



Center for Public Health Innovation



RSD MANGUSADA

2024 LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung 2024

Dipersiapkan oleh

Pusat Unggulan IPTeKS Perguruan Tinggi
Center for Public Health Innovation
Universitas Udayana

Principal Investigator

Prof. dr. Pande Putu Januraga, M.Kes., DrPH

Judul Survei	:	Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung 2024
Periode Survei	:	Mei – Juni 2024
<i>Principle Investigator</i>	:	Prof. dr. Pande Putu Januraga, M.Kes., Dr.PH
<i>Co-Investigator</i>	:	Apt. Brigitta Dhyah Kunthi Wardhani, MPH. Ni Kadek Sudastri, S.KM., M.Kes. Kadek Darmawan, S.KM.

Survei ini dilaksanakan oleh Pusat Unggulan IPTEKS Perguruan Tinggi Center for Public Health Innovation Universitas Udayana untuk RSD Mangusada Kabupaten Badung



PUSAT
UNGGULAN
IPTEKS
PERGURUAN
TINGGI



Pusat Unggulan IPTEKS Perguruan Tinggi
Center for Public Health Innovation Universitas Udayana
Jalan P.B. Sudirman, Kota Denpasar, Bali
Email: cphi@unud.ac.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga laporan “Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung 2024” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Kami merasa bangga dan terhormat karena kembali dipercaya sebagai pihak eksternal yang terlibat dalam perencanaan dan penyusunan laporan survei ini. Keberhasilan survei ini juga tidak terlepas dari kerja sama yang baik dengan pihak manajemen RSD Mangusada Kabupaten Badung. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei ini.

Kami berharap laporan ini dapat bermanfaat sebagai bahan masukan bagi manajemen RSD Mangusada Kabupaten Badung dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta pegawai fungsional yang terlibat dalam pelayanan tersebut. Kami juga sangat menghargai saran dan masukan yang konstruktif untuk peningkatan survei kepuasan pada masa mendatang.

Denpasar, 30 Juli 2024

Ketua Pusat Unggulan IPTEKS Perguruan Tinggi
Center for Public Health Innovation Universitas Udayana



Prof. dr. Pande Putu Januraga, M.Kes., DrPH

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna jasa pelayanan terhadap seluruh pelayanan yang diselenggarakan oleh RSD Mangusada dan peserta didik di RSD Mangusada. Survei ini juga bertujuan untuk mengukur kepuasan pegawai/pegawai terhadap manajemen yang diterapkan oleh pihak rumah sakit. Survei *cross sectional* ini melibatkan 158 pasien di rawat inap, 420 pasien di rawat jalan, 191 pasien di rawat darurat dan 178 pasien di layanan penunjang, serta 309 pegawai medis/paramedis yang tersebar di layanan rawat inap, rawat jalan, rawat darurat dan layanan penunjang. Besar sampel menggunakan rumus Krejcie Morgan sesuai dengan aturan dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 (Permenpan RB No. 14 Tahun 2017) Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk kepuasan pasien dan rumus survei dari Lameshow untuk kepuasan pegawai/pegawai. Pengambilan jumlah sampel di masing-masing ruangan menggunakan teknik *proportional stratified random sampling* di RSD Mangusada Kabupaten Badung pada tanggal 21 Mei – 3 Juni 2024.

Hasil analisis tingkat kepuasan pasien dan pegawai disajikan dalam tiga bentuk penyajian, yaitu menggunakan penghitungan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) berdasarkan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017, ukuran frekuensi untuk melihat proporsi respon responden terhadap masing-masing item pernyataan (*likert-type items*) dan dengan menggunakan rata-rata (mean) dan standar deviasi (SD) dari skor keseluruhan (*aggregate*) dari 63 item pernyataan untuk kepuasan pasien rawat inap, 63 item pernyataan untuk kepuasan pasien rawat jalan, 60 item pernyataan untuk kepuasan pasien rawat darurat, 63 item pernyataan untuk kepuasan pasien layanan penunjang, 19 pernyataan item terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh peserta didik (residen), dan 32 pernyataan untuk kepuasan pegawai yang mencerminkan skor tingkat kepuasan pasien (*likert scale*). Berikut ringkasan hasil survei kepuasan yang telah dilakukan di RSD Mangusada Kabupaten Badung Tahun 2024.

Survei Kepuasan Pasien di Rawat Inap

Dalam survei kepuasan di ruang rawat inap tahun ini, melibatkan 158 responden di 17 ruang perawatan. Responden yang dirawat di RSD Mangusada Kabupaten Badung sebagian besar pernah dirawat sebelumnya di RSD Mangusada Kabupaten Badung (82,3%) dan sebagian besar mengaku mengalami peningkatan kesehatan selama dirawat

di RSD Mangusada Kabupaten Badung (97,5%). Nilai IKM unit pelayanan rawat inap RSD Mangusada Kabupaten Badung tahun ini mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun lalu yaitu sebesar 90,50 (vs 91,51 pada tahun 2023) dan masuk dalam kategori mutu pelayanan **SANGAT BAIK**. Unsur dengan nilai terendah adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8).

Hasil perhitungan menghasilkan skor rata-rata kepuasan pasien untuk semua pernyataan berada pada nilai 4,6 (SD=0,2) yang berarti berada pada skala sangat puas. Jika dibandingkan dengan total rata-rata tersebut, terdapat 21 item pernyataan (31,34%) yang memiliki nilai rata-rata di bawah nilai total rata-rata kepuasan responden survei berdasarkan 67 item pernyataan. Adapun tiga pernyataan yang memperoleh nilai rata-rata terendah adalah “Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (artinya, selisih harga kemahalannya masuk akal)”, “Waktu tunggu hasil laboratorium ≤ 120 menit”, dan “Waktu tunggu hasil radiologi ≤ 3 jam (foto)”. Dari ketiga pernyataan tersebut diketahui bahwa satu pernyataan merupakan item pernyataan dari unsur Biaya/Tarif (U4) dan dua item pernyataan lainnya dari unsur Waktu Pelayanan (U3).

Dilakukan analisis lebih lanjut untuk melihat perbedaan rata-rata kepuasan berdasarkan faktor sosiodemografi, ditemukan bahwa responden umum-bayar sendiri memiliki nilai rata-rata lebih tinggi (*mean* (SD)=4,8 (<0,0)) dibandingkan responden dengan Kartu Badung Sehat (*mean* (SD)=4,2 (0,1)); *p-value*=0,0225.

Survei Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Dalam survei kepuasan di ruang rawat jalan tahun ini, melibatkan 420 responden. Responden yang dirawat di RSD Mangusada Kabupaten Badung sebagian besar pernah dirawat sebelumnya di RSD Mangusada Kabupaten Badung (91,9%) dan sebagian besar mengaku mengalami peningkatan kesehatan selama dirawat di RSD Mangusada Kabupaten Badung (97,9%). Nilai IKM unit pelayanan rawat jalan RSD Mangusada Kabupaten Badung tahun ini mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun lalu yaitu sebesar 91,45 (vs 90,51 pada tahun 2023) dan masuk dalam kategori mutu pelayanan **SANGAT BAIK**. Unsur dengan nilai terendah adalah Waktu Pelayanan (U3) dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8).

Hasil perhitungan menghasilkan skor rata-rata kepuasan pasien untuk semua pernyataan berada pada nilai 4,5 (SD=0,4) yang berarti berada pada skala sangat puas. Jika dibandingkan dengan total rata-rata tersebut, terdapat 10 item pernyataan (15,38%)

yang memiliki nilai rata-rata di bawah nilai total rata-rata kepuasan responden survei berdasarkan 65 item pernyataan. Adapun tiga pernyataan yang memperoleh nilai rata-rata terendah adalah “Umpan balik berupa tindakan yang dilakukan dalam mensikapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan”, “Pengaduan, saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas / pimpinan”, dan “Instansi memberikan umpan balik terhadap keluhan, saran, dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa”. Ketiga pernyataan yang mendapatkan nilai terendah di atas merupakan item pernyataan dari unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8).

Dilakukan analisis lebih lanjut untuk melihat perbedaan rata-rata kepuasan berdasarkan faktor sosiodemografi, ditemukan bahwa adanya perbedaan nilai rata-rata kepuasan yang signifikan di antara responden berdasarkan beberapa karakteristik. Responden dengan riwayat kunjungan sebelumnya melaporkan persepsi kepuasan yang lebih tinggi (mean (SD) = 4,6 (0,3)) dibandingkan dengan responden baru (mean (SD) = 4,5 (0,4)); p-value = 0,0253. Kelompok usia 40-59 tahun menunjukkan nilai tengah kepuasan tertinggi (mean (SD) = 4,7 (0,3)), sedangkan kelompok usia termuda melaporkan kepuasan terendah (mean (SD) = 4,5 (0,3)); p-value = 0,0024. Pasien sendiri melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi (mean (SD) = 4,7 (0,3)) dibandingkan dengan wali pasien (mean (SD) = 4,5 (0,3)); p-value = 0,0001. Terakhir, responden dengan pembiayaan BPJS Kesehatan menunjukkan nilai tengah kepuasan tertinggi (mean (SD) = 4,7 (0,3)), sedangkan responden dengan BPJS Ketenagakerjaan melaporkan kepuasan terendah (mean (SD) = 4,3 (0,3)); p-value = 0,0001.

Survei Kepuasan Pasien Rawat Darurat

Dalam survei kepuasan di ruang rawat darurat tahun ini, melibatkan 191 responden. Responden yang dirawat di RSD Mangusada Kabupaten Badung sebagian besar pernah dirawat sebelumnya di RSD Mangusada Kabupaten Badung (79,1%) dan sebagian besar mengaku mengalami peningkatan kesehatan selama dirawat di RSD Mangusada Kabupaten Badung (96,3%). Nilai IKM unit pelayanan rawat darurat RSD Mangusada Kabupaten Badung tahun ini sebesar 90,92 dan masuk dalam kategori mutu pelayanan **SANGAT BAIK**. Unsur dengan nilai terendah adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8).

Hasil perhitungan menghasilkan skor rata-rata kepuasan pasien untuk semua pernyataan berada pada nilai 4,6 (SD=0,1) yang berarti berada pada skala sangat puas.

Jika dibandingkan dengan total rata-rata tersebut, terdapat 14 item pernyataan (21,88%) yang memiliki nilai rata-rata di bawah nilai total rata-rata kepuasan responden survei berdasarkan 64 item pernyataan. Adapun tiga pernyataan yang memperoleh nilai rata-rata terendah adalah “Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima (pengunjung tidak memperlmasalahkan biaya yang dikeluarkan karena puas dengan pelayanan yang diberikan)”, “Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien (Peserta umum/non JKN)”, dan “Terdapat toilet yang bersih, nyaman, aman dan lengkap (tersedia air bersih mengalir, sabun dan tisu) serta mudah untuk dijangkau”. Dua pernyataan yang mendapatkan nilai terendah di atas merupakan item pernyataan dari unsur Biaya/Tarif (U3) dan satu pernyataan merupakan unsur Sarana dan Prasarana (U9).

Dilakukan analisis lebih lanjut untuk melihat perbedaan rata-rata kepuasan berdasarkan faktor sosiodemografi, ditemukan hasil bahwa responden yang berprofesi sebagai pendidik melaporkan persepsi kepuasan tertinggi dengan nilai mean (SD) sebesar 4,9 (0,1), sedangkan responden dengan profesi lainnya melaporkan kepuasan terendah dengan nilai mean (SD) sebesar 4,0 (0,1); p-value = 0,0001. Namun, tidak ditemukan perbedaan bermakna dalam nilai tengah persepsi kepuasan berdasarkan karakteristik lain seperti kelompok usia, jenis kelamin, riwayat kunjungan, status sebagai wali atau pasien, unit layanan yang diakses, latar belakang pendidikan, dan jenis pembiayaan kunjungan.

Survei Kepuasan Pasien Layanan Penunjang

Dalam survei kepuasan di layanan penunjang tahun ini, melibatkan 178 pasien. Responden yang dirawat di RSD Mangusada Kabupaten Badung sebagian besar pernah dirawat sebelumnya di RSD Mangusada Kabupaten Badung (92,7%) dan sebagian besar mengaku mengalami peningkatan kesehatan selama dirawat di RSD Mangusada Kabupaten Badung (94,4%). Nilai IKM unit layanan penunjang RSD Mangusada Kabupaten Badung tahun ini sebesar 87,05 dan masuk dalam kategori mutu pelayanan **BAIK**. Unsur dengan nilai terendah adalah Waktu Pelayanan (U3).

Hasil perhitungan menghasilkan skor rata-rata kepuasan pasien untuk semua pernyataan berada pada nilai 4,4 (SD=0,2) yang berarti berada pada skala puas. Jika dibandingkan dengan total rata-rata tersebut, terdapat 30 item pernyataan (47,62%) yang memiliki nilai rata-rata di bawah nilai total rata-rata kepuasan responden survei berdasarkan 63 item pernyataan. Adapun tiga pernyataan yang memperoleh nilai rata-

rata terendah adalah “Waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit”, “Waktu tunggu hasil radiologi ≤ 3 jam (foto)”, dan “Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (artinya, selisih harga kemahalannya masuk akal)”. Dua pernyataan yang mendapatkan nilai terendah di atas merupakan item pernyataan dari unsur Waktu Pelayanan (U3) dan satu pernyataan merupakan unsur Biaya/Tarif (U4).

Dilakukan analisis lebih lanjut untuk melihat perbedaan rata-rata kepuasan berdasarkan faktor sosiodemografi, ditemukan bahwa persepsi kepuasan responden bervariasi secara bermakna berdasarkan beberapa karakteristik. Responden laki-laki melaporkan persepsi kepuasan tertinggi (mean (SD) = 4,5 (0,3)) dibandingkan dengan responden perempuan (mean (SD) = 4,3 (0,3)); p-value = 0,0224. Kelompok usia 20-39 tahun mencatat nilai tengah kepuasan tertinggi (mean (SD) = 4,4 (0,3)), sedangkan kelompok usia termuda menunjukkan kepuasan terendah (mean (SD) = 4,1 (0,1)); p-value = 0,0380. Responden yang merupakan pasien melaporkan kepuasan yang lebih tinggi (mean (SD) = 4,5 (0,3)) dibandingkan dengan wali pasien (mean (SD) = 4,1 (0,2)); p-value < 0,0001. Lulusan diploma menunjukkan kepuasan tertinggi (mean (SD) = 4,5 (0,3)), sementara lulusan pascasarjana melaporkan kepuasan terendah (mean (SD) = 4,1 (0,0)); p-value = 0,0026. Berdasarkan pekerjaan, responden yang berprofesi sebagai sopir/ojek melaporkan kepuasan tertinggi (mean (SD) = 4,7 (0,0)), sedangkan responden dengan pekerjaan lainnya melaporkan kepuasan terendah (mean (SD) = 4,1 (0,1)); p-value = 0,0002. Namun, tidak ditemukan perbedaan bermakna dalam persepsi kepuasan berdasarkan karakteristik pembiayaan dan riwayat kunjungan.

Survei Kepuasan Pasien Terhadap Peserta Didik RSD Mangusada Kabupaten Badung

Hasil survei kepuasan pasien rawat inap, rawat jalan, rawat darurat, dan layanan penunjang terhadap peserta didik menunjukkan bahwa mayoritas dari responden yang mengaku pernah menerima perawatan kesehatan oleh peserta didik mengaku dapat mengenali peserta didik (83 dari 108). Adapun nilai IKM terhadap peserta didik secara keseluruhan sebesar 89,73 yang masuk dalam kategori Sangat Baik/Sangat Puas. Temuan survey menunjukkan bahwa perlu adanya perhatian khusus pada item Pemberian Informasi mengingat terdapat item pertanyaan dari item kepuasan ini masih mendapat nilai 3 dari responden.

Survei Kepuasan Pegawai Terhadap Manajemen RSD Mangusada Kabupaten Badung

Survei kepuasan pegawai yang melibatkan 309 orang pegawai fungsional yang bertugas baik di rawat inap, rawat jalan, rawat darurat dan layanan penunjang. Mendapatkan hasil bahwa nilai IKM pegawai terhadap manajemen di RSD Mangusada sebesar 83,27 yang masuk dalam kategori sangat puas. Selanjutnya, jika dilihat dari hasil keseluruhan kepuasan pegawai terhadap manajemen RSD Mangusada yang dilakukan dengan menghitung skor rata-rata kepuasan pegawai per item di 4 unsur pelayanan di rawat inap, rawat jalan, rawat darurat dan layanan penunjang diketahui terjadi penurunan sebesar 0,8 poin dibandingkan dengan survei tahun 2023 lalu (5 pada tahun 2023 vs 4,2 pada tahun 2024).

Rata-rata kepuasan responden survei berdasarkan seluruh item pernyataan adalah 4,2 (SD=0,5) berada pada skala **“SANGAT PUAS”**. Jika dibandingkan dengan total rata-rata tersebut, terdapat 12 item pernyataan (35,29%) yang memiliki nilai rata-rata di bawah nilai total rata-rata kepuasan responden survei berdasarkan 34 item pernyataan. Adapun unsur dengan perolehan nilai terendah pada survei periode tahun ini adalah sistem manajemen serta sarana prasarana. Tiga pertanyaan yang menempati posisi rata-rata terendah adalah “Ketersediaan toilet yang bersih, nyaman, aman dan lengkap (tersedia air bersih mengalir, sabun dan tisu) serta mudah untuk dijangkau”, “Ketersediaan ruangan diskusi dan ruangan penunjang lainnya, seperti perpustakaan, ruangan komputer/ internet, dll. untuk staf medis/ paramedic”, dan “Pelaksanaan reward (pemberian bonus/hadiah) dan punishment (hukuman/teguran) dalam pelaksanaan Visi, Misi dan SOP rumah sakit”.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
RINGKASAN EKSEKUTIF	iii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
I. LATAR BELAKANG.....	19
II. TUJUAN SURVEI.....	20
III. KERANGKA KONSEP	21
IV. METODE SURVEI.....	22
4.1 Tempat dan Waktu	22
4.2 Rancangan Survei.....	22
4.3 Populasi.....	23
4.4 Sampel	23
4.5 Alat Pengumpulan Data.....	25
4.6 Prosedur Pengumpulan Data	25
4.7 Analisis Data.....	25
V. HASIL SURVEI	28
5.1 Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada.....	28
5.1.1 Gambaran Karakteristik Pasien di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Tahun 2024	28
5.1.2 Gambaran Cakupan Vaksinasi COVID-19 Pada Responden di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Tahun 2024	30
5.1.3 Hasil Analisis Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Tahun 2024	31
5.1.3.1 Penghitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Tahun 2024	32
5.1.3.2 Tren Nilai IKM di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Tahun 2020-2024	32
5.1.3.3 Persentase Kepuasan Masyarakat Terhadap Setiap Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Tahun 2024.....	33
5.1.3.4 Rata-Rata Kepuasan Masyarakat per Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Tahun 2024	42
5.1.4 Perbedaan Skor Berdasarkan Karakteristik Demografi Masyarakat	46
5.1.5 Kritik dan Saran	47
5.2 Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada.....	48
5.2.1 Gambaran Karakteristik Pasien di Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2024.....	48

5.2.2	Gambaran Cakupan Vaksinasi COVID-19 Pada Responden di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2024	50
5.2.3	Hasil Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan.....	51
5.2.3.1	Penghitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2024	52
5.2.3.2	Tren Nilai IKM di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2020-2024.....	52
5.2.3.3	Persentase Kepuasan Masyarakat Terhadap Setiap Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2024	53
5.2.3.4	Rata-Rata Kepuasan Masyarakat per Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2024	61
5.2.4	Perbedaan Skor Berdasarkan Karakteristik Demografi Masyarakat	65
5.2.5	Kritik dan Saran	66
5.3	Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada.....	68
5.3.1	Gambaran Karakteristik Pasien di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada Tahun 2024	68
5.3.2	Gambaran Cakupan Vaksinasi COVID-19 Pada Responden di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada Tahun 2024	69
5.3.3	Hasil Analisis Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada Tahun 2024	70
5.3.3.1	Penghitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada Tahun 2024.....	71
5.3.3.2	Tren Nilai IKM di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada Tahun 2023-2024.....	71
5.3.3.3	Persentase Kepuasan Masyarakat Terhadap Setiap Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada Tahun 2024	72
5.3.3.4	Rata-Rata Kepuasan Masyarakat per Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada Tahun 2024	79
5.3.4	Perbedaan Skor Berdasarkan Karakteristik Demografi Masyarakat	82
5.3.5	Kritik dan Saran	84
5.4	Kepuasan Pasien di Layanan Penunjang RSD Mangusada.....	85
5.4.1	Gambaran Karakteristik Pasien di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2024..	85
5.4.2	Gambaran Cakupan Vaksinasi COVID-19 Pada Responden di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2024	87
5.4.3	Hasil Analisis Kepuasan Pasien di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2024 ..	87
5.4.3.1	Penghitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2024	88
5.4.3.2	Tren Nilai IKM di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2023-2024.....	88

5.4.3.3	Persentase Kepuasan Masyarakat Terhadap Setiap Item Pernyataan Kepuasan di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2024.....	89
5.4.3.4	Rata-Rata Kepuasan Masyarakat per Item Pernyataan Kepuasan di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2024.....	96
5.4.4	Perbedaan Skor Berdasarkan Karakteristik Demografi Masyarakat	99
5.4.5	Kritik dan Saran	101
5.5	Kepuasan Pasien secara Keseluruhan di RSD Mangusada.....	103
5.5.1	Gambaran Karakteristik Pasien Secara Keseluruhan di RSD Mangusada Tahun 2024	103
5.5.2	Gambaran Cakupan Vaksinasi COVID-19 Pada Responden Secara Keseluruhan di RSD Mangusada Tahun 2024	104
5.5.3	Hasil Analisis Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan di RSD Mangusada Tahun 2023	105
5.5.3.1	Penghitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Secara Keseluruhan di RSD Mangusada Tahun 2023	106
5.5.3.2	Tren Nilai IKM Secara Keseluruhan di RSD Mangusada Tahun 2021-2024	106
5.5.3.3	Persentase Kepuasan Masyarakat Terhadap Setiap Item Pernyataan Kepuasan Secara Keseluruhan di RSD Mangusada Tahun 2024.....	107
5.5.3.4	Rata-Rata Kepuasan Masyarakat per Item Pernyataan Kepuasan Secara Keseluruhan di RSD Mangusada Tahun 2023	116
5.5.4	Perbedaan Skor Berdasarkan Karakteristik Demografi Masyarakat	119
5.5.5	Kritik dan Saran	121
5.6	Kepuasan Pasien Terhadap Peserta Didik di RSD Mangusada.....	122
5.6.1	Hasil Analisis Pengenalan Pasien Terhadap Peserta Didik.....	122
5.6.2	Hasil Analisis Kepuasan Responden Terhadap Peserta Didik di Rawat Inap, Rawat Jalan, serta Rawat Darurat dan Layanan Penunjang	123
5.6.2.1	Penghitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Peserta Didik di Ruang Rawat Inap, Rawat Jalan, Rawat Darurat dan Layanan Penunjang	123
5.6.2.2	Persentase Kepuasan Masyarakat Terhadap Setiap Item Pernyataan Kepuasan Terhadap Peserta Didik.....	125
5.6.2.3	Skor Rata-Rata Kepuasan Pasien Rawat Inap, Rawat Jalan, Rawat Darurat dan Layanan Penunjang Terhadap Peserta Didik.....	130
5.7	Kepuasan Pegawai Fungsional Terhadap Manajemen RSD Mangusada.....	133
5.7.1	Gambaran Karakteristik Pegawai di Ruang Rawat Inap, Rawat Jalan, Rawat Darurat dan Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2024	133

5.7.2	Gambaran Cakupan Vaksinasi COVID-19 Pada Pegawai di RSD Mangusada Tahun 2024	134
5.7.3	Hasil Analisis Kepuasan Pada Pegawai di RSD Mangusada Tahun 2023.....	135
5.7.3.1	Penghitungan Nilai Indeks Kepuasan Pegawai Terhadap Manajemen di RSD Mangusada Tahun 2024	135
5.7.3.2	Persentase Kepuasan Pegawai Terhadap Setiap Item Pernyataan Kepuasan	136
5.7.3.3	Rata-Rata Kepuasan Pegawai Terhadap Manajemen RSD Mangusada Tahun 2024	141
5.7.4	Perbedaan Kepuasan Pegawai Berdasarkan Karakteristik Sosial Demografi	143
5.7.5	Kritik dan Saran	145
VI.	DISKUSI.....	146
6.1	Aspek yang Perlu Diperhatikan karena Muncul Dalam Ruang Rawat Inap, Rawat Jalan, Rawat Darurat dan Layanan Penunjang.....	146
6.2	Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap.....	147
6.3	Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan.....	150
6.4	Kepuasan Pasien di Rawat Darurat.....	152
6.5	Kepuasan Pasien di Layanan Penunjang.....	154
6.6	Kepuasan Pasien Rawat Inap, Rawat Jalan, Layanan Darurat dan Penunjang terhadap Peserta Didik.....	155
6.7	Kepuasan Pegawai Fungsional Terhadap Manajemen RSD Mangusada.....	156
VII.	SIMPULAN DAN SARAN.....	157
7.1	Simpulan.....	157
7.2	Saran.....	158
	REFERENSI.....	160
	DOKUMENTASI.....	162

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	27
Tabel 2.	Persentase Keterlibatan Pasien di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Menurut Nama Ruangan Tahun 2024.....	28
Tabel 3.	Persentase Keterlibatan Pasine di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Menurut Kelas Tahun 2024.....	29
Tabel 4.	Karakteristik Sosiodemografi Responden di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Tahun 2024.....	29
Tabel 5.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Tahun 2024	32
Tabel 6.	Tren Nilai Pelayanan Tiap Unsur di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada dari Tahun 2020-2024.....	33
Tabel 7.	Deskripsi Sebaran Persentase Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Tahun 2024.....	34
Tabel 8.	Rata-Rata Kepuasan Masyarakat per Item Pernyataan di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Tahun 2024	42
Tabel 9.	Uji Perbedaan Rata-Rata Total Kepuasan Pasien per Karakteristik Demografi di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Tahun 2024.....	46
Tabel 10.	Persentase Keterlibatan Pasien di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2024.....	48
Tabel 11.	Karakteristik Sosiodemografi Responden di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2024.....	49
Tabel 12.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2024	52
Tabel 13.	Tren Nilai Pelayanan Tiap Unsur di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada dari Tahun 2020-2024.....	53
Tabel 14.	Deskripsi Sebaran Persentase Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2024.....	54

Tabel 15.	Rata-Rata Kepuasan Masyarakat per Item Pernyataan di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2024	61
Tabel 16.	Uji Perbedaan Rata-Rata Total Kepuasan Pasien per Karakteristik Demografi di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2024	65
Tabel 17.	Karakteristik Sociodemografi Responden di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada Tahun 2024.....	68
Tabel 18.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada Tahun 2024	71
Tabel 19.	Tren Nilai Pelayanan Tiap Unsur di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada dari Tahun 2023-2024.....	72
Tabel 20.	Deskripsi Sebaran Persentase Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada Tahun 2024	73
Tabel 21.	Rata-Rata Kepuasan Masyarakat per Item Pernyataan di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada Tahun 2024	79
Tabel 22.	Uji Perbedaan Rata-Rata Total Kepuasan Pasien per Karakteristik Demografi di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada Tahun 2024	83
Tabel 23.	Persentase Keterlibatan Pasien di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2024.....	85
Tabel 24.	Karakteristik Sociodemografi Responden di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2024.....	85
Tabel 25.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2024	88
Tabel 26.	Tren Nilai Pelayanan Tiap Unsur di Layanan Penunjang RSD Mangusada dari Tahun 2023-2024.....	89
Tabel 27.	Deskripsi Sebaran Persentase Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2024	90
Tabel 28.	Rata-Rata Kepuasan Masyarakat per Item Pernyataan di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2024	96
Tabel 29.	Uji Perbedaan Rata-Rata Total Kepuasan Pasien per Karakteristik Demografi di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2024	100
Tabel 28.	Karakteristik Sociodemografi Responden Secara Keseluruhan di RSD Mangusada Tahun 2024.....	103

Tabel 29.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan Secara Keseluruhan di RSD Mangusada Tahun 2024	106
Tabel 30.	Tren Nilai Pelayanan Tiap Unsur Secara Keseluruhan di RSD Mangusada dari Tahun 2021-2024.....	107
Tabel 31.	Deskripsi Sebaran Persentase Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan Secara Keseluruhan di RSD Mangusada Tahun 2024.....	108
Tabel 32.	Rata-Rata Kepuasan Masyarakat per Item Pernyataan Secara Keseluruhan di RSD Mangusada Tahun 2024	116
Tabel 33.	Uji Perbedaan Rata-Rata Total Kepuasan Pasien per Karakteristik Demografi Secara Keseluruhan di RSD Mangusada Tahun 2024.....	119
Tabel 34.	Pengenalan Pasien Terhadap Kehadiran Peserta Didik di Ruang Rawat Inap, Rawat Jalan, Rawat Darurat dan Layanan Penunjang.....	122
Tabel 35.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Peserta Didik Secara Keseluruhan.....	123
Tabel 36.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Peserta Didik di Ruang Jalan	124
Tabel 37.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Peserta Didik di Ruang Rawat Darurat, Inap, dan Layanan Penunjang.....	124
Tabel 39.	Deskripsi Sebaran Persentase Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Jalan Terhadap Peserta Didik	126
Tabel 40.	Deskripsi Sebaran Persentase Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Darurat, Rawat Inap, dan Layanan Penunjang Terhadap Peserta Didik	128
Tabel 42.	Skor Rata-Rata Kepuasan Pasien Rawat Jalan per Item Unsur Kepuasan Terhadap Peserta Didik	130
Tabel 43.	Skor Rata-Rata Kepuasan Pasien Rawat Darurat, Rawat Inap, dan Layanan Penunjang per Item Unsur Kepuasan Terhadap Peserta Didik.....	131
Tabel 46.	Karakteristik Sosiodemografi Pegawai di Ruang Rawat Inap, Rawat Jalan, Rawat Darurat dan Layanan Penunjang di RSD Mangusada Tahun 2024 ...	133
Tabel 47.	Hasil Survei Kepuasan Pegawai Terhadap Manajemen RSD Mangusada Tahun 2024	135
Tabel 48.	Deskripsi Sebaran Persentase Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan Pegawai Terhadap Manajemen di RSD Mangusada Tahun 2024	137

Tabel 49. Skor Rata-Rata Kepuasan Pegawai Terhadap Manajemen RSD Mangusada Kabupaten Badung Tahun 2024	142
Tabel 50. Uji Perbedaan Rata-Rata Total Kepuasan Pegawai per Karakteristik Demografi	143

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Pengukuran Tingkat Kepuasan	21
Gambar 2. Aspek yang Diukur dalam Survei	22
Gambar 3. Cakupan Vaksinasi COVID-19 Pada Responden di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Tahun 2024.....	31
Gambar 4. Tren Nilai IKM di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Tahun 2020-2024.....	32
Gambar 5. <i>Divergent Stacked Bar Chart</i> Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Tahun 2024.....	41
Gambar 6. Kritik dan Saran Layanan Rawat Inap.....	48
Gambar 7. Cakupan Vaksinasi COVID-19 Pada Responden di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2024.....	51
Gambar 8. Tren Nilai IKM di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2020-2024.....	52
Gambar 9. <i>Divergent Stacked Bar Chart</i> Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2024.....	60
Gambar 10. Kritik dan Saran Layanan Rawat Jalan	67
Gambar 11. Cakupan Vaksinasi COVID-19 Pada Responden di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada Tahun 2024.....	70
Gambar 12. Tren Nilai IKM di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada Tahun 2023-2024	71
Gambar 13. <i>Divergent Stacked Bar Chart</i> Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada Tahun 2024	78
Gambar 14. Kritik dan Saran Layanan Rawat Darurat	84
Gambar 15. Cakupan Vaksinasi COVID-19 Pada Responden di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2024.....	87
Gambar 16. Tren Nilai IKM di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2023-2024	88
Gambar 17. <i>Divergent Stacked Bar Chart</i> Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2024	95
Gambar 18. Kritik dan Saran Layanan Penunjang	102

Gambar 17. Cakupan Vaksinasi COVID-19 Pada Responden Secara Keseluruhan di RSD Mangusada Tahun 2024.....	105
Gambar 18. Tren Nilai IKM Secara Keseluruhan di RSD Mangusada Tahun 2021-2024	106
Gambar 19. <i>Divergent Stacked Bar Chart</i> Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan Secara Keseluruhan di RSD Mangusada Tahun 2024.....	115
Gambar 20. Kritik dan Saran Secara Keseluruhan	121
Gambar 21. <i>Divergent Stacked Bar Chart</i> Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Jalan Terhadap Peserta Didik Tahun 2024.....	127
Gambar 22. <i>Divergent Stacked Bar Chart</i> Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Darurat, rawat Inap, dan Layanan Penunjang Terhadap Peserta Didik Tahun 2024.....	129
Gambar 24. Cakupan Vaksinasi COVID-19 Pada Pegawai di RSD Mangusada Tahun 2024	135
Gambar 25. <i>Divergent Stacked Bar Chart</i> Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan Pegawai Terhadap Manajemen di RSD Mangusada Tahun 2024	140
Gambar 26. Perbandingan Skor Kepuasan Pegawai Terhadap Manajemen RSD Mangusada Tahun 2020-2024	141
Gambar 27. Kritik dan Saran Pegawai	145

I. LATAR BELAKANG

Rumah Sakit Daerah (RSD) Mangusada Kabupaten Badung adalah satu-satunya fasilitas kesehatan tingkat lanjutan milik pemerintah di Kabupaten Badung yang memberikan pelayanan rawat jalan, rawat inap, IGD, laboratorium, dan pelayanan lainnya. RSD Mangusada Kabupaten Badung telah beroperasi sejak tahun 1998 yang dulunya merupakan klinik bernama Klinik Dharma Asih. Selama perkembangannya, melalui Peraturan Daerah Kabupaten Badung No. 3 tahun 2002, maka Rumah Sakit Daerah Badung dioperasikan secara resmi. Pada tahun 2011 rumah sakit ini dinyatakan lulus akreditasi rumah sakit dengan status akreditasi penuh tingkat dasar, kemudian tahun 2013 ditetapkan sebagai rumah sakit umum kelas B.

Setelah saat itu, berbagai pengembangan dilakukan oleh RSD Mangusada Kabupaten Badung dan memperoleh apresiasi dari berbagai pihak yang ditunjukkan dengan terpilihnya RSD Mangusada Kabupaten Badung sebagai fasilitas kesehatan lanjutan terbaik tahun 2013 oleh PT ASKES Persero Cabang Denpasar, pelayanan publik terbaik di Kabupaten Badung tahun 2013, mendapatkan sertifikat BS EN ISO 9001:2008 pada tahun 2015, dan memenangkan berbagai macam lomba tingkat daerah. Selain itu, di tahun 2016 RSD Mangusada Kabupaten Badung ditetapkan sebagai rumah sakit pendidikan satelit Fakultas Kedokteran Universitas Udayana.

Dukungan dan komitmen pemerintah Kabupaten Badung terhadap pengembangan pelayanan di RSD Mangusada Kabupaten Badung sangat tinggi. Hal tersebut terlihat dari diberikannya RSD Mangusada Kabupaten Badung menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) secara penuh berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 62 Tahun 2010 yang berlaku pada tanggal 1 Januari 2011. Disamping itu pengembangan fisik rumah sakit berupa pembangunan gedung baru juga menunjukkan komitmen pemerintah Kabupaten Badung untuk memberikan fasilitas pelayanan kesehatan yang bermutu kepada seluruh masyarakat, khususnya masyarakat Badung.

Dengan berbagai apresiasi dan prestasi yang dilekatkan pada RSD Mangusada Kabupaten Badung, maka hal tersebut dapat meningkatkan permintaan masyarakat untuk mengakses pelayanan kesehatan di RSD Mangusada Kabupaten Badung, apalagi telah diluncurkan Kartu Badung Sehat yang memiliki potensi besar untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien ke RSD Mangusada Kabupaten Badung. Hal tersebut merupakan tantangan bagi RSD Mangusada Kabupaten Badung untuk tetap

mempertahankan atau bahkan meningkatkan kinerja dalam pemberian layanan medis dan kesehatan kepada pasien.

Pelanggan eksternal (pasien) tidak hanya menginginkan kesembuhan dari sakitnya yang merupakan luaran (outcome) pelayanan, tetapi juga merasakan dan menilai bagaimana mereka diperlakukan dalam proses pelayanan. Terpenuhinya kebutuhan, harapan, dan penilaian pasien terhadap kinerja dan manfaat produk atau pelayanan yang diberikan akan menghasilkan kepuasan. Setiap pasien memiliki standar pembanding untuk menilai kinerja pelayanan yang diterimanya. Hasil penilaian tersebut menunjukkan persepsi apakah kebutuhan dan harapan dipenuhi atau tidak, yang akan menghasilkan kepuasan atau ketidakpuasan. Hal itu yang akan menentukan apakah pasien akan memberikan pujian dan kembali memakai jasa pelayanan di RSD Mangusada Kabupaten Badung, atau sebaliknya dengan mengajukan komplain dan menceritakan apa yang dialaminya kepada orang lain. Semua itu akan berpengaruh terhadap eksistensi dan citra dari RSD Mangusada Kabupaten Badung.

Selain produk dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai rumah sakit kepada pasien, hal yang tidak kalah pentingnya untuk menjadi perhatian adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh peserta didik seperti dokter residen yang bertugas di RSD Mangusada Kabupaten Badung. Misi RSD Mangusada Kabupaten Badung selain menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berfokus pada keselamatan pasien juga menyelenggarakan pendidikan, pelatihan, penelitian, dan pengembangan serta pengabdian masyarakat. Salah satu indikator mutu yang dapat diukur adalah kepuasan pelanggan. Untuk itu, dilakukanlah survey kepuasan tahun 2024 guna dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap layanan yang diberikan oleh RSD Mangusada serta peserta didik. Disamping itu, juga dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan internal rumah sakit yaitu pegawai rumah sakit terhadap manajemen operasional rumah sakit. Hasil survei ini harapannya dapat menjadi dasar pertimbangan kebijakan kedepannya yang arahnya menuju kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik.

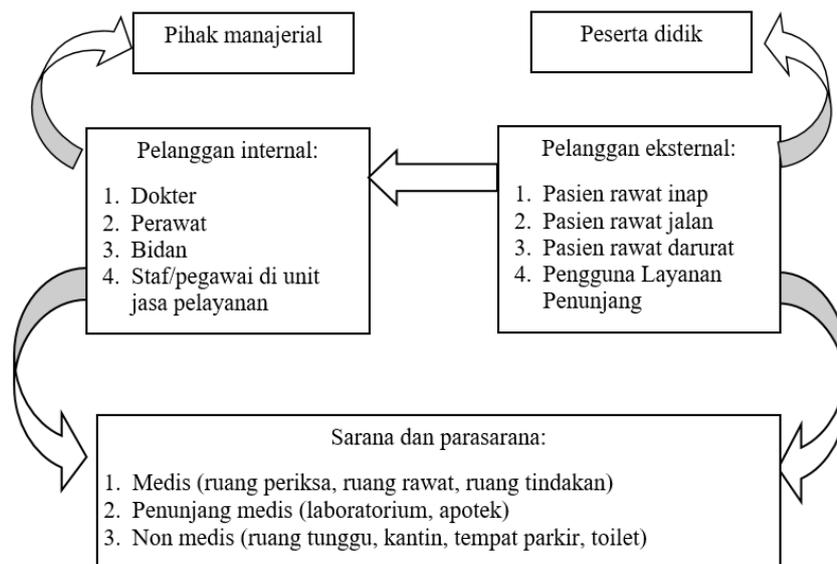
II. TUJUAN SURVEI

Survei ini difokuskan untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap kondisi RSD Mangusada Kabupaten Badung. Secara khusus, survei ini bertujuan untuk:

- 1) Mengukur tingkat kepuasan pasien rawat inap, rawat jalan, layanan penunjang, dan rawat darurat terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis dan paramedis, termasuk sarana dan prasarana di RSD Mangusada Kabupaten Badung.
- 2) Mengukur tingkat kepuasan tenaga medis, paramedis, dan pegawai terhadap manajerial termasuk sarana dan prasarana yang disediakan di RSD Mangusada Kabupaten Badung.
- 3) Mengukur tingkat kepuasan pasien rawat inap, rawat jalan, layanan penunjang, dan rawat darurat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh peserta didik (residen).

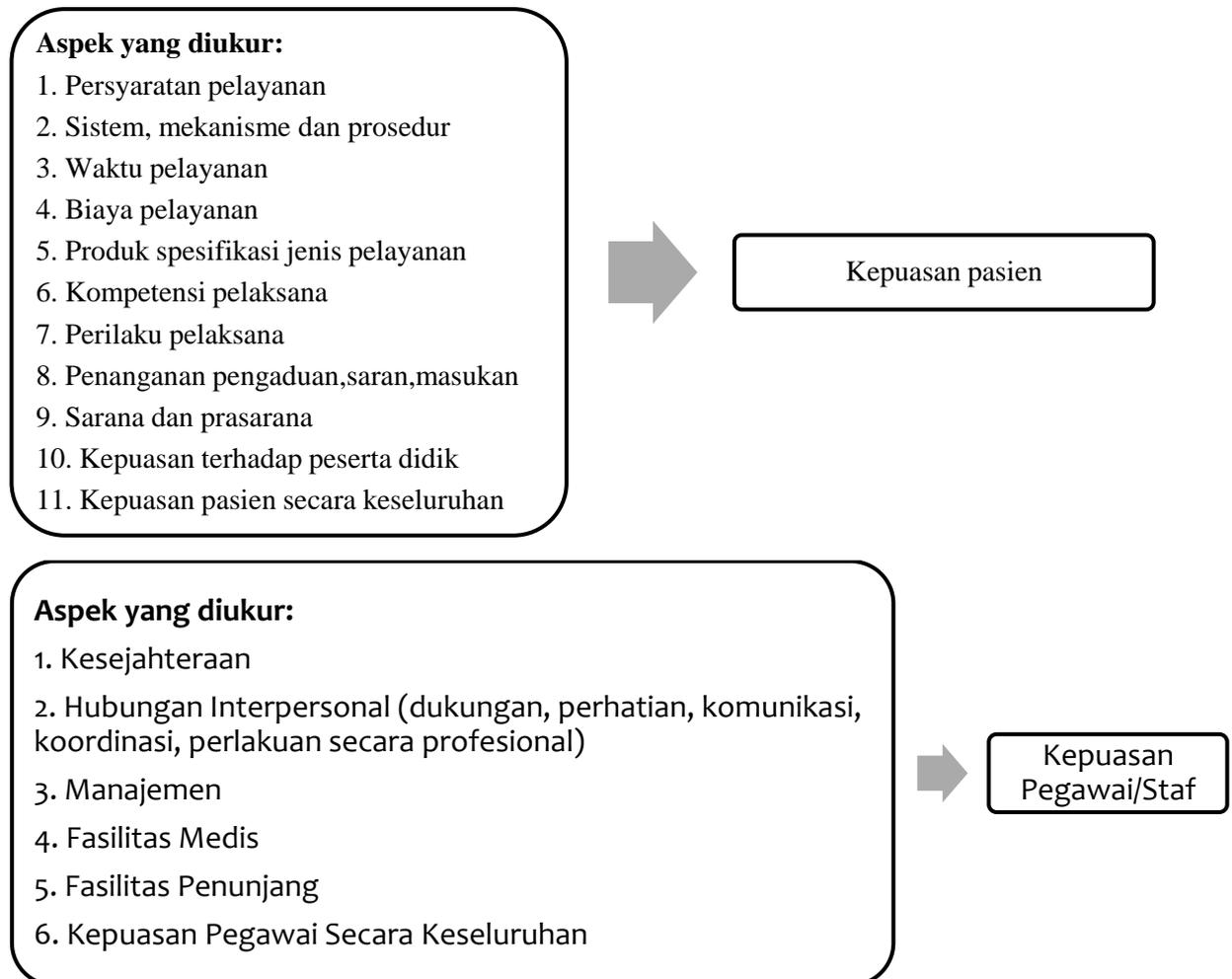
III. KERANGKA KONSEP

Terdapat dua alur dalam survei yang mengukur indikator kepuasan yang berbeda dari dua subjek survei yang berbeda yang mana menilai tingkat kepuasan pada kinerja dua pihak yang berbeda. Berikut adalah gambar alur pengukuran tingkat kepuasan:



Gambar 1. Alur Pengukuran Tingkat Kepuasan

Berdasarkan kerangka konsep survei tersebut, maka aspek yang diukur adalah sebagai berikut.



Gambar 2. Aspek yang Diukur dalam Survei

IV. METODE SURVEI

4.1 Tempat dan Waktu

Survei dilaksanakan di RSD Mangusada Kabupaten Badung pada tanggal 21 Mei - 3 Juni 2024. Tempat pengambilan data untuk tingkat kepuasan pasien dan pegawai berdasarkan ruangan rawat inap serta poliklinik rawat jalan, rawat darurat dan layanan penunjang.

4.2 Rancangan Survei

Survei ini dilaksanakan dengan rancangan survei dengan analisa data kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan pasien dan pegawai di RSD Mangusada Kabupaten Badung.

4.3 Populasi

1. Populasi survei tingkat kepuasan pasien rawat inap, rawat jalan, rawat darurat dan layanan penunjang

Populasi survei adalah seluruh pasien rawat inap di 17 ruang rawat inap, rawat jalan di 34 poli, 2 ruang rawat darurat dan 7 layanan penunjang.

2. Populasi survei tingkat kepuasan pegawai/pegawai

Populasi survei adalah seluruh pegawai medis/non medis (dokter, dokter spesialis, perawat, bidan, fisioterapis dll) yang bekerja memberikan pelayanan medis dan kesehatan di RSD Mangusada Kabupaten Badung.

4.4 Sampel

1. Sampel Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap, Rawat Jalan, Rawat Darurat, serta Layanan Penunjang

Perhitungan besar sampel pasien dalam survei ini menggunakan sampel rumus Krejcie Morgan sesuai dengan aturan dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 (Permenpan RB No. 17 Tahun 2017). Rumus perhitungan sampel adalah sebagai berikut:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{\{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Dalam survei ini diperoleh 947 pasien yang bersedia berpartisipasi yang terdiri dari 158 pasien di rawat inap, 420 pasien di rawat jalan, 191 pasien di rawat darurat, dan 178 pasien di layanan penunjang. Pemilihan sampel dilakukan secara *proportional stratified random sampling* pada rawat jalan, rawat inap, rawat darurat, serta layanan penunjang. Pasien yang dipilih menjadi responden memenuhi kriteria inklusi yaitu:

- a. Pasien berusia minimal 18 tahun
- b. Pasien dirawat inap di RSD Mangusada Kabupaten Badung minimal selama 2 hari (untuk pasien rawat inap)

- c. Pasien melakukan pemeriksaan/pengobatan di RSD Mangusada Kabupaten Badung dalam masa pengumpulan data (untuk sampel pasien rawat jalan dan layanan penunjang)
- d. Pasien dapat berkomunikasi atau membaca dan menjawab pernyataan dalam Bahasa Indonesia
- e. Pasien bersedia berpartisipasi sebagai responden
- f. Apabila terdapat pasien yang bersedia berpartisipasi namun kondisi kesehatan tidak memungkinkan, partisipasinya dapat diwakilkan oleh penjaga/pendampingnya ataupun pengisian kuesioner didampingi oleh penjaga/pendampingnya.

2. Sampel tingkat kepuasan pegawai/pegawai

Besar sampel untuk pegawai/pegawai dalam survei ini menggunakan rumus besar sampel survei dari Lameshow dengan data pegawai total.

$$n = \frac{z_{1-\alpha/2}^2 P(1-P)N}{d^2 (N-1) + z_{1-\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

Sumber: Lwanga, S. & Lameshow, S., 1997. *Sample Size Determination For Health Study: A Practical Manual*, Geneva: WHO

Keterangan :

P = Proporsi Kepuasan Pegawai Rumah Sakit Daerah = 0,69 (Sumber: Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis, 2017)

N = Jumlah Pegawai Fungsional = 1.127 (Sumber: Manajemen RSD Mangusada Tahun 2024)

D = Presisi (tingkat kesalahan yang masih ditolerir) = 0,05

Hasil perhitungan mendapatkan jumlah sampel survei minimal adalah 291 orang namun responden yang terlibat dalam survei adalah sebanyak 309 pegawai. Pemilihan besar sampel di masing-masing ruangan/poli/paviliun dilakukan secara *proporsional stratified random sampling*.

3. Sampel tingkat kepuasan terhadap peserta didik (residen)

Besar sampel pasien untuk mengukur kepuasan terhadap peserta didik (residen) tergantung dari jumlah pasien baik di rawat inap maupun rawat jalan yang mendapatkan pelayanan dari peserta didik khususnya residen, sehingga jumlah

sampel tidak dapat ditentukan. Dalam survei ini diperoleh 108 pasien yang mendapatkan layanan dari residen.

4.5 Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpul data (instrumen survei) yang digunakan adalah *self administered questionnaire* yang terdiri dari:

1. Kuesioner kepuasan pasien rawat jalan dan inap berisi 59 pernyataan terkait kepuasan pasien dan pernyataan lainnya yang terkait dengan keperluan analisis data.
2. Kuesioner kepuasan pegawai medis/paramedis berisi 32 pernyataan terkait kepuasan pegawai dan pernyataan lainnya yang terkait dengan keperluan analisis data.
3. Kuesioner kepuasan pasien terhadap peserta didik berisi 20 pernyataan terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh peserta didik (residen).

4.6 Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data di masing-masing unit pelayanan dikoordinir oleh seorang supervisor yang juga merupakan anggota tim peneliti. Pengumpul data atau enumerator dalam survei ini adalah mahasiswa atau alumni jurusan kesehatan yang sudah berpengalaman melakukan survei. Jumlah enumerator sebanyak 10 orang yang bertugas mendistribusikan kuesioner kepada calon responden (pasien rawat inap, rawat jalan, rawat darurat, layanan penunjang dan pegawai/pegawai) untuk diisi sendiri (*self administered*) atau langsung dapat melakukan wawancara kepada responden. Semua enumerator menjalani pelatihan terlebih dahulu mengenai etika ketika berhadapan dengan responden, tata cara perekrutan responden, pemahaman terhadap isi kuesioner, tata cara melakukan wawancara serta menjaga kualitas data yang dikumpulkan. Enumerator memberikan penjelasan mengenai survei sebelum meminta persetujuan calon responden untuk berpartisipasi dalam penelitian (*informed consent*). Enumerator menggunakan alat pelindung diri (APD) dalam proses pengambilan data.

4.7 Analisis Data

Data yang dikumpulkan ditabulasi menggunakan dua komputer oleh dua orang yang berbeda (*double data entry*). Hasil cetak komputer diperiksa secara silang untuk mengetahui kesalahan pemasukan data. Data diolah dengan menggunakan STATA

12.0 SE. Hasil analisa berbentuk tabel, grafik serta narasi. Hasil cetak data dianalisa untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan faktor-faktor yang terkait dengan kepuasan dan sikap tersebut. Khusus untuk pengolahan dan analisa data kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan, akan mengacu pada Permenpan RB No. 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu sebagai berikut:

1. Pengukuran Skala *Likert*

Setiap pernyataan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 20–100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 20, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 20$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a) Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	25.00-64.99	D	Tidak Baik
2	65.00-76.60	C	Kurang Baik
3	76.61-88.30	B	Baik
4	88.31-100.00	A	Sangat Baik

Sumber: Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

V. HASIL SURVEI

Hasil survei dalam laporan ini terbagi menjadi tujuh bagian yaitu laporan mengenai kepuasan pasien terhadap fasilitas dan pelayanan di ruang rawat inap, ruang rawat jalan, ruang rawat darurat, layanan penunjang, kepuasan pasien secara keseluruhan, kepuasan pasien terhadap peserta didik, dan kepuasan pegawai fungsional terhadap manajemen RSD Mangusada Kabupaten Badung. Masing-masing bagian terbagi dalam dua garis besar pelaporan yaitu karakteristik sosiodemografi pasien/pegawai dan uraian hasil pengukuran kepuasan pasien/pegawai terhadap fasilitas dan layanan yang ditampilkan dalam bentuk skor dan proporsi per item pernyataan kepuasan.

5.1 Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada

5.1.1 Gambaran Karakteristik Pasien di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Tahun 2024

Dalam survei kepuasan di ruang rawat inap, dilibatkan 158 responden di 17 ruang perawatan. Tabel 2 menunjukkan persentase keterlibatan responden berdasarkan ruang rawat inap, dimana persentase keterlibatan pasien terbanyak di ruang Baris (13,3%), Janger (12,0%), Intermediate (10,8%), dan Margapati (8,9%). Secara lengkap keterlibatan responden di ruang rawat inap dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2. Persentase Keterlibatan Pasien di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Menurut Nama Ruangan Tahun 2024

Ruang Rawat Inap	158 (100.00) n (%)
Cilinaya	7 (4,4)
Margapati	14 (8,9)
Puspanjali	8 (5,1)
Panyembrama	7 (4,4)
Iccu	4 (2,5)
Pendet	6 (3,8)
Kecak	10 (6,3)
Ruang Bersalin	7 (4,4)
Legong	13 (8,2)
Gopala	9 (5,7)
Intermediate	17 (10,8)
Janger	19 (12,0)
Baris	21 (13,3)
Oleg	8 (5,1)
Sekar Jagat (P1)	2 (1,3)
Sekar Jepun (P2)	5 (3,2)
Picu	1 (0,6)
n = 158	

Tabel 3. Persentase Keterlibatan Pasine di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Menurut Kelas Tahun 2024

Kelas Ruang Rawat Inap	158 (100.00) n (%)
Kelas 1	25 (15,8)
Kelas 2	22 (13,9)
Kelas 3	91 (57,6)
VIP	20 (12,7)
n = 158	

Tabel 4. Karakteristik Sosiodemografi Responden di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Tahun 2024

Karakteristik	n (%)	Karakteristik	n (%)
Tipe responden		Pendidikan	
Sebagai pasien	59 (37,3)	Tidak tamat SD	3 (1,9)
Sebagai wali pasien	99 (62,7)	SD / sederajat	3 (1,9)
Usia		SLTP / sederajat	13 (8,2)
Responden (median (IQR))	37 (28-47)	SLTA / sederajat	86 (54,4)
Pasien diwakili (median (IQR))	52 (28-65)	Diploma	27 (17,1)
Jenis kelamin pasien		Sarjana	25 (15,8)
Perempuan	60 (60,6)	Pascasarjana	1 (0,6)
Laki-laki	39 (39,4)	Pekerjaan	
Jenis kelamin responden		Buruh	6 (3,8)
Perempuan	92 (58,2)	PNS	8 (5,1)
Laki-laki	66 (41,8)	Pedagang/Wirusaha	31 (19,6)
Status pernikahan		Pegawai Swasta	51 (32,3)
Belum menikah	26 (16,5)	Pelajar/Mahasiswa	7 (4,4)
Menikah	131 (82,9)	Pendidik (Guru, Dosen, dll)	3 (1,9)
Cerai	1 (0,6)	TNI/POLRI	3 (1,9)
Agama		Petani/Nelayan, dll	5 (3,2)
Budha	1 (0,6)	Sopir, Ojek, dll	2 (1,3)
Hindu	134 (84,8)	Tidak Bekerja	40 (25,3)
Islam	15 (9,5)	Lainnya	2 (1,3)
Konghuchu	(0,0)	Penghasilan	
Katolik	2 (1,3)	< Rp 750,000	45 (28,5)
Kristen	6 (3,8)	Rp750,001-1,500,000	9 (5,7)
Penghayat kepercayaan	(0,0)	Rp1,500,001-2,500,000	22 (13,9)
Kab/Kota asal		Rp 2,500,001-3,500,000	44 (27,9)
Badung	120 (76,0)	Rp 3,500,001-4,500,000	27 (17,1)
Bangli	(0,0)	> Rp 4,500,000	11 (7,0)
Buleleng	6 (3,8)	Kepemilikan jamkes	
Denpasar	3 (1,9)	BPJS kesehatan/JKN/KIS	143 (90,5)
Gianyar	(0,0)	Kartu Badung Sehat	44 (27,9)
Jembrana	6 (3,8)	BPJS ketenagakerjaan	9 (5,7)
Karangasem	3 (1,9)	Asuransi swasta	4 (2,5)
Klungkung	1 (0,6)	Tidak punya jamkes	(0,0)
Tabanan	10 (6,3)	Cara Bayar	
Luar Bali	9 (5,7)	BPJS kesehatan/JKN-KIS	140 (88,6)
Etnis		Umum (biaya sendiri)	1 (0,6)
Bali	137 (86,7)	BPJS ketenagakerjaan	3 (1,9)
Jawa	13 (8,2)	Kartu Badung Sehat	11 (7,0)
Nusa Tenggara	7 (4,4)	Asuransi swasta	3 (1,9)
Lainnya	1 (0,6)	Kunjungan hari ini terencana	
Bahasa sehari-hari		Tidak	46 (29,1)
Bahasa Bali	96 (60,8)	Ya	112 (70,9)
Bahasa Indonesia	59 (37,3)	Riwayat kunjungan sebelumnya	

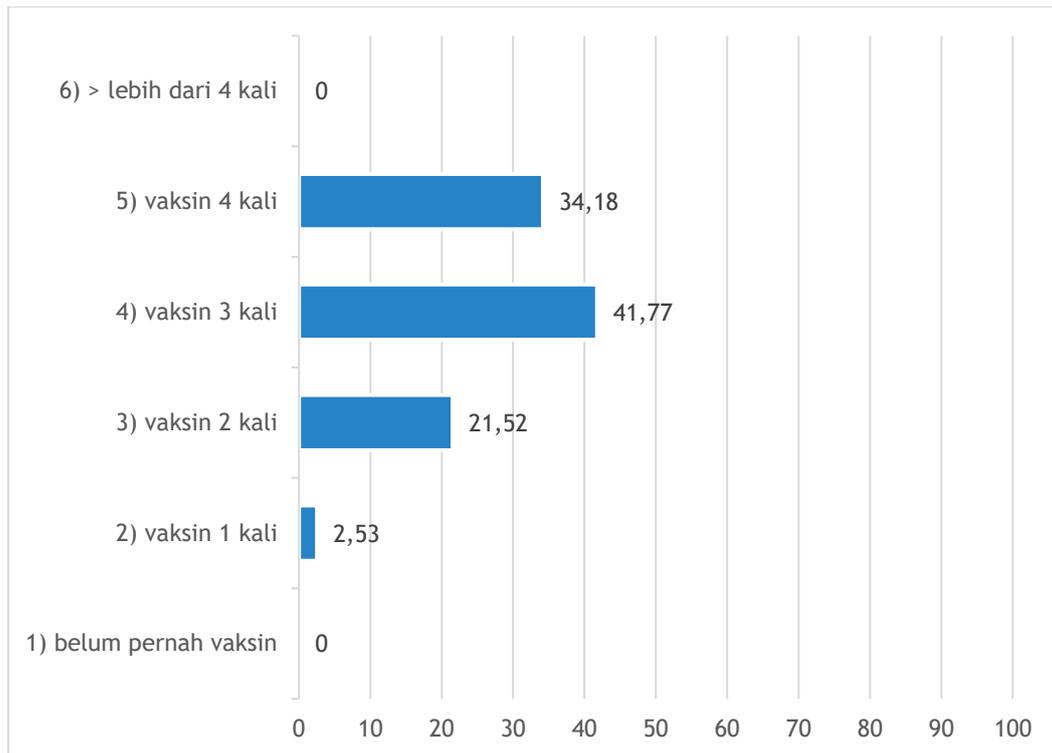
Karakteristik	n (%)	Karakteristik	n (%)
Lainnya	3 (1,9)	Belum pernah	28 (17,7)
Pernah menyampaikan saran		Pernah	130 (82,3)
Belum pernah	158 (100,0)	Mengalami perbaikan kondisi kesehatan	
Pernah	(0,0)	Tidak	4 (2,5)
		Ya	154 (97,5)
		Alasan belum pernah menyampaikan saran	
		Tidak ada waktu	9 (5,7)
		Tidak ada keluhan	128 (81,0)
		Tidak tahu caranya	18 (11,4)
		Lainnya	3 (1,9)
n = 158			

Tabel 4 menunjukkan karakteristik sosiodemografi dari 158 responden yang mengikuti survei di layanan rawat inap. Median usia responden menunjukkan bahwa responden yang diwawancarai berusia dewasa (37 tahun). Responden yang terlibat sebagian besar adalah perempuan (58,2%). Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden survei memiliki pendidikan akhir SLTA/ sederajat (54,4%). Mayoritas responden bekerja sebagai pegawai swasta (32,3%) dan sebagian besar responden memiliki penghasilan per bulan <Rp750.000 (28,5%). Jika dilihat berdasarkan cara pembiayaan, responden yang membayar dengan cara umum (0,6%) lebih sedikit daripada responden yang membayar dengan BPJS Kesehatan (90,79%).

Selain karakteristik sosiodemografi, juga dilakukan pengumpulan data keadaan umum responden survei. Responden yang dirawat di RSD Mangusada Kabupaten Badung sebagian besar pernah dirawat sebelumnya di RSD Mangusada Kabupaten Badung (86,84%) dan sebagian besar yang melakukan pengobatan rawat inap di RSD Mangusada merasakan sangat terjadi peningkatan kesehatan (88,6%).

5.1.2 Gambaran Cakupan Vaksinasi COVID-19 Pada Responden di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Tahun 2024

Gambar 3 menunjukkan gambaran cakupan vaksinasi COVID-19 pada responden survei kepuasan di ruang rawat inap RSD Mangusada tahun 2024. Hasil menunjukkan bahwa terdapat 41,77% responden di ruang rawat inap yang sudah mendapatkan vaksin ketiga dan 34,18% responden di ruang rawat inap yang sudah mendapatkan vaksin keempat. Secara lengkap terkait cakupan vaksinasi responden di ruang rawat inap dapat dilihat pada gambar 3 di bawah ini.



Gambar 3. Cakupan Vaksinasi COVID-19 Pada Responden di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Tahun 2024

5.1.3 Hasil Analisis Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Tahun 2024

Hasil analisis tingkat kepuasan pasien disajikan dalam tiga bentuk penyajian yaitu:

- Penghitungan nilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Permen PAN & RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Ukuran frekuensi untuk melihat proporsi respon responden terhadap masing-masing pernyataan (*likert-type items*)
- Rata-rata (*mean*) dan standar deviasai (*SD*) dari skor keseluruhan (*aggregate*) dari 67 pernyataan untuk mencerminkan skor tingkat kepuasan pasien (*likert scale*).

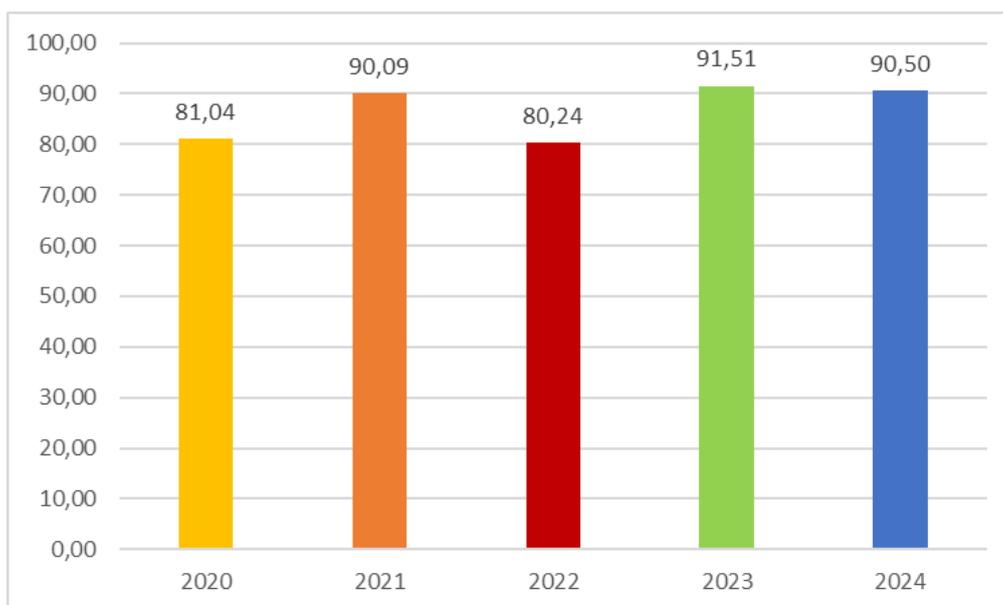
5.1.3.1 Penghitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Tahun 2024

Tabel 5. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Tahun 2024

No	Unsur Layanan	Nilai Unsur Pelayanan (NRR)	Bobot Rata-Rata	Indeks Pelayanan (NRR Tertimbang)
1	Persyaratan (U1)	4,60	0,22	1,01
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	4,61	0,22	1,01
3	Waktu Pelayanan (U3)	4,44	0,22	0,98
4	Biaya/Tarif (U4)	4,58	0,22	1,01
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	4,84	0,22	1,07
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	4,61	0,22	1,01
7	Perilaku Pelaksana (U7)	4,63	0,22	1,02
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	4,36	0,22	0,96
9	Sarana dan Prasarana (U9)	4,46	0,22	0,98
ΣNRR tertimbang/Unsur IKM UNIT PELAYANAN				9,05
Kinerja dan Mutu Unit Pelayanan				Sangat Baik

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang dinilai pada ruang rawat inap di RSD Mangusada, nilai IKM adalah sebesar **90,50** dan masuk dalam kategori mutu pelayanan **SANGAT BAIK**. Adapun unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) sedangkan unsur yang memiliki rata-rata nilai tertinggi adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5).

5.1.3.2 Tren Nilai IKM di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Tahun 2020-2024



Gambar 4. Tren Nilai IKM di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Tahun 2020-2024

Berdasarkan Gambar 4 di atas, terlihat adanya penurunan nilai IKM ruang rawat inap dari tahun 2023 ke 2024 sebesar 1,01 poin. Peningkatan terjadi pada unsur Biaya/Tarif (U4) dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), sedangkan unsur lainnya mengalami penurunan dibandingkan dengan survei tahun 2023. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 6 di bawah ini.

Tabel 6. Tren Nilai Pelayanan Tiap Unsur di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada dari Tahun 2020-2024

Unsur Pelayanan	2020	2021	2022	2023	2024	Tren
Persyaratan (U1)	4,00	4,50	3,98	4,64	4,60	Turun
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	4,06	4,54	4,11	4,66	4,61	Turun
Waktu Pelayanan (U3)	4,00	4,43	3,80	4,54	4,44	Turun
Biaya/Tarif (U4)	3,74	4,51	4,02	4,50	4,58	Naik
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	4,46	4,50	4,35	4,78	4,84	Naik
Kompetensi Pelaksana (U6)	4,08	4,59	4,11	4,73	4,61	Turun
Perilaku Pelaksana (U7)	4,13	4,57	4,22	4,72	4,63	Turun
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	3,90	4,41	3,73	4,42	4,36	Turun
Sarana Dan Prasarana (U9)	4,10	4,49	4,15	4,61	4,46	Turun

5.1.3.3 Persentase Kepuasan Masyarakat Terhadap Setiap Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Tahun 2024

Tabel 7 merupakan deskripsi sebaran persentase respon yang diberikan responden pasien per item pernyataan kepuasan terhadap layanan yang diberikan di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada. Gambar 5 memperlihatkan bagaimana tren sebaran respon pasien terhadap item pernyataan kepuasan, dimulai dari persentase yang memilih “Sangat Tidak Puas” hingga “Sangat Puas dan dari skor 1 sampai 5. Pada Tabel 7 dan Gambar 5 menunjukkan bahwa responden yang menjawab skor 5 (sangat puas) proporsinya paling banyak bila dibandingkan jawaban lainnya.

Tabel 7. Deskripsi Sebaran Persentase Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Tahun 2024

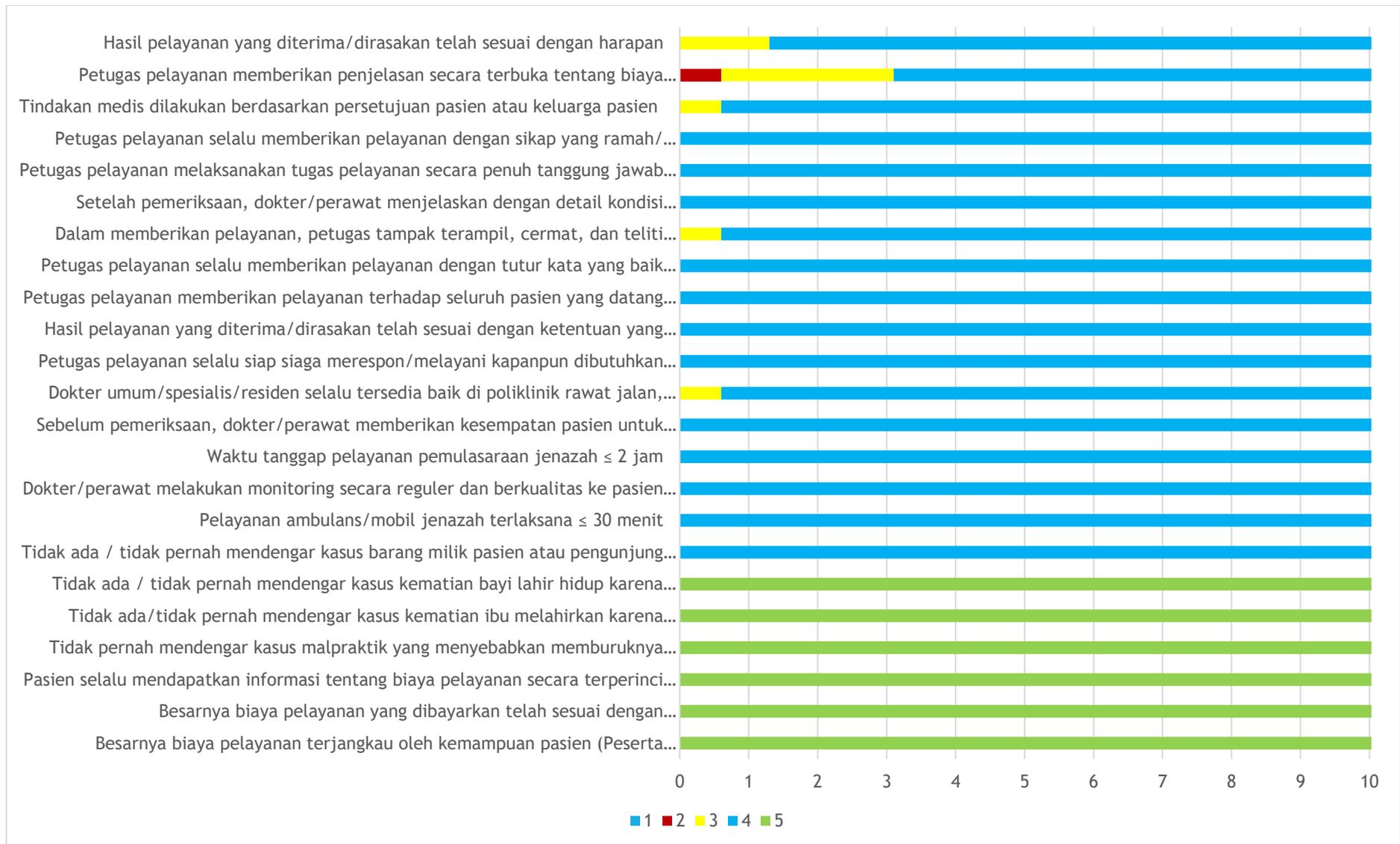
No	Unsur Kepuasan	Sangat Tidak Puas			Sangat Puas	
		1	2	3	4	5
1	Informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang lengkap dan jelas)	0,0	0,0	0,0	41,8	58,2
2	Informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut telah sangat jelas (tidak membingungkan)	0,0	0,0	0,0	38,6	61,4
3	Kesederhanaan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Keterangan: Bila responden menjawab TS atau STS, tanyakan persyaratan apa saja yang dianggap tidak sederhana	0,0	0,0	0,6	38,6	60,8
4	Persyaratan administratif untuk mendapatkan pelayanan tersebut sangat mudah untuk dipenuhi (tidak menyulitkan) Keterangan: Bila responden menjawab TS atau STS, tanyakan persyaratan apa saja yang dianggap sulit.	0,0	0,0	0,0	38,6	61,4
5	Informasi mengenai prosedur pelayanan telah diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang detail/lengkap/memuaskan)	0,0	0,0	0,0	43,7	56,3
6	Alur/proses pelayanan telah sangat jelas (tidak membingungkan)	0,0	0,0	0,0	41,8	58,2
7	Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit)	0,0	0,0	0,0	38,6	61,4
8	Sebelum pemeriksaan, dokter/perawat memberikan kesempatan pasien untuk berbicara/bertanya/menjelaskan gangguan yang dialaminya	0,0	0,0	0,0	34,8	65,2
9	Setelah pemeriksaan, dokter/perawat menjelaskan dengan detail kondisi kesehatan/kesakitan yang dialami oleh pasien	0,0	0,0	0,0	37,3	62,7
10	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail tindakan medis apa yang akan dilakukan ke pasien	0,0	0,0	0,0	39,2	60,8
11	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail efek samping yang mungkin dialami oleh pasien akibat tindakan medis yang akan dilakukan	0,0	1,3	0,6	37,3	60,8
12	Tindakan medis dilakukan berdasarkan persetujuan pasien atau keluarga pasien	0,0	0,0	0,6	37,3	62,0
13	Dokter/perawat melakukan monitoring secara reguler dan berkualitas ke pasien setelah tindakan medis dilakukan	0,0	0,0	0,0	32,9	67,1
14	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu (sesuai dengan standard pelayanannya, dan sesuai pelayanan yg tersedia)	0,0	0,0	0,0	49,4	50,6
15	· Waktu tunggu operasi elektif (terjadwal) ≤ 2 hari	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0
16	Waktu tunggu hasil radiologi ≤ 3 jam (foto)	0,0	0,0	14,3	51,4	34,3

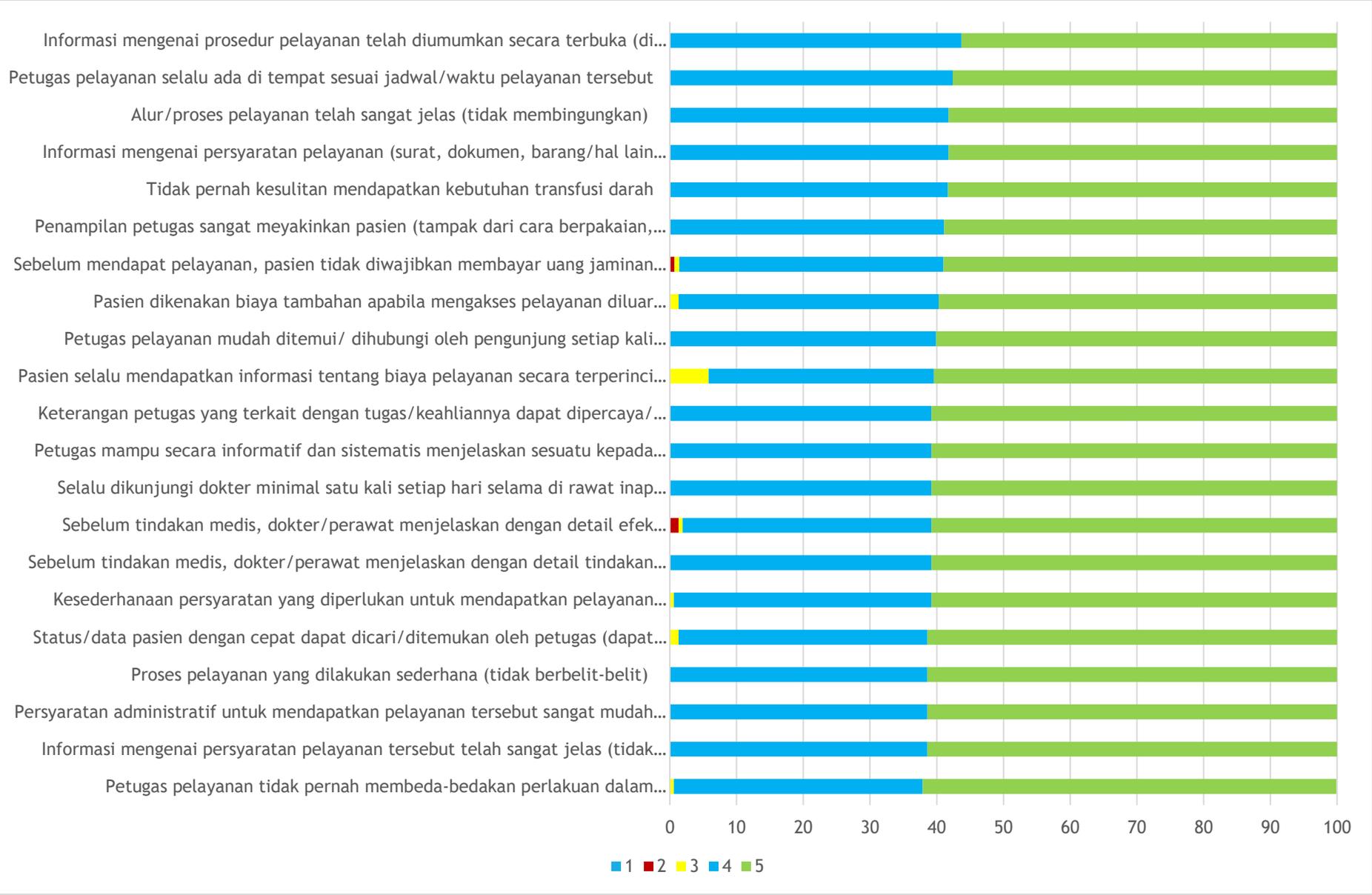
No	Unsur Kepuasan	Sangat Tidak Puas			Sangat Puas	
		1	2	3	4	5
17	Waktu tunggu hasil laboratorium ≤ 120 menit	0,0	1,5	10,8	53,9	33,9
18	Waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit	1,5	0,0	4,6	61,1	32,8
19	Waktu tunggu pelayanan obat racikan ≤ 60 menit	1,4	0,0	1,4	55,7	41,4
20	Pelayanan ambulans/mobil jenazah terlaksana ≤ 30 menit	0,0	0,0	0,0	29,4	70,6
21	Waktu tanggap pelayanan pemulasaraan jenazah ≤ 2 jam	0,0	0,0	0,0	34,4	65,6
22	Tidak pernah kesulitan mendapatkan kebutuhan transfusi darah	0,0	0,0	0,0	41,7	58,3
23	Pelayanan yang diperoleh/dilaksanakan petugas telah tepat waktu (sesuai dengan standard atau yang dijanjikan / diinformasikan petugas)	0,0	0,0	0,6	50,6	48,7
24	Jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi (artinya jadwal tidak molor karena petugas belum datang atau alasan apapun)	0,0	0,0	0,6	49,4	50,0
25	Jam pelayanan pendaftaran pasien, selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit (Senin- Sabtu Pukul 07.30-12.00)	0,0	0,0	0,0	48,7	51,3
26	Jam pelayanan selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit (Senin-Sabtu Pukul 08.00- selesai)	0,0	0,0	0,0	44,3	55,7
27	Selalu dikunjungi dokter minimal satu kali setiap hari selama di rawat inap (khusus rawat inap)	0,0	0,0	0,0	39,2	60,8
28	Pemberian makanan pasien selalu sesuai jadwal makan (khusus rawat inap)	0,0	0,0	0,0	44,9	55,1
29	Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut	0,0	0,0	0,0	42,4	57,6
30	Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut	0,0	0,6	2,5	34,8	62,0
31	Sebelum mendapat pelayanan, pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya (khusus peserta JKN)	0,0	0,7	0,7	39,6	59,1
32	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/ slip pembayaran memuat secara rinci tiap item barang/jasa yang digunakan pasien) (khusus peserta JKN)	0,0	0,0	5,8	33,8	60,4
33	Pasien dikenakan biaya tambahan apabila mengakses pelayanan diluar tanggungan JKN (khusus peserta BPJS Kesehatan/JKN-KIS)	0,0	0,0	1,3	39,0	59,7
34	Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien (Peserta umum/non JKN)	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
35	Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima (pengunjung tidak memperlmasalahkan biaya yang dikeluarkan karena puas dengan pelayanan yang diberikan)	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

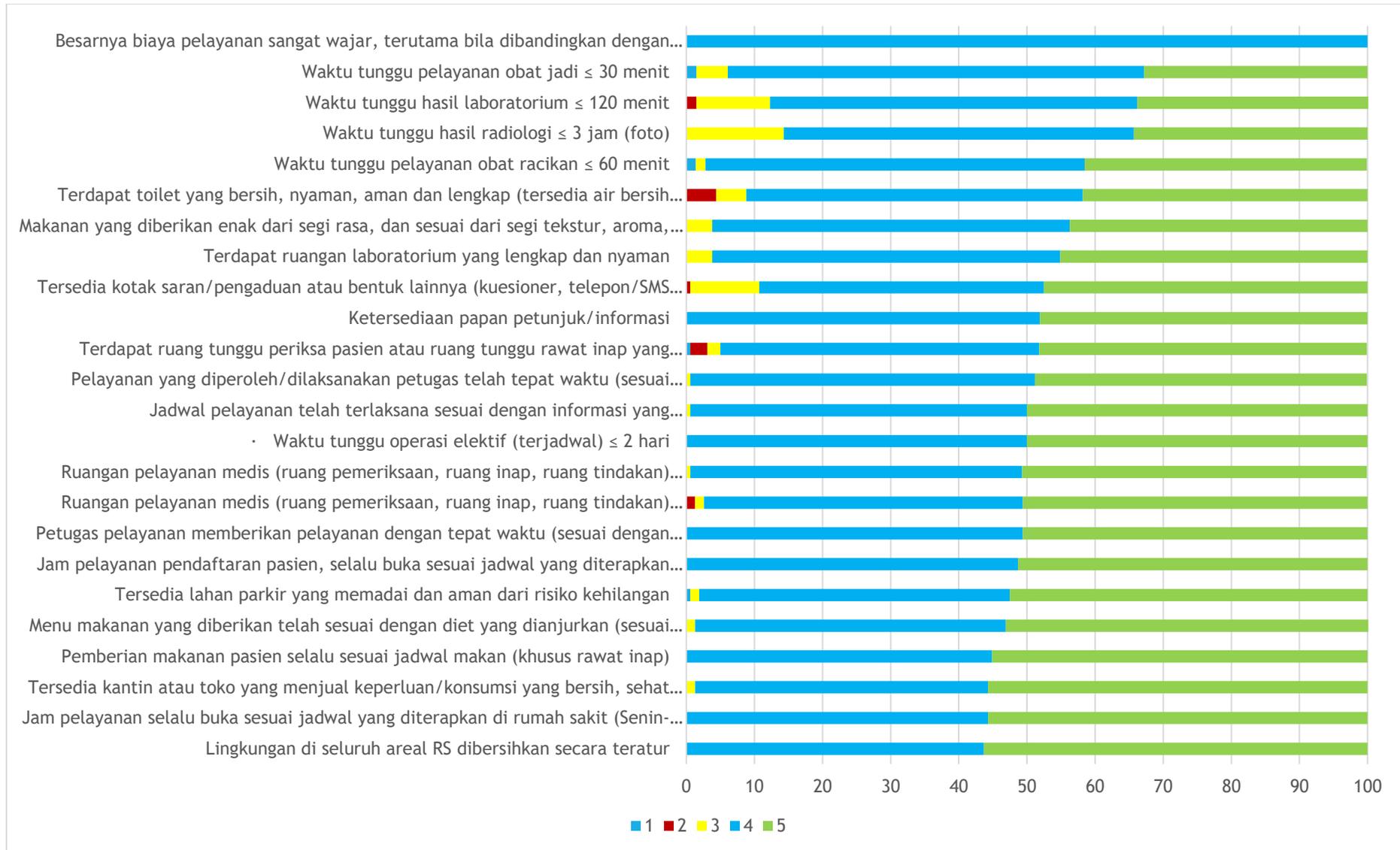
No	Unsur Kepuasan	Sangat Tidak Puas			Sangat Puas	
		1	2	3	4	5
36	Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (artinya, selisih harga kemahalannya masuk akal)	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
37	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/ slip pembayaran memuat secara rinci tiap item barang/jasa yang digunakan pasien)	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
38	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	0,0	0,0	0,0	36,1	63,9
39	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan	0,0	0,0	1,3	36,7	62,0
40	Menu makanan yang diberikan telah sesuai dengan diet yang dianjurkan (sesuai dengan penyakit yang diderita) (khusus pasien rawat inap)	0,0	0,0	1,3	45,6	53,2
41	Makanan yang diberikan enak dari segi rasa, dan sesuai dari segi tekstur, aroma, dan penampilan. (Khusus pasien rawat inap). Jika pasien menjawab sangat tidak setuju, tidak setuju, atau netral, minta pasien untuk menjelaskan alasannya. (1)..... (2).....	0,0	0,0	3,8	52,5	43,7
42	Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien, cacat, atau kematian dalam 3 tahun terakhir. (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
43	Tidak ada/tidak pernah mendengar kasus kematian ibu melahirkan karena kelalaian petugas dalam 3 tahun terakhir (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
44	Tidak ada / tidak pernah mendengar kasus kematian bayi lahir hidup karena kelalaian petugas dalam 3 tahun terakhir (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
45	Tidak ada / tidak pernah mendengar kasus barang milik pasien atau pengunjung yang hilang (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	0,0	0,0	0,0	17,7	82,3
46	Dalam memberikan pelayanan, petugas tampak terampil, cermat, dan teliti (tampak dari seberapa cekatan dan ekspresi serius dan meyakinkan saat menjalankan tugas)	0,0	0,0	0,6	36,1	63,3
47	Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada pasien (tampak dari kemampuan berbahasa/berkomunikasi yang efektif, tidak berbelit-belit dan meyakinkan)	0,0	0,0	0,0	39,2	60,8

No	Unsur Kepuasan	Sangat Tidak Puas			Sangat Puas	
		1	2	3	4	5
48	Keterangan petugas yang terkait dengan tugas/keahliannya dapat dipercaya/meyakinkan (dapat dikonfirmasi apakah pasien pernah menemukan inkonsistensi keterangan antarpetugas)	0,0	0,0	0,0	39,2	60,8
49	Status/data pasien dengan cepat dapat dicari/ditemukan oleh petugas (dapat dikonfirmasi dengan standar penyediaan rekam medik yang harus tersedia ≤ 15 menit)	0,0	0,0	1,3	37,3	61,4
50	Petugas pelayanan mudah ditemui/ dihubungi oleh pengunjung setiap kali dibutuhkan	0,0	0,0	0,0	39,9	60,1
51	Dokter umum/spesialis/residen selalu tersedia baik di poliklinik rawat jalan, rawat inap maupun layanan penunjang ketika jam operasional berlangsung	0,0	0,0	0,6	34,2	65,2
52	Penampilan petugas sangat meyakinkan pasien (tampak dari cara berpakaian, tutur kata, sikap, dan perilaku petugas)	0,0	0,0	0,0	41,1	58,9
53	Petugas pelayanan melaksanakan tugas pelayanan secara penuh tanggung jawab (tidak ada komplain, dan bila dikomplain tetap melayani dengan baik)	0,0	0,0	0,0	37,3	62,7
54	Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan (fisik yang prima juga dapat diobservasi dari ekspresi dan penampilan yang penuh semangat, tidak duduk santai, merokok sambil melamun, terkantuk-kantuk, dll)	0,0	0,0	0,0	35,4	64,6
55	Petugas pelayanan tidak pernah membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan (baik bagi penyakit tertentu, status sosial, maupun ekonomi/miskin, dll)	0,0	0,0	0,6	37,3	62,0
56	Petugas pelayanan memberikan pelayanan terhadap seluruh pasien yang datang tanpa kecuali (tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun)	0,0	0,0	0,0	36,1	63,9
57	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (sopan)	0,0	0,0	0,0	36,1	63,9
58	Tersedia kotak saran/pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, telepon/SMS pengaduan, dll) yang disediakan kepada masyarakat menyampaikan komplain, memberikan masukan dan saran	0,0	0,6	10,1	41,8	47,5
59	Ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan) terasa bersih, rapi dan nyaman	0,0	1,3	1,3	46,8	50,6
60	Ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan) terasa aman dan dapat menjamin privasi pasien	0,0	0,0	0,6	48,7	50,6
61	Terdapat ruangan laboratorium yang lengkap dan nyaman	0,0	0,0	3,8	51,1	45,1
62	Terdapat ruang tunggu periksa pasien atau ruang tunggu rawat inap yang memadai dan nyaman	0,6	2,5	1,9	46,8	48,1

No	Unsur Kepuasan	Sangat Tidak Puas			Sangat Puas	
		1	2	3	4	5
63	Terdapat toilet yang bersih, nyaman, aman dan lengkap (tersedia air bersih mengalir, sabun dan tisu) serta mudah untuk dijangkau	0,0	4,4	4,4	49,4	41,8
64	Tersedia lahan parkir yang memadai dan aman dari risiko kehilangan	0,6	0,0	1,3	45,6	52,5
65	Ketersediaan papan petunjuk/informasi	0,0	0,0	0,0	51,9	48,1
66	Tersedia kantin atau toko yang menjual keperluan/konsumsi yang bersih, sehat serta mudah dijangkau	0,0	0,0	1,3	43,0	55,7
67	Lingkungan di seluruh areal RS dibersihkan secara teratur	0,0	0,0	0,0	43,7	56,3







Gambar 5. Divergent Stacked Bar Chart Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Tahun 2024

5.1.3.4 Rata-Rata Kepuasan Masyarakat per Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Tahun 2024

Dilakukan perhitungan skor rata-rata kepuasan masyarakat per item di 9 unsur pelayanan ruang rawat inap untuk mengetahui unsur mana yang memiliki nilai rata-rata yang paling tinggi dan paling rendah. Dengan menggunakan program komputer, skor total keseluruhan respon dari keseluruhan pernyataan kepuasan dihitung untuk kemudian dibuat skor rata-rata (*mean score*) seluruh respon yang diurutkan dari yang terbesar hingga ke terkecil. Total rata-rata digunakan sebagai indikator tingkat kepuasan pasien dimana nilai 1 berarti sangat tidak puas dan nilai 5 berarti sangat puas. Berdasarkan Tabel 8 diketahui total rata-rata kepuasan responden survei berdasarkan seluruh item pernyataan adalah 4,6 (SD=0,2) berada pada skala "SANGAT PUAS". Jika dibandingkan dengan total rata-rata tersebut, terdapat 21 item pernyataan (31,34%) yang memiliki nilai rata-rata di bawah nilai total rata-rata kepuasan responden survei berdasarkan 67 item pernyataan (31,34%).

Tabel 8. Rata-Rata Kepuasan Masyarakat per Item Pernyataan di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Tahun 2024

No	Unsur Kepuasan	Rerata	Standar Deviasi
1	Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien (Peserta umum/non JKN)	5,0	0,0
2	Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima (pengunjung tidak memperlakukan biaya yang dikeluarkan karena puas dengan pelayanan yang diberikan)	5,0	0,0
3	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/ slip pembayaran memuat secara rinci tiap item barang/jasa yang digunakan pasien)	5,0	0,0
4	Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien, cacat, atau kematian dalam 3 tahun terakhir. (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	5,0	0,0
5	Tidak ada/tidak pernah mendengar kasus kematian ibu melahirkan karena kelalaian petugas dalam 3 tahun terakhir (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	5,0	0,0
6	Tidak ada / tidak pernah mendengar kasus kematian bayi lahir hidup karena kelaiaian petugas dalam 3 tahun terakhir (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	5,0	0,0
7	Tidak ada / tidak pernah mendengar kasus barang milik pasien atau pengunjung yang hilang (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	4,8	0,4
8	Pelayanan ambulans/mobil jenazah terlaksana ≤ 30 menit	4,7	0,5

No	Unsur Kepuasan	Rerata	Standar Deviasi
9	Dokter/perawat melakukan monitoring secara reguler dan berkualitas ke pasien setelah tindakan medis dilakukan	4,7	0,5
10	Waktu tanggap pelayanan pemulasaraan jenazah ≤ 2 jam	4,7	0,5
11	Sebelum pemeriksaan, dokter/perawat memberikan kesempatan pasien untuk berbicara/bertanya/menjelaskan gangguan yang dialaminya	4,7	0,5
12	Dokter umum/spesialis/residen selalu tersedia baik di poliklinik rawat jalan, rawat inap maupun layanan penunjang ketika jam operasional berlangsung	4,6	0,5
13	Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan (fisik yang prima juga dapat diobservasi dari ekspresi dan penampilan yang penuh semangat, tidak duduk santai, merokok sambil melamun, terkantuk-kantuk, dll)	4,6	0,5
14	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	4,6	0,5
15	Petugas pelayanan memberikan pelayanan terhadap seluruh pasien yang datang tanpa kecuali (tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun)	4,6	0,5
16	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (sopan)	4,6	0,5
17	Setelah pemeriksaan, dokter/perawat menjelaskan dengan detail kondisi kesehatan/kesakitan yang dialami oleh pasien	4,6	0,5
18	Dalam memberikan pelayanan, petugas tampak terampil, cermat, dan teliti (tampak dari seberapa cekatan dan ekspresi serius dan meyakinkan saat menjalankan tugas)	4,6	0,5
19	Petugas pelayanan melaksanakan tugas pelayanan secara penuh tanggung jawab (tidak ada komplain, dan bila dikomplain tetap melayani dengan baik)	4,6	0,5
20	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah/ bersahabat	4,6	0,5
21	Informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut telah sangat jelas (tidak membingungkan)	4,6	0,5
22	Persyaratan administratif untuk mendapatkan pelayanan tersebut sangat mudah untuk dipenuhi (tidak menyulitkan) Keterangan: Bila responden menjawab TS atau STS, tanyakan persyaratan apa saja yang dianggap sulit.	4,6	0,5
23	Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit)	4,6	0,5
24	Tindakan medis dilakukan berdasarkan persetujuan pasien atau keluarga pasien	4,6	0,5
25	Petugas pelayanan tidak pernah membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan (baik bagi penyakit tertentu, status sosial, maupun ekonomi/miskin, dll)	4,6	0,5
26	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail tindakan medis apa yang akan dilakukan ke pasien	4,6	0,5
27	- Selalu dikunjungi dokter minimal satu kali setiap hari selama di rawat inap (khusus rawat inap)	4,6	0,5
28	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan	4,6	0,5
29	Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada pasien (tampak dari kemampuan berbahasa/berkomunikasi yang efektif, tidak berbelit-belit dan meyakinkan)	4,6	0,5

No	Unsur Kepuasan	Rerata	Standar Deviasi
30	Keterangan petugas yang terkait dengan tugas/keahliannya dapat dipercaya/ meyakinkan (dapat dikonfirmasi apakah pasien pernah menemukan inkonsistensi keterangan antarpetugas)	4,6	0,5
31	Kesederhanaan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Keterangan: Bila responden menjawab TS atau STS, tanyakan persyaratan apa saja yang dianggap tidak sederhana	4,6	0,5
32	Status/data pasien dengan cepat dapat dicari/ditemukan oleh petugas (dapat dikonfirmasi dengan standar penyediaan rekam medik yang harus tersedia ≤ 15 menit)	4,6	0,5
33	Petugas pelayanan mudah ditemui/ dihubungi oleh pengunjung setiap kali dibutuhkan	4,6	0,5
34	Penampilan petugas sangat meyakinkan pasien (tampak dari cara berpakaian, tutur kata, sikap, dan perilaku petugas)	4,6	0,5
35	Pasien dikenakan biaya tambahan apabila mengakses pelayanan diluar tanggungan JKN (khusus peserta BPJS Kesehatan/JKN-KIS)	4,6	0,5
36	Tidak pernah kesulitan mendapatkan kebutuhan transfusi darah	4,6	0,5
37	Informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang lengkap dan jelas)	4,6	0,5
38	Alur/proses pelayanan telah sangat jelas (tidak membingungkan)	4,6	0,5
39	Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut	4,6	0,6
40	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail efek samping yang mungkin dialami oleh pasien akibat tindakan medis yang akan dilakukan	4,6	0,6
41	Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut	4,6	0,5
42	Sebelum mendapat pelayanan, pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya (khusus peserta JKN)	4,6	0,5
43	Informasi mengenai prosedur pelayanan telah diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang detail/lengkap/memuaskan)	4,6	0,5
44	Lingkungan di seluruh areal RS dibersihkan secara teratur	4,6	0,5
45	Jam pelayanan selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit (Senin-Sabtu Pukul 08.00- selesai)	4,6	0,5
46	Pemberian makanan pasien selalu sesuai jadwal makan (khusus rawat inap)	4,6	0,5
47	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/ slip pembayaran memuat secara rinci tiap item barang/jasa yang digunakan pasien) (khusus peserta JKN)	4,5	0,6
48	Tersedia kantin atau toko yang menjual keperluan/konsumsi yang bersih, sehat serta mudah dijangkau	4,5	0,5
49	Menu makanan yang diberikan telah sesuai dengan diet yang dianjurkan (sesuai dengan penyakit yang diderita) (khusus pasien rawat inap)	4,5	0,5

No	Unsur Kepuasan	Rerata	Standar Deviasi
50	Jam pelayanan pendaftaran pasien, selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit (Senin- Sabtu Pukul 07.30-12.00)	4,5	0,5
51	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu (sesuai dengan standard pelayanannya, dan sesuai pelayanan yg tersedia)	4,5	0,5
52	Waktu tunggu operasi elektif (terjadwal) \leq 2 hari	4,5	0,5
53	Ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan) terasa aman dan dapat menjamin privasi pasien	4,5	0,5
54	Jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi (artinya jadwal tidak molor karena petugas belum datang atau alasan apapun)	4,5	0,5
55	Tersedia lahan parkir yang memadai dan aman dari risiko kehilangan	4,5	0,6
56	Ketersediaan papan petunjuk/informasi	4,5	0,5
57	Ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan) terasa bersih, rapi dan nyaman	4,5	0,6
58	Terdapat ruangan laboratorium yang lengkap dan nyaman	4,4	0,6
59	Makanan yang diberikan enak dari segi rasa, dan sesuai dari segi tekstur, aroma, dan penampilan. (Khusus pasien rawat inap). Jika pasien menjawab sangat tidak setuju, tidak setuju, atau netral, minta pasien untuk menjelaskan alasannya. (1)..... (2).....	4,4	0,6
60	Terdapat ruang tunggu periksa pasien atau ruang tunggu rawat inap yang memadai dan nyaman	4,4	0,7
61	Tersedia kotak saran/pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, telepon/SMS pengaduan, dll) yang disediakan kepada masyarakat menyampaikan komplain, memberikan masukan dan saran	4,4	0,7
62	Waktu tunggu pelayanan obat racikan \leq 60 menit	4,4	0,7
63	Terdapat toilet yang bersih, nyaman, aman dan lengkap (tersedia air bersih mengalir, sabun dan tisu) serta mudah untuk dijangkau	4,3	0,7
64	Waktu tunggu pelayanan obat jadi \leq 30 menit	4,2	0,7
65	Waktu tunggu hasil radiologi \leq 3 jam (foto)	4,2	0,7
66	Waktu tunggu hasil laboratorium \leq 120 menit	4,2	0,7
67	Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (artinya, selisih harga kemahalannya masuk akal)	4,0	0,0
	Rerata keseluruhan 67 pernyataan	4,6	0,2
	Secara keseluruhan kepuasan pengunjung	4,4	0,5

Berdasarkan tabel 8 di atas, dapat diketahui bahwa 3 pernyataan yang memperoleh nilai rata-rata terendah adalah “Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (artinya, selisih harga kemahalannya masuk akal)”, “Waktu tunggu hasil laboratorium \leq 120 menit”, dan “Waktu tunggu hasil radiologi \leq 3 jam (foto)”. Dari ketiga pernyataan tersebut diketahui

bahwa satu pernyataan merupakan item pernyataan dari unsur Biaya/Tarif (U4) dan dua item pernyataan lainnya dari unsur Waktu Pelayanan (U3).

5.1.4 Perbedaan Skor Berdasarkan Karakteristik Demografi Masyarakat

Tabel 9 memperlihatkan skor rata-rata kepuasan masyarakat (pasien) berdasarkan karakteristik demografi. Karakteristik demografi pasien yang memiliki 2 kategori akan diuji keragamannya menggunakan metode *Student T-test* dan *Mann-Whitney test* untuk data IKM pada populasi yang tidak terdistribusi normal. Demikian juga dengan karakteristik demografi dengan 3 kategori atau lebih, pada data IKM tidak terdistribusi normal, uji keragaman dilakukan menggunakan metode *Kruskal-Wallis test*. Sedangkan pada data yang berdistribusi normal uji keragaman yang dilakukan adalah *One Way Anova*. Tingkat kemaknaan yang digunakan adalah 95% mengingat skor yang dihasilkan tidak sepenuhnya berasal dari variabel yang berjenis rasio melainkan hasil konversi dari skala *Likert*.

Tabel 9. Uji Perbedaan Rata-Rata Total Kepuasan Pasien per Karakteristik Demografi di Ruang Rawat Inap RSD Mangusada Tahun 2024

Kategori	Rata-rata (SD)	P value	Kategori	Rata-rata (SD)	P value
Jenis kelamin			Kelas ruang rawat inap		
Laki-laki	4,57 (0,32)	0,8573^	Kelas 1	4,60 (0,26)	0,0787*
Perempuan	4,57 (0,32)		Kelas 2	4,73 (0,32)	
Umur			Kelas 3	4,54 (0,40)	
di bawah 20 tahun	4,43 (0,45)	0,7983*	VIP	4,53 (0,00)	
20-39 tahun	4,58 (0,33)		Pendidikan		
40-59 tahun	4,57 (0,31)		Tidak tamat SD	4,68 (0,26)	0,7634*
≥ 60 tahun	4,58 (0,31)		SD / sederajat	4,52 (0,42)	
Responden			SLTP / sederajat	4,61 (0,39)	
Sebagai wali pasien	4,57 (0,32)	0,9027^	SLTA / sederajat	4,56 (0,32)	
Sebagai pasien	4,58 (0,31)		Diploma	4,60 (0,29)	
Pekerjaan			Sarjana	4,56 (0,33)	
Buruh	4,44 (0,30)	0,5568*	Pascasarjana	4,06 (0,00)	
PNS	4,44 (0,39)				
Pedagang/Wirausaha	4,61 (0,32)		Pembiayaan		
Pegawai Swasta	4,59 (0,32)		BPJS kesehatan/JKN-KIS	4,59 (0,32)	0,0225*
Pelajar/Mahasiswa	4,71 (0,30)		Umum (biaya sendiri)	4,75 (0,00)	
Pendidik (Guru, Dosen, dll)	4,44 (0,32)		BPJS ketenagakerjaan	4,51 (0,40)	
TNI/POLRI	4,60 (0,24)		Kartu Badung Sehat	4,22 (0,14)	
Petani/Nelayan, dll	4,73 (0,20)				
Sopir, Ojek, dll	4,54 (0,56)		Riwayat kunjungan sebelumnya		

Kategori	Rata-rata (SD)	P value	Kategori	Rata-rata (SD)	P value
Tidak Bekerja	4,55 (0,33)		Belum pernah	4,55 (0,31)	0,5816 [^]
Lainnya	4,25 (0,29)		Pernah	4,58 (0,32)	
<i>Keterangan: **Student's T-test; ^Mann-Whitney test, ^^One Way ANOVA; *Kruskal Wallis; p-value cut off <0,05</i>					

Berdasarkan uji beda median, secara statistik terdapat cukup bukti (*p-value cut off* <0,05) untuk menyimpulkan bahwa jika dilihat dari karakteristik profesi, responden pada survei kepuasan masyarakat tahun 2024 di RSD Mangusada unit layanan rawat inap di Kabupaten Badung memang memiliki persepsi kepuasan yang berbeda bermakna. Pada skala 1-5, persepsi kepuasan tertinggi dilaporkan oleh responden umum-bayar sendiri- (*mean* (SD)=4,8 (<0,0)) dan terendah oleh responden dengan Kartu Badung Sehat (*mean* (SD)=4,2 (0,1)); *p-value*=0,0225. Kemudian, tidak ditemukan keberbedaan nilai tengah persepsi kepuasan secara bermakna pada karakteristik kelompok usia, jenis kelamin, riwayat kunjungan, status wali atau responden, unit layanan yang diakses, latar belakang pendidikan dan pekerjaan terlepas dari pengakuan responden.

5.1.5 Kritik dan Saran

Responden diminta untuk memberikan kritik dan saran sebagai masukan guna meningkatkan mutu/kualitas pelayanan di layanan rawat inap RSD Mangusada pada tahun 2024. Sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh RSD Mangusada umumnya sudah baik dan memuaskan. Kritik dan saran spesifik yang disampaikan meliputi penambahan petugas di farmasi untuk mengurangi waktu antrean, perbaikan fasilitas yang rusak seperti AC dan keran air, serta penyediaan informasi yang lebih jelas terkait perubahan kelas ruangan. Selain itu, peningkatan jumlah ruang rawat inap dan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang lebih nyaman juga diharapkan. Peningkatan mutu layanan dan penanganan yang lebih cepat perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan demi kenyamanan dan kepuasan pasien.



Gambar 6. Kritik dan Saran Layanan Rawat Inap

5.2 Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada

5.2.1 Gambaran Karakteristik Pasien di Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2024

Tabel 10 menampilkan persentase keterlibatan pasien di layanan rawat jalan. Survei ini melibatkan 420 responden rawat jalan, dengan mayoritas responden berasal dari Poli Bedah Ortopedi sebanyak 39 orang (9,3%). Secara lengkap dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 10. Persentase Keterlibatan Pasien di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2024

Poli Rawat Jalan	420 (100.00) n (%)
Poli Anak	11 (2,6)
Poli Anestesi	6 (1,4)
Poli Bedah Anak	1 (0,2)
Poli Bedah Disgestif	4 (1,0)
Poli Bedah Onkologi	4 (1,0)
Poli Bedah Plastik	2 (0,5)
Poli Bedah Syaraf	3 (0,7)
Poli Bedah Umum	16 (3,8)
Poli BTKV	2 (0,5)
Poli Poli Fisioterapi	23 (5,5)
Poli Gigi & Mulut	5 (1,2)
Poli Interna	29 (6,9)
Poli Jantung	32 (7,6)
Poli Jiwa/Psikiatry	32 (7,6)
Poli Kulit & Kelamin	12 (2,9)
Poli Mata	31 (7,4)
Poli Obsgin Ibu Hamil	4 (1,0)

Poli Rawat Jalan	420 (100.00)
	n (%)
Poli Obsgin Other	4 (1,0)
Poli Bedah Ortopedi	39 (9,3)
Poli Paru	11 (2,6)
Poli MCU	9 (2,1)
Poli Geriatri	9 (2,1)
Poli Ginjal & Hipertensi	8 (1,9)
Poli Hematologi & Onkologi	5 (1,2)
Pulmonologi	2 (0,5)
Poli Rehab Medik	25 (6,0)
Poli Syaraf	36 (8,6)
Poli THT	8 (1,9)
Poli Urologi	13 (3,1)
Poli VCT	12 (2,9)
Poli Hemodialisa	22 (5,2)
n = 420	

Tabel 11. Karakteristik Sosiodemografi Responden di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2024

Karakteristik	n (%)	Karakteristik	n (%)
Tipe responden		Pendidikan	
Sebagai pasien	299 (71,2)	Tidak tamat SD	3 (0,7)
Sebagai wali pasien	121 (28,8)	SD / sederajat	21 (5,0)
Usia		SLTP/ sederajat	41 (9,8)
Responden (median (IQR))	39 (29-50)	SLTA/ sederajat	175 (41,7)
Pasien diwakili (median (IQR))	58 (39-66)	Diploma	64 (15,2)
Jenis kelamin pasien		Sarjana	115 (27,4)
Perempuan	60 (49,6)	Pascasarjana	1 (0,2)
Laki-laki	61 (50,4)	Pekerjaan	
Jenis kelamin responden		Buruh	17 (4,1)
Perempuan	203 (48,3)	PNS	17 (4,1)
Laki-laki	217 (51,7)	Pedagang/Wirusaha	76 (18,1)
Status pernikahan		Pegawai Swasta	133 (31,7)
Belum menikah	86 (20,5)	Pelajar/Mahasiswa	21 (5,0)
Menikah	327 (77,9)	Pendidik (Guru, Dosen, dll)	20 (4,8)
Cerai	7 (1,7)	TNI/POLRI	19 (4,5)
Agama		Petani/Nelayan, dll	16 (3,8)
Budha	4 (1,0)	Sopir, Ojek, dll	5 (1,2)
Hindu	357 (85,0)	Tidak Bekerja	91 (21,7)
Islam	42 (10,0)	Lainnya	5 (1,2)
Konghuchu	(0,0)	Penghasilan	
Katolik	5 (1,2)	< Rp 750,000	106 (25,2)
Kristen	12 (2,9)	Rp750,001-1,500,000	24 (5,7)
Penghayat kepercayaan	(0,0)	Rp1,500,001-2,500,000	59 (14,1)
Kab/Kota asal		Rp 2,500,001-3,500,000	109 (26,0)
Badung	330 (78,6)	Rp 3,500,001-4,500,000	76 (18,1)
Bangli	2 (0,5)	> Rp 4,500,000	46 (11,0)
Buleleng	7 (1,7)	Kepemilikan jamkes	
Denpasar	35 (8,3)	BPJS kesehatan/JKN/KIS	386 (91,9)
Gianyar	(0,0)	Kartu Badung Sehat	172 (41,0)
Jembrana	2 (0,5)	BPJS ketenagakerjaan	46 (11,0)

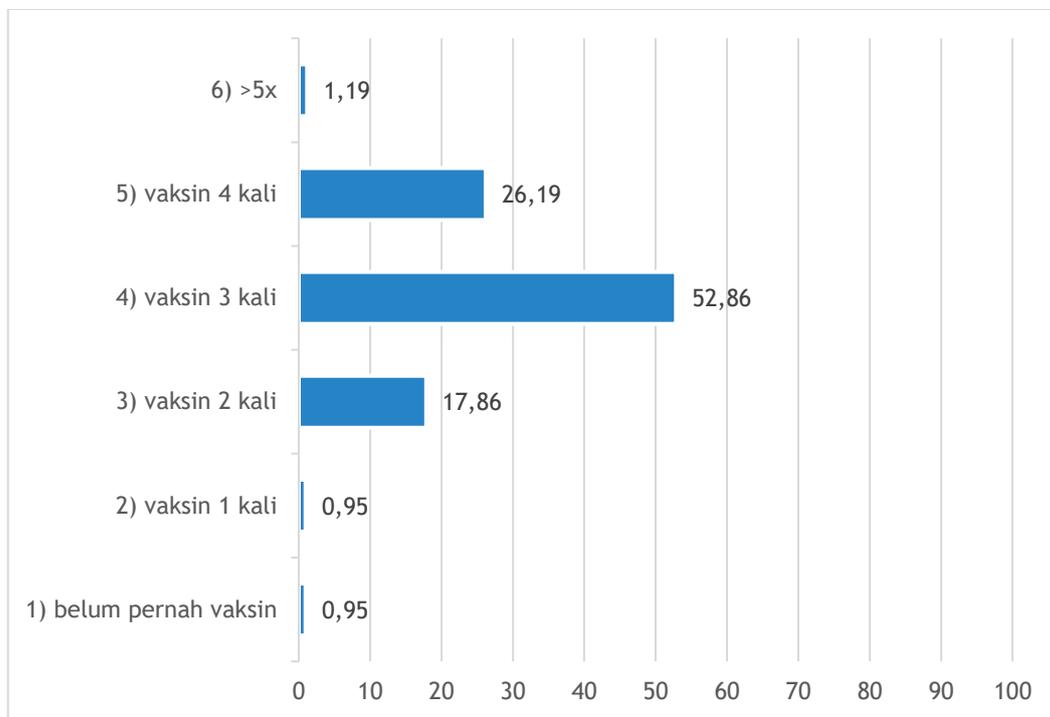
Karakteristik	n (%)	Karakteristik	n (%)
Karangasem	4 (1,0)	Asuransi swasta	11 (2,6)
Klungkung	2 (0,5)	Tidak punya jamkes	3 (0,7)
Tabanan	25 (6,0)	Cara Bayar	
Luar Bali	13 (3,1)	BPJS kesehatan/JKN-KIS	351 (83,6)
Etnis		Umum (biaya sendiri)	16 (3,8)
Bali	369 (87,9)	BPJS ketenagakerjaan	18 (4,3)
Jawa	43 (10,2)	Kartu Badung Sehat	32 (7,6)
Nusa Tenggara	3 (0,7)	Asuransi swasta	3 (0,7)
Lainnya	5 (1,2)	Kunjungan hari ini terencana	
Bahasa sehari-hari		Tidak	2 (0,5)
Bahasa Bali	281 (66,9)	Ya	418 (99,5)
Bahasa Indonesia	135 (32,1)	Riwayat kunjungan sebelumnya	
Lainnya	4 (1,0)	Belum pernah	34 (8,1)
Pernah menyampaikan saran		Pernah	386 (91,9)
Belum pernah	417 (99,3)	Mengalami perbaikan kondisi kesehatan	
Pernah	3 (0,7)	Tidak	9 (2,1)
		Ya	411 (97,9)
		Alasan belum pernah menyampaikan saran	
		Tidak ada waktu	24 (5,8)
		Tidak ada keluhan	289 (69,3)
		Tidak tahu caranya	78 (18,7)
		Lainnya	26 (6,2)
n = 420			

Tabel 11 menunjukkan karakteristik sosiodemografi dari 420 responden yang mengikuti survei di layanan rawat jalan. Median usia responden menunjukkan bahwa responden yang diwawancarai berusia dewasa (39 tahun). Responden survei sebagian besar berasal dari Kabupaten Badung (78,6 %) dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat (41,7%). Responden survei mayoritas bekerja sebagai pegawai swasta (31,7%) dengan penghasilan per bulan Rp2,500,001-3,500,000 (26%). Sebagian besar responden sudah menikah (77,9%) dan beragama Hindu (85,0%). Dilihat dari kepesertaan JKN, sebanyak 91,9% pembayaran rumah sakit dengan menggunakan BPJS Kesehatan/KIS/JKN. Selain karakteristik sosiodemografi pasien juga dilakukan pengumpulan data keadaan umum pasien. Responden survei sebagian besar pernah dirawat sebelumnya (91,98%) dan sebagian besar responden survei yang melakukan pengobatan rawat jalan di RSD Mangusada merasakan sangat terjadi peningkatan kesehatan (97,9%).

5.2.2 Gambaran Cakupan Vaksinasi COVID-19 Pada Responden di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2024

Gambar 7 menunjukkan gambaran cakupan vaksinasi COVID-19 pada responden survei kepuasan di ruang rawat jalan RSD Mangusada tahun 2024. Hasil menunjukkan bahwa terdapat 52,862% responden di ruang rawat jalan yang sudah mendapatkan vaksin ketiga dan 26,19% responden di ruang rawat jalan yang sudah mendapatkan

vaksin keempat. Secara lengkap terkait cakupan vaksinasi responden di ruang rawat jalan dapat dilihat pada gambar 7 di bawah ini.



Gambar 7. Cakupan Vaksinasi COVID-19 Pada Responden di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2024

5.2.3 Hasil Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Hasil analisis tingkat kepuasan pasien disajikan dalam tiga bentuk penyajian yaitu:

- d. Penghitungan nilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan berdasarkan Permen PAN & RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- a. Ukuran frekuensi untuk melihat proporsi respon responden terhadap masing-masing pernyataan (*likert-type items*)
- b. Rata-rata (*mean*) dan standar deviasi (SD) dari skor keseluruhan (*aggregate*) dari 65 pernyataan untuk mencerminkan skor tingkat kepuasan pasien (*likert scale*).

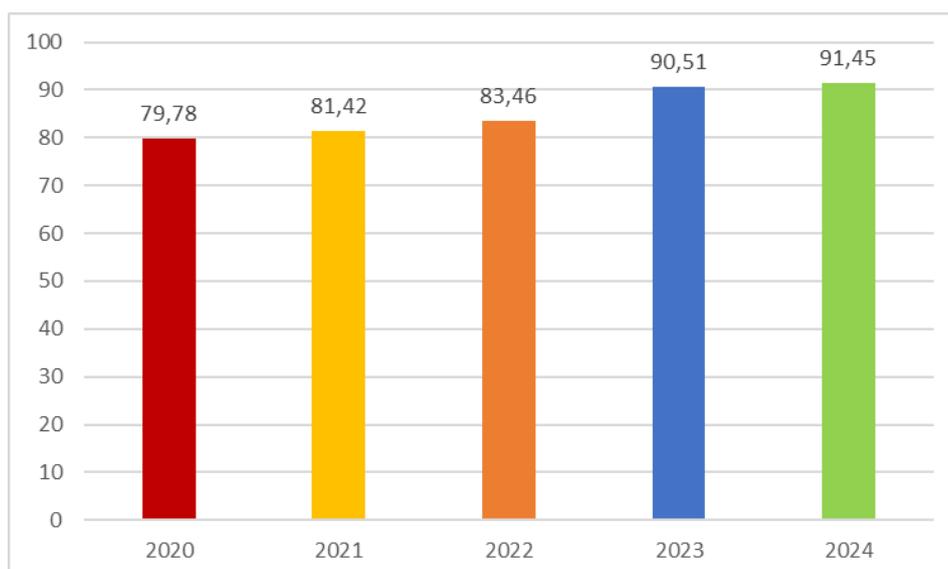
5.2.3.1 Penghitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2024

Tabel 12. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2024

No	Unsur Layanan	Nilai Unsur Pelayanan (NRR)	Bobot Rata-Rata	Indeks Pelayanan (NRR Tertimbang)
1	Persyaratan (U1)	4,68	0,22	1,03
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	4,66	0,22	1,02
3	Waktu Pelayanan (U3)	4,36	0,22	0,96
4	Biaya/Tarif (U4)	4,68	0,22	1,03
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	4,87	0,22	1,07
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	4,67	0,22	1,03
7	Perilaku Pelaksana (U7)	4,67	0,22	1,03
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	4,36	0,22	0,96
9	Sarana dan Prasarana (U9)	4,62	0,22	1,02
ΣNRR tertimbang/Unsur				9,15
IKM UNIT PELAYANAN				91,45
Kinerja dan Mutu Unit Pelayanan				Sangat Baik

Berdasarkan tabel 12 diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang dinilai pada ruang rawat jalan di RSD Mangusada, nilai IKM adalah sebesar 91,45 dan masuk dalam kategori mutu pelayanan **SANGAT BAIK**. Adapun unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah Waktu Pelayanan (U3) dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) sedangkan unsur yang memiliki rata-rata nilai tertinggi adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5).

5.2.3.2 Tren Nilai IKM di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2020-2024



Gambar 8. Tren Nilai IKM di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2020-2024

Melihat tren perbandingan skor IKM dalam lima tahun terakhir, tampak bahwa skor IKM ruang rawat jalan RSD Mangusada mengalami peningkatan setiap tahunnya. Berdasarkan Gambar 8 di atas, terdapat peningkatan nilai IKM ruang rawat jalan dari tahun 2023 ke 2024 sebesar 0,94 poin. Peningkatan juga terjadi pada enam unsur pelayanan, satu unsur nilainya tetap dibandingkan tahun 2023, dan dua unsur mengalami penurunan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 13 di bawah ini.

Tabel 13. Tren Nilai Pelayanan Tiap Unsur di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada dari Tahun 2020-2024

Unsur Pelayanan	2020	2021	2022	2023	2024	Tren
Persyaratan (U1)	4,01	4,1	4,18	4,61	4,68	Naik
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	4,05	4,11	4,18	4,61	4,66	Naik
Waktu Pelayanan (U3)	4,15	4,03	3,95	4,25	4,36	Naik
Biaya/Tarif (U4)	3,69	4,03	4,11	4,47	4,68	Naik
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	4,32	4,11	4,71	4,83	4,87	Naik
Kompetensi Pelaksana (U6)	4,05	4,08	4,33	4,66	4,67	Naik
Perilaku Pelaksana (U7)	4,07	4,1	4,26	4,67	4,67	Tetap
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	3,68	3,99	4,02	4,39	4,36	Turun
Sarana Dan Prasarana (U9)	4,00	4,09	4,19	4,64	4,62	Turun

5.2.3.3 Persentase Kepuasan Masyarakat Terhadap Setiap Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2024

Tabel 14 merupakan deskripsi sebaran persentase respon yang diberikan responden pasien per item pernyataan kepuasan terhadap layanan yang diberikan di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada. Gambar 9 memperlihatkan bagaimana tren sebaran respon pasien terhadap item pernyataan kepuasan, dimulai dari persentase yang memilih “Sangat Tidak Puas” hingga “Sangat Puas dan dari skor 1 sampai 5. Pada Tabel 14 dan Gambar 9 menunjukkan bahwa responden yang menjawab skor 5 (sangat puas) proporsinya paling banyak bila dibandingkan jawaban lainnya.

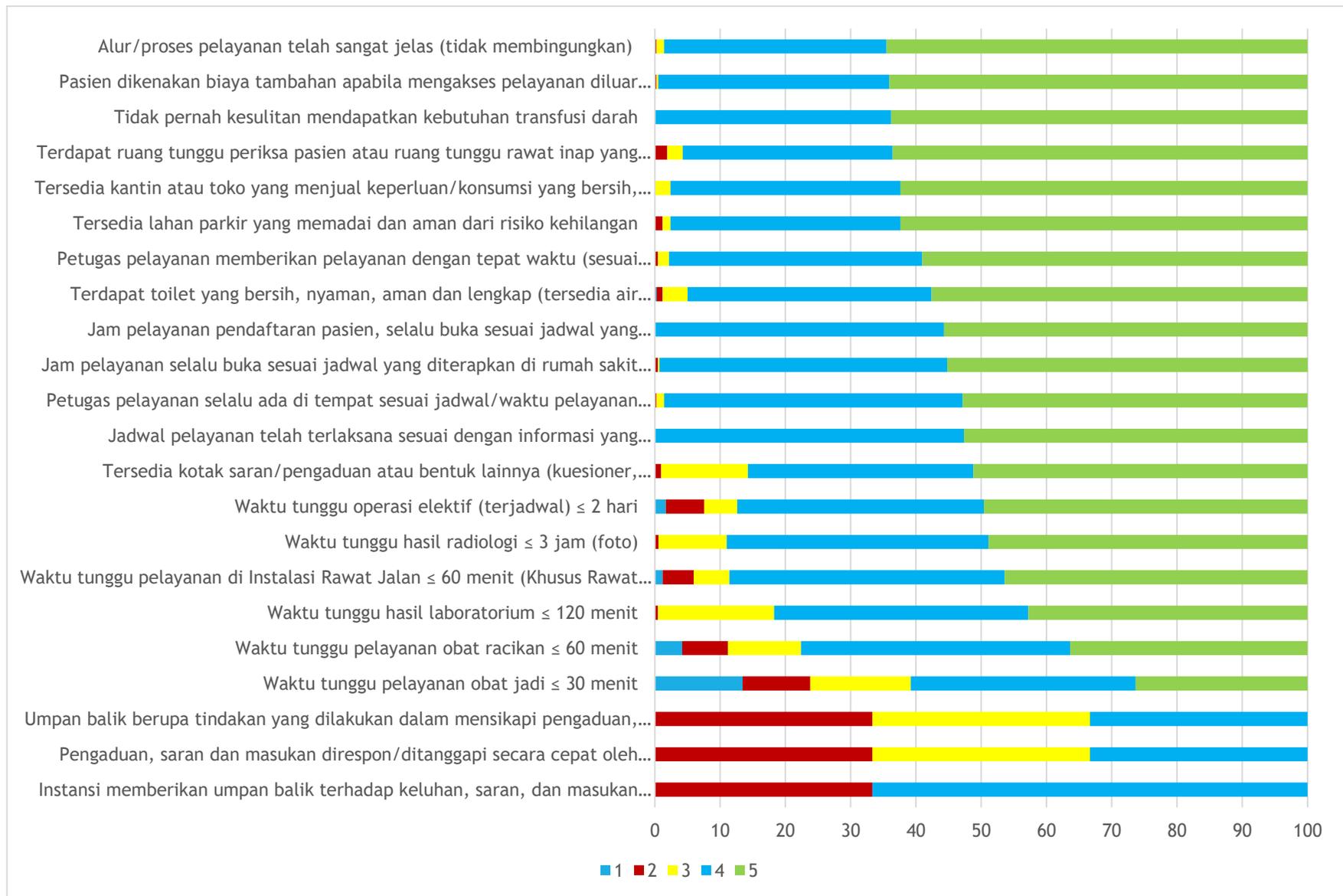
Tabel 14. Deskripsi Sebaran Persentase Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2024

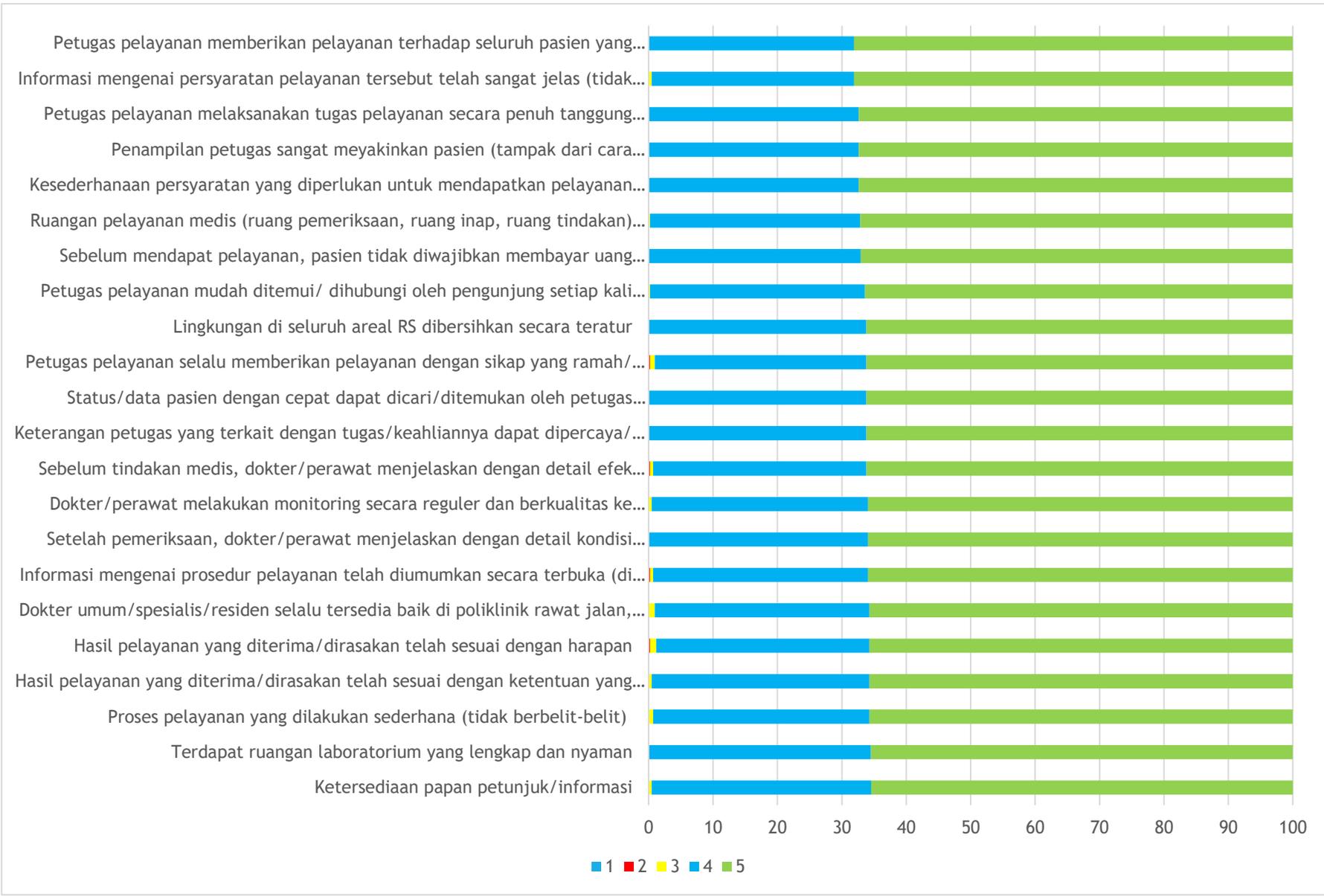
No	Unsur Kepuasan	Sangat Tidak Puas				Sangat Puas
		1	2	3	4	5
1	Informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang lengkap dan jelas)	0,0	0,0	0,2	31,4	68,3
2	Informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut telah sangat jelas (tidak membingungkan)	0,0	0,0	0,5	31,4	68,1
3	Kesederhanaan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Keterangan: Bila responden menjawab TS atau STS, tanyakan persyaratan apa saja yang dianggap tidak sederhana	0,0	0,0	0,0	32,6	67,4
4	Persyaratan administratif untuk mendapatkan pelayanan tersebut sangat mudah untuk dipenuhi (tidak menyulitkan) Keterangan: Bila responden menjawab TS atau STS, tanyakan persyaratan apa saja yang dianggap sulit.	0,0	0,0	0,5	30,5	69,1
5	Informasi mengenai prosedur pelayanan telah diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang detail/lengkap/memuaskan)	0,0	0,2	0,5	33,3	66,0
6	Alur/proses pelayanan telah sangat jelas (tidak membingungkan)	0,0	0,2	1,2	34,1	64,5
7	Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit)	0,0	0,0	0,7	33,6	65,7
8	Sebelum pemeriksaan, dokter/perawat memberikan kesempatan pasien untuk berbicara/bertanya/menjelaskan gangguan yang dialaminya	0,0	0,0	0,0	31,4	68,6
9	Setelah pemeriksaan, dokter/perawat menjelaskan dengan detail kondisi kesehatan/kesakitan yang dialami oleh pasien	0,0	0,0	0,0	34,1	66,0
10	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail tindakan medis apa yang akan dilakukan ke pasien	0,0	0,0	0,2	30,7	69,1
11	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail efek samping yang mungkin dialami oleh pasien akibat tindakan medis yang akan dilakukan	0,0	0,2	0,5	33,1	66,2
12	Tindakan medis dilakukan berdasarkan persetujuan pasien atau keluarga pasien	0,0	0,0	0,2	30,5	69,3
13	Dokter/perawat melakukan monitoring secara reguler dan berkualitas ke pasien setelah tindakan medis dilakukan	0,0	0,0	0,5	33,6	66,0
14	Waktu tunggu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan ≤ 60 menit (Khusus Rawat Jalan)	1,2	4,8	5,5	42,1	46,4
15	Waktu tunggu operasi elektif (terjadwal) ≤ 2 hari	1,7	5,9	5,0	37,8	49,6
16	Waktu tunggu hasil radiologi ≤ 3 jam (foto)	0,0	0,6	10,4	40,1	48,9
17	Waktu tunggu hasil laboratorium ≤ 120 menit	0,0	0,5	17,8	38,9	42,8
18	Waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit	13,5	10,4	15,4	34,5	26,3
19	Waktu tunggu pelayanan obat racikan ≤ 60 menit	4,2	7,0	11,2	41,3	36,4
20	Tidak pernah kesulitan mendapatkan kebutuhan transfusi darah	0,0	0,0	0,0	36,2	63,8

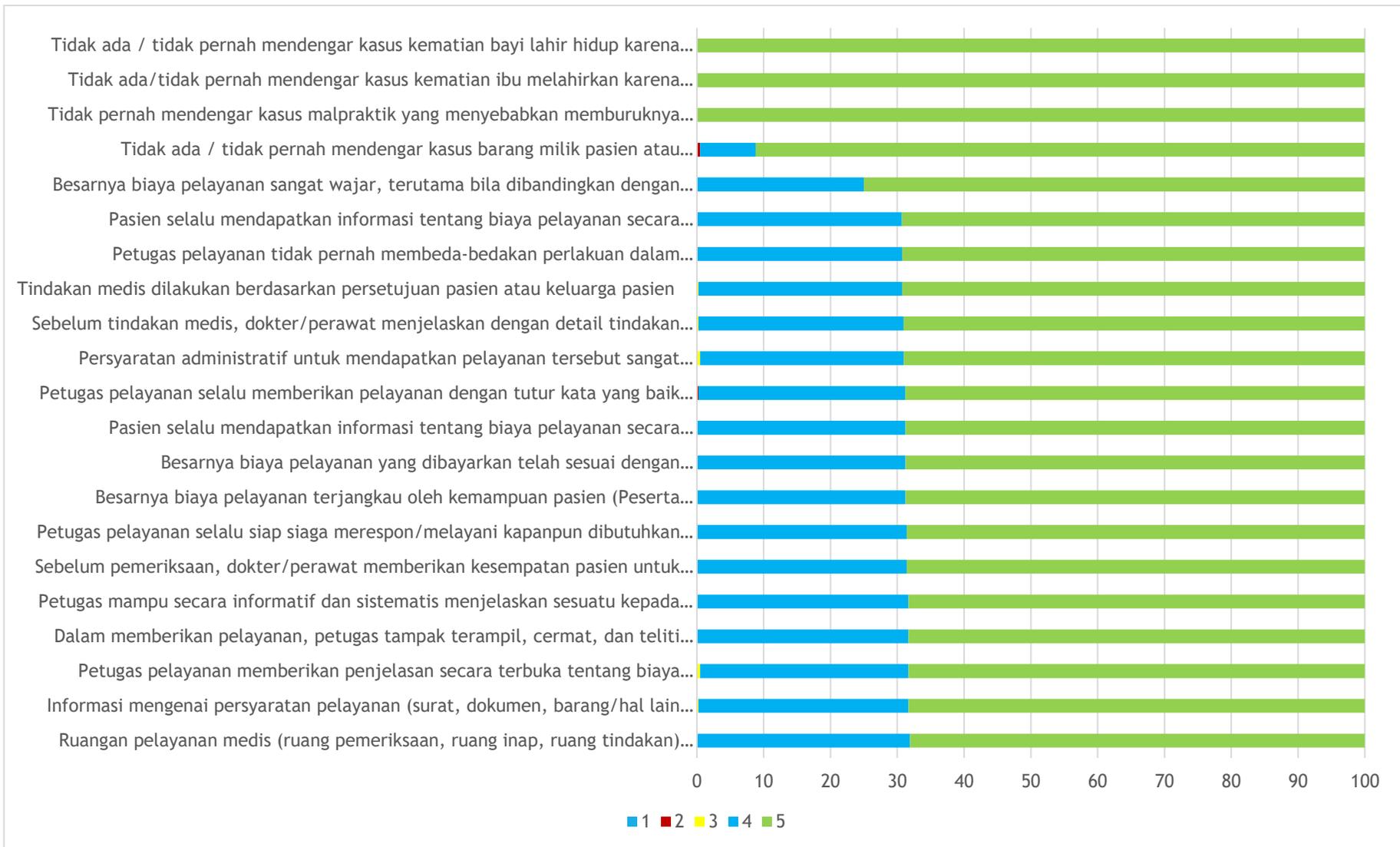
No	Unsur Kepuasan	Sangat Tidak Puas				Sangat Puas
		1	2	3	4	5
21	Pelayanan yang diperoleh/dilaksanakan petugas telah tepat waktu (sesuai dengan standard atau yang dijanjikan / diinformasikan petugas)	0,0	0,5	1,0	48,1	50,5
22	Jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi (artinya jadwal tidak molor karena petugas belum datang atau alasan apapun)	0,0	0,0	0,0	47,4	52,6
23	Jam pelayanan pendaftaran pasien, selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit (Senin- Sabtu Pukul 07.30-12.00)	0,0	0,0	0,0	44,3	55,7
24	Jam pelayanan selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit (Senin-Sabtu Pukul 08.00- selesai)	0,0	0,5	0,2	44,1	55,2
25	Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut	0,0	0,2	1,2	45,7	52,9
26	Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut	0,0	0,0	0,5	31,2	68,3
27	Sebelum mendapat pelayanan, pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya (khusus peserta JKN)	0,0	0,0	0,0	32,9	67,1
28	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/ slip pembayaran memuat secara rinci tiap item barang/jasa yang digunakan pasien) (khusus peserta JKN)	0,0	0,0	0,0	30,7	69,3
29	Pasien dikenakan biaya tambahan apabila mengakses pelayanan diluar tanggungan JKN (khusus peserta BPJS Kesehatan/JKN-KIS)	0,0	0,3	0,3	35,4	64,1
30	Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien (Peserta umum/non JKN)	0,0	0,0	0,0	31,3	68,8
31	Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima (pengunjung tidak mempermasalahkan biaya yang dikeluarkan karena puas dengan pelayanan yang diberikan)	0,0	0,0	0,0	31,3	68,8
32	Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (artinya, selisih harga kemahalannya masuk akal)	0,0	0,0	0,0	25,0	75,0
33	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/ slip pembayaran memuat secara rinci tiap item barang/jasa yang digunakan pasien)	0,0	0,0	0,0	31,3	68,8
34	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	0,0	0,0	0,5	33,8	65,7
35	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan	0,0	0,2	1,0	33,1	65,7
36	Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien, cacat, atau kematian dalam 3 tahun terakhir. (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

No	Unsur Kepuasan	Sangat Tidak Puas				Sangat Puas
		1	2	3	4	5
37	Tidak ada/tidak pernah mendengar kasus kematian ibu melahirkan karena kelalaian petugas dalam 3 tahun terakhir (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
38	Tidak ada / tidak pernah mendengar kasus kematian bayi lahir hidup karena kelalaian petugas dalam 3 tahun terakhir (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
39	Tidak ada / tidak pernah mendengar kasus barang milik pasien atau pengunjung yang hilang (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	0,0	0,5	0,0	8,3	91,2
40	Dalam memberikan pelayanan, petugas tampak terampil, cermat, dan teliti (tampak dari seberapa cekatan dan ekspresi serius dan meyakinkan saat menjalankan tugas)	0,0	0,0	0,0	31,7	68,3
41	Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada pasien (tampak dari kemampuan berbahasa/berkomunikasi yang efektif, tidak berbelit-belit dan meyakinkan)	0,0	0,0	0,0	31,7	68,3
42	Keterangan petugas yang terkait dengan tugas/keahliannya dapat dipercaya/ meyakinkan (dapat dikonfirmasi apakah pasien pernah menemukan inkonsistensi keterangan antarpetugas)	0,0	0,0	0,0	33,8	66,2
43	Status/data pasien dengan cepat dapat dicari/ditemukan oleh petugas (dapat dikonfirmasi dengan standar penyediaan rekam medik yang harus tersedia ≤ 15 menit)	0,0	0,0	0,0	33,8	66,2
44	Petugas pelayanan mudah ditemui/ dihubungi oleh pengunjung setiap kali dibutuhkan	0,0	0,0	0,2	33,3	66,4
45	Dokter umum/spesialis/residen selalu tersedia baik di poliklinik rawat jalan, rawat inap maupun layanan penunjang ketika jam operasional berlangsung	0,0	0,0	1,0	33,3	65,7
46	Penampilan petugas sangat meyakinkan pasien (tampak dari cara berpakaian, tutur kata, sikap, dan perilaku petugas)	0,0	0,0	0,0	32,6	67,4
47	Petugas pelayanan melaksanakan tugas pelayanan secara penuh tanggung jawab (tidak ada komplain, dan bila dikomplain tetap melayani dengan baik)	0,0	0,0	0,0	32,6	67,4
48	Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan (fisik yang prima juga dapat diobservasi dari ekspresi dan penampilan yang penuh semangat, tidak duduk santai, merokok sambil melamun, terkantuk-kantuk, dll)	0,0	0,0	0,0	31,4	68,6
49	Petugas pelayanan tidak pernah membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan (baik bagi penyakit tertentu, status sosial, maupun ekonomi/miskin, dll)	0,0	0,0	0,0	30,7	69,3
50	Petugas pelayanan memberikan pelayanan terhadap seluruh pasien yang datang tanpa kecuali (tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun)	0,0	0,0	0,0	31,9	68,1
51	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (sopan)	0,0	0,2	0,0	31,0	68,8
52	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah/ bersahabat	0,0	0,2	0,7	32,9	66,2

No	Unsur Kepuasan	Sangat Tidak Puas				Sangat Puas
		1	2	3	4	5
53	Tersedia kotak saran/pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, telepon/SMS pengaduan, dll) yang disediakan kepada masyarakat menyampaikan komplain, memberikan masukan dan saran	0,0	1,0	13,3	34,5	51,2
54	Instansi memberikan umpan balik terhadap keluhan, saran, dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa.	0,0	33,3	0,0	66,7	0,0
55	Pengaduan, saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas / pimpinan	0,0	33,3	33,3	33,3	0,0
56	Umpan balik berupa tindakan yang dilakukan dalam mensikapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan	0,0	33,3	33,3	33,3	0,0
57	Ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan) terasa bersih, rapi dan nyaman	0,0	0,0	0,0	31,9	68,1
58	Ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan) terasa aman dan dapat menjamin privasi pasien	0,0	0,0	0,2	32,6	67,1
59	Terdapat ruangan laboratorium yang lengkap dan nyaman	0,0	0,0	0,0	34,5	65,5
60	Terdapat ruang tunggu periksa pasien atau ruang tunggu rawat inap yang memadai dan nyaman	0,0	1,9	2,4	32,1	63,6
61	Terdapat toilet yang bersih, nyaman, aman dan lengkap (tersedia air bersih mengalir, sabun dan tisu) serta mudah untuk dijangkau	0,2	1,0	3,8	37,4	57,6
62	Tersedia lahan parkir yang memadai dan aman dari risiko kehilangan	0,0	1,2	1,2	35,2	62,4
63	Ketersediaan papan petunjuk/informasi	0,0	0,0	0,5	34,1	65,5
64	Tersedia kantin atau toko yang menjual keperluan/konsumsi yang bersih, sehat serta mudah dijangkau	0,0	0,0	2,4	35,2	62,4
65	Lingkungan di seluruh areal RS dibersihkan secara teratur	0,0	0,0	0,0	33,8	66,2







Gambar 9. Divergent Stacked Bar Chart Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2024

5.2.3.4 Rata-Rata Kepuasan Masyarakat per Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2024

Dilakukan perhitungan skor rata-rata kepuasan masyarakat per item di 9 unsur pelayanan ruang rawat jalan untuk mengetahui unsur mana yang memiliki nilai rata-rata yang paling tinggi dan paling rendah. Dengan menggunakan program komputer, skor total keseluruhan respon dari keseluruhan pernyataan kepuasan dihitung untuk kemudian dibuat skor rata-rata (*mean score*) seluruh respon yang diurutkan dari yang terbesar hingga ke terkecil. Total rata-rata digunakan sebagai indikator tingkat kepuasan pasien dimana nilai 1 berarti sangat tidak puas dan nilai 5 berarti sangat puas. Berdasarkan Tabel 15 diketahui total rata-rata kepuasan responden survei berdasarkan seluruh item pernyataan adalah 4,5 (SD=0,4) berada pada skala "SANGAT PUAS". Jika dibandingkan dengan total rata-rata tersebut, terdapat 10 item pernyataan (15,38%) yang memiliki nilai rata-rata di bawah nilai total rata-rata kepuasan responden survei berdasarkan 65 item pernyataan.

Tabel 15. Rata-Rata Kepuasan Masyarakat per Item Pernyataan di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2024

No	Unsur Kepuasan	Rerata	Standar Deviasi
1	Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien, cacat, atau kematian dalam 3 tahun terakhir. (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	5,0	0,0
2	Tidak ada/tidak pernah mendengar kasus kematian ibu melahirkan karena kelalaian petugas dalam 3 tahun terakhir (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	5,0	0,0
3	Tidak ada / tidak pernah mendengar kasus kematian bayi lahir hidup karena kelalaian petugas dalam 3 tahun terakhir (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	5,0	0,0
4	Tidak ada / tidak pernah mendengar kasus barang milik pasien atau pengunjung yang hilang (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	4,9	0,3
5	Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (artinya, selisih harga kemahalannya masuk akal)	4,8	0,4
6	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/ slip pembayaran memuat secara rinci tiap item barang/jasa yang digunakan pasien) (khusus peserta JKN)	4,7	0,5
7	Petugas pelayanan tidak pernah membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan (baik bagi penyakit tertentu, status sosial, maupun ekonomi/miskin, dll)	4,7	0,5

No	Unsur Kepuasan	Rerata	Standar Deviasi
8	Tindakan medis dilakukan berdasarkan persetujuan pasien atau keluarga pasien	4,7	0,5
9	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail tindakan medis apa yang akan dilakukan ke pasien	4,7	0,5
10	Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien (Peserta umum/non JKN)	4,7	0,5
11	Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima (pengunjung tidak memperlakukan biaya yang dikeluarkan karena puas dengan pelayanan yang diberikan)	4,7	0,5
12	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/ slip pembayaran memuat secara rinci tiap item barang/jasa yang digunakan pasien)	4,7	0,5
13	Persyaratan administratif untuk mendapatkan pelayanan tersebut sangat mudah untuk dipenuhi (tidak menyulitkan) Keterangan: Bila responden menjawab TS atau STS, tanyakan persyaratan apa saja yang dianggap sulit.	4,7	0,5
14	Sebelum pemeriksaan, dokter/perawat memberikan kesempatan pasien untuk berbicara/bertanya/menjelaskan gangguan yang dialaminya	4,7	0,5
15	Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan (fisik yang prima juga dapat diobservasi dari ekspresi dan penampilan yang penuh semangat, tidak duduk santai, merokok sambil melamun, terkantuk-kantuk, dll)	4,7	0,5
16	Dalam memberikan pelayanan, petugas tampak terampil, cermat, dan teliti (tampak dari seberapa cekatan dan ekspresi serius dan meyakinkan saat menjalankan tugas)	4,7	0,5
17	Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada pasien (tampak dari kemampuan berbahasa/berkomunikasi yang efektif, tidak berbelit-belit dan meyakinkan)	4,7	0,5
18	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (sopan)	4,7	0,5
19	Informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang lengkap dan jelas)	4,7	0,5
20	Petugas pelayanan memberikan pelayanan terhadap seluruh pasien yang datang tanpa kecuali (tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun)	4,7	0,5
21	Ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan) terasa bersih, rapi dan nyaman	4,7	0,5
22	Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut	4,7	0,5
23	Informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut telah sangat jelas (tidak membingungkan)	4,7	0,5
24	Kesederhanaan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Keterangan: Bila responden menjawab TS atau STS, tanyakan persyaratan apa saja yang dianggap tidak sederhana	4,7	0,5
25	Penampilan petugas sangat meyakinkan pasien (tampak dari cara berpakaian, tutur kata, sikap, dan perilaku petugas)	4,7	0,5

No	Unsur Kepuasan	Rerata	Standar Deviasi
26	Petugas pelayanan melaksanakan tugas pelayanan secara penuh tanggung jawab (tidak ada komplain, dan bila dikomplain tetap melayani dengan baik)	4,7	0,5
27	Sebelum mendapat pelayanan, pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya (khusus peserta JKN)	4,7	0,5
28	Ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan) terasa aman dan dapat menjamin privasi pasien	4,7	0,5
29	Keterangan petugas yang terkait dengan tugas/keahliannya dapat dipercaya/ meyakinkan (dapat dikonfirmasi apakah pasien pernah menemukan inkonsistensi keterangan antarpetugas)	4,7	0,5
30	Status/data pasien dengan cepat dapat dicari/ditemukan oleh petugas (dapat dikonfirmasi dengan standar penyediaan rekam medik yang harus tersedia ≤ 15 menit)	4,7	0,5
31	Petugas pelayanan mudah ditemui/ dihubungi oleh pengunjung setiap kali dibutuhkan	4,7	0,5
32	Lingkungan di seluruh areal RS dibersihkan secara teratur	4,7	0,5
33	Setelah pemeriksaan, dokter/perawat menjelaskan dengan detail kondisi kesehatan/kesakitan yang dialami oleh pasien	4,7	0,5
34	Terdapat ruangan laboratorium yang lengkap dan nyaman	4,7	0,5
35	Dokter/perawat melakukan monitoring secara reguler dan berkualitas ke pasien setelah tindakan medis dilakukan	4,7	0,5
36	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail efek samping yang mungkin dialami oleh pasien akibat tindakan medis yang akan dilakukan	4,7	0,5
37	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	4,7	0,5
38	Informasi mengenai prosedur pelayanan telah diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang detail/lengkap/memuaskan)	4,7	0,5
39	Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit)	4,7	0,5
40	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah/ bersahabat	4,7	0,5
41	Ketersediaan papan petunjuk/informasi	4,7	0,5
42	Dokter umum/spesialis/residen selalu tersedia baik di poliklinik rawat jalan, rawat inap maupun layanan penunjang ketika jam operasional berlangsung	4,6	0,5
43	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan	4,6	0,5
44	· Tidak pernah kesulitan mendapatkan kebutuhan transfusi darah	4,6	0,5
45	Pasien dikenakan biaya tambahan apabila mengakses pelayanan diluar tanggungan JKN (khusus peserta BPJS Kesehatan/JKN-KIS)	4,6	0,5
46	Alur/proses pelayanan telah sangat jelas (tidak membingungkan)	4,6	0,5
47	Tersedia kantin atau toko yang menjual keperluan/konsumsi yang bersih, sehat serta mudah dijangkau	4,6	0,5
48	Tersedia lahan parkir yang memadai dan aman dari risiko kehilangan	4,6	0,6

No	Unsur Kepuasan	Rerata	Standar Deviasi
49	Terdapat ruang tunggu periksa pasien atau ruang tunggu rawat inap yang memadai dan nyaman	4,6	0,6
50	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu (sesuai dengan standard pelayanannya, dan sesuai pelayanan yg tersedia)	4,6	0,6
51	Jam pelayanan pendaftaran pasien, selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit (Senin- Sabtu Pukul 07.30-12.00)	4,6	0,5
52	Jam pelayanan selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit (Senin-Sabtu Pukul 08.00- selesai)	4,5	0,5
53	Jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi (artinya jadwal tidak molor karena petugas belum datang atau alasan apapun)	4,5	0,5
54	Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut	4,5	0,5
55	Terdapat toilet yang bersih, nyaman, aman dan lengkap (tersedia air bersih mengalir, sabun dan tisu) serta mudah untuk dijangkau	4,5	0,6
56	Waktu tunggu hasil radiologi ≤ 3 jam (foto)	4,4	0,7
57	Tersedia kotak saran/pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, telepon/SMS pengaduan, dll) yang disediakan kepada masyarakat menyampaikan komplain, memberikan masukan dan saran	4,4	0,7
58	Waktu tunggu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan ≤ 60 menit (Khusus Rawat Jalan)	4,3	0,9
59	Waktu tunggu operasi elektif (terjadwal) ≤ 2 hari	4,3	0,9
60	Waktu tunggu hasil laboratorium ≤ 120 menit	4,2	0,8
61	Waktu tunggu pelayanan obat racikan ≤ 60 menit	4,0	1,1
62	Waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit	3,5	1,3
63	Instansi memberikan umpan balik terhadap keluhan, saran, dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa.	3,3	1,2
64	Pengaduan, saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas / pimpinan	3,0	1,0
65	Umpan balik berupa tindakan yang dilakukan dalam mensikapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan	3,0	1,0
	Rerata keseluruhan 65 pernyataan	4,5	0,4
	Secara keseluruhan kepuasan pengunjung	4,5	0,5

Berdasarkan tabel 15 di atas, dapat diketahui bahwa 3 pernyataan yang memperoleh nilai rata-rata terendah adalah “Umpan balik berupa tindakan yang dilakukan dalam mensikapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan”, “Pengaduan, saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas / pimpinan”, dan “Instansi memberikan umpan balik terhadap keluhan, saran, dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa”. Ketiga pernyataan yang mendapatkan nilai terendah di atas merupakan item pernyataan dari unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8).

5.2.4 Perbedaan Skor Berdasarkan Karakteristik Demografi Masyarakat

Tabel 16 memperlihatkan skor rata-rata kepuasan masyarakat (pasien) berdasarkan karakteristik demografi. Karakteristik demografi pasien yang memiliki 2 kategori akan diuji keragamannya menggunakan metode *Student T-test* dan *Mann-Whitney test* untuk data IKM pada populasi yang tidak terdistribusi normal. Demikian juga dengan karakteristik demografi dengan 3 kategori atau lebih, pada data IKM tidak terdistribusi normal, uji keragaman dilakukan menggunakan metode *Kruskal-Wallis test*. Sedangkan pada data yang berdistribusi normal uji keragaman yang dilakukan adalah *One Way Anova*. Tingkat kemaknaan yang digunakan adalah 95% mengingat skor yang dihasilkan tidak sepenuhnya berasal dari variabel yang berjenis rasio melainkan hasil konversi dari skala *Likert*.

Tabel 16. Uji Perbedaan Rata-Rata Total Kepuasan Pasien per Karakteristik Demografi di Ruang Rawat Jalan RSD Mangusada Tahun 2024

Kategori	Rata-rata (SD)	P value	Kategori	Rata-rata (SD)	P value
Jenis kelamin			Responden		
Laki-laki	4,63 (0,29)	0,8513 [^]	Sebagai wali pasien	4,52 (0,32)	0,0001 [^]
Perempuan	4,61 (0,33)		Sebagai pasien	4,66 (0,30)	
Umur			Pendidikan		
di bawah 20 tahun	4,50 (0,31)	0,0024*	Tidak tamat SD	4,89 (0,15)	0,0624*
20-39 tahun	4,56 (0,33)		SD / sederajat	4,71 (0,23)	
40-59 tahun	4,69 (0,28)		SLTP / sederajat	4,68 (0,27)	
≥ 60 tahun	4,67 (0,23)		SLTA / sederajat	4,59 (0,29)	
			Diploma	4,68 (0,31)	
Pekerjaan					
Buruh	4,68 (0,31)	0,4141*	Sarjana	4,58 (0,35)	
PNS	4,59 (0,28)		Pascasarjana	4,68 (0,00)	
			Pembiayaan		
Pedagang/Wirausaha	4,66 (0,32)		BPJS kesehatan/JKN-KIS	4,66 (0,29)	0,0001*
Pegawai Swasta	4,59 (0,31)		Umum (biaya sendiri)	4,60 (0,25)	
Pelajar/Mahasiswa	4,59 (0,34)		BPJS ketenagakerjaan	4,32 (0,26)	
Pendidik (Guru, Dosen, dll)	4,46 (0,37)		Kartu Badung Sehat	4,41 (0,37)	
TNI/POLRI	4,68 (0,27)		Asuransi swasta	4,47 (0,46)	
Petani/Nelayan, dll	4,66 (0,23)		Riwayat kunjungan sebelumnya		
Sopir, Ojek, dll	4,59 (0,36)		Belum pernah	4,50 (0,35)	0,0253 [^]
Tidak Bekerja	4,64 (0,30)		Pernah	4,63 (0,30)	
Lainnya	4,50 (0,21)				
Keterangan: **Student's T-test; ^Mann-Whitney test, ^One Way ANOVA; *Kruskal Wallis; p-value cut off <0,05					

Berdasarkan uji beda median, secara statistik terdapat cukup bukti (*p-value cut off* <0,05) untuk menyimpulkan bahwa jika dilihat dari karakteristik berikut ini, responden pada survei kepuasan masyarakat tahun 2024 di RSD Mangusada unit layanan rawat jalan di Kabupaten Badung memang memiliki persepsi kepuasan yang berbeda bermakna.

1. Persepsi kepuasan tertinggi dilaporkan oleh responden dengan riwayat kunjungan sebelumnya (*mean (SD)*=4,6 (0,3)) jika dibandingkan responden yang baru (*mean (SD)*=4,5 (0,4)); *p-value*=0,0253,
2. Nilai tengah persepsi kepuasan tertinggi dilaporkan oleh responden kelompok usia 40-59 tahun (*mean (SD)*=4,7 (0,3)) dan terendah oleh kelompok usia termuda (*SD*)=4,5 (0,3); *p-value*=0,0024;
3. Persepsi kepuasan tertinggi dilaporkan oleh responden pasien (*mean (SD)*=4,7 (0,3)) jika dibandingkan wali pasien (*SD*)=4,5 (0,3); *p-value*=0,0001;
4. Dan berdasarkan pembiayaan kunjungan, nilai tengah persepsi kepuasan tertinggi dilaporkan oleh responden dengan pembiayaan BPJS kesehatan (*mean (SD)*=4,7 (0,3)) dan terendah oleh responden dengan BPJS ketenagakerjaan (*SD*)=4,3 (0,3); *p-value*=0,0001.

Tidak ditemukan keberbedaan nilai tengah persepsi kepuasan secara bermakna pada karakteristik jenis kelamin, latar belakang pendidikan dan pekerjaan terlepas dari pengakuan responden.

5.2.5 Kritik dan Saran

Responden diminta untuk memberikan kritik dan saran sehingga dapat menjadi masukan untuk meningkatkan mutu/kualitas pelayanan di layanan rawat jalan RSD Mangusada tahun 2024. Sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh RSD Mangusada pada umumnya sudah baik dan memuaskan. Kritik dan saran spesifik yang disampaikan responden terkait pengambilan obat di rumah sakit perlu dipercepat agar tidak memakan waktu lebih dari 2 hingga 3 jam, sementara fasilitas seperti toilet, lahan parkir, dan kursi di ruang tunggu poli perlu ditambah untuk meningkatkan kenyamanan pasien. Sistem pendaftaran, baik online maupun di loket, perlu diperbaiki agar antrian tidak membludak dan akses lebih lancar. Selain itu, peningkatan pelayanan di apotek dengan menambah tenaga farmasi dan mempercepat pengambilan obat sangat dibutuhkan. Suara panggilan antrian harus lebih teratur dan

tidak tumpang tindih, serta sistem sidik jari untuk pasien yang kurang fit perlu diperbaiki. Informasi tentang pelayanan juga sebaiknya lebih sering dibagikan lewat media sosial untuk meningkatkan pemahaman masyarakat.



Gambar 10. Kritik dan Saran Layanan Rawat Jalan

5.3 Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada

5.3.1 Gambaran Karakteristik Pasien di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada Tahun 2024

Tabel 17. Karakteristik Sosiodemografi Responden di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada Tahun 2024

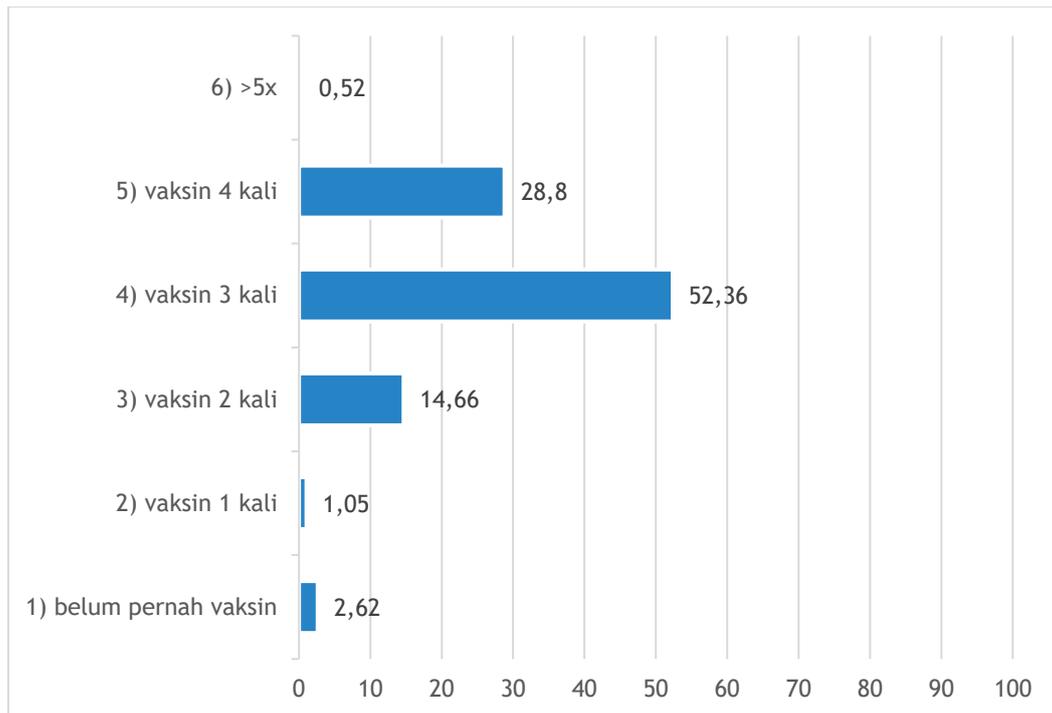
Karakteristik	n (%)	Karakteristik	n (%)
Tipe responden		Pendidikan	
Sebagai pasien	60 (31,4)	Tidak tamat SD	3 (1,6)
Sebagai wali pasien	131 (68,6)	SD / sederajat	5 (2,6)
Usia		SLTP / sederajat	19 (10,0)
Responden (median (IQR))	36 (26-45)	SLTA / sederajat	98 (51,3)
Pasien diwakili (median (IQR))	40 (25-55,5)	Diploma	28 (14,7)
Jenis kelamin pasien		Sarjana	38 (19,9)
Perempuan	62 (47,3)	Pascasarjana	(0,0)
Laki-laki	69 (52,7)	Pekerjaan	
Jenis kelamin responden		Buruh	16 (8,4)
Perempuan	99 (51,8)	PNS	6 (3,1)
Laki-laki	92 (48,2)	Pedagang/Wirausaha	30 (15,7)
Status pernikahan		Pegawai Swasta	83 (43,5)
Belum menikah	45 (23,6)	Pelajar/Mahasiswa	14 (7,3)
Menikah	146 (76,4)	Pendidik (Guru, Dosen, dll)	6 (3,1)
Cerai	(0,0)	TNI/POLRI	1 (0,5)
Agama		Petani/Nelayan, dll	5 (2,6)
Budha	1 (0,5)	Sopir, Ojek, dll	3 (1,6)
Hindu	154 (80,6)	Tidak Bekerja	18 (9,4)
Islam	25 (13,1)	Lainnya	9 (4,7)
Konghuchu	(0,0)	Penghasilan	
Katolik	5 (2,6)	< Rp 750,000	35 (18,3)
Kristen	6 (3,1)	Rp750,001-1,500,000	17 (8,9)
Penghayat kepercayaan	(0,0)	Rp1,500,001-2,500,000	36 (18,9)
Kab/Kota asal		Rp 2,500,001-3,500,000	64 (33,5)
Badung	140 (73,3)	Rp 3,500,001-4,500,000	26 (13,6)
Bangli	(0,0)	> Rp 4,500,000	13 (6,8)
Buleleng	5 (2,6)	Kepemilikan jamkes	
Denpasar	13 (6,8)	BPJS kesehatan/JKN/KIS	167 (87,4)
Gianyar	1 (0,5)	Kartu Badung Sehat	50 (26,2)
Jembrana	2 (1,1)	BPJS ketenagakerjaan	27 (14,1)
Karangasem	2 (1,1)	Asuransi swasta	2 (1,1)
Klungkung	1 (0,5)	Tidak punya jamkes	3 (1,6)
Tabanan	14 (7,3)	Cara Bayar	
Luar Bali	13 (6,8)	BPJS kesehatan/JKN-KIS	156 (81,7)
Etnis		Umum (biaya sendiri)	10 (5,2)
Bali	159 (83,3)	BPJS ketenagakerjaan	10 (5,2)
Jawa	23 (12,0)	Kartu Badung Sehat	15 (7,9)
Nusa Tenggara	6 (3,1)	Asuransi swasta	(0,0)
Lainnya	3 (1,6)	Kunjungan hari ini terencana	
Bahasa sehari-hari		Tidak	115 (60,2)
Bahasa Bali	114 (59,7)	Ya	76 (39,8)
Bahasa Indonesia	74 (38,7)	Riwayat kunjungan sebelumnya	
Lainnya	3 (1,6)	Belum pernah	40 (20,9)
Pernah menyampaikan saran		Pernah	151 (79,1)
Belum pernah	191 (100,0)	Mengalami perbaikan kondisi kesehatan	
Pernah	(0,0)	Tidak	7 (3,7)
		Ya	184 (96,3)
		Unit yang dikunjungi	

Karakteristik	n (%)	Karakteristik	n (%)
		IGD	181 (94,8)
		Ponek	10 (5,2)
		Alasan belum pernah menyampaikan saran	
		Tidak ada waktu	11 (5,8)
		Tidak ada keluhan	146 (76,4)
		Tidak tahu caranya	27 (14,1)
		Lainnya	7 (3,7)
n = 191			

Tabel 17 menunjukkan karakteristik sosiodemografi dari 191 responden yang mengikuti survei di layanan rawat darurat. Median usia responden menunjukkan bahwa responden yang diwawancarai berusia dewasa (36 tahun). Responden survei sebagian besar berasal dari Kabupaten Badung (73,3%) dengan tingkat pendidikan SLTA/ sederajat (51,3%). Responden survei lebih banyak bekerja sebagai pegawai swasta (43,5%) dengan penghasilan per bulan Rp2,500,001-3,500,000 (33,5%). Sebagian besar responden sudah menikah (76,4) dan beragama Hindu (80,6%). Dilihat dari kepesertaan JKN, sebanyak 81,7% pembayaran rumah sakit dengan menggunakan BPJS Kesehatan/KIS/JKN. Selain karakteristik sosiodemografi, juga dilakukan pengumpulan data keadaan umum responden survei. Responden yang dirawat di RSD Mangusada Kabupaten Badung sebagian besar pernah dirawat sebelumnya di RSD Mangusada Kabupaten Badung (79,1%) dan sebagian besar yang melakukan pengobatan rawat darurat di RSD Mangusada merasakan sangat terjadi peningkatan kesehatan (96,3%).

5.3.2 Gambaran Cakupan Vaksinasi COVID-19 Pada Responden di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada Tahun 2024

Gambar 11 menunjukkan gambaran cakupan vaksinasi COVID-19 pada responden survei kepuasan di ruang rawat darurat RSD Mangusada tahun 2024. Hasil menunjukkan bahwa terdapat 52,36% responden di ruang rawat darurat yang sudah mendapatkan vaksin ketiga dan 28,8% responden di ruang rawat darurat yang sudah mendapatkan vaksin keempat. Secara lengkap terkait cakupan vaksinasi responden di ruang rawat jalan dapat dilihat pada gambar 11 di bawah ini.



Gambar 11. Cakupan Vaksinasi COVID-19 Pada Responden di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada Tahun 2024

5.3.3 Hasil Analisis Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada Tahun 2024

- Penghitungan nilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Permen PAN & RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Ukuran frekuensi untuk melihat proporsi respon responden terhadap masing-masing pernyataan (*likert-type items*)
- Rata-rata (*mean*) dan standar deviasi (SD) dari skor keseluruhan (*aggregate*) dari 64 pernyataan untuk mencerminkan skor tingkat kepuasan pasien (*likert scale*).

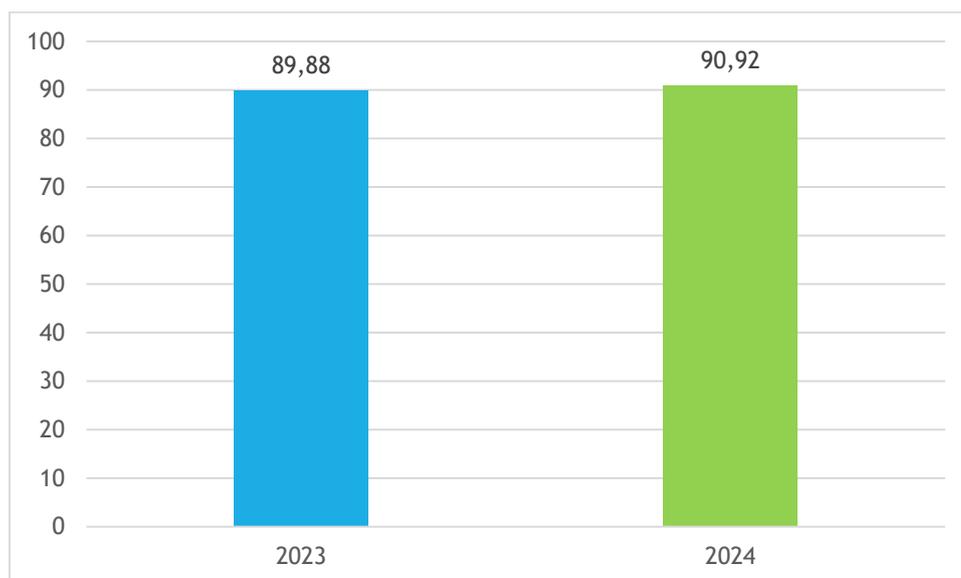
5.3.3.1 Penghitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada Tahun 2024

Tabel 18. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada Tahun 2024

No	Unsur Layanan	Nilai Unsur Pelayanan (NRR)	Bobot Rata-Rata	Indeks Pelayanan (NRR Tertimbang)
1	Persyaratan (U1)	4,62	0,22	1,02
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	4,60	0,22	1,01
3	Waktu Pelayanan (U3)	4,54	0,22	1,00
4	Biaya/Tarif (U4)	4,60	0,22	1,01
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	4,82	0,22	1,06
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	4,62	0,22	1,02
7	Perilaku Pelaksana (U7)	4,66	0,22	1,02
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	4,34	0,22	0,95
9	Sarana dan Prasarana (U9)	4,54	0,22	1,00
ΣNRR tertimbang/Unsur				9,09
IKM UNIT PELAYANAN				90,92
Kinerja dan Mutu Unit Pelayanan				Sangat Baik

Berdasarkan tabel 18 diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang dinilai pada ruang rawat darurat di RSD Mangusada, nilai IKM adalah sebesar 90,92 dan masuk dalam kategori mutu pelayanan **SANGAT BAIK**. Adapun unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) sedangkan unsur yang memiliki rata-rata nilai tertinggi adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5).

5.3.3.2 Tren Nilai IKM di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada Tahun 2023-2024



Gambar 12. Tren Nilai IKM di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada Tahun 2023-2024

Melihat tren perbandingan skor IKM dalam dua tahun terakhir, tampak bahwa skor IKM ruang rawat darurat RSD Mangusada mengalami peningkatan. Berdasarkan Gambar 12 di atas, terdapat peningkatan nilai IKM ruang rawat darurat dari tahun 2023 ke 2024 sebesar 1,04 poin. Peningkatan juga terjadi pada tujuh unsur pelayanan, satu unsur nilainya tetap dibandingkan tahun 2023, dan satu unsur mengalami penurunan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 19 di bawah ini.

Tabel 19. Tren Nilai Pelayanan Tiap Unsur di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada dari Tahun 2023-2024

Unsur Pelayanan	2023	2024	Tren
Persyaratan (U1)	4,59	4,62	Naik
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	4,60	4,60	Tetap
Waktu Pelayanan (U3)	4,47	4,54	Naik
Biaya/Tarif (U4)	4,29	4,60	Naik
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	4,79	4,82	Naik
Kompetensi Pelaksana (U6)	4,60	4,62	Naik
Perilaku Pelaksana (U7)	4,63	4,66	Naik
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	4,33	4,34	Naik
Sarana Dan Prasarana (U9)	4,56	4,54	Turun

5.3.3.3 Persentase Kepuasan Masyarakat Terhadap Setiap Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada Tahun 2024

Tabel 20 merupakan deskripsi sebaran persentase respon yang diberikan responden pasien per item pernyataan kepuasan terhadap layanan yang diberikan di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada. Gambar 13 memperlihatkan bagaimana tren sebaran respon pasien terhadap item pernyataan kepuasan, dimulai dari persentase yang memilih “Sangat Tidak Puas” hingga “Sangat Puas dan dari skor 1 sampai 5. Pada Tabel 20 dan Gambar 13 menunjukkan bahwa responden yang menjawab skor 5 (sangat puas) proporsinya paling banyak bila dibandingkan jawaban lainnya.

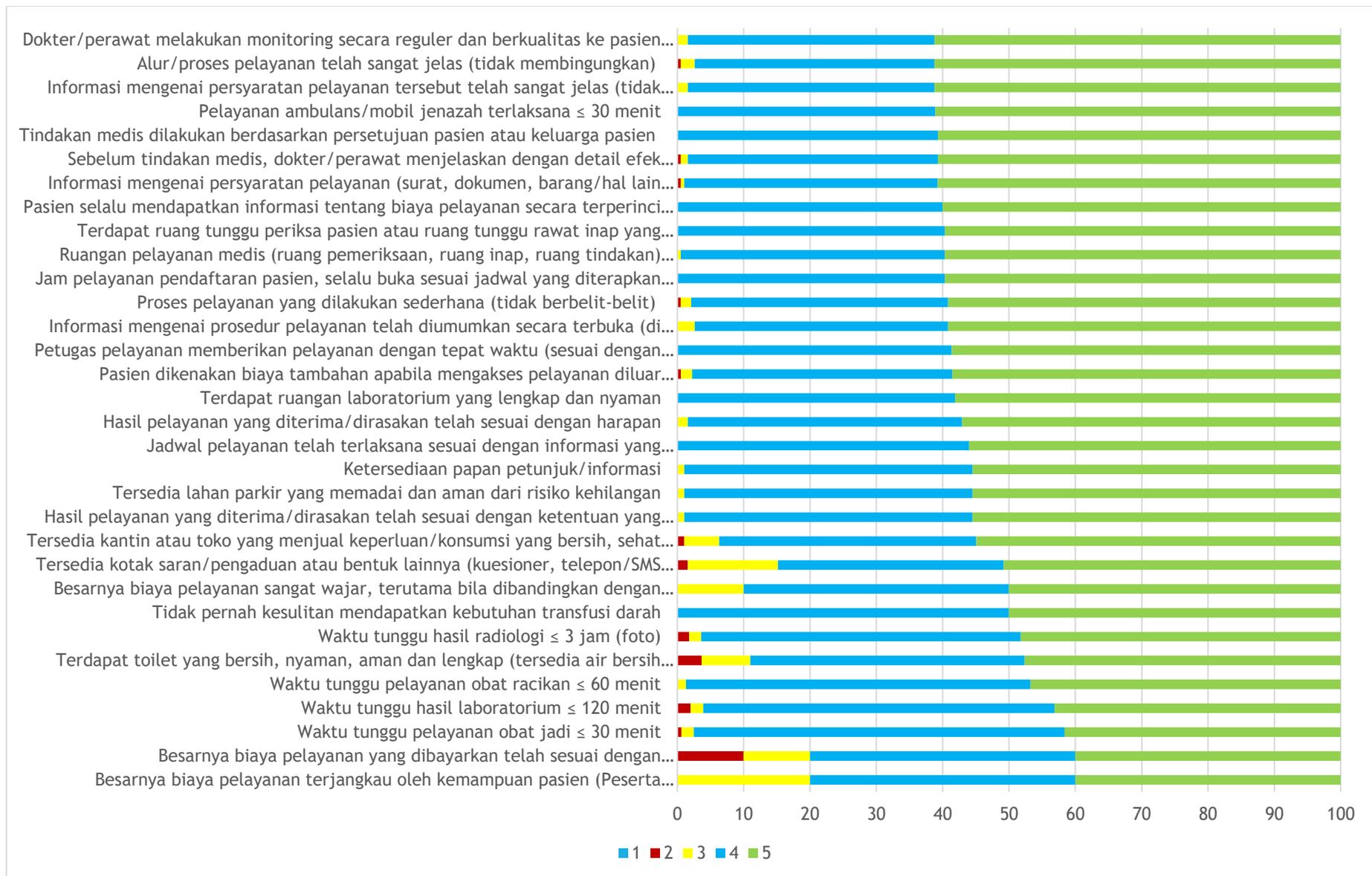
Tabel 20. Deskripsi Sebaran Persentase Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada Tahun 2024

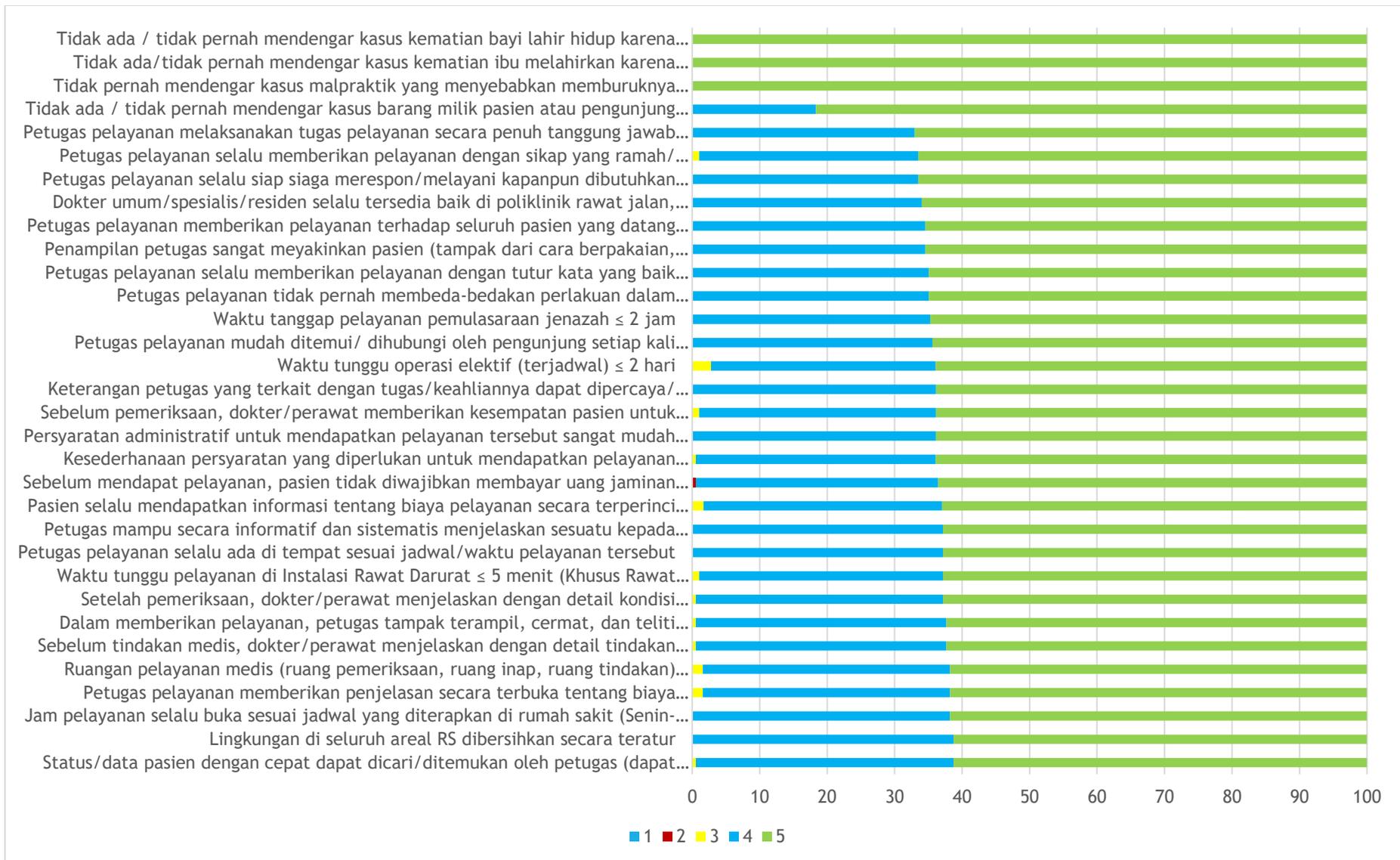
No	Unsur Kepuasan	Sangat Tidak Puas			Sangat Puas	
		1	2	3	4	5
1	Informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang lengkap dan jelas)	0,0	0,5	0,5	38,2	60,7
2	Informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut telah sangat jelas (tidak membingungkan)	0,0	0,0	1,6	37,2	61,3
3	Kesederhanaan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Keterangan: Bila responden menjawab TS atau STS, tanyakan persyaratan apa saja yang dianggap tidak sederhana	0,0	0,0	0,5	35,6	63,9
4	Persyaratan administratif untuk mendapatkan pelayanan tersebut sangat mudah untuk dipenuhi (tidak menyulitkan) Keterangan: Bila responden menjawab TS atau STS, tanyakan persyaratan apa saja yang dianggap sulit.	0,0	0,0	0,0	36,1	63,9
5	Informasi mengenai prosedur pelayanan telah diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang detail/lengkap/memuaskan)	0,0	0,0	2,6	38,2	59,2
6	Alur/proses pelayanan telah sangat jelas (tidak membingungkan)	0,0	0,5	2,1	36,1	61,3
7	Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit)	0,0	0,5	1,6	38,7	59,2
8	Sebelum pemeriksaan, dokter/perawat memberikan kesempatan pasien untuk berbicara/bertanya/menjelaskan gangguan yang dialaminya	0,0	0,0	1,1	35,1	63,9
9	Setelah pemeriksaan, dokter/perawat menjelaskan dengan detail kondisi kesehatan/kesakitan yang dialami oleh pasien	0,0	0,0	0,5	36,7	62,8
10	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail tindakan medis apa yang akan dilakukan ke pasien	0,0	0,0	0,5	37,2	62,3
11	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail efek samping yang mungkin dialami oleh pasien akibat tindakan medis yang akan dilakukan	0,0	0,5	1,1	37,7	60,7
12	Tindakan medis dilakukan berdasarkan persetujuan pasien atau keluarga pasien	0,0	0,0	0,0	39,3	60,7
13	Dokter/perawat melakukan monitoring secara reguler dan berkualitas ke pasien setelah tindakan medis dilakukan	0,0	0,0	1,6	37,2	61,3
14	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu (sesuai dengan standard pelayanannya, dan sesuai pelayanan yg tersedia)	0,0	0,0	0,0	41,4	58,6
15	Waktu tunggu pelayanan di Instalasi Rawat Darurat ≤ 5 menit (Khusus Rawat Darurat)	0,0	0,0	1,1	36,1	62,8
16	Waktu tunggu operasi elektif (terjadwal) ≤ 2 hari	0,0	0,0	2,8	33,3	63,9
17	Waktu tunggu hasil radiologi ≤ 3 jam (foto)	0,0	1,8	1,8	48,2	48,2
18	Waktu tunggu hasil laboratorium ≤ 120 menit	0,0	2,0	2,0	52,9	43,1
19	Waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit	0,0	0,6	1,9	55,9	41,6
20	Waktu tunggu pelayanan obat racikan ≤ 60 menit	0,0	0,0	1,3	52,0	46,8

No	Unsur Kepuasan	Sangat Tidak Puas			Sangat Puas	
		1	2	3	4	5
21	Pelayanan ambulans/mobil jenazah terlaksana ≤ 30 menit	0,0	0,0	0,0	38,9	61,1
22	Waktu tanggap pelayanan pemulasaraan jenazah ≤ 2 jam	0,0	0,0	0,0	35,3	64,7
23	Tidak pernah kesulitan mendapatkan kebutuhan transfusi darah	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0
24	Jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi (artinya jadwal tidak molor karena petugas belum datang atau alasan apapun)	0,0	0,0	0,0	44,0	56,0
25	Jam pelayanan pendaftaran pasien, selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit (Senin- Sabtu Pukul 07.30-12.00)	0,0	0,0	0,0	40,3	59,7
26	Jam pelayanan selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit (Senin-Sabtu Pukul 08.00- selesai)	0,0	0,0	0,0	38,2	61,8
27	Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut	0,0	0,0	0,0	37,2	62,8
28	Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut	0,0	0,0	1,6	36,7	61,8
29	Sebelum mendapat pelayanan, pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya (khusus peserta JKN)	0,0	0,6	0,0	35,9	63,5
30	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/ slip pembayaran memuat secara rinci tiap item barang/jasa yang digunakan pasien) (khusus peserta JKN)	0,0	0,0	1,7	35,4	63,0
31	Pasien dikenakan biaya tambahan apabila mengakses pelayanan diluar tanggungan JKN (khusus peserta BPJS Kesehatan/JKN-KIS)	0,0	0,6	1,7	39,2	58,6
32	Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien (Peserta umum/non JKN)	0,0	0,0	20,0	40,0	40,0
33	Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima (pengunjung tidak memperlmasalahkan biaya yang dikeluarkan karena puas dengan pelayanan yang diberikan)	0,0	10,0	10,0	40,0	40,0
34	Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (artinya, selisih harga kemahalannya masuk akal)	0,0	0,0	10,0	40,0	50,0
35	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/ slip pembayaran memuat secara rinci tiap item barang/jasa yang digunakan pasien)	0,0	0,0	0,0	40,0	60,0
36	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	0,0	0,0	1,1	43,5	55,5
37	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan	0,0	0,0	1,6	41,4	57,1
38	Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien, cacat, atau kematian dalam 3 tahun terakhir. (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
39	Tidak ada/tidak pernah mendengar kasus kematian ibu melahirkan karena kelalaian petugas dalam 3 tahun terakhir (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

No	Unsur Kepuasan	Sangat Tidak Puas			Sangat Puas	
		1	2	3	4	5
40	Tidak ada / tidak pernah mendengar kasus kematian bayi lahir hidup karena kelaiaian petugas dalam 3 tahun terakhir (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
41	Tidak ada / tidak pernah mendengar kasus barang milik pasien atau pengunjung yang hilang (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	0,0	0,0	0,0	18,3	81,7
42	Dalam memberikan pelayanan, petugas tampak terampil, cermat, dan teliti (tampak dari seberapa cekatan dan ekspresi serius dan meyakinkan saat menjalankan tugas)	0,0	0,0	0,5	37,2	62,3
43	Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada pasien (tampak dari kemampuan berbahasa/berkomunikasi yang efektif, tidak berbelit-belit dan meyakinkan)	0,0	0,0	0,0	37,2	62,8
44	Keterangan petugas yang terkait dengan tugas/keahliannya dapat dipercaya/ meyakinkan (dapat dikonfirmasi apakah pasien pernah menemukan inkonsistensi keterangan antarpetugas)	0,0	0,0	0,0	36,1	63,9
45	Status/data pasien dengan cepat dapat dicari/ditemukan oleh petugas (dapat dikonfirmasi dengan standar penyediaan rekam medik yang harus tersedia ≤ 15 menit)	0,0	0,0	0,5	38,2	61,3
46	Petugas pelayanan mudah ditemui/ dihubungi oleh pengunjung setiap kali dibutuhkan	0,0	0,0	0,0	35,6	64,4
47	Dokter umum/spesialis/residen selalu tersedia baik di poliklinik rawat jalan, rawat inap maupun layanan penunjang ketika jam operasional berlangsung	0,0	0,0	0,0	34,0	66,0
48	Penampilan petugas sangat meyakinkan pasien (tampak dari cara berpakaian, tutur kata, sikap, dan perilaku petugas)	0,0	0,0	0,0	34,6	65,5
49	Petugas pelayanan melaksanakan tugas pelayanan secara penuh tanggung jawab (tidak ada komplain, dan bila dikomplain tetap melayani dengan baik)	0,0	0,0	0,0	33,0	67,0
50	Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan (fisik yang prima juga dapat diobservasi dari ekspresi dan penampilan yang penuh semangat, tidak duduk santai, merokok sambil melamun, terkantuk-kantuk, dll)	0,0	0,0	0,0	33,5	66,5
51	Petugas pelayanan tidak pernah membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan (baik bagi penyakit tertentu, status sosial, maupun ekonomi/miskin, dll)	0,0	0,0	0,0	35,1	64,9
52	Petugas pelayanan memberikan pelayanan terhadap seluruh pasien yang datang tanpa kecuali (tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun)	0,0	0,0	0,0	34,6	65,5
53	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (sopan)	0,0	0,0	0,0	35,1	64,9
54	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah/ bersahabat	0,0	0,0	1,1	32,5	66,5
55	Tersedia kotak saran/pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, telepon/SMS pengaduan, dll) yang disediakan kepada masyarakat menyampaikan komplain, memberikan masukan dan saran	0,0	1,6	13,6	34,0	50,8
56	Ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan) terasa bersih, rapi dan nyaman	0,0	0,0	0,5	39,8	59,7

No	Unsur Kepuasan	Sangat Tidak Puas			Sangat Puas	
		1	2	3	4	5
57	Ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan) terasa aman dan dapat menjamin privasi pasien	0,0	0,0	1,6	36,7	61,8
58	Terdapat ruangan laboratorium yang lengkap dan nyaman	0,0	0,0	0,0	41,9	58,1
59	Terdapat ruang tunggu periksa pasien atau ruang tunggu rawat inap yang memadai dan nyaman	0,0	0,0	0,0	40,3	59,7
60	Terdapat toilet yang bersih, nyaman, aman dan lengkap (tersedia air bersih mengalir, sabun dan tisu) serta mudah untuk dijangkau	0,0	3,7	7,3	41,4	47,6
61	Tersedia lahan parkir yang memadai dan aman dari risiko kehilangan	0,0	0,0	1,1	43,5	55,5
62	Ketersediaan papan petunjuk/informasi	0,0	0,0	1,1	43,5	55,5
63	Tersedia kantin atau toko yang menjual keperluan/konsumsi yang bersih, sehat serta mudah dijangkau	0,0	1,1	5,2	38,7	55,0
64	Lingkungan di seluruh areal RS dibersihkan secara teratur	0,0	0,0	0,0	38,7	61,3





Gambar 13. Divergent Stacked Bar Chart Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada Tahun 2024

5.3.3.4 Rata-Rata Kepuasan Masyarakat per Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada Tahun 2024

Dilakukan perhitungan skor rata-rata kepuasan masyarakat per item di 9 unsur pelayanan ruang rawat jalan untuk mengetahui unsur mana yang memiliki nilai rata-rata yang paling tinggi dan paling rendah. Dengan menggunakan program komputer, skor total keseluruhan respon dari keseluruhan pernyataan kepuasan dihitung untuk kemudian dibuat skor rata-rata (*mean score*) seluruh respon yang diurutkan dari yang terbesar hingga ke terkecil. Total rata-rata digunakan sebagai indikator tingkat kepuasan pasien dimana nilai 1 berarti sangat tidak puas dan nilai 5 berarti sangat puas. Berdasarkan Tabel 21 diketahui total rata-rata kepuasan responden survei berdasarkan seluruh item pernyataan adalah 4,6 (SD=0,1) berada pada skala "SANGAT PUAS". Jika dibandingkan dengan total rata-rata tersebut, terdapat 14 item pernyataan (21,88%) yang memiliki nilai rata-rata di bawah nilai total rata-rata kepuasan responden survei berdasarkan 64 item pernyataan.

Tabel 21. Rata-Rata Kepuasan Masyarakat per Item Pernyataan di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada Tahun 2024

No	Unsur Kepuasan	Rerata	Standar Deviasi
1	Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien, cacat, atau kematian dalam 3 tahun terakhir. (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	5,0	0,0
2	Tidak ada/tidak pernah mendengar kasus kematian ibu melahirkan karena kelalaian petugas dalam 3 tahun terakhir (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	5,0	0,0
3	Tidak ada / tidak pernah mendengar kasus kematian bayi lahir hidup karena kelalaian petugas dalam 3 tahun terakhir (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	5,0	0,0
4	Tidak ada / tidak pernah mendengar kasus barang milik pasien atau pengujung yang hilang (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	4,8	0,4
5	Petugas pelayanan melaksanakan tugas pelayanan secara penuh tanggung jawab (tidak ada komplain, dan bila dikomplain tetap melayani dengan baik)	4,7	0,5
6	Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan (fisik yang prima juga dapat diobservasi dari ekspresi dan penampilan yang penuh semangat, tidak duduk santai, merokok sambil melamun, terkantuk-kantuk, dll)	4,7	0,5
7	Dokter umum/spesialis/residen selalu tersedia baik di poliklinik rawat jalan, rawat inap maupun layanan penunjang ketika jam operasional berlangsung	4,7	0,5

No	Unsur Kepuasan	Rerata	Standar Deviasi
8	Penampilan petugas sangat meyakinkan pasien (tampak dari cara berpakaian, tutur kata, sikap, dan perilaku petugas)	4,7	0,5
9	Petugas pelayanan memberikan pelayanan terhadap seluruh pasien yang datang tanpa kecuali (tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun)	4,7	0,5
10	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah/ bersahabat	4,7	0,5
11	Petugas pelayanan tidak pernah membeda-bedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan (baik bagi penyakit tertentu, status sosial, maupun ekonomi/miskin, dll)	4,6	0,5
12	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (sopan)	4,6	0,5
13	Waktu tanggap pelayanan pemulasaraan jenazah ≤ 2 jam	4,6	0,5
14	Petugas pelayanan mudah ditemui/ dihubungi oleh pengunjung setiap kali dibutuhkan	4,6	0,5
15	Persyaratan administratif untuk mendapatkan pelayanan tersebut sangat mudah untuk dipenuhi (tidak menyulitkan) Keterangan: Bila responden menjawab TS atau STS, tanyakan persyaratan apa saja yang dianggap sulit.	4,6	0,5
16	Keterangan petugas yang terkait dengan tugas/keahliannya dapat dipercaya/ meyakinkan (dapat dikonfirmasi apakah pasien pernah menemukan inkonsistensi keterangan antarpetugas)	4,6	0,5
17	Kesederhanaan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Keterangan: Bila responden menjawab TS atau STS, tanyakan persyaratan apa saja yang dianggap tidak sederhana	4,6	0,5
18	Sebelum pemeriksaan, dokter/perawat memberikan kesempatan pasien untuk berbicara/bertanya/menjelaskan gangguan yang dialaminya	4,6	0,5
19	Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut	4,6	0,5
20	Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada pasien (tampak dari kemampuan berbahasa/berkomunikasi yang efektif, tidak berbelit-belit dan meyakinkan)	4,6	0,5
21	Sebelum mendapat pelayanan, pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya (khusus peserta JKN)	4,6	0,5
22	Setelah pemeriksaan, dokter/perawat menjelaskan dengan detail kondisi kesehatan/kesakitan yang dialami oleh pasien	4,6	0,5
23	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail tindakan medis apa yang akan dilakukan ke pasien	4,6	0,5
24	Waktu tunggu pelayanan di Instalasi Rawat Darurat ≤ 5 menit (Khusus Rawat Darurat)	4,6	0,5
25	Jam pelayanan selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit (Senin-Sabtu Pukul 08.00- selesai)	4,6	0,5
26	Dalam memberikan pelayanan, petugas tampak terampil, cermat, dan teliti (tampak dari seberapa cekatan dan ekspresi serius dan meyakinkan saat menjalankan tugas)	4,6	0,5
27	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/ slip pembayaran memuat secara rinci tiap item barang/jasa yang digunakan pasien) (khusus peserta JKN)	4,6	0,5
28	Lingkungan di seluruh areal RS dibersihkan secara teratur	4,6	0,5
29	Waktu tunggu operasi elektif (terjadwal) ≤ 2 hari	4,6	0,5
30	Pelayanan ambulans/mobil jenazah terlaksana ≤ 30 menit	4,6	0,5

No	Unsur Kepuasan	Rerata	Standar Deviasi
31	Tindakan medis dilakukan berdasarkan persetujuan pasien atau keluarga pasien	4,6	0,5
32	Status/data pasien dengan cepat dapat dicari/ditemukan oleh petugas (dapat dikonfirmasi dengan standar penyediaan rekam medik yang harus tersedia ≤ 15 menit)	4,6	0,5
33	Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut	4,6	0,5
34	Ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan) terasa aman dan dapat menjamin privasi pasien	4,6	0,5
35	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/ slip pembayaran memuat secara rinci tiap item barang/jasa yang digunakan pasien)	4,6	0,5
36	Informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut telah sangat jelas (tidak membingungkan)	4,6	0,5
37	Dokter/perawat melakukan monitoring secara reguler dan berkualitas ke pasien setelah tindakan medis dilakukan	4,6	0,5
38	Jam pelayanan pendaftaran pasien, selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit (Senin- Sabtu Pukul 07.30-12.00)	4,6	0,5
39	Terdapat ruang tunggu periksa pasien atau ruang tunggu rawat inap yang memadai dan nyaman	4,6	0,5
40	Informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang lengkap dan jelas)	4,6	0,5
41	Ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan) terasa bersih, rapi dan nyaman	4,6	0,5
42	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail efek samping yang mungkin dialami oleh pasien akibat tindakan medis yang akan dilakukan	4,6	0,5
43	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu (sesuai dengan standard pelayanannya, dan sesuai pelayanan yg tersedia)	4,6	0,5
44	Terdapat ruangan laboratorium yang lengkap dan nyaman	4,6	0,5
45	Alur/proses pelayanan telah sangat jelas (tidak membingungkan)	4,6	0,6
46	Informasi mengenai prosedur pelayanan telah diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang detail/lengkap/memuaskan)	4,6	0,5
47	Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit)	4,6	0,6
48	Jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi (artinya jadwal tidak molor karena petugas belum datang atau alasan apapun)	4,6	0,5
49	Pasien dikenakan biaya tambahan apabila mengakses pelayanan diluar tanggungan JKN (khusus peserta BPJS Kesehatan/JKN-KIS)	4,6	0,6
50	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan	4,6	0,5
51	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	4,5	0,5
52	Tersedia lahan parkir yang memadai dan aman dari risiko kehilangan	4,5	0,5
53	Ketersediaan papan petunjuk/informasi	4,5	0,5

No	Unsur Kepuasan	Rerata	Standar Deviasi
54	Tidak pernah kesulitan mendapatkan kebutuhan transfusi darah	4,5	0,5
55	Tersedia kantin atau toko yang menjual keperluan/konsumsi yang bersih, sehat serta mudah dijangkau	4,5	0,6
56	Waktu tunggu pelayanan obat racikan \leq 60 menit	4,5	0,5
57	Waktu tunggu hasil radiologi \leq 3 jam (foto)	4,4	0,6
58	Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (artinya, selisih harga kemahalannya masuk akal)	4,4	0,7
59	Waktu tunggu pelayanan obat jadi \leq 30 menit	4,4	0,6
60	Waktu tunggu hasil laboratorium \leq 120 menit	4,4	0,6
61	Tersedia kotak saran/pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, telepon/SMS pengaduan, dll) yang disediakan kepada masyarakat menyampaikan komplain, memberikan masukan dan saran	4,3	0,8
62	Terdapat toilet yang bersih, nyaman, aman dan lengkap (tersedia air bersih mengalir, sabun dan tisu) serta mudah untuk dijangkau	4,3	0,8
63	Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien (Peserta umum/non JKN)	4,2	0,8
64	Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima (pengunjung tidak memperlmasalahkan biaya yang dikeluarkan karena puas dengan pelayanan yang diberikan)	4,1	1,0
Rerata keseluruhan 64 pernyataan		4,6	0,1
Secara keseluruhan kepuasan pengunjung		4,5	0,5

Berdasarkan tabel 21 di atas, dapat diketahui bahwa 3 pernyataan yang memperoleh nilai rata-rata terendah adalah “Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima (pengunjung tidak memperlmasalahkan biaya yang dikeluarkan karena puas dengan pelayanan yang diberikan)”, “Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien (Peserta umum/non JKN)”, dan “Terdapat toilet yang bersih, nyaman, aman dan lengkap (tersedia air bersih mengalir, sabun dan tisu) serta mudah untuk dijangkau”. Dua pernyataan yang mendapatkan nilai terendah di atas merupakan item pernyataan dari unsur Biaya/Tarif (U4) dan satu pernyataan merupakan unsur Sarana dan Prasarana (U9).

5.3.4 Perbedaan Skor Berdasarkan Karakteristik Demografi Masyarakat

Tabel 22 memperlihatkan skor rata-rata kepuasan masyarakat (pasien) berdasarkan karakteristik demografi. Karakteristik demografi pasien yang memiliki 2 kategori akan diuji keragamannya menggunakan metode *Student T-test* dan *Mann-Whitney test* untuk data IKM pada populasi yang tidak terdistribusi normal. Demikian juga dengan karakteristik demografi dengan 3 kategori atau lebih, pada data IKM tidak

terdistribusi normal, uji keragaman dilakukan menggunakan metode *Kruskal-Wallis test*. Sedangkan pada data yang berdistribusi normal uji keragaman yang dilakukan adalah *One Way Anova*. Tingkat kemaknaan yang digunakan adalah 95% mengingat skor yang dihasilkan tidak sepenuhnya berasal dari variabel yang berjenis rasio melainkan hasil konversi dari skala *Likert*.

Tabel 22. Uji Perbedaan Rata-Rata Total Kepuasan Pasien per Karakteristik Demografi di Ruang Rawat Darurat RSD Mangusada Tahun 2024

Kategori	Rata-rata (SD)	P value	Kategori	Rata-rata (SD)	P value
Jenis kelamin			Responden		
Laki-laki	4,58 (0,35)	0,7600 [^]	Sebagai wali pasien	4,58 (0,35)	0,9539 [^]
Perempuan	4,58 (0,38)		Sebagai pasien	4,57 (0,41)	
Umur			Pendidikan		
di bawah 20 tahun	4,63 (0,45)	0,3218*	Tidak tamat SD	4,30 (0,26)	0,0548*
20-39 tahun	4,60 (0,37)		SD / sederajat	4,81 (0,19)	
40-59 tahun	4,54 (0,34)		SLTP / sederajat	4,37 (0,43)	
≥ 60 tahun	4,58 (0,53)		SLTA / sederajat	4,57 (0,36)	
			Diploma	4,69 (0,33)	
Pekerjaan			Sarjana		
Buruh	4,62 (0,36)	0,0001*	Pascasarjana	- (-)	
PNS	4,32 (0,32)				
Pedagang/Wirausah a	4,67 (0,30)		Pembiayaan		
Pegawai Swasta	4,54 (0,34)		BPJS kesehatan/JKN-KIS	4,60 (0,36)	0,7024*
Pelajar/Mahasiswa	4,72 (0,42)		Umum (biaya sendiri)	4,53 (0,41)	
Pendidik (Guru, Dosen, dll)	4,91 (0,06)		BPJS ketenagakerjaan	4,55 (0,40)	
TNI/POLRI	5,00 (0,00)		Kartu Badung Sehat	4,44 (0,39)	
Petani/Nelayan, dll	4,36 (0,49)				
Sopir, Ojek, dll	4,74 (0,36)		Riwayat kunjungan sebelumnya		
Tidak Bekerja	4,75 (0,31)		Belum pernah	4,54 (0,34)	0,3480 [^]
Lainnya	4,01 (0,03)		Pernah	4,59 (0,37)	
Keterangan: **Student's T-test; ^Mann-Whitney test, ^^One Way ANOVA; *Kruskal Wallis; p-value cut off <0,05					

Berdasarkan uji beda median, secara statistik terdapat cukup bukti (*p-value cut off* <0,05) untuk menyimpulkan bahwa jika dilihat dari karakteristik profesi, responden pada survei kepuasan masyarakat tahun 2024 di RSD Mangusada unit layanan rawat darurat di Kabupaten Badung memang memiliki persepsi kepuasan yang berbeda bermakna. Pada skala 1-5, persepsi kepuasan tertinggi dilaporkan oleh responden

berprofesi pendidik (*mean* (SD)=4,9 (0,1)) dan terendah oleh responden berprofesi lainnya (*mean* (SD)=4,0 (0,1)); *p-value*=0,0001. Kemudian, tidak ditemukan keberbedaan nilai tengah persepsi kepuasan secara bermakna pada karakteristik kelompok usia, jenis kelamin, riwayat kunjungan, status wali atau responden, unit layanan yang diakses, latar belakang pendidikan dan pembiayaan kunjungan terlepas dari pengakuan responden.

5.3.5 Kritik dan Saran

Responden diminta untuk memberikan kritik dan saran sehingga dapat menjadi masukan untuk meningkatkan mutu/kualitas pelayanan di layanan rawat darurat RSD Mangusada tahun 2024. Sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh RSD Mangusada pada umumnya sudah baik dan memuaskan. Kritik dan saran spesifik yang disampaikan responden terkait Proses mendapatkan ruangan untuk pasien yang dirawat di UGD juga perlu dipercepat, karena penundaan dalam mendapatkan ruangan dapat mengganggu kelancaran pelayanan. Selain itu, sistem antrian dan alur pelayanan di UGD perlu diperbaiki agar lebih efisien dan sederhana, sehingga waktu tunggu pasien dapat dikurangi. Semoga pelayanan di UGD tetap cepat, sigap, dan terus ditingkatkan agar tetap memenuhi harapan pasien dan keluarga.



Gambar 14. Kritik dan Saran Layanan Rawat Darurat

5.4 Kepuasan Pasien di Layanan Penunjang RSD Mangusada

5.4.1 Gambaran Karakteristik Pasien di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2024

Dalam survei kepuasan di layanan penunjang, dilibatkan 178 responden. Tabel 23 menunjukkan persentase keterlibatan pasien di Layanan Penunjang, dimana persentase keterlibatan pasien terbanyak berasal dari Laboratorium (55,6%) dan radiologi (32,6%). Secara lengkap keterlibatan pasien di layanan penunjang dapat dilihat pada tabel 23 di bawah ini.

Tabel 23. Persentase Keterlibatan Pasien di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2024

Ruang Rawat Inap	178 (100.00) n (%)
Laboratorium	99 (55,6)
Lab PA	2 (1,1)
Mikrobiologi	4 (2,3)
Radiologi	58 (32,6)
OK	11 (6,2)
Endoscopy	1 (0,6)
Lab Bank Darah	3 (1,7)
n = 178	

Tabel 24. Karakteristik Sosiodemografi Responden di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2024

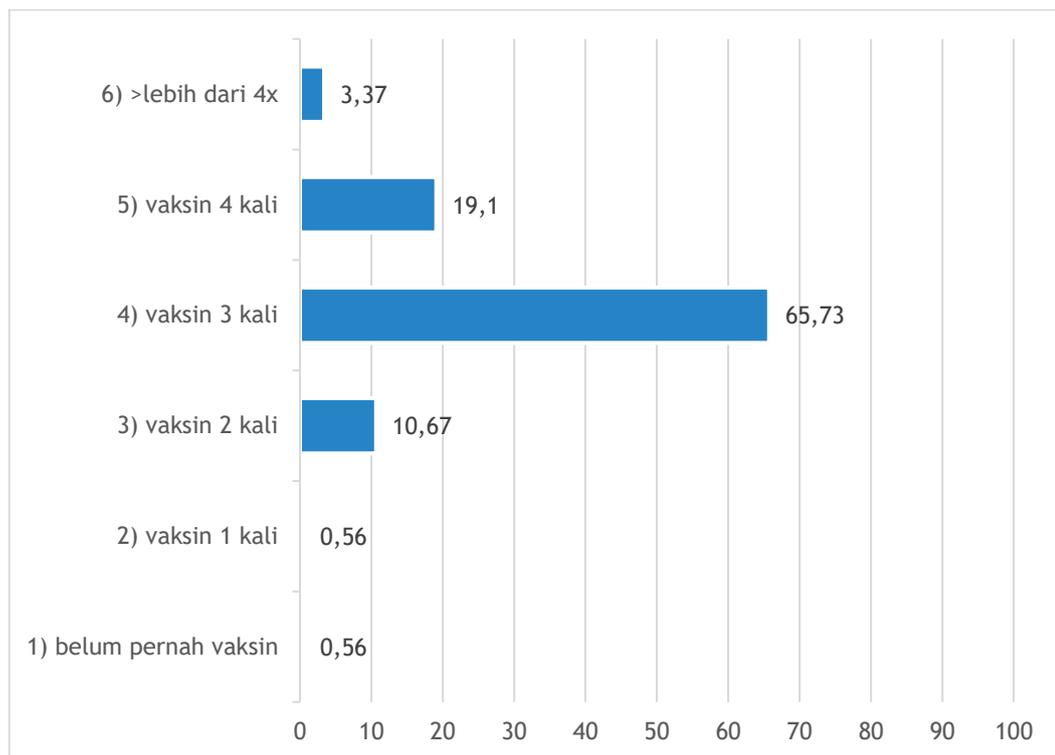
Karakteristik	n (%)	Karakteristik	n (%)
Tipe responden		Pendidikan	
Sebagai pasien	135 (75,8)	Tidak tamat SD	1 (0,6)
Sebagai wali pasien	43 (24,2)	SD / sederajat	5 (2,8)
Usia		SLTP / sederajat	14 (7,9)
Responden (median (IQR))	35,5 (28-49)	SLTA / sederajat	76 (42,7)
Pasien diwakili (median (IQR))	49 (21-56)	Diploma	39 (21,9)
Jenis kelamin pasien		Sarjana	42 (23,6)
Perempuan	22 (51,2)	Pascasarjana	1 (0,6)
Laki-laki	21 (48,8)	Pekerjaan	
Jenis kelamin responden		Buruh	10 (5,6)
Perempuan	91 (51,1)	PNS	4 (2,3)
Laki-laki	87 (48,9)	Pedagang/Wirausaha	33 (18,5)
Status pernikahan		Pegawai Swasta	78 (43,8)
Belum menikah	38 (21,4)	Pelajar/Mahasiswa	7 (3,9)
Menikah	140 (78,7)	Pendidik (Guru, Dosen, dll)	7 (3,9)
Cerai	(0,0)	TNI/POLRI	4 (2,3)
Agama		Petani/Nelayan, dll	12 (6,7)
Budha	1 (0,6)	Sopir, Ojek, dll	1 (0,6)
Hindu	141 (79,2)	Tidak Bekerja	7 (3,9)
Islam	28 (15,7)	Lainnya	15 (8,4)
Konghuchu	(0,0)	Penghasilan	
Katolik	1 (0,6)	< Rp 750,000	13 (7,3)
Kristen	7 (3,9)	Rp750,001-1,500,000	6 (3,4)
Penghayat kepercayaan	(0,0)	Rp1,500,001-2,500,000	26 (14,6)
Kab/Kota asal		Rp 2,500,001-3,500,000	84 (47,2)
Badung	153 (86,0)	Rp 3,500,001-4,500,000	40 (22,5)

Karakteristik	n (%)	Karakteristik	n (%)
Bangli	2 (1,1)	> Rp 4,500,000	9 (5,1)
Buleleng	(0,0)	Kepemilikan jamkes	
Denpasar	5 (2,8)	BPJS kesehatan/JKN/KIS	158 (89,3)
Gianyar	(0,0)	Kartu Badung Sehat	53 (29,8)
Jembrana	2 (1,1)	BPJS ketenagakerjaan	36 (20,2)
Karangasem	(0,0)	Asuransi swasta	13 (7,3)
Klungkung	(0,0)	Tidak punya jamkes	3 (1,7)
Tabanan	14 (7,9)	Cara Bayar	
Luar Bali	2 (1,1)	BPJS kesehatan/JKN-KIS	144 (80,9)
Etnis		Umum (biaya sendiri)	2 (1,1)
Bali	143 (80,3)	BPJS ketenagakerjaan	4 (2,3)
Jawa	25 (14,0)	Kartu Badung Sehat	17 (9,6)
Nusa Tenggara	1 (0,6)	Asuransi swasta	11 (6,2)
Lainnya	9 (5,1)	Kunjungan hari ini terencana	
Bahasa sehari-hari		Tidak	6 (3,4)
Bahasa Bali	73 (41,0)	Ya	172 (96,6)
Bahasa Indonesia	102 (57,3)	Riwayat kunjungan sebelumnya	
Lainnya	3 (1,7)	Belum pernah	13 (7,3)
Pernah menyampaikan saran		Pernah	165 (92,7)
Belum pernah	178 (100,0)	Mengalami perbaikan kondisi kesehatan	
Pernah	(0,0)	Tidak	10 (5,6)
		Ya	168 (94,4)
		Alasan belum pernah menyampaikan saran	
		Tidak ada waktu	3 (1,7)
		Tidak ada keluhan	169 (94,9)
		Tidak tahu caranya	6 (3,4)
		Lainnya	(0,0)
n = 178			

Tabel 24 menunjukkan karakteristik sosiodemografi dari 178 responden yang mengikuti survei di layanan penunjang. Median usia responden menunjukkan bahwa responden yang diwawancarai berusia dewasa (35,5 tahun). Responden yang terlibat sebagian besar adalah perempuan (51,1%). Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden survei memiliki pendidikan akhir SLTA/ sederajat (47,2%). Mayoritas responden bekerja sebagai pegawai swasta (43,8%) dan sebagian besar responden memiliki penghasilan per bulan Rp2.500.001-3.500.000 (47,2%). Jika dilihat berdasarkan cara pembiayaan, responden yang membayar dengan cara umum (1,1%) lebih sedikit daripada responden yang membayar dengan BPJS Kesehatan (80,9%). Selain karakteristik sosiodemografi, juga dilakukan pengumpulan data keadaan umum responden survei. Responden yang dirawat di RSD Mangusada Kabupaten Badung sebagian besar pernah menerima layanan di layanan penunjang Mangusada Kabupaten Badung (92,7%) dan sebagian besar yang menerima layanan penunjang di RSD Mangusada merasakan sangat terjadi peningkatan kesehatan (94,4%).

5.4.2 Gambaran Cakupan Vaksinasi COVID-19 Pada Responden di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2024

Gambar 15 menunjukkan gambaran cakupan vaksinasi COVID-19 pada responden survei kepuasan di layanan penunjang RSD Mangusada tahun 2024. Hasil menunjukkan bahwa terdapat 65,73% responden di layanan penunjang yang sudah mendapatkan vaksin ketiga dan 19,1% responden di layanan penunjang yang sudah mendapatkan vaksin keempat. Secara lengkap terkait cakupan vaksinasi responden di ruang rawat jalan dapat dilihat pada gambar 15 di bawah ini.



Gambar 15. Cakupan Vaksinasi COVID-19 Pada Responden di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2024

5.4.3 Hasil Analisis Kepuasan Pasien di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2024

- Penghitungan nilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan berdasarkan Permen PAN & RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Ukuran frekuensi untuk melihat proporsi respon responden terhadap masing-masing pernyataan (*likert-type items*)
- Rata-rata (*mean*) dan standar deviasi (SD) dari skor keseluruhan (*aggregate*) dari 63 pernyataan untuk mencerminkan skor tingkat kepuasan pasien (*likert scale*).

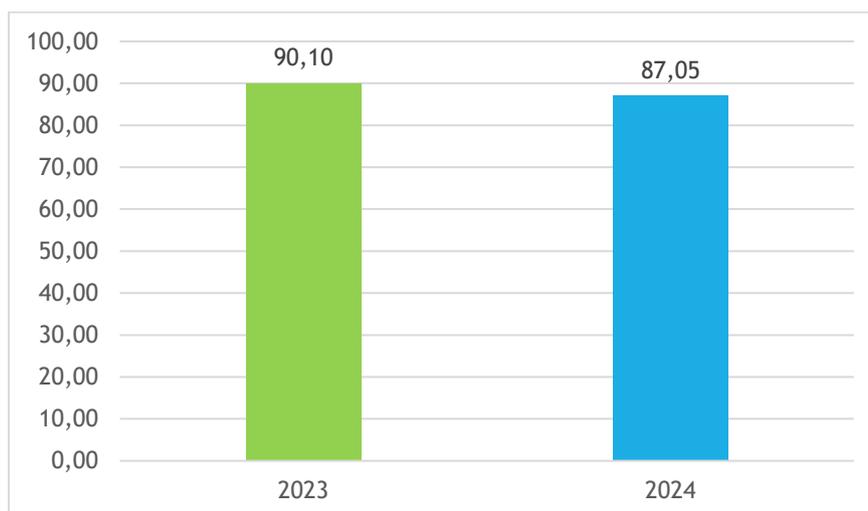
5.4.3.1 Penghitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2024

Tabel 25. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2024

No	Unsur Layanan	Nilai Unsur Pelayanan (NRR)	Bobot Rata-Rata	Indeks Pelayanan (NRR Tertimbang)
1	Persyaratan (U1)	4,46	0,22	0,98
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	4,40	0,22	0,97
3	Waktu Pelayanan (U3)	4,26	0,22	0,94
4	Biaya/Tarif (U4)	4,42	0,22	0,97
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	4,71	0,22	1,04
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	4,34	0,22	0,95
7	Perilaku Pelaksana (U7)	4,27	0,22	0,94
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	4,42	0,22	0,97
9	Sarana dan Prasarana (U9)	4,30	0,22	0,95
ΣNRR tertimbang/Unsur				8,71
IKM UNIT PELAYANAN				87,05
Kinerja dan Mutu Unit Pelayanan				Baik (B)

Berdasarkan tabel 25 diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang dinilai pada layanan penunjang di RSD Mangusada, nilai IKM adalah sebesar **87,05** dan masuk dalam kategori mutu pelayanan **BAIK**. Adapun unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah Waktu Pelayanan (U3) sedangkan unsur yang memiliki rata-rata nilai tertinggi adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5).

5.4.3.2 Tren Nilai IKM di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2023-2024



Gambar 16. Tren Nilai IKM di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2023-2024

Melihat tren perbandingan skor IKM dalam dua tahun terakhir, tampak bahwa skor IKM layanan penunjang RSD Mangusada mengalami penurunan. Berdasarkan Gambar 16 di atas, terdapat penurunan nilai IKM layanan penunjang dari tahun 2023 ke 2024 sebesar 3,05 poin. Penurunan terjadi pada tujuh unsur pelayanan dan peningkatan terjadi pada dua unsur pelayanan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 26 di bawah ini.

Tabel 26. Tren Nilai Pelayanan Tiap Unsur di Layanan Penunjang RSD Mangusada dari Tahun 2023-2024

Unsur Pelayanan	2023	2024	Tren
Persyaratan (U1)	4,55	4,46	Turun
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	4,58	4,40	Turun
Waktu Pelayanan (U3)	4,25	4,26	Naik
Biaya/Tarif (U4)	4,50	4,42	Turun
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	4,82	4,71	Turun
Kompetensi Pelaksana (U6)	4,65	4,34	Turun
Perilaku Pelaksana (U7)	4,63	4,27	Turun
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	4,41	4,42	Naik
Sarana Dan Prasarana (U9)	4,56	4,30	Turun

5.4.3.3 Persentase Kepuasan Masyarakat Terhadap Setiap Item Pernyataan Kepuasan di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2024

Tabel 27 merupakan deskripsi sebaran persentase respon yang diberikan responden pasien per item pernyataan kepuasan terhadap layanan yang diberikan di Layanan Penunjang RSD Mangusada. Gambar 17 memperlihatkan bagaimana tren sebaran respon pasien terhadap item pernyataan kepuasan, dimulai dari persentase yang memilih “Sangat Tidak Puas” hingga “Sangat Puas dan dari skor 1 sampai 5. Pada Tabel 27 dan Gambar 17 menunjukkan bahwa responden yang menjawab skor 4 (puas) proporsinya paling banyak bila dibandingkan jawaban lainnya.

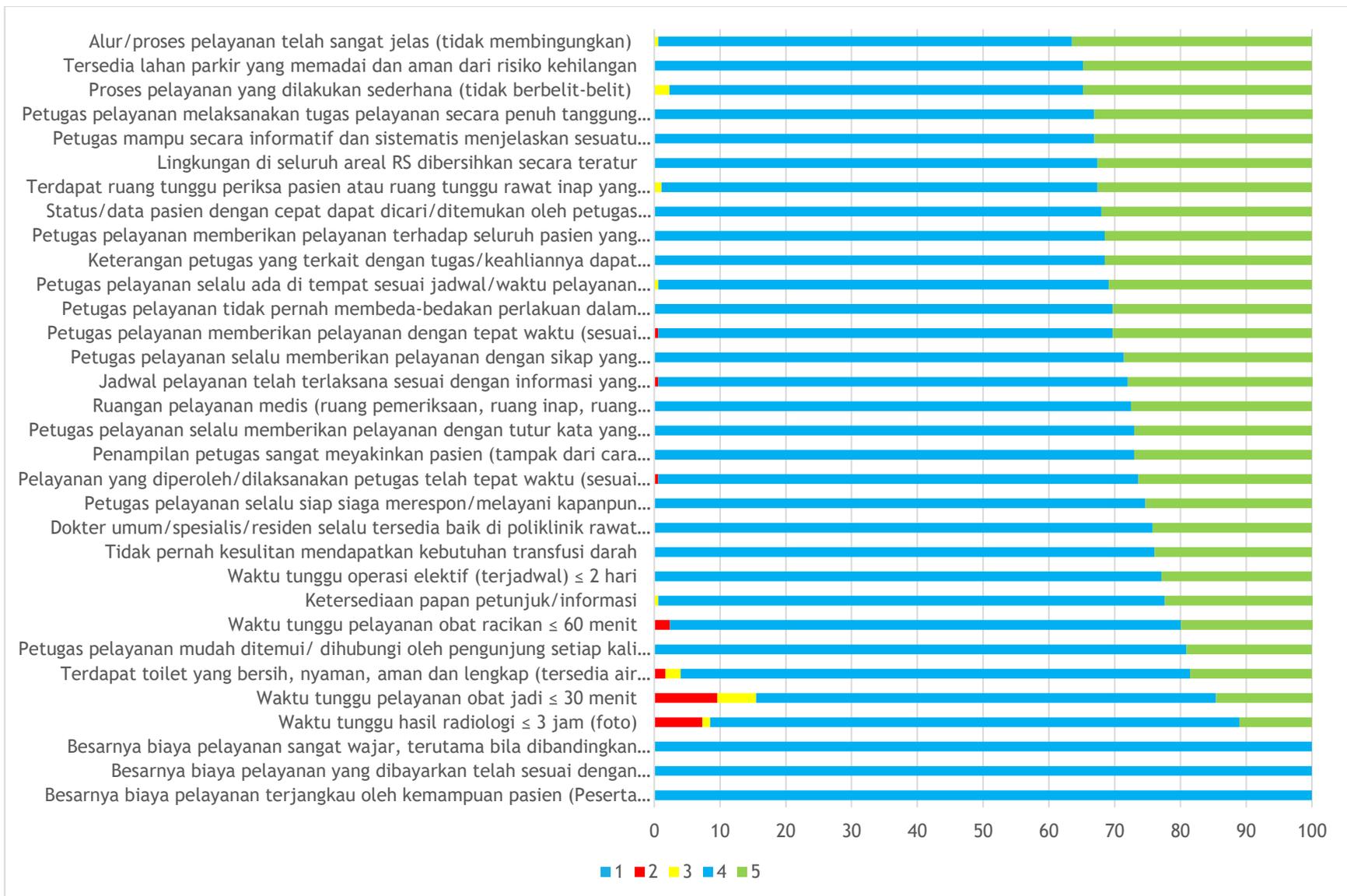
Tabel 27. Deskripsi Sebaran Persentase Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2024

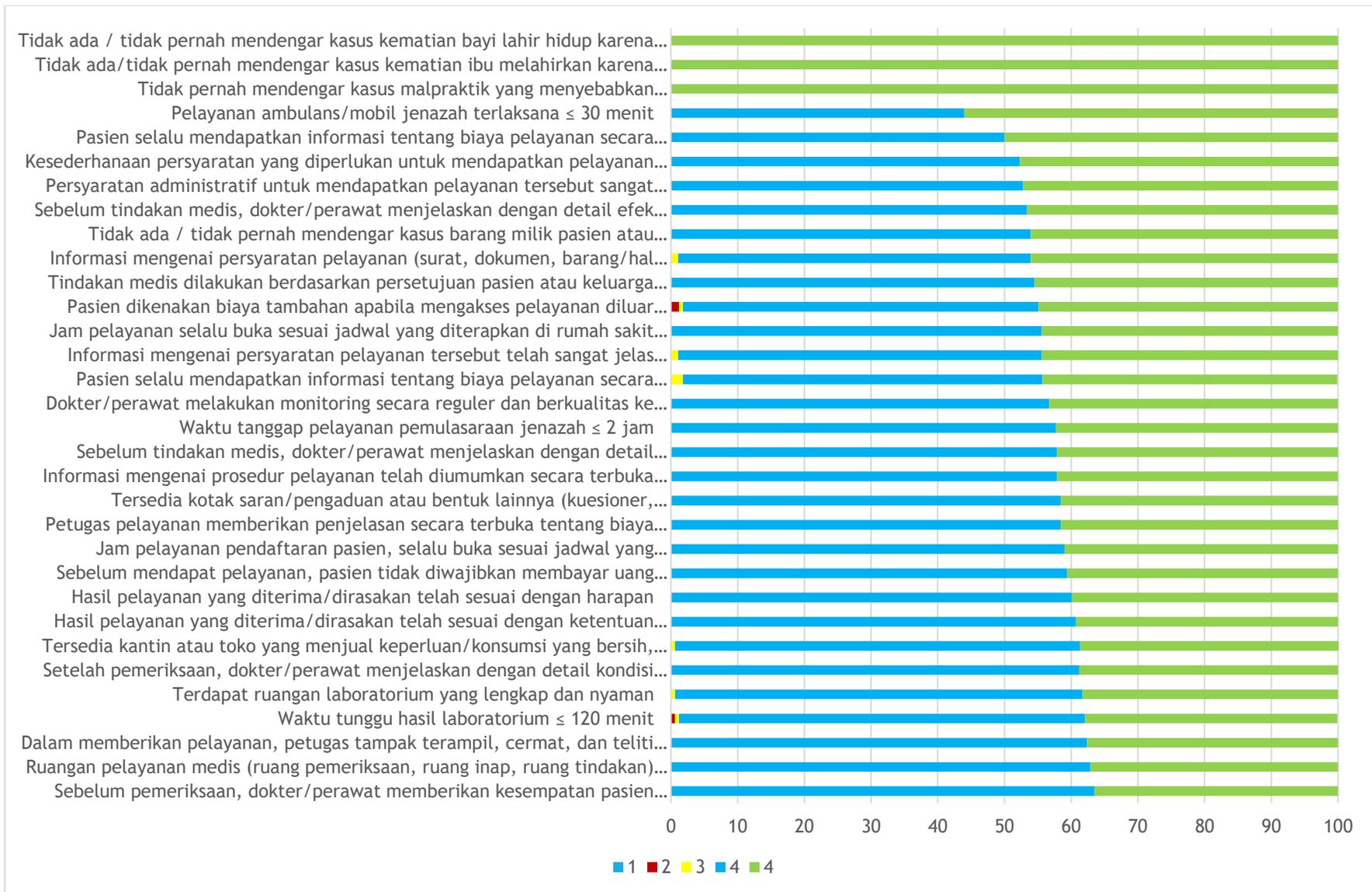
No	Unsur Kepuasan	Sangat Tidak Puas			Sangat Puas	
		1	2	3	4	5
1	Informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang lengkap dan jelas)	0,0	0,0	1,1	52,8	46,1
2	Informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut telah sangat jelas (tidak membingungkan)	0,0	0,0	1,1	54,5	44,4
3	Kesederhanaan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Keterangan: Bila responden menjawab TS atau STS, tanyakan persyaratan apa saja yang dianggap tidak sederhana	0,0	0,0	0,0	52,3	47,8
4	Persyaratan administratif untuk mendapatkan pelayanan tersebut sangat mudah untuk dipenuhi (tidak menyulitkan) Keterangan: Bila responden menjawab TS atau STS, tanyakan persyaratan apa saja yang dianggap sulit.	0,0	0,0	0,0	52,8	47,2
5	Informasi mengenai prosedur pelayanan telah diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang detail/lengkap/memuaskan)	0,0	0,0	0,0	57,9	42,1
6	Alur/proses pelayanan telah sangat jelas (tidak membingungkan)	0,0	0,0	0,6	62,9	36,5
7	Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit)	0,0	0,0	2,3	62,9	34,8
8	Sebelum pemeriksaan, dokter/perawat memberikan kesempatan pasien untuk berbicara/bertanya/menjelaskan gangguan yang dialaminya	0,0	0,0	0,0	63,5	36,5
9	Setelah pemeriksaan, dokter/perawat menjelaskan dengan detail kondisi kesehatan/kesakitan yang dialami oleh pasien	0,0	0,0	0,0	61,2	38,8
10	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail tindakan medis apa yang akan dilakukan ke pasien	0,0	0,0	0,0	57,9	42,1
11	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail efek samping yang mungkin dialami oleh pasien akibat tindakan medis yang akan dilakukan	0,0	0,0	0,0	53,4	46,6
12	Tindakan medis dilakukan berdasarkan persetujuan pasien atau keluarga pasien	0,0	0,0	0,0	54,5	45,5
13	Dokter/perawat melakukan monitoring secara reguler dan berkualitas ke pasien setelah tindakan medis dilakukan	0,0	0,0	0,0	56,7	43,3
14	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu (sesuai dengan standard pelayanannya, dan sesuai pelayanan yg tersedia)	0,0	0,6	0,0	69,1	30,3
15	Waktu tunggu operasi elektif (terjadwal) ≤ 2 hari	0,0	0,0	0,0	77,1	22,9
16	Waktu tunggu hasil radiologi ≤ 3 jam (foto)	0,0	7,3	1,2	80,5	11,0
17	Waktu tunggu hasil laboratorium ≤ 120 menit	0,0	0,6	0,6	60,9	37,8
18	Waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit	0,0	9,6	5,9	69,9	14,7
19	Waktu tunggu pelayanan obat racikan ≤ 60 menit	0,0	2,4	0,0	77,7	20,0
20	Pelayanan ambulans/mobil jenazah terlaksana ≤ 30 menit	0,0	0,0	0,0	44,0	56,0

No	Unsur Kepuasan	Sangat Tidak Puas			Sangat Puas	
		1	2	3	4	5
21	Waktu tanggap pelayanan pemulasaraan jenazah ≤ 2 jam	0,0	0,0	0,0	57,7	42,3
22	Tidak pernah kesulitan mendapatkan kebutuhan transfusi darah	0,0	0,0	0,0	76,1	23,9
23	Jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi (artinya jadwal tidak molor karena petugas belum datang atau alasan apapun)	0,0	0,6	0,0	71,4	28,1
24	Jam pelayanan pendaftaran pasien, selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit (Senin- Sabtu Pukul 07.30-12.00)	0,0	0,0	0,0	59,0	41,0
25	Jam pelayanan selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit (Senin-Sabtu Pukul 08.00-selesai)	0,0	0,0	0,0	55,6	44,4
26	Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut	0,0	0,0	0,6	68,5	30,9
27	Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut	0,0	0,0	0,0	58,4	41,6
28	Sebelum mendapat pelayanan, pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya (khusus peserta JKN)	0,0	0,0	0,0	59,4	40,6
29	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/ slip pembayaran memuat secara rinci tiap item barang/jasa yang digunakan pasien) (khusus peserta JKN)	0,0	0,0	1,8	53,9	44,2
30	Pasien dikenakan biaya tambahan apabila mengakses pelayanan diluar tanggungan JKN (khusus peserta BPJS Kesehatan/JKN-KIS)	0,0	1,2	0,6	53,3	44,9
31	Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien (Peserta umum/non JKN)	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
32	Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima (pengunjung tidak mempermasalahkan biaya yang dikeluarkan karena puas dengan pelayanan yang diberikan)	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
33	Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (artinya, selisih harga kemahalannya masuk akal)	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
34	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/ slip pembayaran memuat secara rinci tiap item barang/jasa yang digunakan pasien)	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0
35	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	0,0	0,0	0,0	60,7	39,3
36	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan	0,0	0,0	0,0	60,1	39,9
37	Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien, cacat, atau kematian dalam 3 tahun terakhir. (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
38	Tidak ada/tidak pernah mendengar kasus kematian ibu melahirkan karena kelalaian petugas dalam 3 tahun terakhir (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

No	Unsur Kepuasan	Sangat Tidak Puas			Sangat Puas	
		1	2	3	4	5
39	Tidak ada / tidak pernah mendengar kasus kematian bayi lahir hidup karena kelaiaian petugas dalam 3 tahun terakhir (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
40	Tidak ada / tidak pernah mendengar kasus barang milik pasien atau pengunjung yang hilang (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	0,0	0,0	0,0	53,9	46,1
41	Dalam memberikan pelayanan, petugas tampak terampil, cermat, dan teliti (tampak dari seberapa cekatan dan ekspresi serius dan meyakinkan saat menjalankan tugas)	0,0	0,0	0,0	62,4	37,6
42	Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada pasien (tampak dari kemampuan berbahasa/berkomunikasi yang efektif, tidak berbelit-belit dan meyakinkan)	0,0	0,0	0,0	66,9	33,2
43	Keterangan petugas yang terkait dengan tugas/keahliannya dapat dipercaya/ meyakinkan (dapat dikonfirmasi apakah pasien pernah menemukan inkonsistensi keterangan antarpetugas)	0,0	0,0	0,0	68,5	31,5
44	Status/data pasien dengan cepat dapat dicari/ditemukan oleh petugas (dapat dikonfirmasi dengan standar penyediaan rekam medik yang harus tersedia \leq 15 menit)	0,0	0,0	0,0	68,0	32,0
45	Petugas pelayanan mudah ditemui/ dihubungi oleh pengunjung setiap kali dibutuhkan	0,0	0,0	0,0	80,9	19,1
46	Dokter umum/spesialis/residen selalu tersedia baik di poliklinik rawat jalan, rawat inap maupun layanan penunjang ketika jam operasional berlangsung	0,0	0,0	0,0	75,8	24,2
47	Penampilan petugas sangat meyakinkan pasien (tampak dari cara berpakaian, tutur kata, sikap, dan perilaku petugas)	0,0	0,0	0,0	73,0	27,0
48	Petugas pelayanan melaksanakan tugas pelayanan secara penuh tanggung jawab (tidak ada komplain, dan bila dikomplain tetap melayani dengan baik)	0,0	0,0	0,0	66,9	33,2
49	Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan (fisik yang prima juga dapat diobservasi dari ekspresi dan penampilan yang penuh semangat, tidak duduk santai, merokok sambil melamun, terkantuk-kantuk, dll)	0,0	0,0	0,0	74,7	25,3
50	Petugas pelayanan tidak pernah membeda-bedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan (baik bagi penyakit tertentu, status sosial, maupun ekonomi/miskin, dll)	0,0	0,0	0,0	69,7	30,3
51	Petugas pelayanan memberikan pelayanan terhadap seluruh pasien yang datang tanpa kecuali (tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun)	0,0	0,0	0,0	68,5	31,5
52	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (sopan)	0,0	0,0	0,0	73,0	27,0
53	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah/ bersahabat	0,0	0,0	0,0	71,4	28,7
54	Tersedia kotak saran/pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, telepon/SMS pengaduan, dll) yang disediakan kepada masyarakat menyampaikan komplain, memberikan masukan dan saran	0,0	0,0	0,0	58,4	41,6
55	Ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan) terasa bersih, rapi dan nyaman	0,0	0,0	0,0	62,9	37,1

No	Unsur Kepuasan	Sangat Tidak Puas			Sangat Puas	
		1	2	3	4	5
56	Ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan) terasa aman dan dapat menjamin privasi pasien	0,0	0,0	0,0	72,5	27,5
57	Terdapat ruangan laboratorium yang lengkap dan nyaman	0,0	0,0	0,6	61,1	38,3
58	Terdapat ruang tunggu periksa pasien atau ruang tunggu rawat inap yang memadai dan nyaman	0,0	0,0	1,1	66,3	32,6
59	Terdapat toilet yang bersih, nyaman, aman dan lengkap (tersedia air bersih mengalir, sabun dan tisu) serta mudah untuk dijangkau	0,0	1,7	2,3	77,5	18,5
60	Tersedia lahan parkir yang memadai dan aman dari risiko kehilangan	0,0	0,0	0,0	65,2	34,8
61	Ketersediaan papan petunjuk/informasi	0,0	0,0	0,6	77,0	22,5
62	Tersedia kantin atau toko yang menjual keperluan/konsumsi yang bersih, sehat serta mudah dijangkau	0,0	0,0	0,6	60,7	38,8
63	Lingkungan di seluruh areal RS dibersihkan secara teratur	0,0	0,0	0,0	67,4	32,6





Gambar 17. Divergent Stacked Bar Chart Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2024

5.4.3.4 Rata-Rata Kepuasan Masyarakat per Item Pernyataan Kepuasan di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2024

Dilakukan perhitungan skor rata-rata kepuasan masyarakat per item di 9 unsur pelayanan layanan penunjang untuk mengetahui unsur mana yang memiliki nilai rata-rata yang paling tinggi dan paling rendah. Dengan menggunakan program komputer, skor total keseluruhan respon dari keseluruhan pernyataan kepuasan dihitung untuk kemudian dibuat skor rata-rata (*mean score*) seluruh respon yang diurutkan dari yang terbesar hingga ke terkecil. Total rata-rata digunakan sebagai indikator tingkat kepuasan pasien dimana nilai 1 berarti sangat tidak puas dan nilai 5 berarti sangat puas. Berdasarkan Tabel 28 diketahui total rata-rata kepuasan responden survei berdasarkan seluruh item pernyataan adalah 4,4 (SD=0,2) berada pada skala "PUAS". Jika dibandingkan dengan total rata-rata tersebut, terdapat 30 item pernyataan (47,62%) yang memiliki nilai rata-rata di bawah nilai total rata-rata kepuasan responden survei berdasarkan 63 item pernyataan.

Tabel 28. Rata-Rata Kepuasan Masyarakat per Item Pernyataan di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2024

No	Unsur Kepuasan	Rerata	Standar Deviasi
1	Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien, cacat, atau kematian dalam 3 tahun terakhir. (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	5,0	0,0
2	Tidak ada/tidak pernah mendengar kasus kematian ibu melahirkan karena kelalaian petugas dalam 3 tahun terakhir (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	5,0	0,0
3	Tidak ada / tidak pernah mendengar kasus kematian bayi lahir hidup karena kelalaian petugas dalam 3 tahun terakhir (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	5,0	0,0
4	Pelayanan ambulans/mobil jenazah terlaksana ≤ 30 menit	4,6	0,5
5	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/ slip pembayaran memuat secara rinci tiap item barang/jasa yang digunakan pasien)	4,5	0,7
6	Kesederhanaan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Keterangan: Bila responden menjawab TS atau STS, tanyakan persyaratan apa saja yang dianggap tidak sederhana	4,5	0,5
7	Persyaratan administratif untuk mendapatkan pelayanan tersebut sangat mudah untuk dipenuhi (tidak menyulitkan) Keterangan: Bila responden menjawab TS atau STS, tanyakan persyaratan apa saja yang dianggap sulit.	4,5	0,5

No	Unsur Kepuasan	Rerata	Standar Deviasi
8	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail efek samping yang mungkin dialami oleh pasien akibat tindakan medis yang akan dilakukan	4,5	0,5
9	Tidak ada / tidak pernah mendengar kasus barang milik pasien atau pengunjung yang hilang (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	4,5	0,5
10	Tindakan medis dilakukan berdasarkan persetujuan pasien atau keluarga pasien	4,5	0,5
11	Informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang lengkap dan jelas)	4,4	0,5
12	Jam pelayanan selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit (Senin-Sabtu Pukul 08.00- selesai)	4,4	0,5
13	Informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut telah sangat jelas (tidak membingungkan)	4,4	0,5
14	Dokter/perawat melakukan monitoring secara reguler dan berkualitas ke pasien setelah tindakan medis dilakukan	4,4	0,5
15	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/ slip pembayaran memuat secara rinci tiap item barang/jasa yang digunakan pasien) (khusus peserta JKN)	4,4	0,5
16	Waktu tanggap pelayanan pemulasaraan jenazah \leq 2 jam	4,4	0,5
17	Informasi mengenai prosedur pelayanan telah diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang detail/lengkap/memuaskan)	4,4	0,5
18	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail tindakan medis apa yang akan dilakukan ke pasien	4,4	0,5
19	Pasien dikenakan biaya tambahan apabila mengakses pelayanan diluar tanggungan JKN (khusus peserta BPJS Kesehatan/JKN-KIS)	4,4	0,6
20	Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut	4,4	0,5
21	Tersedia kotak saran/pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, telepon/SMS pengaduan, dll) yang disediakan kepada masyarakat menyampaikan komplain, memberikan masukan dan saran	4,4	0,5
22	Jam pelayanan pendaftaran pasien, selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit (Senin- Sabtu Pukul 07.30-12.00)	4,4	0,5
23	Sebelum mendapat pelayanan, pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya (khusus peserta JKN)	4,4	0,5
24	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan	4,4	0,5
25	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	4,4	0,5
26	Setelah pemeriksaan, dokter/perawat menjelaskan dengan detail kondisi kesehatan/kesakitan yang dialami oleh pasien	4,4	0,5
27	Tersedia kantin atau toko yang menjual keperluan/konsumsi yang bersih, sehat serta mudah dijangkau	4,4	0,5
28	Terdapat ruangan laboratorium yang lengkap dan nyaman	4,4	0,5

No	Unsur Kepuasan	Rerata	Standar Deviasi
29	Dalam memberikan pelayanan, petugas tampak terampil, cermat, dan teliti (tampak dari seberapa cekatan dan ekspresi serius dan meyakinkan saat menjalankan tugas)	4,4	0,5
30	Ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan) terasa bersih, rapi dan nyaman	4,4	0,5
31	Sebelum pemeriksaan, dokter/perawat memberikan kesempatan pasien untuk berbicara/bertanya/menjelaskan gangguan yang dialaminya	4,4	0,5
32	Alur/proses pelayanan telah sangat jelas (tidak membingungkan)	4,4	0,5
33	Waktu tunggu hasil laboratorium \leq 120 menit	4,4	0,5
34	Tersedia lahan parkir yang memadai dan aman dari risiko kehilangan	4,3	0,5
35	Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada pasien (tampak dari kemampuan berbahasa/berkomunikasi yang efektif, tidak berbelit-belit dan meyakinkan)	4,3	0,5
36	Petugas pelayanan melaksanakan tugas pelayanan secara penuh tanggung jawab (tidak ada komplain, dan bila dikomplain tetap melayani dengan baik)	4,3	0,5
37	Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit)	4,3	0,5
38	Lingkungan di seluruh areal RS dibersihkan secara teratur	4,3	0,5
39	Status/data pasien dengan cepat dapat dicari/ditemukan oleh petugas (dapat dikonfirmasi dengan standar penyediaan rekam medik yang harus tersedia \leq 15 menit)	4,3	0,5
40	Keterangan petugas yang terkait dengan tugas/keahliannya dapat dipercaya/ meyakinkan (dapat dikonfirmasi apakah pasien pernah menemukan inkonsistensi keterangan antarpetugas)	4,3	0,5
41	Petugas pelayanan memberikan pelayanan terhadap seluruh pasien yang datang tanpa kecuali (tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun)	4,3	0,5
42	Terdapat ruang tunggu periksa pasien atau ruang tunggu rawat inap yang memadai dan nyaman	4,3	0,5
43	Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut	4,3	0,5
44	Petugas pelayanan tidak pernah membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan (baik bagi penyakit tertentu, status sosial, maupun ekonomi/miskin, dll)	4,3	0,5
45	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu (sesuai dengan standard pelayanannya, dan sesuai pelayanan yg tersedia)	4,3	0,5
46	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah/ bersahabat	4,3	0,5
47	Ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan) terasa aman dan dapat menjamin privasi pasien	4,3	0,4
48	Jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi (artinya jadwal tidak molor karena petugas belum datang atau alasan apapun)	4,3	0,5
49	Penampilan petugas sangat meyakinkan pasien (tampak dari cara berpakaian, tutur kata, sikap, dan perilaku petugas)	4,3	0,4

No	Unsur Kepuasan	Rerata	Standar Deviasi
50	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (sopan)	4,3	0,4
51	Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan (fisik yang prima juga dapat diobservasi dari ekspresi dan penampilan yang penuh semangat, tidak duduk santai, merokok sambil melamun, terkantuk-kantuk, dll)	4,3	0,4
52	Dokter umum/spesialis/residen selalu tersedia baik di poliklinik rawat jalan, rawat inap maupun layanan penunjang ketika jam operasional berlangsung	4,2	0,4
53	Tidak pernah kesulitan mendapatkan kebutuhan transfusi darah	4,2	0,4
54	Waktu tunggu operasi elektif (terjadwal) \leq 2 hari	4,2	0,4
55	Ketersediaan papan petunjuk/informasi	4,2	0,4
56	Petugas pelayanan mudah ditemui/ dihubungi oleh pengunjung setiap kali dibutuhkan	4,2	0,4
57	Waktu tunggu pelayanan obat racikan \leq 60 menit	4,2	0,5
58	Terdapat toilet yang bersih, nyaman, aman dan lengkap (tersedia air bersih mengalir, sabun dan tisu) serta mudah untuk dijangkau	4,1	0,5
59	Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien (Peserta umum/non JKN)	4,0	0,0
60	Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima (pengunjung tidak memperlakukan biaya yang dikeluarkan karena puas dengan pelayanan yang diberikan)	4,0	0,0
61	Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (artinya, selisih harga kemahalannya masuk akal)	4,0	0,0
62	Waktu tunggu hasil radiologi \leq 3 jam (foto)	4,0	0,6
63	Waktu tunggu pelayanan obat jadi \leq 30 menit	3,9	0,8
	Rerata keseluruhan 63 pernyataan	4,4	0,2
	Secara keseluruhan kepuasan pengunjung	4,3	0,5

Berdasarkan tabel 28 di atas, dapat diketahui bahwa 3 pernyataan yang memperoleh nilai rata-rata terendah adalah “Waktu tunggu pelayanan obat jadi \leq 30 menit”, “Waktu tunggu hasil radiologi \leq 3 jam (foto)”, dan “Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (artinya, selisih harga kemahalannya masuk akal)”. Dua pernyataan yang mendapatkan nilai terendah di atas merupakan item pernyataan dari unsur Waktu Pelayanan (U3) dan satu pernyataan merupakan unsur Biaya/Tarif (U4).

5.4.4 Perbedaan Skor Berdasarkan Karakteristik Demografi Masyarakat

Tabel 29 memperlihatkan skor rata-rata kepuasan masyarakat (pasien) berdasarkan karakteristik demografi. Karakteristik demografi pasien yang memiliki 2 kategori akan diuji keragamannya menggunakan metode *Student T-test* dan *Mann-*

Whitney test untuk data IKM pada populasi yang tidak terdistribusi normal. Demikian juga dengan karakteristik demografi dengan 3 kategori atau lebih, pada data IKM tidak terdistribusi normal, uji keragaman dilakukan menggunakan metode *Kruskal-Wallis test*. Sedangkan pada data yang berdistribusi normal uji keragaman yang dilakukan adalah *One Way Anova*. Tingkat kemaknaan yang digunakan adalah 95% mengingat skor yang dihasilkan tidak sepenuhnya berasal dari variabel yang berjenis rasio melainkan hasil konversi dari skala *Likert*.

Tabel 29. Uji Perbedaan Rata-Rata Total Kepuasan Pasien per Karakteristik Demografi di Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2024

Kategori	Rata-rata (SD)	P value	Kategori	Rata-rata (SD)	P value
Jenis kelamin			Responden		
Laki-laki	4,46 (0,33)	0,0224 [^]	Sebagai wali pasien	4,09 (0,16)	<0,0001 [^]
Perempuan	4,34 (0,32)		Sebagai pasien	4,49 (0,31)	
Umur			Pendidikan		
di bawah 20 tahun	4,05 (0,01)	0,0380*	Tidak tamat SD	4,18 (0,00)	0,0026*
20-39 tahun	4,43 (0,33)		SD / sederajat	4,30 (0,40)	
40-59 tahun	4,38 (0,33)		SLTP / sederajat	4,13 (0,22)	
≥ 60 tahun	4,11 (0,08)		SLTA / sederajat	4,37 (0,34)	
			Diploma	4,51 (0,33)	
Pekerjaan			Sarjana	4,46 (0,30)	
Buruh	4,34 (0,35)	0,0002*	Pascasarjana	4,06 (0,00)	
PNS	4,52 (0,18)		Pembiayaan		
Pedagang/Wirausaha	4,54 (0,28)		BPJS kesehatan/JKN-KIS	4,38 (0,34)	0,0969*
Pegawai Swasta	4,36 (0,33)		Umum (biaya sendiri)	4,23 (0,25)	
Pelajar/Mahasiswa	4,23 (0,33)		BPJS ketenagakerjaan	4,20 (0,18)	
Pendidik (Guru, Dosen, dll)	4,53 (0,39)		Kartu Badung Sehat	4,48 (0,38)	
TNI/POLRI	4,44 (0,44)		Asuransi swasta	4,55 (0,19)	
Petani/Nelayan, dll	4,58 (0,29)		Riwayat kunjungan sebelumnya		
Sopir, Ojek, dll	4,68 (0,00)		Belum pernah	4,33 (0,40)	0,3645 [^]
Tidak Bekerja	4,45 (0,39)		Pernah	4,40 (0,33)	
Lainnya	4,06 (0,04)				

Keterangan: **Student's T-test; ^Mann-Whitney test, ^^One Way ANOVA; *Kruskal Wallis; p-value cut off <0,05

Berdasarkan uji beda median, secara statistik terdapat cukup bukti (*p-value cut off* <0,05) untuk menyimpulkan bahwa jika dilihat dari karakteristik berikut ini, responden

pada survei kepuasan masyarakat tahun 2024 di RSD Mangusada unit layanan penunjang di Kabupaten Badung memang memiliki persepsi kepuasan yang berbeda bermakna.

1. Persepsi kepuasan tertinggi dilaporkan oleh responden laki-laki ($mean (SD)=4,5 (0,3)$) jika dibandingkan responden perempuan ($mean (SD)=4,3 (0,3)$); $p-value=0,0224$,
2. Nilai tengah persepsi kepuasan tertinggi dilaporkan oleh responden kelompok usia 20-39 tahun ($mean (SD)=4,4 (0,3)$) dan terendah oleh kelompok usia termuda ($SD)=4,1 (0,1)$; $p-value=0,0380$;
3. Persepsi kepuasan tertinggi dilaporkan oleh responden pasien ($mean (SD)=4,5 (0,3)$) jika dibandingkan wali pasien ($SD)=4,1 (0,2)$; $p-value<0,0001$;
4. Persepsi kepuasan tertinggi dilaporkan oleh responden lulusan diploma ($mean (SD)=4,5 (0,3)$) dan terendah oleh responden lulusan pasca sarjana ($SD)=4,1 (0,0)$; $p-value=0,0026$,
5. Dan berdasarkan pekerjaan, persepsi kepuasan tertinggi dilaporkan oleh responden berpekerjaan sopir/ojek ($mean (SD)=4,7 (0,0)$) dan terendah oleh responden bepekerjaan lainnya ($mean(SD)=4,1 (0,1)$) $p-value=0,0002$.

Tidak ditemukan keberbedaan nilai tengah persepsi kepuasan secara bermakna pada karakteristik pembiayaan dan riwayat kunjungan dari pengakuan responden.

5.4.5 Kritik dan Saran

Responden diminta untuk memberikan kritik dan saran sehingga dapat menjadi masukan untuk meningkatkan mutu/kualitas pelayanan di layanan penunjang RSD Mangusada tahun 2024. Sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh RSD Mangusada pada umumnya sudah baik dan memuaskan. Kritik dan saran spesifik yang disampaikan responden terkait sistem pendaftaran online diharapkan bisa disosialisasikan kembali untuk memudahkan akses dan mengurangi waktu tunggu. Kualitas layanan di laboratorium patologi klinik juga perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan; meskipun waktu antrian saat ini masih wajar, kecepatan dan ketepatan layanan sangat penting untuk kepuasan pasien. Kebersihan dan fasilitas penunjang, seperti kursi roda dan tempat ibadah, perlu ditingkatkan agar lebih memadai dan mudah diakses. Semoga RSD Mangusada dapat terus memperbaiki dan meningkatkan layanan penunjangnya untuk memastikan pengalaman yang lebih baik bagi semua pasien.



Gambar 18. Kritik dan Saran Layanan Penunjang

5.5 Kepuasan Pasien secara Keseluruhan di RSD Mangusada

5.5.1 Gambaran Karakteristik Pasien Secara Keseluruhan di RSD Mangusada Tahun 2024

Tabel 30. Karakteristik Sosiodemografi Responden Secara Keseluruhan di RSD Mangusada Tahun 2024

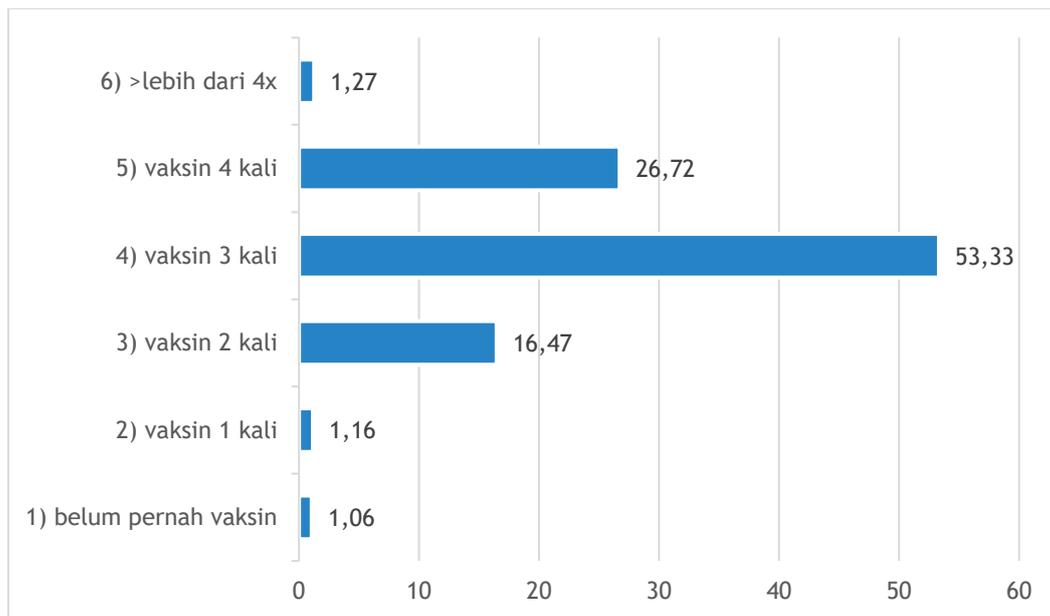
Karakteristik	n (%)	Karakteristik	n (%)
Tipe responden		Pendidikan	
Sebagai pasien	553 (58,4)	Tidak tamat SD	10 (1,1)
Sebagai wali pasien	394 (41,6)	SD / sederajat	34 (3,6)
Usia		SLTA / sederajat	87 (9,2)
Responden (median (IQR))	37 (28-49)	SLTP / sederajat	435 (45,9)
Pasien diwakili (median (IQR))	50 (27-62)	Diploma	158 (16,7)
Jenis kelamin pasien		Sarjana	220 (23,2)
Perempuan	204 (51,8)	Pascasarjana	3 (0,3)
Laki-laki	190 (48,2)	Pekerjaan	
Jenis kelamin responden		Buruh	49 (5,2)
Perempuan	485 (51,2)	PNS	35 (3,7)
Laki-laki	462 (48,8)	Pedagog/Wirausaha	170 (18,0)
Status pernikahan		Pegawai Swasta	345 (36,4)
Belum menikah	195 (20,6)	Pelajar/Mahasiswa	49 (5,2)
Menikah	744 (78,6)	Pendidik (Guru, Dosen, dll)	36 (3,8)
Ceraai	8 (0,8)	TNI/POLRI	27 (2,9)
Agama		Petani/Nelayan, dll	38 (4,0)
Budha	7 (0,7)	Sopir, Ojek, dll	11 (1,2)
Hindu	786 (83,0)	Tidak Bekerja	156 (16,5)
Islam	110 (11,6)	Lainnya	31 (3,3)
Konghuchu	(0,0)	Penghasilan	
Katolik	13 (1,4)	< Rp 750,000	199 (21,0)
Kristen	31 (3,3)	Rp750,001-1,500,000	56 (5,9)
Penghayat kepercayaan	(0,0)	Rp1,500,001-2,500,000	143 (15,1)
Kab/Kota asal		Rp 2,500,001-3,500,000	301 (31,8)
Badung	743 (78,5)	Rp 3,500,001-4,500,000	169 (17,9)
Bangli	4 (0,4)	> Rp 4,500,000	79 (8,3)
Buleleng	18 (1,9)	Kepemilikan jamkes	
Denpasar	56 (5,9)	BPJS kesehatan/JKN/KIS	855 (90,3)
Gianyar	1 (0,1)	Kartu Badung Sehat	319 (33,7)
Jembrana	12 (1,3)	BPJS ketenagakerjaan	118 (12,5)
Karangasem	9 (1,0)	Asuransi swasta	30 (3,2)
Klungkung	4 (0,4)	Tidak punya jamkes	9 (9,0)
Tabanan	63 (6,7)	Cara Bayar	
Luar Bali	37 (3,9)	BPJS kesehatan/JKN-KIS	791 (83,5)
		Umum (biaya sendiri)	29 (3,1)
		BPJS ketenagakerjaan	35 (3,7)
		Kartu Badung Sehat	75 (7,9)
		Asuransi swasta	17 (1,8)

Karakteristik	n (%)	Karakteristik	n (%)
Etnis			
Bali	808 (85,3)	Kunjungan hari ini terencana	
Jawa	104 (11,0)	Tidak	169 (17,9)
Nusa Tenggara	17 (1,8)	Ya	778 (82,2)
Lainnya	18 (1,9)		
Bahasa sehari-hari			
Bahasa Bali	564 (59,6)	Riwayat kunjungan sebelumnya	
Bahasa Indonesia	370 (39,1)	Belum pernah	115 (12,1)
Lainnya	13 (1,4)	Pernah	832 (87,9)
Pernah menyampaikan saran			
Belum pernah	944 (99,7)	Mengalami perbaikan kondisi kesehatan	
Pernah	3 (0,3)	Tidak	30 (3,2)
		Ya	917 (96,8)
Alasan belum pernah menyampaikan saran			
Tidak ada waktu	47 (5,0)	Unit layanan	
Tidak ada keluhan	732 (77,5)	Rawat jalan	420 (44,4)
Tidak tahu caranya	129 (13,7)	Rawat inap	158 (16,7)
Lainnya	36 (3,8)	Rawat darurat	191 (20,2)
		Layanan penunjang	178 (18,8)

Tabel 28 menunjukkan karakteristik sosiodemografi dari 947 responden yang mengikuti survei di rawat inap, rawat jalan, rawat darurat dan layanan penunjang. Median usia responden menunjukkan bahwa responden yang diwawancarai berusia dewasa (37 tahun). Responden yang terlibat sebagian besar adalah perempuan (51,2%). Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden survei memiliki pendidikan akhir SLTP/ sederajat (45,9%). Mayoritas responden bekerja sebagai pegawai swasta (36,4%) dan sebagian besar responden memiliki penghasilan per bulan Rp 2.500,001 – 3.500.000 (31,8%). Sebagian besar responden berasal dari Kabupaten Badung (78,5%). Jika dilihat berdasarkan cara pembiayaan, responden yang membayar dengan cara umum (3,1%) lebih sedikit daripada responden yang membayar dengan BPJS Kesehatan (83,5%).

5.5.2 Gambaran Cakupan Vaksinasi COVID-19 Pada Responden Secara Keseluruhan di RSD Mangusada Tahun 2024

Gambar 17 menunjukkan gambaran cakupan vaksinasi COVID-19 pada responden survei kepuasan secara keseluruhan di RSD Mangusada tahun 2024. Hasil menunjukkan bahwa terdapat 53,33% responden secara keseluruhan yang sudah mendapatkan vaksin ketiga.



Gambar 19. Cakupan Vaksinasi COVID-19 Pada Responden Secara Keseluruhan di RSD Mangusada Tahun 2024

5.5.3 Hasil Analisis Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan di RSD Mangusada Tahun 2023

- Penghitungan nilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik,
- Ukuran frekuensi untuk melihat proporsi respon responden terhadap masing-masing pernyataan (*likert-type items*)
- Rata-rata (*mean*) dan standar deviasi (SD) dari skor keseluruhan (*aggregate*) dari semua pernyataan untuk mencerminkan skor tingkat kepuasan pasien (*likert scale*).

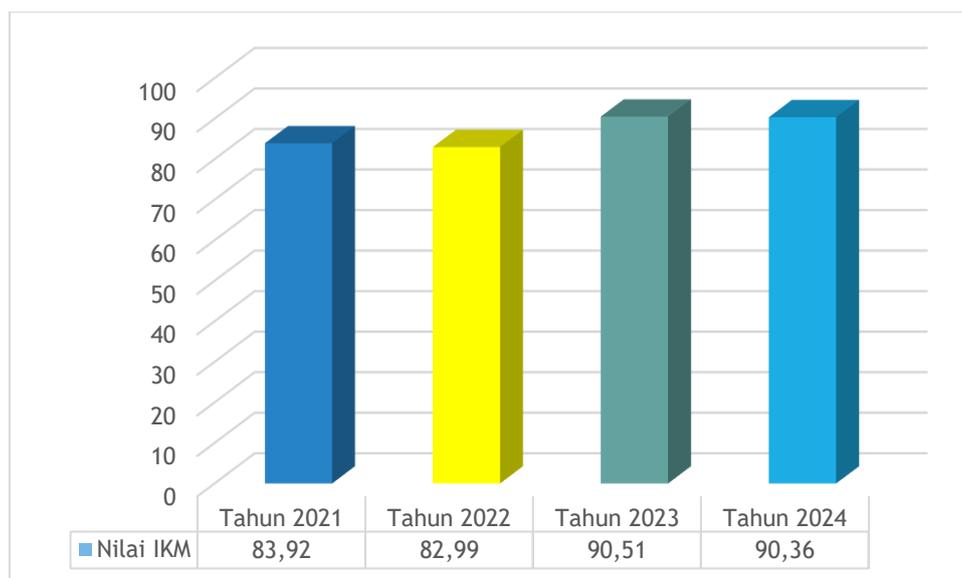
5.5.3.1 Penghitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Secara Keseluruhan di RSD Mangusada Tahun 2023

Tabel 31. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan Secara Keseluruhan di RSD Mangusada Tahun 2024

No	Unsur Layanan	Nilai Unsur Pelayanan (NRR)	Bobot Rata-Rata	Indeks Pelayanan (NRR Tertimbang)
1	Persyaratan (U1)	4,61	0,22	1,01
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	4,59	0,22	1,01
3	Waktu Pelayanan (U3)	4,39	0,22	0,97
4	Biaya/Tarif (U4)	4,60	0,22	1,01
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5)	4,82	0,22	1,06
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	4,59	0,22	1,01
7	Perilaku Pelaksana (U7)	4,59	0,22	1,01
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	4,37	0,22	0,96
9	Sarana dan Prasarana (U9)	4,52	0,22	0,99
ΣNRR tertimbang/Unsur				9,04
IKM UNIT PELAYANAN				90,36
Kinerja dan Mutu Unit Pelayanan				Sangat baik (A)

Berdasarkan tabel 29 diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang dinilai secara keseluruhan di RSD Mangusada, nilai IKM adalah sebesar 90,36 dan masuk dalam kategori mutu pelayanan **SANGAT BAIK**. Adapun unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) sedangkan unsur yang memiliki rata-rata nilai tertinggi adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5).

5.5.3.2 Tren Nilai IKM Secara Keseluruhan di RSD Mangusada Tahun 2021-2024



Gambar 20. Tren Nilai IKM Secara Keseluruhan di RSD Mangusada Tahun 2021-2024

Jika dilihat tren perbandingan skor IKM dalam 4 tahun terakhir, berdasarkan gambar 18 di atas terlihat bahwa terdapat penurunan nilai IKM secara keseluruhan dari tahun 2023 ke 2024 yaitu sejumlah 0,15 poin. Secara mendetail, terjadi peningkatan nilai unsur kepuasan pada 4 unsur kepuasan dibandingkan periode sebelumnya, namun terdapat 5 unsur kepuasan yang mengalami penurunan nilai dibandingkan periode sebelumnya. Hal ini dapat dilihat pada tabel 30 di bawah ini.

Tabel 32. Tren Nilai Pelayanan Tiap Unsur Secara Keseluruhan di RSD Mangusada dari Tahun 2021-2024

Unsur Pelayanan	2021	2022	2023	2024	Tren
Persyaratan (U1)	4,20	4,15	4,60	4,61	Naik
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	4,22	4,17	4,61	4,59	Turun
Waktu Pelayanan (U3)	4,13	3,98	4,35	4,39	Naik
Biaya/Tarif (U4)	4,15	4,10	4,45	4,60	Naik
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	4,30	4,61	4,81	4,82	Naik
Kompetensi Pelaksana (U6)	4,23	4,28	4,66	4,59	Turun
Perilaku Pelaksana (U7)	4,24	4,27	4,66	4,59	Turun
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	4,09	3,98	4,39	4,37	Turun
Sarana Dan Prasarana (U9)	4,19	4,19	4,61	4,52	Turun

5.5.3.3 Persentase Kepuasan Masyarakat Terhadap Setiap Item Pernyataan Kepuasan Secara Keseluruhan di RSD Mangusada Tahun 2024

Tabel 31 merupakan deskripsi sebaran persentase respon yang diberikan responden pasien per item pernyataan kepuasan terhadap layanan yang diberikan di secara keseluruhan di RSD Mangusada. Gambar 19 memperlihatkan bagaimana tren sebaran respon pasien terhadap item pernyataan kepuasan, dimulai dari persentase yang memilih “Sangat Tidak Puas” hingga “Sangat Puas dan dari skor 1 sampai 5. Pada Tabel 31 dan Gambar 19 menunjukkan bahwa responden yang menjawab skor 5 (sangat puas) proporsinya paling banyak bila dibandingkan jawaban lainnya.

Tabel 33. Deskripsi Sebaran Persentase Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan Secara Keseluruhan di RSD Mangusada Tahun 2024

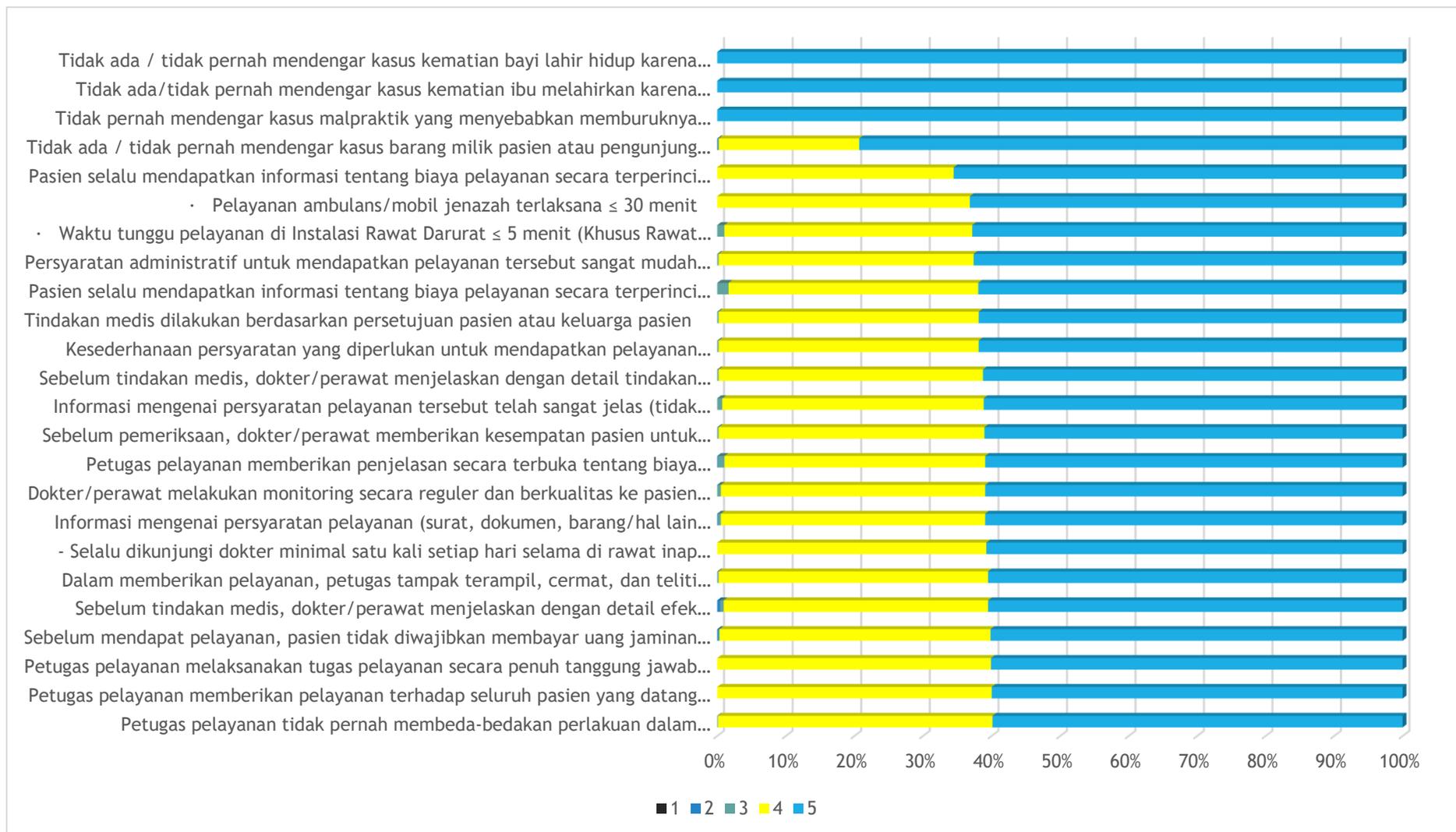
No	Unsur kepuasan	Sangat tidak puas			Sangat puas	
		1	2	3	4	5
Persyaratan						
1	Informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang lengkap dan jelas)	0,0	0,1	0,4	38,5	60,9
2	Informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut telah sangat jelas (tidak membingungkan)	0,0	0,0	0,7	38,1	61,1
3	Kesederhanaan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Keterangan: Bila responden menjawab TS atau STS, tanyakan persyaratan apa saja yang dianggap tidak sederhana	0,0	0,0	0,2	37,9	61,9
4	Persyaratan administratif untuk mendapatkan pelayanan tersebut sangat mudah untuk dipenuhi (tidak menyulitkan) Keterangan: Bila responden menjawab TS atau STS, tanyakan persyaratan apa saja yang dianggap sulit.	0,0	0,0	0,2	37,2	62,6
Sistem, Mekanisme dan Prosedur						
5	Informasi mengenai prosedur pelayanan telah diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang detail/lengkap/memuaskan)	0,0	0,1	0,7	40,7	58,5
6	Alur/proses pelayanan telah sangat jelas (tidak membingungkan)	0,0	0,2	1,1	41,2	57,6
7	Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit)	0,0	0,1	1,1	41,0	57,9
8	Sebelum pemeriksaan, dokter/perawat memberikan kesempatan pasien untuk berbicara/bertanya/menjelaskan gangguan yang dialaminya	0,0	0,0	0,2	38,8	61,0
9	Setelah pemeriksaan, dokter/perawat menjelaskan dengan detail kondisi kesehatan/kesakitan yang dialami oleh pasien	0,0	0,0	0,1	40,2	59,7
10	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail tindakan medis apa yang akan dilakukan ke pasien	0,0	0,0	0,2	38,5	61,3
11	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail efek samping yang mungkin dialami oleh pasien akibat tindakan medis yang akan dilakukan	0,0	0,4	0,5	38,5	60,5
12	Tindakan medis dilakukan berdasarkan persetujuan pasien atau keluarga pasien	0,0	0,0	0,2	37,9	61,9
13	Dokter/perawat melakukan monitoring secara reguler dan berkualitas ke pasien setelah tindakan medis dilakukan	0,0	0,0	0,5	38,5	60,9

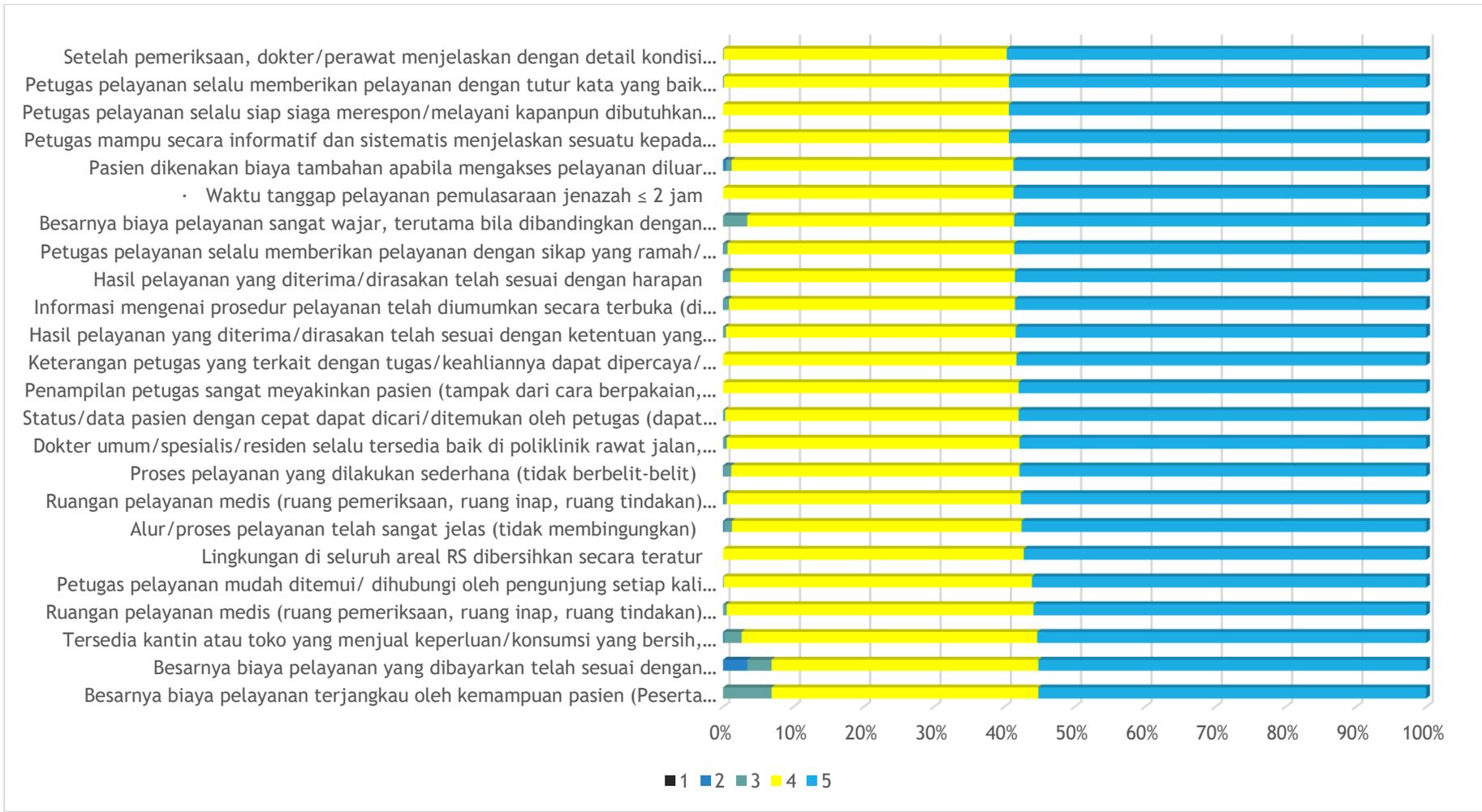
No	Unsur kepuasan	Sangat tidak puas			Sangat puas	
		1	2	3	4	5
Waktu Pelayanan						
14	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu (sesuai dengan standard pelayanannya, dan sesuai pelayanan yg tersedia)	0,0	0,3	0,7	46,8	52,2
	· Waktu tunggu pelayanan di Instalasi Rawat Darurat ≤ 5 menit (Khusus Rawat Darurat)	0,0	0,0	1,1	36,1	62,8
	· Waktu tunggu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan ≤ 60 menit (Khusus Rawat Jalan)	1,2	4,8	5,5	42,1	46,4
	· Waktu tunggu operasi elektif (terjadwal) ≤ 2 hari	0,7	2,6	2,6	47,2	46,9
	· Waktu tunggu hasil radiologi ≤ 3 jam (foto)	0,0	2,1	8,0	51,8	38,2
	· Waktu tunggu hasil laboratorium ≤ 120 menit	0,0	1,0	9,1	50,3	39,6
	· Waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit	6,4	6,5	9,2	49,4	28,5
	· Waktu tunggu pelayanan obat racikan ≤ 60 menit	1,9	3,2	4,8	54,4	35,7
	· Pelayanan ambulans/mobil jenazah terlaksana ≤ 30 menit	0,0	0,0	0,0	36,8	63,2
	· Waktu tanggap pelayanan pemulasaraan jenazah ≤ 2 jam	0,0	0,0	0,0	41,3	58,7
	· Tidak pernah kesulitan mendapatkan kebutuhan transfusi darah	0,0	0,3	0,5	46,8	53,2
15	Jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi (artinya jadwal tidak molor karena petugas belum datang atau alasan apapun)	0,0	0,1	0,1	51,5	48,3
	· Jam pelayanan pendaftaran pasien, selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit (Senin- Sabtu Pukul 07.30-12.00)	0,0	0,0	0,0	47,0	53,0
	· Jam pelayanan selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit (Senin-Sabtu Pukul 08.00- selesai)	0,0	0,2	0,1	45,1	54,6
	- Selalu dikunjungi dokter minimal satu kali setiap hari selama di rawat inap (khusus rawat inap)	0,0	0,0	0,0	39,2	60,8
	. Pemberian makanan pasien selalu sesuai jadwal makan (khusus rawat inap)	0,0	0,0	0,0	44,9	55,1
16	Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut	0,0	0,1	0,6	47,7	51,5
Biaya/Tarif Pelayanan						
17	Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut	0,0	0,1	1,0	38,0	60,9
18	Sebelum mendapat pelayanan, pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya (khusus peserta JKN)	0,0	0,2	0,1	39,5	60,2

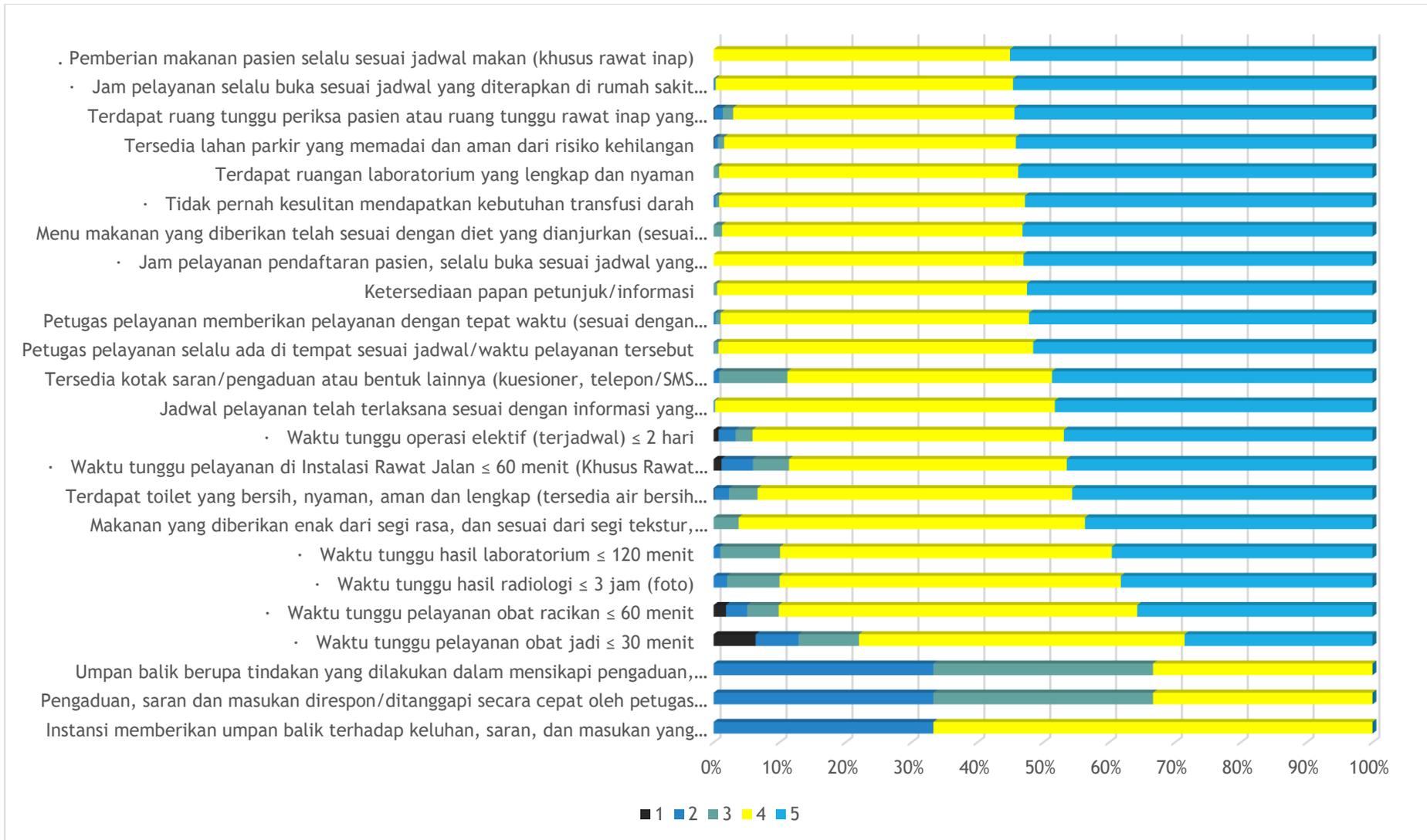
No	Unsur kepuasan	Sangat tidak puas			Sangat puas	
		1	2	3	4	5
19	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/ slip pembayaran memuat secara rinci tiap item barang/jasa yang digunakan pasien) (khusus peserta JKN)	0,0	0,0	1,7	36,4	61,9
19a	Pasien dikenakan biaya tambahan apabila mengakses pelayanan diluar tanggungan JKN (khusus peserta BPJS Kesehatan/JKN-KIS)	0,0	0,4	0,8	40,1	58,7
20	Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien (Peserta umum/non JKN)	0,0	0,0	6,9	37,9	55,2
21	Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima (pengunjung tidak memperlmasalahkan biaya yang dikeluarkan karena puas dengan pelayanan yang diberikan)	0,0	3,5	3,5	37,9	55,2
22	Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (artinya, selisih harga kemahalannya masuk akal)	0,0	0,0	3,5	37,9	58,6
23	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/ slip pembayaran memuat secara rinci tiap item barang/jasa yang digunakan pasien)	0,0	0,0	0,0	34,5	65,5
Produk Spesifikasi Pelayanan						
24	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	0,0	0,0	0,4	41,2	58,4
25	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan	0,0	0,1	1,0	40,4	58,5
26	Menu makanan yang diberikan telah sesuai dengan diet yang dianjurkan (sesuai dengan penyakit yang diderita) (khusus pasien rawat inap)	0,0	0,0	1,3	45,6	53,2
27	Makanan yang diberikan enak dari segi rasa, dan sesuai dari segi tekstur, aroma, dan penampilan. (Khusus pasien rawat inap). Jika pasien menjawab sangat tidak setuju, tidak setuju, atau netral, minta pasien untuk menjelaskan alasannya. (1)..... (2).....	0,0	0,0	3,8	52,5	43,7
28	Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien, cacat, atau kematian dalam 3 tahun terakhir. (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
29	Tidak ada/tidak pernah mendengar kasus kematian ibu melahirkan karena kelalaian petugas dalam 3 tahun terakhir (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0

No	Unsur kepuasan	Sangat tidak puas			Sangat puas	
		1	2	3	4	5
30	Tidak ada / tidak pernah mendengar kasus kematian bayi lahir hidup karena kelaiaian petugas dalam 3 tahun terakhir (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
31	Tidak ada / tidak pernah mendengar kasus barang milik pasien atau pengunjung yang hilang (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	0,0	0,2	0,0	20,5	79,3
Kompetensi Pelaksana						
32	Dalam memberikan pelayanan, petugas tampak terampil, cermat, dan teliti (tampak dari seberapa cekatan dan ekspresi serius dan meyakinkan saat menjalankan tugas)	0,0	0,0	0,2	39,3	60,5
33	Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada pasien (tampak dari kemampuan berbahasa/berkomunikasi yang efektif, tidak berbelit-belit dan meyakinkan)	0,0	0,0	0,0	40,7	59,4
34	Keterangan petugas yang terkait dengan tugas/keahliannya dapat dipercaya/ meyakinkan (dapat dikonfirmasi apakah pasien pernah menemukan inkonsistensi keterangan antarpetugas)	0,0	0,0	0,0	41,7	58,3
35	Status/data pasien dengan cepat dapat dicari/ditemukan oleh petugas (dapat dikonfirmasi dengan standar penyediaan rekam medik yang harus tersedia \leq 15 menit)	0,0	0,0	0,3	41,7	58,0
Perilaku Pelaksana						
36	Petugas pelayanan mudah ditemui/ dihubungi oleh pengunjung setiap kali dibutuhkan	0,0	0,0	0,1	43,8	56,1
37	Dokter umum/spesialis/residen selalu tersedia baik di poliklinik rawat jalan, rawat inap maupun layanan penunjang ketika jam operasional berlangsung	0,0	0,0	0,5	41,6	57,9
38	Penampilan petugas sangat meyakinkan pasien (tampak dari cara berpakaian, tutur kata, sikap, dan perilaku petugas)	0,0	0,0	0,0	42,0	58,0
39	Petugas pelayanan melaksanakan tugas pelayanan secara penuh tanggung jawab (tidak ada komplain, dan bila dikomplain tetap melayani dengan baik)	0,0	0,0	0,0	39,9	60,1
40	Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan (fisik yang prima juga dapat diobservasi dari ekspresi dan penampilan yang penuh semangat, tidak duduk santai, merokok sambil melamun, terkantuk-kantuk, dll)	0,0	0,0	0,0	40,7	59,4
41	Petugas pelayanan tidak pernah membeda-bedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan (baik bagi penyakit tertentu, status sosial, maupun ekonomi/miskin, dll)	0,0	0,0	0,1	40,0	59,9

No	Unsur kepuasan	Sangat tidak puas			Sangat puas	
		1	2	3	4	5
42	Petugas pelayanan memberikan pelayanan terhadap seluruh pasien yang datang tanpa kecuali (tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun)	0,0	0,0	0,0	40,0	60,0
43	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (sopan)	0,0	0,1	0,0	40,6	59,4
44	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah/ bersahabat	0,0	0,1	0,5	40,8	58,6
Penanganan Pengaduan dan Saran Masukan						
45	Tersedia kotak saran/pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, telepon/SMS pengaduan, dll) yang disediakan kepada masyarakat menyampaikan komplain, memberikan masukan dan saran	0,0	0,8	10,4	40,1	48,7
46	Instansi memberikan umpan balik terhadap keluhan, saran, dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa.	0,0	33,3	0,0	66,7	0,0
47	Pengaduan, saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas / pimpinan	0,0	33,3	33,3	33,3	0,0
48	Umpan balik berupa tindakan yang dilakukan dalam mensikapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan	0,0	33,3	33,3	33,3	0,0
Sarana dan Prasarana						
49	Ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan) terasa bersih, rapi dan nyaman	0,0	0,2	0,3	41,8	57,7
50	Ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan) terasa aman dan dapat menjamin privasi pasien	0,0	0,0	0,5	43,6	55,9
51	Terdapat ruangan laboratorium yang lengkap dan nyaman	0,0	0,0	0,8	45,4	53,8
52	Terdapat ruang tunggu periksa pasien atau ruang tunggu rawat inap yang memadai dan nyaman	0,1	1,3	1,6	42,7	54,4
53	Terdapat toilet yang bersih, nyaman, aman dan lengkap (tersedia air bersih mengalir, sabun dan tisu) serta mudah untuk dijangkau	0,1	2,2	4,3	47,7	45,6
54	Tersedia lahan parkir yang memadai dan aman dari risiko kehilangan	0,1	0,5	1,0	44,2	54,2
55	Ketersediaan papan petunjuk/informasi	0,0	0,0	0,5	47,0	52,5
56	Tersedia kantin atau toko yang menjual keperluan/konsumsi yang bersih, sehat serta mudah dijangkau	0,0	0,2	2,4	42,0	55,3
57	Lingkungan di seluruh areal RS dibersihkan secara teratur	0,0	0,0	0,0	42,8	57,2







Gambar 21. Divergent Stacked Bar Chart Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan Secara Keseluruhan di RSD Mangusada Tahun 2024

5.5.3.4 Rata-Rata Kepuasan Masyarakat per Item Pernyataan Kepuasan Secara Keseluruhan di RSD Mangusada Tahun 2023

Dilakukan perhitungan skor rata-rata kepuasan masyarakat per item di 9 unsur pelayanan layanan penunjang untuk mengetahui unsur mana yang memiliki nilai rata-rata yang paling tinggi dan paling rendah. Dengan menggunakan program komputer, skor total keseluruhan respon dari keseluruhan pernyataan kepuasan dihitung untuk kemudian dibuat skor rata-rata (*mean score*) seluruh respon yang diurutkan dari yang terbesar hingga ke terkecil. Total rata-rata digunakan sebagai indikator tingkat kepuasan pasien dimana nilai 1 berarti sangat tidak puas dan nilai 5 berarti sangat puas. Berdasarkan Tabel 32 diketahui total rata-rata kepuasan responden survei berdasarkan seluruh item pernyataan adalah 4,49 (SD=0,33) berada pada skala "SANGAT PUAS". Jika dibandingkan dengan total rata-rata tersebut, terdapat 15 item pernyataan (20,83%) yang memiliki nilai rata-rata di bawah nilai total rata-rata kepuasan responden survei berdasarkan seluruh item pernyataan termasuk pernyataan kecil.

Tabel 34. Rata-Rata Kepuasan Masyarakat per Item Pernyataan Secara Keseluruhan di RSD Mangusada Tahun 2024

No	Unsur kepuasan	Rerata	Standar deviasi
28	Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien, cacat, atau kematian dalam 3 tahun terakhir. (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	5,00	0,00
29	Tidak ada/tidak pernah mendengar kasus kematian ibu melahirkan karena kelalaian petugas dalam 3 tahun terakhir (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	5,00	0,00
30	Tidak ada / tidak pernah mendengar kasus kematian bayi lahir hidup karena kelalaian petugas dalam 3 tahun terakhir (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	5,00	0,00
31	Tidak ada / tidak pernah mendengar kasus barang milik pasien atau pengunjung yang hilang (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	4,79	0,42
23	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/ slip pembayaran memuat secara rinci tiap item barang/jasa yang digunakan pasien)	4,66	0,48
	· Pelayanan ambulans/mobil jenazah terlaksana \leq 30 menit	4,63	0,48
4	Persyaratan administratif untuk mendapatkan pelayanan tersebut sangat mudah untuk dipenuhi (tidak menyulitkan) Keterangan: Bila responden menjawab TS atau STS, tanyakan persyaratan apa saja yang dianggap sulit.	4,62	0,49
	· Waktu tunggu pelayanan di Instalasi Rawat Darurat \leq 5 menit (Khusus Rawat Darurat)	4,62	0,51
3	Kesederhanaan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Keterangan: Bila responden menjawab TS atau STS, tanyakan persyaratan apa saja yang dianggap tidak sederhana	4,62	0,49
12	Tindakan medis dilakukan berdasarkan persetujuan pasien atau keluarga pasien	4,62	0,49
10	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail tindakan medis apa yang akan dilakukan ke pasien	4,61	0,49
8	Sebelum pemeriksaan, dokter/perawat memberikan kesempatan pasien untuk berbicara/bertanya/menjelaskan gangguan yang dialaminya	4,61	0,49

No	Unsur kepuasan	Rerata	Standar deviasi
	- Selalu dikunjungi dokter minimal satu kali setiap hari selama di rawat inap (khusus rawat inap)	4,61	0,49
2	Informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut telah sangat jelas (tidak membingungkan)	4,60	0,50
13	Dokter/perawat melakukan monitoring secara reguler dan berkualitas ke pasien setelah tindakan medis dilakukan	4,60	0,50
1	Informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang lengkap dan jelas)	4,60	0,50
32	Dalam memberikan pelayanan, petugas tampak terampil, cermat, dan teliti (tampak dari seberapa cekatan dan ekspresi serius dan meyakinkan saat menjalankan tugas)	4,60	0,49
19	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/ slip pembayaran memuat secara rinci tiap item barang/jasa yang digunakan pasien) (khusus peserta JKN)	4,60	0,52
39	Petugas pelayanan melaksanakan tugas pelayanan secara penuh tanggung jawab (tidak ada komplain, dan bila dikomplain tetap melayani dengan baik)	4,60	0,49
42	Petugas pelayanan memberikan pelayanan terhadap seluruh pasien yang datang tanpa kecuali (tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun)	4,60	0,49
17	Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut	4,60	0,52
41	Petugas pelayanan tidak pernah membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan (baik bagi penyakit tertentu, status sosial, maupun ekonomi/miskin, dll)	4,60	0,49
18	Sebelum mendapat pelayanan, pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya (khusus peserta JKN)	4,60	0,51
9	Setelah pemeriksaan, dokter/perawat menjelaskan dengan detail kondisi kesehatan/kesakitan yang dialami oleh pasien	4,60	0,49
33	Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada pasien (tampak dari kemampuan berbahasa/berkomunikasi yang efektif, tidak berbelit-belit dan meyakinkan)	4,59	0,49
40	Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan (fisik yang prima juga dapat diobservasi dari ekspresi dan penampilan yang penuh semangat, tidak duduk santai, merokok sambil melamun, terkantuk-kantuk, dll)	4,59	0,49
11	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail efek samping yang mungkin dialami oleh pasien akibat tindakan medis yang akan dilakukan	4,59	0,53
43	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (sopan)	4,59	0,50
	· Waktu tanggap pelayanan pemulasaraan jenazah ≤ 2 jam	4,59	0,50
34	Keterangan petugas yang terkait dengan tugas/keahliannya dapat dipercaya/meyakinkan (dapat dikonfirmasi apakah pasien pernah menemukan inkonsistensi keterangan antarpetugas)	4,58	0,49
24	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	4,58	0,50
38	Penampilan petugas sangat meyakinkan pasien (tampak dari cara berpakaian, tutur kata, sikap, dan perilaku petugas)	4,58	0,49
44	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah/bersahabat	4,58	0,51
35	Status/data pasien dengan cepat dapat dicari/ditemukan oleh petugas (dapat dikonfirmasi dengan standar penyediaan rekam medik yang harus tersedia ≤ 15 menit)	4,58	0,50
5	Informasi mengenai prosedur pelayanan telah diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang detail/lengkap/memuaskan)	4,58	0,52
25	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan	4,57	0,52
37	Dokter umum/spesialis/residen selalu tersedia baik di poliklinik rawat jalan, rawat inap maupun layanan penunjang ketika jam operasional berlangsung	4,57	0,51
57	Lingkungan di seluruh areal RS dibersihkan secara teratur	4,57	0,50

No	Unsur kepuasan	Rerata	Standar deviasi
19a	Pasien dikenakan biaya tambahan apabila mengakses pelayanan diluar tanggungan JKN (khusus peserta BPJS Kesehatan/JKN-KIS)	4,57	0,54
49	Ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan) terasa bersih, rapi dan nyaman	4,57	0,51
7	Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit)	4,57	0,52
6	Alur/proses pelayanan telah sangat jelas (tidak membingungkan)	4,56	0,53
36	Petugas pelayanan mudah ditemui/ dihubungi oleh pengunjung setiap kali dibutuhkan	4,56	0,50
50	Ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan) terasa aman dan dapat menjamin privasi pasien	4,55	0,51
22	Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (artinya, selisih harga kemahalannya masuk akal)	4,55	0,57
	. Pemberian makanan pasien selalu sesuai jadwal makan (khusus rawat inap)	4,55	0,50
	. Jam pelayanan selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit (Senin-Sabtu Pukul 08.00- selesai)	4,54	0,51
	. Tidak pernah kesulitan mendapatkan kebutuhan transfusi darah	4,53	0,50
	. Jam pelayanan pendaftaran pasien, selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit (Senin- Sabtu Pukul 07.30-12.00)	4,53	0,50
51	Terdapat ruangan laboratorium yang lengkap dan nyaman	4,53	0,52
56	Tersedia kantin atau toko yang menjual keperluan/konsumsi yang bersih, sehat serta mudah dijangkau	4,52	0,56
55	Ketersediaan papan petunjuk/informasi	4,52	0,51
26	Menu makanan yang diberikan telah sesuai dengan diet yang dianjurkan (sesuai dengan penyakit yang diderita) (khusus pasien rawat inap)	4,52	0,53
54	Tersedia lahan parkir yang memadai dan aman dari risiko kehilangan	4,52	0,56
14	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu (sesuai dengan standard pelayanannya, dan sesuai pelayanan yg tersedia)	4,51	0,53
16	Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut	4,51	0,52
52	Terdapat ruang tunggu periksa pasien atau ruang tunggu rawat inap yang memadai dan nyaman	4,50	0,61
20	Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien (Peserta umum/non JKN)	4,48	0,63
15	Jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi (artinya jadwal tidak molor karena petugas belum datang atau alasan apapun)	4,48	0,51
21	Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima (pengunjung tidak mempermasalahkan biaya yang dikeluarkan karena puas dengan pelayanan yang diberikan)	4,45	0,74
27	Makanan yang diberikan enak dari segi rasa, dan sesuai dari segi tekstur, aroma, dan penampilan. (Khusus pasien rawat inap). Jika pasien menjawab sangat tidak setuju, tidak setuju, atau netral, minta pasien untuk menjelaskan alasannya. (1)..... (2).....	4,40	0,56
	. Waktu tunggu operasi elektif (terjadwal) \leq 2 hari	4,37	0,73
45	Tersedia kotak saran/pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, telepon/SMS pengaduan, dll) yang disediakan kepada masyarakat menyampaikan komplain, memberikan masukan dan saran	4,37	0,70
53	Terdapat toilet yang bersih, nyaman, aman dan lengkap (tersedia air bersih mengalir, sabun dan tisu) serta mudah untuk dijangkau	4,37	0,68
	. Waktu tunggu hasil laboratorium \leq 120 menit	4,29	0,67
	. Waktu tunggu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan \leq 60 menit (Khusus Rawat Jalan)	4,28	0,86
	. Waktu tunggu hasil radiologi \leq 3 jam (foto)	4,26	0,69
	. Waktu tunggu pelayanan obat racikan \leq 60 menit	4,19	0,82
	. Waktu tunggu pelayanan obat jadi \leq 30 menit	3,87	1,09

No	Unsur kepuasan	Rerata	Standar deviasi
46	Instansi memberikan umpan balik terhadap keluhan, saran, dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa.	3,33	1,15
47	Pengaduan, saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas / pimpinan	3,00	1,00
48	Umpan balik berupa tindakan yang dilakukan dalam mensikapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan	3,00	1,00
	Rerata all 72 pernyataan	4,49	0,33
	Secara keseluruhan kepuasan pengunjung	4,48	0,52

Berdasarkan tabel 32 di atas, dapat diketahui bahwa 3 pernyataan yang memperoleh nilai rata-rata terendah adalah “Umpan balik berupa tindakan yang dilakukan dalam mensikapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan”, “Pengaduan, saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas / pimpinan”, dan “Instansi memberikan umpan balik terhadap keluhan, saran, dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa”. Ketiga pernyataan ini masuk kedalam unsur Penanganan Pengaduan dan Saran Masukan (U8).

5.5.4 Perbedaan Skor Berdasarkan Karakteristik Demografi Masyarakat

Tabel 32 memperlihatkan skor rata-rata kepuasan masyarakat (pasien) berdasarkan karakteristik demografi. Karakteristik demografi pasien yang memiliki 2 kategori akan diuji keragamannya menggunakan metode *Student T-test* dan *Mann-Whitney test* untuk data IKM pada populasi yang tidak terdistribusi normal. Demikian juga dengan karakteristik demografi dengan 3 kategori atau lebih, pada data IKM tidak terdistribusi normal, uji keragaman dilakukan menggunakan metode *Kruskal-Wallis test*. Sedangkan pada data yang berdistribusi normal uji keragaman yang dilakukan adalah *One Way Anova*. Tingkat kemaknaan yang digunakan adalah 95% mengingat skor yang dihasilkan tidak sepenuhnya berasal dari variabel yang berjenis rasio melainkan hasil konversi dari skala *Likert*.

Tabel 35. Uji Perbedaan Rata-Rata Total Kepuasan Pasien per Karakteristik Demografi Secara Keseluruhan di RSD Mangusada Tahun 2024

Kategori	Rata-rata (SD)	P value	Kategori	Rata-rata (SD)	P value
Jenis kelamin			Unit layanan		
Laki-laki	4,58 (0,32)	0,3091 [^]	Rawat jalan	4,62 (0,32)	0,0001*
Perempuan	4,55 (0,35)		Rawat inap	4,57 (0,36)	
Umur			Rawat darurat	4,59 (0,33)	
di bawah 20 tahun	4,50 (0,41)	0,5818*	Layanan penunjang	4,40 (0,00)	
20-39 tahun	4,55 (0,34)		Pendidikan		
40-59 tahun	4,58 (0,32)		Tidak tamat SD	4,59 (0,33)	0,0316*
≥ 60 tahun	4,60 (0,29)		SD / sederajat	4,65 (0,30)	
Responden			SLTP / sederajat	4,52 (0,37)	

Kategori	Rata-rata (SD)	P value	Kategori	Rata-rata (SD)	P value
Sebagai wali pasien	4,51 (0,35)	0,0001 [^]	SLTA / sederajat	4,55 (0,33)	
Sebagai pasien	4,60 (0,32)		Diploma	4,63 (0,32)	
Pekerjaan			Sarjana	4,56 (0,34)	
Buruh	4,57 (0,35)	0,0001*	Pascasarjana	4,26 (0,36)	
PNS	4,51 (0,31)				
Pedagang/Wirusaha	4,63 (0,31)		Pembiayaan		
Pegawai Swasta	4,53 (0,33)		BPJS kesehatan/JKN-KIS	4,59 (0,33)	0,0006*
Pelajar/Mahasiswa	4,59 (0,38)		Umum (biaya sendiri)	4,56 (0,32)	
Pendidik (Guru, Dosen, dll)	4,55 (0,37)		BPJS ketenagakerjaan	4,39 (0,32)	
TNI/POLRI	4,65 (0,30)		Kartu Badung Sehat	4,40 (0,35)	
Petani/Nelayan, dll	4,61 (0,29)				
Sopir, Ojek, dll	4,64 (0,34)		Riwayat kunjungan sebelumnya		
Tidak Bekerja	4,62 (0,32)		Belum pernah	4,51 (0,34)	0,0771 [^]
Lainnya	4,15 (0,19)		Pernah	4,57 (0,33)	

*Keterangan: **Student's T-test; ^Mann-Whitney test, ^^One Way ANOVA; *Kruskal Wallis; p-value cut off <0,05*

Berdasarkan uji beda median, secara statistik terdapat cukup bukti (p-value cut off <0,05) untuk menyimpulkan bahwa jika dilihat dari karakteristik berikut ini, responden pada survei kepuasan masyarakat tahun 2024 di RSD Mangusada secara keseluruhan di Kabupaten Badung memang memiliki persepsi kepuasan yang berbeda bermakna.

Pada skala 1-5,

[1] persepsi kepuasan tertinggi dilaporkan oleh responden pasien (mean (SD)=4,6 (0,3)) jika dibandingkan wali pasien (SD)=4,5 (0,4); p-value=0,0001;

[2] persepsi kepuasan tertinggi dilaporkan oleh responden lulusan SD (mean (SD)=4,7 (0,3)) dan terendah oleh responden lulusan pasca sarjana (SD)=4,3 (0,4); p-value=0,0316,

[3] berdasarkan pekerjaan, persepsi kepuasan tertinggi dilaporkan oleh responden TNI/POLRI (mean (SD)=4,7 (0,3)) dan terendah oleh responden bepekerjaan lainnya (mean(SD)=4,2 (0,2)) p-value=0,0001,

[4] nilai tengah persepsi kepuasan tertinggi dilaporkan oleh responden unit layanan rawat jalan (mean (SD)=4,6 (0,3)) dan terendah dari unit layanan penunjang (SD)=4,4 (0,0); p-value=0,0001;

[5] dan berdasarkan pembiayaan kunjungan, nilai tengah persepsi kepuasan tertinggi dilaporkan oleh responden dengan pembiayaan BPJS kesehatan (mean (SD)=4,6 (0,3))

5.6 Kepuasan Pasien Terhadap Peserta Didik di RSD Mangusada

5.6.1 Hasil Analisis Pengenalan Pasien Terhadap Peserta Didik

Pasien yang menjadi responden penelitian tentang kepuasan terhadap peserta didik adalah pasien di rawat inap, rawat jalan, rawat darurat dan layanan penunjang. Seluruh pasien yang menjadi responden penelitian ditanya apakah mengenali petugas kesehatan yang merupakan peserta didik yang memberikan perawatan di rawat inap atau memberikan pelayanan di rawat jalan, rawat darurat serta layanan penunjang. Pada kuesioner terdapat penjelasan mengenai peserta didik termasuk ciri-cirinya yaitu sebagai berikut:

“Dokter residen merupakan peserta pendidikan tenaga kesehatan yang bekerja dan belajar di berbagai unit pelayanan di RSD Mangusada Kabupaten Badung. Peserta didik (dokter residen) menggunakan nametag berwarna HIJAU.”

Pada kuesioner terdapat 3 pilihan jawaban yaitu pilihan jawaban pertama pasien memang mengetahui dari awal bahwa petugas kesehatan yang merawat adalah peserta didik, pilihan kedua pasien menyadari bahwa petugas kesehatan yang merawat adalah peserta didik setelah membaca deskripsi yang diberikan, dan pilihan ketiga yaitu tidak mengetahui bahwa petugas kesehatan yang merawat adalah peserta didik meskipun sudah diberikan penjelasan tentang peserta didik tersebut hingga enumerator memberikan penjelasan lebih detail dan menunjuk contoh peserta didik yang ada di ruang rawat inap, rawat jalan, rawat darurat maupun layanan penunjang.

Tabel 36. Pengenalan Pasien Terhadap Kehadiran Peserta Didik di Ruang Rawat Inap, Rawat Jalan, Rawat Darurat dan Layanan Penunjang

Kategori responden	Rawat jalan	Rawat inap	Layanan penunjang	Ranap-Radar-Lanjang
	n (%)			
Sejak awal dapat mengenali peserta didik	86 (20,5)	10 (6,3)	34 (19,1)	47 (8,9)
Mengenali - pernah dirawat peserta didik	51 (59,3)	2 (20,0)	30 (88,2)	32 (68,1)
Tidak mengenali - pernah dirawat peserta didik	25 (7,5)	- (-)	- (-)	- (-)
Overall - pernah menerima layanan pesdik	76 (18,1)	2 (1,3)	30 (16,9)	32 (6,07)
	n=420	n=158	n=178	n=527

Berdasarkan tabel 34, terdapat 108 responden yang pernah menerima layanan dari peserta didik yang terdiri dari 76 responden (70,37%) berasal dari rawat jalan dan 32 responden (29,63%) berasal dari rawat inap, rawat darurat, dan layanan penunjang.

Apabila dilihat berdasarkan kategori tingkat penenalan responden terhadap peserta didik, sebanyak 25 dari 76 responden rawat jalan menyatakan tidak mengenali peserta didik meskipun mengaku pernah diberikan perawatan oleh peserta didik.

5.6.2 Hasil Analisis Kepuasan Responden Terhadap Peserta Didik di Rawat Inap, Rawat Jalan, serta Rawat Darurat dan Layanan Penunjang

Hasil analisis tingkat kepuasan pasien disajikan dalam tiga bentuk penyajian yaitu:

- Penghitungan nilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan empat unsur layanan meliputi kemampuan interpersonal, pemberian informasi, keterlibatan peserta didik, dan kompetensi teknis.
- Ukuran frekuensi untuk melihat proporsi respon responden terhadap masing-masing pernyataan (*likert-type items*)
- Rata-rata (*mean*) dan standar deviasi (SD) dari skor keseluruhan (*aggregate*) dari 19 pernyataan untuk mencerminkan skor tingkat kepuasan pasien (*likert scale*).

5.6.2.1 Penghitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Peserta Didik di Ruang Rawat Inap, Rawat Jalan, Rawat Darurat dan Layanan Penunjang

Tabel 37. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Peserta Didik Secara Keseluruhan

No	Unsur Layanan	Nilai Unsur Pelayanan (NRR)	Bobot Rata-Rata	Indeks Pelayanan (NRR Tertimbang)
1	Kemampuan interpersonal	4,50	0,50	2,25
2	Pemberian informasi	4,47	0,50	2,23
3	Keterlibatan peserta didik	4,49	0,50	2,24
4	Kompetensi teknis	4,49	0,50	2,25
ΣNRR tertimbang/Unsur				8,97
IKM layanan peserta didik				89,73
Kinerja dan Mutu layanan peserta didik				Sangat Baik

Berdasarkan tabel 35 diketahui bahwa dari 4 unsur pelayanan yang dinilai dari indeks kepuasan masyarakat terhadap peserta didik secara keseluruhan, nilai IKM adalah sebesar **89,73** dan masuk dalam kategori mutu pelayanan **SANGAT BAIK**. Adapun unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah pemberian informasi sedangkan unsur yang memiliki rata-rata nilai tertinggi adalah kemampuan interpersonal.

Tabel 38. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Peserta Didik di Ruang Jalan

No	Unsur Layanan	Nilai Unsur Pelayanan (NRR)	Bobot Rata-Rata	Indeks Pelayanan (NRR Tertimbang)
1	Kemampuan interpersonal	4,65	0,50	2,32
2	Pemberian informasi	4,60	0,50	2,30
3	Keterlibatan peserta didik	4,64	0,50	2,32
4	Kompetensi teknis	4,63	0,50	2,31
ΣNRR tertimbang/Unsur				9,26
IKM layanan peserta didik				92,57
Kinerja dan Mutu layanan peserta didik				Sangat Baik

Berdasarkan tabel 36 diketahui bahwa dari 4 unsur pelayanan yang dinilai dari indeks kepuasan masyarakat terhadap peserta didik di ruang rawat jalan, nilai IKM adalah sebesar **92,57** dan masuk dalam kategori mutu pelayanan **SANGAT BAIK**. Adapun unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah pemberian informasi sedangkan unsur yang memiliki rata-rata nilai tertinggi adalah kemampuan interpersonal.

Tabel 39. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Peserta Didik di Ruang Rawat Darurat, Inap, dan Layanan Penunjang

No	Unsur Layanan	Nilai Unsur Pelayanan (NRR)	Bobot Rata-Rata	Indeks Pelayanan (NRR Tertimbang)
1	Kemampuan interpersonal	4,14	0,50	2,07
2	Pemberian informasi	4,16	0,50	2,08
3	Keterlibatan peserta didik	4,13	0,50	2,06
4	Kompetensi teknis	4,17	0,50	2,09
ΣNRR tertimbang/Unsur				8,30
IKM layanan peserta didik				82,99
Kinerja dan Mutu layanan peserta didik				Sangat Baik

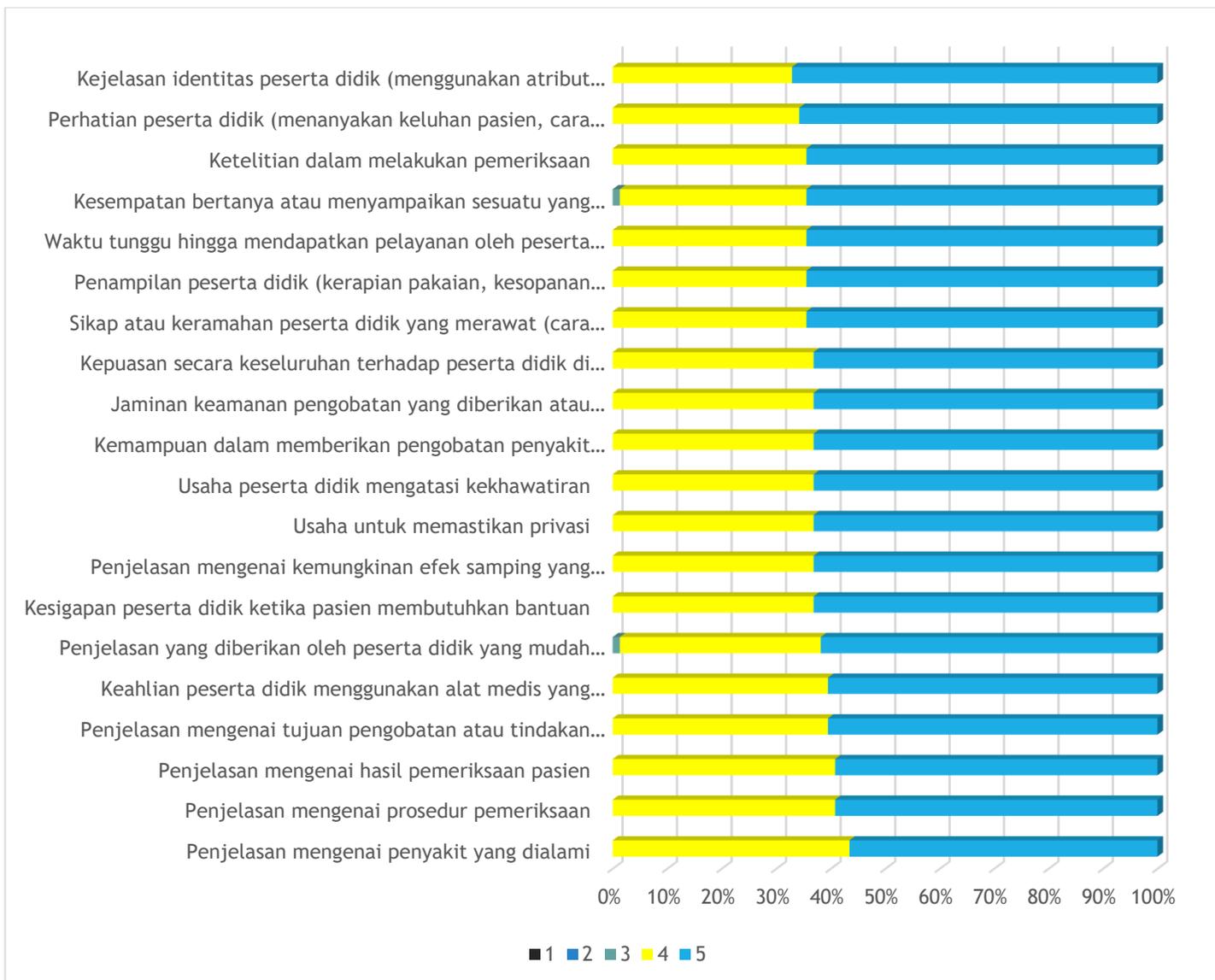
Berdasarkan tabel 37 diketahui bahwa dari 4 unsur pelayanan yang dinilai dari indeks kepuasan masyarakat terhadap peserta didik di rawat darurat, rawat inap, dan layanan penunjang, nilai IKM adalah sebesar **82,99** dan masuk dalam kategori mutu pelayanan **SANGAT BAIK**. Adapun unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah keterlibatan peserta didik sedangkan unsur yang memiliki rata-rata nilai tertinggi adalah kompetensi teknis.

5.6.2.2 Persentase Kepuasan Masyarakat Terhadap Setiap Item Pernyataan Kepuasan Terhadap Peserta Didik

Tabel 39, 40, dan 41 merupakan deskripsi sebaran presentase respon yang diberikan responden per item pernyataan kepuasan terhadap layanan yang diberikan di rawat inap, rawat jalan, rawat darurat dan layanan penunjang RSD Mangusada. Gambar 21, 22, dan 23 memperlihatkan bagaimana tren sebaran respon pasien terhadap item pernyataan kepuasan, dimulai dari persentase memilih “Sangat Tidak Puas” hingga “Sangat Puas” dan dari skor 1 sampai 5. Pada tabel 39 serta gambar 21 menunjukkan bahwa responden yang menjawab skor 5 (Sangat Puas) proporsinya paling banyak dibandingkan dengan jawaban lainnya pada responden Ruang Rawat Jalan. Sedangkan, tabel 40 dan gambar 22 menunjukkan bahwa responden yang menjawab skor 4 (sangat puas) proporsinya paling banyak dibandingkan dengan jawaban lainnya pada responden Ruang Rawat Darurat, Rawat Inap, dan Layanan Penunjang.

Tabel 40. Deskripsi Sebaran Persentase Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Jalan Terhadap Peserta Didik

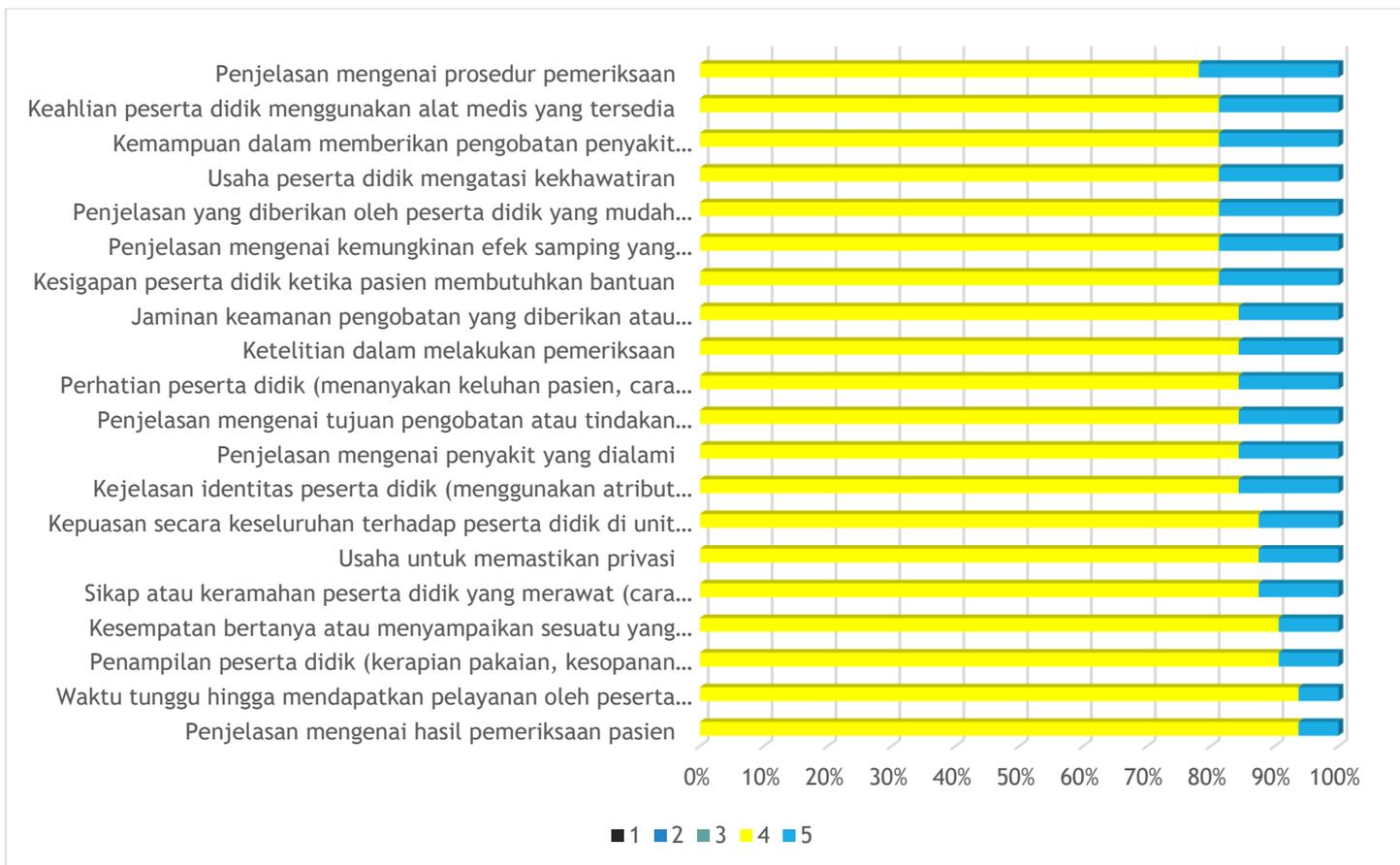
No	Unsur kepuasan	Sangat tidak puas			Sangat puas	
		1	2	3	4	5
Kemampuan interpersonal						
1	Sikap atau keramahan peserta didik yang merawat (cara memperkenalkan diri, cara berkomunikasi)	0,0	0,0	0,0	35,5	64,5
2	Kesigapan peserta didik ketika pasien membutuhkan bantuan	0,0	0,0	0,0	36,8	63,2
3	Penampilan peserta didik (kerapian pakaian, kesopanan pakaian yang digunakan)	0,0	0,0	0,0	35,5	64,5
4	Kejelasan identitas peserta didik (menggunakan atribut seperti seragam dan tanda pengenalan/name tag)	0,0	0,0	0,0	32,9	67,1
Pemberian Informasi						
5	Penjelasan mengenai prosedur pemeriksaan	0,0	0,0	0,0	40,8	59,2
6	Penjelasan mengenai hasil pemeriksaan pasien	0,0	0,0	0,0	40,8	59,2
7	Penjelasan mengenai penyakit yang dialami	0,0	0,0	0,0	43,4	56,6
8	Penjelasan mengenai tujuan pengobatan atau tindakan medis yang diberikan kepada pasien	0,0	0,0	0,0	39,5	60,5
9	Penjelasan mengenai kemungkinan efek samping yang dialami akibat pengobatan	0,0	0,0	0,0	36,8	63,2
10	Penjelasan yang diberikan oleh peserta didik yang mudah dipahami pasien (tidak menggunakan istilah medis yang tidak dimengerti)	0,0	0,0	1,3	36,8	61,8
Keterlibatan Peserta Didik						
11	Perhatian peserta didik (menanyakan keluhan pasien, cara menanggapi keluhan pasien yang tidak dilakukan secara terburu-buru)	0,0	0,0	0,0	34,2	65,8
12	Waktu tunggu hingga mendapatkan pelayanan oleh peserta didik tidak lama	0,0	0,0	0,0	35,5	64,5
13	Usaha untuk memastikan privasi	0,0	0,0	0,0	36,8	63,2
14	Kesempatan bertanya atau menyampaikan sesuatu yang dianggap penting ke peserta didik	0,0	0,0	1,3	34,2	64,5
15	Usaha peserta didik mengatasi kekhawatiran	0,0	0,0	0,0	36,8	63,2
Kompetensi Teknis						
16	Ketelitian dalam melakukan pemeriksaan	0,0	0,0	0,0	35,5	64,5
17	Kemampuan dalam memberikan pengobatan penyakit termasuk tindakan medis pengobatan	0,0	0,0	0,0	36,8	63,2
18	Jaminan keamanan pengobatan yang diberikan atau dilakukan oleh peserta didik	0,0	0,0	0,0	36,8	63,2
19	Keahlian peserta didik menggunakan alat medis yang tersedia	0,0	0,0	0,0	39,5	60,5
Kepuasan secara keseluruhan terhadap peserta didik di unit rawat jalan		0,0	0,0	0,0	36,8	63,2



Gambar 23. Divergent Stacked Bar Chart Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Jalan Terhadap Peserta Didik Tahun 2024

Tabel 41. Deskripsi Sebaran Persentase Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Darurat, Rawat Inap, dan Layanan Penunjang Terhadap Peserta Didik

No	Unsur kepuasan	Sangat tidak puas			Sangat puas	
		1	2	3	4	5
Kemampuan interpersonal						
1	Sikap atau keramahan peserta didik yang merawat (cara memperkenalkan diri, cara berkomunikasi)	0,0	0,0	0,0	87,5	12,5
2	Kesigapan peserta didik ketika pasien membutuhkan bantuan	0,0	0,0	0,0	81,3	18,8
3	Penampilan peserta didik (kerapian pakaian, kesopanan pakaian yang digunakan)	0,0	0,0	0,0	90,6	9,4
4	Kejelasan identitas peserta didik (menggunakan atribut seperti seragam dan tanda pengenalan/name tag)	0,0	0,0	0,0	84,4	15,6
Pemberian Informasi						
5	Penjelasan mengenai prosedur pemeriksaan	0,0	0,0	0,0	78,1	21,9
6	Penjelasan mengenai hasil pemeriksaan pasien	0,0	0,0	0,0	93,8	6,3
7	Penjelasan mengenai penyakit yang dialami	0,0	0,0	0,0	84,4	15,6
8	Penjelasan mengenai tujuan pengobatan atau tindakan medis yang diberikan kepada pasien	0,0	0,0	0,0	84,4	15,6
9	Penjelasan mengenai kemungkinan efek samping yang dialami akibat pengobatan	0,0	0,0	0,0	81,3	18,8
10	Penjelasan yang diberikan oleh peserta didik yang mudah dipahami pasien (tidak menggunakan istilah medis yang tidak dimengerti)	0,0	0,0	0,0	81,3	18,8
Keterlibatan Peserta Didik						
11	Perhatian peserta didik (menanyakan keluhan pasien, cara menanggapi keluhan pasien yang tidak dilakukan secara terburu-buru)	0,0	0,0	0,0	84,4	15,6
12	Waktu tunggu hingga mendapatkan pelayanan oleh peserta didik tidak lama	0,0	0,0	0,0	93,8	6,3
13	Usaha untuk memastikan privasi	0,0	0,0	0,0	87,5	12,5
14	Kesempatan bertanya atau menyampaikan sesuatu yang dianggap penting ke peserta didik	0,0	0,0	0,0	90,6	9,4
15	Usaha peserta didik mengatasi kekhawatiran	0,0	0,0	0,0	81,3	18,8
Kompetensi Teknis						
16	Ketelitian dalam melakukan pemeriksaan	0,0	0,0	0,0	84,4	15,6
17	Kemampuan dalam memberikan pengobatan penyakit termasuk tindakan medis pengobatan	0,0	0,0	0,0	81,3	18,8
18	Jaminan keamanan pengobatan yang diberikan atau dilakukan oleh peserta didik	0,0	0,0	0,0	84,4	15,6
19	Keahlian peserta didik menggunakan alat medis yang tersedia	0,0	0,0	0,0	81,3	18,8
Kepuasan secara keseluruhan terhadap peserta didik di unit RANAP-RADAR-LANJANG		0,0	0,0	0,0	87,5	12,5



Gambar 24. Divergent Stacked Bar Chart Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan di Ruang Rawat Darurat, rawat Inap, dan Layanan Penunjang Terhadap Peserta Didik Tahun 2024

5.6.2.3 Skor Rata-Rata Kepuasan Pasien Rawat Inap, Rawat Jalan, Rawat Darurat dan Layanan Penunjang Terhadap Peserta Didik

Perhitungan skor rata-rata kepuasan pasien terhadap peserta didik per item di 4 unsur baik pelayanan rawat inap, pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat darurat dan layanan penunjang. Hal ini bertujuan untuk mengetahui unsur mana yang memiliki nilai rata-rata yang paling tinggi dan paling rendah. Dengan menggunakan program komputer, skor total keseluruhan respon dari keseluruhan pernyataan kepuasan (19 item tidak termasuk pernyataan kepuasan terhadap peserta didik secara keseluruhan) dihitung untuk kemudian dibuat skor rata-rata (*mean score*) seluruh respon, yang diurut dari yang terbesar hingga ke angka terkecil, seperti yang ditampilkan di tabel 42. Total rata-rata digunakan sebagai indikator tingkat kepuasan pasien dimana nilai 1 berarti sangat tidak puas dan nilai 5 berarti sangat puas.

Hasil analisis kepuasan pasien rawat jalan menunjukkan total rata-rata kepuasan pasien berdasarkan 19 item pernyataan adalah 4,63 (SD=0,03) yang berarti **SANGAT PUAS**. Terdapat 6 pernyataan (31,58%) yang memiliki nilai di bawah total rata-rata kepuasan pasien berdasarkan 19 item pernyataan. Berdasarkan tabel 42 diketahui bahwa 3 pernyataan yang mempunyai nilai rata-rata terendah adalah “Penjelasan mengenai penyakit yang dialami”, “Penjelasan mengenai hasil pemeriksaan pasien”, dan “Penjelasan mengenai prosedur pemeriksaan”.

Tabel 42. Skor Rata-Rata Kepuasan Pasien Rawat Jalan per Item Unsur Kepuasan Terhadap Peserta Didik

No	Unsur kepuasan	Rerata	SD
4	Kejelasan identitas peserta didik (menggunakan atribut seperti seragam dan tanda pengenal/name tag)	4,67	0,47
11	Perhatian peserta didik (menanyakan keluhan pasien, cara menanggapi keluhan pasien yang tidak dilakukan secara terburu-buru)	4,66	0,48
1	Sikap atau keramahan peserta didik yang merawat (cara memperkenalkan diri, cara berkomunikasi)	4,64	0,48
3	Penampilan peserta didik (kerapian pakaian, kesopanan pakaian yang digunakan)	4,64	0,48
12	Waktu tunggu hingga mendapatkan pelayanan oleh peserta didik tidak lama	4,64	0,48
16	Ketelitian dalam melakukan pemeriksaan	4,64	0,48
2	Kesigapan peserta didik ketika pasien membutuhkan bantuan	4,63	0,49
9	Penjelasan mengenai kemungkinan efek samping yang dialami akibat pengobatan	4,63	0,49
13	Usaha untuk memastikan privasi	4,63	0,49

No	Unsur kepuasan	Rerata	SD
14	Kesempatan bertanya atau menyampaikan sesuatu yang dianggap penting ke peserta didik	4,63	0,51
15	Usaha peserta didik mengatasi kekhawatiran	4,63	0,49
17	Kemampuan dalam memberikan pengobatan penyakit termasuk tindakan medis pengobatan	4,63	0,49
18	Jaminan keamanan pengobatan yang diberikan atau dilakukan oleh peserta didik	4,63	0,49
8	Penjelasan mengenai tujuan pengobatan atau tindakan medis yang diberikan kepada pasien	4,61	0,49
10	Penjelasan yang diberikan oleh peserta didik yang mudah dipahami pasien (tidak menggunakan istilah medis yang tidak dimengerti)	4,61	0,52
19	Keahlian peserta didik menggunakan alat medis yang tersedia	4,61	0,49
5	Penjelasan mengenai prosedur pemeriksaan	4,59	0,49
6	Penjelasan mengenai hasil pemeriksaan pasien	4,59	0,49
7	Penjelasan mengenai penyakit yang dialami	4,57	0,50
20	Rerata all 19 questions	4,63	0,03
21	Kepuasan secara keseluruhan terhadap peserta didik - by responden RAJAL	4,63	0,49

Tabel 43 menunjukkan total rata-rata kepuasan pasien rawat darurat, rawat inap, dan layanan penunjang berdasarkan 19 item pernyataan adalah 4,15 (SD=0.04) yang berarti **SANGAT PUAS**. Terdapat 6 item pernyataan (31,58%) yang memiliki nilai di bawah total rata-rata 19 item pernyataan. Berdasarkan tabel 43 diketahui bahwa 3 pernyataan dengan nilai rata-rata terendah adalah “Waktu tunggu hingga mendapatkan pelayanan oleh peserta didik tidak lama”, “Penjelasan mengenai hasil pemeriksaan pasien”, dan “Kesempatan bertanya atau menyampaikan sesuatu yang dianggap penting ke peserta didik”.

Tabel 43. Skor Rata-Rata Kepuasan Pasien Rawat Darurat, Rawat Inap, dan Layanan Penunjang per Item Unsur Kepuasan Terhadap Peserta Didik

No	Unsur kepuasan	Rerata	SD
5	Penjelasan mengenai prosedur pemeriksaan	4,22	0,42
2	Kesigapan peserta didik ketika pasien membutuhkan bantuan	4,19	0,40
9	Penjelasan mengenai kemungkinan efek samping yang dialami akibat pengobatan	4,19	0,40
10	Penjelasan yang diberikan oleh peserta didik yang mudah dipahami pasien (tidak menggunakan istilah medis yang tidak dimengerti)	4,19	0,40
15	Usaha peserta didik mengatasi kekhawatiran	4,19	0,40
17	Kemampuan dalam memberikan pengobatan penyakit termasuk tindakan medis pengobatan	4,19	0,40

No	Unsur kepuasan	Rerata	SD
19	Keahlian peserta didik menggunakan alat medis yang tersedia	4,19	0,40
4	Kejelasan identitas peserta didik (menggunakan atribut seperti seragam dan tanda pengenal/name tag)	4,16	0,37
7	Penjelasan mengenai penyakit yang dialami	4,16	0,37
8	Penjelasan mengenai tujuan pengobatan atau tindakan medis yang diberikan kepada pasien	4,16	0,37
11	Perhatian peserta didik (menanyakan keluhan pasien, cara menanggapi keluhan pasien yang tidak dilakukan secara terburu-buru)	4,16	0,37
16	Ketelitian dalam melakukan pemeriksaan	4,16	0,37
18	Jaminan keamanan pengobatan yang diberikan atau dilakukan oleh peserta didik	4,16	0,37
1	Sikap atau keramahan peserta didik yang merawat (cara memperkenalkan diri, cara berkomunikasi)	4,13	0,34
13	Usaha untuk memastikan privasi	4,13	0,34
3	Penampilan peserta didik (kerapian pakaian, kesopanan pakaian yang digunakan)	4,09	0,30
14	Kesempatan bertanya atau menyampaikan sesuatu yang dianggap penting ke peserta didik	4,09	0,30
6	Penjelasan mengenai hasil pemeriksaan pasien	4,06	0,25
12	Waktu tunggu hingga mendapatkan pelayanan oleh peserta didik tidak lama	4,06	0,25
20	Rerata all 19 questions	4,15	0,04
21	Kepuasan secara keseluruhan terhadap peserta didik - RANAP-RADAR-LANJANG	4,13	0,34

5.7 Kepuasan Pegawai Fungsional Terhadap Manajemen RSD Mangusada

5.7.1 Gambaran Karakteristik Pegawai di Ruang Rawat Inap, Rawat Jalan, Rawat Darurat dan Layanan Penunjang RSD Mangusada Tahun 2024

Selain survei kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap, rawat jalan, rawat darurat dan layanan penunjang, juga dilakukan pengukuran kepuasan pegawai fungsional yang bekerja di RSD Mangusada Kabupaten Badung terhadap penerapan manajemen rumah sakit. Dalam survei kepuasan pegawai dilibatkan 309 orang pegawai fungsional yang bertugas baik di rawat inap, rawat jalan, rawat darurat dan layanan penunjang. Mayoritas responden berprofesi sebagai perawat (36,3%) dan dari sisi unit layanan, mayoritasnya merupakan pegawai dari unit kerja rawat inap dan lainnya yang masing-masing sebesar 25,6%. Adapun karakteristik sosiodemografi responden dapat dilihat pada Tabel 46.

Tabel 44. Karakteristik Sosiodemografi Pegawai di Ruang Rawat Inap, Rawat Jalan, Rawat Darurat dan Layanan Penunjang di RSD Mangusada Tahun 2024

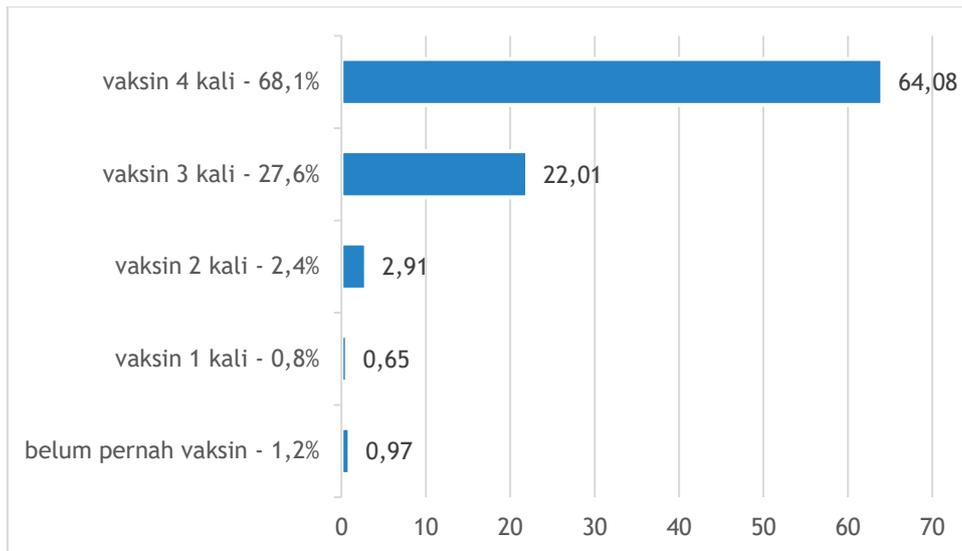
Karakteristik	n (%)	Karakteristik	n (%)
Kelompok usia		Pendidikan	
<20 tahun	1 (0,3)	Tidak tamat SD	(0,0)
20-39 tahun	213 (68,9)	SD / sederajat	(0,0)
40-59 tahun	90 (29,1)	SLTA / sederajat	(0,0)
>59 tahun	5 (1,6)	SLTP / sederajat	19 (6,2)
Usia responden (tahun)		Diploma	100 (32,4)
Median (IQR)	36 (32-42)	Sarjana	158 (51,1)
		Pascasarjana	32 (10,4)
Jenis kelamin responden		Pekerjaan	
Perempuan	212 (68,6)	1_Dokter spesialis	22 (7,1)
Laki-laki	97 (31,4)	2_Dokter umum	9 (2,9)
		3_Dokter gigi	1 (0,3)
Status pernikahan		4_Tenaga Kesehatan Masyarakat	10 (3,2)
Belum menikah	30 (9,7)	5_Fisioterapis	1 (0,3)
Menikah	277 (89,6)	6_Tenaga Keteknisan Medis	5 (1,6)
Cerai	2 (0,7)	7_Perawat	112 (36,3)
Agama		8_Apoteker	14 (4,5)
Budha	(0,0)	9_Tenaga Non Kesehatan	66 (21,4)
Hindu	298 (96,4)	10_Pejabat Struktural	2 (0,7)
Islam	5 (1,6)	11_Manajer pelayanan pasien	2 (0,7)
Konghuchu	(0,0)	12_Bidan	30 (9,7)
Katolik	3 (1,0)	13_Tenaga Teknik Biomedika	(0,0)
Kristen	3 (1,0)	14_Tenaga Gizi	8 (2,6)
Penganut kepercayaan	(0,0)	15_Tenaga Psikologi Klinis	1 (0,3)
		16_Lainnya	26 (8,4)

Karakteristik	n (%)	Karakteristik	n (%)
Etnis			
Bali	303 (98,1)	Status kepegawaian	
Jawa	5 (1,6)	Non PNS	124 (40,1)
Nusa Tenggara	(0,0)	PNS	185 (59,9)
Lainnya	1 (0,3)	Penghasilan	
Bahasa sehari-hari			
Bahasa Bali	141 (45,6)	1,5-2,5jt	1 (0,3)
Bahasa Indonesia	159 (51,5)	3,5-3,5jt	104 (33,7)
Lainnya	9 (2,9)	3,5-4,5jt	62 (20,1)
Kab/Kota asal			
Badung	203 (65,7)	4,5-6jt	61 (19,7)
Bangli	1 (0,3)	6-10jt	29 (9,4)
Buleleng	(0,0)	>10jt	52 (16,8)
Denpasar	52 (16,8)	Unit kerja	
Gianyar	19 (6,2)	Rawat jalan	22 (7,1)
Jembrana	(0,0)	Rawat inap	79 (25,6)
Karangasem	(0,0)	Rawat darurat	52 (16,8)
Klungkung	3 (1,0)	Layanan penunjang	62 (20,1)
Tabanan	31 (10,0)	GP	3 (1,0)
Luar Bali	(0,0)	Spesialis	12 (3,9)
Median (IQR) - tahun			
		Lama bekerja di ruangan saat ini	6 (2-10)
		Lama bekerja di rumah sakit	9 (5-12)

Tabel 46 menunjukkan karakteristik sosiodemografi dari 309 responden yang mengikuti survei. Dari sisi kelompok usia, ditemukan bahwa responden yang diwawancarai mayoritas berusia dewasa (20-39 tahun). Responden yang terlibat sebagian besar berjenis kelamin perempuan (68,6%). Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden survei memiliki pendidikan akhir Sarjana (51,1%). Sebagian besar responden berasal dari Kabupaten Badung (65,7%) dengan status sudah menikah (89,6%). Mayoritas responden memiliki masa kerja di rumah sakit selama 9 tahun dan sebagai besar responden memiliki penghasilan per bulan berada dalam rentang Rp 2.500.001 – 3.500.000 (33,7%).

5.7.2 Gambaran Cakupan Vaksinasi COVID-19 Pada Pegawai di RSD Mangusada Tahun 2024

Gambar 24 menunjukkan gambaran cakupan vaksinasi COVID-19 pada pegawai di RSD Mangusada yang menjadi responden survei pada tahun 2024. Hasil menunjukkan bahwa terdapat 64,08% responden yang sudah mendapatkan vaksin keempat.



Gambar 25. Cakupan Vaksinasi COVID-19 Pada Pegawai di RSD Mangusada Tahun 2024

5.7.3 Hasil Analisis Kepuasan Pada Pegawai di RSD Mangusada Tahun 2023

Hasil analisis tingkat kepuasan pasien disajikan dalam tiga bentuk penyajian yaitu:

- Penghitungan nilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan empat unsur yaitu kesejahteraan, hubungan interpersonal, manajemen dan sarana prasarana.
- Ukuran frekuensi untuk melihat proporsi respon responden terhadap masing-masing pernyataan (*likert-type items*)
- Rata-rata (*mean*) dan standar deviasai (SD) dari skor keseluruhan (*aggregate*) dari 32 pernyataan untuk mencerminkan skor tingkat kepuasan pasien (*likert scale*).

5.7.3.1 Penghitungan Nilai Indeks Kepuasan Pegawai Terhadap Manajemen di RSD Mangusada Tahun 2024

Tabel 45. Hasil Survei Kepuasan Pegawai Terhadap Manajemen RSD Mangusada Tahun 2024

No	Unsur Layanan	Nilai Unsur Pelayanan (NRR)	Bobot Rata-Rata	Indeks Pelayanan (NRR Tertimbang)
1	Kesejahteraan	4,19	0,50	2,09
2	Komunikasi	4,18	0,50	2,09
3	Sistem manajemen	4,14	0,50	2,07
4	Sarana dan prasarana	4,14	0,50	2,07
ΣNRR tertimbang/Unsur				8,33
Indeks kepuasan pegawai				83,27
Persepsi kepuasan pegawai secara keseluruhan				Sangat Baik

Berdasarkan tabel 47 diketahui bahwa dari 4 unsur pelayanan yang dinilai pada kepuasan pegawai terhadap manajemen di RSD Mangusada, nilai IKM adalah sebesar **83,27** dan masuk dalam kategori mutu pelayanan **SANGAT BAIK**. Adapun unsur yang

memiliki nilai rata-rata terendah adalah Sistem Manajemen serta Sarana dan Prasarana sedangkan unsur yang memiliki rata-rata nilai tertinggi adalah Kesejahteraan.

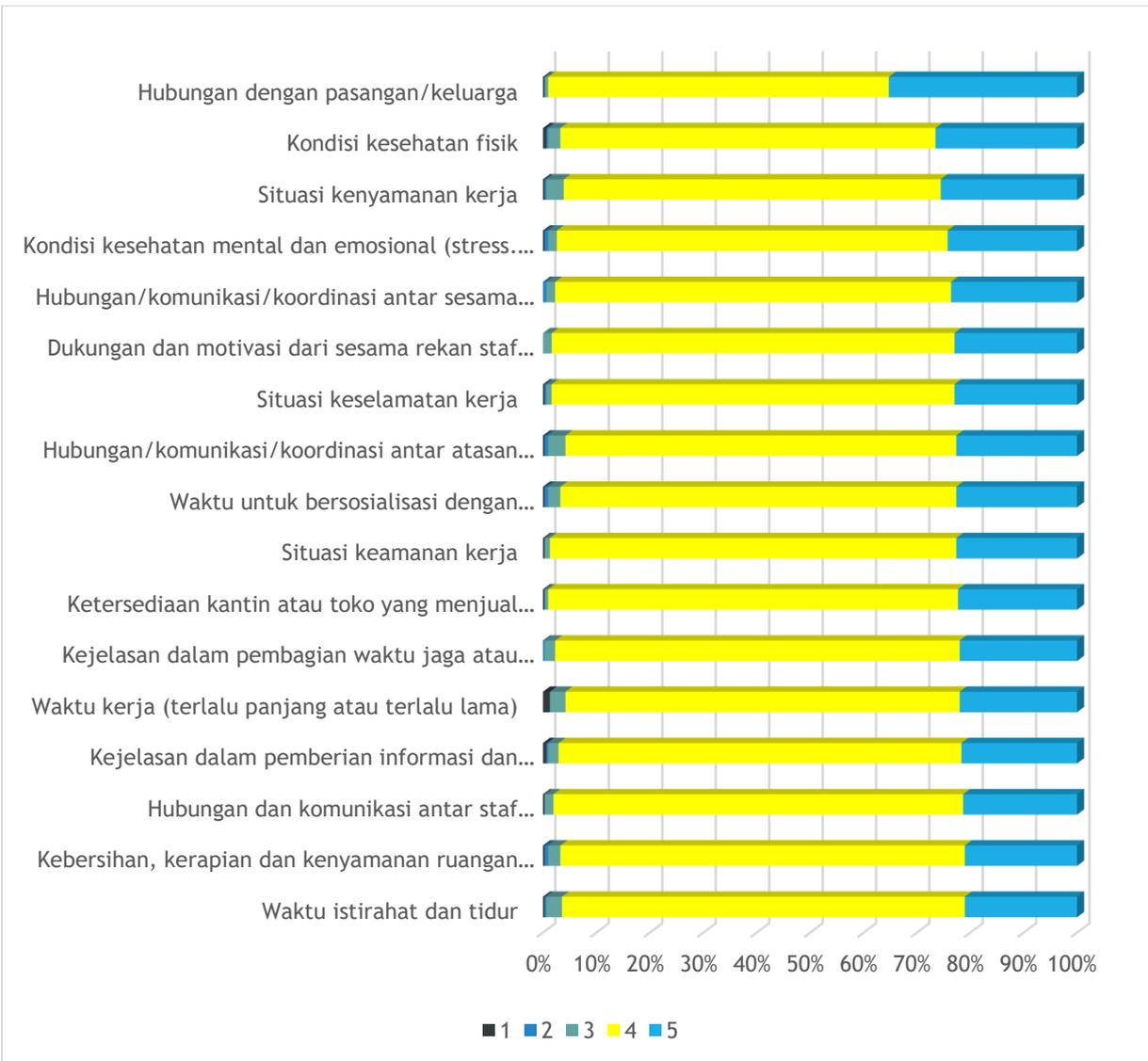
5.7.3.2 Persentase Kepuasan Pegawai Terhadap Setiap Item Pernyataan Kepuasan

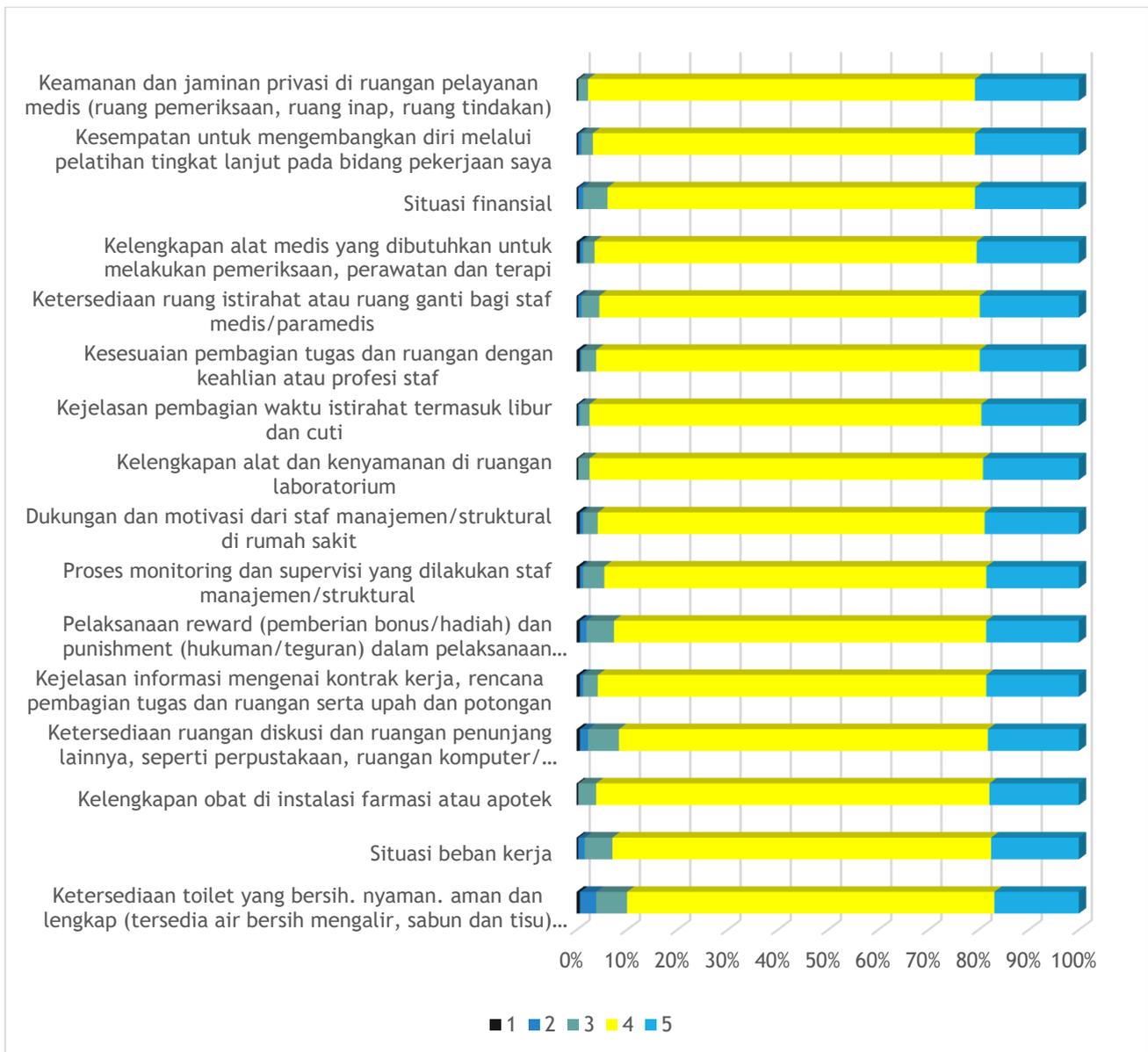
Tabel 48 merupakan deskripsi sebaran persentase respon yang diberikan responden pegawai per item pernyataan kepuasan pegawai terhadap manajemen di RSD Mangusada. Gambar 25 memperlihatkan bagaimana tren sebaran respon pegawai terhadap item pernyataan kepuasan, dimulai dari persentase yang memilih “Sangat Tidak Puas” hingga “Sangat Puas dan dari skor 1 sampai 5. Pada Tabel 48 dan Gambar 25 menunjukkan bahwa responden yang menjawab skor 4 (puas) proporsinya paling banyak bila dibandingkan jawaban lainnya.

Tabel 46. Deskripsi Sebaran Persentase Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan Pegawai Terhadap Manajemen di RSD Mangusada Tahun 2024

No	Unsur kepuasan	Sangat tidak puas			Sangat puas	
		1	2	3	4	5
A Kesejahteraan						
1	Kondisi kesehatan fisik	0,7	0,3	2,3	70,2	26,5
2	Kondisi kesehatan mental dan emosional (stress, distress, depresi)	0,3	0,7	1,6	73,1	24,3
3	Situasi finansial	0,3	1,0	4,9	73,1	20,7
4	Situasi kenyamanan kerja	0,3	0,3	3,2	70,6	25,6
5	Situasi keamanan kerja	0,3	0,0	1,0	76,1	22,7
5a	Situasi keselamatan kerja	0,3	0,3	1,0	75,4	23,0
6	Situasi beban kerja	0,3	1,3	5,5	75,4	17,5
7	Hubungan dengan pasangan/keluarga	0,3	0,0	0,7	63,8	35,3
8	Waktu istirahat dan tidur	0,3	0,3	2,9	75,4	21,0
9	Waktu kerja (terlalu panjang atau terlalu lama)	1,3	0,0	2,9	73,8	22,0
10	Waktu untuk bersosialisasi dengan teman/masyarakat	0,3	0,7	2,3	74,1	22,7
B Komunikasi						
11	Hubungan/komunikasi/koordinasi antar sesama staf medis/para medis	0,0	0,7	1,6	74,1	23,6
12	Hubungan/komunikasi/koordinasi antar atasan (jabatan struktural atau fungsional yang lebih tinggi dari anda)	0,3	0,7	3,2	73,1	22,7
13	Hubungan dan komunikasi antar staf manajemen/struktural di rumah sakit	0,3	0,0	1,6	76,7	21,4
14	Dukungan dan motivasi dari sesama rekan staf medis/para medis	0,0	0,0	1,6	75,4	23,0
15	Dukungan dan motivasi dari staf manajemen/struktural di rumah sakit	0,7	0,7	2,9	77,0	18,8
C Sistem manajemen						
16	Kejelasan informasi mengenai kontrak kerja, rencana pembagian tugas dan ruangan serta upah dan potongan	0,7	0,7	2,9	77,4	18,5
17	Kesesuaian pembagian tugas dan ruangan dengan keahlian atau profesi staf	0,7	0,3	2,9	76,4	19,7
18	Kejelasan dalam pembagian waktu jaga atau periksa	0,0	0,3	1,9	75,7	22,0
19	Kejelasan pembagian waktu istirahat termasuk libur dan cuti	0,3	0,3	1,9	78,0	19,4
20	Kejelasan dalam pemberian informasi dan sosialisasi Visi, Misi serta SOP rumah sakit	0,7	0,3	1,9	75,4	21,7
21	Pelaksanaan reward (pemberian bonus/hadiah) dan punishment (hukuman/teguran) dalam pelaksanaan Visi, Misi dan SOP rumah sakit	0,7	1,3	5,5	74,1	18,5
22	Proses monitoring dan supervisi yang dilakukan staf manajemen/struktural	0,7	0,7	4,2	76,1	18,5
22a	Kesempatan untuk mengembangkan diri melalui pelatihan tingkat lanjut pada bidang pekerjaan saya	0,3	0,7	2,3	76,1	20,7
D Sarana dan prasarana						
23	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan)	0,3	0,7	2,3	75,7	21,0
24	Kelengkapan alat medis yang dibutuhkan untuk melakukan pemeriksaan, perawatan dan terapi	0,7	0,7	2,3	76,1	20,4
25	Keamanan dan jaminan privasi di ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan)	0,3	0,0	1,9	77,0	20,7
26	Kelengkapan alat dan kenyamanan di ruangan laboratorium	0,3	0,0	2,3	78,3	19,1
27	Kelengkapan obat di instalasi farmasi atau apotek	0,3	0,0	3,6	78,3	17,8
28	Ketersediaan ruang istirahat atau ruang ganti bagi staf medis/paramedis	0,3	0,7	3,6	75,7	19,7

No	Unsur kepuasan	Sangat tidak puas			Sangat puas	
		1	2	3	4	5
29	Ketersediaan ruangan diskusi dan ruangan penunjang lainnya, seperti perpustakaan, ruangan komputer/ internet, dll. untuk staf medis/ paramedic	0,7	1,6	6,2	73,5	18,1
30	Ketersediaan toilet yang bersih. nyaman. aman dan lengkap (tersedia air bersih mengalir, sabun dan tisu) serta mudah untuk dijangkau	0,7	3,2	6,2	73,1	16,8
31	Ketersediaan lahan parkir yang memadai dan aman dari risiko kehilangan	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
32	Ketersediaan kantin atau toko yang menjual keperluan/konsumsi yang bersih, sehat serta mudah dijangkau	0,3	0,0	0,7	76,7	22,3

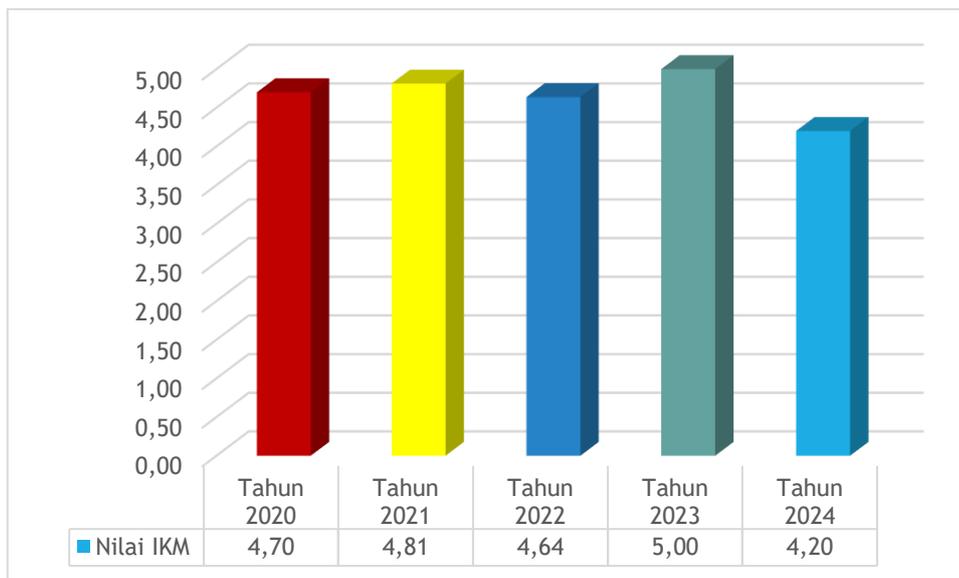




Gambar 26. Divergent Stacked Bar Chart Jawaban Responden per Item Pernyataan Kepuasan Pegawai Terhadap Manajemen di RSD Mangusada Tahun 2024

5.7.3.3 Rata-Rata Kepuasan Pegawai Terhadap Manajemen RSD Mangusada Tahun 2024

Hasil keseluruhan Kepuasan pegawai terhadap Manajaemen RSD Mangusada dilakukan dengan menghitung skor rata-rata kepuasan pegawai per item di 4 unsur pelayanan rawat inap, rawat jalan, rawat darurat dan layanan penunjang untuk mengetahui unsur mana yang memiliki nilai rata-rata yang paling tinggi dan paling rendah. Hasil analisis menunjukkan kepuasan secara keseluruhan responden adalah 4,2 (SD=0,5) yang berarti **SANGAT PUAS**. Hasil ini menurun apabila dibandingkan periode sebelumnya. Perbandingan rata-rata kepuasan pegawai tahun 2019 - 2024 yang dapat dilihat pada gambar 26 di bawah.



Gambar 27. Perbandingan Skor Kepuasan Pegawai Terhadap Manajemen RSD Mangusada Tahun 2020-2024

Dilakukan perhitungan skor rata-rata kepuasan pegawai per item pada 4 unsur untuk mengetahui unsur mana yang memiliki nilai rata-rata yang paling tinggi dan paling rendah. Dengan menggunakan program komputer, skor total keseluruhan respon dari keseluruhan pernyataan kepuasan dihitung untuk kemudian dibuat skor rata-rata (*mean score*) seluruh respon yang diurutkan dari yang terbesar hingga ke terkecil. Total rata-rata digunakan sebagai indikator tingkat kepuasan pasien dimana nilai 1 berarti sangat tidak puas dan nilai 5 berarti sangat puas. Berdasarkan tabel 49 diketahui total rata-rata kepuasan responden survei berdasarkan seluruh item pernyataan adalah 4,2 (SD=0,5) berada pada skala "**SANGAT PUAS**". Jika dibandingkan dengan total rata-rata tersebut, terdapat 12 item pernyataan (35,29%) yang memiliki nilai rata-rata di bawah nilai total rata-rata kepuasan responden survei berdasarkan 34 item pernyataan.

Tabel 47. Skor Rata-Rata Kepuasan Pegawai Terhadap Manajemen RSD Mangusada Kabupaten Badung Tahun 2024

No	Unsur kepuasan	Rerata	Standar deviasi
7	Hubungan dengan pasangan/keluarga	4,3	0,5
1	Kondisi kesehatan fisik	4,2	0,6
14	Dukungan dan motivasi dari sesama rekan staf medis/para medis	4,2	0,4
4	Situasi kenyamanan kerja	4,2	0,5
5	Situasi keamanan kerja	4,2	0,5
11	Hubungan/komunikasi/koordinasi antar sesama staf medis/para medis	4,2	0,5
32	Ketersediaan kantin atau toko yang menjual keperluan/konsumsi yang bersih, sehat serta mudah dijangkau	4,2	0,5
2	Kondisi kesehatan mental dan emosional (stress. distress. depresi)	4,2	0,5
51	Situasi keselamatan kerja	4,2	0,5
18	Kejelasan dalam pembagian waktu jaga atau periksa	4,2	0,5
13	Hubungan dan komunikasi antar staf manajemen/struktural di rumah sakit	4,2	0,5
31	Ketersediaan lahan parkir yang memadai dan aman dari risiko kehilangan	4,2	0,5
10	Waktu untuk bersosialisasi dengan teman/masyarakat	4,2	0,5
25	Keamanan dan jaminan privasi di ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan)	4,2	0,5
12	Hubungan/komunikasi/koordinasi antar atasan (jabatan struktural atau fungsional yang lebih tinggi dari anda)	4,2	0,5
20	Kejelasan dalam pemberian informasi dan sosialisasi Visi. Misi serta SOP rumah sakit	4,2	0,5
8	Waktu istirahat dan tidur	4,2	0,5
23	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan)	4,2	0,5
22a	Kesempatan untuk mengembangkan diri melalui pelatihan tingkat lanjut pada bidang pekerjaan saya	4,2	0,5
19	Kejelasan pembagian waktu istirahat termasuk libur dan cuti	4,2	0,5
26	Kelengkapan alat dan kenyamanan di ruangan laboratorium	4,2	0,5
9	Waktu kerja (terlalu panjang atau terlalu lama)	4,2	0,6
24	Kelengkapan alat medis yang dibutuhkan untuk melakukan pemeriksaan, perawatan dan terapi	4,1	0,5
17	Kesesuaian pembagian tugas dan ruangan dengan keahlian atau profesi staf	4,1	0,5
28	Ketersediaan ruang istirahat atau ruang ganti bagi staf medis/paramedis	4,1	0,5
27	Kelengkapan obat di instalasi farmasi atau apotek	4,1	0,5
3	Situasi finansial	4,1	0,6
15	Dukungan dan motivasi dari staf manajemen/struktural di rumah sakit	4,1	0,5
16	Kejelasan informasi mengenai kontrak kerja, rencana pembagian tugas dan ruangan serta upah dan potongan	4,1	0,5
22	Proses monitoring dan supervisi yang dilakukan staf manajemen/struktural	4,1	0,5
6	Situasi beban kerja	4,1	0,6
21	Pelaksanaan reward (pemberian bonus/hadiah) dan punishment (hukuman/teguran) dalam pelaksanaan Visi. Misi dan SOP rumah sakit	4,1	0,6
29	Ketersediaan ruangan diskusi dan ruangan penunjang lainnya, seperti perpustakaan, ruangan komputer/ internet, dll. untuk staf medis/ paramedic	4,1	0,6
30	Ketersediaan toilet yang bersih. nyaman. aman dan lengkap (tersedia air bersih mengalir, sabun dan tisu) serta mudah untuk dijangkau	4,0	0,6
	Total semua pernyataan	4,2	0,1
33	Secara keseluruhan tingkat kepuasan Anda terhadap layanan di rumah sakit ini	4,2	0,5

Berdasarkan tabel 49 di atas, dapat diketahui bahwa 3 pernyataan yang memperoleh nilai rata-rata terendah adalah “Ketersediaan toilet yang bersih, nyaman, aman dan lengkap (tersedia air bersih mengalir, sabun dan tisu) serta mudah untuk dijangkau”, “Ketersediaan ruangan diskusi dan ruangan penunjang lainnya, seperti perpustakaan, ruangan komputer/ internet, dll. untuk staf medis/ paramedic”, dan “Pelaksanaan reward (pemberian bonus/hadiah) dan punishment (hukuman/teguran) dalam pelaksanaan Visi. Misi dan SOP rumah sakit”.

5.7.4 Perbedaan Kepuasan Pegawai Berdasarkan Karakteristik Sosial Demografi

Tabel 50 memperlihatkan skor rata-rata kepuasan pegawai berdasarkan karakteristik demografi. Karakteristik demografi pasien yang memiliki 2 kategori akan diuji keragamannya menggunakan metode *Student T-test* dan *Mann-Whitney test* untuk data IKM pada populasi yang tidak terdistribusi normal. Demikian juga dengan karakteristik demografi dengan 3 kategori atau lebih, pada data IKM tidak terdistribusi normal, uji keragaman dilakukan menggunakan metode Kruskal-Wallis test. Sedangkan pada data yang berdistribusi normal uji keragaman yang dilakukan adalah *One Way Anova*. Tingkat kemaknaan yang digunakan adalah 95% mengingat skor yang dihasilkan tidak sepenuhnya berasal dari variabel yang berjenis rasio melainkan hasil konversi dari skala *Likert*.

Tabel 48. Uji Perbedaan Rata-Rata Total Kepuasan Pegawai per Karakteristik Demografi

Kategori	Rata-rata (SD)	P value	Kategori	Rata-rata (SD)	P value
Jenis kelamin			Pendidikan		
Laki-laki	4,17 (0,51)	0,4193^	Tidak tamat SD	- (-)	0,0001*
Perempuan	4,16 (0,37)		SD / sederajat	- (-)	
			SLTP / sederajat	- (-)	
Umur			SLTA / sederajat	4,15 (0,37)	
di bawah 20 tahun	4,00 (0,00)	0,1631*	Diploma	4,22 (0,30)	
20-39 tahun	4,19 (0,39)		Sarjana	4,04 (0,29)	
40-59 tahun	4,11 (0,49)		Pascasarjana	3,83 (0,49)	
≥ 60 tahun	3,97 (0,09)		Unit kerja		
			Rawat jalan	4,10 (0,42)	0,0006*
			Rawat inap	4,05 (0,25)	
Pekerjaan			Rawat darurat	4,01 (0,25)	
1_Dokter spesialis	3,79 (0,66)	0,001*	Layanan penunjang	3,92 (0,00)	
2_Dokter umum	4,04 (0,33)		GP	3,92 (0,20)	
3_Dokter gigi	4,98 (0,00)		Spesialis	4,07 (0,34)	
4_Tenaga Kesehatan Masyarakat	4,52 (0,49)		Lainnya	4,08 (0,00)	
5_Fisioterapis	4,00 (0,00)				

Kategori	Rata-rata (SD)	P value	Kategori	Rata-rata (SD)	P value
6_Tenaga Keteniknisan Medis	4,79 (0,44)		Rerata gaji bulanan		
7_Perawat	4,30 (0,43)		1,5-2,5jt	4,00 (0,00)	0,0003*
8_Apoteker	4,01 (0,42)		3,5-3,5jt	4,09 (0,26)	
9_Tenaga Non Kesehatan	4,08 (0,24)		3,5-4,5jt	4,25 (0,38)	
10_Pejabat Struktural	4,80 (0,15)		4,5-6jt	4,36 (0,43)	
11_Manajer pelayanan pasien	4,00 (0,00)		6-10jt	4,19 (0,50)	
12_Bidan	4,14 (0,23)		>10jt	4,01 (0,37)	
13_Tenaga Teknik Biomedika	- (-)				
14_Tenaga Gizi	4,04 (0,11)		Status kepegawaian		
15_Tenaga Psikologi Klinis	2,91 (0,00)		Non PNS	4,18 (0,39)	0,5115^
16_Lainnya	4,05 (0,14)		PNS	4,15 (0,44)	

*Keterangan: **Student's T-test; ^Mann-Whitney test, ^^One Way ANOVA; *Kruskal Wallis; p-value cut off <0,05*

Berdasarkan uji beda median, secara statistik terdapat cukup bukti (p-value cut off <0,05) untuk menyimpulkan bahwa jika dilihat dari karakteristik berikut ini, responden pada survei kepuasan pegawai di RSD Mangusada di Kabupaten Badung memang memiliki nilai rerata persepsi kepuasan yang berbeda bermakna, sebagai berikut:

Pada skala 1-5:

[1] nilai tengah persepsi kepuasan tertinggi dilaporkan oleh responden dokter gigi (mean (SD)=5,0 (0,0)) dan terendah oleh responden tenaga psikologi klinis (mean(SD)=2,9 (0,0)); p-value=0,0001,

[2] berdasarkan latar belakang pendidikan, nilai tengah persepsi kepuasan dilaporkan oleh responden lulusan diploma (mean(SD)=4,2 (0,3)), dan terendah oleh responden lulusan pasca sarjana (mean(SD)=3,8 (0,5)), p-value=0,0001;

[3] persepsi kepuasan tertinggi dilaporkan oleh responden dari layanan rawat jalan (mean (SD)=4,1 (0,4)) dan terendah dari layanan penunjang dan dokter umum (mean(SD)=3,9 (0,2)), p-value=0,0006;

[4] nilai tengah persepsi kepuasan tertinggi dilaporkan oleh responden dengan rerata gaji bulanan 4,5-6 juta (mean (SD)=4,4 (0,4)) dan terendah oleh responden dengan rerata gaji bulanan 1,5-2,5 juta (mean(SD)=4,0 (0,0)); p-value=0,0003.

Tidak ditemukan keberbedaan nilai persepsi kepuasan secara bermakna pada karakteristik jenis kelamin, kelompok umur, dan status kepegawaian terlepas dari pengakuan responden.

VI. DISKUSI

6.1 Aspek yang Perlu Diperhatikan karena Muncul Dalam Ruang Rawat Inap, Rawat Jalan, Rawat Darurat dan Layanan Penunjang

Secara keseluruhan, RSD Mangusada telah memberikan pelayanan kesehatan yang sangat baik kepada pasien. Hal ini dibuktikan dengan sebanyak 96,8% dari seluruh responden menyatakan mengalami perbaikan kondisi kesehatan setelah memperoleh pelayanan di RSD Mangusada. Selain itu, perolehan nilai IKM secara keseluruhan RSD Mangusada ialah sebesar 90,36 dan termasuk dalam kategori Sangat Baik. Unsur dengan perolehan nilai tertinggi ialah Produk Sepsifikasi Jenis Pelayanan (U5) dengan item pertanyaan “Tidak ada/tidak pernah mendengar kasus kematian bayi lahir hidup karena kelalaian petugas dalam 3 tahun terakhir”, “Tidak ada/tidak pernah mendengar kasus kematian ibu melahirkan karena kelalaian petugas dalam 3 tahun terakhir”, dan “Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien, cacat, atau kematian dalam 3 tahun terakhir” memperoleh nilai rerata tertinggi untuk survey kepuasan tahun 2024. Capaian ini secara tidak langsung menunjukkan kehandalan pegawai serta manajemen RSD Mangusada dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Meskipun demikian, guna meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan, pihak rumah sakit sebaiknya memperhatikan beberapa hal berikut.

Apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya, terjadi penurunan nilai IKM secara keseluruhan sebesar 0,15 poin. Penurunan terjadi pada 5 unsur kepuasan yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2); Kompetensi Pelaksana (U6); Perilaku Pelaksana (U7); Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8); serta Sarana dan Prasarana (U9). Meskipun demikian, kelima unsur kepuasan ini memperoleh nilai yang berada pada rentangan 4-5 yang artinya kategori kepuasan pasien berada pada kategori Puas – Sangat Puas. Namun, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, pihak rumah sakit sebaiknya melakukan berbagai upaya guna meningkatkan kepuasan pasien pada unsur-unsur berikut khususnya unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8). Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) merupakan unsur dengan perolehan nilai terendah dibandingkan delapan unsur kepuasan lainnya pada survey periode tahun 2024. Disamping itu, tiga pertanyaan dari unsur U8 ini juga menempati posisi 3 pertanyaan dengan rata-rata terendah dari 72 pertanyaan.

3 Item pertanyaan U8 yang dimaksud ialah “Umpan balik berupa tindakan yang dilakukan dalam mensikapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan”, “Pengaduan, saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh

petugas / pimpinan”, dan “Instansi memberikan umpan balik terhadap keluhan, saran, dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa”. Ketiga pertanyaan ini merupakan pertanyaan yang hanya ditanyakan kepada mereka yang mengaku pernah memberikan pengaduan, saran, atau masukan kepada rumah sakit melalui berbagai platform. Berdasarkan data yang masuk, hanya sebanyak 3 responden yang mengaku pernah memberikan pengaduan, saran, atau masukan sehingga, ketiga item pertanyaan ini hanya dinilai oleh ketiga responden tersebut. Apabila dilihat berdasarkan sebaran jawaban responden lebih dari 30% dari 3 responden ini memberikan penilaian 1-2 yang berarti tidak puas – sangat tidak puas terhadap item pertanyaan.

Pada dasarnya, pihak rumah sakit telah memiliki berbagai platform sarana pengaduan, saran, dan masukan yang bisa digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan keluhan kepada pihak rumah sakit. Bahkan, pihak rumah sakit memiliki staf khusus yang ditujukan untuk berkomunikasi dengan menggunakan berbagai platform tersebut kepada masyarakat guna menanggapi atau menerima keluhan yang disampaikan. Terdapat berbagai kategori keluhan yang diterima oleh pihak rumah sakit mulai dari kategori yang hanya memerlukan beberapa waktu untuk penanganan hingga keluhan yang memerlukan waktu yang cukup lama untuk ditangani dikarenakan berkaitan dengan hal sistem yang sulit untuk dirubah begitu keluhan disampaikan. Dikarenakan hal tersebut, hal ini memunculkan kemungkinan bahwa ketiga responden menyampaikan keluhan yang tidak dapat ditanggapi dengan perubahan nyata ke arah yang diinginkan oleh responden dengan cepat sehingga hal ini mengakibatkan responden menganggap sistem feedback rumah sakit terhadap keluhan terasa lama dan tidak sesuai harapan. Untuk itu, pihak rumah sakit sebaiknya selalu memastikan adanya komunikasi yang baik dengan pasien/pemberi keluhan terkait dengan progress tindak lanjut dari keluhan yang disampaikan. Hal ini juga mencakup informasi terkait perbaikan layanan yang tidak dapat dilakukan dalam waktu dekat.

6.2 Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap

Survei kepuasan pasien di ruang rawat inap tahun 2024 melibatkan 158 responden dari 17 ruang perawatan, dengan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 90,50 yang masuk dalam kategori Sangat Baik. Namun, nilai ini mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2023, di mana IKM tercatat sebesar 91,51. Penurunan terjadi pada tujuh unsur pelayanan, yaitu Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), Waktu Pelayanan (U3), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7),

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8), serta Sarana dan Prasarana (U9). Meskipun demikian, dua unsur mengalami peningkatan, yaitu Biaya/Tarif (U4) dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5). Berdasarkan perhitungan nilai IKM, unsur dengan rata-rata terendah adalah Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8), sedangkan unsur dengan rata-rata tertinggi adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5).

Jika dilihat dari sebaran persentase jawaban responden per item pernyataan, diketahui bahwa mayoritas responden memberikan skor 5, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Namun, masih terdapat beberapa responden yang memberikan skor dalam rentang 1 hingga 3, yang mencerminkan tingkat kepuasan dari sangat tidak puas hingga cukup puas. Pernyataan yang paling banyak menerima skor 1 (sangat tidak puas) adalah 'Waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit,' dengan 1,5% responden memberikan skor tersebut, serta pernyataan 'Waktu tunggu pelayanan obat racikan ≤ 60 menit,' yang juga mendapatkan skor 1 dari 1,4% responden. Kedua pernyataan ini merupakan bagian dari unsur waktu pelayanan (U3).

Pernyataan berikutnya yang memperoleh skor 3 (Cukup Puas) adalah sebagai berikut: “Waktu tunggu hasil radiologi ≤ 3 jam (foto)” dengan 14,3% responden memberikan skor 3, “Waktu tunggu hasil laboratorium ≤ 120 menit” dengan 10,8% responden memberikan skor 3, dan “Tersedia kotak saran/pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, telepon/SMS pengaduan, dll) yang disediakan kepada masyarakat untuk menyampaikan komplain, memberikan masukan, dan saran” dengan 10,1% responden memberikan skor 3. Dua pernyataan pertama termasuk dalam Unsur Waktu Pelayanan (U3), sedangkan pernyataan ketiga termasuk dalam Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8).

Dari hasil tersebut, terlihat bahwa Unsur Waktu Pelayanan (U3) mendapat skor 1-3 (Sangat Tidak Puas – Cukup Puas) dalam persentase yang lebih tinggi, meskipun proporsi responden yang memberikan skor 1 relatif kecil dibandingkan dengan proporsi yang memberikan skor 3, yang lebih dari 10%. Temuan ini konsisten dengan survei tahun 2023, yang menunjukkan bahwa Waktu Pelayanan masih memerlukan perhatian. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pihak RSD Mangusada untuk meningkatkan mutu pelayanan, khususnya pada Unsur Waktu Pelayanan. Upaya tersebut meliputi peningkatan pelayanan dengan mempercepat waktu pelayanan melalui kerja sama dengan pihak ketiga, serta melakukan pembacaan hasil yang lebih cepat oleh dokter di

lokasi manapun untuk mempercepat proses hasil bagi pasien. Selain itu, RSD Mangusada juga akan melakukan perekrutan sumber daya manusia (SDM) sesuai dengan kebutuhan.

Pada item pernyataan mengenai ketersediaan kotak saran/pengaduan, terdapat 10,1% responden yang memberikan skor 3. Hasil ini dapat dipahami karena responden memiliki tingkat kepuasan yang relatif tinggi pada item-item pernyataan di U8. Sebagian besar pasien mungkin tidak memiliki pengalaman dalam melakukan komplain terhadap rumah sakit, yang dapat diartikan bahwa rumah sakit sudah memiliki sistem pelayanan yang baik, termasuk penempatan kotak saran di lokasi strategis, layanan pengaduan melalui media sosial dan WhatsApp, serta opsi pengaduan secara langsung. Pihak RSD Mangusada, melalui bagian Humas, berusaha untuk merespons keluhan dengan cepat, kecuali jika perlu koordinasi dengan bagian lain. Dalam hal ini, upaya maksimal dilakukan untuk memberikan umpan balik sesegera mungkin terkait keluhan pasien atau keluarga pasien.

Unsur mekanisme pengaduan, masukan, dan saran merupakan item yang wajib dinilai pada fasilitas pelayanan publik sesuai dengan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk terus mengembangkan sistem manajemen pengaduan berdasarkan kekuatan organisasi dan situasi yang ada. Selain menyediakan media untuk menyampaikan keluhan, penting pula untuk mensosialisasikan bukti timbal balik dari RSD Mangusada terhadap keluhan kepada pasien.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa skor rata-rata kepuasan pasien untuk semua pernyataan berada pada nilai 4,6 (SD=0,2), yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Namun, dari 67 item pernyataan yang disurvei, terdapat 21 item (31,34%) yang memiliki nilai rata-rata di bawah nilai total rata-rata kepuasan responden. Tiga pernyataan dengan nilai rata-rata terendah adalah: “Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (artinya, selisih harga kemahalannya masuk akal), “Waktu tunggu hasil laboratorium \leq 120 menit”, dan “Waktu tunggu hasil radiologi \leq 3 jam (foto)”. Di antara ketiga pernyataan tersebut, satu pernyataan termasuk dalam Unsur Biaya/Tarif (U4), dan dua pernyataan lainnya termasuk dalam Unsur Waktu Pelayanan (U3).

Beberapa studi mengindikasikan bahwa waktu tunggu layanan kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien, dimana pasien yang mendapatkan layanan dengan waktu tunggu kurang dari 70 menit, hanya akan memberikan respon kepuasan maksimal cukup puas, sehingga untuk mendapatkan respon sangat puas, maka waktu

mendapatkan pelayanan kesehatan harus lebih dipesingkat tanpa mengurasi kualitas dari layanan (Campbell *et.al*, 2009; Laeliah and Subekti, 2016; Abolfotouh *et al.*, 2017; Chumpitaz and Paparoidamis, 2004). Karenanya, untuk meningkatkan kepuasan pasien kedepannya pada layanan rawat inap, pihak rumah sakit perlu memberikan perhatian khusus pada Unsur Waktu Pelayanan (U3).

6.3 Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan

Survei kepuasan di ruang rawat jalan tahun ini melibatkan 420 responden. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) rawat jalan menunjukkan angka 91,45, yang masuk dalam kategori Sangat Baik. Nilai ini mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun sebelumnya (2023), yang mencapai nilai IKM sebesar 90,51. Peningkatan terjadi pada enam unsur pelayanan, yaitu Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), Waktu Pelayanan (U3), Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), dan Kompetensi Pelaksana (U6). Namun, Unsur Perilaku Pelaksana (U7) menunjukkan nilai yang tetap dibandingkan dengan survei periode sebelumnya. Selain itu, dua unsur mengalami penurunan, yaitu Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8), serta Sarana dan Prasarana (U9). Berdasarkan perhitungan nilai IKM, unsur dengan rata-rata terendah adalah Waktu Pelayanan (U3), sedangkan unsur dengan rata-rata nilai tertinggi adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5).

Sebaran persentase jawaban responden per item pernyataan menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan skor 5, menandakan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Namun, ada beberapa responden yang memberikan skor dalam rentang 1 hingga 3, mencerminkan tingkat kepuasan dari sangat tidak puas hingga cukup puas. Pernyataan yang paling banyak menerima skor 1 adalah 'Waktu tunggu pelayanan obat jadi \leq 30 menit,' dengan 13,5% responden memberikan skor tersebut, serta 'Waktu tunggu pelayanan obat racikan \leq 60 menit,' yang juga mendapatkan skor 1 dari 4,2% responden. Kedua pernyataan ini termasuk dalam Unsur Waktu Pelayanan (U3).

Pernyataan yang memperoleh skor 3 (Cukup Puas) adalah: “Waktu tunggu hasil laboratorium \leq 120 menit” dengan 17,8% responden memberikan skor 3, “Waktu tunggu pelayanan obat jadi \leq 30 menit” dengan 15,4% responden memberikan skor 3, “Waktu tunggu pelayanan obat racikan \leq 60 menit” dengan 11,2% responden memberikan skor 3, dan “Waktu tunggu hasil radiologi \leq 3 jam (foto)” dengan 10,4% responden memberikan skor 3. Semua pernyataan tersebut termasuk dalam Unsur Waktu Pelayanan (U3).

Hasil ini menunjukkan bahwa Unsur Waktu Pelayanan (U3) mendapat skor 1-3 (Sangat Tidak Puas – Cukup Puas) dalam persentase yang lebih tinggi, meskipun proporsi responden yang memberikan skor 1 relatif kecil dibandingkan dengan skor 3 yang lebih dari 15%. Temuan ini konsisten dengan survei tahun 2023 yang menunjukkan bahwa Waktu Pelayanan masih memerlukan perhatian. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pihak RSD Mangusada untuk meningkatkan mutu pelayanan, terutama pada Unsur Waktu Pelayanan. Upaya tersebut meliputi peningkatan pelayanan melalui kerja sama dengan pihak ketiga dan pembacaan hasil yang lebih cepat oleh dokter di lokasi manapun. Selain itu, RSD Mangusada juga akan melakukan perekrutan sumber daya manusia (SDM) sesuai dengan kebutuhan.

Namun, sebaran persentase jawaban responden per item pernyataan menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan skor 4-5, berarti puas hingga sangat puas pada Unsur Waktu Pelayanan. Untuk meningkatkan pelayanan lebih baik, pihak RSD Mangusada harus terus mengoptimalkan upaya yang telah dilakukan sebelumnya.

Terdapat dua item dari Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) yang mendapatkan skor 2 dan 3, menunjukkan tingkat kepuasan dari tidak puas hingga cukup puas. Pernyataan tersebut adalah “Pengaduan, saran, dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas/pimpinan” dengan persentase skor 2 sebanyak 33,3% dan skor 3 sebanyak 33,3%, serta “Umpan balik berupa tindakan yang dilakukan dalam menanggapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan” dengan persentase skor 2 sebanyak 33,3% dan skor 3 sebanyak 33,3%.

Perlu dicatat bahwa dari 420 responden, hanya 3 responden yang memberikan skor pada pernyataan di atas karena hanya 3 orang yang pernah menyampaikan saran. Sebagian besar responden tidak memiliki pengalaman dalam melakukan komplain, yang menunjukkan bahwa rumah sakit telah memiliki sistem pelayanan yang baik. Pihak RSD Mangusada telah menyediakan kotak saran di lokasi strategis, layanan pengaduan melalui media sosial, WhatsApp, serta opsi pengaduan secara langsung.

Unsur mekanisme pengaduan, masukan, dan saran merupakan item yang wajib dinilai pada fasilitas pelayanan publik sesuai dengan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk terus mengembangkan sistem manajemen pengaduan berdasarkan kekuatan organisasi dan situasi yang ada. Selain menyediakan media untuk menyampaikan keluhan, penting pula untuk mensosialisasikan bukti timbal balik dari RSD Mangusada terhadap keluhan kepada pasien.

Hasil perhitungan menunjukkan skor rata-rata kepuasan pasien untuk semua pernyataan berada pada nilai 4,5 (SD=0,4), yang berarti sangat puas. Namun, terdapat 10 item pernyataan (15,38%) yang memiliki nilai rata-rata di bawah nilai total rata-rata kepuasan responden dari 65 item pernyataan. Tiga pernyataan dengan nilai rata-rata terendah adalah: “Umpan balik berupa tindakan yang dilakukan dalam menanggapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan,” “Pengaduan, saran, dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas/pimpinan,” dan “Instansi memberikan umpan balik terhadap keluhan, saran, dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa,” semua dari Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8).

Dari pembahasan di atas, perhatian khusus perlu diberikan pada Unsur Waktu Pelayanan. Studi menunjukkan bahwa waktu tunggu layanan kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien, di mana pasien yang mendapatkan layanan dengan waktu tunggu kurang dari 70 menit hanya memberikan kepuasan maksimal cukup puas. Untuk mencapai kepuasan sangat puas, waktu pelayanan harus dipersingkat tanpa mengurangi kualitas layanan (Campbell et al., 2009; Laeliah dan Subekti, 2016; Abolfotouh et al., 2017; Chumpitaz dan Papparoidamis, 2004). Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pasien pada layanan rawat jalan, pihak rumah sakit perlu memberi perhatian khusus pada Unsur Waktu Pelayanan (U3).

6.4 Kepuasan Pasien di Rawat Darurat

Survei kepuasan di ruang rawat darurat tahun ini melibatkan 191 responden. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk rawat darurat menunjukkan angka 90,92, yang termasuk dalam kategori Sangat Baik. Nilai ini mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya (2023), yang sebesar 89,88. Peningkatan terjadi pada enam unsur pelayanan, yaitu Persyaratan (U1), Waktu Pelayanan (U3), Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), dan Perilaku Pelaksana (U7), serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8). Namun, Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) menunjukkan nilai yang tetap dibandingkan survei periode sebelumnya, dan Sarana dan Prasarana (U9) mengalami penurunan.

Berdasarkan perhitungan nilai IKM, unsur dengan rata-rata terendah adalah Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8), sedangkan unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5). Sebaran persentase jawaban responden menunjukkan bahwa mayoritas memberikan skor 5, menandakan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Namun, beberapa responden memberikan skor

dalam rentang 2 hingga 3, mencerminkan tingkat kepuasan dari tidak puas hingga cukup puas. Pernyataan yang paling banyak menerima skor 2 adalah “Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima” dengan 10% responden memberikan skor 3. Pernyataan ini termasuk dalam Unsur Biaya/Tarif (U4).

Pernyataan yang memperoleh skor 3 (Cukup Puas) adalah: “Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien (Peserta umum/non JKN)” dengan 20% responden memberikan skor 3, “Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima” dengan 10% responden memberikan skor 3, dan “Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya” dengan 10% responden memberikan skor 3. Semua pernyataan tersebut termasuk dalam Unsur Biaya/Tarif (U4).

Hasil ini menunjukkan bahwa Unsur Biaya/Tarif (U4) mendapat skor 2-3 (Tidak Puas – Cukup Puas) dalam persentase yang lebih tinggi, meskipun proporsi responden yang memberikan skor 2 relatif kecil dibandingkan dengan skor 3 yang lebih dari 20%. Temuan ini konsisten dengan survei tahun 2023 yang menunjukkan bahwa Biaya/Tarif masih memerlukan perhatian. Namun, sebaran persentase jawaban responden menunjukkan bahwa mayoritas memberikan skor 4-5, berarti puas hingga sangat puas pada Unsur Biaya/Tarif. Untuk meningkatkan pelayanan lebih baik, pihak RSD Mangusada harus terus mengoptimalkan upaya yang telah dilakukan sebelumnya.

Hasil perhitungan menunjukkan skor rata-rata kepuasan pasien untuk semua pernyataan berada pada nilai 4,6 (SD=0,1), yang berarti pada skala sangat puas. Terdapat 14 item pernyataan (21,88%) yang memiliki nilai rata-rata di bawah nilai total rata-rata kepuasan responden berdasarkan 64 item pernyataan. Tiga pernyataan yang memperoleh nilai rata-rata terendah adalah: “Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima”, “Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien (Peserta umum/non JKN)”, dan “Terdapat toilet yang bersih, nyaman, aman, dan lengkap”. Dua pernyataan dengan nilai terendah merupakan item dari Unsur Biaya/Tarif (U4) dan satu pernyataan merupakan item dari Unsur Sarana dan Prasarana (U9).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2015 tentang Pola Tarif Nasional Rumah Sakit, tarif rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah daerah dan telah menerapkan pengelolaan keuangan badan layanan umum daerah ditetapkan oleh pemerintah daerah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kepala Rumah Sakit atau Direktur Rumah Sakit dapat menetapkan tarif layanan sementara untuk jenis layanan baru yang belum ditetapkan tarifnya, dengan asas gotong royong dan adil, serta mengutamakan kepentingan masyarakat berpenghasilan rendah. Penetapan tarif harus mengacu pada Pola Tarif Nasional dan pagu tarif maksimal yang ditetapkan oleh Gubernur, serta standar tarif yang ditetapkan oleh Menteri bagi masyarakat yang dijamin oleh program JKN.

6.5 Kepuasan Pasien di Layanan Penunjang

Survei kepuasan di ruang rawat darurat tahun ini melibatkan 178 responden. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk rawat darurat adalah 87,05, yang termasuk dalam kategori Baik. Nilai ini mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya (2023), yang mencapai 90,10. Penurunan ini terjadi pada tujuh unsur pelayanan, yaitu Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), serta Sarana dan Prasarana (U9). Sebaliknya, dua unsur mengalami peningkatan, yaitu Waktu Pelayanan (U3) dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8).

Berdasarkan perhitungan nilai IKM, unsur dengan rata-rata terendah adalah Waktu Pelayanan (U3), sedangkan unsur dengan rata-rata tertinggi adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5). Sebaran persentase jawaban responden menunjukkan bahwa mayoritas memberikan skor 4, menandakan tingkat kepuasan yang tinggi. Namun, beberapa responden memberikan skor dalam rentang 2 hingga 3, mencerminkan tingkat kepuasan dari tidak puas hingga cukup puas. Pernyataan yang paling banyak menerima skor 2 dan 3 adalah “Waktu tunggu pelayanan obat jadi \leq 30 menit” dengan 9,6% responden memberikan skor 2 dan 5,9% responden memberikan skor 3. Meskipun sebaran jawaban menunjukkan mayoritas memberikan skor 4-5, yang berarti puas hingga sangat puas pada Unsur Waktu Pelayanan, terdapat ruang untuk perbaikan.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa skor rata-rata kepuasan pasien untuk semua pernyataan berada pada nilai 4,4 (SD=0,2), yang berarti pada skala puas. Terdapat 30 item pernyataan (47,62%) yang memiliki nilai rata-rata di bawah nilai total rata-rata kepuasan responden dari 63 item pernyataan. Tiga pernyataan dengan nilai rata-rata terendah adalah: “Waktu tunggu pelayanan obat jadi \leq 30 menit,” “Waktu tunggu hasil radiologi \leq 3 jam (foto),” dan “Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya.” Dua pernyataan pertama termasuk dalam Unsur Waktu Pelayanan (U3) dan pernyataan terakhir termasuk dalam Unsur Biaya/Tarif (U4).

Berdasarkan temuan ini, perhatian khusus perlu diberikan pada Unsur Waktu Pelayanan. Studi menunjukkan bahwa waktu tunggu layanan kesehatan berhubungan langsung dengan kepuasan pasien, di mana pasien yang mendapatkan layanan dengan waktu tunggu kurang dari 70 menit hanya memberikan kepuasan yang cukup puas. Untuk mencapai kepuasan sangat puas, waktu pelayanan harus dipersingkat tanpa mengurangi kualitas layanan (Campbell et al., 2009; Laeliah & Subekti, 2016; Abolfotouh et al., 2017; Chumpitaz & Papparoidamis, 2004). Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pasien pada layanan rawat jalan, pihak rumah sakit perlu memberi perhatian khusus pada Unsur Waktu Pelayanan (U3).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2015 tentang Pola Tarif Nasional Rumah Sakit, tarif rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah daerah dan telah menerapkan pengelolaan keuangan badan layanan umum daerah ditetapkan oleh pemerintah daerah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepala Rumah Sakit atau Direktur Rumah Sakit dapat menetapkan tarif layanan sementara untuk jenis layanan baru yang belum ditetapkan tarifnya, dengan asas gotong royong dan adil, serta mengutamakan kepentingan masyarakat berpenghasilan rendah. Penetapan tarif harus mengacu pada Pola Tarif Nasional dan pagu tarif maksimal yang ditetapkan oleh Gubernur, serta standar tarif yang ditetapkan oleh Menteri bagi masyarakat yang dijamin oleh program JKN.

6.6 Kepuasan Pasien Rawat Inap, Rawat Jalan, Layanan Darurat dan Penunjang terhadap Peserta Didik

Hasil survei kepuasan pasien rawat inap, rawat jalan, rawat darurat dan layanan penunjang terhadap peserta didik menunjukkan bahwa dari 108 pasien yang mengaku pernah diberikan perawatan kesehatan oleh peserta didik sebanyak 83 diantaranya mengenali peserta didik dan sebanyak 25 diantaranya tidak mengenali peserta didik. Hal ini memang wajar terjadi karena penggunaan masker dan APD yang menyulitkan pasien untuk mengidentifikasi mana yang merupakan petugas kesehatan dari rumah sakit atau peserta didik. Meskipun begitu, terdapat beberapa hal yang patut diapresiasi diantaranya nilai IKM terhadap peserta didik secara keseluruhan sebesar 89,73 yang masuk dalam kategori Sangat Baik/Sangat Puas.

Adapun unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah secara keseluruhan adalah pemberian informasi. Hal ini diperkuat dari temuan sebaran jawaban responden ruang rawat jalan yang menunjukkan masih adanya nilai “3” pada pernyataan “Penjelasan yang diberikan oleh peserta didik yang mudah dipahami pasien (tidak menggunakan istilah

medis yang tidak dimengerti)". Hal ini menunjukkan bahwa guna meningkatkan kepuasan pasien terhadap peserta didik, peserta didik sebaiknya memberikan penjelasan kepada pasien dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami. Kompetensi ini dapat diperkuat dengan memberikan pelatihan kepada peserta didik terkait tata cara komunikasi yang baik dengan pasien dan keluarganya.

6.7 Kepuasan Pegawai Fungsional Terhadap Manajemen RSD Mangusada

Survei kepuasan pegawai yang melibatkan 309 orang pegawai fungsional yang bertugas baik di rawat inap, rawat jalan, rawat darurat dan layanan penunjang. Mendapatkan hasil bahwa nilai IKM pegawai terhadap manajemen di RSD Mangusada sebesar 83,27 yang masuk dalam kategori sangat puas. Selanjutnya, jika dilihat dari hasil keseluruhan kepuasan pegawai terhadap manajemen RSD Mangusada yang dilakukan dengan menghitung skor rata-rata kepuasan pegawai per item di 4 unsur pelayanan di rawat inap, rawat jalan, rawat darurat, dan layanan penunjang diketahui terjadi penurunan sebesar 0,8 poin dibandingkan dengan survei tahun 2023 lalu (5 pada tahun 2023 vs 4,2 pada tahun 2024).

Apabila ditelusuri secara lebih mendetail, unsur dengan perolehan nilai terendah pada survei periode tahun ini adalah sistem manajemen serta sarana prasarana. Temuan ini, sejalan dengan hasil sebaran jawaban responden dan rerata per pertanyaan responden. Berdasarkan, rerata per pernyataan, item-item pernyataan dari kedua unsur ini menempati urutan tiga terendah dibandingkan item-item pernyataan lainnya. Pernyataan yang dimaksud adalah "Ketersediaan toilet yang bersih, nyaman, aman dan lengkap (tersedia air bersih mengalir, sabun dan tisu) serta mudah untuk dijangkau", "Ketersediaan ruangan diskusi dan ruangan penunjang lainnya, seperti perpustakaan, ruangan komputer/ internet, dll. untuk staf medis/ paramedic", dan "Pelaksanaan reward (pemberian bonus/hadiah) dan punishment (hukuman/teguran) dalam pelaksanaan Visi, Misi dan SOP rumah sakit". Dilihat dari sebaran jawaban responden, ketiga pernyataan ini masih mendapatkan nilai 1-3 yang berarti sangat tidak puas – cukup dari responden. Dikarenakan hal tersebut, guna meningkatkan kepuasan pegawai, pihak rumah sakit sebaiknya memperhatikan ketiga pernyataan ini.

Setelah pandemi Covid-19, rumah sakit telah melakukan upaya perbaikan sarana dan prasarana secara bertahap. Akibatnya, ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana masih dalam proses peningkatan dan pemenuhan. Untuk meningkatkan kepuasan pegawai terhadap sarana dan prasarana, rumah sakit perlu menetapkan prioritas perbaikan. Daftar prioritas ini sebaiknya disosialisasikan kepada seluruh staf

untuk menghindari persepsi negatif mengenai kepedulian rumah sakit terhadap kebutuhan sarana dan prasarana bagi pegawai. Terkait dengan “Ketersediaan ruangan diskusi dan ruangan penunjang lainnya, seperti perpustakaan, ruangan komputer/ internet, dll. untuk staf medis/ paramedic”, pada dasarnya pihak rumah sakit telah menyediakan gedung baru untuk mensupport kebutuhan tersebut. Namun, hingga saat ini gedung tersebut belum dapat beroperasi dikarenakan masih dalam tahap pemenuhan sarana prasarana pendukung.

Terkait dengan upaya meningkatkan kepuasan pegawai terhadap sistem manajemen rumah sakit utamanya terkait “Pelaksanaan reward (pemberian bonus/hadiah) dan punishment (hukuman/teguran) dalam pelaksanaan Visi, Misi dan SOP rumah sakit”, RSD Mangusada terbukti memiliki tingkat turnover yang rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa para pegawai RSD Mangusada merasa cukup nyaman dengan sistem yang diterapkan di rumah sakit tersebut. Meskipun begitu, pihak rumah sakit sebaiknya memastikan untuk selalu menerapkan sistem yang transparan dan konsisten. Transparan yang dimaksud adalah mensosialisasikan terkait sistem reward atau punishment secara jelas kepada seluruh pegawai. Kemudian, konsisten yang dimaksud adalah pemberlakuan sistem reward atau punishment dilakukan dengan indikator yang jelas, adil, dan tanpa diskriminasi. Disamping itu, pihak rumah sakit juga hendaknya melibatkan seluruh pegawai dalam proses pengembangan reward dan punishment misalnya melalui forum diskusi atau survey untuk mendapatkan masukan dari pegawai mengenai pelaksanaan visi, misi, dan SOP rumah sakit.

VII. SIMPULAN DAN SARAN

7.1 Simpulan

1. Berdasarkan survei kepuasan pasien yang dilakukan pada berbagai unit layanan di RSD Mangusada tahun 2024, diperoleh hasil yang bervariasi terkait nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Beberapa unit layanan, seperti rawat jalan dan rawat darurat, menunjukkan peningkatan nilai IKM dibandingkan dengan tahun 2023. Namun, terdapat pula unit layanan, seperti rawat inap dan layanan penunjang, yang mengalami penurunan nilai IKM
2. Aspek yang perlu dipertahankan adalah unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), yang secara konsisten mencatatkan skor kepuasan tertinggi di sebagian besar unit layanan. Hal ini menunjukkan bahwa spesifikasi jenis pelayanan yang

diberikan oleh RSD Mangusada telah memenuhi harapan pasien dan perlu dijaga konsistensinya

3. Unsur yang memerlukan perhatian khusus adalah Waktu Pelayanan (U3), yang secara berulang memperoleh skor rata-rata terendah di berbagai unit layanan. Keluhan terkait waktu tunggu pelayanan, termasuk waktu tunggu obat jadi, obat racikan, hasil laboratorium, dan hasil radiologi, masih menjadi isu utama yang perlu diperbaiki. Perbaikan pada aspek ini sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan di RSD Mangusada
4. Mayoritas dari responden yang mengaku pernah menerima perawatan kesehatan oleh peserta didik mengaku dapat mengenali peserta didik (83 dari 108). Adapun nilai IKM terhadap peserta didik secara keseluruhan sebesar 89,73 yang masuk dalam kategori Sangat Baik/Sangat Puas.
5. Kepuasan pegawai terhadap manajemen RSD Mangusada sudah baik namun perlu diperhatikan terkait ketersediaan ruangan diskusi dan ruangan penunjang, ketersediaan ruang istirahat atau ruang ganti bagi pegawai medis/paramedis, ketersediaan toilet yang nyaman dan aman, serta memperhatikan sistem reward dan punishment pegawai.

7.2 Saran

1. RSD Mangusada perlu terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan yang termasuk dalam Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), mengingat unsur ini secara konsisten mendapatkan skor kepuasan tertinggi. Upaya peningkatan dapat dilakukan melalui pelatihan berkala bagi tenaga medis untuk memastikan standar pelayanan tetap tinggi
2. Mengingat waktu pelayanan (U3) sering mendapatkan skor kepuasan yang lebih rendah, RSD Mangusada harus fokus pada pengurangan waktu tunggu pelayanan. Beberapa langkah yang dapat dilakukan termasuk optimalisasi alur pelayanan, penambahan tenaga medis, dan peningkatan penggunaan teknologi untuk mempercepat proses pelayanan
3. RSD Mangusada perlu memastikan bahwa mekanisme pengaduan dan saran berfungsi dengan baik dan responsif. Penting untuk meningkatkan komunikasi terkait tindak lanjut pengaduan pasien agar pasien merasa didengar dan dihargai. Selain itu, melakukan sosialisasi lebih lanjut mengenai fasilitas pengaduan yang tersedia dapat meningkatkan partisipasi pasien dalam memberikan masukan yang konstruktif

4. RSD Mangusada dapat mempertimbangkan penambahan fasilitas hiburan di ruang tunggu, seperti televisi atau akses internet gratis, untuk mengurangi kebosanan pasien dan pengunjung selama menunggu pelayanan. Selain itu, meningkatkan kenyamanan fasilitas umum seperti toilet juga penting untuk mempertahankan tingkat kepuasan yang tinggi
5. RSD Mangusada sebaiknya melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi hubungan antara waktu pelayanan dan tingkat kepuasan secara lebih mendalam, sehingga intervensi yang lebih spesifik dapat diterapkan
6. RSD Mangusada sebaiknya mensosialisasi daftar prioritas perbaikan dan pemenuhan sarana prasarana kepada seluruh pegawai serta melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi adanya kebutuhan konseling bagi pegawai terkait permasalahan yang mereka alami baik terkait meraih reward, punishment, dan kebutuhan lainnya. Mengingat permasalahan yang dialami setiap pegawai mungkin beragam dan berubah-ubah seiring dengan perubahan regulasi
7. Memastikan dokter residen dapat diidentifikasi dengan mudah oleh pasien dengan memberikan pin/tanda pengenal yang lebih jelas sehingga tidak menyulitkan pasien untuk membedakan tenaga medis yang melayani. Penting juga membiasakan peserta didik untuk memberikan penjelasan kepada pasien dengan menggunakan bahasa yang lebih mudah dipahami masyarakat biasa

REFERENSI

- Abolfotouh MA, Al-Assiri MH, Alshahrani RT, Almutairi ZM, Hijazi RA and Alaskar AS. Predictors of patient satisfaction in an emergency care centre in central Saudi Arabia: a prospective study. *Emergency Medicine Journal : EMJ*. 2017; 34: 27-33.
- Amanah, P., Studi, P., Kesehatan, S., Masyarakat, F. K., & Jakarta, U. M. (2020). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Radiologi Di Rumah Sakit Syarif Hidayatullah Tahun 2018. *Visikes*, 19(1), 118–127.
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Fatrinda, D., & Saputra, A. (2019). Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4, 11–21. <https://doi.org/10.36729/jam.v4i1.229>
- Harpis, M. (2019). *Pengaruh Fasilitas Kerja, Pengawasan, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Serdang Bedagai* (Vol. 15, Issue 2). <http://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/5274/TESES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, 61 (2008). https://drive.google.com/file/d/0B8ExuPg_UiYKOG1ZTZINTgtNTNiYS00MTQ1LTk1YTgtNjk3NTFkZjg2ZmM5/edit?resourcekey=0-FkQdTasSyz8YVmprRV2HSw
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2015 Tentang Pola Tarif Nasional Rumah Sakit, 32 (2015). http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No._85_ttg_Pola_Tarif_Nasional_Rumah_Sakit_.pdf
- Oktari, T., Nauli, F. A., & Deli, H. (2021). Gambaran Tingkat Stres Kerja Perawat Rumah Sakit pada Era New Normal. *Health Care : Jurnal Kesehatan*, 10(1), 115–124. <https://doi.org/10.36763/healthcare.v10i1.98>
- Prawiroharjo, P., Hatta, G. F., Rozaliyani, A., Harinda, F., & Sidipratomo, P. (2020). Etika Menangani Komplain Pasien/Keluarganya pada Konteks Layanan Gawat Darurat dan Elektif. *Jurnal Etika Kedokteran Indonesia*, 4(1), 9. <https://doi.org/10.26880/jeki.v4i1.40>

- Risnah, Sada, & Dr. Agus Pramusinto, M. (2006). *Transparansi pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kuantan Singingi*.
http://etd.repository.ugm.ac.id/home/detail_pencarian/33341
- Rumana, N. A., Apzari, E. I., Dewi, D. R., Indawati, L., & Yulia, N. (2020). Penerimaan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Menggunakan Technology Acceptance Model di RSUP Fatmawati. *Faktor Exacta*, 13(1), 44.
<https://doi.org/10.30998/faktorexacta.v13i1.5611>
- Setyawan, F. E. B. (2015). *Sistem Pembiayaan Kesehatan*. 11(2), 119–126.
<https://doi.org/10.1038/271360a0>

DOKUMENTASI



Gambar 1. Foto Bersama Tim Enumerator CPHI
Bersama Pihak RSD Mangusada



Gambar 2. Suasana Wawancara dengan Pasien



Gambar 3. Suasana Wawancara dengan Pasien



Gambar 4. Suasana Wawancara dengan Pasien