



**KEMENTERIAN KESEHATAN RI**  
**DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN**  
**RUMAH SAKIT UMUM PUSAT PROF. DR. I. G. N. G. NGOERAH**  
Jalan Diponegoro Denpasar Bali (80114)  
Telepon. (0361) 227911-15, 225482, 223869



Denpasar, 2 Desember 2022

Yth.

1. Kepala SPI
2. Koordinator PE
3. Sub Koordinator Humas
4. Ketua PMKP

di Tempat

**SURAT PENGANTAR**  
**NOMOR: KR.01.01/INT.XIV.4.1.11/105/2022**

<b>Naskah Dinas yang Dikirimkan</b>	<b>Banyaknya</b>	<b>Keterangan</b>
Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Bulan November Tahun 2022	1 (gabung)	Diuploed setiap bulan di website melalui Humas

Kepala Instalasi Pemasaran dan  
Pengembangan Bisnis

**MIRANTI AYUNINGTYAS**

# **LAPORAN**

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**RSUP PROF. Dr. I.G.N.G NGOERAH**

## **BULAN NOPEMBER**

**INSTALASI PEMASARAN DAN PENGEMBANGAN BISNIS**

**RSUP PROF. DR. I.G.N.G. NGOERAH**

**2022**

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka RSUP Prof dr IGNG Ngoerah sebagai unit penyelenggara pelayanan publik sewajibnya memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat, yang dapat diketahui dari berbagai keluhan atau pengaduan masyarakat yang disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media massa dan jejaring sosial. Apabila keluhan tersebut, tidak ditangani dengan baik maka dapat memberikan dampak buruk terhadap institusi pemberi layanan. Lambat laun kondisi ini dapat menimbulkan ketidakpercayaan dan opini negatif dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan di RSUP Prof dr IGNG Ngoerah Denpasar. Adapun Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan salah satu sarana untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di RSUP Prof dr IGNG Ngoerah sehingga hasil survei diharapkan dapat dipergunakan sebagai dasar perbaikan pelayanan.

## **B. Dasar Hukum**

Penyusunan laporan Survey Kepuasan Masyarakat mengacu pada: Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 tahun 2017

## **C. Tujuan**

Disusunnya laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat pengguna pelayanan di RSUP Prof dr IGNG Ngoerah
2. Mendorong penyelenggara pelayanan di RSUP Prof dr IGNG Ngoerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan di RSUP Prof dr IGNG Ngoerah untuk lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat luas.

## BAB II

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### 1. DEMOGRAFI RESPONDEN

Kuesioner disebarikan kepada pasien dengan kriteria sbb;

a. Rawat Inap

Telah dirawat minimal selama 2 hari, dengan harapan pasien sudah dapat menilai proses pelayanan yang diberikan di ruangan rawat inap.

b. Rawat Jalan

Merupakan pasien yang berkunjung ke poli rawat jalan dan setidaknya telah mendapat pelayanan minimal satu kali di poliklinik tujuan.

c. Rawat Covid

Merupakan pasien yang pernah dirawat pada ruangan isolasi covid 19 tanpa minimal hari perawatan. Kuesioner diberikan melalui *google form* yang dikirimkan melalui link *whatsapp messenger* kepada pasien pengguna layanan covid19.

d. Survei Monitor

Mesin pengumpul data responden survei pelayanan rawat jalan maupun rawat inap di RSUP Prof dr IGNG Ngoerah yang ditempatkan di Wing Amerta.

Penyebaran kuesioner fisik dilakukan oleh petugas IPPB sesuai dengan *timeline* jadwal dan sasaran ruang rawat inap serta poliklinik yang dituju. Pengisian kuesioner diharapkan dapat dilakukan oleh pasien secara mandiri, namun boleh dibantu keluarga sebagai pengampu pasien, tentunya dengan sukarela tanpa paksaan.

Lembar kuesioner yang telah terisi langsung diberikan kepada petugas IPPB untuk dapat diinput di sistem rumah sakit (SIMARS) dan dilakukan rekapitulasi.

Penyebaran link survei melalui *Google Form* dilakukan oleh petugas IPPB berdasarkan data kunjungan perjanjian dan atau komunikasi dengan perawat serta administrasi ruangan yang nantinya akan melalui proses rekap dan input data pada SIMARS, begitu pula dengan mesin survei di Wing Amerta.

**Tabel 1. Data Pendidikan Responden**

No	PENDIDIKAN	RJ	RI	MONITOR	IGD	Jumlah	Persentase
1	S3 / S2	12	2			14	5,17
2	S1 / D3	37	50		1	88	32,47
3	SLTA	18	45		3	66	24,35
4	SLTP	4	19		2	25	9,23
5	SD	3	13		2	18	6,64
6	Tidak sekolah	2	1			3	1,11
7	Lain-lain			57		57	21,03
<b>Total</b>		<b>76</b>	<b>130</b>	<b>57</b>	<b>8</b>	<b>271</b>	<b>100,00</b>

**Tabel 2. Data Cara Bayar Responden**

No	CARA BAYAR	RJ	RI	MONITOR	IGD	Jumlah	Persentase
1	BPJS Kesehatan	32	113		1	146	53,87
2	BPJS Ketenagakerjaan		4			4	1,48
3	IKS	1	4		2	7	2,58
4	Umum	39	8	57	4	108	39,85
5	Yankes						0,00
6	ASURANSI LAIN	4	1		1	6	2,21
<b>Total</b>		<b>76</b>	<b>130</b>	<b>57</b>	<b>8</b>	<b>271</b>	<b>100,00</b>

**Tabel 3. Data Pekerjaan Responden**

No	PEKERJAAN	RJ	RI	MONITOR	IGD	Jumlah	Persentase
1	Pelajar / Mahasiswa	3	2		1	6	2,21
2	PNS	17	21		2	40	14,76
3	Swasta	23	56		3	82	30,26
4	Wiraswasta	21	23		2	46	16,97
5	TNI/POLRI					0	0,00
6	Tidak bekerja	12	28			40	14,76
7	Lain-lain			57		57	21,03
<b>Total</b>		<b>76</b>	<b>130</b>	<b>57</b>	<b>8</b>	<b>271</b>	<b>100,00</b>

Terlihat dari tabel 1. untuk survei bulan November 2022 responden terbanyak adalah dari Data Pendidikan Responden yaitu S1/D3 32,47% kemudian diikuti pendidikan SLTA dengan nilai 24.35 % disusul tingkat lain-lain sebanyak 21.03 %.

Pada tabel kedua dari kelompok cara bayar responden terbanyak adalah cara bayar BPJS Kesehatan 53.87%, diikuti Umum 39.85 % dan IKS 2.58 %

Dari kelompok pekerjaan terlihat mayoritas responden bekerja di Swasta 30.26% kemudian diikuti Pekerja Lain-lain dengan jumlah 21.03 %

Data Demografi di atas untuk survei monitor yang diletakkan di Wing Amerta meliputi pasien Rawat jalan dan Rawat Inap, dimana pada mesin tersebut tidak tertera detail demografi, tetapi pelayanan pasien di Wing Amerta adalah untuk pasien dengan cara bayar Umum dan Ikatan Kerja Sama.

## 2. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di RSUP Prof dr IGNG Ngoerah mengacu pada PERMEN PAN-RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Dalam survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh RSUP Prof dr IGNG Ngoerah terdapat 9 (Sembilan) unsur yang dinilai dengan menggunakan skala likert yaitu :

- a. Unsur Persyaratan (U1)
- b. Unsur Prosedur (U2)
- c. Unsur Waktu penyelesaian (U3)
- d. Unsur Tarif/ Biaya (U4)
- e. Unsur Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)
- f. Unsur Kompetensi pelaksana (U6)
- g. Unsur Perilaku Pelaksana (U7)
- h. Unsur Sarana dan Prasarana (U8)
- i. Unsur Penanganan Pengaduan (U9)

Survei dilakukan pada bulan November 2022 dengan responden yang diambil dari pasien Rawat Jalan, Rawat Inap, Survei Monitor dan IGD, dapat disajikan dalam tabel dibawah berikut ini:

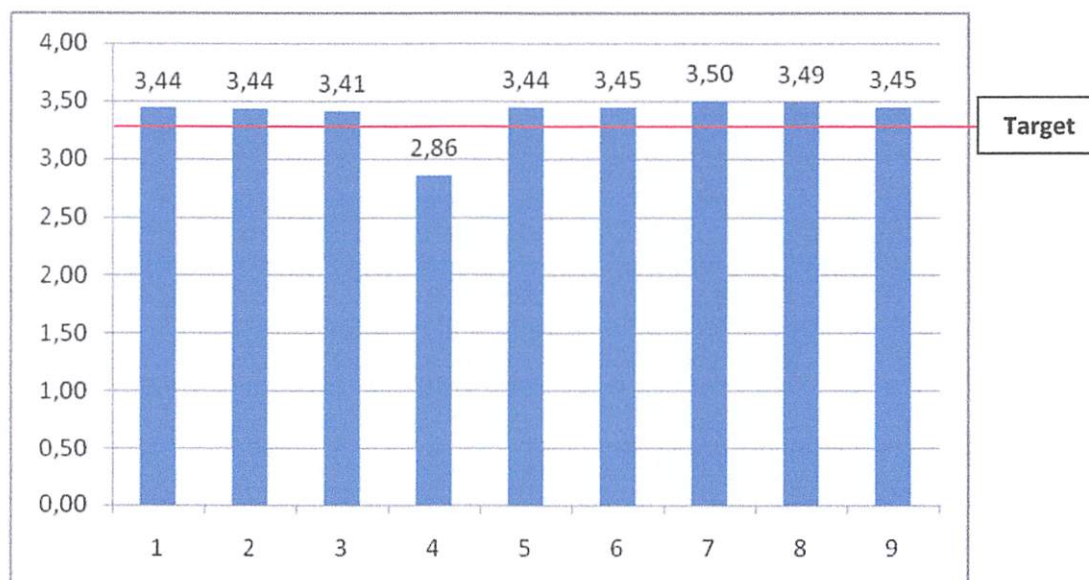
**Tabel 4. Rekapitulasi Survei Kepuasan Pelanggan Sesuai Ruang**

No	Unsur	Rawat Inap	Rawat Jalan	Wing (Survei Monitor)	IGD
1	Kesesuaian Persyaratan Administrasi	3,37	3,45	3,56	3,5
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,38	3,45	3,53	3,5
3	Kecepatan Waktu memberikan pelayanan	3,33	3,43	3,54	3,375
4	Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan	2,80	2,64	3,42	3,125
5	Kesesuaian pelayanan dengan hasilnya	3,37	3,48	3,56	3,125
6	Kemampuan petugas dalam pelayanan	3,38	3,50	3,54	2,875
7	Perilaku, kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan	3,34	3,60	3,60	3,125
8	Kualitas sarana dan Prasarana	3,43	3,53	3,53	3,375
9	Penanganan pengaduan	3,37	3,50	3,47	3,5
Jumlah		29,78	30,60	31,75	29,5
	Jumlah rata2 tertimbang	3,31	3,40	3,53	3,28
	<b>IKM</b>	<b>83</b>	<b>85</b>	<b>88</b>	<b>82</b>
	<b>Target IKT (83%)</b>	<b>Tercapai</b>	<b>Tercapai</b>	<b>Tercapai</b>	<b>Tidak tercapai</b>
	<b>Target SPM</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	<b>70</b>

**Tabel 5. Survei Kepuasan Masyarakat November 2022**

No	Unsur	Jumlah responden	Nilai Unsur	Nilai rata2 unsur
1	Kesesuaian Persyaratan Administrasi	271	932	3,44
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	271	931	3,44
3	Kecepatan Waktu memberikan pelayanan	271	925	3,41
4	Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan	271	774	2,86
5	Kesesuaian pelayanan dengan hasilnya	271	933	3,44
6	Kemampuan petugas dalam pelayanan	271	934	3,45
7	Perilaku, kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan	271	949	3,50
8	Kualitas sarana dan Prasarana	271	945	3,49
9	Penanganan pengaduan	271	934	3,45
	<b>IKM</b>		<b>3.39</b>	
	<b>IKM KONVERSI</b>		<b>84.63</b>	

**Grafik 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat November 2022**





### 3. ANALISA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### a. Nilai Unsur rata-rata

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat diketahui;

1. **Rawat Inap** dengan hasil IKT 83 % meningkat jika dibandingkan dengan bulan sebelumnya, dimana target capaian IKM minimal adalah 3.31 semua unsur memenuhi target tersebut, selebihnya diperlukan perbaikan Kecepatan Waktu Memberikan Pelayanan (U3) dan Kewajaran Biaya/tariff Dalam pelayanan (U4)
2. **Rawat Jalan** dengan hasil IKT 85 % meningkat jika dibandingkan dengan bulan sebelumnya, dimana target capaian IKM minimal adalah 3.40 semua unsur memenuhi target tersebut, selebihnya diperlukan perbaikan Kecepatan Waktu Memberikan Pelayanan (U3) dan Kewajaran Biaya/tariff Dalam pelayanan (U4)
3. **Survei Monitor** dengan hasil 88% belum mencapai target IKT. Namun diharapkan untuk tetap mempertahankan kualitas pelayanan, terutama pada Penanganan Pengaduan (U9) dan Kewajaran Biaya/tariff Dalam pelayanan (U4)
4. **IGD**, dengan hasil 82% belum mencapai target IKT. Namun diharapkan untuk tetap mempertahankan kualitas pelayanan, terutama pada Perilaku, Kesopanan Dan Keramahan Petugas Dalam Pelayanan (U7) dan Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan (U6)
5. Berdasarkan tabel 5 secara total dapat diketahui **Unsur terendah** pada bulan November adalah unsur **Kecepatan Waktu Memberikan Pelayanan (2.86)** dan belum mencapai target sesuai dengan konversi 71.5
6. Nilai unsur rata-rata dapat dikonversikan menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan tabel sbb;

Tabel 6. Nilai Konversi Indeks Kepuasan Pelanggan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

b. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Indeks kepuasan masyarakat pada survei bulan November 2022 yaitu dengan nilai unsur 3.39 dikalikan 25 yaitu 84.63 %. Hasil ini masuk dalam kategori pelayanan dengan nilai B yaitu Baik.

c. Target Indeks Kepuasan Masyarakat

Target Survei kepuasan masyarakat di RSUP Prof dr IGNG Ngoerah pada renstra adalah 83% sehingga dilihat bahwa Nilai yang diperoleh bulan ini **Tercapai**.

### RENCANA TINDAK LANJUT

No	Masalah	Akar Masalah	RTL	PIC	Target Waktu
1.	Tingkat kepuasan pasien terhadap <b>Kewajaran Biaya/tarif Dalam pelayanan (U4)</b>	Kotak saran online: - Biaya parkir progresif mengesankan pelayanan yang lama dan mahal, biarpun pasien menggunakan BPJS Kesehatan	1. Budaya pasien datang sesuai arahan dari registrasi online 2. Himbauan pasien datang tepat waktu	Humas Bag Umum IPPB	3 bulan

## **BAB III PENUTUP**

### **1. HAMBATAN**

Hambatan yang diperoleh selama pelaksanaan survei bulan November 2022 adalah:

- a. Belum semua ruangan bergerak maksimal mendukung penyebaran survei kepada pasien di ruangan
- b. Waktu dan kegiatan yang padat di ruang perawatan dan juga poliklinik rawat jalan
- c. Belum semua memahami bahwa survei dan hasil survei sangat penting untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan dan upaya perbaikan yang bisa kita lakukan untuk mengutamakan kepuasan pasien.

Rencana tindak lanjut atas hambatan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk memperoleh hasil yang sesuai dan maksimal adalah:

- a. Melakukan reminder ke masing masing PIC ruangan untuk melakukan survei
- b. Melakukan sosialisasi kepada para petugas ruangan untuk mendukung jalannya survei kepuasan masyarakat yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran pelayanan dan upaya perbaikan
- c. Bersama sama meningkatkan caring dan customer oriented di semua unit pelayanan

### **d. KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **a. Kesimpulan**

Survei kepuasan masyarakat pada bulan November 2022 dimana sosialisasi penyebaran survei melalui scan QR code sudah dilakukan, akan tetapi kenyataannya petugas di ruangan belum dapat maksimal memotivasi pasien untuk mau menyampaikan survei melalui scan QR code tersebut.

Meskipun begitu jumlah responden yang didapatkan cukup banyak, yaitu **271** yang sebagian besar didapat melalui penyebaran form survei fisik ke ruangan dan pembagian link survei melalui Whatsapp oleh petugas IPPB.

Rata-rata nilai unsur dengan nilai **3.39** dan nilai konversi **84.63 %** dengan mutu pelayanan Baik (B).

### BAB III

### PENUTUP

#### 1. HAMBATAN

Hambatan yang diperoleh selama pelaksanaan survei bulan November 2022 adalah:

- a. Belum semua ruangan bergerak maksimal mendukung penyebaran survei kepada pasien di ruangan
- b. Waktu dan kegiatan yang padat di ruang perawatan dan juga poliklinik rawat jalan
- c. Belum semua memahami bahwa survei dan hasil survei sangat penting untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan dan upaya perbaikan yang bisa kita lakukan untuk mengutamakan kepuasan pasien.

Rencana tindak lanjut atas hambatan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk memperoleh hasil yang sesuai dan maksimal adalah:

- a. Melakukan reminder ke masing masing PIC ruangan untuk melakukan survei
- b. Melakukan sosialisasi kepada para petugas ruangan untuk mendukung jalannya survei kepuasan masyarakat yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran pelayanan dan upaya perbaikan
- c. Bersama sama meningkatkan caring dan customer oriented di semua unit pelayanan

#### d. KESIMPULAN DAN SARAN

##### a. Kesimpulan

Survei kepuasan masyarakat pada bulan November 2022 dimana sosialisasi penyebaran survei melalui scan QR code sudah dilakukan, akan tetapi kenyataannya petugas di ruangan belum dapat maksimal memotivasi pasien untuk mau menyampaikan survei melalui scan QR code tersebut.

Meskipun begitu jumlah responden yang didapatkan cukup banyak, yaitu 271 yang sebagian besar didapat melalui penyebaran form survei fisik ke ruangan dan pembagian link survei melalui Whatsapp oleh petugas IPPB.

Rata-rata nilai unsur dengan nilai 3.39 dan nilai konversi 84.63 % dengan mutu pelayanan Baik (B).

**b. Saran**

- 1) Jadikan survei kepuasan masyarakat sebagai kebiasaan pelayanan yang harus dijalankan setiap saat setelah pelayanan diberikan, dengan tetap mengarahkan pasien untuk melakukan scan barcode Survei, sebagai sarana untuk perbaikan pelayanan kedepannya
- 2) Menumbuhkan kesadaran pentingnya melakukan survei kepuasan yang hasilnya dapat digunakan sebagai bahan perbaikan sesuai harapan masyarakat.
- 3) Bangkitkan lagi semangat melayani masyarakat dengan memberikan sentuhan melalui perhatian, sesuai dengan semboyan 3S (Senyum Sapa Salam) setidaknya masyarakat merasa tenang dan nyaman dalam menjalani pengobatan di RSUP Prof dr IGNG Ngoerah
- 4) Hasil survei kepuasan masyarakat ini merupakan potret dari gambaran pelayanan *real* di lapangan, sehingga apabila seluruh bagian dan unit terkait bergerak bersama dalam upaya perbaikan, tidak mustahil untuk mencapai satu tujuan pelayanan publik sesuai dengan visi misi dan target yang telah ditetapkan.
- 5) Menjadikan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bukti pelayanan yang diberikan sudah optimal.

Denpasar, 1 Desember 2022

Ka. Instalasi Pemasaran dan  
Pengembangan Bisnis



Miranti Ayuningtyas