

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik, termasuk di rumah sakit, dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Hal tersebut sebagai akuntabilitas rumah sakit supaya mampu bersaing dengan unit pelayanan kesehatan lainnya. Rumah sakit adalah bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif, mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif serta sebagai pusat rujukan kesehatan masyarakat.

Segala usaha dan inovasi telah diupayakan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Badung (RSUD Badung) untuk mencari model yang lebih efektif dalam mewujudkan pelayanan publik dan pemerintahan yang baik. Konsep Good Governance mengisyaratkan bahwa siapapun yang berperan dalam penyelenggaraan pemerintahan, dituntut untuk lebih berorientasi ke pelayanan publik yang semakin baik. Tanpa penerapan prinsip-prinsip Good Governance setiap organisasi dipastikan akan terancam keberlanjutannya. Dalam organisasi publik termasuk organisasi pemerintah, peningkatan kualitas pelayanan publik adalah titik penting dari keseluruhan proses reformasi administrasi pemerintahan di Indonesia. Hal ini beralasan oleh karena kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh sektor publik

sampai saat ini masih perlu pengawasan. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan (keluhan) atau pernyataan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Karena itu, kinerja pelayanan publik menjadi titik strategis dimana kepercayaan masyarakat secara luas kepada pemerintah dipertaruhkan.

Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga pada sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien.

Rumah Sakit sebagai agen perubahan diharapkan memberikan pelayanan prima kepada pasien. Strategi pelayanan prima bahwa setiap rumah sakit harus melakukan pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada kepuasan pasien, agar rumah sakit tetap eksis, di tengah pertumbuhan industri pelayanan kesehatan yang semakin kuat.

Selama ini Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berdasarkan surat keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/MEN.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik maka keputusan nomor: KEP/25/MEN.PAN/2/2004 dipandang perlu disesuaikan dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Selanjutnya survei mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014. Namun demikian

dalam pelaksanaan kali ini kuesioner dan cara perhitungan indeks masih kami gunakan dengan menambah pertanyaan terbuka guna memperoleh masukan masyarakat.

## **1.2 Tujuan**

Adapun tujuan dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat di RSUD Kabupaten Badung yaitu:

### **1.2.1 Tujuan Umum**

Untuk mendorong dan memotivasi setiap Unit Pelayanan yang ada di lingkungan RSUD Kabupaten Badung agar selalu menjaga dan meningkatkan fungsi pelayanan yang prima kepada masyarakat.

### **1.2.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik di RSUD Kabupaten Badung sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
2. Untuk mengidentifikasi berbagai keluhan/ketidakpuasan yang disampaikan masyarakat penerima layanan kepada pemberi layanan;
3. Berbagai keluhan/ketidakpuasan yang disampaikan dapat diolah, dianalisis dan dapat diberikan rekomendasi untuk perbaikan kinerja organisasi penyelenggara pelayanan publik;
4. Bagi masyarakat, dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan publik yang dilakukan.

### **1.3 Sasaran**

Sasaran yang ingin dicapai dari kegiatan Identifikasi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat bagi RSUD Kabupaten Badung:

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan yang ada di RSUD Kabupaten Badung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas
3. Menumbuhkan kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam membangun pelayanan publik di RSUD Kabupaten Badung.

### **1.4 Ruang Lingkup**

Lokasi Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berlokasi di RSUD Kabupaten Badung. Survei ini ditujukan kepada pasien di rawat jalan dan rawat inap RSUD Kabupaten Badung. Waktu survey dilaksanakan pada bulan Oktober 2014. Dana bersumber dari RBA tahun anggaran 2014.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit**

##### **2.1.1 Pengertian Rumah Sakit**

Rumah sakit adalah bagian yang amat penting dari suatu sistem kesehatan. Dalam jejaring kerja pelayanan kesehatan, rumah sakit menjadi simpul utama yang berfungsi sebagai pusat rujukan. Rumah Sakit adalah organisasi yang bersifat padat karya, padat modal, padat teknologi dan padat ketrampilan. Rumah sakit berasal dari kata latin Hospitium yang berarti suatu tempat tamu diterima. Dilihat dari konsep fungsi rumah sakit yang tradisional yaitu sebagai tempat pengobatan di luar tempat tinggal pasien.

Rumah Sakit menurut para ahli diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Rumah Sakit adalah pusat di mana pelayanan kesehatan masyarakat, pendidikan serta penelitian kedokteran diselenggarakan.
2. Rumah Sakit adalah suatu alat organisasi yang terdiri dari tenaga medis professional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien.
3. Rumah Sakit adalah tempat di mana orang sakit mencari dan menerima pelayanan kedokteran serta tempat di mana pendidikan klinik untuk mahasiswa kedokteran, perawat dan tenaga profesi kesehatan lainnya diselenggarakan

4. Rumah Sakit adalah sarana upaya kesehatan menyelenggarakan kegiatan pelayanan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian.

Definisi struktural rumah sakit adalah suatu fasilitas yang memberikan perawatan rawat inap dan pelayanan untuk observasi, diagnose dan pengobatan aktif untuk individu dengan keadaan medis, bedah, kebidanan, penyakit kronis dan rehabilitasi yang memerlukan pengarahannya dan pengawasan seorang dokter setiap hari dan definisi fungsional rumah sakit komunitas adalah suatu institusi dengan tujuan untuk menyelenggarakan perawatan kesehatan pribadi dengan memanfaatkan sumber yang dimiliki secara efektif untuk kepentingan masyarakat. Menurut WHO, rumah sakit adalah institusi yang merupakan bagian integral dari organisasi kesehatan dan organisasi sosial, berfungsi menyediakan pelayanan kesehatan yang lengkap, baik kuratif maupun preventif bagi pasien rawat jalan dan rawat inap kegiatan pelayanan medis serta perawatan. Institusi pelayanan ini juga merupakan latihan personil dan riset kesehatan.

### **2.1.2 Fungsi rumah Sakit**

Menurut Permenkes RI No. 159b/Men Kes/Per/1998, fungsi rumah sakit adalah :

1. Menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan medik, penunjang medik, rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan.
2. Menyediakan tempat pendidikan dan atau latihan tenaga medik dan paramedik
3. Sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan.

Fungsi rumah sakit yang meliputi dua aspek diatas, tidak secara keseluruhan dapat dilakukan oleh seluruh rumah sakit milik pemerintah atau swasta, tetapi tergantung pada klasifikasi rumah sakit. Berdasarkan klasifikasi rumah sakit dapat diketahui bahwa rumah sakit dengan kategori/ kelas A, mempunyai fungsi, jumlah dan kategori ketenagaan, fasilitas, dan kemampuan pelayanan yang lebih besar daripada rumah sakit dengan kelas lainnya yang lebih rendah, seperti kelas BII, BI, C dan kelas D. Fungsi-fungsi ini dilaksanakan dalam kegiatan Intramural (didalam rumah sakit) dan ektramural (diluar rumah sakit). Kegiatan intramural dibagi menjadi kelompok besar yaitu pelayanan rawat inap dan pelayanan rawat jalan.

## **2.2 Kualitas Pelayanan Rumah Sakit**

### **2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan rumah sakit adalah derajat kesempurnaan rumah sakit untuk memenuhi permintaan konsumen akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di Rumah Sakit dengan wajar, efisien dan eektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan konsumen.

Kualitas pelayanan adalah merupakan fungsi harapan pasien pada saat sebelum melakukan keputusan atas pilihan yang dilakukan, pada proses penyediaan kualitas yang diterima dan pada kualitas output yang diterima. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir dengan kepuasan pasien. Dua faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (expected service) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (perceived service). Apabila perceived service sesuai dengan expected service, maka

kualitas jasa akan dipersepsikan baik atau positif. Jika perceived service melebihi expected service, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal atau excellence. Apabila perceived service lebih jelek dibandingkan expected service, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus pelayanan yang diberikan kepada pasien melalui pemenuhan kebutuhan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan pasien.

### **2.2.2 Aspek-aspek Kualitas Pelayanan**

Aspek kualitas jasa atau pelayanan yang merupakan aspek sebuah pelayanan prima. Faktor yang menentukan kualitas pelayanan rumah sakit yaitu :

1. Keandalan yang mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya
2. Daya tangkap, yaitu sikap tanggap para karyawan rumah sakit melayani saat dibutuhkan pasien
3. Kemampuan, yaitu memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu
4. Mudah untuk dihubungi atau ditemui
5. Sikap sopan santun, respek dan keramahan karyawan
6. Komunikasi, yaitu memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pasien
7. Dapat dipercaya atau jujur
8. Jaminan keamanan
9. Usaha untuk mengerti dan memahami kebutuhan pasien



10. Bukti langsung yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik dan jasa.

Dalam perkembangan berikutnya, 10 faktor yang mempengaruhi kualitas yang ada dirangkum menjadi 5 faktor pokok dalam keunggulan pelayanan, yaitu :

1. Bukti fisik (tangibles), bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan rumah sakit dan penampilan karyawan yang ada.
2. Reliabilitas (reliability) berkaitan dengan kehandalan kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang segera dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan memuaskan
3. Daya tanggap (responsiveness), sehubungan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, serta menginformasikan jasa secara tepat.
4. Jaminan (assurance) yakni mencakup pengetahuan, ketrampilan, kesopanan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan.
5. Empati (empathy) berarti kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat lima faktor atau aspek kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati.

## **2.3 Persepsi Pasien**

### **2.3.1 Pengertian Persepsi**

Beberapa pengertian persepsi antara lain :

1. Persepsi menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia diartikan sebagai proses seseorang untuk mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya atau menerima langsung / tanggapan dari suatu resapan.
2. Persepsi adalah sebuah proses dimana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka.
3. Persepsi merupakan suatu proses dimana individu melakukan pengorganisasian terhadap stimulus yang diterima kemudian diinterpretasikan, sehingga seseorang dapat menyadari dan mengerti tentang apa yang diterima dan hal ini dipengaruhi pula oleh pengalaman-pengalaman yang ada pada diri yang bersangkutan.
4. Persepsi adalah pengalaman tentang obyek, peristiwa atau hubungan yang diperoleh dengan mengumpulkan informasi dan menyimpulkan pesan.
5. Menurut Bimo Walgito, persepsi adalah proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap rangsang yang diterima oleh organisme atau individu sehingga sesuatu yang berarti dan merupakan aktivitas yang terintegrasi dalam diri individu.

### **2.3.2 Proses Pembentukan Persepsi**

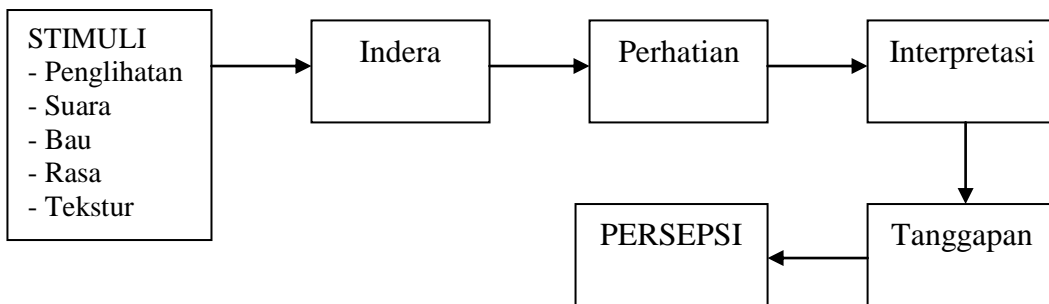
Persepsi dibentuk oleh tiga pengaruh yakni :

1. Karakteristik dari stimuli (rangangan) di mana stimulus merupakan hal di luar individu yang dapat berbentuk fisik, visual atau komunikasi verbal yang dapat mempengaruhi tanggapan individu

2. Hubungan stimuli dengan sekelilingnya. Persepsi yang dibentuk oleh seseorang dipengaruhi oleh pikiran dan lingkungan sekitarnya, oleh karena itu persepsi memiliki sifat subjektif. Hal tersebut berarti bahwa setiap orang dapat memiliki persepsi yang berbeda terhadap satu objek yang sama.
3. Kondisi yang ada dalam diri individu yang bersangkutan

Dalam persepsi ada yang perlu diperhatikan bahwa persepsi dapat sangat berbeda dengan kenyataan yang ada.

Mengenai proses pembentukan persepsi dapat dijelaskan secara lengkap pada gambar berikut.



Gambar 2.1. Proses Perseptual

### **2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi**

Dengan melihat satu objek yang sama, orang dapat mempunyai persepsi yang berbeda, karena persepsi dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti berikut :

#### **1. Faktor Pelaku Persepsi**

Bila seseorang memandang suatu objek dan mencoba, maka penafsiran itu sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi dari orang yang berpersepsi yang mencakup sikap, motif, kepentingan, pengalaman dan pengharapan

#### **2. Faktor Objek**

Karakteristik dari target yang diamati dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan karena target tidak dipandang dalam keadaan terisolasi, namun objek yang berdekatan akan cenderung dipersepsikan bersama-sama. Faktor target mencakup hal-hal baru yakni gerakan, bunyi, ukuran, latar belakang dan kedekatan.

#### **3. Faktor Situasi**

Faktor situasi ini mencakup waktu, keadaan / tempat kerja dan keadaan sosial.

Sebenarnya perilaku individu didasarkan pada persepsi mereka terhadap realitas dan bukan realitas itu sendiri. Bila seseorang ingin membeli produk, maka ia merespon persepsinya tentang produk dan bukan produk itu sendiri. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi pembentukan persepsi seseorang adalah :

1. Faktor internal yang meliputi pengalaman, kebutuhan saat itu, nilai-nilai yang dianut dan ekspektasi / pengharapan
2. Faktor eksternal yang meliputi penampilan produk, sifat-sifat stimulus dan situasi lingkungan.

Persepsi diartikan sebagai proses dengan apa seseorang memilih, mengatur dan menginterpretasi informasi. Proses seseorang untuk sampai pada perilaku pembelian / pemanfaatan suatu produk atau jasa melalui tahapan: identifikasi masalah (adanya kebutuhan), pencarian informasi, evaluasi alternatif dan pembelian / pemanfaatan serta evaluasi pasca pembelian/ penggunaan jasa.

Pengetahuan persepsi pasien dan faktor-faktor yang mempengaruhinya sangat berguna untuk penyedia layanan jasa kesehatan karena akan meningkatkan peluang di dalam membuat keputusan peningkatan mutu menjadi lebih baik. Apabila telah diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi mutu dari pasien, maka kebutuhan dan harapan pasien bisa ditentukan dan dipenuhi yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan dan dapat membentuk loyalitas pasien.

## **2.4 Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan**

### **2.4.1 Persepsi dan Harapan Pasien Rumah Sakit**

Menurut Gilson, dkk (1994), yang menjadi elemen penting dalam menentukan harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan :

1. Kemanjuran obat, keterjangkauan biaya, tidak membutuhkan waktu yang lama dalam proses perawatan
2. Memperoleh obat merupakan faktor yang terpenting yang mendasari pola pemanfaatan pelayanan kesehatan
3. Pandangan yang menyeluruh mengenai penampilan, seperti sikap petugas yang baik, kecakapan petugas dan hubungan dengan pasien

4. Persepsi masyarakat terhadap kualitas sarana dan prasarana yang meliputi jarak yang dapat dicapai, keadaan gedung, ruang tunggu, privasi dan kelengkapan peralatan medis
5. Persepsi masyarakat terhadap kualitas proses yang meliputi ketrampilan petugas, kecukupan staf, biaya perawatan dan penjelasan pengobatan

Dalam konsep kualitas yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1990) yang dikenal dengan servqual model menyatakan ada empat faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pasien terhadap jasa pelayanan, yaitu:

1. Pengalaman dari teman (word of mouth)
2. Kebutuhan atau keinginan (personal need)
3. Pengalaman masa lalu saat menerima jasa pelayanan (past experience)
4. Komunikasi melalui iklan/pemasaran (external communi-cations to customer)

#### **2.4.2 Faktor yang berhubungan dengan keputusan pasien rumah sakit**

Di dalam masyarakat terdapat bermacam-macam kelompok yang mempunyai perbedaan yang menggambarkan nilai dan kekuatan kelompok tersebut. Perbedaan ini akan mempengaruhi persepsi dan harapan pasien. Menurut Anderson (1974) dalam buku Notoatmodjo, dkk (1989) terdapat tiga kategori utama yang mempengaruhi pelayanan kesehatan, yaitu :

1. Karakteristik Predisposisi

Menggambarkan bahwa setiap individu mempunyai kecenderungan yang berbeda-beda dalam menggunakan pelayanan kesehatan. Hal ini karena ada ciri-ciri demografi seperti jenis kelamin, umur, dan status marital karena struktur sosial,

seperti tingkat pendidikan, pekerjaan, kesukuan dan lain-lain serta keyakinan bahwa pelayanan dapat menolong proses kesembuhan penyakit

## 2. Karakteristik Pendukung

Penggunaan fasilitas pelayanan kesehatan yang ada sangat tergantung pada kemampuan konsumen untuk membayar

## 3. Karakteristik Kebutuhan

Teori pemanfaatan pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan permintaan akan pelayanan kesehatan oleh konsumen. Permintaan akan pelayanan kesehatan justru selama ini yang meningkat. Hal ini dikarenakan masyarakat sudah benar-benar mengeluh sakit serta mencari pengobatan. Faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan pelayanan kesehatan diantaranya adalah pengetahuan tentang kesehatan, sikap terhadap fasilitas kesehatan dan pengalaman terhadap kemampuan fasilitas kesehatan tersebut.

## **2.5 Kepuasan Pasien**

### **2.5.1 Pengertian kepuasan**

Kepuasan adalah reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan. Dengan kata lain kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang dipandang dari kepentingan konsumen dalam hal ini adalah pasien. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang ada.

Kualitas pelayanan kesehatan sebenarnya menunjukkan kepada penampilan (performance) dari pelayanan kesehatan. Secara umum disebutkan bahwa makin sempurna penampilan pelayanan kesehatan, makin sempurna pula kualitasnya. Kepuasan konsumen dalam hal ini pasien penting karena konsumen yang puas akan menjaga hubungannya dengan provider. Konsumen memainkan peran yang besar sebagai evaluator mutu atau kualitas, maka keberhasilan organisasi di masa depan akan tergantung pada derajat kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai sikap konsumen, yakni berapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan. Oleh karena itu perilaku konsumen dapat juga sebagai model perilaku pembeli, sedangkan kepuasan dan kesetiaan (loyalitas) pasien sebagai pengguna pelayanan adalah unsur pokok diantara kepuasan dan kesetiaan lainnya.

### **2.5.2 Teori Kepuasan Pasien**

Menurut Haryanti dan Hadi, ada dua teori dalam memahami kepuasan pada konsumen dalam hal ini terhadap pasien :

#### **1. The Expectancy Disconfirmation Model**

Oliver menyampaikan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah hasil perbandingan antara harapan dan pra pembelian atau pemilihan atau pengambilan keputusan (prepurchase expectation) yaitu keyakinan kinerja yang diantisipasi dari suatu produk atau jasa dan dibandingkan dengan hasil yang diperoleh.

#### **2. Equity Theory**

Dikemukakan oleh Stacy Adams tahun 1960, dua komponen yang terpenting dari teori ini, yaitu apa yang di dapat (inputs) dan apa yang dikeluarkan (outcomes).



Prinsip dari teori ini adalah bahwa orang akan merasa puas tergantung pada apakah ia merasakan keadilan (equity) atau tidak atas suatu situasi. Jika input dan outputnya sama apabila dibandingkan dengan input dan output orang/jasa yang dijadikan perbandingan maka kondisi itu disebut puas.

### **2.5.3 Aspek-aspek kepuasan pada pasien**

Bentuk kongret untuk mengukur kepuasan pasien rumah sakit, dalam seminar survai kepuasan pasien di Rumah Sakit, Junadi P mengemukakan ada empat aspek yang dapat diukur yaitu:

1. Kenyamanan, aspek ini dijabarkan dalam pertanyaan tentang hal yang menyenangkan dalam semua kondisi, lokasi rumah sakit, kebersihan, kenyamanan ruangan, makanan dan minuman, peralatan ruangan, tata letak, penerangan, kebersihan WC/kamar mandi, pembuangan sampah, kesegaran ruangan, dan lain sebagainya
2. Hubungan pasien dengan petugas Rumah Sakit, dapat dijabarkan dengan pertanyaan petugas yang mempunyai kepribadian baik yang mendukung jalannya pelayanan prima terjadi yang menyangkut keramahan, informasi yang diberikan, sejauh mana tingkat komunikasi, dukungan, tanggapan dokter/perawat di ruangan IGD, rawat jalan, rawat inap, farmasi, kemudahan dokter/perawat dihubungi, keteraturan pemberian makanan, obat, pengukuran suhu dan lain sebagainya.
3. Kompetensi teknis petugas, dapat dijabarkan dalam pertanyaan mengenai ketrampilan, pengetahuan dan kualifikasi petugas yang baik seperti kecepatan pelayanan pendaftaran, ketrampilan dalam penggunaan teknologi, pengalaman

petugas medis, gelar medis yang dimiliki, terkenal, keberanian mengambil tindakan, dsb.

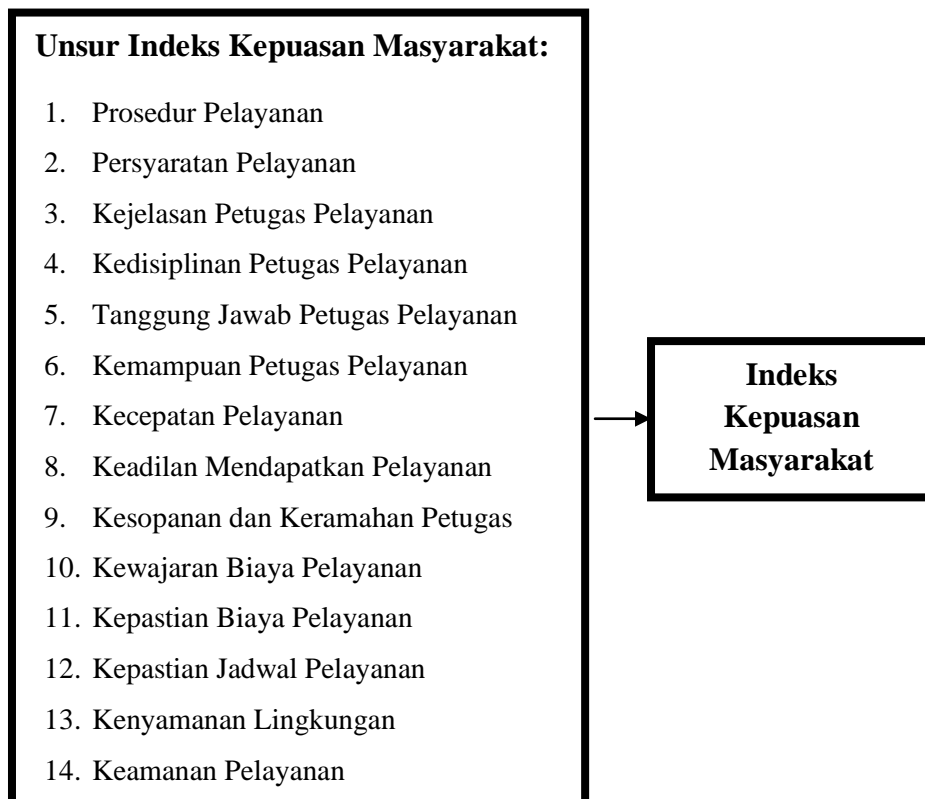
4. Biaya , dapat dijabarkan dalam pertanyaan berkaitan dengan jumlah yang harus diberikan atas pelayanan yang telah didapatkan, seperti kewajaran biaya, kejelasan komponen biaya, biaya pelayanan, perbandingan dengan rumah sakit yang sejenis lainnya, tingkat masyarakat yang berobat, ada tidaknya keringanan bagi masyarakat miskin. Tentu saja faktor diatas bisa dikembangkan dan disesuaikan dengan kondisi rumah sakit sepanjang itu dapat didefinisikan dan diukur. Kepuasan pasien memang merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, oleh karenanya subyektifitas pasien dipengaruhi oleh pengalaman pasien di masa lalu, pendidikan, situasi psikhis saat itu, dan pengaruh keluarga dan lingkungan.

## BAB III

### KERANGKA KONSEP DAN DEFINISI OPERASIONAL

#### 3.1 Kerangka Konsep

Berdasarkan latar belakang dan tinjauan pustaka dapat disusun kerangka konsep sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang masih didasarkan oleh keputusan nomor: KEP/25/MEN.PAN/2/2004, yaitu sebagai berikut:



Gambar 3.1 Unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

## **3.2 Variabel Penelitian**

### **3.2.1 Variabel Tergantung (*dependent*)**

Variabel tergantung dalam penelitian ini adalah nilai kepuasan masyarakat.

### **3.2.2 Variabel Bebas (*independent*)**

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah:

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan Petugas Pelayanan
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
7. Kecepatan Pelayanan
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas
10. Kewajaran Biaya Pelayanan
11. Kepastian Biaya Pelayanan
12. Kepastian Jadwal Pelayanan
13. Kenyamanan Lingkungan
14. Keamanan Pelayanan

## **3.3 Definisi Operasional**

1. Nilai Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur

penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya;

2. Karakteristik meliputi umur yaitu usia atau satuan waktu yang diukur sejak responden lahir hingga survei dilakukan, jenis kelamin yaitu gender atau kelompok yang didasarkan pada proses reproduksi responden, pendidikan yaitu jenjang pembelajaran terakhir yang diperoleh secara formal demi mengembangkan potensi diri dan pekerjaan adalah aktivitas yang dilakukan sehari-hari oleh responden sebagai mata pencaharian utama untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Data karakteristik responden diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner;
3. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Data variabel prosedur pelayanan diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;
4. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Data variabel persyaratan pelayanan diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;
5. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Data variabel kejelasan petugas pelayanan diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;
6. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang

berlaku. Data variabel kedisiplinan petugas pelayanan diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;

7. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Data variabel tanggung jawab petugas pelayanan diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;
8. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Data variabel kemampuan petugas pelayanan diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;
9. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Data variabel kecepatan pelayanan diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;
10. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Data variabel keadilan mendapatkan pelayanan diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;
11. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Data variabel kesopanan dan keramahan petugas diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;

12. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Data variabel kewajaran biaya pelayanan diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;
13. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Data variabel kepastian biaya pelayanan diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;
14. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Data variabel kepastian jadwal pelayanan diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;
15. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Data variabel kenyamanan lingkungan diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal;
16. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Data variabel keamanan pelayanan diperoleh dari hasil wawancara menggunakan kuesioner dan skala data adalah nominal.

## **BAB IV**

### **METODOLOGI**

#### **4.1 Rancangan Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu studi kuantitatif yang digunakan untuk memaparkan dengan sistematis sebuah situasi, karakteristik atau peristiwa populasi, dalam hal ini pasien rawat jalan dan rawat inap RSUD Kabupaten Badung terhadap persepsi di lapangan yang langsung dirasakan oleh pasien secara cermat, faktual dan juga menganalisa data yang diperoleh dengan memberikan uraian yang bersifat deskriptif mengenai masalah yang diteliti.

#### **4.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di RSUD Kabupaten Badung, yaitu di unit rawat jalan dan rawat inap. Waktu penelitian dan pengambilan data dilaksanakan selama bulan Oktober 2014.

#### **4.3 Populasi dan Sampel**

##### **4.3.1 Populasi**

Populasi adalah seluruh pasien lama atau masyarakat penerima layanan minimal pada kunjungan kedua di RSUD Kabupaten Badung baik itu pada unit rawat jalan ataupun rawat inap.

##### **4.3.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi yang dijadikan sebagai responden dalam survei dan merupakan representasi dari populasi. Dengan kriteria inklusi:



- a. Pasien lama atau masyarakat penerima layanan minimal pada kunjungan kedua di RSUD Kabupaten Badung baik itu pada unit rawat jalan ataupun unit rawat inap
- b. Pasien yang bersedia diwawancarai.

#### **4.4 Besar Sampel**

Dalam survei ini sampel dilakukan secara random yang representative, adapun sampel minimal 150 responden dari jumlah populasi dengan dasar (jumlah unsur + 1) X 10 = (14+1) X 10 = 15 X 10 = 150 orang/responden.

Responden di pilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan. Responden survei adalah semua masyarakat penerima layanan pada RSUD Kabupaten Badung sebanyak 300 responden terdiri dari Unit Layanan Rawat Inap sebanyak 150 responden dan Unit Layanan Poliklinik sebanyak 150 responden.

#### **4.5 Cara Pengambilan Sampel**

Pengambilan sampel menggunakan metode *simple random sampling*, yaitu menentukan sampel yang mewakili populasi secara acak.

#### **4.6 Alat dan Cara Pengumpulan Data**

Instrumen pengumpulan data survei kepuasan masyarakat di RSUD Kabupaten Badung adalah menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang diisi/ditanyakan kepada masing-masing responden oleh para surveyor. Kuesioner yang di buat meliputi 3 (tiga) bagian yaitu Bagian Identitas Responden, Bagian Identitas pencacah dan Bagian Mutu Pelayanan Publik. Sebelum dimulai

wawancara dilakukan penjelasan kepada calon responden tentang maksud dan tujuan survey dan dijelaskan pula bahwa jawaban yang jujur dan apa adanya sangat diperlukan untuk memperoleh masukan bagi unit pelayanan di RSUD Kabupaten Badung dalam melakukan perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

#### **4.7 Metode Analisis**

Nilai Kepuasan Masyarakat merupakan nilai indeks untuk seluruh pelayanan di RSUD Kabupaten Badung sebagai suatu totalitas indeks. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertinggi” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Kemudian untuk mendapatkan nilai kepuasan unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Kepuasan} = \frac{\text{total nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai kepuasan yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus :

$$\text{IKM unit pelayanan} \times 25$$

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas/kinerja pelayanan yang mencakup 4 (empat) kategori sebagai persepsi nilai, yaitu :

- ❖ Kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1;
- ❖ Kategori kurang baik diberi nilai persepsi 2;
- ❖ Kategori baik diberi nilai persepsi 3;
- ❖ Kategori sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Kategori persepsi nilai dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.1 Nilai Persepsi, Interval Nilai Kepuasan, Interval Konversi Nilai Kepuasan, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval Kepuasan</b>	<b>Nilai Interval Konversi Kepuasan</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

**BAB V**  
**HASIL PENELITIAN**

**5.1 Karakteristik Responden**

Penelitian dilakukan terhadap 300 responden di RSUD Kabupaten Badung. Sampel diambil berdasarkan ruang lingkup pelayanan di unit rawat jalan dan rawat inap. Dari 300 sampel yang disurvei, memiliki karakteristik sebagai berikut.

**Tabel 5.1 Distribusi Karakteristik Responden di Wilayah RSUD Kabupaten Badung**

Karakteristik	Kategori	Total	
		n	%
Jenis Kelamin	Laiki-laki	134	45,0
	Perempuan	166	55,0
Umur	< 17 th	5	2,0
	17 – 20 th	16	5,0
	21 – 39 th	179	60,0
	40 – 55 th	88	29,0
	56 – 65 th	7	2,0
	> 66 th	5	2,0
Pendidikan	Pendidikan Dasar	21	7,0
	Menengah	184	61,0
	Tinggi	95	32,0
Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	34	11,0
	Pegawai Swasta	101	34,0
	Wiraswasta	69	23,0
	Pelajar/Mahasiswa	21	7,0
	Lainnya	75	25,0

Berdasarkan tabel 5.1 dapat dilihat bahwa untuk karakteristik jenis kelamin, yang terbanyak adalah jenis kelamin perempuan 55,0% (166 orang), sementara untuk laki-laki sebanyak 45,0% (134 orang).

Distribusi kelompok cenderung didominasi oleh kelompok umur 21 – 39 tahun sebanyak 60% (179 orang) dan untuk kelompok umur < 17 tahun, 56-65 tahun

serta kelompok > 66 tahun adalah yang memiliki distribusi paling sedikit yaitu masing-masing hanya 2%.

Berdasarkan tabel 5.1 dapat dilihat bahwa responden memiliki tingkat pendidikan yang tergolong menengah yaitu sebanyak 61,0% (184 orang)

Untuk distribusi pekerjaan adalah sebagian besar responden bekerja sebagai pegawai swasta yakni sebanyak 34,0% (101 orang).

## 5.2 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

### 5.2.1 Prosedur Pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar responden menyebut bahwa prosedur pelayanan di RSUD Kabupaten Badung adalah mudah, hal ini terbukti dari 300 responden yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan (kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan) tidak mudah sebanyak 5 orang atau 1,67%, kurang mudah sebanyak 18 orang atau 6,00%, menyatakan mudah 194 orang atau 64,67% dan yang mengatakan sangat mudah 83 orang atau 27,67%, data tersebut dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 5.2 Kemudahan Prosedur Pelayanan**

No	Kemudahan Prosedur	Jumlah	%
1	Tidak Mudah	5	1,67
2	Kurang Mudah	18	6,00
3	Mudah	194	64,67
4	Sangat Mudah	83	27,67
	<b>Jumlah</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

Dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa prosedur pelayanan yang diberikan RSUD Kabupaten Badung kepada masyarakat mudah di

pahami dan tidak berbelit. Hal ini terbukti dari 300 responden, terbanyak menyatakan mudah yaitu 194 orang pasien atau 64,67%, sedangkan yang menyatakan tidak mudah hanya 5 orang atau 1,67%.

### 5.2.2 Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan terhadap persyaratan pelayanan (mencakup persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya), dari 300 responden yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan tidak sesuai sebanyak 1 orang atau 0,33%, yang menyatakan kurang sesuai sebanyak 7 orang atau 6%, 222 orang atau 74% menyatakan sesuai dan 70 orang atau 23,33% menyatakan sangat sesuai, data tersebut dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 5.3 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan**

No	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Jumlah	%
1	Tidak Sesuai	1	0,33
2	Kurang Sesuai	7	2,33
3	Sesuai	222	74,00
4	Sangat Sesuai	70	23,33
	<b>Jumlah</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

Dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa persyaratan pelayanan di RSUD ini terdapat kesesuaian antara persyaratan dengan jenis pelayanan yang diberikan, hal ini terbukti dari 300 responden 222 orang atau 74% orang menyatakan sesuai dan hanya 1 orang atau 0,33% orang yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan tidak sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.

### 5.2.3 Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan

Sesuai dengan hasil survei kepuasan masyarakat dapat diketahui bahwa dari 300 responden tidak ada responden yang menyatakan bahwa tidak ada kejelasan petugas, terdapat 9 orang atau 3% menyatakan kurang jelas, 210 orang atau 70%

menyatakan sudah jelas, dan 81 orang atau 27% menyatakan sangat jelas, data selengkapnya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 5.4 Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani**

No	Kejelasan dan Kepastian Petugas	Jumlah	%
1	Tidak Jelas	0	0,00
2	Kurang Jelas	9	3,00
3	Jelas	210	70,00
4	Sangat Jelas	81	27,00
	<b>Jumlah</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa masyarakat menganggap di RSUD ini terdapat kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan (yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan menyangkut nama, jabatan, kewenangan dan tanggungjawabnya), hal ini terbukti dari 300 responden 210 orang atau 70% menyatakan jelas dan tidak ada responden yang menyatakan tidak ada kejelasan dan kepastian petugas.

#### **5.2.4 Kedisiplinan Petugas Pelayanan**

Dari hasil survei kepuasan masyarakat diketahui bahwa dari 300 responden menyatakan bahwa tidak ada petugas pelayanan yang tidak disiplin, yang menyatakan kurang disiplin sebanyak 5 orang atau 1,67%, yang berpendapat bahwa petugas disiplin dalam melaksanakan tugasnya sebanyak 226 orang atau 75,33%, dan yang menyatakan sangat disiplin sebanyak 69 orang atau 23%. Kedisiplinan petugas pelayanan disini yaitu berkaitan dengan konsistensi dan ketepatan waktu kerja petugas sesuai ketentuan yang berlaku dalam memberikan pelayanan, sedangkan datanya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 5.5 Kedisiplinan Petugas Pelayanan**

No	Kedisiplinan Petugas	Jumlah	%
1	Tidak Disiplin	0	0,00
2	Kurang Disiplin	5	1,67
3	Disiplin	226	75,33
4	Sangat Disiplin	69	23,00
	<b>Jumlah</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

Dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa di RSUD ini terdapat komitmen yang tinggi dari petugas untuk melaksanakan pelayanan secara disiplin, hal ini terbukti dari 300 responden 226 orang atau 75,33% menyatakan petugas disiplin dalam melaksanakan tugasnya dan tidak ada responden yang menyatakan ada petugas yang tidak disiplin dalam menjalankan tugasnya.

#### **5.2.5 Tanggung Jawab Petugas Pelayanan**

Berdasarkan hasil survei dari responden dapat diketahui bahwa dari 300 responden yang menyatakan bahwa tidak ada petugas yang tidak bertanggung jawab, sebanyak 3 orang atau 1% menyatakan bahwa petugas kurang bertanggung jawab, sebanyak 210 orang atau 70% menyatakan petugas bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya dan sebanyak 87 orang atau 29% menyatakan sangat bertanggung jawab, hal ini dapat diketahui dari tabel sebagai berikut :

**Tabel 5.6 Tanggung Jawab Petugas Pelayanan**

No	Tanggung Jawab Petugas	Jumlah	%
1	Tidak Bertanggung Jawab	0	0,00
2	Kurang Bertanggung Jawab	3	1,00
3	Bertanggung Jawab	210	70,00
4	Sangat Bertanggung Jawab	87	29,00
	<b>Jumlah</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

Dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa petugas di RSUD bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan (kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan), hal ini



terbukti dari 300 responden terdapat 210 orang atau 70% menyatakan petugas bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa petugas tidak bertanggung jawab.

### 5.2.6 Kemampuan Petugas Pelayanan

Sesuai dengan hasil survei dari 300 responden tidak ada yang menyatakan bahwa petugas tidak mampu dalam melaksanakan tugas pelayanan, terdapat sebanyak 2 orang atau 0,67% menyatakan petugas kurang mampu, 201 orang atau 67% menyatakan bahwa petugas mampu, sebanyak 97 orang atau 32,33% mereka memandang petugas sangat mampu melaksanakan tugasnya, data tersebut dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 5.7 Kemampuan Petugas Pelayanan**

No	Kemampuan Petugas Pelayanan	Jumlah	%
1	Tidak Mampu	0	0,00
2	Kurang Mampu	2	0,67
3	Mampu	201	67,00
4	Sangat Mampu	97	32,33
	<b>Jumlah</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

Dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa petugas punya kemampuan dalam memberikan pelayanan (tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat) di RSUD Kabupaten Badung, terbukti dari 300 responden 201 orang atau 67% menyatakan petugas mampu dalam melaksanakan tugasnya dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa petugas tidak mampu.

### 5.2.7 Kecepatan Pelayanan

Berkaitan dengan Kecepatan Pelayanan (target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan),

hasil survei kepuasan masyarakat di RSUD Kabupaten Badung dari 300 responden dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang menyatakan bahwa petugas tidak cepat dalam memberikan pelayanan, sebanyak 31 orang atau 10,33% menyatakan petugas kurang cepat, sebanyak 200 orang atau 66,67% menyatakan petugas sudah cepat dalam memberikan pelayanan dan sebanyak 69 orang atau 23% menyatakan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan sudah sangat cepat, hal ini dapat diketahui dari tabel sebagai berikut :

**Tabel 5.8 Kecepatan Pelayanan**

No	Kecepatan Pelayanan	Jumlah	%
1	Tidak Cepat	0	0,00
2	Kurang Cepat	31	10,33
3	Cepat	200	66,67
4	Sangat Cepat	69	23,00
	<b>Jumlah</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

Dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa petugas RSUD Kabupaten Badung dalam melaksanakan tugasnya dilakukan dengan cepat, terbukti dari 300 responden 200 orang atau 66,67% menyatakan petugas melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa petugas tidak cepat dalam memberikan pelayanan.

### **5.2.8 Keadilan Memberikan Pelayanan**

Keadilan dalam pelayanan sesuai hasil survei kepuasan masyarakat di RSUD Kabupaten Badung ternyata dari 300 responden tidak ada yang mendapat perlakuan tidak adil dalam memperoleh pelayanan, 6 orang atau 2% menyatakan kurang adil, 223 orang atau 74,33% menyatakan adil dan 71 orang atau 23,67% menyatakan petugas dalam memberikan pelayanan bersikap sangat adil, hal ini dapat diketahui dari tabel sebagai berikut :

**Tabel 5.9 Keadilan Memberikan Pelayanan**

No	Keadilan Memberikan Pelayanan	Jumlah	%
1	Tidak Adil	0	0,00
2	Kurang Adil	6	2,00
3	Adil	223	74,33
4	Sangat Adil	71	23,67
	<b>Jumlah</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

Berkaitan dengan keadilan mendapatkan pelayanan (pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani), dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa petugas RSUD dalam melaksanakan tugasnya, berlaku adil kepada semua pelanggan dan tidak membedakan status sosial/golongan pelanggan/ pasien, terbukti dari 300 responden terdapat 223 orang atau 74,33% menyatakan petugas melaksanakan pelayanan berlaku adil dan tidak ada yang menyatakan petugas bertindak tidak adil dalam memberikan pelayanan.

### **5.2.9 Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan**

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat dari 300 responden yang berhasil kami himpun tidak ada yang menyatakan bahwa petugas tidak sopan dan tidak ramah, sebanyak 5 orang atau 1,67% yang menyatakan bahwa petugas pelayanan kurang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan 205 orang atau 68,33% menyatakan sopan dan ramah serta 90 orang atau 30% menyatakan sangat ramah dan sangat sopan, data dimaksud dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 5.10 Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan**

No	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Jumlah	%
1	Tidak Sopan dan Ramah	0	0,00
2	Kurang Sopan dan Ramah	5	1,67
3	Sopan dan Ramah	205	68,33
4	Sangat Sopan dan Ramah	90	30,00
	<b>Jumlah</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

Berkaitan dengan Kesopanan dan keramahan petugas (sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati), dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa petugas RSUD Kabupaten Badung dalam melaksanakan tugasnya bersikap sopan dan ramah, hal ini terbukti dari 300 respon dan 205 orang atau 68,33% menyatakan petugas bersikap sopan ataupun ramah dan tidak ada yang menyatakan bahwa petugas berperilaku tidak sopan dan tidak ramah.

#### 5.2.10 Kewajaran Biaya Pelayanan

Setelah diadakan survei kepuasan masyarakat pada RSUD Kabupaten Badung dari 300 responden ternyata sebanyak 1 orang atau 0,33% menyatakan bahwa biaya pelayanan tidak wajar, sebanyak 2 orang atau 0,67% menyatakan bahwa biaya pelayanan kurang wajar dan sebanyak 230 responden atau 76,67% menyatakan bahwa biaya pelayanan wajar, serta 67 orang atau 22,33% menyatakan bahwa biaya pelayanan sangat wajar, hal ini dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 5.11 Kewajaran Biaya Pelayanan**

No	Kewajaran Biaya	Jumlah	%
1	Tidak Wajar	1	0,33
2	Kurang Wajar	2	0,67
3	Wajar	230	76,67
4	Sangat Wajar	67	22,33
	<b>Jumlah</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

Dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa di RSUD Kabupaten Badung terdapat kewajaran biaya dalam mendapatkan pelayanan (keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan), hal ini terbukti dari 300 responden 230 orang atau 76,67 % menyatakan

bahwa biaya pelayanan wajar, dan 1 orang atau 0,33% yang menyatakan bahwa biaya tidak wajar.

### 5.2.11 Kepastian Biaya Pelayanan

Sesuai dengan hasil survei ternyata dari 300 responden sebanyak 2 orang atau 0,67% menyatakan bahwa biaya pelayanan selalu tidak sesuai, 14 orang atau 4,67 % menyatakan bahwa biaya pelayanan kadang-kadang sesuai antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan, 167 orang atau 55,67% menyatakan bahwa biaya pelayanan banyak yang telah sesuai, dan 117 orang atau 39% menyatakan selalu sesuai, hal ini dapat diketahui sebagai berikut :

**Tabel 5.12 Kepastian/Kesesuaian Biaya Pelayanan**

No	Kesesuaian Biaya	Jumlah	%
1	Tidak Sesuai	2	0,67
2	Kurang Sesuai	14	4,67
3	Sesuai	167	55,67
4	Sangat Sesuai	117	39,00
	<b>Jumlah</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

Terkait Kepastian biaya pelayanan (kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan), dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa di RSUD Kabupaten Badung terdapat biaya yang dibayarkan oleh pasien banyak sesuai dengan ketentuan peraturan dalam mendapatkan pelayanan, hal ini terbukti dari 300 responden 167 orang atau 55,67% menyatakan bahwa biaya yang mereka bayarkan banyak sesuai dengan ketentuan, dan hanya 2 orang atau 0,67% yang menyatakan bahwa biaya pelayanan selalu tidak sesuai.

### 5.2.12 Kepastian Jadwal Pelayanan

Berdasarkan hasil survei dari 300 responden dapat diketahui bahwa terdapat 2 orang atau 0,67% menyatakan bahwa jadwal pelaksanaan pelayanan selalu tidak

tepat, sebanyak 14 orang atau 4,67 % menyatakan kadang-kadang tepat waktu, dan 160 orang atau 53,33% menyatakan banyak tepatnya, serta 124 orang atau 41,33% menyatakan selalu tepat, hal ini dapat diketahui tabel sebagai berikut:

**Tabel 5.13 Kepastian Jadwal Pelayanan**

No	Kepastian Jadwal Pelayanan	Jumlah	%
1	Selalu Tidak Tepat	2	0,67
2	Kadang Tepat	14	4,67
3	Banyak Tepat	160	53,33
4	Selalu Tepat	124	41,33
	<b>Jumlah</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

Terkait Kepastian/Ketepatan Jadwal Pelayanan, dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa di RSUD Kabupaten Badung dalam melaksanakan pelayanan kepada pasien banyak tepat/sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, hal ini terbukti dari 300 responden 160 orang atau 53,33% menyatakan banyak tepatnya dalam memberikan pelayanan dan hanya 2 orang atau 0,67% menyatakan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan selalu tidak tepat sebagaimana telah ditentukan dalam jadwal pelayanan.

### **5.2.13 Kenyamanan Lingkungan Pelayanan**

Berdasarkan hasil survei dari 300 responden dapat diketahui bahwa hanya 1 orang atau 0,33% responden yang menyatakan bahwa kenyamanan lingkungan di unit pelayanan tidak nyaman, 12 orang atau 4% menyatakan bahwa lingkungan di unit pelayanan kurang nyaman, 198 orang atau 66% menyatakan lingkungan pelayanan nyaman, dan sebanyak 89 orang atau 29,67% menyatakan sangat nyaman, hal ini dapat diketahui tabel sebagai berikut :

**Tabel 5.14 Kenyamanan Lingkungan Pelayanan**

No	Kenyamanan Lingkungan Pelayanan	Jumlah	%
1	Tidak Nyaman	1	0,33
2	Kurang Nyaman	12	4,00
3	Nyaman	198	66,00
4	Sangat Nyaman	89	29,67
	<b>Jumlah</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

Untuk kenyamanan lingkungan (kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan), dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa di RSUD Kabupaten Badung lingkungan pelayanannya nyaman, hal ini terbukti dari 300 responden 198 orang atau 66% menyatakan bahwa lingkungan pelayanan nyaman dan hanya 1 orang atau 0,33% responden yang menyatakan bahwa lingkungan di unit pelayanan tidak nyaman.

#### **5.2.14 Keamanan Pelayanan**

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat, dari 300 responden dapat diketahui bahwa hanya ada 1 responden atau 0,33% yang menyatakan pelayanan tidak aman, tidak ada yang menyatakan kurang aman, 225 orang atau 75% menyatakan aman dan 74 orang atau 24,67 % menyatakan sangat aman, hal ini dapat diketahui dari tabel sebagai berikut:

**Tabel 5.15 Keamanan Pelayanan**

No	Keamanan Pelayanan	Jumlah	%
1	Tidak Aman	1	0,33
2	Kurang Aman	0	0,00
3	Aman	225	75,00
4	Sangat Aman	74	24,67
	<b>Jumlah</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

Terkait Keamanan Pelayanan (terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko yang di akibatkan dari pelaksanaan pelayanan), dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa RSUD Kabupaten Badung dalam hal kondisi keamanan memberikan pelayanan relatif aman, hal ini terbukti dari 300 responden 225 orang atau 75% menyatakan bahwa pelayanan aman dan hanya 1 orang (0,33%) yang menyatakan bahwa pelayanan tidak aman.



### 5.3 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis data hasil survei untuk menentukan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur penilaian pada RSUD Kabupaten Badung, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 5.16 Hasil Survei Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pada RSUD Kabupaten Badung**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks Per Unsur
1.	Prosedur Pelayanan	3,183	0,227
2.	Persyaratan Pelayanan	3,203	0,229
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,240	0,231
4.	Kedisiplinan Pelayanan	3,213	0,230
5.	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,280	0,234
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,317	0,237
7.	Kecepatan Pelayanan	3,127	0,223
8.	Keadilan Memberikan Pelayanan	3,217	0,230
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	3,283	0,235
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,210	0,229
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	3,330	0,238
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,253	0,240
13.	Kenyamanan Lingkungan	3,250	0,232
14.	Keamanan Pelayanan	3,240	0,231
<b>NILAI INDEKS</b>			<b>3,25</b>
<b>NILAI KEPUASAN MASYARAKAT</b>			<b>81,15</b>

Berdasarkan tabel di atas, Nilai indeks terhadap pelayanan pada RSUD Kabupaten Badung adalah sebesar 3,25, yang diperoleh dari hasil perhitungan sebagai berikut :

$$(3,183 \times 0,071) + (3,203 \times 0,071) + (3,240 \times 0,071) + (3,213 \times 0,071) + (3,280 \times 0,071) + (3,317 \times 0,071) + (3,127 \times 0,071) + (3,217 \times 0,071) + (3,283 \times 0,071) + (3,210 \times 0,071) + (3,330 \times 0,071) + (3,253 \times 0,071) + (3,250 \times 0,071) + (3,240 \times 0,071) = 3,25 \text{ (nilai indeks)}$$

Berdasarkan Nilai Indeks tersebut maka diperoleh Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung adalah 81,15, nilai ini diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Kepuasan} = \text{Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3,25 \times 25 = 81,15$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka Kinerja Pelayanan RSUD Kabupaten Badung dengan nilai kepuasan masyarakat : 81,15 dan nilai ini berada pada kategori 62,51 – 81,25 dengan kualifikasi Pelayanan B maka dengan demikian Kinerja Pelayanannya adalah BAIK.

Secara keseluruhan jika dibandingkan dengan survei pada bulan April tahun 2014, nilai kepuasan masyarakat mengalami peningkatan dari 78,35 menjadi 81,15 pada bulan Oktober tahun 2014. Survei kali ini menggunakan sample, populasi dan unsur penilaian yang sama dengan survei pada bulan April tahun 2014, namun ada modifikasi terhadap instrumen penelitian berupa penambahan pertanyaan terbuka.

Unsur dengan nilai tertinggi adalah unsur kepastian biaya pelayanan dan nilai terendah adalah unsur kecepatan pelayanan. Secara keseluruhan, nilai unsur telah mengalami peningkatan, dimana unsur yang paling banyak mengalami peningkatan nilai adalah unsur kemudahan prosedur pelayanan yaitu sebanyak 0,173.

## **BAB VI**

### **PEMBAHASAN**

Pada survei ini, ada 14 faktor yang diteliti selanjutnya dilakukan tabulasi dan analisis. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan penilaian survei kepuasan masyarakat, dan diperoleh Kinerja Pelayanan RSUD Kabupaten Badung dengan nilai: 81,15 dan nilai ini berada pada kategori 62,51 – 81,25 dengan kualifikasi Pelayanan B maka dengan demikian Kinerja Pelayanannya adalah BAIK.

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat tersebut merupakan nilai untuk seluruh pelayanan di RSUD Kabupaten Badung sebagai suatu totalitas nilai. Nilai Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan ‘nilai rata-rata tertinggi’ masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

#### **6.1 Prosedur Pelayanan**

Masyarakat menganggap bahwa prosedur pelayanan yang diberikan RSUD Kabupaten Badung kepada masyarakat mudah di pahami dan tidak berbelit. Hal ini terbukti dari 300 responden, terbanyak menyatakan mudah yaitu 194 orang pasien atau 64,67%, sedangkan yang menyatakan tidak mudah hanya 5 orang atau 1,67%. Nilai rata-rata untuk unsur prosedur pelayanan adalah 3,183 yang tergolong dalam kategori baik dan jika dibandingkan dengan survei pada bulan April tahun 2014 mengalami peningkatan dari 3,010.

#### **6.2 Persyaratan Pelayanan**

Berdasarkan survei diperoleh bahwa persyaratan pelayanan di RSUD ini terdapat kesesuaian antara persyaratan dengan jenis pelayanan yang diberikan, hal ini

terbukti dari 300 responden 222 orang atau 74% orang menyatakan sesuai dan hanya 1 orang atau 0,33% orang yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan tidak sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan. Nilai rata-rata untuk unsur persyaratan pelayanan adalah 3,203 yang tergolong dalam kategori baik dan jika dibandingkan dengan survei pada bulan April tahun 2014 mengalami peningkatan dari 3,093.

### **6.3 Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan**

Masyarakat menganggap di RSUD ini terdapat kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan (yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan menyangkut nama, jabatan, kewenangan dan tanggungjawabnya), hal ini terbukti dari 300 responden 210 orang atau 70% menyatakan jelas dan tidak ada responden yang menyatakan tidak jelas. Nilai rata-rata untuk unsur kejelasan dan kepastian petugas pelayanan adalah 3,240 yang tergolong dalam kategori baik dan jika dibandingkan dengan survei pada bulan April tahun 2014 mengalami peningkatan dari 3,143.

### **6.4 Kedisiplinan Petugas Pelayanan**

Dari hasil survei dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa di RSUD ini terdapat komitmen yang tinggi dari petugas untuk melaksanakan pelayanan secara disiplin, hal ini terbukti dari 300 responden 226 orang atau 75,33% menyatakan petugas disiplin dalam melaksanakan tugasnya dan tidak ada responden yang menyatakan petugas RSUD Kabupaten Badung yang tidak disiplin dalam menjalankan tugasnya. Nilai rata-rata untuk unsur kejelasan dan kepastian petugas pelayanan adalah 3,213 yang tergolong dalam kategori baik dan jika dibandingkan dengan survei pada bulan April tahun 2014 mengalami peningkatan dari 3,077.

## **6.5 Tanggung Jawab Petugas Pelayanan**

Berdasarkan survei didapatkan masyarakat menganggap bahwa petugas di RSUD bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan (kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan), hal ini terbukti dari 300 responden terdapat 210 orang atau 70% menyatakan petugas bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa petugas tidak bertanggung jawab. Nilai rata-rata untuk unsur kejelasan dan kepastian petugas pelayanan adalah 3,280 yang tergolong dalam kategori baik dan jika dibandingkan dengan survei pada bulan April tahun 2014 mengalami peningkatan dari 3,210.

## **6.6 Kemampuan Petugas Pelayanan**

Dari hasil survei dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa petugas punya kemampuan dalam memberikan pelayanan (tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat) di RSUD Kabupaten Badung, terbukti dari 300 responden 201 orang atau 67% menyatakan petugas mampu dalam melaksanakan tugasnya dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa ada petugas yang tidak mampu. Nilai rata-rata untuk unsur kejelasan dan kepastian petugas pelayanan adalah 3,317 yang tergolong dalam kategori baik dan jika dibandingkan dengan survei pada bulan April tahun 2014 mengalami peningkatan dari 3,203.

## **6.7 Kecepatan Pelayanan**

Dari hasil survei dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa petugas RSUD Kabupaten Badung dalam melaksanakan tugasnya dilakukan dengan cepat, terbukti dari 300 responden 200 orang atau 66,67% menyatakan petugas melaksanakan

pelayanan dengan cepat dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa petugas tidak cepat dalam memberikan pelayanan. Nilai rata-rata untuk unsur kecepatan pelayanan adalah 3,127 yang tergolong dalam kategori baik dan jika dibandingkan dengan survei pada bulan April tahun 2014 mengalami peningkatan dari 2,997.

### **6.8 Keadilan Memberikan Pelayanan**

Berkaitan dengan keadilan mendapatkan pelayanan (pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani), diperoleh hasil bahwa masyarakat menganggap bahwa petugas RSUD dalam melaksanakan tugasnya berlaku adil kepada semua pelanggan dan tidak membedakan status sosial/golongan pelanggan/ pasien, terbukti dari 300 responden terdapat 223 orang atau 74,33% menyatakan petugas melaksanakan pelayanan berlaku adil, dan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak adil. Nilai rata-rata untuk unsur keadilan dalam memberikan pelayanan adalah 3,217 yang tergolong dalam kategori baik dan jika dibandingkan dengan survei pada bulan April tahun 2014 mengalami peningkatan dari 3,150.

### **6.9 Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan**

Berkaitan dengan Kesopanan dan keramahan petugas ( sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati), dari hasil survei dapat diketahui bahwa masyarakat menganggap petugas RSUD Kabupaten Badung dalam melaksanakan tugasnya bersikap sopan dan ramah, hal ini terbukti dari 300 respon dan 205 orang atau 68,33% menyatakan petugas bersikap sopan dan ramah dan tidak terdapat responden yang menyatakan bahwa petugas tidak sopan dan ramah. Nilai rata-rata untuk unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan adalah 3,283 yang

tergolong dalam kategori baik dan jika dibandingkan dengan survei pada bulan April tahun 2014 mengalami peningkatan dari 3,193.

#### **6.10 Kewajaran Biaya Pelayanan**

Dari hasil survei diketahui bahwa masyarakat menganggap bahwa di RSUD Kabupaten Badung terdapat kewajaran biaya dalam mendapatkan pelayanan (keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan), hal ini terbukti dari 300 responden 230 orang atau 76,67 % menyatakan bahwa biaya pelayanan wajar, dan hanya 1 orang atau 0,33% yang menyatakan bahwa biaya tidak wajar. Nilai rata-rata untuk unsur kewajaran biaya pelayanan adalah 3,210 yang tergolong dalam kategori baik dan jika dibandingkan dengan survei pada bulan April tahun 2014 mengalami peningkatan dari 3,097.

#### **6.11 Kepastian Biaya Pelayanan**

Terkait Kepastian biaya pelayanan (kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan), dari hasil survei dapat diketahui bahwa masyarakat menganggap di RSUD Kabupaten Badung terdapat biaya yang dibayarkan oleh pasien telah sesuai dengan ketentuan peraturan dalam mendapatkan pelayanan, hal ini terbukti dari 300 responden 167 orang atau 55,67% menyatakan bahwa biaya yang mereka bayarkan banyak sesuai dengan ketentuan, dan hanya 2 orang atau 0,67% yang menyatakan bahwa biaya pelayanan selalu tidak sesuai. Nilai rata-rata untuk unsur kewajaran biaya pelayanan adalah 3,330 yang tergolong dalam kategori baik dan jika dibandingkan dengan survei pada bulan April tahun 2014 mengalami peningkatan dari 3,160.

## **6.12 Kepastian Jadwal Pelayanan**

Terkait Kepastian/Ketepatan Jadwal Pelayanan, dari hasil survei dapat diketahui masyarakat menganggap bahwa di RSUD Kabupaten Badung dalam melaksanakan pelayanan kepada pasien banyak tepat/sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, hal ini terbukti dari 300 responden 160 orang atau 53,33% menyatakan banyak tepatnya dalam memberikan pelayanan dan hanya 2 orang atau 0,67% menyatakan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan selalu tidak tepat sebagaimana telah ditentukan dalam jadwal pelayanan. Nilai rata-rata untuk unsur kepastian jadwal pelayanan adalah 3,253 yang tergolong dalam kategori baik dan jika dibandingkan dengan survei pada bulan April tahun 2014 mengalami peningkatan dari 3,217.

## **6.13 Kenyamanan Lingkungan Pelayanan**

Untuk kenyamanan lingkungan (kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan), dari hasil survei dapat diketahui masyarakat menganggap bahwa di RSUD Kabupaten Badung memiliki lingkungan pelayanan yang nyaman, hal ini terbukti dari 300 responden 198 orang atau 66% menyatakan bahwa lingkungan pelayanan nyaman dan hanya 1 responden atau 0,33% yang menyatakan bahwa lingkungan pelayanan tidak nyaman. Nilai rata-rata untuk unsur kenyamanan lingkungan pelayanan adalah 3,250 yang tergolong dalam kategori baik dan jika dibandingkan dengan survei pada bulan April tahun 2014 mengalami peningkatan dari 3,150.

## **6.14 Keamanan Pelayanan**

Terkait Keamanan Pelayanan (terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat



merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang di akibatkan dari pelaksanaan pelayanan), dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa RSUD Kabupaten Badung dalam hal kondisi keamanan memberikan pelayanan relatif aman, hal ini terbukti dari 300 responden 225 orang atau 75% menyatakan bahwa pelayanan aman dan hanya 1 orang (0,33%) yang menyatakan bahwa pelayanan tidak aman. Nilai rata-rata untuk unsur kenyamanan lingkungan pelayanan adalah 3,240 yang tergolong dalam kategori baik dan jika dibandingkan dengan survei pada bulan April tahun 2014 mengalami peningkatan dari 3,177.

#### **6.15 Indeks Kepuasan Masyarakat**

Secara keseluruhan jika dibandingkan dengan survei pada bulan April tahun 2014, nilai kepuasan masyarakat mengalami peningkatan dari 78,35 menjadi 81,15 pada bulan Oktober tahun 2014. Unsur dengan nilai paling kecil yaitu unsur kecepatan pelayanan, masyarakat mengungkapkan tidak puas terhadap pelayanan di loket pendaftaran sebanyak 40,74%; disusul oleh kecepatan dokter dalam melayani sebanyak 22,22%; pemberian obat kepada pasien, pelayanan rawat inap dan poloklinik sebanyak 7,41%; serta penanganan komplain, pelayanan IGD, layanan perawat/bidan dan pemberian makanan pada pasien masing-masing 3,70%. Berikut adalah tabel secara lengkap unsur kecepatan pelayanan.

**Tabel 3.17 Unit Yang Dianggap Masyarakat Kurang Cepat**

<b>No</b>	<b>Unsur Kecepatan Pelayanan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
1	Loket Pendaftaran	11	40,74
2	Layanan Dokter	6	22,22
3	Layanan Perawat/Bidan	1	3,70
4	Layanan Rawat Inap	2	7,41
5	Layanan Poliklinik	2	7,41
6	Layanan IGD	1	3,70
7	Layanan Pemberian Obat	2	7,41
8	Layanan Pemberian Makanan/Gizi	1	3,70
9	Penanganan Komplain	1	3,70
	<b>Jumlah</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

Dari 27 responden yang mengeluhkan tentang kecepatan pelayanan hanya 10 orang (37,04%) yang memberikan saran untuk memperbaiki unsur kecepatan pelayanan di RSUD Badung. Masukan yang diberikan yaitu sebanyak 80% berupa penambahan staf/tenaga agar pelayanan semakin cepat dan efisien berupa penambahan tenaga di loket pendaftaran, tenaga perawat di rawat jalan dan rawat inap serta penambahan dokter spesialis bedah. Sebanyak 20% menyarankan agar tenaga kesehatan dan tenaga di loket pendaftaran lebih disiplin/tepat waktu sehingga pelayanan dapat dimulai lebih cepat sehingga tidak menunggu terlalu lama.

## **BAB VII**

### **PENUTUP**

#### **7.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Kabupaten Badung adalah 81,15, dikategorikan Mutu Pelayanan B dengan Kinerja Pelayanan Baik, hal ini berarti bahwa secara umum RSUD Kabupaten Badung telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
2. Jika dilihat dari nilai rata-rata Indeks per unsur pelayanan di RSUD Kabupaten Badung, ternyata unsur kepastian jadwal pelayanan memperoleh nilai rata-rata indeks yang tertinggi yaitu 3,353 sedangkan unsur kecepatan pelayanan menempati posisi terendah dengan nilai indeks 3,127.
3. Dari hasil perbandingan survei pada bulan Oktober tahun 2014 dengan survei bulan April tahun 2014, keseluruhan unsur mengalami peningkatan nilai, dimana unsur prosedur pelayanan mengalami peningkatan yang paling signifikan sebanyak 0,173.

## **7.2 Saran**

Berdasarkan uraian tersebut di atas, disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Unsur-unsur yang pada survey kali ini mengalami peningkatan agar tetap dipertahankan agar pelayanan yang baik dapat dilaksanakan secara berkesinambungan
2. Untuk nilai unsur kecepatan pelayanan yang memperoleh nilai terendah, masyarakat lewat instrumen pertanyaan terbuka menyarankan adanya penambahan jumlah tenaga kesehatan agar pelaksanaan pelayanan lebih cepat dan efisien.
3. Survei Kepuasan Masyarakat agar dikembangkan sehingga mencakup seluruh unit pelayanan di lingkungan RSUD Kabupaten Badung serta dilakukan secara periodik sehingga dapat dibandingkan dan dipantau perkembangannya.