

**LAPORAN AKHIR  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER 2 TAHUN 2024**

**PADA**

**PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK  
RSUD dr. SOEROTO NGAWI  
KAB. NGAWI**

**TAHUN 2024**



*Bekerjasama*

**RSUD dr. SOEROTO NGAWI  
DENGAN  
CV. INSANIKA**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**LAPORAN AKHIR SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**RSUD dr. SOEROTO**  
**SEMESTER 2 TAHUN 2024**

Disusun oleh

Diperiksa oleh

DEDE SUKMAWIJAYA, S.E  
Konsultan CV. INSANIKA

MULA KARTIKA YUDA, S.Psi  
Ketua Tim CV. INSANIKA

Ngawi, 04 Desember 2024

Disetujui oleh

dr. INDAH PITARTI, MM.Kes, M.H  
Direktur RSUD dr. Soeroto Ngawi  
Pembina Tingkat 1  
NIP. 19680127 200701 2 009

## **KATA PENGANTAR**

---

Dengan menyebut nama Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada RSUD dr. Soeroto Ngawi periode semester 2 tahun 2024 dapat diselesaikan dengan baik.

Implementasi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, sehingga RSUD dr. Soeroto Ngawi tetap konsisten melaksanakan kegiatan survei indeks kepuasan masyarakat RSUD dr. Soeroto Ngawi sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Seluruh tahapan kegiatan telah dilaksanakan dengan baik, dan telah dituangkan dalam laporan akhir ini. Besar harapan kami laporan ini dapat memberikan manfaat dan digunakan sebaik-baiknya sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan di Lingkungan RSUD dr. Soeroto Ngawi.

Tim penyusun sangat berterima kasih kepada seluruh pihak atas partisipasinya dalam memberikan informasi kebutuhan Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. Soeroto Ngawi. Tim penyusun selaku pelaksana mengharapkan saran dan kritik sebagai masukan untuk kesempurnaan laporan ini.

Hormat Kami,

CV. INSANIKA

# DAFTAR ISI

---

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>

## **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	I - 1
1.2 Tujuan .....	I - 2
1.3 Jenis Pelayanan dan Unsur SKM.....	I - 3
1.4 Metode dan Periode Survei .....	I - 6

## **BAB II TINJAUAN TEORI**

2.1 Pelanggan .....	II - 1
2.2 Pelayanan Publik.....	II - 2
2.3 Kualitas Pelayanan .....	II - 4
2.4 Kepuasan .....	II - 8
2.5 Survei Kepuasan .....	II - 12

## **BAB III PELAKSANAAN SURVEI**

3.1 Persiapan Survei .....	III - 1
3.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data .....	III - 4
3.3 Pengolahan Data .....	III - 6
3.4 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat .....	III - 8

## **BAB IV HASIL DAN ANALISA**

4.1 Karakteristik Responden .....	IV - 1
4.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat .....	IV - 7
4.3 Saran Responden .....	IV - 14

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	V - 1
5.2 Saran .....	V - 9

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

# BAB I

## PENDAHULUAN

---

### 1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan Publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimana pada pasal 1 menyebutkan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Dalam kondisi masyarakat yang saat ini kritis dalam menanggapi segala hal, maka diperlukan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, tepat waktu, responsif serta sekaligus dapat membangun kualitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Oleh karena itu, pemerintah sebagai penyedia layanan publik akan bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan prima kepada seluruh masyarakat.

Kualitas pelayanan mempunyai dua komponen yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan masyarakat. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari evaluasi kepuasan

masyarakat. Kepuasan erat kaitannya dengan pelayanan yang diharapkan dan kenyataan pelayanan yang telah diberikan. Kepuasan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan dalam suatu rumah sakit dirasakan telah sesuai dengan harapan masyarakat.

Agar dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat terhadap pelayanan publik, sejauh mana pelayanan publik telah diberikan, bagaimana tingkat kepuasan masyarakat mengenai pelayanan publik, untuk mengukur kinerja penyelenggara pelayanan secara periodik, serta partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan masukan, saran serta penilaian terhadap penyelenggara pelayanan publik maka perlu dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat RSUD dr. Soeroto Ngawi.

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan juga untuk memenuhi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 serta Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang mengamanatkan kepada setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan survei kepuasan masyarakat minimal satu tahun sekali.

Dari survei ini diharapkan dapat mengetahui bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik di RSUD dr. Soeroto Ngawi sebagai ujung tombak pelayanan publik bidang kesehatan masyarakat di Provinsi Jawa Timur, sehingga pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Jawa Timur dapat berjalan efektif dan bertanggung jawab.

## **1.2 TUJUAN**

Pelaksanaan survei kepuasan dilakukan untuk mencapai tujuan sebagai berikut :

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan RSUD dr. Soeroto Ngawi.

2. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan pada RSUD dr. Soeroto Ngawi.
3. Sebagai bahan pengambilan keputusan bagi pengambil keputusan di RSUD dr. Soeroto Ngawi dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan.

### **1.3 JENIS PELAYANAN DAN UNSUR SKM**

Jenis pelayanan pada survei kepuasan masyarakat adalah seluruh pelayanan yang dilaksanakan oleh RSUD dr. Soeroto Ngawi dengan ruang lingkup yaitu :

1. Instalasi Rawat Inap
  - a. Rawat Inap Melati;
  - b. Rawat Inap Flamboyan;
  - c. Rawat Inap Mawar;
  - d. Rawat Inap Bougenvile;
  - e. Rawat Inap Anggrek;
  - f. Rawat Inap Cendana;
  - g. Rawat Inap Teratai;
  - h. Rawat Inap Ruang Nifas;
  - i. Rawat Inap Ruang VK;
  - j. Rawat Inap Ruang ICU;
  - k. Rawat Inap Ruang Tulip;
  - l. Rawat Inap Ruang NICU;
  - m. Rawat Inap Ruang Bayi Lahir.
2. Instalasi Rawat Jalan
  - a. Poli Anak;
  - b. Poli Andrologi;
  - c. Poli Bedah Anak;
  - d. Poli Bedah Syaraf;
  - e. Poli Bedah Umum;
  - f. Poli Bedah Vaskuler;



- g. Poli Penyakit Dalam;
- h. Poli Gigi;
- i. Poli Geriatri;
- j. Poli Gizi;
- k. Hemodialisa;
- l. Poli Jantung;
- m. Poli Jiwa;
- n. Poli Kesehatan Ibu dan Anak;
- o. Poli Kulit dan Kelamin;
- p. Poli Mata;
- q. Poli MCU;
- r. Poli Nyeri;
- s. Poli Orthopedi;
- t. Poli Paru;
- u. Poli Psikolog;
- v. Poli Rehabilitasi Medik;
- w. Poli Syaraf;
- x. Poli THT;
- y. Poli Urologi;
- z. Poli VCT.

### 3. IGD dan Peserta Didik

- a. Instalasi Gawat Darurat;
- b. Peserta Didik Dokter Praktek;
- c. Peserta Didik Perawat.

### 4. Layanan Penunjang

- a. Instalasi Laboratorium;
- b. Instalasi Radiologi;
- c. Instalasi Farmasi.

Sedangkan unsur yang digunakan dalam survei kepuasan masyarakat ini adalah menggunakan 9 unsur pelayanan yang mengacu

pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 serta Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

## 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

## 9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **1.4 METODE DAN PERIODE SURVEI**

Metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang digunakan dengan metode kuantitatif dan kualitatif menggunakan skala likert. Skala likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisisioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala likert ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi pengguna layanan terhadap layanan yang mereka dapatkan dari unit pelayanan publik. Pada skala likert ini responden diminta untuk menentukan penilaiannya terhadap layanan yang diterima dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Survei pada periode semester 2 tahun 2024, data dikumpulkan dalam survei kepuasan masyarakat ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui pengisian kuisisioner secara langsung oleh pasien, keluarga pasien atau pihak yang terkait pasien yang telah mendapatkan pelayanan di RSUD dr. Soeroto Ngawi (survei offline).

Responden dipilih secara acak, dan untuk besaran sampel menggunakan Tabel 2.1 Sampel dari Krejcie and Morgan. Sampel yang dibutuhkan untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei adalah 380 orang untuk Instalasi Rawat Inap dan Rawat Jalan serta 200 orang untuk IGD, Peserta Didik dan Instalasi Penunjang.

## BAB II

### TINJAUAN TEORI

---

#### 2.1. PELANGGAN

Pelanggan menurut Supranto (2001) adalah setiap individu yang menerima suatu jenis barang atau jasa dari beberapa orang lain atau kelompok orang. Lupiyoadi mendefinisikan pelanggan sebagai seorang individu yang secara *continue* dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa.

Individu atau kumpulan individu yang dipengaruhi aspek – aspek eksternal dan internal yang mengarah untuk memilih dan mengonsumsi barang atau jasa yang diinginkan disebut pelanggan (Umar, 2003). Menurut Gasperz (2004), pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performansi perusahaan dan manajemen perusahaan. Dari semua pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan adalah individu atau sekelompok individu yang mengonsumsi barang/jasa untuk memenuhi kebutuhannya, dengan standar kualitas tertentu, pelayanan yang baik serta dapat memberikan rasa puas.

Seperti yang sudah disinggung pada Bab 1, ada dua jenis pelanggan, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal (*internal customers*) adalah orang yang berada di dalam organisasi dan memiliki pengaruh pada kinerja perusahaan. Pelanggan internal adalah pengguna selanjutnya (*next user*) dari keluaran (*output*) yang dihasilkan proses atau kegiatan yang ada dalam unit kerja tersebut. Sedangkan pelanggan eksternal (*external customers*), yaitu pembeli atau pemakai akhir produk, yang sering disebut pelanggan nyata (*real customers*).

## 2.2. PELAYANAN PUBLIK

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan yang diberikan pemerintah harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakatnya. Hal ini diperkuat dengan prinsip *catalytic government*, yang mengandung arti bahwa aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik bertindak sebagai katalisator, memberikan kemudahan dan kelancaran. Untuk itu dibutuhkan visi yang jelas dalam memberikan pelayanan yang terdepan untuk masyarakatnya.

Dalam konteks ini pemerintah lebih bertindak sebagai regulator dibanding implementor atau aktor pelayanan. Oleh karena itu pemerintah perlu memberdayakan kelompok masyarakat itu sendiri sebagai penyedia atau pelaksana pelayanan. Sementara itu pemerintah hanya membantu masyarakat agar mampu membantu dirinya sendiri (*helping people to help themselves*), yang merupakan prinsip *self-help* atau *steering rather than rowing* dalam gagasan *Reinventing Government*.

Dipandang dari sisi masyarakat, tuntutan pelayanan terus mengalami perubahan yang di dorong oleh arus globalisasi. Disamping itu tuntutan masyarakat mempunyai perbedaan yang sangat dipengaruhi oleh tingkat kebutuhan dan nilai yang berlaku pada masing-masing individu maupun kelompok masyarakat. Hal ini membuka cakrawala baru bagi aparatur untuk semakin berperan secara lebih baik dalam membantu masyarakat memenuhi

kebutuhannya.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah "*Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik*". Dengan demikian hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Dengan asas pelayanan publik :

1. Tranparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan peundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik dapat dikelompokkan kedalam 3 (tiga) kelompok besar, yaitu :

1. Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
2. Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

### **2.3. KUALITAS PELAYANAN**

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*). Sedangkan menurut Kasmir dan Pasolong (2011:133) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan.

Menurut Zeithhmi-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2011:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen, kelima dimensi tersebut yaitu :

1. *Tangibles* (bukti langsung)

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran. Dimensi ini



berkaitan dengan kekinian peralatan yang digunakan, kerapian personil dan kelengkapan media atau peralatan komunikasi.

2. *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan atau keandalan untuk menepati janji dengan akurat. Dimensi ini berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, penanganan keluhan, serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan secara tepat. Dimensi ini mencakup pemberitahuan petugas kepada pelanggan tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberikan bantuan kepada pelanggan serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan pelanggan.

4. *Assurance* (jaminan)

Pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan meyakinkan pelanggan. Dimensi ini mencakup kepercayaan diri petugas ketika melayani, perasaan aman pelanggan dan kemampuan petugas untuk menjawab pertanyaan pelanggan. Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain :

- a. Komunikasi (*communication*), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan complain dari para pelanggan.
- b. Kredibilitas (*credibility*), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, believability atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi

perusahaan pada masa yang akan datang.

- c. Keamanan (*security*), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.
- d. Kompetensi (*competence*), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
- e. Sopan santun (*courtesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan-santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

5. *Empaty* (empati)

Kepedulian dan perhatian kepada pelanggan. Dimensi ini memuat diantaranya petugas memberikan perhatian khusus kepada pelanggan, serta petugas memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

Garvin dalam Tjiptono dan Diana (2003:27) menyatakan terdapat delapan dimensi kualitas untuk memberikan pelayanan yang baik, yaitu :

1. Kinerja (*performance*), karakteristik operasi pokok dari produk inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*reability*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (*reability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*corformance to specification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus dilakukan.
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan memuaskan.

7. *Eстетika*, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Suatu organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu operasional yang nyaman bagi masyarakat. Seiring dengan meluasnya bidang kehidupan dan cakupan fungsi pemerintah membuat jenis pelayanan umum yang diberikan menjadi sangat beraneka ragam, dimana masyarakat tidak hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan akan pelayanan publik.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan tersebut, maka instansi pemerintah sebagai pelaksana memberi layanan bisa menjadi beraneka ragam pada berbagai tingkat pemerintah. Ada kemungkinan bahwa layanan hanya perlu diberikan pada satu instansi di satu tingkat pemerintah saja. Namun tidak menutup kemungkinan bahwa satu jenis pelayanan umum diberikan dengan melibatkan berbagai jenis instansi terkait diberbagai tingkat pemerintahan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 terdapat beberapa pola dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah yaitu:

1. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

2. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3. Terpadu

- a. Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu

tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterikatan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

b. Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang mempunyai keterikatan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

4. Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

## 2.4. KEPUASAN

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan menggunakan produk atau Jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan kebersihan suatu organisasi karena masyarakat adalah pelanggan dari produk/jasa yang dihasilkan. Menurut Philip Kotler (2006,70) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Dari teori yang dikemukakan dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah respon, evaluasi, dan tingkat emosi masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah dinikmati pada tingkat hasil (*outcome*) sama atau melewati batas penilaian persepsi

masyarakat.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, mulai dari saat pelanggan memasuki ruangan, proses yang dilaluinya, dan saat pelanggan akan meninggalkan ruang pelayanan. Alma (2002) menyatakan penyebab munculnya ketidakpuasan terhadap sesuatu yang diterima antara lain :

1. Tidak sesuai harapan dengan kenyataan yang dialami,
2. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan,
3. Perilaku petugas pelayanan kurang menyenangkan,
4. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak mendukung.

Sarwono (1986) menyatakan bahwa di samping faktor-faktor yang berhubungan dengan manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh karakteristik pelanggan itu sendiri. Dengan pelayanan yang sama untuk kasus yang sama dapat terjadi kepuasan pelanggan yang berbeda. Hal ini tergantung pada latar belakang pelanggan itu sendiri. Faktor-faktor tersebut antara lain pangkat, tingkat ekonomi, kedudukan sosial, pendidikan, latar belakang budaya, sifat umum kesukaan, jenis kelamin, usia, sikap mental, pekerjaan, dan kepribadian seseorang.

Makin tinggi pendidikan seseorang biasanya makin tinggi pula pengetahuan orang tersebut terhadap kualitas pelayanan, yang pada akhirnya hal itu akan berpengaruh pula terhadap tingginya harapan mereka tentang kualitas pelayanan yang akan diterima. Sebaliknya, makin rendah pendidikan seseorang akan makin rendah pula harapan mereka dan karena itu akan mudah pula dalam memenuhi harapan tersebut. Usia seseorang pada umumnya berhubungan dengan tingkat kematangan emosi orang tersebut. Makin tua usia seseorang akan makin matang emosi orang tersebut, yang pada gilirannya akan lebih bisa menerima tentang masalah apa yang dihadapinya. Namun, di sisi lain usia juga terkait dengan pengalaman yang dilalui. Makin tua seseorang akan makin banyak pengalaman orang tersebut, yang pada akhirnya dapat berpengaruh

terhadap tingginya kritik orang tersebut terhadap sesuatu yang dianggap kurang sesuai.

Kepuasan pelanggan telah menjadi tolok ukur yang sangat penting di dalam bisnis. Secara umum kepuasan pelanggan akan memberikan keuntungan bagi organisasi karena berhubungan dengan loyalitas, kecuali ada faktor lain seperti situasi pasar yang monopolistik. Hal kedua yang sama pentingnya adalah bila kepuasan pelanggan disosialisasikan dengan baik di dalam organisasi, akan menjadi salah satu daya pendorong untuk memfokuskan segenap personil dalam organisasi untuk lebih menyadari pentingnya melakukan layanan bermutu yang berujung pada pelanggan yang puas.

Ada beragam pendekatan metodologi pengukuran kepuasan pelanggan. Masing-masing dengan kelebihan dan kekurangannya. Apapun metode yang dipergunakan, dari pengukuran tersebut harus dihasilkan angka indikator makro yang menyatakan pencapaian tingkat kepuasan pelanggannya. Akan tetapi hal ini harus dilengkapi dengan berbagai atribut (dimensi, aspek) yang terkait yang akan memberi petunjuk tindak lanjut perbaikan yang perlu dilakukan. Kotler (1994) mengemukakan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

#### 1. Sistem keluhan dan saran

Setiap tempat pelayanan yang berorientasi pada pelanggan, perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Media yang digunakan dapat berbentuk :

- a. Kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat yang mudah dijangkau dan sering dilewati pelanggan,
- b. Kartu komentar yang bisa diisi langsung maupun dikirim melalui pos, saluran telepon khusus bagi pelanggan.

Keuntungan dari metode ini adalah dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga bagi tempat pelayanan tersebut, sehingga

memungkinkan memberikan respon yang cepat dan tanggap terhadap setup masalah yang timbul. Kerugian dari metode ini adalah sulitnya mendapatkan gambaran yang lengkap mengenai kepuasan pelanggan karena tidak semua pelanggan menyampaikan keluhannya. Upaya mendapat saran juga sulit diwujudkan dengan metode ini.

## 2. *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai pelanggan pada perusahaan sendiri dan pesaing, lalu mereka menyampaikan temuan-temuannya berdasarkan pengalaman mereka.

## 3. *Lost Customer Analysis*

Tempat pelayanan berusaha menghubungi pelanggan-pelanggan yang telah beralih ke tempat pelayanan yang lain. Dengan metode ini diharapkan didapat informasi penyebab mereka beralih.

## 4. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode survei, baik melalui pos, telepon atau wawancara pribadi (Setiawan, 1990). Keuntungannya, tempat pelayanan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan juga sekaligus memberikan sinyal positif bahwa tempat pelayanan memberi perhatian kepada pelanggannya (Gerson, 2001, Supranto, 1997). Pengukuran dapat dilakukan dengan cara :

### a. *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran dilakukan dengan memberikan pertanyaan secara langsung kepada pelanggan terhadap setiap indikator produk atau jasa yang mereka nikmati. Hasil penilaian pelanggan dirating dengan menggunakan skala (pada umumnya menggunakan skala Likert), yaitu dengan cara memberikan rating dari 1 (sangat tidak

memuaskan) sampai 4 (sangat puas), selanjutnya dihitung nilai rata-rata tiap indikator dan dibandingkan dengan nilai keseluruhan.

*b. Derived Dissatisfaction*

Pertanyaan dilakukan menyangkut dua hal utama yakni besarnya harapan pelanggan terhadap hal tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

*c. Problem Analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok yaitu masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran tempat pelayanan dan saran-saran untuk perbaikan.

*d. Importance Dissatisfaction Analysis*

Responden diminta untuk meranking berbagai indikator dari penawaran berdasarkan pentingnya derajat indikator tersebut. Metode ini sebenarnya berasal dari metode Servqual, yang intinya adalah mengukur tingkat kepentingan pelanggan (*customer expectation*) dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh suatu organisasi agar menghasilkan produk (barang atau jasa) yang berkualitas tinggi.

## **2.5. SURVEI KEPUASAN**

Untuk mengukur kepuasan masyarakat perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat. Survei kepuasan masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 adalah "*Kegiatan pengukuran secara tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik*".

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah dasar untuk



melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Dalam peraturan Inl mewajibkan penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditetapkan. Dengan unsur survei kepuasan masyarakat yang meliputi :

#### 1. Persyaratan

Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### 2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

#### 3. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

#### 4. Biaya/Tarif\*)

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat.

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

#### 6. Kompetensi Pelaksana\*\*)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

## 7. Perilaku Pelaksana\*\*)

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

## 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## 9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### Catatan:

\*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

\*\*\*) Unsur 6 dan unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

Kepuasan pegawai merupakan salah satu elemen yang penting dalam menunjang tingkat produktifitas dan juga kreativitas pegawai. Pegawai yang puas cenderung akan lebih produktif dalam bekerja, dan lebih banyak menghasilkan gagasan yang inovatif. Sebaliknya pegawai yang kurang puas atau kecewa dengan kondisi pekerjaan atau lingkungan kantornya cenderung akan mengalami stagnasi dalam bekerja. Ia akan mudah bosan, lelah, dan ujungnya akan mengganggu level produktivitas yang bersangkutan.

Dengan melihat hal tersebut, maka selayaknya melakukan proses untuk melihat level kepuasan pegawainya secara regular, Salah satu caranya adalah melalui survei kepuasan pegawai. Kuisisioner kepuasan pegawai

biasanya terdapat lima elemen utama yaitu :

1. Kepuasan pegawai terhadap pekerjaannya (*job content*)
2. Kepuasan pegawai terhadap lingkungan kerja (baik lingkungan fisik seperti tata ruangan ataupun lingkungan non fisik seperti relasi kerja atau suasana kerja)
3. Kepuasan pegawai terhadap atasan
4. Kepuasan pegawai terhadap kebijakan perusahaan dalam memberikan *remuneration and benefit* pada pegawainya.

Selain empat elemen utama diatas, biasanya ada faktor tambahan lain yang ditanyakan seperti kepuasan pegawai terhadap kebijakan pengembangan karir, kepuasan pegawai terhadap program pelatihan yang diberikan, ataupun kepuasan pegawai terhadap kualitas kepemimpinan secara umum di perusahaan tersebut.

### **2.5.1. PELAKSANAAN**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah - langkah sebagai berikut :

#### **2.6.1.1. MENYUSUN INSTRUMENT PENELITIAN**

Menurut Suharsimi Arikunto (2000:134), instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Ibnu Hadjar (1996:160) berpendapat bahwa instrumen merupakan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan informasi kuantitatif tentang variasi karakteristik variabel secara objektif.

Instrumen pengumpul data menurut Sumadi Suryabrata (2008:52) adalah alat yang digunakan untuk merekam pada umumnya secara kuantitatif keadaan dan aktivitas atribut atribut psikologis. Atribut-atribut psikologis itu secara teknis biasanya digolongkan menjadi atribut kognitif dan

atribut non kognitif. Sumadi mengemukakan bahwa untuk atribut kognitif, perangsangnya adalah pertanyaan. Sedangkan untuk atribut non-kognitif, perangsangnya adalah pernyataan.

Dari beberapa pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi kuantitatif tentang variabel yang sedang diteliti.

Ada beberapa jenis instrument yang biasa digunakan dalam penelitian, yaitu :

- **Tes**

Tes adalah sederetan pertanyaan atau latihan atau alat lain yang digunakan untuk mengukur ketrampilan, pengukuran, inteligensi, atau bakat yang dimiliki oleh individu atau kelompok

- **Angket atau Kuesioner**

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dan responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui.

- **Wawancara (*Interview*)**

Interviu digunakan oleh peneliti untuk menilai keadaan seseorang, misalnya untuk mencari data tentang variabel latar belakang murid, orang tua, pendidikan, perhatian, sikap terhadap sesuatu.

- **Observasi**

Di dalam artian penelitian observasi adalah mengadakan pengamatan secara langsung, observasi dapat dilakukan dengan tes, kuesioner, ragam gambar, dan rekaman suara. Pedoman observasi berisi sebuah daftar jenis kegiatan yang mungkin timbul dan akan diamati.

- **Skala Bertingkat (*Rating*)**

Rating atau skala bertingkat adalah suatu ukuran subyektif yang dibuat berskala. Walaupun skala bertingkat ini menghasilkan data yang kasar, tetapi cukup memberikan Informasi tertentu tentang program atau orang. Instrumen ini dapat dengan mudah memberikan gambaran penampilan, terutama penampilan di dalam orang menjalankan tugas,

yang menunjukkan frekuensi munculnya sifat-sifat. Di dalam menyusun skala, yang perlu diperhatikan adalah bagaimana menentukan variabel skala. Apa yang ditanyakan harus apa yang dapat diamati responden.

- **Dokumentasi**

Dokumentasi, dari asal kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Didalam melaksanakan metode dokumentasi, penelitian menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, dan sebagainya.

### **2.6.1.2. MENENTUKAN BESARAN DAN TEKNIK PENARIKAN SAMPEL**

Sampel adalah sebagian dari populasi. Artinya tidak akan ada sampel jika tidak ada populasi. Populasi adalah keseluruhan elemen atau unsur yang akan kita teliti. Penelitian yang dilakukan atas seluruh elemen dinamakan sensus. Idealnya, agar hasil penelitiannya lebih bisa dipercaya, seorang peneliti harus melakukan sensus. Namun karena sesuatu hal peneliti bisa tidak meneliti keseluruhan elemen tadi, maka yang bisa dilakukannya adalah meneliti sebagian dari keseluruhan elemen atau unsur tadi.

#### **2.6.1.2.1. MENENTUKAN SAMPEL**

Dasar penentuan jumlah sampel dapat dilakukan antara lain :

- Menurut Gay dan Diehl
  - a. Penelitian deskriptif : sampelnya 10% dari populasi,
  - b. Penelitian korelasional : paling sedikit 30 elemen populasi,
  - c. Penelitian perbandingan kausal : 30 elemen per kelompok, dan
  - d. Penelitian eksperimen : 15 elemen per kelompok.
- Roscoe (1975) dalam Uma Sekaran (1992: 257) memberikan pedoman penentuan jumlah sampel sebagai berikut :
  - a. Sebaiknya ukuran sampel di antara 30 s/d 500 elemen
  - b. Jika sampel dipecah lagi ke dalam subsampel (laki/perempuan, SD/SLTP/SMU, dsb), jumlah minimum subsampel harus 30

- c. Pada penelitian multivariate (termasuk analisis regresi multivariate) ukuran sampel harus beberapa kali lebih besar (10 kali) dari jumlah variabel yang akan dianalisis.
  - d. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, dengan pengendalian yang ketat, ukuran sampel bisa antara 10 s/d 20 elemen.
- Krejcie dan Morgan (1970) dalam Uma Sekaran (1992) membuat daftar yang bisa dipakai untuk menentukan jumlah sampel dapat dilihat **Tabel 2.1.**

**Tabel 2.1 Sampel Morgan dan Krejcie**

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

- Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

$n$  = *Number of samples* (jumlah sampel)

$N$  = *Total population* (jumlah seluruh anggota populasi)

$d$  = *Error tolerance* (toleransi terjadinya galat; taraf signifikansi; untuk sosial dan pendidikan lazimnya 0,05)

Beberapa keterangan mengenai rumus Slovin yaitu :

- a. Rumus Slovin ini tentu mempersyaratkan anggota populasi (populasi) itu diketahui jumlahnya (simbolnya N) atau disebut populasi terhingga. Jika populasi tidak diketahui jumlah anggotanya (populasi tak terhingga), maka rumus ini tak bisa digunakan lebih-lebih jika populasinya tak jelas (tidak diketahui keberadaannya, apalagi jumlahnya, misalnya orang yang korupsi atau nikah sin). Teknik sampling yang digunakan pun tentu tak bisa teknik yang bersifat random ("probability sampling"), harus menggunakan teknik yang sesuai (quota, purposive, snowball, accidental dsb.)
- b. Asumsi tingkat keandalan 95%, karena menggunakan  $\alpha=0,05$ , sehingga diperoleh nilai  $Z=1,96$  yang kemudian dibulatkan menjadi  $Z=2$ .
- c. Asumsi keragaman populasi yang dimasukkan dalam perhitungan adalah  $P(1-P)$ , dimana  $P=0,5$ .
- d. Error tolerance ( $e$ ) didasarkan atas pertimbangan peneliti.

Contoh:

$N=1000$ ; Taraf Signifikansi = 5% maka :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{1000}{1 + 1000 \times 0,05 \times 0,05} = 286 \text{ orang.}$$

#### Catatan mengenai penggunaan rumus Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan

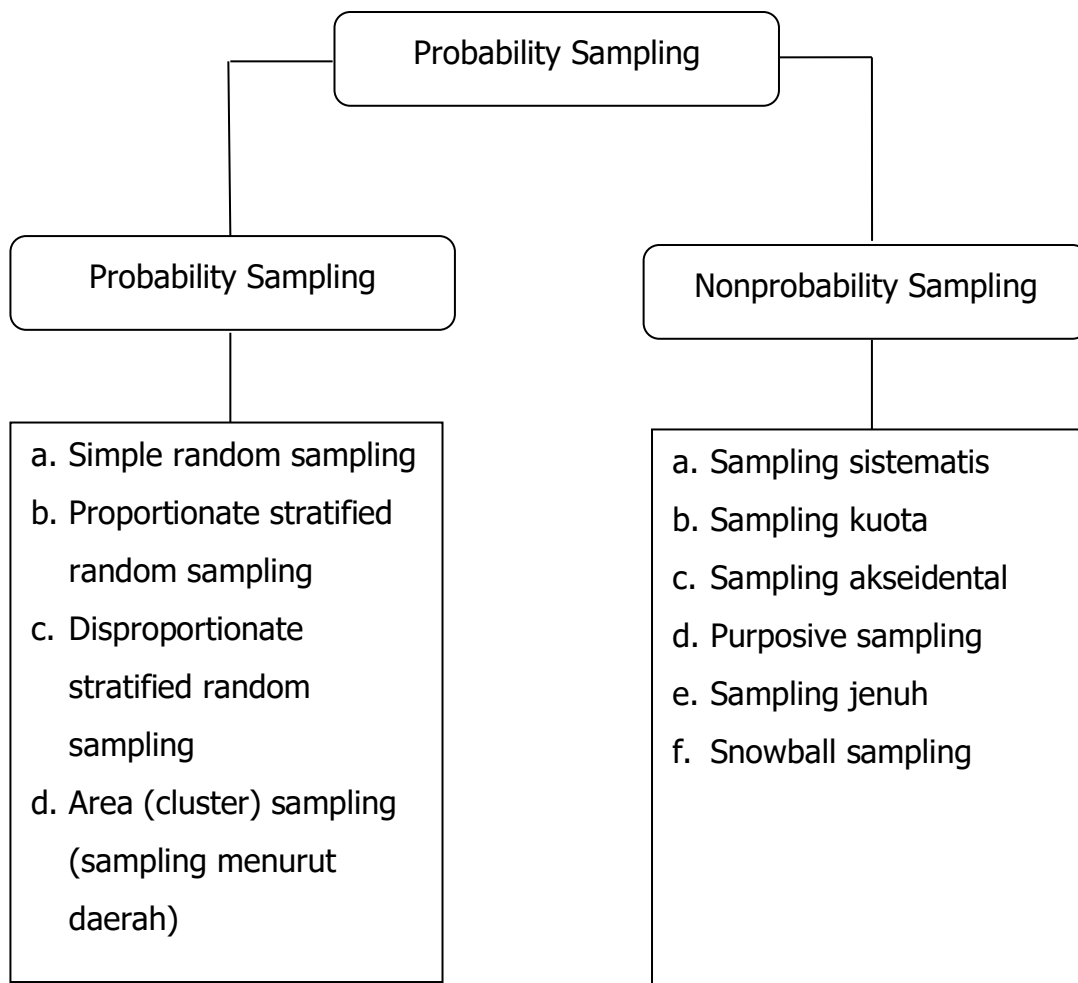
- Penentuan ukuran sampel dengan memakai rumus Slovin dan Tabel Krejcie - Morgan hanya dapat digunakan untuk penelitian yang bertujuan mengukur proporsi populasi.
- Rumus Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan, sama-sama mengasumsikan tingkat keandalan 95%. Perbedaannya, Slovin memakai pendekatan distribusi normal, sementara Krejcie dan Morgan menggunakan pendekatan distribusi chi kuadrat.
- Asumsi keragaman populasi yang dimasukkan dalam perhitungan adalah  $P(1-P)$ , dimana  $P=0,5$ , baik dalam Rumus Slovin maupun dalam Tabel Krejcie-Morgan.
- Slovin memberi kebebasan untuk menentukan nilai batas kesalahan atau



galat pendugaan, sedangkan batas kesalahan yang diasumsikan dalam tabel Krejcie-Morgan adalah 5% ( $d=0,05$ ).

### 2.6.1.2.2. TEKNIK *SAMPLING*

Teknik Sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Secara skematis, menurut Sugiyono (2001: 57) teknik sampling ditunjukkan pada Gambar 2.1.



**Gambar 2.1. Skema Teknik Sampling**

Dari Gambar 2.1, terlihat bahwa teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu Probability Sampling dan Nonprobability Sampling, yaitu :

- *Probability Sampling*

Sugiyono (2001: 57) menyatakan bahwa probability sampling adalah teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik sampel ini meliputi :

- a. Simple Random Sampling*

Menurut Sugiyono (2001: 57) dinyatakan simple (sederhana) karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Margono (2004: 126) menyatakan bahwa simple random sampling adalah teknik untuk mendapatkan sampel yang langsung dilakukan pada unit sampling.

Dengan demikian setiap unit sampling sebagai unsur populasi yang terpencil memperoleh peluang yang sama untuk menjadi sampel atau untuk mewakili populasi. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen. Teknik ini dapat dipergunakan bilamana Jumlah unit sampling di dalam suatu populasi tidak terlalu besar. Misal, populasi terdiri dari 500 orang mahasiswa program 51 (unit sampling). Untuk memperoleh sampel sebanyak 150 orang dari populasi tersebut, digunakan teknik ini, baik dengan cara undian, ordinal, maupun tabel bilangan random. Teknik ini dapat digambarkan di bawah ini.

- b. Proportionate stratified random sampling*

Margono (2004: 126) menyatakan bahwa stratified random sampling biasa digunakan pada populasi yang mempunyai susunan bertingkat atau berlapis-lapis. Menurut Sugiyono (2001: 58) teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen. Dan berstrata secara proporsional. Suatu organisasi yang

mempunyai pegawai dari berbagai latar belakang pendidikan, maka populasi pegawai itu berstrata. Misalnya jumlah pegawai yang lulus  $S_1 = 45$ ,  $S_2 = 30$ ,  $STM = 800$ ,  $ST = 900$ ,  $SMEA = 400$ ,  $SD = 300$ . Jumlah sampel yang harus diambil meliputi strata pendidikan tersebut yang diambil secara proporsional jumlah sampel.

c. *Disproportionate stratified random sampling*

Sugiyono (2001: 59) menyatakan bahwa teknik ini digunakan untuk menentukan Jumlah sampel bila populasinya berstrata tetapi kurang proporsional. Misalnya pegawai dari PT tertentu mempunyai 3 orang lulusan  $S_3$ , 4 orang lulusan  $S_2$ , 90 orang lulusan  $S_1$ , 800 orang lulusan SMU, 700 orang lulusan SMP, maka 3 orang lulusan  $S_3$  dan empat orang  $S_2$ , itu diambil semuanya sebagai sampel. Karena dua kelompok itu terlalu kecil bila dibandingkan dengan kelompok  $S_1$ , SMU dan SMP.

d. *Area (cluster) sampling (sampling menurut daerah)*

Teknik Ini disebut juga *cluster random sampling*. Menurut Margono (2004: 127), teknik ini digunakan bilamana populasi tidak terdiri dari individu-individu, melainkan terdiri dari kelompok-kelompok individu atau cluster. Teknik sampling daerah ini sering digunakan melalui dua tahap, yaitu tahap pertama menentukan sampel daerah, dan tahap berikutnya menentukan orang-orang yang ada pada daerah itu secara sampling juga.

- *Nonprobability Sampling*

Menurut Sugiyono (2001: 60) nonprobability sampling adalah teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi :

a. *Sampling Sistematis*

Sugiyono (2001: 60) menyatakan bahwa sampling sistematis adalah teknik penentuan sampel berdasarkan urutan dari anggota

populasi yang telah diberi nomor urut. Misalnya anggota populasi yang terdiri dari 100 orang. Dari semua anggota itu diberi nomor urut, yaitu nomor 1 sampai dengan nomor 100, Pengambilan sampel dapat dilakukan dengan nomor ganjil saja, genap saja, atau kelipatan dari bilangan tertentu, misalnya kelipatan dari bilangan lima. Untuk itu maka yang diambil sebagai sampel adalah 5, 10, 15, 20 dan seterusnya sampai 100.

b. Sampling Kuota

Menurut Sugiyono (2001: 60) menyatakan bahwa sampling kuota adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Menurut Margono (2004: 127) dalam teknik ini jumlah populasi tidak diperhitungkan akan tetapi diklasifikasikan dalam beberapa kelompok. Sampel diambil dengan memberikan jatah atau quorum tertentu terhadap kelompok. Pengumpulan data dilakukan langsung pada unit sampling. Setelah jatah terpenuhi, pengumpulan data dihentikan. Sebagai contoh, akan melakukan penelitian terhadap pegawai golongan II, dan penelitian dilakukan secara kelompok. Setelah jumlah sampel ditentukan 100, dan jumlah anggota peneliti berjumlah 5 orang, maka setiap anggota peneliti dapat memilih sampel secara bebas sesuai dengan karakteristik yang ditentukan (golongan II) sebanyak 20 orang.

c. Sampling Aksidental

Sampling aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2001: 60). Menurut Margono (2004: 127) menyatakan bahwa dalam teknik ini pengambilan sampel tidak ditetapkan lebih dahulu. Peneliti langsung mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemui. Misalnya penelitian tentang pendapat

umum mengenai pemilu dengan mempergunakan setiap warga negara yang telah dewasa sebagai unit sampling. Peneliti mengumpulkan data langsung dari setiap orang yang dijumpainya, sampai jumlah yang diharapkan terpenuhi.

d. Sampling Purposive

Sugiyono (2001: 61) menyatakan bahwa sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Menurut Margono (2004: 128), pemilihan sekelompok subjek dalam purposive sampling, didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-cin populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Dengan kata lain unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian. Misalnya akan melakukan penelitian tentang disiplin pegawai, maka sampel yang dipilih adalah orang yang ahli dalam bidang kepegawaian saja.

e. Sampling Jenuh

Menurut Sugiyono (2001: 61) sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila Jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

f. Snowball Sampling

Snowball sampling adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian sampel ini disuruh memilih teman-temannya untuk dijadikan sampel (Sugiyono, 2001: 61). Begitu seterusnya, sehingga jumlah sampel semakin banyak. Ibarat bola salju yang menggelinding, makin lama semakin besar. Pada penelitian kualitatif banyak menggunakan sampel purposive dan snowball.

### **2.6.1.3. MENENTUKAN RESPONDEN**

Responden adalah orang yang dapat merespon, memberikan informasi tentang data penelitian. Responden dapat dipilih dari pelanggan yang telah mendapatkan pelayanan dari suatu instansi penyelenggara pelayanan publik.

### **2.6.1.4. MELAKSANAKAN SURVEI**

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain :

- Kuesioner dengan wawancara tatap muka

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya dengan wawancara langsung bertatap muka antara si penanya (pewawancara) dengan si penjawab (responden). Pewawancara membacakan pertanyaan dan kemudian mencatat jawaban yang diberikan oleh responden.

- Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat

Kuesioner adalah pertanyaan terstruktur yang diisi sendiri oleh responden. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan (responden) kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

- Kuesioner elektronik (internet/e-survei)

Kuesioner elektronik adalah pertanyaan terstruktur yang dapat dijalankan dengan *e-mail* atau dikelola dalam internet atau *Web* Kuesioner elektronik, meliputi :

- a. Kuesioner *e-mail* survei dituliskan ke dalam badan pesan *e-mail*, *e-mail* dikirim melalui internet. Responden mengetikkan jawaban terhadap pertanyaan baik yang bersifat tertutup maupun yang terbuka pada tempat yang ditentukan dan mengklik reply.

Tanggapannya adalah data yang dimasukkan dan ditabulasikan.

b. Kuesioner internet/*Web* menggunakan *HTML*, bahasa *Web*, dan ditempatkan pada sebuah *Website*. Responden dapat direkrut melalui Internet dari *database* responden potensial yang dikelola oleh perusahaan riset pemasaran atau mereka dapat direkrut melalui surat/telepon. Responden diminta mengunjungi sebuah lokasi *Web* tertentu untuk melakukan survei.

- Diskusi kelompok terfokus

Diskusi kelompok terfokus adalah wawancara dari sekelompok kecil orang yang dipimpin oleh seorang narasumber atau moderator yang secara halus mendorong peserta untuk berani berbicara terbuka dan spontan tentang hal yang dianggap penting yang berhubungan dengan topik diskusi saat itu (Henning dan Coloumia, 1990). Diskusi kelompok dapat melibatkan 8-12 anggota yang telah dipilih berdasarkan kesamaan latarbelakang. Peserta diskusi adalah orang dari populasi sasaran terpilih secara acak sehingga dapat mewakili populasi sasaran. Fasilitator menggunakan petunjuk diskusi, mencatat proses diskusi dan kemudian memberikan komentar mengenai hasil pengamatannya.

- Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam

Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam. Wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Keunggulannya ialah memungkinkan peneliti mendapatkan jumlah data yang banyak, sebaliknya kelemahan ialah karena wawancara melibatkan aspek emosi, maka kerjasama yang baik antara pewawancara dan yang diwawancarai sangat diperlukan. Teknik ini biasanya melekat erat dengan penelitian kualitatif (hariwijaya 2007: 73-74).

### **2.6.1.5. MENGOLAH HASIL SURVEI**

Menurut Hasan (2006: 24), pengolahan data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu. Pengolahan data bertujuan mengubah data mentah dari hasil pengukuran menjadi data yang lebih halus sehingga memberikan arah untuk pengkajian lebih lanjut (Sudjana, 2001: 128).

Pengolahan data menurut Hasan (2006: 24) meliputi kegiatan :

- *Editing*

*Editing* adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah terkumpul, tujuannya untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan dilapangan dan bersifat koreksi.

- *Coding* (Pengkodean)

*Coding* adalah pemberian kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisis.

- Pemberian Skor atau nilai

Dalam pemberian skor digunakan skala Likert yang merupakan salah satu cara untuk menentukan skor.

- Tabulasi

Tabulasi adalah pembuatan tabel-tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Dalam melakukan tabulasi diperlukan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan. Tabel hasil tabulasi dapat berbentuk :

- a. Tabel pemindahan, yaitu tabel tempat memindahkan kode-kode dari kuesioner atau pencatatan pengamatan.
- b. Tabel biasa, yaitu tabel yang disusun berdasar sifat responden tertentu dan tujuan tertentu.
- c. Tabel analisis, tabel yang memuat suatu jenis informasi yang telah dianalisa.



- Analisa Data

Analisa data adalah memperkirakan atau dengan menentukan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu (beberapa) kejadian terhadap suatu (beberapa) kejadian lainnya, serta memperkirakan/meramalkan kejadian lainnya. Kejadian dapat dinyatakan sebagai perubahan nilai variabel. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang diperoleh baik melalui hasil kuesioner dan bantuan wawancara.

#### **2.6.1.6. PENYUSUNAN LAPORAN**

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat dari Unit Pelayanan Publik.

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN SURVEI**

---

#### **3.1. PERSIAPAN SURVEI**

Sebelum pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada RSUD dr. Soeroto Ngawi dilaksanakan, ada beberapa hal yang perlu disiapkan. Pada Bab ini akan dijelaskan apa saja yang perlu disiapkan dalam pelaksanaan survei dimana ini merupakan tahapan awal dalam melakukan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari beberapa langkah, antara lain :

##### **3.1.1. PERSIAPAN BAHAN SURVEI**

Dalam menyusun survei kepuasan pelanggan digunakan daftar pertanyaan (kuisisioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan penerima layanan. Kuisisioner terdiri dari beberapa bagian, diantaranya :

###### **1. Bagian Pertama**

Bagian ini berisi judul kuisisioner dan nama instalasi yang dilakukan survei.

###### **2. Bagian Kedua**

Bagian ini berisi identitas responden yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, hubungan status, jenis layanan yang diterima. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden berkaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh.

###### **3. Bagian Ketiga**

Pada bagian ini berisi daftar pertanyaan yang terstruktur (berisikan jawaban dengan pilihan ganda) dan tidak terstruktur (berisikan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi) terkait mutu pelayanan yang akan ditanyakan tentang pendapat penerima pelayanan.

Untuk survei kepuasan masyarakat eksternal menggunakan 9 unsur pelayanan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 serta Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

3. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### 9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisioner berupa jawaban pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan bersifat kuantitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat puas sampai dengan tidak puas. Dengan skala likert 4 (empat) point yaitu :

- 1 = Tidak Puas
- 2 = Kurang Puas
- 3 = Puas
- 4 = Sangat Puas

Selain itu Responden diminta untuk memberikan masukan/saran perbaikan/inovasi pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan dari RSUD dr. Soeroto Ngawi.

#### **3.1.2. PENETAPAN JUMLAH RESPONDEN**

Responden dipilih secara acak, dan untuk besaran sampel menggunakan Tabel 2.1 Sampel dari Krejcie and Morgan. Sampel yang dibutuhkan untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei adalah 472 orang untuk Instalasi Rawat Inap dan 680 orang untuk Rawat Jalan serta 96 orang untuk IGD dan Peserta Didik, dan 150 orang untuk layanan Penunjang.

### 3.1.3. LOKASI DAN WAKTU PENGUMPULAN DATA

Survei kepuasan masyarakat dilakukan di tempat pelayanan RSUD dr. Soeroto Ngawi pada periode bulan Oktober - Desember tahun 2024.

### 3.2. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data diperoleh secara langsung dari responden melalui wawancara surveyor dengan pasien, keluarga pasien atau masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan di RSUD dr. Soeroto Ngawi (survei offline). Pada periode semester 2 tahun 2024, jumlah responden telah memenuhi sampel yang ditentukan yaitu dengan memperoleh sebanyak 1.398. Rincian jumlah responden pada masing-masing instalasi dapat dilihat pada Tabel 3.1.

**Tabel 3.1 Jumlah Responden pada Masing-Masing Instalasi**

No.	Instalasi	Jumlah Responden
<b>A. Instalasi Rawat Inap</b>		<b>472</b>
1.	Rawat Inap Melati	37
2.	Rawat Inap Flamboyan	35
3.	Rawat Inap Mawar	35
4.	Rawat Inap Bougenvile	35
5.	Rawat Inap Anggrek	35
6.	Rawat Inap Cendana	35
7.	Rawat Inap Teratai	65
8.	Rawat Inap Ruang Nifas	30
9.	Rawat Inap Ruang VK	30
10.	Rawat Inap Ruang ICU	30
11.	Rawat Inap Ruang Tulip	30
12.	Rawat Inap Ruang NICU	40

<b>No.</b>	<b>Instalasi</b>	<b>Jumlah Responden</b>
13.	Rawat Inap Ruang Bayi Lahir	35
<b>B. Instalasi Rawat Jalan</b>		<b>680</b>
1.	Poli Anak	25
2.	Poli Andrologi	25
3.	Poli Bedah Anak	26
4.	Poli Bedah Syaraf	21
5.	Poli Bedah Umum	25
6.	Poli Bedah Vaskuler	25
7.	Poli Penyakit Dalam	25
8.	Poli Gigi	25
9.	Poli Geriarti	26
10.	Poli Gizi	35
11.	Hemodialisa	35
12.	Poli Jantung	25
13.	Poli Jiwa	25
14.	Poli Kesehatan Ibu dan Anak	25
15.	Poli Kulit dan Kelamin	25
16.	Poli Mata	25
17.	Poli MCU	25
18.	Poli Nyeri	25
19.	Poli Orthopedi	25
20.	Poli Paru	25
21.	Poli Psikolog	25
22.	Poli Rehabilitasi Medik	37
23.	Poli Syaraf	25

<b>No.</b>	<b>Instalasi</b>	<b>Jumlah Responden</b>
24.	Poli THT	25
25.	Poli Urologi	25
26.	Poli VCT	25
<b>C. IGD dan Peserta Didik</b>		<b>96</b>
1.	Instalasi Gawat Darurat	35
2.	Peserta Didik Dokter Praktek	30
3.	Peserta Didik Perawat	31
<b>D. Layanan Penunjang</b>		<b>150</b>
1.	Instalasi Laboratorium	50
2.	Instalasi Radiologi	50
3.	Instalasi Farmasi	50
<b>Total</b>		<b>1.398</b>

### **3.3. PENGOLAHAN DATA**

Setelah pelaksanaan tahapan pengumpulan data maka tahapan selanjutnya adalah pengolahan data. Sebelum data diolah, dilakukan proses pemeriksaan data hasil survei. Pemeriksaan data dilakukan dengan beberapa langkah, antara lain memeriksa kelengkapan dan kejelasan jawaban. Kemudian dilakukan tabulasi data. Tabulasi data adalah proses data entry atau memasukkan seluruh data kuisisioner kedalam aplikasi yang digunakan. Setelah data dimasukkan, diperiksa kembali dengan mencocokkan kembali data yang telah dimasukkan dengan data yang ada pada kuisisioner dan memperbaiki jika terdapat salah pengetikan.

Pengolahan data dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

N = bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata berimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$



### 3.4. PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Dari hasil pengolahan data akan didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat kemudian dikategorikan sesuai dengan Tabel 3.2.

**Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval</b>	<b>Nilai Interval Konversi</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tahapan akhir berisi analisa dari hasil keseluruhan survei, penarikan kesimpulan terhadap hasil survei kepuasan pelanggan dan saran-saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan pada unit pelayanan publik.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN ANALISIS**

---

Survei Kepuasan Masyarakat telah dilaksanakan pada periode Semester 2 Tahun 2024, sehingga pada bab ini akan dijelaskan secara rinci hasil dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat tersebut. Survei kepuasan masyarakat dilakukan kepada masyarakat (pelanggan eksternal) yaitu pasien/keluarga pasien secara offline menggunakan kuisisioner dengan tenaga surveyor sedangkan untuk pegawai (pelanggan internal) secara online.

Survei dilakukan untuk semua jenis layanan pada periode Oktober - Desember 2024. Dan dipilih secara acak dari masyarakat (pasien/keluarga pasien) yang pernah menerima layanan dari masing masing instalasi RSUD dr. Soeroto Ngawi dan bersedia memberikan penilaian. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh masing-masing instalasi pada RSUD dr. Soeroto Ngawi.

#### **4.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN**

Karakteristik responden dikemukakan adalah untuk memberikan gambaran yang ingin diketahui mengenai keadaan diri responden yang menjadi sampel dalam survei kepuasan masyarakat ini. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat ini adalah 1.398 responden yang terdiri dari 472 orang untuk Instalasi Rawat Inap dan 680 orang untuk Rawat Jalan serta 96 orang untuk IGD dan Peserta Didik, dan 150 orang untuk layanan Penunjang.

Karakteristik responden dalam survei kepuasan masyarakat pada RSUD dr. Soeroto Ngawi yaitu Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan dan Pekerjaan.

Adapun dominasi karakteristik responden masyarakat yaitu pasien atau keluarga pasien RSUD dr. Soeroto Ngawi dapat dilihat pada tabel 4.1

**Tabel 4.1 Dominasi Karakteristik Responden**

No.	Instalasi	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)	Pendidikan	Pekerjaan
<b>A. Instalasi Rawat Inap</b>					
1.	Rawat Inap Melati	Laki - Laki	40 – 49 Tahun	SMA	Lainnya
2.	Rawat Inap Flamboyan	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya
3.	Rawat Inap Mawar	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya
4.	Rawat Inap Bougenvile	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya
5.	Rawat Inap Anggrek	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya
6.	Rawat Inap Cendana	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya
7.	Rawat Inap Teratai	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya
8.	Rawat Inap Ruang Nifas	Perempuan	40 – 49 Tahun	SMA	Lainnya
9.	Rawat Inap Ruang VK	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya
10.	Rawat Inap Ruang ICU	Perempuan	40 – 49 Tahun	SMA	Lainnya
11.	Rawat Inap Ruang Tulip	Perempuan	>50 Tahun	SMP	Lainnya
12.	Rawat Inap Ruang NICU	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya

No.	Instalasi	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)	Pendidikan	Pekerjaan
13.	Rawat Inap Ruang Bayi Lahir	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya
<b>B. Instalasi Rawat Jalan</b>					
1.	Poli Anak	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya
2.	Poli Andrologi	Laki - Laki	>50 Tahun	SMA	Lainnya
3.	Poli Bedah Anak	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya
4.	Poli Bedah Syaraf	Laki - Laki	>50 Tahun	SMA	Pegawai Swasta
5.	Poli Bedah Umum	Laki - Laki	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya
6.	Poli Bedah Vaskuler	Laki - Laki	40 – 49 Tahun	SMA	Lainnya
7.	Poli Penyakit Dalam	Perempuan	40 – 49 Tahun	SMA	Wiraswasta
8.	Poli Gigi	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya
9.	Poli Geriarti	Laki - Laki	>50 Tahun	SMA	Lainnya
10.	Poli Gizi	Laki - Laki	40 – 49 Tahun	SMA	Lainnya
11.	Hemodialisa	Laki - Laki	>50 Tahun	SMA	Lainnya
12.	Poli Jantung	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMP	Lainnya
13.	Poli Jiwa	Perempuan	40 – 49 Tahun	SMP	Lainnya
14.	Poli Kesehatan Ibu dan Anak	Perempuan	40 – 49 Tahun	SMA	Lainnya

<b>No.</b>	<b>Instalasi</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Usia (Tahun)</b>	<b>Pendidikan</b>	<b>Pekerjaan</b>
15.	Poli Kulit dan Kelamin	Laki - Laki	40 – 49 Tahun	SMA	Lainnya
16.	Poli Mata	Laki - Laki	30 – 39 Tahun	SMA	Wiraswasta
17.	Poli MCU	Laki - Laki	40 – 49 Tahun	D1/D2/D3	Lainnya
18.	Poli Nyeri	Laki - Laki	>50 Tahun	SMA	Lainnya
19.	Poli Orthopedi	Laki - Laki	40 – 49 Tahun	SMA	Wiraswasta
20.	Poli Paru	Laki - Laki	>50 Tahun	SMA	Lainnya
21.	Poli Psikolog	Laki - Laki	40 – 49 Tahun	SMA	Lainnya
22.	Poli Rehabilitasi Medik	Laki - Laki	>50 Tahun	SD	Lainnya
23.	Poli Syaraf	Perempuan	40 – 49 Tahun	SMA	Lainnya
24.	Poli THT	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya
25.	Poli Urologi	Laki - Laki	40 – 49 Tahun	SMA	Wiraswasta
26.	Poli VCT	Laki - Laki	30 – 39 Tahun	SMA	Wiraswasta
<b>C. IGD dan Peserta Didik</b>					
1.	Instalasi Gawat Darurat	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya
2.	Peserta Didik Dokter Praktek	Laki - Laki	30 – 39 Tahun	SMA	Wiraswasta
3.	Peserta Didik Perawat	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya

No.	Instalasi	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)	Pendidikan	Pekerjaan
<b>D. Layanan Penunjang</b>					
1.	Instalasi Laboratorium	Laki - Laki	30 – 39 Tahun	SMA	Wiraswasta
2.	Instalasi Radiologi	Laki - Laki	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya
3.	Instalasi Farmasi	Laki - Laki	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya

Jika dilihat pada Tabel 4.1 secara keseluruhan dominasi jenis kelamin pada survei periode ini didominasi oleh perempuan, laki - laki hanya mendominasi 22 instalasi, sisanya didominasi oleh perempuan. Usia paling banyak antara usia 30 sampai dengan 39 tahun. Dan untuk Pendidikan, hampir keseluruhan instalasi didominasi oleh responden dengan Pendidikan tingkat SMA/ sederajat.

Karena mayoritas responden yang disurvei adalah perempuan maka pekerjaan mayoritas responden adalah selain sebagai PNS/TNI/POLRI, pegawai swasta, wirausaha maupun pelajar atau mahasiswa . Pada Instalasi Poli Penyakit Dalam, Poli Mata, Poli Orthopedi, Poli Urologi, Poli VCT, Peserta Didik Dokter Praktek dan Instalasi Laboratorium sebagian besar responden bekerja sebagai wiraswasta.

## **4.2. TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan menampilkan kualitas pelayanan di RSUD dr. Soeroto Ngawi yang didasarkan pada unsur pelayanan yang terdapat di Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana.

Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan pengguna layanan akan pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Hasil survei kepuasan ini digunakan sebagai tolak ukur dari kualitas pelayanan dengan melihat kualitas pelayanan pada masing masing unsur pelayanan.



Hasil survei kepuasan masyarakat RSUD dr. Soeroto Ngawi Semester 2 Tahun 2024 mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang adalah **3,59** atau konversi sebesar **89,90**. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.3.

**Tabel 4.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Masing-Masing Instalasi**

No.	Instalasi	Unsur Pelayanan									NILAI		MUTU PELAYANAN	KINERJA
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	SKM	KONVERSI		
<b>A. Instalasi Rawat Inap</b>														
1.	Rawat Inap Melati	3,66	3,57	3,57	3,83	3,57	3,69	3,65	3,61	3,86	<b>3,67</b>	<b>91,69</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
2.	Rawat Inap Flamboyan	3,69	3,74	3,74	3,94	3,66	3,77	3,75	3,61	3,80	<b>3,75</b>	<b>93,63</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
3.	Rawat Inap Mawar	3,77	3,74	3,74	3,91	3,86	3,72	3,79	3,67	3,91	<b>3,79</b>	<b>94,80</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
4.	Rawat Inap Bougenvile	3,65	3,58	3,61	3,77	3,65	3,64	3,68	3,66	3,77	<b>3,67</b>	<b>91,69</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
5.	Rawat Inap Anggrek	3,66	3,71	3,77	3,91	3,83	3,69	3,72	3,73	3,89	<b>3,77</b>	<b>94,19</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
6.	Rawat Inap Cendana	3,66	3,74	3,71	3,77	3,66	3,65	3,72	3,73	3,77	<b>3,71</b>	<b>92,82</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
7.	Rawat Inap Teratai	3,69	3,69	3,71	3,86	3,83	3,72	3,73	3,77	3,89	<b>3,76</b>	<b>94,11</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
8.	Rawat Inap Ruang Nifas	3,71	3,65	3,77	3,68	3,65	3,75	3,69	3,73	3,74	<b>3,71</b>	<b>92,67</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

No.	Instalasi	Unsur Pelayanan									NILAI		MUTU PELAYANAN	KINERJA
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	SKM	KONVERSI		
9.	Rawat Inap Ruang VK	3,70	3,67	3,70	3,87	3,73	3,68	3,70	3,67	3,87	<b>3,73</b>	<b>93,29</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
10.	Rawat Inap Ruang ICU	3,67	3,63	3,57	3,80	3,57	3,68	3,69	3,67	3,77	<b>3,67</b>	<b>91,76</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
11.	Rawat Inap Ruang Tulip	3,67	3,77	3,63	3,87	3,60	3,72	3,72	3,55	3,77	<b>3,70</b>	<b>92,45</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
12.	Rawat Inap Ruang NICU	3,75	3,80	3,65	3,83	3,83	3,69	3,74	3,73	3,88	<b>3,76</b>	<b>94,11</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
13.	Rawat Inap Ruang Bayi Lahir	3,80	3,64	3,84	3,76	3,76	3,71	3,68	3,82	3,68	<b>3,74</b>	<b>93,58</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
<b>B. Instalasi Rawat Jalan</b>														
1.	Poli Anak	3,36	3,44	3,32	3,80	3,64	3,47	3,48	3,14	3,84	<b>3,50</b>	<b>87,47</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2.	Poli Andrologi	3,24	3,52	2,96	3,72	3,60	3,30	3,47	3,14	3,84	<b>3,42</b>	<b>85,53</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3.	Poli Bedah Anak	3,36	3,44	3,32	3,80	3,64	3,47	3,48	3,14	3,84	<b>3,50</b>	<b>87,47</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4.	Poli Bedah Syaraf	3,52	3,57	3,48	4,00	3,57	3,71	3,64	3,62	3,81	<b>3,66</b>	<b>91,47</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
5.	Poli Bedah Umum	3,36	3,44	3,32	3,80	3,64	3,47	3,48	3,14	3,84	<b>3,50</b>	<b>87,47</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6.	Poli Bedah Vaskuler	3,15	3,27	2,88	3,77	3,12	3,28	3,47	3,13	3,85	<b>3,32</b>	<b>83,12</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7.	Poli Penyakit Dalam	3,12	3,24	3,16	3,68	3,56	3,39	3,39	3,00	3,68	<b>3,36</b>	<b>83,94</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

No.	Instalasi	Unsur Pelayanan									NILAI		MUTU PELAYANAN	KINERJA
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	SKM	KONVERSI		
8.	Poli Gigi	3,32	3,40	3,24	3,88	3,36	3,35	3,50	3,18	3,84	<b>3,44</b>	<b>86,08</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9.	Poli Geriarti	3,12	3,44	3,16	3,92	3,48	3,46	3,48	3,14	3,84	<b>3,45</b>	<b>86,22</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
10.	Poli Gizi	3,29	3,40	3,29	3,89	3,39	3,39	3,37	3,43	3,69	<b>3,47</b>	<b>86,71</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
11.	Hemodialisa	3,63	3,63	3,66	3,89	3,69	3,63	3,54	3,39	3,74	<b>3,64</b>	<b>91,07</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
12.	Poli Jantung	3,40	3,40	3,40	3,76	3,48	3,53	3,61	3,76	3,92	<b>3,58</b>	<b>89,61</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
13.	Poli Jiwa	3,62	3,65	3,54	3,69	3,62	3,65	3,63	3,56	3,73	<b>3,63</b>	<b>90,81</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
14.	Poli Kesehatan Ibu dan Anak	3,20	3,33	3,20	3,73	3,60	3,42	3,32	2,93	3,80	<b>3,39</b>	<b>84,81</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
15.	Poli Kulit dan Kelamin	3,36	3,44	3,32	3,80	3,64	3,47	3,48	3,14	3,84	<b>3,50</b>	<b>87,47</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
16.	Poli Mata	3,08	3,40	3,08	3,88	3,12	3,34	3,48	3,14	3,84	<b>3,37</b>	<b>84,33</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
17.	Poli MCU	3,56	3,68	3,56	3,72	3,56	3,65	3,69	3,68	3,84	<b>3,66</b>	<b>91,50</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
18.	Poli Nyeri	3,64	3,68	3,04	3,88	3,28	3,50	3,48	3,14	3,84	<b>3,50</b>	<b>87,44</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
19.	Poli Orthopedi	3,32	3,28	3,12	3,76	3,56	3,47	3,46	3,20	3,84	<b>3,45</b>	<b>86,14</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
20.	Poli Paru	3,36	3,44	3,32	3,80	3,64	3,47	3,48	3,14	3,84	<b>3,50</b>	<b>87,47</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
21.	Poli Psikolog	3,28	3,32	3,32	3,84	3,40	3,39	3,49	3,14	3,84	<b>3,45</b>	<b>86,17</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
22.	Poli Rehabilitasi Medik	3,40	3,49	3,35	3,82	3,65	3,49	3,53	3,23	3,85	<b>3,53</b>	<b>88,37</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

No.	Instalasi	Unsur Pelayanan									NILAI		MUTU PELAYANAN	KINERJA
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	SKM	KONVERSI		
23.	Poli Syaraf	3,36	3,44	3,32	3,80	3,64	3,47	3,48	3,14	3,84	<b>3,50</b>	<b>87,47</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
24.	Poli THT	3,38	3,47	3,34	3,84	3,63	3,49	3,51	3,16	3,84	<b>3,52</b>	<b>87,93</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
25.	Poli Urologi	3,36	3,20	3,04	3,76	3,28	3,27	3,48	3,14	3,84	<b>3,37</b>	<b>84,36</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
26.	Poli VCT	3,36	3,44	3,32	3,80	3,64	3,47	3,48	3,14	3,84	<b>3,50</b>	<b>87,47</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>C. IGD dan Peserta Didik</b>														
1.	Instalasi Gawat Darurat	3,77	3,74	3,74	3,89	3,80	3,74	3,77	3,77	3,91	<b>3,79</b>	<b>94,82</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
2.	Peserta Didik Dokter Praktek	3,77	3,67	3,73	3,87	3,77	3,73	3,73	3,77	3,83	<b>3,76</b>	<b>94,03</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
3.	Peserta Didik Perawat	3,71	3,82	3,74	3,79	3,71	3,74	3,73	3,62	3,76	<b>3,74</b>	<b>93,38</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
<b>D. Layanan Penunjang</b>														
1.	Instalasi Laboratorium	3,73	3,69	3,69	3,85	3,77	3,70	3,70	3,75	3,85	<b>3,75</b>	<b>93,70</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
2.	Instalasi Radiologi	3,70	3,72	3,73	3,87	3,77	3,66	3,75	3,71	3,88	<b>3,75</b>	<b>93,85</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
3.	Instalasi Farmasi	3,78	3,74	3,78	3,92	3,78	3,74	3,78	3,78	3,88	<b>3,80</b>	<b>94,93</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
<b>IKM RSUD dr. Soeroto Ngawi</b>		<b>3,50</b>	<b>3,55</b>	<b>3,45</b>	<b>3,82</b>	<b>3,58</b>	<b>3,55</b>	<b>3,58</b>	<b>3,43</b>	<b>3,82</b>	<b>3,59</b>	<b>89,90</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

**Keterangan :**

U1 : Persyaratan

U2 : Prosedur

U3 : Waktu Pelayanan

U4 : Biaya/Tarif

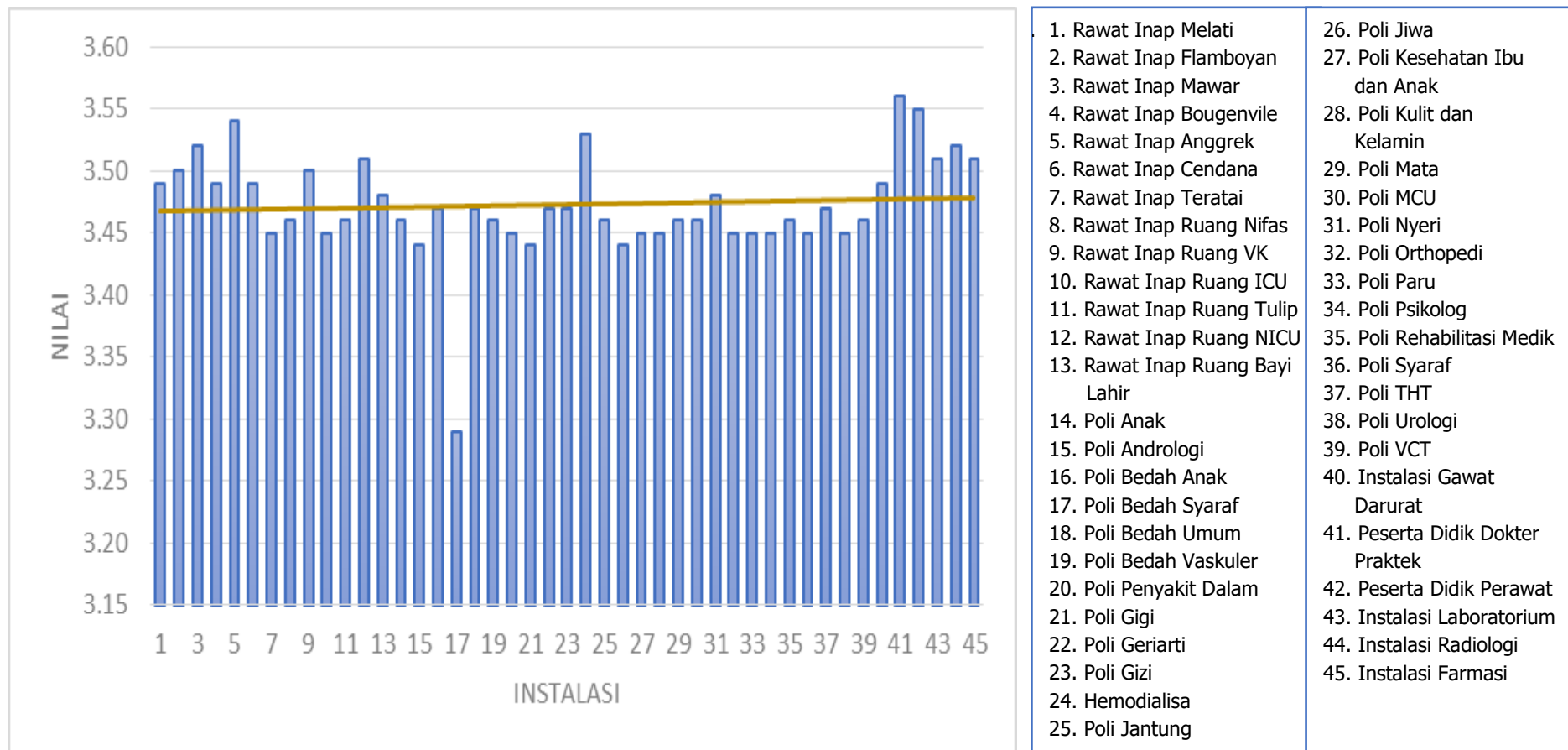
U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

U6 : Kompetensi Pelaksana

U7 : Perilaku Pelaksana

U8 : Sarana dan Prasarana

U9 : Penanganan Pengaduan, Saran  
dan Masukan



**Gambar 4.1 Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat pada masing-masing instalasi RSUD dr. Soeroto Ngawi**

Berdasarkan pada Tabel 4.3, dapat dilihat bahwa secara keseluruhan instalasi yang ada pada RSUD dr. Soeroto Ngawi sudah mendapatkan nilai baik. Bahkan ada beberapa instalasi yang mendapatkan nilai sangat baik, diantaranya yaitu Rawat Inap Anggrek, Peserta Didik Dokter Praktek dan Peserta Didik Perawat.

### 4.3. SARAN RESPONDEN

Selama pelaksanaan survei, kami selaku pelaksana kegiatan menampung saran dari responden dengan harapan saran-saran ini dapat diakomodir sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat tahun berikutnya. Saran-saran yang telah disampaikan dapat digunakan untuk memperbaiki kinerja masing-masing Instalasi di RSUD dr. Soeroto Ngawi lebih baik lagi untuk kedepannya. Berikut Ini saran-saran yang disampaikan responden kepada masing - masing instalasi di RSUD dr. Soeroto Ngawi.

**Tabel 4.17 Saran Responden Rawat Inap Melati**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Sudah bagus dan cepat, mohon dipertahankan	15	40%
2	Lebih meningkatkan kualitas dan kenyamanan rawat inap	4	11%
3	Mohon diperbaiki pintu kamar mandi di ruang D4	1	3%
4	Perbanyak kursi tunggu, setiap ruangan pakai AC	2	6%
5	Pelayanan sudah sesuai	15	40%
<b>Total</b>		<b>37</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.18 Saran Responden Rawat Inap Flamboyan**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Sudah cukup baik, bagus ramah dan cepat	10	29%
2	Sudah bagus pelayanannya	20	57%
3	Cukup baik, kamar mandi bersih	5	14%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.19 Saran Responden Rawat Inap Mawar**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Pelayanan sangat ramah, bagi perawat untuk penyampaian tolong harap bisa dimengerti	5	14%
2	Alhamdulillah selama saya berobat, sesuai dengan prosedur kami selaku pasien, sangat puas , tetap semangat	10	29%
3	Lebih ditingkatkan lagi fasilitas dan pelayanannya, pelayanan sudah sangat bagus	20	57%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.20 Saran Responden Rawat Inap Bougenvile**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Pelayanan sudah sesuai	10	29%
2	Sudah cukup baik. Petugas perlu ditambah	5	14%
3	Sudah bagus dan cepat, mohon dipertahankan	12	34%
4	Petugas kebersihan kurang	3	9%
5	Pelayanan informasi kurang mudah	5	14%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>



**Tabel 4.21 Saran Responden Rawat Inap Anggrek**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Petugas ramah, tempat ruang tunggu lebih ditingkatkan lagi	10	29%
2	Petugas sudah baik dan ramah, Tempat parkir panas jauh dari ruangan	5	14%
3	Sudah cukup baik, Harap ditingkatkan lagi. Fasilitas diperbaiki lagi	5	14%
4	Baik, cukup, ramah	15	43%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.22 Saran Responden Rawat Inap Cendana**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Sudah bagus dan cepat, mohon dipertahankan	18	51%
2	Lebih meningkatkan kualitas dan kenyamanan rawat inap	10	29%
3	Sudah cukup baik. Petugas perlu ditambah	7	20%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.23 Saran Responden Rawat Inap Teratai**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Sudah bagus dan cepat, mohon dipertahankan	20	31%
2	Pelayanan dimasyarakat menjadi lebih baik	10	15%
3	Waktu kontrol antrinya agar tidak terlalu lama	5	8%
4	Sudah cukup baik, bagus ramah dan cepat	10	15%
5	Sudah cukup bagus pelayanannya	20	31%
<b>Total</b>		<b>65</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.24 Saran Responden Rawat Inap Ruang Nifas**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Sudah bagus dan cepat, mohon dipertahankan	15	50%
2	Cukup baik bagus tingkatkan lagi	10	33%
3	Sudah cukup baik, bagus ramah dan cepat	5	17%
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.25 Saran Responden Rawat Inap Ruang VK**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Sudah cukup bagus pelayanannya	15	50%
2	Parkiran terlalu jauh bagi lansia	5	17%
3	Banyak perubahan, semoga tambah baik dan bagus	10	33%
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.26 Saran Responden Rawat Inap Ruang ICU**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Baik dalam pelayanannya, perlu ditingkatkan lagi	15	50%
2	Perawat ada yang ramah dan tidak, dr juga , ruangan sebaiknya pakai kipas agar tidak panas	3	10%
3	Baik dan bagus, tempat jemuran ditambah	5	17%
4	Tetap pertahankan pelayanan seperti ini	7	23%
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.27 Saran Responden Rawat Inap Ruang Tulip**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Lebih ditingkatkan lagi fasilitas dan pelayanannya, pelayanan sudah sangat bagus	10	33%
2	Pelayanan sangat ramah, bagi perawat untuk penyampaian tolong harap bisa dimengerti	5	17%
3	Sudah bagus dan cepat, mohon dipertahankan	15	50%
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.28 Saran Responden Rawat Inap Ruang NICU**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Pelayanan sudah sesuai	10	25%
2	Sudah bagus, mohon petuagas cleaning service dibina	5	12%
3	Baik dalam pelayanannya, perlu ditingkatkan lagi	25	63%
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.29 Saran Responden Rawat Inap Ruang Bayi Lahir**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Sudah cukup baik. Petugas perlu ditambah	5	14%
2	Sudah cukup baik, bagus ramah dan cepat	10	29%
3	Pelayanan informasi kurang mudah	5	14%
4	Baik dan mohon ditingkatkan lagi	5	14%
5	Sudah bagus dan cepat, mohon dipertahankan	10	29%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.30 Saran Responden Poli Anak**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Sudah bagus dan cepat, mohon dipertahankan	10	40%
2	Pelayanan sudah baik , semoga semakin maju dan lebih baik	8	32%
3	Bagus , Tempat parkir jauh	7	28%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.31 Saran Responden Poli Andrologi**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Sudah bagus dan cepat, mohon dipertahankan	15	60%
2	Cukup baik, harap diperhatikan sarana dan prasarananya	5	20%
3	Cukup baik, kamar mandi bersih	5	20%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.32 Saran Responden Poli Bedah Anak**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Tidak seperti dulu, sekarang semuanya sudah baik dan sudah sesuai	3	12%
2	Sudah bagus pelayanannya, petugas kurang ramah	3	12%
3	Dipertahankan pelayanan yang sudah baik	10	38%
4	Cukup baik bagus tingkatkan lagi	10	38%
<b>Total</b>		<b>26</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.33 Saran Responden Poli Bedah Syaraf**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Sudah bagus dan cepat, mohon dipertahankan	10	48%
2	Cukup baik, kamar mandi bersih	5	24%
3	Lebih ditingkatkan lagi	6	28%
<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.34 Saran Responden Poli Bedah Umum**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Cukup baik, ditingkatkan lagi pelayanannya	10	40%
2	Agak dipercepat alias jangan terlalu lama	10	40%
3	Dipermudah pelayanan dari segala poli	5	20%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.35 Saran Responden Poli Bedah Vaskuler**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Pelayanan cukup memuaskan	10	40%
2	Semoga pelayanan ramah dan tanggungjawab	5	20%
3	Jadual nomor antrian sesuai waktu yang ditentukan	3	12%
4	Pelayanan sudah baik, mohon pelayanan online ditingkatkan	4	16%
5	Pelayanan sudah baik langsung ditangani dan petugasnya sopan dan ramah	3	12%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.36 Saran Responden Poli Penyakit Dalam**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Sudah bagus pelayanannya	10	40%
2	Pelayanan sudah sesuai	10	40%
3	Semoga dapat diperbaiki baik sarana dan prasarana	5	20%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.37 Saran Responden Poli Gigi**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Sudah layak dan semoga kedepannya lebih ditingkatkan lagi	12	48%
2	Sangat banyak perubahan, semoga lebih baik lagi	8	32%
3	Sudah bagus pelayanannya, tempat parkir jauh dari ruangan	5	20%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.38 Saran Responden Poli Geriatri**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Semoga pelayanannya lebih baik lagi	7	27%
2	Sudah bagus dan cepat, mohon dipertahankan	10	38%
3	Lebih ditingkatkan lagi fasilitas dan pelayanannya, pelayanan sudah sangat bagus	5	19%
4	Saya ucapkan terimakasih RSUD dr. Soeroto atas layanan pengurus dan petugas	2	8%
5	Mudah - mudahan jauh lebih baik lagi dan semoga sukses dan selalu membuat pasiennya senang	2	8%
<b>Total</b>		<b>26</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.39 Saran Responden Poli Gizi**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Sudah baik , Tapi bisa ditingkatkan lagi	20	57%
2	Baik pelayanannya, makan ditambah dan rasa masakannya	10	29%
3	untuk perawat harus melayani pasien dengan ramah, fasilitas yang diberikan sudah memadai	5	14%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.40 Saran Responden Hemodialisa**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Pelayanan sudah baik dan ramah	15	43%
2	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi	15	43%
3	Kebersihan harap diperhatikan	5	14%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.41 Saran Responden Poli Jantung**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Baik dalam pelayanannya, perlu ditingkatkan lagi	7	28%
2	Tetap pertahankan pelayanan seperti ini	5	20%
3	Pelayanan sudah cukup baik	13	52%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.42 Saran Responden Poli Jiwa**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Baik dan bagus, perlu ditingkatkan lagi	10	40%
2	Petugas ramah dan sopan, pelayanan sangat baik	7	28%
3	Banyak perubahan, semoga tambah baik dan bagus	8	32%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.43 Saran Responden Poli Kesehatan Ibu dan Anak**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Pelayanan sudah bagus, ditingkatkan lagi untuk kenyamanan pasien	10	40%
2	Sudah bagus dan cepat, mohon dipertahankan	7	28%
3	Pelayanan sudah bagus, ditingkatkan lagi untuk kenyamanan pasien	5	20%
4	Pelayanan sudah sesuai, diperbaiki lagi sarana dan prasarannya	3	12%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.44 Saran Responden Poli Kulit dan Kelamin**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Tolong diperbaharui sarana dan prasarannya	4	16%
2	Sudah bagus pelayanannya, tapi perlu ditingkatkan lagi	18	72%
3	Ruang pendaftaran harap memperhatikan manula	3	12%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100%</b>



**Tabel 4.45 Saran Responden Poli Mata**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Pelayanan sudah baik dan ramah	15	60%
2	Cukup baik, semoga kedepannya dapat ditingkatkan	5	20%
3	Cukup baik dan petugas pada ramah	5	20%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.46 Saran Responden Poli MCU**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Perlu ditingkatkan lagi, lebih bagus lagi	8	32%
2	Semuanya sudah baik	10	40%
3	Lebih ditingkatkan lagi, kebersihan toilet lebih ditingkatkan lagi	7	28%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.47 Saran Responden Poli Nyeri**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Cukup bagus, terus ditingkatkan	17	68%
2	Ditingkatkan lagi pelayanannya, dimudahkan lagi dalam pengurusan keluarga pasien, lama administrasinya	3	12%
3	Pelayanan sangat baik dan memuaskan, fasilitas bersih dan nyaman, perawat sopan dan tlaten. Terus ditingkatkatkan agar lebih baik lagi	5	20%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.48 Saran Responden Poli Orthopedi**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Sudah baik pelayanannya dan informasinya	10	40%
2	Sopan dan ramah pelayanannya, dr baik dan tepat waktu	5	20%
3	Cukup ramah dan baik, fasilitas harap ditingkatkan lagi	3	12%
4	dr sangat ramah, sopan dan penjelasannya mudah dicerna. Mohon kedisiplinannya tepat waktu	2	8%
5	cukup baik bagus tingkatkan lagi	5	20%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.49 Saran Responden Poli Paru**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Sejauh ini pelayanan yang saya rasakan sudah bagus	8	32%
2	Cukup baik, harap diperhatikan sarana dan prasarananya	5	20%
3	Sudah baik pelayanannya, ditingkatkan lebih baik	12	48%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.50 Saran Responden Poli Psiklog**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Pelayanan sudah baik	12	48%
2	Saya sangat berterima kasih, karena pelayanannya sangat baik	8	32%
3	Sangat baik pelayanannya diarahkan sampai bisa	5	20%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.51 Saran Responden Poli Rehabilitasi Medik**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Sudah cukup baik, Pelayanan terapi laser kurang baik karena sering tidak datang, diharapkan kedepannya bisa lebih baik	2	5%
2	Cukup baik, proses rujukan cepat, pelayanan kurang ramah, fasilitas kurang memadai	3	8%
3	Cukup baik, Pelayanan dipoli rehabilitasi kurang ramah	3	8%
4	Sudah cukup bagus, untuk BPJS mohon dilayani dengan baik, khususnya klas 3	5	14%
5	Cukup baik bagus tingkatkan lagi, dr harap datang tepat waktu berikan pelayanan yang terbaik dan maksimal	5	14%
6	Sudah baik, semoga peralatan medisnya lebih lengkap lagi	3	8%
7	Pelayanan sudah cukup baik dan memuaskan	16	43%
<b>Total</b>		<b>37</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.52 Saran Responden Poli Syaraf**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Pelayanan sudah sesuai	10	40%
2	Sangat baik mudah dan tidak membingungkan	5	20%
3	Antrian harap dipercepat kalau pasien sudah datang	3	12%
4	Waktu kontrol antrinya agar tidak terlalu lama	2	8%
5	Kenyamanan dan kebersihan harap lebih diperhatikan	2	8%
6	Ruang pendaftaran mohon diperhatikan biar nyaman	3	12%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.53 Saran Responden Poli THT**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Pelayanannya sudah baik dan memadai	15	60%
2	Sudah bagus dan cepat, mohon dipertahankan	8	32%
3	Pendaftaran online lebih baik lagi	2	8%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.54 Saran Responden Poli Urologi**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Sudah bagus dan cepat, mohon dipertahankan	12	48%
2	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi, perlu ditambah tempat duduk lagi	6	24%
3	Semoga lebih dari yang sekarang untuk selanjutnya	7	28%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.55 Saran Responden Poli VCT**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Baik dan mohon ditingkatkan lagi	15	60%
2	Pertahankan keramahan dan pelayanan yang sudah baik	6	24%
3	Kenyamanan pasien tolong lebih di utamakan	4	16%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.56 Saran Responden Instalasi Gawat Darurat**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Cukup ramah dan pelayanan sudah bagus	10	28%
2	Semakin menjadi yang terbaik untuk melayani pasien	10	28%
3	Bagus, mohon ditingkatkan lagi	15	44%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.57 Saran Responden Peserta Didik Dokter Praktek**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Sudah cukup memuaskan	10	33%
2	Sopan dan ramah pelayanannya, dr baik dan tepat waktu	5	17%
3	Pelayanan sudah sesuai	15	50%
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.58 Saran Responden Peserta Didik Perawat**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Baik dan sopan semoga menjalani hari dengan baik	8	26%
2	Pelayanan puas mohon ditingkatkan lagi	9	29%
3	Baik dan pertahankan selalu fasilitasnya	8	26%
4	Pelayanan sangat baik dan memuaskan, fasilitas bersih dan nyaman, perawat sopan dan tlaten. Terus ditingkatkatkan agar lebih baik lagi	3	10%
5	Perwatnya, Alhamdulillah ramah, bagus, sopan, cepat dalam bertindak	2	6%
6	Ruang tunggu sebagian rusak	1	3%
<b>Total</b>		<b>31</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.59 Saran Responden Instalasi Laboratorium**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Sudah bagus dan cepat, mohon dipertahankan	25	50%
2	Sudah bagus pelayanannya, petugas kurang ramah	7	14%
3	Sudah cukup baik. Petugas perlu ditambah	8	16%
4	Perlu diperbaiki lagi dalam kecepatan layanan	5	10%
5	Pelayanan terhadap lansia harap diperhatikan	5	10%
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.60 Saran Responden Instalasi Radiologi**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Pelayanan sudah cukup baik, tapi perlu ditingkatkan lagi	20	40%
2	Semoga pelayanan, fasilitas dan keramahan selalu terjaga	20	40%
3	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi, perlu ditambah tempat duduk lagi	5	10%
4	Petugas kebersihan kurang	5	10%
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.61 Saran Responden Instalasi Farmasi**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Pelayanan sudah bagus, fasilitas sudah ada perbaikan	20	40%
2	Semoga lebih ditingkatkan pelayanannya baik BPJS dan umum	20	40%
3	Lama dalam antrian pengambilan obat	10	20%
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

---

#### 5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dominasi karakteristik responden RSUD dr. Soeroto Ngawi adalah :

**Tabel 5.1 Dominasi Karakteristik Responden**

No.	Instalasi	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)	Pendidikan	Pekerjaan
<b>A. Instalasi Rawat Inap</b>					
1.	Rawat Inap Melati	Laki - Laki	40 – 49 Tahun	SMA	Lainnya
2.	Rawat Inap Flamboyan	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya
3.	Rawat Inap Mawar	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya
4.	Rawat Inap Bougenvile	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya
5.	Rawat Inap Anggrek	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya
6.	Rawat Inap Cendana	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya
7.	Rawat Inap Teratai	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya

No.	Instalasi	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)	Pendidikan	Pekerjaan
8.	Rawat Inap Ruang Nifas	Perempuan	40 – 49 Tahun	SMA	Lainnya
9.	Rawat Inap Ruang VK	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya
10.	Rawat Inap Ruang ICU	Perempuan	40 – 49 Tahun	SMA	Lainnya
11.	Rawat Inap Ruang Tulip	Perempuan	>50 Tahun	SMP	Lainnya
12.	Rawat Inap Ruang NICU	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya
13.	Rawat Inap Ruang Bayi Lahir	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya
<b>B. Instalasi Rawat Jalan</b>					
1.	Poli Anak	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya
2.	Poli Andrologi	Laki - Laki	>50 Tahun	SMA	Lainnya
3.	Poli Bedah Anak	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya
4.	Poli Bedah Syaraf	Laki - Laki	>50 Tahun	SMA	Pegawai Swasta
5.	Poli Bedah Umum	Laki - Laki	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya
6.	Poli Bedah Vaskuler	Laki - Laki	40 – 49 Tahun	SMA	Lainnya
7.	Poli Penyakit Dalam	Perempuan	40 – 49 Tahun	SMA	Wiraswasta
8.	Poli Gigi	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya
9.	Poli Geriarti	Laki - Laki	>50 Tahun	SMA	Lainnya
10.	Poli Gizi	Laki - Laki	40 – 49 Tahun	SMA	Lainnya



<b>No.</b>	<b>Instalasi</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Usia (Tahun)</b>	<b>Pendidikan</b>	<b>Pekerjaan</b>
11.	Hemodialisa	Laki - Laki	>50 Tahun	SMA	Lainnya
12.	Poli Jantung	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMP	Lainnya
13.	Poli Jiwa	Perempuan	40 – 49 Tahun	SMP	Lainnya
14.	Poli Kesehatan Ibu dan Anak	Perempuan	40 – 49 Tahun	SMA	Lainnya
15.	Poli Kulit dan Kelamin	Laki - Laki	40 – 49 Tahun	SMA	Lainnya
16.	Poli Mata	Laki - Laki	30 – 39 Tahun	SMA	Wiraswasta
17.	Poli MCU	Laki - Laki	40 – 49 Tahun	D1/D2/D3	Lainnya
18.	Poli Nyeri	Laki - Laki	>50 Tahun	SMA	Lainnya
19.	Poli Orthopedi	Laki - Laki	40 – 49 Tahun	SMA	Wiraswasta
20.	Poli Paru	Laki - Laki	>50 Tahun	SMA	Lainnya
21.	Poli Psikolog	Laki - Laki	40 – 49 Tahun	SMA	Lainnya
22.	Poli Rehabilitasi Medik	Laki - Laki	>50 Tahun	SD	Lainnya
23.	Poli Syaraf	Perempuan	40 – 49 Tahun	SMA	Lainnya
24.	Poli THT	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya
25.	Poli Urologi	Laki - Laki	40 – 49 Tahun	SMA	Wiraswasta
26.	Poli VCT	Laki - Laki	30 – 39 Tahun	SMA	Wiraswasta

No.	Instalasi	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)	Pendidikan	Pekerjaan
<b>C. IGD dan Peserta Didik</b>					
1.	Instalasi Gawat Darurat	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya
2.	Peserta Didik Dokter Praktek	Laki - Laki	30 – 39 Tahun	SMA	Wiraswasta
3.	Peserta Didik Perawat	Perempuan	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya
<b>D. Layanan Penunjang</b>					
1.	Instalasi Laboratorium	Laki - Laki	30 – 39 Tahun	SMA	Wiraswasta
2.	Instalasi Radiologi	Laki - Laki	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya
3.	Instalasi Farmasi	Laki - Laki	30 – 39 Tahun	SMA	Lainnya

2. Indeks Kepuasan Pelanggan RSUD dr. Soeroto Ngawi Semester 2 Tahun 2024 adalah **3,59** atau konversi sebesar **89,90** dengan kategori **SANGAT BAIK (A)**, berikut indeks kepuasan masing-masing instalasi :

**Tabel 5.2 Nilai-Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2024**

No.	Instalasi	Unsur Pelayanan									NILAI		MUTU PELAYANAN	KINERJA
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	SKM	KONVERSI		
<b>A. Instalasi Rawat Inap</b>														
1.	Rawat Inap Melati	3,66	3,57	3,57	3,83	3,57	3,69	3,65	3,61	3,86	<b>3,67</b>	<b>91,69</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
2.	Rawat Inap Flamboyan	3,69	3,74	3,74	3,94	3,66	3,77	3,75	3,61	3,80	<b>3,75</b>	<b>93,63</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
3.	Rawat Inap Mawar	3,77	3,74	3,74	3,91	3,86	3,72	3,79	3,67	3,91	<b>3,79</b>	<b>94,80</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
4.	Rawat Inap Bougenvile	3,65	3,58	3,61	3,77	3,65	3,64	3,68	3,66	3,77	<b>3,67</b>	<b>91,69</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
5.	Rawat Inap Anggrek	3,66	3,71	3,77	3,91	3,83	3,69	3,72	3,73	3,89	<b>3,77</b>	<b>94,19</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
6.	Rawat Inap Cendana	3,66	3,74	3,71	3,77	3,66	3,65	3,72	3,73	3,77	<b>3,71</b>	<b>92,82</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
7.	Rawat Inap Teratai	3,69	3,69	3,71	3,86	3,83	3,72	3,73	3,77	3,89	<b>3,76</b>	<b>94,11</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
8.	Rawat Inap Ruang Nifas	3,71	3,65	3,77	3,68	3,65	3,75	3,69	3,73	3,74	<b>3,71</b>	<b>92,67</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

No.	Instalasi	Unsur Pelayanan									NILAI		MUTU PELAYANAN	KINERJA
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	SKM	KONVERSI		
9.	Rawat Inap Ruang VK	3,70	3,67	3,70	3,87	3,73	3,68	3,70	3,67	3,87	<b>3,73</b>	<b>93,29</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
10.	Rawat Inap Ruang ICU	3,67	3,63	3,57	3,80	3,57	3,68	3,69	3,67	3,77	<b>3,67</b>	<b>91,76</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
11.	Rawat Inap Ruang Tulip	3,67	3,77	3,63	3,87	3,60	3,72	3,72	3,55	3,77	<b>3,70</b>	<b>92,45</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
12.	Rawat Inap Ruang NICU	3,75	3,80	3,65	3,83	3,83	3,69	3,74	3,73	3,88	<b>3,76</b>	<b>94,11</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
13.	Rawat Inap Ruang Bayi Lahir	3,80	3,64	3,84	3,76	3,76	3,71	3,68	3,82	3,68	<b>3,74</b>	<b>93,58</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
<b>B. Instalasi Rawat Jalan</b>														
1.	Poli Anak	3,36	3,44	3,32	3,80	3,64	3,47	3,48	3,14	3,84	<b>3,50</b>	<b>87,47</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
2.	Poli Andrologi	3,24	3,52	2,96	3,72	3,60	3,30	3,47	3,14	3,84	<b>3,42</b>	<b>85,53</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
3.	Poli Bedah Anak	3,36	3,44	3,32	3,80	3,64	3,47	3,48	3,14	3,84	<b>3,50</b>	<b>87,47</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4.	Poli Bedah Syaraf	3,52	3,57	3,48	4,00	3,57	3,71	3,64	3,62	3,81	<b>3,66</b>	<b>91,47</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
5.	Poli Bedah Umum	3,36	3,44	3,32	3,80	3,64	3,47	3,48	3,14	3,84	<b>3,50</b>	<b>87,47</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
6.	Poli Bedah Vaskuler	3,15	3,27	2,88	3,77	3,12	3,28	3,47	3,13	3,85	<b>3,32</b>	<b>83,12</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
7.	Poli Penyakit Dalam	3,12	3,24	3,16	3,68	3,56	3,39	3,39	3,00	3,68	<b>3,36</b>	<b>83,94</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

No.	Instalasi	Unsur Pelayanan									NILAI		MUTU PELAYANAN	KINERJA
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	SKM	KONVERSI		
8.	Poli Gigi	3,32	3,40	3,24	3,88	3,36	3,35	3,50	3,18	3,84	<b>3,44</b>	<b>86,08</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
9.	Poli Geriarti	3,12	3,44	3,16	3,92	3,48	3,46	3,48	3,14	3,84	<b>3,45</b>	<b>86,22</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
10.	Poli Gizi	3,29	3,40	3,29	3,89	3,39	3,39	3,37	3,43	3,69	<b>3,47</b>	<b>86,71</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
11.	Hemodialisa	3,63	3,63	3,66	3,89	3,69	3,63	3,54	3,39	3,74	<b>3,64</b>	<b>91,07</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
12.	Poli Jantung	3,40	3,40	3,40	3,76	3,48	3,53	3,61	3,76	3,92	<b>3,58</b>	<b>89,61</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
13.	Poli Jiwa	3,62	3,65	3,54	3,69	3,62	3,65	3,63	3,56	3,73	<b>3,63</b>	<b>90,81</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
14.	Poli Kesehatan Ibu dan Anak	3,20	3,33	3,20	3,73	3,60	3,42	3,32	2,93	3,80	<b>3,39</b>	<b>84,81</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
15.	Poli Kulit dan Kelamin	3,36	3,44	3,32	3,80	3,64	3,47	3,48	3,14	3,84	<b>3,50</b>	<b>87,47</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
16.	Poli Mata	3,08	3,40	3,08	3,88	3,12	3,34	3,48	3,14	3,84	<b>3,37</b>	<b>84,33</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
17.	Poli MCU	3,56	3,68	3,56	3,72	3,56	3,65	3,69	3,68	3,84	<b>3,66</b>	<b>91,50</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
18.	Poli Nyeri	3,64	3,68	3,04	3,88	3,28	3,50	3,48	3,14	3,84	<b>3,50</b>	<b>87,44</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
19.	Poli Orthopedi	3,32	3,28	3,12	3,76	3,56	3,47	3,46	3,20	3,84	<b>3,45</b>	<b>86,14</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
20.	Poli Paru	3,36	3,44	3,32	3,80	3,64	3,47	3,48	3,14	3,84	<b>3,50</b>	<b>87,47</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
21.	Poli Psikolog	3,28	3,32	3,32	3,84	3,40	3,39	3,49	3,14	3,84	<b>3,45</b>	<b>86,17</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
22.	Poli Rehabilitasi Medik	3,40	3,49	3,35	3,82	3,65	3,49	3,53	3,23	3,85	<b>3,53</b>	<b>88,37</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

No.	Instalasi	Unsur Pelayanan									NILAI		MUTU PELAYANAN	KINERJA
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	SKM	KONVERSI		
23.	Poli Syaraf	3,36	3,44	3,32	3,80	3,64	3,47	3,48	3,14	3,84	<b>3,50</b>	<b>87,47</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
24.	Poli THT	3,38	3,47	3,34	3,84	3,63	3,49	3,51	3,16	3,84	<b>3,52</b>	<b>87,93</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
25.	Poli Urologi	3,36	3,20	3,04	3,76	3,28	3,27	3,48	3,14	3,84	<b>3,37</b>	<b>84,36</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
26.	Poli VCT	3,36	3,44	3,32	3,80	3,64	3,47	3,48	3,14	3,84	<b>3,50</b>	<b>87,47</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>C. IGD dan Peserta Didik</b>														
1.	Instalasi Gawat Darurat	3,77	3,74	3,74	3,89	3,80	3,74	3,77	3,77	3,91	<b>3,79</b>	<b>94,82</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
2.	Peserta Didik Dokter Praktek	3,77	3,67	3,73	3,87	3,77	3,73	3,73	3,77	3,83	<b>3,76</b>	<b>94,03</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
3.	Peserta Didik Perawat	3,71	3,82	3,74	3,79	3,71	3,74	3,73	3,62	3,76	<b>3,74</b>	<b>93,38</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
<b>D. Layanan Penunjang</b>														
1.	Instalasi Laboratorium	3,73	3,69	3,69	3,85	3,77	3,70	3,70	3,75	3,85	<b>3,75</b>	<b>93,70</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
2.	Instalasi Radiologi	3,70	3,72	3,73	3,87	3,77	3,66	3,75	3,71	3,88	<b>3,75</b>	<b>93,85</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
3.	Instalasi Farmasi	3,78	3,74	3,78	3,92	3,78	3,74	3,78	3,78	3,88	<b>3,80</b>	<b>94,93</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
<b>IKM RSUD dr. Soeroto Ngawi</b>		<b>3,50</b>	<b>3,55</b>	<b>3,45</b>	<b>3,82</b>	<b>3,58</b>	<b>3,55</b>	<b>3,58</b>	<b>3,43</b>	<b>3,82</b>	<b>3,59</b>	<b>89,90</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

## **5.2. SARAN**

Saran untuk perbaikan oleh RSUD dr. Soeroto Ngawi agar menjadi lebih baik dapat dilakukan beberapa hal sebagai berikut :

1. Unsur-unsur yang mendapatkan nilai baik perlu untuk dilakukan perbaikan atau peningkatan agar semua instalasi pada RSUD dr. Soeroto Ngawi memiliki kategori sangat baik secara keseluruhan. Perbaikan dapat dilakukan dengan memperhatikan saran dan masukan dari responden pada masing-masing instalasi.
2. Saran-saran yang disampaikan responden pada masing-masing instalasi sebaiknya ditinjau dan ditindaklanjuti guna meningkatkan kinerja atau pelayanan pada masing-masing instalasi.
3. Survei Kepuasan sebaiknya dilakukan secara berkala setiap tahun untuk melihat konsistensi perbaikan dan komitmen layanan RSUD dr. Soeroto Ngawi kepada pelanggan atau masyarakat.
4. Informasi terkait pelayanan publik perlu dibuat secara informatif.

## **DAFTAR PUSTAKA**

---

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009) Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038).

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009.

Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik.



- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi Kelima. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-1, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2008.
- Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Cetakan ke-3, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009.
- Cochran G. William. 1991. *Teknik Penarikan Sampel*, Edisi ketiga, UI Press, Jakarta.
- Hasan, Iqbal. 2006. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Gramedia.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Tjiptono Fany & Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi.