

# **LAPORAN**

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



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

### **BULAN MARET**

**INSTALASI PEMASARAN DAN PENGEMBANGAN BISNIS**

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

**2023**

# **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.

Sepanjang bulan Maret 2023 telah dilakukan pengambilan data survei kepuasan masyarakat dengan pola demografi responden sbb:

**Tabel 1. Data Pendidikan Responden**

| No           | PENDIDIKAN    | RJ         | RI         | MONITOR   | IGD      | Jumlah     | Persentase    |
|--------------|---------------|------------|------------|-----------|----------|------------|---------------|
| 1            | S3 / S2       | 21         | 5          |           |          | 26         | 5,24          |
| 2            | S1 / D3       | 112        | 71         |           | 1        | 184        | 37,10         |
| 3            | SLTA          | 96         | 92         |           | 2        | 190        | 38,31         |
| 4            | SLTP          | 20         | 23         |           |          | 43         | 8,67          |
| 5            | SD            | 15         | 17         |           |          | 32         | 6,45          |
| 6            | Tidak sekolah | 7          | 4          |           |          | 11         | 2,22          |
| 7            | Lain-lain     |            |            | 10        |          | 10         | 2,02          |
| <b>Total</b> |               | <b>271</b> | <b>212</b> | <b>10</b> | <b>3</b> | <b>496</b> | <b>100,00</b> |

**Tabel 2. Data Cara Bayar Responden**

| No           | CARA BAYAR           | RJ         | RI         | MONITOR   | IGD      | Jumlah     | Persentase    |
|--------------|----------------------|------------|------------|-----------|----------|------------|---------------|
| 1            | BPJS Kesehatan       | 189        | 211        |           | 3        | 403        | 81,09         |
| 2            | BPJS Ketenagakerjaan | 2          |            |           |          | 2          | 0,40          |
| 3            | IKS                  | 4          |            |           |          | 4          | 0,80          |
| 4            | Umum                 | 71         | 1          |           | 1        | 73         | 14,69         |
| 5            | Yankes               |            |            |           |          |            | 0,00          |
| 6            | ASURANSI LAIN        | 5          |            | 10        |          | 15         | 3,02          |
| <b>Total</b> |                      | <b>271</b> | <b>212</b> | <b>10</b> | <b>4</b> | <b>497</b> | <b>100,00</b> |

**Tabel 3. Data Pekerjaan Responden**

| No | PEKERJAAN           | RJ  | RI  | MONITOR | IGD | Jumlah | Persentase |
|----|---------------------|-----|-----|---------|-----|--------|------------|
| 1  | Pelajar / Mahasiswa | 13  | 9   |         |     | 22     | 4,43       |
| 2  | PNS                 | 45  | 31  |         |     | 76     | 15,29      |
| 3  | Swasta              | 100 | 89  |         | 3   | 192    | 38,63      |
| 4  | Wiraswasta          | 67  | 49  |         | 1   | 117    | 23,54      |
| 5  | TNI/POLRI           | 1   |     |         |     | 1      | 0,20       |
| 6  | Tidak bekerja       | 45  | 34  |         |     | 79     | 15,90      |
| 7  | Lain-lain           |     |     | 10      |     | 10     | 2,01       |
|    | <b>Total</b>        | 271 | 212 | 10      | 4   | 497    | 100,00     |

Terlihat dari tabel 1. untuk survei bulan Maret 2023 responden terbanyak adalah dari Data Pendidikan Responden SLTA 38.31% kemudian diikuti pendidikan S1/D3 37.10%. Pada tabel kedua dari kelompok cara bayar responden terbanyak adalah cara bayar BPJS Kesehatan 81.09 dan Umum 14.69%

Dari kelompok pekerjaan terlihat mayoritas responden bekerja di Swasta 38.63% kemudian diikuti wiraswasta 23.54%

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 Maret 2023 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 Ruangan**

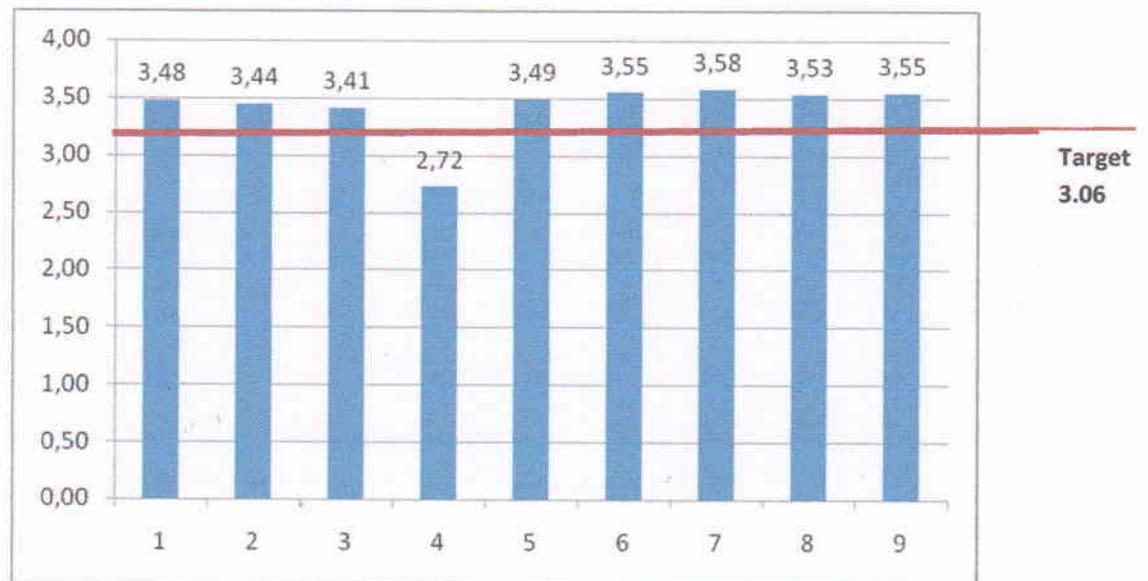
| No     | Unsur   | Rawat Jalan | Rawat Inap | Wing (Survei Monitor) | IGD   |
|--------|---|-------------|------------|-----------------------|-------|
| 1      | Kesesuaian Persyaratan Administrasi                       | 3,41        | 3,55       | 3,60                  | 3,00  |
| 2      | Kemudahan Prosedur Pelayanan                              | 3,38        | 3,51       | 3,60                  | 3,00  |
| 3      | Kecepatan Waktu memberikan pelayanan                      | 3,33        | 3,50       | 3,50                  | 3,25  |
| 4      | Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan                    | 2,63        | 2,78       | 3,60                  | 3,50  |
| 5      | Kesesuaian pelayanan dengan hasilnya                      | 3,42        | 3,57       | 3,50                  | 3,25  |
| 6      | Kemampuan petugas dalam pelayanan                         | 3,51        | 3,58       | 3,70                  | 3,25  |
| 7      | Perilaku, kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan | 3,54        | 3,61       | 3,70                  | 3,25  |
| 8      | Kualitas sarana dan Prasarana                             | 3,51        | 3,55       | 3,60                  | 3,25  |
| 9      | Penanganan pengaduan                                      | 3,49        | 3,61       | 3,40                  | 3,00  |
| Jumlah |   | 30,23       | 31,26      | 32,20                 | 28,75 |

|  |                             |           |           |           |           |
|--|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|  | Jumlah rata2 tertimbang     | 3,36      | 3,47      | 3,58      | 3,19      |
|  | <b>IKM</b>                  | 83,98     | 86,83     | 89,44     | 79,86     |
|  | <b>Target IKT (≥76,61%)</b> | Tercapai  | Tercapai  | Tercapai  | Tercapai  |
|  | <b>Target SPM</b>           | <b>90</b> | <b>90</b> | <b>90</b> | <b>70</b> |

**Tabel 5. Survei Kepuasan Masyarakat Maret 2023**

| No | Unsur   | Jumlah responden | Nilai Unsur | Nilai rata2 unsur |
|----|---|------------------|-------------|-------------------|
| 1  | Kesesuaian Persyaratan Administrasi                       | 497              | 1730        | 3,48              |
| 2  | Kemudahan Prosedur Pelayanan                              | 497              | 1712        | 3,44              |
| 3  | Kecepatan Waktu memberikan pelayanan                      | 497              | 1696        | 3,41              |
| 4  | Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan                    | 497              | 1354        | 2,72              |
| 5  | Kesesuaian pelayanan dengan hasilnya                      | 497              | 1735        | 3,49              |
| 6  | Kemampuan petugas dalam pelayanan                         | 497              | 1764        | 3,55              |
| 7  | Perilaku, kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan | 497              | 1779        | 3,58              |
| 8  | Kualitas sarana dan Prasarana                             | 497              | 1756        | 3,53              |
| 9  | Penanganan pengaduan                                      | 497              | 1762        | 3,55              |
|    | <b>IKM</b>  |                  | <b>3.40</b> |                   |
|    | <b>IKM KONVERSI</b>                                       |                  | <b>85.4</b> |                   |

**Grafik 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Maret 2023**



3. ANALISA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

a. Nilai Unsur rata-rata

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat diketahui;

1. **Rawat Jalan** dengan hasil IKT 83.98%, dimana target capaian IKM minimal adalah 3.36 semua unsur memenuhi target tersebut, selebihnya diperlukan perbaikan di bagian Kewajaran Biaya/ Tarif Dalam Pelayanan (U4) dan Kecepatan Waktu Memberikan Pelayanan (U3).
2. **Rawat Inap** dengan hasil IKT 86.83 % dimana target capaian IKM minimal adalah 3.47 sebagian besar unsur memenuhi target tersebut, selebihnya diperlukan perbaikan Kewajaran Biaya/ Tarif Dalam Pelayanan (U4) dan Kecepatan Waktu Memberikan Pelayanan (U3)
3. **Survei Monitor** dengan hasil 89.44% belum mencapai target IKT. Diperlukan perbaikan di bagian Kesesuaian Pelayanan Dengan Hasilnya (U5) dan Kemudahan Prosedur Pelayanan (U2)
4. **IGD**, dengan hasil 79.86% dimana target capaian IKM minimal adalah 3.19 mencapai target IKT. Namun diharapkan untuk tetap mempertahankan Penanganan Pengaduan (U9) dan Kecepatan Waktu Memberikan Pelayanan (U3)

- b. Berdasarkan tabel 5 secara total dapat diketahui :
1. **Unsur terendah** pada bulan Maret adalah unsur **Kewajaran Biaya/ Tarif Dalam Pelayanan (U4)** dan **Kecepatan Waktu Memberikan Pelayanan (U3)**, merupakan hal yang saling terkait satu sama lain.
  2. 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                |

c. 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 Maret 2023 yaitu dengan nilai unsur **3.4** dikalikan **25** yaitu **85.40%**. Hasil ini masuk dalam kategori pelayanan dengan nilai **B** yaitu **Baik**.

d. Target Indeks Kepuasan Masyarakat

Target Survei kepuasan masyarakat di RSUP Prof dr IGNG Ngoerah pada renstra adalah **85%** sehingga dilihat bahwa Nilai yang diperoleh bulan ini **Tercapai**.

## BAB III PENUTUP

### 1. HAMBATAN

Hambatan yang diperoleh selama pelaksanaan survei bulan Maret 2023 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.
- d. Pasien belum sepenuhnya paham untuk pengisian survei online melalui barcode (perlu dipandu oleh petugas ruangan)

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 manual atau survei online melalui barcode
- 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

### e. KESIMPULAN DAN SARAN

#### a. Kesimpulan

Survei kepuasan masyarakat pada bulan Maret 2023 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 **497** 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 **3.4** dan nilai konversi **85.40 %** 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, 05 April 2023

Ka. Instalasi Pemasaran dan  
Pengembangan Bisnis



**Miranti Ayuningtyas**