



LAPORAN

PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RSUD DR. R. SOEDARSONO BULAN JANUARI-JUNI TAHUN 2023

**KERJASAMA
RSUD dr. R. SOEDARSONO KOTA PASURUAN
DAN
BADAN KERJASAMA DAN MANAJEMEN PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
TAHUN 2023**

KATA PENGANTAR

RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan yang merupakan rumah sakit milik Kota Pasuruan senantiasa berbenah dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sebagai institusi pelayanan publik RSUD dr. R. Soedarsono memperhatikan tingkat kebutuhan dan kepuasan masyarakat atau pasien. Oleh karena itu pengukuran kepuasan masyarakat disusun dalam bentuk penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang didasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, dan SERVQUAL kualitas pelayanan dari Parasuraman yang meliputi aspek RATER (*Reliable, Assurance, Tangible, Emphaty, dan Responsiveness*). Dokumen penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2023 ini diharapkan dapat membantu manajemen RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Tim peneliti mengucapkan terima kasih kepada responden penelitian dan tim manajemen RSUD dr. R Soedarsono Kota Pasuruan atas kerjasama yang baik selama pelaksanaan penelitian. Tim peneliti menyadari bahwa tidaka ada karya yang memiliki kesempurnaan. Oleh karena itu, masukan dan saran dari berbagai pihak diharapkan untuk kelengkapan kajian ini.

Surabaya, Juli 2023

Tim Penyusun

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan produk dari organisasi pemerintah yang dalam penggunaan pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Yang dimaksud sebagai penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan korporasi yang diberi wewenang untuk memberikan pelayanan publik dengan menggunakan anggaran Negara.

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang dirasakan pasien dengan harapannya. Kepuasan merupakan hasil evaluasi (penilaian) konsumen terhadap berbagai aspek kualitas pelayanan. Penilaian kualitas dilakukan dengan membandingkan antara harapan dengan kinerja nyata kualitas yang dirasakan. Semakin kecil kesenjangan antara harapan dengan kualitas yang dirasakan, maka akan semakin tinggi kepuasan. Sebaliknya, semakin lebar kesenjangan harapan dengan kinerja kualitas, maka tingkat kepuasan pun akan semakin rendah (Kotler dan Keller, 2007). Dengan konsumen merasa puas terhadap suatu penggunaan jangka panjang, sebab rasa puas konsumen akan mempengaruhi tindakan yang didasarkan pada pengalaman masa lalu dimana selanjutnya mereka tidak akan mudah berpindah jasa karena stimulasi pemasaran.

Di era keterbukaan dan perdagangan bebas saat ini merupakan peluang dan tantangan bisnis baru bagi rumah sakit untuk memperluas pasarnya, namun di sisi lain keadaan tersebut memunculkan persaingan yang semakin ketat antar rumah sakit, baik

rumah sakit domestik maupun rumah sakit asing (Tjiptono, 2002). Pesatnya pertumbuhan ekonomi serta tantangan era perdagangan menyebabkan semakin ketatnya kompetisi dalam dunia bisnis, begitu juga dengan bisnis dalam pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit, yang dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang tidak hanya terbatas pada pelayanannya saja (Kuncoro, 2000).

Untuk mengetahui seberapa besar penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan kepada masyarakat, maka perlu dilakukan suatu pengukuran berupa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diterima oleh masyarakat. Hal yang penting adalah bahwa dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tidak dapat hanya dilakukan sesekali, namun harus dilakukan pengukuran secara berkesinambungan setiap tahun agar dapat diketahui pola dan kondisi kepuasan masyarakat dari waktu ke waktu. Hasil yang berupa trend kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. R. Soedarsono dari waktu ke waktu dapat dijadikan sebagai bahan untuk mengembangkan, melakukan inovasi, dan peningkatan kualitas pelayanan yang berkesinambungan sehingga dapat tercipta *good corporate governance*. Secara umum pengukuran IKM yang dilakukan mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pada pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tersebut disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat minimal satu kali dalam setahun.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penyusunan IKM tahun 2023 di RSUD dr. R. Soedarsono sangat penting dilakukan sebagai bentuk tindak lanjut. Hal ini tentunya mempengaruhi kinerja rumah sakit, sekaligus nilai IKM ini menjadi evaluasi terhadap pelayanan kesehatan yang telah diberikan selama ini. Melalui penyusunan IKM ini diharapkan diperoleh nilai IKM yang sesuai sehingga dapat digunakan sebagai landasan

kebijakan dalam menetapkan target dan sasaran untuk kegiatan pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya.

1.2 Tujuan

1.2.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari dilaksanakannya kegiatan ini adalah untuk melakukan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan kesehatan di RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan.

1.2.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RSUD dr. R. Soedarsono berdasarkan sembilan unsur penilaian Permen PAN-RB yang meliputi persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan sarana dan prasarana serta lima dimensi SERVQUAL (*Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, dan Reliability*).
2. Menganalisis harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RSUD dr. R. Soedarsono berdasarkan berdasarkan sembilan unsur penilaian Permen PAN-RB yang meliputi persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan sarana dan prasarana serta lima dimensi SERVQUAL (*Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, dan Reliability*).

3. Menganalisis gap (kesenjangan) antara persepsi dan harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RSUD dr. R. Soedarsono.
4. Menyusun indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RSUD dr. R. Soedarsono berdasarkan sembilan unsur penilaian Permen PAN-RB dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

1.3 Manfaat Kegiatan

Adapun manfaat dari kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan kesehatan di RSUD dr. R. Soedarsono.
2. Sebagai bahan masukan dalam pengambilan keputusan oleh RSUD dr. R. Soedarsono terkait pelayanan kesehatan yang akan diberikan kepada masyarakat pada periode mendatang.
3. Memberikan tambahan bahan referensi dan pengetahuan terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang terdapat di RSUD dr. R. Soedarsono.

1.4 Keluaran Kegiatan

Adapun keluaran dari kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1. Diperoleh data tentang tingkat persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. R. Soedarsono.
2. Diperoleh data tentang tingkat harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. R. Soedarsono.

3. Diperoleh hasil analisis gap antara persepsi dan harapan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD dr. R. Soedarsono.
4. Diperoleh hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD dr. R. Soedarsono berdasarkan *customer satisfaction index* (CSI).
5. Tersusunnya laporan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD dr. R. Soedarsono tahun 2022.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa adalah tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan dibandingkan dengan kinerja yang dirasakannya. Kualitas merupakan sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar atau sebagai strategi untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk jasa tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

Untuk mendefinisikan kualitas jasa, dalam salah satu studi tentang dimensi kualitas pelayanan oleh Parasuraman pada tahun 1988, dapat disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas jasa sebagai berikut:

1. Reliability

Reliability merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

2. Assurance

Assurance terdiri dari beberapa komponen antara lain kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).

3. Tangibleness

Tangibleness atau bukti fisik merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah

bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. *Tangibleness* meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

4. *Empathy*

Empathy merupakan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik. *Empathy* terdiri dari komponen *communication* (komunikasi) dan *understanding the customer* (memahami pelanggan).

5. *Responsiveness*

Responsiveness merupakan suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

2.2 Persepsi Pelanggan

Persepsi adalah sebuah proses menyeleksi, mengatur dan menginterpretasikan berbagai informasi sehingga menciptakan gambaran umum dari sesuatu hal (Kotler dan Keller, 2011).

Supriyanto (2006) mengemukakan bahwa penilaian konsumen terhadap produk dapat dibedakan menjadi dua yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas teknis

Penilaian kualitas teknis ada tiga jenis, meliputi:

- a. Kualitas *quality*: penilaian dari konsumen sebelum membeli suatu produk. Penilaian ini tepat digunakan untuk produk fisik.

- b. *Experience quality*: penilaian dari konsumen setelah membeli suatu produk. Penilaian ini tepat digunakan untuk produk pelayanan jasa.
- c. *Credence quality*: konsumen sukar menilai kualitas produk walaupun sudah membeli/ menggunakan produk tersebut.

2. Kualitas fungsional

Penilaian fungsional ada tujuh jenis, meliputi:

- a. *Competency (realibility)* adalah kemampuan dari pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen sesuai dengan yang dijanjikan.
- b. *Responsiveness* adalah kemampuan pemberi pelayanan untuk memberikan dan menyediakan pelayanan yang dibutuhkan segera oleh konsumen.
- c. *Assurance* adalah kemampuan pemberi pelayanan untuk menimbulkan rasa percaya pada konsumen terhadap pelayanan yang diberikannya.
- d. *Empaty* adalah kemampuan pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan secara individual dengan penuh perhatian dan sesuai dengan kebutuhan maupun harapan konsumen.
- e. *Communication* adalah kemampuan pemberi pelayanan untuk memberikan informasi, melakukannya dengan baik, dan mendengarkan segala hal yang disampaikan oleh konsumen.
- f. *Caring* adalah kemampuan pemberi pelayanan dalam memberikan kemudahan untuk dihubungi dan memberikan perhatian kepada konsumen.

Tangible adalah kemampuan pemberi pelayanan dalam memberikan penampilan fisik, peralatan, dan bahan komunikasi guna menunjang pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen.

2.3 Harapan Pelanggan

Zeithaml, dkk (1997) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan harapan adalah perkiraan maupun keyakinan pelanggan terhadap sesuatu hal yang akan diterimanya. Sehingga harapan dari pelanggaran menjadi tolak ukur dalam menentukan kualitas suatu produk.

Tingkat harapan dari pelanggan dapat dibedakan menjadi tiga yaitu sebagai berikut:

1. Harapan implisit (harapan dasar) adalah tingkat harapan terendah dari pelanggan yang meliputi performansi minimum yang harus ada pada suatu produk karena apabila karakteristik dari performansi minimum tersebut hilang maka pelanggan tidak akan puas.
2. Harapan eksplisit adalah tingkat harapan kedua dari pelanggan yang meliputi spesifikasi dari kebutuhan produk yang dapat dipilih.
3. Harapan tersembunyi (harapan laten) adalah tingkat harapan tertinggi dari pelanggan. Apabila harapan tersembunyi/ laten tersebut ada pada suatu produk maka pelanggan akan sangat puas dan merasa gembira karena harapan tersembunyi/ laten merupakan nilai tambah bagi suatu karakteristik produk.

Faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan yaitu sebagai berikut:

1. *Enduring service intensifiers*
Faktor ini bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitas terhadap jasa yang disebabkan oleh orang lain.
2. *Personal need*
Merupakan kebutuhan mendasar dari seseorang.
3. *Transitory service intensifiers*
Faktor ini bersifat sementara dan disebabkan karena situasi darurat serta jasa terakhir yang digunakan oleh pelanggan.

4. *Perceived service alternatives*

Persepsi pelanggan terhadap pelayanan dari perusahaan lain yang sejenis.

5. *Self perceived service role*

Persepsi pelanggan yang dipengaruhi dengan tingkat keterlibatannya terhadap jasa yang diterima.

6. *Situational Factors*

Segala sesuatu yang bisa mempengaruhi produk yang berada di luar kendali penyedia produk.

7. *Explicit Service Promise*

Pernyataan baik secara personal maupun non-personal dari penyedia produk kepada pelanggannya.

8. *Implicit Service Promise*

Petunjuk yang diberikan penyedia produk kepada pelanggannya sehingga biasanya pelanggan akan menghubungkan antara harga dengan kualitas produk tersebut.

9. *Word of Mouth* (rekomendasi/ saran dari orang lain)

Pernyataan baik secara personal maupun non-personal dari orang lain di luar penyedia produk kepada pelanggan.

10. *Past Experience*

Pengalaman pelanggan di masa lalu ketika menggunakan suatu produk tertentu.

Apabila penyedia produk/ *provider* terlalu tinggi dalam memberikan harapan kepada pelanggan maka pelanggan tersebut cenderung akan kecewa. Begitu juga sebaliknya, apabila penyedia produk/ *provider* terlalu rendah dalam memberikan harapan kepada pelanggan maka pelanggan tersebut tidak akan tertarik. Sehingga untuk mencapai keberhasilan maka penyedia produk/ *provider* seharusnya senantiasa meningkatkan harapan pelanggan secara berkala dan memberikan kinerja yang optimal untuk memenuhi harapan dari pelanggan.

2.4 Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dapat diketahui bahwa pengukuran tingkat kepuasan masyarakat sangat perlu dilakukan terutama kepada instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara luas. Pengukuran kepuasan tersebut digunakan untuk melihat seberapa besar kinerja yang telah dilakukan oleh instansi pemerintah menurut persepsi dari masyarakat.

Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi 9 hal berikut ini:

1. Persyaratan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.
2. Prosedur, yaitu tata cara baku termasuk tahapan pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat
3. Waktu pelayanan, yaitu waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan.
4. Biaya/tarif, merupakan besaran ongkos yang dikenakan untuk mendapatkan pelayanan.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
6. Kompetensi pelaksana, merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan yaitu pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat pelayanan, merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar yang berlaku.

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, merupakan tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjut.

Penyajian hasil survei kepuasan masyarakat dapat ditampilkan dalam bentuk skoring, angka absolut, dan kualitatif. Fokus utama dari dilaksanakannya survei tersebut adalah diperoleh saran perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil survei kepuasan masyarakat secara keseluruhan wajib diinformasikan kepada publik melalui media masa, *website* maupun media sosial.

2.5 Gap Kualitas Jasa

Untuk mengetahui penyebab perbedaan persepsi dalam memberikan kualitas jasa maka Parasuraman, Zeithaml, dan Berry membentuk model kualitas jasa yang mengidentifikasi adanya 5 kesenjangan (*gap*) yang mengakibatkan kegagalan penyampaian kualitas jasa sebagai berikut:

1. *Gap* Persepsi Manajemen

Adanya perbedaan penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen tentang harapan pengguna jasa. Kesenjangan ini terjadi karena kurangnya orientasi penelitian pemasaran, pemanfaatan yang tidak memadai atas temuan penelitian, kurangnya interaksi antara pihak manajemen dan pelanggan, komunikasi dari bawah ke atas yang kurang memadai. Serta terlalu banyaknya tingkatan manajemen.

2. *Gap* Spesifikasi Kualitas

Merupakan kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan terjadi antara lain karena tidak memahami komitmen manajemen terhadap kualitas jasa. Persepsi tentang ketidaklayakan, tidak memadai ketidaklayakan, tidak memadai standarisasi tugas, dan tidak adanya penyusunan tujuan.

3. *Gap* Penyampaian Pelayanan

Merupakan kesenjangan spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*Service delivery*). Kesenjangan ini terutama disebabkan oleh faktor berikut ini:

- a. Ambiguitas peran, yaitu sejauh mana pegawai dapat melakukan tugasnya sesuai dengan harapan manajer tetapi memuaskan pelanggan.
- b. Konflik Peran, yaitu sejauh mana pegawai meyakini bahwa mereka dapat memuaskan semua pihak.
- c. Kesesuaian pegawai dengan tugas yang harus dikerjakan.
- d. Kesesuaian teknologi yang digunakan pegawai.
- e. Sistem pengendalian dari atasan, yaitu tidak memadai sistem pengendalian dengan sistem imbalan.
- f. *Perceived control*, yaitu sejauh mana pegawai merasakan kebebasan atau fleksibilitas untuk menentukan cara pelayanan.
- g. Teamwork, yaitu sejauh mana pegawai dan manajemen merumuskan tujuan bersama di dalam memuaskan pelanggan secara bersama-sama.

4. *Gap* Komunikasi Pemasaran

Yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Ekspektasi pelanggan tentang kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh perusahaan melalui komunikasi eksternal pemasaran. Kesenjangan ini terjadi karena:

- a. Tidak memadai komunikasi horisontal
- b. Adanya kecenderungan untuk memberikan janji yang berlebihan. Dalam hal ini komunikasi eksternal telah mendistorsi harapan nasabah.

5. *Gap* Dalam Pelayanan Yang Dirasakan

Yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan. Jika keduanya terbukti sama, maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak positif. Namun, bila yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kesenjangan ini akan menimbulkan permasalahan bagi perusahaan.

2.6 Kepuasan Pelanggan

2.6.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan kunci utama keberhasilan bisnis suatu perusahaan. Bagi banyak perusahaan, kepuasan pelanggan telah menjadi suatu urusan yang vital dalam meningkatkan kualitas layanan dan produknya, dan memelihara loyalitas pelanggan dalam suatu pasar persaingan yang kompetitif. Oleh karena itu, banyak perusahaan yang berlomba-lomba mencanangkan sebagai salah satu tujuan strategiknya.

Kotler (2000) mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan kepuasan adalah hal yang dirasakan seseorang setelah menggunakan atau memanfaatkan sesuatu kemudian membandingkannya dengan hasil yang diharapkan. Bila hal yang dirasakan sesuai dengan hasil yang diharapkan maka orang tersebut dapat dikatakan puas. Apabila hal yang dirasakan melebihi hasil yang diharapkan maka orang tersebut dapat dikatakan sangat puas. Tetapi, jika hal yang dirasakan kurang dari atau dibawah dari hasil yang diharapkan maka orang tersebut dapat dikatakan tidak puas.

2.6.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Berkembangnya riset kepuasan pelanggan dan penganugerahan *award* buat kesuksesan perusahaan dalam meraih skor tertinggi Indeks Kepuasan Masyarakat nasional (*National Customer Satisfaction Index*) berkontribusi pada peningkatan kepedulian produsen dan konsumen terhadap pentingnya kepuasan pelanggan. Melihat keadaan tersebut, pengukuran akan kepuasan pelanggan telah menjadi suatu *trend* yang positif di dunia ini. Mengukur kepuasan pelanggan sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir, serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan.

Telah banyak riset yang dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Dari

mulai riset pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh setiap perusahaan hingga riset pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau badan yang secara nasional mengukur kepuasan pelanggan suatu negara. Ratusan atau bahkan ribuan studi yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan telah dipublikasikan hingga hari ini. Model dan konsep pengukuran kepuasan pelanggan juga tiada henti mengalir. Di satu sisi, membuat pelaku bisnis menjadi bingung dan di sisi lain, hal ini merupakan bahan diskusi yang menarik (Irawan, 2003).

Terdapat beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya (juga pelanggan perusahaan pesaing). Kotler (2004) mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem keluhan dan saran

Pelanggan memberikan kritik dan saran pada tempat yang telah disediakan. Metode ini bersifat pasif karena harus menunggu inisiatif pelanggan untuk menyampaikan keluhan atau pendapatnya.

2. *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*

Mempekerjakan orang lain untuk berpura-pura menjadi pelanggan maupun pesaing kemudian diminta untuk berinteraksi dengan pegawainya tanpa diketahui pegawai tersebut bahwa dia sebagai *ghost shopper*. Hal ini dilakukan untuk melihat seperti apa pegawainya berinteraksi dengan pelanggan.

3. *Lost Customer Analysis*

Menghubungi pelanggan yang berhenti menggunakan produk di perusahaannya untuk mendapatkan alasan dan memahami bagaimana hal tersebut terjadi. Sehingga bisa digunakan sebagai referensi pengambilan kebijakan selanjutnya.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Melakukan survey kepada sebagian pelanggan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mereka terhadap produk yang digunakan. Metode ini

menggunakan kuesioner sebagai alat bantu mengambil data dan penghitungan statistika sebagai alat bantu analisis.

Namun demikian apapun macam dan bentuk konsep pengukuran kepuasan pelanggannya, umumnya menawarkan suatu pengukuran yang menghasilkan suatu Indeks Kepuasan Masyarakat. Sejauh ini sejumlah negara telah mengembangkan indeks kepuasan pelanggan nasional untuk berbagai macam barang dan jasa, di antaranya *Swedish Customer Satisfaction Barometer (SCSB)* sejak tahun 1989; *American Customer Satisfaction Index (ACSI)* sejak tahun 1994; *Norwegian Customer Satisfaction Barometer (NCSB)* sejak 1996; dan *Indonesian Customer Satisfaction Index (ICSI)* sejak tahun 1999. Negara lainnya yang juga telah menerapkan indeks serupa antara lain Austria, Jerman, Korea Selatan, HongKong, Selandia Baru, Malaysia dan Taiwan. Indeks ini, dapat dihasilkan dari proses pengukuran yang sangat sederhana hingga yang relatif kompleks. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang sederhana dapat diperoleh dari pengukuran satu variabel saja. Misalnya, hasil dari pengukuran total kepuasan pelanggan yang diukur dengan skala 1-5, 1-10 atau dari 0-100. Indeks yang sedikit lebih rumit adalah dengan mengukur komponen yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Misalnya pelanggan ditanya tingkat kepuasannya terhadap kualitas pelayanan dan harga. Hasilnya kemudian dirata-rata setelah memperhatikan faktor pembobot yang merupakan pencerminan terhadap tingkat kontribusi setiap faktor dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Model Indeks Kepuasan Masyarakat berdasar pada sebuah model terstruktur yang mengasumsikan kepuasan pelanggan sebagai akibat oleh beberapa faktor seperti *perceived quality*, *perceived value*, ataupun oleh citra perusahaan (Turkylmaz dan Ozkan, 2007). Faktor ini adalah anteseden dari kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Model Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga mengestimasi hasil ketika pelanggan puas atau tidak. Hasil dari kepuasan ini merupakan faktor konsekuen seperti keluhan pelanggan

ataupun loyalitas pelanggan. Setiap faktor dalam model Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan sebuah konstruk laten yang dijelaskan oleh banyak indikator (Fornell, 1992).

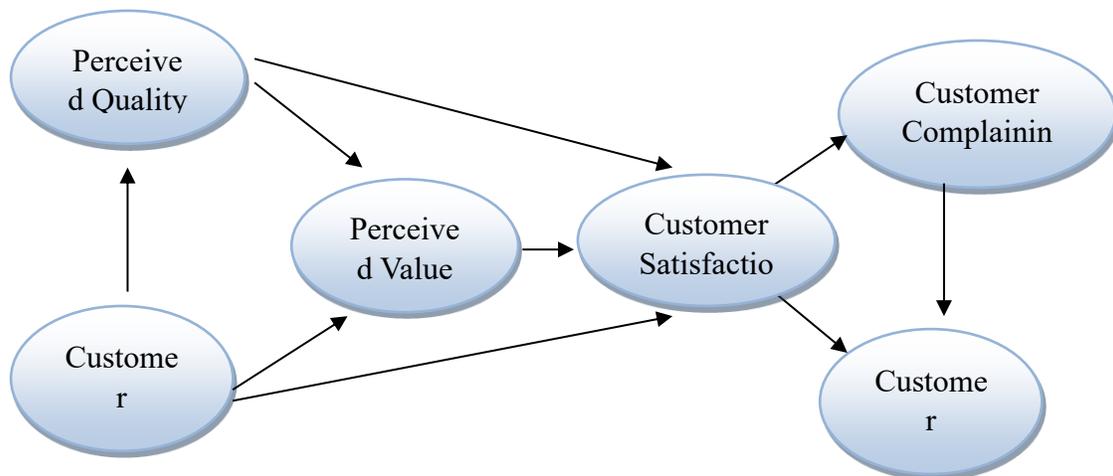
Swedia adalah negara pertama yang melaporkan telah melakukan survei kepuasan pelanggan secara nasional pada tahun 1989 berdasarkan publikasi resmi dari *Journal of Marketing*. Dikenal dengan nama *Swedish Customer Satisfaction Barometer (SCSB)*. Survey ini mengukur tingkat kepuasan pelanggan di 30 industri dan 100 perusahaan. Dalam SCSB, kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai sebuah fungsi kinerja yang diketahui dari ekspektasi sebelum dan setelah penggunaan suatu barang dan jasa. Dua faktor ini secara positif mempengaruhi kepuasan pelanggan. Loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai sebuah fungsi dari kepuasan pelanggan dan komplain pelanggan. Jika hubungan antara dua faktor ini adalah positif, penanganan komplain oleh perusahaan menjadi lebih berguna dan berarti untuk mengarahkan para pelanggan yang sering komplain menjadi pelanggan yang loyal.

Namun demikian bicara tentang Indeks Kepuasan Masyarakat tidak akan lepas dari *American Customer Satisfaction Index (ACSI)*. *American Customer Satisfaction Index (ACSI)* diperkenalkan pada tahun 1994 yang mengukur 200 perusahaan dalam 34 industri. Indeks ini dianggap sebagai salah satu indikator ekonomi nasional yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan dari produk dan jasa yang digunakan atau dikonsumsi oleh rumah tangga di Amerika Serikat. Kepuasan pada dasarnya adalah hak dari setiap pelanggan dan juga mencerminkan tingkat kesejahteraan masyarakat. Sama seperti *Swedish Customer Satisfaction Barometer (SCSB)*, konsep dan pengukuran *American Customer Satisfaction Index* ini dikembangkan oleh Professor Claes Fornell yang merupakan guru besar di University of Michigan.

Tujuan dari ACSI yang lain adalah sebagai indikator kesehatan dari suatu perusahaan dan daya tarik suatu industri. Tujuan ini dapat tercapai apabila data dan informasi tersebut dapat dihubungkan dengan data-data keuangan seperti tingkat profitabilitas perusahaan. Walau tidak jelas bagaimana ACSI dapat mencapai tujuan ini,

tetapi hasil publikasinya menunjukkan bahwa hubungan antara indeks kepuasan dengan profitabilitas perusahaan dan industri terlihat nyata. Bila tingkat kepuasan pelanggan menurun, maka profitabilitas jangka panjang akan terpengaruh. Demikian juga, daya tarik industri akan melemah karena penurunan terhadap kepuasan pelanggan.

Penurunan kepuasan pelanggan ini akan mengakibatkan tekanan yang besar kepada setiap perusahaan untuk menurunkan harga. Faktor harga adalah respon paling cepat yang biasa dilakukan oleh perusahaan saat menghadapi situasi di mana pelanggan tidak puas dengan kualitas. Indeks Kepuasan Masyarakat Amerika terdiri dari enam variabel laten, namun instrumennya menggunakan skala 10 poin. Model kepuasan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat Amerika diperlihatkan oleh gambar di bawah ini, yang menggambarkan tiga antecedens dari kepuasan pelanggan (*perceived value*, *perceived quality*, dan *customer expectations*) serta dua konsekuen (keluhan pelanggan dan loyalitas pelanggan). *Perceived quality* didefinisikan sebagai sebuah tingkat bagaimana sebuah produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan (*customization*) dan bagaimana mempertahankan kebutuhan-kebutuhan ini hingga sampai ke tangan pelanggan (reliabilitas).



Sumber: Fornell, 1992

Gambar 2. 1 Model *American Satisfaction Index*

Perceived value yaitu memasukkan informasi harga ke dalam model dan meningkatkan perbandingan hasil yang dihadapi perusahaan, industri dan sektor. Hal demikian memungkinkan para peneliti untuk mengendalikan perbedaan-perbedaan dalam pendapatan yang diterima oleh para pelanggan. *Customer expectations* atau ekspektasi pelanggan merepresentasikan pengalaman mengkonsumsi barang dan jasa sebelumnya yang ditawarkan oleh perusahaan, termasuk di dalamnya informasi non-eksperiensial seperti iklan dan *word-of-mouth*, dan perkiraan kemampuan supplier untuk menghasilkan kualitas yang diinginkan di masa depan (Turel dan Serenko, 2004).

Mengikuti SCSB dan ACSI, *European Organization for Quality (EQO)*, *European Foundation for Quality Management (EFQM)*, *European Academic Network for Customer Oriented Quality Analysis* dan *European Commission* mengembangkan *European Customer Satisfaction Index (ECSI)* pada tahun 1999 di 12 negara Eropa. Dalam model Indeks Kepuasan Masyarakat Eropa terdapat tujuh variabel laten yang bertujuan untuk mengukur dan menjelaskan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (Cassel dan Eklof, 2001) yaitu *expectations*, *perceived quality*, *perceived value*, kepuasan pelanggan, *image*, keluhan, dan loyalitas pelanggan.

Perbedaan yang fundamental antara model Amerika dan Eropa adalah adanya variabel *image* pada model Eropa. ECSI mengasumsikan corporate image memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan dan *perceived value*. Hal itu juga termasuk pengaruh positif terhadap keluhan dalam kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Seperti ACSI, kepuasan pelanggan secara langsung mempengaruhi *customer complaint* karena, mengikuti *the exit-voice theory* (Hirschmann, 1970),

Konsekuensi terdekat dari peningkatan kepuasan pelanggan adalah menurunkan *customer complaint* dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan terjadi bila *customer complaint* jarang dan loyalitas pelanggan lebih tinggi. Bagaimanapun juga, *customer complaint* adalah dasar dari ketidakpuasan, resolusi

keluhan pelanggan dapat dilihat sebagai sebuah mekanisme yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dan Peneliti menekankan potensi manajemen keluhan dan sistem pembaruan jasa untuk meningkatkan kepuasan. Oleh karena itu, hal tersebut diasumsikan dalam ECSI bahwa *customer complaint* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

BAB 3

METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

3.1 Rencana Program

3.1.1 Tahap Persiapan

Pada tahapan persiapan ini, beberapa hal yang perlu dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Koordinasi dengan pihak RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan
2. Pengambilan data berdasarkan pengumpulan data hasil survei kepuasan masyarakat sejak Januari 2023

3.1.2 Tahap Pelaksanaan

Pada tahapan pelaksanaan ini, beberapa hal yang dilakukan sebagai berikut:

1. Verifikasi data.
2. *Cleaning data*/ pembersihan data.
3. Analisis data.
4. Penyusunan laporan.

3.2 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan

3.2.1 Lokasi Pelaksanaan Kegiatan

Lokasi pelaksanaan kegiatan penyusunan IKM ini adalah Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, dan Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan.

3.2.2 Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Waktu pelaksanaan kegiatan survei ini adalah selama 7 (Tujuh) bulan. Berikut ditampilkan rincian kegiatan dan jadwal pelaksanaan kegiatan yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

No	Kegiatan	Pekan Ke-																						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	Persiapan (Koordinasi)																							
2	Pengambilan data hasil survei																							
3	Verifikasi data																							
4	<i>Cleaning</i> data																							
5	Analisis data																							
6	Penyusunan laporan																							
7	Seminar (penyampaian hasil)																							
8	Perbaikan dan pengandaan laporan																							
9	Pengiriman laporan																							

3.1 Teknik Analisis Data

Dalam kegiatan ini menggunakan teknik analisis sebagai berikut:

1. Dalam analisis data yang dilakukan dalam kegiatan ini semuanya menggunakan bantuan program komputer yang disesuaikan dengan kebutuhan dan fungsinya.
2. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif (dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase).

3. Untuk mengukur dan mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan dengan penghitungan sebagai berikut:
 - a. Menghitung nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.
 - b. Menghitung bobot nilai rata-rata tertimbang untuk setiap unsur pelayanan.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\sum \text{bobot}}{\sum \text{unsur}}$$

- c. Menghitung IKM

$$\text{IKM} = \sum (\text{nilai rata-rata setiap unsur pelayanan} \times \text{nilai rata-rata tertimbang})$$

Keterangan nilai pada IKM:

No	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kategori
1	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	62,51 – 81,25	B	Baik
4	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

4. Untuk mengukur dan mengetahui nilai gap antara penilaian dan harapan diperoleh dengan menghitung selisih antara keduanya.
5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan berdasarkan CSI diperoleh dengan penghitungan:

$$\text{CSI} = \frac{\text{Penilaian}}{\text{Harapan}} \times 100\%$$

Kriteria nilai pada CSI:

No	Nilai CSI	Kategori
1	$\leq 55,00\%$	Tidak Puas
2	55,01 % - 70,00%	Kurang Puas
3	70,01 % - 85,00%	Cukup Puas
4	85,01 % - 100,00%	Puas
5	$> 100,00\%$	Sangat Puas

6. Untuk membuat diagram jaring (spyder web analysis) menggunakan program aplikasi dalam komputer kemudian dijelaskan sedemikian rupa.

BAB 4

HASIL

4.1 Gambaran Umum RSUD dr. R. Soedarsono

RSUD dr. R. Soedarsono berdiri sejak tahun 1917 saat ini merupakan rumah sakit Tipe / Kelas C dengan kepemilikan oleh Pemerintah Daerah Kota Pasuruan. RSUD Dr. R. Soedarsono terletak di Jl. Dokter Wahidin Sudiro Husodo No.1-4 Kota Pasuruan. Visi RSUD Dr. R. Soedarsono tahun 2021-2026 yaitu "Menjadi Rumah Sakit Pilihan Utama Masyarakat yang memiliki Kualitas Prima dalam Pelayanan". Misi RSUD Dr. R. Soedarsono terdiri dari menyelenggarakan pelayanan kesehatan paripurna, bermutu, dan terjangkau bagi masyarakat dan berorientasi pada keselamatan pasien, dan menyelenggarakan manajemen rumah sakit secara profesional, efektif dan efisien.

4.1.1 Jenis Pelayanan Kesehatan

Jenis layanan yang tersedia di RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan yaitu

1. Pelayanan Gawat Darurat
2. Pelayanan rawat inap, terdiri atas:
 - a. Ruang Paviliun
 - b. Ruang Anak
 - c. Ruang Obgyn dan Rawat Gabung
 - d. Ruang Perinatologi
 - e. Ruang Bedah
 - f. Ruang Interne I
 - g. Ruang Interne II
 - h. Ruang ICU
3. Instalasi Rawat Jalan, diantaranya:
 - a. Klinik Umum, terdiri dari:

- 1) Klinik Gigi
 - 2) Klinik Komplementer (Akupunktur)
 - 3) Klinik Medical Check Up
 - 4) Klinik Pinere
- b. Klinik Spesialistik, terdiri dari:
- 1) Klinik Spesialis Mata
 - 2) Klinik Spesialis Bedah Umum
 - 3) Klinik Spesialis Anak
 - 4) Klinik Spesialis THT
 - 5) Klinik Spesialis Kebidanan dan Kandungan
 - 6) Klinik Spesialis Gigi dan Mulut
 - 7) Klinik Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah
 - 8) Klinik Spesialis Saraf
 - 9) Klinik Spesialis Kulit dan Kelamin
 - 10) Klinik Spesialis Paru
 - 11) Klinik Spesialis VCT dan CST
 - 12) Klinik Spesialis Diabetes Melitus
 - 13) Klinik Spesialis Bedah Tulang (Orthopedi)
 - 14) Klinik Spesialis Kesehatan Jiwa
 - 15) Klinik Spesialis Fisioterapi
 - 16) Klinik Spesialis Geriatri
 - 17) Klinik Spesialis Hemodialisis
4. Pelayanan Penunjang, terdiri atas:
- a. Pelayanan Radiologi
 - b. Pelayanan Laboratorium Klinik
 - c. Pelayanan Farmasi
 - d. Pelayanan Gizi

- e. Pelayanan Pemulasaran Jenazah
- f. Pelayanan Pemeliharaan Sarana
- g. Pelayanan *Central Sterile Supply Departement* (CSSD)
- h. Pelayanan Kesehatan Unggulan

Layanan Operasi Katarak dengan teknik Phaco Emulsifikasi

4.1.2 Fasilitas yang Tersedia

Layanan yang tersedia di RSUD dr. R. Soedarsono ditunjang dengan fasilitas yang dapat diakses oleh pengunjung rumah sakit, diantaranya:

1. Masjid
2. Lobby Ruang Tunggu
3. Taman
4. Gazebo
5. Parkir Roda 2
6. Parkir Roda 4
7. Ruang Pojok Laktasi
8. Layanan Pre-Hospital Care
9. Call Center Rumah Sakit

Layanan Home Care

4.2 Karakteristik Responden

1. Peran Responden

Karakteristik responden berdasarkan peran ketika mengisi kuesioner dibedakan menjadi tiga kategori sebagai berikut.

Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Peran

Peran Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Pasien	81	36.99
Pengantar pasien	138	63.01
Total	219	100.00

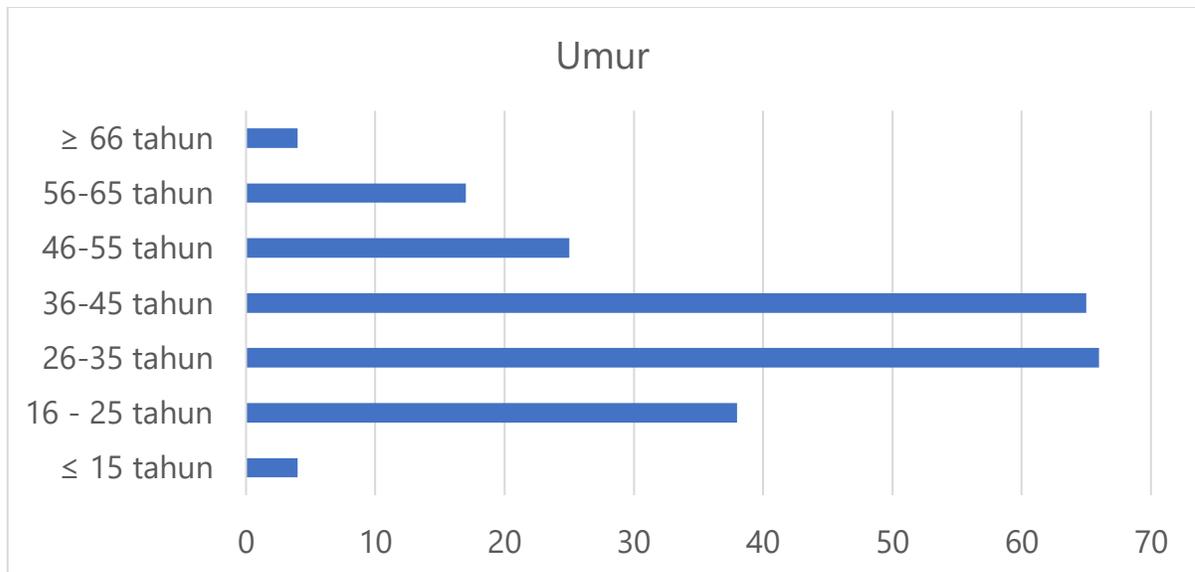
Berdasarkan tabel 4.1 di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden merupakan pengantar pasien RSUD dr. R. Soedarsono sebanyak 63.01%.

2. Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur dalam kegiatan ini dibedakan menjadi 7 (tujuh) kategori sebagai berikut.

Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi (n)	Persentase (%)
≤ 15 tahun	4	1.83
16-25 tahun	38	17.35
26-35 tahun	66	30.14
36-45 tahun	65	29.68
46-55 tahun	25	11.42
56-65 tahun	17	7.76
≥ 66 tahun	4	1.83
Total	219	100.00



Gambar 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Umur

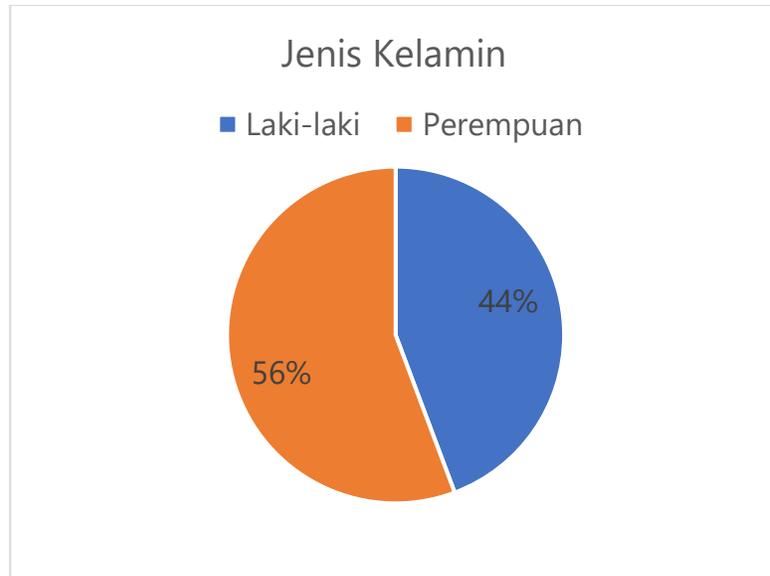
Berdasarkan tabel dan gambar di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah kelompok umur 26-35 tahun yaitu sebanyak 30,14%. Urutan terbanyak kedua adalah kelompok umur 36-45 tahun (29,68%) dan urutan terbanyak ketiga adalah kelompok umur 16-25 tahun (17,35%).

3. Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dalam kegiatan penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan sebagai berikut.

Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Laki-laki	97	44.29
Perempuan	122	55.71
Total	219	100.00



Gambar 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

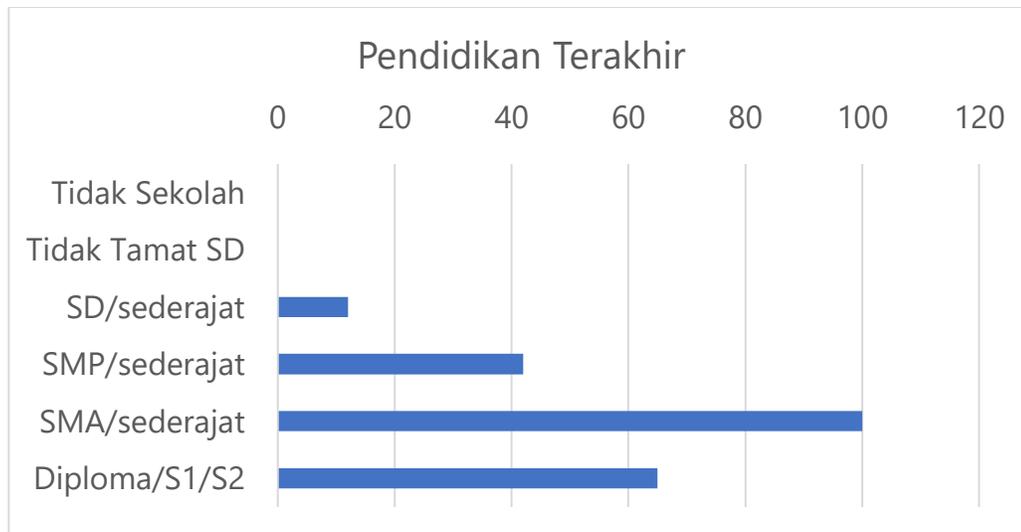
Berdasarkan tabel 4.3 di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 56,00%.

4. Pendidikan terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dalam kegiatan ini dibedakan menjadi enam karakteristik, yakni: Tidak Sekolah, Tidak Tamat SD, SD, SMP, SMA, dan Diploma/S1/S2. Di bawah ini ditampilkan tabel distribusi karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir adalah sebagai berikut

Tabel 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak Sekolah	0	0
Tidak Tamat SD	0	0
SD/ sederajat	12	5.48
SMP/ sederajat	42	19.18
SMA/ sederajat	100	45.66
Diploma/S1/S2	65	29.68
Total	219	100.00



Gambar 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan tabel dan gambar di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas tingkat pendidikan terakhir responden adalah SMA/ sederajat sebanyak 45,66%. Urutan terbanyak kedua adalah responden berpendidikan tamat diploma/S1/S2 sebanyak 29,68% dan terbanyak ketiga adalah responden berpendidikan tamat SMP/ sederajat sebanyak 19,18%.

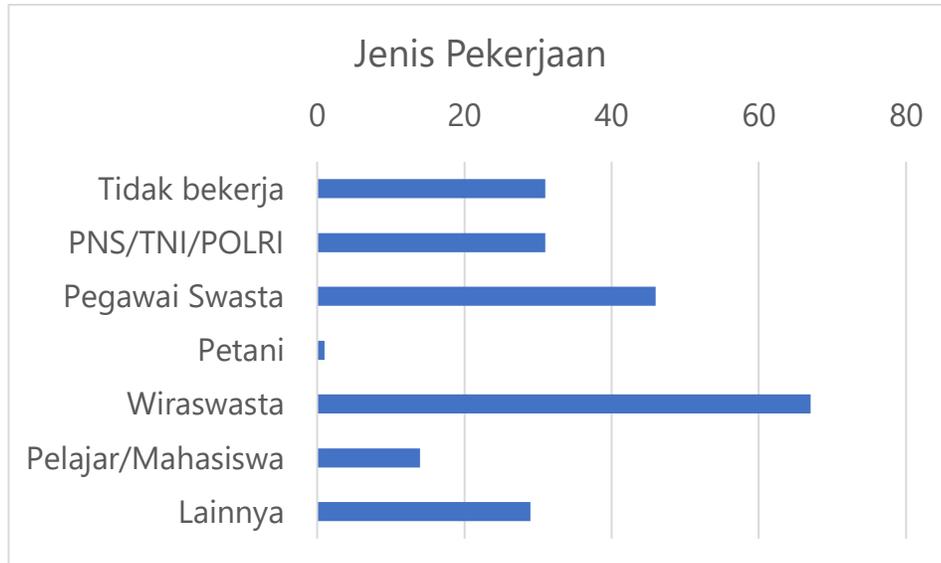
5. Jenis pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dalam kegiatan ini dibedakan menjadi enam karakteristik, yakni: Tidak bekerja, PNS/TNI/POLRI, Petani, Wiraswasta, Pegawai Swasta dan lainnya. Di bawah ini ditampilkan tabel distribusi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan adalah sebagai berikut.

Tabel 4. 5 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak bekerja	31	14.16
PNS/TNI/POLRI	31	14.16
Pegawai Swasta	46	21.00
Petani	1	0.46
Wiraswasta	67	30.59
Pelajar/ Mahasiswa	14	6.39

Pekerjaan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Lainnya	29	13.24
Total	219	100.00



Gambar 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

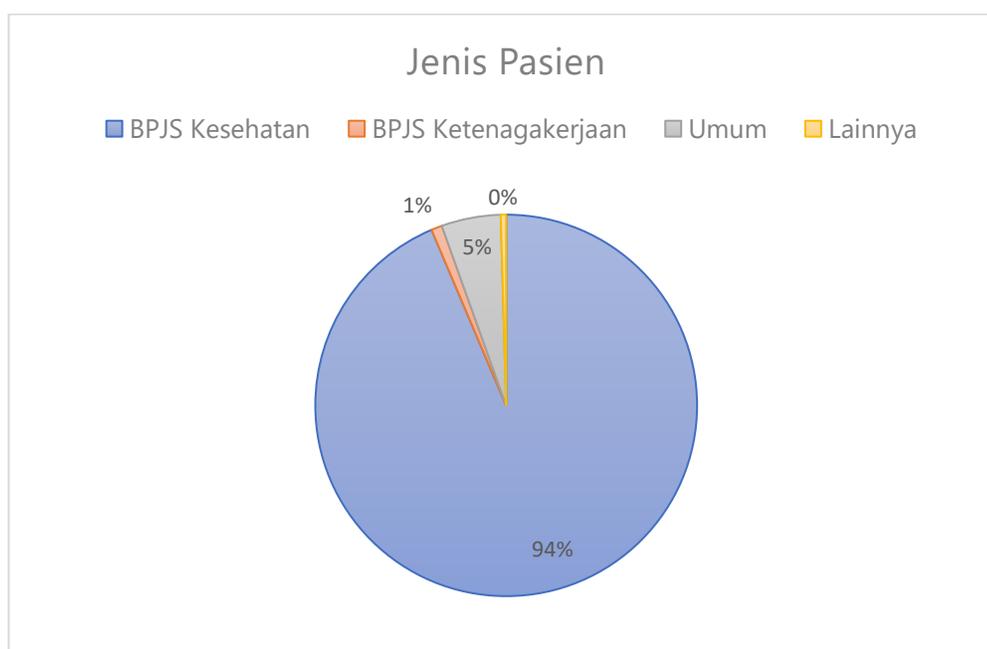
Berdasarkan tabel dan gambar diatas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang terbanyak adalah wiraswasta yaitu sebesar 30,59%. Sedangkan urutan kedua, responden bekerja sebagai pegawai swasta sebesar 21,00%. Sedangkan jumlah pekerjaan yang paling sedikit adalah petani yaitu 0,46%.

6. Jenis pasien

Karakteristik responden berdasarkan jenis pasien dalam kegiatan ini dibedakan menjadi lima karakteristik sebagai berikut.

Tabel 4. 6 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pasien

Jenis Pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
BPJS Kesehatan	205	93.61
BPJS Ketenagakerjaan	2	0.91
Umum	11	5.02
Lainnya	1	0.46
Total	219	100.00



Gambar 4. 5 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pasien

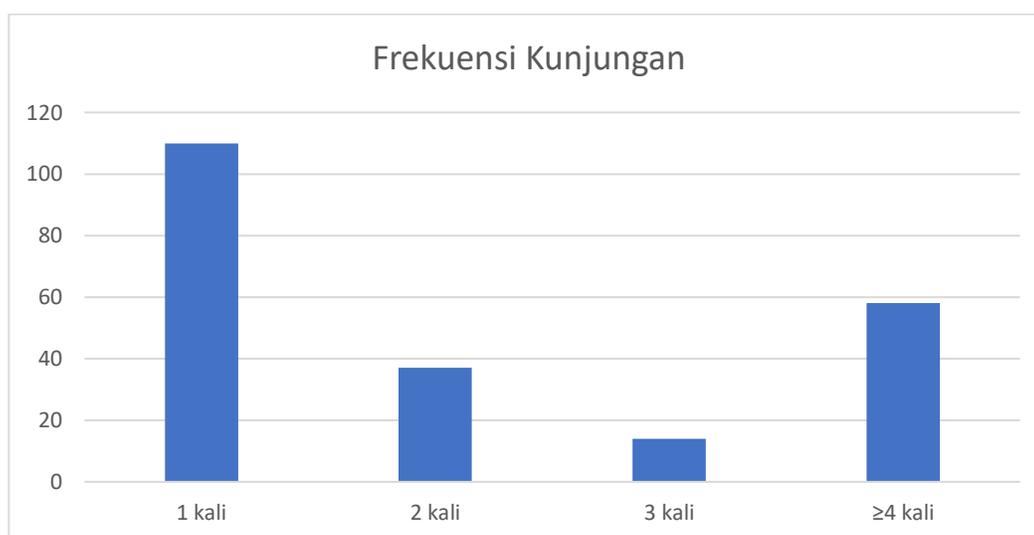
Berdasarkan tabel dan gambar diatas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis pasien yang terbanyak adalah pasien yang menggunakan fasilitas BPJS Kesehatan sebesar 93,61%.

7. Frekuensi kunjungan

Karakteristik responden berdasarkan jenis pasien dalam kegiatan ini dibedakan menjadi empat kategori sebagai berikut.

Tabel 4. 7 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

Frekuensi Kunjungan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1 kali	110	50.23
2 kali	37	16.89
3 kali	14	6.39
≥4 kali	58	26.48
Total	219	100.00



Gambar 4. 6 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

Berdasarkan tabel dan gambar diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang berkunjung ke RSUD Dr. R. Soedarsono adalah orang yang sudah berkunjung pertama kali yaitu sebesar 50,23%. Sedangkan urutan kedua yaitu responden yang sudah berkunjung ≥ 4 kali sebesar 26,48%.

4.3 Hasil Pengukuran

4.3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Penilaian Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017

Hasil survei kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Dr. R. Soedarsono tahun 2022 ini meliputi sembilan unsur penilaian sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017. Hasil survei tersebut sebagai berikut.

Tabel 4. 8 Distribusi Persepsi Kepuasan Pasien Berdasarkan 9 Unsur Penilaian
Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017

No.	Pernyataan	Persepsi Kepuasan									
		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
U1	Persyaratan										
1.	Persyaratan pelayanan seperti dokumen administrasi yang dibutuhkan untuk pendaftaran pasien dan syarat pelayanan pasien sudah sesuai antara informasi tertulis di website ataupun meja pendaftaran dengan yang terjadi di lapangan.	1	0.46	8	3.65	137	62.56	73	33.33	219	100.00
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur										
2.	Prosedur penerimaan pasien mudah dan tidak berbelit.	2	0.91	7	3.20	122	55.71	88	40.18	219	100.00
3.	Rumah sakit memiliki alur pelayanan yang dapat dilihat dengan jelas	1	0.46	8	3.65	121	55.25	89	40.64	219	100.00
4.	Petugas menjelaskan prosedur dengan ramah dan jelas	1	0.46	5	2.28	103	47.03	110	50.23	219	100.00
U3	Waktu Penyelesaian										

No.	Pernyataan	Persepsi Kepuasan									
		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
5.	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien	1	0.46	9	4.11	87	39.73	122	55.71	219	100.00
6.	Petugas selalu datang tepat waktu dan tidak membuat pasien menunggu terlalu lama	2	0.91	10	4.57	86	39.27	121	55.25	219	100.00
7.	Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat	1	0.46	8	3.65	81	36.99	129	58.90	219	100.00
U4	Biaya/Tarif										
8.	Biaya/ Tarif sesuai dengan ketentuan peraturan daerah	2	0.91	12	5.48	115	52.51	90	41.10	219	100.00
9.	Informasi tarif jelas dan mudah diakses	1	0.46	13	5.94	112	51.14	93	42.47	219	100.00
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan										
10.	Petugas memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat	1	0.46	11	5.02	102	46.58	105	47.95	219	100.00
11.	Petugas memberikan informasi dasar dan persetujuan pelayanan kepada pasien sebelum pelayanan diberikan	1	0.46	6	2.74	112	51.14	100	45.66	219	100.00
12.	Tenaga Medis menyediakan obat-obatan/ alat-alat	1	0.46	7	3.20	115	52.51	96	43.84	219	100.00

No.	Pernyataan	Persepsi Kepuasan									
		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
	medis yang lengkap.										
13.	Tenaga Medis mempunyai catatan medis pasien.	3	1.37	11	5.02	113	51.60	92	42.01	219	100.00
U6	Kompetensi Pelaksana										
14.	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosis penyakit anda cukup baik , sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan.	1	0.46	7	3.20	98	44.75	113	51.60	219	100.00
15.	Petugas memperhatikan kebutuhan pasien dengan baik	1	0.46	5	2.28	90	41.10	123	56.16	219	100.00
16.	Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi	1	0.46	4	1.83	92	42.01	122	55.71	219	100.00
U7	Perilaku Pelaksana										
17.	Petugas memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan.	1	0.46	4	1.83	105	47.95	109	49.77	219	100.00

No.	Pernyataan	Persepsi Kepuasan									
		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
18.	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.	1	0.46	6	2.74	97	44.29	115	52.51	219	100.00
19.	Pegawai rumah sakit berseragam dan berpenampilan rapi	1	0.46	7	3.20	91	41.55	115	52.51	214	97.72
20.	Petugas selalu tanggap dalam melayani pasien	1	0.46	5	2.28	97	44.29	116	52.97	219	100.00
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan										
21.	Tenaga Medis bersedia menanggapi keluhan pasien	1	0.46	10	4.57	107	48.86	101	46.12	219	100.00
22.	Ada alur dan media yang dapat diakses untuk menyampaikan pengaduan	1	0.46	8	3.65	104	47.49	106	48.40	219	100.00
U9	Sarana dan Prasarana										
23.	Rumah sakit yang bersih dan tertata rapi	4	1.83	15	6.85	94	42.92	106	48.40	219	100.00
24.	Rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap dan modern	4	1.83	17	7.76	98	44.75	100	45.66	219	100.00
25.	Ruang pelayanan di rumah sakit yang bersih dan tenang	2	0.91	16	7.31	93	42.47	108	49.32	219	100.00
26.	Rumah sakit memiliki ruang tunggu yang luas dan nyaman	2	0.91	17	7.76	105	47.95	95	43.38	219	100.00

No.	Pernyataan	Persepsi Kepuasan									
		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
27.	Memiliki media informasi yang mudah diakses	1	0.46	12	5.48	109	49.77	97	44.29	219	100.00
28.	Mempunyai fasilitas kamar mandi yang bersih dengan air yang cukup	6	2.74	16	7.31	94	42.92	103	47.03	219	100.00

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden menyatakan sangat setuju terhadap persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; dan penanganan pengaduan, saran dan masukan; sarana dan prasarana. Sedangkan pada aspek persyaratan; waktu penyelesaian; biaya/tarif mayoritas responden menyatakan setuju. Dari 28 penilaian dalam 9 aspek/unsur penilaian, terlihat bahwa penilaian mempunyai fasilitas kamar mandi yang bersih dengan air yang cukup merupakan persentase tertinggi pada responden yang poin tidak setuju dan kurang setuju mencapai sebanyak 2,74%. Kemudian, urutan terbanyak kedua responden yang poin tidak setuju dan kurang setuju pada aspek rumah sakit yang bersih dan tertata rapi; dan rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap dan modern sebesar 1,83%.

4.3.2 Hasil Pengukuran Berdasarkan 5 Dimensi SERVQUAL

1. *Responsiveness*

Selain pengukuran berdasarkan sembilan unsur penilaian sesuai dengan Permen PAN-RB Nomor 14 tahun 2017, pengkategorian juga dilakukan berdasarkan lima kualitas pelayanan yaitu *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Kepastian),

Tangible (Bukti Fisik), *Emphaty* (Kepedulian), dan *Reliability* (Keandalan). *Responsiveness*/ketanggapan merupakan suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. *Responsiveness*/ketanggapan dalam penelitian ini adalah penilaian dan harapan masyarakat akan tenaga kesehatan bersedia menanggapi keluhan pasien, petugas selalu tanggap dalam melayani pasien, petugas tidak membuat pasien menunggu terlalu lama, tenaga kesehatan menerima dan melayani pasien dengan baik, tenaga kesehatan melakukan tindakan secara cepat dan tepat, tenaga kesehatan dalam melakukan tindakan sudah sesuai dengan prosedur.

Di bawah ini ditampilkan tabel distribusi penilaian responden terhadap aspek *responsiveness*/ketanggapan adalah sebagai berikut.

Tabel 4. 9 Distribusi Penilaian Responden Terhadap Aspek *Responsiveness*

No.	Pernyataan	Persepsi Kepuasan									
		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1.	Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat	1	0.46	8	3.65	81	36.99	129	58.90	219	100.00
2.	Petugas selalu tanggap dalam melayani pasien	1	0.46	5	2.28	97	44.29	116	52.97	219	100.00
3.	Tenaga Medis bersedia menanggapi keluhan pasien	1	0.46	10	4.57	107	48.86	101	46.12	219	100.00
4.	Ada alur dan media yang dapat diakses untuk menyampaikan pengaduan	1	0.46	8	3.65	104	47.49	106	48.40	219	100.00

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden **menyatakan sangat setuju** mengenai penilaian masyarakat tentang tenaga medis

melakukan tindakan secara cepat dan tepat (58,90%), sangat setuju bahwa petugas selalu tanggap dalam melayani pasien (52,97%), setuju bahwa tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien (48,86%), dan sangat setuju bahwa ada alur dan media yang dapat diakses untuk menyampaikan pengaduan (48,40%). Kondisi ini memperlihatkan bahwa masyarakat merasa terlayani dengan sangat baik di RSUD Dr. R. Soedarsono sehingga memberikan respon positif pada aspek *responsiveness*. Dari 4 aspek *responsiveness*, terlihat bahwa aspek Tenaga Medis bersedia menanggapi keluhan pasien dengan persentase tertinggi pada responden yang poin tidak setuju dan kurang setuju mencapai sebanyak 5,03%. Hal ini dapat menjadi fokus RSUD Dr. R. Soedarsono dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan.

2. Assurance

Assurance/kepastian adalah kepastian jaminan akan pelayanan yang dilaksanakan tidak merugikan masyarakat. *Assurance*/kepastian dalam penelitian ini adalah penilaian dan harapan masyarakat akan dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa penyakit anda cukup baik, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan, tenaga kesehatan menyediakan obat-obatan/alat medis yang lengkap, tenaga kesehatan bersifat cekatan serta menghargai pasien, dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman, tenaga kesehatan mempunyai catatan medis pasien, biaya/tarif sesuai dengan ketentuan peraturan daerah.

Tabel di bawah ini menunjukkan distribusi penilaian responden terhadap aspek *assurance*/kepastian adalah sebagai berikut.

Tabel 4. 10 Distribusi Penilaian Responden Terhadap Aspek *Assurance*

No.	Pernyataan	Persepsi Kepuasan									
		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1.	Biaya/tarif sesuai dengan ketentuan peraturan daerah	2	0.91	12	5.48	115	52.51	90	41.10	219	100.00
2.	Tenaga medis menyediakan obat-obatan/ alat-alat medis yang lengkap.	1	0.46	7	3.20	115	52.51	96	43.84	219	100.00
3.	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien.	3	1.37	11	5.02	113	51.60	92	42.01	219	100.00
4.	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosis penyakit anda cukup baik , sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan.	1	0.46	7	3.20	98	44.75	113	51.60	219	100.00
5.	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.	1	0.46	6	2.74	97	44.29	115	52.51	219	100.00

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas penilaian responden **menyatakan setuju** terhadap *Assurance*/ kepastian mulai dari aspek biaya/ tarif sesuai dengan ketentuan peraturan daerah (52,51%), tenaga medis menyediakan obat-obatan/ alat-alat medis yang lengkap (52,51%), tenaga medis mempunyai catatan medis pasien (51,60%). Sedangkan pada aspek yang mayoritas penilaian responden menyatakan sangat setuju pada aspek dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosis penyakit anda cukup baik sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan (51,60%), dan dokter

melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman (52,51%). Kondisi ini memperlihatkan bahwa masyarakat merasa terlayani dengan sangat baik di RSUD Dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan sehingga memberikan respon positif.

Dari 5 aspek *assurance*, terlihat bahwa aspek Biaya/tarif sesuai dengan ketentuan peraturan daerah; dan tenaga medis mempunyai catatan medis pasien menjadi aspek dengan persentase tertinggi pada responden yang poin tidak setuju dan kurang setuju mencapai sebanyak 6,39%. Hal ini dapat menjadi area RSUD Dr. R. Soedarsono dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan.

3. *Tangible*

Tangible/bukti fisik merupakan kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. *Tangible*/bukti fisik dalam penelitian ini adalah penilaian dan harapan masyarakat akan gedung rumah sakit yang bersih dan tertata rapi, rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap dan modern, ruang pelayanan di rumah sakit bersih dan tenang, rumah sakit memiliki ruang tunggu luas dan nyaman, pegawai rumah sakit berseragam dan berpenampilan rapi, rumah sakit memiliki alur pelayanan yang dapat dilihat dan jelas, memiliki papan informasi yang baik, mempunyai fasilitas toilet yang bersih dengan air yang cukup.

Tabel di bawah ini menampilkan distribusi penilaian responden terhadap aspek *tangible*/bukti fisik adalah sebagai berikut.

Tabel 4. 11 Distribusi Penilaian Responden Terhadap Aspek *Tangible*

No.	Pernyataan	Persepsi Kepuasan									
		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1.	Rumah sakit memiliki alur pelayanan yang dapat dilihat dengan jelas	1	0.46	8	3.65	121	55.25	89	40.64	219	100.00
2.	Pegawai rumah sakit berseragam dan berpenampilan rapi	1	0.46	7	3.20	91	41.55	115	52.51	214	97.72
3.	Rumah sakit yang bersih dan tertata rapi	4	1.83	15	6.85	94	42.92	106	48.40	219	100.00
4.	Rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap dan modern	4	1.83	17	7.76	98	44.75	100	45.66	219	100.00
5.	Ruang pelayanan di rumah sakit yang bersih dan tenang	2	0.91	16	7.31	93	42.47	108	49.32	219	100.00
6.	Rumah sakit memiliki ruang tunggu yang luas dan nyaman	2	0.91	17	7.76	105	47.95	95	43.38	219	100.00
7.	Memiliki media informasi yang mudah diakses	1	0.46	12	5.48	109	49.77	97	44.29	219	100.00
8.	Mempunyai fasilitas kamar mandi yang bersih dengan air yang cukup	6	2.74	16	7.31	94	42.92	103	47.03	219	100.00

Tabel diatas menunjukkan bahwa aspek *tangible*/bukti fisik mayoritas responden **menyatakan sangat setuju** untuk aspek pegawai rumah sakit berseragam dan berpenampilan rapi (52,51%), rumah sakit yang bersih dan tertata rapi (48,40%), rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap dan modern (45,66%), ruang pelayanan di rumah sakit yang bersih dan tenang (49,32%), mempunyai fasilitas kamar mandi yang bersih dengan air yang cukup (47,03%). Sedangkan responden **menyatakan**

setuju untuk penilaian rumah sakit memiliki alur pelayanan yang dapat dilihat dengan jelas (55,25%), rumah sakit memiliki ruang tunggu yang luas dan nyaman (47,95%), memiliki media informasi yang mudah (49,77%).

Dari 8 aspek, terlihat bahwa aspek mempunyai fasilitas kamar mandi yang bersih dengan air yang cukup menjadi aspek dengan persentase tertinggi pada responden yang poin tidak setuju dan kurang setuju mencapai sebanyak 10,05%. Hal ini dapat menjadi fokus RSUD Dr. R. Soedarsono dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan.

4. *Empathy*

Empathy/kepedulian merupakan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pasien ataupun pengunjung yang menemani pasien. *Empathy*/kepedulian dalam penelitian ini adalah penilaian dan harapan masyarakat akan dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien, perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien, perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien, dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi, perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah, petugas selalu menerima saran, masukan dan kritik dari pasien.

Tabel di bawah ini menampilkan distribusi penilaian responden terhadap aspek *empathy*/kepedulian adalah sebagai berikut.

Tabel 4. 12 Distribusi Penilaian Responden Terhadap Aspek *Empathy*

No.	Pernyataan	Persepsi Kepuasan									
		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1.	Petugas menjelaskan prosedur dengan ramah dan jelas	1	0.46	5	2.28	103	47.03	110	50.23	219	100.00
2.	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien	1	0.46	9	4.11	87	39.73	122	55.71	219	100.00
3.	Petugas memperhatikan kebutuhan pasien dengan baik	1	0.46	5	2.28	90	41.10	123	56.16	219	100.00
4.	Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi	1	0.46	4	1.83	92	42.01	122	55.71	219	100.00

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pada penilaian aspek *Empathy*/kepedulian mayoritas responden **menyatakan sangat setuju** terhadap aspek petugas menjelaskan prosedur dengan ramah dan jelas (50,23%), dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien (55,71%), petugas memperhatikan kebutuhan pasien dengan baik (56,16%), sangat setuju dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi (55,71%). Kondisi ini memperlihatkan bahwa masyarakat merasa terlayani dengan sangat baik di RSUD Dr. R. Soedarsono sehingga memberikan **respon positif**.

Aspek dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien memiliki persentase jumlah responden tidak setuju dan kurang setuju tertinggi dibandingkan aspek yang lain (4,57%). Hal ini dapat menjadi area peningkatan kualitas layanan.

5. Reliability

Reliability/keandalan merupakan kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *Reliability*/Keandalan dalam penelitian ini adalah penilaian dan harapan masyarakat akan prosedur penerimaan pasien mudah dan tidak berbelit-belit, persyaratan pelayanan yang ditulis sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang didapatkan, petugas memberikan pelayanan teliti, hati-hati, dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan, petugas selalu datang tepat waktu, tenaga medis dan petugas lainnya, membantu jika ada permasalahan pasien, perawat memberitahukan jenis penyakit secara lengkap, memberitahukan cara perawatan dan cara minum obat, tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan, tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan.

Tabel di bawah ini menampilkan distribusi penilaian responden terhadap aspek *reliability*/keandalan adalah sebagai berikut.

Tabel 4. 13 Distribusi Penilaian Responden Terhadap Aspek *Reliability*

No.	Pernyataan	Persepsi Kepuasan									
		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1.	Persyaratan pelayanan seperti dokumen administrasi yang dibutuhkan untuk pendaftaran pasien dan syarat pelayanan pasien sudah sesuai antara informasi tertulis di website ataupun meja pendaftaran dengan	1	0.46	8	3.65	137	62.56	73	33.33	219	100.00

No.	Pernyataan	Persepsi Kepuasan									
		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
	yang terjadi di lapangan.										
2.	Prosedur penerimaan pasien mudah dan tidak berbelit.	2	0.91	7	3.20	122	55.71	88	40.18	219	100.00
3.	Petugas selalu datang tepat waktu dan tidak membuat pasien menunggu terlalu lama	2	0.91	10	4.57	86	39.27	121	55.25	219	100.00
4.	Informasi tarif jelas dan mudah diakses	1	0.46	13	5.94	112	51.14	93	42.47	219	100.00
5.	Petugas memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat	1	0.46	11	5.02	102	46.58	105	47.95	219	100.00
6.	Petugas memberikan informasi dasar dan persetujuan pelayanan kepada pasien sebelum pelayanan diberikan	1	0.46	6	2.74	112	51.14	100	45.66	219	100.00
7.	Petugas memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan.	1	0.46	4	1.83	105	47.95	109	49.77	219	100.00

Tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden **menyatakan setuju** terhadap aspek penilaian *reliability*/keandalan mulai dari persyaratan pelayanan seperti dokumen administrasi yang dibutuhkan untuk pendaftaran pasien dan syarat pelayanan pasien sudah sesuai antara informasi tertulis di website ataupun meja

pendaftaran dengan yang terjadi di lapangan (62,56%); prosedur penerimaan pasien mudah dan tidak berbelit (55,71%); informasi tarif jelas dan mudah diakses (51,14%); petugas memberikan informasi dasar dan persetujuan pelayanan kepada pasien sebelum pelayanan diberikan (51,14%). Pada aspek yang mayoritas responden menyatakan sangat setuju adalah aspek Petugas selalu datang tepat waktu dan tidak membuat pasien menunggu terlalu lama (55,25%), Petugas memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat (47,95%), Petugas memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan. (49,77%). Kondisi ini memperlihatkan bahwa masyarakat merasa terlayani dengan baik di RSUD Dr. R. Soedarsono sehingga memberikan **respon positif**.

Aspek Informasi tarif jelas dan mudah diakses memiliki persentase jumlah responden tidak setuju dan kurang setuju tertinggi dibandingkan aspek yang lain (6,39%).

BAB 5

PEMBAHASAN

5.1 Analisis Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

Survei kepuasan masyarakat dalam Permenpan dan RB merupakan salah satu cara yang digunakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memperoleh data tentang persepsi masyarakat pengguna sehingga dapat digunakan sebagai informasi dalam meningkatkan kualitas dan melakukan perbaikan dalam hal pelayanan. Sasaran dalam kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu: (1) Mendorong partisipasi masyarakat untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik; (2) Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk lebih meningkatkan kualitasnya; dan (3) Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk lebih inovatif dan kreatif dalam memberikan maupun menyelenggarakan pelayanan publik.

Survei kepuasan masyarakat ini, terdapat sembilan unsur penilaian adalah sebagai berikut: (1) persyaratan, (2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, (3) Waktu penyelesaian, (4) biaya/ tarif, (5) produk spesifikasi jenis pelayanan, (6) kompetensi pelaksana, (7) perilaku pelaksana, (8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan, (9) sarana dan prasarana. Berikut ini ditampilkan beberapa informasi terkait survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Dr. R. Soedarsono baik dalam bentuk tabel maupun grafik.

Perhitungan nilai rata-rata setiap unsur ini diperoleh dari rerata nilai "kenyataan" dari setiap aspek yang terdapat dalam unsur. Sehingga dalam menghitung rerata tersebut nilai pembagiannya tidak sama untuk setiap unsur karena memang setiap unsur mempunyai jumlah aspek penilaian yang tidak sama. Nilai tertimbang setiap unsur ini diperoleh dari nilai rata-rata setiap unsur dikalikan dengan bobot. Bobot sendiri diperoleh dengan pembagian antara 1 dengan jumlah unsur penilaian sehingga diperoleh 0,11 (bobot = 0,11). Nilai 1 pada perhitungan bobot merupakan nilai standar yang telah ditetapkan.

Tabel 5. 1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan

No	Nama Unsur Penilaian	Nilai Tertimbang
1	Persyaratan	0,362
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0,373
3	Waktu Penyelesaian	0,386
4	Biaya/ Tarif	0,368
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	0,373
6	Kompetensi pelaksana	0,386
7	Perilaku pelaksana	0,381
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,376
9	Sarana dan Prasarana	0,370
	Nilai Indeks	3,377
	Nilai SKM	84,43
	Mutu	A
	Nilai Mutu	Sangat Baik

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai tertimbang tiga tertinggi dari sembilan unsur tersebut adalah waktu penyelesaian (0,386), kompetensi pelaksana (0,386), dan perilaku pelaksana (0,381). Sedangkan nilai paling rendah adalah sarana dan prasarana (0,370)

Nilai indeks kepuasan masyarakat itu sendiri dapat diperoleh dari jumlah total nilai tertimbang dikalikan dengan 25. Nilai 25 tersebut merupakan nilai dasar yang telah terstandar. Berikut ini perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM} &= 0,362 + 0,373 + 0,386 + 0,368 + 0,373 + 0,386 + 0,381 + 0,376 + 0,370 \\ &= 3,377 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM} &= 3,377 \times 25 \\ &= 84,43 \end{aligned}$$

Dari perhitungan di atas, diperoleh hasil bahwa nilai IKM dari pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soedarsono bulan Januari-Juni tahun 2023 adalah **84,43**. Dengan nilai tersebut, mutu pelayanannya termasuk dalam kategori **A** sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan pada di Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soedarsono adalah **Sangat Baik**.

Berdasarkan analisis gap antara harapan dan kenyataan dapat dirangkum sebagai berikut. Nilai harapan diasumsikan cenderung sama dengan harapan tahun 2022 yaitu rata-rata sebesar 3.77.

Tabel 5. 2 Analisis *Gap* antara Harapan dan Kenyataan Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Sembilan Unsur Penilaian Permen PAN-RB

Unsur Penilaian	Harapan	Kenyataan	Gap
Persyaratan	3.77	3.29	-0.48
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.77	3.39	-0.38
Waktu Penyelesaian	3.77	3.51	-0.26
Biaya/Tarif	3.77	3.35	-0.42
Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.77	3.39	-0.38
Kompetensi pelaksana	3.77	3.51	-0.26
Perilaku pelaksana	3.77	3.47	-0.30
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.77	3.42	-0.35
Sarana dan Prasarana	3.77	3.36	-0.41
Rata-rata	3.77	3.41	-0.36

Berdasarkan tabel analisis gap diperoleh hasil bahwa gap tertinggi antara harapan dan kenyataan berada pada aspek persyaratan (-0,48). Hal ini berarti perlu adanya peningkatan dan perbaikan pada kualitas maupun kuantitas sarana dan prasarana. *Customer Satisfaction Index* (CSI) secara keseluruhan sebesar **90,45%** berarti termasuk kategori **puas**. Berikut ini gambaran *gap* kepuasan masyarakat di RSUD dr. R. Soedarsono.

5.2 Analisis Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Nilai Gap dan CSI SERQUAL

Analisis nilai *gap* (kesenjangan) antara kenyataan dengan harapan pada 5 aspek penilaian terhadap pelayanan RSUD Dr. R. Soedarsono digunakan untuk menentukan

seberapa besar kesenjangan yang ada antara kenyataan yang ada pada aspek penilaian dengan harapan dari pasien yang menggunakan aspek-aspek tersebut. Nilai gap ini diperoleh berdasarkan selisih nilai antara kenyataan dan harapan dari setiap aspek penilaian. Semakin besar nilai gap dalam hal ini nilai minus (-) yang diperoleh maka kenyataan yang ada semakin jauh dari ekspektasi pasien. Apabila nilai gap yang diperoleh semakin kecil dalam hal ini nilai minus (-) maka kenyataan yang ada semakin mendekati dari ekspektasi pasien. Sedangkan, semakin besar nilai gap dalam hal ini nilai plus (+) yang diperoleh maka kenyataan yang ada sudah melebihi dari ekspektasi pasien.

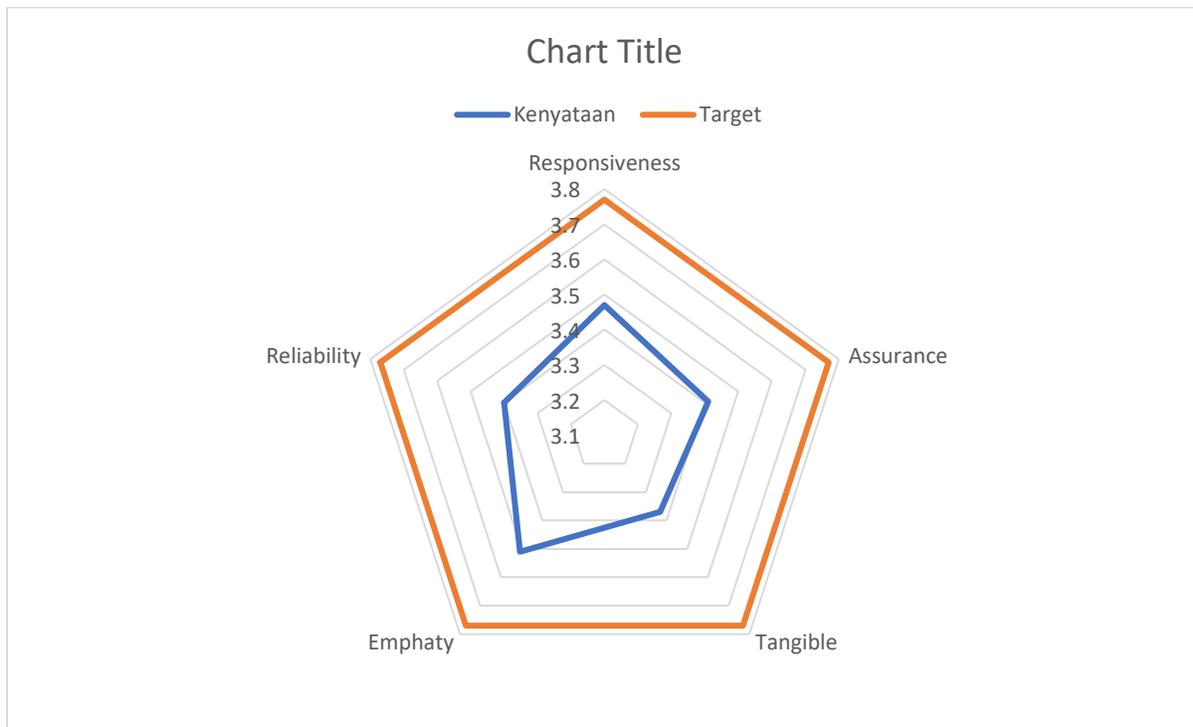
Analisis nilai *customer satisfaction index* (CSI) diperoleh berdasarkan perhitungan kenyataan dibagi dengan harapan kemudian hasilnya dikalikan dengan nilai 100%. Hasil dari *customer satisfaction index* (CSI) adalah persentase yang kemudian dikonversikan menjadi lima kategori yakni tidak puas ($\leq 55,00\%$), kurang puas (55,01% - 70,00%), cukup puas (70,01% - 85,00%), puas (85,01% - 100,00%), dan sangat puas ($> 100,00\%$).

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan terhadap 739 responden yang diambil secara random di RSUD Dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan tahun 2022, berikut ini ditampilkan hasil skoring nilai gap (kesenjangan) dan nilai CSI dari lima aspek penilaian adalah sebagai berikut.

Tabel 5. 3 Nilai Kepuasan Masyarakat berdasarkan *Gap* dan CSI SERVQUAL

No.	Aspek Penilaian	Kenyataan	Harapan	Gap	CSI	Keterangan
1.	<i>Responsiveness</i>	3.47	3.77	-0.30	92.08	Puas
2.	<i>Assurance</i>	3.41	3.77	-0.36	90.40	Puas
3.	<i>Tangible</i>	3.37	3.77	-0.40	89.39	Puas
4.	<i>Empathy</i>	3.51	3.77	-.026	93.08	Puas
5.	<i>Realiability</i>	3.40	3.77	-0.37	90.16	Puas
	Rata-rata	3.43	3.77	-0.34	90.98	Puas

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh bahwa rata-rata nilai *gap* dari 5 aspek penilaian terhadap pelayanan RSUD Dr. R. Soedarsono adalah **-0,34 dengan nilai CSI 90,98% dan tergolong puas**. Nilai *gap* yang paling tinggi adalah pada aspek *Tangible* dengan nilai sebesar -0,40. Berikut ini gambaran *gap* kepuasan masyarakat di RSUD dr. R. Soedarsono.



Gambar 5. 1 *Spyder Web Analysis* Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Dimensi SERVQUAL di RSUD dr. R. Soerdarsono

Berdasarkan tabel dan gambar di atas, dapat diketahui bahwa masyarakat merasa dan melihat secara fisik rumah sakit mulai dari kebersihan, kerapian, kenyamanan, peralatan yang lengkap, papan informasi yang baik, dan kecukupan air kamar mandi. Sedangkan nilai *gap* paling rendah adalah pada aspek *empathy* dengan nilai sebesar -0,26. Hal ini menunjukkan bahwa petugas dan tenaga kesehatan di RSUD Dr. R. Soedarsono dapat menjelaskan prosedur dengan ramah dan jelas, memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien, memperhatikan kebutuhan pasien dengan baik, dan

mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi.

BAB 6

PENUTUP

6.1 Simpulan

1. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RSUD dr. R. Soedarsono berdasarkan sembilan unsur penilaian Permen PAN-RB yang meliputi persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan sarana dan prasarana serta lima dimensi SERVQUAL (*Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, dan Reliability*) mayoritas sangat memuaskan. Beberapa aspek yang perlu diperhatikan yaitu
 - a. Aspek sarana dan prasarana, responden menyatakan setuju atau puas terhadap Petugas selalu tanggap dalam melayani pasien (52,97%). Persentase tertinggi pada responden yang poin tidak setuju dan kurang setuju yaitu pada aspek asilitas kamar mandi yang bersih dengan air yang cukup merupakan persentase tertinggi pada responden yang poin tidak setuju dan kurang setuju mencapai sebanyak 2,74%. dan rumah sakit yang bersih dan tertata rapi; dan rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap dan modern sebesar 1,83%.
 - b. Dimensi *Tangible*, responden menyatakan setuju untuk penilaian Pegawai rumah sakit berseragam dan berpenampilan rapi (52,51%).
2. Harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RSUD dr. R. Soedarsono berdasarkan berdasarkan sembilan unsur penilaian Permen PAN-RB yang meliputi persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan sarana dan prasarana serta lima dimensi SERVQUAL (*Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, dan Reliability*). Harapan tersebut sebesar 100% atau maksimal untuk semua aspek.

3. *Gap* (kesenjangan) antara persepsi dan harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RSUD dr. R. Soedarsono yaitu:
 - a. Rata-rata *gap* berdasarkan sembilan unsur penilaian Permen PAN-RB yaitu -0.57. *Gap* tertinggi yaitu pada aspek sarana dan prasarana (-0,70) dan *gap* terendah pada aspek waktu penyelesaian (-0,48).
 - b. Rata-rata *gap* berdasarkan dimensi SERVQUAL yaitu -0,58. *Gap* tertinggi yaitu pada dimensi *tangible* (-0,66) dan *gap* terendah pada *empathy* (-0,54).
4. Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di RSUD dr. R. Soedarsono bulan Januari-Juni tahun 2023 yaitu:
 - a. Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan sembilan unsur penilaian Permen PAN-RB yaitu 84,43 Nilai tersebut masuk dalam kategori A atau sangat baik.
 - b. Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan sembilan unsur penilaian Permen PAN-RB dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 90,45% (puas).
 - c. Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Dimensi SERVQUAL dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 90,98% (puas).

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. R. Soedarsono, maka kami merekomendasikan perbaikan pada hal-hal berikut ini:

1. Peningkatan pada aspek sarana dan prasarana dan *tangible* mulai dari kebersihan dan kerapian rumah sakit, alat yang lengkap dan modern, ruang tunggu yang luas dan nyaman, papan informasi yang baik dan jelas, serta fasilitas kamar mandi yang bersih dan air yang cukup, beserta prasarana penunjang seperti kantin.
2. Peningkatan pada aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan serta *responsiveness* yaitu ada alur dan media yang dapat diakses untuk menyampaikan pengaduan.