

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Pelanggan pada RSUD dr. Soedono Madiun periode tahun 2021 dapat diselesaikan dengan baik.

Implementasi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, sehingga RSUD dr. Soedono Madiun tetap konsisten melaksanakan kegiatan survei indeks kepuasan masyarakat RSUD dr. Soedono Madiun sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Seluruh tahapan kegiatan telah dilaksanakan dengan baik, dan telah dituangkan dalam laporan akhir ini. Besar harapan kami laporan ini dapat memberikan manfaat dan digunakan sebaik-baiknya sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan di Lingkungan RSUD dr. Soedono Madiun.

Tim Penyusun sangat berterima kasih kepada seluruh pihak atas partisipasinya dalam memberikan informasi kebutuhan Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soedono Madiun. Tim Penyusun selaku pelaksana mengharapkan saran dan kritik sebagai masukan untuk kesempurnaan laporan ini.

Hormat Kami,

CV. Mapah Karya Natar

DAFTAR ISI

Kata Pengantar			i
Daftar isi			ii
Bab I Pendahuluan				
1.1 Latar Belakang	I	-	1
1.2 Tujuan	I	-	2
1.3 Jenis Pelayanan dan Unsur SKM	I	-	3
1.4 Metode dan Periode Survei	I	-	5
Bab II Tinjauan Teori				
2.1 Pelanggan	II	-	1
2.2 Pelayanan Publik	II	-	2
2.3 Kualitas Pelayanan	II	-	4
2.4 Kepuasan	II	-	8
2.6 Survei Kepuasan	II	-	11
Bab III Pelaksanaan Survei				
3.1. Persiapan Survei	III	-	1

3.2. Pelaksanaan Pengumpulan data	III	-	4
3.3. Pengolahan Data	III	-	5
3.4. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat	III	-	6
 Bab IV Hasil dan Analisa			
4.1 Karakteristik Responden	IV	-	1
4.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat	IV	-	6
4.3 Penilaian terhadap Peserta Didik	IV	-	15
4.4 Perbandingan Hasil Survei dengan Tahun Sebelumnya	IV	-	16
4.5 Saran Responden	IV	-	19
 Bab VI PENUTUP			
6.1. Kesimpulan	V	-	1
6.2. Saran	V	-	6

Daftar Pustaka

Lampiran

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimana pada pasal 1 menyebutkan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Dalam kondisi masyarakat yang saat ini kritis dalam menanggapi segala hal, maka diperlukan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, tepat waktu, responsif serta sekaligus dapat membangun kualitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Oleh karena itu, pemerintah sebagai penyedia layanan publik akan bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan prima kepada seluruh masyarakat.

Kualitas pelayanan mempunyai dua komponen yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan masyarakat. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari evaluasi kepuasan masyarakat. Kepuasan erat kaitannya dengan pelayanan yang diharapkan dan kenyataan pelayanan yang telah diberikan. Kepuasan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan dalam suatu rumah sakit dirasakan telah sesuai dengan harapan masyarakat.

Agar dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat terhadap pelayanan publik, sejauh mana pelayanan publik telah diberikan, bagaimana tingkat kepuasan masyarakat mengenai pelayanan publik, untuk mengukur kinerja penyelenggara pelayanan secara periodik, serta partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan masukan, saran serta penilaian terhadap penyelenggara pelayanan publik maka perlu dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat RSUD dr. Soedono Madiun. Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan juga untuk memenuhi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 serta Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang mengamanatkan kepada setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan survei kepuasan masyarakat minimal satu tahun sekali.

Dari survei ini diharapkan dapat mengetahui bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik di RSUD dr. Soedono Madiun sebagai ujung tombak pelayanan publik bidang kesehatan masyarakat di Provinsi Jawa Timur, sehingga pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Jawa Timur dapat berjalan efektif dan bertanggung jawab.

1.2. TUJUAN

Pelaksanaan survei kepuasan dilakukan untuk mencapai tujuan sebagai berikut :

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan RSUD dr. Soedono Madiun.
2. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan pada RSUD dr. Soedono Madiun.
3. Sebagai bahan pengambilan keputusan bagi pengambil keputusan di RSUD dr. Soedono Madiun dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanannya.

1.3. JENIS PELAYANAN DAN UNSUR SKM

Jenis pelayanan pada survei kepuasan masyarakat adalah seluruh pelayanan yang dilaksanakan oleh RSUD dr. Soedono Madiun dengan ruang lingkup yaitu :

1. Instalasi Pelayanan Medik dan Perawatan
 - a. Instalasi Rawat Jalan;
 - b. Instalasi Rawat Inap Wijaya Kusuma;
 - c. Instalasi Rawat Inap Mawar;
 - d. Instalasi Rawat Inap Melati;
 - e. Instalasi Merpati ;
 - f. Instalasi IGD Terpadu;
 - g. Instalasi Anestesiologi dan Terapi Intensif;
 - h. Instalasi Bedah Sentral;
 - i. Instalasi Kedokteran Forensik;
 - j. Instalasi Hemodialisis;
2. Instalasi Penunjang
 - a. Instalasi Penyehatan Lingkungan;
 - b. Instalasi Pemeliharaan Alat Medis dan Elektronik;
 - c. Instalasi Farmasi;
 - d. Instalasi Sterilisasi Sentral dan Laundry;
 - e. Instalasi Gizi;
 - f. Instalasi Laboratorium Terpadu;
 - g. Instalasi Radiologi;
 - h. Instalasi Rekam Medik;
 - i. Instalasi Rehab Medik;
3. Penilaian Peserta Didik

Sedangkan unsur yang digunakan dalam survei kepuasan masyarakat ini adalah menggunakan 9 unsur pelayanan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 serta Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Survei Keupasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1.4. METODE DAN PERIODE SURVEI

Metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang digunakan dengan metode kuantitatif menggunakan skala likert. Skala likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisisioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala likert ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi pengguna layanan terhadap layanan yang mereka dapatkan dari unit pelayanan publik. Pada skala likert ini responden diminta untuk menentukan penilaiannya terhadap layanan yang diterima dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Survei pada periode tahun 2021, data dikumpulkan dalam survei kepuasan masyarakat ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui pengisian kuisisioner secara langsung oleh pasien, keluarga pasien atau pihak yang terkait pasien yang telah mendapatkan pelayanan di RSUD dr. Soedono Madiun (survei offline) serta pegawai Rumah Sakit untuk jenis responden internal dengan survei online (e-survei).

Responden dipilih secara acak, dan untuk besaran sampel menggunakan Tabel 2.1 Sampel dari Krejcie and Morgan. Sampel yang dibutuhkan untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei adalah 380 orang untuk Instalasi Pelayanan Medik dan Perawatan dan 200 orang untuk Instalasi penunjang.

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1. PELANGGAN

Pelanggan menurut Supranto (2001) adalah setiap individu yang menerima suatu jenis barang atau jasa dari beberapa orang lain atau kelompok orang. Lupiyoadi mendefinisikan pelanggan sebagai seorang individu yang secara *continue* dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa.

Individu atau kumpulan individu yang dipengaruhi oleh aspek – aspek eksternal dan internal yang mengarah untuk memilih dan mengonsumsi barang atau jasa yang diinginkan disebut pelanggan (Umar, 2003). Menurut Gasperz (2004), pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performansi perusahaan dan manajemen perusahaan. Dari semua pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelanggan adalah individu atau sekelompok individu yang mengonsumsi barang/jasa untuk memenuhi kebutuhannya, dengan standar kualitas tertentu, pelayanan yang baik serta dapat memberikan rasa puas.

Seperti yang sudah disinggung pada Bab 1, ada dua jenis pelanggan, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal (*internal customers*) adalah orang yang berada di dalam organisasi dan memiliki pengaruh pada kinerja perusahaan. Pelanggan internal adalah pengguna selanjutnya (*next user*) dari keluaran (*output*) yang dihasilkan proses atau kegiatan yang ada dalam unit kerja tersebut. Sedangkan pelanggan eksternal (*external customers*), yaitu pembeli atau pemakai akhir produk, yang sering disebut sebagai pelanggan nyata (*real customers*).

2.2. PELAYANAN PUBLIK

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan yang diberikan pemerintah harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakatnya. Hal ini diperkuat dengan prinsip *catalytic government*, yang mengandung arti bahwa aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik bertindak sebagai katalisator, memberikan kemudahan dan kelancaran. Untuk itu dibutuhkan visi yang jelas dalam memberikan pelayanan yang terdepan untuk masyarakatnya.

Dalam konteks ini pemerintah lebih bertindak sebagai regulator dibanding implementor atau aktor pelayanan. Oleh karena itu pemerintah perlu memberdayakan kelompok masyarakat itu sendiri sebagai penyedia atau pelaksana pelayanan. Sementara itu pemerintah hanya membantu masyarakat agar mampu membantu dirinya sendiri (*helping people to help themselves*), yang merupakan prinsip *self-help* atau *steering rather than rowing* dalam gagasan *Reinventing Government*.

Dipandang dari sisi masyarakat, tuntutan pelayanan terus mengalami perubahan yang didorong oleh arus globalisasi. Di samping itu tuntutan masyarakat mempunyai perbedaan yang sangat dipengaruhi oleh tingkat kebutuhan dan nilai yang berlaku pada masing-masing individu maupun kelompok masyarakat. Hal ini membuka cakrawala baru bagi aparatur untuk semakin berperan secara lebih baik dalam membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah *"Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik"*. Dengan demikian hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Dengan asas pelayanan publik :

1. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik dapat dikelompokkan kedalam 3 (tiga) kelompok besar, yaitu:

1. **Pelayanan Administratif**, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh public, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh public, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

2.3. KUALITAS PELAYANAN

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa public, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*).

Menurut Sinambela (2011:6) kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Sedangkan menurut Kasmir dan Pasolong (2011:133) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan.

Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2011:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut yaitu :

1. *Tangibles* (bukti langsung)

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran. Dimensi ini berkaitan dengan kekinian peralatan yang digunakan, kerapian personil dan kelengkapan media atau peralatan komunikasi.

2. *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan atau keandalan untuk menepati janji dengan akurat. Dimensi ini berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, penanganan keluhan, serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan secara cepat. Dimensi ini mencakup pemberitahuan petugas kepada Pelanggan tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberikan bantuan kepada Pelanggan serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan Pelanggan.

4. *Assurance* (jaminan)

Pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan meyakinkan pelanggan. Dimensi ini mencakup kepercayaan diri petugas ketika melayani, perasaan aman pelanggan dan kemampuan petugas untuk menjawab pertanyaan pelanggan. Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain :

- a. Komunikasi (*communication*), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para pelanggan.
- b. Kredibilitas (*credibility*), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, believability atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
- c. Keamanan (*security*), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.
- d. Kompetensi (*competence*) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
- e. Sopan santun (*courtesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan-santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

5. *Empaty* (empati)

Kepedulian dan perhatian kepada pelanggan. Dimensi ini memuat diantaranya petugas memberikan perhatian khusus kepada pelanggan, serta petugas memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

Garvin dalam Tjiptono dan Diana (2003:27) menyatakan terdapat delapan dimensi kualitas untuk memberikan pelayanan yang baik, yaitu :

1. Kinerja (*performance*), karakteristik operasi pokok dari produk inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (*realibility*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*corformance to specification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus dilakukan.
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
7. *Estetika*, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Suatu organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu operasional yang nyaman bagi masyarakat. Seiring dengan meluasnya bidang kehidupan dan cakupan fungsi pemerintah membuat jenis pelayanan umum yang diberikan menjadi sangat beraneka ragam, dimana masyarakat tidak hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan akan pelayanan publik.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan tersebut, maka instansi pemerintah sebagai pelaksana pemberi layanan bias menjadi beraneka ragam pada berbagai tingkat pemerintah. Ada kemungkinan bahawa layanan hanya perlu diberikan pada satu instansi di satu tingkat

pemerintah saja. Namun tidak menutup kemungkinan bahwa satu jenis pelayanan umum diberikan dengan melibatkan berbagai jenis instansi terkait diberbagai tingkat pemerintahan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 terdapat beberapa pola dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah yaitu :

1. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

2. Terpusat

Pola pelayanan public diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3. Terpadu

a. Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

b. Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4. Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

2.4. KEPUASAN

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan menggunakan produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan kebersihan suatu organisasi karena masyarakat adalah pelanggan dari produk/jasa yang dihasilkan. Menurut Philip Kotler (2006,70) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Dari teori yang dikemukakan dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah respon, evaluasi, dan tingkat emosi masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah dinikmati pada tingkat hasil (*outcome*) sama atau melewati batas penilaian persepsi masyarakat.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, mulai dari saat pelanggan memasuki ruangan, proses yang dilaluinya, dan saat pelanggan akan meninggalkan ruang pelayanan. Alma (2002) menyatakan penyebab munculnya ketidakpuasan terhadap sesuatu yang diterima antara lain :

1. Tidak sesuai harapan dengan kenyataan yang dialami,
2. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan,
3. Perilaku petugas pelayanan kurang menyenangkan,
4. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak mendukung.

Sarwono (1986) menyatakan bahwa di samping faktor-faktor yang berhubungan dengan manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh karakteristik pelanggan itu sendiri. Dengan pelayanan yang sama untuk kasus yang sama dapat terjadi kepuasan pelanggan yang berbeda. Hal ini tergantung pada latar belakang pelanggan itu sendiri. Faktor – faktor tersebut antara lain pangkat, tingkat ekonomi, kedudukan sosial, pendidikan, latar belakang budaya, sifat umum kesukuan, jenis kelamin, usia, sikap mental, pekerjaan, dan kepribadian seseorang.

Makin tinggi pendidikan seseorang biasanya makin tinggi pula pengetahuan orang tersebut terhadap kualitas pelayanan, yang pada akhirnya hal itu akan berpengaruh pula terhadap tingginya harapan mereka tentang kualitas pelayanan yang akan diterima. Sebaliknya, makin rendah pendidikan seseorang akan makin rendah pula harapan mereka dan karena itu akan mudah pula dalam memenuhi harapan tersebut. Usia seseorang pada umumnya berhubungan dengan tingkat kematangan emosi orang tersebut. Makin tua usia seseorang akan makin matang emosi orang tersebut, yang pada gilirannya akan lebih bisa menerima tentang masalah apa yang dihadapinya. Namun, di sisi lain usia juga terkait dengan pengalaman yang dilalui. Makin tua seseorang akan makin banyak pengalaman orang tersebut, yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap tingginya kritik orang tersebut terhadap sesuatu yang dianggap kurang sesuai.

Kepuasan pelanggan telah menjadi tolok ukur yang sangat penting di dalam bisnis. Secara umum kepuasan pelanggan akan memberikan keuntungan bagi organisasi karena berhubungan dengan loyalitas, kecuali ada faktor lain seperti situasi pasar yang monopolistik. Hal kedua yang sama pentingnya adalah bila kepuasan pelanggan disosialisasikan dengan baik di dalam organisasi, akan menjadi salah satu daya pendorong untuk memfokuskan segenap personil dalam organisasi untuk lebih menyadari pentingnya melakukan layanan bermutu yang berujung pada pelanggan yang puas.

Ada beragam pendekatan metodologi pengukuran kepuasan pelanggan. Masing - masing dengan kelebihan dan kekurangannya. Apapun metode yang dipergunakan, dari pengukuran tersebut harus dihasilkan angka indikator makro yang menyatakan pencapaian tingkat kepuasan pelanggannya. Akan tetapi hal ini harus dilengkapi dengan berbagai atribut (dimensi, aspek) yang terkait yang akan member petunjuk tindak lanjut perbaikan yang perlu dilakukan. Kotler (1994) mengemukakan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap tempat pelayanan yang berorientasi pada pelanggan, perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan.

Media yang digunakan dapat berbentuk :

- a. Kotak saran yang diletakkan di tempat - tempat yang mudah dijangkau dan sering dilewati pelanggan,
- b. Kartu komentar yang bisa diisi langsung maupun dikirim melalui pos,

- c. saluran telepon khusus bagi pelanggan.

Keuntungan dari metode ini adalah dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga bagi tempat pelayanan tersebut, sehingga memungkinkan memberikan respon yang cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul. Kerugian dari metode ini adalah sulitnya mendapatkan gambaran yang lengkap mengenai kepuasan pelanggan karena tidak semua pelanggan menyampaikan keluhannya. Upaya mendapat saran juga sulit diwujudkan dengan metode ini.

2. Ghost Shopping

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai pelanggan pada perusahaan sendiri dan pesaing, lalu mereka menyampaikan temuan-temuannya berdasarkan pengalaman mereka.

3. Lost Customer Analysis

Tempat pelayanan berusaha menghubungi pelanggan-pelanggan yang telah beralih ke tempat pelayanan yang lain. Dengan metode ini diharapkan didapat informasi penyebab mereka beralih.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode survei, baik melalui pos, telepon atau wawancara pribadi (Setiawan, 1990). Keuntungannya, tempat pelayanan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan juga sekaligus memberikan sinyal positif bahwa tempat pelayanan memberi perhatian kepada pelanggannya (Gerson, 2001, Supranto, 1997). Pengukuran dapat dilakukan dengan cara :

a. Directly Reported Satisfaction

Pengukuran dilakukan dengan memberikan pertanyaan secara langsung kepada pelanggan terhadap setiap indikator produk atau jasa yang mereka nikmati. Hasil penilaian pelanggan dirating dengan menggunakan skala (pada umumnya menggunakan skala Likert), yaitu dengan cara memberikan rating dari 1 (sangat tidak memuaskan) sampai 4 (sangat puas), selanjutnya dihitung nilai rata-rata tiap indikator dan dibandingkan dengan nilai keseluruhan.

b. Derived Dissatisfaction

Pertanyaan dilakukan menyangkut dua hal utama yakni besarnya harapan pelanggan terhadap hal tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

c. Problem Analysis

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok yaitu masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran tempat pelayanan dan saran-saran untuk perbaikan.

d. Importance Dissatisfaction Analysis

Responden diminta untuk merangking berbagai indikator dari penawaran berdasarkan pentingnya derajat indikator tersebut. Metode ini sebenarnya berasal dari metode Servqual, yang intinya adalah mengukur tingkat kepentingan pelanggan (*customer expectation*) dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh suatu organisasi agar menghasilkan produk (barang atau jasa) yang berkualitas tinggi.

2.5. SURVEI KEPUASAN

Untuk mengukur kepuasan masyarakat perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat. Survei kepuasan masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 adalah "*Kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik*".

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah dasar untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Dalam peraturan ini mewajibkan penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditetapkan. Dengan unsur survei kepuasan masyarakat yang meliputi :

1. Persyaratan

Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif *)

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana**)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana**)

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan :

- *) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).
- ***) Unsur 6 dan unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

Kepuasan pegawai merupakan salah satu elemen yang penting dalam menunjang tingkat produktifitas dan juga kreativitas pegawai. Pegawai yang puas cenderung akan lebih produktif dalam bekerja, dan lebih banyak menghasilkan gagasan yang inovatif. Sebaliknya pegawai yang kurang puas atau kecewa dengan kondisi pekerjaan atau lingkungan kantornya cenderung akan mengalami stagnasi dalam bekerja. Ia akan mudah bosan, lelah, dan ujungnya akan mengganggu level produktivitas yang bersangkutan.

Dengan melihat hal tersebut, maka selayaknya melakukan proses untuk melihat lebel kepuasan pegawainya secara regular. Salah satu caranya adalah melalui survey kepuasan pegawai. Kuisisioner kepuasan pegawai biasanya terdapat lima elemen utama yaitu :

1. Kepuasan pegawai terhadap pekerjaannya (*job content*)
2. Kepuasan pegawai terhadap lingkungan kerja (baik lingkungan fisik seperti tata ruangan ataupun lingkungan non fisik seperti relasi kerja atau suasana kerja)
3. Kepuasan pegawai terhadap atasan
4. Kepuasan pegawai terhadap kebijakan perusahaan dalam memerikan *remuneration and benefit* pada pegawainya.

Selain empat elemen utama diatas, biasanya ada faktor tambahan lain yang ditanyakan seperti kepuasan pegawai terhadap kebijakan pengembangan karir, kepuasan pegawai terhadap program pelatihan yang diberikan, ataupun kepuasan pegawai terhadap kualitas kepemimpinan secara umum di perusahaan tersebut.

2.5.1. PELAKSANAAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

2.6.1.1. MENYUSUN INSTRUMEN PENELITIAN

Menurut Suharsimi Arikunto (2000:134), instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Ibnu Hadjar (1996:160) berpendapat bahwa instrumen merupakan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan informasi kuantitatif tentang variasi karakteristik variabel secara objektif.

Instrumen pengumpul data menurut Sumadi Suryabrata (2008:52) adalah alat yang digunakan untuk merekam pada umumnya secara kuantitatif keadaan dan aktivitas atribut-atribut psikologis. Atribut-atribut psikologis itu secara teknis biasanya digolongkan menjadi atribut kognitif dan atribut non kognitif. Sumadi mengemukakan bahwa untuk atribut kognitif, perangsangnya adalah pertanyaan. Sedangkan untuk atribut non-kognitif, perangsangnya adalah pernyataan.

Dari beberapa pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi kuantitatif tentang variabel yang sedang diteliti.

Ada beberapa jenis instrument yang biasa digunakan dalam penelitian, yaitu:

- **Tes**
Tes adalah sederetan pertanyaan atau latihan atau alat lain yang digunakan untuk mengukur ketrampilan, pengukuran, inteligensi, kemampuan atau bakat yang dimiliki oleh individu atau kelompok.
- **Angket atau Kuesioner**
Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui.
- **Wawancara (*Interview*)**
Interviu digunakan oleh peneliti untuk menilai keadaan seseorang, misalnya untuk mencari data tentang variabel latar belakang murid, orang tua, pendidikan, perhatian, sikap terhadap sesuatu.
- **Observasi**
Di dalam artian penelitian observasi adalah mengadakan pengamatan secara langsung, observasi dapat dilakukan dengan tes, kuesioner, ragam gambar, dan rekaman suara.

Pedoman observasi berisi sebuah daftar jenis kegiatan yang mungkin timbul dan akan diamati.

- **Skala Bertingkat (Rating)**

Rating atau skala bertingkat adalah suatu ukuran subyektif yang dibuat berskala. Walaupun skala bertingkat ini menghasilkan data yang kasar, tetapi cukup memberikan informasi tertentu tentang program atau orang. Instrumen ini dapat dengan mudah memberikan gambaran penampilan, terutama penampilan di dalam orang menjalankan tugas, yang menunjukkan frekuensi munculnya sifat-sifat. Di dalam menyusun skala, yang perlu diperhatikan adalah bagaimana menentukan variabel skala. Apa yang ditanyakan harus apa yang dapat diamati responden.

- **Dokumentasi**

Dokumentasi, dari asal kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Didalam melaksanakan metode dokumentasi, penelitian menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, dan sebagainya.

2.6.1.2. MENENTUKAN BESARAN DAN TEKNIK PENARIKAN SAMPEL

Sampel adalah sebagian dari populasi. Artinya tidak akan ada sampel jika tidak ada populasi. Populasi adalah keseluruhan elemen atau unsur yang akan kita teliti. Penelitian yang dilakukan atas seluruh elemen dinamakan sensus. Idealnya, agar hasil penelitiannya lebih bisa dipercaya, seorang peneliti harus melakukan sensus. Namun karena sesuatu hal peneliti bisa tidak meneliti keseluruhan elemen tadi, maka yang bisa dilakukannya adalah meneliti sebagian dari keseluruhan elemen atau unsur tadi.

2.6.1.2.1. MENENTUKAN BESARAN SAMPEL

Dasar penentuan jumlah sampel dapat dilakukan antara lain :

- Menurut Gay dan Diehl
 - a. Penelitian deskriptif : sampelnya 10% dari populasi,
 - b. Penelitian korelasional : paling sedikit 30 elemen populasi,
 - c. Penelitian perbandingan kausal : 30 elemen per kelompok, dan
 - d. Penelitian eksperimen : 15 elemen per kelompok .

- *Roscoe (1975) dalam Uma Sekaran (1992: 252)* memberikan pedoman penentuan jumlah sampel sebagai berikut:
 - a. Sebaiknya ukuran sampel di antara 30 s/d 500 elemen
 - b. Jika sampel dipecah lagi ke dalam subsampel (laki/perempuan, SD/SLTP/SMU, dsb), jumlah minimum subsampel harus 30
 - c. Pada penelitian multivariate (termasuk analisis regresi multivariate) ukuran sampel harus beberapa kali lebih besar (10 kali) dari jumlah variabel yang akan dianalisis.
 - d. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, dengan pengendalian yang ketat, ukuran sampel bisa antara 10 s/d 20 elemen.

- *Krejcie dan Morgan (1970) dalam Uma Sekaran (1992)* membuat daftar yang bisa dipakai untuk menentukan jumlah sampel dapat dilihat **Tabel 2.1**.

Tabel 2.1 Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

- Penentuan sampel menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

n = *Number of samples* (jumlah sampel)

N = *Total population* (jumlah seluruh anggota populasi)

d = *Error tolerance* (toleransi terjadinya galat; taraf signifikansi; untuk *sosial dan pendidikan lazimnya 0,05*)

Beberapa keterangan mengenai rumus Slovin yaitu :

- a. Rumus Slovin ini tentu mempersyaratkan anggota populasi (populasi) itu diketahui jumlahnya (simbolnya N) atau disebut populasi terhingga. Jika populasi tidak diketahui jumlah anggotanya (populasi tak terhingga), maka rumus ini tak bisa digunakan. Lebih-lebih jika populasinya tak jelas (tidak diketahui keberadaannya, apalagi jumlahnya, misalnya orang yang korupsi atau nikah siri). Teknik sampling yang digunakan pun tentu tak bisa teknik yang bersifat random ("probability sampling"), harus menggunakan teknik yang sesuai (quota, purposive, snowball, accidental dsb.)
- b. Asumsi tingkat keandalan 95%, karena menggunakan $\alpha=0,05$, sehingga diperoleh nilai $Z=1,96$ yang kemudian dibulatkan menjadi $Z=2$.
- c. Asumsi keragaman populasi yang dimasukkan dalam perhitungan adalah $P(1-P)$, dimana $P=0,5$.
- d. Error tolerance (e) didasarkan atas pertimbangan peneliti.

Contoh :

$N = 1000$; Taraf Signifikansi = 5% maka :

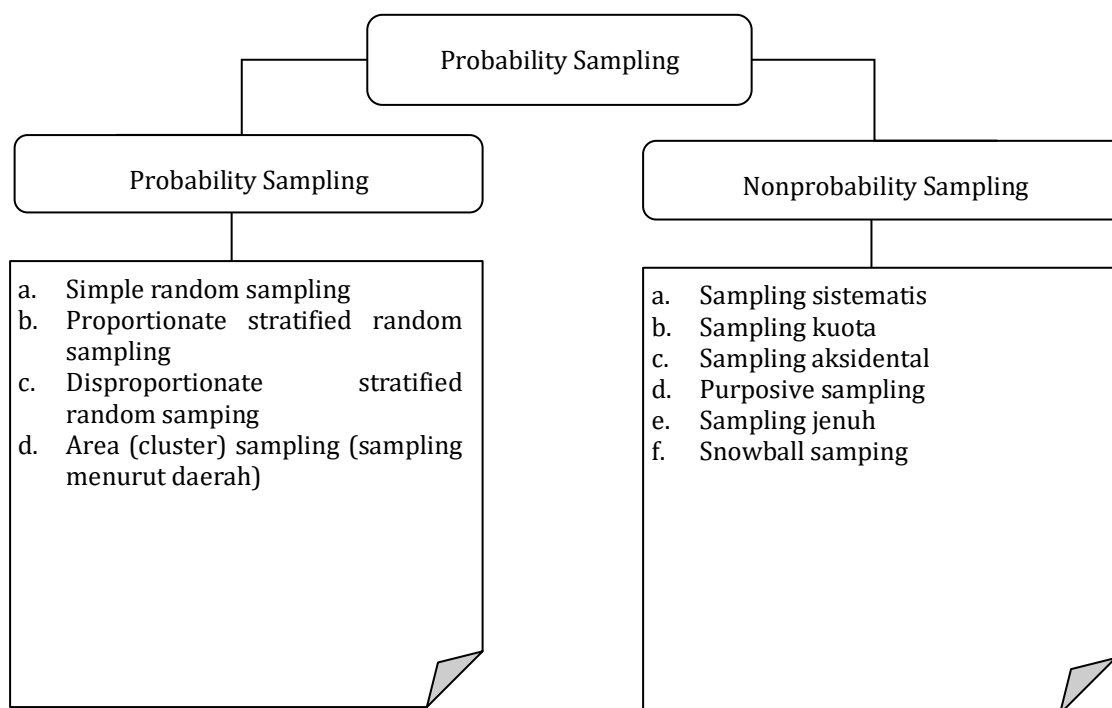
$$n = N/(1 + Ne^2) = \mathbf{1000}/(1 + \mathbf{1000} \times \mathbf{0,05} \times \mathbf{0,05}) = 286 \text{ orang.}$$

Catatan mengenai penggunaan rumus Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan

- Penentuan ukuran sampel dengan memakai rumus Slovin dan Tabel Krejcie - Morgan hanya dapat digunakan untuk penelitian yang bertujuan mengukur proporsi populasi.
- Rumus Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan, sama-sama mengasumsikan tingkat keandalan 95%. Perbedaannya, Slovin memakai pendekatan distribusi normal, sementara Krejcie dan Morgan menggunakan pendekatan distribusi chi kuadrat.
- Asumsi keragaman populasi yang dimasukkan dalam perhitungan adalah $P(1-P)$, dimana $P=0,5$, baik dalam Rumus Slovin maupun dalam Tabel Krejcie-Morgan.
- Slovin masih memberi kebebasan untuk menentukan nilai batas kesalahan atau galat pendugaan, sedangkan batas kesalahan yang diasumsikan dalam tabel Krejcie-Morgan adalah 5% ($d=0,05$).

2.6.1.2.2. TEKNIK *SAMPLING*

Teknik Sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Secara skematis, menurut Sugiyono (2001: 57) teknik sampling ditunjukkan pada Gambar 2.2.



Gambar 2.1. Skema Teknik Sampling

Dari Gambar 2.1, terlihat bahwa teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*, yaitu :

- *Probability Sampling*

Sugiyono (2001: 57) menyatakan bahwa probability sampling adalah teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik sampel ini meliputi :

- a. Simple Random Sampling*

Menurut Sugiyono (2001: 57) dinyatakan simple (sederhana) karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada

dalam populasi itu. Margono (2004: 126) menyatakan bahwa simple random sampling adalah teknik untuk mendapatkan sampel yang langsung dilakukan pada unit sampling.

Dengan demikian setiap unit sampling sebagai unsur populasi yang terpencil memperoleh peluang yang sama untuk menjadi sampel atau untuk mewakili populasi. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen. Teknik ini dapat dipergunakan bilamana jumlah unit sampling di dalam suatu populasi tidak terlalu besar. Misal, populasi terdiri dari 500 orang mahasiswa program S1 (unit sampling). Untuk memperoleh sampel sebanyak 150 orang dari populasi tersebut, digunakan teknik ini, baik dengan cara undian, ordinal, maupun tabel bilangan random. Teknik ini dapat digambarkan di bawah ini.

b. Proportionate stratified random sampling

Margono (2004: 126) menyatakan bahwa stratified random sampling biasa digunakan pada populasi yang mempunyai susunan bertingkat atau berlapis-lapis. Menurut Sugiyono (2001: 58) teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen. Dan berstrata secara proporsional. Suatu organisasi yang mempunyai pegawai dari berbagai latar belakang pendidikan, maka populasi pegawai itu berstrata. Misalnya jumlah pegawai yang lulus $S_1 = 45$, $S_2 = 30$, $STM = 800$, $ST = 900$, $SMEA = 400$, $SD = 300$. Jumlah sampel yang harus diambil meliputi strata pendidikan tersebut yang diambil secara proporsional jumlah sampel.

c. Disproportionate stratified random sampling

Sugiyono (2001: 59) menyatakan bahwa teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel bila populasinya berstrata tetapi kurang proporsional. Misalnya pegawai dari PT tertentu mempunyai mempunyai 3 orang lulusan S_3 , 4 orang lulusan S_2 , 90 orang lulusan S_1 , 800 orang lulusan SMU, 700 orang lulusan SMP, maka 3 orang lulusan S_3 dan empat orang S_2 itu diambil semuanya sebagai sampel. Karena dua kelompok itu terlalu kecil bila dibandingkan dengan kelompok S_1 , SMU dan SMP.

d. Area (cluster) sampling (sampling menurut daerah)

Teknik ini disebut juga *cluster random sampling*. Menurut Margono (2004: 127), teknik ini digunakan bilamana populasi tidak terdiri dari individu-individu, melainkan terdiri dari kelompok-kelompok individu atau cluster. Teknik sampling daerah ini sering

digunakan melalui dua tahap, yaitu tahap pertama menentukan sampel daerah, dan tahap berikutnya menentukan orang-orang yang ada pada daerah itu secara sampling juga.

- *Nonprobability Sampling*

Menurut Sugiyono (2001: 60) nonprobability sampling adalah teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi:

- a. Sampling Sistematis

Sugiyono (2001: 60) menyatakan bahwa sampling sistematis adalah teknik penentuan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut. Misalnya anggota populasi yang terdiri dari 100 orang. Dari semua anggota itu diberi nomor urut, yaitu nomor 1 sampai dengan nomor 100. Pengambilan sampel dapat dilakukan dengan nomor ganjil saja, genap saja, atau kelipatan dari bilangan tertentu, misalnya kelipatan dari bilangan lima. Untuk itu maka yang diambil sebagai sampel adalah 5, 10, 15, 20 dan seterusnya sampai 100.

- b. Sampling Kuota

Menurut Sugiyono (2001: 60) menyatakan bahwa sampling kuota adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Menurut Margono (2004: 127) dalam teknik ini jumlah populasi tidak diperhitungkan akan tetapi diklasifikasikan dalam beberapa kelompok. Sampel diambil dengan memberikan jatah atau quorum tertentu terhadap kelompok. Pengumpulan data dilakukan langsung pada unit sampling. Setelah jatah terpenuhi, pengumpulan data dihentikan. Sebagai contoh, akan melakukan penelitian terhadap pegawai golongan II, dan penelitian dilakukan secara kelompok. Setelah jumlah sampel ditentukan 100, dan jumlah anggota peneliti berjumlah 5 orang, maka setiap anggota peneliti dapat memilih sampel secara bebas sesuai dengan karakteristik yang ditentukan (golongan II) sebanyak 20 orang.

- c. Sampling Aksidental

Sampling aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai

sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2001: 60). Menurut Margono (2004: 127) menyatakan bahwa dalam teknik ini pengambilan sampel tidak ditetapkan lebih dahulu. Peneliti langsung mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemui. Misalnya penelitian tentang pendapat umum mengenai pemilu dengan mempergunakan setiap warga negara yang telah dewasa sebagai unit sampling. Peneliti mengumpulkan data langsung dari setiap orang dewasa yang dijumpainya, sampai jumlah yang diharapkan terpenuhi.

d. Sampling Purposive

Sugiyono (2001: 61) menyatakan bahwa sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Menurut Margono (2004: 128), pemilihan sekelompok subjek dalam purposive sampling, didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Dengan kata lain unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian. Misalnya akan melakukan penelitian tentang disiplin pegawai, maka sampel yang dipilih adalah orang yang ahli dalam bidang kepegawaian saja.

e. Sampling Jenuh

Menurut Sugiyono (2001: 61) sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

f. Snowball Sampling

Snowball sampling adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian sampel ini disuruh memilih teman-temannya untuk dijadikan sampel (Sugiyono, 2001 : 61). Begitu seterusnya, sehingga jumlah sampel semakin banyak. Ibarat bola salju yang menggelinding, makin lama semakin besar. Pada penelitian kualitatif banyak menggunakan sampel purposive dan snowball.

2.6.1.3. MENENTUKAN RESPONDEN

Responden adalah orang yang dapat merespon, memberikan informasi tentang data penelitian. Responden dapat dipilih dari pelanggan yang telah mendapatkan pelayanan dari suatu instansi penyelenggara pelayanan publik.

2.6.1.4. MELAKSANAKAN SURVEI

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain :

- Kuesioner dengan wawancara tatap muka
Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya dengan wawancara langsung bertatap muka antara si penanya (pewawancara) dengan si penjawab (responden). Pewawancara membacakan pertanyaan dan kemudian mencatat jawaban yang diberikan oleh responden.
- Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat
Kuesioner adalah pertanyaan terstruktur yang diisi sendiri oleh responden. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan (responden) kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- Kuesioner elektronik (*internet/e-survei*)
Kuesioner elektronik adalah pertanyaan terstruktur yang dapat dijalankan dengan *e-mail* atau dikelola dalam internet atau *Web*. Kuesioner elektronik, meliputi :
 - a. Kuesioner *e-mail*, survei dituliskan ke dalam badan pesan *e-mail*, *e-mail* dikirim melalui internet. Responden mengetikkan jawaban terhadap pertanyaan baik yang bersifat tertutup maupun yang terbuka pada tempat yang ditentukan dan mengklik reply. Tanggapannya adalah data yang dimasukkan dan ditabulasikan.
 - b. Kuesioner internet/*Web* menggunakan *HTML*, bahasa *Web*, dan ditempatkan pada sebuah *Website*. Responden dapat direkrut melalui internet dari *database* responden potensial yang dikelola oleh perusahaan riset pemasaran atau mereka dapat direkrut melalui surat/telepon. Responden diminta mengunjungi sebuah lokasi *Web* tertentu untuk melakukan survei.
- Diskusi kelompok terfokus
Diskusi kelompok terfokus adalah wawancara dari sekelompok kecil orang yang dipimpin oleh seorang narasumber atau moderator yang secara halus mendorong peserta untuk

berani berbicara terbuka dan spontan tentang hal yang dianggap penting yang berhubungan dengan topik diskusi saat itu (Henning dan Coloumia, 1990). Diskusi kelompok dapat melibatkan 8-12 anggota yang telah dipilih berdasarkan kesamaan latarbelakang. Peserta diskusi adalah orang dari populasi sasaran terpilih secara acak sehingga dapat mewakili populasi sasaran. Fasilitator menggunakan petunjuk diskusi, mencatat proses diskusi dan kemudian memberikan komentar mengenai hasil pengamatannya.

- Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

Wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Keunggulannya ialah memungkinkan peneliti mendapatkan jumlah data yang banyak, sebaliknya kelemahan ialah karena wawancara melibatkan aspek emosi, maka kerjasama yang baik antara pewawancara dan yang diwawancarai sangat diperlukan. Teknik ini biasanya melekat erat dengan penelitian kualitatif (hariwijaya 2007: 73-74).

2.6.1.5. MENGOLAH HASIL SURVEI

Menurut Hasan (2006: 24), pengolahan data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu. Pengolahan data bertujuan mengubah data mentah dari hasil pengukuran menjadi data yang lebih halus sehingga memberikan arah untuk pengkajian lebih lanjut (Sudjana, 2001: 128).

Pengolahan data menurut Hasan (2006: 24) meliputi kegiatan :

- *Editing*

Editing adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah terkumpul, tujuannya untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan lapangan dan bersifat koreksi

- *Coding* (Pengkodean)

Coding adalah pemberian kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisis.

- Pemberian Skor atau nilai

Dalam pemberian skor digunakan skala Likert yang merupakan salah satu cara untuk menentukan skor.

- Tabulasi

Tabulasi adalah pembuatan tabel-tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Dalam melakukan tabulasi diperlukan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan. Tabel hasil tabulasi dapat berbentuk :

- a. Tabel pemindahan, yaitu tabel tempat memindahkan kode-kode dari kuesioner atau pencatatan pengamatan.
- b. Tabel biasa, yaitu tabel yang disusun berdasar sifat responden tertentu dan tujuan tertentu.
- c. Tabel analisis, tabel yang memuat suatu jenis informasi yang telah dianalisa.

- Analisa Data

Analisa data adalah memperkirakan atau dengan menentukan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu (beberapa) kejadian terhadap suatu (beberapa) kejadian lainnya, serta memperkirakan/meramalkan kejadian lainnya. Kejadian dapat dinyatakan sebagai perubahan nilai variabel. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang diperoleh baik melalui hasil kuesioner dan bantuan wawancara.

2.6.1.6. PENYUSUNAN LAPORAN

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat dari Unit Pelayanan Publik.

BAB III

PELAKSANAAN SURVEI

3.1. PERSIAPAN SURVEI

Sebelum pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada RSUD dr. Soedono Madiun dilaksanakan, ada beberapa hal yang perlu disiapkan. Pada Bab ini akan dijelaskan apa saja yang perlu disiapkan dalam pelaksanaan survei dimana ini merupakan tahapan awal dalam melakukan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari beberapa langkah, antara lain :

3.1.1. PERSIAPAN BAHAN SURVEI

Dalam menyusun survei kepuasan pelanggan digunakan daftar pertanyaan (kuisisioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan penerima layanan. Kuisisioner terdiri dari beberapa bagian, diantaranya :

1. Bagian Pertama

Bagian ini berisi judul kuisisioner dan nama instalasi yang dilakukan survei.

2. Bagian Kedua

Bagian ini berisi identitas responden yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, hubungan status, jenis layanan yang diterima. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden berkaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh.

3. Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisi daftar pertanyaan yang terstruktur (berisikan jawaban dengan pilihan ganda) dan tidak terstruktur (berisikan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi) terkait mutu pelayanan yang akan ditanyakan tentang pendapat penerima pelayanan.

Untuk survei kepuasan masyarakat eksternal menggunakan 9 unsur pelayanan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 serta Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang

utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisioner berupa jawaban pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan bersifat kuantitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat puas sampai dengan tidak puas. Dengan skala *likert* 4 (empat) point yaitu :

- 1 = Tidak Puas
- 2 = Kurang Puas
- 3 = Puas
- 4 = Sangat Puas

Selain itu Responden diminta untuk memberikan masukan/saran perbaikan/inovasi pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan dari RSUD dr. Soedono Madiun.

Pelaksanaan survei kepuasan pelanggan pada RSUD dr. Soedono Madiun dilaksanakan pada masa pandemic covid-19. Sasaran survei tidak pada pasien covid-19 tetapi upaya perlindungan diri dari penyebaran virus covid-19 harus tetap dilaksanakan dan sebagai upaya kami dalam menaati peraturan protokol kesehatan yang diterapkan pada RSUD dr. Soedono Madiun sehingga kami para pelaksana kegiatan di lapangan melakukan survei dengan protokol kesehatan yaitu :

1. Melakukan tes SWAB PCR
2. Memakai Masker/Face shield
3. Serta Menjaga jarak

3.1.2. PENETAPAN JUMLAH RESPONDEN

Responden dipilih secara acak, dan untuk besaran sampel menggunakan Tabel 2.1 Sampel dari Krejcie and Morgan. Sampel yang dibutuhkan untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei adalah 380 orang untuk Instalasi Pelayanan Medik dan Perawatan dan 200 orang untuk Instalasi penunjang.

3.1.3. LOKASI DAN WAKTU PENGUMPULAN DATA

Survei kepuasan masyarakat dilakukan di tempat pelayanan RSUD dr. Soedono Madiun pada periode bulan September 2021.

3.2. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data diperoleh secara langsung dari responden melalui wawancara surveyor dengan pasien, keluarga pasien atau masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan di RSUD dr. Soedono Madiun (survei offline) serta survei online yang dilakukan kepada pegawai Rumah Sakit sebagai pelanggan internal (e-survei). Pada periode tahun 2021, jumlah responden telah memenuhi sampel yang ditentukan yaitu dengan memperoleh sebanyak 775. Rincian jumlah responden pada masing-masing instalasi dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 3.1 Jumlah Responden pada Masing-masing Instalasi

No.	Instalasi	Jumlah Responden
A. Instalasi Pelayanan Medik dan Perawatan		432
1.	Instalasi Rawat Jalan	150
2.	Instalasi Rawat Inap Wijaya Kusuma	50
3.	Instalasi Rawat Inap Mawar	10
4.	Instalasi Rawat Inap Melati	10
5.	Instalasi Merpati	50
6.	Instalasi Gawat Darurat	35
7.	Instalasi Hemodialisa	82
8.	Instalasi Bedah Sentral	30
9.	Instalasi Kedokteran Forensik	2
10.	Instalasi Anestesi dan Terapi intensif	10
B. Instalasi Penunjang		313
1.	Instalasi Laboratorium	50
2.	Instalasi Radiologi	51
3.	Instalasi Gizi	50
4.	Instalasi Rehab Medik	50

No.	Instalasi	Jumlah Responden
5.	Instalasi Farmasi	51
6.	Instalasi Rekam Medik	15
7.	Instalasi Pemeliharaan Alat Medik dan Elektronik	16
8.	Instalasi Penyehatan Lingkungan	15
9.	Instalasi Sterilisasi Sentral dan Laundry	15
TAMBAHAN		
1.	Peserta didik	30
Total		775

3.3. PENGOLAHAN DATA

Setelah pelaksanaan tahapan pengumpulan data maka tahapan selanjutnya adalah pengolahan data. Sebelum data diolah, dilakukan proses pemeriksaan data hasil survei. Pemeriksaan data dilakukan dengan beberapa langkah, antara lain memeriksa kelengkapan dan kejelasan jawaban. Kemudian dilakukan tabulasi data. Tabulasi data adalah proses data *entry* atau memasukkan seluruh data kuisisioner kedalam aplikasi yang digunakan. Setelah data dimasukkan, diperiksa kembali dengan mencocokkan kembali data yang telah dimasukkan dengan data yang ada pada kuisisioner dan memperbaiki jika terdapat salah pengetikan.

Pengolahan data dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

3.4. PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Dari hasil pengolahan data akan didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat kemudian dikategorikan sesuai dengan Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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	3,064 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 -4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Tahapan akhir berisi analisa dari hasil keseluruhan survei, penarikan kesimpulan terhadap hasil survei kepuasan pelanggan dan saran-saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan pada unit pelayanan publik.

BAB IV

HASIL DAN ANALISIS

Survei Kepuasan Masyarakat telah dilaksanakan pada periode Tahun 2021, sehingga pada bab ini akan dijelaskan secara rinci hasil dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat tersebut. Survei kepuasan masyarakat dilakukan kepada pelanggan eksternal (masyarakat) yaitu pasien/keluarga pasien secara offline menggunakan kuisisioner dengan tenaga surveyor sedangkan untuk pelanggan internal (pegawai) dilakukan secara online (e-survei). Survei dilakukan untuk semua jenis layanan pada periode September 2021. Dan dipilih secara acak dari masyarakat (pasien/keluarga pasien) yang pernah menerima layanan dari masing – masing instalasi RSUD dr. Soedono Madiun yang bersedia memberikan penilaian. Sedangkan untuk pelanggan internal (pegawai) diberikan link survei online (e-survei) untuk diisi. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh masing – masing instalasi pada RSUD dr. Soedono Madiun.

4.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN

Karakteristik responden dikemukakan adalah untuk memberikan gambaran yang ingin diketahui mengenai keadaan diri responden yang menjadi sampel dalam survei kepuasan masyarakat ini. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat ini adalah 775 responden yang terdiri dari pelanggan eksternal yaitu pasien/keluarga pasien (sebanyak 714 orang) dan pelanggan internal yaitu pegawai RSUD dr. Soedono (sebanyak 61 orang).

Karakteristik responden dalam survei kepuasan masyarakat pada RSUD dr. Soedono Madiun meliputi jenis kelamin, Usia, Pendidikan, Pekerjaan, Hubungan Status, Jenis Pasien dan Jenis layanan yang diperoleh.

Adapaun dominasi karakteristik responden pelanggan eksternal yaitu pasien/keluarga pasien RSUD dr. Soedono Madiun dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Dominasi Karakteristik Responden

No.	Instalasi	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)	Pendidikan	Pekerjaan	Status	Jenis Pasien	Jenis Layanan
A. Pelayanan Medik dan Perawatan								
1.	Instalasi Rawat Jalan	Perempuan	>49	SMA	Ibu Rumah Tangga	Keluarga	BPJS	Klinik Penyakit Dalam
2.	Instalasi Rawat Inap Wijaya Kusuma	Perempuan & Laki-laki	>49	SMA	Wirausaha	Keluarga	BPJS	
3.	Instalasi Rawat Inap Mawar	Perempuan	30-39	SMA	Ibu Rumah Tangga	Pasien	BPJS	
4.	Instalasi Rawat Inap Melati	Perempuan	20-29, 30-39, 40-49	SMA	Pegawai Swasta	Keluarga	BPJS	
5.	Instalasi Merpati	Perempuan	30-39	SMA	Pegawai Swasta	Keluarga	Umum	Rawat Jalan (Poli VIP)
6.	Instalasi Gawat Darurat	Perempuan	30-39 >49	SMA	Ibu Rumah Tangga	Pasien	BPJS	
7.	Instalasi Hemodialisa	Perempuan	>49	SMA	Ibu Rumah Tangga	Pasien	BPJS	
8.	Instalasi Bedah Sentral	Perempuan	30-39	SMA	Ibu Rumah Tangga	Pasien	BPJS	

No.	Instalasi	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)	Pendidikan	Pekerjaan	Status	Jenis Pasien	Jenis Layanan
9.	Instalasi Kedokteran Forensik	Perempuan	30-39, 40-49	SMA	Pegawai Swasta & Ibu Rumah Tangga	Keluarga	BPJS	
10.	Instalasi Anestesi dan Terapi intensif	Perempuan	40-49	SMA	Pegawai Swasta	Keluarga	BPJS	
B. Pelayanan Penunjang								
1.	Instalasi Laboratorium	Perempuan	>49	SMA	Ibu Rumah Tangga	Keluarga dan Pasien	BPJS	
2.	Instalasi Radiologi	Perempuan	>49	SMA	Pegawai Swasta	Keluarga	BPJS	
3.	Instalasi Gizi	Perempuan	30-39	SMA	Pegawai Swasta	Keluarga dan Pasien	BPJS	Rawat Inap Wijaya Kusuma
4.	Instalasi Rehab Medik	Perempuan	>49	SMA	Ibu Rumah Tangga	Keluarga	BPJS	
5.	Instalasi Farmasi	Perempuan	>49	SMA	Ibu Rumah Tangga	Keluarga	BPJS	

Jika dilihat pada Tabel 4.1 secara keseluruhan dominasi jenis kelamin pada survey periode ini didominasi oleh perempuan, hanya pada instalasi rawat inap Wijaya Kusuma komposisi responden laki-laki dan perempuan sama yaitu 50%. Usia paling banyak antara usia 30 sampai dengan diatas 49 tahun. Dan seluruh instalasi didominasi oleh responden dengan Pendidikan tingkat SMA/ sederajat dan pengguna BPJS untuk mendapatkan pelayanan di RSUD dr. Soedono.

Karena mayoritas responden yang disurvei adalah perempuan maka pekerjaan mayoritas responden adalah ibu rumah tangga. Hanya pada instalasi rawat inap melati, merpati, Instalasi Anestesi dan Terapi intensif, radiologi, dan gizi sebagian besar pegawai swasta. Sedangkan instalasi rawat inap Wijaya Kusuma sebagian besar adalah wirausaha. Dan mayoritas yang disurvei adalah keluarga pasien.

Untuk instalasi rawat jalan, instalasi merpati, instalasi Gizi serta penilaian terhadap peserta didik. Responden juga ditanyakan terkait spesifikasi jenis layanan yang didapatkan. Untuk rawat jalan yang terdiri dari berbagai macam poli, sebagian responden adalah yang mendapatkan layanan di poli penyakit dalam. Instalasi merpati terdiri dari layanan rawat jalan dan rawat inap, pada periode survei ini sebagian besar responden adalah yang mendapatkan layanan di rawat jalan atau poli VIP. Sedangkan untuk instalasi gizi dan penilaian peserta didik sebagian besar dari pengguna layanan rawat inap Wijaya Kusuma.

Sedangkan dominasi karakteristik responden pelanggan internal (pegawai) untuk layanan pada instalasi Rekam Medik, Pemeliharaan Alat Medik dan Elektronik, Penyehatan Lingkungan dan Sterilisasi Sentral dan Laundry dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Dominasi Karakteristik Responden (Pelanggan Internal)

No.	Instalasi	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)	Pendidikan	Status	Masa Kerja (Tahun)	Bagian/Bidang
1.	Instalasi Rekam Medik	Perempuan	30-39	Diploma/S-1	PNS	1-10	Pelayanan Medik dan Keperawatan
2.	Instalasi Pemeliharaan Alat Medik dan Elektronik	Perempuan	30-39	Diploma/S-1	PNS	1-10	Pelayanan Medik dan Keperawatan & Penunjang dan Diklit
3.	Instalasi Penyehatan Lingkungan	Perempuan	30-39	Diploma/S-1	PNS	1-10	Pelayanan Medik dan Keperawatan
4.	Instalasi Sterilisasi Sentral dan Laundry	Perempuan	30-39	Diploma/S-1	PNS	1-10	Pelayanan Medik dan Keperawatan

Dapat dilihat pada Tabel 4.2, seluruh responden didominasi dengan jenis kelamin perempuan, usia pada range umur antara 30 tahun – 39 tahun, dengan Pendidikan Diploma/S1, dengan status kepegawaian adalah seorang PNS yang sudah bekerja selama 1-10 tahun. Dan sebagian besar dari bidang pelayanan medik dan perawatan.

Persentase karakteristik responden secara lengkap pada masing-masing instalasi dapat dilihat pada **Lampiran II**.

4.2 TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan menampilkan kualitas pelayanan di RSUD dr. Soedono Madiun yang didasarkan pada unsur pelayanan yang terdapat di Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana.

Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan pengguna layanan akan pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Hasil survei kepuasan ini digunakan sebagai tolak ukur dari kualitas pelayanan dengan melihat kualitas pelayanan pada masing-masing unsur pelayanan.

Hasil survei kepuasan masyarakat RSUD dr. Soedono Madiun Tahun 2021 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang adalah **3,53** atau konversi sebesar **88,20**. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.3.

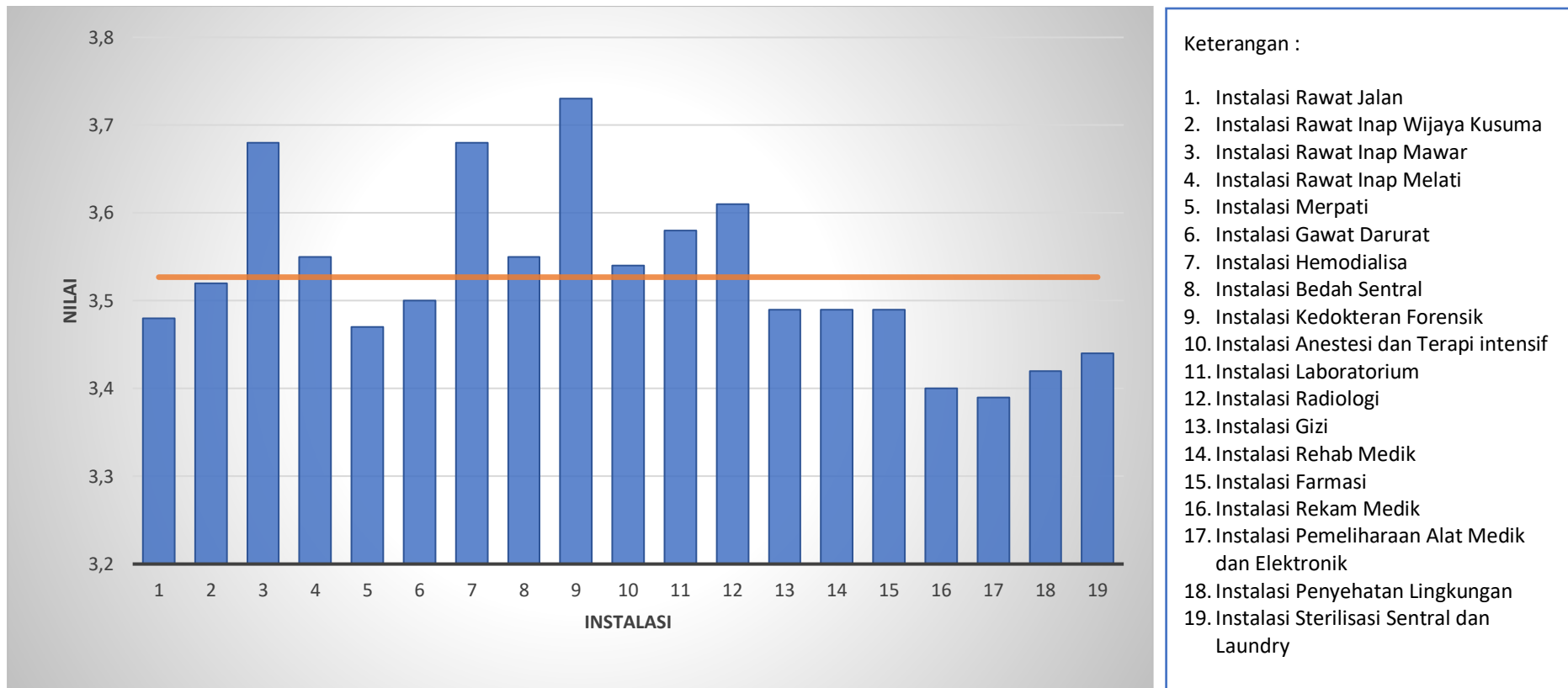
Tabel 4.3 Nilai Survei Kepuasan Masing – Masing Instalasi

No.	Instalasi	Unsur Pelayanan									NILAI		MUTU PELAYANAN	KINERJA
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	SKM	KONVERSI		
A. Pelayanan Medik dan Perawatan														
1.	Instalasi Rawat Jalan	3,44	3,44	3,28	3,69	3,41	3,43	3,48	3,39	3,81	3,48	87,06	B	Baik
2.	Instalasi Rawat Inap Wijaya Kusuma	3,46	3,48	3,42	3,82	3,58	3,37	3,35	3,26	3,96	3,52	88,05	B	Baik
3.	Instalasi Rawat Inap Mawar	3,70	3,70	3,70	3,90	3,80	3,25	3,33	3,70	4,00	3,68	91,88	A	Sangat Baik
4.	Instalasi Rawat Inap Melati	3,50	3,60	3,80	3,80	3,60	3,18	3,15	3,3	4,00	3,55	88,68	A	Sangat Baik
5.	Instalasi Merpati	3,44	3,38	3,42	3,2	3,46	3,51	3,59	3,44	3,82	3,47	86,83	B	Baik
6.	Instalasi Gawat Darurat	3,43	3,40	3,43	3,74	3,54	3,31	3,32	3,40	3,94	3,50	87,53	B	Baik
7.	Instalasi Hemodialisa	3,57	3,57	3,54	3,9	3,68	3,67	3,71	3,55	3,94	3,68	92,04	A	Sangat Baik
8.	Instalasi Bedah Sentral	3,43	3,47	3,37	3,73	3,57	3,47	3,47	3,5	3,97	3,55	88,8	A	Sangat Baik
9.	Instalasi Kedokteran Forensik	4,00	3,80	4,00	3,60	4,00	3,80	3,80	3,60	3,00	3,73	93,33	A	Sangat Baik
10.	Instalasi Anestesi dan Terapi intensif	3,50	3,30	3,30	3,70	3,50	3,50	3,50	3,60	4,00	3,54	88,61	A	Sangat Baik

No.	Instalasi	Unsur Pelayanan									NILAI		MUTU PELAYANAN	KINERJA
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	SKM	KONVERSI		
B. Pelayanan Penunjang														
1.	Instalasi Laboratorium	3,48	3,48	3,42	3,8	3,48	3,54	3,54	3,52	3,98	3,58	89,56	A	Sangat Baik
2.	Instalasi Radiologi	3,69	3,69	3,31	3,71	3,63	3,63	3,55	3,45	3,86	3,61	90,31	A	Sangat Baik
3.	Instalasi Gizi	3,32	3,42	3,42	3,74	3,34	3,40	3,42	3,42	3,96	3,49	87,32	B	Baik
4.	Instalasi Rehab Medik	3,42	3,42	3,36	3,80	3,46	3,30	3,46	3,18	4,00	3,49	87,22	B	Baik
5.	Instalasi Farmasi	3,39	3,39	3,20	3,80	3,49	3,45	3,47	3,31	3,94	3,49	87,36	B	Baik
6.	Instalasi Rekam Medik					3,40	3,40	3,36			3,40	85	B	Baik
7.	Instalasi Pemeliharaan Alat Medik dan Elektronik	3,31	3,44	3,09		3,41	3,56	3,50			3,39	84,64	B	Baik
8.	Instalasi Penyehatan Lingkungan	3,60				3,58	3,27	3,27			3,43	85,70	B	Baik
9.	Instalasi Sterilisasi Sentral dan Laundry			3,53		3,36	3,47	3,47			3,44	85,97	B	Baik
IKM RSUD dr. Soedono Madiun		3,51	3,50	3,45	3,73	3,54	3,45	3,46	3,44	3,88	3,53	88,20	B	Baik

Keterangan :

U1	: Persyaratan	U5	: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U9	: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
U2	: Prosedur	U6	: Kompetensi Pelaksana		
U3	: Waktu Pelayanan	U7	: Perilaku Pelaksana		
U4	: Biaya/Tarif	U8	: Sarana dan Prasarana		



Gambar 4.1 Grafik Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada masing-masing instalasi pada RSUD dr. Soedono Madiun

Berdasarkan pada Tabel 4.3, secara keseluruhan instalasi mendapatkan nilai baik bahkan pada instalasi Rawat Inap Mawar, Rawat Inap Melati, Hemodialisa, Bedah Sentral, Kedokteran Forensik, Anestesi dan Terapi intensif, Laboratorium serta Radiologi mendapatkan nilai sangat baik.

Petugas pelayanan pada RSUD dr. Soedono meliputi dokter, perawat, petugas pendaftaran, dan kasir. Untuk melihat kepuasan masyarakat kepada masing-masing petugas pelayanan dari sisi kompetensi dan perilaku petugas pelayanan maka dilakukan penilaian terhadap unsur tersebut. Pada survei tahun 2021 ini, diambil sampel untuk petugas pelayanan pada instalasi Rawat Jalan, Rawat Inap Wijaya Kusuma, Rawat Inap Mawar, Rawat Inap Melati, dan instalasi Merpati serta IGD.

Tabel 4.4 Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Kompetensi Petugas Pelayanan

NO.	Instalasi	Nilai Kompetensi Petugas Pelayanan			
		Dokter	Perawat	Petugas Pendaftaran	Kasir
1.	Rawat Jalan	3,47	3,43	3,40	3,42
2.	Rawat Inap Wijaya Kusuma	3,34	3,41	3,32	3,42
3.	Rawat Inap Mawar	3,20	3,40	3,30	3,10
4.	Rawat Inap Melati	3,10	3,20	3,20	3,20
5.	Merpati	3,50	3,56	3,48	3,48
6.	IGD	3,37	3,37	3,26	3,24
Nilai		3,33	3,40	3,33	3,31

Tabel 4.4 menampilkan nilai untuk kepuasan masyarakat terhadap kompetensi masing-masing petugas pelayanan. Dapat dilihat seluruh petugas pelayanan mendapatkan nilai baik, bahkan perawat pada instalasi merpati mendapatkan nilai sangat baik.

Tabel 4.5 Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Perilaku Petugas Pelayanan

NO.	Instalasi	Nilai Perilaku Petugas Pelayanan			
		Dokter	Perawat	Petugas Pendaftaran	Kasir
1.	Rawat Jalan	3,54	3,47	3,45	3,46
2.	Rawat Inap Wijaya Kusuma	3,30	3,38	3,34	3,36

NO.	Instalasi	Nilai Perilaku Petugas Pelayanan			
		Dokter	Perawat	Petugas Pendaftaran	Kasir
3.	Rawat Inap Mawar	3,30	3,20	3,50	3,30
4.	Rawat Inap Melati	3,10	3,20	3,20	3,10
5.	Merpati	3,54	3,61	3,62	3,60
6.	IGD	3,37	3,37	3,29	3,24
Nilai		3,36	3,37	3,40	3,34

Tabel 4.5 menunjukkan indeks kepuasan masyarakat terhadap perilaku masing-masing petugas pelayanan. Seluruh petugas pelayanan telah dinilai baik yaitu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Bahkan pada instalasi merpati seluruh petugas pelayanan telah dinilai sangat baik.

Selain petugas pelayanan, pada survei ini juga dilihat kepuasan masyarakat terhadap makanan yang disajikan pada instalasi Gizi. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Instalasi Gizi

No.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Nilai	Kualitas
5.1	Rasa Makanan	3,28	Baik
5.2	Penataan/Penyajian Makanan	3,32	Baik
5.3	Variasi Menu Makanan	3,32	Baik
5.4	Kebersihan Makanan	3,42	Baik

Berdasarkan Tabel 4.6, responden telah memberikan nilai yang baik untuk makanan yang disajikan baik itu dari rasa, penataan/penyajian, variasi menu maupun kebersihan makanan. Hal ini menunjukkan makanan yang disajikan selain memperhatikan kandungan gizi yang sesuai dengan kondisi pasien, juga memperhatikan rasa, penyajian, variasi menu maupun kebersihannya. Namun demikian masih terdapat responden yang memberikan saran supaya makanan lebih bervariasi lagi, terutama untuk pasien anak-anak.

Pada instalasi rekam medik, dilihat secara rinci terkait aplikasi SIM-RS dan perilaku petugas Instalasi Rekam Medis. Yang memberikan penilaian pada instalasi medis adalah pelanggan internal yaitu pegawai yang menggunakan SIM-RS.

Tabel 4.7 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan pada Instalasi Rekam Medik

No.	Uraian	Nilai	Kualitas
1.1	Kemudahan Akses SIM-RS	3,40	Baik
1.2	Tampilan SIM-RS	3,40	Baik
1.3	Menyajikan Informasi yang Dibutuhkan	3,40	Baik
1.4	Membantu dalam Melakukan Pekerjaan	3,33	Baik
1.5	Menjamin Keakuratan/Kevalidan Data	3,47	Baik
1.6	Menjamin Keamanan Data	3,40	Baik

Aplikasi SIM-RS dinilai sudah baik, hal ini ditunjukkan pada Tabel 4.7 kemudahan akses, tampilan mendapatkan nilai baik. Aplikasi SIM-RS juga menyajikan informasi yang dibutuhkan, dapat membantu melakukan pekerjaan, menjamin keakuratan/kevalidan data serta menjamin keamanan data.

Sedangkan untuk perilaku petugas instalasi rekam medik juga sudah mendapatkan nilai baik. hal ini ditunjukkan pada Tabel 4.8, petugas dinilai mudah dihubungi, tanggap serta sopna dan ramah.

Tabel 4.8 Unsur Perilaku Petugas Pelayanan pada Instalasi Rekam Medik

No.	Uraian	Nilai	Kualitas
6,1	Kemudahan menghubungi Petugas	3,27	Baik
6,2	Ketanggapan Petugas	3,40	Baik
6,3	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,40	Baik

Pada Instalasi Pemeliharaan Alat Medik dan Elektronik, ditanyakan lebih rinci terkait waktu pemeliharaan, hasil dan garansi pemeliharaan. Waktu pemeliharaan dapat dilihat secara rinci pada Tabel 4.9 dan 4.10

**Tabel 4.9 Unsur Waktu Pelayanan
pada Instalasi Pemeliharaan Alat Medik dan elektronik**

No.	Uraian	Nilai	Kualitas
3,1	Ketepatan Jadwal Pemeliharaan	3,19	Baik
3,2	Ketepatan Waktu Penyelesaian pemeliharaan	3,00	Kurang Baik

**Tabel 4.10 Unsur Spesifikasi Produk Pelayanan
pada Instalasi Pemeliharaan Alat Medik dan elektronik**

No.	Uraian	Nilai	Kualitas
4,1	Hasil Pemeliharaan	3,56	Sangat Baik
4,2	Garansi Setelah Pemeliharaan	3,25	Baik

Berdasarkan Tabel 4.9 dan Tabel 4.10, ketepatan jadwal pemeliharaan, garansi setelah pemeliharaan mendapatkan nilai baik. bahkan hasil pemeliharaan telah mendapatkan nilai sangat baik. Namun ketepatan waktu penyelesaian pemeliharaan dinilai kurang baik, hal ini dikarenakan setelah pengajuan perbaikan tidak langsung ditindaklanjuti sehingga harus dihubungi kembali, serta ada beberapa alat yang kadang waktu pemeliharaannya tidak tepat dari yang dijanjikan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, sebaiknya realisasi pemeliharaan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.

Kebersihan rumah sakit merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat. dengan kondisi rumah sakit yang bersih dapat membuat pasien dan keluarga pasien merasa nyaman dalam proses pelayanan.

**Tabel 4.11 Unsur Spesifikasi Produk Pelayanan
pada Instalasi Penyehatan Lingkungan**

No.	Uraian	Nilai	Kualitas
4.1	Kebersihan ruang kerja	3,80	Sangat Baik
4.2	Kebersihan toilet	3,60	Sangat Baik
4.3	Kebersihan lingkungan RS	3,56	Sangat Baik
4.4	Ketersediaan air bersih	3,60	Sangat Baik
4.5	Pengelolaan limbah	3,33	Baik

Berdasarkan Tabel 4.11 kebersihan ruang kerja, toilet, lingkungan rumah sakit, ketersediaan air bersih serta pengelolaan limbah telah mendapatkan nilai baik. untuk kebersihan lingkungan, diambil sampel dari pelanggan internal maupun dari pelanggan eksternal. Untuk pelanggan eksternal diambil sampel dari responden pada layanan instalasi rawat jalan, rawat inap Wijaya Kusuma, mawar, melati dan instalasi Merpati. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 4.12.

**Tabel 4.12 Kebersihan Rumah Sakit
pada Instalasi Penyehatan Lingkungan**

No.	Responden	Kebersihan Lingkungan RS	
		Nilai	Kualitas
1	Pelanggan Internal (Pegawai)	3,60	Sangat Baik
2	Pelanggan Eksternal (Pasien, Keluarga, Masyarakat)	3,52	Baik
	A. Rawat Jalan	3,47	Baik
	B. Rawat Inap Wijaya Kusuma	3,34	Baik
	C. Rawat Inap Mawar	3,80	Sangat Baik
	D. Rawat Inap Melati	3,50	Baik
	E. Merpati	3,50	Baik

Selain kebersihan rumah sakit, juga perlu dilihat terkait kebersihan dan sterilisasi alat yang digunakan oleh RSUD dr. Soedono Madiun. Untuk itu, pada survei ini ditanyakan juga terkait kebersihan peralatan, hasil sterilisasi serta layanan laundry. Penilaian ini dilakukan oleh pelanggan internal (pegawai) yang mengetahui terkait produk instalasi sterilisasi dan laundry.

**Tabel 4.13 Unsur Spesifikasi Produk Pelayanan
Pada Instalasi Sterilisasi dan Laundry**

No.	Uraian	Nilai	Kualitas
4.1	Kebersihan peralatan	3,33	Baik
4.2	Hasil Sterilisasi	3,33	Baik
4.3	Pelayanan laundry	3,40	Baik

Pada instalasi sterilisasi dan laundry ini telah mendapatkan nilai baik, yaitu kebersihan peralatan, hasil sterilisasi dan pelayanan laundry telah mendapatkan nilai yang baik.

Untuk mempertahankan maupun meningkatkan indeks kepuasan masyarakat maka sebaiknya RSUD dr, Soedono juga memperhatikan saran/masukan dari responden.

4.3 PENILAIAN TERHADAP PESERTA DIDIK

RSUD dr. Soedono Madiun sebagai Rumah Sakit Pendidikan Utama Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia Yogyakarta maka dilakukan juga survei kepuasan masyarakat terhadap peserta didik sebagai indikator untuk melihat bahwa adanya peserta didik tidak menurunkan mutu dan keselamatan pasien.

Survei dilakukan di beberapa instalasi yang terdapat peserta didik. Responden diperoleh sebanyak 30 orang yang berasal dari pasien/keluarga pasien Rawat Inap Wijaya Kusuma, Rawat Inap Melati dan rawat Inap Mawar. Persentase jumlah responden dapat dilihat pada Gambar 4.2. sedangkan dominasi karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel. 4.14.



Gambar 4.2 Persentase Jumlah Responden

Tabel 4.14 Dominasi Karakteristik Responden Penilaian terhadap peserta didik

No.	Karakteristik Responden	Dominasi	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin	Perempuan	73,33
2.	Usia	30-39	40,00
3.	Pendidikan	SMA	63,33
4.	Pekerjaan	Ibu Rumah Tangga	43,33
5.	Hubungan Status	Keluarga dan Pasien	50,00
6.	Jenis Pasien	BPJS	86,67

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap peserta didik di RSUD dr. Soedono Madiun Tahun 2021 mempunyai kategori **BAIK** dengan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu **3,39** atau konversi sebesar **84,72** dapat dilihat pada Tabel 4.15.

Tabel 4.15 Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Peserta Didik RSUD dr. Soedono Madiun

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Kompetensi Peserta didik/tenaga magang	3,37	Baik
2	Kesopanan dan Keramahan Peserta didik/tenaga magang	3,40	Baik
3	Kedisiplinan Peserta didik/tenaga magang	3,40	Baik
Indeks Kepuasan Masyarakat		3,39	Baik
		84,72	

Berdasarkan Tabel 4.15, seluruh unsur pelayanan mendapatkan nilai baik. Hal ini menunjukkan responden puas terhadap layanan dari peserta didik. Sehingga dapat dikatakan adanya peserta didik tidak menurunkan kualitas Rumah Sakit.

4.4 PERBANDINGAN HASIL SURVEI DENGAN TAHUN SEBELUMNYA

RSUD dr. Soedono Madiun melakukan survei secara periodik. Ini menunjukkan RSUD dr. Soedono Madiun melakukan tindakan perbaikan secara berkesinambungan dengan melakukan analisa terhadap pelayanan yang sudah diberikan melalui kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Perbandingan survei kepuasan masyarakat pada tahun 2020 dan tahun 2021 dapat dilihat pada Tabel. 4.16.

Tabel 4.16 Perbandingan Hasil Survei Tahun 2020 dengan Tahun 2021

No.	Instalasi	Tahun 2020		Tahun 2021		GAB	
		SKM	Konversi	SKM	Konversi	SKM	Konversi
A. Pelayanan Medik dan Perawatan							
1.	Instalasi Kedokteran Forensik	3,74	93,52	3,73	93,33	-0,01	-0,19
2.	Instalasi Merpati	3,71	92,68	3,47	86,83	-0,24	-5,85
3.	Instalasi Bedah Sentral	3,61	90,28	3,55	88,8	-0,06	-1,48
4.	Instalasi Rawat Inap Melati	3,57	89,31	3,55	88,68	-0,02	-0,63
5.	Instalasi Hemodialisa	3,56	89,07	3,68	92,04	0,12	2,97
6.	Instalasi Rawat Inap Wijaya Kusuma	3,56	88,94	3,52	88,05	-0,04	-0,89
7.	Instalasi Rawat Jalan	3,53	88,14	3,48	87,06	-0,05	-1,08
8.	Instalasi Gawat Darurat	3,52	88,11	3,5	87,53	-0,02	-0,58
9.	Instalasi Rawat Inap Mawar	3,49	87,22	3,68	91,88	0,19	4,66
10.	Instalasi Anestesi dan Terapi intensif	3,29	82,22	3,54	88,61	0,25	6,39
B. Pelayanan Penunjang							
1.	Instalasi Rehab Medik	3,70	92,5	3,489	87,22	-0,211	-5,28
2.	Instalasi Radiologi	3,59	89,71	3,61	90,31	0,02	0,60
3.	Instalasi Gizi	3,56	89,06	3,493	87,22	-0,067	-1,84
4.	Instalasi Farmasi	3,52	88,11	3,495	87,36	-0,025	-0,75
5.	Instalasi Laboratorium	3,52	87,89	3,58	89,56	0,06	1,67
6.	Instalasi Sterilisasi Sentral dan Laundry	3,35	83,65	3,44	85,97	0,09	2,32
7.	Instalasi Rekam Medik	3,22	80,43	3,40	85,00	0,18	4,57
8.	Instalasi Penyehatan Lingkungan	3,07	76,68	3,42	85,58	0,35	8,90

No.	Instalasi	Tahun 2020		Tahun 2021		GAB	
		SKM	Konversi	SKM	Konversi	SKM	Konversi
9.	Instalasi Pemeliharaan Alat Medik dan Elektronik	3,06	76,62	3,39	84,64	0,33	8,02
IKM RSUD dr. Soedono		3,48	87,07	3,53	88,20	0,05	1,13
C. TAMBAHAN							
1.	Penilaian untuk Peserta didik	3,07	76,85	3,39	84,72	0,32	7,87

Terdapat instalasi yang mengalami penurunan nilai indeks kepuasan masyarakat yaitu Instalasi Kedokteran Forensik, Instalasi Merpati, Instalasi Bedah Sentral, Instalasi Rawat Inap Melati, Instalasi Rawat Inap Wijaya Kusuma, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Rehab Medik, Instalasi Gizi, dan Instalasi Farmasi.

Namun demikian Indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2021 sebesar 88,20 atau naik 1,13 point dari Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2010 yakni 87,07. Peningkatan indeks kepuasan masyarakat ini, menunjukkan konsistensi RSUD dr. Soedono Madiun dalam melakukan perbaikan berkelanjutan.

4.5 SARAN RESPONDEN

Selama pelaksanaan survei, kami selaku pelaksana kegiatan menampung saran dari responden dengan harapan saran - saran ini dapat diakomodir sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat tahun berikutnya. Saran-saran yang telah disampaikan dapat digunakan untuk memperbaiki kinerja masing - masing Instalasi di RSUD dr. Soedono Madiun lebih baik lagi untuk kedepannya. Berikut ini saran-saran yang disampaikan responden kepada masing - masing Instalasi di RSUD dr. Soedono Madiun

Tabel 4.17 Saran Responden Instalasi Rawat Jalan

No	Saran	Frekuensi	Persentase
1	Diharapkan petugas lebih ramah dan sabar dalam menangani masyarakat/menghadapi pasien misalkan menjawab dengan sabar jika ditanyai pertanyaan yang kami belum ketahui, terutama perawat poli dalam, Perawat sebelah barat (deket pintu), Petugas yang mengarahkan pasien ketika ingin melakukan pelayanan, perawat poli orthopedi	10	6,67%
2	Tempat parkir kurang memadai, Parkiran lebih luas dan kebersihan lebih diperhatikan	9	6,00%
3	Toilet kurang banyak dan terlalu jauh dan kebersihan lebih diperhatikan karena terdapat toilet kotor dan kran wastafel rusak di WK D D1	6	4,00%
4	Ada baiknya pelayanan pada pendaftaran ditambah lebih banyak supaya antrian cepat / tidak menunggu terlalu lama. Karna hanya 4 loket yg bergungsi serta Petugas pendaftaran agar lebih cepat	5	3,33%
5	Lebih cepat dalam melayani anantara lain pelayanan obat lebih cepat, pelayanan dokter lebih tepat waktu	5	3,33%
6	Ruang tunggu lebih nyaman lagi dengan menambah tempat duduk untuk pasien dan kipas angin	4	2,67%
7	Keluhan pasien agar diperhatikan, ada tindak lanjutnya	2	1,33%
8	Alur pembayaran dipermudah	2	1,33%
9	Pelayanan untuk orang lanjut usia lebih baik lagi	1	0,67%

No	Saran	Frekuensi	Persentase
10	Agar biaya lebih diturunkan	1	0,67%
11	Agar ada peta besar didepan	1	0,67%
12	Untuk petunjuk nomor antrian supaya di nyalakan lagi	1	0,67%
13	Supaya obat yang diberikan sesuai dengan resep dokter	1	0,67%
14	Supaya bisa daftar melalui online	1	0,67%
15	Salah satu perawat memperlakukan saya didepan umum, saya harap hal itu tidak terjadi lagi	1	0,67%
16	Pelayanan di tingkatkan dari segi disiplin	1	0,67%
17	Lebih teliti mengenai hasil CT Scan di poli bedah saraf	1	0,67%
Total		52	34,67%

Tabel 4.18 Saran Responden Instalasi Rawat Inap Wijaya Kusuma

No	Saran	Frekuensi	Persentase
1	Perawat harus lebih ramah, sabar menghadapi pasien usia lanjut, cepat tanggap	6	12,00%
2	Kebersihan harus diutamakan termasuk toilet	3	6,00%
3	apabila ada gawat darurat segera ditangani dan ada tombol untuk memanggil perawat bila situasi mendesak.	2	4,00%
4	Belum ada kipas, stok kontak hanya 1 (tambah olor tidak boleh), lampu hanya 1 (agak gelap), banyak nyamuk	2	4,00%
5	Lantai harap diperbaiki	1	2,00%
6	Kursi tunggu agar lebih nyaman	1	2,00%
7	Penerangan di koridor ditambah	1	2,00%
8	Tempat ruangan mushola ada di setiap lantai	1	2,00%
Total		17	34,00%

Tabel 4.19 Saran Responden Instalasi Rawat Inap Mawar

No	Saran	Frekuensi	Persentase
1	Pasien tidak memiliki privasi	1	10,00%
2	Perawat harus lebih sabar lagi	1	10,00%
3	Biaya agar lebih diminimalisir lagi	1	10,00%
4	Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya	1	10,00%

No	Saran	Frekuensi	Persentase
5	Sarana prasarananya agar lebih baik	1	10,00%
Total		5	50,00%

Tabel 4.20 Saran Responden Instalasi Rawat Inap Melati

No	Saran	Frekuensi	Persentase
1	Ruang tunggu diperluas	1	10,00%
2	Perawat harus cepat tanggap dengan keadaan	1	10,00%
3	Sebaiknya ada pendampingan bagi orang tua saat menggunakan lift	1	10,00%
Total		3	30,00%

Tabel 4.21 Saran Responden Instalasi Merpati

No	Saran	Frekuensi	Persentase
1	Untuk ketersediaan dokter diharapkan lebih pagi karena pasien sudah menunggu, Dokter agar tepat waktu	3	6,00%
2	Mohon bagi petugas RS untuk lebih ramah dan bersikap tanggap terhadap pasien	2	4,00%
3	Kursi tunggu mohon ditambah lagi	3	6,00%
4	Untuk biaya rawat inap jenis pasien umum apabila memungkinkan untuk bisa lebih murah lagi	2	4,00%
5	Ketersediaan parkir dan pembayaran dengan kartu kredit	1	2,00%
6	Tolong para perawat / petugas medis apabila ada pasien yang kurang mengerti dijelaskan dengan nada yang lebih baik	1	2,00%
7	Menjaga dan meningkatkan pelayanan sarana dan prasarana RS	1	2,00%
8	Ruang tunggu kurang memadai karena sebagian orang di sebelah tempat kereta pasien	1	2,00%
9	Sudah lumayan bagus untuk pelayanan dan fasilitasnya di rawat inap utama, namun tv nya hanya bisa di satu chanel	1	2,00%
Total		12	24,00%

Tabel 4.22 Saran Responden Instalasi Gawat Darurat

No	Saran	Frekuensi	Persentase
1	Petugas igd harus cekatan dengan pasien darurat/ lebih tanggap lagi	3	8,57%

Tabel 4.23 Saran Responden Instalasi Hemodialisa

No	Saran	Frekuensi	Persentase
1	Ruangan agar lebih dingin/AC tidak terasa dingin	9	10,98%
2	Kursi tunggu agar lebih nyaman sebaiknya ditambah dan diperbaiki	8	9,76%
3	Toilet ditambah dan Pintu kamar mandi diperbaiki	4	4,88%
4	Ruang tunggu harus lebih nyaman misalkan dengan memperluas ruang tunggu diluar	4	4,88%
5	Dokter harus sering melakukan kunjungan/kontrol	2	2,44%
6	Mohon ditingkatkan untuk kebersihan, kadang ada kotoran tisu yang belum dibersihkan dibawah bed	2	2,44%
7	Sebaiknya pegawai ditambah	1	1,22%
8	Parkir mobil harus lebih besar	1	1,22%
9	Perawat harus lebih cekatan	1	1,22%
10	Petugas harus lebih ramah	1	1,22%
11	Alat untuk cuci darah di perbaharui	1	1,22%
Total		34	41,46%

Tabel 4.24 Saran Responden Instalasi Anestesiologi dan Terapi Intensi

No	Saran	Frekuensi	Persentase
1	Tetap jaga stabilitas pelayanan berikan layanan yang terbaik	2	20,00%
2	Supaya lebih ditingkatkan lagi kesopanan dan berbicaranya	1	10,00%
3	Fasilitas wifi gratis tidak ada dan tv	1	10,00%
Total		4	40,00%

Tabel 4.25 Saran Responden Instalasi Laboratorium

No	Saran	Frekuensi	Persentase
1	Pelayanan sudah baik hanya mungkin diperbanyak jumlah petugas yang melayani sehingga mempersingkat waktu tunggu pelayanan	1	2,00%

Tabel 4.26 Saran Responden Instalasi Radiologi

No	Saran	Frekuensi	Persentase
1	Waktu pelayanan harap dipercepat yaitu waktu untuk menunggu hasil dipercepat, antrian dipercepat	13	25,49%
2	Ruang tunggu harus nyaman untuk pasien dengan menambah kursi tunggu dan kebersihan lebih diperhatikan karena dibagian bawah kursi ada sarang	9	17,65%
3	Petugas harus ramah dan sabar kepada pasien dan keluarga	3	5,88%
4	Biaya agar diperingan	3	5,88%
5	Prosedur mohon dipermudah	2	3,92%
6	Tempat parkir mohon diperluas dan tempat parkir pinggir jalan dirapikan	2	3,92%
7	Petugas harus menangani keluhan dengan benar		0,00%
8	Menambah jumlah petugas terutama petugas pendaftaran	2	3,92%
9	Jalur kursi roda dipermudah	1	1,96%
10	Ruangan agak panas	1	1,96%
11	Toilet terlalu jauh	1	1,96%
Total		37	72,55%

Tabel 4.27 Saran Responden Instalasi Gizi

No	Saran	Frekuensi	Persentase
1	Makanan agar lebih bervariasi lagi	2	4,00%
2	Makanan agar jangan hambar	1	2,00%
3	Petugas harus tepat waktu	1	2,00%

Tabel 4.28 Saran Responden Instalasi Rehab Medik

No	Saran	Frekuensi	Persentase
1	Untuk antrian supaya lebih cepat	2	4,00%
2	Untuk waktu terapi supaya durasi di tambah begitu juga terapi anak	2	4,00%
3	Untuk terapi seminggu minta 2 kali	1	2,00%
4	Fasilitas tempat parkir kurang	1	2,00%
Total		6	12,00%

Tabel 4.29 Saran Responden Instalasi Farmasi

No	Saran	Frekuensi	Persentase
1	Waktu menunggu obat harus lebih cepat	9	17,65%
2	Perugas harus ramah	2	3,92%
3	Petugas harus lebih ramah	1	1,96%
4	Biaya harap jangan terlalu tinggi	1	1,96%
5	Fasilitas agar lebih ramah untuk orang tua	1	1,96%
6	Tempat parkir kurang luas	1	1,96%
7	Resep obat dari poli saraf penginputan terlalu lama sehingga ketika masuk farmasi menunggu lama	1	1,96%
Total		16	31,37%

Tabel 4.30 Saran Responden Instalasi Rekam Medik

No	Saran	Frekuensi	Persentase
1	Rekam medik mulai menerapkan paperless dan memaksimalkan lg penggunaan berbasis IT	1	6,67%
2	Mencatat semua rekam medik pasien dengan teliti, agar pada pemeriksaan medis lanjutan tidak harus melakukan pemeriksaan ulang.	1	6,67%
		2	13,33%

Tabel 4.31 Saran Responden Instalasi Pemeliharaan Alat dan Elektronik

No	Saran	Frekuensi	Persentase
1	Melakukan pengecekan terhadap peralatan medis secara berkala dan dilakukan dengan baik.	2	12,50%
2	Perlu adanya suku cadang yg lengkap agar pemeliharaan ataupun perbaikan lebih baik	1	6,25%
2	Mohon agar koordinasi dalam hal pemeliharaan ditingkatkan.kecepatan dalam kegiatan pemeliharaan dan perbaikan alat rusak ditingkatkan	1	6,25%
3	Dipertahankan kecepatan responnya	1	6,25%
4	Perlu ada petugas yg stanbay 24 jam untuk memudahkan bila ada kerusakan alat/elektronik terutama pada malam hari	1	6,25%
5	Alat alat yg sudah tidak bisa berfungsi dgn optimal sebaiknya tidak digunakan. Jika ada alat yg baru datang, sebaiknya petugas banyak yg diberikan pelatihan tentang penggunaan alat tsb sehingga penggunaan maksimal	1	6,25%
Total		7	43,75%

Tabel 4.32 Saran Responden Instalasi Penyehatan Lingkungan

No	Saran	Frekuensi	Persentase
1	Mohon agar cepat tanggap dalam pelayanan perbaikan keran atau masalah air di instalasi-intalasi dan mohon diperiksa secara berkala karena air adalah kebutuhan dasar sehingga jika responnya atau kinerja dalam perbaikan keran atau aliran air lama, akan mengganggu kinerja kami juga dalam melayani pasien	2	13,33%
2	Mempertahankan respon yang cepat terhadap komplain	1	6,67%
3	Khusus untuk pengambilan sampah di setiap ruangan paling tidak dilaksanakan 2x supaya sampah tidak menumpuk ditempat sampah	1	6,67%
4	Tempat sampah yg besar-besar mungkin secara berkala 2 minggu atau berapa 3 minggu sekali dicuci	1	6,67%

No	Saran	Frekuensi	Persentase
5	Lebih ditingkatkan lagi kebersihan dan berikan parfum yg harum, agar bekerja lebih nyaman	1	6,67%
6	Kebersihan di area ruang isolasi covid 19 dan ruang lepas hazmat perlu diperhatikan lagi	1	6,67%
7	Meneliti limbah medis di sekitar rumah sakit, dan mengusahakan agar limbah rumah sakit tidak berserakan dan tertata rapi pada ruangnya.	1	6,67%
Total		8	53,33%

Tabel 4.33 Saran Responden Instalasi Sterilisasi dan Laundry

No	Saran	Frekuensi	Persentase
1	Mohon ditingkatkan dalam pengembalian laundry harus sesuai, Kain, selimut, baju agar kembali ke ruangan masing masing	2	13,33%
2	Disiplin menetiketi loundry supaya tidak keliru pada waktu pengambilan.	1	6,67%
3	Mohon baju setelah dilaundry dan kondisi bersih, dilipat rapi	1	6,67%
4	Dihari minggu sebaiknya tetep ada pelayanan sterilisasi dan laundry	1	6,67%
5	Setiap 1 bulan sekali petugas iss mengunjungi ruangan untuk mengecek instrumen-instrumen yang disteril, Untuk Laundry linen sering tidak balik sesuai jumlah yang dicucikan	1	6,67%
6	Mensterilkan ruangan dan peralatan dengan baik, serta melakukan pemebersihan dengan baik pula	1	6,67%
Total		7	46,67%

Tabel 4.34 Saran Responden untuk Peserta Didik

No	Saran	Frekuensi	Persentase
1	Jangan takut melakukan tindakan medis	1	3,33%
2	Lebih ramah lagi pada pasien	1	3,33%
3	Harus lebih disiplin lagi	1	3,33%
Total		3	10,00%

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dominasi karakteristik responden RSUD dr. Soedono Madiun adalah :

Tabel 5.1 Dominasi Karakteristik Responden

No.	Instalasi	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)	Pendidikan	Pekerjaan	Status	Jenis Pasien	Jenis Layanan
A. Pelayanan Medik dan Perawatan								
1.	Instalasi Rawat Jalan	Perempuan	>49	SMA	Ibu Rumah Tangga	Keluarga	BPJS	Klinik Penyakit Dalam

No.	Instalasi	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)	Pendidikan	Pekerjaan	Status	Jenis Pasien	Jenis Layanan
2.	Instalasi Rawat Inap Wijaya Kusuma	Perempuan & Laki-laki	>49	SMA	Wirausaha	Keluarga	BPJS	
3.	Instalasi Rawat Inap Mawar	Perempuan	30-39	SMA	Ibu Rumah Tangga	Pasien	BPJS	
4.	Instalasi Rawat Inap Melati	Perempuan	20-29, 30-39, 40-49	SMA	Pegawai Swasta	Keluarga	BPJS	
5.	Instalasi Merpati	Perempuan	30-39	SMA	Pegawai Swasta	Keluarga	Umum	Rawat Jalan (Poli VIP)
6.	Instalasi Gawat Darurat	Perempuan	30-39 >49	SMA	Ibu Rumah Tangga	Pasien	BPJS	
7.	Instalasi Hemodialisa	Perempuan	>49	SMA	Ibu Rumah Tangga	Pasien	BPJS	
8.	Instalasi Bedah Sentral	Perempuan	30-39	SMA	Ibu Rumah Tangga	Pasien	BPJS	
9.	Instalasi Kedokteran Forensik	Perempuan	30-39, 40-49	SMA	Pegawai Swasta & Ibu Rumah Tangga	Keluarga	BPJS	
10.	Instalasi Anestesi dan Terapi intensif	Perempuan	40-49	SMA	Pegawai Swasta	Keluarga	BPJS	
B. Pelayanan Penunjang								
1.	Instalasi Laboratorium	Perempuan	>49	SMA	Ibu Rumah Tangga	Keluarga dan Pasien	BPJS	
2.	Instalasi Radiologi	Perempuan	>49	SMA	Pegawai Swasta	Keluarga	BPJS	

No.	Instalasi	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)	Pendidikan	Pekerjaan	Status	Jenis Pasien	Jenis Layanan
3.	Instalasi Gizi	Perempuan	30-39	SMA	Pegawai Swasta	Keluarga dan Pasien	BPJS	Rawat Inap Wijaya Kusuma
4.	Instalasi Rehab Medik	Perempuan	>49	SMA	Ibu Rumah Tangga	Keluarga	BPJS	
5.	Instalasi Farmasi	Perempuan	>49	SMA	Ibu Rumah Tangga	Keluarga	BPJS	
6.	Instalasi Rekam Medik	Perempuan	30-39	Diploma/S-1	PNS	1-10		Pelayanan Medik dan Keperawatan
7.	Instalasi Pemeliharaan Alat Medik dan Elektronik	Perempuan	30-39	Diploma/S-1	PNS	1-10		Pelayanan Medik dan Keperawatan & Penunjang dan Diklit
8.	Instalasi Penyehatan Lingkungan	Perempuan	30-39	Diploma/S-1	PNS	1-10		Pelayanan Medik dan Keperawatan
9.	Instalasi Sterilisasi Sentral dan Laundry	Perempuan	30-39	Diploma/S-1	PNS	1-10		Pelayanan Medik dan Keperawatan
C. Tambahan								
1.	Penilaian Peserta Didik	Perempuan	30-39	SMA	Ibu Rumah Tangga	Keluarga Dan Pasien	BPJS	

2. Indeks Kepuasan Pelanggan RSUD dr. Soedono Madiun Tahun 2021 adalah **3,53** atau konversi sebesar **88,20** dengan kategori **BAIK (B)**, berikut indeks kepuasan masing-masing instalasi :

Tabel 6.2 Nilai-Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021

No.	Instalasi	Unsur Pelayanan									NILAI		MUTU PELAYANAN	KINERJA
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	SKM	KONVERSI		
A. Pelayanan Medik dan Perawatan														
1.	Instalasi Rawat Jalan	3,44	3,44	3,28	3,69	3,41	3,43	3,48	3,39	3,81	3,48	87,06	B	Baik
2.	Instalasi Rawat Inap Wijaya Kusuma	3,46	3,48	3,42	3,82	3,58	3,37	3,35	3,26	3,96	3,52	88,05	B	Baik
3.	Instalasi Rawat Inap Mawar	3,70	3,70	3,70	3,90	3,80	3,25	3,33	3,70	4,00	3,68	91,88	A	Sangat Baik
4.	Instalasi Rawat Inap Melati	3,50	3,60	3,80	3,80	3,60	3,18	3,15	3,3	4,00	3,55	88,68	A	Sangat Baik
5.	Instalasi Merpati	3,44	3,38	3,42	3,2	3,46	3,51	3,59	3,44	3,82	3,47	86,83	B	Baik
6.	Instalasi Gawat Darurat	3,43	3,40	3,43	3,74	3,54	3,31	3,32	3,40	3,94	3,50	87,53	B	Baik
7.	Instalasi Hemodialisa	3,57	3,57	3,54	3,9	3,68	3,67	3,71	3,55	3,94	3,68	92,04	A	Sangat Baik
8.	Instalasi Bedah Sentral	3,43	3,47	3,37	3,73	3,57	3,47	3,47	3,5	3,97	3,55	88,8	A	Sangat Baik
9.	Instalasi Kedokteran Forensik	4,00	3,80	4,00	3,60	4,00	3,80	3,80	3,60	3,00	3,73	93,33	A	Sangat Baik
10.	Instalasi Anestesi dan Terapi intensif	3,50	3,30	3,30	3,70	3,50	3,50	3,50	3,60	4,00	3,54	88,61	A	Sangat Baik

No.	Instalasi	Unsur Pelayanan									NILAI		MUTU PELAYANAN	KINERJA
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	SKM	KONVERSI		
B. Pelayanan Penunjang														
1.	Instalasi Laboratorium	3,48	3,48	3,42	3,8	3,48	3,54	3,54	3,52	3,98	3,58	89,56	A	Sangat Baik
2.	Instalasi Radiologi	3,69	3,69	3,31	3,71	3,63	3,63	3,55	3,45	3,86	3,61	90,31	A	Sangat Baik
3.	Instalasi Gizi	3,32	3,42	3,42	3,74	3,34	3,40	3,42	3,42	3,96	3,49	87,32	B	Baik
4.	Instalasi Rehab Medik	3,42	3,42	3,36	3,80	3,46	3,30	3,46	3,18	4,00	3,49	87,22	B	Baik
5.	Instalasi Farmasi	3,39	3,39	3,20	3,80	3,49	3,45	3,47	3,31	3,94	3,49	87,36	B	Baik
6.	Instalasi Rekam Medik					3,40	3,40	3,36			3,40	85	B	Baik
7.	Instalasi Pemeliharaan Alat Medik dan Elektronik	3,31	3,44	3,09		3,41	3,56	3,50			3,39	84,64	B	Baik
8.	Instalasi Penyehatan Lingkungan	3,60				3,58	3,27	3,27			3,43	85,70	B	Baik
9.	Instalasi Sterilisasi Sentral dan Laundry			3,53		3,36	3,47	3,47			3,44	85,97	B	Baik
IKM RSUD dr. Soedono Madiun		3,51	3,50	3,45	3,73	3,54	3,45	3,46	3,44	3,88	3,53	88,20	B	Baik

3. Indeks Kepuasan untuk Peserta Didik Tahun 2021 adalah 3,39 atau konversi 84,72 dengan kategori Baik.

Tabel 6.3 Nilai-Nilai Unsur Survei Kepuasan Pegawai Tahun 2021

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Kompetensi Peserta didik/tenaga magang	3,37	Baik
2	Kesopanan dan Keramahan Peserta didik/tenaga magang	3,40	Baik
3	Kedisiplinan Peserta didik/tenaga magang	3,40	Baik
Indeks Kepuasan Masyarakat		3,39	Baik
		84,72	

6.2. SARAN

Saran untuk perbaikan oleh RSUD dr. Soedono Madiun agar menjadi lebih baik dapat dilakukan beberapa hal sebagai berikut :

1. Unsur – unsur yang mendapatkan nilai rendah perlu untuk dilakukan perbaikan adalah pada instalasi pemeliharaan alat medik dan elektronik yaitu ketepatan waktu penyelesaian pemeliharaan mendapatkan nilai kurang baik. perbaikan dapat dilakukan dengan melakukan pemeliharaan tepat waktu sesuai jadwal pemeliharaan yang telah ditetapkan.
2. Saran – saran yang disampaikan responden pada masing – masing instalasi sebaiknya ditinjau dan ditindaklanjuti.
3. Survei Kepuasan sebaiknya dilakukan secara berkala setiap tahun untuk melihat konsistensi perbaikan dan komitmen RSUD dr. Soedono Madiun kepada pelanggan/masyarakat.
4. Informasi terkait pelayanan publik perlu dibuat secara informatif.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038).

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009.

Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Arikunto, S. 2002. *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi Kelima. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.

Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-1, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2008.

Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Cetakan ke-3, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009

Cochran G. William.1991. *Teknik Penarikan Sampel*, edisi ketiga, UI Press, Jakarta.

Hasan, Iqbal. 2006. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta : Bumi Aksara.

Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Gramedia.

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.

Tjiptono Fany & Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi.