



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SEMESTER I)

**RSUD SULTAN IMANUDDIN
PANGKALAN BUN
TAHUN 2021**

What is Customers?

“Customers are not dependent on us, We are dependent on them.”

(Pelanggan tidak bergantung kepada kita,
kitalah yang bergantung kepadanya.)

“Customers are not interruption of our work...they are the purpose of it.”

(Pelanggan bukanlah pengganggu pekerjaan kita.
Mereka adalah yang menjadi tujuan kita bekerja.)

“Nobody ever won an argument with a customer.”

(Tak seorang pun akan menang jika berdebat dengan
pelanggan.)

“Customer are people who bring us their wants. It is job to handle them profitably, for the customer and our selves.”

(Pelanggan adalah orang yang menyampaikan segala keinginan kepada kita. Tugas kita adalah menanganinya demi kebaikan pelanggan dan kita sendiri.)

“Customers are not someone you argue or match.”

(Pelanggan bukan orang yang mesti kita ajak berdebat atau bertengkar.)

If you don't care about your client expectation and satisfaction, you are loss.

RSUD SULTAN IMANUDDIN PANGKALAN BUN

Jalan Sutan Syahrir 17 Pangkalan Bun Telp.(0532) 21404,
Faks. 23581

<https://www.rssi.kotawaringinbaratkab.go.id>

E-mail : rsudpbun@gmail.com

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik di bidang kesehatan. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan, maka RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun sebagai penyelenggara pelayanan publik bidang kesehatan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan kesehatan.

Direksi dan seluruh karyawan mengucapkan terima kasih kepada masyarakat yang telah mempercayakan pelayanan kesehatannya pada RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada masyarakat dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik. Hal ini dimaksudkan guna mendukung peningkatan kinerja layanan RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun pada masa yang akan datang.

Pangkalan Bun, 31 Juli 2021

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah
Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

dr. FACHRUDDIN
NIP. 19711121 200212 1 005

Penyusun :

Tim Survei Kepuasan Pelanggan Tahun 2021
Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanuddin
Pangkalan Bun

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	2
BAB II METODOLOGI SURVEI	3
A. Ruang Lingkup	3
B. Pengolahan Data	4
BAB III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN	6
A. Deskripsi Karakteristik Responden	6
B. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat	8
C. Analisis Kualitatif	16
D. Pembahasan	19
E. Evaluasi Pelaksanaan Survei	23
BAB IV PENUTUP	24
A. Kesimpulan	24
B. Rekomendasi	24

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang paripurna tentu menjadi harapan seluruh masyarakat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat tentu sangat tergantung pada bagaimana rumah sakit memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien/keluarga. Penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tidak selalu sama untuk semua orang. Ada yang merasa sudah menerima pelayanan yang baik atau sebaliknya ada beberapa anggota masyarakat mengeluhkan pelayanan kesehatan yang diterimanya di rumah sakit

Keluhan adalah salah satu indikator atau gejala dan tanda adanya ketidakpuasan layanan rumah sakit kepada pasien, apakah itu pelayanan dokter, perawat atau pelayanan administrasi. Ketidakpuasan terhadap pelayanan disebabkan oleh beberapa faktor antara lain *faktor internal*, yaitu (1) Aspek dokter meliputi kompetensi, ketersediaan dan kualitas layanan, serta empati; (2) Aspek perawat meliputi kecepatan respons dan kerja sama perawat dalam membantu menyelesaikan masalah pasien; (3) Kecepatan pelayanan penunjang seperti laboratorium dan administrasi termasuk keuangan; (4) Aspek lain seperti sarana, peralatan dan kebersihan gedung. Sedangkan *faktor eksternal* rumah sakit yang terkait adalah faktor yang mempengaruhi aksesibilitas (penggunaan pelayanan) dan meliputi geografis : jarak pasien dengan tempat pelayanan, transportasi, tarif, dan jam buka. Lebih lanjut, dari aspek pasien sendiri adalah harapan pasien dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan permintaan akan pelayanan rumah sakit.¹

Harapan pasien akan pelayanan rumah sakit ditentukan pula oleh pengalaman dan tipe kepribadian pasien dalam menanggapi tindakan dokter dan perawat. Ketidakpuasan pelayanan ada yang langsung dinyatakan dengan emosi (marah atau lapor pimpinan) dan sebagian besar secara tidak langsung, yaitu dengan melakukan tindakan tidak datang lagi, pindah rumah sakit dan bahkan menjelek-jelekkkan pelayanan rumah sakit.

Pasien yang puas dengan pelayanan akan (1) menggunakan pelayanan kembali fasilitas kesehatan tersebut, (2) menganjurkan orang lain menggunakan pelayanan di rumah sakit tersebut, dan (3) membela rumah sakit sebagai penyedia fasilitas pelayanan kesehatan bila ada orang lain menjelekkkan pelayanan rumah sakit tersebut. Hal itu pada akhirnya menjadikan rumah sakit berlababa, bisa hidup terus dan berkembang. Keuntungan yang dikembalikan pada kesejahteraan karyawan dan manajemen akan menimbulkan etos kerja serta pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya, pasien yang tidak puas akan beralih pada fasilitas layanan kesehatan lain, yang pada akhirnya rumah sakit tersebut akan rugi dan tidak beroperasi lagi.

¹Supriyanto,S dan Ernawaty. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta : Andi. 2010.

Tuntutan masyarakat yang semakin meningkat sebagai salah satu dampak transisi demografi membawa konsekuensi pula pada tuntutan perubahan pola pikir para *provider* di bidang kesehatan. Saat ini masyarakat sudah semakin mampu baik dalam aspek ekonomi maupun dalam menentukan pilihan. Artinya, hanya mereka yang fokus pada pelangganlah yang mampu bertahan hidup dalam era penuh persaingan dan dalam keterbatasan sumber daya.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik khususnya yang mengatur azas penyelenggaraan pelayanan publik adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Pelaksanaan survei diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Tujuan umum dari survei kepuasan pelanggan adalah :
 - a. Mendeskripsikan indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun-tahun berikutnya.
 - b. Memetakan kinerja pelayanan RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun berdasarkan persepsi pengguna jasa layanan/masyarakat.
 - c. Mengidentifikasi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun
2. Tujuan khusus dari survei kepuasan pelanggan adalah :
 - a. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun tahun 2021.
 - b. Mendeskripsikan kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur-unsur pelayanan
 - c. Sebagai bahan pertimbangan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

BAB II METODOLOGI SURVEI

A. Ruang Lingkup

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada unit pelayanan kesehatan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. Pelaksanaan kegiatan berlangsung dari bulan Mei sampai dengan Juni 2021. Survei ini merupakan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara periodik selama 2 semester pada tahun 2021.

Populasi dalam survei ini adalah pasien pasien atau keluarga pasien yang menggunakan jasa layanan kesehatan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. Metode sampling yang digunakan adalah *stratified random sampling*. Pengambilan jumlah sampel menggunakan tabel sampel Morgan dan Krejcie. Jumlah sampel yang diambil sebagai responden dalam survei sebanyak 384 orang dari jumlah populasi kunjungan pasien periode bulan Januari – Mei 2021 sebanyak 45.000.

Data yang digunakan dalam penelitian ini didapat dari data primer yang diperoleh dari wawancara langsung kepada pelanggan RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun dengan menggunakan kuesioner. Adapun kuesioner yang digunakan dalam survei ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 yang terdiri atas 9 unsur yaitu :

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur , yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif, yaitu 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, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi petugas, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku petugas, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan yang meliputi benda-benda bergerak (komputer, mesin). Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses, yang meliputi benda-benda yang tidak bergerak (gedung).

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

B. Pengolahan Data

Metode yang digunakan dalam survei ini adalah pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia. Skala kuesioner memiliki bobot nilai 1 (satu) sampai dengan 4 (empat) menggunakan kategori pilihan a, b, c, dan d.

Data yang terkumpul dilakukan pemeriksaan kembali untuk mengetahui data yang belum lengkap kebenarannya, selanjutnya data tersebut diolah. Pengolahan data Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “*nilai rata-rata tertimbang*” masing-masing unsur pelayanan. Variabel yang dikaji merupakan unsur-unsur pelayanan berjumlah 9 (sembilan) buah. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

Nilai rata-rata tertimbang yang dihitung untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

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

Mutu pelayanan dikelompokkan menurut kategori Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Sumber : Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017

Analisis data dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif. Analisis data kuantitatif meliputi analisis univariat dan bivariat yang didapat dari pengolahan data kuesioner

menggunakan *Microsoft Excel* dan aplikasi statistik *SPSS 16.0 for Windows* kemudian hasilnya disajikan secara deskriptif dengan menggunakan tabel dan grafik. Sedangkan analisis kualitatif merupakan hasil pengolahan data yang diambil dari pernyataan responden dalam kolom saran dan masukan yang ada pada kuesioner SKM.

BAB III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

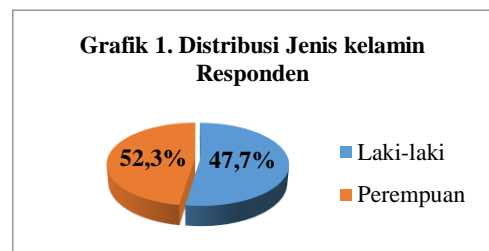
A. Deskripsi Karakteristik Responden

Pengolahan data dilakukan dengan melakukan penyaringan kuesioner dari 384 kuesioner yang disiapkan sebanyak 216 kuesioner yang lengkap pengisiannya. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh data primer mengenai karakteristik responden yang masuk dalam survei ini meliputi : umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama. Deskripsi karakteristik responden RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun dalam survei ini sebagai berikut :

1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	113	52,3	52,3	52,3
Perempuan	103	47,7	47,7	100,0
Total	216	100,0	100,0	

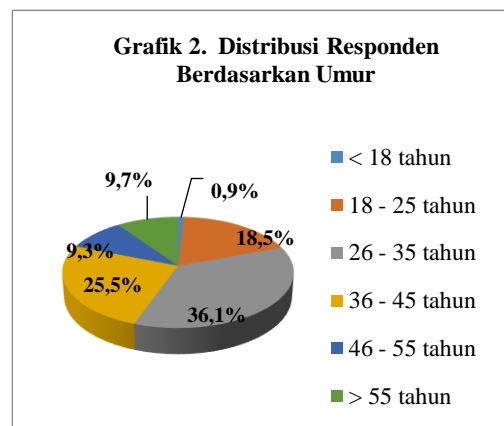


Karakteristik jenis kelamin dari 216 responden adalah laki-laki sebanyak 113 orang (52,3%) dan perempuan sebanyak 103 orang (47,7%) yang distribusinya dapat dilihat pada tabel 2. Dari Grafik 1 diketahui bahwa responden laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan responden.

2. Karakteristik Umur Responden

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Umur Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 18 Thn	2	0,9	0,9	0,9
18 – 25 Thn	40	18,5	18,5	19,4
26 – 35 Thn	78	36,1	36,1	55,6
36 – 45 Thn	55	25,5	25,5	81,0
46 – 55 Thn	20	9,3	9,3	90,3
> 55 Thn	21	9,7	9,7	100,0
Total	216	100,0	100,0	

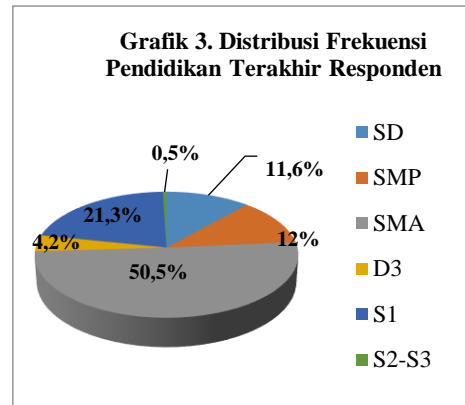


Berdasarkan Tabel 2. diketahui bahwa responden dengan kelompok umur di bawah 18 tahun sebanyak 2 orang (0,9%), kelompok umur 18 – 25 tahun sebanyak 40 orang (18,5%), kelompok umur 26 – 35 tahun sebanyak 78 orang (36,1%), kelompok umur 36 – 45 tahun sebanyak 55 orang (25,5%), kelompok umur 46 – 55 tahun sebanyak 20 orang (9,3%), dan kelompok umur di atas 55 tahun sebanyak 21 orang (9,7%). Hasil ini menunjukkan bahwa responden yang paling banyak adalah kelompok umur 26 – 35 tahun sebesar 36,1% dan yang paling sedikit pada kelompok umur di bawah 18 tahun sebesar 0,9%.

3. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	25	11,6	11,6	11,6
	SMP	26	12,0	12,0	23,6
	SMA	109	50,5	50,5	74,1
	D3	9	4,2	4,2	78,2
	S1	46	21,3	21,3	99,5
	S2-S3	1	0,5	0,5	100,0
	Total	216	100,0	100,0	

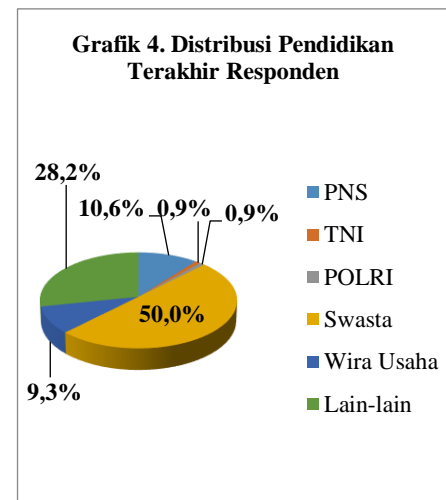


Karakteristik pendidikan terakhir dari 216 responden dalam survei ini adalah SD sebanyak 25 orang (11,6%), SMP sebanyak 26 orang (12,0%), SMA sebanyak 109 orang (50,5%), Diploma 3 sebanyak 9 orang (4,2%), Strata 1 sebanyak 46 orang (21,3%), dan S2-S3 sebanyak 1 orang (0,5%) yang dapat dilihat pada tabel 3. Selanjutnya sebaran pendidikan terakhir responden dari yang paling banyak sampai yang paling sedikit secara berturut-turut adalah SMA, S1-S3, SMP, SD, D3, dan terakhir S2-S3 (lihat Grafik 3).

4. Karakteristik Pekerjaan Utama Responden

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Pekerjaan Utama Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	23	10,6	10,6	10,6
	TNI	2	0,9	0,9	11,6
	POLRI	2	0,9	0,9	12,5
	Swasta	108	50,0	50,0	62,5
	Wirausaha	20	9,3	9,3	71,8
	Lain-lain (pedagang, ibu rumah tangga, sopir, buruh, petani)	61	28,2	28,2	100,0
	Total	216	100,00	100,00	



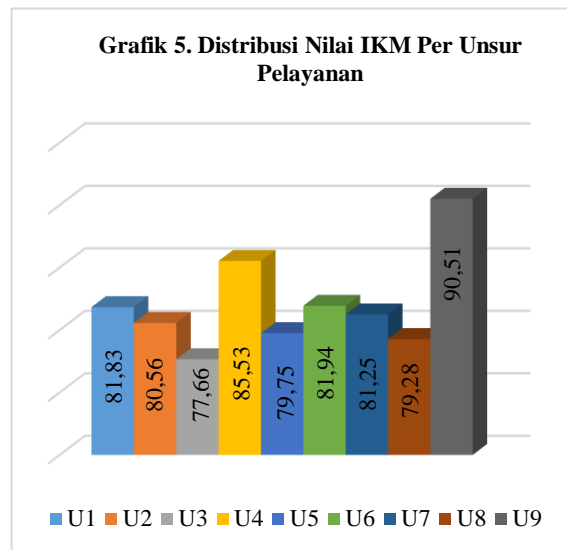
Berdasarkan Tabel 5 diketahui bahwa responden dengan pekerjaan utama sebagai PNS sebanyak 23 orang (10,6%), TNI sebanyak 2 orang (0,9%), POLRI sebanyak 2 orang (0,9%), Swasta sebanyak 108 orang (50,0%), Wirausaha sebanyak 20 orang (9,3%), dan Lain-lain (ibu rumah tangga, pelajar, petani, nelayan, buruh, pekerja tidak tetap) sebanyak 61 orang (28,2%). Dalam survei ini, pada Grafik 4 diketahui bahwa sebaran pekerjaan utama responden dari yang paling banyak sampai yang paling sedikit secara berturut-turut adalah Swasta, Lain-lain, PNS, Wirausaha, serta yang terakhir TNI dan POLRI.

B. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I tahun 2021 adalah untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. Pengukuran IKM meliputi 9 unsur pelayanan, yaitu 1) Persyaratan, 2) Prosedur, 3) Waktu Pelayanan, 4) Biaya/tarif pelayanan, 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan, 6) Kompetensi petugas, 7) Perilaku petugas, 8) Sarana dan prasarana, serta 9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Hasil pengukuran IKM per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut :

Tabel 5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	KinerjaUnit Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	81,83	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	80,56	Baik
U3	Waktu Pelayanan	77,66	Baik
U4	Biaya/tarif	85,53	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79,75	Baik
U6	Kompetensi Petugas	81,94	Baik
U7	Perilaku Petugas	81,25	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	79,28	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90,51	Sangat Baik
Nilai IKM		82,03	Baik



Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai IKM terhadap 9 unsur pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun adalah sebesar 82,03 dengan kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori Baik. Selanjutnya pada Grafik 5 memperlihatkan unsur pelayanan yang memiliki nilai IKM dengan kategori Sangat Baik dan Baik secara berturut-turut adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (90,51), Biaya/tarif sebesar (85,53), Kompetensi Petugas (81,94), Persyaratan Pelayanan (81,83), Perilaku Petugas (81,25), Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan (80,56), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (79,75), Sarana dan Prasarana (79,28), dan terakhir Waktu Pelayanan (77,66).

Tabel 7. Distribusi Tingkat Kepuasan Masyarakat

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak Puas	3	1,4	1,4	1,4
	Kurang Puas	32	14,8	14,8	16,2
	Puas	132	61,1	61,1	77,3
	Sangat Puas	49	22,7	22,7	100,0
Total		216	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel 7, diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun dari 216 responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 3 orang (1,4%), kurang puas sebanyak 32 orang (14,8%), sedangkan yang menyatakan puas sebanyak 132 orang (61,1%) dan sangat puas sebanyak 49 orang (22,7%).

Analisis Univariat

1. Per Unsur Pelayanan

a. Persyaratan Pelayanan

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Persyaratan Pelayanan Pelayanan

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid Tidak sesuai	-	-	-	-
Kurang Sesuai	5	2,3	2,3	2,3
Sesuai	147	68,1	68,1	70,4
Sangat Sesuai	64	29,6	29,6	100,0
Total	216	100,0	100,0	

Tabel 8 menunjukkan dari 216 responden, tidak ada responden yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin tidak sesuai dan yang menyatakan kurang sesuai sebanyak 5 orang (2,3%). Sebaliknya responden yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan sesuai sebanyak 147 orang (68,1%) dan sangat sesuai sebanyak 64 orang(29,6%).

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Tabel 9. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid Tidak Mudah	1	0,5	0,5	0,5
Kurang Mudah	7	3,2	3,2	3,7
Mudah	151	69,9	69,9	73,6
Sangat Mudah	57	26,4	26,4	100,0
Total	216	100,0	100,0	

Tabel 9 menunjukkan dari 216 responden yang menyatakan sistem, mekanisme dan prosedur untuk mendapatkan pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun adalah mudah sebanyak 151 orang (69,9%) dan yang menyatakan sangat mudah sebanyak 57 orang (26,4%). Sebaliknya, responden yang menyatakan sistem, mekanisme dan prosedur untuk mendapatkan pelayanan kurang mudah sebanyak 7 orang(3,2%) dan yang menyatakan tidak mudah sebanyak 1 orang (0,5%).

c. Waktu Pelayanan

Tabel 10. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Waktu Penyelesaian Pelayanan

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid Tidak cepat	5	2,3	2,3	2,3
Kurang Cepat	23	10,6	10,6	13,0
Cepat	132	61,1	61,1	74,1
Sangat Cepat	56	25,9	25,9	100,0
Total	216	100,0	100,0	

Tabel 10 menunjukkan dari 216 responden yang menyatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun adalah cepat sebanyak 132 orang (61,1%) dan sangat cepat sebanyak 56 orang (25,9%). Sedangkan responden yang menyatakan bahwa waktu pelayanan kurang cepat adalah sebanyak 23 orang (10,6%) dan yang menyatakan tidak cepat sebanyak 5 orang (2,3%).

d. Biaya/tarif Pelayanan

Tabel 11. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Biaya/tarif Pelayanan

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid Sangat Mahal	4	1,9	1,9	1,9
Cukup Mahal	20	9,3	9,3	11,1
Murah	73	33,8	33,8	44,9
Gratis	119	55,1	55,1	100,0
Total	216	100,0	100,0	

Tabel 11 menunjukkan dari 216 responden yang menyatakan bahwa biaya/tarif pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun adalah murah sebanyak 73 orang (33,8%) dan yang menyatakan gratis sebanyak 119 orang (55,1%). Sedangkan responden yang menyatakan biaya/tarif pelayanan cukup mahal sebanyak 20 orang (9,3%) dan yang menyatakan sangat mahal sebanyak 4 orang (1,9%).

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 12. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid Tidak Sesuai	1	0,5	0,5	0,5
Kurang Sesuai	7	3,2	3,2	3,7
Sesuai	158	73,1	73,1	76,9
Sanga Sesuai	50	23,1	23,1	100,0
Total	216	100,0	100,0	

Tabel 12 menunjukkan dari 216 responden yang menyatakan bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan tidak sesuai adalah sebanyak 1 orang (0,5%) dan yang menyatakan kurang sesuai sebanyak 7 orang (3,2%). Sebaliknya responden yang menyatakan produk spesifikasi jenis pelayanan sesuai sebanyak 158 orang (73,1%) dan yang menyatakan sangat sesuai sebanyak 50 orang (23,1%).

f. Kompetensi Petugas

Tabel 13. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kompetensi Petugas

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid Tidak Kompeten	0	0,0	0,0	0,0
Kurang Kompeten	6	2,8	2,8	2,8
Kompeten	144	66,7	66,7	69,4
Sangat Kompeten	66	30,6	30,6	100,0
Total	216	100,0	100,0	

Tabel 13 menunjukkan dari 216 responden yang menyatakan petugas kurang kompeten dalam memberikan pelayanan sebanyak 6 orang (2,8%) dan tidak ada responden yang menyatakan petugas tidak kompeten. Sedangkan yang menyatakan bahwa petugas kompeten dalam memberikan pelayanan sebanyak 144 orang (66,7%) dan sangat kompeten sebanyak 66 orang (30,6%).

g. Perilaku Petugas

Tabel 14. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Perilaku Petugas

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid Tidak Sopan dan Ramah	1	0,5	0,5	0,5
Kurang Sopan dan Ramah	10	4,6	4,6	5,1
Sopan dan Ramah	139	64,4	64,4	69,4
Sangat Sopan dan Ramah	66	30,6	30,6	100,0
Total	216	100,0	100,0	

Tabel 14 menunjukkan dari 216 responden yang menyatakan perilaku petugas dalam pelayanan adalah tidak sopan dan ramah adalah sebanyak 1 orang (0,5%) dan yang menyatakan kurang sopan dan ramah sebanyak 10 orang (4,6%). Sebaliknya yang menyatakan bahwa petugas sopan dan ramah sebanyak 139 orang (64,4%) dan yang menyatakan sangat sopan dan ramah sebanyak 66 orang (30,6%).

h. Sarana dan Prasarana

Tabel 15. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Sarana dan Prasarana

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Buruk	0	0,0	0,0	0,0
	Cukup	34	15,7	15,7	15,7
	Baik	111	51,4	51,4	67,1
	Sangat Baik	71	32,9	32,9	100,0
	Total	216	100,0	100,0	

Tabel 15 menunjukkan dari 216 responden yang menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana buruk adalah tidak ada dan yang menyatakan cukup sebanyak 34 orang (15,7%). Sedangkan responden yang menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana adalah baik sebanyak 111 orang (51,4%) dan yang menyatakan sangat baik sebanyak 71 orang (32,9%).

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 16. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Tidak Ada	6	2,8	2,8	2,8
	Ada tetapi tidak Berfungsi	1	0,5	0,5	3,2
	Berfungsi Kurang Maksimal	62	28,7	28,7	31,9
	Dikelola dengan Baik	147	68,1	68,1	100,0
	Total	216	100,0	100,0	

Tabel 16 menunjukkan dari 216 responden yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun tidak adalah sebanyak 6 orang (2,8%), ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 1 orang (0,5%) dan yang menyatakan berfungsi kurang maksimal sebanyak 62 orang (28,7%). Selanjutnya yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan dikelola dengan baik sebanyak 147 (68,1%).

Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur yang lainnya. Analisis ini menggunakan formulasi *Crosstabs* dan *Chi Square Test*. Adanya hubungan antara satu unsur dengan unsur yang lain apabila derajat signifikansi $< 0,05$. Sebaliknya satu unsur dinyatakan tidak berhubungan dengan unsur yang lainnya apabila derajat signifikansi $> 0,05$.

Tabel 17. Persyaratan Pelayanan * Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Crosstabulation

		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur				Total
		Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	
Persyaratan Pelayanan	Tidak Sesuai	0	0	0	0	0
	Kurang Sesuai	1	1	3	0	5
	Sesuai	0	6	121	20	147
	Sangat Sesuai	0	0	27	37	64
Total		1	7	151	57	216

Tabel 17 menunjukkan dari 216 responden diketahui tidak ada responden yang memberikan penilaian terkait Persyaratan Pelayanan yang tidak sesuai terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan. Dengan Persyaratan Pelayanan yang kurang sesuai ada 1 responden yang menilai Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan yang tidak mudah, 1 responden menilai kurang mudah, 3 responden menilai mudah dan tidak ada responden yang menilai sangat mudah. Dengan Persyaratan Pelayanan yang sesuai tidak ada responden menilai Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan tidak mudah, 6 responden menilai kurang mudah, sebaliknya ada 121 responden yang menilai mudah dan 20 responden menilai sangat mudah. Selanjut, dengan Persyaratan Pelayanan yang sangat sesuai tidak ada responden menilai Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan tidak mudah dan kurang mudah, sebaliknya ada 27 orang yang menilai mudah dan 37 orang menilai sangat mudah.

Tabel 18. Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	93.640 ^a	6	.000
Likelihood Ratio	56.819	6	.000
Linear-by-Linear Association	51.268	1	.000
N of Valid Cases	216		

Berdasarkan Tabel 18 diketahui antara unsur Persyaratan Pelayanan dengan unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan memiliki korelasi dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara unsur Persyaratan Pelayanan dengan unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan dengan Waktu Penyelesaian. Artinya, semakin sesuai persyaratan pelayanan yang dipenuhi oleh masyarakat maka semakin mudah dalam sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang diterima.

Tabel 19. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan * Waktu Pelayanan Crosstabulation

		Waktu Pelayanan				Total
		Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat	
Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	Tidak Mudah	1	0	0	0	1
	Kurang Mudah	0	6	1	0	7
	Mudah	4	16	108	23	151
	Sangat Mudah	0	1	23	33	57
Total		5	23	132	56	216

Tabel 19 menunjukkan responden yang menyatakan bahwa dengan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan yang tidak mudah 1 responden menilai waktu pelayanan menjadi tidak cepat, tidak ada responden yang menilai kurang cepat, dan tidak ada yang menilai waktu pelayanan menjadi cepat atau pun sangat cepat. Dengan Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Pelayanan yang kurang mudah tidak ada responden yang menilai waktu pelayanan menjadi tidak cepat, 6 responden menilai kurang cepat, 1 responden menilai cepat dan tidak ada responden yang menilai sangat cepat. Menurut responden dengan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan yang mudah ada 4 responden yang menilai waktu pelayanan tidak cepat, 16 responden menilai kurang cepat, 108 responden menilai cepat, dan 23 responden menilai sangat cepat. Selanjutnya, dengan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan yang sangat mudah tidak ada responden yang menilai Waktu Pelayanan menjadi tidak cepat, 1 responden menilai kurang cepat, 23 respnden menilai cepat, dan 33 responden menilai sangat cepat.

Tabel 20. Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	125.188 ^a	9	.000
Likelihood Ratio	70.415	9	.000
Linear-by-Linear Association	52.853	1	.000
N of Valid Cases	216		

Berdasarkan Tabel 20 diketahui antara Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan dengan Waktu Pelayanan memiliki korelasi dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan dengan Waktu Pelayanan. Artinya, semakin mudah sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang diterima masyarakat maka semakin cepat waktu pelayanan.

Tabel 21. Kompetensi Petugas * Perilaku Petugas Crosstabulation

		Perilaku Petugas				Total
		Tidak Sopan dan Ramah	Kurang Sopan dan Ramah	Sopan dan Ramah	Sangat Sopan dan Ramah	
Kompetensi Petugas	Tidak Kompeten	0	0	0	0	0
	Kurang Kompeten	1	3	2	0	6
	Kompeten	0	7	115	22	144
	Sangat Kompeten	0	0	22	44	66
Total		1	10	139	66	216

Tabel 21 menunjukkan responden yang menyatakan bahwa dengan Kompetensi Petugas yang tidak kompeten tidak ada responden yang memberikan penilaian apa pun terhadap Perilaku Petugas. Dengan Kompetensi Petugas yang kurang kompeten, 1 responden menilai Perilaku Petugas menjadi tidak sopan dan ramah, 3 responden menilai Perilaku Petugas kurang sopan dan ramah, namun sebanyak 2 responden menilai perilaku petugas sopan dan ramah dan tidak ada responden menilai perilaku petugas sangat sopan dan ramah. Menurut responden dengan Kompetensi Petugas yang kompeten tidak ada yang menilai Perilaku Petugas menjadi tidak sopan dan ramah, ada 7 responden menilai Perilaku Petugas kurang sopan dan ramah, 115 responden menilai sopan dan ramah, serta 22 responden menilai sangat sopan dan ramah. Selanjutnya, dengan Kompetensi Petugas yang sangat kompeten tidak ada yang menilai Perilaku Petugas tidak atau pun kurang sopan dan ramah, sedangkan sebanyak 22 responden menilai Perilaku Petugas sopan dan ramah, serta 44 orang menilai sangat sopan dan ramah.

Tabel 22. Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.219Ea	6	.000
Likelihood Ratio	78.370	6	.000
Linear-by-Linear Association	67.544	1	.000
N of Valid Cases	216		

Berdasarkan Tabel 22 diketahui bahwa antara Kompetensi Petugas dengan Perilaku Petugas memiliki korelasi dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Kompetensi Petugas dengan Perilaku Petugas. Semakin baik kompetensi seorang pelaksana maka semakin baik perilaku yang ditampilkan pelaksana.

Tabel 23. Biaya/ tarif * Perilaku Petugas Crosstabulation

		Perilaku Pelaksana				Total
		Tidak Sopan dan Ramah	Kurang Sopan dan Ramah	Sopan dan Ramah	Sangat Sopan dan Ramah	
Biaya/ tarif	Sangat Mahal	0	1	1	2	4
	Cukup Mahal	0	2	15	3	20
	Murah	1	4	52	16	73
	Gratis	0	3	71	45	119
Total		1	10	139	66	216

Tabel 23 menunjukkan bahwa dengan Biaya/tarif yang sangat mahal tidak ada responden yang menilai Perilaku Petugas menjadi tidak sopan dan ramah, 1 responden menilai kurang sopan dan ramah, 1 responden menilai sopan dan ramah dan 2 responden menilai sangat sopan dan ramah. Dengan Biaya/tarif yang cukup mahal tidak ada responden yang menilai Perilaku Petugas menjadi tidak sopan dan ramah, 2 responden menilai kurang sopan dan ramah, 15 responden menilai sopan dan ramah dan 3 responden menilai sangat sopan dan ramah. Dengan Biaya/tarif yang murah ada 1 responden yang menilai Perilaku Petugas tidak sopan dan ramah, 4 orang menilai kurang sopan dan ramah, 52 orang menilai sopan dan ramah, dan 16 orang menilai sangat sopan dan ramah. Adapun dengan Biaya/tarif yang gratis tidak ada responden yang menilai Perilaku Petugas tidak sopan dan ramah, 3 responden yang menilai kurang sopan dan ramah, 71 orang menilai sopan dan ramah dan 45 responden menilai sangat sopan dan ramah.

Tabel 24. Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.219 ^a	9	.062
Likelihood Ratio	15.105	9	.088
Linear-by-Linear Association	7.318	1	.007
N of Valid Cases	216		

Berdasarkan Tabel 24 diketahui bahwa antara Biaya/tarif dengan Perilaku Petugas terdapat korelasi negatif dengan nilai signifikansi $0,000 > 0,05$. Artinya tidak terdapat hubungan antara biaya/tarif pelayanan dengan perilaku petugas. Dengan kata lain, meskipun biaya pelayanan murah/gratis petugas tetap dapat menunjukkan perilaku yang sopan dan ramah.

Tabel 25. Sarana dan Prasarana * Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Crosstabulation

		Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan				Total
		Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	
Sarana dan Prasarana	Buruk	0	0	0	0	0
	Cukup	0	4	29	1	34
	Baik	0	2	99	10	111
	Sangat Baik	1	1	30	39	71
Total		1	7	158	50	216

Tabel 25 diketahui bahwa dengan Sarana dan Prasarana yang buruk tidak ada responden memberikan penilaian apa pun tentang Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Dengan Sarana dan Prasarana yang cukup ada tidak ada responden yang menilai Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menjadi tidak sesuai, 4 responden menilai kurang sesuai, 29 responden menilai sesuai dan 1 responden menilai sangat sesuai. Selanjutnya, dengan Sarana dan Prasarana yang baik tidak ada responden menilai Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menjadi tidak sesuai, masih ada 2 orang menilai kurang sesuai, 99 responden menilai sesuai dan 10 responden menilai sangat sesuai. Dengan Sarana dan Prasarana yang sangat baik, 1 responden yang menilai Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menjadi tidak sesuai, 1 responden menilai kurang sesuai, 30 responden menilai sesuai dan 39 responden menilai sangat sesuai.

Tabel 26. Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	71.529 ^a	6	.000
Likelihood Ratio	68.168	6	.000
Linear-by-Linear Association	41.870	1	.000
N of Valid Cases	216		

Berdasarkan Tabel 26 diketahui bahwa antara Sarana dan Prasarana dengan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan terdapat korelasi dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Sarana dan Prasarana dengan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Semakin baik sarana prasarana yang disediakan maka semakin baik Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Dengan kata lain, dengan sarana dan prasarana yang baik maka produk dari jenis pelayanan yang diterima oleh masyarakat akan lebih sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

C. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif ini didapat melalui jawaban responden terhadap pertanyaan terbuka yang terdapat pada lembar kuesioner. Jawaban responden tersebut berupa kritikan, saran dan harapan terhadap pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. Berikut pernyataan responden per unsur pelayanan, antara lain :

1. Persyaratan Pelayanan.

- “Untuk penambahan agent bank untuk pelayanan pembayaran jika ada pasien yang memerlukan pembayaran biaya BPJS”

- “Pelayanan kurang memuaskan dan lebih ditertibkan”

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan.

- “Tambahkan alur pelayanan berupa kode warna untuk setiap pelayanan lengkap dengan prosedur”
- “Pemberian petunjuk supaya orang lebih paham”
- “Agar dibuatkan ruang tunggu sendiri agar ketika mendengarkan panggilan lebih jelas terdengar”
- “Perlu papan informasi/ petunjuk tentang alur pelayanan”
- “Kalau bisa dipermudah lagi”
- “Saat datang dan masuk tidak ada arahan atau satpam yang menjaga mengarahkan pasien saat mendaftar karena untuk pertama kali berobat pasien kebingungan”
- “Pelayanan harus efektif”
- “Proses lama 2 kali antri dan antrian panjang”

3. Waktu Pelayanan.

- “Usahakan sesuai dengan waktu yang dijadwalkan terutama dengan dokter yang melayani dan yang bertugas pada waktu itu”
- “Tambahkan bel atau telepon untuk memanggil petugas baik perawat maupun petugas lain”
- “Lebih cepat dalam memberikan pelayanan”
- “Tetap konsisten dan lebih ditingkatkan kecepatannya dalam memberikan pelayanan”
- “Diatur lebih praktis lagi supaya yang sakit tidak keburu mati karena lama menunggu”
- “Perlu diantisipasi ketika terjadi kegagalan sistem antrian otomatis (komputer eror)”
- “Mohon ditingkatkan lagi pada saat pemeriksaan”
- “Kedatangan dokter supaya lebih tepat waktu”
- “Masih menunggu untuk pemeriksaan”
- “Jarak ruang tunggu yang terlalu dekat dengan poli lain khawatir akan terpapar covid-19”
- “Mohon pelayanannya cepat dan teliti”

4. Biaya/tarif.

- “Sangat mahal tidak sesuai dengan penyakit”
- “Biaya cukup mahal karena saya tidak menggunakan BPJS”

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

- “Perluantisipasi terkait hasil lab, ada kejadian hasil lab selesai namun dokter sudah tidak diruangan karena pasien sudah habis sehingga pembacaan hasil lab dilakukan keesokan hari nya”

6. Kompetensi Pelaksana.

- “Saat melakukan pelayanan lebih teliti lagi dengan identitas pasien”

7. Perilaku Pelaksana.

- “Kadang ngomong dengan kita tapi matanya ke orang lain”
- “Lebih ramah lagi dan bahasa mudah dimengerti”
- “Petugas standby diruangan”
- “Tepat waktu dan pelayanan di percepat”

8. Sarana dan Prasarana.

- “Ruang tunggu kurang memadai terutama ventilasi udara. Saya menunggu disebelah ada yang batuk sampai rumah tertular batuk”
- “Perlengkapan kamar mandi kurang lengkap seperti tidak ada Bak, gayung dan shower mati “Saran saya WC tolong ditingkatkan lagi kebersihannya. Selebihnya penanganan sangat memuaskan”
- “Perbaiki semua sarana yang rusak”
- “Tempat/ruang/kursi antrian pasien tidak dibuat sosial distancing sehingga pasien tidak jaga jarak”
- “Dibuatkan tempat/ruang tersendiri dan kursinya di tambah”
- “Fasilitas toilet kurang memuaskan”
- “Untuk fasilitas toilet lebih diperhatikan lagi karena sebagian ada yang rusak”
- “Ruang tunggu ditambah”
- “sudah tersedia meskipun ada beberapa yang rusak dan dalam perbaikan”
- “Untuk ditambah kursi agar sesuai protokol kesehatan tetap dilaksanakan”
- “Kursi tunggu ada yang goyang dan tidak ada tempat untuk difabel”
- “Kadang tempat duduk kurang dan kami menyadari banyak pasien”
- “Untuk kartu antrian komputer terkadang macet dan loading lama”
- “Tidak ada gayung, bak dan shower mati”

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

- “Kalau malam petugas kurang respon”
- “Lebih maksimal lagi dan lebih tanggap lagi dalam menerima dan melayani pengaduan”
- “Kurang pengetahuan pasien untuk mengajukan pengaduan”
- “Kita kadang bikin masukan ke kotak saran tapi tidak direspon”

D. Pembahasan

D
Tabel 27. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
Per Unsur Pelayanan Tahun 2021

a No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	KinerjaUnit Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	81,83	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	80,56	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	77,66	B	Baik
U4	Biaya/tarif	85,53	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79,75	B	Baik
U6	Kompetensi Petugas	81,94	B	Baik
U7	Perilaku Petugas	81,25	B	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	79,28	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90,51	A	Sangat Baik
Nilai IKM		82,03	B	Baik

Tabel 27 menunjukkan bahwa IKM terhadap pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun tergolong memuaskan dengan nilai 82,03 (kategori B). Dari 9 unsur pelayanan sebagai indikator kepuasan masyarakat diketahui ada 1 unsur pelayanan yang mendapatkan kategori A dengan kinerja unit pelayanan Sangat Baik yaitu unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Selanjutnya 8 unsur dalam kategori B dengan kinerja unit pelayanan Baik secara berturut turut yaitu 1) Biaya/tarif, 2) Kompetensi Petugas, 3) Persyaratan Pelayanan, 4) Perilaku Petugas, 5) Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, 6) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 7) Sarana dan Prasarana, dan 8) Waktu Pelayanan. Meskipun unsur-unsur pelayanan tersebut sudah sangat baik dan baik masih tetap harus dipertahankan ditingkatkan lagi.

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan tergolong sangat memuaskan dengan nilai IKM 90,51 (kategori A), oleh karena itu harus dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Hal ini terkait kesigapan dalam menangani dan menyelesaikan laporan/masalah pasien/keluarga, serta penyediaan dan pemanfaatan fasilitas pengaduan/saran.

Unsur Biaya/tarif pelayanan tergolong memuaskan dengan nilai IKM 85,53 (kategori B). Hal ini dipengaruhi bahwa sebagian besar pengguna layanan merupakan peserta asuransi baik BPJS ataupun lainnya. Namun masih ada yang tidak menggunakan atau tidak memiliki asuransi kesehatan sehingga masih ada masyarakat yang menilai bahwa biaya/tarif tergolong cukup mahal.

Unsur Kompetensi Petugas tergolong memuaskan dengan nilai IKM 81,94 (kategori B), yang menunjukkan bahwa masyarakat memandang kompetensi yang dimiliki oleh petugas sudah baik. Namun masih perlu ditingkatkan lagi karena Perilaku Petugas sudah tergolong memuaskan namun masih perlu ditingkatkan. Perilaku Petugas yang perlu ditingkatkan terkait kesopanan, keramahan dan komunikasi yang baik dari petugas/pelaksana pada saat berhadapan atau menangani pasien/keluarga. Hal ini juga berhubungan dengan kompetensi yang dimiliki oleh petugas, seperti yang ditunjukkan oleh hasil analisis yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara

Kompetensi Petugas dengan Perilaku Petugas. Yang mana semakin kompeten seorang pelaksana maka ia akan menunjukkan perilaku yang sopan dan ramah.

Unsur pelayanan Persyaratan Pelayanan tergolong memuaskan dengan nilai IKM 81,83 (kategori B). Hal ini menunjukkan bahwa persyaratan untuk mendapatkan pelayanan dinilai sesuai atau tidak memberatkan masyarakat. Begitupula dengan unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur tergolong memuaskan dengan nilai IKM 80,56 (kategori B). Hal ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan dipandang mudah oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Kedua unsur tersebut memiliki hubungan yang signifikan, apabila persyaratan sudah sesuai, maka akan mempermudah prosedur untuk mendapatkan pelayanan. Namun hal tersebut mengalami kendala yang disebabkan kurangnya pemahaman masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Unsur pelayanan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan tergolong memuaskan dengan nilai IKM 79,75 (kategori B). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memandang bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan pada RSUD Sultan Imanuddin sudah sesuai. Hal ini dipengaruhi oleh kompetensi yang dimiliki petugas serta sarana dan prasarana yang disediakan yang dinilai sudah baik.

Unsur pelayanan Sarana dan Prasarana tergolong memuaskan dengan nilai IKM 79,28 (kategori B), perlu dipertahankan dan ditingkatkan Unsur Sarana dan Prasarana yang menjadi masalah terkait beberapa fasilitas (toilet, AC, lemari penyimpanan, kursi penunggu, fasilitas untuk difabel dan lain-lain) yang tidak ada atau rusak. Berdasarkan hasil analisis bivariat menunjukkan unsur sarana dan prasarana memiliki hubungan yang signifikan dengan produk spesifikasi jenis pelayanan. Artinya semakin baik sarana dan prasarana maka output pelayanan akan lebih sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, begitu juga sebaliknya.

Unsur Waktu Pelayanan tergolong memuaskan dengan nilai IKM 77,66 (kategori B), perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar lebih baik lagi. Hal yang dianggap masih perlu ditingkatkan adalah terkait waktu tunggu/penyelesaian suatu pelayanan yang dinilai lama. Kondisi ini disebabkan karena pemahaman masyarakat yang kurang tentang persyaratan dan prosedur untuk mendapatkan pelayanan sehingga waktu tunggu menjadi lebih lama. Selain itu waktu tunggu dirasakan lama karena kehadiran petugas yang terlambat.

Tabel 28. Perbandingan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Pelayanan pada Semester Tahun 2019 dan 2020.

Unsur Pelayanan		Indeks Kepuasan Masyarakat					
		2019		2020		2021	
		Nilai	Kategori	Nilai	Kategori	Nilai	Kategori
U1	Persyaratan Pelayanan	78,26	B	77,54	B	81,83	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	76,43	C	77,67	B	80,56	B
U3	Waktu Pelayanan	67,32	C	72,40	C	77,66	B
U4	Biaya/tarif	80,43	B	81,86	B	85,53	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,75	C	76,56	C	79,75	B
U6	Kompetensi Pelaksana	78,40	B	78,78	B	81,94	B
U7	Perilaku Pelaksana	78,46	B	77,02	B	81,25	B
U8	Sarana dan Prasarana	70,18	C	72,93	C	79,28	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85,39	B	89,00	A	90,51	A
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		76,74	B	78,19	B	82,03	B

Tabel 28 menunjukkan ada peningkatan nilai IKM dari tahun 2019 sampai tahun 2021, mana pada tahun 2019 mendapat nilai 76,74, meningkat menjadi 78,19 pada tahun 2020, dan pada Semester I tahun 2021 mendapat nilai IKM 82,03. Sebagian besar unsur pelayanan mengalami peningkatan nilai IKM meskipun tidak merubah kategori dari tahun sebelumnya. Namun ada juga unsur yang mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun sebelumnya. Peningkatan ini merupakan bagian dari hasil berbagai upaya perbaikan yang telah dilakukan oleh RSUD Sultan Imanuddin.

Unsur-unsur pelayanan yang mengalami peningkatan secara signifikan pada tahun 2021, yaitu :

1. Waktu Pelayanan, yang mana pada tahun 2019 dengan nilai IKM 67,32 (kategori C), meningkat pada tahun 2020 sebesar 72,40 (kategori C). Kemudian, pada Semester I tahun 2021 meningkat lagi dengan nilai IKM mendapat nilai 77,66 (kategori B).
2. Sarana dan Prasarana, pada tahun 2019 mendapat nilai IKM sebesar 70,18 (kategori C) mengalami peningkatan skor menjadi 72,93 (kategori C) pada tahun 2020. Kemudian pada Semester I tahun 2021 mengalami peningkatan yang signifikan dengan nilai IKM 79,28 (kategori B).

Hasil SKM tahun 2021 yang masih menunjukkan adanya kekurangan-kekurangan pada berbagai unsur perlu ditindaklanjuti agar pelayanan RSUD Sultan Imanuddin dapat lebih baik lagi. Tindak lanjut untuk peningkatan pelayanan dapat dilakukan secara bertahap sesuai prioritas. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan berdasarkan prioritas dimulai dari unsur dengan nilai IKM yang terendah. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 49. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu dan Pembiayaan	Penanggung Jawab
1.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Mengevaluasi pelaksanaan SOP pelayanan - Penggunaan teknologi berbasis web untuk mengurangi antrian - Mengevaluasi jam pelayanan oleh tenaga medis 	<ul style="list-style-type: none"> - Semester II tahun 2021 - RBA-BLUD 	<ul style="list-style-type: none"> - Bidang Pelayanan Medik - Bidang Penunjang - Bagian Perencanaan, Diklat dan Pengembangan
2.	Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas yang rusak (toilet, AC, lemari penyimpanan) - Fasilitas yang tidak ada atau kurang (penyejuk ruangan, kursi penunggu pasien) - Kebersihan ruangan 	<ul style="list-style-type: none"> - Mengintensifkan pelaksanaan SOP terkait perbaikan berkala - Melakukan analisis kebutuhan barang - Pengadaan barang sesuai kebutuhan - Peningkatan intensitas kebersihan - Mengevaluasi perjanjian kerja sama dengan pihak ketiga sebagai penyedia jasa kebersihan 	<ul style="list-style-type: none"> - Semester II tahun 2021 - RBA-BLUD 	<ul style="list-style-type: none"> - Bidang Penunjang Non Medik - Bagian Keuangan
3.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Mengevaluasi pelaksanaan SOP pelayanan - Meningkatkan kompetensi petugas dan sarana dan prasarana - Melakukan analisis kebutuhan SDM - Meningkatkan pelaksanaan komunikasi yang efektif 	<ul style="list-style-type: none"> - Semester II tahun 2021 - RBA-BLUD 	Semua Bagian/ Bidang
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> - Mengevaluasi pelaksanaan SOP pelayanan - Melakukan sosialisasi kepada pengunjung RS melalui media elektronik ataupun cetak di dalam dan luar Rumah sakit - Meningkatkan pelaksanaan komunikasi efektif 	<ul style="list-style-type: none"> - Semester II tahun 2021 - RBA BLUD 	<ul style="list-style-type: none"> - Bagian Umum - Bagian Perencanaan, Diklat dan Pengembangan
5.	Perilaku Petugas	<ul style="list-style-type: none"> - Membudayakan program 3S (Senyum, Salam, Sapa) - Meningkatkan komunikasi efektif 	<ul style="list-style-type: none"> - Semester II tahun 2021 - RBA BLUD 	Semua Bagian / Bidang
6.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Mengevaluasi pelaksanaan SOP pelayanan - Melakukan sosialisasi kepada pengunjung RS melalui media elektronik maupun cetak di dalam dan luar Rumah Sakit - Peningkatan komunikasi yang efektif 	<ul style="list-style-type: none"> - Semester II tahun 2021 - RBA-BLUD 	<ul style="list-style-type: none"> - Bagian Umum - Bidang Pelayanan Medik - Bagian Keuangan

		- Berkoordinasi dengan pihak terkait (BPJS)		
7	Kompetensi Pelaksana	- Memberikan kesempatan untuk pelatihan/pendidikan bagi SDM	- Semester II tahun 2021 - RBA-BLUD	Bagian Perencanaan, Diklat dan Pengembangan
8.	Biaya/tarif Pelayanan	- Mendorong masyarakat menggunakan jasa jaminan kesehatan (BPJS ataupun lainnya) - Bekerja sama dengan pihak penyedia jasa jaminan kesehatan untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat	- Mulai Triwulan IV tahun 2020	- Bagian Umum - Bagian Keuangan
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	- Memaksimalkan penggunaan fasilitas/media pengaduan baik melalui kotak saran, SMS Halo Direktur, maupun website RS	- Mulai Triwulan IV tahun 2020	Semua Bagian/ Bidang

E. Evaluasi Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 dilaksanakan dalam masa pandemi Covid-19, sehingga dilaksanakan dengan memperhatikan protokol kesehatan. Ada beberapa hal yang perlu dievaluasi pada pelaksanaan survei tahun ini, antara lain :

1. Perlunya pemberian pemahaman kepada masyarakat oleh tim survei terkait maksud setiap pertanyaan dalam kuesioner SKM.
2. Perlunya meningkatkan kemampuan komunikasi dalam pelaksanaan survei bagi petugas survei (enumerator), terutama dalam rangka mendorong responden untuk memberikan jawaban atas pertanyaan terbuka dari kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum kualitas pelayanan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun dipersepsikan Baik oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari nilai IKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 82,03.
2. Hasil survei menunjukkan ada 1 unsur pelayanan yang dipersepsikan Sangat Baik yaitu unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Dan 8 unsur yang dipersepsikan Baik oleh masyarakat, meliputi : 1) Biaya/tarif, 2) Kompetensi Petugas, 3) Persyaratan Pelayanan, 4) Perilaku Petugas, 5) Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, 6) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 7) Sarana dan Prasarana, dan 8) Waktu Pelayanan. Meskipun unsur-unsur pelayanan tersebut sudah baik namun tetap harus dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan lagi.

B. Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama dalam kedisiplinan menjalankan SOP.
2. Diperlukan upaya koordinasi dengan pihak-pihak yang bekerja sama dengan RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun yang terlibat secara langsung dalam pelayanan.
3. Perlu dilakukan sosialisasi berkelanjutan baik kepada masyarakat maupun petugas terkait aturan-aturan yang berlaku.
4. Memberikan kesempatan kepada petugas untuk meningkatkan kompetensinya melalui pendidikan dan pelatihan.
5. Perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memberi motivasi untuk mendapatkan prestasi di masa mendatang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
6. Meningkatkan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana untuk mendukung kelancaran dan kenyamanan dalam pelayanan kepada masyarakat.
7. Melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan terhadap pelaksanaan kegiatan-kegiatan baik yang berkaitan secara langsung maupun tidak langsung dengan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat.