

**LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
SEMESTER II  
TAHUN 2023**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
(IKM)**

**BADAN LAYANAN UMUM  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN  
KARANGASEM**



**INSTALASI HUMAS DAN PEMASARAN  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN KARANGASEM  
AMLAPURA  
TAHUN 2023**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini konsumen Jasa kesehatan dalam pelayanan di Rumah Sakit, adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien sebagai Pelanggan. Pelanggan yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila Pelanggan puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan terhadap pasien sebagai Pelanggan jasa kesehatan diharapkan pelayanan Rumah Sakit khususnya pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) lebih bermutu kedepannya agar dapat menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik dan kemampuan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Upaya untuk peningkatan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh Manajemen Rumah Sakit. Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki dengan kenyataan yang diterima saat menerima produk atau jasa layanan. Jika kinerja produk lebih tinggi dari harapan pelanggan maka Pelanggan akan sangat puas. Ada suatu hal yang menyangkut kepuasan yang bias dirasakan oleh pelanggan berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan kenyataan, yaitu jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka konsumen akan merasa puas. Jika layanan yang diberikan pada pelanggan kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen maka pelanggan menjadi tidak puas.

Dari Pemaparan tersebut diatas maka Rumah Sakit Umum Daerah Karangasem perlu untuk mengetahui Indeks Kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan

dengan melakukan survei kepuasan pelanggan terhadap pasien yang datang ke Rumah Sakit umum Daerah Karangasem.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh instansi pemerintah, baik tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersirat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. RSUD Karangasem rutin melakukan survei kepuasan pelanggan dan direkap setiap enam bulan untuk mengetahui perkembangan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan RSUD Karangasem serta mengetahui hambatan atau penurunan pelayanan di unit tertentu. Pada semester kedua tahun 2021 masalah terkait farmasi sudah dilakukan perbaikan baik dari billing system dan sudah dilaksanakan Rekam Medik Pelayanan Pendaftaran Online untuk mempercepat proses pelayanan terhadap pelanggan.

## **B. Tujuan**

Adapun tujuan dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat di RSUD Kabupaten Karangasem yaitu:

1. Terukurnya kepuasan masyarakat RSUD Karangasem Semester II Tahun 2023;

2. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing unit kerja;
3. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di RSUD Karangasem;
4. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing jenis layanan; dan
5. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di RSUD Karangasem.

### C. Metodologi

1. Suvei dengan jumlah total 600 responden seluruh layanan / 60 perjenis layanan dilakukan selama 6 bulan (Juli, Agustus, September, Oktober, Nopember, Desember) tahun 2023.
2. Metodologi *Stratified Random Sampling* adalah survei yang dilakukan secara acak terhadap pasien/keluarga pasien yang pulang/keluar rumah sakit dan berjenjang dilakukan dimasing-masing unit/instalasi pelayanan di RSUD Karangasem.
3. Survei dilakukan mewakili tiap unit pelayanan di RSUD Karangasem.

### D. Survei Kepuasan

Sesuai dengan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan agar mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur, dapat mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh masing-masing unit. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil Analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.



ប្រតិភូការងារសាធារណៈ  
PEMERINTAH KABUPATEN KARANGASEM  
ដឹកនាំការងារសាធារណៈ  
DINAS KESEHATAN



រដ្ឋបាលសុខាភិបាលសាធារណៈ  
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jalan : Ngurah Rai No.58 – Amlapura (80811) ☎ (0363) 21470, 21011  
Fax. (0363) 23592. Email : [rsud\\_karangasem@yahoo.co.id](mailto:rsud_karangasem@yahoo.co.id)  
website : [rsud.karangasemkab.go.id](http://rsud.karangasemkab.go.id)

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

Nomor Kuesioner : .....

Tanggal Survei : .....

Jam Survei : .....

**PROFIL**

Jenis Kelamin : 1. L 2. P

Usia : ..... tahun

Pendidikan : 1.SD 2.SMP 3.SMA 4. S-1 5. S-2 6. S-3

Pekerjaan :

Jenis Layanan yang diterima : .....

(missal : poli bedah, poli dalam, poli jantung, poli mata, ruang rawat inap dll.)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden) P\*)**

| No | Pertanyaan                                                                                                                                                              | Point            |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1  | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?<br>a. Tidak Sesuai.<br>b. Kurang Sesuai.<br>c. Sesuai.<br>d. Sangat Sesuai. | 1<br>2<br>3<br>4 |
| 2  | Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan Prosedur pelayanan di unit ini?<br>a. Tidak Mudah.<br>b. Kurang Mudah.<br>c. Mudah.<br>d. Sangat Mudah.                   | 1<br>2<br>3<br>4 |
| 3  | Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?<br>a. Tidak Cepat.<br>b. Kurang Cepat.<br>c. Cepat.<br>d. Sangat Cepat.                  | 1<br>2<br>3<br>4 |

| No | Pertanyaan                                                                                                                                                                                                            | Point            |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 4  | Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?<br>a. Sangat Mahal.<br>b. Cukup Mahal.<br>c. Murah.<br>d. Gratis.                                                                           | 1<br>2<br>3<br>4 |
| 5  | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?<br>a. Tidak Sesuai.<br>b. Kurang Sesuai.<br>c. Sesuai.<br>d. Sangat Sesuai. | 1<br>2<br>3<br>4 |
| 6  | Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi / Kemampuan petugas dalam pelayanan ?<br>a. Tidak Kompeten.<br>b. Kurang Kompeten.<br>c. Kompeten.<br>d. Sangat Kompeten.                                               | 1<br>2<br>3<br>4 |

| No | Pertanyaan                                                                                   | Point |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 7  | Bagaimana pendapat Saudara Perilaku Petugas dalam Pelayanan terkait Kesopanan dan Keramahan? |       |
|    | a. Tidak Sopan dan Ramah.                                                                    | 1     |
|    | b. Kurang Sopan dan Ramah.                                                                   | 2     |
|    | c. Sopan dan Ramah.                                                                          | 3     |
|    | d. Sangat Sopan dan Ramah.                                                                   | 4     |
| 8  | Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan Pengaduan pengguna layanan?                    |       |
|    | a. Tidak ada.                                                                                | 1     |
|    | b. Ada tetapi tidak berfungsi                                                                | 2     |
|    | c. Berfungsi kurang maksimal                                                                 | 3     |
|    | d. Dikelola dengan baik                                                                      | 4     |

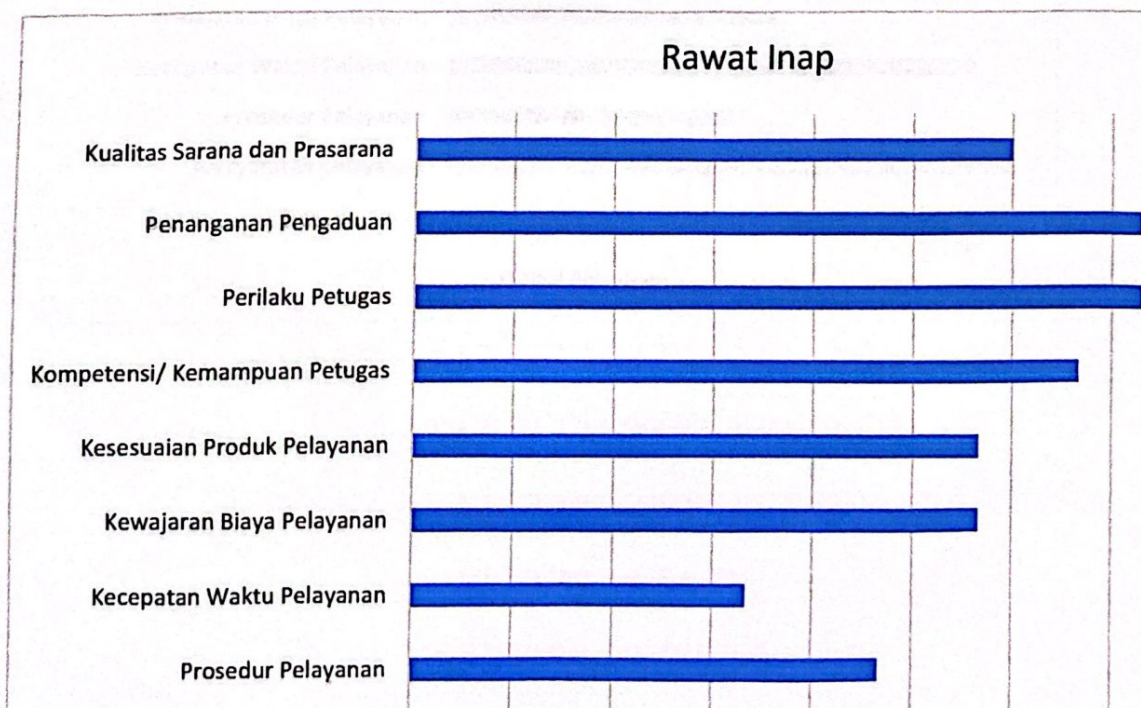
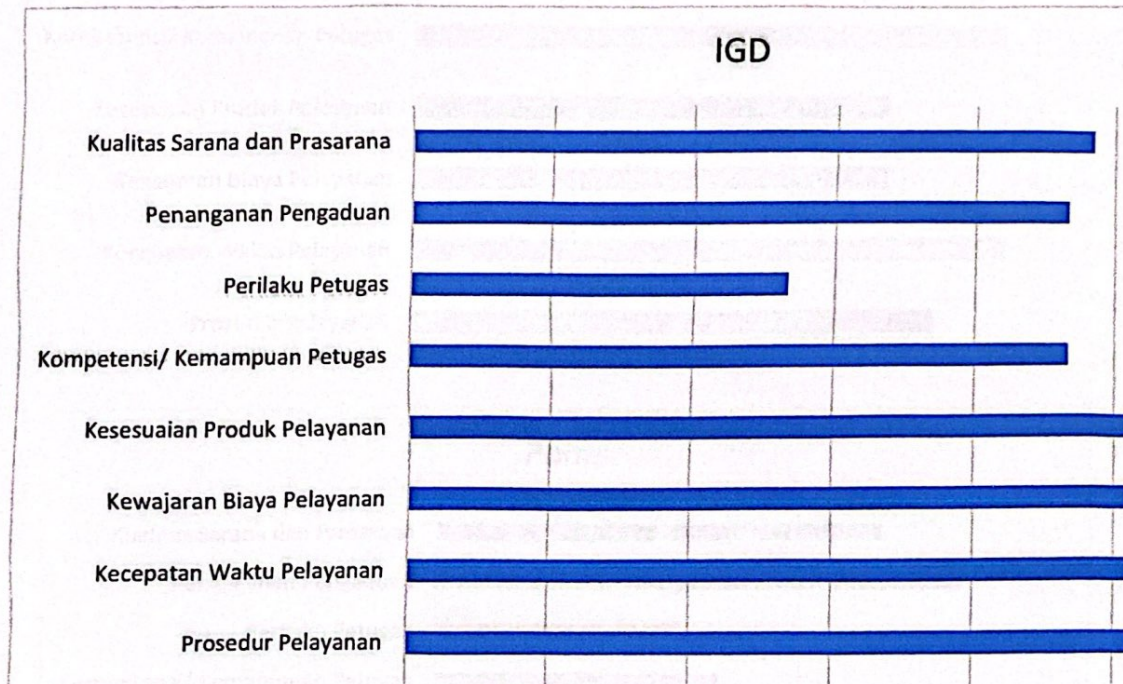
| No | Pertanyaan                                                        | Point |
|----|-------------------------------------------------------------------|-------|
| 9  | Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? |       |
|    | a. Buruk                                                          | 1     |
|    | b. Cukup                                                          | 2     |
|    | c. Baik                                                           | 3     |
|    | d. Sangat Baik                                                    | 4     |

## BAB II

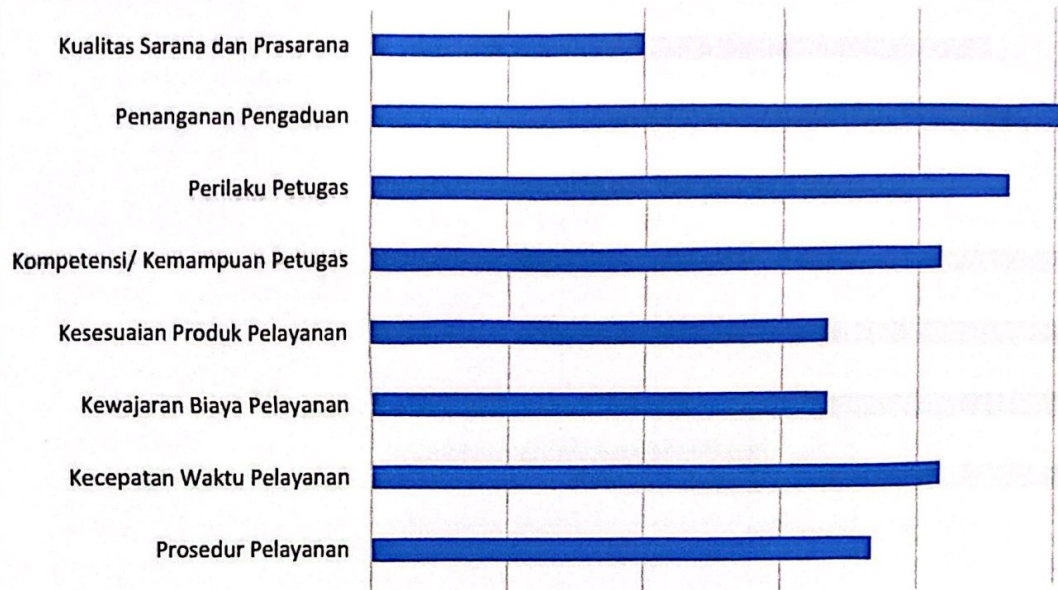
### ANALISIS

#### A. Hasil Survey

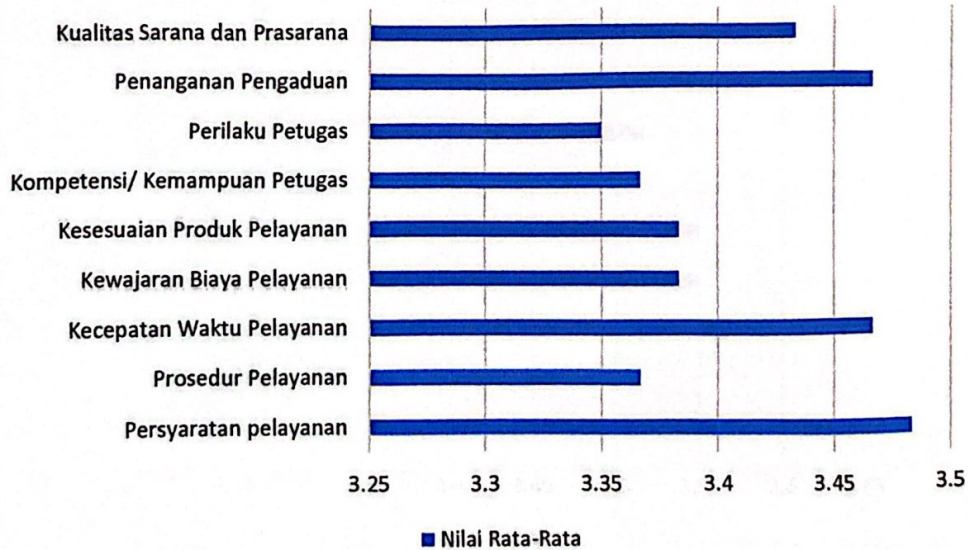
Hasil Survey dari masing-masing jenis pelayanan :



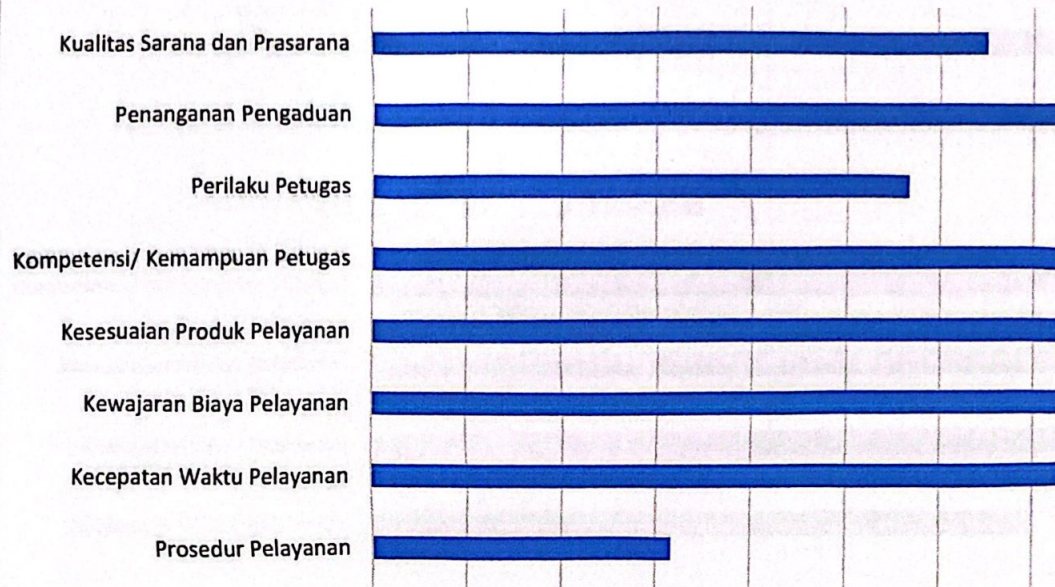
### Rawat Jalan



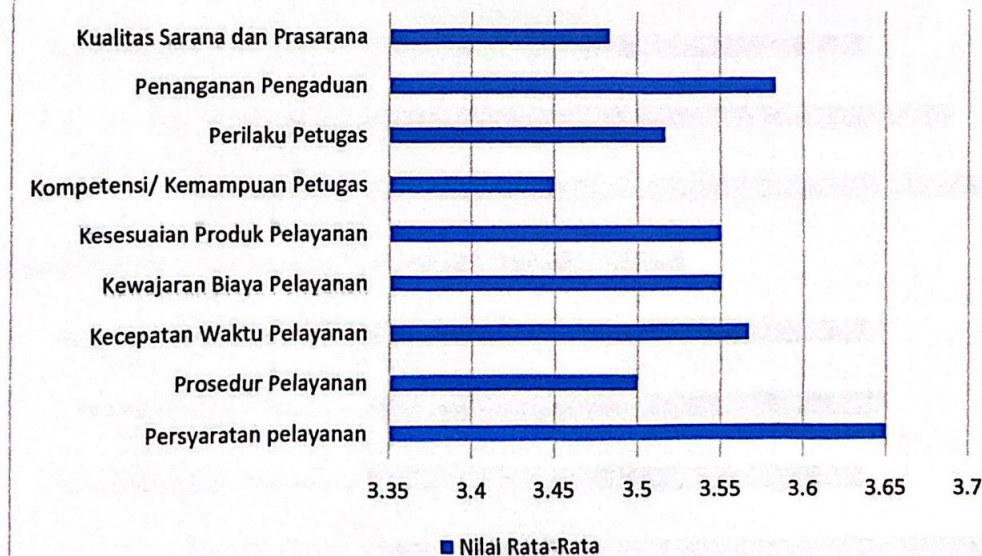
### Ponek



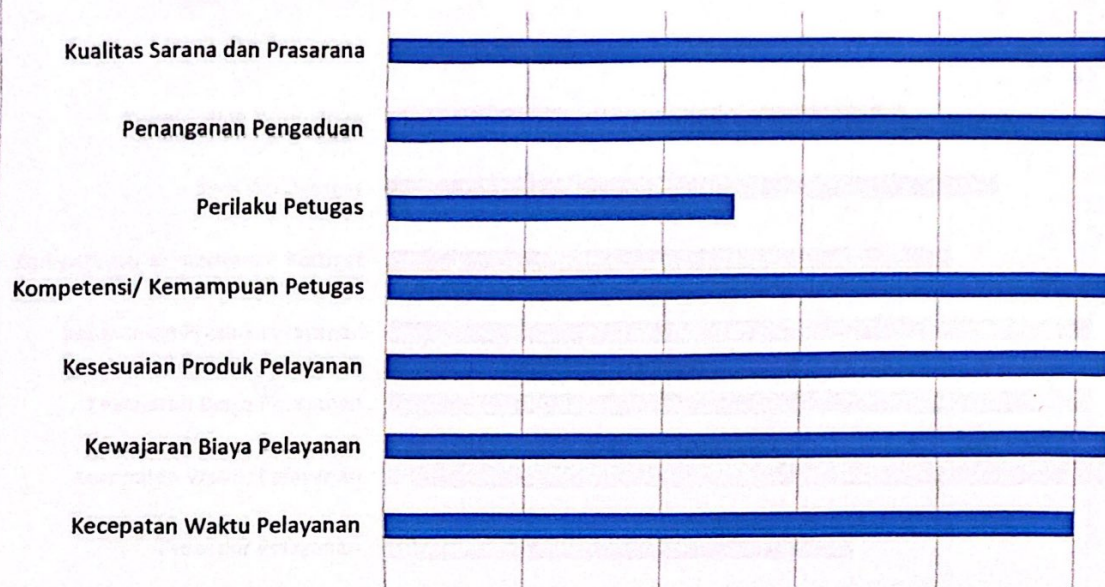
## Radiologi



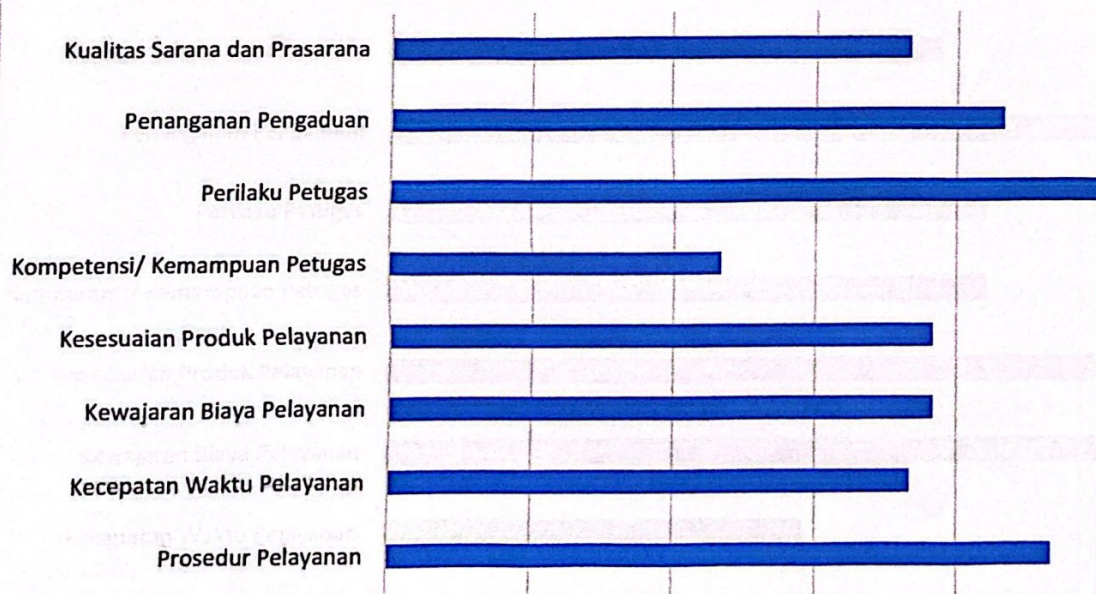
## Laboratorium



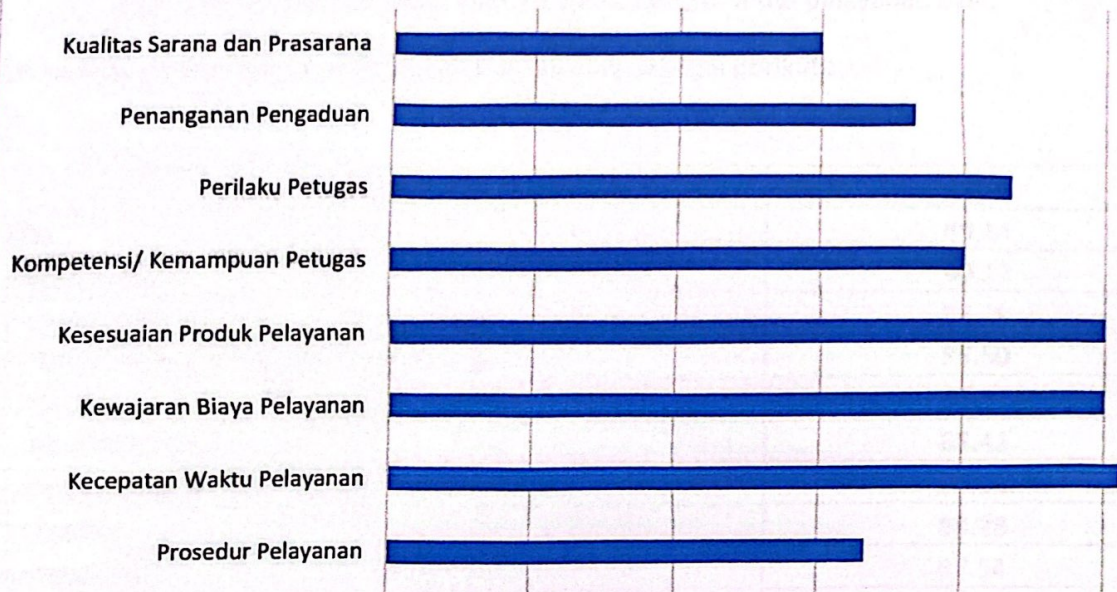
## Rehabilitasi Medik



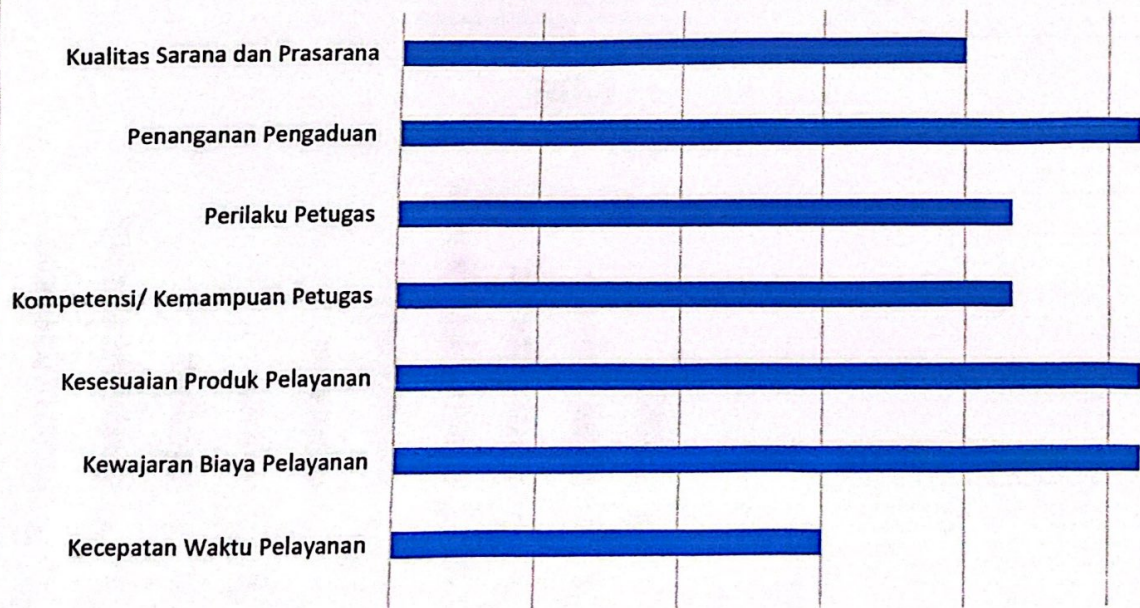
## Farmasi



### Ambulan



### Pelayanan Administrasi

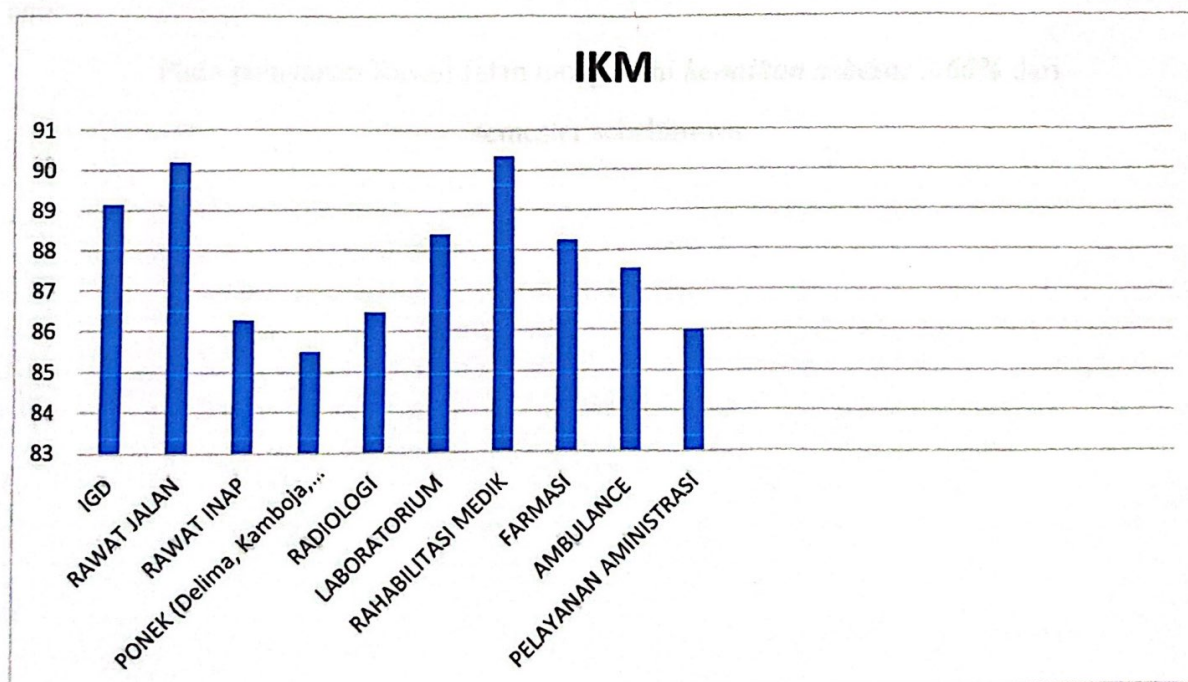


Dari survey Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Kabupaten Karangasem bulan Juli s/d Desember pada tahun 2023 dengan 600 orang responden maka didapatkan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKM) sebesar 87,82 dengan mutu pelayanan baik.

Adapun hasil di masing-masing unit/instalasi pelayanan sebagai berikut :

Tabel 1 :

| No                                            | Ruang                                 | IKM          |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------|--------------|
| 1                                             | IGD                                   | 89.14        |
| 2                                             | RAWAT JALAN                           | 90.22        |
| 3                                             | RAWAT INAP                            | 86.29        |
| 4                                             | PONEK (Delima, Kamboja, Perinatologi) | 85.50        |
| 5                                             | RADIOLOGI                             | 86.47        |
| 6                                             | LABORATORIUM                          | 88.42        |
| 7                                             | RAHABILITASI MEDIK                    | 90.36        |
| 8                                             | FARMASI                               | 88.28        |
| 9                                             | AMBULANCE                             | 87.54        |
| 10                                            | PELAYANAN AMINISTRASI                 | 86.01        |
| <b>IKM RSUD Karangasem Juli-Desember 2023</b> |                                       | <b>87.82</b> |



## B. Pembahasan

Hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karangasem dalam kategori sangat baik. Masyarakat masih merasa sangat puas terhadap pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karangasem.

Tabel 2

| No | Semester      | IKM   |
|----|---------------|-------|
| 1  | I Tahun 2023  | 87,80 |
| 2  | II Tahun 2023 | 87,82 |

Nilai IKM Semester I 2023 adalah 87.80% dan nilai IKM Semester II 2023 adalah 87.82%. Dari data tersebut di atas maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa terjadi peningkatan nilai IKM yang cukup antara semester I 2023 dan semester II 2023 dengan peningkatan sebanyak 0.2%. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan yang diberikan petugas RSUD Kabupaten Karangasem termasuk kategori sangat baik.

Pada pelayanan Rawat Jalan mengalami *kenaikan sebesar 3.60%* dari semester sebelumnya.

### BAB III

### PENUTUP

#### a. Kesimpulan

Dari hasil Survey kepuasan pelanggan semester II tahun 2023 dapat disimpulkan :

1. Kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan yang di berikan petugas RSUD Kabupaten Karangasem termasuk kategori **sangat baik (87.82%)**.
2. Pada pelayanan Rawat Jalan mengalami **Kenaikan sebesar 3.60%**
3. Pada pelayanan Rawat Inap mengalami *penurunan sebesar 3.33%* dari semester tahun sebelumnya.

#### b. Saran

Sim II

1. Menindaklanjuti survey yang dimaksud maka perlu dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :
  - a. Mengoptimalkan mutu pelayanan di setiap layanan yang tersedia
  - b. Memastikan kepastian pelayanan di Rawat Inap
  - c. Menginformasikan segera apabila ada alat yan rusak atau sedang perbaikan
  - d. Mencari alternatif lain dalam pelayanan Radiologi jika alat sedang dalam kondisi rusak atau perbaikan seperti Kerjasama dengan RS lain
  - e. Permakluman kepada pasien dan keluarga pasien apabila pelayanan mengalami hambatan, ini disampaikan segera mungkin untuk menghindari komplin dari pelanggan
  - f. Meningkatkan disiplin bagi para pengunjung
  - g. Meningkatkan kebersihan dan kenyamanan di lingkungan RSUD Kabupaten Karangasem
2. Untuk memperoleh hasil survey yang lebih akurat diharapkan agar diisi langsung oeh pengguna layanan atau seharusnya dilakukan oleh Tim *Independent* di luar SKPD.

Demikian laporan ini di buat agar dapat dijadikan bahan evaluasi selanjutnya.

Mengetahui  
Direktur RSUD Kab. Karangasem

  
dr. I Gede Yuliasena, M.M.  
NIP. 19790730 200604 1013



Amlapura, 10 Januari 2024  
Ketua Tim Survey



Ni Ketut Sukaniti, S.ST  
NIP. 19670105 198902 2 002