



No. : 19/PE/VIII/2022

10 Agustus 2022

Lamp : 1(satu) bendel

Hal :Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2022

Yth

Direktur Utama

RSJ. Prof.Dr.Soerojo Magelang

DiMagelang

Bersama ini kami sampaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2022, sebagai pemenuhan kegiatan monitoring dan evaluasi secara berkala dan berkelanjutan di RSJ.Prof.Dr.Soerojo Magelang.

Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

 Direktur Perencanaan, Keuangan & BMN 



Rini Wahyudiyanti, SE., M.Kes

NIP. 196802201994032002

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2022



**KEMENTERIAN KESEHATAN RI DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN  
KESEHATAN RUMAH SAKIT Jiwa Prof. Dr. SOEROJO MAGELANG**

Jalan Jenderal Ahmad Yani 169 Magelang Kode Pos 56102 Tromol Pos 5

Telepon (0293) 363601, Faks (0293) 365183

Website: [www.soerojohospital.co.id](http://www.soerojohospital.co.id), Email: [admin@soerojohospital.co.id](mailto:admin@soerojohospital.co.id)

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
RINGKASAN EKSEKUTIF .....	ii
BAB I	
PENDAHULUAN .....	1
I. LATAR BELAKANG .....	1
II. TUJUAN .....	1
III. METODE SURVEI .....	2
BAB II	
ANALISIS .....	6
I. DATA KUESIONER .....	6
II. HASIL PERHITUNGAN .....	6
BAB III	
PENUTUP .....	24
I. KESIMPULAN .....	24
II. SARAN/ REKOMENDASI .....	24

## **Ringkasan Eksekutif (Executive summary)**

RSJ. Prof. dr. Soerojo Magelang merupakan instansi pemerintah yang melayani masyarakat dibidang kesehatan, untuk meningkatkan mutu pelayanan maka rumah sakit perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kesehatan masyarakat pengguna layanan rumah sakit. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang yang merupakan penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan yang diatur melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam peraturan tersebut unsur dari Survey Kepuasan Masyarakat meliputi: Persyaratan, Sistem, mekanisme, dan prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/ Tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, Sarana dan prasarana.

Berdasarkan hasil perhitungan atas SKM yang telah dilakukan pada semester I tahun 2022 melalui perhitungan aplikasi e-survey RSJ dengan 1505 responden maka masyarakat yang merasa puas sebesar 98,61% dan tidak puas sebesar 1,39% dan berdasarkan Permen PAN RB dengan 1498 responden yaitu puas 84,01% dan tidak puas 15,99% kategori B (baik) terhadap layanan yang diberikan kepada RSJ Prof. Dr. Soerojo Magelang.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga dimungkinkan belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan. Di sisi lain, seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan, unit penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Sehingga salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Dalam rangka kegiatan survei kepuasan masyarakat, maka sebagai panduan, pemerintah menerbitkan regulasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Sehingga menjadi acuan oleh pemberi layanan publik dalam kegiatan dimaksud, guna menjaga kualitas layanan yang telah diberikan kepada masyarakat.

RS. Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang adalah salah satu instansi milik pemerintah dibawah Kementerian Kesehatan RI yang memberi layanan kepada masyarakat dalam bidang kesehatan, juga senantiasa berupaya memberikan layanan yang baik kepada masyarakat. Guna menjaga kualitas atas layanan yang telah diberikan, maka RSJ Prof Dr Soerojo Magelang juga melaksanakan kegiatan survey kepuasan masyarakat, yang dilaksanakan setiap hari dan pelaporan dilakukan secara triwulanan. Survey ini juga menjadi media dalam melakukan evaluasi atas unit kerja layanan dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan masing – masing. Sehingga dari hasil survey tersebut dapat disusun rencana tindak lanjut oleh unit kerja terkait dalam memperbaiki kinerjanya, sekaligus menjadi salah satu bahan dalam menentukan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik berikutnya.

### **II. TUJUAN**

#### **a. Tujuan Umum**

- 1) Bertujuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara umum atas hasil pelayanan publik yang diselenggarakan oleh RSJS dalam periode tertentu.
- 2) Sebagai salah satu bahan dalam penetapan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas layanan publik dan kualitas penyelenggaraan

pelayanan RSJ. Prof. Dr. Soerojo Magelang.

- b. Tujuan Khusus
  - 1) Mengetahui kualitas layanan dimasing-masing unit kerja layanan rumah sakit pada semester I tahun 2022.
  - 2) Memperbaiki kekurangan dan kelemahan dari masing – masing unsur yang ada dalam survey pada masing – masing unit kerja terkait.

### **III. METODE SURVEI**

#### **a. Periode Survei**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di RSJS atas layanan yang diselenggarakan maka dilakukan survey kepuasan masyarakat yang dilakukan secara periodik yaitu setiap bulan dan dilakukan evaluasi secara Triwulan dan Semesteran

#### **b. Metode Survei**

Alat yang digunakan dalam pengumpulan data survey adalah berupa kuesioner yaitu secara online (E-survei RSJ dan google form) yang alamat link-nya dibagikan oleh petugas terkait.

Survei dilakukan dengan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert SPSS 20 dan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

#### **1. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

Responden adalah pasien yang berkunjung di Rumah Sakit dalam kurun waktu bulan Januari - Juni 2022 dan dipilih secara acak. Sedangkan besaran sampel dan populasi ditentukan dengan cara pengambilan seluruh responden dalam aplikasi e-survey dan google form.

Lokasi pengumpulan data adalah di unit kerja pelayanan yang ada di RSJS, yang meliputi

- Rawat Jalan, meliputi:
  - a. Poli Penyakit Dalam
  - b. Poli Jiwa
  - c. Poli Saraf
  - d. Poli Obgyn

- e. Poli Bedah
- f. Poli Gigi
- g. Poli Kulit dan Kelamin
- h. Poli VCT/ HIV
- i. Poli Geriyatri
- j. Poli Kemuning
- k. Poli Orthopedi
- l. IGD
- m. Poli Anak dan Remaja (Gedung Amarta)
- n. MCU

➤ Rawat Inap, meliputi:

- a. Wisma Shinta / UPI W
- b. Wisma Antasena
- c. Wisma Arimbi
- d. Wisma Dwarawati
- e. Wisma Setyawati
- f. Wisma Puntadewa
- g. Wisma Abimanyu
- h. Wisma Sadewa
- i. Wisma Antareja
- j. Wisma Kresna
- k. Wisma Abiyasa
- l. Wisma Dewi Kunthi
- m. Wisma Indraprasta/ NAPZA
- n. ICU
- o. Wisma Pringgondani I
- p. Wisma Pringgondani II
- q. Wisma Dewi Ratih
- r. Wisma Indraloka / VIP
- s. Wisma Parikesit
- t. Wisma Amarta

➤ Instalasi Penunjang, meliputi:

- a. Farmasi
- b. Radiologi
- c. Laboratorium

d. Rehabilitasi Medik

Waktu pengumpulan data dilakukan pada saat pasien sudah menerima pelayanan kemudian pasien diberi link survei untuk dilakukan pengisian, dan juga diarahkan untuk mengisi tingkat kepuasan pelayanan melalui anjungan Mesin Index Kepuasan Masyarakat.

## 2. Pengolahan Data

### A. Pengukuran Skala Likert

Survei dilakukan secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert adalah suatu kala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pada semester I tahun 2022 jumlah responden pada aplikasi e-survey RSJ sebanyak 1505 orang dan untuk google form sebanyak 1498 orang. Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.14 tahun 2017 bahwa pengolahan data dilakukan secara deskriptif berdasarkan pengujian terhadap kuesioner. Metode pengolahan data survei kepuasan masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan yang terdiri dari 6 komponen dari service point dan 3 komponen dari kompetensi, perilaku dan maklumat.

Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Rata- rata nilai Penimbang	=	$\frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}}$	=	$\frac{1}{9}$	= 0,11
----------------------------	---	---	---	---------------	--------

### Indeks setiap unsur pelayanan

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

$$\text{Nilai Indeks Kepuasan} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{Nilai Konversi Kepuasan} = \text{Nilai Indeks Unit Pelayanan} \times 25$$

#### Nilai Persepsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25- 64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00- 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61- 88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31- 100,00	A	Sangat baik

Hasil dari pengambilan data survei tersebut dikumpulkan dan diolah dengan menggunakan rumus yang telah disarankan oleh PERMEN PAN RB no. 14 tahun 2017. Tujuan pengolahan data tersebut untuk menyederhanakan seluruh data yang terkumpul dan menyajikan dalam susunan yang lebih baik dan rapi. Pengolahan data ini melalui 4 tahap yaitu:

1. *Editing*, pemeriksaan data
2. *Coding*, menghindari perhitungan dan pengukuran yang salah
3. *Tabulating*, dari data mentah dilakukan penataan data
4. *Analiting*, menganalisa data

#### B. Analisa Hasil Survei

Pengolahan data indeks kepuasan masyarakat pada unit pelayanan menggunakan program SPSS Statistic 20 dengan metode sebagai berikut:

##### 1. Analisa Univariat

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik.

##### 2. Analisa Bivariat

Analisa ini untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Tujuan dari analisa ini yaitu untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

## BAB II ANALISIS

### I. DATA KUESIONER

Data kuesioner pada Semester I tahun 2022 berjumlah 1505 orang untuk e-survey RSJ dan 1498 orang untuk google form (PERMEN PAN RB no. 14 tahun 2017).

### II. HASIL PERHITUNGAN

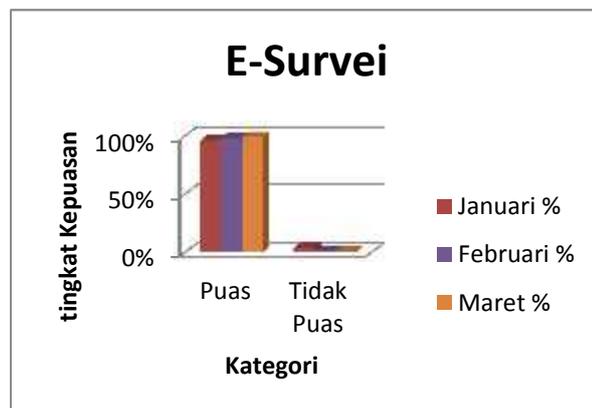
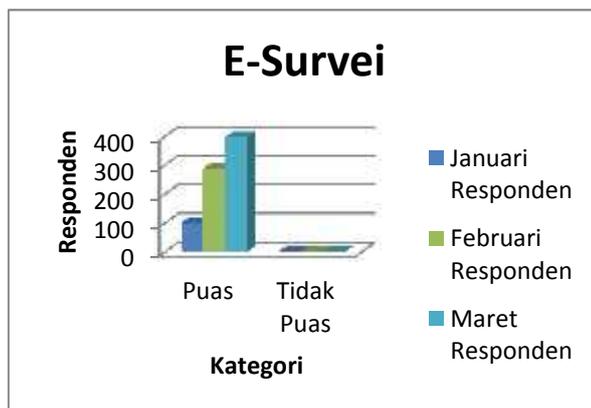
#### A. E-Survey RSJ

Berdasarkan hasil perhitungan e-survey RSJ sebagai berikut:

##### A.1 Triwulan I

Keterangan	Januari		Februari		Maret		Triwulan I	
	Responden	%	Responden	%	Responden	%	Responden	%
Puas	102	96%	289	99%	398	99%	789	98%
Tidak Puas	4	4%	4	1%	3	1%	11	2%
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>	<b>293</b>	<b>100%</b>	<b>401</b>	<b>100%</b>	<b>800</b>	<b>100%</b>

Hasil survei SKM yang telah dilakukan pada triwulan I tahun 2022, berdasarkan perhitungan aplikasi e-survey RSJ maka masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan di RSJ sebesar 98% dan tidak puas sebesar 2%.



#### Alasan Ketidakpuasan Pelanggan pada E-Survei RSJ

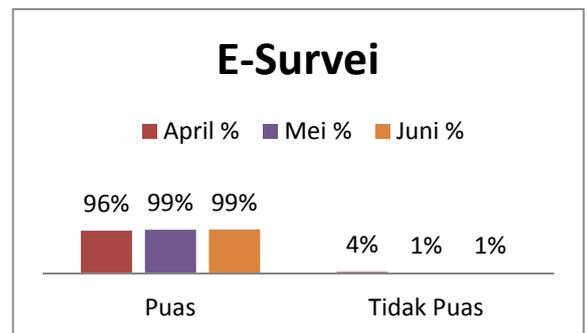
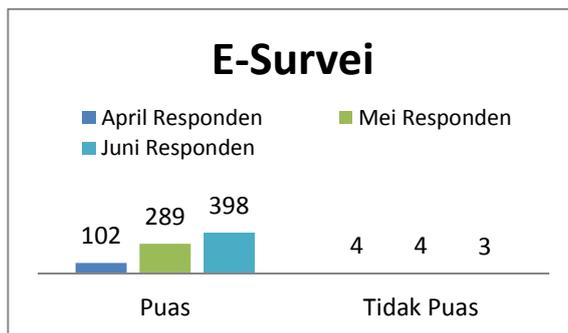
NO	ALASAN KETIDAKPUASAN	JUMLAH	%
1	Perilaku Petugas Medik	7	58%
2	Perilaku Petugas Administrasi	2	17%
3	Cara menangani komplain	2	17%
4	Tarif	1	8%
	<b>JUMLAH</b>	<b>12</b>	

Sumber : Data Survey Elektronik

## A.2 Triwulan II

Keterangan	April		Mei		Juni		Triwulan II	
	Responden	%	Responden	%	Responden	%	Responden	%
Puas	250	100%	192	99,48%	257	98%	699	99%
Tidak Puas	1	0%	1	0,52%	4	2%	6	1%
<b>Total</b>	<b>251</b>	<b>100%</b>	<b>193</b>	<b>100%</b>	<b>261</b>	<b>100%</b>	<b>705</b>	<b>100%</b>

Hasil survei SKM yang telah dilakukan pada triwulan II tahun 2022, berdasarkan perhitungan aplikasi e-survey RSJ maka masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan di RSJ sebesar 99% dan tidak puas sebesar 1%.



### Alasan Ketidakpuasan Pelanggan pada E-Survei RSJ

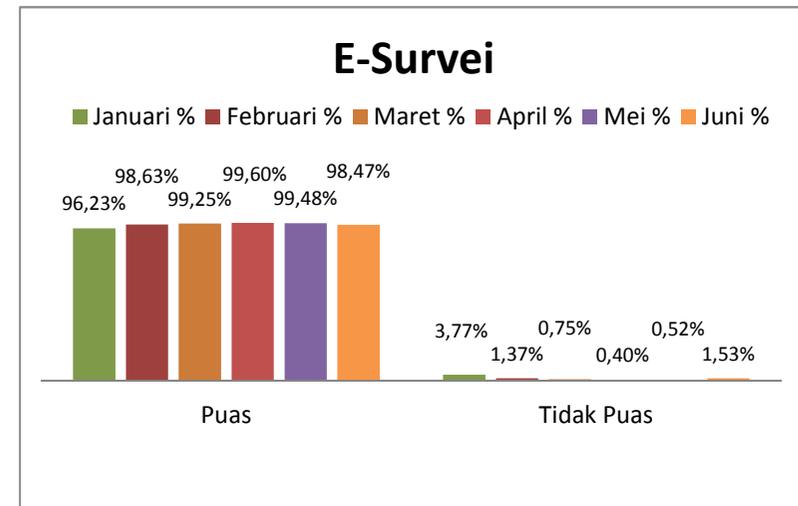
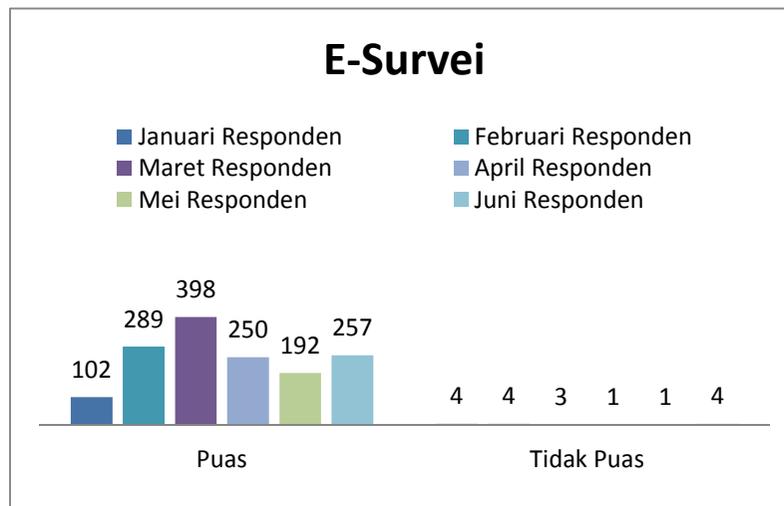
NO	ALASAN KETIDAKPUASAN	JUMLAH	%
1	Waktu Pelayanan	2	33,33%
2	Perilaku Pelayanan Dokter	2	33,33%
3	Biaya / Tarif	2	33,33%
	<b>JUMLAH</b>	<b>6</b>	

Sumber : Data Survey Elektronik

### A.3 Semester I

Keterangan	Januari		Februari		Maret		April		Mei		Juni		Semester I	
	Responden	%	Responden	%										
Puas	102	96,23%	289	98,63%	398	99,25%	250	99,60%	192	99,48%	257	98,47%	1488	98,61%
Tidak Puas	4	3,77%	4	1,37%	3	0,75%	1	0,40%	1	0,52%	4	1,53%	17	1,39%
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>	<b>293</b>	<b>100%</b>	<b>401</b>	<b>100%</b>	<b>251</b>	<b>100%</b>	<b>193</b>	<b>100%</b>	<b>261</b>	<b>100%</b>	<b>1505</b>	<b>100%</b>

Hasil survei SKM yang telah dilakukan pada semester I tahun 2022, berdasarkan perhitungan aplikasi e-survey RSJ maka masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan di RSJ sebesar 98,61% dan tidak puas sebesar 1,39%.



## B. PERMENPAN RB No. 14 tahun 2017

Berdasarkan hasil perhitungan sesuai dengan PERMENPAN RB no. 14 tahun 2017, hasil perhitungan sebagai berikut:

### B.1 Triwulan I Tahun 2022

Triwulan I tahun 2022 masuk dalam kategori B (baik) dengan capaian persentase sebagai berikut:

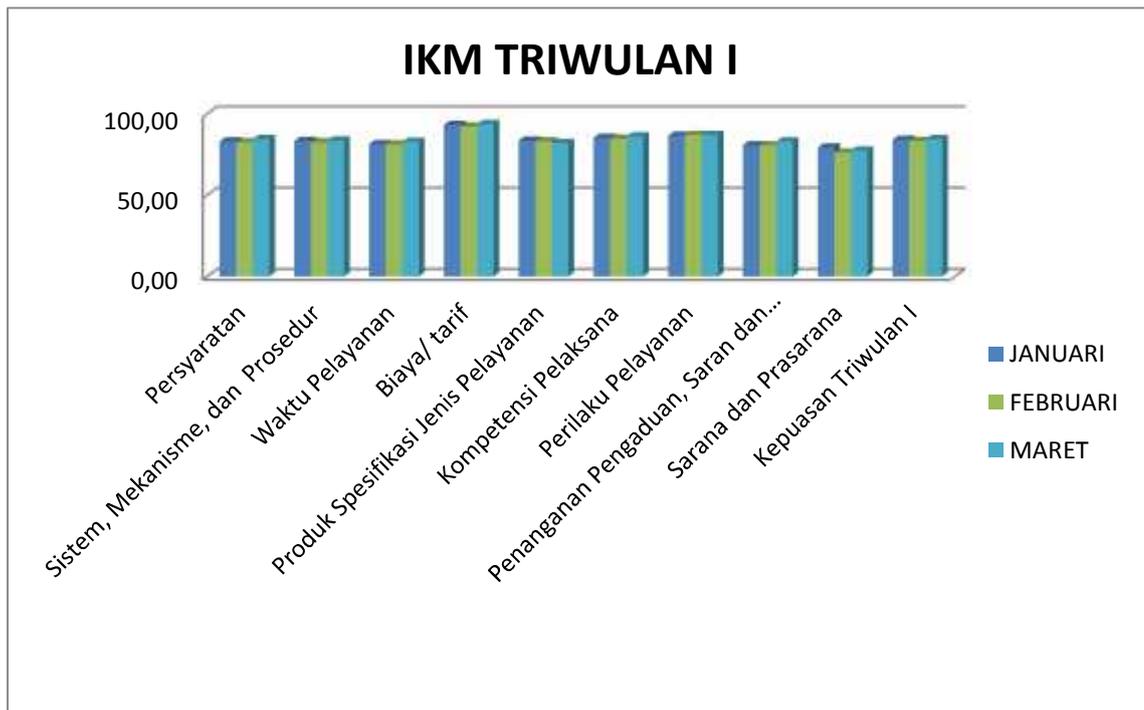
No	Aspek	Nilai IKM	
		Triwulan I Tahun 2022	Triwulan I Tahun 2021
1	Kepuasan	84,01%	83,27%
2	Tidak Puas	15,99%	16,73%
	J U M L A H	100%	100%



Berdasarkan table di atas, maka dari kuesioer yang telah dibagikan pada triwulan I tahun 2022 untuk 744 responden, hasilnya adalah 84,01% merasa puas atas pelayanan di rumah sakit dan 15,99% merasa tidak puas. Hasil tersebut lebih baik jika dibandingkan pada Triwulan I tahun 2021.

### Hasil Perhitungan IKM Triwulan I Tahun 2022

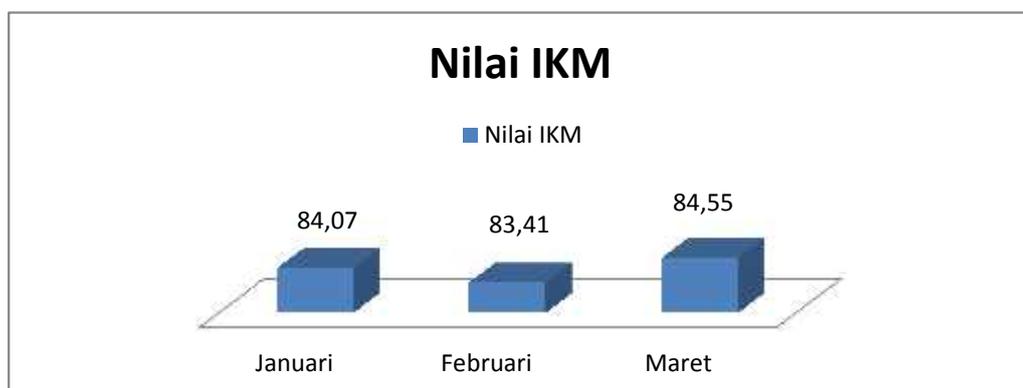
No	Aspek/Indikator	Unsur Pelayanan	Triwulan I Tahun 2022	
			Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	Persyaratan	83,42	B (Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur	83,22	B (Baik)
3	Waktu Pelayanan	Waktu Pelayanan	81,85	B (Baik)
4	Biaya/ tarif	Biaya/ Tarif	93,09	A (Sangat Baik)
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Produk spesifikasi jenis pelayanan	82,94	B (Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelaksana	85,46	B (Baik)
7	Perilaku Pelayanan	Perilaku pelayanan	86,92	B (Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Maklumat pelayanan	81,48	B (Baik)
9	Sarana dan Prasarana	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	77,70	B (Baik)
	Kepuasan Triwulan I	Index Kepuasan Masyarakat	84,01	B (Baik)



Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat di RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang pada triwulan I tahun 2022 memperoleh nilai IKM 84,01% dengan nilai interval Konversi SKM antara 76.61–88.30 sehingga nilai mutu pelayanan dalam periode tersebut rata-rata dikategorikan baik (B).

#### Perbandingan Hasil Survei per Bulan

No	Bulan	Jumlah Responden	Mutu	Nilai IKM
1	Januari	294	B (Baik)	84,07
2	Februari	221	B (Baik)	83,41
3	Maret	229	B (Baik)	84,55
	Nilai IKM Triwulan I	744	B (Baik)	84,01



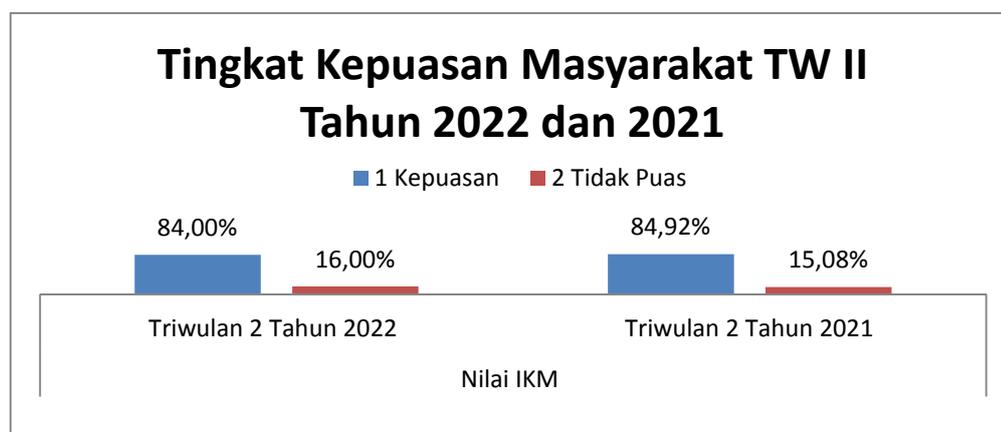
Nilai rata-rata survei kepuasan masyarakat pada tahun 2022 berada pada kategori mutu pelayanan B (Baik) dengan nilai rata-rata IKM pada kategori

range 76.61 - 88.30 untuk setiap bulannya. Jumlah responden pada setiap bulannya relatif sama dan nilai IKM yang paling baik yaitu pada bulan Maret.

## B.2 Triwulan II Tahun 2022

Triwulan II tahun 2022 masuk dalam kategori B (baik) dengan capaian persentase sebagai berikut:

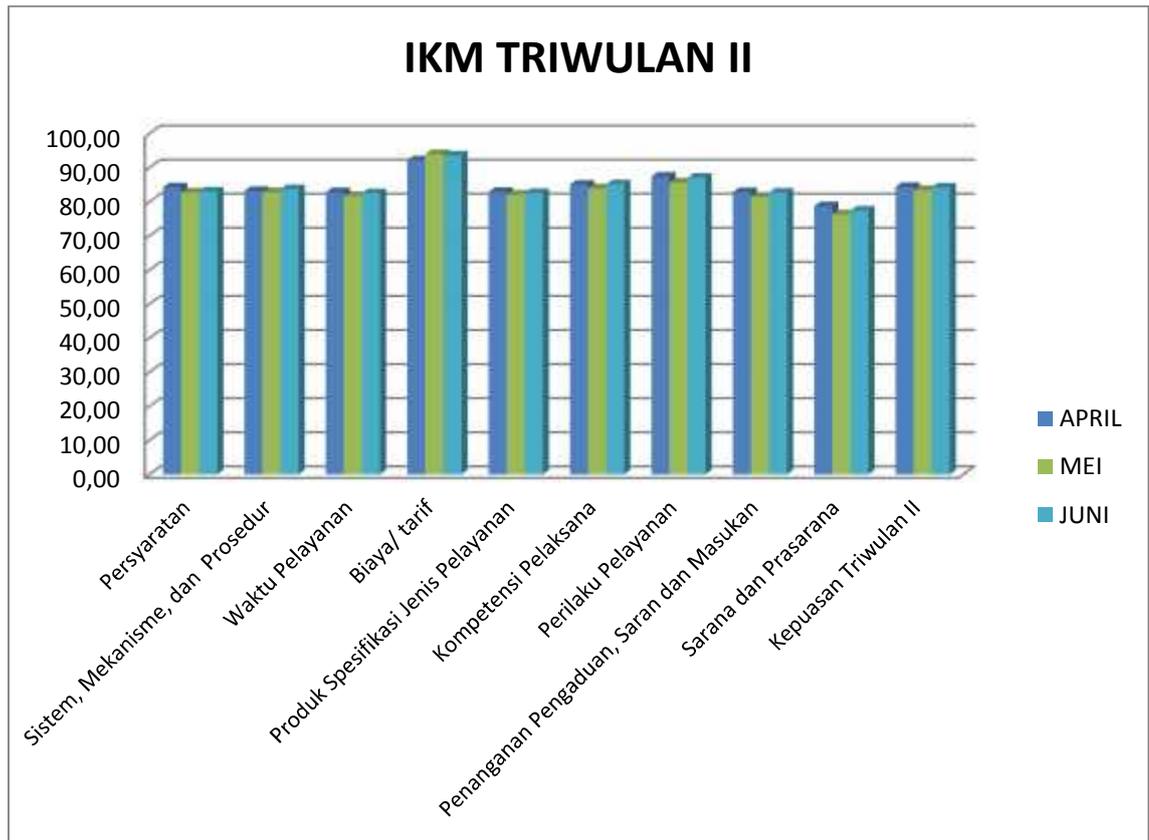
No	Aspek	Nilai IKM	
		Triwulan II Tahun 2022	Triwulan II Tahun 2021
1	Kepuasan	84,00%	84,92%
2	Tidak Puas	16,00%	15,08%
	J U M L A H	100%	100%



Berdasarkan tabel diatas, maka dari kuesioer yang telah dibagikan pada triwulan II tahun 2022 untuk 754 responden, hasilnya adalah 84,00% merasa puas atas pelayanan di rumah sakit dan 16,00% merasa tidak puas. Hasil tersebut jika dibandingkan dengan tahun 2021 pada triwulan II, maka hasilnya lebih rendah.

### Hasil Perhitungan IKM Triwulan II Tahun 2022

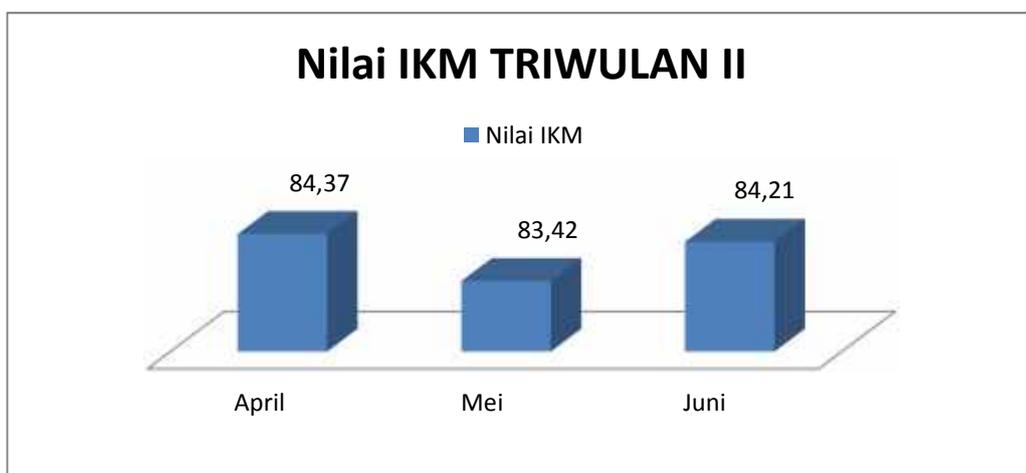
No	Aspek/Indikator	Unsur Pelayanan	Triwulan II Tahun 2022	
			Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	Persyaratan	83,34	B (Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur	83,26	B (Baik)
3	Waktu Pelayanan	Waktu Pelayanan	82,35	B (Baik)
4	Biaya/ tarif	Biaya/ Tarif	93,26	A (Sangat Baik)
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Produk spesifikasi jenis pelayanan	82,55	B (Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelaksana	84,71	B (Baik)
7	Perilaku Pelayanan	Perilaku pelayanan	86,72	B (Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Maklumat pelayanan	82,35	B (Baik)
9	Sarana dan Prasarana	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	77,49	B (Baik)
	Kepuasan Triwulan I	Index Kepuasan Masyarakat	84,00	B (Baik)



Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat di RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang pada triwulan II tahun 2022 memperoleh nilai IKM 84,00% dengan nilai interval Konversi SKM antara 76.61–88.30 sehingga nilai mutu pelayanan dalam periode tersebut rata-rata dikategorikan baik (B).

#### Perbandingan Hasil Survei per Bulan

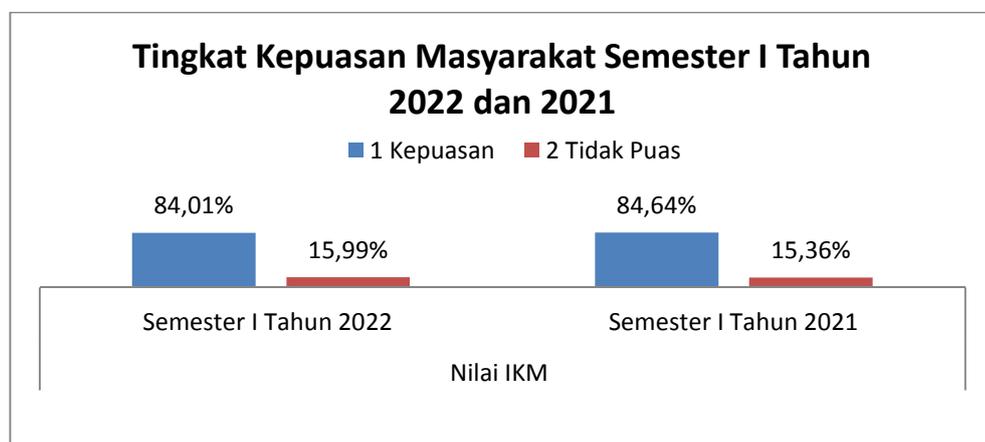
No	Bulan	Jumlah Responden	Mutu	Nilai IKM
1	April	262	B (Baik)	84,37
2	Mei	246	B (Baik)	83,42
3	Juni	246	B (Baik)	84,21
	Nilai IKM Triwulan 2	754	B (Baik)	84,00



Nilai rata-rata survei kepuasan masyarakat pada triwulan II tahun 2022 berada pada kategori mutu pelayanan B (Baik) dengan nilai rata-rata IKM pada kategori range 76.61 - 88.30 untuk setiap bulannya. Jumlah responden pada setiap bulannya relatif sama, nilai IKM yang paling baik yaitu pada bulan April.

### B.3 Semester I Tahun 2022

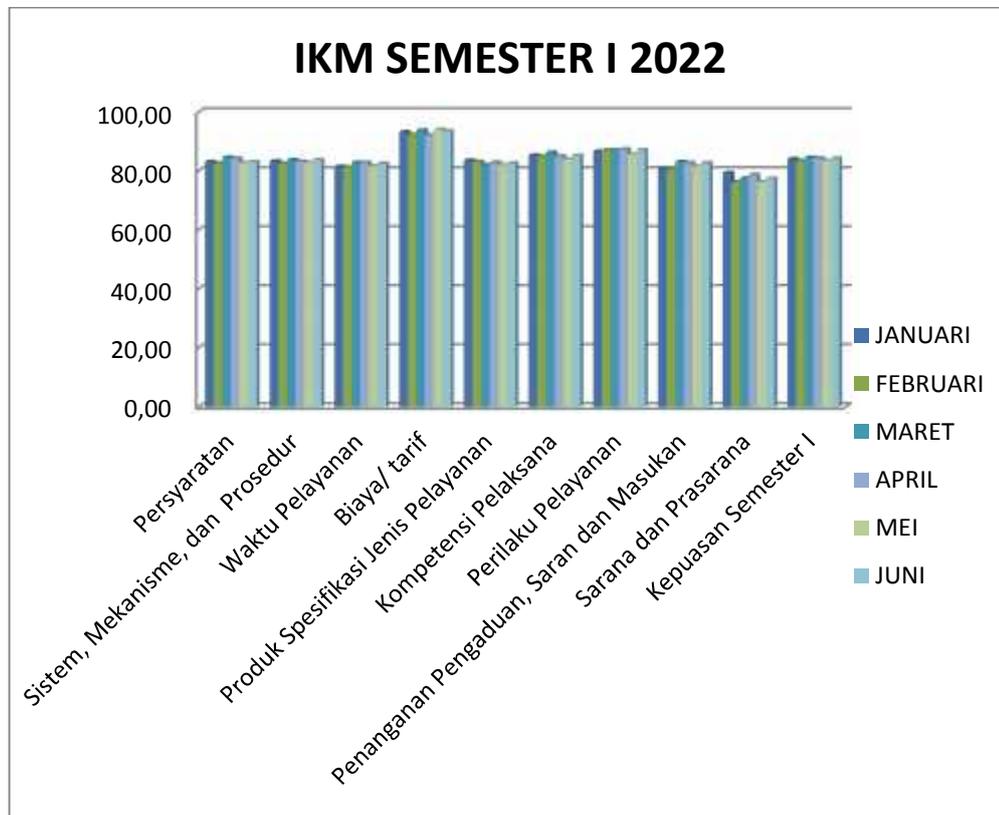
No	Aspek	Nilai IKM	
		Semester I Tahun 2022	Semester I Tahun 2021
1	Kepuasan	84,01%	84,64%
2	Tidak Puas	15,99%	15,36%
	J U M L A H	100%	100%



Berdasarkan tabel diatas, maka dari kuesioner yang telah dibagikan pada semester I tahun 2022 untuk 1498 responden, hasilnya adalah 84,01% merasa puas atas pelayanan di rumah sakit dan 15,99% merasa tidak puas. Hasil tersebut pada semester I 2022 tidak lebih baik jika dibandingkan semester I 2021 yaitu dengan score 84,64% puas dan 15,36% tidak puas.

No	Aspek/Indikator	Unsur Pelayanan	Semester I Tahun 2022	
			Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	Persyaratan	83,38	B (Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur	83,24	B (Baik)
3	Waktu Pelayanan	Waktu Pelayanan	82,10	B (Baik)
4	Biaya/ tarif	Biaya/ Tarif	93,18	A (Sangat Baik)
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Produk spesifikasi jenis pelayanan	82,75	B (Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelaksana	85,08	B (Baik)
7	Perilaku Pelayanan	Perilaku pelayanan	86,82	B (Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Maklumat pelayanan	81,91	B (Baik)

No	Aspek/Indikator	Unsur Pelayanan	Semester I Tahun 2022	
			Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan
9	Sarana dan Prasarana	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	77,60	B (Baik)
	Kepuasan Triwulan I	Index Kepuasan Masyarakat	84,01	B (Baik)



Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat di RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang pada semester I tahun 2022 memperoleh nilai IKM 84,01% dengan nilai interval konversi SKM antara 76.61–88.30 sehingga nilai mutu pelayanan dalam periode tersebut rata-rata dikategorikan baik (B). Namun hasil tersebut tidak lebih baik dengan periode semester I pada tahun 2021 yaitu dengan score 84,64%.

No	Bulan	Jumlah Responden	Mutu	Nilai IKM
1	Januari	294	B (Baik)	84,07
2	Februari	221	B (Baik)	83,41
3	Maret	229	B (Baik)	84,55
4	April	262	B (Baik)	84,37
5	Mei	246	B (Baik)	83,42
6	Juni	246	B (Baik)	84,21
	Nilai IKM Semester I	1498	B (Baik)	84,01



Nilai rata-rata survei kepuasan masyarakat pada semester I tahun 2022 berada pada kategori mutu pelayanan B (Baik) dengan nilai rata-rata IKM pada kategori range 76.61 - 88.30. Jumlah responden pada setiap bulannya relatif sama, nilai IKM yang paling baik yaitu pada bulan Maret.

## C. ANALISA HASIL SURVEI

### 1. Analisa Univariat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki laki	1028	68,6	68,6	68,6
Valid Perempuan	470	31,4	31,4	100,0
Total	1498	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit yaitu laki-laki 1028 orang (68.6%) dan perempuan 470 orang (31.4%).

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
D3/ S1	174	11,6	11,6	11,6
S2/ S3	5	,3	,3	11,9
Valid SD	214	14,3	14,3	26,2
SMA	627	41,9	41,9	68,1
SMP	478	31,9	31,9	100,0
Total	1498	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit dengan pendidikan D3/S1 adalah 174 (11.6%), S2/S3 adalah 5 (0.3%), SD adalah 214 (14.3%), SMA adalah 627 (41.9%), SMP adalah 478 (31.9%).

**Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
>65	23	1,5	1,5	1,5
Valid 0-14	2	,1	,1	1,7
15-65	1473	98,3	98,3	100,0
Total	1498	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit dengan umur >65 adalah 23 orang (1.5%), umur 0-14 adalah 2 (0.1%), umur 15-65 adalah 1473 orang (98.3%).

**Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Lainnya	573	38,3	38,3	38,3
Pelajar	25	1,7	1,7	39,9
Pensiunan	13	,9	,9	40,8
Valid PNS/ TNI/ POLRI	63	4,2	4,2	45,0
Swasta	824	55,0	55,0	100,0
Total	1498	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur pekerjaan, frekuensi pekerjaan lainnya adalah 573 orang (38.3%), pelajar adalah 25 orang (1.7%), pensiunan adalah 13 orang (0.9%), PNS/ TNI/ POLRI adalah 63 orang (4.2%), pegawai swasta adalah 824 orang (55.0%).

**Jenis Layanan Diterima**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Rawat Inap	1472	98,3	98,3	98,3
Valid Rawat Jalan	26	1,7	1,7	100,0
Total	1498	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur jenis layanan diterima, frekuensi dari layanan rawat inap adalah 1472 orang (98.3%), Rawat Jalan adalah 26 orang (1.7%).

**Persyaratan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
kurang sesuai	2	,1	,1	,1
Valid sesuai	992	66,2	66,2	66,4
sangat sesuai	504	33,6	33,6	100,0
Total	1498	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur Persyaratan, frekuensi yang kurang sesuai adalah 2 orang (0.1%), sesuai adalah 992 orang (66.2%), sangat sesuai adalah 504 orang (33.6%).

**Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
kurang mudah	6	,4	,4	,4
Valid mudah	992	66,2	66,2	66,6
sangat mudah	500	33,4	33,4	100,0
Total	1498	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur sistem mekanisme dan prosedur, pengguna layanan yang merasakan kurang mudah 6 orang (0.4%), yang merasakan mudah 992 orang (66,2%), sangat mudah 500 orang (33.4%).

**Waktu Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak cepat	1	,1	,1	,1
kurang cepat	20	1,3	1,3	1,4
Valid cepat	1030	68,8	68,8	70,2
sangat cepat	447	29,8	29,8	100,0
Total	1498	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur waktu pelayanan, frekuensi pengguna layanan yang merasakan tidak cepat 1 orang (0.1%), kurang cepat 20 orang (1.3%), cepat 1030 orang (68.8%), dan sangat cepat 447 orang (29.8%).

**Biaya/ tarif**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
sangat mahal	2	,1	,1	,1
cukup mahal	43	2,9	2,9	3,0
Valid murah	317	21,2	21,2	24,2
gratis	1136	75,8	75,8	100,0
Total	1498	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur biaya/ tarif, pengguna layanan yang merasakan sangat mahal 2 orang (0.1%), cukup mahal 43 orang (2.9%), murah 317 orang (21.2%), dan gratis 1136 orang (75.8%).

**Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang sesuai	2	,1	,1	,1
Valid sesuai	1028	68,6	68,6	68,8
Valid sangat sesuai	468	31,2	31,2	100,0
Total	1498	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, pengguna layanan yang merasakan kurang sesuai 2 orang (0.1%), sesuai adalah 1028 orang (68.6%), yang merasakan sangat sesuai 468 orang (31.2%).

**Kompetensi Pelaksana**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang kompeten	2	,1	,1	,1
Valid kompeten	890	59,4	59,4	59,5
Valid sangat kompeten	606	40,5	40,5	100,0
Total	1498	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur kompetensi pelaksana, pengguna layanan yang merasakan petugas kurang kompeten 2 orang (0.1%), kompeten 890 orang (59.4%), dan sangat kompeten 606 orang (40.5%).

**Perilaku Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sopan dan ramah	790	52,7	52,7	52,7
Valid sangat sopan dan ramah	708	47,3	47,3	100,0
Total	1498	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur perilaku pelayanan, pengguna layanan yang merasakan petugas sopan dan ramah 790 orang (52.7%), sangat sopan dan ramah 708 orang (47.3%).

**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid buruk	3	,2	,2	,2
Valid cukup	51	3,4	3,4	3,6
Valid baik	974	65,0	65,0	68,6
Valid sangat baik	470	31,4	31,4	100,0
Total	1498	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, pengguna layanan yang merasakan ditanggapi dengan buruk 3 orang (0.2%), cukup 51 orang (3.4%), baik 974 orang (65.0%), dan sangat baik 470 orang (31.4%).

**Sarana dan Prasarana**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak ada	61	4,1	4,1	4,1
ada	518	34,6	34,6	38,7
berfungsi kurang	118	7,9	7,9	46,5
Valid baik				
dikelola dengan baik	801	53,5	53,5	100,0
Total	1498	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur sarana dan prasarana, pengguna layanan yang merasakan fungsi tidak ada 61 orang (4.1%), fungsi ada 518 orang (34.6%), berfungsi kurang baik 118 orang (7.9%), fungsi dikelola dengan baik 801 orang (53.5%).

## 2. Analisa Bivariat

### Correlations

		Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/ tarif	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelayanan	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sarana dan Prasarana	Kepuasan
Persyaratan	Pearson Correlation	1	,689**	,600**	,126**	,666**	,623**	,534**	,536**	,278**	,773**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pearson Correlation	,689**	1	,654**	,171**	,663**	,591**	,538**	,530**	,301**	,789**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498
Waktu Pelayanan	Pearson Correlation	,600**	,654**	1	,153**	,628**	,615**	,551**	,524**	,283**	,768**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498
Biaya/ tarif	Pearson Correlation	,126**	,171**	,153**	1	,146**	,116**	,100**	,112**	,001	,286**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,962	,000
	N	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pearson Correlation	,666**	,663**	,628**	,146**	1	,645**	,576**	,592**	,296**	,799**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498
Kompetensi Pelaksana	Pearson Correlation	,623**	,591**	,615**	,116**	,645**	1	,674**	,521**	,204**	,754**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498
Perilaku Pelayanan	Pearson Correlation	,534**	,538**	,551**	,100**	,576**	,674**	1	,500**	,270**	,730**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pearson Correlation	,536**	,530**	,524**	,112**	,592**	,521**	,500**	1	,412**	,754**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498
Sarana dan Prasarana	Pearson Correlation	,278**	,301**	,283**	,001	,296**	,204**	,270**	,412**	1	,598**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,962	,000	,000	,000	,000		,000
	N	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498
Kepuasan	Pearson Correlation	,773**	,789**	,768**	,286**	,799**	,754**	,730**	,754**	,598**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498	1498

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- a. Signifikasi hubungan penilaian unsur dengan kepuasan masyarakat
- 1) Berdasarkan output diatas diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0.00, karena nilai Sig. (2-tailed)  $0.00 <$  lebih kecil dari 0.01, maka artinya ada hubungan signifikan (berarti) antara unsur persyaratan dengan kepuasan masyarakat
  - 2) Berdasarkan output diatas diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0.00, karena nilai Sig. (2-tailed)  $0.00 <$  lebih kecil dari 0.01, maka artinya ada hubungan signifikan (berarti) antara unsur sistem, mekanisme dan prosedur dengan kepuasan masyarakat
  - 3) Berdasarkan output diatas diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0.00, karena nilai Sig. (2-tailed)  $0.00 <$  lebih kecil dari 0.01, maka artinya ada hubungan signifikan (berarti) antara unsur waktu pelayanan dengan kepuasan masyarakat
  - 4) Berdasarkan output diatas diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0.00, karena nilai Sig. (2-tailed)  $0.00 <$  lebih kecil dari 0.01, maka artinya ada hubungan signifikan (berarti) antara unsur biaya/ tarif dengan kepuasan masyarakat
  - 5) Berdasarkan output diatas diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0.00, karena nilai Sig. (2-tailed)  $0.00 <$  lebih kecil dari 0.01, maka artinya ada hubungan signifikan (berarti) antara unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan kepuasan masyarakat
  - 6) Berdasarkan output diatas diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0.00, karena nilai Sig. (2-tailed)  $0.00 <$  lebih kecil dari 0.01, maka artinya ada hubungan signifikan (berarti) antara unsur kompetensi pelaksana dengan kepuasan masyarakat
  - 7) Berdasarkan output diatas diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0.00, karena nilai Sig. (2-tailed)  $0.00 <$  lebih kecil dari 0.01, maka artinya ada hubungan signifikan (berarti) antara unsur perilaku pelayanan dengan kepuasan masyarakat
  - 8) Berdasarkan output diatas diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0.00, karena nilai Sig. (2-tailed)  $0.00 <$  lebih kecil dari 0.01, maka artinya ada hubungan signifikan (berarti) antara unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan kepuasan masyarakat
  - 9) Berdasarkan output diatas diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0.00, karena nilai Sig. (2-tailed)  $0.00 <$  lebih kecil dari 0.01, maka artinya ada hubungan signifikan (berarti) antara unsur sarana dan prasarana dengan kepuasan masyarakat

- b. Arah (jenis) hubungan antara unsur dengan kepuasan masyarakat
- 1) Angka koefisien korelasi pada hasil di atas, bersifat positif, yaitu 0.773 sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah (jenis hubungan searah), dengan demikian dapat diartikan bahwa apabila persyaratan semakin ditingkatkan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat.
  - 2) Angka koefisien korelasi pada hasil di atas, bersifat positif, yaitu 0.789 sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah (jenis hubungan searah), dengan demikian dapat diartikan bahwa apabila sistem, mekanisme, dan prosedur semakin ditingkatkan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat.
  - 3) Angka koefisien korelasi pada hasil di atas, bersifat positif, yaitu 0.768 sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah (jenis hubungan searah), dengan demikian dapat diartikan bahwa apabila waktu pelayanan semakin ditingkatkan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat.
  - 4) Angka koefisien korelasi pada hasil di atas, bersifat positif, yaitu 0.286 sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah (jenis hubungan searah), dengan demikian dapat diartikan bahwa apabila biaya/ tarif semakin ditingkatkan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat.
  - 5) Angka koefisien korelasi pada hasil di atas, bersifat positif, yaitu 0.799 sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah (jenis hubungan searah), dengan demikian dapat diartikan bahwa apabila produk spesifikasi jenis pelayanan semakin ditingkatkan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat.
  - 6) Angka koefisien korelasi pada hasil di atas, bersifat positif, yaitu 0.754 sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah (jenis hubungan searah), dengan demikian dapat diartikan bahwa apabila kompetensi pelaksana semakin ditingkatkan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat.
  - 7) Angka koefisien korelasi pada hasil di atas, bersifat positif, yaitu 0.730 sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah (jenis hubungan searah), dengan demikian dapat diartikan bahwa apabila perilaku pelayanan semakin ditingkatkan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat.
  - 8) Angka koefisien korelasi pada hasil di atas, bersifat positif, yaitu 0.754 sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah (jenis hubungan searah), dengan demikian dapat diartikan bahwa apabila penanganan

pengaduan, saran dan masukan semakin ditingkatkan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat.

- 9) Angka koefisien korelasi pada hasil di atas, bersifat positif, yaitu 0.598 sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah (jenis hubungan searah), dengan demikian dapat diartikan bahwa apabila sarana dan prasarana semakin ditingkatkan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **I. KESIMPULAN**

- 1.1 Berdasarkan hasil perhitungan atas IKM yang telah dilakukan pada semester I tahun 2022, hasil capaian persentase sebagai berikut:
  - a. Survey dengan menggunakan E- survey RSJ  
Aspek kepuasan semester I tahun 2022, yaitu: puas: 98,61%, tidak puas: 1,39% .
  - b. Survey dengan menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 tahun 2017  
Aspek kepuasan semester I tahun 2022, yaitu: puas: 84,01%, tidak puas: 15,99% dengan kategori B (baik).
- 1.2 Berdasarkan perhitungan aplikasi e-survey RSJ maka masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan di RSJ sebesar 98,61% dan tidak puas sebesar 1,39%. Alasan merasa tidak puas terkait dengan waktu pelayanan yang dibutuhkan, adalah Perilaku Pelayanan Dokter, dan Biaya / Tarif dalam pelayanan.
- 1.3 Berdasarkan perhitungan yang mengacu pada PERMENPAN RBRI No. 14 tahun 2017, hasil survei terhadap Kepuasan Masyarakat selama semester I tahun 2022 diperoleh nilai IKM sebesar 84,01% dengan katagori B (baik). Jika dibandingkan dengan semester I tahun 2021 yaitu sebesar 84,64% maka pada semester I tahun 2022 sedikit menurun meskipun masih dalam katagori yang sama, yaitu B (baik). Dari 9 aspek indikator penilaian pada semester I tahun 2022, maka aspek indikator biaya/ tarif mendapat nilai paling tinggi yaitu 93,18 dengan katagori sangat baik (A), sedangkan indikator terendah yaitu aspek sarana dan prasarana dengan nilai 77,60 meskipun masih termasuk dalam katagori mutu B (baik).

#### **II. SARAN/ REKOMENDASI**

Survei Kepuasan masyarakat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan di RSJ Prof. Dr. Soerojo Magelang dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mempertahankan mutu pelayanan di RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang yang perlu diperhatikan dan ditindaklanjuti adalah :

- 2.1 Melakukan survei secara berkala dan berkesinambungan untuk menjaga kualitas pelayanan.
- 2.2 Hasil survey yang mengalami penurunan nilai segera dilakukan pembahasan evaluasi dan monitoring untuk perbaikan, seperti:
- Menerapkan tentang service excellent untuk melayani pelanggan.
  - Melakukan evaluasi sarana dan prasarana.
- 2.3 Untuk menindaklanjuti hasil survey terutama yang nilainya turun, hendaknya dilakukan perbaikan dengan cara melakukan PDCA di unit kerja terkait atau tindakan nyata lainnya serta dilakukan monev tindak lanjut tersebut.

 Direktur Perencanaan, Keuangan & BMN 



Rini Wahyudiyanti, SE., M.Kes  
NIP. 196802201994032002