



# KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

## DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RUMAH SAKIT JIWA Prof. Dr. SOEROJO MAGELANG

Jalan Jenderal Ahmad Yani 169 Magelang Kode Pos 56115 TromolPos 5

Telepon (0293) 363601 Faksimile (0293) 365183

Laman : [www.rsjsorojo.co.id](http://www.rsjsorojo.co.id) Surat Elektronik : [admin@rsjsorojo.co.id](mailto:admin@rsjsorojo.co.id)



No. : /PE/VI/2022

15 Juni 2022

Lamp : 1(satu) bendel

Hal : Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2022

Yth

Direktur Utama

RSJ. Prof.Dr.Soerojo Magelang

Di Magelang

Bersama ini kami sampaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2022 oleh RSJ.Prof. Dr.Soerojo Magelang, 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

## TRIWULAN 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.rsjsorojo.co.id](http://www.rsjsorojo.co.id) Email : [admin@rsjsorojo.co.id](mailto:admin@rsjsorojo.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 .....	17
I. KESIMPULAN .....	17
II. SARAN/ REKOMENDASI .....	17

## **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 triwulan I pada tahun 2022 melalui perhitungan aplikasi e-survey RSJ dengan 800 responden maka masyarakat yang merasa puas sebesar 98% dan tidak puas sebesar 2% dan berdasarkan Permen PAN RB dengan 744 responden yaitu puas 84,01% dan tidak puas 15,99% kategori B (baik), persentase capaian berdasarkan Permen PAN RB tersebut lebih baik jika dibandingkan dengan triwulan I tahun 2021 dengan 173 responden yaitu puas 83,27%, tidak puas 16,73% dengan kategori B (baik).

# **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 dankualitas penyelenggaraan

pelayanan RSJ Prof. Dr. Soerojo Magelang.

b. Tujuan Khusus

- 1) Mengetahui kualitas layanan dimasing-masing unit kerja layanan rumah sakit pada 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 tiga bulanan (triwulan).

#### b. Metode Survei

Alat yang digunakan dalam pengumpulan data survey adalah berupa kuesioner, baik secara online (E-survei RSJ dan google form) maupun offline (kuesioner melalui pengisian sendiri oleh responden) yang 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-Maret 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

➤ Sarana 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.

## 2. Pengolahan Data

### A. Pengukuran Skala Likert

Survei dilakukan secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert adalah suatu skala 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 triwulan I tahun 2022 jumlah responden pada aplikasi e-survey RSJ sebanyak 800 orang dan menggunakan google form sebanyak 744 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:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKMyaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas 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 triwulan I tahun 2022 berjumlah 800 orang untuk e-survey dan 744 orang untuk google form (PERMEN PAN RB no. 14 tahun 2017).

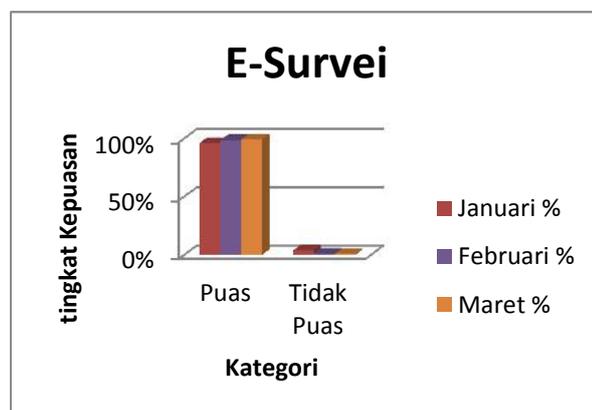
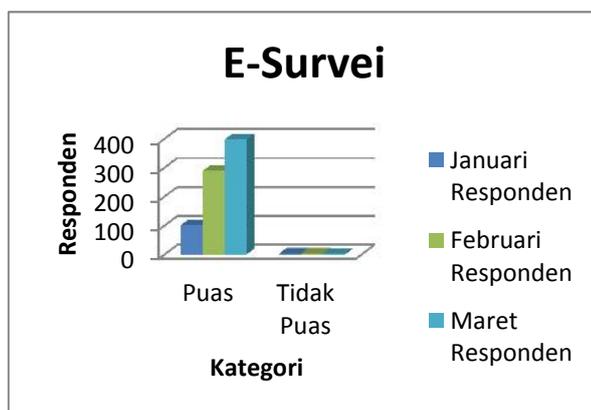
### II. HASIL PERHITUNGAN

#### A. E - Survey RSJ

Berdasarkan hasil perhitungan e-survey RSJ, pada triwulan I tahun 2022 sebagai berikut:

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>

atas SKM yang telah dilakukan ditriwulan 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

## B. PERMENPAN RB no. 14 tahun 2017

Berdasarkan hasil perhitungan sesuai dengan PERMENPAN RB no. 14 tahun 2017, hasil perhitungan 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%

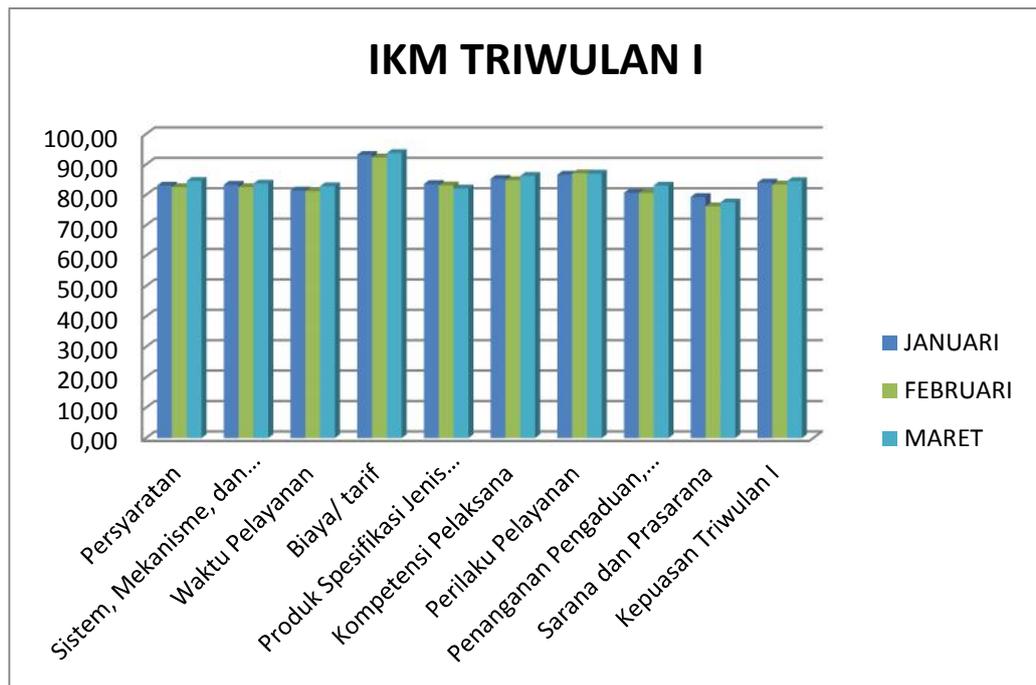


Berdasarkan table di atas, maka dari kuesioer yang telah dibagikan pada triwulan I tahun 2022 untuk 744 responden, hasilnya adalah 84,01% merasa puas atas pelayanan di rumah sakit dan 15,99% merasa tidak puas hasil tersebut lebih baik jika dibandingkan pada Triwulan I tahun 2021.

## 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)

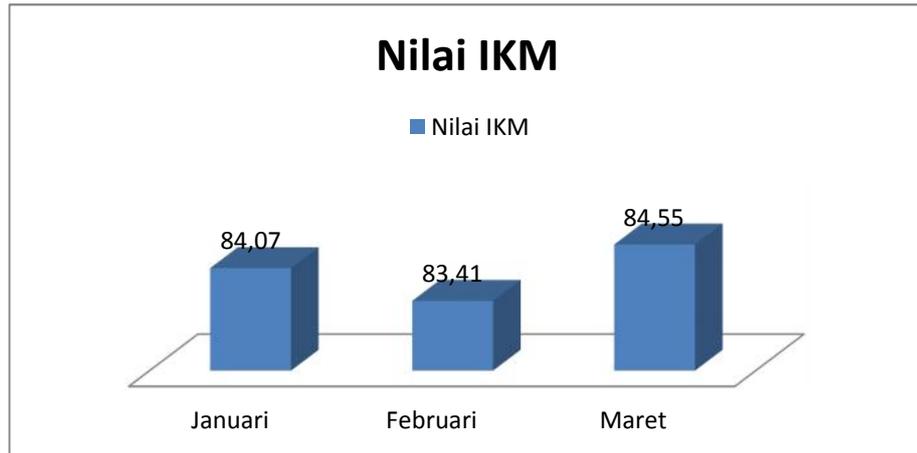
No	Aspek/Indikator	Unsur Pelayanan	Triwulan I Tahun 2022	
			Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelaksana	85,46	B (Baik)
7	Perilaku Pelayanan	Perilaku pelayanan	86,92	B (Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Maklumat pelayanan	81,48	B (Baik)
9	Sarana dan Prasarana	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	77,70	B (Baik)
	Kepuasan Triwulan I	<b>IKM</b>	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.

### C. ANALISA HASIL SURVEI

#### 1. Analisa Univariat

##### Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	507	68,2	68,2	68,2
Valid Perempuan	236	31,8	31,8	100,0
Total	743	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit yaitu laki-laki 507 orang (68.2%) dan perempuan 236 orang (31.8%).

##### Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
D3/S1	87	11,7	11,7	11,7
S2/S3	2	,3	,3	12,0
Valid SD	144	19,4	19,4	31,4
SMA	306	41,2	41,2	72,5
SMP	204	27,5	27,5	100,0
Total	743	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit dengan pendidikan D3/S1 adalah 87 (11.7%), S2/S3 adalah 2 (0.3%), SD adalah 144 (19.4%), SMA adalah 306 (41.2%), SMP adalah 204 (27.5%).

**Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
>65	18	2,4	2,4	2,4
Valid 0-14	1	,1	,1	2,6
15-65	724	97,4	97,4	100,0
Total	743	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit dengan umur 0 – 14 adalah 1 (0.1%), 15 – 65 adalah 724 orang (97.4%), dan umur >65 adalah 18 orang (2.4%).

**Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Lainnya	289	38,9	38,9	38,9
Pelajar	17	2,3	2,3	41,2
Valid Pensiunan	8	1,1	1,1	42,3
PNS/ TNI/ POLRI	30	4,0	4,0	46,3
Swasta	399	53,7	53,7	100,0
Total	743	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur pekerjaan, frekuensi pekerjaan lainnya adalah 289 orang (38.9%), pelajar adalah 17 orang (2.3%), pensiunan adalah 8 orang (1.1%), PNS/ TNI/ POLRI adalah 30 orang (4.0%), pegawai swasta adalah 399 orang (53.7%).

**Jenis Layanan Diterima**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
IGD	1	,1	,1	,1
Valid Rawat Inap	718	96,6	96,6	96,8
Rawat Jalan	24	3,2	3,2	100,0
Total	743	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur jenis layanan diterima, frekuensi dari layanan IGD adalah 1 orang (0.1%), rawat inap adalah 718 orang (96.6%), Rawat Jalan adalah 24 orang (3.2%).

**Persyaratan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
kurang sesuai	2	,3	,3	,3
Valid sesuai	489	65,8	65,8	66,1
sangat sesuai	252	33,9	33,9	100,0
Total	743	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur Persyaratan, frekuensi yang kurang sesuai adalah 2 orang (0.3%), sesuai adalah 489 orang (65.8%), sangat sesuai adalah 252 orang (33.9%).

**Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang mudah	2	,3	,3	,3
Valid mudah	494	66,5	66,5	66,8
Valid sangat mudah	247	33,2	33,2	100,0
Total	743	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur sistem mekanisme dan prosedur, pengguna layanan yang merasakan kurang mudah 2 orang (0.3%), yang merasakan mudah 494 orang (66,5%), sangat mudah 247 orang (33.2%).

**Waktu Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang cepat	13	1,7	1,7	1,7
Valid cepat	515	69,3	69,3	71,1
Valid sangat cepat	215	28,9	28,9	100,0
Total	743	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur waktu pelayanan, frekuensi pengguna layanan yang merasakan kurang cepat 13 orang (1.7%), cepat 515 orang (69.3%), dan sangat cepat 215 orang (28.9%).

**Biaya/ tarif**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat mahal	2	,3	,3	,3
Valid cukup mahal	22	3,0	3,0	3,2
Valid murah	154	20,7	20,7	24,0
Valid gratis	565	76,0	76,0	100,0
Total	743	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur biaya/ tarif, pengguna layanan yang merasakan sangat mahal 2 orang (0.3%), cukup mahal 22 orang (3%), murah 154 orang (20.7%), dan gratis 565 orang (76%).

**Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
sesuai	505	68,0	68,0	68,0
Valid sangat sesuai	238	32,0	32,0	100,0
Total	743	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, pengguna layanan yang merasakan sesuai dalam pelayanan adalah 505 orang (68%), yang merasakan sangat sesuai 238 orang (32%).

**Kompetensi Pelaksana**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
kurang kompeten	1	,1	,1	,1
Valid kompeten	430	57,9	57,9	58,0
sangat kompeten	312	42,0	42,0	100,0
Total	743	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur kompetensi pelaksana, pengguna layanan yang merasakan petugas kurang kompeten 1 orang (0.1%), kompeten 430 orang (57.9%), dan sangat kompeten 312 orang (42%).

**Perilaku Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
sopan dan ramah	389	52,4	52,4	52,4
Valid sangat sopan dan ramah	354	47,6	47,6	100,0
Total	743	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur perilaku pelayanan, pengguna layanan yang merasakan petugas sopan dan ramah 389 orang (52.4%), dan sangat sopan dan ramah 354 orang (47.6%).

**Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
buruk	2	,3	,3	,3
cukup	36	4,8	4,8	5,1
Valid baik	474	63,8	63,8	68,9
sangat baik	231	31,1	31,1	100,0
Total	743	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, pengguna layanan yang merasakan

ditanggapi dengan buruk 2 orang (0.3%), cukup 36 orang (4.8%), baik 474 orang (63.8%), dan sangat baik 231 orang (31.1%).

#### Sarana dan Prasarana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak ada	36	4,8	4,8	4,8
ada	255	34,3	34,3	39,2
Valid berfungsi kurang baik	41	5,5	5,5	44,7
dikelola dengan baik	411	55,3	55,3	100,0
Total	743	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur sarana dan prasarana, pengguna layanan yang merasakan fungsi tidak ada 36 orang (4.8%), fungsi ada 255 orang (34.3%), berfungsi kurang baik 41 orang (5.5%), fungsi dikelola dengan baik 411 orang (55.3%).

## 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	,690	,601	,111	,663	,649	,540	,499	,295	,778
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	743	743	743	743	743	743	743	743	743	743
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pearson Correlation	,690**	1	,665	,126	,682	,618	,579	,503	,303	,796
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	743	743	743	743	743	743	743	743	743	743
Waktu Pelayanan	Pearson Correlation	,601	,665**	1	,162	,605	,621	,557	,471	,245	,754
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	743	743	743	743	743	743	743	743	743	743
Biaya/ tarif	Pearson Correlation	,111	,126	,162	1	,151	,100	,088	,067	-,015	,266
	Sig. (2-tailed)	,002	,001	,000		,000	,006	,016	,067	,689	,000
	N	743	743	743	743	743	743	743	743	743	743
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pearson Correlation	,663	,682**	,605	,151	1	,671	,593	,517	,259	,785
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	743	743	743	743	743	743	743	743	743	743
Kompetensi Pelaksana	Pearson Correlation	,649	,618	,621	,100	,671	1	,711	,478	,177	,758
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,006	,000		,000	,000	,000	,000
	N	743	743	743	743	743	743	743	743	743	743
Perilaku Pelayanan	Pearson Correlation	,540	,579	,557	,088	,593	,711	1	,474	,257	,739
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,016	,000	,000		,000	,000	,000
	N	743	743	743	743	743	743	743	743	743	743
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pearson Correlation	,499	,503	,471	,067	,517	,478	,474	1	,455	,731
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,067	,000	,000	,000		,000	,000
	N	743	743	743	743	743	743	743	743	743	743
Sarana dan Prasarana	Pearson Correlation	,295	,303	,245	-,015	,259	,177	,257	,455	1	,597
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,689	,000	,000	,000	,000		,000
	N	743	743	743	743	743	743	743	743	743	743
Kepuasan	Pearson Correlation	,778	,796	,754	,266	,785	,758	,739	,731	,597	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	743	743	743	743	743	743	743	743	743	743

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 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 0.05, 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 0.05, 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 0.05, 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 0.05, 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 0.05, 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 0.05, 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 0.05, 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 0.05, 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 0.05, 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 0.778 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 0.796 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 0.754 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 0.266 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 0.785 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 0.758 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 0.739 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 0.731 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 0.597 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 triwulan I tahun 2022, hasilnya capaian persentase sebagai berikut:
  - a. Survey dengan menggunakan E- survey RSJ di Rawat Jalan  
Aspek kepuasan triwulan I tahun 2022, yaitu: puas: 98%, tidak puas: 2% dengan kategori A (sangat baik).
  - b. Survey dengan menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 tahun 2017
    - Aspek kepuasan triwulan I tahun 2022; puas 84,01%, tidak puas 15,99%.
    - Aspek kepuasan triwulan I tahun 2021; puas 83,27%, tidak puas 16,73%.
- 1.2 Berdasarkan perhitungan aplikasi e-survey RSJ maka masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan di RSJ sebesar 98% dan tidak puas sebesar 2%. Masyarakat merasa paling tidak puas dengan perilaku petugas medik dalam melakukan pelayanan.
- 1.3 Berdasarkan perhitungan yang mengacu pada PERMENPAN RB RI No. 14 tahun 2017, hasil survei terhadap Kepuasan Masyarakat selama triwulan I tahun 2022 diperoleh nilai IKM sebesar 84,01 dengan katagori B (baik). Jika dibandingkan dengan triwulan I tahun 2021 yaitu sebesar 83,27%, maka pada triwulan I tahun 2022 mengalami peningkatan meskipun masih dalam katagori yang sama, yaitu B (baik). Dari 9 aspek indikator penilaian pada triwulan I tahun 2022, maka aspek indikator biaya/ tarif mendapat nilai paling tinggi yaitu 93,09 dengan katagori sangat baik (A), sedangkan indikator terendah yaitu aspek sarana dan prasarana dengan nilai 77,70 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 dilakukan 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