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan 3,116883 atau 78,71 % , unsur (1) yaitu kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan tercapai 3,125000 atau 78,72 %.

Grafik 3.3 Tabulasi Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Tahun 2020



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 Ruang / Unit Pelayanan
Tahun 2020**

No	Kelompok SPM	Ruang/ Unit	Jumlah Setor	Ket
1	Rawat Inap		172	
		Melati II	34	
		Flamboyan	64	
		Kamboja	0	

		Lely 2	1	
		Lely 1	9	
		Sakura	0	
		Cempaka	25	
		Anggrek	18	
		Jempiring	17	
		Hemodialisa	0	
		Kenanga	4	
2	Pelayanan Rawat Jalan		25	
		Pol.Kebidanan	0	
		Pol.VCT	3	
		Pol.THT	0	
		Pol.Kulit	0	
		Pol.Gigi	0	
		Pol.Paru	2	
		Pol.Anak	1	
		Pol.Interna	10	
		Pol.Jiwa	0	
		Pol.Jantung	4	
		Pol.Mata	3	
		Pol.Bedah	2	
		Pol.Saraf	0	
		Pol.Orthopedi	0	
		Pol.Anestesi & Nyeri	0	
3	Pelayanan Intensif		18	
		Sandat	2	
		Mawar 1	1	
		ICCU	1	
		Mawar 2	4	
		Padma	10	
4	Persalinan dan Perinatal		14	
		Kemuning 1	6	
		Melati I	2	
		Kemuning 2	6	
5	Pelayanan Ambulance & Mobil Jenazah	R.Sopir	86	
6	Rekam Medik	Instalasi Rekam Medis	132	
7	Farmasi	Farmasi & Apotek	34	
8	Gawat Darurat	IRD	31	
9	Pelayanan Patologi Klinik	Laboratorium	59	
10	Pelayanan Radiologi	Radiologi	5	

11	Rehabilitasi Medik	R.Fisioterapi	13	
12	Tranfusi Darah	PMI	5	
13	Bedah Sentral	IBST	7	
14	Pemulasaraan Jenazah	R.Sedap Malam	15	
15	Pelayanan Keamanan	Unit Pelayanan	0	
16	Gizi	Gizi	0	
17	Gakin	Gakin	23377	
TOTAL			616	

Pengumpulan angket kuesioner sebanyak 616 yang telah dikelompokkan berdasarkan standar SPM 2012. Hampir ruang/ unit pelayanan belum memenuhi jumlah minimal sebesar 600 angket / tahun.

3.4. Analisis Data Tabulasi Unsur dan Ruang Pelayanan

Berdasarkan tabulasi data hasil nilai, diperoleh korelasi data ruangan pelayanan dengan hasil survey, dimana jumlah penilaian kurang puas dan tidak puas terbanyak diperoleh dari Instalasi Rekam Medik dengan hasil survey sebanyak 46 , Instalasi Rawat Darurat sebanyak 30 dan Instalasi Farmasi sebanyak 17 kuesioner penilaian.

Tabel 3.6 Tabel Tabulasi Data dengan Nilai Tidak Puas

Ruangan	NILAI KURANG SETUJU DAN TIDAK SETUJU										Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
AMBULANCE	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
ANAK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ANGGREK	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	4
APOTEK	0	2	5	0	1	1	3	2	2	1	17
BEDAH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CEMPAKA	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	4
FLAMBOYAN	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	3
IBST	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ICCU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
INTERNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IRD	4	2	0	4	3	0	0	5	6	6	30
JANTUNG	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	5
JEMPIRING	1	2	1	1	2	1	0	0	0	0	8
KEMUNING	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
KEMUNING 2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
KENANGA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
KLINIK VCT	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1	4
LABORATORIUM	0	2	2	0	1	0	1	0	0	0	6

Survey Kepuasan Pelanggan (Responden) 2020

LELY 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LELY 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MATA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAWAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAWAR 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MELATI I	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MELATI II	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	15
PADMA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PARU	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
PMI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RADIOLOGI	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
REHABILITASI MEDIK	1	2	2	1	0	0	0	0	0	0	6
REKAM MEDIK	7	10	7	7	1	6	1	3	2	2	46
SANDAT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEDAP MALAM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

3.5. 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 2020

No	Jenis Pelayanan	Ruang/ Unit Pelayanan	Standar Nasional	N/D	Capaian	Ket
1	Gawat Darurat	Instalasi Gawat Darurat	$\geq 70\%$	<u>24</u> 31	79,03%	
2	Pelayanan Rawat Jalan	Semua Poliklinik, Loker Registrasi Rawat Jalan	$\geq 90\%$	<u>20</u> 25	79,30%	

3	Rawat Inap	Lely 1, Lely 2, Jempiring, Flamboyan, Mahotama, Sakura, Anggrek, Cempaka, Kamboja, Melati II	$\geq 90\%$	<u>132</u> 172	77,21%	
4	Bedah Sentral	IBST	$\geq 80\%$	<u>6</u> 7	87,50%	
5	Persalinan dan Perinatal	Melati I, Kemuning	$\geq 80\%$	<u>12</u> 14	83,75%	
6	Pelayanan Intensif	Sandat, Padma, ICCU, Mawar	$\geq 70\%$	<u>14</u> 18	78,61%	
7	Pelayanan Radiologi	Radiologi	$\geq 80\%$	<u>4</u> 5	81,50 %	
8	Pelayanan Patologi Klinik	Laboratorium	$\geq 80\%$	<u>45</u> 59	76,78%	
9	Rehabilitasi Medik	R. Fisioterapi	$\geq 80\%$	<u>11</u> 13	82,12%	
10	Farmasi	Instalasi Farmasi	$\geq 80\%$	<u>28</u> 34	81,32%	
11	Gizi	Instalasi Gizi	$\geq 80\%$	<u>852</u> 866	98,38%	
12	Transfusi Darah	UDD	$\geq 80\%$	<u>4</u> 5	87,50%	
13	Gakin	Peserta PBI	$\geq 80\%$	<u>993</u> 997	99,60%	
14	Rekam Medik	Bagian Perencanaan Program dan Informasi	$\geq 80\%$	<u>102</u> 132	77,12 %	

15	Pelayanan Ambulance & Mobil Jenasah	Ambulance	$\geq 80\%$	<u>68</u> 86	79,80 %	
16	Pemulasaraan Jenasah	Inst. Pemulasaraan Jenasah	$\geq 80\%$	<u>13</u> 15	90,50%	
17	Pelayanan Keamanan	Semua Unit/ Ruang pelayanan	$\geq 90\%$	<u>496</u> 616	80,5%	

Evaluasi terhadap capaian Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan standar pelayanan minimal, khususnya Capaian Tahun 2020 diketahui beberapa jenis pelayanan masih dibawah standar nasional yaitu :

- a. Pelayanan rawat jalan
- b. Pelayanan Rawat Inap
- c. Pelayanan Patologi Klinik
- d. Pelayanan Ambulance dan Mobil Jenazah
- e. Pelayanan Keamanan

Tabel 3.8

Tren Capaian Standar Pelayanan Minimal Tahun 2019-2020

No	Jenis Pelayanan	Ruang / Unit	Capaian Puas	
			2019	2020
1	Gawat Darurat	Instalasi Gawat Darurat	79,34%	79,03%
2	Pelayanan Rawat Jalan	Semua Poliklinik, Loker Registrasi Rawat Jalan	79,35%	79,30%
3	Rawat Inap	Lely 1, Lely 2, Jempiring, Flamboyan, Mahotama, Sakura, Anggrek, Cempaka, Kamboja, Melati II	79,75%	77,21%
4	Bedah Sentral	IBST	96,45%	87,50%

5	Persalinan dan Perinatal	Melati I, Kemuning	80,85%	83,75%
6	Pelayanan Intensif	Sandat, Padma, ICCU, Mawar	78,66%	78,61%
7	Pelayanan Radiologi	Radiologi	78,70 %	81,50 %
8	Pelayanan Patologi Klinik	Laboratorium	78,66%	76,78%
9	Rehabilitasi Medik	R. Fisioterapi	84,04%	82,12%
10	Farmasi	Instalasi Farmasi	71,27%	81,32%
11	Gizi	Instalasi Gizi	0%	98,38%
12	Transufsi Darah	UDD	78,77%	87,50%
13	Gakin		74,92%	99,60%
14	Rekam Medik	Instalasi Rekam Medis	76,86 %	77,12 %
15	Pelayanan Ambulance dan Mobil Jenasah	Ambulance	77,03 %	79,80 %
16	Pemulasaraan Jenasah	Inst. Pemulasaraan Jenasah	86,99%	90,50%
17	Pelayanan Keamanan	Semua Unit/ Ruang pelayanan	74,92%	79,88%

Apabila dilihat berdasarkan tren selama kurun waktu Tahun 2019 – 2020 terdapat pelayanan yang menunjukkan penurunan capaian yaitu :

- a. Pelayanan Gawat Darurat
- b. Pelayanan Rawat Jalan

- a. Pelayanan Rawat Inap
- b. Instalasi Bedah Sentral
- c. Pelayanan Intensif (Sandat, Padma, ICCU, Mawar)
- d. Rehabilitasi Medik

3.6. Korelasi Unsur Dengan Kritik, Saran dan Pengaduan

Sesuai dengan analisis dan tabulasi data, 3 unsur terendah yaitu unsur (2) yaitu tentang kemudahan prosedur pelayanan, unsur (3), yaitu kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan unsur (1) yaitu kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan.

- a. Jika dikaitkan dengan pengaduan serta kritik dan saran yang diterima, untuk unsur (2) yaitu tentang kemudahan prosedur pelayanan komentar yang diterima hanya 1 pada ruangan Sedap Malam terkait pengurusan administrasi yang tidak efektif, tetapi telah ditindaklanjuti dengan pemberian KIE kepada keluarga pasien terkait alur pelayanan.
- b. Terkait unsur (3) yaitu kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, komentar yang diterima sebanyak 2 masukan yakni pelayanan di bagian adminisi yang terlalu lama , dan di Apotek dimana pasien menunggu kartu cukup lama. Kedua masukan ini telah dikoordinasikan dengan bidang terkait dan telahditindaklanjuti.
- c. Sedangkan unsur (1) yaitu kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan secara umum tidak ada komentar terkait.

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 II tahun 2018

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 2020

NO	UNSUR	SMF PENDIDIKAN		RATA-RATA
		ANAK	INTERNA	
		Nilai IKM	Rata-Rata	
U1	Setiap pergantian dinas mahasiswa kedokteran memperkenalkan diri	4,10	4,16	4,13
U2	Mahasiswa kedokteran selalu mengobservasi secara rutin keadaan pasien	4,18	4,15	4,16
U3	Dalam melayani pasien, mahasiswa kedokteran bersikap sopan dan ramah	4,17	4,35	4,26
U4	Mahasiswa kedokteran tanggap melayani pasien	3,95	4,00	3,97
U5	Mahasiswa kedokteran memberikan pelayanan dengan segera	4,09	3,90	3,99

Survey Kepuasan Pelanggan (Responden) 2020

U6	Mahasiswa kedokteran memberitahu jenis penyakit secara lengkap	3,87	4,07	3,97
U7	Mahasiswa kedokteran memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien	3,93	3,99	3,96
U8	Mahasiswa kedokteran mendengarkan keluhan penyakit yang diderita serta memberikan solusi dalam konsultasi	4,04	3,96	4,00
U9	Mahasiswa kedokteran mempunyai kemampuan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan	3,85	3,88	3,87
U10	Mahasiswa kedokteran memberikan penjelasan informasi tentang tindakan-tindakan yang akan dilakukan	3,93	4,11	4,02
IKM Kumulatif		4,01	4,06	4,03

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,

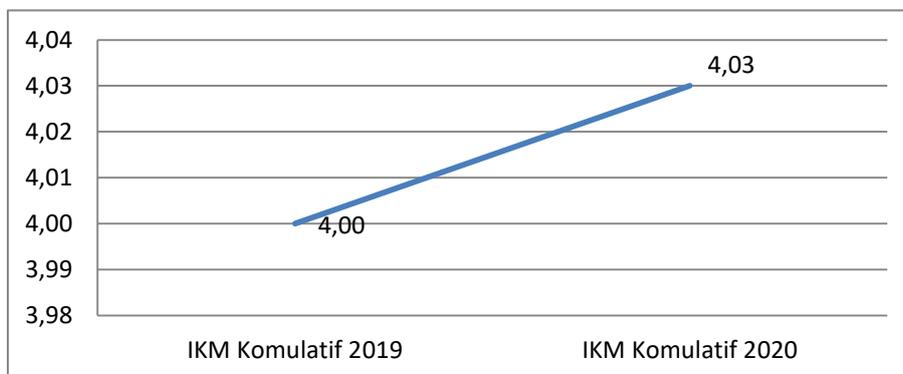
Sedangkan apabila dilihat dari nilai per unsur diperoleh gambaran bahwa dalam melayani pasien, mahasiswa kedokteran bersikap sopan dan ramah (U3) menunjukkan nilai tertinggi 4,26. Namun demikian secara umum penilaian setiap unsur masih berada dalam kategori Puas.

4.5. Perbandingan Hasil Survey Kepuasan Pasien Tahun 2019 dan 2020

Tabel 4.2 Perbandingan Hasil Survey Kepuasan 2019 - 2020

Tahun	Nilai IKM
IKM Kumulatif 2019	4,00
IKM Kumulatif 2020	4,03

Tabel 4.1 Grafik Perbandingan Hasil Survey Kepuasan Pasien Tahun 2019- 2020



BAB V

KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

- 5.1.1 Tingkat kepuasan pelanggan tahun 2020 sesuai dengan hasil survey yang dilakukan dengan Metode Analisa Kuantitatif Jawaban Puas dan Tidak Puas mencapai 97,34% dan yang menyatakan kurang/ tidak puas sebesar 2,66% yang mengartikan hampir seluruh pasien/ keluarga pasien menyatakan pelayanan RSUD Kab.Buleleng sudah baik;
- 5.1.2 Tingkat kepuasan pelanggan tahun 2020 sesuai dengan hasil survey yang dilakukan dengan Metode Likart mencapai 78,77% 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 kemudahan prosedur pelayanan, keamanan dan kenyamanan lingkungan rumah sakit, serta waktu pelayanan.
- 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 4,03 dengan kategori BAIK/PUAS dengan nilai tertinggi berada pada unsur sikap ramah dan sopan siswa/ mahasiswa dan nilai terendah pada respon kemampuan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan. Indeks kepuasan terhadap pelayanan peserta didik tahun 2019 meningkat dari tahun sebelumnya yang mencapai 4,00.

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.