

LAPORAN HASIL



SURVEI PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

POLIKLINIK RS Dr.R.HARDJANTO BALIKPAPAN



KATA PENGANTAR

Semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat termasuk di dalamnya adalah Rumah Sakit, wajib menyusun survei kepuasan masyarakat (SKM) secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Berdasarkan Permen PAN & RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat dapat dilakukan dengan bekerjasama dengan lembaga lain dimana salah satunya adalah Lembaga Penelitian Perguruan Tinggi.

Berbagai keuntungan dapat diperoleh oleh Rumah Sakit yang bekerjasama dengan Lembaga lain di luar RS untuk melakukan SKM diantaranya hasil yang lebih objektif dan netral dimana pelaksana survey tidak memiliki kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak. Disamping itu dalam pelaksanaan Kerjasama hendaknya dapat dilakukan dengan Lembaga yang memiliki pengalaman dan kredibilitas tidak hanya dibidang survei namun juga pada *corebusiness* organisasi dalam hal ini bidang perumahsakitan.

Survei Kepuasan Masyarakat RS Tk.II Dr.R.Hardjanto Balikpapan yang bertujuan agar pihak manajemen RS dapat memiliki informasi mengenai kinerja pencapaian indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan, serta mendapatkan rekomendasi terkait upaya peningkatan indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan RS Tk.II Dr.R.Hardjanto Balikpapan di Semester Pertama tahun 2025.

Balikpapan , Juni 2025
Karumkit TK.II.Dr. R Hardjanto Balikpapan

dr Agus Saptiady, Sp.An
Kolonel Ckm Nrp 11970020490971

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Survey	3
C. Manfaat Survey	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Tinjauan tentang Manajemen Mutu dalam Pelayanan Kesehatan	5
B. Tinjauan tentang Kepuasan Pasien	7
C. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	8
BAB III METODOLOGI SURVEY	10
A. Jenis Survey	10
B. Lokasi Survey	10
C. Populasi dan Sampel	10
D. Tahapan Survey	11
E. Teknik Pengumpulan dan Analisis Data	11
BAB IV HASIL SURVEY	14
A. Karakteristik Responden	14
B. Indeks Kepuasan Masyarakat per unit poli	19
C. Indeks Kepuasan Masyarakat per pelayanan	32
D. Indeks Kepuasan Masyarakat RS.Tk. II dr.R.Hardjanto Balikpapan	34
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	37
A. Kesimpulan	37
B. Saran	37
LAMPIRAN	39

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit dalam sistem kesehatan nasional merupakan bagian dari sub sistem pelayanan kesehatan nasional yang tujuan utamanya adalah meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Undang-Undang No.44, 2009). Rumah sakit menjadi Fasilitas kesehatan dan tempat pelayanan kesehatan baik untuk peningkatan mutu kesehatan, pencegahan, penyembuhan dan pemulihan kesehatan yang dilakukan pemerintah pusat, pemerintah dan masyarakat (Pemerintah RI, 2016). Rumah Sakit juga Salah satu wujud nyata dari penyediaan pelayanan publik di bidang kesehatan. Menurut Adikoesoemo dalam Alamsyah (2012), rumah sakit adalah bagian yang integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang dikembangkan melalui rencana pembangunan kesehatan.

Pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan pasien, akan membuat pasien puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan. Pengukur kualitas sekaligus menjadi ukuran keberhasilan dari suatu penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat dilakukan melalui proses pelayanan yang memberikan kontribusi terhadap kepuasan pasien. Penilaian atau persepsi pasien terhadap pelayanan rumah sakit dipengaruhi oleh banyak faktor baik itu yang berhubungan langsung dengan proses penyampaian jasa pelayanan keperawatan oleh perawat kepada pasien maupun yang tidak berhubungan langsung dengan proses penyampaian jasa seperti aspek fisik dan persyaratan pelayanan.

Sebagai lembaga yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, Rumah Sakit harus selalu memperbaiki dan mempertahankan mutu pelayanan kesehatan. Berkaitan dengan hal ini, Nugroho (2011) menjelaskan bahwa banyak cara untuk mengukur kualitas pelayanan kepada pelanggan, namun indikator kualitas yang paling penting adalah tingkat kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, banyak ahli yang menyatakan bahwa dalam pengukuran kualitas produk jasa ataupun barang, yang terpenting adalah kualitas menurut persepsi pelanggan, yang diukur dalam bentuk tingkat kepuasan. Dalam menilai tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit maka diperlukan indikator-indikator yang valid agar aspek yang benar-benar mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dapat benar benar terwakili.

Mengacu pada penjelasan di atas, untuk melihat seberapa besar mutu pelayanan kesehatan menurut persepsi masyarakat sebagai pelanggan sekaligus untuk perbaikan pelayanan publik, Rumah Sakit melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Pada dasarnya pemerintah telah mengatur tentang tata cara pelaksanaan IKM, yang saat ini diatur melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; sebagai penyempurnaan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelaksanaan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan publik meningkatkan kualitas pelayanan, dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik. IKM perlu dilaksanakan secara berkelanjutan dengan jangka waktu minimal 1 (satu) tahun sekali. Hasil SKM akan menjadi bahan dalam menilai kualitas dan inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh setiap Unit Pelayanan di suatu daerah dalam satu tahun, sekaligus menjadi dasar penilaian pada tahun berikutnya.

RS Tk.II dr.R.Hardjanto Balikpapan adalah salah satu rumah sakit tipe B berdasarkan SK Menkes No. 1243/MENKES/VIII/2005. Dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari rumah sakit ini memberikan pelayanan kesehatan langsung kepada masyarakat baik dalam bentuk pelayanan rawat jalan maupun rawat inap. Oleh karena itu semakin besarnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang lebih baik, hal ini tentunya merupakan konsekwensi yang harus ditanggapi oleh pihak rumah sakit selaras dengan tugas dan fungsinya sebagai layanan publik.

Oleh karena itu RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Balikpapan sebagai instansi pemerintah dalam pelayanan publik dibidang kesehatan masyarakat perlu melakukan kajian terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) akan terlihat seberapa efektif pelayanan yang diberikan oleh pihak RS Tk.II dr.R.Hardjanto Balikpapan terhadap masyarakat.

Hasil dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) nantinya akan memperlihatkan dimensi dari persoalan pelayanan sehingga implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi agenda kedepan bagi RS Tk.II dr.R.Hardjanto Balikpapan dalam melakukan perbaikan terhadap sistem pelayanan.

Selain berfungsi untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat, kegiatan SKM juga dimaksudkan untuk melihat gambaran sebagai acuan untuk pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan yang berkesinambungan sehingga dapat terwujud *good corporate governance*.

B. Tujuan Survey

Tujuan dari survei ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur kinerja pencapaian indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan RS Tk.II dr.R.Hardjanto Balikpapan tahun 2025 berdasarkan unsur dalam Kepmen PAN & RBNomor 14 Tahun 2017;
2. Menganalisis kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik di RS Tk.II dr.R.Hardjanto Balikpapan Semester Pertama tahun 2025;
3. Mengukur lama waktu tunggu layanan rawat jalan, farmasi, Radiologi, dan Laboratroum berdasarkan pengalaman pasien RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Balikpapan semester pertama tahun 2025.
4. Mengukur tingkat kepuasan dan minat kembali pasien RS Tk.II dr.R.Hardjanto Balikpapan semester pertama tahun 2025.
5. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan RS Tk.II dr.R.Hardjanto Balikpapan Semester Pertama tahun 2025;
6. Memberikan rekomendasi terkait upaya peningkatan indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan RS Tk.II dr.R.Hardjanto Balikpapan Semester Pertama tahun 2025

C. Manfaat Survey

Manfaat dari hasil survei ini adalah sebagai berikut:

1. Diperolehnya gambaran kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh RS Tk.II dr.R.Hardjanto Balikpapan berdasarkan perspektif masyarakat pengguna
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil pihak manajemen dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

3. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan di RS Tk.II dr.R.Hardjanto Balikpapan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan tentang Manajemen Mutu dalam Pelayanan Kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen (Bustami, 2011).

Mutu pelayanan kesehatan meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk tapi tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Muninjaya, 2011). Mutu layanan kesehatan akan selalu menyangkut dua aspek yaitu pertama aspek teknis dari penyedia layanan kesehatan itu sendiri dan kedua, aspek kemanusiaan yang timbul sebagai akibat hubungan yang terjadi antara pemberi layanan kesehatan dan penerima layanan kesehatan (Pohan, 2006).

Peningkatan mutu pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efektif dan efisien sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal (Nursalam, 2014). Memenuhi mutu pelayanan kesehatan maka dasar yang dipergunakan untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan adalah memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan, yang apabila berhasil dipenuhi akan dapat menimbulkan rasa puas kepada klien (*customer satisfaction*) terhadap pelayanan jasa kesehatan (Herlambang, 2016).

Suatu pelayanan kesehatan yang baik akan menghasilkan mutu yang baik dan akan menjadikan tingginya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan itu sendiri. Baik atau buruknya suatu mutu pelayanan kesehatan maka akan mempengaruhi kepada tingkat kepuasan pasien karena pasien akan memberikan tanggapan serta penilaian terhadap mutu pelayanan kesehatan tersebut. Semakin baik pelayanan kesehatan akan menghasilkan mutu pelayanan yang baik dan tingkat kepuasan yang

tinggi terhadap pelayanan kesehatan (Sabarguna, 2008).

B. Tinjauan tentang Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan diharapkan. Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan dari persepsi pasien dan keluarga terhadap pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu indikator kinerja rumah sakit. Bila pasien menunjukkan hal-hal bagus mengenai pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan dan pasien mengindikasikan dengan perilaku positifnya, maka dapat kita Tarik kesimpulan bahwa pasien memang puas terhadap pelayanan tersebut (Purnomo, 2002).

Ada beberapa teori mengenai kepuasan. Teori yang menjelaskan apakah pasien sangat puas, puas, dan tidak puas adalah teori performasi yang di harapkan (*expectation-performance theory*) yang menyatakan bahwa kepuasan adalah fungsi dari harapan pasien tentang jasa dan performasi yang diterimanya. Jika jasa sesuai dengan harapannya ia akan puas; jika jasa kurang sesuai dengan yang diharapkan, ia akan merasa tidak puas. Kepuasan atau ketidakpuasan akan meningkat jika ada jarak yang lebar antara harapan dan kenyataan performasi pelayanan. Beberapa pasien cenderung memperkecil kesenjangan dan mereka akan berkurang rasa ketidakpuasannya (Purnomo, 2002).

Teori Kotler dalam *Service Quality*, kepuasan pelanggan merupakan kondisi terpenuhinya harapan pelanggan atas pelayanan yang diberikan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan/ekspektasi pelanggan, maka mereka akan puas. Sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan ternyata di bawah ekspektasi, mereka cenderung tidak puas. Oleh karena itu, mengetahui ekspektasi pelanggan sangat penting untuk dipahami (Kotler, 1997). Sedangkan teori Wexley dan Yukl bahwa seseorang akan terpuaskan jika tidak ada selisih antara kondisi yang dibutuhkan dengan kondisi aktual. Semakin besar kekurangan dalam banyak hal penting yang dibutuhkan, maka semakin besar rasa ketidakpuasan (Wexley and Yukl, 2005).

Lovelock mengemukakan bahwa kepuasan pasien memberikan banyak manfaat bagi perusahaan dan tingkat kepuasan pasien yang lebih besar. Dalam jangka panjang, akan lebih menguntungkan mempertahankan pasien yang baik daripada terus menerus memnarik dan membina pasien baru untuk menggantikan pasien yang pergi. Pasien yang sangat puas akan menyebarkan cerita positif dari mulut ke mulut dan malah akan menjadi iklim berjalan dan berbicara bagi suatu perusahaan, yang akan menurunkan biaya untuk menarik pasien baru (Ameliyah, Kapalawi and Pasinringi, 2015).

Sabarguna (2008) mengemukakan bahwa penilaian kepuasan pasien penting diketahui karena:

1. Bagian dari mutu pelayanan Kepuasan pasien merupakan bagian mutu pelayanan, karena upaya pelayanan harus dapat memberikan kepuasan, tidak semata-mata kesembuhan belaka.
2. Berhubungan dengan pemasaran pelayanan: a. Pasien yang puas akan memberi tahu pada teman, keluarga, tetangga. b. Pasien yang puas akan datang lagi kontrol atau membutuhkan pelayanan yang lain. c. Iklan dari mulut ke mulut akan menarik pelanggan baru.
3. Berhubungan dengan prioritas peningkatan pelayanan dalam dana yang terbatas, peningkatan pelayanan harus selektif dan sesuai dengan kebutuhan pasien.
4. Analisis kuantitatif Dengan bukti hasil survei berarti tanggapan tersebut dapat diperhitungkan dengan kuantitatif, tidak perkiraan atau perasaan belaka, dengan angka kuantitatif memberikan kesempatan pada berbagai pihak untuk diskusi.

C. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Unsur survei kepuasan masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Unsur SKM dalam peraturan ini meliputi:

- a. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
- b. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

- d. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dan memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

BAB III

METODOLOGI SURVEY

A. Jenis Survey

Survey ini adalah survey dengan rancangan deskriptif guna memperoleh grafik kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh RS.Tk.II dr.R.Hardjanto.

B. Lokasi Survey

Survey ini dilakukan terhadap pasien rawat jalan, di RS.Tk.II dr.R.Hardjanto yang telah dan sedang memperoleh pelayanan rumah sakit.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam survei ini adalah seluruh pasien rawat jalan di RS.Tk.II dr.R.Hardjanto. Untuk besaran sampel pada masing-masing instalasi akan dihitung menggunakan menggunakan rumus sesuai Permenpan-RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = taraf kesalahan 10%

dengan nilai 2.706

N = populasi

P = 0,5 Q = 0,5 d = 0,1

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \} \}$$

**Tabel 3.1 Distribusi Sampel Responden Survey Kepuasan Masyarakat
RS Tk.II dr.R.Hardjanto Balikpapan**

Unit	Sampel
Poli bedah	26
Poli ortopedi	70
Poli obsgyn	35
Poli THT	13
Poli Anak	35
Poli kulit	55
Poli mata	31
Poli syaraf	40
Poli urologi,BTKV,KGH	24
Poli penyakit dalam	82
Poli geriatri	76
Poli jantung	78
Poli gigi	54
TOTAL	619

D. Tahapan Survey

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

E. Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara:

- a. Menyiapkan instrumen survei kepuasan pasien (Kuesioner). Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari

jenis ataupun unit layanan.

- b. Mendampingi responden dalam pengisian kuesioner survei melalui pengisian sendiri diisi oleh responden.
- c. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.
- d. Mengumpulkan kuesioner survei

Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis secara deskriptif. Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Proses analisis dilakukan dengan menggunakan program komputer. Analisis dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian dengan menggunakan grafik distribusi frekuensi sehingga menghasilkan persentase dari setiap variabel penelitian.

Adapun interpretasi hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat disebut Indeks kepuasan masyarakat (IKM) unit pelayanan dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3.2
Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan

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

Pengukuran skala Likert Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata} = \frac{\text{Jumlah}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

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

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

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

$$SKM \text{ unit pelayanan} \times 25$$

Format pengolahan data:

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAH MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
Nilai /Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NRR / Unsur	****	****	****	****	****	****	****	****	****	****
NRR tertimb / unsur	****	****	****	****	****	****	****	****	****	****
IKM Unit pelayanan	*) #DIV/0! **) #DIV/0!									

Keterangan :

U1 - U5 = Unsur-Unsur pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang

- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimb / unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN :

Kategori Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,01 - 88,30

C (Kurang Baik) : 63,00 - 76,00

D (Tidak Baik) : 50,00 - 62,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	****
U2	Prosedur	****
U3	Waktu pelayanan	****
U4	Biaya/tarif	****
U5	Produk layanan	****
U6	Kompetensi pelaksana	****
U7	Penilaku pelaksana	****
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	****
U9	Sarana dan Peralatan	****

BAB IV

HASIL SURVEY

A. Karakteristik Responden

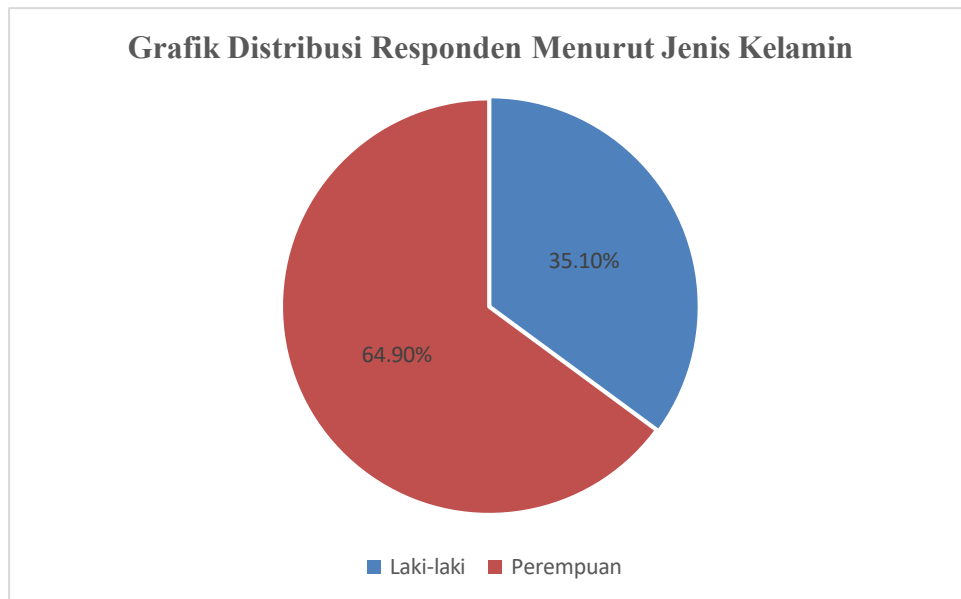
1. Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin Survey Kepuasan Pasien
RS.Tk.II dr.R.Hardjanto semester pertama Tahun 2025

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Laki-Laki	217	35,1
Perempuan	402	64,9
Total	619	100

Sumber: Data Primer, 2022

Pada Tabel 4.1, dapat dilihat bahwa responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 402 orang (64,9%), sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 217 orang (35,1%).



Grafik 4.1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin Survey Kepuasan Pasien
RS.Tk.II dr.R.Hardjanto semester pertama Tahun 2025

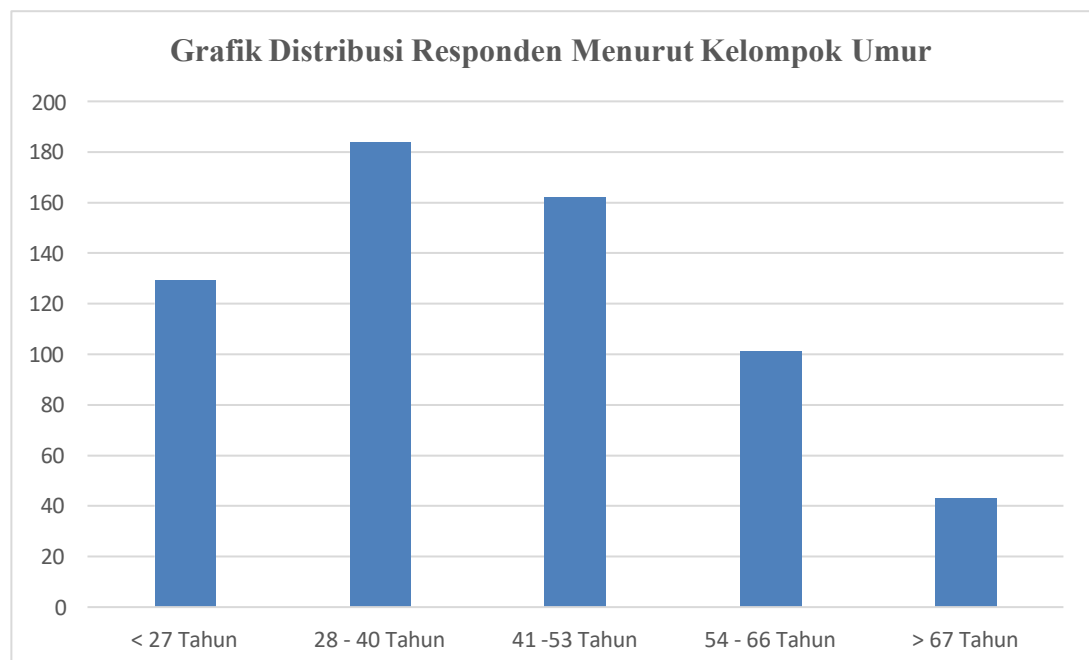
2. Kelompok Umur

Tabel 4.2 Distribusi Responden Menurut Kelompok Umur Survey Kepuasan Pasien RS.Tk.II dr.R.Hardjanto semester pertama Tahun 2025

Umur Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
≤27 Tahun	129	20,8
28-40 Tahun	184	29,7
41-53 Tahun	162	26,2
54-66 Tahun	101	16,3
≥67 Tahun	43	6,9
Total	619	100

Sumber: Data Primer, 2022

Pada Tabel 4.2, distribusi menurut kelompok umur terbanyak adalah pada kelompok umur 28-40 tahun yaitu sebanyak 184 orang (29,7%) dan yang paling sedikit adalah kelompok umur ≥ 67 tahun yaitu sebanyak 43 orang (6,9%).



Grafik 4.2 Distribusi Responden Menurut Kelompok Umur Survey Kepuasan Pasien RS.Tk.II dr.R.Hardjanto semester pertama Tahun 2025

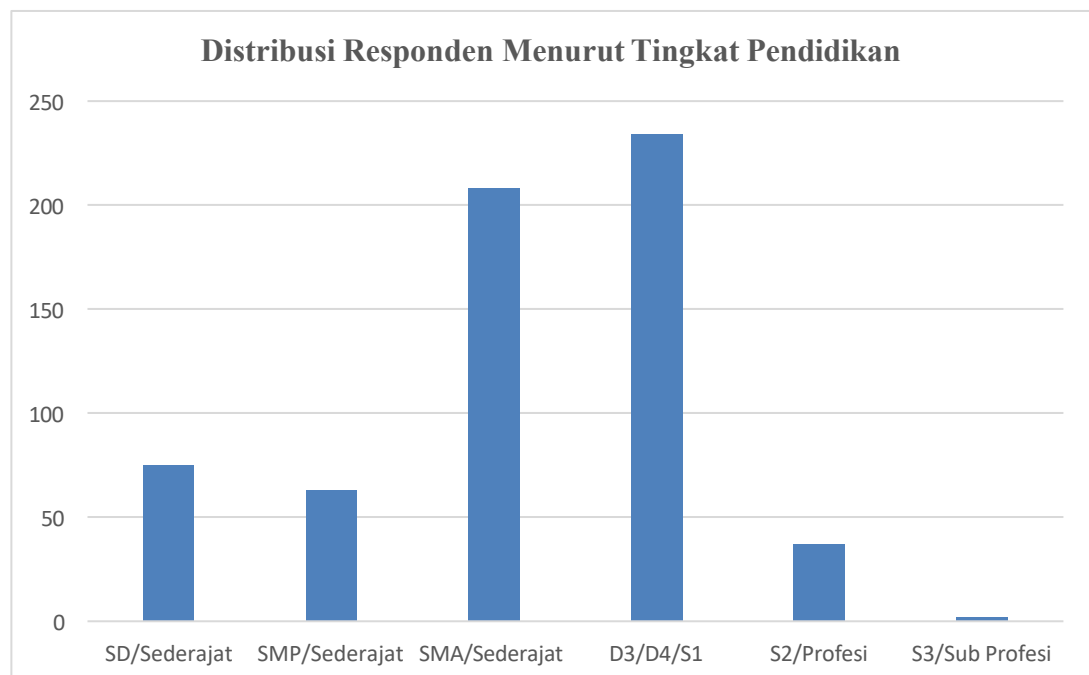
3. Pendidikan

Tabel 4.3 Distribusi Responden Menurut Pendidikan Survey Kepuasan Pasien RS.Tk.II dr.R.Hardjanto semester pertama Tahun 2025

Pendidikan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
SD/Sederajat	75	12,1
SMP/Sederajat	63	10,2
SMA/Sederajat	208	33,6
D3/D4/S1	234	37,8
S2/Profesi	37	6,0
S3/Sub Profesi	2	0,3
Total	619	100

Sumber: Data Primer, 2022

Pada Tabel 4.3, dapat dilihat responden terbanyak adalah dengan tingkat pendidikan D3/D4/S1 yaitu sebanyak 234 orang (37,8%) dan yang paling sedikit responden dengan tingkat pendidikan S3/Sub Profesi yaitu sebanyak 2 orang (0,3%).



Grafik 4.3 Distribusi Responden Menurut Pendidikan Survey Kepuasan Pasien RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Tahun 2025

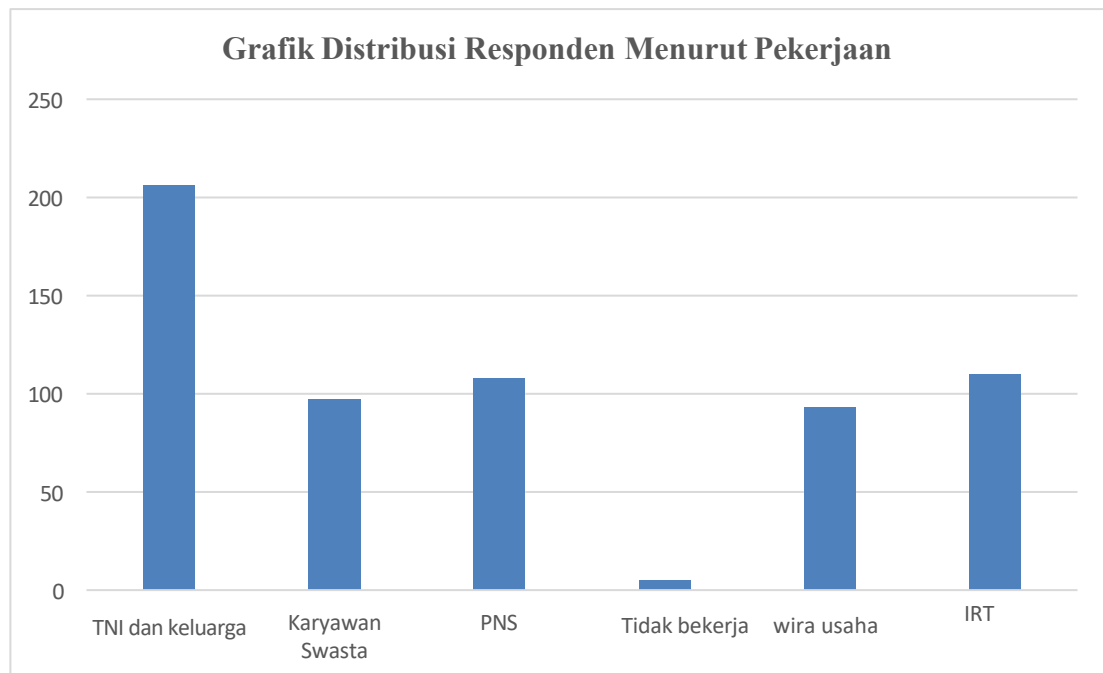
4. Pekerjaan

Tabel 4.4 Distribusi Responden Menurut Pekerjaan Survey Kepuasan Pasien RS.Tk.II dr.R.Hardjanto semester pertama Tahun 2025

Pekerjaan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
TNI dan Keluarga	206	33,3
Karyawan Swasta	97	15,7
PNS non TNI	108	17,4
Tidak bekerja	110	17,8
Wirausaha	93	15,0
Tidak Bekerja	5	0,8
Total	619	100

Sumber: Data Primer, 2025

Pada Tabel 4.4 didapatkan bahwa distribusi pekerjaan responden paling banyak pada kategori TNI dan Keluarga sebanyak 206 orang (33,3%) dan yang paling sedikit adalah Tidak bekerja yaitu sebanyak 5 orang (0,8%).



Grafik 4.4 Distribusi Responden Menurut Pekerjaan Survey Kepuasan Pasien RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Tahun 2025

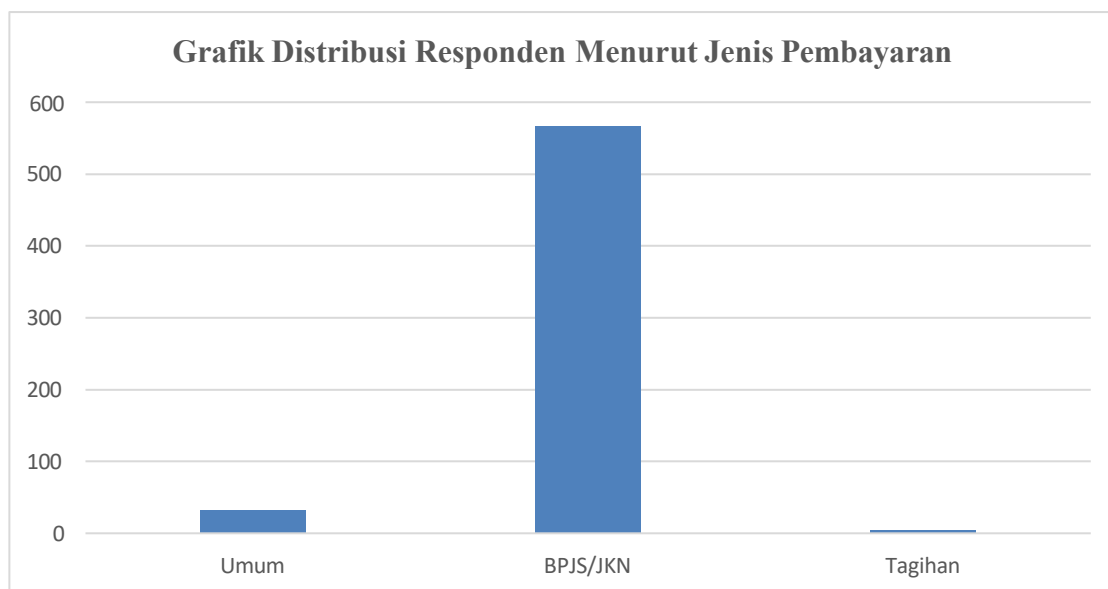
5. Jenis Pembayaran

Tabel 4.5 Distribusi Responden Menurut Jenis Pembayaran Survey Kepuasan Pasien RS.Tk.II dr.R.Hardjanto semester pertama Tahun 2025

Jenis Pembayaran	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Umum	32	5,2
BPJS / JKN	567	91,6
Tagihan	20	3,2
Total	619	100

Sumber: Data Primer

Pada Tabel 4.5 didapatkan bahwa distribusi jenis pembayaran responden paling banyak pada jenis pembayaran BPJS/JKN yaitu sebanyak 567 orang (91,6%) dan yang paling sedikit adalah jenis pembayaran tagihan yaitu sebanyak 20 orang (3,2%).



Grafik 4.5 Distribusi Responden Menurut Jenis Pembayaran Survey Kepuasan Pasien RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Tahun 2025

B. Indeks Kepuasan Masyarakat per Instalasi

1. Unit Poli Bedah

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pada unit Poli Bedah RS.Tk.II dr.R.Hardjanto yang dilakukan pada 26 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 6 Indeks Kepuasan Pasien Unit Poli Bedah RS.Tk.II dr.R.Hardjanto
Semester Pertama Tahun 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3,00	0,33
2	Prosedur	2,92	0,32
3	Waktu	3,04	0,33
4	Biaya	3,46	0,38
5	Produk layanan	3,15	0,35
6	Kompetensi petugas	3,23	0,36
7	Perilaku pelaksana	3,38	0,37
8	Penanganan pengaduan	2,46	0,27
9	Sarana dan prasarana	3,27	0,36
TOTAL NILAI INDEKS		3,07	
IKM UNIT PELAYANAN		76,79	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Sumber: Data Primer

Pada tabel 4. 6, indeks kepuasan pasien unit Poli Bedah RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Semester Pertama tahun 2025 adalah 76,79 dengan mutu pelayanan pada kategori B (Baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur keempat yaitu biaya (3,46). Sedangkan unsur yang terendah ada pada unsur kedelapan yaitu penanganan pengaduan (2,46).

2. Unit Poli Orthopedi

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pada Unit Poli Orthopedi RS.Tk.II dr.R.Hardjanto yang dilakukan pada 70 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 7 Indeks Kepuasan Pasien Unit Poli Orthopedi RS.Tk.II
dr.R.Hardjanto Semester Pertama Tahun 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3,11	0,34
2	Prosedur	2,96	0,33
3	Waktu	3,14	0,35
4	Biaya	3,79	0,42
5	Produk layanan	3,13	0,34
6	Kompetensi petugas	3,09	0,34
7	Perilaku pelaksana	3,14	0,35
8	Penanganan pengaduan	2,50	0,28
9	Sarana dan prasarana	3,07	0,34
TOTAL NILAI INDEKS		3,07	
IKM UNIT PELAYANAN		76,80	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Sumber: Data Primer

Pada tabel 4. 7, indeks kepuasan pasien terhadap Unit Poli Orthopedi RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Semester Pertama tahun 2025 adalah 76,80 dengan mutu pelayanan pada kategori B (Baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur keempat yaitu biaya (3,79). Sedangkan unsur yang terendah ada pada unsur kedelapan yaitu penanganan pengaduan (2,50).

3. Unit Poli Obsgyn

Berdasarkan survey yang telah dilakukan di Unit Poli Obsgyn RS.Tk.II dr.R.Hardjanto tahun yang dilakukan pada 35 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 8 Unit Poli Obsgyn RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Semester Pertama tahun 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3,09	0,34
2	Prosedur	3,11	0,34
3	Waktu	3,11	0,34
4	Biaya	3,86	0,42
5	Produk layanan	3,11	0,34
6	Kompetensi petugas	3,26	0,36
7	Perilaku pelaksana	3,26	0,36
8	Penanganan pengaduan	2,46	0,27
9	Sarana dan prasarana	2,80	0,31
TOTAL NILAI INDEKS		3,09	
IKM UNIT PELAYANAN		77,16	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Sumber: Data Primer

Pada tabel 4. 8, indeks kepuasan pasien Unit Poli Obsgyn RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Semester Pertama tahun 2025 adalah 77,16 dengan mutu pelayanan pada kategori B (Baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur keempat yaitu biaya (3,86). Sedangkan unsur yang terendah ada pada unsur kedelapan yaitu penanganan pengaduan (2,46).

4. Unit Poli THT

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pada Unit Poli THT RS.Tk.II dr.R.Hardjanto yang dilakukan pada 13 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 9 Unit Poli THT RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Semester Pertama Tahun 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	2,85	0,31
2	Prosedur	2,85	0,31
3	Waktu	3,23	0,36
4	Biaya	2,77	0,41
5	Produk layanan	3,38	0,37
6	Kompetensi petugas	3,38	0,37
7	Perilaku pelaksana	3,23	0,36
8	Penanganan pengaduan	2,08	0,23
9	Sarana dan prasarana	3,23	0,36
TOTAL NILAI INDEKS		3,08	
IKM UNIT PELAYANAN		77,00	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Sumber: Data Primer

Pada tabel 4. 9, indeks kepuasan pasien Instalasi Unit Poli THT RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Semester Pertama Tahun 2025 adalah 77,00 dengan mutu pelayanan pada kategori B (Baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur kelima dan keenam yaitu produk layanan dan kompetensi petugas (3,38). Sedangkan unsur yang terendah ada pada unsur kedelapan yaitu penanganan pengaduan (2,08).

5. Unit Poli Anak

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pada Unit Poli Anak RS.Tk.II dr.R.Hardjanto yang dilakukan pada 35 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 10 Indeks Kepuasan Pasien Unit Poli Anak RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Semester Pertama Tahun 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3,09	0,34
2	Prosedur	3,06	0,34
3	Waktu	3,06	0,34
4	Biaya	3,80	0,42
5	Produk layanan	3,03	0,33
6	Kompetensi petugas	3,03	0,33
7	Perilaku pelaksana	3,03	0,33
8	Penanganan pengaduan	3,00	0,33
9	Sarana dan prasarana	3,03	0,33
TOTAL NILAI INDEKS		3,09	
IKM UNIT PELAYANAN		77,31	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Sumber: Data Primer

Pada tabel 4.10, indeks kepuasan pasien di Unit Poli Anak RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Semester Pertama Tahun 2025 adalah 77,31 dengan mutu pelayanan pada kategori B (Baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur keempat yaitu biaya (3,80). Sedangkan unsur yang terendah ada pada unsur kedelapan yaitu penanganan pengaduan (3,00).

6. Unit Poli Kulit Kelamin

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pada Unit Poli Kulit dan Kelamin RS.Tk.II dr.R.Hardjanto yang dilakukan pada 55 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 11 Indeks Kepuasan Pasien Instalasi Unit Poli Kulit dan Kelamin RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Semester Pertama Tahun 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3,07	0,34
2	Prosedur	3,20	0,35
3	Waktu	3,04	0,33
4	Biaya	3,11	0,34
5	Produk layanan	3,07	0,34
6	Kompetensi petugas	3,15	0,35
7	Perilaku pelaksana	3,11	0,34
8	Penanganan pengaduan	3,11	0,34
9	Sarana dan prasarana	3,04	0,33
TOTAL NILAI INDEKS		3,07	
IKM UNIT PELAYANAN		76,70	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Sumber: Data Primer

Pada tabel 4. 11, indeks kepuasan pasien Unit Poli Kulit dan Kelamin RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Semester Pertama Tahun 2025 adalah 76,70 dengan mutu pelayanan pada kategori B (Baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur kedua yaitu prosedur (3,20). Sedangkan unsur yang terendah ada pada unsur ketiga dan kesembilan yaitu waktu dan sarana dan prasarna (3,04).

7. Unit Poli Mata

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pada Unit Poli Mata RS.Tk.II dr.R.Hardjanto yang dilakukan kepada 31 responden diperoleh hasil survey sebagai berikut:

Tabel 4. 12 Indeks Kepuasan Pasien Unit Poli Mata RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Semester Pertama Tahun 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3,00	0,33
2	Prosedur	3,06	0,34
3	Waktu	2,84	0,31
4	Biaya	3,58	0,39
5	Produk layanan	3,19	0,35
6	Kompetensi petugas	3,48	0,38
7	Perilaku pelaksana	3,16	0,35
8	Penanganan pengaduan	2,35	0,26
9	Sarana dan prasarana	3,19	0,35
TOTAL NILAI INDEKS		3,07	
IKM UNIT PELAYANAN		76,65	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Sumber: Data Primer

Pada tabel 4. 12, indeks kepuasan pasien Unit Poli Mata RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Semester Pertama Tahun 2025 adalah 76,65 dengan mutu pelayanan pada kategori B (Baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur keempat yaitu biaya (3,58). Sedangkan unsur yang terendah ada pada unsur kedelapan yaitu penanganan pengaduan (2,35).

8. Unit Poli Syaraf

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pada Unit Poli Syaraf RS.Tk.II dr.R.Hardjanto yang dilakukan pada 40 responden diperoleh hasil survey sebagai berikut:

Tabel 4. 13 Indeks Kepuasan Pasien Unit Poli Syaraf RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Semester Pertama Tahun 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3,15	0,35
2	Prosedur	3,08	0,34
3	Waktu	3,05	0,34
4	Biaya	3,50	0,39
5	Produk layanan	3,05	0,34
6	Kompetensi petugas	3,18	0,35
7	Perilaku pelaksana	3,23	0,35
8	Penanganan pengaduan	2,70	0,30
9	Sarana dan prasarana	2,98	0,33
TOTAL NILAI INDEKS		3,07	
IKM UNIT PELAYANAN		76,73	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Sumber: Data Primer

Pada tabel 4. 13, indeks kepuasan pasien Unit Poli Syaraf RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Semester Pertama Tahun 2025 adalah 76,73 dengan mutu pelayanan pada kategori B (Baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur keempat yaitu biaya (3,50). Sedangkan unsur yang terendah ada pada unsur kedelapan yaitu penanganan pengaduan (2,70).

9. Unit Poli Urologi,BTKV,KGH

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pada Unit Urologi, BTKV, KGH RS.Tk.II dr.R.Hardjanto yang dilakukan pada 24 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 14 Indeks Kepuasan Pasien Unit Urologi, BTKV, KGH RS.Tk.II Semester Pertama dr.R.Hardjanto Tahun 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3,04	0,33
2	Prosedur	3,13	0,34
3	Waktu	3,17	0,35
4	Biaya	3,71	0,41
5	Produk layanan	3,13	0,34
6	Kompetensi petugas	3,04	0,33
7	Perilaku pelaksana	3,13	0,34
8	Penanganan pengaduan	2,71	0,30
9	Sarana dan prasarana	3,04	0,33
TOTAL NILAI INDEKS		3,09	
IKM UNIT PELAYANAN		77,23	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Sumber: Data Primer

Pada tabel 4. 14, indeks kepuasan pasien Unit Urologi, BTKV, KGH RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Semester Pertama Tahun 2025 adalah 77,23 dengan mutu pelayanan pada kategori B (Baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur keempat yaitu biaya (3,71). Sedangkan unsur yang terendah ada pada unsur kedelapan yaitu penanganan pengaduan (2,71).

10. Unit Poli Penyakit Dalam

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pada Unit Poli Penyakit Dalam RS.Tk.II dr.R.Hardjanto yang dilakukan pada 82 responden diperoleh hasil survei sebagai berikut:

Tabel 4. 15 Indeks Kepuasan Pasien Unit Poli Penyakit Dalam RS.Tk.II
dr.R.Hardjanto Semester Pertama Tahun 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3,11	0,34
2	Prosedur	3,06	0,34
3	Waktu	3,09	0,34
4	Biaya	3,52	0,39
5	Produk layanan	3,13	0,34
6	Kompetensi petugas	3,16	0,35
7	Perilaku pelaksana	3,06	0,34
8	Penanganan pengaduan	2,51	0,28
9	Sarana dan prasarana	3,28	0,36
TOTAL NILAI INDEKS		3,07	
IKM UNIT PELAYANAN		76,80	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Sumber: Data Primer

Pada tabel 4. 15, indeks kepuasan pasien Unit Poli Penyakit Dalam RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Semester Pertama Tahun 2025 adalah 76,80 dengan mutu pelayanan pada kategori B (Baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur keempat yaitu biaya (3,52). Sedangkan unsur yang terendah ada pada unsur kedelapan yaitu penanganan pengaduan (2,51).

11. Unit Poli Geriatri

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pada Unit Poli Geriatri RS.Tk.II dr.R.Hardjanto yang dilakukan pada 76 responden diperoleh hasil survey sebagai berikut:

Tabel 4. 16 Indeks Kepuasan Pasien Unit Poli Geriatri RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Semester Pertama Tahun 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3,13	0,34
2	Prosedur	3,12	0,34
3	Waktu	3,11	0,34
4	Biaya	3,46	0,38
5	Produk layanan	3,11	0,34
6	Kompetensi petugas	3,12	0,34
7	Perilaku pelaksana	3,13	0,34
8	Penanganan pengaduan	2,64	0,29
9	Sarana dan prasarana	3,09	0,34
TOTAL NILAI INDEKS		3,07	
IKM UNIT PELAYANAN		76,75	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Sumber: Data Primer

Pada tabel 4. 16, indeks kepuasan pasien Unit Poli Geriatri RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Semester Pertama Tahun 2025 adalah 76,75 dengan mutu pelayanan pada kategori B (Baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur keempat yaitu biaya (3,46). Sedangkan unsur yang terendah ada pada unsur kedelapan yaitu penanganan pengaduan (2,64).

12. Unit Poli Jantung

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pada Unit Poli Jantung RS.Tk.II dr.R.Hardjanto yang dilakukan pada 78 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 17 Indeks Kepuasan Pasien Unit Poli Jantung RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Semester Pertama Tahun 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3,10	0,34
2	Prosedur	3,08	0,34
3	Waktu	3,10	0,34
4	Biaya	3,56	0,39
5	Produk layanan	3,21	0,35
6	Kompetensi petugas	3,22	0,35
7	Perilaku pelaksana	3,10	0,34
8	Penanganan pengaduan	2,56	0,28
9	Sarana dan prasarana	3,00	0,33
TOTAL NILAI INDEKS		3,07	
IKM UNIT PELAYANAN		76,82	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Sumber: Data Primer

Pada tabel 4. 17, indeks kepuasan pasien Unit Poli Jantung RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Semester Pertama Tahun 2025 adalah 76,82 dengan mutu pelayanan pada kategori B (Baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur keempat yaitu biaya (3,56). Sedangkan unsur yang terendah ada pada unsur kedelapan yaitu penanganan pengaduan (2,56).

13. Unit Poli Gigi

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pada Unit Poli Gigi RS.Tk.II dr.R.Hardjanto yang dilakukan pada 54 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 18 Indeks Kepuasan Pasien Unit Poli Gigi RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Semester Pertama tahun 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3,26	0,36
2	Prosedur	3,04	0,33
3	Waktu	2,70	0,30
4	Biaya	3,59	0,40
5	Produk layanan	3,19	0,35
6	Kompetensi petugas	3,76	0,41
7	Perilaku pelaksana	3,20	0,35
8	Penanganan pengaduan	2,96	0,33
9	Sarana dan prasarana	3,17	0,35
TOTAL NILAI INDEKS		3,18	
IKM UNIT PELAYANAN		79,39	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Sumber: Data Primer

Pada tabel 4. 18, indeks kepuasan pasien Indeks Kepuasan Pasien Unit Poli Gigi RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Semester Pertama tahun 2025 adalah 79,39 dengan mutu pelayanan pada kategori B (Baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur keenam yaitu kompetensi petugas (3,76). Sedangkan unsur yang terendah ada pada unsur ketiga yaitu waktu (2,70).

C. Gabungan per Instalasi

Berdasarkan survey yang dilakukan pada 892 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 19 Indeks Kepuasan Pasien Rawat Jalan RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Semester Pertama tahun 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	Poli Bedah	Poli Orthopedi	Poli Obsgyn	Poli THT	Poli Anak	Poli Kulit	Poli Mata	Poli Syaraf	Poli Uro, BTKV,K GH	Poli Penyakit dalam	Poli Geriatri	Poli Jantung	Poli Gigi
1	Persyaratan	3,00	3,11	3,09	2,85	3,09	3,07	3,00	3,15	3,04	3,11	3,10	3,13	3,26
2	Prosedur	2,92	2,96	3,11	2,85	3,06	3,20	3,06	3,08	3,13	3,06	3,08	3,12	3,04
3	Waktu	3,04	3,14	3,11	3,23	3,06	3,04	2,84	3,05	3,17	3,09	3,10	3,11	2,70
4	Biaya	3,46	3,79	3,86	2,77	3,80	3,11	3,58	3,50	3,71	3,52	3,56	3,46	3,59
5	Produk layanan	3,15	3,13	3,11	3,38	3,03	3,07	3,19	3,05	3,13	3,13	3,21	3,11	3,19
6	Kompetensi petugas	3,23	3,09	3,26	3,38	3,03	3,15	3,48	3,18	3,04	3,16	3,22	3,12	3,76
7	Perilaku pelaksana	3,38	3,14	3,26	3,23	3,03	3,11	3,16	3,23	3,13	3,06	3,10	3,13	3,20
8	Penanganan pengaduan	2,46	2,50	2,46	2,08	3,00	3,11	2,35	2,70	2,71	2,51	2,56	2,64	2,96
9	Sarana dan prasarana	3,27	3,07	2,80	3,23	3,03	3,04	3,19	2,98	3,04	3,28	3,00	3,09	3,17
TOTAL NILAI INDEKS		3,07	3,07	3,09	3,08	3,09	3,07	3,07	3,07	3,09	3,07	3,07	3,07	3,18
IKM UNIT PELAYANAN		76,79	76,80	77,16	77,00	77,31	76,70	76,65	76,73	77,23	76,80	76,82	76,75	79,39
MUTU PELAYANAN		B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK

Pada tabel 4. 19, dapat dilihat perbandingan nilai rata-rata unsure pelayanan per instalasi dan kinerja per unit pelayanan. Nilai IKM tertinggi pada Unit Poli Gigi yaitu (79,39). Sedangkan nilai terendah pada Unit Poli Mata (76,65).

Berdasarkan unsur-unsur pelayanan:

- 1) Persyaratan. Nilai tertinggi di Unit Poli Gigi (3,26), sedangkan nilai terendah di Unit Poli THT (2,85).
- 2) Prosedur. Nilai tertinggi di Unit Poli Kulit (3,20), sedangkan nilai terendah di Unit Poli THT (2,85).
- 3) Waktu. Nilai tertinggi di Unit Poli THT (3,23), sedangkan nilai terendah di Unit Poli Gigi (2,70).
- 4) Biaya. Nilai tertinggi di Unit Poli Obsgyn (3,86), sedangkan nilai terendah di Instalasi Unit Poli THT (2,77).
- 5) Produk layanan. Nilai tertinggi di Unit Poli THT (3,38), sedangkan nilai terendah di Unit Poli Anak (3,03).
- 6) Kompetensi petugas. Nilai tertinggi di Unit Poli Gigi (3,76), sedangkan nilai terendah di Unit Poli Anak (3,03).
- 7) Perilaku pelaksana. Nilai tertinggi di Unit Poli Bedah (3,38), sedangkan nilai terendah di Unit Poli Anak (3,03).
- 8) Penanganan pengaduan. Nilai tertinggi di Unit Poli Kulit (3,11), sedangkan nilai terendah di Unit Poli THT (2,08).
- 9) Sarana dan prasarana. Nilai tertinggi di Unit Poli Bedah (3,27), sedangkan nilai terendah di Unit Poli Obsgyn (2,80).

D. Indeks Kepuasan Masyarakat RS.Tk.II dr.R.Hardjanto

Berdasarkan survey yang telah dilakukan RS.Tk.II dr.R.Hardjanto pada 619 responden diperoleh hasil survey sebagai berikut:

Tabel 4. 25 Indeks Kepuasan Masyarakat RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Semester Pertama tahun 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3,10	0,34
2	Prosedur	3,06	0,34
3	Waktu	3,05	0,34
4	Biaya	3,57	0,39
5	Produk layanan	3,13	0,34
6	Kompetensi petugas	3,22	0,35
7	Perilaku pelaksana	3,15	0,35
8	Penanganan pengaduan	2,65	0,29
9	Sarana dan prasarana	3,09	0,34
TOTAL NILAI INDEKS		3,08	
IKM UNIT PELAYANAN		77,07	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Pada tabel 4.25, indeks kepuasan RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Semester Pertama tahun 2025 adalah 70,98 dengan mutu pelayanan pada kategori B (Baik). Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur keempat yaitu biaya (3,57). Sedangkan unsur yang terendah ada pada unsur kedelapan yaitu penanganan pengaduan (2,65).

Tabel 4.26 Distribusi Waktu Tunggu, Kepuasan, dan Minat Kembali pada Unit RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Semester Pertama tahun 2025

Pertanyaan	n	%
Berapa Lama Bpk/Ibu/Sdr menunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (sejak mendaftar sampai mendapat pelayanan) di unit ini ?...menit		
≤ 30 menit	168	27,1
31-60 menit	199	32,1
> 60 menit	252	40,8
Secara keseluruhan, Bpk/Ibu/Sdr (pasien) puas dengan pelayanan yang diberikan di rumah sakit ini.		
Sangat Setuju	43	6,9
Setuju	548	88,5
Tidak Setuju	26	4,2
Sangat Tidak Setuju	2	0,3
Bpk/Ibu/Sdr (pasien) berkeinginan untuk kembali berobat ke rumah sakit ini di lain waktu.		
Sangat Setuju	42	6,8
Setuju	558	90,1
Tidak Setuju	18	2,9
Sangat Tidak Setuju	1	0,2

Sumber : *Data Primer*

Tabel 4. 26 menunjukkan bahwa lama waktu tunggu pasien secara umum RS.Tk.II dr.R.Hardjanto > 60 menit yaitu sebanyak 252 responden (40,8%). Mayoritas responden yaitu sebanyak 548 responden (88,5%) menjawab bahwa mereka puas dengan pelayanan yang diberikan oleh RS.Tk.II dr.R.Hardjanto dan 558 responden (90,1%) berkeinginan untuk berobat kembali di lain waktu RS.Tk.II dr.R.Hardjanto.

E. Faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat di RS.Tk.II dr.R.Hardjanto Balikpapan

Tabel 4. 27
Hubungan Karakteristik Responden dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat di RS.Tk.II dr.R.Hardjanto semester pertama tahun 2025

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Nilai r	P-Value
Jenis Kelamin	619	-0,042	0,295
Usia	619	0,023	0,570
Pendidikan	619	0,083	0,039
Pekerjaan	619	0,017	0,665
Jenis Pasien	619	-0,097	0,015

Sumber: Data Primer, 2025

Tabel 4. 27 menunjukkan bahwa dari hasil analisis uji *pearson correlation* dapat diketahui jika, “tidak ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin ($P\text{-value} = 0,295$), usia ($P\text{-value} = 0,570$), dan pekerjaan ($P\text{-value} = 0,665$) dengan tingkat kepuasan masyarakat di RS.Tk.II dr.R.Hardjanto semester pertama tahun 2025”. Kemudian tabel ini juga menunjukkan bahwa dari hasil analisis uji *pearson correlation* dapat diketahui jika, “ada hubungan yang signifikan antara pendidikan ($P\text{-value} = 0,039$) dan jenis pasien ($P\text{-value} = 0,015$) dengan tingkat kepuasan masyarakat di RS.Tk.II dr.R.Hardjanto semester pertama tahun 2025” dan nilai r hitung pendidikan (0,083) dan jenis pasien (-0,097) > nilai r tabel (0,080) yang berarti hubungan variabel-variabel tersebut kuat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Indeks Kepuasan RS.Tk.II dr.R.Hardjanto semester pertama tahun 2025, berada pada kategori **B (Baik)** dengan nilai IKM **77,07** .
2. Deskripsi responden pada survey kepuasan masyarakat Semester Pertama tahun 2025 yang terbanyak berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan yaitu responden berjenis kelamin perempuan (64.09%), kelompok umur 28-40 tahun (29,07%), pendidikan D3/D4/S1 (37,08%) dan pekerjaan Ibu Rumah Tangga(IRT) (33,03%).
3. Indeks Kepuasan Pasien per instalasi survey kepuasan masyarakat semester Pertama tahun 2025, tertinggi pada Unit Poli Gigi dengan nilai 79.39 (B) dan terendah pada Unit Poli Mata dengan nilai 76,65(B).
4. Secara keseluruhan unsur IKM yang tertinggi survey kepuasan masyarakat tahun 2022 ada pada unsur kelima yaitu unsur keempat yaitu biaya (3,57). Sedangkan unsur yang terendah ada pada unsur kedelapan yaitu penanganan pengaduan (2,65).

B. Saran

Beberapa unsur yang tinggi kategori rendah yaitu unsur waktu tunggu dan unsur penanganan pengaduan. Adapun saran yang diberikan untuk perbaikan tindak

lanjut dari unsur yang rendah, yaitu :

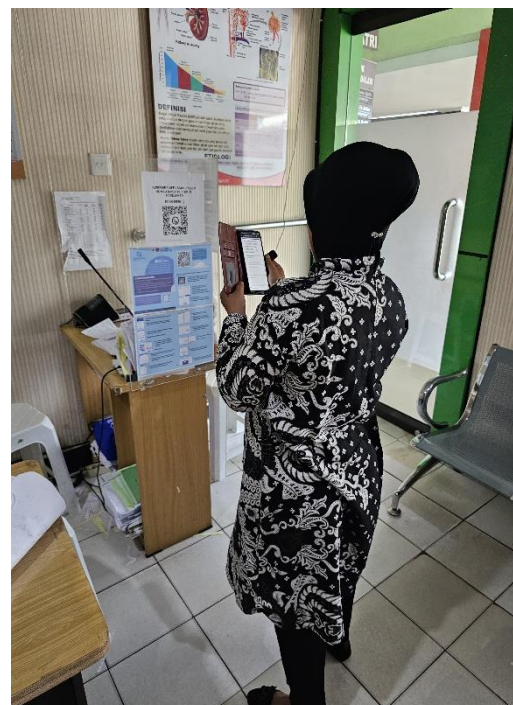
1. Unsur waktu tunggu pelayanan
 - a. Optimalisasi jam pelayanan pasien oleh petugas pemberi pelayanan
 - b. Update jadwal harian disesuaikan dengan kondisi petugas dan layanan
 - c. Diharapkan penambahan permohonan SDM di pelayanan yang dibutuhkan
2. Unsur penanganan pengaduan : sosialisasi mengenai adanya pelayanan pengaduan melalui website resmi RS.Tk.II dr.R.Hardjanto.

LAMPIRAN



B. Dokumentasi Kegiatan

1. Proses pengambilan data oleh enumerator



2. Rapat tim pengolah data

