



LAPORAN PENELITIAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RS KANKER DHARMAIS

Dengan Pendekatan PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 dan Analisis Servqual

Periode : Semester 2 Tahun 2022

PENDAHULUAN





DASAR HUKUM

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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

DILAKSANAKANNYA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1 Mengetahui penilaian kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Kanker Dharmais semester 1 tahun 2022

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

RESPONDEN	KEGIATAN
▪ Responden adalah pasien RS Kanker Dharmais yang ditemui (bersedia diwawancara) pada saat periode survei berlangsung, yaitu di bulan Juni 2022 ▪ Responden diambil per unit layanan. Jumlah responden per unit layanan diambil secara proporsional.	▪ Tahap persiapan ▪ Penyusunan kuesioner ▪ Penyusunan rencana sampling ▪ Pelatihan surveyor ▪ Tahap pelaksanaan survey dan tabulasi data ▪ Tahap analisa data dan laporan

METODOLOGI PENELITIAN



VARIABEL PENELITIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1



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

2



PROFIL PENGGUNA LAYANAN

Meliputi profil demografi seperti usia, jenis kelamin, pekerjaan, domisili, unit layanan yang pernah dikunjungi dan cara pembayaran pelayanan di RS Kanker Dharmais

3



KELUHAN DAN SARAN

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

9 UNSUR KEPUASAN MASYARAKAT

BERDASARKAN PERMENPAN-RB NO. 14 TH 2017 BESERTA TURUNAN ITEM PERTANYAANNYA

No.	Pernyataan	Tingkat Kepuasan
1	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang persyaratan administrasi untuk mendapat pelayanan di RS Kanker Dharmais?	4. Sangat mudah 3. Mudah 2. Kurang mudah 1. Tidak mudah
2	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kemudahan akses dalam mendapatkan pelayanan?	4. Sangat mudah 3. Mudah 2. Kurang mudah 1. Tidak mudah
3	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kecepatan waktu (waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan) dalam memberikan pelayanan ?	4. Sangat cepat 3. Cepat 2. Kurang cepat 1. Tidak cepat
4	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kewajaran biaya dalam mendapatkan pelayanan ? (tidak ditanyakan bila A10 menjawab 2)	4. Sangat sesuai 3. Sesuai 2. Kurang sesuai 1. Tidak sesuai
5	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesesuaian informasi pelayanan antara yang dijelaskan oleh petugas dengan yang diterima?	4. Sangat sesuai 3. Sesuai 2. Kurang sesuai 1. Tidak sesuai

No.	Pernyataan	Tingkat Kepuasan
6	Bagaimana tingkat harapan dan kepuasan Bapak/ Ibu terhadap kemampuan/ keterampilan petugas (dokter, tenaga medis dan petugas RS lainnya) dalam memberikan pelayanan?	4. Sangat mampu/ terampil 3. Mampu/ terampil 2. Kurang mampu/ terampil 1. Tidak mampu/ terampil
7	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang sikap petugas (sopan, ramah, tanggap, dll) dalam memberikan pelayanan? (Petugas meliputi : dokter, tenaga medis dan petugas RS lainnya)	4. Sangat baik 3. Baik 2. Buruk 1. Buruk sekali
8	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang mekanisme/prosedur penanganan keluhan di rumah sakit ini?	4. Dikelola dengan baik 3. Berfungsi kurang maksimal 2. Ada tetapi tidak berfungsi 1. Tidak ada 0. Tidak tahu, karena tidak pernah memberikan keluhan
9	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kualitas kamar mandi/toilet?	4. Sangat baik 3. Baik 2. Cukup 1. Buruk
10	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang pelayanan perparkiran ?	4. Sangat baik 3. Baik 2. Cukup 1. Buruk

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 rata-rata jumlah pasien per bulan di Juli – November 2022

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 RS Kanker Dharmais sebesar 380 orang responden. Selanjutnya dilakukan pembulatan jumlah sampel menjadi sebesar 500 orang responden
- Pengambilan sampel dilakukan dengan **Teknik *Purposive Sampling***

PERINCIAN PEROLEHAN JUMLAH RESPONDEN

Kode Unit Layanan	Unit Layanan	Perolehan
Rawat Jalan		438
1	Instalasi Rawat Jalan	130
	a. Poli Onkologi 1	50
	b. Poli Onkologi 2	67
	c. Poli Onkologi 3	8
	d. Hemodialisa	5
2	Instalasi Terapi Sistemik	19
	a. Anyelir 1	6
	b. Anyelir 2	13
3	Instalasi Pelayanan Eksekutif	10
4	UTDRS	14
5	Instalasi Prosedur Diagnosa	18
6	Instalasi Rehabilitasi Medik	7
7	Instalasi Deteksi Dini dan PKRS	5
8	Instalasi Laboratorium Terpadu	96
	a. Lab Patologi Anatomi	12
	b. Lab Patologi Klinik	84
9	Instalasi Gawat Darurat	10
11	Instalasi Radiodiagnostik	35
12	Instalasi Bedah Pusat	7
13	Instalasi Radioterapi	10
14	Instalasi Paliatif	7
15	Instalasi Farmasi	70

Kode Unit Layanan	Unit Layanan	Perolehan
16	Instalasi Rawat Inap	91
	a. Ruang Rawat Anak Lt.4	6
	b. Anggrek 1, VIP/VVIP Lt.8	3
	c. Anggrek 2. VIP/VVIP Lt.7	17
	d. Cempaka Kelas III, Lt.5	19
	e. Mawar 1, Kelas I Lt.8	12
	f. Mawar 2, Kelas I Lt.7	5
	g. Melati 1 Kelas III	10
	h. Tulip Non Isolasi	19
17	Instalasi Rawat Intensif	9
TOTAL		538



METODE PENGAMBILAN DATA 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

- Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat
- Analisa Deskriptif Profil Responden, Saran dan Keluhan
- Rumusan Rekomendasi Strategi Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat

ANALISA DATA

PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Teknik Perhitungan

$$\text{Indeks} = \sum_{k=1}^N [\overline{S}_k \cdot W_k] ; W_k = \frac{\overline{I}_k}{\sum_{k=1}^N \overline{I}_k}$$

S_k = rata – rata tingkat kepuasan
 W_k = bobot kepentingan (harapan)
 $\overline{I}_k$ = Rata – rata Harapan per variabel (k)

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

DESKRIPTIF DAN PERUMUSAN REKOMENDASI



ANALISIS DESKRIPTIF

Melengkapi informasi yang diperoleh dari hasil survey, 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.

DOKUMENTASI PELAKSANAAN SURVEI



DOKUMENTASI

PELAKSANAAN SURVEI

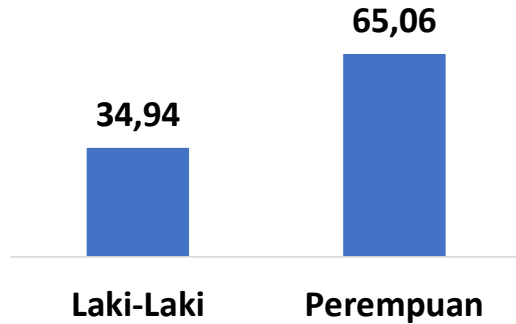


HASIL PENELITIAN

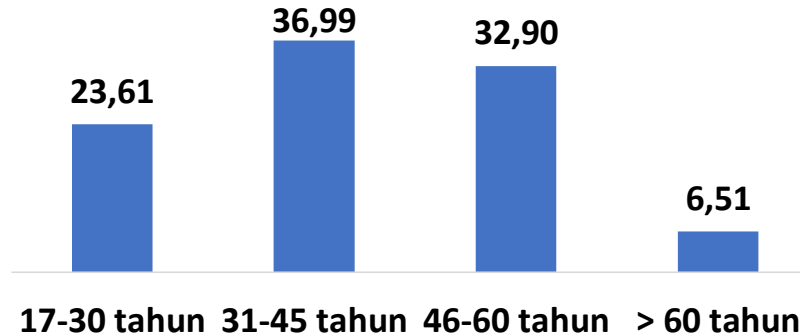


PROFIL DEMOGRAFI RESPONDEN

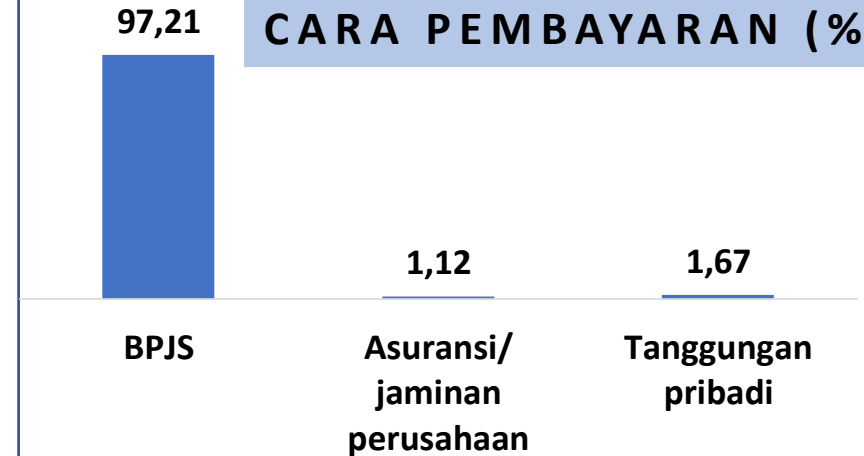
JENIS KELAMIN (%)



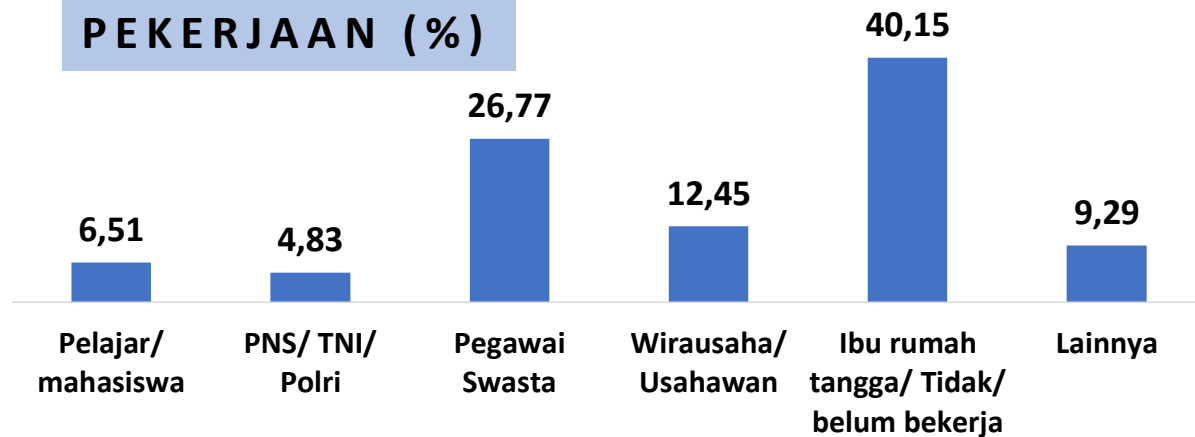
KELOMPOK USIA (%)



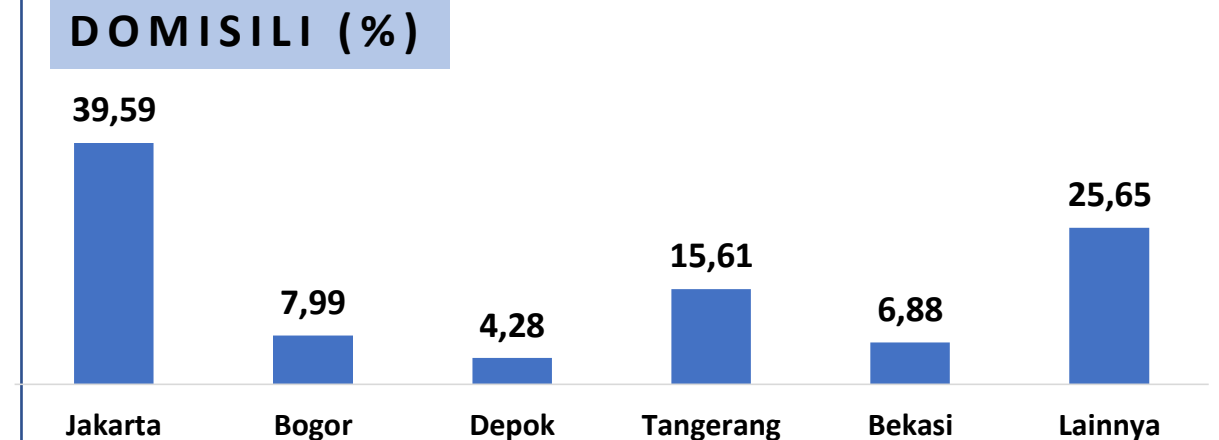
CARA PEMBAYARAN (%)



PEKERJAAN (%)



DOMISILI (%)

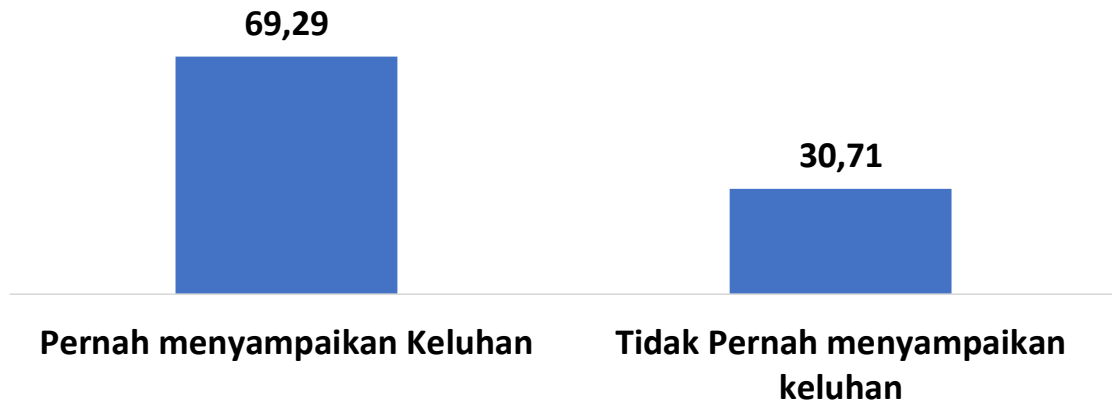


Key Takeaways:

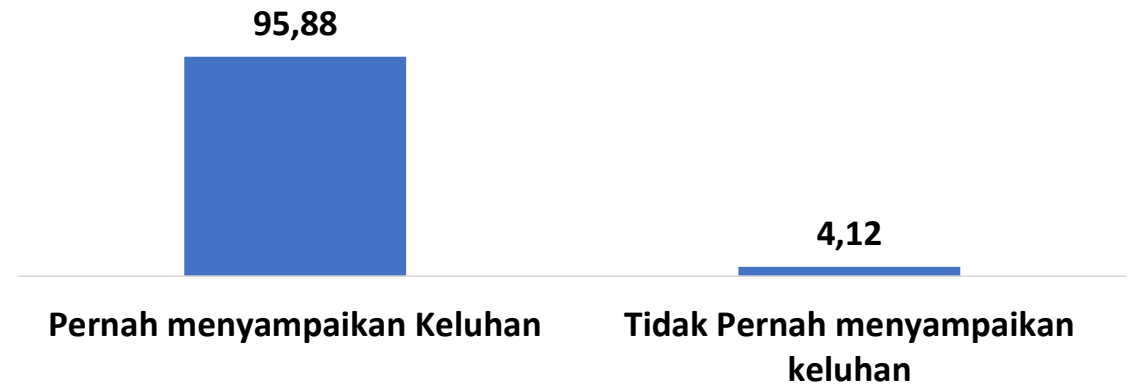
Mayoritas responden yang disurvei berjenis kelamin perempuan (65.06%), berada pada rentang usia 31-45 tahun (36.99%) dan merupakan ibu rumah tangga (40.15%). Adapun mayoritas cara pembayaran adalah BJS (97.21%) dan mayoritas berdomisili di Jakarta (39.5%)

PENGALAMAN RESPONDEN

PERNAH MENYAMPAIKAN KELUHAN (%)



MENGGUNAKAN LAYANAN PARKIR (%)



Key Takeaways:

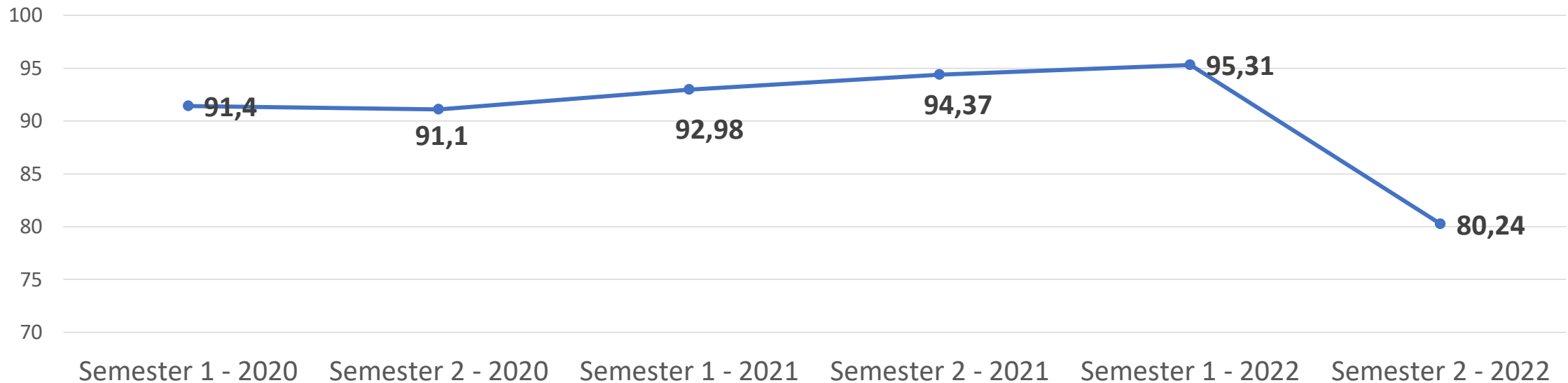
- Sebanyak 69,29% responden pernah menyampaikan keluhan
- Sebanyak 95.88% responden menggunakan layanan parkir

ANALISA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

No	Unsur	Tingkat Kepuasan	Indeks Kepuasan
1	Persyaratan administrasi untuk mendapat pelayanan di RS Kanker Dharmais	3.28	82.04
2	Kemudahan akses dalam mendapatkan pelayanan	3.29	82.13
3	Kecepatan waktu (waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan) dalam memberikan pelayanan	2.74	68.48
4	Kewajaran biaya dalam mendapatkan pelayanan	3.39	84.76
5	Kesesuaian informasi pelayanan antara yang dijelaskan oleh petugas dengan yang diterima	3.26	81.43
6	Kemampuan/ keterampilan petugas (dokter, tenaga medis dan petugas RS lainnya) dalam memberikan pelayanan	3.51	87.67
7	Sikap petugas (sopan, ramah, tanggap, dll) dalam memberikan pelayanan	3.46	86.45
8	Penanganan keluhan di RS Kanker Dharmais	3.86	96.49
9	Kualitas kamar mandi/toilet	2.92	72.94
10	Pelayanan perparkiran	2.40	60.03
Total Indeks Kepuasan		3.21	80.24
Kategori Kinerja Pelayanan		B	

Key Takeaways:
IKM Total terhadap Pelayanan RS Kanker Dharmais yaitu **3,21 atau sebesar 80,24** (jika dikonversi dalam skala 1-100) dan termasuk dalam **kategori B**. Nilai IKM tertinggi adalah pada unsur Penanganan keluhan di RS Kanker Dharmais sedangkan yang terendah pada pelayanan perparkiran

PERBANDINGAN NILAI IKM RS KANKER DHARMAIS TAHUN 2020 – TAHUN 2022



Key Takeaways:

- IKM Total terhadap Pelayanan RS Kanker Dharmais pada semester 2 tahun 2022 sebesar **80,24**. Nilai IKM ini turun karena beberapa hal, diantaranya
 - Perubahan item pertanyaan
 - Perubahan skala pengukuran

PERBANDINGAN PERTANYAAN & SKALA PENGUKURAN

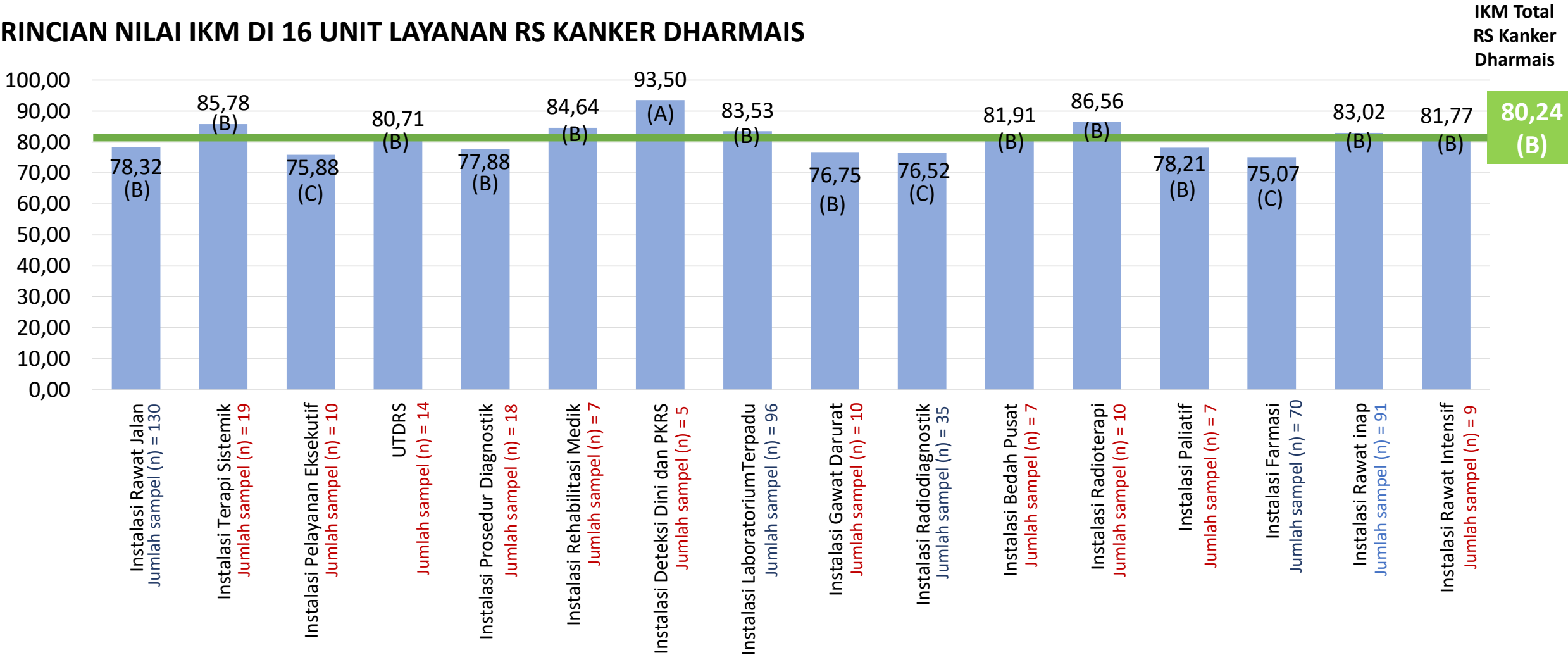
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER 1 TAHUN 2022 DAN SEMESTER 2 TAHUN 2021

Unsur Pelayanan	Item Pertanyaan Semester 1 Tahun 2022	Item Pertanyaan Semester 2 Tahun 2022
1. Persyaratan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Persyaratan administrasi untuk mendapat pelayanan di RS Kanker Dharmais
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Penjelasan prosedur dan alur penanganan oleh petugas RS	Kemudahan akses dalam mendapatkan pelayanan
	Kelengkapan informasi prosedur alur pelayanan dan peraturan RS	
3. Waktu Penyelesaian	Kesesuaian jam pelayanan dengan yang dijanjikan (waktu buka pelayanan hingga tutup)	Kecepatan waktu (waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan) dalam memberikan pelayanan
	Kecepatan dan Ketepatan petugas RS dalam memberikan pelayanan	
	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien	
4. Biaya/Tarif	Kesepadanan tarif dengan pelayanann yang diberikan	Kewajaran biaya dalam mendapatkan pelayanan
5. Produk Spesifikasi jenis pelayanan	Kesesuaian tindakan dengan prosedur yang dilakukan oleh tenaga medis	Kesesuaian informasi pelayanan antara yang dijelaskan oleh petugas dengan yang diterima
6. Kompetensi pelaksana	Kompetensi/kemampuan dokter, tenaga medis, dan petugas RS dalam pelayanan	Kemampuan/ keterampilan petugas (dokter, tenaga medis dan petugas RS lainnya) dalam memberikan pelayanan
7. Perilaku pelaksana	Penampilan dokter, tenaga medis, dan petugas RS	Sikap petugas (sopan, ramah, tanggap, dll) dalam memberikan pelayanan? (Petugas meliputi : dokter, tenaga medis dan petugas RS lainnya)
	Kemampuan memahami kebutuhan dan harapan pasien dalam pelayanan oleh petugas RS	
	Keramahan dan kesopanan petugas RS	
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan komplain/keluhan oleh petugas RS	Mekanisme/prosedur penanganan keluhan di rumah sakit
9. Sarana dan Prasarana	Kebersihan dan Kenyamanan Fasilitas RS	Kualitas kamar mandi/toilet
	Kualitas sarana dan prasarana RS	Pelayanan perparkiran
Skala Pengukuran	1 – 8	1 - 4

GRAFIK INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

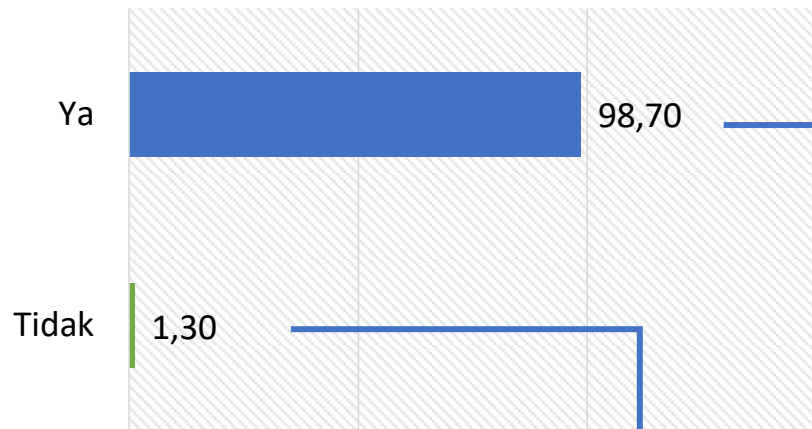
RINCIAN NILAI IKM DI 16 UNIT LAYANAN RS KANKER DHARMAIS



Key Takeaways:
Berdasarkan grafik, ada 9 unit layanan yang nilai IKM nya diatas nilai IKM Total RS Kanker Dharmais. Nilai tertinggi adalah pada instalasi deteksi dini dan PKRS yaitu 93,50, sedangkan yang terendah adalah pada instalasi farmasi dengan nilai 75,07. Jumlah sampel yang berwarna merah tidak direkomendasikan untuk digeneralisasi sebagai indeks dari unit layanan, namun untuk jumlah sampel yang berwarna biru dapat direkomendasikan sebagai indeks unit layanannya.

LOYALITAS TERHADAP RS KANKER DHARMAIS

Merekomendasikan RS Kanker
Dharmais kepada teman dan kerabat
(%)



1. Pelayanan baik dan bagus (32.95%)
2. RS pusat kanker nasional (17.61%)
3. Petugas baik, sopan, ramah dan tanggap (14.77%)
4. Fasilitas bagus dan lengkap (14.39%)
5. Tenaga medis yang profesional dan ahli dibidangnya (8.14%)
6. Penanganan cepat (4.36%)
7. Bisa menggunakan BPJS dengan pelayanan yang bagus (3.03%)
8. Prosedur pelayanan sistematis memudahkan pasien (0.95%)
9. Lokasi strategis (0.38%)
10. Harga kompetitif (0.38%)

1. Jika melakukan pemeriksaan menggunakan BPJS Silahkan, namu jika mandiri lebih baik mencar yang lain (20.00%)
2. Prefensi masing-masing (20.00%)
3. Pelayanan kurang nyaman (20.00%)

RANGKUMAN SARAN DARI RESPONDEN

SARAN

	SARAN
Parkir	• Lahan parkir diperluas • Akses jalan dari parkiran ke dalam RS dipermudah • Akses ke lokasi parker dipermudah
Toilet	▪ Toilet yang rusak diperbaiki ▪ Toilet diperbanyak ▪ Kebersihan toilet agar selalu diperhatikan ▪ Agar disediakan tissue di toilet ▪ Terdapat petugas kebersihan yang berjaga
Waktu Tunggu	▪ Waktu tunggu untuk mendapatkan prosedur penanganan agar dipercepat ▪ Hasil laboratorium dipercepat ▪ Antrian untuk mendapatkan kamar rawat inap dipercepat
Ruang Tunggu	Bangku ruang tunggu harap ditambah
Jadwal Dokter	▪ Jadwal dokter lebih tepat waktu ▪ Antrian konsultasi dengan dokter harap dipercepat

SARAN

	SARAN
Petugas	▪ Petugas administrasi diharapkan mengetahui prosedur pelayanan disvisi lain, sehingga memudahkan pasien saat mencari infomrasi ▪ Petugas lebih ramah saat melayani
Pendaftaran	▪ Mesin SEP ditaruh dekat dengan pendaftara ▪ Pendaftaran online harus sesuai
Prosedur	▪ Prosedur pelayanan dipermudah

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI



IKM Total terhadap Pelayanan RS Kanker Dharmais yaitu **3.21 atau 80.24** (dikonversi dalam skala 1-100) dan termasuk dalam kategori **B atau Baik**

1

8

Sebanyak 98.70% responden akan merekomendasikan RS Kanker Dharmais kepada teman dan kerabat

Unsur dengan Indeks Kepuasan Tertinggi adalah Penanganan keluhan di RS Kanker Dharmais (96.49)

2

7

12 unit layanan mendapatkan nilai B dan 3 unit layanan mendapatkan nilai C

IKM : 80.24
B (Baik)

Unsur dengan Indeks Kepuasan terendah adalah Pelayanan Perpajakan (60.03)

3

6

Unit layanan Instalasi Deteksi Dini dan PKRS satu-satunya unit layanan yang mendapatkan nilai A

Unsur pelayanan perpajakan merupakan satu-satunya unsur yang mendapat nilai D

4

5

Unsur Penanganan keluhan di RS Kanker Dharmais merupakan satu-satunya unsur yang mendapatkan nilai A

REKOMENDASI PERBAIKAN

Perbaikan difokuskan pada unsur yang mendapatkan nilai D dan C

UNSUR PELAYANAN	REKOMENDASI
Pelayanan perparkiran	▪ Penataan lahan parkir ▪ Mengatur pintu keluar dan masuk parkiran ▪ Petugas di parkir mengarahkan pengunjung yang akan parkir
Kecepatan waktu (waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan) dalam memberikan pelayanan	▪ Melakukan evaluasi untuk ketepatan waktu pelayanan ▪ Memberikan informasi keterlambatan kepada pasien ▪ Mengadakan pertemuan secara berkala petugas medis dan non medis untuk mengingatkan terkait SOP yang berlaku
Kualitas kamar mandi/toilet	▪ Melakukan perawatan secara berkala untuk semua toilet dan segera melakukan perbaikan apabila ada kerusakan ▪ Mengatur jadwal petugas kebersihan ▪ Membuat peringatan atau himbauan kepada pengunjung untuk menjaga kebersihan Bersama

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 | Fax : 031-60018781 | 031-60018782
Email : officer@iconesia.co.id