

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RSIA SAYANG IBU — 2023 —

Jl. Wain No.33, Balikpapan
www.rskbsi.balikpapan.go.id
sayangibubpn@yahoo.com
Telp. (0542) 8506621. 8506629

LAPORAN SURVEI KEPUASAN PASIEN

RSIA SAYANG IBU

TAHUN 2023

I. PENDAHULUAN

Survei Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan pengguna layanan tentang Tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit. Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan harus terus berupaya memberikan pelayanan Kesehatan yang baik dalam upaya mendukung pembangunan kesehatan di Indonesia. Fasilitas yang mengikuti perkembangan zaman dan pelayanan yang berkualitas adalah tolak ukur bagi rumah sakit dalam mengembangkan usahanya. Hal ini dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien dan pengunjung rumah sakit terhadap pelayanan dan fasilitas yang ada di rumah sakit tersebut.

RSIA Sayang Ibu Kota Balikpapan yang mempunyai visi "*Rumah Sakit Ibu dan Anak dengan pelayanan prima, terpadu dan inovatif*" selalu berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh pasien dan pengunjung. Oleh karena itu, diperlukan program yang komprehensif dalam menilai pelayanan dan fasilitas yang terdapat di RSIA Sayang Ibu Kota Balikpapan.

Program evaluasi kepuasan pasien dibuat sebagai pedoman dalam memperbaiki pelayanan dan fasilitas yang ada di RSIA Sayang Ibu Kota Balikpapan. Program yang dimanifestasikan menjadi angket yang dibagikan kepada pasien, keluarga dan pengunjung RSIA Sayang Ibu berusaha mengakomodir segala keluhan, kritik dan saran dari semua aspek yang ada di RSIA Sayang Ibu agar menjadi pedoman bagi manajemen RSIA Sayang Ibu di masa yang akan datang dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh lapisan masyarakat.

II. TUJUAN

a. Tujuan Umum

Menjadi pedoman perbaikan pelayanan dan fasilitas RSIA Sayang Ibu Kota Balikpapan.

b. Tujuan Khusus

1. Mengetahui gambaran karakteristik responden pasien dan pengunjung RSIA Sayang Ibu tahun 2023
2. Mengetahui penilaian pelayanan dan fasilitas yang ada di RSIA Sayang Ibu oleh pasien, keluarga pasien dan pengunjung di tahun 2023.

3. Mengetahui gambaran pelayanan yang diinginkan pasien maupun pengunjung kepada setiap unit yang ada di RSIA Sayang Ibu dalam pelayanan dan fasilitastahun 2023.

III. SASARAN

1. Pasien
2. Keluarga pasien

IV. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, meliputi:

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
2. Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
3. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis 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 Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (tanah, gedung).

V. METODE / CARA PENGUKURAN

1. Metode pengukuran : survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan teknik pemberian kuesioner, baik dengan pengisian sendiri maupun dengan wawancara tatap muka.
2. Alat Ukur : kuesioner tentang unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan.
 - Angka 1 mewakili : tidak baik
 - Angka 2 mewakili : kurang baik
 - Angka 3 mewakili : baik

- Angka 4 mewakili : sangat baik
3. Responden : Responden dipilih secara acak dari pengguna/pengunjung Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bima, dimana jumlahnya ditetapkan sedikitnya sebanyak 656 responden. Penarikan jumlah sampel dan populasi didasarkan pada tabel sampel dari Kretcie and Morgan.
 4. Lokasi survei : Rumah Sakit Ibu dan Anak Sayang Ibu dengan pembagian wilayah menurut kebutuhan yaitu Rawat Jalan dan Rawat Inap.
 5. Pelaksana: Survei dilaksanakan secara swakelola, dengan membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat.
 6. Waktu Pelaksanaan : Kegiatan dimulai tanggal 5 Juni – 31 Agustus 2023
 7. Metode pengolahan data:
 - a. kuesioner yang telah diisi dilakukan pembersihan data dan diberi koding
 - b. Data entry ke Microsoft Excel berdasarkan koding yang telah dibuat.
 - c. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat Survei Kepuasan Masyarakat 2023 terhadap unsur- unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki

VI. HASIL KEGIATAN

Hasil rekapitulasi kepuasan pelanggan Tahun 2023 dapat dilihat pada bagan di bawah ini. Jumlah responden sebesar 482 responden.dengan karakteristik responden sebagaimana tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik responden

Ket	Jumlah	Persen
1. Laki-laki	93	19.29%
2. Perempuan	389	80.71%
TOTAL	482	100.00%

Responden sebagian besar adalah wanita sebanyak 389 responden (80,71%) merupakan suatu kewajaran, karena RSIA Sayang Ibu adalah rumah sakit khusus untuk ibu dan anak, sehingga wajar jika sebagian responden yang ada adalah wanita.

Tabel 2. Kelompok Umur

Ket	Jumlah	Persen
1. < 20 thn	1	0.21%
2. 20 - 29 thn	122	25.31%
3. 30 - 39 thn	266	55.19%
4. 40 - 49 thn	78	16.18%

5. > 50 thn	15	3.11%
TOTAL	482	100.00%

Untuk kelompok umur yang paling banyak adalah kelompok usia produktif yaitu kelompok 30 – 39 tahun (55,19%) dan 20 – 29 tahun (25,31%), Sedangkan untuk usia 40 – 49 tahun (16,18%) dan < 20 tahun sebanyak 0,21%. Serta responden usia >50 tahun sebanyak 3.11%.

Tabel 3. Pendidikan

Ket	Jumlah	Persen
1. SD kebawah	22	4.56%
2. SLTP	52	10.79%
3. SLTA	355	73.65%
4. D1/D3/D4	8	1.66%
5. S1	45	9.34%
6. S2 keatas	0	0.00%
TOTAL	482	100%

Tingkat pendidikan dari responden mayoritas adalah SLTA (73,65%) yang diikuti oleh pendidikan SLTP (10,79%), S1 (9,34%), SD (4,56%), dan yang paling sedikit adalah lulusan D1/D3/D4 (1.66%). Tidak terdapat responden dengan tingkat pendidikan S2.

Tabel 4. Pekerjaan

Ket	Jumlah	Persen
1. PNS/TNI/POLRI	20	4.15%
2. Pegawai Swasta	75	15.56%
3. Wiraswasta/Usahawan	99	20.54%
4. Pelajar/Mahasiswa	1	0.21%
5. Lainnya	287	59.54%
Total	482	100%

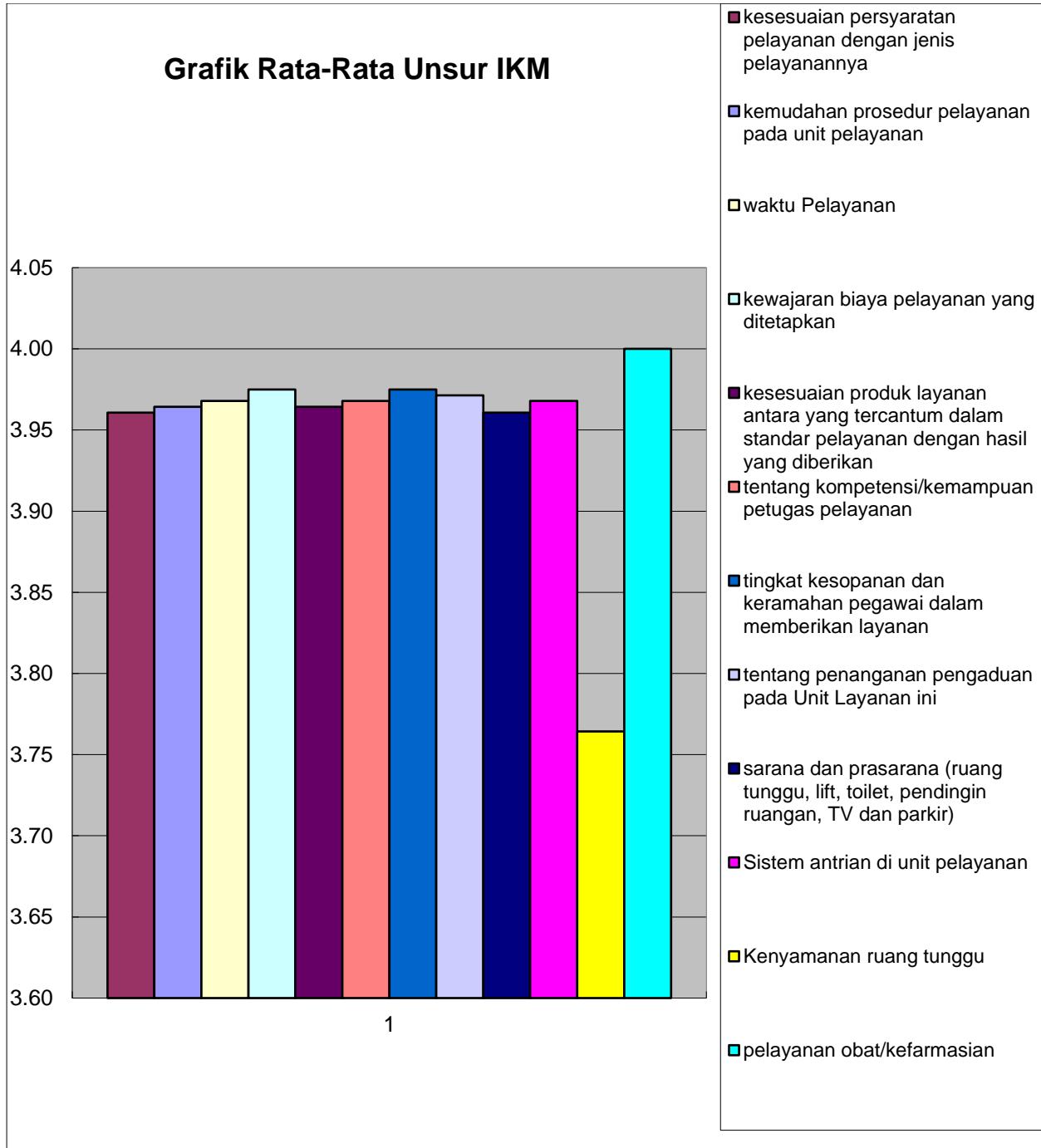
Pekerjaan dari responden sebagian besar masuk di kategori lain – lain yaitu IRT yaitu sebesar 59,54% yang kemudian diikuti oleh wiraswasta 20,547%, , pegawai swasta 15,56%, PNS/TNI/POLRI 4,15% dan pelajar/mahasiswa 1%.

Tabel 5. Capaian unsur pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.98
2	Kemudahan prosedur pelayanan pada unit pelayanan	3.98
3	waktu Pelayanan	3.97
4	kewajaran biaya pelayanan yang ditetapkan	3.97
5	kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3.97
6	tentang kompetensi/kemampuan petugas pelayanan	3.98
7	tingkat kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan layanan	3.98
8	tentang penanganan pengaduan pada Unit Layanan ini	3.98
9	sarana dan prasarana (ruang tunggu, lift, toilet, pendingin ruangan, TV dan parkir)	3.77
10	kemudahan memperoleh kamar sesuai kebutuhan	3.97
11	pelayanan makanan untuk pasien	3.96
12	pelayanan kebersihan kamar (lantai, spre, sarung bantal)	3.97
	Rata – rata terimbang	3,37

Dari table diatas didapatkan unsur pelayanan dengan capaian penilaian tertinggi adalah Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan pada unit pelayanan, tentang kompetensi/kemampuan petugas pelayanan, tingkat kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan layanan, tentang penanganan pengaduan, Sedangkan capain terendah pada sarana dan prasarana (ruang tunggu, lift, toilet, pendingin ruangan, TV dan parkir).

Tabel 6. Rata-rata Unsur IKM



Pada tahun 2023 ini, unsur pelayanan yang memiliki nilai yang paling tinggi adalah Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, Kemudahan prosedur pelayanan pada unit pelayanan, tentang kompetensi/kemampuan petugas pelayanan, tingkat kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan layanan, tentang penanganan pengaduan dengan nilai 3,98.

Nilai terendah dari hasil penilaian adalah sarana dan prasarana (ruang tunggu, lift, toilet, pendingin ruangan, TV dan parkir) dengan rata – rata sebesar 3,77

Dari seluruh data yang ada, setelah dikonversikan nilai total Indeks Kepuasan Pelanggan RSIA Sayang Ibu pada tahun 2023 sebesar 84.29. Dengan nilai tersebut mutu pelayanan yang ada di RSIA Sayang Ibu masuk dalam kategori “A”. Ini berarti kinerja dari unit pelayanan “Sangat Baik”.

VII. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil survey kepuasan pelanggan yang telah dilakukan di RSIA Sayang Ibu selama tahun 2023 hasil yang telah dicapai adalah 84.20, mutu pelayanan yang telah diberikan masuk dalam kategori "A". Hal ini menunjukkan bahwa kinerja dari unit pelayanan "Sangat Baik". Dari hasil ini tidak semua unsur pelayanan mendapat nilai baik. Ada beberapa unsur nilai yang mendapat nilai kurang memuaskan. Penilaian kurang kenyamanan ruang tunggu. Berdasarkan hal itu maka diharapkan ada kebijakan dari direktur untuk lebih fokus pada nilai terendah untuk dilakukan perbaikan. Diharapkan ada usaha nyata untuk meningkatkan unsur yang mendapatkan nilai terendah tersebut.

VIII. PENUTUP

Laporan kegiatan Survey Kepuasan Pelanggan tahun 2023 merupakan lembar pertanggungjawaban atas terlaksananya kegiatan ini kepada stakeholder terkait. Atas perhatian dan kerjasama semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan kegiatan Survey Kepuasan Pelanggan tahun 2023 diucapkan terimakasih.

Balikpapan, 12 Desember 2023

Direktur RSIA Sayang Ibu



drg. Retno Sulistyو Sitoresmi M.KM