

**LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
SEMESTER I  
TAHUN 2021**

**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 2021**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pembangunan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional yang bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Dalam rangka mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, di antaranya ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan salah satunya pelayanan rumah sakit (Depkes RI, 2013). Rumah sakit sebagai salah satu penyedia pelayanan kesehatan mempunyai tujuan memberikan pelayanan kesehatan secara profesional dan bermutu untuk memenuhi tuntutan masyarakat, untuk dapat memenuhi tuntutan adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya dengan memberikan pelayanan yang berorientasi kepada pasien, didesain sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam hal ini adalah pasien dan keluarganya (Sitorus, 2011).

Pelayanan yang diterima pasien tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien dapat menimbulkan keluhan-keluhan dan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi keinginan pasien untuk kembali memperoleh pelayanan kesehatan di tempat yang sama (Sitorus, 2011). Masyarakat banyak mengeluhkan buruknya pelayanan di Rumah Sakit yang disampaikan lewat media cetak maupun elektronik. Keluhan-keluhan yang banyak disampaikan oleh masyarakat setelah memanfaatkan jasa pelayanan Rumah Sakit adalah seperti lambatnya pelayanan, perawat yang tidak ramah,

perawat yang tidak pernah tersenyum, ruangan perawatan yang tidak nyaman dan masih banyak lagi keluhan-keluhan klasik lain (Asmadi, 2012).

Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga pada sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Rumah Sakit sebagai agen perubahan diharapkan memberikan pelayanan prima kepada pasien. Strategi pelayanan prima bahwa setiap rumah sakit harus melakukan pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada kepuasan pasien, agar rumah sakit tetap eksis, di tengah pertumbuhan industri pelayanan kesehatan yang semakin kuat.

Dampak yang terjadi akibat pasien dan keluarga mempunyai penilaian yang negatif atau tidak puas terhadap pelayanan keperawatan yang diterimanya, maka keluhan dan protes terhadap rumah sakit akan meningkat. Apabila hal ini terjadi secara terus menerus dan tidak segera dilakukan upaya penanganan akan memicu timbulnya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya, sehingga pasien menjadi tidak loyal dan kemungkinan akan memilih sarana pelayanan kesehatan lainnya yang lebih dapat memberikan pelayanan yang memenuhi keinginannya (Sitorus, 2011).

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas) adalah diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Segala usaha dan inovasi telah diupayakan Rumah Sakit Umum Daerah

Kabupaten Karangasem (RSUD Karangasem) untuk mencari model yang lebih efektif dalam mewujudkan pelayanan publik dan pemerintahan yang baik. Konsep *Good Governance* mengisyaratkan bahwa siapapun yang berperan dalam penyelenggaraan pemerintahan, dituntut untuk lebih berorientasi ke pelayanan publik yang semakin baik. Tanpa penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* setiap organisasi dipastikan akan terancam keberlanjutannya. Dalam organisasi publik termasuk organisasi pemerintah, peningkatan kualitas pelayanan publik adalah titik penting dari keseluruhan proses reformasi administrasi pemerintahan di Indonesia. Hal ini beralasan oleh karena kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih perlu pengawasan. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan (keluhan) atau pernyataan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Karena itu, kinerja pelayanan publik menjadi titik strategis dimana kepercayaan masyarakat secara luas kepada pemerintah dipertaruhkan.

Berdasarkan studi hasil survey yang dilakukan pada semester sebelumnya Hasil disurvei kepuasan tersebut sudah meningkat dibandingkan dengan target yang ingin dicapai yaitu sebesar 90 %.

## **1.2 Tujuan**

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

### **1.2.1 Tujuan Umum**

Untuk mendorong dan memotivasi setiap Unit Pelayanan yang ada di lingkungan RSUD Kabupaten Karangasem agar selalu menjaga dan meningkatkan

fungsi pelayanan yang prima kepada masyarakat.

### 1.2.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik di RSUD Kabupaten Karangasem sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
- b. Untuk mengidentifikasi berbagai keluhan/ ketidakpuasan yang disampaikan masyarakat penerima layanan kepada pemberi layanan;
- c. Berbagai keluhan/ ketidakpuasan yang disampaikan dapat diolah, dianalisis dan dapat diberikan rekomendasi untuk perbaikan kinerja organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- d. Bagi masyarakat, dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan publik yang dilakukan.

### 1.3 Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dari kegiatan Identifikasi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat bagi RSUD Kabupaten Karangasem:

- a. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan yang ada di RSUD Kabupaten Karangasem dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
- b. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas.
- c. Menumbuhkan kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam membangun pelayanan publik di RSUD Kabupaten Karangasem.

#### **1.4 Manfaat yang diharapkan**

Dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

- 1.4.1 Diketuainya indeks kepuasan masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan RSUD. Kabupaten Karangasem.
- 1.4.2 Pelaksanaan pengawasan fungsional yang dilaksanakan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) atas pelayanan publik RSUD. Kabupaten Karangasem sesuai amanat Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 1.4.3 Diketuainya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik RSUD. Kabupaten Karangasem.
- 1.4.4 Bahan untuk menetapkan kebijakan dan berbagai langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- 1.4.5 Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik.
- 1.4.6 Diketuainya kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- 1.4.7 Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### **1.5 Ruang Lingkup**

Lokasi Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berlokasi di RSUD Kabupaten Karangasem. Survei ini ditujukan kepada pasien di rawat jalan dan rawat inap RSUD Kabupaten Karangasem. Waktu survey dilaksanakan pada bulan Januari

sampai dengan Juni 2021. Dana bersumber dari RAB tahun anggaran 2021.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit**

##### **2.1.1 Pengertian Rumah Sakit**

Rumah sakit adalah bagian yang amat penting dari suatu sistem kesehatan. Dalam jejaring kerja pelayanan kesehatan, rumah sakit menjadi simpul utama yang berfungsi sebagai pusat rujukan. Rumah Sakit adalah organisasi yang bersifat padat karya, padat modal, padat teknologi dan padat keterampilan. Rumah sakit berasal dari kata latin *hospitium* yang berarti suatu tempat tamu diterima. Dilihat dari konsep fungsi rumah sakit yang tradisional yaitu sebagai tempat pengobatan di luar tempat tinggal pasien. Rumah Sakit menurut para ahli diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Rumah Sakit adalah pusat di mana pelayanan kesehatan masyarakat, pendidikan serta penelitian kedokteran diselenggarakan.
- b. Rumah Sakit adalah suatu alat organisasi yang terdiri dari tenaga medis professional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien.
- c. Rumah Sakit adalah sarana upaya kesehatan menyelenggarakan kegiatan pelayanan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian.

Definisi struktural rumah sakit adalah suatu fasilitas yang memberikan

perawatan rawat inap dan pelayanan untuk observasi, diagnose dan pengobatan aktif untuk individu dengan keadaan medis, bedah, kebidanan, penyakit kronis dan rehabilitasi yang memerlukan pengarah dan pengawasan seorang dokter setiap hari dan definisi fungsional rumah sakit komunitas adalah suatu institusi dengan tujuan untuk menyelenggarakan perawatan kesehatan pribadi dengan memanfaatkan sumber yang dimiliki secara efektif untuk kepentingan masyarakat. Menurut WHO, rumah sakit adalah institusi yang merupakan bagian integral dari organisasi kesehatan dan organisasi sosial, berfungsi menyediakan pelayanan kesehatan yang lengkap, baik kuratif maupun preventif bagi pasien rawat jalan dan rawat inap kegiatan pelayanan medis serta perawatan. Institusi pelayanan ini juga merupakan latihan personil dan riset kesehatan.

### **2.1.2 Fungsi rumah Sakit**

Menurut Permenkes RI No. 159b/Men Kes/Per/1998, fungsi rumah sakit adalah :

- a. Menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan medik, penunjang medik, rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan.
- b. Menyediakan tempat pendidikan dan atau latihan tenaga medik dan paramedik
- c. Sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan.

Fungsi rumah sakit yang meliputi dua aspek diatas, tidak secara keseluruhan dapat dilakukan oleh seluruh rumah sakit milik pemerintah atau swasta, tetapi tergantung pada klasifikasi rumah sakit. Berdasarkan klasifikasi rumah sakit dapat diketahui bahwa rumah sakit dengan kategori/ kelas A, mempunyai fungsi, jumlah dan kategori ketenagaan, fasilitas, dan kemampuan pelayanan yang lebih

besar daripada rumah sakit dengan kelas lainnya yang lebih rendah, seperti kelas BII, BI, C dan kelas D. Fungsi-fungsi ini dilaksanakan dalam kegiatan Intramural (didalam rumah sakit) dan ektramural (diluar rumah sakit). Kegiatan intramural dibagi menjadi kelompok besar yaitu pelayanan rawat inap dan pelayanan rawat jalan.

## **2.2 Kualitas Pelayanan Rumah Sakit**

### **2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan rumah sakit adalah derajat kesempurnaan rumah sakit untuk memenuhi permintaan konsumen akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di Rumah Sakit dengan wajar, efisien dan eektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan konsumen.

Kualitas pelayanan adalah merupakan fungsi harapan pasien pada saat sebelum melakukan keputusan atas pilihan yang dilakukan, pada proses penyediaan kualitas yang diterima dan pada kualitas output yang diterima. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir dengan kepuasan pasien. Dua faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa akan dipersepsikan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal atau *excellence*. Apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected*

*service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus pelayanan yang diberikan kepada pasien melalui pemenuhan kebutuhan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan pasien.

### **2.2.2 Aspek-aspek Kualitas Pelayanan**

Aspek kualitas jasa atau pelayanan yang merupakan aspek sebuah pelayanan prima. Faktor yang menentukan kualitas pelayanan rumah sakit yaitu :

- a. Keandalan yang mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya
- b. Daya tangkap, yaitu sikap tanggap para karyawan rumah sakit melayani saat dibutuhkan pasien
- c. Kemampuan, yaitu memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu
- d. Mudah untuk dihubungi atau ditemui.
- e. Sikap sopan santun, respek dan keramahan karyawan
- f. Komunikasi, yaitu memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pasien
- g. Dapat dipercaya atau jujur
- h. Jaminan keamanan
- i. Usaha untuk mengerti dan memahami kebutuhan pasien
- j. Bukti langsung yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik dan jasa.

Dalam perkembangan berikutnya, 10 faktor yang mempengaruhi kualitas

yang ada dirangkum menjadi 5 faktor pokok dalam keunggulan pelayanan, yaitu :

- a. Bukti fisik (*tangibles*), bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan rumah sakit dan penampilan karyawan yang ada.
- b. Reliabilitas (*reliability*) berkaitan dengan kehandalan kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang segera dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan memuaskan
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), sehubungan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, serta menginformasikan jasa secara tepat.
- d. Jaminan (*assurance*) yakni mencakup pengetahuan, ketrampilan, kesopanan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan.
- e. Empati (*empathy*) berarti kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat lima faktor atau aspek kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati.

## **2.3 Persepsi Pasien**

### **2.3.1 Pengertian Persepsi**

Beberapa pengertian persepsi antara lain :

- a. Persepsi menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia diartikan sebagai proses seseorang untuk mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya atau

menerima langsung / tanggapan dari suatu resapan.

- b. Persepsi adalah sebuah proses dimana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka.
- a. Persepsi merupakan suatu proses dimana individu melakukan pengorganisasian terhadap stimulus yang diterima kemudian diinterpretasikan, sehingga seseorang dapat menyadari dan mengerti tentang apa yang diterima dan hal ini dipengaruhi pula oleh pengalaman-pengalaman yang ada pada diri yang bersangkutan.
- c. Persepsi adalah pengalaman tentang obyek, peristiwa atau hubungan yang diperoleh dengan mengumpulkan informasi dan menyimpulkan pesan.
- d. Menurut Bimo Walgito, persepsi adalah proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap rangsang yang diterima oleh organisme atau individu sehingga sesuatu yang berarti dan merupakan aktivitas yang terintegrasi dalam diri individu.

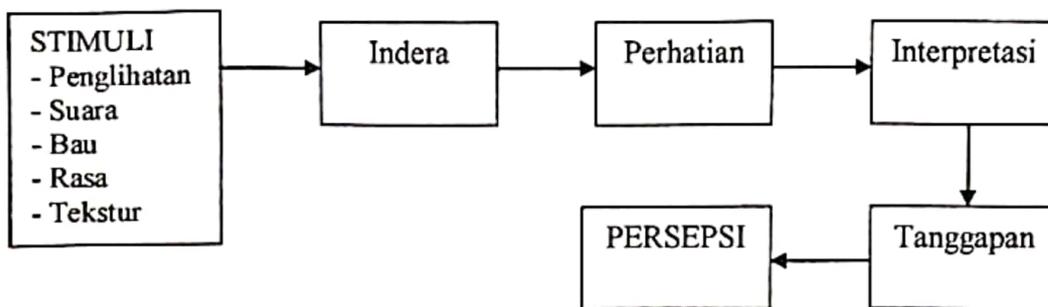
### **2.3.2 Proses Pembentukan Persepsi**

Persepsi dibentuk oleh tiga pengaruh yakni :

- a. Karakteristik dari stimuli (rangsangan) di mana stimulus merupakan hal di luar individu yang dapat berbentuk fisik, visual atau komunikasi verbal yang dapat mempengaruhi tanggapan individu
- b. Hubungan stimuli dengan sekelilingnya. Persepsi yang dibentuk oleh seseorang dipengaruhi oleh pikiran dan lingkungan sekitarnya, oleh karena itu persepsi memiliki sifat subjektif. Hal tersebut berarti bahwa setiap orang dapat memiliki persepsi yang berbeda terhadap satu objek yang sama.
- c. Kondisi yang ada dalam diri individu yang bersangkutan

b. Dalam persepsi ada yang perlu diperhatikan bahwa persepsi dapat sangat berbeda dengan kenyataan yang ada.

Mengenai proses pembentukan persepsi dapat dijelaskan secara lengkap pada gambar berikut.



Gambar 2.1. Proses Perseptual

### 2.3.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi

Dengan melihat satu objek yang sama, orang dapat mempunyai persepsi yang berbeda, karena persepsi dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti berikut :

#### 1. Faktor Pelaku Persepsi

Bila seseorang memandang suatu objek dan mencoba, maka penafsiran itu sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi dari orang yang berpersepsi yang mencakup sikap, motif, kepentingan, pengalaman dan pengharapan

#### 2. Faktor Objek

Karakteristik dari target yang diamati dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan karena target tidak dipandang dalam keadaan terisolasi, namun objek yang berdekatan akan cenderung dipersepsikan bersama-sama. Faktor target mencakup hal-hal baru yakni gerakan, bunyi, ukuran, latar belakang dan kedekatan.

#### 3. Faktor Situasi

Faktor situasi ini mencakup waktu, keadaan / tempat kerja dan keadaan sosial. Sebenarnya perilaku individu didasarkan pada persepsi mereka terhadap realitas dan bukan realitas itu sendiri. Bila seseorang ingin membeli produk, maka ia merespon persepsinya tentang produk dan bukan produk itu sendiri.

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi pembentukan persepsi seseorang adalah :

1. Faktor internal yang meliputi pengalaman, kebutuhan saat itu, nilai-nilai yang dianut dan ekpektasi / pengharapan
2. Faktor eksternal yang meliputi penampilan produk, sifat-sifat stimulus dan situasi lingkungan.

Persepsi diartikan sebagai proses dengan apa seseorang memilih, mengatur dan menginterpretasi informasi. Proses seseorang untuk sampai pada perilaku pembelian/

pemanfaatan suatu produk atau jasa melalui tahapan: identifikasi masalah (adanya kebutuhan), pencarian informasi, evaluasi alternatif dan pembelian / pemanfaatan serta evaluasi pasca pembelian/ penggunaan jasa.

Pengetahuan persepsi pasien dan faktor-faktor yang mempengaruhinya sangat berguna untuk penyedia layanan jasa kesehatan karena akan meningkatkan peluang di dalam membuat keputusan peningkatan mutu menjadi lebih baik. Apabila telah diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi mutu dari pasien, maka kebutuhan dan harapan pasien bisa ditentukan dan dipenuhi yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan dan dapat membentuk loyalitas pasien.

## **2.4 Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan**

### **2.4.1 Persepsi dan Harapan Pasien Rumah Sakit**

Menurut Gilson, dkk. (1994), yang menjadi elemen penting dalam menentukan harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan :

1. Kemanjuran obat, keterjangkauan biaya, tidak membutuhkan waktu yang lama dalam proses perawatan
2. Memperoleh obat merupakan faktor yang terpenting yang mendasari pola pemanfaatan pelayanan kesehatan
3. Pandangan yang menyeluruh mengenai penampilan, seperti sikap petugas yang baik, kecakapan petugas dan hubungan dengan pasien
4. Persepsi masyarakat terhadap kualitas sarana dan prasarana yang meliputi jarak yang dapat dicapai, keadaan gedung, ruang tunggu, privasi dan kelengkapan peralatan medis
5. Persepsi masyarakat terhadap kualitas proses yang meliputi ketrampilan petugas, kecukupan staf, biaya perawatan dan penjelasan pengobatan

Dalam konsep kualitas yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1990)

yang dikenal dengan servqual model menyatakan ada empat faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pasien terhadap jasa pelayanan, yaitu:

1. Pengalaman dari teman (word of mouth)
2. Kebutuhan atau keinginan (personal need)
3. Pengalaman masa lalu saat menerima jasa pelayanan (past experience)
4. Komunikasi melalui iklan/pemasaran (external communications to customer)

#### **2.4.2 Faktor yang berhubungan dengan keputusan pasien rumah sakit**

Di dalam masyarakat terdapat bermacam-macam kelompok yang mempunyai perbedaan yang menggambarkan nilai dan kekuatan kelompok tersebut. Perbedaan ini akan mempengaruhi persepsi dan harapan pasien. Menurut Anderson (1974) dalam buku Notoatmodjo, dkk (1989) terdapat tiga kategori utama yang mempengaruhi pelayanan kesehatan, yaitu :

##### **1. Karakteristik Predisposisi**

Menggambarkan bahwa setiap individu mempunyai kecenderungan yang berbeda-beda dalam menggunakan pelayanan kesehatan. Hal ini karena ada ciri-ciri demografi seperti jenis kelamin, umur, dan status marital karena struktur sosial, seperti tingkat pendidikan, pekerjaan, kesukuan dan lain-lain serta keyakinan bahwa pelayanan dapat menolong proses kesembuhan penyakit.

##### **2. Karakteristik Pendukung**

Penggunaan fasilitas pelayanan kesehatan yang ada sangat tergantung pada kemampuan konsumen untuk membayar

##### **3. Karakteristik Kebutuhan**

Teori pemanfaatan pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan permintaan akan pelayanan kesehatan oleh konsumen. Permintaan akan pelayanan kesehatan justru selama

ini yang meningkat. Hal ini dikarenakan masyarakat sudah benar-benar mengeluh sakit serta mencari pengobatan. Faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan pelayanan kesehatan diantaranya adalah pengetahuan tentang kesehatan, sikap terhadap fasilitas kesehatan dan pengalaman terhadap kemampuan fasilitas kesehatan tersebut.

## **2.5 Konsep kepuasan pasien**

### **2.5.1 Definisi kepuasan pasien**

Kepuasan pasien merupakan tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan/ *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Kepuasan juga merupakan tingkat perasaan seseorang atau masyarakat setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya (Pohan, 2007). Kepuasan pasien juga dapat didefinisikan sebagai evaluasi subyektif pasien dari reaksi kognitif dan emosional mereka sebagai hasil interaksi antara harapan mereka tentang asuhan keperawatan ideal dan persepsi mereka tentang asuhan keperawatan yang aktual (Johansson, et al, 2008).

Kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja layanan yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja layanan dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja layanan sesuai harapan, maka pelanggan akan puas. Bila kinerja layanan melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya, serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut (Supranto, 2007).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan harapannya. Kepuasan pasien juga dapat didefinisikan sebagai respon pasien terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan hasil kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaiannya (Sabarguna, 2008).

Berbagai pandangan mengenai pengertian kepuasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan, setelah pasien membandingkan hasil kinerja/ kenyataan pelayanan keperawatan yang diterima dengan hasil kinerja pelayanan keperawatan yang diharapkan. Pasien akan puas bila hasil kinerja pelayanan keperawatan yang diterima sesuai dengan harapannya dan pasien akan merasa tidak puas bila hasil kinerja pelayanan keperawatan tidak sesuai dengan harapan pasien. Pasien yang puas akan lebih loyal pada rumah sakit dan akan menguntungkan bagi rumah sakit.

### 2.5.2 Konsep kepuasan pelanggan

Sebagaimana telah diuraikan di atas bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan harapan dan kinerja. Tse dan Watson (Tjiptono, 2008)

$$\text{Kepuasan pelanggan} = f(\text{expectation} - \text{perceived performance})$$

Dari persamaan di atas diketahui bahwa ada dua variabel yang menentukan kepuasan pelanggan yaitu *expectation* dan *performance* yang menghasilkan tiga kemungkinan, yaitu:

1.  $P < E$  : bila hal ini terjadi maka pelanggan mengatakan bahwa layanan yang diberikan jelek karena harapan pelanggan tidak terpenuhi, pelanggan tidak puas.
2.  $P = E$  : pelanggan mengatakan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan, pelanggan puas.

3.  $P > E$  : pelanggan mengatakan layanan yang telah diberikan telah memenuhi harapan, pelanggan sangat puas.

Adapun aspek kepuasan pasien meliputi empat aspek di bawah ini (Sabarguna, 2008) :

1. Kenyamanan

Meliputi : lokasi rumah sakit, kebersihan rumah sakit, kenyamanan ruangan, makanan, peralatan ruangan.

2. Hubungan pasien dengan petugas rumah sakit

Meliputi : keramahan, informasi, komunikatif, respon aktif, suportif, cekatan.

3. Kompetensi teknis petugas

Meliputi : keberanian bertindak, pengalaman, gelar, terkenal.

4. Biaya

Meliputi : mahalnya pelayanan, terjangkau atau tidak, ada tidaknya keringanan.

Menurut Graffith (2008) ada beberapa aspek yang mempengaruhi perasaan puas pada seseorang yaitu :

1. Sikap pendekatan staf pada pasien yaitu sikap staf terhadap pasien ketika pertama kali datang di Rumah sakit.
2. Kualitas perawatan yang diterima oleh pasien yaitu apa saja yang telah dilakukan oleh pemberi layanan pada pasien, seberapa pelayanan perawatan yang berkaitan dengan proses kesembuhan penyakit yang diderita pasien dan kelangsungan perawatan pasien selama berada di Rumah Sakit.
3. Prosedur administrasi yaitu berkaitan dengan pelayanan administrasi pasien di mulai masuk rumah sakit, selama perawatan berlangsung sampai keluar dari rumah sakit.
4. Waktu menunggu yaitu berkaitan dengan waktu yang diperbolehkan untuk berkunjung maupun untuk menjaga dari keluarga maupun orang lain dengan memperhatikan ruang

tunggu yang memenuhi standar Rumah Sakit antara lain: ruang tunggu yang nyaman, tenang, fasilitas yang memadai misalnya televisi, air minum, kursi dan sebagainya.

5. Fasilitas umum yang lain seperti kualitas pelayanan berupa makanan dan minuman, privasi dan kunjungan. Fasilitas ini berupa bagaimana pelayanan terhadap pemenuhan kebutuhan pasien seperti makanan dan minuman yang disediakan dan privasi ruang tunggu sebagai sarana bagi orang-orang yang berkunjung di Rumah Sakit.
6. Fasilitas ruang inap untuk pasien yang harus dirawat. Fasilitas ruang inap ini disediakan berdasarkan permintaan pasien mengenai ruang rawat inap yang dikehendakinya.
7. Hasil perawatan yang diterima oleh pasien yaitu perawatan yang berkaitan dengan kesembuhan penyakit pasien baik dokter, perawat dan karyawan lainnya.

Tingkat kepuasan antar individu satu dengan individu lain berbeda, hal ini terjadi karena adanya pengaruh dari faktor jabatan, umur, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, pendidikan, jenis kelamin, sikap mental dan kepribadian (Tjiptono, 2008).

### **2.5.3 Respon ketidakpuasan**

Menurut Singh dalam Tjiptono (2008) mengatakan apabila pelanggan tidak puas, maka ketidakpuasan tersebut dapat disalurkan dalam 3 media :

1. *Voice respon* yaitu apabila pelanggan yang tidak puas menyampaikan keluhannya kepada perusahaan yang bersangkutan. Respon ini sangat menguntungkan perusahaan.
2. *Private response* yaitu apabila pelanggan yang tidak puas menyampaikan keluhannya kepada orang lain baik teman, kolega atau keluarganya. Tindakan ini berdampak besar bagi citra perusahaan.

3. *Third-party response* yaitu apabila pelanggan yang tidak puas menyampaikan keluhannya dengan mengadu lewat media massa, lembaga konsumen atau institusi hukum. Tindakan ini sangat ditakuti oleh sebagian besar perusahaan.

#### **2.5.4 Faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan**

Menurut Maison, Walter, dan White ( dalam Tjiptono, 2008) menyebutkan faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu;

1. Karakteristik produk, produk ini merupakan kepemilikan rumah sakit yang bersifat fisik antara lain gedung dan dekorasi, karakteristik produk rumah sakit meliputi penampilan bangunan rumah sakit, kebersihan dan tipe kamar yang disediakan beserta kelengkapannya.
2. Harga yang termasuk didalamnya adalah harga produk dan jasa. Harga merupakan aspek penting namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien.
3. Pelayanan yaitu pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Rumah Sakit dianggap baik apabila didalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung di rumah sakit. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan
4. Lokasi, meliputi letak rumah sakit, letak kamar dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih rumah sakit.
5. Fasilitas, kelengkapan fasilitas rumah sakit ikut menentukan penilaian kepuasan pasien, mis : fasilitas kesehatan sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman.
6. *Image* yaitu citra, reputasi dan kepedulian rumah sakit terhadap lingkungan. Pasien dalam menginterpretasikan rumah sakit berawal dari cara pandang melalui panca indera

dari informasi yang didapatkan dan pengalaman baik dari orang lain maupun diri sendiri sehingga menghasilkan anggapan yang positif terhadap rumah sakit tersebut.

7. *Desain visual*, meliputi dekorasi ruangan, bangunan dan desain jalan yang tidak rumit. Tata ruang dan dekorasi rumah sakit ikut menentukan kenyamanan suatu rumah sakit.
8. Suasana rumah sakit yang tenang, nyaman, dan sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya.
9. Komunikasi yaitu tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan dari pasien.

Menurut Tjiptono (2008) berpendapat kepuasan pasien ditentukan oleh beberapa faktor antara lain:

1. Kinerja (*performance*) wujud dari kinerja ini adalah : kecepatan, kemudahan dan kenyamanan.
2. Keandalan (*releability*) sejauh mana kemungkinan kecil akan mengalami ketidakpuasan atau ketidak sesuaian dengan harapan atas pelayanan yang diberikan.
3. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to spesifikation*) yaitu sejauh mana karakteristik pelayanan memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. Daya tahan (*durability*) berkaitan berapa lama produk itu digunakan mis: peralatan bedah, transportasi dsb.
5. *Servis ability*, meliputi kecepatan, kompetensi serta penanganan keluhan yang memuaskan.
6. Estetika merupakan daya tarik rumah sakit yang dapat ditangkap oleh panca indera mis: keramahan perawat, peralatan rumah sakit yang lengkap dan modern, dekorasi rumah sakit.

7. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), citra dan reputasi rumah sakit serta tanggung jawab rumah sakit. Bagaimana kesan yang di terima pasien terhadap rumah sakit tersebut terhadap prestasi dan keunggulan rumah sakit dari pada rumah sakit lainnya dan tanggung jawab rumah sakit selama proses penyembuhan baik dari pasien masuk sampai pasien keluar rumah sakit dalam keadaan sehat.

Menurut Siagian, (2009) banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, diataranya adalah :

1. Faktor budaya

Faktor budaya memberi pengaruh yang paling luas dan mendalam terhadap perilaku pelanggan (pasien). Faktor budaya terdiri dari beberapa komponen budaya yaitu, sub budaya, dan kelas sosial. Budaya merupakan penentu keinginan dan perilaku yang mendasar dalam mempengaruhi keinginan atau kepuasan pasien. Sub Budaya terdiri atas nasionalitas, agama, kelompok, ras, dan daerah geografi. Kelas sosial adalah kelompok yang relatif homogen, mempunyai susunan hirarki dan anggotanya memiliki nilai, minat dan tingkah laku.

2. Faktor sosial

Faktor sosial terbagi atas kelompok kecil, keluarga, peran dan status. Orang yang berpengaruh terhadap kelompok/lingkungan, biasanya orang yang mempunyai karakteristik, ketrampilan, pengetahuan, dan kepribadian.

3. Faktor pribadi

Faktor pribadi merupakan keputusan seseorang dalam menerima pelayanan dan menanggapi pengalaman sesuai dengan tahap-tahap kedewasaannya. Faktor pribadi individu meliputi usia dan tahap siklus hidup, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, status ekonomi, gaya hidup, dan kepribadian/ konsep diri.

#### 4. Faktor psikologi

Faktor psikologi yang berperan dengan kepuasan yaitu motivasi, persepsi, pengetahuan, keyakinan dan pendirian. Motivasi mempunyai hubungan erat dengan kebutuhan. Ada kebutuhan biologis seperti lapar dan haus. Ada kebutuhan psikologis yaitu adanya pengakuan, dan penghargaan (Robbins, 2008). Kebutuhan akan menjadi motif untuk mengarahkan seseorang mencari kepuasan. Kepuasan pasien juga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor lain yang terkait dengan jasa pelayanan, diantaranya adalah pendekatan dan perilaku petugas, mutu informasi yang diterima, dan perawatan yang diterima. Pendekatan dan perilaku perawat merupakan pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien, karena melalui pendekatan dan perilaku perawat yang baik akan meningkatkan penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pendekatan dan perilaku perawat juga merupakan dasar dari proses interpersonal perawat – pasien (Sitorus, 2011).

Perilaku perawat yang diharapkan pasien adalah perilaku yang *caring*, yaitu perhatian dan perlakuan perawat terhadap pasien dengan baik. Perilaku *caring* ini diantaranya meliputi sopan santun, respek, tanggap, menentramkan hati pasien, memenuhi kebutuhan pasien, menjaga dan memenuhi standar mutu sesuai dengan standar mutu yang diharapkan. Mutu informasi yang diterima pasien merupakan apa yang dikerjakan perawat dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Informasi yang diberikan perawat harus tepat, jelas dan dapat dipahami oleh pasien. Mutu informasi yang diterima pasien juga dipengaruhi oleh cara komunikasi perawat pada pasien. Perawatan yang diterima pasien merupakan hasil yang dirasakan oleh pasien atas pelayanan yang diberikan oleh perawat. Perawatan yang diterima pasien ini juga berhubungan dengan kompetensi perawat dalam memberikan pelayanan pada pasien. Kompetensi ini meliputi ketrampilan, kemampuan dan penampilan petugas/perawat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dalam hal

dapat diandalkan (*dependability*), ketepatan (*accuracy*), ketahanan uji (*reliability*) dan konsistensi (*consistency*).

Uraian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah yang terkait dengan perilaku pasien yaitu faktor budaya, faktor sosial, faktor psikologi dan faktor pribadi, khususnya umur, jenis kelamin dan tingkat pendidikan. Faktor yang mempengaruhi kepuasan yang terkait dengan jasa pelayanan adalah pendekatan dan perilaku perawat, dalam hal ini perilaku *caring* perawat, komunikasi dan informasi yang diterima, fasilitas yang tersedia, hubungan interpersonal perawat-pasien, kompetensi perawat dan pengaruh organisasi.

#### **2.5.5 Dimensi kepuasan**

Menurut Azwar (2008) bahwa dimensi kepuasan dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

1. Kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan standar dan kode etik profesi.

Kepuasan pemakai jasa kesehatan terbatas hanya pada kesesuaian dengan standart dan kode etik profesi saja. Suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan standart dan kode etik profesi dapat memuaskan pasien. Ukuran-ukuran yang dimaksud pada dasarnya mencakup penilaian terhadap kepuasan pasien mengenai:

- 1) Hubungan dokter – pasien.

Terbinanya hubungan dokter atau perawat – pasien yang baik adalah salah satu dari kewajiban etik adalah amat diharapkan setiap pasiennya secara pribadi, menampung dan mendengarkan semua keluhan, serta menjawab dan memberikan keterangan yang sejelas-jelasnya tentang segala hal ingin diketahui oleh pasien.

- 2) Kenyaman pelayanan

Kenyamanan yang dimaksud disini tidak hanya yang menyangkut fasilitas yang disediakan, tetapi terpenting menyangkut sikap serta tindakan perawat ketika menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

### 3) Kebebasan melakukan pilihan

Suatu pelayanan kesehatan disebut bermutu bila kebebasan memilih ini dapat diberikan dan karena itu harus dapat dilaksanakan oleh setiap penyelenggara pelayanan kesehatan.

### 4) Pengetahuan dan kompetensi teknis

Secara umum disebut semakin tinggi tingkat pengetahuan dan kompetensi teknis tersebut, maka makin tinggi pula mutu pelayanan kesehatan.

### 5) Efektifitas pelayanan

Makin efektif pelayanan kesehatan makin tinggi pula mutu pelayanan kesehatan.

### 6) Keamanan tindakan

Untuk dapat terselenggaranya pelayanan kesehatan yang bermutu, aspek keamanan tindakan ini harus diperhatikan. Pelayanan kesehatan yang membahayakan pasien bukanlah pelayanan yang baik dan karena tidak boleh dilakukan.

## 2. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan

Suatu pelayanan kesehatan disebut bermutu apabila penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien mengenai:

### 1) Ketersediaan pelayanan kesehatan

Pelayanan kesehatan bermutu apabila pelayanan kesehatan tersebut tersedia masyarakat.

### 2) Kewajaran pelayanan kesehatan

Pelayanan kesehatan disebut bermutu apabila pelayanan tersebut bersifat wajar dalam arti dapat mengatasi masalah kesehatan kesehatan yang dihadapi.

3) Kesenambungan pelayanan kesihatan

Pelayanan kesihatan dikatakan bermutu apabila pelayanan tersebut bersifat berkesinambungan dalam arti tersedia setiap saat baik menurut ataupun kebutuhan pelayanan kesihatan.

4) Penerimaan pelayanan kesihatan

Untuk dapat menjamin munculnya kepuasan yang terkait dengan mutu pelayanan, maka pelayanan kesihatan tersebut harus dapat diupayakan oleh pemakaian jasa pelayanan.

5) Ketercapaian pelayanan kesihatan

Pelayanan kesihatan yang dialokasikan terlalu jauh dari daerah tempat tinggal tentu tidak mudah dicapai. Apabila keadaan ini sampai terjadi, tentu tidak akan memuaskan pasien, maka disebut suatu pelayanan kesihatan bermutu apabila pelayanan tersebut dapat dicapai oleh pemakai jasa pelayanan kesihatan itu.

6) Keterjangkauan pelayanan kesihatan

Keterjangkauan pelayanan kesihatan erat hubungannya dengan kepuasan pasien dan kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan maka suatu pelayanan disebut bermutu apabila pelayanan tersebut dapat dijangkau oleh pemakai jasa pelayanan kesihatan.

7) Efisiensi pelayanan kesihatan

puas atau tidaknya pemakai jasa pelayanan mempunyai kaitan erat dengan baik atau tidaknya mutu pelayanan maka suatu pelayanan kesihatan disebut sebagai bermutu apabila pelayanan tersebut diselenggarakan secara efisiensi.

8) Mutu pelayanan kesihatan

Mutu pelayanan kesihatan yang dimaksud disini adalah yang menunjuk pada kesembuhan penyakit serta keamanan tindakan, yang apabila berhasil diwujudkan pasti

akan memuaskan pasien, maka suatu pelayanan kesehatan disebut bermutu apabila pelayanan tersebut menyembuhkan pasien serta tindakan yang dilakukan aman.

#### 2.5.6 Metode pengukuran pelanggan

Menurut Azwar (2008) mengemukakan cara cara mengukur kepuasan konsumen sebagai berikut

1. Sistem keluhan dan saran (*complaint and sugestion system*) banyak perusahaan yang berhubungan dengan konsumennya dengan membuka kotak saran dan menerima keluhan yang dialami oleh konsumen, ada juga perusahaan yang memberikan amplop yang telah di tulis alamat perusahaan yang digunakan sebagai sarana menyampaikan saran, keluhan, serta kritik setelah mereka sampai di tempat tujuan.
2. Survey kepuasan kosumen ( *costomer satisfaction surveys* ) tingkat keluhan yang disampaikan oleh konsumen tidak bisa disimpulkan secara umum untuk mengukur kepuasan konsumen pada umumnya.
3. Pembeli bayangan (*ghost shopping*) dalam hal iini perusahaan memerintah orang-orang tertentu sebagai pembeli ke perusahaannya sendiri.
4. Analisis konsumen yang beralih (*lost costumer analisys*) perusahaan perusahaan yang kehilangan konsumen mencoba menghubungi kembali kosumen tersebut.

Metode yang paling banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah metode survey yaitu dengan cara sebagai berikut (Tjiptono, 2008).

1. *Directly reported satisfaction* : pengukuran dilakukan secara langsung seperti ungkapan puas saudara terhadap pelayanan keperawatan pada skala dari sangat tidak puas, netral, puas, sangat puas.
2. *Derived dissatisfaction* : responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan sesuatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.

3. *Problem analysis* : responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.
4. *Importance – performance analysis* : responden diminta untuk menyusun tingkatan berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan responden seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (atribut).

Bentuk konkret untuk mengukur kepuasan pelanggan di RS (Nursalam, 2010), mengemukakan ada empat aspek yang dapat diukur yaitu : kenyamanan, hubungan pelanggan dengan petugas, kompetensi petugas dan biaya.

- 1) Kenyamanan, aspek ini dijabarkan dalam pertanyaan tentang lokasi rumah sakit, kebersihan, kenyamanan ruangan, makanan dan minuman, peralatan ruangan, tata letak, penerangan, kebersihan WC, pembuangan sampah, kesegaran ruangan dan lain lain.
- 2) Hubungan pelanggan dengan petugas RS, dapat dijabarkan dengan pertanyaan yang menyangkut keramahan, informasi yang diberikan, sejauh mana tingkat komunikasi, respon, support, seberapa tanggap dokter/perawat di ruangan IGD, rawat jalan, rawat inap, farmasi, kemudahan dokter/perawat di hubungi, ketentuan peraturan pemberian obat, pengukuran suhu.
- 3) Kompetensi teknis petugas dapat dijabarkan dalam pertanyaan kecepatan pelayanan pendaftaran, ketrampilan dalam penggunaan teknologi, pengalaman petugas medis, gelar medis yang dimiliki, terkenal, keberanian mengambil tindakan.
- 4) Biaya dapat dijabarkan dalam pertanyaan kewajaran biaya, kejelasan komponen biaya, biaya pelayanan, perbandingan dengan rumah sakit sejenis lainnya, tingkat masyarakat yang berobat, ada tidaknya keringanan biaya bagi masyarakat miskin.

##### 5. Alat ukur kepuasan

Menurut Nursalam (2012) cara pengukuran kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode RATER yaitu :

1) *Reliability* (kepercayaan)

Kepercayaan terhadap kemampuan dalam menangani kasus pasien secara tepat dan profesional, percaya secara keseluruhan pelayanan di rumah sakit ini baik, kepercayaan bahwa perawat akan mengupayakan kepuasan pasien selama dalam perawatan, percaya dengan penjelasan perawat untuk kebaikan pasien. Keandalan untuk memberikan pelayanan yang handal meliputi kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan rencana, kepedulian perawat pada permasalahan yang dialami pasien, keandalan penyampaian jasa sejak awal, ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan, keakuratan penanganan, dapat dipercaya dan bertanggung jawab. Salah satu contoh pelayanan keperawatan yang menggambarkan keandalan adalah perawat memberikan asuhan keperawatan dengan tepat dan akurat sesuai dengan rencana asuhan keperawatan yang telah dibuat.

2) *Assurance* (jaminan)

Jaminan bahwa pelayanan perawatan mampu membuat keluhan pasien berkurang sehingga pasien merasa puas, jaminan terhadap pelayanan perawatan pasien yang sudah memenuhi standar asuhan keperawatan dan menjamin perawat di ruang rawat adalah perawat profesional.

Jaminan adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf (perawat), bebas dari bahaya, resiko, keragu – raguan. Jaminan terdiri dari beberapa komponen yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Jaminan dalam pelayanan keperawatan ditentukan oleh komponen kompetensi, keramahan dan keamanan. Kompetensi yaitu yang berkaitan dengan

pengetahuan dan ketrampilan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan. Keramahan yang diartikan dengan kesopanan perawat dalam memberikan pelayanan. Keamanan yaitu jaminan pelayanan yang menyeluruh sampai tuntas sehingga tidak menimbulkan dampak negative pada pasien dan menjamin pelayanan yang diberikan pada pasien aman.

3) *Tangibles* (bukti langsung/kenyataan)

Kenyataan penjelasan tentang tarif, penerapan yang baik tentang prosedur pelayanan perawatan pasien rawat inap, ruangan rawat inap serta peralatan selalu bersih. Bukti langsung meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan, personil (perawat), dan sarana komunikasi pasien. Salah satu contoh pelayanan keperawatan yang menggambarkan bukti langsung adalah perawat menyediakan peralatan yang dibutuhkan pasien, kerapihan, kebersihan dan kenyamanan ruang perawatan pasien, penataan ruangan perawatan, kesiapan dan kebersihan peralatan keperawatan, kerapihan dan kebersihan penampilan perawat pada saat melayani pasien.

4) *Emphaty* (kepedulian terhadap pasien)

Memberikan perhatian kepada pasien, merawat pasien dengan penuh kesabaran serta selalu berusaha agar pasien merasa puas selama dalam perawatan. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, peduli, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan/ pasien. Salah satu contoh rasa empati perawat dalam pelayanan keperawatan adalah memberikan perhatian khusus pada pasien, perawat menyediakan waktu untuk pasien, mendengarkan keluhan pasien dengan sabar, memberi respon atas keluhan pasien.

5) *Responsiveness* (daya tanggap/tanggung jawab)

Tanggung jawab perawat membantu pasien dalam melakukan pemeriksaan penunjang selama pasien dalam perawatan. Daya tanggap adalah keinginan para staf (perawat) untuk membantu para pelanggan (pasien), memberikan pelayanan dengan tanggap, menyediakan jasa yang dibutuhkan pelanggan. Hal ini meliputi kejelasan informasi waktu penyampaian jasa, ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan. Perawat yang tanggap adalah bersedia dan mau membantu pasien, serta memberikan pelayanan dengan cepat atau tanggap. Contoh dalam kegiatan pelayanan keperawatan yang bersifat *responsiveness* adalah perawat cepat tanggap terhadap keluhan pasien, memberikan bantuan bila dibutuhkan, memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pasien.

Alat ukur kepuasan pasien dengan menggunakan metode RATER sudah banyak digunakan oleh beberapa peneliti diantaranya Wira (2018) yang meneliti tentang hubungan antara persepsi mutu pelayanan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Karangasem. Pada penelitian ini kepuasan pasien diukur setelah pasien dirawat minimal 3 hari dengan alasan waktu 3 hari diyakini pasien telah mengalami dan merasakan pelayanan keperawatan yang telah diterimanya. Agustin (2012) juga menggunakan waktu pengukuran kepuasan pasien dilakukan minimal setelah pasien dirawat 3 hari.

Kuesioner yang digunakan oleh Wira (2018) telah diuji validitas dan reliabilitas dengan hasil uji validitas  $r = 0,876-0,963$  dan hasil reliabilitas didapatkan nilai *Alpha* sebesar  $r = 0,915$ . Kuesioner ini berisi pernyataan-pernyataan terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterima melalui 25 pernyataan menggunakan skala likert yaitu sangat tidak puas skor 1, tidak puas skor 2, puas skor 3 dan sangat puas skor 4. Skor tertinggi 100 dan skor terendah 25. Pernyataan pada kuesioner kepuasan terdiri atas pertanyaan positif (*favorable*) dan negatif (*unfavorable*). Untuk pernyataan yang negatif

(*unfavorable*), maka cara penghitungannya dibalik dari yang lebih kecil ke skor yang lebih besar. Penentuan skor untuk kategori kepuasan menggunakan rumus statistik menurut Sudjana (2007) yaitu :

$$p = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas}}$$

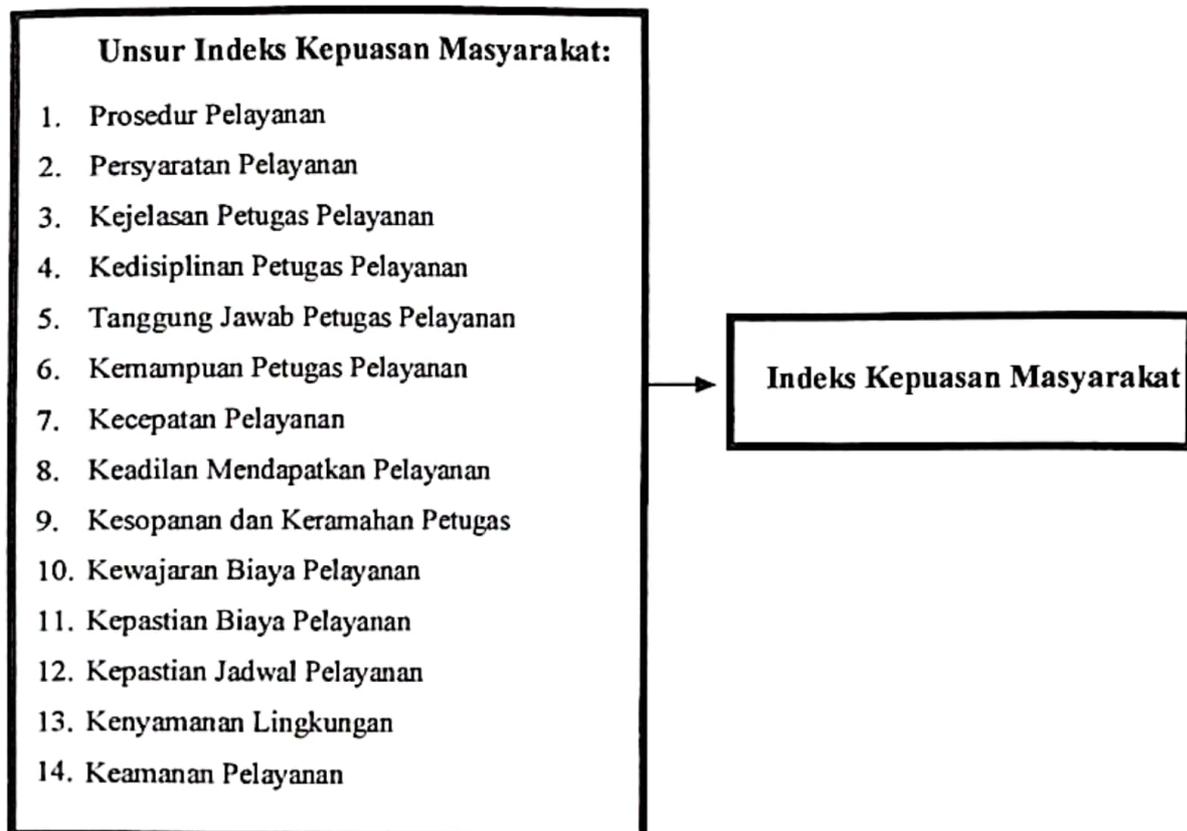
Dimana p merupakan panjang kelas, dengan rentang (nilai tertinggi dikurang nilai terendah) sebesar 75 dan banyak kelas dibagi atas 4 kategori kelas untuk kepuasan (sangat tidak puas, tidak puas, puas dan sangat puas), maka akan diperoleh panjang kelas sebesar 19. Nilai tertinggi yang mungkin dicapai adalah 100 dan nilai terendah adalah 25, maka kepuasan pasien dapat dikategorikan dengan kategori sebagai berikut : skor 25-43 sangat tidak puas, skor 44-62 : tidak puas, skor 63-81 puas dan skor 82-100 sangat puas.

## BAB III

### KERANGKA KONSEP DAN DEFINISI OPERASIONAL

#### 3.1 Kerangka Konsep

Berdasarkan latar belakang dan tinjauan pustaka dapat disusun kerangka konsep sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang masih didasarkan oleh keputusan nomor: KEP/25/MEN.PAN/2/2004, yaitu sebagai berikut:



Gambar 3.1 Unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

## **3.2 Variabel Penelitian**

### **3.2.1 Variabel Tergantung (*dependent*)**

Adapun variabel tergantung dalam penelitian ini adalah nilai kepuasan masyarakat.

### **3.2.2 Variabel Bebas (*independent*)**

Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah:

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan Petugas Pelayanan
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
7. Kecepatan Pelayanan
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas
10. Kewajaran Biaya Pelayanan
11. Kepastian Biaya Pelayanan
12. Kepastian Jadwal Pelayanan
13. Kenyamanan Lingkungan
14. Keamanan Pelayanan

## **3.3 Definisi Operasional**

Nilai Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya;

Karakteristik meliputi umur yaitu usia atau satuan waktu yang diukur sejak responden lahir hingga survei dilakukan, jenis kelamin yaitu gender atau kelompok yang didasarkan pada proses reproduksi responden, pendidikan yaitu jenjang pembelajaran terakhir yang diperoleh secara formal demi mengembangkan potensi diri dan pekerjaan adalah aktivitas yang dilakukan sehari-hari oleh responden sebagai mata pencaharian utama untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Data karakteristik responden diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner;

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Data variabel prosedur pelayanan diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Data variabel persyaratan pelayanan diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Data variabel kejelasan petugas pelayanan diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Data variabel kedisiplinan petugas pelayanan diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab

petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Data variabel tanggung jawab petugas pelayanan diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Data variabel kemampuan petugas pelayanan diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Data variabel kecepatan pelayanan diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Data variabel keadilan mendapatkan pelayanan diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Data variabel kesopanan dan keramahan petugas diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Data variabel kewajaran biaya pelayanan diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Data variabel kepastian biaya pelayanan diperoleh dari hasil

wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Data variabel kepastian jadwal pelayanan diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Data variabel kenyamanan lingkungan diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Data variabel keamanan pelayanan diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal.

## **BAB IV**

### **METODOLOGI**

#### **4.1 Rancangan Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu studi kuantitatif yang digunakan untuk memaparkan dengan sistematis sebuah situasi, karakteristik atau peristiwa populasi, dalam hal ini pasien rawat jalan dan rawat inap RSUD Kabupaten Karangasem terhadap persepsi di lapangan yang langsung dirasakan oleh pasien secara cermat, faktual dan juga menganalisa data yang diperoleh dengan memberikan uraian yang bersifat deskriptif mengenai masalah yang diteliti.

#### **4.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di RSUD Kabupaten Karangasem, yaitu di unit rawat jalan dan rawat inap. Waktu penelitian dan pengambilan data dilaksanakan selama enam bulan yaitu bulan Januari sampai dengan bulan Juli 2021.

#### **4.3 Populasi dan Sampel**

##### **4.3.1 Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan minimal di RSUD Kabupaten Karangasem baik itu pada unit rawat jalan ataupun rawat inap.

##### **4.3.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi yang dijadikan sebagai responden dalam survei dan merupakan representasi dari populasi. Adapun kriteria inklusi yang digunakan adalah :

- a. Pasien lama yang dirawat di ruang rawat inap atau masyarakat penerima layanan minimal pada kunjungan kedua di RSUD Kabupaten Karangasem baik itu pada unit rawat jalan ataupun unit rawat inap
- b. Pasien yang bersedia diwawancarai.

#### 4.4 Besar Sampel

Dalam survei ini sampel dilakukan secara random yang representative, adapun sampel minimal 50 responden dari jumlah populasi dengan dasar  $(\text{jumlah unsur} + 1) \times 10 = (4+1) \times 10 = 5 \times 10 = 50$  orang/ responden.

Responden di pilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 300 orang dari jumlah populasi penerima layanan. Responden survei adalah semua masyarakat penerima layanan pada RSUD Kabupaten Karangasem sebanyak 300 responden terdiri dari Unit Layanan Rawat Inap sebanyak 200 responden dan Unit Layanan Poliklinik sebanyak 100 responden. Akan tetapi karena saat ini masih terjadi Pandemi Corona Virus, maka sample yang diambil hanya 50 responden.

#### 4.5 Cara Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel menggunakan metode *simple random sampling*, yaitu menentukan sampel yang mewakili populasi secara acak.

#### 4.6 Alat dan Cara Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data survei kepuasan masyarakat di RSUD Kabupaten Karangasem adalah menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang diisi/ditanyakan kepada masing-masing responden oleh para surveyor. Kuesioner yang di buat meliputi 3 (tiga) bagian yaitu Bagian Identitas Responden, Bagian Identitas pencacah dan Bagian Mutu Pelayanan Publik. Sebelum dimulai wawancara dilakukan

penjelasan kepada calon responden tentang maksud dan tujuan survey dan dijelaskan pula bahwa jawaban yang jujur dan apa adanya sangat diperlukan untuk memperoleh masukan bagi unit pelayanan di RSUD Kabupaten Karangasem dalam melakukan perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

#### 4.7 Metode Analisis

Nilai Kepuasan Masyarakat merupakan nilai indeks untuk seluruh pelayanan di RSUD Kabupaten Karangasem sebagai suatu totalitas indeks. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertinggi” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

Nilai Penimbang :

$$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Kemudian untuk mendapatkan nilai kepuasan unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan menggunakan rumus :

Nilai Rata – Rata Tertimbang (NRR) :

$$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur terisi (jumlah responden)}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Nilai IKM) diperoleh dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata (NRR) tertimbang dengan rumus :

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) :

$$\text{Nilai IKM} = (\text{NRRt U1} + \text{NRRt U2} + \dots + \text{NRRt U14})$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai kepuasan yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus :

Nilai Konversi :

$$\text{Nilai IKM} \times 25$$

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas/ kinerja pelayanan yang mencakup 4 (empat) kategori sebagai persepsi nilai, yaitu :

- i. Kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1;
- ii. Kategori kurang baik diberi nilai persepsi 2;
- iii. Kategori baik diberi nilai persepsi 3;
- iv. Kategori sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Kategori persepsi nilai dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.1 Nilai Persepsi, Interval Nilai Kepuasan, Interval Konversi Nilai Kepuasan, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval Kepuasan	Nilai Interval Konversi Kepuasan	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

**BAB V**  
**HASIL PENELITIAN**

**5.1 Karakteristik Responden**

Penelitian dilakukan terhadap 50 responden di RSUD Kabupaten Karangasem. Sampel diambil berdasarkan ruang lingkup pelayanan di unit rawat jalan dan rawat inap. Dari 50 sampel yang disurvei, memiliki karakteristik sebagai berikut.

**Tabel 5.1 Distribusi Karakteristik Responden di Wilayah RSUD Kabupaten Karangasem**

Karakteristik	Kategori	Total	
		n	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	25	50
	Perempuan	25	50
Umur	< 17 th	0	0
	17 – 20 th	5	10
	21 – 39 th	28	56
	40 – 55 th	15	30
	56 – 65 th	2	0
	> 66 th	0	1.7
Pendidikan	Pendidikan Dasar	8	16
	Menengah	25	50
	Tinggi	17	34
Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	20	40
	Pegawai Swasta	10	20
	Wiraswasta	14	28
	Pelajar/Mahasiswa	2	4
	Lainnya	4	8

Berdasarkan tabel 5.1 dapat dilihat bahwa untuk karakteristik jenis kelamin, jumlahnya sama yaitu jenis laki-laki 50 % (25 orang), sementara untuk perempuan sebanyak 50 % (25 orang). Distribusi kelompok cenderung didominasi oleh kelompok umur 21 – 39 tahun sebanyak 56 % (28 orang) dan untuk kelompok umur < 17 tahun serta umur > 66 thn adalah yang memiliki distribusi paling sedikit yaitu masing-masing hanya 0%.

Berdasarkan tabel 5.1 dapat dilihat bahwa responden memiliki tingkat pendidikan yang tergolong menengah yaitu sebanyak 50% (25 orang)

Untuk distribusi pekerjaan adalah sebagian besar responden bekerja sebagai PNS yakni sebanyak 40% (20 orang).

## 5.2 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

### 5.2.1 Prosedur Pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar responden menyebut bahwa prosedur pelayanan di RSUD Kabupaten Karangasem adalah mudah, hal ini terbukti dari 50 responden yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan (kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan) tidak mudah sebanyak 0 orang atau 0%, kurang mudah sebanyak 1 orang atau 2%, menyatakan mudah 16 orang atau 32 % dan yang mengatakan sangat mudah 33 orang atau 66%, data tersebut dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 5.2 Kemudahan Prosedur Pelayanan**

No	Kemudahan Prosedur	Jumlah	%
1	Tidak Mudah	0	0
2	Kurang Mudah	1	2
3	Mudah	16	32
4	Sangat Mudah	33	66
	<b>Jumlah</b>	50	100

Dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa prosedur pelayanan yang diberikan RSUD Kabupaten Karangasem kepada masyarakat sangat mudah di pahami dan tidak berbelit. Hal ini terbukti dari 50 responden, terbanyak menyatakan sangat mudah yaitu 33 orang pasien atau 66%, sedangkan yang menyatakan kurang mudah hanya 1 orang atau 2 %.

### 5.2.2 Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan terhadap persyaratan pelayanan (mencakup persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya), dari 50 responden yang menyatakan bahwa tidak ada responden yang menyatakan persyaratan pelayanan tidak

sesuai, sedangkan yang menyatakan sesuai sebanyak 24 orang atau 48 %, 26 orang atau 52 % menyatakan sangat sesuai, data tersebut dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 5.3 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan**

No	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Jumlah	%
1	Tidak Sesuai	0	0
2	Kurang Sesuai	0	0
3	Sesuai	24	48
4	Sangat Sesuai	26	52
	<b>Jumlah</b>	50	100

Dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa persyaratan pelayanan di RSUD ini terdapat kesesuaian antara persyaratan dengan jenis pelayanan yang diberikan, hal ini terbukti dari 50 responden yang menyatakan sangat sesuai yaitu 26 orang pasien atau 52%, sedangkan tidak ada responden yang menyatakan persyaratan tidak sesuai.

### 5.2.3 Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan

Sesuai dengan hasil survei kepuasan masyarakat dapat diketahui bahwa dari 50 responden tidak ada responden yang menyatakan bahwa tidak ada kejelasan petugas, terdapat 0 orang atau 0% menyatakan kurang jelas, 23 orang atau 46% menyatakan sudah jelas, dan 27 orang atau 54% menyatakan sangat jelas, data selengkapnya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 5.4 Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani**

No	Kejelasan dan Kepastian Petugas	Jumlah	%
1	Tidak Jelas	0	0
2	Kurang Jelas	0	0
3	Jelas	23	46
4	Sangat Jelas	27	54
	<b>Jumlah</b>	50	100

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa masyarakat menganggap di RSUD Kabupaten Karangasem ini terdapat kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan (yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan menyangkut

nama, jabatan, kewenangan dan tanggungjawabnya), hal ini terbukti dari 50 responden 27 orang atau 54% menyatakan sangat jelas dan tidak ada responden yang menyatakan tidak ada kejelasan dan kepastian petugas.

#### 5.2.4 Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Dari hasil survei kepuasan masyarakat diketahui bahwa dari 50 responden menyatakan bahwa petugas disiplin dalam melaksanakan tugasnya sebanyak 30 orang atau 60%, dan yang menyatakan sangat disiplin sebanyak 20 orang atau 40%. Kedisiplinan petugas pelayanan disini yaitu berkaitan dengan konsistensi dan ketepatan waktu kerja petugas sesuai ketentuan yang berlaku dalam memberikan pelayanan, sedangkan datanya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 5.5 Kedisiplinan Petugas Pelayanan**

No	Kedisiplinan Petugas	Jumlah	%
1	Tidak Disiplin	0	0
2	Kurang Disiplin	0	0
3	Disiplin	30	60
4	Sangat Disiplin	20	40
	<b>Jumlah</b>	50	100

Dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa di RSUD ini terdapat komitmen yang tinggi dari petugas untuk melaksanakan pelayanan secara disiplin, hal ini terbukti dari 50 responden 30 orang atau 60% menyatakan petugas disiplin dalam melaksanakan tugasnya.

#### 5.2.5 Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil survei dari responden dapat diketahui bahwa dari 50 responden yang menyatakan bahwa tidak ada petugas yang tidak bertanggung jawab, sebanyak 28 orang atau 56 % menyatakan petugas bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya dan sebanyak 22 orang atau 44% menyatakan sangat bertanggung jawab, hal ini dapat diketahui dari tabel sebagai berikut :

**Tabel 5.6 Tanggung Jawab Petugas Pelayanan**

No	Tanggung Jawab Petugas	Jumlah	%
1	Tidak Bertanggung Jawab	0	0
2	Kurang Bertanggung Jawab	0	0
3	Bertanggung Jawab	28	56
4	Sangat Bertanggung Jawab	22	44
	<b>Jumlah</b>	50	100

Dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa petugas di RSUD bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan (kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan), hal ini terbukti dari 50 responden terdapat 28 orang atau 56 % menyatakan petugas bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa petugas tidak bertanggung jawab.

#### 5.2.6 Kemampuan Petugas Pelayanan

Sesuai dengan hasil survei dari 50 responden tidak ada yang menyatakan bahwa petugas tidak mampu dalam melaksanakan tugas pelayanan, terdapat sebanyak 23 orang atau 46 % menyatakan petugas mampu, sebanyak 27 orang atau 54 % mereka memandang petugas sangat mampu melaksanakan tugasnya, data tersebut dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 5.7 Kemampuan Petugas Pelayanan**

No	Kemampuan Petugas Pelayanan	Jumlah	%
1	Tidak Mampu	0	0
2	Kurang Mampu	0	0
3	Mampu	23	46
4	Sangat Mampu	27	54
	<b>Jumlah</b>	50	100

Dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa petugas punya kemampuan dalam memberikan pelayanan (tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat) di RSUD Kabupaten Karangasem, terbukti dari 50 responden 27 orang atau 54 % menyatakan

pelayanan bersikap sangat adil, hal ini dapat diketahui dari tabel sebagai berikut :

**Tabel 5.9 Keadilan Memberikan Pelayanan**

No	Keadilan Memberikan Pelayanan	Jumlah	%
1	Tidak Adil	0	0
2	Kurang Adil	0	0
3	Adil	26	52
4	Sangat Adil	24	48
	<b>Jumlah</b>	50	100

Berkaitan dengan keadilan mendapatkan pelayanan (pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani), dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa petugas RSUD dalam melaksanakan tugasnya, berlaku adil kepada semua pelanggan dan tidak membedakan status sosial/golongan pelanggan/ pasien, terbukti dari 50 responden terdapat 26 orang atau 52 % menyatakan petugas melaksanakan pelayanan berlaku adil dan tidak ada yang menyatakan petugas bertindak tidak adil dalam memberikan pelayanan.

### 5.2.9 Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat dari 50 responden yang berhasil kami himpun tidak ada yang menyatakan bahwa petugas tidak sopan dan tidak ramah, sebanyak 0 orang atau 0% yang menyatakan bahwa petugas pelayanan kurang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, 25 orang atau 50 % menyatakan sopan dan ramah serta 25 orang atau 50 % menyatakan sangat ramah dan sangat sopan, data dimaksud dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 5.10 Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan**

No	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Jumlah	%
1	Tidak Sopan dan Ramah	0	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	0	0
3	Sopan dan Ramah	25	50
4	Sangat Sopan dan Ramah	25	50
	<b>Jumlah</b>	50	100

Berkaitan dengan Kesopanan dan keramahan petugas (sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati), dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa petugas RSUD Kabupaten Karangasem dalam melaksanakan tugasnya bersikap sopan dan ramah, hal ini terbukti dari 50 respon dan 25 orang atau 50 % menyatakan petugas bersikap sopan ataupun ramah dan tidak ada yang menyatakan bahwa petugas berperilaku tidak sopan dan tidak ramah.

#### 5.2.10 Kewajaran Biaya Pelayanan

Setelah diadakan survei kepuasan masyarakat pada RSUD Kabupaten Karangasem dari 50 responden ternyata tidak ada menyatakan bahwa biaya pelayanan tidak wajar, tidak ada responden yang menyatakan bahwa biaya pelayanan kurang wajar dan sebanyak 28 responden atau 56 % menyatakan bahwa biaya pelayanan wajar, serta 22 orang atau 44% menyatakan bahwa biaya pelayanan sangat wajar, hal ini dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 5.11 Kewajaran Biaya Pelayanan**

No	Kewajaran Biaya	Jumlah	%
1	Tidak Wajar	0	0
2	Kurang Wajar	0	0
3	Wajar	28	56
4	Sangat Wajar	22	44
	<b>Jumlah</b>	50	100

Dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa di RSUD Kabupaten Karangasem terdapat kewajaran biaya dalam mendapatkan pelayanan (keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan), hal ini terbukti dari 50 responden 28 orang atau 56% menyatakan bahwa biaya pelayanan wajar, dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa biaya tidak wajar.

#### 5.2.11 Kepastian Biaya Pelayanan

Sesuai dengan hasil survei ternyata dari 50 responden yang kami himpun 0 orang

atau 0% responden yang menyatakan bahwa biaya pelayanan selalu tidak sesuai, sebanyak 0 orang atau 0 % menyatakan bahwa biaya pelayanan kadang-kadang sesuai antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan, 18 orang atau 36 % menyatakan bahwa biaya pelayanan banyak yang telah sesuai, dan 32 orang atau 64 % menyatakan selalu sesuai, hal ini dapat diketahui sebagai berikut :

**Tabel 5.12 Kepastian/Kesesuaian Biaya Pelayanan**

No	Kesesuaian Biaya	Jumlah	%
1	Tidak Sesuai	0	0
2	Kurang Sesuai	0	0
3	Sesuai	18	36
4	Sangat Sesuai	32	64
	<b>Jumlah</b>	50	100

Terkait Kepastian biaya pelayanan (kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan), dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa di RSUD Kabupaten Karangasem terdapat biaya yang dibayarkan oleh pasien sangat sesuai dengan ketentuan peraturan dalam mendapatkan pelayanan, hal ini terbukti dari 50 responden sebanyak 32 orang atau 64% menyatakan bahwa biaya yang mereka bayarkan sangat sesuainya dengan ketentuan, dan 18 orang atau 36% responden yang menyatakan bahwa biaya pelayanan sesuai.

#### **5.2.12 Kepastian Jadwal Pelayanan**

Berdasarkan hasil survei dari 50 responden dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang menyatakan bahwa jadwal pelaksanaan pelayanan selalu tidak tepat, sebanyak 0 orang atau 0% menyatakan kadang-kadang tepat waktu, dan 24 orang atau 48 % menyatakan banyak tepatnya, serta 26 orang atau 52% menyatakan selalu tepat, hal ini dapat diketahui tabel sebagai berikut:

**Tabel 5.13 Kepastian Jadwal Pelayanan**

No	Kepastian Jadwal Pelayanan	Jumlah	%
1	Selalu Tidak Tepat	0	0
2	Kadang Tepat	0	0
3	Banyak Tepat	24	48
4	Selalu Tepat	26	52
	<b>Jumlah</b>	50	100

Terkait Kepastian/Ketepatan Jadwal Pelayanan, dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa di RSUD Kabupaten Karangasem dalam melaksanakan pelayanan kepada pasien banyak tepat/sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, hal ini terbukti dari 50 responden 26 orang atau 52 % menyatakan selalu tepatnya dalam memberikan pelayanan dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan selalu tidak tepat sebagaimana telah ditentukan dalam jadwal pelayanan.

### 5.2.13 Kenyamanan Lingkungan Pelayanan

Berdasarkan hasil survei dari 50 responden dapat diketahui bahwa 0 orang atau 0% koresponden yang menyatakan bahwa kenyamanan lingkungan di unit pelayanan tidak nyaman, 1 orang atau 2% menyatakan bahwa lingkungan di unit pelayanan kurang nyaman, 30 orang atau 60 % menyatakan lingkungan pelayanan nyaman, dan sebanyak 19 orang atau 38% menyatakan sangat nyaman, hal ini dapat diketahui tabel sebagai berikut

**Tabel 5.14 Kenyamanan Lingkungan Pelayanan**

No	Kenyamanan Lingkungan Pelayanan	Jumlah	%
1	Tidak Nyaman	0	0
2	Kurang Nyaman	1	2
3	Nyaman	30	60
4	Sangat Nyaman	19	38
	<b>Jumlah</b>	50	100

Untuk kenyamanan lingkungan (kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan), dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa di RSUD Kabupaten Karangasem lingkungan pelayanannya nyaman, hal ini terbukti dari 50 responden 30 orang atau 60 %

menyatakan bahwa lingkungan pelayanan nyaman dan hanya 1 orang atau 2% responden yang menyatakan bahwa lingkungan di unit pelayanan kurang nyaman.

#### 5.2.14 Keamanan Pelayanan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat, dari 50 responden dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang menyatakan pelayanan tidak aman, 0 responden atau 0 % yang menyatakan kurang aman, 27 orang atau 54 % menyatakan aman dan 23 orang atau 46 % menyatakan sangat aman, hal ini dapat diketahui dari tabel sebagai berikut:

**Tabel 5.15 Keamanan Pelayanan**

No	Keamanan Pelayanan	Jumlah	%
1	Tidak Aman	0	0
2	Kurang Aman	0	0
3	Aman	27	54
4	Sangat Aman	23	46
	<b>Jumlah</b>	50	100

Terkait Keamanan Pelayanan (terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko yang di akibatkan dari pelaksanaan pelayanan), dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa RSUD Kabupaten Karangasem dalam hal kondisi keamanan memberikan pelayanan relatif aman, hal ini terbukti dari 50 responden 27 orang atau 54% menyatakan bahwa pelayanan aman dan tidak ada orang atau responden yang menyatakan bahwa pelayanan tidak aman.

#### 5.3 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis data hasil survei untuk menentukan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur penilaian pada RSUD Kabupaten Karangasem, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 5.16 Hasil Survei Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada RSUD Kabupaten Karangasem**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks Per Unsur
1.	Prosedur Pelayanan	3.64	0.258
2.	Persyaratan Pelayanan	3.52	0.250
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3.52	0.250
4.	Kedisiplinan Pelayanan	3.36	0.239
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3.44	0.244
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.60	0.256
7.	Kecepatan Pelayanan	3.48	0.247
8.	Keadilan Memberikan Pelayanan	3.52	0.250
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	3.44	0.244
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.52	0.250
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3.68	0.261
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3.64	0.258
13.	Kenyamanan Lingkungan	3.28	0.233
14.	Keamanan Pelayanan	3.52	0.250
<b>NILAI INDEKS</b>			<b>3,490</b>
<b>NILAI KEPUASAN MASYARAKAT</b>			<b>87,26</b>

Berdasarkan tabel di atas, Nilai indeks terhadap pelayanan pada RSUD Kabupaten Karangasem adalah sebesar 3.490, yang diperoleh dari hasil perhitungan sebagai berikut :

$$(3.64 \times 0,071) + (3,52 \times 0,071) + (3.52 \times 0,071) + (3.36 \times 0,071) + (3.44 \times 0,071) + (3,60 \times 0,071) + (3.48 \times 0,071) + (3.52 \times 0,071) + (3.44 \times 0,071) + (3.52 \times 0,071) + (3.68 \times 0,071) + (3.64 \times 0,071) + (3.28 \times 0,071) + (3.52 \times 0,071) = 3,490 \text{ (nilai indeks)}$$

Berdasarkan Nilai Indeks tersebut maka diperoleh Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Karangasem adalah **87,26**.

Nilai ini diperoleh dengan menggunakan rumus :

Nilai IKM x 25
----------------

Berdasarkan perhitungan diatas maka Kinerja Pelayanan RSUD Kabupaten Karangasem dengan nilai kepuasan masyarakat : 87,26 dan nilai ini berada pada kategori 81,26 – 100,00 dengan kualifikasi Pelayanan A maka dengan demikian Kinerja Pelayanannya adalah **SANGAT BAIK**.

Secara keseluruhan jika dibandingkan dengan survei sebelumnya pada bulan Juli sampai dengan Desember 2020, nilai kepuasan masyarakat mengalami peningkatan dari 86,10 menjadi 87,26 pada bulan Januari sampai Juni tahun 2021. Survei kali ini menggunakan sample random, populasi dan unsur penilaian yang sama dengan survei pada bulan Juli sampai dengan Desember tahun 2020, namun ada modifikasi terhadap instrumen penelitian berupa penambahan pertanyaan terbuka.

Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur kepastian biaya pelayanan dengan nilai rata-rata 3,680 dan nilai terendah adalah unsur kenyamanan lingkungan dengan nilai rata-rata 3,280. Secara keseluruhan, nilai setiap unsur mengalami peningkatan.

## **BAB VI**

### **PEMBAHASAN**

Pada survei ini, ada 14 faktor yang diteliti selanjutnya dilakukan tabulasi dan analisis. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan penilaian survei kepuasan masyarakat, dan diperoleh Kinerja Pelayanan RSUD Kabupaten Karangasem dengan nilai : 87,26 dan nilai ini berada pada kategori 81,26 – 100,00 dengan kualifikasi Pelayanan A maka dengan demikian Kinerja Pelayanannya adalah **SANGAT BAIK**.

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat tersebut merupakan nilai untuk seluruh pelayanan di RSUD Kabupaten Karangasem sebagai suatu totalitas nilai. Nilai Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertinggi” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

#### **6.1 Prosedur Pelayanan**

Masyarakat menganggap bahwa prosedur pelayanan yang diberikan RSUD Kabupaten Karangasem kepada masyarakat mudah di pahami dan tidak berbelit. Hal ini terbukti dari 50 responden, terbanyak menyatakan sangat mudah yaitu 33 orang atau 66 %, sedangkan yang menyatakan mudah 16 orang atau 32 %. Nilai rata-rata untuk unsur prosedur pelayanan adalah 3,64 yang tergolong dalam kategori sangat baik.

#### **6.2 Persyaratan Pelayanan**

Berdasarkan survei diperoleh bahwa persyaratan pelayanan di RSUD ini terdapat kesesuaian antara persyaratan dengan jenis pelayanan yang diberikan, hal ini terbukti dari , 50 responden yang menyatakan sangat sesuai yaitu 26 orang atau 52 %, sedangkan tidak ada responden yang menyatakan persyaratan tidak sesuai. Nilai rata-rata untuk unsur

persyaratan pelayanan adalah 3.52 yang tergolong dalam kategori sangat baik.

### **6.3 Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan**

Masyarakat menganggap di RSUD ini terdapat kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan ( yaitu kejelasan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan menyangkut nama, jabatan, kewenangan dan tanggungjawabnya). Hal ini terbukti dari 50 responden 27 orang atau 54% menyatakan sangat jelas dan tidak ada responden yang menyatakan tidak ada kejelasan dan kepastian petugas. Nilai rata-rata untuk unsur kejelasan dan kepastian petugas pelayanan adalah 3.52 yang tergolong dalam kategori sangat baik.

### **6.4 Kedisiplinan Petugas Pelayanan**

Dari hasil survei dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa di RSUD Kabupaten Karangasem ini terdapat komitmen yang tinggi dari petugas untuk melaksanakan pelayanan secara disiplin, hal ini terbukti dari 50 responden 30 orang atau 60% menyatakan petugas disiplin dalam melaksanakan tugasnya dan 20 orang atau 40% responden yang menyatakan petugas sangat disiplin dalam menjalankan tugasnya. Nilai rata-rata untuk unsur kedisiplinan petugas pelayanan adalah 3.36 yang tergolong dalam kategori sangat baik.

### **6.5 Tanggung Jawab Petugas Pelayanan**

Berdasarkan survei didapatkan masyarakat menganggap bahwa petugas di RSUD Kabupaten Karangasem bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan (kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan), hal ini terbukti dari 50 responden terdapat 28 orang atau 56 % menyatakan petugas bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa petugas tidak bertanggung jawab. Nilai rata-rata untuk unsur tanggungjawab petugas pelayanan adalah 3.44 yang tergolong dalam kategori sangat baik.

## **6.6 Kemampuan Petugas Pelayanan**

Dari hasil survei dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa petugas punya kemampuan dalam memberikan pelayanan (tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat) di RSUD Kabupaten Karangasem, terbukti dari 50 responden 27 orang atau 54 % menyatakan petugas sangat mampu dalam melaksanakan tugasnya dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa petugas tidak mampu. Nilai rata-rata untuk unsur kemampuan petugas pelayanan adalah 3,60 yang tergolong dalam kategori sangat baik.

## **6.7 Kecepatan Pelayanan**

Dari hasil survei dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa petugas RSUD Kabupaten Karangasem dalam melaksanakan tugasnya dilakukan dengan cepat, terbukti dari 50 responden 27 orang atau 54% menyatakan petugas melaksanakan pelayanan dengan cepat dan 23 orang atau 46% responden yang menyatakan bahwa petugas sangat cepat dalam memberikan pelayanan. Nilai rata-rata untuk unsur kecepatan pelayanan adalah 3.48 yang tergolong dalam kategori sangat baik.

## **6.8 Keadilan Memberikan Pelayanan**

Berkaitan dengan keadilan mendapatkan pelayanan (pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani), diperoleh hasil bahwa masyarakat menganggap bahwa petugas RSUD dalam melaksanakan tugasnya berlaku adil kepada semua pelanggan dan tidak membedakan status sosial/golongan pelanggan/ pasien, terbukti dari 50 responden terdapat 26 orang atau 52 % menyatakan petugas melaksanakan pelayanan berlaku adil dan tidak ada yang menyatakan petugas bertindak tidak adil dalam memberikan pelayanan. Nilai rata-rata untuk unsur keadilan dalam memberikan pelayanan

adalah 3.52 yang tergolong dalam kategori sangat baik.

### **6.9 Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan**

Berkaitan dengan Kesopanan dan keramahan petugas ( sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati), dari hasil survei dapat diketahui bahwa masyarakat menganggap petugas RSUD Kabupaten Karangasem dalam melaksanakan tugasnya bersikap sopan dan ramah, hal ini terbukti dari 50 respon dan 25 orang atau 50 % menyatakan petugas bersikap sopan ataupun ramah dan tidak ada yang menyatakan bahwa petugas berperilaku tidak sopan dan tidak ramah. Nilai rata-rata untuk unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan adalah 3.44 yang tergolong dalam kategori sangat baik.

### **6.10 Kewajaran Biaya Pelayanan**

Dari hasil survei diketahui bahwa masyarakat menganggap bahwa di RSUD Kabupaten Karangasem terdapat kewajaran biaya dalam mendapatkan pelayanan (keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan), hal ini terbukti dari 50 responden 28 orang atau 56% menyatakan bahwa biaya pelayanan wajar, dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa biaya tidak wajar. Nilai rata-rata untuk unsur kewajaran biaya pelayanan adalah 3.52 yang tergolong dalam kategori sangat baik.

### **6.11 Kepastian Biaya Pelayanan**

Terkait Kepastian biaya pelayanan (kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan), dari hasil survei dapat diketahui bahwa masyarakat menganggap di RSUD Kabupaten Karangasem terdapat biaya yang dibayarkan oleh pasien telah sesuai dengan ketentuan peraturan dalam mendapatkan pelayanan, hal ini

terbukti dari 50 responden sebanyak 32 orang atau 64% menyatakan bahwa biaya yang mereka bayarkan sangat sesuai dengan ketentuan, dan 28 orang atau 36% responden yang menyatakan bahwa biaya pelayanan banyak sesuainya. Nilai rata-rata untuk unsur kepastian biaya pelayanan adalah 3.68 yang tergolong dalam kategori sangat baik.

#### **6.12 Kepastian Jadwal Pelayanan**

Terkait Kepastian/Ketepatan Jadwal Pelayanan, dari hasil survei dapat diketahui masyarakat menganggap bahwa di RSUD Kabupaten Karangasem dalam melaksanakan pelayanan kepada pasien banyak tepat/sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, hal ini terbukti dari 50 responden 26 orang atau 52 % menyatakan selalu tepat dalam memberikan pelayanan dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan selalu tidak tepat sebagaimana telah ditentukan dalam jadwal pelayanan. Nilai rata-rata untuk unsur kepastian jadwal pelayanan adalah 3.64 yang tergolong dalam kategori sangat baik.

#### **6.13 Kenyamanan Lingkungan Pelayanan**

Untuk kenyamanan lingkungan (kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan), dari hasil survei dapat diketahui masyarakat menganggap bahwa di RSUD Kabupaten Karangasem memiliki lingkungan pelayanan yang nyaman, hal ini terbukti dari 50 responden 30 orang atau 60 % menyatakan bahwa lingkungan pelayanan nyaman dan hanya ada 1 orang atau 2% responden yang menyatakan bahwa lingkungan di unit pelayanan kurang nyaman. Nilai rata-rata untuk unsur kenyamanan lingkungan pelayanan adalah 3.28 yang tergolong dalam kategori baik.

#### 6.14 Keamanan Pelayanan

Terkait Keamanan Pelayanan (terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang di akibatkan dari pelaksanaan pelayanan), dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa RSUD Kabupaten Karangasem dalam hal kondisi keamanan memberikan pelayanan relatif aman, hal ini terbukti dari 50 responden 27 orang atau 54 % menyatakan bahwa pelayanan aman dan tidak ada orang atau responden yang menyatakan bahwa pelayanan tidak aman. Nilai rata-rata untuk unsur keamanan lingkungan pelayanan adalah 3,52 yang tergolong dalam kategori sangat baik.

#### Indeks Kepuasan Masyarakat

Secara keseluruhan jika dibandingkan dengan survei pada bulan Juli sampai dengan Desember 2020, nilai kepuasan masyarakat mengalami peningkatan dari 80,10 menjadi 87,26 pada bulan Januari sampai dengan Juni tahun 2021. Unsur dengan nilai paling kecil yaitu unsur kenyamanan lingkungan, masyarakat mengungkapkan tidak puas terhadap pelayanan di loket pendaftaran sebanyak 40,74%; disusul oleh kecepatan dokter dalam melayani sebanyak 22,22%; pemberian obat kepada pasien, pelayanan rawat inap dan poliklinik sebanyak 7,41%; serta penanganan komplain, pelayanan IGD, layanan perawat/bidan dan pemberian makanan pada pasien masing-masing 3,28. Berikut adalah tabel secara lengkap unsur kecepatan pelayanan.

**Tabel 3.17 Unit Yang Dianggap Masyarakat Kurang Cepat**

No	Unsur Kecepatan Pelayanan	Jumlah	%
1	Loket Pendaftaran	11	40,74
2	Layanan Dokter	6	22,22
3	Layanan Perawat/Bidan	1	3,70
4	Layanan Rawat Inap	2	7,41
5	Layanan Poliklinik	2	7,41

6	Layanan IGD	1	3,70
7	Layanan Pemberian Obat	2	7,41
8	Layanan Pemberian Makanan/Gizi	1	3,70
9	Penanganan Komplain	1	3,70
	<b>Jumlah</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

Dari 27 responden yang mengeluhkan tentang kecepatan pelayanan hanya 10 orang (37,04%) yang memberikan saran untuk memperbaiki unsur kecepatan pelayanan di RSUD Karangasem. Masukan yang diberikan yaitu sebanyak 80% berupa penambahan staf/tenaga agar pelayanan semakin cepat dan efisien berupa penambahan tenaga di loket pendaftaran, tenaga perawat di rawat jalan dan rawat inap serta penambahan dokter spesialis. Sebanyak 20% menyarankan agar tenaga kesehatan dan tenaga di loket pendaftaran lebih disiplin/tepat waktu sehingga pelayanan dapat dimulai lebih cepat sehingga tidak menunggu terlalu lama.

## **BAB VII**

### **PENUTUP**

#### **7.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Karangasem, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Karangasem adalah 87,26 dikategorikan Mutu Pelayanan A dengan Kinerja Pelayanan Sangat Baik, hal ini berarti bahwa secara umum RSUD Kabupaten Karangasem telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
2. Jika dilihat dari nilai rata-rata Indeks per unsur pelayanan di RSUD Kabupaten Karangasem, ternyata unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur kepastian biaya pelayanan dengan indeks 3,680 dan nilai terendah adalah unsur kenyamanan lingkungan dengan indeks 3,280. Secara keseluruhan, nilai setiap unsur mengalami peningkatan.

#### **7.2 Saran**

Berdasarkan uraian tersebut di atas, disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Unsur-unsur yang pada survey kali ini mengalami peningkatan agar tetap dipertahankan agar pelayanan yang baik dapat dilaksanakan secara berkesinambungan.
2. Untuk nilai unsur kenyamanan lingkungan yang memperoleh nilai terendah, masyarakat lewat instrumen pertanyaan terbuka menyarankan adanya penambahan jumlah tenaga kebersihan agar pelaksanaan pelayanan lebih nyaman dan efisien.
3. Survei Kepuasan Masyarakat agar dikembangkan sehingga mencakup seluruh unit pelayanan di lingkungan RSUD Kabupaten Karangasem serta dilakukan secara periodik sehingga dapat dibandingkan dan dipantau perkembangannya.