



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT Jiwa Prof. Dr. SOEROJO MAGELANG

Jalan Jenderal Ahmad Yani 169 Magelang Kode Pos 56115 Jawa Tengah, Indonesia

Telepon (0293) 363601 Faksimile (0293) 365183

Email : admin@soerojohospital.co.id Website : www.soerojohospital.co.id



No. : 27/PE/X/2022

Oktober 2022

Lamp : 1(satu) bendel

Hal : Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2022

Yth

Direktur Utama

RSJ. Prof.Dr.Soerojo Magelang

DiMagelang

Bersama ini kami sampaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III 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

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN III 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.soerjohospital.co.id, Email: admin@soerjohospital.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	16
I. KESIMPULAN	16
II. SARAN/ REKOMENDASI	16

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 III tahun 2022 berdasarkan Permen PAN RB dengan 832 responden yaitu puas 84,18% dan tidak puas 15,82% 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 RSJ. Prof. Dr. Soerojo Magelang dalam periode tertentu.
- 2) Sebagai salah satu bahan 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 Jiwa Prof.Dr. Soerojo Magelang pada triwulan III 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 Rumah Sakit Jiwa Prof.dr.Soerojo Magelang 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 melalui google form) yang alamat link-nya dibagikan oleh petugas terkait.

Survei dilakukan dengan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala yang berpedoman pada 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 Juli - September 2022 dan dipilih secara acak. Sedangkan besaran sampel dan populasi ditentukan dengan cara pengambilan seluruh responden dalam google form.

Lokasi pengumpulan data adalah di unit kerja pelayanan, 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 Geriatri
- 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.

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 III tahun 2022 jumlah responden dalam google form sebanyak 832 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 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*, menganalisis data

B. Analisis 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 III tahun 2022 berjumlah 832 orang.

II. HASIL PERHITUNGAN

A. Pengukuran Skala Likert

Berdasarkan hasil perhitungan sesuai dengan PERMENPAN RB no. 14 tahun 2017, pada triwulan III tahun 2022 masuk dalam kategori B (baik) dengan capaian persentase pada tabel berikut:

Tabel : 1

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat
Triwulan III Tahun 2021 dan Triwulan III Tahun 2022

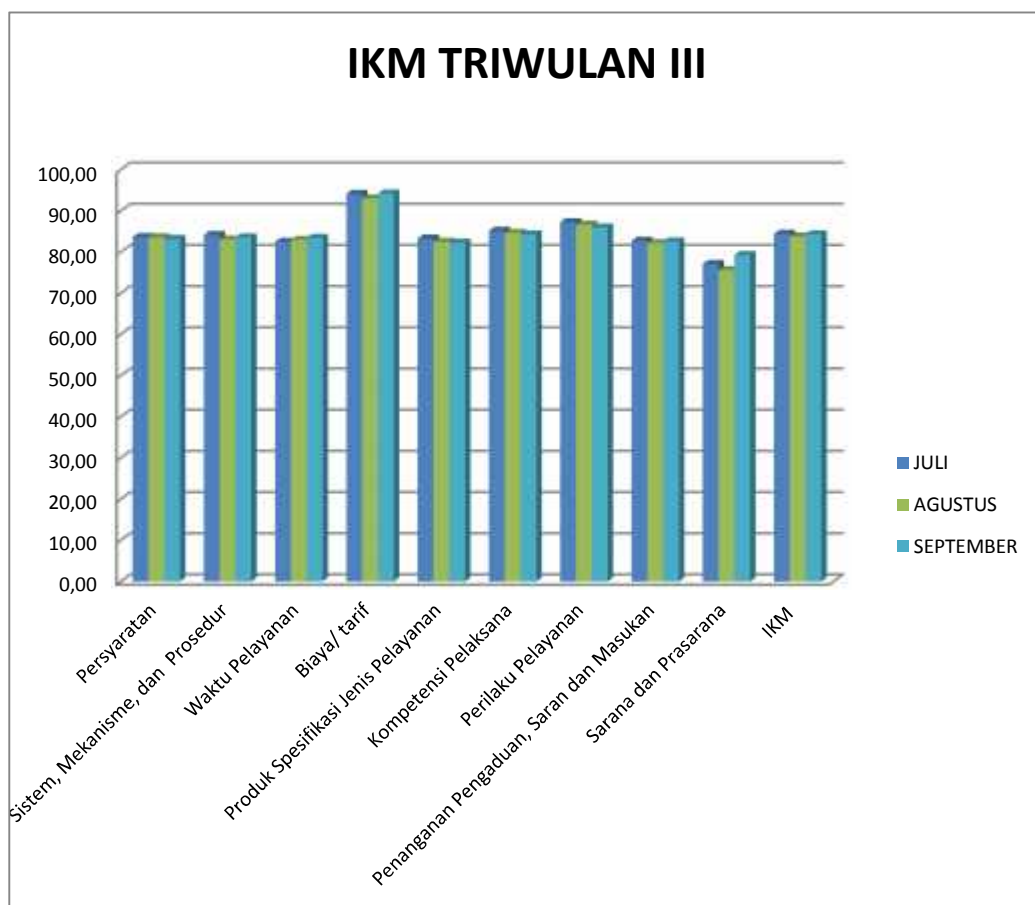
No	Aspek	Nilai IKM	
		Triwulan III Tahun 2022	Triwulan III Tahun 2021
1	Kepuasan	84,18%	84,94%
2	Tidak Puas	15,82%	15,06%
	J U M L A H	100%	100%



Berdasarkan tabel diatas, dengan kuesioer yang telah dibagikan pada triwulan III tahun 2022 untuk 832 responden, hasilnya adalah 84,18% merasa puas atas pelayanan di rumah sakit dan 15,82% merasa tidak puas. Hasil tersebut tidak lebih baik jika dibandingkan pada Triwulan III tahun 2021.

Tabel : 2
Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat
Triwulan III Tahun 2022

No	Aspek/Indikator	Unsur Pelayanan	Triwulan III Tahun 2022	
			Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	Persyaratan	83,46	B (Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur	83,58	B (Baik)
3	Waktu Pelayanan	Waktu Pelayanan	82,96	B (Baik)
4	Biaya/ tarif	Biaya/ Tarif	93,79	A (Sangat Baik)
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Produk spesifikasi jenis pelayanan	82,70	B (Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelaksana	84,68	B (Baik)
7	Perilaku Pelayanan	Perilaku pelayanan	86,62	B (Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Maklumat pelayanan	82,48	B (Baik)
9	Sarana dan Prasarana	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	77,33	B (Baik)
	IKM		84,18	B (Baik)

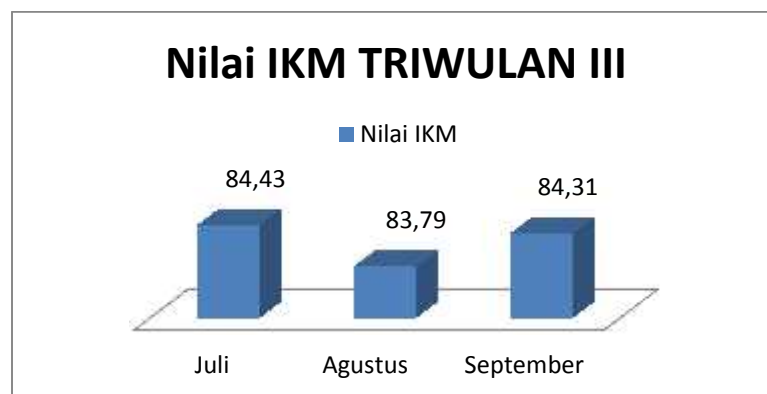


Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat di RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang pada triwulan III

tahun 2022 memperoleh nilai IKM 84,18% 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	Juli	298	B (Baik)	84,43
2	Agustus	283	B (Baik)	83,79
3	September	251	B (Baik)	84,31
	Nilai IKM Triwulan III	832	B (Baik)	84,18



Nilai rata-rata survei kepuasan masyarakat pada triwulan III 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 Juli.

B. Analisis Hasil Survei

1. Analisis Univariat

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki laki	539	64,8	64,8	64,8
Perempuan	293	35,2	35,2	100,0
Total	832	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit yaitu laki-laki 539 orang (64.8%) dan perempuan 293 orang (35.2%).

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3/S1	103	12,4	12,4	12,4
	S2/S3	1	,1	,1	12,5
	SD	140	16,8	16,8	29,3
	SMA	384	46,2	46,2	75,5
	SMP	204	24,5	24,5	100,0
	Total	832	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit dengan pendidikan D3/S1 adalah 103 (12.4%), S2/S3 adalah 1 (0.1%), SD adalah 140 (16.8%), SMA adalah 384 (46.2%), SMP adalah 204 (24.5%).

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>65	14	1,7	1,7	1,7
	0-14	1	,1	,1	1,8
	15-65	817	98,2	98,2	100,0
	Total	832	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit dengan umur >65 adalah 14 orang (1.7%), umur 0-14 adalah 1 (0.1%), umur 15-65 adalah 817 orang (98.2%).

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lainnya	329	39,5	39,5	39,5
	Pelajar	10	1,2	1,2	40,7
	Pensiunan	5	,6	,6	41,3
	PNS/ TNI/ POLRI	35	4,2	4,2	45,6
	Swasta	453	54,4	54,4	100,0
	Total	832	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur pekerjaan, frekuensi pekerjaan lainnya adalah 329 orang (39.5%), pelajar adalah 10 orang (1.2%), pensiunan adalah 5 orang (0.6%), PNS/TNI/POLRI adalah 35 orang (4.2%), pegawai swasta adalah 453 orang (54.4%).

Jenis Layanan Diterima

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kamar Operasi	1	,1	,1	,1
	Medical Check Up	1	,1	,1	,2
	Rawat Inap	829	99,6	99,6	99,9
	Rawat Jalan	1	,1	,1	100,0
	Total	832	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur jenis layanan diterima, frekuensi dari layanan kamar operasi 1 orang (0.1%), medical check up 1 orang (0.1%), rawat inap adalah 829 orang (99.6%), Rawat Jalan adalah 1 orang (0.1%).

Persyaratan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang sesuai	1	,1	,1	,1
	sesuai	548	65,9	65,9	66,0
	sangat sesuai	283	34,0	34,0	100,0
	Total	832	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur Persyaratan, frekuensi yang kurang sesuai adalah 1 orang (0.1%), sesuai adalah 548 orang (65.9%), sangat sesuai adalah 283 orang (34.0%).

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak mudah	1	,1	,1	,1
	kurang mudah	4	,5	,5	,6
	mudah	535	64,3	64,3	64,9
	sangat mudah	292	35,1	35,1	100,0
	Total	832	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur sistem mekanisme dan prosedur, pengguna layanan yang merasakan tidak mudah 1 (0.1%), kurang mudah 4 orang (0.5%), yang merasakan mudah 535 orang (64,3%), sangat mudah 292 orang (35.1%).

Waktu Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak cepat	1	,1	,1	,1
	kurang cepat	8	1,0	1,0	1,1
	cepat	549	66,0	66,0	67,1
	sangat cepat	274	32,9	32,9	100,0
	Total	832	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 8 orang (1.0%), cepat 549 orang (66.0%), dan sangat cepat 274 orang (32.9%).

Biaya/tarif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cukup mahal	21	2,5	2,5	2,5
	murah	165	19,8	19,8	22,4
	gratis	646	77,6	77,6	100,0
	Total	832	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur biaya/ tarif, pengguna layanan yang merasakan cukup mahal 21 orang (2.5%), murah 165 orang (19.8%), dan gratis 646 orang (77.6%).

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak sesuai	1	,1	,1	,1
	sesuai	572	68,8	68,8	68,9
	sangat sesuai	259	31,1	31,1	100,0
	Total	832	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, pengguna layanan yang merasakan tidak sesuai 1 orang (0.1%), sesuai adalah 572 orang (68.8%), yang merasakan sangat sesuai 259 orang (31.1%)

Kompetensi Pelaksana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kompeten	509	61,2	61,2	61,2
sangat kompeten	323	38,8	38,8	100,0
Total	832	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur kompetensi pelaksana, pengguna layanan yang merasakan petugas memiliki kompeten 509 orang (61.2%), dan sangat kompeten 323 orang (38.8%).

Perilaku Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang sopan dan ramah	3	,4	,4	,4
sopan dan ramah	438	52,6	52,6	53,0
sangat sopan dan ramah	391	47,0	47,0	100,0
Total	832	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur perilaku pelayanan, pengguna layanan yang merasakan petugas kurang sopan dan ramah 3 orang (0.4%), sopan dan ramah 438 (52.6%), sangat sopan dan ramah 391 orang (47.0%).

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup	30	3,6	3,6	3,6
baik	523	62,9	62,9	66,5
sangat baik	279	33,5	33,5	100,0
Total	832	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, pengguna layanan yang merasakan ditanggapi dengan cukup baik 30 orang (3.6%), baik 523 orang (62.9%), dan sangat baik 279 orang (33.5%).

Sarana dan Prasarana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak ada	41	4,9	4,9	4,9
ada	287	34,5	34,5	39,4
berfungsi kurang baik	60	7,2	7,2	46,6
dikelola dengan baik	444	53,4	53,4	100,0
Total	832	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur sarana dan prasarana, pengguna layanan yang merasakan fungsi tidak ada 41 orang (4.9%), fungsi ada 287 orang (34.5%), berfungsi kurang baik 60 orang (7.2%), fungsi dikelola dengan baik 444 orang (53.4%).

2. Analisis 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	,657	,617	,187	,677	,609	,596	,560	,419	,799
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	832	832	832	832	832	832	832	832	832	832
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pearson Correlation	,657	1	,610	,136	,627	,566	,572	,572	,396	,770
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	832	832	832	832	832	832	832	832	832	832
Waktu Pelayanan	Pearson Correlation	,617	,610	1	,209	,604	,608	,573	,583	,350	,768
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	832	832	832	832	832	832	832	832	832	832
Biaya/tarif	Pearson Correlation	,187	,136	,209	1	,157	,159	,139	,144	,147	,336
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	832	832	832	832	832	832	832	832	832	832
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pearson Correlation	,677	,627	,604	,157	1	,631	,607	,641	,413	,804
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	832	832	832	832	832	832	832	832	832	832
Kompetensi Pelaksana	Pearson Correlation	,609	,566	,608	,159	,631	1	,679	,582	,303	,758
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	832	832	832	832	832	832	832	832	832	832
Perilaku Pelayanan	Pearson Correlation	,596	,572	,573	,139	,607	,679	1	,590	,393	,775
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	832	832	832	832	832	832	832	832	832	832
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pearson Correlation	,560	,572	,583	,144	,641	,582	,590	1	,411	,772
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	832	832	832	832	832	832	832	832	832	832
Sarana dan Prasarana	Pearson Correlation	,419	,396	,350	,147	,413	,303	,393	,411	1	,683
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	832	832	832	832	832	832	832	832	832	832
Kepuasan	Pearson Correlation	,799	,770	,768	,336	,804	,758	,775	,772	,683	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	832	832	832	832	832	832	832	832	832	832

**. 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) $0.00 < 0.01$, 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) $0.00 < \text{lebih kecil dari } 0.01$, 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) $0.00 < \text{lebih kecil dari } 0.01$, 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) $0.00 < \text{lebih kecil dari } 0.01$, 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) $0.00 < \text{lebih kecil dari } 0.01$, 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) $0.00 < \text{lebih kecil dari } 0.01$, 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) $0.00 < \text{lebih kecil dari } 0.01$, 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) $0.00 < \text{lebih kecil dari } 0.01$, 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) $0.00 < \text{lebih kecil dari } 0.01$, 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 0.799 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 0.770 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 0.336 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 0.804 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 0.775 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 0.772 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 0.683 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

- Berdasarkan hasil perhitungan atas IKM yang telah dilakukan pada triwulan III tahun 2022, hasil capaian persentase survey kepuasan masyarakat yaitu puas: 84,18%, tidak puas: 15,82%, atau masuk dalam katagori B (baik).
- Jika dibandingkan dengan triwulan III tahun 2021 yaitu sebesar 84,94% dan triwulan III tahun 2022 sebesar 84,18%, maka pada triwulan III tahun 2022 sedikit menurun meskipun masih dalam katagori yang sama, yaitu B (baik). Dari 9 aspek indikator penilaian pada triwulan III tahun 2022, maka aspek indikator biaya/ tarif mendapat nilai paling tinggi yaitu 93,79 dengan katagori sangat baik (A), sedangkan indikator terendah yaitu aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 82.48 meskipun masih termasuk dalam katagori mutu B (baik).
- Beberapa pengaduan mengenai fasilitas rumah sakit belum mendukung pelayanan dengan baik, seperti papan petunjuk arah terutama informasi letak bangsal yang belum sesuai, beberapa fasilitas di rawat inap belum berfungsi dengan 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 :

1. Melakukan survei secara berkala dan berkesinambungan untuk menjaga kualitas pelayanan.
2. Hasil survey yang mengalami penurunan nilai segera dilakukan pembahasan evaluasi dan monitoring untuk perbaikan, seperti:
 - a. Menerapkan tentang service excellent untuk melayani pelanggan.
 - b. Mematuhi maklumat pelayanan tentang penanganan pengaduan komplain pelanggan.
 - c. Memperbaiki kotak saran pelanggan dengan digitalisasi yang mudah diakses pelanggan.
 - d. Melakukan evaluasi pada aspek penanganan pengaduan dan saran.

- e. Memperbaiki fasilitas yang dibutuhkan agar dapat mendukung perwujudan pelayanan prima di rumah sakit.
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