

# LAPORAN

## HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN TRIWULAN IV TAHUN 2023



**RUMAH SAKIT PARU MANGUHARJO PROVINSI JAWA TIMUR**  
**Jl. Yos Sudarso 108 – 112, Madiun**  
**Telp. (0351) 462427, Fax (0351) 464916**  
**Email : [rspmanguharjo@gmail.com](mailto:rspmanguharjo@gmail.com)**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas terselesaikannya Laporan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Triwulan IV Tahun 2023 di RS Paru Manguharjo yang diharapkan dapat menjadi tolak ukur tingkat keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan bermutu kepada masyarakat.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Pelanggan mengenai 9 aspek yang secara umum meliputi pelayanan, biaya, kecepatan pelayanan, hasil layanan, kemampuan petugas dalam memberi layanan, kualitas sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan. Survei dilaksanakan pada Triwulan IV Tahun 2023. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkup RS Paru Manguharjo Provinsi Jawa Timur.

Demikian laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik untuk terus meningkatkan mutu layanan di masa mendatang.

Madiun, Desember 2023  
Direktur Rumah Sakit Paru  
Manguharjo Provinsi Jawa Timur



dr. IDA NURROMDONI, Sp.P, M.Biomed  
Penata Tk.I

NIP. 19741016 200801 2 010

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL .....	iii
DAFTAR GRAFIK .....	iv
BAB I     PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Survei .....	4
1.4. Manfaat Survei .....	4
BAB II    METODOLOGI SURVEI	
2.1. Desain Survei .....	6
2.2. Populasi dan Sampel .....	6
2.3. Cara Pengambilan, Pengolahan dan Analisa Data .....	6
2.4. Waktu dan Tempat .....	8
2.5. Variabel yang Diukur .....	9
2.6. Kerangka Konsep .....	11
BAB III   HASIL SURVEI	
3.1. Kondisi Gambaran IKM Tahun 2023 Triwulan III.....	12
3.2. Data Kumulatif Kepuasan Pelanggan di RSPM .....	12
3.3. Tingkat Kepuasan Pelanggan per Unit Layanan .....	13
BAB IV    PENUTUP	
4.1. Kesimpulan .....	25
4.2. Saran .....	25
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	7
Tabel 3.1.	Hasil IKM Berdasarkan Unsur Survei dari Tiap Unit Layanan (Rajal, Ranap, IGD).....	12
Tabel 3.2.	Tingkat Kepuasan Pelanggan di RSPM Triwulan IV Tahun 2023 .....	13
Tabel 3.3.	Karakteristik Demografi Responden Survei di IGD .....	13
Tabel 3.4.	Hasil Survei Tiap Unsur Pelayanan di IGD .....	14
Tabel 3.5.	Tingkat Kepuasan Pelanggan di IGD .....	16
Tabel 3.6.	Karakteristik Demografi Responden Survei di Rawat Inap .....	17
Tabel 3.7.	Hasil Survei Tiap Unsur Pelayanan di Rawat Inap .....	18
Tabel 3.8.	Tingkat Kepuasan Pelanggan di Rawat Inap .....	20
Tabel 3.9.	Karakteristik Demografi Responden Survei di Rawat Jalan .....	21
Tabel 3.10.	Hasil Survei Tiap Unsur Pelayanan di Rawat Jalan .....	22
Tabel 3.11.	Tingkat Kepuasan Pelanggan di Rawat Jalan .....	24

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1.	Kondisi IKM Hingga Triwulan IV Tahun 2023.....	12
Grafik 3.2	Karakteristik Demografi Berdasarkan Kelompok Umur (IGD) .....	15
Grafik 3.3.	Karakteristik Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin (IGD) .....	15
Grafik 3.4.	Karakteristik Demografi Berdasarkan Pendidikan (IGD) .....	15
Grafik 3.5.	Karakteristik Demografi Berdasarkan Pekerjaan (IGD) .....	16
Grafik 3.6.	Hasil Survei Tingkat Kepuasan Pelanggan Triwulan IV Tahun 2023 per Unsur Survei di IGD .....	17
Grafik 3.7.	Karakteristik Demografi Berdasarkan Kelompok Usia (Rawat Inap) .....	19
Grafik 3.8.	Karakteristik Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin (Rawat Inap) .....	19
Grafik 3.9.	Karakteristik Demografi Berdasarkan Pendidikan (Rawat Inap) .....	19
Grafik 3.10.	Karakteristik Demografi Berdasarkan Pekerjaan (Rawat Inap) .....	20
Grafik 3.11.	Hasil Survei Tingkat Kepuasan Pelanggan Triwulan III Tahun 2023 per Unsur Survei di Rawat Inap .....	21
Grafik 3.12.	Karakteristik Demografi Berdasarkan Umur (Rawat Jalan) .....	22
Grafik 3.13.	Karakteristik Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin (Rawat Jalan) .....	23
Grafik 3.14.	Karakteristik Demografi Berdasarkan Pendidikan (Rawat Jalan) .....	23
Grafik 3.15.	Karakteristik Demografi Berdasarkan Pekerjaan (Rawat Jalan) .....	23
Grafik 3.16.	Hasil Survei Tingkat Kepuasan Pelanggan Triwulan III Tahun 2023 per Unsur Survei di Rawat Jalan .....	24

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Poltak Lijan Sinambela, 2006). Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani. Dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis. Dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Miftah Toha, 1996) .

Di Indonesia, upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama dilakukan. Upaya tersebut antara lain ditunjukkan dengan terbitnya berbagai kebijakan seperti :

1. Inpres Nomor 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perizinan di Bidang Usaha.
2. Inpres Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.

3. Surat Edaran Menko Wasbangpan Nomor 56/Wasbangpan/6/98 tentang Langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat dan Instruksi Medagri Nomor 20 Tahun 1996.
4. Surat Edaran Menkowsbangpan Nomor 56/MK.Wasbangpan/3/1999, dan Surat Edaran Mendagri Nomor 503/125/PUOD/1999, tentang peningkatan kualitas Pelayanan.
5. Kep.Menpan Nomor 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
6. Surat Edaran Depdagri Nomor 100/757/OTDA Tahun 2002 tentang Kewenangan Pelaksanaan dan Wajib Standar Pelayanan Minimum.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal.
10. Permenpan RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Namun demikian, sejauh ini standar pelayanan publik sebagaimana yang dimaksud masih lebih banyak berada pada tingkat konseptual, sedangkan implementasinya masih jauh dari harapan. Hal ini terbukti dari masih buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik.

Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Standar pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan. Dengan demikian, masyarakat

dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Rumah Sakit Paru Manguharjo merupakan Rumah Sakit khusus paru tipe C bagian UPT Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur yang berdiri di atas lahan seluas 6.378 m<sup>2</sup> dengan luas bangunan rumah sakit 7.463 m<sup>2</sup>. Dengan Motto “Melayani Dengan Sepenuh Hati” Rumah Sakit Paru Manguharjo Provinsi Jawa Timur senantiasa ingin memberikan pelayanan kepada masyarakat seoptimal mungkin dengan memberikan fasilitas pelayanan, antara lain Instalasi Rawat Jalan (klinik paru, klinik penyakit dalam, klinik anak, klinik asma dan PPOK, klinik DOTS, klinik saraf, klinik jantung, klinik bedah, klinik rehabilitasi medik, klinik psikologi, dan klinik berhenti merokok), Instalasi Rawat Inap, Instalasi Gawat Darurat (IGD), instalasi penunjang (farmasi, gizi, laboratorium, radiologi, rekam medis, pemelihara sarana, pengolahan air limbah) serta pelayanan ambulans dan antar jemput pasien gratis (Lanjut Paris).

Seiring berjalannya waktu dalam menjalankan tugas pengabdian kepada masyarakat, terkadang masih kita jumpai beberapa kekurangan dan kelemahan. Hal ini dapat kita lihat dari adanya berbagai komplain dan keluhan dari masyarakat baik secara langsung, melalui media massa maupun media elektronik terhadap pelayanan yang kita berikan. Apabila hal ini dibiarkan terus, lambat laun akan menurunkan kualitas pelayanan dan memperburuk citra rumah sakit sebagai pelayan masyarakat.

Bertolak dari itu semua, Rumah Sakit Paru Manguharjo bertekad untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat secara tepat dan senantiasa melakukan inovasi untuk perbaikan kualitas pelayanan.



## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian tersebut maka rumusan masalah dari survei ini adalah “standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik”.

## **1.3 TUJUAN SURVEI**

Adapun tujuan dengan diadakannya survei kepuasan pelanggan ini antara lain :

- 1.3.1 Untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan yang diberikan kepada publik/masyarakat
- 1.3.2 Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat pengguna dalam memperoleh pelayanan.

## **1.4 MANFAAT SURVEI**

Manfaat dari survei ini adalah untuk memperbaiki kinerja pelayanan yang ada di Rumah Sakit Paru Manguharjo Provinsi Jawa Timur. Adapun yang dimaksud dengan mengacu pada Permenpan RB No.14 Tahun 2017 adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai dasar penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Dimaksud dengan pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi, pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan atau dipenuhi kebutuhannya.

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, netralitas. Manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya survei kepuasan masyarakat (Permenpan RB No.14 Tahun 2017), antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survey Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **METODOLOGI SURVEI**

#### **2.1 DESAIN SURVEI**

Survei ini dilakukan secara *crosssectional* dengan teknik wawancara menggunakan alat bantu kuesioner.

#### **2.2 POPULASI DAN SAMPEL**

Populasi survei ini adalah pengunjung Rumah Sakit Paru Manguharjo Provinsi Jawa Timur yang sudah pernah mendapatkan pelayanan di Poliklinik/Rawat Jalan, Rawat Inap, IGD, Apotek, Laboratorium, Radiologi, dan Administrasi (Loket/Kasir).

Sampel Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah pasien yang telah merasakan layanan di unit Rawat Jalan, IGD maupun Rawat Inap dimana sebagian besar juga mendapatkan layanan di unit penunjang lainnya untuk memberikan penilaian secara obyektif.

#### **2.3 CARA PENGAMBILAN, PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA**

Pengumpulan Data dilaksanakan beberapa hari hingga target jumlah responden per unit terpenuhi untuk mendapatkan data yang bervariasi dari para responden, dengan alat bantu kuesioner yang berisi penilaian 9 unsur pelayanan berdasarkan Permenpan RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pengisian kuesioner bisa dilakukan sendiri oleh responden, dengan dibantu pemberian informasi dari para pencacah apabila ada hal-hal yang kurang jelas, melalui wawancara dari unit pelayanan terkait.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur

pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} &= \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} \\ &= \frac{1}{9} = 0,11 \end{aligned}$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan, dapat digunakan pendekatan :

**Nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sbb :**

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Tingkat kepuasan masyarakat dan kinerja unit pelayanan diinterpretasikan dengan nilai, mutu, dan uraian sebagai berikut :

Tabel 2.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai	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

Sumber : Permenpan RB RI No 14 Tahun 2017

a. **Kepuasan masyarakat dengan mutu D**, apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 1, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah tidak baik, sehingga

perlu perubahan-perubahan yang mendasar dari pelaksanaan unsur-unsur pelayanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya.

**b. Kepuasan masyarakat dengan mutu C**, apabila responden menilai kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 2, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah kurang baik, dan masih banyak yang perlu dibenahi/ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya.

**c. Kepuasan masyarakat dengan mutu B**, apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 3, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah baik, tetapi masih perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.

**d. Kepuasan masyarakat dengan mutu A**, apabila responden menilai tingkat kinerja unit pelayanan dengan nilai persepsi 4, dengan interpretasi bahwa kinerja unit pelayanan adalah sangat baik, sehingga perlu dipertahankan

## **2.4 WAKTU DAN TEMPAT**

### **a. Waktu**

Survei Kepuasan Pelanggan dilaksanakan pada bulan Oktober sampai Desember 2023 hingga target jumlah responden per unit terpenuhi

### **b. Tempat**

Survei Kepuasan Pelanggan dilaksanakan di RS Paru Manguharjo Provinsi Jawa Timur terhadap 3 unit utama pelayanan medis pasien, yaitu IGD, Rawat Jalan, dan Rawat Inap.

## **2.5 VARIABEL YANG DIUKUR**

Survei kepuasan pelanggan ini menggunakan metode pendekatan pengisian kuesioner dengan 9 unsur variabel yaitu :

### **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 peraturan terkait anggaran yang berlaku di unit penyelenggara layanan

### **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. 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).

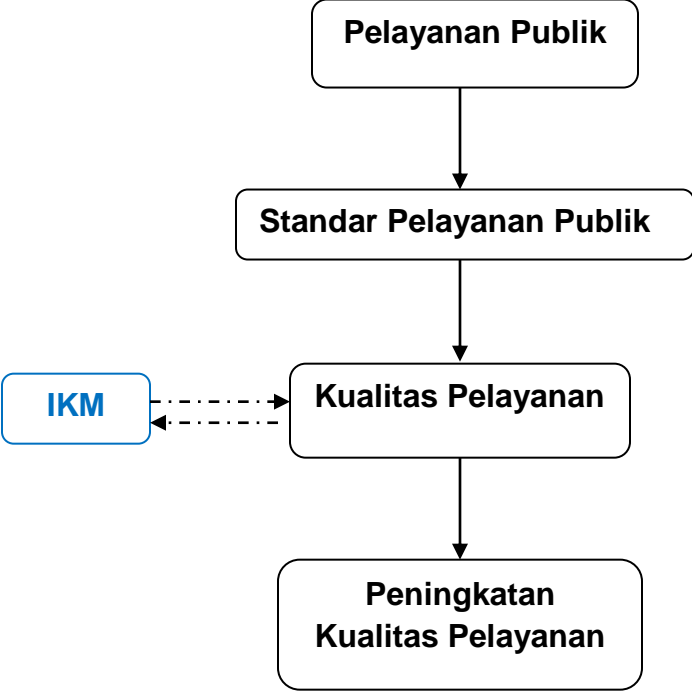
## 9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

Dilihat dari jenis pelayanan yang akan dicari tingkat kepuasan yang diterima oleh masyarakat, dapat dikategorikan indeks kepuasan di bidang jasa. Dimensi kualitas jasa menurut Christopher Lovelock adalah sebagai berikut.

- a. **Reliability (keandalan)**, kemampuan organisasi untuk memberikan jasa secara tepat, akurat dan dapat diandalkan
- b. **Responsiveness (daya tanggap)**, kemampuan sistem untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat
- c. **Assurance (jaminan)**, pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri
- d. **Emphaty (empati)**, untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta mengerti kebutuhan konsumen.
- e. **Tangible (kasat mata)**, untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi.

**2.6 KERANGKA KONSEP**



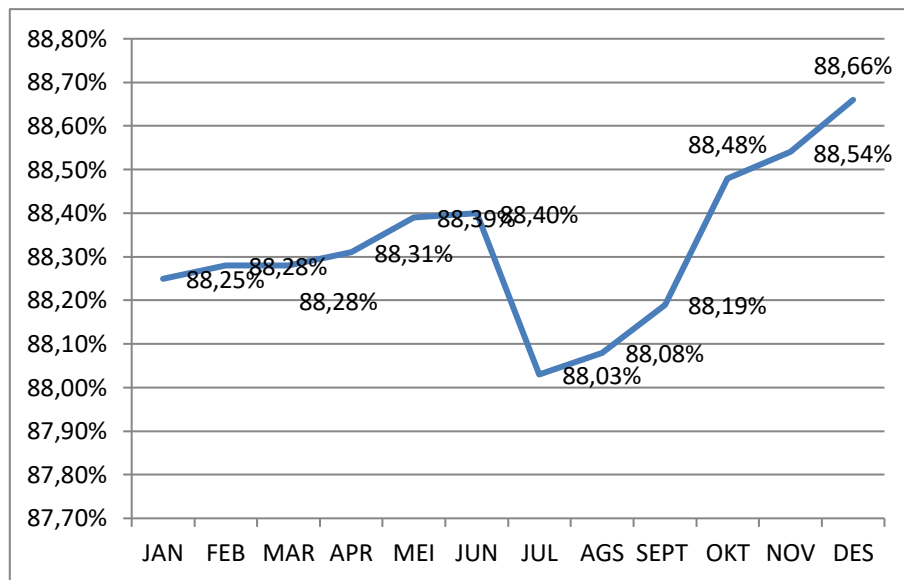


### BAB III HASIL SURVEI

#### 3.1. Kondisi Gambaran Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023

Berikut gambaran IKM Rumah Sakit Paru Manguharjo Provinsi Jawa Timur Tahun 2023 berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Triwulan IV.

Grafik 3.1 Kondisi Indeks Kepuasan Masyarakat Periode Januari-Desember 2023 (Triwulan I - IV)



#### 3.2. Data Kumulatif Survei Kepuasan Pelanggan

Berikut gambaran uraian data kumulatif hasil survei kepuasan pelanggan Triwulan IV.

Tabel 3.1. Hasil IKM Berdasarkan Unsur Survei dari Tiap Unit Pelayanan Utama (Rajal, Ranap, IGD) Triwulan IV

NO	UNSUR	Rajal	Ranap	IGD	Rata-Rata
1	Persyaratan	92,39	91,90	91,13	91,81
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,15	92,61	80,38	85,38
3	Waktu Penyelesaian	79,08	83,80	78,49	80,46
4	Biaya/Tarif	95,38	93,66	95,16	94,73
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,95	90,49	91,13	90,52
6	Kompetensi Pelaksana	89,95	85,21	91,67	88,94
7	Perilaku Pelaksana	91,58	89,44	91,67	90,89
8	Sarana dan Prasarana	82,61	79,58	80,38	80,86
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	94,29	92,61	94,09	93,67

Tabel 3.2. Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Tiga Unit Utama Pelayanan Medis Triwulan IV

NO	UNIT PELAYANAN	NILAI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Rajal	88,71	A	Sangat Baik
2	Ranap	88,81	A	Sangat Baik
3	IGD	88,23	B	Baik
	Rata-Rata	88,58	A	Sangat Baik

Berdasarkan data hasil survei kepuasan pada unit pelayanan di atas, diketahui bahwa layanan dengan nilai IKM tertinggi yaitu di Unit Ranap dengan nilai IKM 88,81 atau termasuk kategori A dengan mutu pelayanan termasuk kategori Sangat Baik, namun kondisi tersebut cenderung menurun dibandingkan periode triwulan sebelumnya. Sedangkan nilai IKM terendah yaitu di unit IGD dengan nilai IKM 88,23 atau kategori B dengan mutu pelayanan termasuk kategori Baik. Nilai rata-rata dari ketiga unit pada triwulan ini menurun dibandingkan dengan triwulan sebelumnya (88,84).

### 3.3. Tingkat Kepuasan Pelanggan Per Unit Layanan

Berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan Rumah Sakit Paru Manguharjo Provinsi Jawa Timur Triwulan IV Tahun 2023 telah terkumpul 71 responden dari unit rawat inap, 92 responden dari unit rawat jalan dan 93 responden dari unit IGD.

Adanya survei kepuasan pelanggan ini merupakan salah satu cara penilaian dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh RSPM selama Bulan Oktober, November, Desember 2023. Hasil nilai yang didapatkan menjadi salah satu indikator mutu kualitas pelayanan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Provinsi Jawa Timur.

#### 3.3.1. Instalasi Gawat Darurat

Tabel 3.3. Karakteristik Demografi Responden Survei di IGD

No	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Umur :		
	a. < 20 tahun	5	5,60%
	b. 20 - 29 tahun	15	19,70%
	c. 30 - 39 tahun	27	19,70%
	d. 40 - 49 tahun	18	21,10%
	e. ≥ 50 tahun	28	33,80%

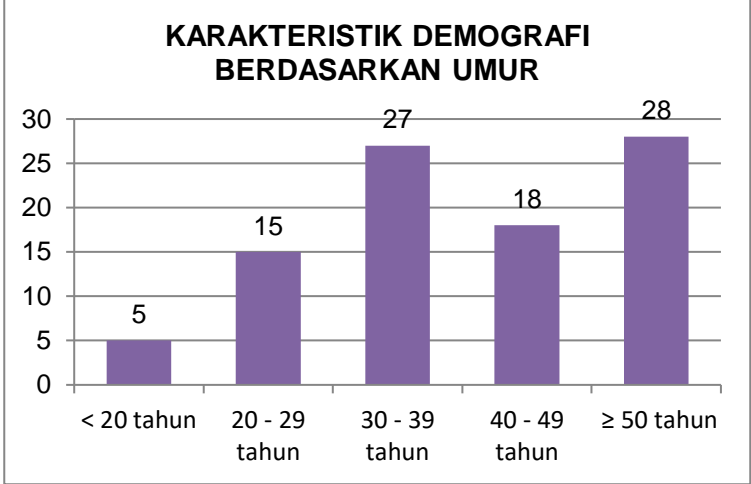
2	Jenis Kelamin :		
	a. Laki – laki	40	40,80%
	b. Perempuan	53	59,20%
3	Pendidikan :		
	a. Tidak Sekolah	3	4,20%
	b. Tidak tamat SD/ sederajat	3	4,20%
	c. Tamat SD/ sederajat	8	9,90%
	d. Tamat SMP/ sederajat	13	14,10%
	e. Tamat SMA/ sederajat	52	56,30%
	f. Lulus Diploma (D1/D2/D3/D4)	2	2,80%
	g. Lulus Sarjana (S1)	12	8,50%
	h. Lulus Pasca Sarjana (S2- S3)	0	0,00%
4	a. Tidak/ belum bekerja	11	15,50%
	b. Ibu rumah tangga	28	28,20%
	c. Serabutan	6	7,00%
	d. Buruh/Tani/Nelayan	5	7,00%
	e. Pensiunan (PNS/TNI/POLRI/BUMN)	2	2,80%
	f. Pegawai honorer/kontrak	4	4,20%
	g. PNS/ BUMN	2	1,40%
	h. TNI/ POLRI aktif	4	4,20%
	i. Pegawai Instansi Swasta	3	2,80%
	j. Wirausaha	18	15,50%
	k. Lainnya	10	11,30%

Tabel 3.4 Hasil Survei Tiap Unsur Pelayanan di IGD

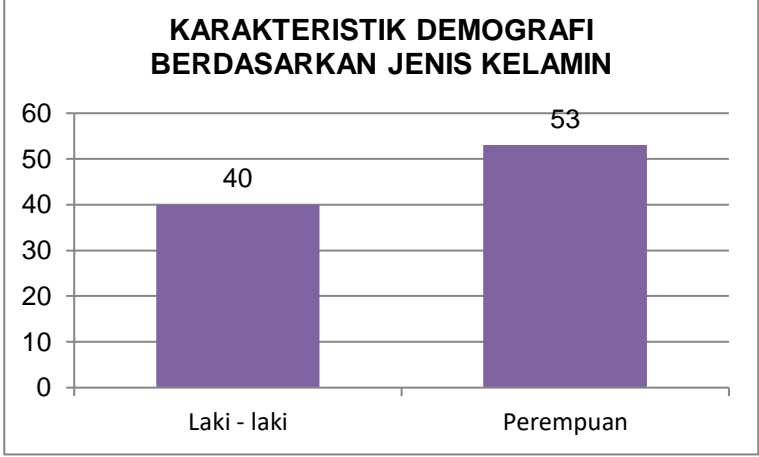
No,	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks Rata-Rata	Persentase Jumlah
U1	Persyaratan	3,65	91,13%
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,22	80,38%
U3	Waktu penyelesaian	3,14	78,49%
U4	Biaya/tarif	3,81	95,16%
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,65	91,13%

U6	Kompetensi pelaksana	3,67	91,67%
U7	Perilaku pelaksana	3,67	91,67%
U8	Sarana dan prasarana	3,22	80,38%
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,76	94,09%

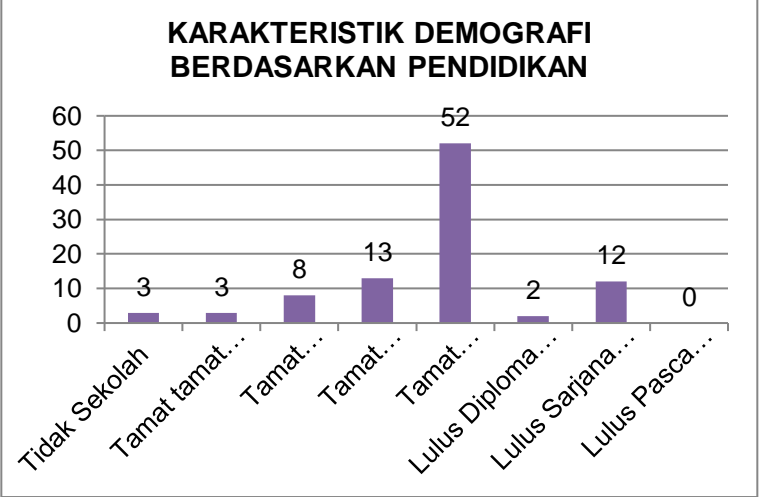
Grafik 3.2 Karakteristik Demografi Berdasarkan Kelompok Umur



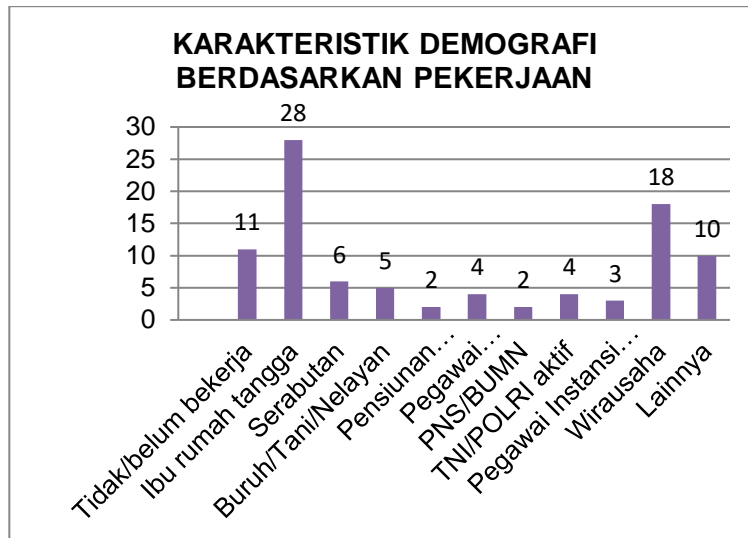
Grafik 3.3 Karakteristik Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin



Grafik 3.4 Karakteristik Demografi Berdasarkan Pendidikan



Grafik 3.5 Karakteristik Demografi Berdasarkan Pekerjaan

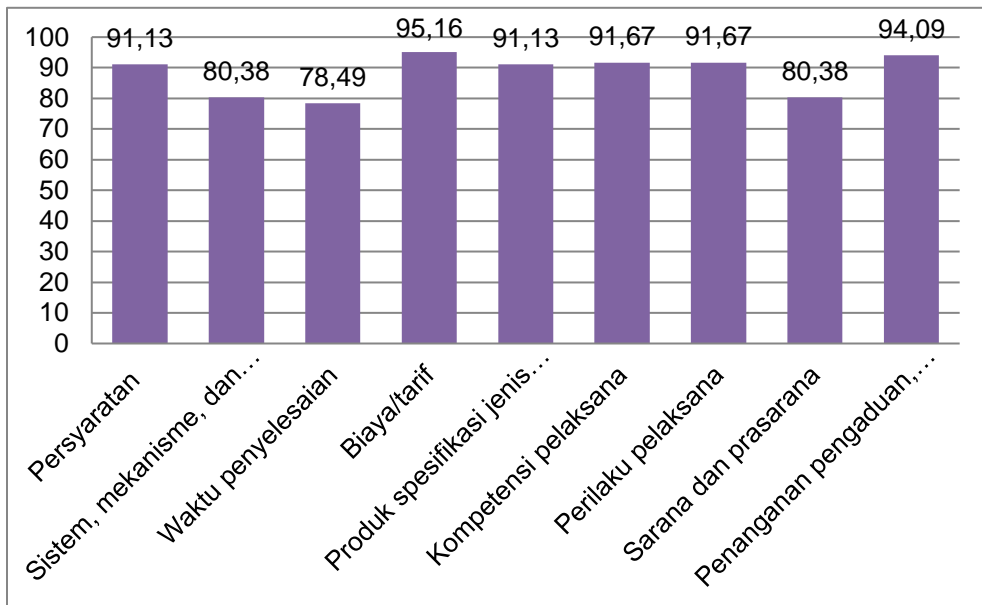


Tabel 3.5 Tingkat Kepuasan Pelanggan di IGD

No	Unsur Survei	Nilai IKM	Ket	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	91,13	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,38	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	78,49	B	Baik
4	Biaya/Tarif	95,16	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,13	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	91,67	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	91,67	A	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	80,38	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	94,09	A	Sangat Baik
	Nilai Rata-rata	88,23	B	Baik

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui bahwa rata-rata nilai IKM untuk IGD sebesar 88,23 dengan kategori B atau mutu pelayanan baik. Nilai ini cenderung menurun bila dibandingkan triwulan sebelumnya yaitu 88,92 (A).

Grafik 3.6 Hasil Survei Tingkat Kepuasan Pelanggan Triwulan IV Tahun 2023 per Unsur Survei di IGD



### 3.2.2 Rawat Inap

Tabel 3.6 Karakteristik Demografi Responden Survei di Rawat Inap

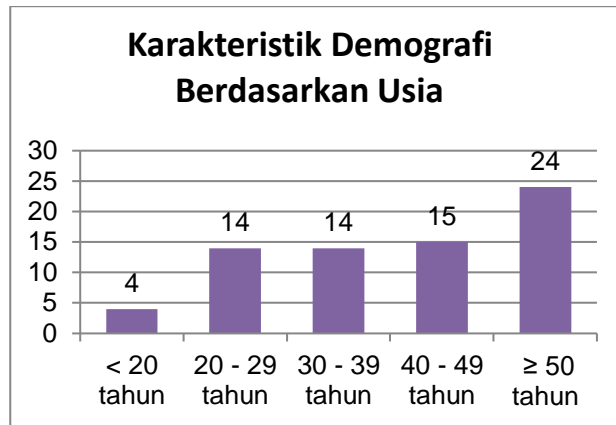
No,	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Umur :		
	a. < 20 tahun	4	5,60%
	b. 20 - 29 tahun	14	19,70%
	c. 30 - 39 tahun	14	19,70%
	d. 40 - 49 tahun	15	21,10%
	e. ≥ 50 tahun	24	33,80%
2	Jenis Kelamin :		
	a. Laki – laki	29	40,80%
	b. Perempuan	42	59,20%
3	Pendidikan :		
	a. Tidak Sekolah	3	4,20%
	b. Tidak tamat SD/ sederajat	3	4,20%
	c. Tamat SD/ sederajat	7	9,90%
	d. Tamat SMP/ sederajat	10	14,10%
	e. Tamat SMA/ sederajat	40	56,30%
	f. Lulus Diploma (D1/D2/D3/D4)	2	2,80%
	g. Lulus Sarjana (S1)	6	8,50%
	h. Lulus Pasca Sarjana (S2-S3)	0	0,00%

4	Pekerjaan :		
	a. Tidak/ belum bekerja	11	15,50%
	b. Ibu rumah tangga	20	28,20%
	c. Serabutan	5	7,00%
	d. Buruh/Tani/Nelayan	5	7,00%
	e. Pensiunan (PNS/TNI/POLRI/BUMN)	2	2,80%
	f. Pegawai honorer/kontrak	3	4,20%
	g. PNS/ BUMN	1	1,40%
	h. TNI/ POLRI aktif	3	4,20%
	i. Pegawai Instansi Swasta	2	2,80%
	j. Wirausaha	11	15,50%
	k. Lainnya	8	11,30%

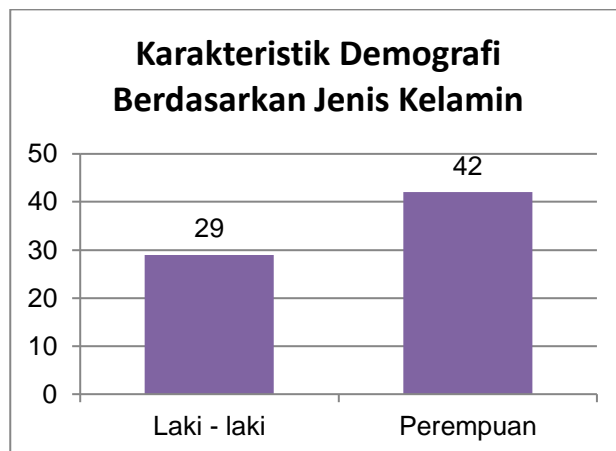
Tabel 3.7 Hasil Survel Tiap Unsur Pelayanan di Rawat Inap

No,	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks Rata-Rata	Persentase Jumlah
U1	Persyaratan	3,68	91,90%
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,70	92,61%
U3	Waktu penyelesaian	3,35	83,80%
U4	Biaya/tarif	3,75	93,66%
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,62	90,49%
U6	Kompetensi pelaksana	3,41	85,21%
U7	Perilaku pelaksana	3,58	89,44%
U8	Sarana dan prasarana	3,18	79,58%
U9	Penanganan pengaduan saran dan masukan	3,70	92,61%

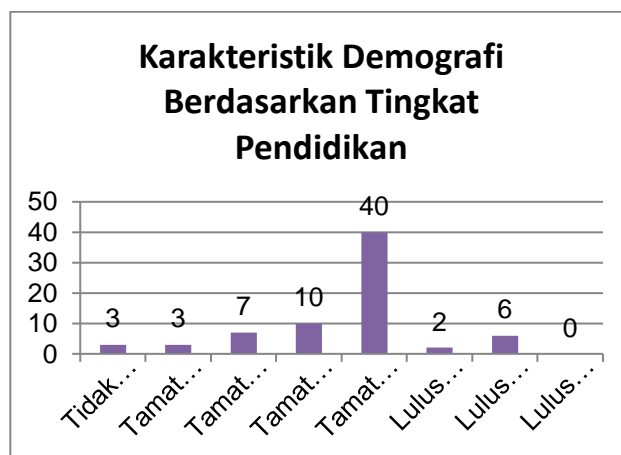
Grafik 3.7 Karakteristik Demografi Berdasarkan Usia



Grafik 3.8 Karakteristik Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin

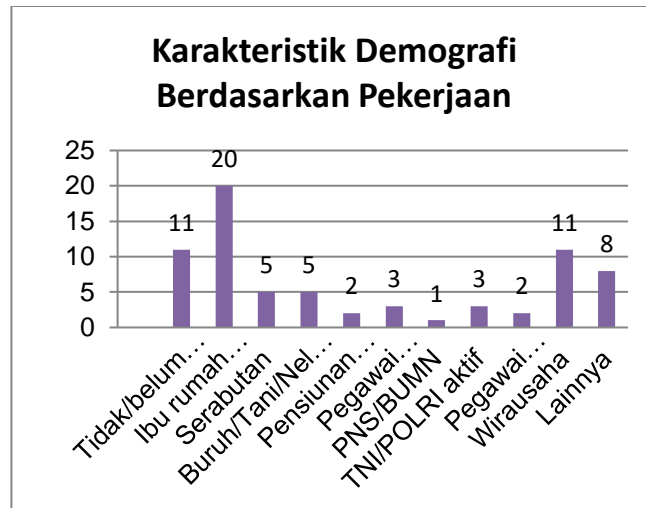


Grafik 3.9 Karakteristik Demografi Berdasarkan Pendidikan





Grafik 3.10 Karakteristik Demografi Berdasarkan Pekerjaan

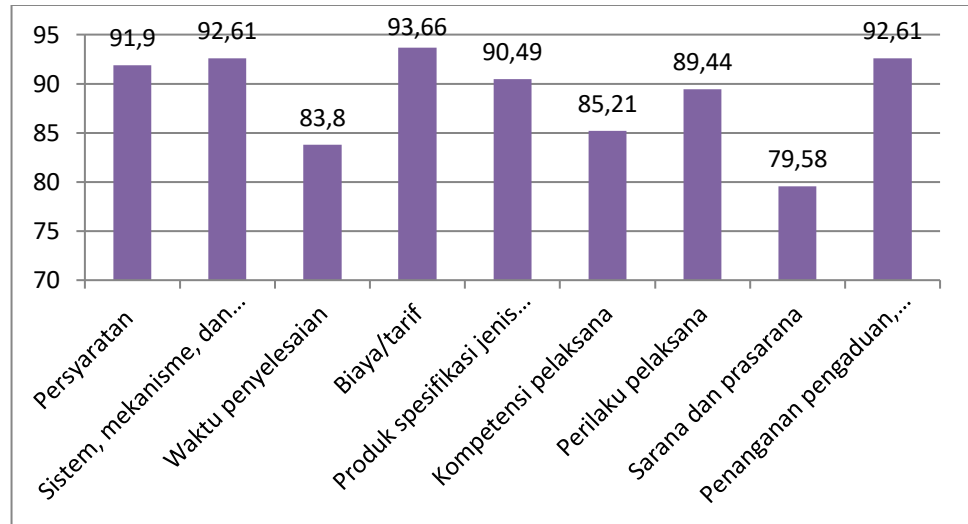


Tabel 3.8 Tingkat Kepuasan Pelanggan di Rawat Inap

No	Unsur Survei	Nilai IKM	Ket	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	91,90	A	Sangat Baik
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	92,61	A	Sangat Baik
3	Waktu penyelesaian	83,80	A	Sangat Baik
4	Biaya/tarif	93,66	A	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	90,49	A	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana	85,21	B	Baik
7	Perilaku pelaksana	89,44	A	Sangat Baik
8	Sarana dan prasarana	79,58	B	Baik
9	Penanganan pengaduan saran dan masukan	92,61	A	Sangat Baik
	Nilai Rata-rata	88,81	A	Sangat Baik

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui bahwa rata-rata nilai IKM untuk Rawat Inap sebesar 88,81 dengan kategori A atau mutu pelayanan sangat baik. Kondisi ini cenderung menurun dibandingkan triwulan sebelumnya namun tidak terlalu jauh selisihnya (88,92).

Grafik 3.11 Hasil Survei Tingkat Kepuasan Pelanggan Triwulan IV Tahun 2023 per Unsur Survei di Rawat Inap



### 3.2.3 Rawat Jalan

Tabel 3.9 Karakteristik Demografi Responden Survei di Rawat Jalan

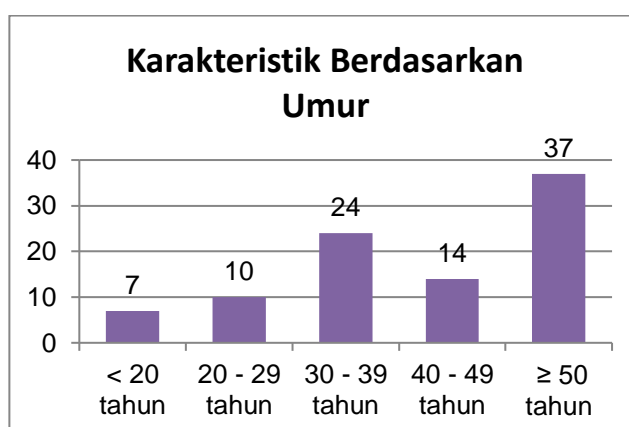
No	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Umur :		
	a. < 20 tahun	7	7,60%
	b. 20 - 29 tahun	10	10,90%
	c. 30 - 39 tahun	24	26,10%
	d. 40 - 49 tahun	14	15,20%
	e. ≥ 50 tahun	37	40,20%
2	Jenis Kelamin :		
	a. Laki – laki	32	34,80%
	b. Perempuan	60	65,20%
3	Pendidikan :		
	a. Tidak Sekolah	1	1,10%
	b. Tidak tamat SD/ sederajat	1	1,10%
	c. Tamat SD/ sederajat	10	10,90%
	d. Tamat SMP/ sederajat	13	14,10%
	e. Tamat SMA/ sederajat	45	48,90%
	f. Lulus Diploma (D1/D2/D3/D4)	6	6,50%
	g. Lulus Sarjana (S1)	16	17,40%
	h. Lulus Pasca Sarjana (S2-S3)	0	0,00%
4	Pekerjaan :		
	a. Tidak/ belum bekerja	8	8,70%

b. Ibu rumah tangga	34	37,00%
c. Serabutan	3	3,30%
d. Buruh/Tani/Nelayan	7	7,60%
e. Pensiunan (PNS/TNI/POLRI/BUMN)	3	3,30%
f. Pegawai honorer/kontrak	3	3,30%
g. PNS/ BUMN	3	3,30%
h. TNI/ POLRI aktif	1	1,10%
i. Pegawai Instansi Swasta	5	5,40%
j. Wirausaha	12	13,00%
k. Lainnya	13	14,10%

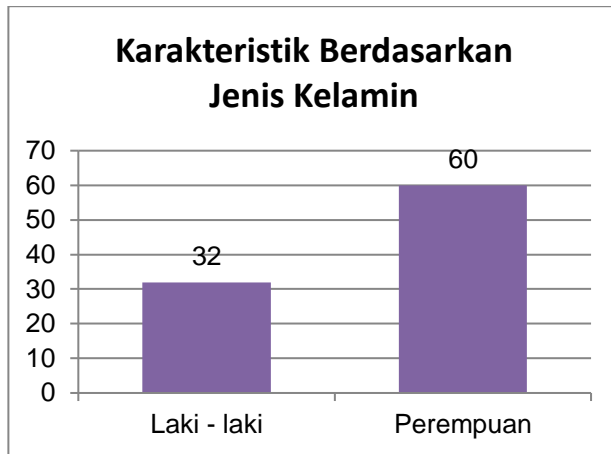
Tabel 3.10. Hasil Survei Tiap Unsur Pelayanan di Rawat Jalan

No,	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Persentase Jumlah
U1	Persyaratan	3,70	92,39%
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,33	83,15%
U3	Waktu penyelesaian	3,16	79,08%
U4	Biaya/tarif	3,82	95,38%
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,60	89,95%
U6	Kompetensi pelaksana	3,60	89,95%
U7	Perilaku pelaksana	3,66	91,58%
U8	Sarana dan prasarana	3,30	82,61%
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,77	94,29%

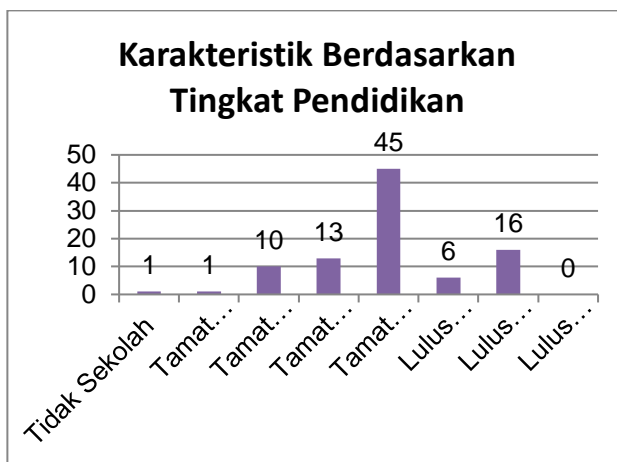
Grafik 3.12 Karakteristik Demografi Berdasarkan Umur



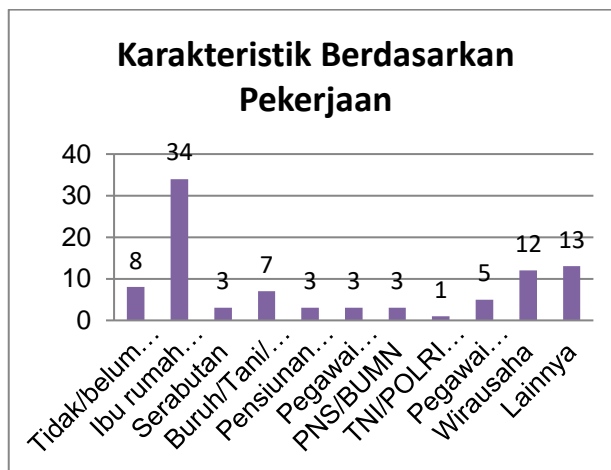
Grafik 3.13 Karakteristik Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin



Grafik 3.14 Karakteristik Demografi Berdasarkan Pendidikan



Grafik 3.15 Karakteristik Demografi Berdasarkan Pekerjaan

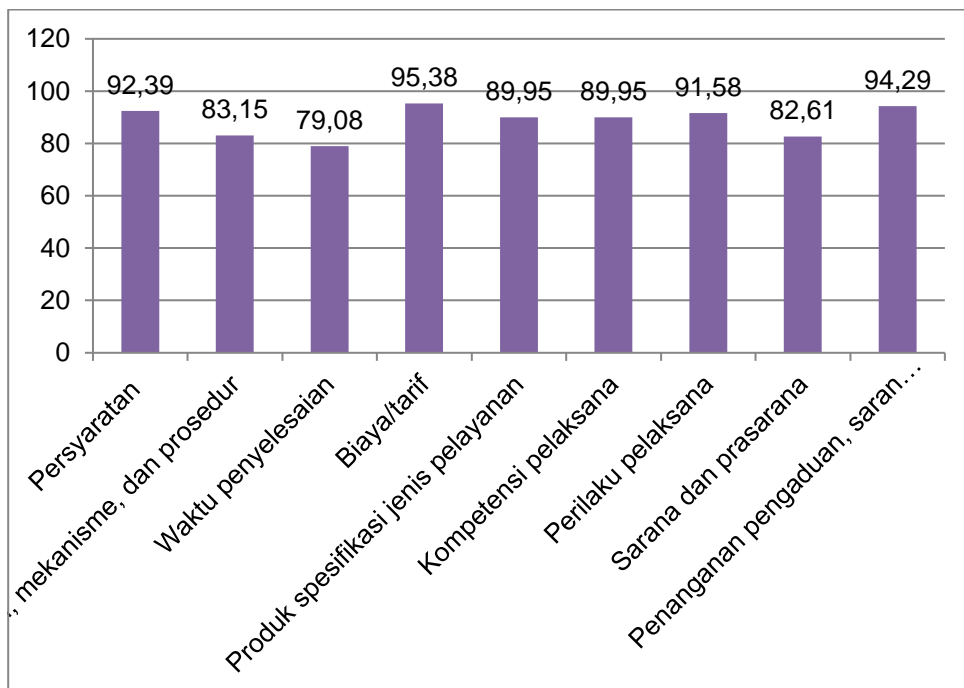


Tabel 3.11 Tingkat Kepuasan Pelanggan di Rawat Jalan

No	Unsur Survei	Nilai IKM	Ket	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	92,39	A	Sangat Baik
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	83,15	B	Baik
3	Waktu penyelesaian	79,08	B	Baik
4	Biaya/tarif	95,38	A	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	89,95	A	Sangat Baik
6	Kompetensi pelaksana	89,95	A	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana	91,58	A	Sangat Baik
8	Sarana dan prasarana	82,61	B	Baik
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	94,29	A	Sangat Baik
	Nilai Rata-rata	88,71	A	Sangat Baik

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui bahwa rata-rata nilai IKM untuk Rawat Jalan sebesar 88,71 dengan kategori A atau mutu pelayanan sangat baik. Kondisi ini menunjukkan peningkatan nilai indeks rata-rata bila dibandingkan dengan triwulan sebelumnya (88,69).

Grafik 3.16 Hasil Survei Tingkat Kepuasan Pelanggan Triwulan IV Tahun 2023 per Unsur Survei di Rawat Jalan



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1. KESIMPULAN**

Dari hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan di RSPM Triwulan IV Tahun 2023 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Rata-rata nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari unit Rawat Inap, Rawat Jalan, dan IGD setelah dikonversi adalah 88,58. Nilai ini cenderung menurun dibandingkan triwulan sebelumnya (Triwulan III)
2. Nilai mutu pelayanan adalah A
3. Interpretasi kinerja unit pelayanan adalah Sangat Baik
4. Kinerja unsur pelayanan (9 unsur) dari tiap unit termasuk kategori Sangat Baik
5. Kinerja unit pelayanan harus ditingkatkan agar nilai kepuasan kembali meningkat minimal sama dengan triwulan sebelumnya, termasuk target dalam waktu penyelesaian setiap pelayanan kepada pasien dan sarana prasarana penunjang di RSPM
6. Urutan tertinggi dari hasil survei tiga unit pelayanan utama adalah Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan yang mencapai nilai rata-rata 93,66 dengan kategori sangat baik
7. Urutan terendah dari hasil survei adalah Waktu Penyelesaian Layanan dengan nilai rata-rata 80,46 termasuk kategori baik.

#### **4.2. SARAN**

Dari hasil survei di atas masih perlu ada usaha-usaha perbaikan pada unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Peningkatan semua unsur pelayanan secara umum
2. Perlu adanya evaluasi dan *refreshment* skill maupun manajemen pengelolaan SDM, serta pemenuhan sarana prasarana rumah sakit yang menunjang sekaligus tidak menghambat keberlangsungan pelayanan komprehensif di RSPM. Tingkat kecepatan dan ketepatan layanan menjadi kunci prioritas peningkatan kepuasan pasien maupun pengunjung.