



**PEMERINTAH KOTA KOTAMOBAGU
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KOTA KOTAMOBAGU**

**LAPORAN KEGIATAN
SURVEY KEPUASAN PASIEN**

**EDISI
TAHUN 2022**

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jl. D. C. Manoppo Kel.Pobundayan, Kec.Kotamobagu Selatan, Kode RS
7174035 email : kotamobagu.rsud@gmail.com kode pos : 95717

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas erkat dan rahmat-Nya seingga pada awal tahun 2022 ini dapat kami lalui dengan melaksanakan kegiatan survey Kepuasan Pasien dalam rangka pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan public, khususnya rumah sakit Kota Kotamobagu. Pemerintah dalam sektor Kesehatan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan secara menyeluruh dan berkelanjutan demi tercapainya harapan dan tuntutan public melalui evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan. Salah satu cara memperoleh hasil evaluasi adalah meminta penilaian public terhadap kualitas pelayanan melalui survey kepuasan pasien.

Laporan survei kepuasan ini dibuat untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada pasien/pengunjung RSUD Kota Kotamoagu serta mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Masuka dari pasien/penggunjun berupa penilaian obyektif atas pelayanan yang diberikan RSUD Kota Kotamobagu akan diolah dan kemudian dijadikan acuan dalam Menyusun program kerja pada periode selanjutnya. Selain itu, melalui survey kepuasan pasien ini dapat mengetahui indicator apa saja yang perlu adanya perbaikan demi peningkatana akuntibilitas serta kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang.

Kami mengucapkan banya terima kasih atas dukungan emua pihak karena telah iku berpartisipasi dalam kegiatan survei kpuasan pasien pada tahun ini, untuk kemudian dapat ditindaklanjuti melalui rekomendasi perbaikan pelayanan teutama pada unsur pelayanan yang dipersepsika lemah oelh pengguna layanan berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanaka. Akhirnya kami mengharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini.

Kotamobagu, Juni 2022



dr. Wahdania L. Mantang, M.Kes

NIP.197605262006042023

I. LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan public dituntut untuk memenuhi masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan public yang dilakukan aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring social. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani, memberikan dampak buruk terhadap pemerintah lebih jauh lagi dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat karena itu salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan public yaitu dengan melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik, serta peraturan Menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu, selaku penyelenggara publik, wajib melakukan Survei Kepuasan Pelanggan secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Melalui hasil survei ini, diharapkan Rumah Sakit Umum Daerah Kot Kotmobagu dapat mengetahui pada indikator apa saja yang perlu adanya perbaikan demi peningkatan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang.

II. TUJUAN

Mengetahui gambaran Kepuasan Pelanggan, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu periode januari – juni 2022.

III. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Pelanggan / Masyarakat di RSUD Kota Ktamobagu, meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang

merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

IV. METODE / CARA PENGUKURAN

1. Periode survei adalah waktu survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dilakukan oleh RSUD Kota Kotamobagu secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dilakukan kepada pengguna layanan RSUD Kota Kotamobagu setiap hari, dan dibuat pelaporannya dalam satu tahun. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan RSUD Kota Kotamobagu dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan RSUD Kota Kotamobagu kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan. Pengolahan dan analisa hasil survei ini mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.
2. Metode Pengukuran survei kepuasan pelanggan/masyarakat dilakukan dengan teknik pemberian kuesioner, baik dengan pengisian sendiri maupun kuisisioner dengan wawancara tatap muka terhadap pasien, dan keluarga pengunjung dan keluarga.
3. Alat Ukur yang digunakan dalam kuesioner mengandung unsur-unsur yang tertuang pada lingkup survey sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan. Nilai pengukuran pada kuesioner dengan pertanyaan yang berbeda adalah sebagai berikut
 - 1) Nilai 1 mewakili : Tidak Sesuai
 - Nilai 2 mewakili : Kurang Sesuai
 - Nilai 3 mewakili : Sesuai

- Nilai 4 mewakili : Sangat Sesuai
- 2) Nilai 1 mewakili : Tidak Mudah
Nilai 2 mewakili : Kurang Mudah
Nilai 3 mewakili : Mudah
Nilai 4 mewakili : Sangat Mudah
- 3) Nilai 1 mewakili : Sangat Cepat
Nilai 2 mewakili : Kurang Cepat
Nilai 3 mewakili : Cepat
Nilai 4 mewakili : Sangat Cepat
- 4) Nilai 1 mewakili : Sangat Mahal
Nilai 2 mewakili : Cukup Mahal
Nilai 3 mewakili : Murah
Nilai 4 mewakili : Gratis
- 5) Nilai 1 mewakili : Tidak sesuai
Nilai 2 mewakili : Kurang sesuai
Nilai 3 mewakili : Sesuai
Nilai 4 mewakili : Sangat sesuai
- 6) Nilai 1 mewakili : Tidak Kompeten
Nilai 2 mewakili : Kurang Kompeten
Nilai 3 mewakili : Kompeten
Nilai 4 mewakili : Sangat Kompeten
- 7) Nilai 1 mewakili : Tidak sopan dan ramah
Nilai 2 mewakili : Kurang sopan dan ramah
Nilai 3 mewakili : Sopan dan ramah
Nilai 4 mewakili : Sangat sopan dan ramah
- 8) Nilai 1 mewakili : Buruk
Nilai 2 mewakili : Cukup
Nilai 3 mewakili : Baik
- 9) Nilai 1 mewakili : Tidak ada
Nilai 2 mewakili : Ada tetapi tidak berfungsi
Nilai 3 mewakili : Berfungsi kurang maksimal
Nilai 4 mewakili : Dikelola dengan baik
4. Responden : Responden dipilih secara acak dari pengguna layanan (pengunjung, pasien dan keluarga pasien) Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu, dimana jumlahnya disesuaikan dengan tabel Sampel *Morgan dan Krejcie*. Penyesuaian jumlah

responden sebagai sampel penelitian pada survey IKM RSUD Kota Kotamobagu adalah pada Bulan Januari-Juni sebanyak 406 responden, sampel dari jumlah total kunjungan yang terdiri dari IGD, rawat inap dan rawat jalan selama satu semester.

5. Lokasi survei : Rumah Sakit Umum Daerah dengan pembagian wilayah menurut kebutuhan yaitu Rawat Jalan dan Rawat Inap serta IGD.
6. Waktu pengukuran : Pengukuran dilakukan selama bulan januari sampai bulan juni tahun 2022
7. Metode pengolahan data
 - a) Kuesioner yang telah diisi dilakukan pembersihan data dan diberi koding
 - b) Data entry ke software Microsoft Excel berdasarkan rumus perhitungan yang telah ditetapkan berdasarkan regulasi.
 - c) Setelah dilakukan entri data hasil kuesioner, system memproses perolehan nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) pengguna layanan untuk 3 (tiga) Unit layanan yakni :
 - 1) Instalasi Rawat Jalan (Poliklinik, Haemodialisa dan IGD)
 - 2) Instalasi Rawat Inap (Ruang Perawatan dan Bedah Sentral)
 - d) Nilai interval yang digunakan dalam menetapkan hasil IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) pengguna layanan RSUD Kota Kotamobagu adalah pada tabel berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja 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	A	Sangat Baik

Tabel 1. Nilai Interval Kepuasan Pasien

V. HASIL PENGUKURAN

Berdasarkan Hasil survei yang dilakukan di RSUD Kota Kotamobagu tentang indeks kepuasan pasien , maka penilaian di bagi menjadi tiga bagian yaitu indeks kepuasan Rawat Jalan, indeks kepuasan Rawat Inap, dan akumulasi indeks kepuasan pasien seluruh Rumah sakit.

No.	Ruangan	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Poli Obgyn	79,39	B	Baik
2.	Poli Interna	73,29	C	Kurang Baik
3.	Poli Jantung	85,51	B	Baik
4.	Poli Anak	81,70	B	Baik
5.	Poli Saraf	72,78	C	Kurang Baik
6.	Poli Rehab Medik	75,20	C	Kurang Baik
7.	Poli THT	77,15	B	Baik
8.	Poli Kulit Kelamin	76,87	B	Baik
9.	Poli Bedah	72,27	C	Kurang Baik
10.	Poli Mata	79,83	B	Baik

Tabel 2. Indeks Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan tabel diatas, survei kepuasan pasien yang dilakukan di RSUD Kota Kotamobagu memiliki sepuluh unit rawat jalan yaitu poli obygn, poli interna, poli jantung, poli anak, poli saraf, poli rehab medik, poli THT, poli kulit kelamin, poli bedah dan poli mata. Dari keseluruhan unit yang ada, nilai rata-rata indeks kepuasan pasien yang diberikan sejauh ini sudah baik, dengan nilai tertinggi yaitu terdapat pada poli jantung dengan nilai interval konversi yaitu 85,51 dan untuk nilai terendah terdapat pada poli bedah dengan nilai interval konversi yaitu 72,27.

No.	Ruangan	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Saroja	69,30	C	Kurang Baik
2.	IGD	71,04	C	Kurang Baik
3.	Gardenia-VIP	75,27	C	Kurang Baik
4.	Anggrek	73,31	C	Kurang Baik
5.	Asoka	73,82	C	Kurang Baik
6.	Delima	70,76	C	Kurang Baik
7.	Teratai	74,73	C	Kurang Baik
8.	Melati	76,41	C	Kurang Baik
9.	Dahlia	78,63	B	Baik
10.	Kenanga	70,07	C	Kurang Baik

Tabel 3. Indeks Kepuasan Pasien Rawat Inap

Berdasarkan tabel di atas, indeks kepuasan pasien rawat inap yang terdiri dari sepuluh unit rawat inap diantaranya adalah ruangan Saroja, Instalasi Gawat Darurat/IGD, Gardenia-VIP, Anggrek, Asoka, Delima, Teratai, Melati, Dahlia dan yang terakhir ruangan Kenanga. Dari kesepuluh unit, yang memiliki nilai interval konversi dengan nilai tertinggi yaitu berada pada ruangan Dahlia dengan nilai 78,63 dan unit ini merupakan unit satu-satunya yang memiliki mutu pelayanan yang baik, sedangkan sembilan unit yang lain rata-rata mendapatkan penilaian kurang baik dengan nilai interval terendah yaitu berada pada ruangan kenanga dengan nilai 70,07.

Nilai	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Hasil
Nilai per Unsur	1242	1285	1332	1357	1289	1286	1277	1283	1372	
NRR Unsur	3,1	3,2	3,3	3,3	3,2	3,2	3,1	3,2	3,4	
NRR Tertimbang unsur	0,34	0,35	0,36	0,37	0,35	0,35	0,35	0,35	0,38	3,21
Mutu Unit Pelayanan										80,13

Tabel 4. Indeks Kepuasan Pasien RSUD Kota Kotamobagu

Berdasarkan tabel diatas, akumulasi indeks kepuasan pasien di RSUD Kota Kotamobagu dalam setiap unsur pertanyaan maupun pernyataan mendapatkan hasil nilai interval konversi 80,13 yaitu termasuk dalam mutu pelayanan yang baik (B).

VI. TINDAK LANJUT

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang di survei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga dapat menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Tindak lanjut di rencanakan berdasarkan hasil survei dan rekomendasi serta saran dari pasien ataupun keluarga serta pengunjung RSUD Kota Kotamobagu adalah sebagai berikut:

1. Pembangunan dan pemeliharaan fasilitas rumah sakit untuk lebih ditingkatkan seperti penambahan jumlah kursi tunggu di loket pendaftaran , di ruang tunggu pengambilan obat, dan setiap ruang tunggu di poliklinik untuk mengurangi terjadinya kerumahan massal.
2. Meningkatkan kecepatan waktu tanggap petugas kesehatan dalam melakukan pelayanan.
3. Membaut alur pengaduan dan penyelesaian keluhan, serta melaksanakan sosialisasi alur penanganan keluhan.
4. Pelaksanaan in house training (IHT) komunikasi Efektif dan pelayanan service excellent bagi petugas RSUD Kota Kotamobagu.

Demikian hasil survei kepuasan pasien / Masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Kota Kotamobagu tahun 2022 semester pertama, sebagai upaya perbaikan secara terus menerus terhadap mutu pelayanan kesehatan yang adadi RSUD Kota Kotamobagu dan sekitarnya.

Kotamobagu, Juni 2022



dr. Wahdania L. Mantang, M.Kes

NIP.197605262006042023