



Survei Kepuasan Masyarakat Di Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Soedarso Tahun 2021

Supardi^{1*}, Ardi Wahyudi¹, Rukibah¹

¹RSUD Soedarso, Kota Pontianak, Kalimantan Barat, Indonesia.

ARTICLE INFO

Article Type:
Research

Article History:
Received: 6/28/2022
Accepted: 6/30/2022

Corresponding author
Email: supardi.batara@gmail.com

ORIGINAL ARTICLE

ABSTRACT

Introduction: Satisfaction with public health services, especially hospitals, is essential and has an influence on community visits in obtaining health services at the hospital. RSUD Soedarso is one of the public health services that is a reference in West Kalimantan Province. A community satisfaction survey is needed as an assessment material for the improvement and improvement of health services. This study aimed to describe the level of community satisfaction among service users and improve the quality of public service delivery at RSUD Soedarso in 2021. This research method used quantitative description with a cross-sectional approach. The sample in this study were patients who were hospitalized at Soedarso Hospital who were hospitalized in 2021. The sample used is 400 people using accidental sampling in each unit in RSUD Soedarso. The data collected were analyzed by calculating the community satisfaction index and shown in the table. The results showed that the satisfaction index for the suitability of service requirements with the type of service was 3.09 (good), the ease of service procedures was 3.07 (good), the speed of time in providing services was 2.88 (not good), the reasonableness of the cost of hospital tariffs 3.73 (very good), conformity of product in standard with the given 3.13 (good), competence of officers in providing services is in category 3.17 (good), courtesy and friendliness of officers enter 3.15 (good), quality of facilities and incoming infrastructure 3.03 (poor), handling complaints, suggestions, and inputs 3.08 (good). The average Community Satisfaction Index on the service element is good. Regular monitoring and evaluation are needed in order to continue to improve and improve the services provided in accordance with community expectations.

Keywords Community Satisfaction Survey, Health services.

ABSTRAK

Pendahuluan: Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan publik terutama rumah sakit menjadi sangat penting yang memiliki pengaruh pada kunjungan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. RSUD Soedarso merupakan salah satu pelayanan kesehatan publik yang menjadi rujukan di Provinsi Kalimantan Barat. Diperlukan survei kepuasan masyarakat sebagai bahan penilaian perbaikan dan peningkatan pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di RSUD Soedarso tahun 2021. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat inap di RSUD Soedarso yang dirawat inap tahun 2021. Sampel yang digunakan sejumlah 400 orang menggunakan accidental sampling pada setiap unit yang ada di RSUD Soedarso. Data yang terkumpul dianalisis dengan perhitungan indeks kepuasan masyarakat dan ditampilkan dalam tabel. Hasil penelitian diperoleh bahwa indeks kepuasan terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan 3,09 (baik), kemudahan prosedur pelayanan 3,07 (baik), kecepatan waktu dalam memberi pelayanan 2,88 (kurang baik), kewajaran biaya tarif di rumah sakit 3,73 (sangat baik), kesesuaian produk dalam standar dengan yang diberikan 3,13 (baik), kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan masuk dalam kategori 3,17 (baik), kesopanan dan keramahan petugas masuk 3,15 (baik), kualitas sarana dan prasarana masuk 3,03 (kurang), penanganan pengaduan, saran dan masukan 3,08 (baik). Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat pada unsur pelayanan adalah baik. Diperlukan monitoring dan evaluasi secara berkala agar dapat terus memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat.

Kata Kunci: Survei Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Kesehatan.

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan publik bidang kesehatan bagi orang sakit atau sebagai tempat menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai masalah kesehatan. Kompleksitas ini muncul karena pelayanan rumah sakit menyangkut berbagai fungsi pelayanan, pendidikan dan penelitian, serta mencakup berbagai jenis tingkatan disiplin keahlian (Arifin, et.al, 2016). Untuk itu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat bagi instansi penyelenggara pelayanan publik (Wijayanti, 2020).

Permintaan terhadap pelayanan kesehatan terus meningkat dari masa ke masa, sehingga sangat penting dalam mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan, yang akan digunakan untuk meningkatkan layanan kesehatan yang tersedia. Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan ini adalah dengan melakukan survei *Community Satisfaction Index (CSI)* (Aditama, 2003). *CSI* atau biasa yang dikenal dengan survei kepuasan masyarakat (*SKM*) akan memberikan data dan informasi tentang kepuasan tingkat yang diperoleh melalui kuantitatif dan kualitatif pengukuran opini masyarakat setelah mereka menerima layanan dari layanan publik (Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, 2018) dan menjadi standar yang digunakan untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan (Presiden Republik Indonesia, 2000). Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan memilih beberapa unit yang diharapkan dapat mewakili pendapat umum masyarakat tentang pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan (termasuk pelayanan kesehatan), maka unit penyelenggara pelayanan public dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2017).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) merupakan instansi pelayanan kesehatan milik pemerintah daerah. Pelayanan yang diberikan rumah sakit dituntut untuk selalu melakukan perubahan, agar pelayanan itu dapat sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan yaitu masyarakat. RSUD sebagai salah satu instalasi yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan kesehatan tentunya harus sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Salah satu tolak ukur mutu pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan yang diterima (Wahdaniah, et.al, 2015). Namun, ditemukan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya (Dasaryandi, et.al, 2019).

Kualitas pelayanan merupakan kondisi yang berkaitan tentang layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggannya. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan dan pengalaman pelanggan (Suandi, 2019). Menurut Triwibowo (2012) terdapat 5 (lima) dimensi *servqual* penilaian terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit meliputi: *Tangibels*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* (Triwibowo, 2013).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebaiknya dikaji secara periodik untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di RSUD Soedarso tahun 2021.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional* yang dilaksanakan di RSUD Soedarso Kalimantan Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat inap di RSUD Soedarso. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 400 orang yang dipilih dengan menggunakan *accidental sampling* pada setiap unit yang ada di RSUD Soedarso. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan.

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket yang berisikan pertanyaan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM). Teknik analisis data secara univariat untuk

mendeskripsikan indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing – masing unsur pelayanan.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi Jenis Kelamin Responden Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2021.

Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	191	47.8
Perempuan	209	52.3
Total	400	100

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa sebesar 52% berjenis kelamin perempuan dan 48% berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 2. Distribusi Usia Responden Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2021.

Kategori	Jumlah	Persentase (%)
<20 Tahun	38	9.5
20-30 Tahun	91	22.8
31-40 Tahun	95	23.8
41-50 Tahun	84	21.0
51-60 Tahun	57	14.2
>60 Tahun	35	8.8
Total	400	100

Sumber: Data Primer, 2021

Dari tabel 2 diatas tersebut di atas, rentang usia responden cukup beragam, yaitu dari usia kurang dari 20 Tahun sampai usia lebih dari 60 Tahun. Proporsi responden terbanyak pada usia 31-40 tahun (23.8%).

Tabel 3. Distribusi Pendidikan Responden Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2021.

Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Sekolah	7	1.8
SD/MI	47	11.8
SMP/MTS/ sederajat	85	21.3
SMA/SMK/MA/ sederajat	188	47.0
D-1 / D-3	30	7.5
D-4/S-1	41	10.3
S2 keatas	2	.5
Total	400	100

Sumber: Data Primer, 2021

Pada tabel 3 diatas, mayoritas pendidikan responden pada tingkat SMA sederajat yaitu sebesar 47%.

Tabel 4. Distribusi Pekerjaan Responden Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2021.

Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Bekerja / Ibu Rumah Tangga	151	37.8
PNS	24	6.0
TNI/Polri	5	1.3
Pegawai Swasta	45	11.3

Wiraswasta/usahawan/pedagang	69	17.3
Pelajar / Mahasiswa	63	15.8
Buruh (petani, nelayan dll)	39	9.8
Lainnya (Honorar / Pensiunan)	4	1.0
Total	400	100.0

Sumber: Data Primer, 2021

Pada tabel 4 diatas, mayoritas pekerjaan responden sebagai ibu rumah tangga (37.8%) dan Wiraswasta yaitu sebesar 17,3%.

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik RSUD Soedarso Kalimantan Barat yang dilakukan, diperoleh survei dari Triwulan 1 (TW 1) sampai Triwulan 4 (TW4) RSUD Soedarso Kalimantan Barat sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata dibandingkan dengan Nilai Interval dan Kinerja Unit Pelayanan per Unsur pada Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak Tahun 2021.

Kode	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai Interval	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,108	3,0644-3,532	Baik (B)
U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,090	3,0644-3,532	Baik (B)
U3	Kecepatan waktu dalam memberi pelayanan	2,803	2,60-3,064	Kurang Baik (C)
U4	Kewajaran biaya/tarif	3,738	3,5324-4,00	Sangat Baik (A)
U5	Kesesuaian Produk dalam standar dengan yang diberikan	3,125	3,0644-3,532	Baik (B)
U6	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3,118	3,0644-3,532	Baik (B)
U7	Kesopanan dan Keramahan petugas	3,043	2,60-3,064	Kurang Baik (C)
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,195	3,0644-3,532	Baik (B)
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,480	3,0644-3,532	Baik (B)
Jumlah Nilai Tertimbang		3,185		
IKM Unit Pelayanan		79,636	76,61-88,30	Baik (B)

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 5 diatas diperoleh bahwa indeks kepuasan terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan 3,09 (baik), kemudahan prosedur pelayanan 3,07 (baik), kecepatan waktu dalam memberi pelayanan 2,88 (kurang baik), kewajaran biaya tarif di rumah sakit 3,73 (sangat baik), kesesuaian produk dalam standar dengan yang diberikan 3,13 (baik), kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan masuk dalam kategori 3,17 (baik), kesopanan dan keramahan petugas masuk 3,15 (baik), kualitas sarana dan prasarana masuk 3,03 (kurang), penanganan pengaduan, saran dan masukan 3,08 (baik).

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan RSUD Soedarso adalah "Baik". Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang mengukur indeks kepuasan masyarakat pada fasilitas pelayanan kesehatan (Hamka, 2016; Gani, et.al , 2018)

Namun masih ada unsur pelayanan yang masuk dalam kategori kurang baik, yaitu kecepatan dalam memberikan pelayanan dan kesopanan atau keramahan petugas. Hal ini

menunjukkan bahwa masih diperlukan perbaikan dan peningkatan mutu layanan yang diberikan agar pengguna jasa rumah sakit merasa puas.

Kepuasan diartikan sebagai suatu keadaan perasaan yang memenuhi harapan konsumen/pelanggan (jasa yang diterima dan yang diharapkan) (Aveyard & Sharp, 2009). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, yang menyatakan bahwa kinerja unit pelayanan kesehatan dalam kategori baik (Kurdi, 2016; Harahap, 2018). Temuan penelitian ini adalah masih kurang baiknya unsur kecepatan dalam memberikan pelayanan, namun tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa berdasarkan IKM menunjukkan kategori baik dalam kecepatan dan kemudahan dalam prosedur layanan (Kurdi, 2016). Hal ini menjadi bahan pertimbangan bagi pihak RSUD Soedarso dalam memperbaiki layanan dalam kecepatan dan kemudahan prosedur bagi pasien atau pengguna jasa di rumah sakit tersebut.

Pelayanan yang memuaskan dan bermutu dapat mempengaruhi loyalitas konsumen atau pengguna layanan/pelanggan karena dapat meningkatkan citra yang positif melalui “*word of mouth*” (Rangkuti, 2006). Pelayanan fasilitas kesehatan yang diberikan harus sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien atau pengguna jasa layanan agar tercipta kepuasan terhadap layanan kesehatan. Jika muncul adanya ketidakpuasan terhadap layanan kesehatan yang diberikan maka dapat mempengaruhi jumlah pengguna jasa layanan di kemudian hari (Supriyanto, 2010). Penilaian dalam kepuasan layanan yang dilakukan harus menggunakan dari sudut pandang pengguna jasa layanan atau pasien. Dengan demikian, dapat dijadikan sebagai dasar dalam memperbaiki dan atau meningkatkan unsur layanan yang ada (Rangkuti, 2006).

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menemukan bahwa indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan kesehatan yang diterima dari RSUD Soedarso dalam kategori “Baik”. Namun masih perlu perbaikan dan peningkatan dalam unsur kecepatan dalam memberikan pelayanan, dan kesopanan atau keramahan petugas. Kedepannya, perlu dilakukan upaya dalam meningkatkan kecepatan dalam memberikan pelayanan dan keramahan petugas pada semua pengguna jasa di RSUD Soedarso..

REFERENSI

- Aditama, T. Y. (2003). Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Jakarta: UI Press.
- Arifin, S., Rahman, F., Wulandari, A., & Anhar, V. Y. (2016). Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan. Banjarmasin: Pustaka Banua.
- Aveyard, H., & Sharp, P. A. (2009). *Beginner's Guide to Evidence Based Practice in Health and Social Care Profession*. Open University Press McGraw-Hill Education McGraw-Hill House.
- Dasaryandi, K. R., Arif, Y., & Wijaya, E. R. (2019). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Rujukan di Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2019. *NERS Jurnal Keperawatan*, 15(2), 119-124. <https://doi.org/10.25077/njk.15.2.119-124.2019>
- Gani, A., Zahrina, Ali, B. J., & Siahaan, R. (2018). Penguatan pelayanan kesehatan dasar di puskesmas. Jakarta: Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat.
- Hamka. (2016). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Glob Heal Sci*, 1 (2), 53–58.
- Harahap, H. K. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Gunung Tua Kabupaten Padang Lawas Utara Tahun 2017.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2018). Laporan Akhir Indeks Kepuasan Masyarakat dan Indeks Integrasi Pelayanan Publik Pelayanan Perizinan Telekomunikasi Direktorat Telekomunikasi. Jakarta: Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.
- Kurdi, M. (2016). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Pamarayan Kabupaten Serang. *Jurnal Lingkar Widya Swara*, 3(2), 22-26.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

- Presiden Republik Indonesia. (2000). Undangundang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) tahun 2000-2004. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction; Gaining Customer Relationship Strategy*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Supriyanto, S. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Jogjakarta: Andi.
- Triwibowo, C. (2013). *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Trans Info Media.
- Wahdaniah, W., Saleh, D., & Fatmawati, F. (2015). Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Administrasi Publik*, 61-71.
- Wijayanti, I. (2020). *Urgensi Survei Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Terdepan*. Ombudsman Republik Indonesia.