



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT INSTALASI PELAYANAN EKSEKUTIF
PERIODE : TRIWULAN I - TAHUN 2025



PENDAHULUAN



DASAR HUKUM

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

1

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215)

2

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik

3



MANFAAT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- 1 Mengetahui penilaian kepuasan pasien instalasi pelayanan eksekutif terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Kanker Dharmais Periode Januari - Maret (Triwulan I) Tahun 2025
- 2 Mengetahui kekurangan atau kekuatan (apresiasi) dari RS Kanker Dharmais menurut pasien
- 3 Mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh masing-masing unit layanan
- 4 Sebagai bahan penetapan kebijakan / strategi yang perlu diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan



RUANG LINGKUP PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



KEGIATAN	RESPONDEN
<ul style="list-style-type: none">Tahap persiapan<ul style="list-style-type: none">Penyusunan kuesionerPenyusunan rencana samplingPelatihan surveyorTahap pelaksanaan survei dan tabulasi dataTahap analisa data dan laporan	<ul style="list-style-type: none">Responden adalah pasien RS Kanker Dharmais instalasi Pelayanan Eksekutif yang ditemui (bersedia diwawancara) pada saat periode survei berlangsung, yaitu di bulan Januari - Maret (Triwulan I) Tahun 2025Responden diambil dari unit layanan eksekutif. Jumlah responden per unit layanan diambil secara proporsionalMenilai 10 unsur penyelenggaraan pelayanan publik





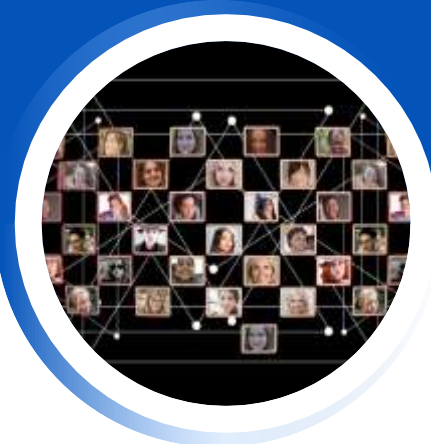
METODOLOGI PENELITIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

VARIABEL PENELITIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



UNSUR KEPUASAN MASYARAKAT Permenpan-RB No. 14 th 2017

- Di uraikan dalam item-item pertanyaan terkait dengan pelayanan di masing-masing unit layanan
- 1 unsur pelayanan publik dapat terdiri lebih dari 1 pertanyaan



PROFIL PENGGUNA LAYANAN

Meliputi profil demografi seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, domisili di unit layanan eksekutif RS Kanker Dharmais



KELUHAN DAN SARAN

Meliputi keluhan dan saran yang disampaikan masyarakat, baik yang telah disampaikan secara langsung melalui layanan pengaduan maupun tidak.

10 UNSUR KEPUASAN MASYARAKAT . . .

BERDASARKAN PERMENPAN-RB NO. 14 TH 2017 . . .

BESERTA TURUNAN ITEM PERTANYAANNYA . . .

UNSUR KEPUASAN MASYARAKAT	ITEM PERTANYAAN
Persyaratan Pelayanan	Persyaratan administrasi untuk mendapat pelayanan di RS Kanker Dharmais
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	Kemudahan akses dalam mendapatkan pelayanan di RS Kanker Dharmais
Waktu Pelayanan	Kecepatan waktu (waktu tunggu untuk mendapat pelayanan) dalam memberikan pelayanan
Biaya/Tarif	Kewajaran biaya dalam mendapatkan pelayanan
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kesesuaian informasi pelayanan antara yang dijelaskan oleh petugas dengan yang diterima
Kompetensi Pelaksana	Kemampuan/ keterampilan petugas (dokter, tenaga medis dan petugas RS lainnya) dalam memberikan pelayanan
Perilaku Pelaksana	Sikap petugas (sopan, ramah, tanggap, dll) dalam memberikan pelayanan? (Petugas meliputi : dokter, tenaga medis dan petugas RS lainnya)
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan komplain/ keluhan oleh petugas RS (Pertanyaan hanya untuk responden yang pernah menyampaikan saran/masukan/keluhan kepada RS)
Sarana dan Prasarana	Kualitas kamar mandi/ toilet
	Pelayanan perparkiran

Responden/ pasien ditanya tentang harapan dan kepuasan terhadap masing-masing item pertanyaan dengan skala penilaian sebagai berikut :

Tingkat Harapan :



Sangat Tidak Penting

Sangat Penting

Tingkat Kepuasan :



Sangat Tidak Puas

Sangat Puas

Jika responden menjawab tingkat kepuasan pada nilai 1 atau 2, maka akan ditanyakan alasan ketidakpuasannya

LOYALITAS PELANGGAN

1. Dari angka 1 sampai dengan 10, berikan jawaban apakah Saudara bersedia merekomendasikan RS Kanker Dharmais kepada teman dan kerabat?
(angka 1 menunjukkan sangat tidak merekomendasikan, dan angka 10 menunjukkan sangat merekomendasikan)
2. Berikan alasan utama kenapa bersedia merekomendasikan RS Kanker Dharmais kepada teman/ kerabat (ditanyakan jika C1 menjawab 9 dan 10)
3. Berikan alasan utama kenapa Tidak bersedia merekomendasikan RS Kanker Dharmais kepada teman/ kerabat (ditanyakan jika C1 menjawab 1 s/d 6)

PERHITUNGAN JUMLAH SAMPEL/ RESPONDEN

- Mengacu pada PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017, maka jumlah sampel ditentukan dengan rumus **Krejcie Morgan** sebagai berikut :

$$S = \{\lambda^2 . N . P . Q\} / \{d^2 . (N + 1) + \lambda^2 . P . Q\}$$

Dimana :

S = Jumlah sampel

λ^2 = Lambda dengan derajat bebas=1 yaitu taraf kesalahan, ditentukan sebesar 5%

N = Jumlah populasi, yaitu diambil dari jumlah pasien perbulan

d = *Margin of Error* (MoE), ditetapkan 5%

- Berdasarkan perhitungan jumlah sampel dengan rumus **Krejcie and Morgan** diatas, maka diperoleh jumlah sampel minimal untuk survei kepuasan masyarakat Rumah Sakit Kanker Dharmais Periode Januari - Maret (Triwulan I) Tahun 2025 untuk Instalasi Pelayanan Eksekutif sebanyak **25 responden** tiap bulan.



METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- Survei kepuasan pelanggan dilakukan dengan **metode wawancara kuesioner**
- Pelaksanaan wawancara dilakukan dengan tatap muka antara surveyor dan responden, dengan bantuan kartu bantu
- Surveyor telah mendapatkan pembekalan terkait dengan materi survei (kuesioner dan target responden)
- Kualifikasi surveyor adalah sebagai berikut :
 - Pendidikan minimal SMA
 - Pengalaman minimal 3 tahun dalam pelaksanaan survei
 - Usia 20 – 35 tahun
- Surveyor mentabulasikan hasil wawancara dengan responden pada aplikasi android, sehingga data dapat langsung masuk ke server dan dilakukan pengecekan/ validasi



METODE ANALISA DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat

Analisa Loyalitas
Pelanggan

ANALISA

Analisa Deskriptif Profil Responden,
Saran dan Keluhan

Rumusan Rekomendasi Strategi Upaya
Peningkatan Kepuasan Masyarakat



ANALISA DATA

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT



Teknik Perhitungan

$$SI = \frac{\sum S_i}{n}$$

Dengan :

SI : Indeks Kepuasan (*Satisfaction*)

Si : Skor Kepuasan pada atribut ke-i

n : banyak data

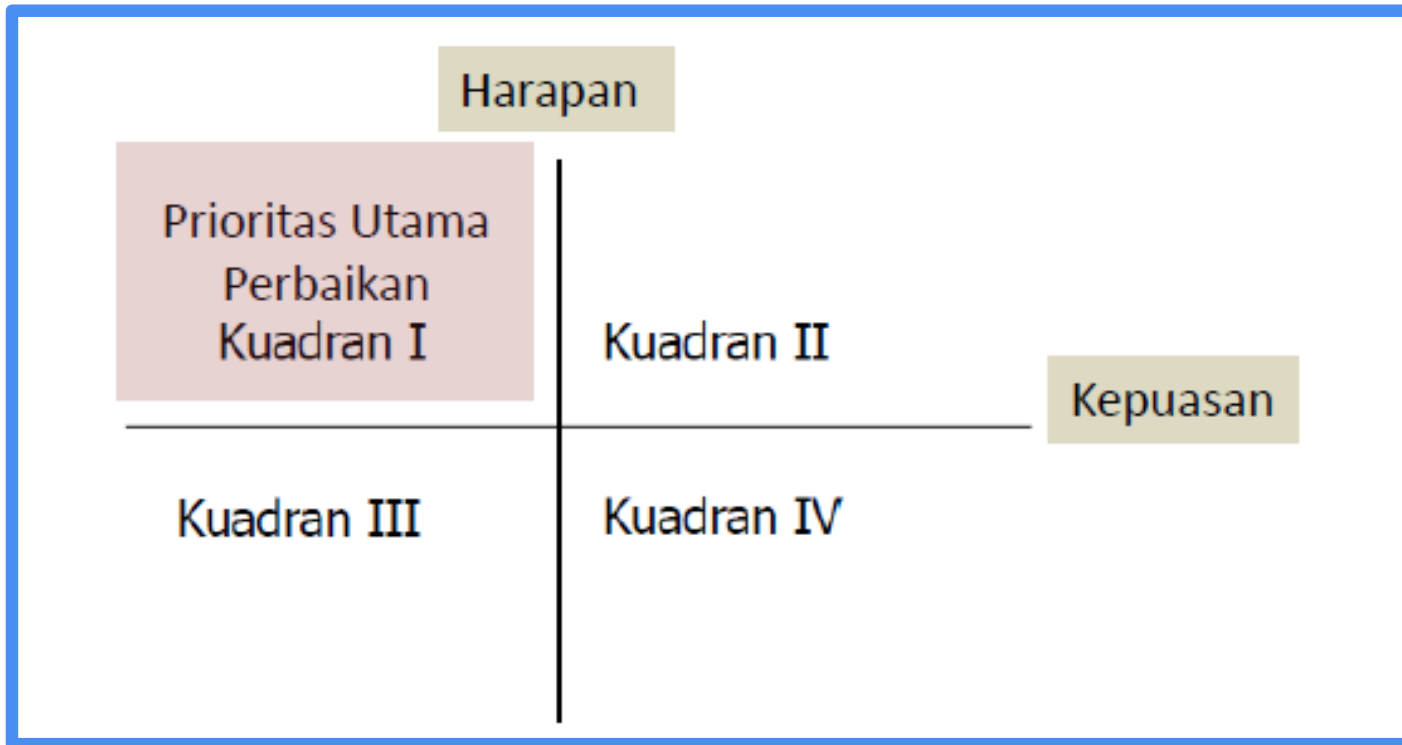
Konversi dalam pengelompokan kinerja pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.00	88.31 - 100.00	A	Sangat baik

IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dapat dihitung secara total maupun per unit layanan



ANALISA DATA SERVQUAL/ IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS



- **FAKTOR PEMICU KELEMAHAN** dapat ditemukan pada kuadran I
- **FAKTOR PEMICU KELEBIHAN** dapat ditemukan pada kuadran II
- **PRIORITAS PERBAIKAN** diperoleh dari :
 - GAP atau selisih antara indeks kepuasan dan indeks harapan
 - Variabel yang titiknya berada pada Kuadran I



ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN

Pengukuran loyalitas pelanggan selanjutnya berkembang dengan adanya indikator baru, yaitu **NPS (Net Promotor Score)**.

Formula pengukuran NPS :

$$\text{NPS} = \text{Persentase PROMOTOR} - \text{Persentase DETRACTOR}$$

1. Promotor : pelanggan yang rata-rata jawaban antara 9 dan 10.

Pelanggan di kelompok ini memiliki peluang yang besar untuk kembali menjadi pelanggan di masa depan dan mudah merekomendasikan ke rekan/kerabat

2. Passive : pelanggan yang rata-rata jawaban antara 7 – 8.

Pelanggan di kelompok ini adalah pelanggan yang pasif, belum tentu menjadi pelanggan kembali dan belum tentu merekomendasikan ke rekan/ kerabat

3. Detractor : pelanggan yang rata-rata jawaban antara 0 – 6

Pelanggan di kelompok ini adalah pelanggan yang tidak loyal, tidak akan menjadi pelanggan kembali, dan tidak merekomendasikan ke rekan/ kerabat, bahkan cenderung menyampaikan cerita negative

Nilai NPS berkisar antara -100 sampai dengan 100.

ANALISA DATA DESKRIPTIF DAN PERUMUSAN REKOMENDASI



ANALISIS DESKRIPTIF

Melengkapi informasi yang diperoleh dari hasil survei dan dilakukan analisis deskriptif terhadap profil responden, saran dan masukan yang disajikan berupa grafis maupun narasi

PERUMUSAN REKOMENDASI

Rekomendasi disusun berdasarkan hasil analisis yang ada. Rekomendasi yang dimaksud adalah saran perbaikan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dan kepuasan pelanggan.

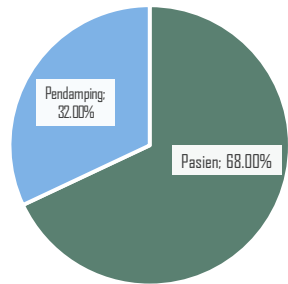


HASIL PENELITIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

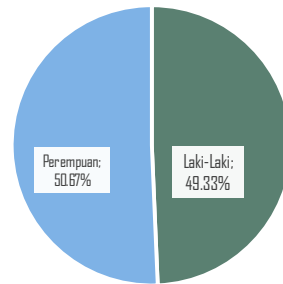


PROFIL DEMOGRAFI RESPONDEN

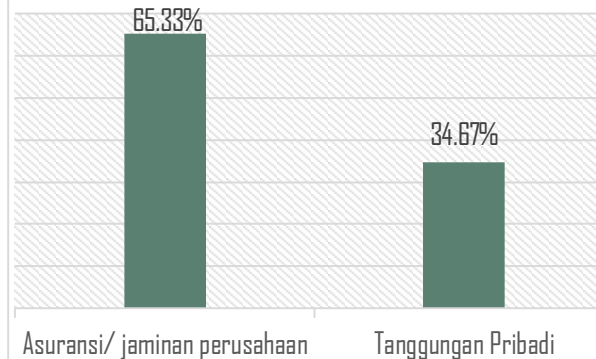
Sebaran Responden Berdasarkan Status



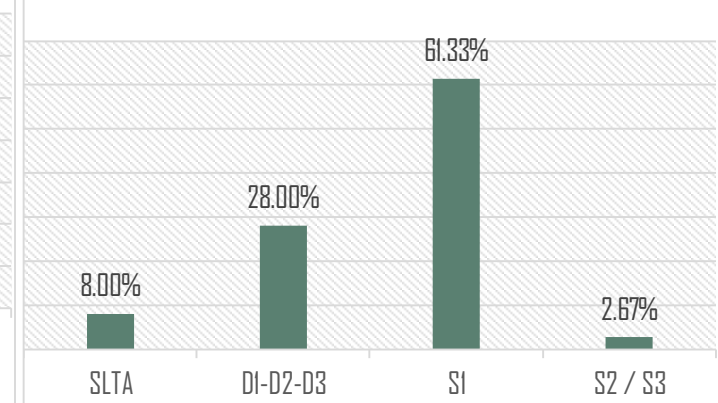
Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



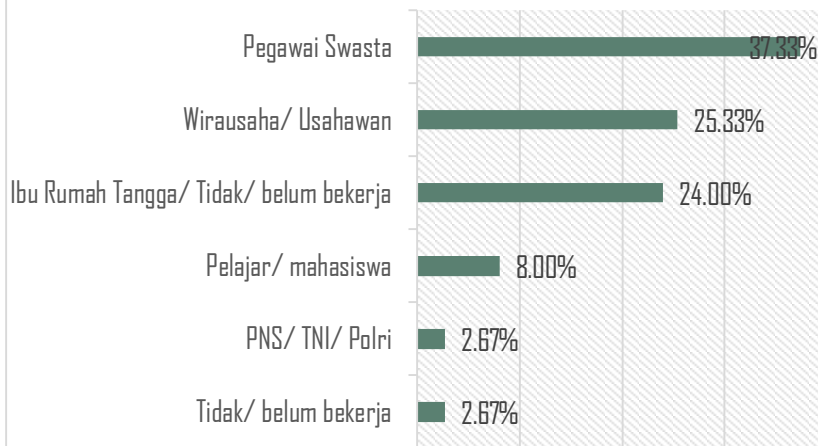
Cara Pembayaran Responden



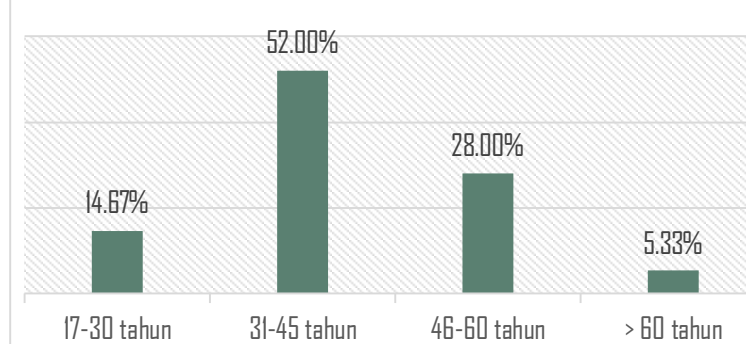
Sebaran Responden Berdasarkan Pendidikan



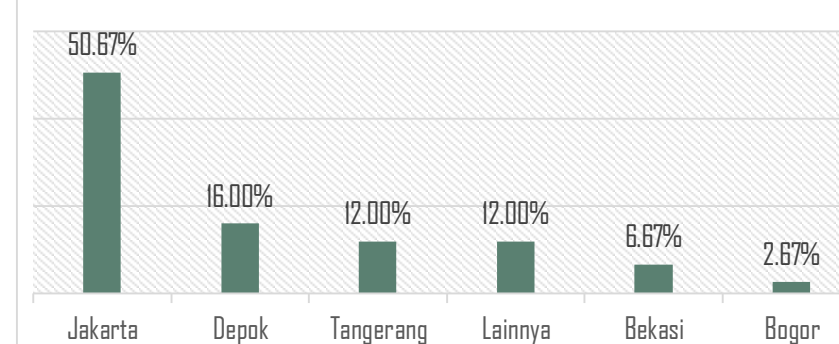
Sebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan



Sebaran Responden Berdasarkan Kelompok Usia



Sebaran Responden Berdasarkan Domisili



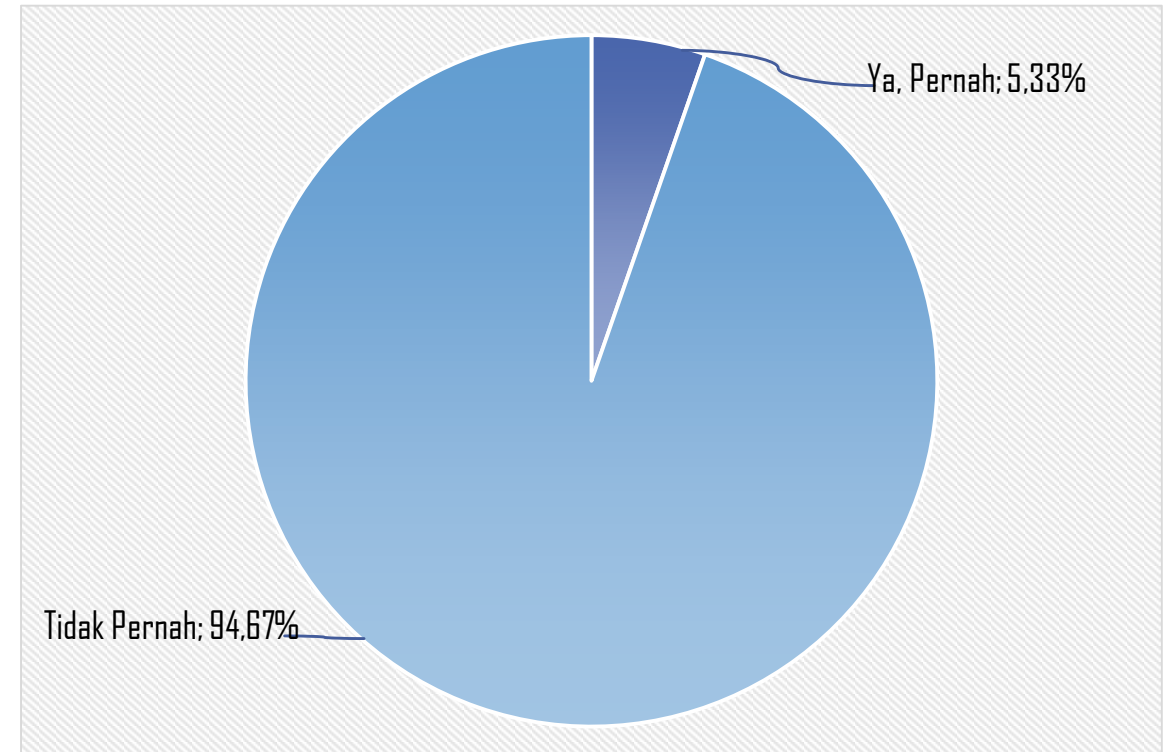
Pekerjaan Lainnya :

Jawa Tengah (Wonosobo, Semarang, Yogyakarta) (4%), Jawa Barat (Cikampek, Cirebon, Cikarang) (4%), Jawa Timur (Surabaya) (1.33%), Papua (Nabire) (1.33%), Sumatera Selatan (Palembang) (1.33%)

Key Takeaways:

Mayoritas responden yang disurvei berstatus pasien (68%), berjenis kelamin perempuan (50,67%), pekerjaan responden mayoritas sebagai Pegawai Swasta (37,33%) dengan cara pembayaran menggunakan Asuransi / Jaminan Perusahaan (65,33%). Mayoritas responden berpendidikan terakhir SI (61,33%) dan berada pada rentang usia 31-45 tahun (52%). Mayoritas responden yang disurvei berdomisili di Jakarta (50,67%).

PENGALAMAN RESPONDEN MENGAJUKAN KOMPLAIN/KELUHAN/SARAN/M ASUKAN



Key Takeaways:

1. Pertanyaan ini akan dikaitkan dengan kepuasan terhadap layanan pengaduan di RS Kanker Dharmais Instalasi Pelayanan Eksekutif
2. Sebanyak 94,67% responden tidak pernah mengajukan komplain/ keluhan/ saran/ masukan
3. Alasan tidak pernah mengajukan komplain yaitu
 - Tidak ada keluhan dan semua sudah bagus (100%)*

**Persentase dihitung terhadap total responden*

ANALISA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

No.	Pertanyaan	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kepuasan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Bobot	Bobot x Kepuasan
B1	Persyaratan administrasi untuk mendapat pelayanan di RS Kanker Dharmais	4,00	3,88	100,00	97,00	0,10	0,39
B2	Kemudahan akses dalam mendapatkan pelayanan di RS Kanker Dharmais	3,99	3,88	99,75	97,00	0,10	0,39
B3	Kecepatan waktu (waktu tunggu untuk mendapat pelayanan) dalam memberikan pelayanan	4,00	3,87	100,00	96,75	0,10	0,39
B4	Kewajaran biaya dalam mendapatkan pelayanan	4,00	3,85	100,00	96,25	0,10	0,38
B5	Kesesuaian informasi pelayanan antara yang dijelaskan oleh petugas dengan yang diterima	4,00	3,88	100,00	97,00	0,10	0,39
B6	Kemampuan/ keterampilan petugas (dokter, tenaga medis dan petugas RS lainnya) dalam memberikan pelayanan	4,00	3,87	100,00	96,75	0,10	0,39
B7	Sikap petugas (sopan, ramah, tanggap, dll) dalam memberikan pelayanan (Petugas meliputi : dokter, tenaga medis dan petugas RS lainnya)	3,99	3,87	99,75	96,75	0,10	0,39
B8b	Penanganan komplain/ keluhan oleh petugas RS	4,00	4,00	100,00	100,00	0,10	0,40
B9	Kualitas kamar mandi/ toilet	4,00	3,67	100,00	91,75	0,10	0,37
B10	Pelayanan perparkiran	4,00	2,91	100,00	72,75	0,10	0,29
IKM (Skala 1 – 5)							3,77
IKM (Skala 1 – 100)							94,15
Kategori IKM							A (Sangat Baik)

Key Takeaways:

IKM Total terhadap Pelayanan RS Kanker Dharmais Instalasi Pelayanan Eksekutif Triwulan I tahun 2025 yaitu **3,77** atau sebesar **94,15** (jika dikonversi dalam skala 1-100) dan termasuk dalam **kategori A**. Nilai IKM tertinggi adalah pada unsur penanganan komplain/ keluhan oleh petugas RS termasuk dalam **kategori A**, sedangkan yang terendah yaitu pada pelayanan perparkiran dan termasuk dalam **kategori C**.

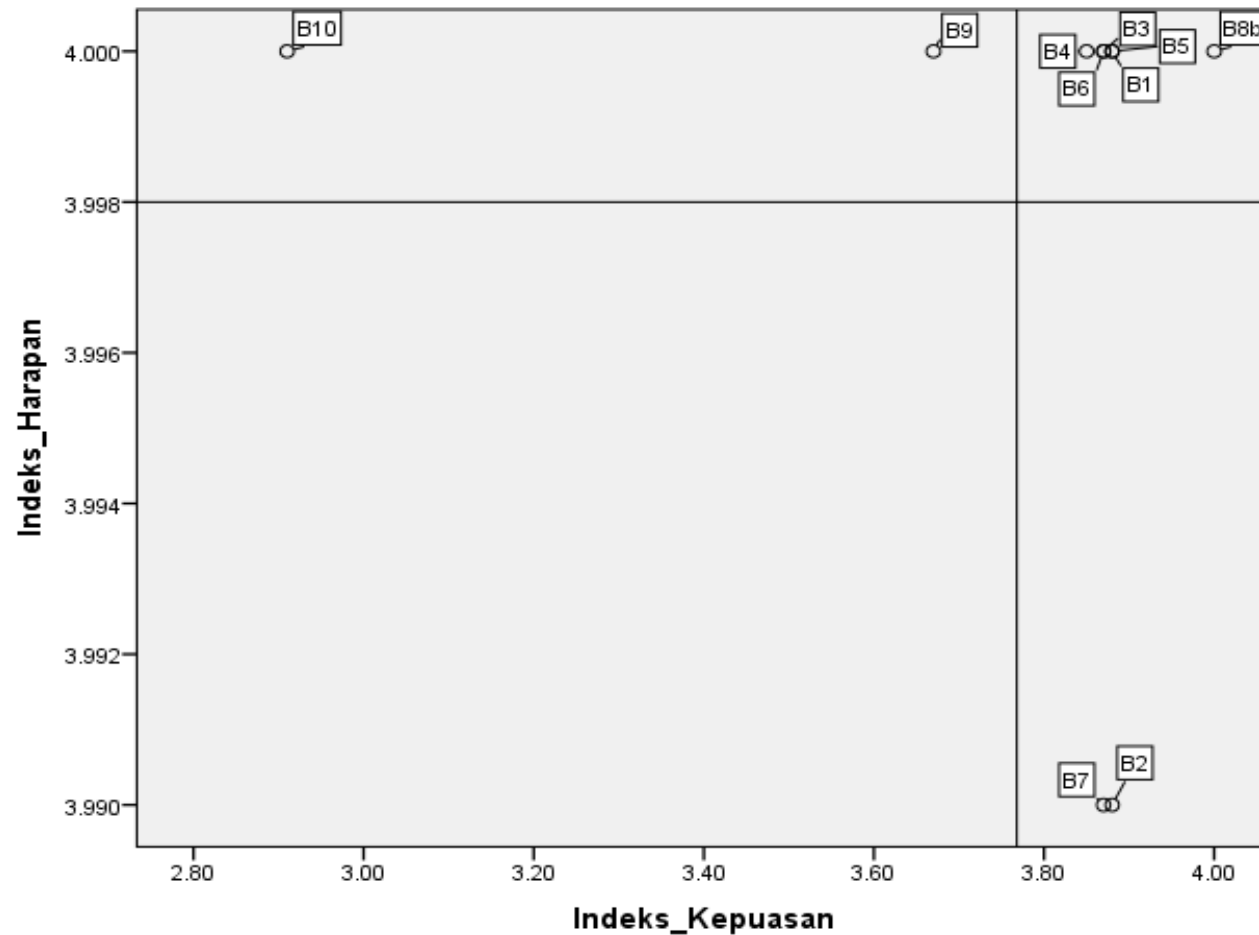
ANALISA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PERBULAN

No.	Pertanyaan	Januari	Februari	Maret	TW I
B1	Persyaratan administrasi untuk mendapat pelayanan di RS Kanker Dharmais	94,00	97,00	100,00	97,00
B2	Kemudahan akses dalam mendapatkan pelayanan di RS Kanker Dharmais	94,00	97,00	100,00	97,00
B3	Kecepatan waktu (waktu tunggu untuk mendapat pelayanan) dalam memberikan pelayanan	94,00	96,00	100,00	96,75
B4	Kewajaran biaya dalam mendapatkan pelayanan	95,75	94,50	100,00	96,25
B5	Kesesuaian informasi pelayanan antara yang dijelaskan oleh petugas dengan yang diterima	94,00	97,00	100,00	97,00
B6	Kemampuan/ keterampilan petugas (dokter, tenaga medis dan petugas RS lainnya) dalam memberikan pelayanan	93,00	97,00	100,00	96,75
B7	Sikap petugas (sopan, ramah, tanggap, dll) dalam memberikan pelayanan (Petugas meliputi : dokter, tenaga medis dan petugas RS lainnya)	93,00	97,00	100,00	96,75
B8b	Penanganan komplain/ keluhan oleh petugas RS	100,00			100,00
B9	Kualitas kamar mandi/ toilet	87,00	91,00	97,00	91,75
B10	Pelayanan perparkiran	66,00	72,75	80,00	72,75
IKM (Skala 1 – 5)		3,64	3,73	3,90	3,77
IKM (Skala 1 – 100)		91,07	93,24	97,44	94,15
Kategori IKM		A (Sangat Baik)	A (Sangat Baik)	A (Sangat Baik)	A (Sangat Baik)

Key Takeaways:

Nilai IKM total dari bulan Januari – Maret selalu masuk dalam kategori A, dimana IKM tertinggi pada bulan Maret dan terendah pada bulan Januari. Unsur yang mendapatkan indeks kepuasan tertinggi mayoritas terdapat diantara unsur Penanganan komplain/ keluhan oleh petugas RS, sedangkan unsur yang mendapatkan indeks kepuasan terendah adalah unsur pelayanan perparkiran.

IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS



Prioritas Perbaikan Utama :

- (B10) Pelayanan Perparkiran [Gap : -1,09]
- (B9) Kualitas Kamar mandi/ toilet [Gap : -0,33]

Key Takeaways:

Berdasarkan matriks *importance performance*, prioritas perbaikan dirumuskan dari variabel yang berada di kuadran kiri atas. Gap kepuasan dan harapan paling besar, yaitu : Pelayanan Perparkiran dan Kualitas Kamar mandi/ toilet

RANGKUMAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Dirinci Per Unsur Pelayanan dan Masing - Masing Debitur

No	Unsur	Asuransi/ Jaminan Perusahaan	Tanggung Pribadi
B1	Persyaratan administrasi untuk mendapat pelayanan di RS Kanker Dharmais	97,50	96,25
B2	Kemudahan akses dalam mendapatkan pelayanan di RS Kanker Dharmais	97,50	96,25
B3	Kecepatan waktu (waktu tunggu untuk mendapat pelayanan) dalam memberikan pelayanan	97,50	95,25
B4	Kewajaran biaya dalam mendapatkan pelayanan		96,25
B5	Kesesuaian informasi pelayanan antara yang dijelaskan oleh petugas dengan yang diterima	97,50	96,25
B6	Kemampuan/ keterampilan petugas (dokter, tenaga medis dan petugas RS lainnya) dalam memberikan pelayanan	97,50	95,25
B7	Sikap petugas (sopan, ramah, tanggap, dll) dalam memberikan pelayanan (Petugas meliputi : dokter, tenaga medis dan petugas RS lainnya)	97,50	95,25
B8b	Penanganan komplain/ keluhan oleh petugas RS	100,00	100,00
B9	Kualitas kamar mandi/ toilet	92,25	90,50
B10	Pelayanan perparkiran	70,50	77,50
Total Indeks Kepuasan		94,16	93,81
Kategori Kinerja Pelayanan		A (Sangat Baik)	A (Sangat Baik)

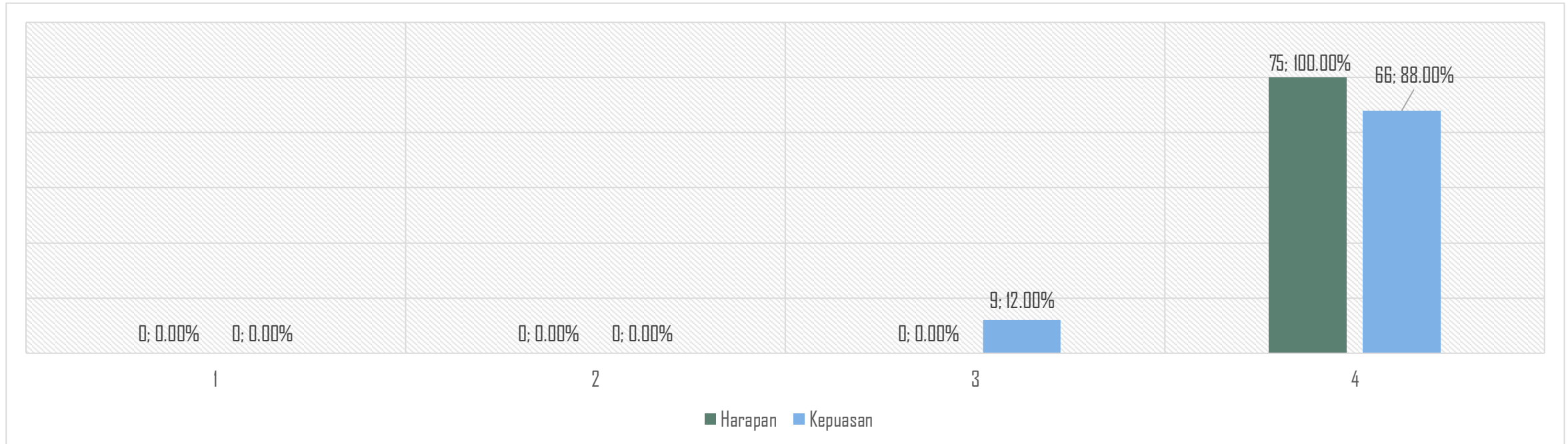
No	Debitur	Jumlah Responden
1	Asuransi/ Jaminan Perusahaan	49
2	Tanggung Pribadi	26



ANALISA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER VARIABEL

VARIABEL B1

PERSYARATAN ADMINISTRASI UNTUK MENDAPAT PELAYANAN



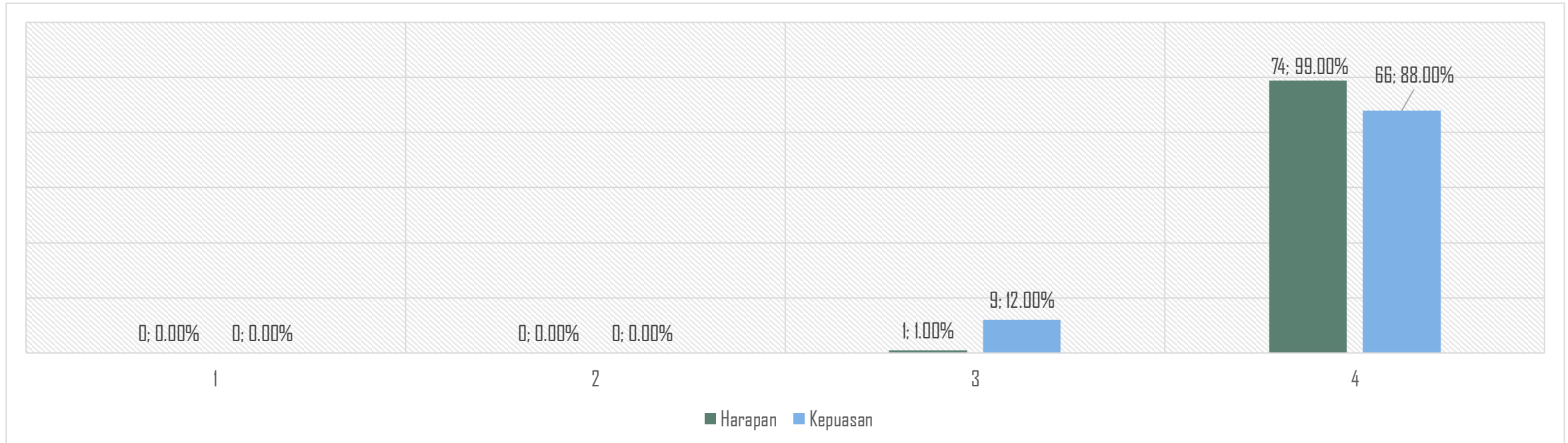
- Keterangan dalam *bar chart* menunjukkan nilai persentase dan jumlah responden
- Konversi Indeks : 1 (Tidak Mudah) ; 2 (Kurang Mudah); 3 (Mudah); 4 (Sangat Mudah)

Key Takeaways:

- Mayoritas responden (88%) menyatakan sangat mudah untuk “Persyaratan administrasi untuk mendapat pelayanan di RS Kanker Dharmais”, dan sebanyak 12% responden menyatakan mudah.

VARIABEL B2

KEMUDAHAN AKSES DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN



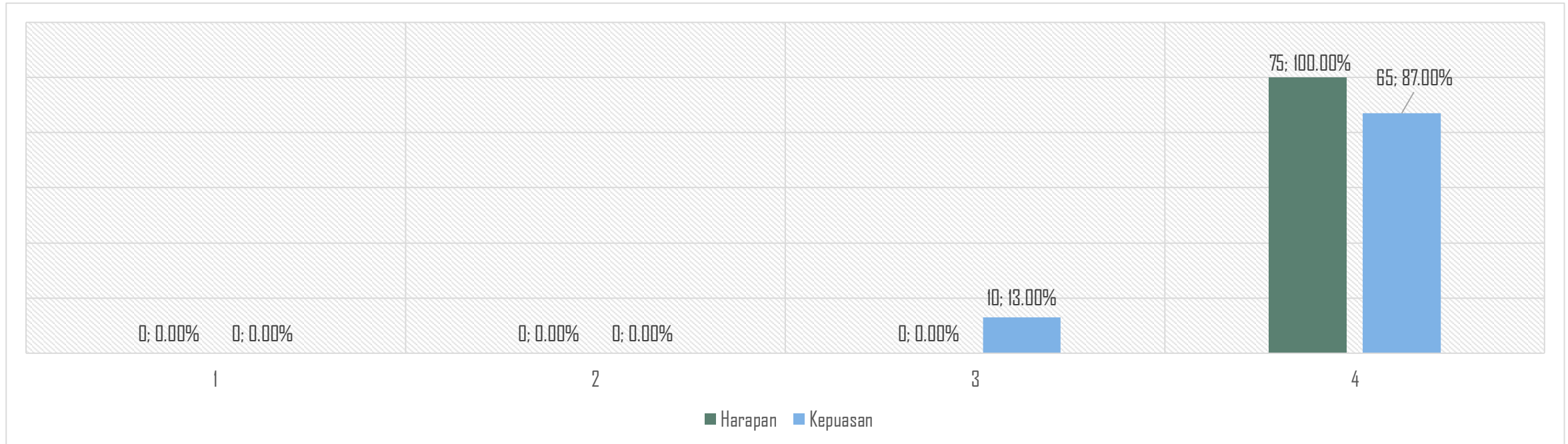
- Keterangan dalam *bar chart* menunjukkan nilai persentase dan jumlah responden
- **Konversi Indeks : 1 (Tidak Mudah) ; 2 (Kurang Mudah); 3 (Mudah); 4 (Sangat Mudah)**

Key Takeaways:

- Mayoritas responden (**88%**) menyatakan sangat mudah terkait dengan **"Kemudahan akses dalam mendapatkan pelayanan di RS Kanker Dharmais"**, dan sebanyak **12%** responden menyatakan mudah.

VARIABEL B3

KECEPATAN WAKTU DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN



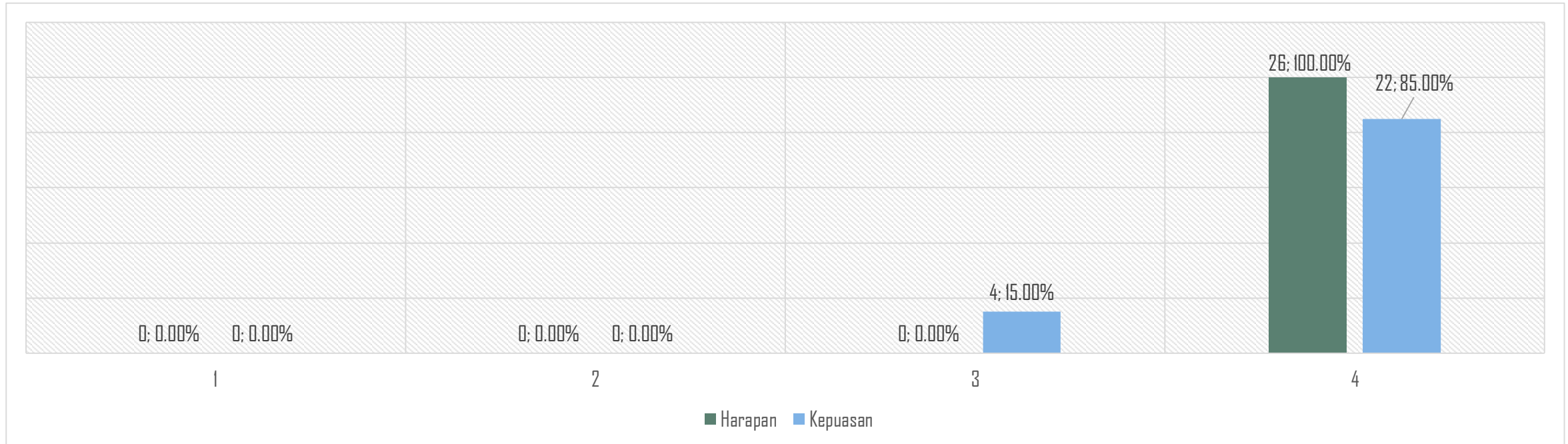
- Keterangan dalam *bar chart* menunjukkan nilai persentase dan jumlah responden
- **Konversi Indeks : 1 (Tidak Cepat) ; 2 (Kurang Cepat); 3 (Cepat); 4 (Sangat Cepat)**

Key Takeaways:

- Mayoritas responden (**87%**) menyatakan sangat cepat untuk **"Kecepatan waktu (waktu tunggu untuk mendapat pelayanan) dalam memberikan pelayanan"**, dan sebanyak **13%** responden menyatakan cepat.

VARIABEL B4

KEWAJARAN BIAYA DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN



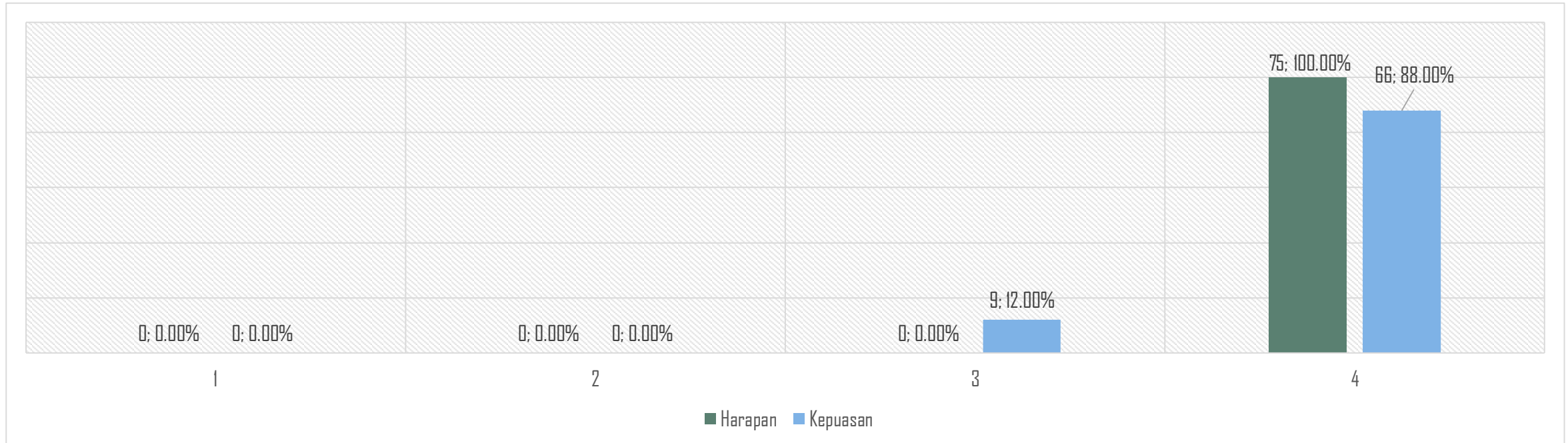
- Keterangan dalam *bar chart* menunjukkan nilai persentase dan jumlah responden
- **Konversi Indeks : 1 (Tidak Sesuai) ; 2 (Kurang Sesuai); 3 (Sesuai); 4 (Sangat Sesuai)**

Key Takeaways:

- Mayoritas responden (**85%**) menyatakan sangat sesuai terkait "**Kewajaran biaya dalam mendapatkan pelayanan**", dan sebanyak **15%** responden menyatakan sesuai.

VARIABEL B5

KESESUAIAN INFORMASI PELAYANAN



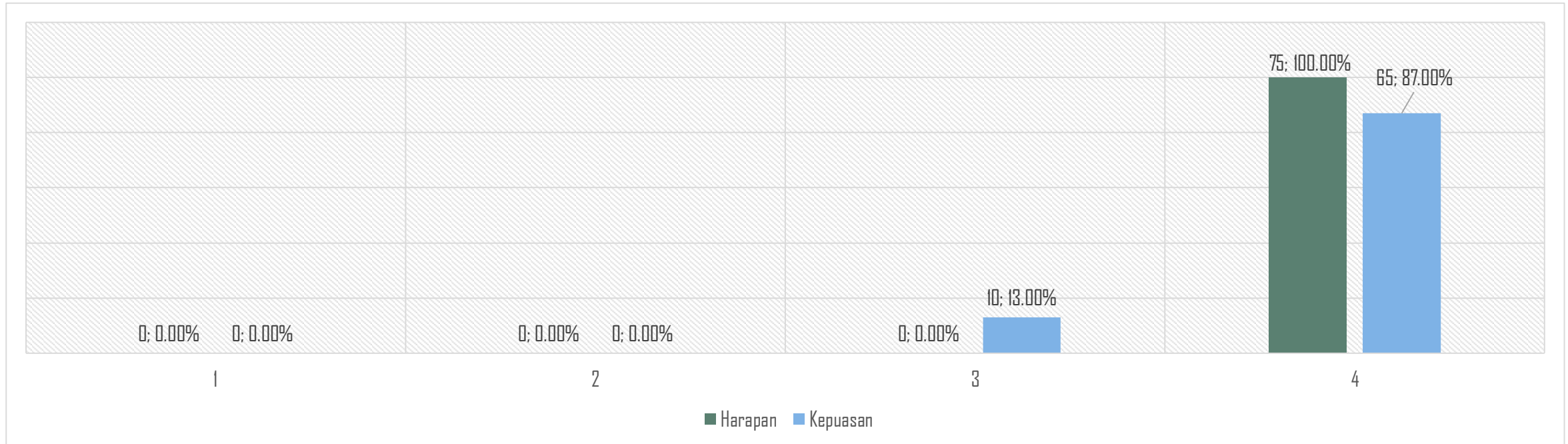
- Keterangan dalam *bar chart* menunjukkan nilai persentase dan jumlah responden
- **Konversi Indeks : 1 (Tidak Sesuai) ; 2 (Kurang Sesuai); 3 (Sesuai); 4 (Sangat Sesuai)**

Key Takeaways:

- Mayoritas responden (**88%**) menyatakan sangat sesuai dengan "**Kesesuaian informasi pelayanan antara yang dijelaskan oleh petugas dengan yang diterima**", dan sebanyak **12%** responden menyatakan sesuai.

VARIABEL B6

KEMAMPUAN/ KETERAMPILAN PETUGAS



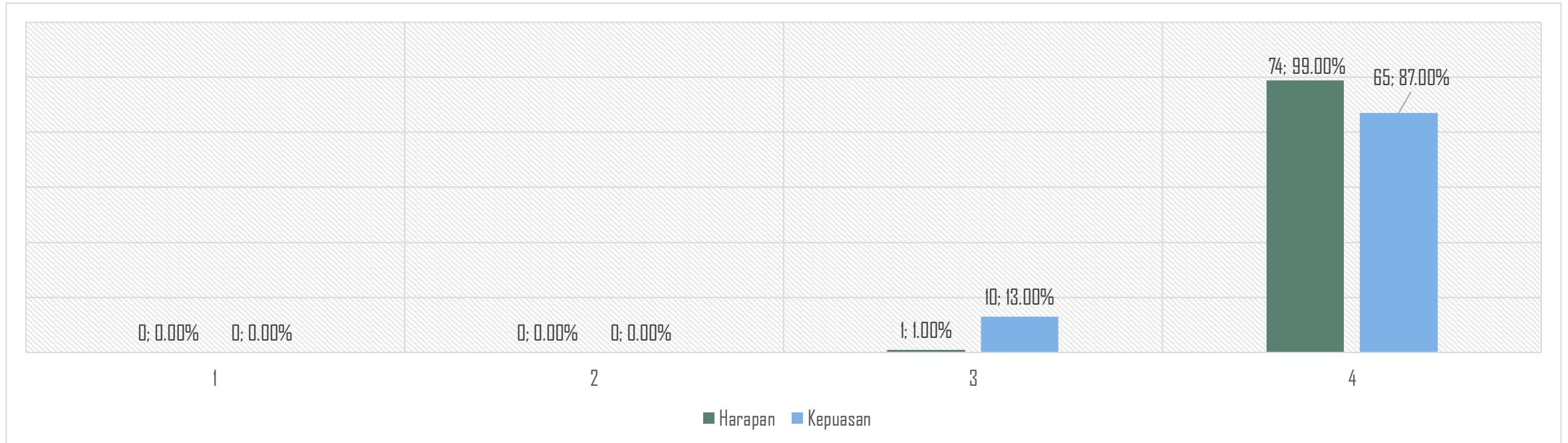
- Keterangan dalam *bar chart* menunjukkan nilai persentase dan jumlah responden
- **Konversi Indeks : 1 (Tidak mampu/terampil) ; 2 (Kurang mampu/terampil); 3 (mampu/terampil); 4 (Sangat mampu/terampil)**

Key Takeaways:

- Mayoritas responden (**87%**) menyatakan sangat mampu/ terampil untuk **“Kemampuan/ keterampilan petugas (dokter, tenaga medis dan petugas RS lainnya) dalam memberikan pelayanan”**, dan sebanyak **13%** responden menyatakan mampu/ terampil.

VARIABEL B7

SIKAP PETUGAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN



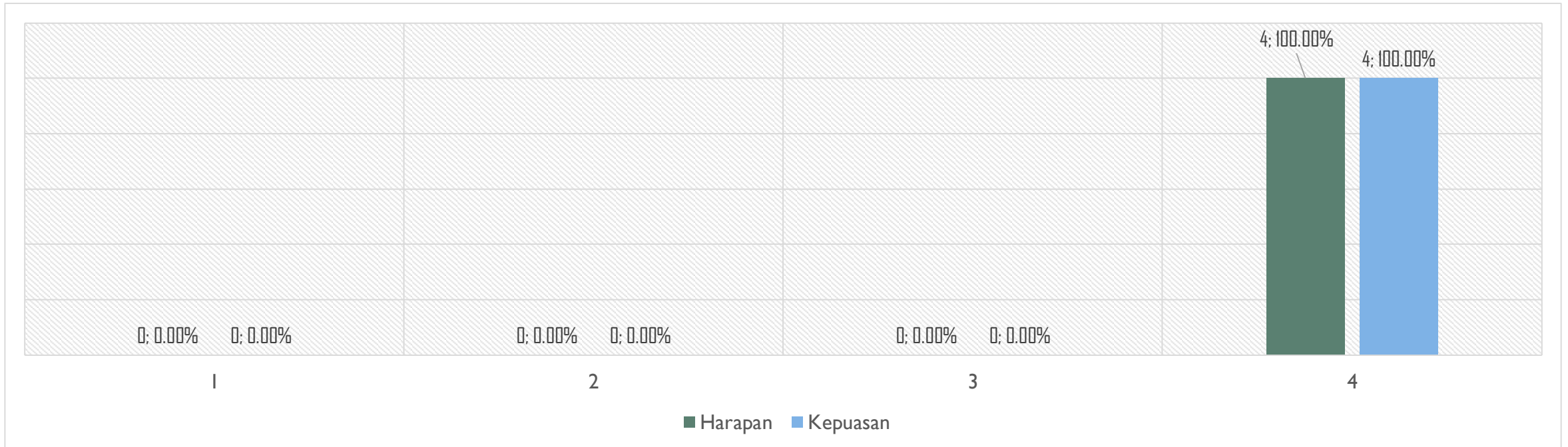
- Keterangan dalam *bar chart* menunjukkan nilai persentase dan jumlah responden
- **Konversi Indeks : 1 (Buruk Sekali) ; 2 (Buruk); 3 (Baik); 4 (Sangat Baik)**

Key Takeaways:

- Mayoritas responden (**87%**) menyatakan sangat baik dengan **“Sikap petugas (sopan, ramah, tanggap, dll) dalam memberikan pelayanan (Petugas meliputi : dokter, tenaga medis dan petugas RS lainnya)”**, dan sebanyak **13%** responden menyatakan baik.

VARIABEL B8b

PENANGANAN KOMPLAIN / KELUHAN



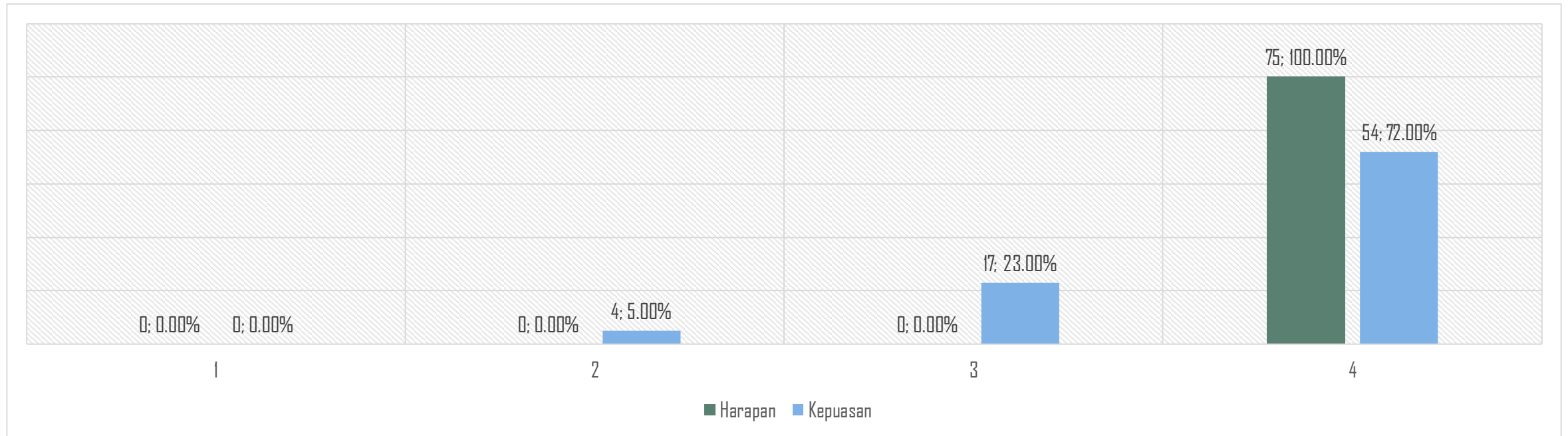
- Keterangan dalam *bar chart* menunjukkan nilai persentase dan jumlah responden
- Konversi Indeks : 1 (Tidak ada sarana untuk menyampaikan keluhan) ; 2 (Ada tetapi tidak berfungsi); 3 (Berfungsi kurang maksimal); 4 (Dikelola dengan baik)

Key Takeaways:

- Seluruh responden (100%) menyatakan dikelola dengan baik untuk "Penanganan komplain/ keluhan oleh petugas RS".

VARIABEL B9

KUALITAS KAMAR MANDI/ TOILET



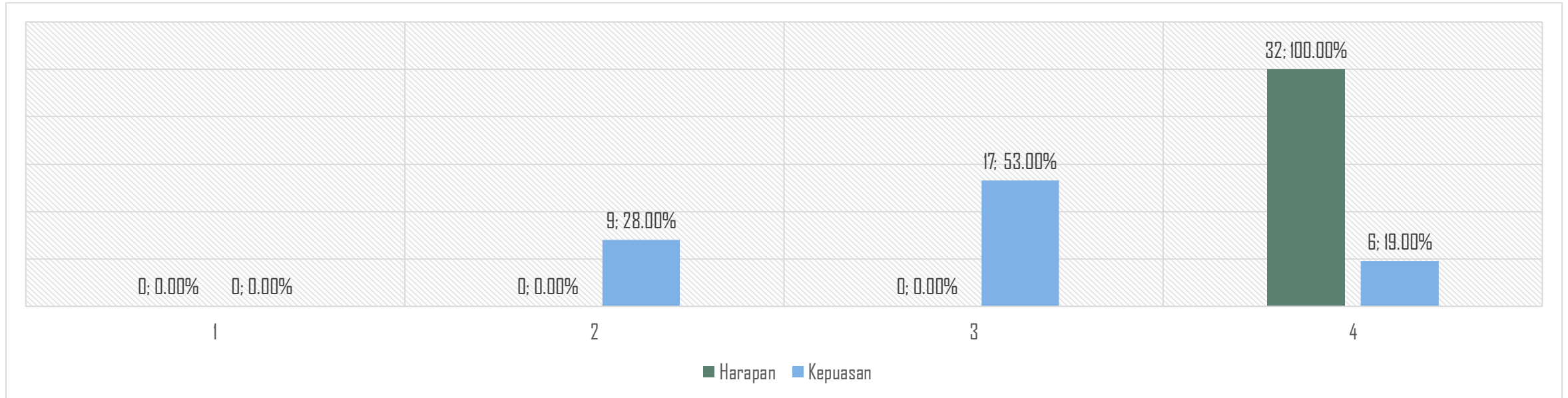
- Keterangan dalam *bar chart* menunjukkan nilai persentase dan jumlah responden
- **Konversi Indeks : 1 (Buruk) ; 2 (Cukup); 3 (Baik); 4 (Sangat Baik)**

Key Takeaways:

- Mayoritas responden (**72%**) menyatakan sangat baik terkait "**Kualitas kamar mandi/ toilet**", dan sebanyak **23%** responden menyatakan baik. Namun masih terdapat **5%** responden yang menyatakan cukup.
- Alasan cukup dalam pernyataan responden:
 1. Kondisi beberapa mandi kamar apalagi toilet wanita kotor, basah, becek serta tidak ada tissue dan sabun (4 keluhan)

VARIABEL B10

PELAYANAN PERPARKIRAN

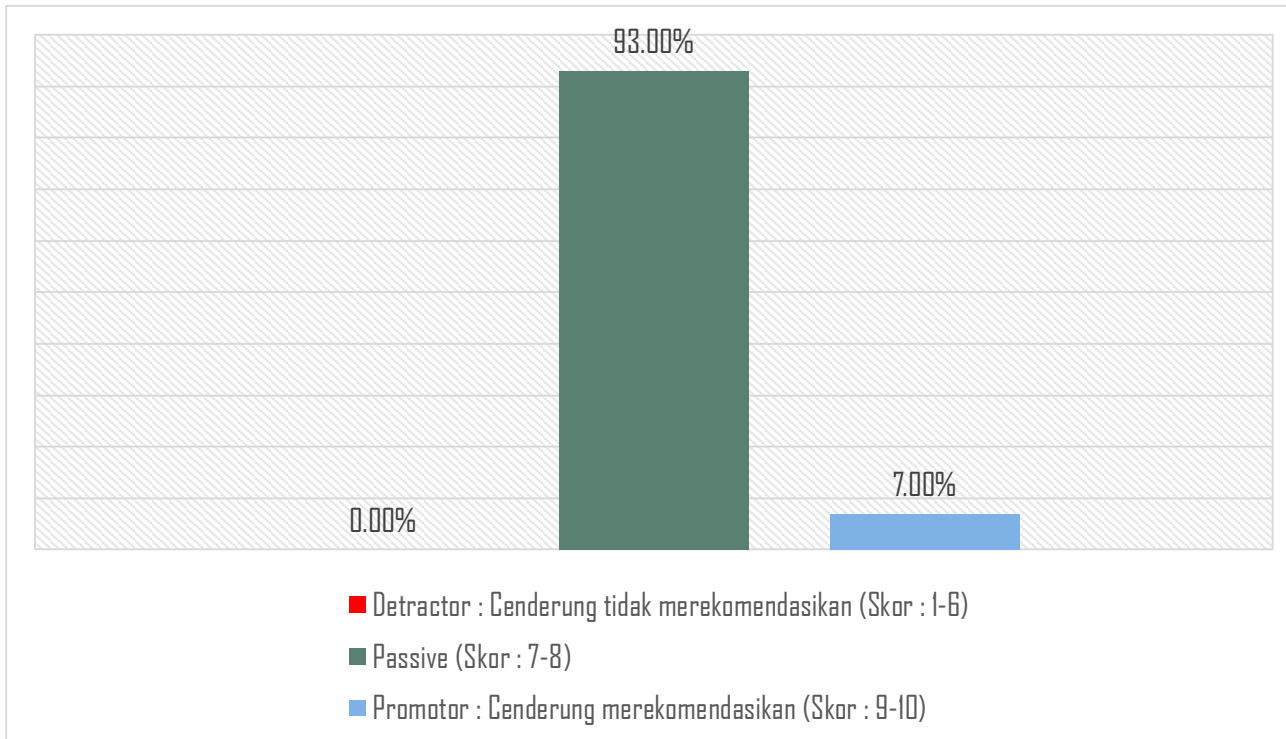


- Keterangan dalam *bar chart* menunjukkan nilai persentase dan jumlah responden
- **Konversi Indeks : 1 (Buruk) ; 2 (Cukup); 3 (Baik); 4 (Sangat Baik)**

Key Takeaways:

- Mayoritas responden (**53%**) responden menyatakan baik terkait **"Pelayanan perparkiran"**, dan **19%** responden menyatakan sangat baik. Terdapat **28%** responden menyatakan cukup terkait **"Pelayanan perparkiran"**. Alasan cukup dalam pernyataan responden:
 1. Layanan valet tidak membantu mengatasi keterbatasan lahan parkir (5 keluhan)
 2. Parkir selalu penuh dan sulit ditemukan (5 keluhan)
 3. Biaya parkir mahal (2 keluhan)
 4. Parkir motor kehujanan karena tidak diberi atap (1 keluhan)
 5. Mobil berbau rokok setelah diparkir valet (1 keluhan)

LOYALITAS TERHADAP RS KANKER DHARMAIS



NPS : 7%

Alasan Merekomendasikan :

1. Pelayanan cepat dan memuaskan serta proses klaim asuransi mudah
2. Pelayanan memuaskan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan

Penyebab NPS sebesar 7% atau mayoritas pelanggan *passive*:

- Fasilitas yang ada memenuhi kebutuhan dasar tetapi tidak ada fitur unik atau layanan tambahan yang memberi nilai tambah, dan membuat fasilitas terasa biasa saja tidak membedakan dari tempat lain.
- Adanya perbaikan yang diusulkan, masalah yang ada (seperti parkir, kebersihan, atau biaya) yang belum cukup signifikan untuk ditangani dengan cepat, menyebabkan responden merasa tidak yakin apakah perbaikan yang dijanjikan benar-benar terjadi.

Key Takeaways:

- Seluruh responden (**93%**) adalah sebagai pelanggan *passive*
- NPS Layanan Instalasi Eksekutif sebesar **7%**

KRITIK RESPONDEN

UNSUR	KRITIK
Kualitas Kamar mandi/ toilet	<ul style="list-style-type: none">▪ Jumlah toilet masih kurang (1 keluhan)▪ Kebersihan kamar mandi masih kurang, sering ditemukan kondisi beberapa kamar mandi kotor (5 keluhan)▪ Lantai lorong kamar mandi kadang basah dan becek (2 keluhan)▪ Toilet tidak ada tissue dan sabun (4 keluhan)
Pelayanan Perparkiran	<ul style="list-style-type: none">▪ Biaya parkir mahal (3 keluhan)▪ Jalanan parkir valet terdapat krikil berpasir sehingga agak licin saat kondisi habis hujan (1 keluhan)▪ Kebersihan valet perlu diperbaiki karena terdapat bau aneh (1 keluhan)▪ Lokasi parkir terlalu jauh dan becek (1 keluhan)▪ Parkir motor tidak ada atap membuat helm pengunjung menjadi basah ketika hujan (2 keluhan)▪ Space parkir motor sempit dan kurang nyaman (7 keluhan)▪ Sulit mencari parkir mobil yang selalu penuh dan valet parkir tidak memberikan solusi karena sama-sama penuh (9 keluhan)
Lain-Lain	<ul style="list-style-type: none">▪ Akses pejalan kaki jika turun dari Transjakarta menuju ke area rumah sakit kurang bagus (1 keluhan)▪ Metode pembayaran dengan Flazz sering error (1 keluhan)▪ Sulit mencari <i>drop off</i> ketika menggunakan transportasi umum dan titik <i>google maps</i> kadang melenceng ke sisi belakang (4 keluhan)▪ Tidak ada Sign / Pemberitahuan jika Poli Eksekutif sudah dipindah ke gedung baru (1 keluhan)▪ Petunjuk arah atau rambu menuju parkiran kurang jelas terutama gedung baru (2 keluhan)

SARAN RESPONDEN

UNSUR	SARAN
Kualitas Kamar mandi/ toilet	<ul style="list-style-type: none">▪ Kamar mandi dicek dan dibersihkan secara berkala intervalnya▪ Kualitas kebersihan kamar mandi perlu ditingkatkan kembali terutama di kamar mandi lobby bawah dekat onkologi▪ Perlu diperhatikan kembali soal kebersihan kamar mandi agar selalu terjaga, tidak becek dan basah▪ Ketersediaan perlengkapan kamar mandi harap dicek secara rutin sebelum habis (tissue, sabun, dll)
Pelayanan Perparkiran	<ul style="list-style-type: none">▪ Dimaksimalkan untuk <i>death spot</i> di beberapa titik parkir mobil untuk mengakomodir kapasitas yang lebih banyak▪ Lokasi parkir motor diperbaharui dengan dipasangkan carport dan dicor jalannya agar tidak becek dan kehujanan▪ Membuat basement, gedung parkir atau lahan parkir khusus untuk valet terpisah dari lokasi lahan parkir utama▪ Parkir motor diberikan atap atau bisa dibuatkan tempat khusus untuk penitipan helm dan jaket sehingga pengguna motor yang datang aman dari hujan▪ Sistem valet diperbaiki untuk kebersihan parkir kendaraan agar tidak ada bau-bau yang aneh▪ Tinjauan ulang jika bisa untuk tarif parkir mobil agar tidak terlalu mahal
Lain-Lain	<ul style="list-style-type: none">▪ Gedung baru segera dibuatkan kantin/ <i>foodcourt</i> karena jika harus berjalan ke lokasi lama sangat jauh▪ Dibuatkan jalan yang memadai untuk akses pejalan kaki▪ Sistem pembayaran dengan flazz diperbaharui mesin tap kartunya agar tidak sering error▪ Titik maps pada Rumah Sakit Kanker Dharmais diperbaiki▪ Mengembangkan sosial media agar banyak masyarakat yang teredukasi dini mengenai pencegahan kanker▪ Diberikan Sign/ Pemberitahuan jika Poli Eksekutif sudah dipindah ke gedung baru▪ Membuat penunjuk arah yang jelas untuk menuju ke masing masing bagian di rumah sakit▪ Membuat spot/ lobby khusus berupa shelter untuk <i>drop off</i> gojek/ taksi maupun kendaraan umum yang lain▪ Menambah jumlah meja dan kursi pada spot tempat makan di lantai 2 dan kantin dekat parkir▪ Mikrofon untuk pemberitahuan di ruang tunggu cendana diharap lebih kencang suaranya



KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

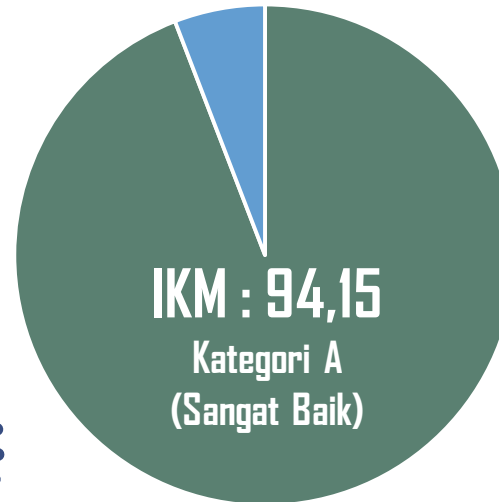
KESIMPULAN

IKM Total terhadap Pelayanan RS Kanker Dharmas Instalasi Pelayanan Eksekutif Triwulan I tahun 2025 yaitu 3,77 atau sebesar 94,15 (jika dikonversi dalam skala 1-100) dan termasuk dalam kategori A atau sangat baik.



Nilai NPS Instalasi Pelayanan Eksekutif bulan Februari tahun 2025 sebesar 7%. Seluruh responden (93%) adalah pelanggan *passive*.

Terdapat 9 unsur yang mendapatkan nilai A, dan 1 unsur yang mendapatkan nilai C.



Prioritas perbaikan dengan nilai GAP tertinggi terdapat pada unsur Pelayanan perparkiran dan kualitas kamar mandi/toilet.

Unsur dengan Indeks Kepuasan terendah adalah Pelayanan perparkiran dengan indeks : 72,75 (kurang baik)



IKM terhadap masing-masing debitur yaitu Asuransi/ jaminan perusahaan dan Tanggungan Pribadi sebesar 94,16 dan 93,81 dan termasuk kategori A atau sangat baik.

Unsur dengan Indeks Kepuasan Tertinggi adalah unsur penanganan complain/keluhan oleh petugas RS dengan indeks kepuasan 100,00 termasuk dalam kategori A atau sangat baik.



Unsur yang mendapatkan nilai C adalah pelayanan perparkiran .

Rekomendasi Perbaikan (1)

Rekomendasi diberikan pada variabel yang menjadi fokus perbaikan pada matriks IPA

UNSUR PELAYANAN	REKOMENDASI
Kualitas kamar mandi/ toilet	<ul style="list-style-type: none">▪ Penambahan jumlah toilet di beberapa titik strategis, terutama di area ramai.▪ Peningkatan frekuensi pembersihan dengan jadwal yang lebih ketat.▪ Penempatan petugas kebersihan standby di area toilet utama dan melakukan pengecekan secara berkala.▪ Pemasangan sistem pelaporan kebersihan melalui QR code agar pengunjung dapat melaporkan kondisi toilet kotor.▪ Pemasangan keset atau material lantai yang menyerap air agar tidak licin.▪ Peningkatan sistem drainase agar air cepat kering.▪ Menyediakan dispenser tisu dan sabun di setiap toilet serta melakukan pengecekan rutin.
Pelayanan perparkiran	<ul style="list-style-type: none">▪ Perbaikan permukaan jalan dengan material yang lebih stabil agar lebih rata, aman, dan nyaman terutama untuk jalur pejalan kaki.▪ Evaluasi kembali tarif parkir agar lebih terjangkau bagi pengunjung.▪ Menyediakan sistem parkir progresif yang lebih adil bagi pasien yang berkunjung lama.▪ Alternatif diskon atau subsidi bagi pasien dengan kondisi khusus.▪ Penyediaan <i>shuttle bus</i> atau kendaraan antar jemput dari parkir ke gedung utama.▪ Optimalisasi sistem pembayaran parkir dengan lebih banyak metode selain Flazz.

Rekomendasi Perbaikan [2]

Rekomendasi diberikan pada variabel yang menjadi fokus perbaikan pada matriks IPA

UNSUR PELAYANAN	REKOMENDASI
Pelayanan perparkiran	<ul style="list-style-type: none">▪ Pembangunan atap atau kanopi di area parkir motor untuk melindungi kendaraan dari hujan dan panas.▪ Penyediaan loker helm agar pengunjung bisa menyimpan helm dengan aman.▪ Penambahan rambu menuju parkir atau petunjuk arah di titik-titik strategis, terutama di gedung baru.▪ Penggunaan rambu bercahaya atau reflektif agar mudah terlihat pada malam hari.▪ Penambahan area parkir motor jika memungkinkan dan lokasi dibuat lebih dekat dengan rumah sakit agar nyaman bagi pengunjung.▪ Penyediaan area parkir tambahan atau kerja sama dengan parkir di sekitar rumah sakit.▪ Pembersihan rutin untuk menghindari pasir dan kerikil yang dapat menyebabkan selip dan tidak licin ketika musim hujan.▪ Penyemprotan desinfektan atau penyegar udara area valet secara rutin untuk meningkatkan kenyamanan dan menghilangkan bau tidak sedap.
NPS	<ul style="list-style-type: none">▪ Mayoritas responden adalah responden passive (memberikan jawaban dengan nilai 7 dan 8), sehingga untuk meningkatkan nilai NPS dapat melakukan pendekatan kepada pelanggan dengan meningkatkan pelayanan dan segera menangani atau merespon keluhan-keluhan yang dialami oleh pelanggan▪ Berkomitmen untuk memberikan pelayanan one stop service secara optimal guna menciptakan pengalaman yang baik dan nyaman bagi setiap pasien yang berkunjung. Selain itu, memastikan ruang tunggu yang luas dengan pencahayaan yang memadai serta tempat duduk yang nyaman. Ruang tunggu juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas hiburan, seperti televisi, majalah/surat kabar, dan Wi-Fi, agar pasien merasa lebih nyaman selama menunggu.



LAMPIRAN DOKUMENTASI

DOKUMENTASI PELAKSANAAN SURVEI (1)



DOKUMENTASI PELAKSANAAN SURVEI [2]



DOKUMENTASI PELAKSANAAN SURVEI [3]



TERIMA KASIH



Kantor Pusat Surabaya : Gedung Bumi Mandiri Tower II Lantai 12,
Jl. Panglima Sudirman Kav. 66 - 68 Surabaya

Kantor Perwakilan : Jl. Ahmad Yani Kav. 20 Kota Bekasi
Telp : 031-60018781
Email : officer@iconesia.co.id

Lembaga Survei
iconesia
www.iconesia.co.id