

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA TAHUN 2016**

Koesriwulandari

[koesriwulandari@uwks.ac.id](mailto:koesriwulandari@uwks.ac.id)

Dosen pada Program Studi Agribisnis

Fakultas Pertanian

Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dengan judul Survei Kepuasan Masyarakat RSU Haji Surabaya Tahun Anggaran 2016. Tujuan dari penelitian ini adalah Menghitung Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelayanan di RSU Haji Surabaya: yakni SKM dengan standar Permen PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014. Mengidentifikasi dan mendeskripsikan faktor-faktor yang mendorong pelanggan cenderung puas atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh RSU Haji Surabaya dan faktor-faktor yang mendorong pelanggan cenderung tidak puas atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh RSU Haji Surabaya; mengidentifikasi dan mendeskripsikan jenis dan kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat, baik masyarakat yang selama ini menjadi pelanggan RSU Haji Surabaya maupun masyarakat yang belum menjadi pelanggan RSU Haji Surabaya.

Metode analisis yang digunakan dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada unit/instansi pelayanan publik yang menjadi lokasi kajian dilakukan dengan menghitung nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM).

Hasil Penelitian ini diantaranya semua unit/instalasi pelayanan pada RSU Haji Surabaya yang dilakukan pengukuran IKM untuk Semester II tahun 2016 mendapatkan hasil penilaian IKM dengan nilai mutu A yang berarti bahwa pada semua unit/instalasi pelayanan di RSU Haji Surabaya menunjukkan kinerja pelayanan yang sangat baik. Dari seluruh unit layanan/instalasi pada RSU Haji Surabaya yang dilakukan survey kepuasan masyarakat untuk Semester II tahun 2016, Instalasi ICU memperoleh capaian nilai konversi IKM tertinggi yaitu sebesar 86,00. Capaian nilai IKM RSU Haji Surabaya pada survey kepuasan masyarakat kali ini adalah sebesar 3,38 dengan capaian nilai rata-rata semua unsur pada RSU Haji Surabaya menunjukkan mutu kinerja sangat baik. Meski demikian terdapat 2 (dua) unsur yang masih menunjukkan hasil di bawah nilai IKM RSU Haji Surabaya yaitu unsur nomor 1 (persyaratan) dengan nilai rata-rata unsur 3,28, unsur nomor 2 (prosedur) dengan nilai rata-rata unsur 3,29, unsur nomor 3 (waktu pelayanan) dengan nilai rata-rata unsur 3,36. Pada survei kepuasan masyarakat kali ini, responden juga diminta mem-berikan pendapat-nya terkait hal-hal di luar sembilan ruang lingkup/unsur penilaian yaitu tentang: (i) pelayanan di pusat informasi, (ii) kenyamanan dan kebersihan di ruang tunggu, (iii) kenyamanan dan kebersihan toilet, (iv) kenyamanan dan keamanan tempat parkir, dan (v) petugas Satpol PP. Dari ke lima hal tersebut, kenyamanan tempat parkir paling banyak mendapat respon negatif dari para responden terkait dengan kurang luasnya lahan parkir dan pada jam-jam tertentu sering terjadi antrian untuk keluar gerbang rumah sakit.

**Kata kunci : Penanggulangan Kemiskinan Pesisir, Produktivitas Ekonomi Keluarga, Perlindungan dan Pemberdayaan Petani.****PENDAHULUAN****Latar Belakang**

Pembangunan kesehatan dilaksanakan sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Selanjutnya, sebagai bentuk upaya mewujudkan tujuan pembangunan kesehatan, maka perlu diselenggarakan upaya kesehatan.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas tampak dari pengelolaan sarana pelayanan kesehatan yang profesional dan dikelola oleh lembaga yang memiliki kredibilitas. Pengelolaan lembaga pelayanan kesehatan yang baik, tidak hanya mengedepankan *business oriented* namun juga memperhatikan aspek sosial dengan memperhatikan *corporate social responsibility*.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997), yaitu: “*without costumers, the service firm has no reason to exist*”. Di sisi lain, peperangan terbesar dalam dunia pemasaran sebenarnya adalah peperangan memperebutkan *heart share* konsumen (Murdono, 2003). Namun, merebut *heart share* konsumen membutuhkan kerja keras dan komitmen semua staf instansi dalam memberikan produk atau pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen.

Mutu pelayanan publik saat ini masih banyak kendala dan hambatan terutama dalam hal kualitas pelayanan. Masyarakat semakin pintar dan menuntut terciptanya tata kelola manajemen penyelenggara jasa kesehatan yang baik yang menjunjung tinggi prinsip-prinsip transparansi, partisipasi, efisiensi, akuntabilitas, serta menghargai martabat masyarakat sebagai konsumen baik dari aspek pelayanan maupun kompetensi sebuah penyelenggara jasa kesehatan.

Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan publik bidang kesehatan bagi orang sakit atau sebagai tempat menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai masalah kesehatan. Rumah sakit juga merupakan salah satu institusi penyelenggara jasa kesehatan yang kompleks, padat pakar dan padat modal. Kompleksitas ini muncul karena pelayanan rumah sakit menyangkut berbagai fungsi pelayanan, pendidikan dan penelitian, serta mencakup berbagai jenis tingkatan disiplin keahlian.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting lembaga pemerintah disamping distribusi, regulasi, dan proteksi. Fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah dalam konteks hubungan *principal - agent*. Berdasarkan kerangka kerja tersebut, lembaga pemerintah selanjutnya melakukan proses pengaturan alokasi sumberdaya publik dengan cara menyeimbangkan aspek penerimaan dan pengeluaran untuk memaksimalkan penyediaan kebutuhan pelayanan kolektif.

Penyelenggaraan pelayanan publik, dengan demikian, berupaya untuk mendekatkan jarak yang ada antara organisasi pemerintah dengan harapan dan

keinginan masyarakat. Layanan publik dengan kualitas prima telah menjadi tuntutan masyarakat dan menjadi kewajiban bagi setiap instansi yang memberikan layanan publik untuk me-responnya.

Mengingat tingkat kepuasan bersifat individual dan dinamis berubah setiap waktu, diperlukan alat ukur untuk mengetahuinya. Tuntutan kepuasan yang dinamis memerlukan antisipasi setiap satuan kerja sehingga mutu layanan yang disediakan selalu disesuaikan dengan perkembangan tuntutan masyarakat. Hasil akhir yang diharapkan dari penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah adalah terciptanya kepuasan masyarakat (sebagai: *user / customer / pengguna pelayanan*). Pada tataran ini, kepuasan masyarakat merupakan keseimbangan antara tuntutan/kebutuhan masyarakat akan suatu kualitas pelayanan dengan kualitas pelayanan yang senyatanya dapat diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Oleh karena itu tingginya derajat responsibilitas RSUD Haji Surabaya terhadap dinamika kebutuhan masyarakat menjadi sesuatu yang amat penting dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan menciptakan kepuasan pelanggan untuk saat ini dan di masa mendatang. RSUD Haji Surabaya juga perlu responsif terhadap tuntutan pelayanan publik para pelanggannya menyangkut jenis, kualitas dan kuantitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat baik yang sudah menjadi pelanggan maupun yang belum, meskipun selama ini RSUD Haji Surabaya sudah berbenah dalam rangka peningkatan pelayanan yang lebih baik dengan menyediakan banyak jenis pelayanan, banyak jenis perbaikan.

Amanah peraturan perundangan menyebutkan bahwa institusi penyelenggara pelayanan publik diharapkan menghitung dan/atau melakukan pengukuran terhadap kepuasan masyarakat. Terkait hal tersebut, dipandang perlu melakukan "Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Haji Surabaya Tahun Anggaran 2016".

### **Tujuan dan Manfaat Kegiatan.**

Tujuan dan manfaat Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Haji Surabaya Tahun Anggaran 2016 (semester ke-2) ini adalah:

- 1) Menghitung Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelayanan di RSUD Haji Surabaya: yakni SKM dengan standar Permen PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014;
- 2) Mengidentifikasi dan mendeskripsikan faktor-faktor yang mendorong pelanggan cenderung puas atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh RSUD Haji Surabaya dan faktor-faktor yang mendorong pelanggan cenderung tidak puas atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh RSUD Haji Surabaya;
- 3) Mengidentifikasi dan mendeskripsikan jenis dan kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat, baik masyarakat yang selama ini menjadi pelanggan RSUD Haji Surabaya maupun masyarakat yang belum menjadi pelanggan RSUD Haji Surabaya.

**Kepuasan Masyarakat (Konsumen).****Pengertian.**

Kepuasan konsumen sebagai pengguna produk atau jasa merupakan awal dari loyalitas dan kesetiaan konsumen setelah menjadi pelanggan kita. Banyak organisasi bisnis menempatkan kepuasan sebagai salah satu aspek strategi terpenting dalam setiap kebijakan perusahaan. Perubahan atribut produk dan jasa yang akan dihasilkan oleh organisasi akan mengacu pada selera konsumen. Kesetiaan dan loyalitas konsumen akan tercapai apabila atribut produk/jasa, pelayanan, distribusi, dan harga sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen.

**Ukuran Kepuasan.**

Dilihat dari sudut pandang masyarakat/konsumen, kepuasan masyarakat diukur menggunakan atribut produk/jasa layanan melalui atribut-atribut yang membentuk kepuasan terdiri atas (Dulka 1994, p.41):

- 1) *Value to price relationship*. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
- 2) *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
- 3) *Product benefits* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
- 4) *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
- 5) *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
- 6) *Product reliability and consistency* adalah keakuratan dan kehandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.

**Elemen Kepuasan.**

Berkaitan Kepuasan masyarakat/konsumen berkaitan dengan tanggapan konsumen tentang evaluasi dan persepsi mereka terhadap harapan dan kinerja aktual dari produk/jasa layanan setelah menggunakannya. Terdapat lima elemen pada kepuasan konsumen, yakni Wilkie (1994):

- 1) *Expectations* (harapan).  
Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan, dan keyakinan mereka. Ketika barang atau jasa sesuai atau melebihi harapan mereka, maka konsumen akan merasa puas.
- 2) *Performance* (kinerja).  
Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka, maka konsumen merasa puas.
- 3) *Comparison* (perbandingan).  
Membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.
- 4) *Confirmation / disconfirmation*.

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dan dari orang lain. Melalui penggunaan merek lain dan komunikasi dari perusahaan serta orang lain, konsumen membandingkan harapan kinerja barang atau jasa yang dibeli dengan kinerja aktual barang atau jasa tersebut.

*Confirmation* terjadi ketika harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. *Disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen akan merasa puas ketika terjadi *confirmation* dan *disconfirmation* ketika harapan melebihi kinerja aktual barang atau jasa.

5) *Discrepancy* (ketidaksesuaian).

Ketika tingkat kinerja produk tidak sama, ketidaksesuaian diukur dengan mengindikasikan perbedaan yang satu (harapan konsumen) dengan yang lain (kinerja aktual produk). Ketika konsumen puas, maka konsumen akan menggunakan barang atau jasa yang sama, dan ketika konsumen merasa tidak puas maka konsumen akan melakukan menuntut perbaikan atau komplain terhadap perusahaan.

### **Pelayanan Publik.**

#### **Pengertian.**

Prinsip *catalytic government*, yang berarti bahwa aparat 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 merupakan prinsip dasar mengarahkan bahwa setiap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan (pemerintah) haruslah ber-orientasi pasar atau masyarakat.

#### **Kualitas Pelayanan Publik.**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan atribut produk, jasa, kondisi manusia, bentuk proses dan kondisi lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berikut ini beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (2002) adalah:

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan;
- 2) Kecocokan untuk pemakaian;
- 3) Perbaikan berkelanjutan;
- 4) Bebas dari kerusakan/cacat;
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar;
- 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

#### **Indikator Pelayanan.**

Zeitham, Parasuraman dan Berry untuk membuat 10 indikator sebagai instrument dalam mengukur kinerja pelayanan. 10 (sepuluh) indikator kinerja pelayanan sebagai berikut:

- 1) Penampilan fisik (*tangible*), yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa.
- 2) Keterhandalan (*reliability*) mencakup 2 (dua) hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Berarti aparat pemerintah dalam memberikan jasanya harus secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*), disamping memenuhi janjinya.

Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, Tahun 2016  
(Koesriwulandari)

- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), artinya kemauan atau kesiapan para aparat pemerintah untuk memberikan jasa yang dibutuhkan masyarakat.
- 4) Kemampuan (*competence*), artinya setiap aparat pemerintah dalam suatu SKPD memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- 5) Kesopanan (*courtesy*), meliputi sikap sopan, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact* personel (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain-lain).
- 6) Kredibilitas (*credibility*), yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama unit pelayanan (SKPD), reputasi unit pelayanan, karakteristik *pribaccontact personel*, dan interaksi dengan pelanggan.
- 7) Keamanan (*security*), yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keraguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- 8) Akses (*access*) meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui, Berarti lokasi layanan jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi unit layanan mudah dihubungi, dan lain-lain.
- 9) Komunikasi (*communication*), artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 10) Pemahaman terhadap pelanggan (*understanding the customer*), yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

### Survey Kepuasan Masyarakat.

#### Pengertian Survey Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat, menyatakan bahwa: *Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.*

### Sasaran Kegiatan.

Sasaran dari kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada RSUD Haji Surabaya untuk Semester II tahun 2016 ini adalah masyarakat yang menggunakan pelayanan publik pada unit layanan berikut:

**Tabel 1**  
Instansi Layanan Publik yang menjadi Lokasi IKM  
Semester II Tahun 2016

No (1)	Nama Instalasi/Unit Layanan (2)	No (3)	Nama Instalasi/Unit Layanan (4)
1.	Instalasi Bedah Sentral (IBS)	10.	Instalasi Rehab Medik
2.	Instalasi Gigi dan Mulut (GILUT)	11.	Instalasi Patologi Klinik (PK)
3.	Instalasi Rawat Jalan (IRJa)	12.	Instalasi Patologi Anatomi (PA)
4.	Instalasi Gawad Darurat (IGD)	13.	Poli Kosmetik Medik
5.	Instalasi Rawat Inap (IRNa)	14.	Instalasi Kerjasama
6.	Instalasi / Ruang Bersalin (VK)	15.	Seksi Rekam Medik
7.	Instalasi Farmasi	16.	Instalasi I C U
8.	Instalasi Graha Nur Afiyah (GNA)	17.	Instalasi Hemodialisa
9.	Instalasi Radiologi		

Sumber: RSUD Haji Surabaya

**Populasi dan Sampel.**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang memanfaatkan pelayanan dari RSUD Haji Surabaya pada setiap hari layanan. Untuk mengetahui jumlah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan dari RSUD Haji Surabaya pada setiap hari layanan, diperoleh dengan mencari rata-rata jumlah kunjungan pada 3 (tiga bulan) terakhir.

**Tabel 2**

Tabel yang Digunakan untuk Menentukan Rata-Rata Populasi

No	Unit Kerja	Jumlah Kunjungan pada Bulan:				Rata2 Kunjungan per Hari (=populasi)
		Januari (24 hari kerja)	Februari (23 hari kerja)	Maret (25 hari kerja)	Jumlah	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1.					Jumlah pada kolom (4) s/d (6)	Kolom (7) di bagi total hari kerja
2.						
3.						
dst						
Jumlah						

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

Sampel adalah sejumlah populasi yang diambil menurut prosedur tertentu yang dapat mewakili populasi untuk dijadikan sebagai responden. Besaran sampel diperoleh dengan menggunakan rumus Solvin<sup>1)</sup>.

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

D = galat pendugaan (5% atau 10%)

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*, yaitu masyarakat yang datang untuk memanfaatkan jasa layanan pada RSUD Haji Surabaya tersebut. Sampel yang dipilih adalah yang ditemui saat memanfaatkan jasa layanan pada instansi tersebut.

**Unsur dan Variabel Penyusunan IKM.**

Unsur yang digunakan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN-RB) Nomor: 16 Tahun 2014. Sedangkan ruang lingkup pengukuran terdiri 9 (sembilan) unsur pelayanan sesuai Permen PAN-RB tersebut. Ke sembilan unsur yang digunakan adalah:

- 1) Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

<sup>1)</sup> Dalam Permen PAN-RB 16/2014: menentukan responden. Jumlah responden disesuaikan dengan jenis layanan, tidak ditentukan secara spesifik dan tidak diharuskan sebanyak 150 responden

- 4) Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 5) Produk spesifik jenis pelayanan, yaitu 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, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 7) Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) Maklumat pelayanan, adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- 9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Variabel yang digunakan dalam kegiatan penyusunan IKM adalah:

- 1) Penilaian, merupakan pendapat masyarakat dalam bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan yang secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori *tidak baik* diberi nilai *persepsi 1*, *kurang baik* diberi nilai *persepsi 2*, *baik* diberi nilai *persepsi 3*, *sangat baik* diberi nilai *persepsi 4*.
- 2) Harapan, merupakan pendapat masyarakat dalam bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan yang secara umum mencerminkan tingkat kepentingan masyarakat untuk mendapat pelayanan berkualitas. Untuk kategori *tidak penting* diberi nilai *persepsi 1*, *kurang penting* diberi nilai *persepsi 2*, *penting* diberi nilai *persepsi 3*, *sangat penting* diberi nilai *persepsi 4*.

### **Jenis dan Sumber Data.**

Data yang digunakan dalam kegiatan survey kepuasan masyarakat pada unit-unit/instansi pelayanan publik yang menjadi lokasi kajian (tabel 1) adalah berupa data primer dan data sekunder. *Data primer* yang diperlukan yakni data dan informasi yang diperoleh secara langsung di lokasi kajian. Data ini merupakan hasil dari penyebaran kuesioner kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik pada UPTD RSUD Haji Surabaya. Dan *data sekunder* yaitu data yang diambil secara langsung yang sudah ada pada obyek yang akan dikaji. Data tersebut berupa gambaran yang menjelaskan tentang permasalahan yang ada pada obyek kajian. Data-data tersebut berupa angka-angka, skala, tabel, formula dan sebagainya.

Adapun sumber data dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Sumber Data Primer, yaitu sumber data yang diperoleh melalui responden (masyarakat pengguna layanan pada unit pelayanan publik yang menjadi lokasi kajian) yang memberikan data berupa pendapat/pernyataan atau jawaban dalam kuesioner yang diajukan.
- 2) Sumber Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari catatan-catatan, buku, makalah, monografi dan lain-lain terutama yang berkaitan dengan permasalahan kajian. Disamping sumber data yang berasal dari dokumen-dokumen di atas, kebutuhan data juga diperoleh dari arsip, sebagai sumber data dalam bentuk dokumen, data statistik dan naskah-naskah dari berbagai sumber.



**Metode Pengumpulan Data.**

Pengumpulan data dalam kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan metode:

## 1) Studi Pustaka.

Metode pengumpulan data melalui Studi Pustaka, yaitu teknik yang berupaya mengidentifikasi kondisi umum maupun spesifik yang terkait dengan pelayanan yang ada di unit-unit/instansi pelayanan publik yang menjadi lokasi kajian dengan mempelajari catatan-catatan; dokumen-dokumen; dan literatur dari berbagai media baik cetak maupun elektronik yang berkaitan dengan kegiatan tersebut. Disamping itu metode ini juga dilakukan untuk mempelajari landasan hukum dan teori-teori yang akan dijadikan landasan kajian dan mengumpulkan informasi serta referensi lainnya yang relevan dengan permasalahan yang ada.

## 2) Survei.

Metode ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran responden tentang persepsi dan harapan masyarakat pengguna layanan yang disediakan oleh instansi penyedia layanan publik yang menjadi lokasi kajian. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner terhadap masyarakat untuk mendapatkan informasi detail tentang layanan publik yang diterima oleh masyarakat pengguna layanan.

## 3) Wawancara.

Metode ini dilakukan dengan cara wawancara dengan petugas pelayanan publik dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang kondisi dan harapan mengenai pelayanan publik yang diberikan.

**Teknik Pengolahan dan Analisa Data.**

Teknik analisis yang digunakan dalam kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada unit/instansi pelayanan publik yang menjadi lokasi kajian dilakukan dengan menghitung nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebagai berikut:

## 1) Menghitung Nilai IKM.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas di konversi dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

Nilai IKM Unit Pelayanan x 25

Kinerja pelayanan instansi yang menjadi lokasi kajian menurut persepsi masyarakat pengguna pelayanan publik diklasifikasikan sebagai berikut:

**Tabel 3,**  
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

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

## 2) Mengolah data IKM.

Pengolahan data IKM dilakukan dengan memasukkan data isian kuesioner dari setiap responden ke dalam formulir (tabel 2) mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9). Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

### a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan di jumlah ke bawah sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikali dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

### b. Nilai indeks pelayanan.

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

**Tabel 4**  
Formulir Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per Responden per Unsur Pelayanan

Nama Layanan Publik		RSU Haji Surabaya								
Unit Layanan										
Nomor Responden	Nilai per Unsur Layanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1										
2										
3										
4										
Dst										
Jml Nilai per unsur										
NRR per unsur										
NRR tertimbang per unsur										*)
IKM unit pelayanan										**)
Keterangan: .....										

Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, Tahun 2016  
(Koesriwulandari)

▪ U1 s/d U9	= unsur pelayanan	Penanggungjawab
▪ NRR	= Nilai Rata-Rata	.....
▪ IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	
▪ *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	
▪ **)	= IKM unit layanan x 25	

### 3) Analisis data IKM.

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan: kelompok umur; jenis kelamin; pendidikan terakhir; dan pekerjaan utama.

Sehingga dapat mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektifitas sekaligus pengujian kualitas data.

### Laporan Hasil Penyusunan Indeks.

Laporan hasil penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan yang menjadi lokasi kajian, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

#### 1) Laporan indeks per unit pelayanan.

Setelah dilakukan pengolahan data pada masing-masing unit/instansi yang menjadi lokasi penyusunan IKM sehingga diperoleh Nilai Rata-Rata (NRR) setiap unsur pelayanan, maka di susun laporan masing-masing unit/instansi pelayanan sebagaimana tabel 5.

Tabel 5,  
Model Formulir Hasil IKM per Unit Pelayanan

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA		
HASIL IKM Semester II - Tahun 2016		
Nama Unit Pelayanan <input type="text"/>		
No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan	
2.	Prosedur	
3.	Waktu Layanan	
4.	Biaya / Tarif	
5.	Produk Spesifik Jenis Pelayanan	
6.	Kompetensi Pelaksana	
7.	Perilaku Pelaksana	
8.	Maklumat Pelayanan	
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	
<b>Jumlah</b>		
Nilai Indeks		<input type="text"/>
Nilai IKM	<input type="text"/>	Nilai Mutu Pelayanan <input type="text"/>
		Kinerja Unit Pelayanan <input type="text"/>

Keterangan:

- Nilai Indeks = Jumlah x 0,111
- Nilai IKM = Nilai indeks x Nilai Dasar, dengan Nilai Dasar adalah 25.
- Nilai Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, lihat tabel konversi (tabel 3).

## 2) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

Secara umum, dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai tinggi harus tetap dipertahankan.

Mengingat hasil nilai indeks pada RSUD Haji Surabaya merupakan gabungan dari nilai indeks pada 17 unit layanan/instalasi yang terdapat pada RSUD Haji Surabaya, maka untuk menentukan prioritas peningkatan layanan dari unsur-unsur layanan pada setiap unit layanan/instalasi pada RSUD Haji Surabaya digunakan alat analisa kuadran.

Alat analisis kuadran menggunakan *diagram (kuadran) kartesius* merupakan suatu bangun dibagi atas empat bagian/bidang yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (x, y) dimana x adalah nilai rata-rata unsur unit layanan/instalasi (salah satu), dan y adalah nilai rata-rata unsur RSUD Haji Surabaya.



## Keterangan:

- Prioritas 1: jika nilai pada sumbu x dan sumbu y sama-sama rendah (di bawah rata-rata);
- Prioritas 2: jika nilai pada sumbu x di bawah rata-rata nilai x, dan nilai pada sumbu y di atas rata-rata nilai y;
- Prioritas 3: jika nilai pada sumbu x di atas rata-rata nilai x, dan nilai pada sumbu y di bawah rata-rata nilai y (bukan prioritas);
- Prioritas 4: jika nilai pada sumbu x dan sumbu y sama-sama di atas rata-rata (bukan prioritas).

Untuk menentukan letak/posisi koordinat dari masing-masing unsur pada bidang kartesius, ditentukan oleh nilai unsur layanan dari salah satu unit layanan/instalasi sebagai koordinat x, dan nilai unsur layanan (yang sama) dari RSUD Haji Surabaya sebagai koordinat y.

**HASIL IKM RSUD HAJI SURABAYA****Jumlah Populasi dan Sampel.**

Jumlah populasi diperoleh jumlah pengunjung (masyarakat) yang menggunakan unit-unit instalasi pelayanan pada RSUD Haji Surabaya yaitu selama 3 (tiga) bulan terakhir atau pada bulan Januari, Februari, dan Maret 2016 yaitu sebanyak 1.537.150 orang. Sedangkan sampel (diperoleh dengan menggunakan

Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, Tahun 2016  
(Koesriwulandari)

rumus Solvin) yang dipergunakan sebagai responden pada pengisian kuesioner IKM adalah sebanyak 760 orang.

Distribusi populasi dan sampel pada masing-masing unit/instalasi pelayanan RSU Haji Surabaya adalah sebagai berikut:

**Tabel 6**  
Jumlah Populasi dan Sampel

Unit / Instalasi pelayanan	Jumlah Kunjungan pada Bulan:				Rata <sup>2</sup> Kunjungan per Hari (=populasi)	Sampel (dengan Galat 10%)
	Januari (24 hari kerja)	Februari (23 hari kerja)	Maret (25 hari kerja)	Jumlah		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(n)
1. Inst. Bedah Sentral	272	289	299	860	12	10
2. Inst. Gigi Mulut	812	790	932	2.534	35	25
3. Inst. Rawat Jalan	13.886	13.865	13.887	41.638	578	85
4. Inst. Gawat Darurat	3.033	2.935	3.045	9.013	60	55
5. Inst. Rawat Inap	1.386	1.392	1.558	4.336	125	35
6. Inst./Ruang Bersalin	305	268	297	870	12	10
7. Inst. Farmasi	421.866	306.545	504.474	1.232.885	17.123	100
8. Graha Nur Afiyah	811	865	949	2.625	36	25
9. Inst. Radiologi	2.076	2.055	2.202	6.333	88	45
10. Inst. Rehab Medik	1.996	1.984	2.048	6.028	84	45
11. Inst. Patologi Klinik	8.289	8.504	83.460	100.253	1.392	90
12. Inst. Patologi Anatomi	311	291	287	889	12	10
13. Poli Kosmetika Medik	110	81	103	294	4	10
14. Inst. Kerjasama	20.237	20.636	22.231	63.104	876	90
15. Seksi Rekam Medik	20.237	20.636	22.231	63.104	876	90
16. Inst. ICU	34	43	50	127	2	10
17. Inst. Haemodialisa	744	725	788	2.257	31	25
Jumlah	496.405	381.904	658.841	1.537.150	21.346	760

Sumber: RSU Haji Surabaya data di olah.

### Karakteristik Responden.

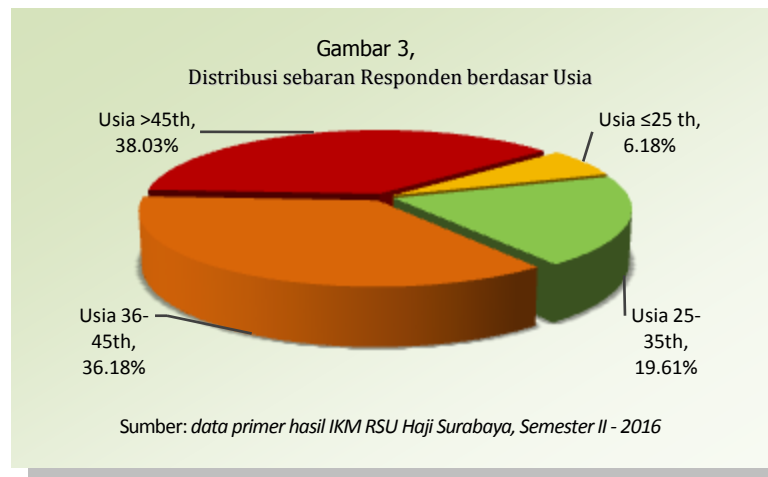
Berdasarkan data isian kuesioner yang diperoleh dari 760 (tujuh ratus enam puluh) responden diperoleh data data-data tentang responden terkait dengan: (i) usia; (ii) jenis kelamin; (iii) pendidikan; (iv) pekerjaan; (v) hubungan dengan pasien; dan (vi) jenis pembayaran.

Secara deskriptif, karakteristik responden hasil IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) di RSU Haji Surabaya, diuraikan satu persatu pada bagian ini.

#### Karakteristik berdasarkan Usia.

Karakteristik responden berdasarkan usia diklasifikasikan menjadi kelompok usia <25 tahun; 25~35 tahun; >35~45 tahun; dan usia >45 tahun dengan distribusi sebaran pada 760 (tujuh ratus enam puluh) responden terdiri dari 6,18 persen merupakan responden dengan usia <25 tahun, sebesar 19,61 persen adalah responden dengan usia 25~35 tahun, responden dengan usia >35~45 tahun sebesar 36,18 persen, dan terakhir responden dengan usia >45 tahun adalah sebesar 38,03 persen.

Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, Tahun 2016  
(Koesriwulandari)



Sementara itu, apabila dilihat pada masing-masing unit/instalasi pelayanan, maka distribusi sebaran responden berdasarkan usia adalah sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut ini.

**Tabel 7,**  
Distribusi Responden berdasar usia menurut Unit Pelayanan

Unit Pelayanan	Jumlah Responden	Distribusi Usia Responden (%)			
		<25 th.	26-35 th.	>35-45 th.	>45 th.
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1. Instalasi Bedah Sentral	10 orang	-	20,00	30,00	50,00
2. Instalasi Gigi Mulut	25 orang	12,00	12,00	36,00	40,00
3. Instalasi Rawat Jalan	85 orang	5,88	21,18	31,76	41,18
4. Instalasi Gawat Darurat	55 orang	12,73	23,64	41,82	21,82
5. Instalasi Rawat Inap	35 orang	8,57	22,86	54,29	14,29
6. Instalasi/Ruang Bersalin	10 orang	10,00	60,00	20,00	10,00
7. Instalasi Farmasi	100 orang	8,00	21,00	26,00	45,00
8. Graha Nur Afiyah	25 orang	8,00	40,00	20,00	32,00
9. Instalasi Radiologi	45 orang	4,44	8,89	31,11	55,56
10. Instalasi Rehab Medik	45 orang	2,22	-	44,44	53,33
11. Instalasi Patologi Klinik	90 orang	-	1,11	31,11	67,78
12. Instalasi Patologi Anatomi	10 orang	20,00	40,00	30,00	10,00
13. Poli Kosmetika Medik	10 orang	60,00	40,00	-	0,00
14. Instalasi Kerjasama	90 orang	3,33	25,56	34,44	36,67
15. Seksi Rekam Medik	90 orang	2,22	34,44	63,33	0,00
16. Instalasi ICU	10 orang	10,00	10,00	30,00	50,00
17. Instalasi Haemodialisa	25 orang	4,00	-	20,00	76,00
J u m l a h	760 orang	6,18	19,61	36,18	38,03

Sumber: data primer hasil IKM RSU Haji Surabaya, Semester II - 2016

#### Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diklasifikasikan ke dalam responden dengan jenis kelamin laki-laki dan responden dengan jenis kelamin perempuan dengan distribusi sebaran terhadap 760 (tujuh ratus enam puluh) responden terdiri dari 47,83 persen adalah responden dengan jenis kelamin laki-laki, responden dengan jenis kelamin perempuan sebesar 52,17 persen.

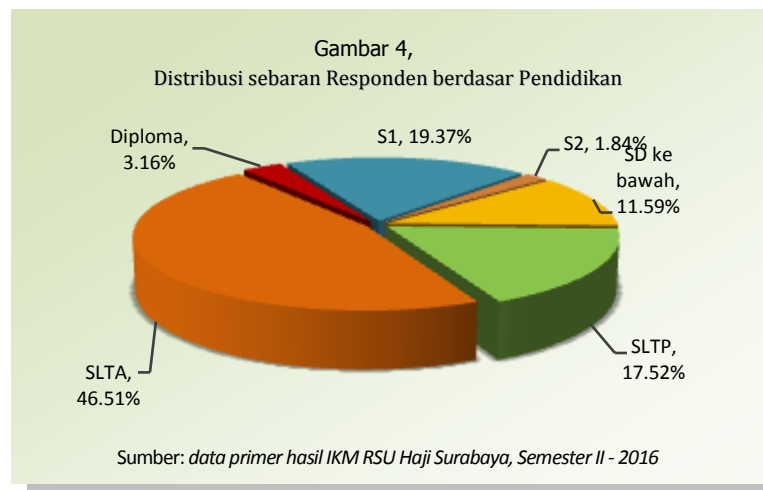
Sementara itu, apabila dilihat pada masing-masing unit/instalasi pelayanan, maka distribusi sebaran responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut ini.

Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, Tahun 2016  
(Koesriwulandari)

Tabel 8,  
Distribusi Responden berdasar Jenis Kelamin dan Unit Pelayanan

Unit Pelayanan	Jumlah Responden	Distribusi jenis Kelamin Responden (%)	
		Laki-Laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)	(4)
1. Instalasi Bedah Sentral	10 orang	40,00	60,00
2. Instalasi Gigi Mulut	25 orang	36,00	64,00
3. Instalasi Rawat Jalan	85 orang	37,65	62,35
4. Instalasi Gawat Darurat	55 orang	50,91	49,09
5. Instalasi Rawat Inap	35 orang	51,43	48,57
6. Instalasi/Ruang Bersalin	10 orang	10,00	90,00
7. Instalasi Farmasi	100 orang	46,00	54,00
8. Graha Nur Afiyah	25 orang	44,00	56,00
9. Instalasi Radiologi	45 orang	29,55	70,45
10. Instalasi Rehab Medik	45 orang	60,00	40,00
11. Instalasi Patologi Klinik	90 orang	53,33	46,67
12. Instalasi Patologi Anatomi	10 orang	80,00	20,00
13. Poli Kosmetika Medik	10 orang	30,00	70,0
14. Instalasi Kerjasama	90 orang	43,33	56,67
15. Seksi Rekam Medik	90 orang	66,67	33,33
16. Instalasi ICU	10 orang	50,00	50,00
17. Instalasi Haemodialisa	25 orang	44,00	56,00
Jumlah	760 orang	47,83	52,17

Sumber: data primer hasil IKM RSU Haji Surabaya, Semester II – 2016



#### Karakteristik berdasarkan Pendidikan.

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan diklasifikasikan ke dalam kelompok pendidikan SD ke bawah, SLTP, SLTA, Diploma, S1, dan S2 ke atas. Dari total 760 (tujuh ratus enam puluh) yang bersedia secara sukarela berpartisipasi, memiliki distribusi sebaran sebagaimana digambarkan pada grafik berikut.

Sementara itu, apabila dilihat pada masing-masing unit/instalasi pelayanan, maka distribusi sebaran responden berdasarkan pendidikan adalah sebagai-mana ditunjukkan pada tabel berikut ini.

Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, Tahun 2016  
(Koesriwulandari)

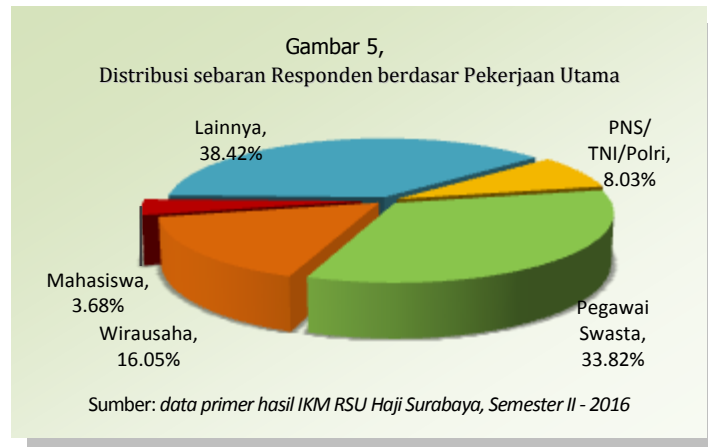
**Tabel 9,**  
Distribusi Responden berdasar Pendidikan dan Unit Pelayanan

Unit Pelayanan	Jumlah Res-ponden	Distribusi Pendidikan Responden (%)					
		SD ke bawah	SLTP	SLTA	Diplo-ma	S1	S2
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1. Instalasi Bedah Sentral	10 org.	20,00	20,00	30,00	-	30,00	-
2. Instalasi Gigi Mulut	25 org.	12,00	28,00	52,00	-	8,00	0,00
3. Instalasi Rawat Jalan	85 org.	9,41	15,29	48,24	1,18	22,35	3,53
4. Instalasi Gawat Darurat	55 org.	3,64	21,82	43,64	9,09	21,82	-
5. Instalasi Rawat Inap	35 org.	8,57	11,43	57,14	8,57	11,43	2,86
6. Instalasi/Ruang Bersalin	10 org.	40,00	-	40,00	-	20,00	-
7. Instalasi Farmasi	100 org.	13,00	24,00	41,00	3,00	18,00	1,00
8. Graha Nur Afiyah	25 org.	-	-	24,00	8,00	52,00	16,00
9. Instalasi Radiologi	45 org.	29,55	13,64	31,82	2,27	18,18	4,55
10. Instalasi Rehab Medik	45 org.	8,89	11,11	20,00	4,44	53,33	2,22
11. Instalasi Patologi Klinik	90 org.	13,33	31,11	27,78	3,33	22,22	2,22
12. Instalasi Pat. Anatomi	10 org.	-	30,00	40,00	10,00	20,00	-
13. Poli Kosmetika Medik	10 org.	-	-	50,00	10,00	40,00	-
14. Instalasi Kerjasama	90 org.	17,78	22,22	48,89	1,11	10,00	-
15. Seksi Rekam Medik	90 org.	-	1,11	97,78	1,11	-	-
16. Instalasi ICU	10 org.	10,00	20,00	50,00	-	20,00	-
17. Instalasi Haemodialisa	25 org.	28,00	24,00	28,00	-	20,00	-
Jumlah	760 org.	11,59	17,52	46,51	3,16	19,37	1,84

Sumber: data primer hasil IKM RSU Haji Surabaya, Semester II – 2016

Karakteristik berdasarkan Pekerjaan Utama.

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan diklasifikasikan ke dalam beberapa jenis pekerjaan utama dengan distribusi sebaran sebagaimana grafik berikut.



Sementara itu, apabila dilihat pada masing-masing unit/instalasi pelayanan, maka distribusi sebaran responden berdasarkan pekerjaan utama adalah sebagaimana ditunjukkan tabel berikut ini.

**Tabel 10,**  
Distribusi Responden berdasar Pekerjaan dan Unit Pelayanan

Unit Pelayanan	Jumlah Res-ponden	Distribusi Pekerjaan Responden (%)				
		PNS/TNI/Polri	Pegawai Swasta	Wira-usaha	Maha-siswa	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1. Instalasi Bedah Sentral	10 org.	-	20,00	-	-	80,00
2. Instalasi Gigi Mulut	25 org.	-	44,00	-	20,00	36,00
3. Instalasi Rawat Jalan	85 org.	11,76	32,94	17,65	5,88	31,76



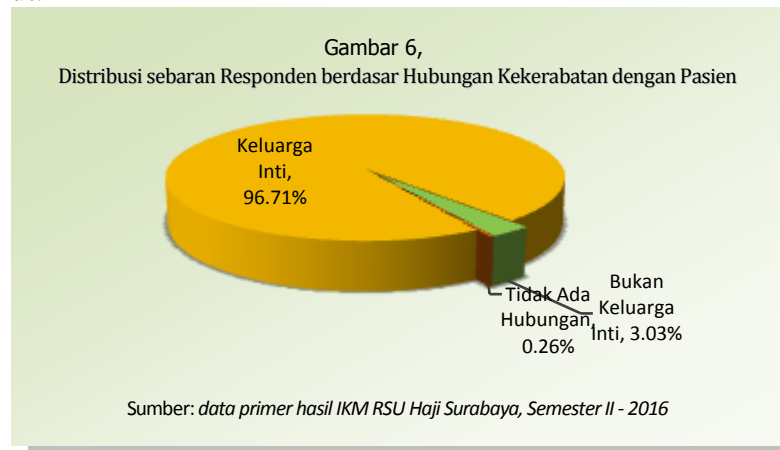
Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, Tahun 2016  
(Koesriwulandari)

Unit Pelayanan	Jumlah Respon- den	Distribusi Pekerjaan Responden (%)				
		PNS/TNI/ Polri	Pegawai Swasta	Wira-usaha	Maha- siswa	Lainnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
4. Instalasi Gawat Darurat	55 org.	9,09	29,09	10,91	9,09	41,82
5. Instalasi Rawat Inap	35 org.	11,43	42,86	17,14	-	28,57
6. Instalasi/Ruang Bersalin	10 org.	-	20,00	40,00	-	40,00
7. Instalasi Farmasi	100 org.	3,00	40,00	8,00	2,00	47,00
8. Graha Nur Afiyah	25 org.	40,00	24,00	28,00	-	8,00
9. Instalasi Radiologi	45 org.	11,11	26,67	8,89	2,22	51,11
10. Instalasi Rehab Medik	45 org.	11,11	31,11	20,00	2,22	35,56
11. Instalasi Patologi Klinik	90 org.	5,56	23,33	21,11	-	50,00
12. Instalasi Patologi Anatomi	10 org.	10,00	20,00	30,00	10,00	30,00
13. Poli Kosmetika Medik	10 org.	30,00	20,00	20,00	30,00	-
14. Instalasi Kerjasama	90 org.	3,33	30,00	27,78	2,22	36,67
15. Seksi Rekam Medik	90 org.	4,44	63,33	11,11	2,22	18,89
16. Instalasi ICU	10 org.	-	10,00	-	10,00	80,00
17. Instalasi Haemodialisa	25 org.	12,00	4,00	16,00	-	68,00
Jumlah	760 org.	8,03	33,82	16,05	3,68	38,42

Sumber: data primer hasil IKM RSU Haji Surabaya, Semester II – 2016

#### Karakteristik berdasarkan Hubungan dengan Pasien.

Karakteristik responden berdasarkan pada hubungan kekerabatan dengan pasien diklasifikasikan ke dalam beberapa kelompok yaitu responden yang merupakan keluarga inti (ayah/ibu/suami/istri/anak/masih saudara) dari pasien, responden yang bukan merupakan keluarga inti dengan pasien, dan responden yang tidak memiliki hubungan kekerabatan dengan pasien. Dari total 760 (tujuh ratus enam puluh) responden dengan klasifikasi sebagaimana diuraikan di atas yang bersedia secara sukarela berpartisipasi, memiliki distribusi sebaran sebagai-mana grafik berikut.



Sementara itu, apabila dilihat pada masing-masing unit/instalasi pelayanan, maka distribusi sebaran responden dengan klasifikasi ini adalah sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut ini.

**Tabel 11,**  
Distribusi Responden berdasar Hubungan dengan Pasien menurut Unit Pelayanan

Unit Pelayanan	Jumlah Responden	Distribusi Hubungan Kekerabatan Responden dengan Pasien (%)		
		Keluarga Inti	Bukan Keluarga Inti	Tidak Ada Hubungan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. Instalasi Bedah Sentral	10 orang	100,00	-	-
2. Instalasi Gigi Mulut	25 orang	80,00	16,00	4,00

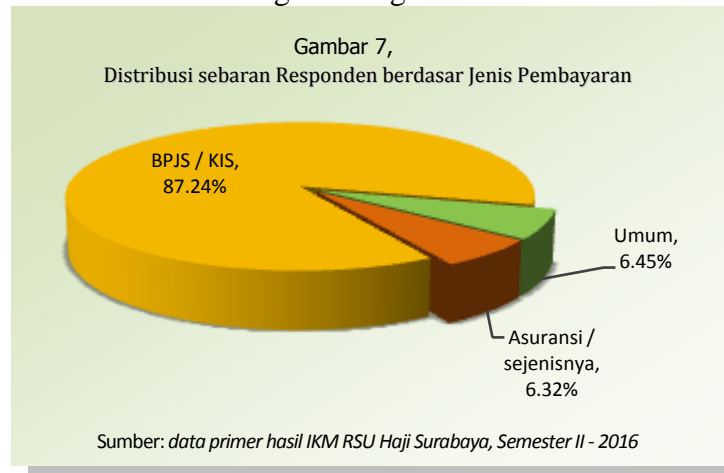
Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, Tahun 2016  
(Koesriwulandari)

Unit Pelayanan	Jumlah Responden	Distribusi Hubungan Kekerabatan Responden dengan Pasien (%)		
		Keluarga Inti	Bukan Keluarga Inti	Tidak Ada Hubungan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3. Instalasi Rawat Jalan	85 orang	97,65	1,18	1,18
4. Instalasi Gawat Darurat	55 orang	90,91	9,09	-
5. Instalasi Rawat Inap	35 orang	77,14	22,86	-
6. Instalasi/Ruang Bersalin	10 orang	100,00	-	-
7. Instalasi Farmasi	100 orang	100,00	-	-
8. Graha Nur Afiyah	25 orang	80,00	20,00	-
9. Instalasi Radiologi	45 orang	100,00	-	-
10. Instalasi Rehab Medik	45 orang	100,00	-	-
11. Instalasi Patologi Klinik	90 orang	100,00	-	-
12. Instalasi Patologi Anatomi	10 orang	100,00	-	-
13. Poli Kosmetika Medik	10 orang	100,00	-	-
14. Instalasi Kerjasama	90 orang	100,00	-	-
15. Seksi Rekam Medik	90 orang	100,00	-	-
16. Instalasi ICU	10 orang	100,00	-	-
17. Instalasi Haemodialisa	25 orang	100,00	-	-
Jumlah	760 orang	96,71	3,03	0,26

Sumber: data primer hasil IKM RSU Haji Surabaya, Semester II - 2016

#### Karakteristik berdasarkan Jenis Pembayaran.

Karakteristik responden berdasarkan Jenis Pembayaran pada saat memanfaatkan pelayanan di RSU Haji Surabaya diklasifikasikan ke dalam beberapa kelompok yaitu responden yang merupakan peserta BPJS atau menggunakan Kartu Indonesia Sehat (KIS), responden yang membayar secara tunai (pembayaran umum), dan responden yang dibayar oleh melalui klaim asuransi atau yang sejenisnya. Dari total 760 (tujuh ratus enam puluh) responden dengan klasifikasi sebagaimana diuraikan di atas yang bersedia secara sukarela berpartisipasi, memiliki distribusi sebaran sebagaimana grafik berikut.



Sementara itu, apabila dilihat pada masing-masing unit/instalasi pelayanan, maka distribusi sebaran responden dengan klasifikasi berdasarkan jenis pembayaran yang digunakan pada saat memanfaatkan layanan di RSU Haji Surabaya adalah sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut ini.

Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, Tahun 2016  
(Koesriwulandari)

Tabel 12,  
Distribusi Responden berdasar Jenis Pembayaran dan Unit Pelayanan

Unit Pelayanan	Jumlah Responden	Distribusi Responden dengan Jenis Pembayaran (%)		
		BPJS / KIS	Umum	Asuransi / sejenisnya
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. Instalasi Bedah Sentral	10 orang	100,00	-	-
2. Instalasi Gigi Mulut	25 orang	88,00	12,00	-
3. Instalasi Rawat Jalan	85 orang	83,53	10,59	5,88
4. Instalasi Gawat Darurat	55 orang	89,09	9,09	1,82
5. Instalasi Rawat Inap	35 orang	82,86	2,86	14,29
6. Instalasi/Ruang Bersalin	10 orang	80,00	10,00	10,00
7. Instalasi Farmasi	100 orang	85,00	11,00	4,00
8. Graha Nur Afiyah	25 orang	76,00	24,00	-
9. Instalasi Radiologi	45 orang	75,56	4,44	20,00
10. Instalasi Rehab Medik	45 orang	100,00	-	-
11. Instalasi Patologi Klinik	90 orang	92,22	4,44	3,33
12. Instalasi Patologi Anatomi	10 orang	80,00	20,00	-
13. Poli Kosmetika Medik	10 orang	70,00	30,00	-
14. Instalasi Kerjasama	90 orang	84,44	1,11	14,44
15. Seksi Rekam Medik	90 orang	94,44	1,11	4,44
16. Instalasi ICU	10 orang	100,00	-	-
17. Instalasi Haemodialisa	25 orang	88,00	-	12,00
<b>J u m l a h</b>	<b>760 orang</b>	<b>87,24</b>	<b>6,45</b>	<b>6,32</b>

Sumber: data primer hasil IKM RSU Haji Surabaya, Semester II - 2016

### Hasil Penilaian IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat).

Dari hasil pengisian kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat pada RSU Haji Surabaya oleh responden untuk setiap unit/instalasi pelayanan yaitu: (i) Instalasi Bedah Sentral, (ii) Instalasi Gigi dan Mulut, (iii) Instalasi Rawat Jalan, (iv) Instalasi Rawat Inap, (v) Instalasi Gawat Darurat, (vi) Instalasi/Ruang Ber-salin, (vii) Instalasi Farmasi, (viii) Graha Nur Afiyah, (ix) Instalasi Radiologi, (x) Instalasi Rehab Medik, (xi) Instalasi Patologi Klinik, (xii) Instalasi Patologi Anatomi, (xiii) Poli Kosmetika Medik, (xiv) Instalasi Kerjasama, (xv) Seksi Rekam Medik, (xvi) Instalasi ICU, dan (xvii) Instalasi Haemodialisa, diperoleh hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada masing-masing unit/ instalasi tersebut sebagaimana tabel berikut:

Tabel 13,  
Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

Unit/Instalasi Pelayanan	Jumlah Respon-den	Hasil Perhitungan IKM			
		Jumlah Rata2 Nilai	Nilai Indeks	Nilai IKM (konversi)	Nilai Mutu dan Kinerja Pelayanan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1) Instalasi Bedah Sentral	10 org.	29,40	3,30	82,50	A (Sangat Baik)
2) Instalasi Gigi dan Mulut	25 org.	30,20	3,34	83,50	A (Sangat Baik)
3) Instalasi Rawat Jalan	85 org.	30,15	3,35	83,75	A (Sangat Baik)
4) Instalasi Gawat Darurat	55 org.	30,18	3,34	83,50	A (Sangat Baik)
5) Instalasi Rawat Inap	35 org.	30,34	3,36	84,00	A (Sangat Baik)
6) Instalasi / Ruang Bersalin	10 org.	30,50	3,41	85,25	A (Sangat Baik)
7) Instalasi Farmasi	100 org.	30,45	3,38	84,50	A (Sangat Baik)
8) Graha Nur Afiyah	25 org.	29,84	3,31	82,75	A (Sangat Baik)
9) Instalasi Radiologi	45 org.	30,11	3,34	83,50	A (Sangat Baik)
10) Instalasi Rehab Medik	45 org.	30,00	3,33	83,25	A (Sangat Baik)
11) Instalasi Patologi Klinik	90 org.	30,28	3,37	84,25	A (Sangat Baik)
12) Instalasi Patologi Anatomi	10 org.	30,50	3,39	84,75	A (Sangat Baik)
13) Poli Kosmetika Medik	10 org.	30,60	3,40	85,00	A (Sangat Baik)
14) Instalasi Kerjasama	90 org.	28,81	3,35	83,75	A (Sangat Baik)
15) Seksi Rekam Medik	90 org.	30,69	3,42	85,50	A (Sangat Baik)

Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, Tahun 2016  
(Koesriwulandari)

Unit/Instalasi Pelayanan	Jumlah Respon-den	Hasil Perhitungan IKM			
		Jumlah Rata2 Nilai	Nilai Indeks	Nilai IKM (konversi)	Nilai Mutu dan Kinerja Pelayanan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
16) Instalasi ICU	10 org.	30,90	3,44	86,00	A (Sangat Baik)
17) Instalasi Haemodialisa	25 org.	30,00	3,33	83,25	A (Sangat Baik)
RSU Haji Surabaya	760 org.	30,27	3,38	84,50	A (Sangat Baik)

Sumber: diolah dari data primer IKM RSU Haji Surabaya Semester II Tahun 2016

Berdasarkan tabel di atas, yang merupakan hasil dari pengolahan data Indeks kepuasan masyarakat pada 17 (tujuh belas) unit/instalasi pelayanan di RSU Haji Surabaya, semuanya menunjukkan perolehan hasil dengan *nilai mutu A*. Hal ini juga berarti bahwa ke tujuh belas unit/instalasi pelayanan yang dilakukan penilaian indeks kepuasan masyarakat Semester II tahun 2016 ini secara umum mencerminkan kualitas pelayanan dengan *kinerja sangat baik*. Nilai konversi IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) tertinggi diperoleh oleh Instalasi/Ruang Bersalin dengan capaian nilai 86,00, sedangkan nilai konversi IKM terendah diperoleh oleh Instalasi Bedah Sentral dengan capaian nilai 82,50.

Bila Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) pada masing-masing unit/instalasi pelayanan dibandingkan dengan Nilai capaian konversi IKM RSU Haji Surabaya, maka Nilai IKM pada *Instalasi Bedah Sentral, Instalasi Gigi dan Mulut, Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Rawat Inap, Graha Nur Afiyah, Instalasi Radiologi, Instalasi Rehab Medik, Instalasi Kerjasama, dan Instalasi Haemodialisa* menunjukkan capaian di bawah/sedikit di bawah Nilai capaian konversi IKM RSU Haji Surabaya yang sebesar 84,50.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) seperti telah diuraikan pada Bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Semua unit/instalasi pelayanan pada RSU Haji Surabaya yang dilakukan pengukuran IKM untuk Semester II tahun 2016 mendapatkan hasil penilaian IKM dengan nilai mutu A yang berarti bahwa pada semua unit/instalasi pelayanan di RSU Haji Surabaya menunjukkan kinerja pelayanan yang sangat baik.
- 2) Bila dibandingkan dengan capaian nilai konversi IKM pada RSU Haji Surabaya yang menunjukkan angka 84,50 (dengan kategori kinerja pelayanan sangat baik), terdapat 11 (sebelas) unit/instalasi pelayanan yang menunjukkan capaian nilai di bawah capaian nilai RSU Haji Surabaya yaitu: (i) instalasi Bedah Sentral dengan nilai konversi IKM 82,50; (ii) Graha Nur Afiyah dengan nilai konversi IKM 82,75; (iii) instalasi Rehab Medik dengan nilai konversi IKM 83,25; (iv) instalasi Haemodialisa dengan nilai konversi IKM 83,25; (v) instalasi Gigi dan Mulut dengan nilai konversi IKM 83,50; (vi) instalasi Gawat Darurat dengan nilai konversi IKM 83,50; (vii) instalasi Radiologi dengan nilai konversi IKM 83,50; (viii) instalasi Rawat Jalan dengan nilai konversi IKM 83,75; (ix) instalasi Kerjasama dengan nilai konversi IKM 83,75; (x) instalasi Rawat Inap dengan nilai konversi IKM 84,00; (xi) instalasi Patologi Klinik dengan nilai konversi IKM 84,25.

Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, Tahun 2016  
(Koesriwulandari)

- 3) Dari seluruh unit layanan/instalasi pada RSUD Haji Surabaya yang dilakukan survey kepuasan masyarakat untuk Semester II tahun 2016, Instalasi ICU memperoleh capaian nilai konversi IKM tertinggi yaitu sebesar 86,00.
- 4) Capaian nilai IKM RSUD Haji Surabaya pada survey kepuasan masyarakat kali ini adalah sebesar 3,38 dengan capaian nilai rata-rata semua unsur pada RSUD Haji Surabaya menunjukkan mutu kinerja sangat baik. Meski demikian terdapat 2 (dua) unsur yang masih menunjukkan hasil di bawah nilai IKM RSUD Haji Surabaya yaitu unsur nomor 1 (persyaratan) dengan nilai rata-rata unsur 3,28, unsur nomor 2 (prosedur) dengan nilai rata-rata unsur 3,29, unsur nomor 3 (waktu pelayanan) dengan nilai rata-rata unsur 3,36.
- 5) Pada survei kepuasan masyarakat kali ini, responden juga diminta memberikan pendapatnya terkait hal-hal di luar sembilan ruang lingkup/unsur penilaian yaitu tentang: (i) pelayanan di pusat informasi, (ii) kenyamanan dan kebersihan di ruang tunggu, (iii) kenyamanan dan kebersihan toilet, (iv) kenyamanan dan keamanan tempat parkir, dan (v) petugas Satpol PP. Dari ke lima hal tersebut, kenyamanan tempat parkir paling banyak mendapat respon negatif dari para responden terkait dengan kurang luasnya lahan parkir dan pada jam-jam tertentu sering terjadi antrian untuk keluar gerbang rumah sakit.

### Rekomendasi

- 1) Rekomendasi peningkatan pelayanan berdasarkan hasil analisis kuadran adalah sebagai berikut:
  - a) Memberikan prioritas peningkatan pelayanan dengan fokus pada: (1) unsur persyaratan; (2) unsur prosedur; (3) unsur waktu pelayanan; dan (4) unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan. Dengan rekomendasi sebagai berikut:

**Tabel 14,**  
Rekomendasi Berdasarkan Hasil Analisis Kuadran

Unsur	Rekomendasi
1. Persyaratan	Diharapkan dapat diinformasikan dengan jelas kepada calon pasien/keluarga pasien, sehingga proses pelayanan yang dilalui bisa berjalan dengan mudah. Diusulkan, persyaratan dan prosedur pelayanan ini dapat disosialisasikan melalui beberapa cara: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ akses <i>on-line</i> (<i>web site</i>) maupun media elektronik lain;</li> <li>▪ memperbanyak brosur/leaflet;</li> <li>▪ penugasan pada pusat informasi untuk memberikan informasi secara jelas kepada para calon pasien/ keluarga pasien.</li> </ul>
2. Prosedur	
3. Waktu pelayanan	Diharapkan kecepatan perawat/dokter dalam menangani pasien lebih baik lagi, dan pemberian waktu yang cukup bagi pasien/keluarga pasien dalam konsultasi.
4. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pasien/keluarga pasien membutuhkan saluran dan yang terutama adalah tindak lanjut dari permasalahan ataupun usulan yang telah diberikan. Untuk hal ini, direkomendasikan seringnya dialog dengan pasien/ keluarga pasien, publikasi peningkatan layanan melalui media seperti: koran, <i>web-site</i> ; radio ataupun media elektronik lainnya.

- b) Mempertahankan kinerja unsur-unsur yang berada pada prioritas 3 dan prioritas 4 (hasil analisis kuadran) dengan tetap melaksanakan hal-hal yang selama ini dilaksanakan sehingga mutu dan kinerja pelayanan nya dapat dipertahankan.
- 2) Rekomendasi berupa apresiasi untuk unit layanan/instalasi yang seluruh unsurnya mendapatkan mutu dan kinerja pelayanan dengan kategori sangat baik.

Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, Tahun 2016  
(Koesriwulandari)

- 3) Pada survei kepuasan masyarakat kali ini, responden juga memberikan saran, saran/masukan responden (pasien/keluarga pasien) untuk tiap-tiap unit pelayanan adalah sebagai berikut:

**Tabel 15,**  
**Saran / Masukan Responden**

Unit Pelayanan (Instalasi/Poli/Seksi)	Saran / Masukan Responden
1. Bedah Sentral	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pelayanan di pusat informasi sudah cukup bagus, agar dipertahankan bahkan lebih di-tingkatkan lagi;</li> <li>▪ Perlu dibuat aturan untuk membatasi ...;</li> <li>▪ Kebersihan toilet sudah bagus, tetap diper-tahankan agar setiap waktu terjaga keber-sihan dan kenyamanannya;</li> <li>▪ Lahan parkir agar dapat diperluas dan pe-tugas parkir diperbanyak sehingga peng-aturan keluar masuk pengunjung lebih lancar;</li> <li>▪ Petugas Satpol PP tetap mempertahankan keramahan-nya;</li> <li>▪ Dokter spesialis jantung perlu ditambah karena jumlah pasien banyak sehingga pe-nanganan kepada pasien lebih cepat.</li> </ul>
2. Gigi dan Mulut	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pelayanan di pusat informasi perlu ada pe-ningkatan keramahan dalam memberikan pelayanan;</li> <li>▪ Ruang tunggu kurang lebar, perlu diperluas;</li> <li>▪ Kenyamanan dan kebersihan toilet masih perlu ditingkatkan lagi, terutama masih per-lunya penambahan tempat sampah;</li> <li>▪ Tempat parkir sangat tidak nyaman, kurang layak, belum sesuai, kurang luas, kurang me-madai, diharapkan ditambah/diperluas tempat parkir-nya;</li> <li>▪ Petugas Satpol PP perlu ditambah jumlah-nya.</li> </ul>
3. Rawat Jalan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pelayanan di pusat informasi sudah berjalan optimal (sudah bagus), terus dipertahankan;</li> <li>▪ Ruang tunggu sudah bersih dan nyaman;</li> <li>▪ Toilet sudah bersih dan nyaman, agar secara rutin tetap di jaga kebersihan-nya;</li> <li>▪ Tempat parkir untuk lebih diperbaiki lagi, baik luas maupun fasilitas-nya;</li> <li>▪ Petugas Satpol PP sudah menjalankan fungsinya, akan tetapi jumlahnya masih kurang banyak sehingga ke depan perlu di tambah lagi jumlahnya;</li> </ul>
4. Gawat Darurat	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pelayanan di pusat informasi sudah baik, di-pertahankan</li> <li>▪ Kenyamanan dan kebersihan di ruang tunggu tetap dipertahankan;</li> <li>▪ Karena pengunjung yang sangat banyak,</li> <li>▪ Perlu perbaikan sikap petugas Satpol PP agar lebih peduli dan tanggap terhadap pasien orang tua/ lanjut usia;</li> <li>▪ banyaknya para pengunjung yang membawa anak kecil membuat pasien yang lainnya me-rasa terganggu.</li> </ul>
5. Rawat Inap	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pusat pelayanan informasi dipertahankan apa yang selama ini sudah berjalan baik;</li> <li>▪ Kebersihan ruang tunggu sudah baik, yang perlu dipertimbangkan untuk kenyamanan penunggu pasien adalah menambah kursi;</li> <li>▪ Beberapa toilet sering terlambat untuk di-bersihkan, untuk selanjutnya kebersihan toilet agar rutin dibersihkan;</li> <li>▪ Tempat parkir untuk lebih diperbaiki lagi, baik luas maupun fasilitas-nya;</li> <li>▪ Petugas Satpol PP sudah berjalan bagus, dipertahankan;</li> <li>▪ Lain<sup>2</sup>: (1) diperlebar kamar pasien, agar pa-sien dan penunggu pasien bisa nyaman; (2) pasien butuh penanganan lebih cepat dan intensif; (3) Dokter di dalam setiap shift lebih diperbanyak; (4) pelayanan di apotik agar lebih dipercepat; (5) ruang untuk kelas BPJS diperbanyak supaya pasien dengan BPJS dapat tertampung/terpenuhi.</li> </ul>
6. Persalinan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pusat pelayanan informasi sudah bagus dan lancar, dipertahankan;</li> <li>▪ Ruang tunggu sangat nyaman dan bersih, harap tetap terjaga kenyamanan dan keber-sihan-nya;</li> <li>▪ Toilet sudah bersih dan nyaman digunakan; harap diperhatikan setiap waktu untuk di-bersihkan supaya tetap terjaga kebersihan-nya;</li> <li>▪ Tempat parkir sebenarnya sudah nyaman, hanya petugas parkir yang mengatur aktivi-tas keluar masuk kendaraan pengunjung di RSUD Haji masih kurang, mohon ditambah petugas parkir;</li> <li>▪ Petugas Satpol PP baik dan ramah, perta-hankan.</li> </ul>
7. Farmasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pelayanan informasi sudah bagus tetapi waktu tunggu dan antrian masih lambat, tetapi harap untuk lebih diperhatikan kecepatan pe-</li> </ul>

Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, Tahun 2016  
(Koesriwulandari)

Unit Pelayanan (Instalasi/Poli/Seksi)	Saran / Masukan Responden
	<p>layanan supaya antrian tidak terlalu lama</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ruang tunggu bersih dan nyaman, dipertahankan kebersihan dan kenyamanan ini;</li> <li>▪ Toilet bersih dan nyaman, meski kadang ter- lambat membersihkan (karena banyaknya pe-ngunjung yang antri, sehingga banyak yang menggunakan toilet), lebih diperhatikan dan ditingkatkan rutinitas pembersihan toilet untuk kenyamanan pengguna;</li> <li>▪ Petugas Satpol PP sudah baik, ramah, sopan, terus dipertahankan;</li> <li>▪ Lain<sup>2</sup>: (1) waktu tunggu dan antrian masih lambat karena jumlah pelanggan sangat banyak jadi mohon bisa ditambahkan petugas yang membantu agar pelayanan lebih lancar dan cepat; (2) kalau bisa farmasi berada disetiap instalasi di rumah sakit supaya peng-ambilan obat-nya langsung disetiap instalasi supaya tidak perlu bolak-balik ke titik-titik farmasi tertentu saja.</li> </ul>
8. Graha Nur Afiyah	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pusat pelayanan informasi bagus, ramah dan rinci dalam memberikan penjelasan;</li> <li>▪ Ruang tunggu lumayan bagus dan bersih, hanya beberapa kursi perlu diperbaiki;</li> <li>▪ Toilet bersih dan nyaman, pertahankan;</li> <li>▪ Lahan parkir kurang luas, petugas parkir ku-rang siaga apabila pengunjung ada masalah untuk parkir;</li> <li>▪ Petugas Satpol PP ramah, tanggap dan ber-tanggungjawab;</li> <li>▪ Lain<sup>2</sup>: (1) di bawah tempat tidur pasien jarang dibersihkan; (2) jam besuk disosialisasikan dengan baik; (3) memperbanyak dokter spesialis; (4) penambahan kamar pavilion; (5) penambahan plakat berisi ketentuan pe-la-yanan; (6) letak kotak saran, identitas dokter dan struktur organisasi kurang efektif.</li> </ul>
9. Radiologi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pusat layanan informasi, ruang tunggu, toilet, petugas Satpol PP, semuanya sudah baik;</li> <li>▪ Tempat parkir perlu diperluas;</li> </ul>
10. Rehab medik	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pelayanan pusat informasi sudah bagus hanya saja petugas-nya terlalu sedikit jadi terlalu lama untuk melayani pasien satu persatu;</li> <li>▪ Ruang tunggu kadang berdebu dan karena banyaknya pengunjung (terutama membawa anak kecil) sehingga seringkali kotor juga karena terlambat membersihkan, se-hingga perlu penambahan petugas kebersihan atau solusi lainnya.</li> </ul> <p>Juga karena banyaknya pengunjung (pasien dan pengantar) sehingga tempat duduk te-rasa kurang. Bahkan ada pengunjung yang menunggu sambil tiduran di kursi ruang tunggu, sehingga ada pasien yang terpaksa antri di ruang tunggu sambil berdiri, perlu kesigapan petugas (mungkin Satpol PP) untuk ikut mengatasi hal ini, atau solusi lain-nya;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lahan parkir kurang luas, kurang nyaman, biaya parkir relatif mahal;</li> <li>▪ Lain<sup>2</sup>: (1) kesigapan petugas perlu diper-baiki/ditingkatkan dalam menangani kons-sultasi dan permohonan rekam medik agar waktu tunggu/antrian tidak perlu lama/ pan-jang; (2) etika petugas dalam berbicara/ko-munikasi dengan rekan yang bersebelah ruang, tidak seharusnya berteriak-teriak, hal ini perlu diperbaiki karena mengganggu kenyamanan pengunjung/pasien.</li> </ul>
11. Patologi Klinik	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kursi untuk area tunggu pasien masih ku-rang sehingga banyak pasien yang berdiri;</li> <li>▪ Toilet kadangkala kurang bersih dan ber-debu, selain itu mohon di toilet disediakan tissue/sabun cuci tangan;</li> <li>▪ Lahan parkir kurang luas, kurang teduh;</li> <li>▪ Lain-lain sudah baik.</li> </ul>
12. Patologi Anatomi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kebersihan toilet perlu ditingkatkan, akan le-bih nyaman bila tersedia sabun cuci tangan;</li> <li>▪ Lahan parkir perlu diupayakan perluasan lahan parkir dan alternatif jalur keluar masuk area RS, agar tidak terjadi antrian.</li> </ul>
13. Kosmetika Medik	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Luas area parkir kurang luas, perlu diupaya-kan solusinya.</li> </ul>
14. Kerjasama	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pusat layanan informasi sudah baik, terus dipertahankan;</li> <li>▪ Ruang tunggu sudah cukup bersih dan nya-man;</li> <li>▪ Harap diperhatikan kebersihan toilet setiap harinya (kadang berdebu) agar tetap bersih setiap waktu sehingga nyaman digunakan;</li> <li>▪ Lahan parkir kurang luas;</li> <li>▪ Harap tetap dipertahankan keramahan sikap petugas Satpol PP.</li> </ul>
15. Rekam Medik	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pusat layanan informasi bagus, ramah, peng-unjung mendapat arahan dengan baik;</li> <li>▪ Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu sudah baik;</li> </ul>

Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, Tahun 2016  
(Koesriwulandari)

Unit Pelayanan (Instalasi/Poli/Seksi)	Saran / Masukan Responden
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toilet cukup bersih; harap terus di jaga ke-bersihan secara rutin;</li> <li>▪ Lahan parkir aman, tapi tidak nyaman sering kali tidak cukup menampung kendaraan peng-unjung/pasien;</li> <li>▪ Petugas Satpol PP sudah baik;</li> <li>▪ Lain<sup>2</sup>: Kebersihan toilet umum (mushola dan yang di lorong bawah) mohon diperbaiki dan diintensifkan kebersihannya.</li> </ul>
16. I.C.U	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pelayanan pusat informasi sudah baik;</li> <li>▪ Ruang tunggu sudah bersih tetapi kurang nyaman karena tempat kurang sehingga ka-dangkala dijumpai pasien/pengantar duduk di lantai;</li> <li>Perlu diupayakan pemisahan ruang tunggu ICU dan IBS;</li> <li>▪ Toilet bersih dan nyaman;</li> <li>▪ Area parkir aman tapi kurang nyaman karena sempit;</li> <li>▪ Petugas Satpol PP ramah<sup>2</sup>, harap dipertahan-kan;</li> </ul>
17. Haemodialisa	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pelayanan di pusat informasi Lancar dan baik, tetap dipertahankan;</li> <li>▪ Ruang tunggu, bersih dan nyaman, tetap di-pertahankan dengan senantiasa menjaga ke-bersihan;</li> <li>▪ Toilet cukup bersih dan nyaman;</li> <li>▪ Harap untuk lebih diperluas area parkir dan petugas parkir diperbanyak sehingga peng-aturan keluar masuk kendaraan pengunjung lebih lancar;</li> <li>▪ Petugas Satpol PP ramah, tetap dipertahan-kan;</li> <li>▪ Lain<sup>2</sup>: Harap diperhatikan kebersihan semua toilet di RS Haji Surabaya agar bukan hanya sebagian saja yang bersih tetapi semuanya bersih dan nyaman digunakan</li> </ul>

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta
- Engel, Blackwell dan Miniard, 1995. *Perilaku Konsumen*, Edisi Ke-Enam, Jilid 2, Binarupa Aksara, Jakarta
- Gaspersz, V.; 2001 *Metode Analisis untuk Peningkatan Kualitas*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Hossein, Benyamin; 1995. "OTONOMI DAERAH: Menuju Kepemerintahan yang Baik Guna Pemberdayaan Sosial-Ekonomi Masyarakat". Makalah yang diajukan dalam Seminar Nasional yang diajukan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Jakarta, pada tanggal 17 Juni 2000 di Century Park, Senayan.
- Inspektorat Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM); 2014; *Survei Kepuasan Masyarakat pelanggan 2014*. Jakarta.
- Kottler, Philip; 2000. *Marketing Management*. New Jersey: The Millennium Edition, Prentice Hall International Edition;
- Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan RI, 2000, *Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*.
- , 1999, *Pengukuran Kinerja Instansi pemerintah*.



-----, 2000, Akuntabilitas dan Good Governance.

Loudon, D. L. dan Bitta, A. J. D, 1993. Consumer behavior, Concepts and Applications. Fourth edition. Singapore: McGraw-Hill.

Nasution, M.N.,2005. Reformasi Birokrasi: Peningkatan Mutu Pelayanan Publik, Universitas Diponegoro, Semarang.

Nasution, 2005. MN; Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Jakarta: Ghalia Indonesia.

Pemerintah Propinsi Jawa Timur – Rumah Sakit Umum Haji Surabaya; 2008; Standar Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Surabaya.

Sekretariat Daerah Kota Malang; 2015; Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kota Malang – Tahun 2015. Malang.

Sugiyono. 2009; Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.

Wilkie, William L. 1994. Consumer Behavior. New York: Third Edition, John Wiley & Sons Inc.

Zeitham Valarie; Parasuraman and Leonard Berry, 1990. Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectation, New York, The Free Press.

<http://pemerintah.net/survei-kepuasan-masyarakat/>

<http://pemerintah.net/langkah-langkah-pelaksanaan-survei-kepuasan-masyarakat/>