



UNIT PROMOSI KESEHATAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

JULI - DESEMBER 2021

RSUD DR RASIDIN PADANG

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga dapat diselesaikan laporan pelaksanaan kegiatan survey kepuasan pasien di RSUD dr. Rasidin Padang Periode Juli – Desember 2021.

Tujuan dari pelaksanaan survey kepuasan ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan public, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di RSUD dr. Rasidin Padang dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan mendatang.

Padang, Januari 2022
Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
 I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan	3
1.3 Manfaat	3
 II. GAMBARAN UMUM	
2.1 Profil RSUD dr. Rasidin Padang	4
2.2 Kepuasan Masyarakat	7
 III.METODE PENELITIAN	
3.1 Populasi dan Sampel.....	10
3.2 Waktu Penelitian	10
3.3 Instrumen dan Pengumpulan Data.....	10
3.4 Analisis Data.....	12
 IV.PROFIL RESPONDEN RSUD DR. RASIDIN PADANG	
4.1 Identitas Responden Rawat Inap dan Rawat Jalan	14
 V. LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
5.1 Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat	18
5.2 Hasil Nilai Rata – Rata Indeks Kepuasan Masyarakat	19
5.3 Pembahasan	20

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Sampel Penelitian	8
Tabel 3.2 Blue Print Kuesioner	9
Tabel 4.1 Profil Umur Responden Rawat Inap dan Rawat Jalan	11
Tabel 4.2 Profil Jenis Kelamin Responden Rawat Inap dan Rawat Jalan	12
Tabel 4.3 Profil Pekerjaan Responden Rawat Inap dan Rawat Jalan	13
Tabel 5.1 Nilai Rata – Rata Indeks Kepuasan Masyarakat Inap	15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Kelompok Responden Instalasi Rawat Inap dan Rawat Jalan Berdasarkan Kelompok Usia	11
Gambar 4.2 Kelompok Responden Instalasi Rawat Inap dan Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Kelamin	12
Gambar 4.3 Kelompok Responden Rawat Jalan dan Rawat Inap Berdasarkan Pekerjaan	13
Gambar 4.4 NRR Indeks Kepuasan Masyarakat	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka akuntabilitas pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pendayagunaan aparatur Negara bidang pelayanan public melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor: 81/1995, yang menyebutkan bahwa layanan prima adalah layanan yang memberikan kepuasan pelanggan serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Namun Peraturan Menteri ini dirubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Perubahan Peraturan Menteri dilakukan karena, a) belum mengacu UU 25 Tahun 2009 dan UU 12 Tahun 2011, b) ruang lingkup SKM diselaraskan dengan Standar Pelayanan, dan c) penyelenggaraan pelayanan publik setiap jenis layanan publik dapat menggunakan metoda dan teknik yang disesuaikan dengan kebutuhan.

Rumah sakit merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pengelolaan lembaga pelayanan kesehatan yang baik, tidak hanya mengedepankan *business oriented* namun juga memperhatikan aspek sosial dengan memperhatikan layanan oial. Dengan konsep pengelolaan lembaga pelayanan kesehatan yang demikian, maka sarana pelayanan kesehatan selalu berkomitmen tinggi memajukan dan mengembangkan sumber 2 daya rumah sakit, seperti kualitas sumber daya manusia (SDM) sebagai pemberi pelayanan untuk bisa memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat.

Kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, hal ini ditunjukkan masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan

tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintah. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

RSUD dr. Rasidin Padang memiliki misi menyelenggarakan pelayanan yang komprehensif, berkualitas yang mengacu kepada Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Pelayanan Publik. Untuk mewujudkan misi tersebut RSUD dr. Rasidin Padang memberikan berbagai macam jenis layanan, yaitu :

1. Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (24 jam)
2. Pelayanan Poliklinik Rawat Jalan
3. Pelayanan Rawat Inap (Bedah, Interne, Anak, Kandungan)
4. Pelayanan PONEK
5. Pelayanan Rawat Intensif/ ICU
6. Pelayanan NICU
7. Pelayanan Radiologi
8. Pelayanan Laboratorium
9. Pelayanan Farmasi
10. Pelayanan Gizi
11. Pelayanan Rehabilitasi Medis (Fisioterapi dan Terapi Wicara)

Berdasarkan hal tersebut, maka survei terhadap kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara rutin. Hasil survei akan dijadikan dasar untuk melakukan pembinaan pelayanan terhadap masyarakat dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1.2 Maksud dan Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap layanan rawat jalan dan rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2021.

1.3 Manfaat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

1. Pimpinan dan seluruh jajaran RSUD dr. Rasidin Padang sebagai bahan pengambilan kebijakan berkaitan dengan layanan kepada masyarakat.
2. Pimpinan dan seluruh jajaran Pemerintah Kota Padang dalam menentukan kebijakan berkaitan dengan peningkatan layanan kesehatan bagi masyarakat.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Profil RSUD dr. Rasidin Padang

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin merupakan Perangkat Daerah (PD) Pemerintah Daerah Kota Padang Provinsi Sumatera Barat. Secara geografis letak Kota Padang berada pada 0°44'00' – 1°08'35' Lintang Selatan dan diantara 100°05'05' – 100°34'09' Bujur Timur dengan luas seluruhnya $\pm 694,64 \text{ Km}^2$ atau setara dengan 1,65 % dari luas Propinsi Sumatera Barat, yang terdiri dari 11 Kecamatan dengan Kecamatan yang terluas adalah Kecamatan Koto Tengah yang mencapai 232,25 Km^2 .

Dari keseluruhan luas Kota Padang sebagian besar merupakan hutan yang dilindungi oleh Pemerintah dan lautan dimana terdapat 19 (sembilan belas) pulau, pulau yang terbesar adalah Pulau Bintagur, ketinggian daratan kota Padang sangat bervariasi yaitu antara 0 – 1853 m diatas permukaan laut dengan daerah tertinggi adalah Kecamatan Lubuk Kilangan. Kota padang dilalui oleh 5 sungai besar dan 16 sungai kecil yang bermuara ke Samudera Hindia dengan sungai terpanjang yaitu Batang Kandis sepanjang 20 Km. Tinggi curah hujan di Kota Padang mencapai rata-rata 326,67 mm per bulan dengan rata-rata hari hujan 16 hari per bulan, suhu udara sangat tinggi yaitu antara 23° - 32°C pada siang hari dan pada malam hari adalah antara 22° - 28°C dengan kelembabannya berkisar antara 74 – 84 Persen.

Dilihat dari kondisi tersebut Kota Padang merupakan daerah yang rawan bencana alam baik banjir, tanah longsor, Gempa dan Tsunami. Tanggal 30 September 2009 yang lalu terjadi bencana Gempa di Kota Padang yang mengakibatkan banyaknya terjadi korban baik manusia maupun harta benda untuk mengantisipasi terjadi gempa dan bahaya tsunami pemerintah Kota Padang membagi daerah/wilayah kota padang dalam beberapa zoning/daerah aman bencana. RSUD dr Rasidin berada pada daerah aman bencana yang terletak $\pm 6 \text{ km}$ dari garis lurus pantai dan berada pada ketinggian $\pm 20 \text{ m}$ dari permukaan

lalu hal ini menjadikan RSUD dr Rasidin sangat strategis dan penting dalam upaya penyelamatan korban bencana gempa dan tsunami di Kota Padang dimana sarana dan prasarana kesehatan yang ada di Kota Padang sebagian besar berada pada daerah rawan bencana (**Zona Merah**).

RSUD dr Rasidin sendiri beralamat di jalan Air Paku Sei. Sapih Kecamatan Kuranji dan berbatasan langsung dengan beberapa Kecamatan yaitu :

- Sebelah Utara dengan Kec. Koto Tengah
- Sebelah Selatan dengan Kec. Padang Timur dan Kec. Padang utara
- Sebelah Timur dengan Kec. Pauh dan Kab. Solok
- Sebelah Barat dengan Kec. Nanggalo dan Kec. Koto Tengah

RSUD dr Rasidin merupakan salah satu Rumah Sakit Umum milik instansi Pemerintah Kota Padang yang terletak di wilayah kerja Puskesmas Belimbing Kecamatan Kuranji Kota Padang Provinsi Sumatera Barat yang berada pada zona hijau. RSUD dr Rasidin terletak di sentra pengembangan Kota Padang ke arah Utara dan Timur yang melayani penduduk yang cukup banyak dengan pertambahan penduduk rata-rata 2,4% pertahun menerima rujukan dari 23 Puskesmas Induk 62 Pustu, 25 Rumah Sakit lainnya. Dengan semakin banyaknya investasi disekitar RSUD ini, kawasan industri Padang, pemukiman Real Estate, Komplek Pendidikan Baiturrahmah dan lainnya maka setiap tahunnya terdapat pertumbuhan penduduk semakin membesar dan merata yang pada gilirannya keadaan RSUD dr Rasidin ini semakin diperlukan sehingga jangkauan dan mutu pelayanan kesehatan akan tercapai.

Sampai saat ini RSUD dr Rasidin selalu berupaya meningkatkan pelayanan kesehatan, pelayanan yang telah dilaksanakan di RSUD dr Rasidin adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan Rawat Jalan

Pelayanan rawat jalan di RSUD dr Rasidin yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Poliklinik Umum
2. Poliklinik Kesehatan Anak

3. Poliklinik Kebidanan dan Penyakit Kandungan
4. Poliklinik Keluarga Berencana
5. Poliklinik Gigi
6. Poliklinik Bedah Umum
7. Poliklinik Mata
8. Poliklinik Penyakit Dalam
9. Poliklinik Paru
10. Poliklinik Gizi
11. Poliklinik THT-KL
12. Poliklinik Rehabilitasi Medik (Fisiotherapy, Speak Therapy)
13. Poliklinik Kulit dan Kelamin
14. Poliklinik Syaraf
15. Poliklinik Jantung
16. Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi

b. Pelayanan Medik dan Penunjang Medik

Pelayanan Medik dan Penunjang Medik yang dilaksanakan pada RSUD

dr. Rasidin terdiri dari:

1. Pemeriksaan Laboratorium rutin dan lengkap
2. Pelayanan Gizi
3. Radiologi (USG dan Rontgen)
4. Farmasi
5. Fisiotherapy dan Therapy Wicara

4. Visi Misi

a. Visi

Visi dari RSUD dr. Rasidin Padang adalah “Terwujudnya Pelayanan RS yang bermutu dan berorientasi pada kepuasan pasien”

b. Misi

Misi dari RSUD dr. Rasidin Padang adalah “Menyelenggarakan pelayanan yang komprehensif, berkualitas yang mengacu kepada standar pelayanan minimal (SPM) dan Pelayanan Publik”

c. Motto/Jargon

Motto yang dijunjung oleh RSUD dr. Rasidin Padang adalah “Kesembuhan Anda adalah Kebahagiaan Kami”

d. Budaya Kerja

Budaya Kerja yang diterapkan di RSUD dr. Rasidin Padang adalah 6S, yaitu :

1. Senyum
2. Salam
3. Sapa
4. Sopan
5. Santun
6. Sesuai Standar

2.2 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25M.PAN/2/2004, untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan perlu adanya indeks kepuasan pelanggan.

Indeks kepuasan pelanggan tersebut dikembangkan menjadi 14 unsur yaitu :

- 1) Prosedur pelayanan, 2) Persyaratan pelayanan, 3) Kejelasan petugas pelayanan, 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, 6) Kemampuan petugas pelayanan, 7) Kecepatan pelayanan 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, 9) Kesopanan dan keramahan petugas, 10) Kewajaran biaya pelayanan, 11) Kepastian biaya pelayanan, 12) Kepastian jadwal pelayanan, 13) Kenyamanan lingkungan, dan 14) Keamanan pelayanan.

Penjabaran masing -masing unsur adalah :

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Aspek ini meliputi

keamanan secara fisik (physical safety), keamanan financial (financial security), dan kerahasiaan (confidentiality).

Namun Peraturan Menteri ini dirubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Indeks kepuasan pelanggan tersebut dikembangkan menjadi 9 unsur yaitu: 1) Persyaratan pelayanan, 2) Prosedur pelayanan, 3) Waktu pelayanan, 4) Biaya/tarif pelayanan, 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan, 6) Kompetensi pelaksana pelayanan, 7) Perilaku pelaksana pelayanan 8) Maklumat pelayanan, dan 9) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Dikaitkan dengan kepuasan masyarakat, maka kepuasan pelanggan dapat dianalogikan sebagai kepuasan masyarakat yang membutuhkan pelayanan instansi. Dalam layanan di rumah sakit, maka kepuasan konsumen adalah bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan di rumah sakit.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan di pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan bedah sentral, pelayanan persalinan dan perinatal, pelayanan Rawat Intensif/ ICU, pelayanan radiologi meliputi Rontgent, pelayanan laboratorium, pelayanan farmasi, pelayanan gizi, pelayanan rehabilitasi medis, pelayanan rekam medis, pelayanan ambulans, pelayanan pemulasaran jenazah, pelayanan konsultasi terpadu dan pelayanan administrasi.

Sampel penelitian diambil dengan teknik *accidental sampling* yaitu diambil secara acak pada saat pengumpulan data dilaksanakan. Deskripsi sampel penelitian adalah :

Tabel 3.1 Sampel Penelitian 100

No	Instalasi Pelayanan	Jumlah
1	Rawat Jalan	50
2	Rawat Inap	50
Jumlah		100

3.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan selama 4 bulan yaitu dari bulan juli – desember 2021 (pelaksanaan dilakukan sejak RSUD dr. Rasidin kembali melayani pasien selain Covid -19)

3.3 Instrumen Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, maka digunakan instrumen berupa kuesioner kepuasan masyarakat dengan 9 unsur penilaian yaitu : 1) Persyaratan pelayanan, 2) Prosedur pelayanan, 3) Waktu pelayanan, 4) Biaya/tarif pelayanan, 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan, 6) Kompetensi pelaksana pelayanan, 7) Perilaku pelaksana pelayanan, 8) Maklumat pelayanan, dan 9) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Penjelasan masing-masing unsur adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan pelayanan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Indikator ini dirinci menjadi 2 sub indikator yaitu kesesuaian persyarat dengan jenis layanan dan kejelasan persyaratan.
2. Prosedur pelayanan yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Indikator ini dirinci menjadi 2 sub indikator yaitu kemudahan mendapatkan informasi prosedur dan kemudahan prosedur.
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Indikator ini dirinci menjadi 2 sub indikator yaitu ketepatan waktu pelayanan dengan yang sudah ditetapkan dan kecepatan pelayanan.
4. 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 adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan, misalnya kesesuaian pelayanan yang didapatkan dengan jenis layanan yang diurus.
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Indikator ini dirinci menjadi 2 sub indikator yaitu kesopanan & keramahan dan keadilan dalam memberikan layanan.
8. Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Berdasarkan unsur tersebut, maka dijabarkan dalam 14 item dalam kuesioner tertutup dan 3 item dalam kuesioner terbuka. Penjabarannya adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2 Blue print kuesioner

No	Unsur	Item Pertanyaan
1	Bangunan dan Fasilitas Rumah Sakit	1. Bangunan Rumah Sakit indah dan bersih 2. RS memiliki ruang tunggu yang nyaman, wc dan air bersih
2	Pelayanan Administrasi	1. Kepuasan terhadap pelayanan petugas administrasi 2. Penjelasan informasi 3. Kecepatan pelayanan
3	Pelayanan Dokter	1. Kepuasan pelayanan dokter 2. Tanya jawab dengan pasien
4	Pelayanan Staf dan Tenaga Kesehatan	1. Kepuasan pelayanan 2. Tidak membedakan status pasien 3. Keluhan staf dan tenaga kesehatan

3.4 Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami. Yakni dengan menerapkan langkah – langkah seperti mentabulasikan data, mereduksi dan mengatur urutan data dan mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kelompok dan satuan. Dalam penelitian ini data kuantitatif ditabulasikan dan disajikan dalam bentuk angka dan persentase.

Tahap berikutnya adalah mengadakan pemeriksaan keabsahan data dan menulisnya dalam bentuk laporan hasil dan diberi penjelasan kualitatif. Dengan kata lain, data yang sudah dikelompokkan tersebut disederhanakan ke

dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dengan mengabstraksi dan menginterpretasikannya untuk kemudian dirumuskan kedalam Laporan hasil penelitian tentang survei kepuasan masyarakat sesuai dengan KEPMENPANRB 14 tahun 2017.

BAB IV

PROFIL RESPONDEN RSUD DR RASIDIN PADANG

4.1. Identitas Responden Rawat Inap dan Rawat Jalan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sudah dilakukan pada RSUD dr. Rasidin Padang mulai dari Juli - Desember 2021 (Sejak RSUD dr. Rasidin kembali melayani pasien non Covid-19). Untuk lebih detailnya tentang pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada RSUD dr. Rasidin Padang dilihat dari hasil yang diperoleh berdasarkan tabel yang dikelompokkan berdasar umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan jenis pembayaran, yang akan di jelaskan seperti berikut ini:

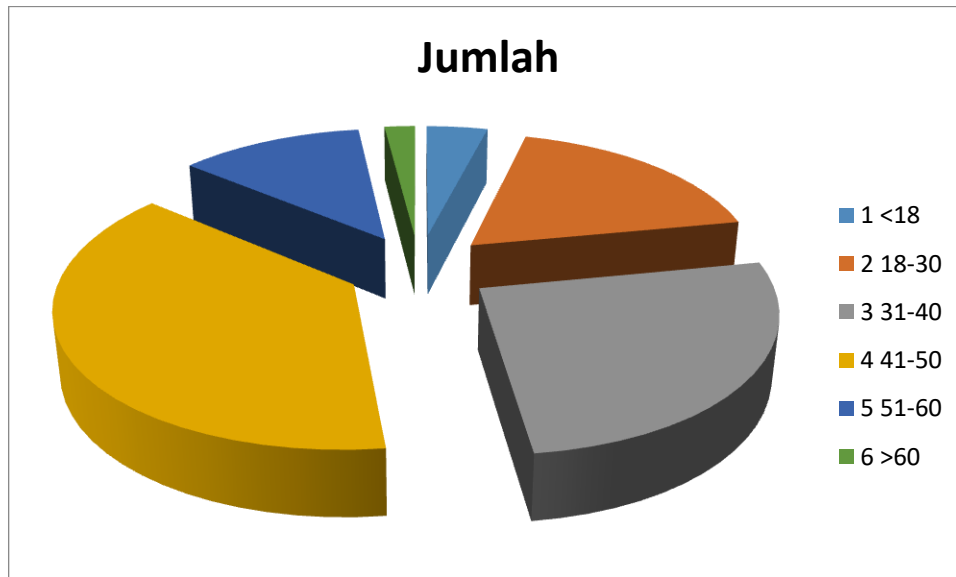
a. Profil Responden Berdasarkan Rentang Umur

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden Instalasi Rawat Jalan terkait dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.1 Profil Umur Responden Rawat Inap dan Rawat Jalan

No	Umur Responden	Frekuensi	Persen (%)
1	<18 tahun	4	
2	18-30 tahun	18	
3	31-40 tahun	26	
4	41-50 tahun	38	
5	51-60 tahun	12	
6	>60 tahun	2	

**Gambar 4.1 Kelompok Responden Instalasi Rawat Inap dan Rawat Jalan
Berdasarkan Kelompok Usia**



Berdasarkan tabel 4.1 diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang merupakan pengguna layanan di Instalasi Rawat Jalan dan Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang terbanyak adalah usia 41-50 tahun sebesar 38%, untuk urutan kedua usia 31-40 tahun sebesar 26%, untuk urutan ketiga usia 18-30 tahun sebesar 18%, urutan keempat 51-60 tahun sebesar 12%, urutan kelima <18 tahun sebesar 4% sedangkan untuk urutan terendah adalah >60 tahun yaitu sebesar 2%. Sebagian besar masyarakat yang berurusan pada Instalasi rawat jalan dan rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang berada pada usia produktif. Hal ini akan berpengaruh dalam situasi pelayanan yang harus disiapkan penyedia layanan. Masyarakat usia produktif cenderung pro aktif dan kritis dalam kegiatan pelayanan, sehingga instansi penyedia layanan dituntut untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan baik masalah waktu, prosedur dan lainnya

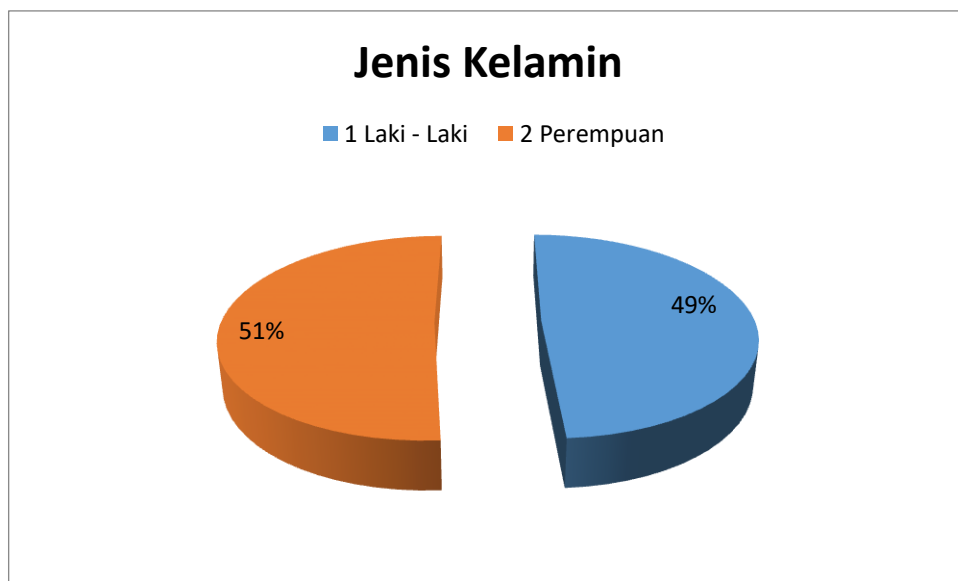
b. Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden Instalasi Rawat Jalan terkait dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.2 Profil Jenis Kelamin Responden Rawat Inap dan Rawat Jalan

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki – Laki	49	
2	Perempuan	51	

Gambar 4.2 Kelompok Responden Instalasi Rawat Inap dan Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Kelamin



Responden yang melakukan pengurusan pelayanan di pada Instalasi Rawat Jalan dan Rawat Inap di RSUD dr. Rasidin Padang, kebanyakan dilakukan oleh kaum perempuan sebesar 51% dan laki – laki sebesar 49 %. Hal ini menyatakan bahwa jenis kelamin Perempuan lebih banyak berurusan dalam pelayanan di RSUD dr. Rasidin Padang.

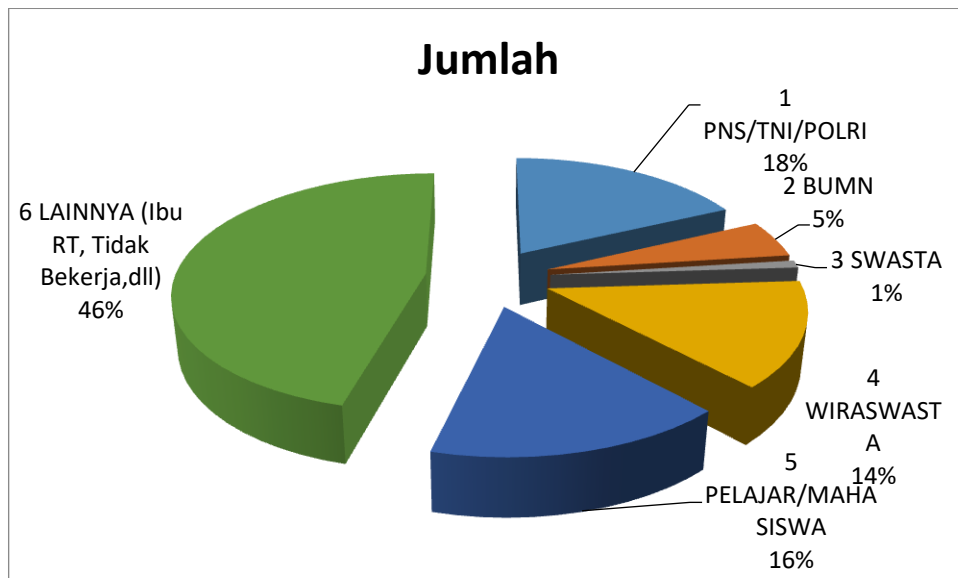
b. Profil Responden berdasarkan Pekerjaan

Untuk lebih detailnya akan dijelaskan uraian tentang kondisi responden Instalasi Rawat Jalan terkait dengan masing-masing kelompok, seperti terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.3 Profil Pekerjaan Responden Rawat Inap dan Rawat Jalan RSUD dr. Rasidin Padang

No	Pekerjaan	Jumlah	Persen (%)
1	PNS/TNI/POLRI	18	
2	BUMN	5	
3	Swasta	1	
4	Wiraswasta	14	
5	Pelajar/Mahasiswa	16	
6	Lainnya (Ibu RT, Tidak Bekerja,Dll)	46	

Gambar 4.3 Kelompok Responden Instalasi Rawat Inap dan Rawat Jalan Berdasarkan Pekerjaan



Berdasarkan tabel 4.3 diatas, jawaban dari 100 orang respoden yang telah disurvei, yang mendapatkan urutan tertinggi adalah Lainnya (Ibu RT, Tidak Bekerja, dll) sebanyak 46 orang atau sebesar 46%, sedangkan paling rendah adalah swasta sebanyak 1 orang atau sebesar 1%.

BAB V

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Bab ini akan menjelaskan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Pariaman. Pada unit kerja pelayanan ini, ditetapkan sebanyak 100 orang responden guna menjawab pertanyaan yang tersebar pada 4 instalasi yang ada dan dituangkan dalam beberapa kriteria penilaian antara lain Indeks per unsur Pelayanan dan Prioritas peningkatan Kualitas pelayanan. Untuk mengetahui nilai Indeks hasil SKM terdapat tiga tahapan atau langkah atau metode pengolahan data yang harus dilakukan. Pertama dengan melihat jumlah kualitas pelayanan yang diperoleh dari nilai yang diberikan oleh responden untuk setiap pertanyaan unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

Formula mendapatkan nilai ini mengacu pada ketentuan PERMENPAN Nomor 14 tahun 2017 dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai acuan yaitu dengan memberikan rentang skor antara 1- 5. Skor 1 kriterianya apabila prosedur pelayanan tidak sederhana atau (Sangat Kurang Baik). Skor 2 apabila prosedur pelayanan (Kurang Baik), skor 3 (Netral), skor 4 (Baik), skor 5 (Sangat Baik). Skor pada masingmasing unsur pelayanan itu dijumlahkan berdasarkan responden yang memberikan skor.

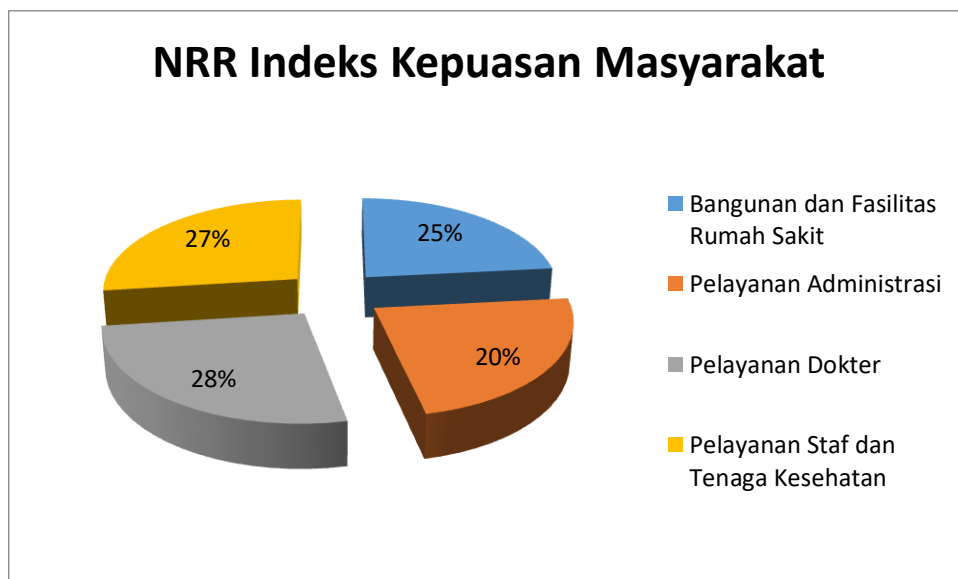
5.1 Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat

Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang ada di RSUD secara keseluruhan didapatkan Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur sebesar 3.89 (**BAIK**) .

Tabel 5.1 Nilai Rata- Rata Indeks Kepuasan Masyarakat Rawat Jalan dan Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang

No	Unsur	NRR	Kualitas Pelayanan
1	Bangunan dan Fasilitas Rumah Sakit	3,87	Baik
2	Pelayanan Administrasi	3,40	Baik
3	Pelayanan Dokter	4,06	Baik
4	Pelayanan Staf dan Tenaga Kesehatan	4,10	Baik

Dari tabel diatas diketahui bahwa jumlah NRR secara keseluruhan sebesar 3,85. Nilai Rata – Rata (NRR) tertinggi terdapat pada unsur pernyataan “Pelayanan Staf dan Tenaga Kesehatan sebesar 4,07% dan yang terendah berada pada Pelayanan Administrasi sebesar 3.51%. Digambarkan oleh diagram berikut :



5.3 Pembahasan

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuesioner dapat dijadikan acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indek per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan. Terdapat dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik.

Dari survey yang dilakukan pada minggu ketiga pada Triwulan I didapatkan nilai IKM yang didapat sebesar **3.85**. Angka ini menunjukkan bahwa Mutu Pelayanan yang ada di RSUD dr. Rasidin mendapatkan nilai B yang berarti Kinerja Unit Pelayanan “**Baik**”.

5.4 Kritik dan Saran dari Pengunjung

No	Kritik dan Saran
1	Ranap bedah, cat dinding rusak
2	Gantungan baju kamar mandi rusak
3	Penggantian bohlam toilet 1 hari
4	Bel panggilan tidak berfungsi
5	Ranap bedah, air mati malam-sore
6	Kadang nunggu antrean agak lama
7	Lama menunggu dokter
8	Lama menunggu obat
9	Agak susah parkir
10	Dokter yang sering terlambat

11	Sebelum covid dapat obat susah
12	Kalau online langsung ke dokter
13	Dikasih tralis pada jendela supaya lebih aman atau diberi tirai
14	Pendaftaran agak lama
15	Pelayanan lebih ditingkat lagi
16	Air mati
17	Air mati kelas III Bedah
18	Tunggu antrean yang lama
19	Nunggu dokter agak lama
20	Nunggu agak lama
21	Parkiran berantakan
22	Lebih ditingkatkan pelayanan RS