

# **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023**

**ANALISA TRIWULAN I (JANUARI - MARET)**

## PENDAHULUAN

### I. Latar Belakang

Sesuai Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan (*pasal 1 ayat (1)*) "Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik" Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan bentuk kerja sama antara Penyelenggara Pelayanan Publik dengan masyarakat dalam rangka melakukan penilaian kinerja pelayanan, agar penyelenggara layanan dapat meningkatkan kualitas layanannya. Rumah sakit sebagai sebuah institusi pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pelanggan/pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Rumah sakit X dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien.

Dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan di rumah sakit. Pelayanan prima di rumah sakit akan tercapai jika setiap seluruh SDM rumah sakit mempunyai ketrampilan khusus, di antaranya memahami produk secara mendalam, berpenampilan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, responsif (peka) dengan pasien, menguasai pekerjaan, berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara profesional.

Rumah sakit perlu secara cermat, tepat dan akurat menangkap dan menentukan semua kebutuhan, keinginan dan harapan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk menangkap aspirasi pasien tersebut adalah dengan melakukan survey kepuasan pasien yang dilakukan secara rutin tiap bulannya.

### II. Tujuan

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik
2. Mengetahui proporsi kepuasan pasien terhadap pelayanan : persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana

3. Mengetahui kepuasan pasien di tiap instalasi rawat inap, rawat jalan dan IGD.
4. Mendorong peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit.

### III. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja pelayanan
2. Meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit
3. Mendorong inovasi pelayanan publik
4. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat

### IV. Ruang Lingkup

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan Prasarana

### V. Manfaat

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan unit penyelenggara pelayanan
2. Mengetahui kinerja penyelenggara secara periodik
3. Bahan penetapan kebijakan dalam perbaikan pelayanan
4. Partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan

## METODE SURVEI

### I. PERSIAPAN

#### a. PENETAPAN PELAKSANA

Survey dilaksanakan sendiri oleh internal RSUD Dr. Moewardi

#### b. PENYIAPAN BAHAN/TIM

1. Kuesioner
2. Bagian dari Kuesioner/pengantar
3. Kelengkapan peralatan
4. Penyusunan Tim Pengelola Survey Kepuasan Masyarakat

#### c. PENETAPAN RESPONDEN, LOKASI DAN WAKTU PELAKSANAAN

1. Jumlah Responden dapat menggunakan data berdasarkan populasi sesuai tabel Kreji dan Morgan sebagaimana terlampir.
2. Lokasi dan waktu pengumpulan data

#### d. PENYUSUNAN JADWAL

Penyusunan rencana, kapan pelaksanaan survei akan dilaksanakan.

### II. POPULASI DAN SAMPEL

#### a. Populasi.

Populasi adalah keseluruhan subyek yang mempunyai karakteristik tertentu yang sesuai dengan penelitian. Populasi dalam survei ini adalah seluruh pasien yang telah mendapatkan variabel biaya/tarif pelayananan di instalasi rawat inap, rawat jalan dan IGD.

#### b. Sampel

Sampel rawat inap adalah sebagian obyek yang diambil saat survei dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili populasi. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pasien yang sedang menjalani rawat inap di Instalasi Rawat Inap di RSUD Dr. Moewardi atas dasar inklusi yaitu :

- Tidak menderita penyakit jiwa atau dalam perawatan intensif.
- Pasien dalam keadaan sadar dan bisa diajak berkomunikasi.
- Pasien menjalani rawat inap minimal 3 hari/lebih atau maksimal 1 hari menjelang pulang.

Kriteria ekslusinya adalah :

- Pasien yang sudah kronis sehingga hilang kesadaran.
- Tidak bersedia menjadi responden penelitian.

Sampel rawat jalan dan IGD adalah sebagian obyek yang diambil saat survei dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili populasi. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pasien yang sedang menjalani pemeriksaan di Instalasi Rawat Jalan dan IGD di RSUD Dr. Moewardi atas dasar inklusi yaitu:

- Tidak menderita penyakit jiwa atau dalam perawatan intensif.
- Pasien dalam keadaan sadar dan bisa diajak berkomunikasi.
- Pasien telah menjalani pelayanan dan menjelang pulang.

Kriteria ekslusinya adalah :

- Pasien yang sudah kronis sehingga hilang kesadaran
- Tidak bersedia menjadi responden penelitian

### c. Besar sampel

Ukuran sampel untuk menentukan proporsi dari Populasi Finite

$$N \cdot Z^2_{(1-\alpha/2)} \cdot p \cdot q$$

---


$$d^2(N-1) + Z^2_{(1-\alpha/2)} \cdot p \cdot q$$

n = besar sampel

N= Besar Populasi Sasaran

### d. Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu tehnik pengambilan sampel dengan mengambil sampel secara bebas, di mana surveyor dapat mengambil orang yang ditemui sebagai sampel survei dengan catatan orang tersebut memenuhi kriteria sampel survei di atas.

### III. Sumber Data

Data kuantitatif adalah data primer berupa kuesioner/angket terstruktur, di mana pengambilan data ini dilakukan dengan responden mengisi langsung daftar pertanyaan.

Interpretasi nilai KM yaitu antara 25 –100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus

KM Unit Pelayanan X 25

Atau dengan cara

KM Unit Pelayanan =  $\frac{\text{Nilai KM} \times 100}{4}$

4

### PENGOLAHAN DATA

#### ● Metode Pengolahan Data

Bobot nilai rata-rata =  $\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$

Tertimbang                      Jumlah unsur    9

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

Interpretasi nilai KM yaitu antara 25–100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus

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

Atau dengan cara  $\text{KM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Nilai KM} \times 100}{4}$

Skala persepsi yang digunakan adalah skala likert

**Tabel : Nilai Persepsi, Interval SKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 –2,5996	25,00 –64,99	D	Tidak baik
2	2,60–3,064	65,00 –76,60	C	Kurang baik
3	3,0644–3,532	76,61 –88,30	B	Baik
4	3,5324–4,00	88,31 –100,00	A	Sangatbaik

#### IV. Alat

Alat pengumpul data menggunakan angket terstruktur. Angket tersebut berisi pertanyaan kepuasan tentang :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan prasarana

Sebelum angket digunakan untuk pengambilan data, terlebih dahulu dilakukan uji coba, yaitu uji validitas dan reliabilitas. Untuk kepentingan uji validitas & reliabilitas instrumen kepuasan pasien ini diambil 30 pasien sebagai sampel yang dirawat di 8 instalasi rawat inap yaitu Flamboyan, Anggrek, Cendana, Mawar, Melati, Aster dan rawat intensif (ICVCU, ICU) serta IGD. Di tiap instalasi tersebut masing-masing diambil 6 sampel di mana pengambilannya secara purposive.

### 1. Validitas

Secara umum adalah mengukur apa yang seharusnya diukur, di mana mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu instrumen dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika instrumen tadi menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai yang diinginkan.

Pengambilan keputusan validitas dengan cara ini adalah bila nilai sig. (2-tailed) < 0,005 maka dinyatakan item pertanyaan valid

Dari hasil SPSS didapatkan hasil baris paling bawah (TOTAL) terlihat bahwa : nilai sig (2-tailed) untuk semua item pertanyaan menunjukkan masih di bawah 0,005 sehingga semua pertanyaan valid

Dari dua cara uji validitas tersebut dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam instrumen kepuasan pasien dinyatakan valid (mengukur sesuai yang mau diukur)

### 2. Reliabilitas

Pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel (terpercaya, andal, ajeg, konsisten) sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya bila dalam beberapa kali pengukuran pada subjek yang sama diperoleh hasil relatif sama.

Untuk menguji reliabilitas digunakan metode *Alpha Croncbach*, di mana nilai *Alpha Croncbach* yang mendekati 1 mempunyai konsistensi yang sangat kuat dan bila makin jauh dari angka 1 mempunyai konsistensi yang lemah atau dapat dibandingkan dengan nilai tabel r. Dari output SPSS didapat output :

nilai *Alpha Croncbach* 0,958 mendekati angka 1 atau di atas nilai tabel r (0,361), sehingga dengan demikian instrumen yang akan dipakai dalam survei sudah reliabel yaitu konsisten dan tetap handal kapanpun dan oleh siapapun yang melakukan survei dengan konteks serupa dan tentunya hasilnya akan mendekati simpulan yang sama.

## HASIL KEPUASAAN PASIEN DI RSUD Dr. MOEWARDI

Survey kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Moewardi dilaksanakan di pelayanan rawat inap, rawat jalan dan IGD. Survey ini menggunakan instrumen angket yang diisi langsung oleh pasien atau keluarganya. Di dalam angket tersebut terdapat 9 variabel yang menjadi sasaran kepuasan pasien, yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana.

Dalam upaya selalu memenuhi kepuasan pasien, RSUD Dr. Moewardi benar-benar memperhatikan konsep kualitas pelayanannya yaitu kepastian prosedur, waktu, dan pembiayaan yang transparansi dan akuntabel yang harus dilaksanakan secara utuh (Peraturan Menteri PAN dan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik). Parasuraman, et al., dalam Tjiptono (1996) mengungkapkan terdapat lima indikator utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu berupa bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty). Kelima dimensi ini merupakan acuan/pedoman utama dalam perumusan pertanyaan yang akan diajukan kepada pasien/keluarga setelah mereka menerima dan merasakan pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit.

Pelaporan dan analisis atas hasil survey dilakukan dalam kurun waktu 3 bulanan (triwulan), di mana laporan ini merupakan hasil survey pada triwulan I (Januari - Maret 2023). Jumlah responden yang memberikan pernyataannya pada triwulan I ini rata-rata berkisar 1004 orang tiap bulannya. Secara keseluruhan, pencapaian kepuasan di seluruh rumah sakit sudah berada di atas target yaitu rata-rata 85,52.

Untuk mengetahui kecenderungan pencapaian kepuasan terhadap pelayanan dapat dilihat grafik berikut :

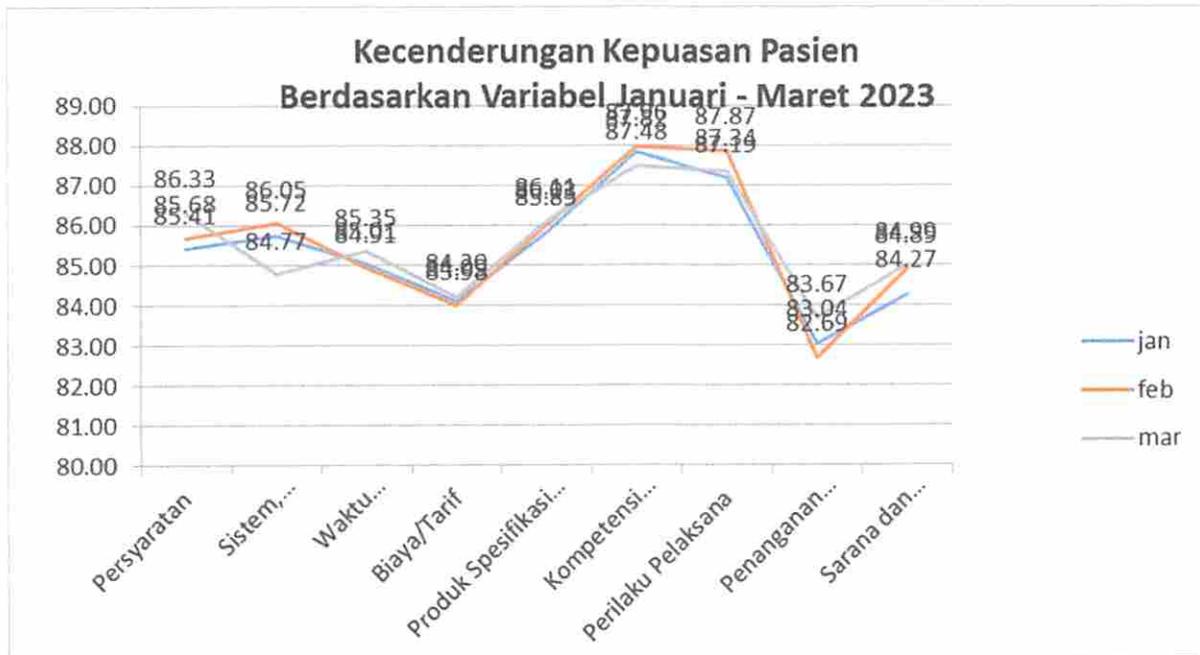


Dari grafik di atas terlihat kepuasan pasien selama Januari - Maret 2023 terhadap pelayanan di ranap cenderung dengan pencapaiannya masih di atas target.

Bila ingin diketahui perbandingan pencapaian rata-rata kepuasan pasien antar variable penilaian selama Januari - Maret 2023, dapat dilihat pada grafik di bawah ini :

**KECENDERUNGAN KEPUASAN PASIEN  
BERDASARKAN VARIABEL  
BULAN JANUARI - MARET 2023**

No	Variabel	Januari	Februari	Maret
1	Persyaratan	85,41	85,68	86,33
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	85,72	86,05	84,77
3	Waktu Penyelesaian	84,01	84,91	85,35
4	Biaya/Tarif	84,09	83,98	84,20
5	Produk Spesifikasi Jenis pelayanan	85,85	86,03	86,11
6	Kompetensi Pelaksana	87,82	87,96	87,48
7	Perilaku Pelaksana	87,19	87,87	87,34
8	Penanganan Pengaduan, Saran	83,04	82,69	83,67
9	Sarana dan prasarana	84,27	84,89	84,99



Dari grafik di atas dapat disimpulkan semua variabel penilaian mempunyai capaian kepuasan pasien di atas 76,60. Capaian tertinggi diperoleh oleh variabel kompetensi pelaksana yaitu pada angka 87,96 di bulan Februari 2023 sedang terendah adalah pada variabel Penanganan pengaduan/saran yaitu pada angka 82,69 yaitu di bulan Februari 2023.

Untuk hasil pencapaian kepuasan pasien per variabel penilaian tersaji di bawah ini :

#### 1. Persyaratan

Persyaratan untuk melakukan pengobatan ke RSUD Dr. Moewardi telah ditentukan sesuai peraturan yang berlaku. RSUD Dr. Moewardi telah membuat sistem untuk mempermudah aksesibilitas ke RSUD Dr. Moewardi dengan membuat sistem RSDM E-Patient. Dengan persyaratan yang sama pasien lebih mudah mengakses RSUD Dr. Moewardi.

Secara rata-rata dari bulan Januari - Maret 2023 di seluruh rumah sakit kepuasan pasien terhadap variabel persyaratan masih berada di atas target yaitu pada angka 85,81 dan masuk dalam kategori baik. Bila ingin diketahui pencapaian kepuasan pasien terhadap variabel persyaratan untuk tiap bulannya dapat dilihat pada grafik berikut :

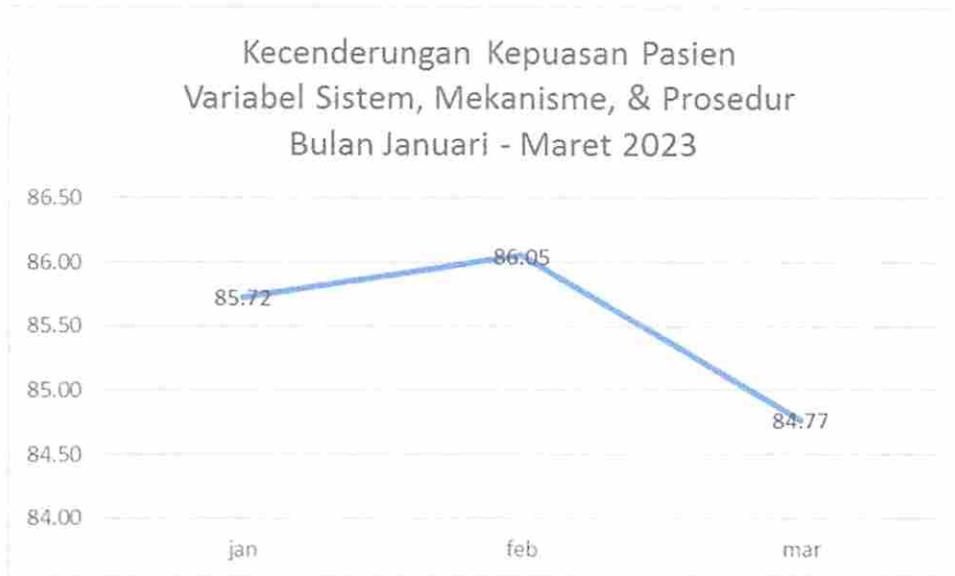


Dari grafik di atas dapat dilihat tingkat kepuasan pasien terhadap variabel persyaratan mengalami peningkatan yang signifikan pada awal periode survey di angka 85,41 kemudian naik pada tengah periode menjadi 85,68 dan terus naik pada akhir periode survey yaitu di angka 86,33. Namun masih masuk dalam kepuasan kelompok B.

## 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah serangkaian aksi yang spesifik, tindakan atau operasi yang harus dijalankan atau dieksekusi dengan cara yang baku (sama) agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama. Prosedur pelayanan di RSUD Dr. Moewardi telah dibuat standar yakni dengan Standar Prosedur Operasional (SPO) pada setiap jenis layanan. SPO menjadi dasar para petugas dalam melaksanakan tugasnya.

Secara rata-rata dari bulan Januari - Maret 2023 di seluruh rumah sakit kepuasan pasien terhadap prosedur sesuai standar, yakni. Bila ingin diketahui pencapaian kepuasan pasien terhadap variabel sistem, mekanisme dan prosedur untuk tiap bulannya dapat dilihat pada grafik berikut :



Dari grafik di atas dapat dilihat bahwa kepuasan pasien terhadap variable sistem, mekanisme dan prosedur selama Januari - Maret 2023 termasuk unsur yang mengalami fluktuasi yakni 85,72 di awal periode survey, lalu naik pada pertengahan periode survey menjadi 86,05 namun diakhir periode kembali turun di angka 84,77.

### 3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya persyaratan teknis dan administrasi hingga selesainya suatu proses pelayanan. Standar waktu pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan untuk kejelasan jangka waktu penyelesaian pelayanan yang mereka laksanakan di tempat pelayanan.

Secara rata-rata dari bulan Januari - Maret 2023 di seluruh rumah sakit, kepuasan pasien terhadap variabel waktu pelayanan termasuk dalam kategori variabel yang mendapat nilai baik walau masih lebih rendah dibandingkan unsur yang lain tapi bukan yang terendah. Bila ingin diketahui pencapaian kepuasan pasien terhadap prosedur untuk tiap bulannya dapat dilihat pada grafik berikut :



Dari grafik di atas terlihat hampir semua responden menyatakan puas terhadap variabel waktu pelayanan dan mengalami fluktuasi di tiap periodenya, diawal periode berada di angka 85,01 namun dipertengahan periode justru turun diangka 84,91 namun kembali naik pada akhir periode survey yakni di angka 85,35.

#### 4. Biaya/Tarif Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan rumah sakit adalah sebagian atau seluruh biaya penyelenggaraan kegiatan pelayanan medik dan non medik yang dibebankan kepada masyarakat sebagai imbalan atas jasa pelayanan yang diterimanya. Ada beberapa jenis cara pembayaran yang dilakukan oleh pasien yakni, dengan asuransi BPJS, asuransi selain BPJS, tanggungan perusahaan, dan pasien umum. Di RSUD Dr. Moewardi sebagian besar pasien menggunakan fasilitas BPJS, di samping cara pembayaran yang lain termasuk pasien umum.

Secara rata-rata dari bulan Januari - Maret 2023 di seluruh rumah sakit kepuasan pasien terhadap variabel biaya/tarif pelayanan masih berada di dalam kategori puas, namun tidak pada sepanjang periode ini. Bila ingin diketahui pencapaian kepuasan pasien terhadap variabel biaya/tarif pelayanan untuk tiap bulannya dapat dilihat pada grafik berikut :



Dari grafik di atas terlihat kepuasan pasien terhadap variabel biaya/tarif pelayanan juga mengalami fluktuasi pada awal hingga akhir periode penilaian. Pada awal periode survey penilaian terhadap variabel ini adalah 84,09 kemudian pada tengah periode survey turun di angka 83,98 namun kemudian naik lagi pada akhir periode survey menjadi 84,20.

Salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya angka penilaian pada biaya tarif ini dikarenakan masih ada beberapa pasien yang cenderung mengosongkan jawabannya dikarenakan sebagian besar pasien RSUD Dr. Moewardi adalah pasien BPJS.

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis pelayanan

Produk spesifikasi pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

Secara rata-rata dari bulan Januari - Maret 2023 di seluruh rumah sakit kepuasan pasien terhadap variabel produk spesifikasi pelayanan sudah berada di dalam kategori puas. Bila ingin diketahui pencapaian kepuasan pasien terhadap variabel produk spesifikasi pelayanan untuk tiap bulannya dapat dilihat pada grafik berikut :



Dari grafik di atas terlihat kepuasan pasien terhadap variabel produk spesifikasi pelayanan mengalami penilaian yang tergolong baik dan lebih tinggi dibandingkan unsur yang lain walau bukan yang tertinggi yakni pada awal periode survey yakni 85,85 naik lagi di tengah periode survey 86,03 dan turun sedikit di akhir periode survey 86,11 dan masuk pada penilaian kategori puas (B).

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan (knowledge), keterampilan dan/atau keahlian (skills) serta sikap kerja (attitude) yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Rumah sakit adalah institusi dengan padat profesi dimana banyak profesi bekerja menjadi satu untuk memberikan pelayanan dalam tugas berbeda. Untuk itu penilaian terhadap kompetensi pelaksana meliputi beberapa profesi seperti dokter, perawat dsb.

Secara rata-rata dari bulan Januari - Maret 2023 di seluruh rumah sakit kepuasan pasien terhadap variabel kompetensi pelaksana berada di atas target yaitu 87,76.

Bila ingin diketahui pencapaian kepuasan pasien terhadap variabel kompetensi pelaksana untuk tiap bulannya dapat dilihat pada grafik berikut :

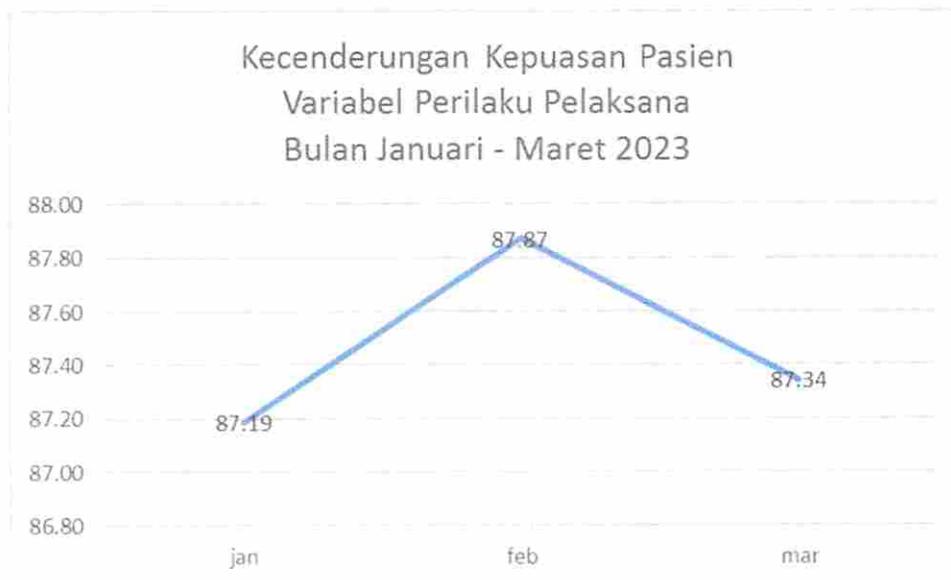


Grafik menggambarkan terjadi fluktuasi namun begitu variabel kompetensi pelaksana menduduki peringkat pertama dengan nilai tertinggi ditriwulan ini. Pada awal periode berada di angka 87,82 pada pertengahan periode survey naik menjadi 87,96 dan turun sedikit menjadi 87,48 di akhir periode survey.

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap, tingkah laku dan etika pemberi pelayanan saat melaksanakan pekerjaannya.

Secara rata-rata dari bulan Januari - Maret 2023 prosentase kepuasan terhadap variabel perilaku pelaksana berada di atas target. Bila ingin diketahui pencapaian kepuasan pasien terhadap variabel persyaratan untuk tiap bulannya dapat dilihat pada grafik berikut :



Dari grafik di atas dapat dilihat bahwa penilaian naik turun pada tiap periodenya namun kepuasan pasien terhadap variabel perilaku pelaksana menempati peringkat kedua dengan nilai tertinggi. Pada awal periode survey penilaian kepuasan sudah berada di angka 87,19 dan melesat naik tengah periode survey 87,87, walau turun pada akhir periode survey 87,34.

#### 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah prosedur, sarana dimana pasien dan atau keluarganya menyampaikan keluhan, masukan dan saran kepada rumah sakit atas pendapat, kepuasan atau ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang diterima. Pasien dan atau keluarganya harus tau prosedur dan tata cara menyampaikan pendapat, saran dan masukan tentang pelayanan di rumah sakit.

Secara rata-rata dari bulan Januari - Maret 2023, persentase kepuasan pasien terhadap pelayanan penanganan pengaduan berada di dalam target yaitu cenderung ke rendah. Hal ini karena rata-rata pelanggan tidak ingin memberikan pendapatnya atau bahkan keluhan, sehingga saat ditanyakan terhadap penanganan pengaduan, mereka tidak bisa menjawab dan cenderung mengosongkan jawabannya.

Bila ingin diketahui pencapaian kepuasan pasien terhadap prosedur untuk tiap bulannya dapat dilihat pada grafik berikut :



Dari grafik di atas dapat dilihat bahwa kepuasan pasien terhadap penanganan pengaduan/saran masuk dalam kategori baik namun variabel ini menjadi variabel dengan nilai terendah ditriwulan ini. Di awal periode survey penilaian berada di angka 83,04 pada pertengahan periode survey justru turun di angka 82,69. Sedangkan di akhir periode survey Kembali

naik menjadi 83,67. Walaupun menempati nilai terendah namun masih masuk dalam kategori B.

#### 9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Di rumah sakit sarana dan prasarana meliputi semua fasilitas yang digunakan oleh pengunjung selama mendapatkan pelayanan, seperti fasilitas parkir, taman, ruang tunggu, kamar mandi, ruang periksa dsb.

Secara rata-rata dari bulan Januari - Maret 2023, persentase kepuasan terhadap variabel sarana dan prasarana, berada di dalam kategori baik cenderung rendah. Hal itu disebabkan karena kondisi yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Di antaranya adalah parkir dan kebersihan kamar mandi yang terus dikeluhkan. Bila ingin diketahui pencapaian kepuasan pasien terhadap variabel waktu pelayanan untuk tiap bulannya dapat dilihat pada grafik berikut :



Dari grafik di atas terlihat kepuasan pasien terhadap variabel sarana dan prasarana mengalami fluktuasi dari awal periode hingga akhir periode survey, namun begitu variabel ini masih masuk dalam kategori B. Di awal periode survey ada di angka 84,27 kemudian naik di tengah periode survey yaitu di angka 84,89 dan di akhir periode survey 84,99.

## RENCANA TINDAK LANJUT

Dari semua data yang telah dipaparkan pada BAB sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang dilaksanakan di RSUD Dr. Moewardi mengalami peningkatan yang cenderung mengarah dalam kategori baik, terjadi peningkatan dibanding periode sebelumnya. Namun begitu masih ada beberapa kategori yang nilainya lebih rendah dibanding unsur yang lain dan perlu ditindaklanjuti yaitu sebagai berikut :

### 1. Penanganan Pengaduan/Saran

Penilaian terhadap Penanganan Pengaduan/Saran mendapatkan nilai yang cukup rendah dibanding variabel yang lain pada triwulan I, II maupun III. Hal ini disebabkan karena sebagian besar pasien/keluarga yang menganggap bahwa pengaduan yang mereka berikan belum mendapatkan respon yang baik dan juga hal yang sama dengan yang diajukan sering berulang. Hal ini membuat pasien/keluarga menjadi malas untuk melakukan pengaduan karena dianggap percuma. Selain itu tatacara dan alur pengaduan juga dianggap belum tersosialisasi dengan baik.

### 2. Variabel Biaya/Tarif

Untuk variabel ini, sebagian pelanggan memberikan penilaian yang cenderung rendah bahkan terendah di triwulan III. Hal ini disebabkan karena pasien di RSUD Dr. Moewardi sebagian besar adalah pasien BPJS dimana semua biaya pemeriksaan/tindakan ditanggung oleh BPJS sehingga pasien/keluarga tidak bisa memberikan tanggapan terkait dengan biaya dan cenderung untuk mengosongkan jawaban.

Beberapa ruangan masih mengeluhkan sikap petugas yang kurang ramah, dokter yang dianggap kurang informatif kepada pasien/keluarga. Juga beberapa petugas non medis seperti satpam yang dinilai kurang ramah saat menegur dan bed manajemen yang dinilai lambat dan kurang cekatan dalam proses pindah pasien ke ruang rawat inap.

Dari kesimpulan hasil analisa di atas, maka dapat kami sampaikan rekomendasinya sebagai berikut :

1. Memperjelas alur pengaduan/saran dan melakukan koordinasi dengan bagian terkait sehingga pengaduan/saran yang disampaikan segera mendapat tanggapan.
2. Pengaturan prasarana parkir dengan memperketat peraturan bagi yang tidak berhak parkir sehingga sarana parkir dapat dioptimalkan untuk parkir pengunjung. Juga dengan diberikan kartu parkir khusus untuk penunggu pasien yang rawat inap, sehingga tidak terlalu mahal membayar biaya parkir.
3. Perbaiki beberapa fasilitas yang rusak di ruang perawatan untuk segera dilakukan agar pasien/keluarga nyaman selama berada di rumah sakit.
4. Perbaiki sistem pelayanan terutama di pelayanan di bed manajemen yang masih dianggap lama dalam proses untuk rawat inap.
5. Pembinaan terus menerus kepada tenaga medis maupun non medis dalam bersikap terhadap pasien/keluarga agar pasien yang sakit merasa nyaman saat mendapatkan perlakuan yang baik dari seluruh civitas hospitalia.
6. Walaupun tingkat kepuasan secara keseluruhan sudah mencapai di dalam kategori baik, masih harus ditingkatkan lagi untuk mencapai penilaian sangat baik (A). Juga pelayanan kepada pasien untuk semua sisi perlu ditingkatkan agar memberikan kesan 'beyond expectation' atas pelayanan di RSUD Dr. Moewardi.

## PENUTUP

Hasil survey mengenai kepuasan pasien rumah sakit, cenderung tidak dapat bersifat tetap atau permanen, sebab ukuran kepuasan seseorang terhadap pelayanan rumah sakit pada dasarnya merupakan hasil dari reaksi afeksi yang lebih bersifat subjektif dan dinamis. Perubahan situasional pada jarak dan waktu yang relatif tidak lama kemungkinan telah dapat merubah ukuran kepuasan seseorang.

Kepuasan pasien yang mencerminkan tingkat kualitas pelayanan kesehatan menurut pasien, adakalanya tidak selaras dengan ketentuan atau standar pelayanan kesehatan dan tidak sesuai dengan ukuran teori mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang dimiliki petugas kesehatan. Hal ini tidak dapat menjadi alasan bagi para petugas kesehatan untuk mengabaikan penilaian pasien.

Cara terbaik untuk menanggulangi fenomena di atas adalah menjadikan perbedaan yang terjadi sebagai masukan bagi pihak manajemen rumah sakit, untuk menggali lebih dalam fenomena yang terjadi, sampai diperoleh solusi terbaik.

Surakarta, 17 April 2023

DIREKTUR RSUD Dr. MOEWARDI  
PROVINSI JAWA TENGAH



Dr. CAHYONO HADI, Sp. OG

Pembina Utama Madya

NIP. 19641116 199703 1 003