

SURVEI KEPUASAN PASIEN DAN STAF DI RSD MANGUSADA TAHUN 2021



KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti *Center for Public Health Innovation* (CPHI) Fakultas Kedokteran Universitas Udayana panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmatnya, laporan survei kepuasan pasien dan staf yang lebih spesifik mengukur **Kepuasan Pasien terhadap layanan yang diberikan di Unit Instalasi Rawat Jalan, Rawat Inap, Rawat Darurat dan Layanan Penunjang, Kepuasan Pasien terhadap Peserta Didik Kedokteran (Residen) serta Kepuasan Pegawai Fungsional terhadap Manajemen di RSD Mangusada Kabupaten Badung Tahun 2021** dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Kami merasa bangga dapat dipercaya kembali menjadi pihak eksternal yang terlibat dalam perencanaan survei dan penyusunan laporan Survei Kepuasan ini. Survei ini juga bisa berjalan dengan baik atas kerja sama Pihak manajemen RSD Mangusada Kabupaten Badung. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat. Peneliti mengharapkan laporan ini dapat bermanfaat untuk menjadi bahan masukan untuk pihak manajemen RSD Mangusada Kabupaten Badung dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta pegawai fungsional yang memberikan pelayanan. Peneliti juga mengharapkan saran dan masukan untuk survei kepuasan selanjutnya.

Denpasar, 15 Oktober 2021

Ketua Tim Peneliti CPHI FK Unud



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

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna jasa pelayanan terhadap seluruh pelayanan yang diselenggarakan oleh RSD Mangusada. Survei ini juga bertujuan untuk mengukur kepuasan staf/pegawai terhadap manajemen yang diterapkan oleh pihak rumah sakit. Survei *cross sectional* ini melibatkan 152 pasien di rawat inap, 341 pasien di rawat jalan, 128 pasien di rawat darurat dan layanan penunjang, 13 pasien untuk menilai peserta didik, serta 261 staf medis/paramedis yang tersebar di layanan rawat inap, rawat jalan, rawat darurat dan layanan penunjang. Besar sampel menggunakan rumus *Krejcie Morgan* sesuai dengan aturan dari Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 untuk kepuasan pasien dan rumus survei dari Lameshow untuk kepuasan staf/pegawai. Pengambilan jumlah sampel di masing-masing ruangan menggunakan teknik *consecutive sampling* di RSD Mangusada Kabupaten Badung bulan Agustus 2021.

Hasil analisis tingkat kepuasan pasien dan staf/pegawai disajikan dalam tiga bentuk penyajian, yaitu menggunakan penghitungan nilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ukuran frekuensi untuk melihat proporsi respon responden terhadap masing-masing item pernyataan (*likert-type items*) dan dengan menggunakan rata-rata (mean) dan standar deviasi (SD) dari skor keseluruhan (*aggregate*) dari 56 item pernyataan untuk kepuasan pasien rawat inap, 54 item pernyataan untuk kepuasan pasien rawat jalan, 52 item pernyataan untuk kepuasan pasien rawat darurat dan layanan penunjang, dan 32 pernyataan untuk kepuasaan staf yang mencerminkan skor tingkat kepuasan pasien (*likert scale*). Berikut hasil survei kepuasan yang telah dilakukan di RSD Mangusada Kabupaten Badung.

Survei Kepuasan Pasien di Rawat Inap

Dalam survei kepuasan di ruang rawat inap tahun ini, melibatkan 152 pasien di 9 kamar perawatan sesuai ruang rawat yang dapat diakses selama COVID-19. Dari seluruh responden rawat inap yang menjadi sampel, sebagian besar dari mereka mengaku mengalami peningkatan kesehatan selama dirawat di RSD Mangusada Kabupaten Badung yaitu sebanyak 107 orang (70.4%). Dari skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan rawat inap RSD Mangusada Kabupaten Badung tahun ini juga mengalami peningkatan pesat dibandingkan dengan tahun lalu yaitu sebesar 90.09 (vs 81.04 pada tahun lalu) dan masuk dalam kategori

mutu pelayanan SANGAT BAIK. Namun dari tahun ke tahun, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, meskipun tahun ini mengalami peningkatan meskipun tetap menjadi unsur yang paling rendah.

Jika dilihat lebih rinci, setiap item pernyataan yang ditanyakan kepada sampel Item pernyataan yang mendapatkan jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju, dan biasa saja paling besar (>20%) adalah item pernyataan terdapat ruangan laboratorium yang lengkap dan nyaman dan Makanan yang diberikan enak dari segi rasa, dan sesuai dari segi tekstur, aroma, dan penampilan. Hal ini perlu diperhatikan oleh pihak manajemen RSD untuk membenahi

Di sisi lain, jika melihat pada total rata-rata kepuasan responden rawat inap yang mendapat skor rata-rata kepuasan sebesar 4.51 (SD=0.59) dan berada pada skala “PUAS”, masih terdapat 25 item pernyataan yang memiliki nilai rata-rata di bawah nilai total rata-rata kepuasan responden survei berdasarkan seluruh item pernyataan. Sebagian besar unsur yang memiliki nilai rata-rata rendah adalah unsur yang berkaitan dengan waktu pelayanan, pengaduan, saran dan masukan, unsur sarana prasarana, dan biaya.

Tiga item yang memiliki skor rata-rata kepuasan terendah pada ruang rawat inap antara lain berasal dari unsur waktu pelayanan diantaranya Pelayanan ambulance/mobil jenazah terlaksana ≤ 30 menit, Waktu tanggap pelayanan pemulasaraan jenazah ≤ 2 jam, dan tidak pernah kesulitan mendapatkan kebutuhan transfusi darah, sedangkan tiga item yang memiliki nilai kepuasan tertinggi antara lain mengenai unsur prosedur spesifikasi jenis pelayanan diantaranya tidak ada / tidak pernah mendengar kasus kematian bayi lahir hidup karena kelalaian petugas, tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien, cacat, atau kematian dan tidak ada/tidak pernah mendengar kasus kematian ibu melahirkan karena kelalaian petugas.

Analisis bivariat dengan melihat faktor sosiodemografi apa yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap ini, ditemukan bahwa faktor pekerjaan dan ruangan yang disurvei memiliki perbedaan kepuasan yang bermakna secara statistik, dimana kepuasan pasien yang bekerja lebih tinggi dibandingkan pasien yang tidak bekerja dan kepuasan pasien di ruangan panyembrahma paling tinggi dibandingkan ruangan-ruangan lainnya.

Dari aspek COVID-19 pasien rawat inap, diketahui masih cukup banyak pasien di ruang rawat inap yang belum divaksin, maupun yang baru divaksin sebanyak 1x. Persepsi pasien ruang rawat inap yang tidak takut dengan COVID-19 juga ditemukan dan harus menjadi perhatian bagi manajemen dan staf yang bekerja. Sebagian dari pasien juga merasa tidak ada

penerapan proses diantaranya masih ditemui kerumunan orang (>50 orang) ketika menunggu di RS, tidak adanya pemeriksaan suhu tubuh sebelum memasuki ruangan dan tidak adanya promosi/edukasi mengenai COVID-19.

Survei Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Responden rawat jalan sebagian besar (78.6%) pernah melakukan perawatan sebelumnya di RSD Mangusada dan sebagian besar responden survei yang melakukan pengobatan rawat jalan di RSD Mangusada merasakan sangat terjadi peningkatan kesehatan (73.9%). Hal tersebut juga secara tidak langsung berkontribusi terhadap skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan rawat jalan RSD Mangusada Kabupaten Badung yang tahun ini meningkat menjadi Responden rawat jalan sebagian besar (78.6%) pernah melakukan perawatan sebelumnya di RSD Mangusada dan sebagian besar responden survei yang melakukan pengobatan rawat jalan di RSD Mangusada merasakan sangat terjadi peningkatan kesehatan (73.9%). Hal tersebut juga secara tidak langsung berkontribusi terhadap skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan rawat jalan RSD Mangusada Kabupaten Badung yang tahun ini meningkat menjadi 81.42 dan masuk dalam kategori mutu pelayanan BAIK.

Sama seperti kepuasan di unit rawat inap, di unit rawat jalan, unsur yang mendapat skor terendah adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan. Dengan menghitung persentase respon sangat tidak setuju hingga setuju pada setiap pernyataan, ditemukan bahwa Unsur yang mendapatkan jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju dan biasa saja paling besar (>50%) terdapat pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), yaitu umpan balik berupa tindakan yang dilakukan dalam mensikapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan, pengaduan, saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas / pimpinan, dan instansi memberikan umpan balik terhadap complaint, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa. Hal ini tentu saja berkontribusi terhadap skor IKM secara keseluruhan yang menemukan hal yang sama.

Hal yang patut dipertahankan untuk membuat skor kepuasan ruang rawat jalan meningkat dari waktu ke waktu antara lain Unsur yang mendapatkan respon setuju dan sangat setuju paling besar berkaitan dengan unsur biaya yaitu pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (khusus pasien Umum/Non JKN) dan Sebelum mendapat pelayanan, pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya (khusus peserta JKN) serta unsur Sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) yaitu setelah pemeriksaan,

dokter/perawat menjelaskan dengan detail kondisi kesehatan/kesakitan yang dialami oleh pasien.

Analisis terhadap perbedaan kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan karakteristik sosial demografi dengan menggunakan uji *Independent T-Test* untuk dua kategori, sedangkan untuk lebih dari dua kategori digunakan uji *One Way Anova* dengan tingkat kepercayaan 95%, diketahui pekerjaan, biaya perawatan, dan ruang perawatan memiliki beda yang signifikan ($p < 0.05$). Hasil survei menunjukkan pasien yang tidak bekerja dan menggunakan unit layanan rawat jalan memiliki kepuasan lebih tinggi dibandingkan pasien yang bekerja, pasien yang menggunakan asuransi swasta memiliki kepuasan paling tinggi dibandingkan pasien dengan cara bayar lainnya dan Pasien yang menggunakan layanan di poli V (Jiwa/psikiatri, Filter, Anestesi, Urologi, PMTCT, VCT) memiliki kepuasan paling tinggi dibandingkan pengguna layanan di poli lainnya.

Dalam aspek COVID-19, diketahui sebagian besar pasien sudah mendapatkan vaksin sebanyak 2x dan sebagian besar pasien rawat jalan mengaku bahwa masih berada diantara dikerumunan orang (>50 orang) ketika menunggu di RS.

Survei Kepuasan Pasien Rawat Darurat dan Layanan Penunjang

Dalam survei ini, mayoritas pasien yang menjadi sampel dalam kepuasan layanan di rawat darurat dan layanan penunjang adalah pasien yang menggunakan layanan laboratorium (39,1%) dan apotek (25,8%). Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien pada kelompok ini diketahui bahwa terjadi peningkatan sedikit dalam nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan rawat darurat dan layanan penunjang RSD Mangusada Kabupaten Badung dibandingkan tahun lalu, dimana tahun ini IKM rawat darurat dan layanan penunjang adalah sebesar **83.25 (vs 83.04 tahun 2020)** dan masuk dalam kategori mutu pelayanan **BAIK**. Unsur yang mendapatkan nilai tertinggi dalam penilaian tahun ini adalah unsur prosedur spesifikasi jenis pelayanan (U5), sedangkan unsur yang mendapatkan nilai terendah di tahun ini masih sama dengan tahun sebelumnya yaitu unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8).

Jika dilihat lebih terperinci mengenai jawaban-jawaban responden yang menggunakan layanan rawat darurat dan layanan penunjang yang mendapatkan jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju dan biasa saja paling besar justru bukanlah dari unsur penanganan pengaduan saran dan masukan namun dari unsur biaya (>40%) yaitu pada item pernyataan besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien (Khusus pasien Umum/Non JKN), Besarnya

biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima (Khusus pasien Umum/Non JKN), Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (Khusus pasien Umum/Non JKN), dan Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (Khusus pasien Umum/Non JKN).

Hal lain yang dapat diapresiasi dari kepuasan pasien di rawat darurat dan layanan penunjang adalah item pernyataan mengenai tindakan medis dilakukan berdasarkan persetujuan pasien atau keluarga pasien, hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. petugas pelayanan memberikan pelayanan terhadap seluruh pasien yang datang tanpa kecuali (tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun), dan terdapat ruang tunggu periksa pasien atau ruang tunggu rawat inap yang memadai dan nyaman.

Jika melihat skor rata-rata kepuasan pasien di rawat darurat dan layanan penunjang, 3 pernyataan yang memiliki skor rata-rata kepuasan yang terendah antara lain unsur waktu dan biaya antara lain mengenai waktu tunggu hasil radiologi ≤ 3 jam (foto) dan waktu tunggu operasi elektif (terjadwal) ≤ 2 hari serta, dan besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien (Khusus pasien Umum/Non JKN). Secara keseluruhan saran dan kritik terhadap layanan rawat inap, rawat jalan, serta rawat darurat dan layanan penunjang adalah memang terkait waktu pelayanan dan kalau bisa dibuat sistem online agar waktu antrian tidak panjang terlebih lagi di masa pandemi COVID-19. Namun demikian, hasil analisis menunjukkan total rata-rata kepuasan pasien berdasarkan 52 item pernyataan adalah 4.15 (0.42) yang dibulatkan menjadi 4 dan menunjukkan bahwa responden yang menjadi sampel dalam survei ini tergolong dalam kategori PUAS. Hasil survei menunjukkan perbedaan kepuasan pasien rawat darurat dan layanan penunjang berdasarkan karakteristik sosial demografi, dimana yang berbeda dan bermakna secara signifikan hanyalah berdasarkan kategori Ruangan, yaitu pengguna layanan apotek memiliki kepuasan lebih tinggi dibandingkan ruangan lainnya (Laboratorium, radiologi, IGD dan VK).

Selain karakteristik sosiodemografi pasien, juga dilakukan pengumpulan data keadaan umum pasien. Responden survei sebagian besar pernah dirawat sebelumnya (71.9%). Sebagian besar responden survei yang melakukan pengobatan rawat jalan di RSD Mangusada merasakan peningkatan kesehatan yang cukup signifikan (67.2%). Diketahui bahwa responden yang disurvei di Layanan rawat darurat dan penunjang 47% telah mendapatkan vaksin COVID-19 sebanyak 2 kali, namun 17% responden mengaku belum vaksin COVID-19. Namun jika dilihat

dari persepsi pasien terhadap risiko mereka tertular COVID-19, diketahui mayoritas responden setuju bahwa mereka berisiko tertular COVID-19, merasa takut dengan COVID-19 dan merasa COVID-19 dapat memperparah kondisi saya ketika berada di RS. Dalam melaksanakan protokol kesehatan juga, pasien mengaku bahwa setuju untuk menggunakan masker Ketika berada di RS, selalu mencuci tangan, menjaga jarak serta tidak berkerumun. Hanya saja yang perlu diperhatikan oleh RSD Mangusada dalam proses untuk pencegahan COVID-19 yaitu melakukan pemeriksaan suhu tubuh sebelum memasuki ruangan dan adanya, promosi/ edukasi mengenai COVID-19 karena kedua pernyataan tersebut mendapat respon tidak setuju tertinggi dari pasien di rawat jalan dan layanan penunjang.

Survei Kepuasan Staf Terhadap Manajemen RSD Mangusada Kabupaten Badung

Dalam survei kepuasan pegawai yang melibatkan 261 orang pegawai fungsional yang bertugas baik di rawat inap, rawat jalan serta layanan penunjang mendapatkan hasil bahwa sebagian besar jawaban staf/pegawai berada pada skala puas dan sangat puas (>50%), dan hanya sebagian kecil yang menjawab sangat tidak puas, tidak puas dan biasa saja (<50%). Berdasarkan hasil analisis, unsur yang mendapatkan respon sangat tidak puas, tidak puas, dan biasa saja paling banyak (>29%) terdapat pada item pernyataan situasi finansial pada unsur kesejahteraan. Selanjutnya diikuti oleh unsur sistem manajemen yaitu pelaksanaan *reward* (pemberian bonus/hadiah) dan *punishment* (hukuman/teguran) dalam pelaksanaan visi, misi dan SOP rumah sakit dan unsur kesejahteraan yaitu waktu untuk bersosialisasi dengan teman/masyarakat.

Sebaliknya apresiasi terhadap item pernyataan yang mendapatkan respon puas dan sangat puas paling banyak (>84%) yaitu pada unsur kesejahteraan serta sistem manajemen, yaitu hubungan dengan pasangan/keluarga, kejelasan dalam pembagian waktu jaga atau periksa, dan kejelasan pembagian waktu istirahat termasuk libur dan cuti.

Jika dilihat dari hasil keseluruhan kepuasan staf terhadap manajemen RSD Mangusada yang dilakukan dengan menghitung skor rata-rata kepuasan staf per item di 4 unsur pelayanan rawat inap, rawat jalan, rawat darurat dan penunjang diketahui terjadi peningkatan kepuasan pada survei tahun ini dibandingkan survei tahun lalu (3,85 tahun 2021 vs 3,76 tahun 2020). Adapun 3 item pernyataan yang memiliki rata-rata kepuasan terendah adalah pelaksanaan *reward* (pemberian bonus/hadiah) dan *punishment* (hukuman/teguran) dalam pelaksanaan visi, misi dan SOP rumah sakit, ketersediaan ruangan diskusi dan ruangan penunjang lainnya. seperti perpustakaan. ruangan komputer/internet dll. untuk staf medis/paramedis dan situasi

beban kerja, sedangkan skor yang mendapatkan rata-rata kepuasan tertinggi adalah kelengkapan alat dan kenyamanan di ruangan laboratorium, kejelasan dalam pembagian waktu jaga atau periksa dan hubungan dengan pasangan/keluarga.

Jika dikaji lebih lanjut terdapat perbedaan tingkat kepuasan pada staf/pegawai berdasarkan karakteristik sosial demografi dimana hanya umur responden yang bermakna secara signifikan mempengaruhi kepuasan pegawai. Diketahui bahwa pegawai/staff yang berada pada usia 39-53 tahun memiliki kepuasan lebih tinggi dibandingkan responden dalam kelompok umur lainnya.

Dari aspek Kesiapan Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan khususnya di Masa COVID-19 dimulai dari pelayanan vaksinasi terhadap pegawainya hingga penyediaan layanan yang dibutuhkan diketahui bahwa mayoritas pegawai (97,7%) sudah mendapatkan vaksin sebanyak 2x. Terkait persepsi risiko pegawai tertular COVID-19 diketahui sebagian besar pegawai merasa setuju bahwa dirinya berisiko tertular, merasa takut dengan COVID-19, namun tetap merasa aman setelah adanya Vaksin COVID-19. Begitupula dengan pelaksanaan proses, sebagian besar responden setuju untuk pernyataan mengenai konsistensi penggunaan masker, mencuci tangan, mengganti pakaian Ketika pulang dari RS, serta menjaga jarak. Namun terdapat beberapa item fasilitas yang perlu diperhatikan oleh RSD Mangusada diantaranya adalah ruang khusus untuk penggunaan APD, menyediakan tempat khusus untuk pembuangan APD, kursi yang diberi label X untuk tidak diduduki, tempat mencuci tangan yang mudah ditemui, pemeriksaan suhu tubuh sebelum memasuki ruangan, ruang terpisah dengan yang teman kerja yang memiliki Gejala COVID dan pihak rumah sakit menyediakan sarana pemeriksaan Rapid/Swab bagi pegawai Rumah Sakit.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
RINGKASAN EKSEKUTIF	iii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
LATAR BELAKANG	1
TUJUAN SURVEI.....	3
KERANGKA KONSEP.....	4
METODE SURVEI	6
Tempat dan Waktu.....	6
Rancangan Survei	6
Populasi.....	6
Sampel	6
Alat Pengumpulan Data.....	8
Prosedur Pengumpulan Data.....	8
Analisa Data.....	8
Pengukuran Skala Likert.....	9
HASIL SURVEI	11
Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap	11
Gambaran Karakteristik Pasien di Ruang Rawat Inap.....	11
Hasil Analisis Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap.....	13
Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Inap dengan Karakteristik Sosial Demografi.....	29
Aspek COVID-19 berdasarkan Persepsi Pasien Rawat Inap.....	30
Kritik dan Saran.....	32
Kepuasan Pasien di Rawat Jalan, Rawat Darurat dan Layanan Penunjang.....	33
Gambaran karakteritik pasien di rawat jalan	33
Hasil Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan	36

Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dengan Karakteristik Sosial Demografi.....	50
Aspek COVID-19 berdasarkan Persepsi Pasien Rawat Jalan.....	51
Kritik dan Saran	53
Kepuasan Pasien di Ruang Rawat darurat dan Layanan Penunjang.....	54
Gambaran karakteristik pasien di rawat darurat dan layanan penunjang	54
Hasil Analisis Kepuasan Pasien Rawat Darurat dan Layanan Penunjang	57
Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Darurat dan Layanan Penunjang dengan Karakteristik Sosial Demografi	73
Aspek COVID-19 berdasarkan Persepsi Pasien Rawat Darurat dan Layanan Penunjang.....	73
Kritik dan Saran	75
Kepuasan Pasien secara keseluruhan di RSD Mangusada.....	76
Skor rata-rata kepuasan pasien per item unsur pelayanan di RSD Mangusada	77
Kepuasan Pasien Terhadap Peserta Didik	80
Hasil analisis pengenalan pasien terhadap peserta didik	80
Hasil analisis kepuasan responden terhadap peserta didik di rawat inap dan rawat jalan	81
Skor Rata-Rata Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Terhadap Peserta Didik	85
Tingkat Kepuasan Terhadap Peserta Didik	88
Kepuasan Pegawai Fungsional Terhadap Manajemen RSD.....	89
Persentase kepuasan staf terhadap setiap item pernyataan kepuasan	91
Skor Rata-Rata Kepuasan Staf Terhadap Manajemen RSD Mangusada Kabupaten Badung	96
Perbedaan Kepuasan Staf/Pegawai Berdasarkan Karakteristik Sosial Demografi.....	99
Aspek COVID-19 berdasarkan Persepsi Staf/Pegawai	100
DISKUSI.....	102
Aspek Yang Perlu Diperhatikan Karena Muncul Dalam Ruang Rawat Inap, Rawat Jalan, Rawat Darurat Dan Layanan Penunjang.....	102
Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap	104
kepuasan pasien di ruang rawat jalan	106
Kepuasan pasien di Rawat Darurat dan Layanan Penunjang	107
Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan terhadap Peserta Didik	109
Kepuasan Pegawai Fungsional Terhadap Manajemen RSD Mangusada	109

SIMPULAN DAN SARAN	112
Simpulan	112
Saran	113
REFERENSI	114
DOKUMENTASI	116

DAFTAR TABEL

Tabel 1.Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	10
Tabel 2. Distribusi Responden pada Unit Rawat Inap	11
Tabel 3.Karakteristik Sosiodemografi Pasien di Ruang Rawat Inap	12
Tabel 4.Gambaran Umum Keadaan Pasien di Ruang Rawat Inap	13
Tabel 5.Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan Rawat Inap	14
Tabel 6.Proporsi Persentase Jawaban Responden per Item Kepuasan pada Rawat Inap	16
Tabel 7.Skor Rata-Rata Kepuasan Pasien per Item Unsur Pelayanan Ruang Rawat Inap....	25
Tabel 8.Uji Perbedaan Rata-Rata Kepuasan Pasien Rawat Inap	30
Tabel 9.Persepsi Risiko COVID-19 Dan Protokol Kesehatan Pasien Rawat Inap.....	31
Tabel 10.Distribusi Responden pada Unit Rawat Jalan	35
Tabel 11.Karakteristik Sosiodemografi Pasien di Rawat Jalan	35
Tabel 12.Gambaran Umum Keadaan Responden di Ruang Rawat Jalan	36
Tabel 13.Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan Rawat Jalan.....	37
Tabel 14.Heat Maps Persentase Kepuasan Pada Layanan Rawat Jalan.....	39
Tabel 15.Skor Rata-Rata Kepuasan Pasien per Item Unsur Pelayanan Rawat Jalan	47
Tabel 16.Uji Perbedaan Rata-Rata Kepuasan Pasien Rawat Jalan	51
Tabel 17.Persepsi Risiko COVID-19 Dan Protokol Kesehatan Pasien Rawat Jalan	52
Tabel 18.Distribusi Responden pada Unit Rawat Darurat & Layanan Penunjang	55
Tabel 19.Karakteristik Sosiodemografi Pasien di Rawat Darurat & Layanan Penunjang	56
Tabel 20.Gambaran Umum Keadaan Responden di Ruang Rawat Darurat dan Layanan Penunjang	57
Tabel 21.Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per Unsur Pelayanan Rawat Darurat dan Layanan Penunjang	58
Tabel 22.Heat maps persentase respon responden per item kepuasan pada layanan rawat darurat dan layanan penunjang	61
Tabel 23.Skor Rata-Rata Kepuasan Pasien per Item Unsur Pelayanan Rawat Darurat dan Layanan Penunjang.....	69
Tabel 24.Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Darurat dan Layanan Penunjang	73
Tabel 25.Persepsi Risiko COVID-19 Dan Protokol Kesehatan Pasien Rawat Darurat dan Layanan Penunjang.....	74

Tabel 26. Hasil Keseluruhan Survei Kepuasan Masyarakat per Unsur di RSD Mangusada..	77
Tabel 27. Skor Rata-Rata Kepuasan Pasien per Item Unsur Pelayanan	77
Tabel 28. Pengenalan Pasien Terhadap Kehadiran Peserta Didik (Dokter Residen) di Ruang Rawat Inap dan Rawat Jalan.....	81
Tabel 29. Heat Maps Persentase Jawaban Responden per Item Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Peserta Didik.....	82
Tabel 30. Heat Maps Persentase Jawaban Responden Pasien Rawat Jalan Terhadap Peserta Didik	84
Tabel 31. Skor rata-rata kepuasan pasien rawat inap terhadap peserta didik.....	86
Tabel 32. Skor rata-rata kepuasan pasien rawat jalan terhadap peserta didik.....	87
Tabel 33. Tingkat Kepuasan Terhadap Peserta Didik	88
Tabel 34. Keterlibatan Pegawai per Ruangan sebagai Responden Survei.....	89
Tabel 35. Karakteristik Sosiodemografi Staf/Pegawai RSD Mangusada.....	90
Tabel 36. Heat Maps Respon Staf/Pegawai terhadap Setiap Unsur Kepuasan	93
Tabel 37. Skor Rata-Rata Kepuasan Staf terhadap Manajemen	97
Tabel 38. Perbedaan Rata-rata Kepuasan Staf/Pegawai	99
Tabel 39. Persepsi Risiko COVID-19 Dan Protokol Kesehatan Staf/Pegawai	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Pengukuran tingkat Kepuasan	4
Gambar 2. Aspek yang diukur dalam survei.....	5
Gambar 3. Perbandingan Unsur IKM Rawat Inap Tahun 2019-2021	15
Gambar 4. Divergent Bar Chart Jawaban responden Kepuasan Pasien Rawat Inap	23
Gambar 5. Cakupan Vaksinasi COVID-19 Pasien Rawat Inap	31
Gambar 6. Kritik dan Saran Layanan Rawat Inap	33
Gambar 7. Perbandingan Unsur IKM Rawat Jalan Tahun 2019-2021	15
Gambar 8. Divergent Bar Chart Jawaban responden Kepuasan Pasien Rawat Jalan	46
Gambar 9. Cakupan Vaksinasi Pasien Rawat Jalan.....	52
Gambar 10. Kritik dan Saran Layanan Rawat Jalan.....	54
Gambar 11. Perbandingan Unsur Indeks Kepuasan Rawat Darurat dan Penunjang	59
Gambar 12. Divergent Bar Chart Jawaban responden per Item Kepuasan Pasien Rawat Darurat dan Layanan Penunjang	68
Gambar 13. Cakupan Vaksinasi Pasien Rawat darurat dan layanan Penunjang.....	74
Gambar 14. Kritik dan Saran Layanan Rawat darurat dan Layanan penunjang.....	76
Gambar 15. Divergent Bar Chart Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Peserta Didik.....	83
Gambar 16. Divergent Bar Chart Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Peserta Didik.....	85
Gambar 17. Divergent Bar Chart Kepuasan Staf Terhadap Manajemen Rumah Sakit	95
Gambar 18. Perbandingan Skor Kepuasan Staf terhadap Manajemen	96
Gambar 19. Cakupan Vaksinasi COVID-19 Staf/Pegawai RSD Mangusada	100

LATAR BELAKANG

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

Setelah saat itu, berbagai pengembangan dilakukan oleh RSD Mangusada Kabupaten Badung dan memperoleh apresiasi dari berbagai pihak yang ditunjukkan dengan terpilihnya RSD Mangusada Kabupaten Badung sebagai fasilitas kesehatan lanjutan terbaik tahun 2013 oleh PT ASKES Persero Cabang Denpasar, pelayanan publik terbaik di Kabupaten Badung tahun 2013, mendapatkan sertifikat BS EN ISO 9001:2008 pada tahun 2015, dan memenangkan berbagai macam lomba tingkat daerah. Selain itu, di tahun 2016 RSD Mangusada Kabupaten Badung ditetapkan sebagai rumah sakit pendidikan satelit Fakultas Kedokteran Universitas Udayana (Pemkab Badung, 2018).

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

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

Mangusada Kabupaten Badung untuk tetap mempertahankan atau bahkan meningkatkan kinerja dalam pemberian layanan medis dan kesehatan kepada pasien.

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

Pandemi COVID-19 mengakibatkan perubahan layanan di RSD Mangusada khususnya jumlah kunjungan hingga proses pelayanan. Perubahan jumlah kunjungan dirasakan di tahun 2020. Pada bulan Juli 2020 saat survei kepuasan dilakukan bahkan salah 1 kamar rawat inap sedang dibangun sebagai ruangan khusus COVID-19 sehingga pasien rawat inap berkurang. Hal ini menyebabkan beberapa perubahan kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit. Tahun 2021 ini juga masih ada kamar rawat inap yang digunakan sebagai wilayah isolasi COVID-19.

Selain produk dan pelayanan yang diberikan oleh staff rumah sakit kepada pasien, hal yang tidak kalah pentingnya untuk menjadi perhatian adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh peserta didik seperti dokter residen, koas dan perawat yang bertugas di RSD Mangusada Kabupaten Badung. Misi RSD Mangusada Kabupaten Badung selain menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berfokus pada keselamatan pasien juga menyelenggarakan pendidikan, pelatihan, penelitian dan pengembangan serta pengabdian masyarakat. Sehingga untuk memenuhi misi tersebut, RSD Mangusada Kabupaten Badung sedang dalam persiapan menuju rumah sakit pendidikan. Telah dilakukan penandatanganan fakta integritas komitmen dukungan RSD Mangusada Kabupaten Badung sebagai RS Pendidikan dengan seluruh dokter spesialis bersama Direktur RSD Mangusada Kabupaten Badung dalam rangka menyamakan pemahaman antara pihak manajemen dan tenaga medis yang ditunjuk sebagai pembimbing. Pada tahun 2021, tercatat 70 orang peserta didik pada bulan Februari- Juli yang bekerja dan belajar di RSD Badung Mangusada yang terdiri dari 20 orang dokter residens dan 50 orang

koas. Sebaran peserta didik lebih sedikit bila dibandingkan sebelum COVID-19. Namun adanya peserta didik dimasa COVID-19 ini juga merupakan tantangan untuk mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan Misi RSD Mangusada Kabupaten Badung yang ingin menjadi rumah sakit pendidikan dengan pelayanan profesional. Sehingga perlu dilakukan pengukuran kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh peserta didik.

Dalam pandemi COVID-19 ada aspek penting lainnya yang perlu mendapat perhatian dalam meningkatkan performa layanan rumah sakit ialah pegawai rumah sakit. Staf/pegawai merupakan aset penting bagi sebuah rumah sakit dan keberadaannya merupakan bagian integral dari organisasi sehingga segala masalah yang terkait dengan staf harus dipecahkan dengan baik dan benar. Rumah sakit membutuhkan staf yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat, sehingga diperlukan staf yang mempunyai kinerja (*job performance*) yang tinggi. Staf medis dan para medis yang merupakan pelanggan internal rumah sakit memerlukan dukungan manajemen RSD Mangusada Kabupaten Badung untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pasien atau pengguna jasa layanan. Dengan kata lain semakin tinggi tingkat kepuasan staf medis dan paramedis terhadap manajemen di RSD Mangusada Kabupaten Badung, maka makin tinggi kualitas layanan yang diberikan ke pasien serta akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap RSD Mangusada Kabupaten Badung.

Penilaian tingkat kepuasan pasien dan pegawai setiap tahunnya merupakan pengukuran yang standar dan esensial untuk dilakukan dalam mengeksplorasi dan menilai seberapa puas para pasien dan staf terhadap pelayanan di RSD Mangusada Kabupaten Badung termasuk sarana dan prasarana yang disediakan. Untuk mengukur aspek-aspek kepuasan tersebut, diperlukan informasi yang lebih komprehensif dan sifatnya lebih akademis. Berdasarkan hal tersebut diperlukan adanya survei kepuasan yang melibatkan pasien dan tenaga medis/paramedis terhadap RSD Mangusada Kabupaten Badung.

TUJUAN SURVEI

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

1. Mengukur tingkat kepuasan pasien rawat inap, rawat jalan, dan layanan penunjang terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis dan paramedis, termasuk sarana dan prasarana di RSD Mangusada Kabupaten Badung

2. Mengukur tingkat kepuasan pegawai terhadap kinerja staf manajerial termasuk sarana dan prasarana yang disediakan di RSD Mangusada Kabupaten Badung.
3. Mengukur tingkat kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh peserta didik (residen).

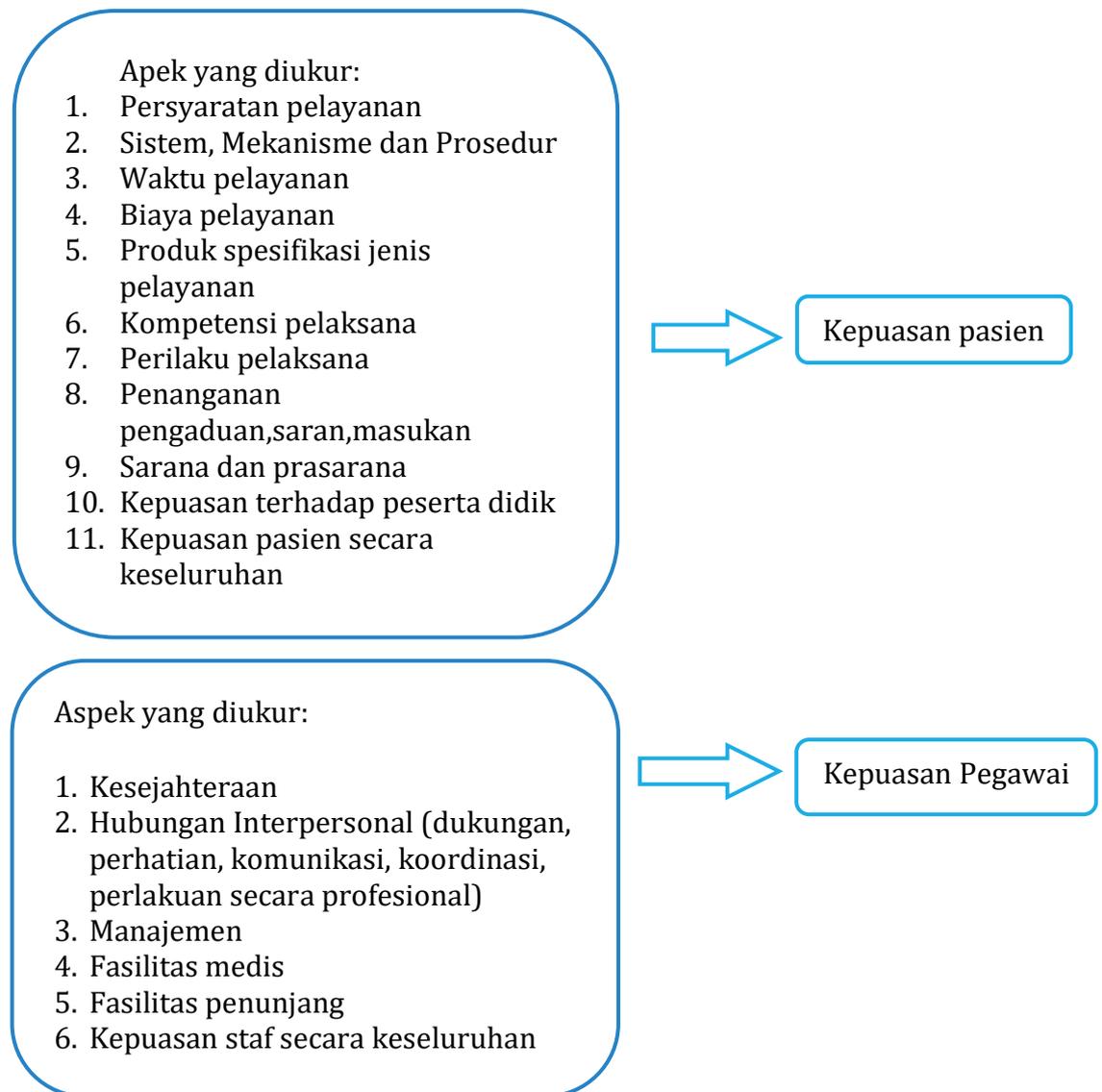
KERANGKA KONSEP

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



Gambar 1. Alur Pengukuran tingkat Kepuasan

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



Gambar 2. Aspek yang diukur dalam survei

METODE SURVEI

Tempat dan Waktu

Survei dilaksanakan di RSD Mangusada Kabupaten Badung bulan Agustus 2021. Tempat pengambilan data untuk tingkat kepuasan pasien dan staf berdasarkan ruangan rawat inap serta poliklinik rawat jalan, rawat darurat dan layanan penunjang.

Rancangan Survei

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

Populasi

1. Populasi survei tingkat kepuasan pasien rawat inap, rawat jalan, dan penunjang
Populasi survei adalah seluruh pasien rawat inap di 9 ruang rawat inap, rawat jalan di 28 poli, 2 ruang rawat darurat dan 5 layanan penunjang.
2. Populasi survei tingkat kepuasan staf /pegawai
Populasi survei adalah seluruh staf medis/non medis (dokter, dokter spesialis, perawat, bidan, fisioterapis dll) yang bekerja memberikan pelayanan medis dan kesehatan di RSD Mangusada Kabupaten Badung.

Sampel

- 1) Sampel Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan Serta Layanan Penunjang
Perhitungan besar sampel pasien dalam survei ini menggunakan sampel rumus Krejcie Morgan sesuai dengan aturan dari Permenpan RB No. 14 Tahun 2017. Rumus perhitungan sampel adalah sebagai berikut:

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

dimana :

S = jumlah sampel

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

N = populasi

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

d = 0,0

Total sampel minimal untuk pasien rawat jalan dan rawat inap adalah 580 sampel. Dalam survei ini diperoleh sampel 621 pasien yang bersedia berpartisipasi yaitu sampel di rawat

inap 152 sampel, 341 rawat jalan, dan 128 pada layanan rawat darurat dan penunjang. Pemilihan sample dilakukan secara *proportional random sampling* pada rawat jalan dan rawat inap, serta lainnya yang dokter residen terlibat. Pasien yang dipilih menjadi responden memenuhi kriteria inklusi yaitu:

1. Pasien berusia minimal 18 tahun
2. Pasien dirawat inap di RSD Mangusada Kabupaten Badung minimal selama 2 hari (Untuk pasien rawat inap)
3. Pasien melakukan pemeriksaan/pengobatan di RSD Mangusada Kabupaten Badung dalam masa pengumpulan data (Untuk sampel pasien rawat jalan dan layanan penunjang)
4. Pasien dapat berkomunikasi atau membaca dan menjawab pertanyaan dalam Bahasa Indonesia
5. Pasien bersedia berpartisipasi sebagai responden
6. Apabila terdapat pasien yang bersedia berpartisipasi, namun kondisi kesehatan tidak memungkinkan, partisipasinya dapat diwakilkan oleh penjaga/pendampingnya, ataupun dalam pengisian kuesioner didampingi oleh pendamping/penjaganya.

2) Sampel tingkat kepuasan staf /Pegawai

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

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

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

Keterangan :

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

N=Jumlah Pegawai Fungsional = 1067 (Sumber: Manajemen RSD Mangusada Tahun 2021)

d= presisi (tingkat kesalahan yang masih ditolerir) = 0,05

Hasil perhitungan mendapatkan jumlah sampel survei minimal adalah 260 pegawai/staff. Pemilihan besar sampel di masing-masing ruangan/poli/paviliun dilakukan secara *Consecutive sampling*.

3) Sampel tingkat kepuasan terhadap peserta didik (residen)

Besar sampel pasien untuk mengukur kepuasan terhadap peserta didik (residen) tergantung dari jumlah pasien baik di rawat inap maupun rawat jalan yang mendapatkan pelayanan dari peserta didik khususnya residen. Sehingga jumlah sampel tidak dapat ditentukan.

Alat Pengumpulan Data

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

- 1) Kuesioner kepuasan pasien rawat jalan dan inap berisi 59 pertanyaan terkait kepuasan pasien dan pertanyaan lainnya yang terkait dengan keperluan analisis data.
- 2) Kuesioner kepuasan staf medis/paramedis berisi 32 pertanyaan terkait kepuasan staf dan pertanyaan lainnya yang terkait dengan keperluan analisis data.
- 3) Kuesioner kepuasan pasien terhadap peserta didik berisi 20 pertanyaan terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh peserta didik (residen).
- 4) Kuesioner mengenai aspek khusus COVID-19 yang terdiri dari 10 pertanyaan.

Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data di masing-masing unit pelayanan dikoordinir oleh seorang supervisor yang juga merupakan anggota tim peneliti. Pengumpul data adalah mahasiswa Fakultas Kedokteran Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Udayana semester IV dan supervisornya diambil dari semester VI atau VIII. Jumlah enumerator adalah 8 orang yang bertugas mendistribusikan kuesioner kepada calon responden (pasien rawat inap, rawat jalan dan staf /pegawai) untuk diisi sendiri (*self administered*).

Analisa Data

Data yang dikumpulkan ditabulasi menggunakan dua komputer oleh dua orang yang berbeda (*double data entry*). Hasil cetak komputer diperiksa secara silang untuk mengetahui kesalahan pemasukan data. Data diolah dengan menggunakan SPSS 22. Hasil analisa berbentuk tabel, grafik serta narasi. Hasil cetak data dianalisa untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan faktor-faktor yang terkait dengan kepuasan dan

sikap tersebut. Khusus untuk pengolahan dan analisa data kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan, akan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu sebagai berikut:

Pengukuran Skala Likert

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sumber: Permenpan RB 14 tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

HASIL SURVEI

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

Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap

Gambaran Karakteristik Pasien di Ruang Rawat Inap

Dalam survei kepuasan di ruang rawat inap, dilibatkan 152 pasien di 9 kamar perawatan sesuai ruang rawat yang dapat diakses selama COVID-19. Gambar 4 menunjukkan persentase keterlibatan pasien berdasarkan kamar rawat inap. Ruang rawat inap dengan persentase keterlibatan pasien paling banyak terdapat di ruang Margapati (21.1%) dan Paviliun Lantai 2 (17.8%). Kondisi saat survei, ruang rawat inap ruang Oleg dan Ruang Janger sedang dijadikan ruang isolasi COVID-19. Dari 152 pasien yang diminta menjadi responden survei, tidak ada yang menolak untuk diwawancarai sehingga *response rate* pada survei di ruang rawat inap adalah 100%. Secara lengkap keterlibatan pasien di ruang rawat inap dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2. Distribusi Responden pada Unit Rawat Inap

Nama Ruangan	f	(%)
Margapati	32	21.1
Paviliun Lantai 2	27	17.8
Pendet	23	15.1
Paviliun Lantai 3	23	15.1
Kecak	18	11.9
Cilinaya	11	7.2
Puspanjali	11	7.2
Panyembrama	4	2.6
ICCU	3	2.0

Tabel 3 menunjukkan karakteristik sosio-demografi pasien yang berada di ruang rawat inap.

Tabel 3. Karakteristik Sosiodemografi Pasien di Ruang Rawat Inap

Kategori	Frekuensi (%)	Kategori	Frekuensi (%)
Jenis Kelamin		Lama Rawat Inap	
Perempuan	71 (46.7)	Rerata (SD)	4.0 (1.7)
Laki-laki	81 (53.3)		
Penghasilan		Pekerjaan	
<Rp 750.000	70 (46.1)	Tidak bekerja	53 (34.9)
Rp750.000-1.500.000	29 (19.1)	Siswa/mahasiswa	13 (8.6)
Rp1.500.001-2.500.000	28 (18.4)	PNS	9 (5.9)
Rp 2.500.001-3.500.000	16 (10.5)	Karyawan swasta	38 (25.0)
Rp 3.500.001-4.500.000	4 (2.6)	Pengusaha/wirausahawan	17 (11.2)
>Rp 4.500.000	5 (3.3)	Petani/peternak/nelayan	7 (4.6)
		Guru/dosen	4 (2.6)
		Pedagang	9 (5.9)
Umur (tahun)		Biaya Perawatan	
Rerata (SD)	43.4 (\pm 17.5)	BPJS Kesehatan/JKN	140 (92.0)
Min	18	Biaya sendiri	10 (6.6)
Max	94	BPJS Ketenagakerjaan	1 (0.7)
		Asuransi Swasta	1 (0.7)
Asal Kabupaten		Kepesertaan dalam JKN	
Badung	116 (76.2)	Non PBI (melalui perusahaan)	5 (3.5)
Tabanan	13 (8.6)	Non PBI (mandiri)	54 (38.0)
Buleleng	2 (1.3)	PBI (Melalui KBS)	83 (58.5)
Karangasem	1 (0.7)		
Denpasar	17 (11.2)		
Gianyar	3 (2.0)		
Pendidikan		Status	
Tidak sekolah	3 (2.0)	Belum menikah	31 (20.4)
Tidak tamat SD	5 (3.3)	Menikah	119 (78.3)
SD	8 (5.3)	Cerai (duda/janda)	2 (1.3)
SMP	8 (5.3)		
SMA	70 (46.1)		
Diploma/Sarjana	58 (38.0)		
Agama		Kelas Rawat Inap	
Hindu	137 (90.1)	Kelas I	16 (11.9)
Islam	11 (7.2)	Kelas II	42 (31.1)
Kristen protestan	3 (2.0)	Kelas III	60 (44.4)
Kristen katolik	1 (0.7)	VIP	17 (12.6)
Etnis		Bahasa Sehari-hari	
Bali	138 (90.8)	Bahasa Bali	63 (41.4)
Jawa	11 (7.2)	Bahasa Indonesia	86 (56.6)
Madura	2 (1.3)	Bahasa Jawa	3 (2.0)
Lombok	1 (0.7)		

N=152

Tabel 3 menunjukkan dari hasil analisis, sebagian besar responden adalah laki-laki (53.3) dengan rerata umur 43 tahun. Responden yang di rawat inap di RSD Mangusada Kabupaten Badung sebagian besar berasal dari Badung (76.3%). Tingkat pendidikan terakhir yang dimiliki responden sebagian besar adalah SMA (46.1%) dengan pekerjaan lebih banyak tidak bekerja (34.9%) dan sebagian besar lainnya adalah karyawan swasta (25%). Pembiayaan pasien di rumah sakit sebagian besar menggunakan BPJS Kesehatan/JKN/KIS (92.1%) dengan kepesertaan dalam JKN adalah PBI (melalui KBS). Secara lengkap dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

Selain karakteristik sosiodemografi pasien, juga dilakukan pengumpulan data keadaan umum responden survei. Responden yang dirawat di RSD Mangusada Kabupaten Badung sebagian besar tidak pernah dirawat sebelumnya di RSD Mangusada Kabupaten Badung yaitu 90 orang (59.2%) dan sebagian besar mengaku mengalami peningkatan kesehatan selama dirawat di RSD Mangusada Kabupaten Badung yaitu 107 orang (70.4%). Secara lengkap gambaran umum keadaan pasien di ruang rawat inap dapat dilihat pada Tabel 3 di bawah ini.

Tabel 4. Gambaran Umum Keadaan Pasien di Ruang Rawat Inap

Kategori	Frekuensi	Kategori	Frekuensi
Pernah dirawat sebelumnya		Kesehatan meningkat	
Ya	62 (40.8)	Tidak	1 (0.7)
Tidak	90 (59.2)	Ya, sangat meningkat	107 (70.4)
	N=152	Ya, sedikit	44 (28.9)

Hasil Analisis Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap

Hasil analisis tingkat kepuasan pasien di rawat inap disajikan dalam tiga bentuk penyajian, yaitu:

1. Penghitungan nilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik,
2. Ukuran frekuensi untuk melihat proporsi respon responden terhadap masing-masing pernyataan (*likert-type items*)

3. Rata-rata (*mean*) dan standar deviasai (SD) dari skor keseluruhan (*aggregate*) dari 53 pernyataan untuk mencerminkan skor tingkat kepuasan pasien (*likert scale*).

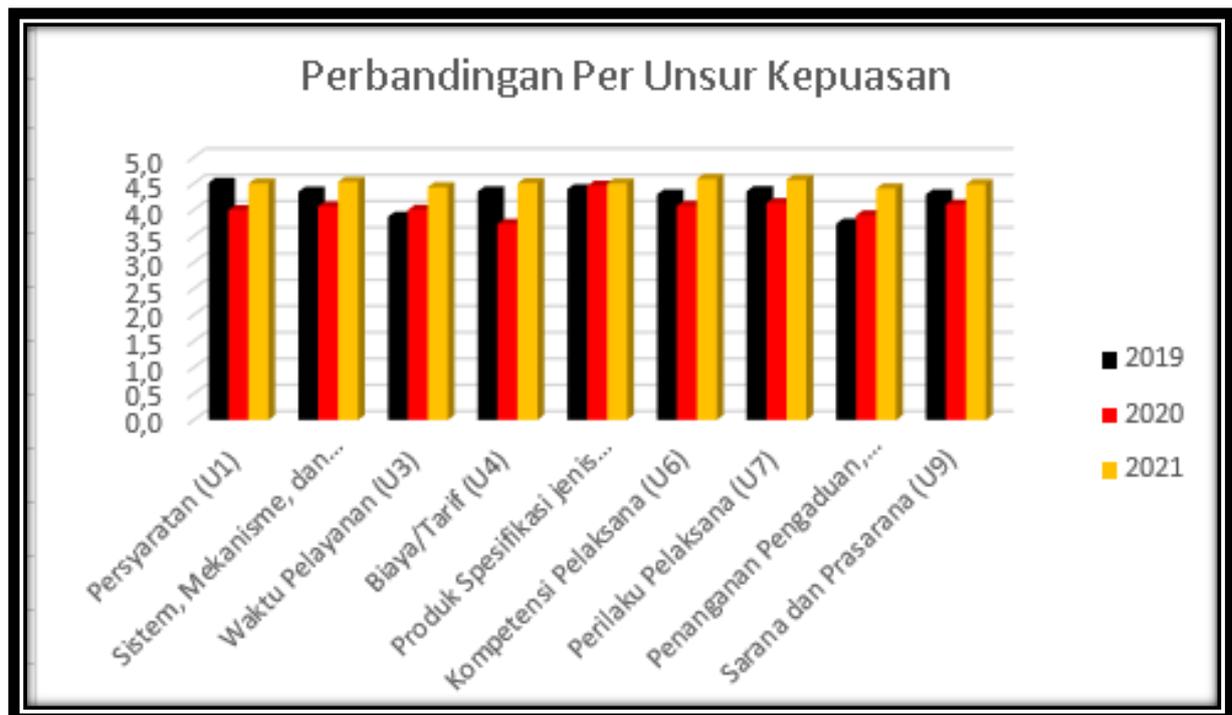
1. Penghitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Tabel 5 diketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang dinilai pada ruang rawat inap, nilai Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan rawat inap RSD Mangusada Kabupaten Badung sebesar 90.09 dan masuk dalam kategori mutu pelayanan SANGAT BAIK.

Tabel 5. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan Rawat Inap

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)/ Unsur	NRR tertimbang/Unsur
1	Persyaratan (U1)	4.5033	0.5004
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur (U2)	4.5351	0.5039
3	Waktu pelayanan (U3)	4.4342	0.4927
4	Biaya pelayanan (U4)	4.5066	0.5007
5	Prosedur spesifikasi jenis pelayanan (U5)	4.5026	0.5003
6	Kompetensi pelaksana (U6)	4.5888	0.5099
7	Perilaku pelaksana (U7)	4.5731	0.5081
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)	4.4095	0.4899
9	Sarana dan prasarana (U9)	4.4890	0.4988
	\sum NRR tertimbang/Unsur	4.5047	
	NILAI INTERVAL KONVERSI	90.09	
	MUTU PELAYANAN	A	
	KINERJA UNIT PELAYANAN	SANGAT BAIK	

Jika dibandingkan dengan nilai Kepuasan Masyarakat tahun 2019 sebesar 84.69 tahun 2019, 81.04 di tahun 2020, tahun ini meningkat kembali yang artinya Rumah Sakit Mangusada sudah mampu memperbaiki kualitas pelayanan setelah tahun 2020 sempat menurun nilai kepuasan masyarakatnya karena situasi pandemi. Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan yang sebelumnya menjadi unsur dengan paling rendah ditahun 2019,tahun ini mengalami peningkatan meskipun tetap menjadi unsur yang paling rendah. Secara keseluruhan dapat dilihat pada gambar 3 di bawah ini.



Gambar 3. Perbandingan Unsur IKM Rawat Inap Tahun 2019-2021

2. Proporsi Respon kepuasan pasien terhadap setiap item pernyataan kepuasan

Tabel 6 menunjukkan sebaran persentase respon yang diberikan pasien terhadap setiap item pernyataan kepuasan terhadap layanan yang diberikan di ruang rawat inap RSD Kabupaten Mangusada dengan lima skala jawaban dari sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju. Diketahui sebagian besar jawaban pasien berada pada skala setuju dan sangat setuju, hanya sebagian kecil yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Item pernyataan yang mendapatkan jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju, dan biasa saja paling besar (>20%) terkait Terdapat ruangan laboratorium yang lengkap dan nyaman dan Makanan yang diberikan enak dari segi rasa, dan sesuai dari segi tekstur, aroma, dan penampilan.

Item pernyataan yang mendapatkan jawaban setuju dan sangat setuju paling banyak (100%) terkait unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2), Perilaku pelaksana (U7), unsur biaya (U4), dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8). Sebaran jawaban pasien terhadap pernyataan kepuasan di ruang rawat inap secara jelas ditampilkan pada Gambar 4.

Tabel 6. Proporsi Persentase Jawaban Responden per Item Kepuasan pada Rawat Inap

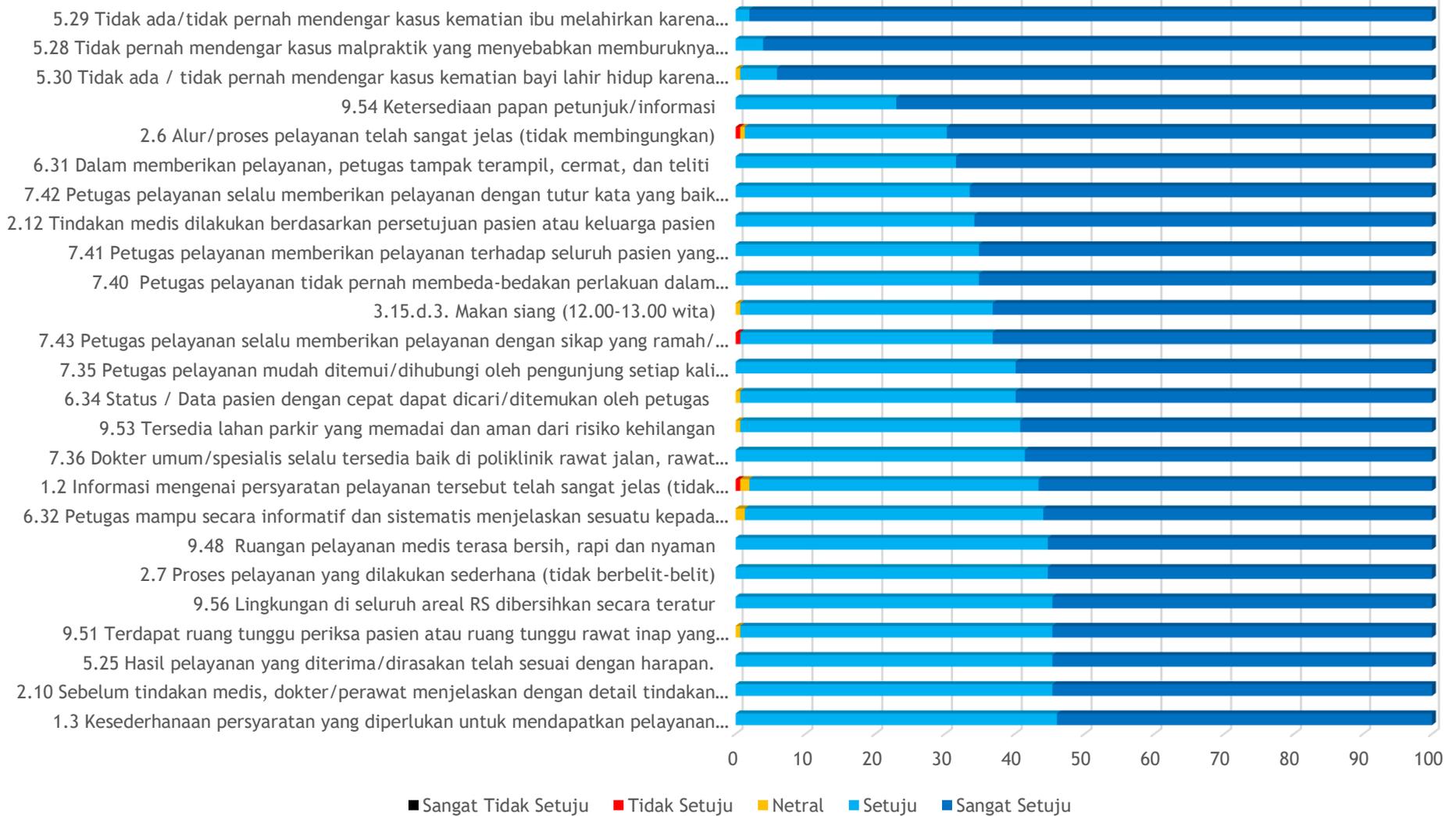
No	Pernyataan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Persyaratan						
1	Informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang lengkap dan jelas)	0	0	0.66	57.89	41.45
2	Informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut telah sangat jelas (tidak membingungkan)	0	0.66	1.32	41.45	56.58
3	Kesederhanaan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Keterangan: Bila responden menjawab TS atau STS, tanyakan persyaratan apa saja yang dianggap tidak sederhana	0	0	0	46.05	53.95
4	Persyaratan administratif untuk mendapatkan pelayanan tersebut sangat mudah untuk dipenuhi (tidak menyulitkan) Keterangan: Bila responden menjawab TS atau STS, tanyakan persyaratan apa saja yang dianggap sulit.	0	0	0.66	46.05	53.29
Sistem, Mekanisme dan Prosedur						
5	Informasi mengenai prosedur pelayanan telah diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang detail/ lengkap/ memuaskan)	0	0	0	54.61	45.39
6	Alur/proses pelayanan telah sangat jelas (tidak membingungkan)	0	0.66	0.66	28.95	69.74
7	Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit)	0	0	0	44.74	55.26
8	Sebelum pemeriksaan, dokter/perawat memberikan kesempatan pasien untuk berbicara/bertanya/menjelaskan gangguan yang dialaminya	0	0	2.63	52.63	44.74
9	Setelah pemeriksaan, dokter/perawat menjelaskan dengan detail kondisi kesehatan/kesakitan yang dialami oleh pasien	0	0	0	47.37	52.63
10	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail tindakan medis apa yang akan dilakukan ke pasien	0	0	0	45.39	54.61
11	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail efek samping yang mungkin dialami oleh pasien akibat tindakan medis yang akan dilakukan	0	0	0	54.61	45.39
12	Tindakan medis dilakukan berdasarkan persetujuan pasien atau keluarga pasien	0	0	0	34.21	65.79
13	Dokter/perawat melakukan monitoring secara reguler dan berkualitas ke pasien setelah tindakan medis dilakukan	0	0	0	47.37	52.63

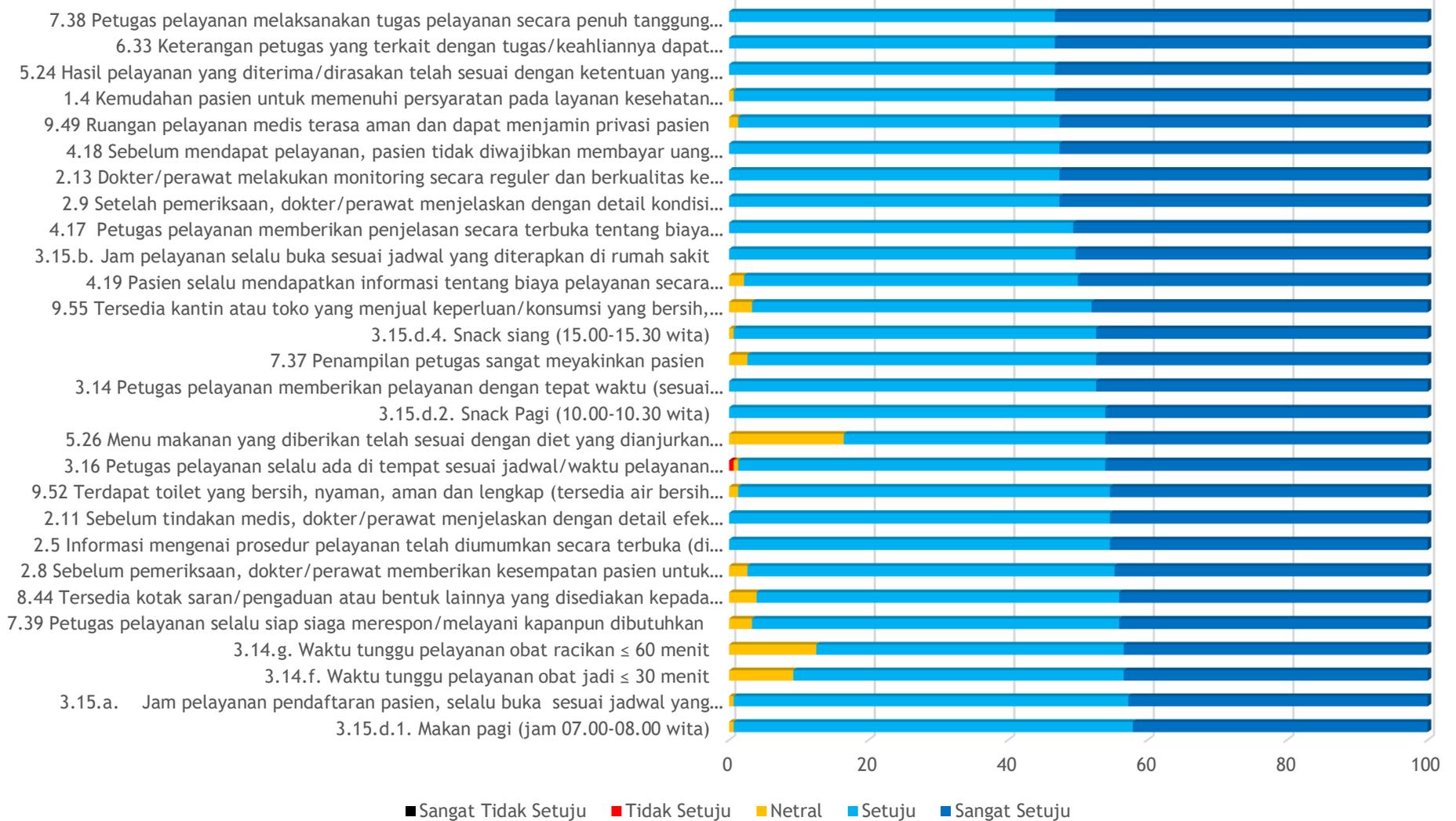
Waktu Pelayanan						
14	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu (sesuai dengan standard pelayanannya, dan sesuai pelayanan yg tersedia)	0	0	0	52.63	47.37
	a. Waktu tunggu pelayanan di IGD \leq 5 menit	0	0	7.89	55.26	36.84
	b. Waktu tunggu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan \leq 60 menit	0	0	17.11	44.08	38.82
	c. Waktu tunggu operasi elektif (terjadwal) \leq 2 hari	0	0	40.13	46.71	13.16
	d. Waktu tunggu hasil radiologi \leq 3 jam (foto)	0	0	56.58	37.5	5.92
	e. Waktu tunggu hasil laboratorium \leq 120 menit	0	0	42.76	49.34	7.89
	f. Waktu tunggu pelayanan obat jadi \leq 30 menit	0	0	9.21	47.37	43.42
	g. Waktu tunggu pelayanan obat racikan \leq 60 menit	0	0	12.5	44.08	43.42
	h. Pelayanan ambulance/mobil jenazah terlaksana \leq 30 menit	0	0	60.53	34.87	4.61
	i. Waktu tanggap pelayanan pemulasaraan jenazah \leq 2 jam	0	0	61.18	33.55	5.26
	j. Tidak pernah kesulitan mendapatkan kebutuhan transfusi darah	0	0	55.26	41.45	3.29
15	Jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi (artinya jadwal tidak molor karena petugas belum datang atau alasan apapun)	0	0	2.63	55.92	41.45
	a. Jam pelayanan pendaftaran pasien, selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit (Senin- Sabtu Pukul 07.30-12.00)	0	0	0.66	56.58	42.76
	b. Jam pelayanan selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit (Senin-Sabtu Pukul 08.00- selesai)	0	0	0.66	56.58	42.76
	c. Selalu dikunjungi dokter minimal satu kali setiap hari selama di rawat inap	0	0	0	49.67	50.33
	d. Pemberian makanan pasien sesuai jadwal makan (khusus rawat inap)	0	0	0	61.84	38.16
	• Makan pagi (jam 07.00-08.00 wita)	0	0	0.66	57.24	42.11
	• Snack Pagi (10.00-10.30 wita)	0	0	0	53.95	46.05
	• Makan siang (12.00-13.00 wita)	0	0	0.66	36.18	63.16
	• Snack siang (15.00-15.30 wita)	0	0	0.66	51.97	47.37
	• Makan malam (17.00-18.00 wita)	0	0	0.66	59.21	40.13
16	Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut	0	0.66	0.66	52.63	46.05
Biaya/Tarif Pelayanan						
17	Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut	0	0	0	49.34	50.66
18	Sebelum mendapat pelayanan, pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya (khusus peserta JKN)	0	0	0	47.37	52.63

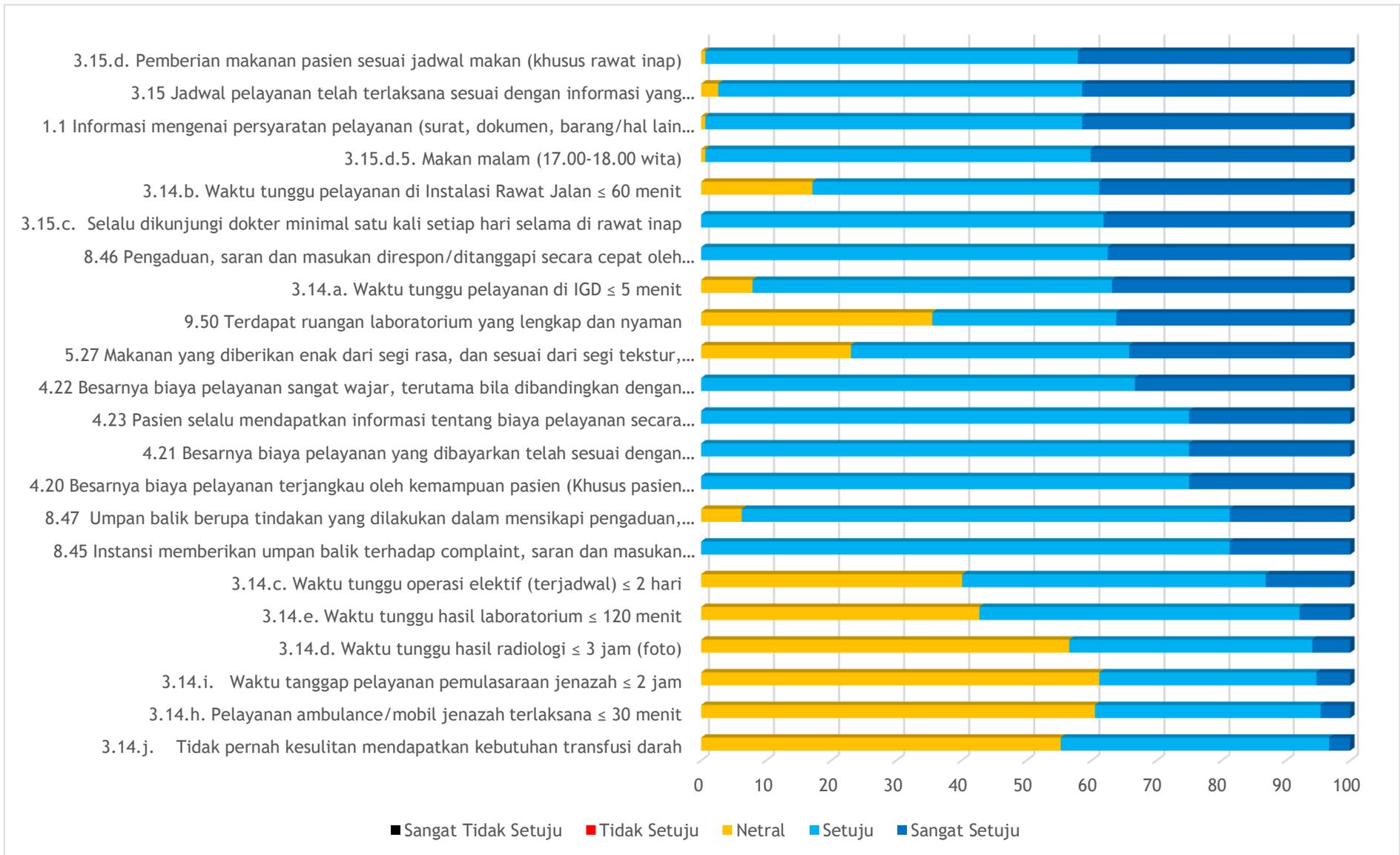
19	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/ slip pembayaran memuat secara rinci tiap item barang/jasa yang digunakan pasien) (khusus peserta JKN)	0	0	2.14	47.86	50
20	Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien (Peserta umum/non JKN)	0	0	0	75	25
21	Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima (pengunjung tidak mempermasalahkan biaya yang dikeluarkan karena puas dengan pelayanan yang diberikan)	0	0	0	75	25
22	Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (artinya, selisih harga kemahalannya masuk akal)	0	0	0	66.67	33.33
23	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/ slip pembayaran memuat secara rinci tiap item barang/jasa yang digunakan pasien)	0	0	0	75	25
Produk Spesifikasi Pelayanan						
24	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	0	0	0	46.71	53.29
25	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan	0	0	0	45.39	54.61
26	Menu makanan yang diberikan telah sesuai dengan diet yang dianjurkan (sesuai dengan penyakit yang diderita) (khusus pasien rawat inap)	0	0	16.45	37.5	46.05
27	Makanan yang diberikan enak dari segi rasa, dan sesuai dari segi tekstur, aroma, dan penampilan (khusus pasien rawat inap).	0	0	23.03	42.76	34.21
28	Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien, cacat, atau kematian. (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	0	0	0	3.95	96.05
29	Tidak ada/tidak pernah mendengar kasus kematian ibu melahirkan karena kelalaian petugas. (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	0	0	0	1.97	98.03
30	Tidak ada / tidak pernah mendengar kasus kematian bayi lahir hidup karena kelalaian petugas. (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	0	0	0.66	5.26	94.08
Kompetensi Pelaksana						
31	Dalam memberikan pelayanan, petugas tampak terampil, cermat, dan teliti (tampak dari seberapa cekatan dan ekspresi serius dan meyakinkan saat menjalankan tugas)	0	0	0	31.58	68.42
32	Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada pasien (tampak dari kemampuan berbahasa/berkomunikasi yang efektif, tidak berbelit-belit dan meyakinkan)	0	0	1.32	42.76	55.92
33	Keterangan petugas yang terkait dengan tugas/keahliannya dapat dipercaya/ meyakinkan (dapat dikonfirmasi apakah pasien pernah menemukan inkonsistensi keterangan antarpetugas)	0	0	0	46.71	53.29
34	Status/data pasien dengan cepat dapat dicari/ditemukan oleh petugas (dapat dikonfirmasi dengan standar penyediaan rekam medik yang harus tersedia ≤ 15 menit)	0	0	0.66	39.47	59.87

Perilaku Pelaksana						
35	Petugas pelayanan mudah ditemui/ dihubungi oleh pengunjung setiap kali dibutuhkan	0	0	0	40.13	59.87
36	Dokter umum/spesialis/residen selalu tersedia baik di poliklinik rawat jalan, rawat inap maupun layanan penunjang ketika jam operasional berlangsung.	0	0	0	41.45	58.55
37	Penampilan petugas sangat meyakinkan pasien (tampak dari cara berpakaian, tutur kata, sikap, dan perilaku petugas)	0	0	2.63	50	47.37
38	Petugas pelayanan melaksanakan tugas pelayanan secara penuh tanggung jawab (tidak ada komplain, dan bila dikomplain tetap melayani dengan baik)	0	0	0	46.71	53.29
39	Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan (fisik yang prima juga dapat diobservasi dari ekspresi dan penampilan yang penuh semangat, tidak duduk santai, merokok sambil melamun, terkantuk-kantuk, dll)	0	0	3.29	52.63	44.08
40	Petugas pelayanan tidak pernah membeda-bedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan (baik bagi penyakit tertentu, status sosial, maupun ekonomi/miskin, dll)	0	0	0	34.87	65.13
41	Petugas pelayanan memberikan pelayanan terhadap seluruh pasien yang datang tanpa kecuali (tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun)	0	0	0	34.87	65.13
42	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (sopan)	0	0	0	33.55	66.45
43	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah/ bersahabat	0	0.66	0	36.18	63.16
Penanganan Pengaduan dan Saran Masukan						
44	Tersedia kotak saran/pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, telepon/SMS pengaduan, dll) yang disediakan kepada masyarakat menyampaikan komplain, memberikan masukan dan saran	0	0	3.95	51.97	44.08
45	Instansi memberikan umpan balik terhadap komplain, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa	0	0	0	81.25	18.75
46	Pengaduan, saran dan masukan direspon/ ditanggapi secara cepat oleh petugas/ pimpinan	0	0	0	62.5	37.5
47	Umpan balik berupa tindakan yang dilakukan dalam mensikapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan	0	0	6.25	75	18.75
Sarana dan Prasarana						
48	Ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan) terasa bersih, rapi dan nyaman	0	0	0	44.74	55.26
49	Ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan) terasa aman dan dapat menjamin privasi pasien	0	0	1.32	46.05	52.63
50	Terdapat ruangan laboratorium yang lengkap dan nyaman	0	0	35.53	28.29	36.18
51	Terdapat ruang tunggu periksa pasien atau ruang tunggu rawat inap yang memadai dan nyaman	0	0	0.66	44.74	54.61
52	Terdapat toilet yang bersih, nyaman, aman dan lengkap (tersedia air bersih mengalir, sabun dan tisu) serta mudah untuk dijangkau	0	0	1.32	53.29	45.39

53	Tersedia lahan parkir yang memadai dan aman dari risiko kehilangan	0	0	0.66	40.13	59.21
54	Ketersediaan papan petunjuk/informasi	0	0	0	23.03	76.97
55	Tersedia kantin atau toko yang menjual keperluan/konsumsi yang bersih, sehat serta mudah dijangkau	0	0	3.29	48.68	48.03
56	Lingkungan di seluruh areal RS dibersihkan secara teratur	0	0	0	45.39	54.61
KET			<10%	<40%	>50%	







Gambar 4. Divergent Stacked Bar Chart Jawaban responden per Item Kepuasan Pasien Rawat Inap

3. Skor rata-rata kepuasan pasien per item unsur pelayanan di ruang rawat inap

Dilakukan perhitungan skor rata-rata kepuasan pasien per item di 9 unsur pelayanan ruang rawat inap untuk mengetahui unsur mana yang memiliki nilai rata-rata yang paing tinggi dan paling rendah. Dengan menggunakan program komputer, skor total keseluruhan respon dari keseluruhan pernyataan kepuasan (56 item tidak termasuk pertanyaan kepuasan secara keseluruhan) dihitung untuk kemudian dibuat skor rata-rata (mean score) seluruh respon, yang diurut dari yang terkecil hingga ke angka terbesar. Total rata-rata digunakan sebagai indikator tingkat kepuasan pasien dimana nilai 1 berarti sangat tidak puas dan nilai 5 berarti sangat puas. Berdasarkan Tabel 7 diketahui total rata-rata kepuasan responden survei berdasarkan seluruh item pernyataan adalah 4.51 (SD=0.59) berada pada skala **“PUAS”**. Jika dibandingkan dengan total kepuasan secara keseluruhan yang memiliki nilai 4.41 (SD=0.10). Terdapat 25 item pernyataan yang memiliki nilai rata-rata di bawah nilai total rata-rata kepuasan responden survei berdasarkan seluruh item pernyataan. Sebagian besar unsur yang memiliki nilai rata-rata rendah adalah unsur yang berkaitan dengan waktu pelayanan, pengaduan, saran dan masukan, unsur sarana prasarana, dan biaya. Secara lengkap dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

Tabel 6. Skor Rata-Rata Kepuasan Pasien per Item Unsur Pelayanan Ruang Rawat Inap

Unsur	No Item	Item Indikator	Rata	SD
U3	14h	Pelayanan ambulance/mobil jenazah terlaksana \leq 30 menit	3.44	0.58
U3	14i	Waktu tanggap pelayanan pemulasaraan jenazah \leq 2 jam	3.44	0.60
U3	14j	Tidak pernah kesulitan mendapatkan kebutuhan transfusi darah	3.48	0.56
U3	14d	Waktu tunggu hasil radiologi \leq 3 jam (foto)	3.49	0.61
U3	14e	Waktu tunggu hasil laboratorium \leq 120 menit	3.65	0.62
U3	14c	Waktu tunggu operasi elektif (terjadwal) \leq 2 hari	3.73	0.68
U9	50	Terdapat ruangan laboratorium yang lengkap dan nyaman	4.01	0.85
U5	27	Makanan yang diberikan enak dari segi rasa, dan sesuai dari segi tekstur, aroma, dan penampilan (khusus pasien rawat inap).	4.11	0.75
U8	47	Umpan balik berupa tindakan yang dilakukan dalam mensikapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan	4.13	0.50
U8	45	Instansi memberikan umpan balik terhadap complaint, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa.	4.19	0.40
U3	14b	Waktu tunggu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan \leq 60 menit	4.22	0.72
U4	20	Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien (Khusus pasien Umum/Non JKN)	4.25	0.45
U4	21	Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima (Khusus pasien Umum/Non JKN)	4.25	0.45
U4	23	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (Khusus pasien Umum/Non JKN)	4.25	0.45
U3	14a	Waktu tunggu pelayanan di IGD \leq 5 menit	4.29	0.60
U5	26	Menu makanan yang diberikan telah sesuai dengan diet yang dianjurkan (sesuai dengan penyakit yang diderita) (khusus pasien rawat inap)	4.30	0.74
U3	14g	Waktu tunggu pelayanan obat racikan \leq 60 menit	4.31	0.68

U4	22	Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (Khusus pasien Umum/Non JKN)	4.33	0.49
U3	14f	Waktu tunggu pelayanan obat jadi \leq 30 menit	4.34	0.64
U8	46	Pengaduan, saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas / pimpinan	4.38	0.50
U3	15c	Selalu dikunjungi dokter minimal satu kali setiap hari selama di rawat inap	4.38	0.49
U3	15	Jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi (artinya jadwal tidak molor karena petugas belum datang atau alasan apapun)	4.39	0.54
U3	15d5	Makan malam (17.00-18.00 wita)	4.39	0.50
U8	44	Tersedia kotak saran/pengaduan atau bentuk lainnya yang disediakan kepada masyarakat menyampaikan komplain, memberikan masukan dan saran	4.40	0.57
U1	1	Informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan secara terbuka diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang lengkap dan jelas).	4.41	0.51
U7	39	Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan	4.41	0.56
U3	15d	Pemberian makanan pasien sesuai jadwal makan	4.41	0.51
U3	15d1	Makan pagi (jam 07.00-08.00 wita)	4.41	0.51
U2	8	Sebelum pemeriksaan, dokter/perawat memberikan kesempatan pasien untuk berbicara/bertanya/menjelaskan gangguan yang dialaminya	4.42	0.55
U3	15a	Jam pelayanan pendaftaran pasien, selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit	4.42	0.51
U3	16	Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut	4.44	0.55
U9	52	Terdapat toilet yang bersih, nyaman, aman dan lengkap (tersedia air bersih mengalir, sabun dan tisu) serta mudah untuk dijangkau	4.44	0.52
U7	37	Penampilan petugas sangat meyakinkan pasien	4.45	0.55
U9	55	Tersedia kantin atau toko yang menjual keperluan/konsumsi yang bersih, sehat serta mudah dijangkau	4.45	0.56

U2	5	Informasi mengenai prosedur pelayanan telah diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang detail/ lengkap/ memuaskan)	4.45	0.50
U2	11	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail efek samping yang mungkin dialami oleh pasien akibat tindakan medis yang akan dilakukan	4.45	0.50
U3	15d2	Snack Pagi (10.00-10.30 wita)	4.46	0.50
U3	15d4	Snack siang (15.00-15.30 wita)	4.47	0.51
U3	14	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu (sesuai dengan standard pelayanannya, dan sesuai pelayanan yg tersedia)	4.47	0.50
U4	19	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (Khusus pasien JKN)	4.48	0.54
U3	15b	Jam pelayanan selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit	4.50	0.50
U4	17	Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut	4.51	0.50
U9	49	Ruangan pelayanan medis terasa aman dan dapat menjamin privasi pasien	4.51	0.53
U1	4	Kemudahan pasien untuk memenuhi persyaratan pada layanan kesehatan (tidak menyulitkan).	4.53	0.51
U2	9	Setelah pemeriksaan, dokter/perawat menjelaskan dengan detail kondisi kesehatan/kesakitan yang dialami oleh pasien	4.53	0.50
U2	13	Dokter/perawat melakukan monitoring secara reguler dan berkualitas ke pasien setelah tindakan medis dilakukan	4.53	0.50
U5	24	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	4.53	0.50
U6	33	Keterangan petugas yang terkait dengan tugas/keahliannya dapat dipercaya/meyakinkan	4.53	0.50
U7	38	Petugas pelayanan melaksanakan tugas pelayanan secara penuh tanggung jawab	4.53	0.50
U1	2	Informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut telah sangat jelas (tidak membingungkan).	4.54	0.56
U1	3	Kesederhanaan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.	4.54	0.50
U9	51	Terdapat ruang tunggu periksa pasien atau ruang tunggu rawat inap yang memadai dan nyaman	4.54	0.51

U2	10	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail tindakan medis apa yang akan dilakukan ke pasien	4.55	0.50
U6	32	Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada pasien	4.55	0.53
U9	56	Lingkungan di seluruh areal RS dibersihkan secara teratur	4.55	0.50
U2	7	Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit)	4.55	0.50
U9	48	Ruangan pelayanan medis terasa bersih, rapi dan nyaman	4.55	0.50
U4	18	Sebelum mendapat pelayanan, pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya (khusus peserta JKN)	4.57	0.51
U7	36	Dokter umum/spesialis selalu tersedia baik di poliklinik rawat jalan, rawat inap maupun layanan penunjang ketika jam operasional berlangsung.	4.59	0.49
U9	53	Tersedia lahan parkir yang memadai dan aman dari risiko kehilangan	4.59	0.51
U6	34	Status / Data pasien dengan cepat dapat dicari/ditemukan oleh petugas	4.59	0.51
U5	25	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan.	4.60	0.51
U7	35	Petugas pelayanan mudah ditemui/dihubungi oleh pengunjung setiap kali dibutuhkan	4.60	0.49
U7	43	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah/ bersahabat	4.62	0.53
U3	15d3	Makan siang (12.00-13.00 wita)	4.63	0.50
U7	40	Petugas pelayanan tidak pernah membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan	4.65	0.48
U7	41	Petugas pelayanan memberikan pelayanan terhadap seluruh pasien yang datang tanpa kecuali (tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun)	4.65	0.48
U2	12	Tindakan medis dilakukan berdasarkan persetujuan pasien atau keluarga pasien	4.66	0.48
U7	42	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (sopan)	4.66	0.47
U2	6	Alur/proses pelayanan telah sangat jelas (tidak membingungkan)	4.68	0.52
U6	31	Dalam memberikan pelayanan, petugas tampak terampil, cermat, dan teliti	4.68	0.47

U9	54	Ketersediaan papan petunjuk/informasi	4.77	0.42
U5	30	Tidak ada / tidak pernah mendengar kasus kematian bayi lahir hidup karena kelaiaian petugas	4.93	0.27
U5	28	Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien, cacat, atau kematian.	4.96	0.20
U5	29	Tidak ada/tidak pernah mendengar kasus kematian ibu melahirkan karena kelalaian petugas	4.98	0.14
Total rata-rata kepuasan pasien berdasarkan 56 item pernyataan			4.51	0.49
Tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap pelayanan			4.41	0.10

Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Inap dengan Karakteristik Sosial Demografi

Dilakukan analisis terhadap perbedaan kepuasan pasien rawat inap berdasarkan karakteristik sosial demografi dengan menggunakan uji *Independent T Test* untuk dua kategori, sedangkan untuk lebih dari dua kategori digunakan uji *Oneway-Anova* dengan tingkat kepercayaan 95%. Berdasarkan hasil uji perbedaan rata-rata kepuasan pasien rawat inap berdasarkan karakteristik sosio demografi diketahui variabel yang memiliki perbedaan yang signifikan terhadap total rata-rata kepuasan seluruh unsur pernyataan adalah pekerjaan dan ruangan. Secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 8 berikut.

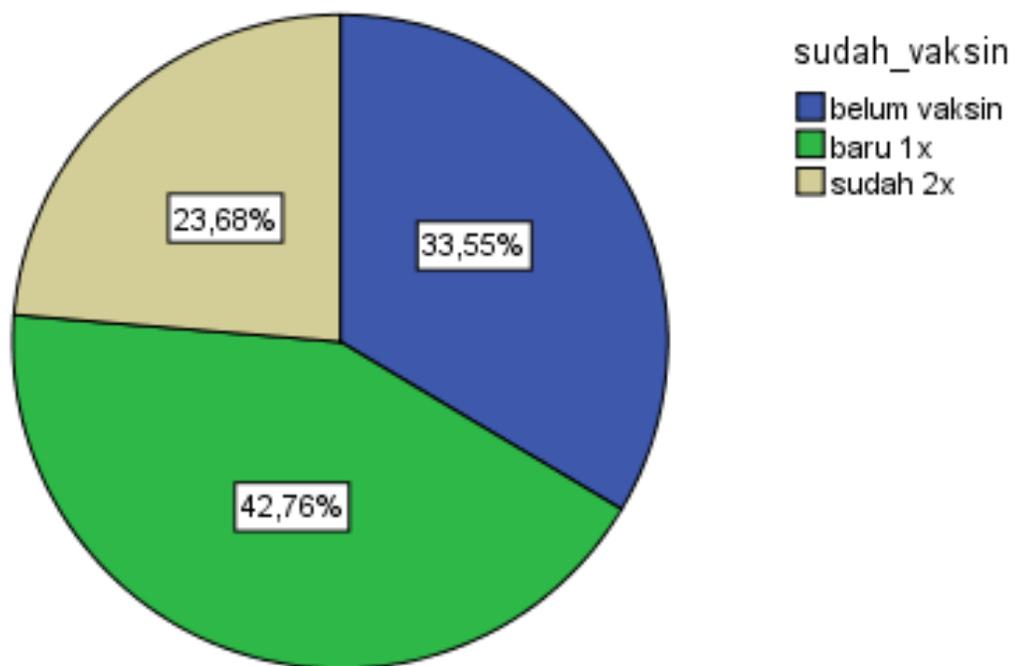
Tabel 7. Uji Perbedaan Rata-Rata Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Karakteristik Sosial Demografi

Kategori	Rata-Rata (SD)	p-value	Kategori	Rata-Rata (SD)	p-value
Jenis Kelamin			Pekerjaan		
Laki-laki	4.52 (0.38)	0.602 ^a	Bekerja	4.58 (0.36)	0.002^a
Perempuan	4.48 (0.37)		Tidak bekerja	4.39 (0.38)	
Umur (tahun)*			Biaya perawatan		
18-25	4.45 (0.38)	0.499 ^b	Biaya sendiri	4.33 (0.17)	0.324 ^b
26-45	4.54 (0.37)		BPJS Kesehatan/JKN	4.52 (0.38)	
>45	4.50 (0.38)		BPJS Ketenagakerjaan	4.20 (0.0)	
			Asuransi swasta	4.24 (0.0)	
Pendidikan			Ruangan		
Tinggi	4.53 (0.38)	0.064 ^a	Panyembrama	4.98 (0.0)	0.000^b
Rendah	4.37 (0.34)		Paviliun Lantai 2	4.91 (0.17)	
			ICCU	4.97 (0.01)	
			Pendet	4.61 (0.39)	
			Kecak	4.56 (0.46)	
			Paviliun Lantai 3	4.52 (0.18)	
			Cilinaya	4.18 (0.09)	
			Puspanjali	4.17 (0.14)	
			Margapati	4.16 (0.14)	
			N=152		

Ket: a= Uji Independent T test, b= One Way Annona, *berdasarkan kategori Depkes RI Tahun 2009

Aspek COVID-19 berdasarkan Persepsi Pasien Rawat Inap

Responden yang disurvei pada 9- 20 Agustus 2021 di Ruang Rawat Inap 24% telah mendapatkan vaksin COVID-19 sebanyak 2 kali ,namun 33.5% responden mengaku belum vaksin pertama COVID-19 (Gambar 5).



Gambar 5. Cakupan Vaksinasi COVID-19 Pasien Rawat Inap

Terkait persepsi risiko dan protokol kesehatan COVID-19 dapat dilihat pada tabel dibawah. Hasil menunjukkan bahwa 24.3 % pasien/ responden di rawat inap tidak setuju dengan pernyataan sangat takut dengan COVID-19. Item protokol COVID-19 yaitu berada diantara dikerumunan orang (>50 orang) ketika menunggu di RS 46.7% mengatakan tidak setuju, artinya pihak rumah sakit telah mampu menjaga jarak dan kerumunan di rumah sakit khususnya pada unit rawat inap. Namun 7.9% mengaku tidak setuju adanya Promosi/ edukasi mengenai COVID-19 di unit rawat inap. Hal ini sebaiknya menjadi perhatian pihak Rumah Sakit Mangusada.

Tabel 8. Persepsi Risiko COVID-19 Dan Protokol Kesehatan Pasien Rawat Inap

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Persepsi Risiko						
1	Saya berisiko tertular COVID-19	0	0	2.0	76.3	21.7
2	Saya sangat takut dengan COVID-19	1.3	24.3	17.8	46.1	10.5
3	COVID-19 dapat memperparah kondisi saya ketika berada di RS	0	5.3	15.8	61.8	17.1
Protokol Kesehatan						
4	saya menggunakan Masker ketika berada di RS	0	0.7	3.3	45.4	50.7

5	saya mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir/ menggunakan handsanitizer setelah menyentuh benda yang ada di RS	0	0.7	3.9	53.3	42.1
6	saya menjaga jarak 1- 2 meter saat ngobrol bersama orang lain di RS	0	0.7	2.6	53.9	42.8
7	saya berada diantara dikerumunan orang (>50 orang) ketika menunggu di RS	0.7	46.7	6.6	33.6	12.5
8	Tersedia fasilitas RS yang membantu untuk tetap menerapkan protokol kesehatan					
	a. Kursi yang diberi label X untuk tidak diduduki	0	0.7	3.9	51.3	44.1
	b. Tempat mencuci tangan yang mudah ditemui	0	0	2.0	50.7	47.4
	c. Pemeriksaan Suhu Tubuh sebelum memasuki ruangan	0	2.6	3.3	52.0	42.1
	d. Ruang Terpisah dengan yang memiliki Gejala COVID	0	0	2.6	43.5	53.9
	e. Adanya Promosi/ edukasi mengenai COVID-19	0	7.9	5.3	40.8	46.1
	f. Petugas taat menjalankan prosedur protokol kesehatan terkait COVID-19	0	0	0.7	50.0	49.3

Kritik dan Saran

Responden diminta untuk memberikan kritik dan saran sehingga dapat menjadi masukan untuk meningkatkan mutu/kualitas pelayanan di layanan rawat inap. Secara keseluruhan saran dan kritik terhadap ruang rawat inap adalah pelayanan sudah baik, dan perlu terus ditingkatkan. Saran terkait keramahan, penanganan keluhan, dan waktu pelayanan agar lebih diutamakan untuk diperbaiki (Gambar 6).

Tabel 10. Distribusi Responden pada Unit Rawat Jalan

Nama Ruangan	f	(%)
Poli Interna	41	12.0
Poli Bedah	36	10.6
Poli Syaraf	36	10.6
Poli Jantung	35	10.3
Poli Jiwa	28	8.2
Poli VCT	18	5.3
HD	16	4.7
Poli Anak	16	4.7
Poli Mata	14	4.1
Poli Bedah Orthopedi	12	3.5
Poli Ginjal dan Hipertensi	11	3.2
Poli Urologi	11	3.2
Poli Obgyn	10	2.9
PMTCT	8	2.3
Poli Fisioterapi	8	2.3
Poli THT	7	2.1
Poli Kulit Kelamin	7	2.1
Poli Gigi Dan Mulut	6	1.8
Poli Bedah Plastik	5	1.5
Poli Bedah Saraf	3	0.9
Poli Hematologi Dan Onkologi	3	0.9
Poli BTKV	3	0.9
Poli Anastesi	2	0.6
Poli Obgyn Lainnya	2	0.6
Bedah Digestif	1	0.3
Poli Filter	1	0.3
Poli Tumbuh Kembang	1	0.3
Total	341	100.0

Tabel 11 menunjukkan karakteristik sosiodemografi pasien di poli rawat jalan. Sebagian besar responden survei berada pada kelompok dewasa dengan rata-rata umur 43 tahun. Responden survei sebagian besar berasal dari Kabupaten Badung (82.7%) dengan tingkat pendidikan SMA (58.1%). Responden survei lebih banyak yang bekerja sebagai pedagang (27%) dengan penghasilan perbulan antara Rp 750.000-1.500.000. Sebagian besar (87.1%) responden survei yang memiliki status sudah menikah dan beragama Hindu (91.5%). Dilihat dari kepesertaan JKN,

sebanyak 87.4% pembayaran rumah sakit dengan menggunakan BPJS Kesehatan/KIS/JKN dengan kepesertaan melalui Non PBI secara mandiri (47.9%). Secara lengkap dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 9. Karakteristik Sosiodemografi Pasien di Rawat Jalan

Kategori	Frekuensi (%)	Kategori	Frekuensi (%)
<i>Umur</i>		<i>Jenis Kelamin</i>	
Mean (SD)	43.2 (13.5)	Laki-laki	184 (54.0)
<i>Kabupaten</i>		Perempuan	157 (46.0)
Badung	306 (89.7)	<i>Pendidikan</i>	
Denpasar	20 (5.9)	Tidak sekolah	4 (1.2)
Tabanan	8 (2.3)	Tidak tamat SD	4 (1.2)
Jembrana	2 (0.6)	SD	13 (3.8)
Gianyar	2 (0.6)	SMP	28 (8.2)
Klungkung	1 (0.3)	SMA	198 (58.1)
Buleleng	2 (0.6)	Diploma/Sarjana	94 (27.6)
<i>Pekerjaan</i>		<i>Penghasilan</i>	
Tidak bekerja	63 (18.5)	<Rp 750.000	79 (23.2)
Karyawan swasta	90 (26.4)	Rp 750.000-1.500.000	109 (32.0)
Petani/peternak/nelayan	23 (6.7)	Rp 1.500.001-2.500.000	86 (25.2)
Pengusaha/wirausahawan	39 (11.4)	Rp 2.500.001-3.500.000	40 (11.6)
Siswa/mahasiswa	11 (3.2)	Rp 3.500.001-4.500.000	22 (6.5)
Guru/dosen	11 (3.2)	>Rp 4.500.000	5 (1.5)
PNS	12 (3.5)	<i>Bahasa</i>	
Pedagang	92 (27.0)	Indonesia	70 (20.4)
<i>Etnis</i>		Bali	259 (76.0)
Bali	308 (90.3)	Jawa	6 (1.8)
Jawa	18 (5.3)	Lainnya	6 (1.8)
Lainnya	15 (4.4)	<i>Status Menikah</i>	
<i>Biaya Perawatan</i>		Belum Menikah	39 (11.4)
Asuransi swasta	1 (0.3)	Menikah	297 (87.1)
BPJS kesehatan/KIS/JKN	298 (87.4)	Cerai	5 (1.5)
Biaya sendiri	28 (8.2)	<i>Agama</i>	
BPJS Ketenagakerjaan	14 (4.1)	Hindu	292 (91.5)
<i>Kepesertaan dalam JKN</i>		Islam	20 (6.3)
Non PBI (melalui perusahaan)	33 (11.5)	Kristen Protestan	4 (1.3)
Non PBI (secara mandiri)	137 (47.9)	Kristen Katolik	3 (0.9)
PBI (melalui KBS)	116 (40.6)		

N=341

Selain karakteristik sosiodemografi pasien, juga dilakukan pengumpulan data keadaan umum pasien. Responden survei sebagian besar pernah dirawat sebelumnya (78.6%) dan sebagian besar responden survei yang melakukan pengobatan rawat jalan di RSD Mangusada merasakan

sangat terjadi peningkatan kesehatan (73.9%). Secara lengkap gambaran umum keadaan pasien di ruang rawat jalan dapat dilihat pada Tabel 12 di bawah ini.

Tabel 12. Gambaran Umum Keadaan Responden di Ruang Rawat Jalan

Kategori	Frekuensi (%)	Kategori	Frekuensi (%)
Pernah dirawat sebelumnya		Kesehatan meningkat	
Tidak	73 (21.4)	Ya, sangat meningkat	252 (73.9)
Ya	268 (78.6)	Ya, sedikit	86 (25.2)
		Tidak	3 (0.9)

N=341

Hasil Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan

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

1. Penghitungan nilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik,
2. Ukuran frekuensi untuk melihat proporsi respon responden terhadap masing-masing pernyataan (*likert-type items*)
3. Rata-rata (*mean*) dan standar deviasi (SD) dari skor keseluruhan (*aggregate*) dari 56 pernyataan untuk mencerminkan skor tingkat kepuasan pasien (*likert scale*).

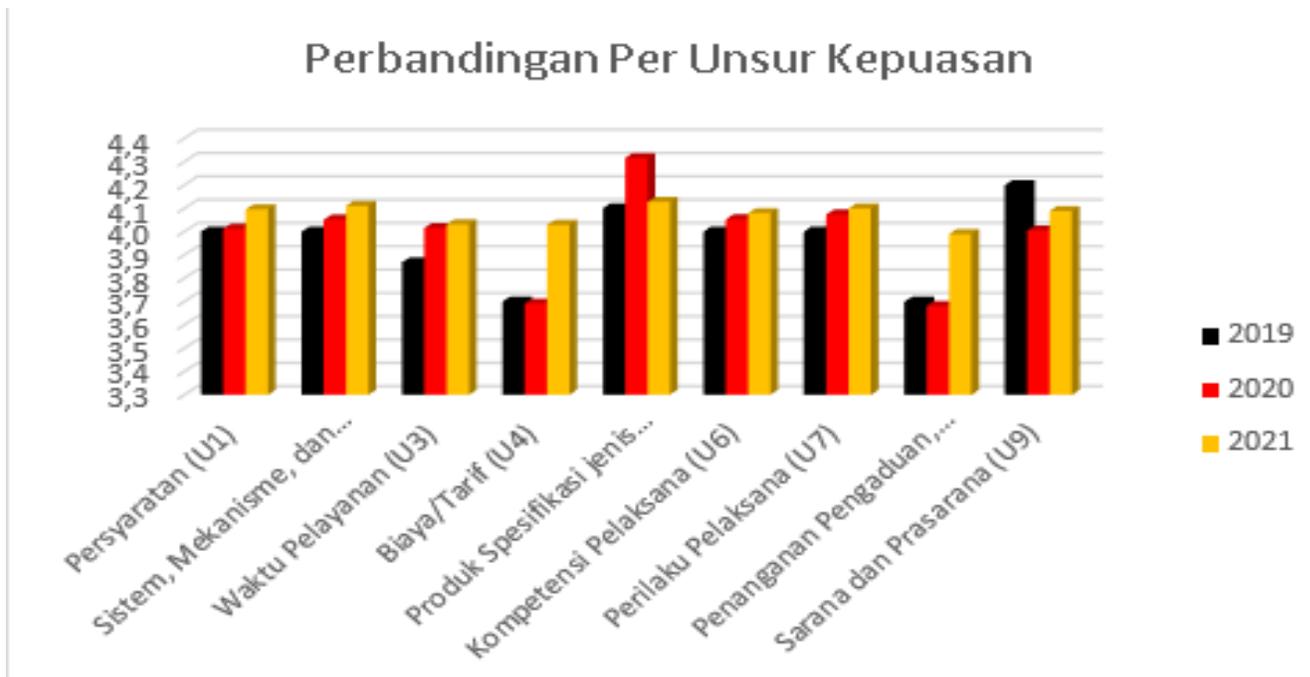
1. Penghitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Tabel 13 diketahui dari 9 unsur pelayanan yang dinilai pada rawat jalan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan rawat jalan RSD Mangusada Kabupaten Badung sebesar **81.42** dan masuk dalam kategori mutu pelayanan **BAIK**. Unsur yang mendapatkan nilai tertinggi dalam penilaian adalah unsur prosedur spesifikasi jenis pelayanan (U5), sedangkan unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8). Secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 13 berikut.

Tabel 10. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan Rawat Jalan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)/ Unsur	NRR tertimbang/Unsur
1	Persyaratan (U1)	4.0960	0.4551
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur (U2)	4.1105	0.4567
3	Waktu pelayanan (U3)	4.0323	0.4480
4	Biaya pelayanan (U4)	4.0299	0.4478
5	Prosedur spesifikasi jenis pelayanan (U5)	4.1109	0.4568
6	Kompetensi pelaksana (U6)	4.0799	0.4533
7	Perilaku pelaksana (U7)	4.0994	0.4555
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)	3.9897	0.4433
9	Sarana dan prasarana (U9)	4.0886	0.4543
	\sum NRR tertimbang/Unsur		4.0708
	IKM UNIT PELAYANAN		81.42
	MUTU PELAYANAN		BAIK

Jika dibandingkan dengan nilai IKM RSD Mangusada Kabupaten Badung pada tahun 2019 dan 2020, terjadi peningkatan nilai IKM di tahun 2021. Tahun 2019 hingga 2021, unsur dengan nilai terendah masih berada pada U8 terkait pengaduan, saran dan masukan. Beberapa unsur mengalami peningkatan nilai dari tahun 2019 hingga 2021 seperti unsur persyaratan (U1), sistem, mekanisme dan prosedur (U2), waktu pelayanan (U3), biaya (U4), kompetensi pelaksana (U6), perilaku pelaksana (U7), dan pengaduan, saran dan masukan (U8). Secara lengkap dapat dilihat pada Gambar berikut.



Gambar 7. Perbandingan Indeks Kepuasan Rawat Jalan Tahun 2019 hingga 2021

2. Proporsi respon kepuasan pasien terhadap setiap item pernyataan kepuasan

Tabel 14 menunjukkan sebaran persentase respon yang diberikan pasien terhadap setiap item pernyataan kepuasan terhadap layanan yang diberikan di ruang rawat jalan, RSD Mangusada Kabupaten Badung dengan lima skala jawaban dari sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju. Sebagian besar responden survei menjawab setuju terhadap pernyataan yang ada. Unsur yang mendapatkan jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju dan biasa saja paling besar (>50%) terdapat pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), yaitu umpan balik berupa tindakan yang dilakukan dalam mensikapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan, pengaduan, saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas / pimpinan, dan instansi memberikan umpan balik terhadap complaint, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa.

Unsur yang mendapatkan respon setuju dan sangat setuju paling besar berkaitan dengan unsur biaya yaitu pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (khusus pasien Umum/Non JKN) dan Sebelum mendapat pelayanan, pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya (khusus peserta JKN) serta unsur Sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) yaitu setelah pemeriksaan, dokter/perawat menjelaskan dengan detail kondisi kesehatan/kesakitan yang dialami oleh pasien. Sebaran jawaban responden dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

Tabel 11. Heat Maps Persentase Respon Responden Per Item Kepuasan Pada Layanan Rawat Jalan

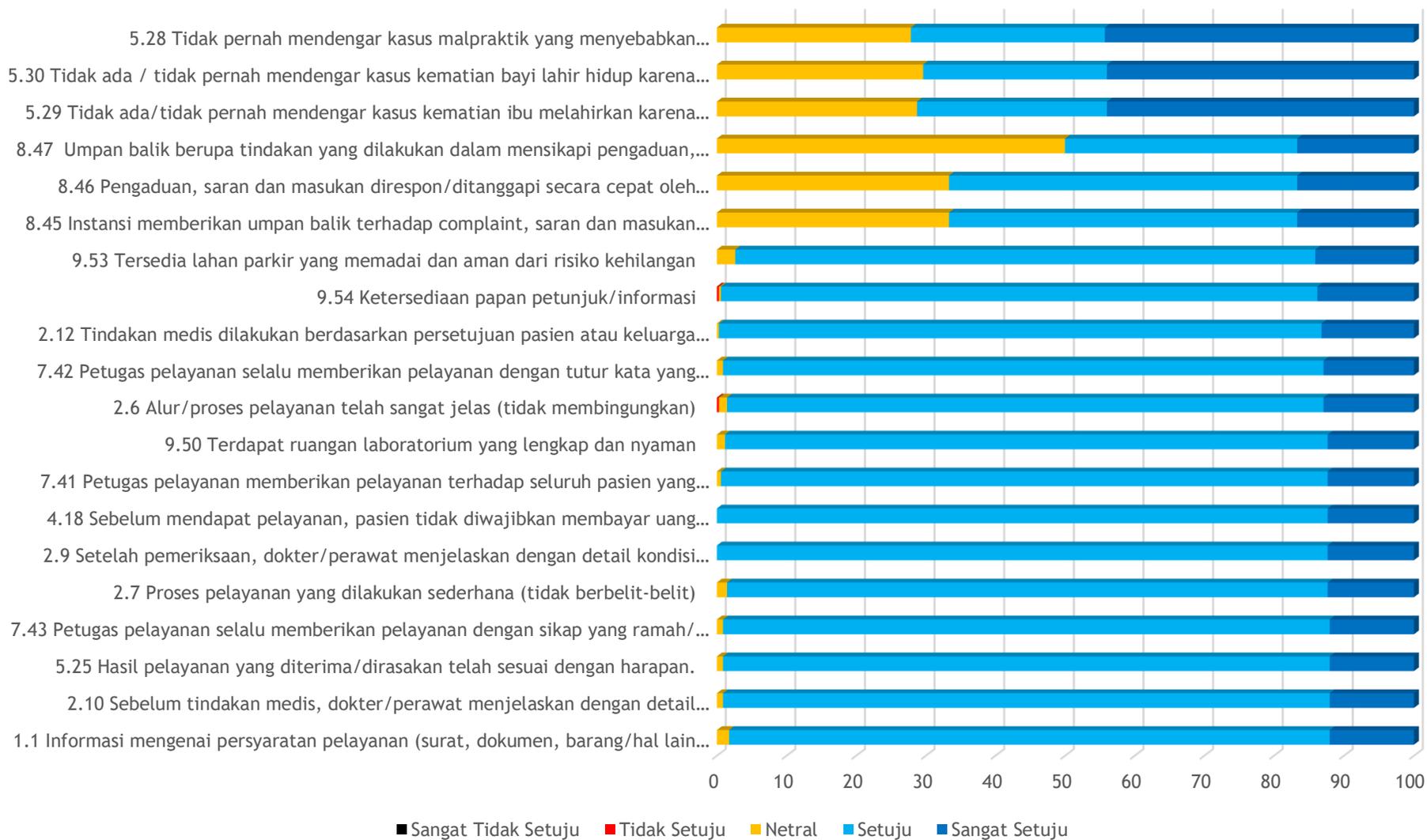
No	Pertanyaan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Persyaratan						
1	Informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang lengkap dan jelas)	0.00	0.00	1.76	86.22	12.02
2	Informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut telah sangat jelas (tidak membingungkan)	0.00	0.29	2.05	85.92	11.73
3	Kesederhanaan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Keterangan: Bila responden menjawab TS atau STS, tanyakan persyaratan apa saja yang dianggap tidak sederhana	0.00	0.00	2.05	86.22	11.73
4	Persyaratan administratif untuk mendapatkan pelayanan tersebut sangat mudah untuk dipenuhi (tidak menyulitkan). Keterangan: Bila responden menjawab TS atau STS, tanyakan persyaratan apa saja yang dianggap sulit:	0.00	0.00	2.05	86.51	11.44
Sistem, Mekanisme dan Prosedur						
5	Informasi mengenai prosedur pelayanan telah diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang detail/ lengkap/ memuaskan)	0.00	0.29	2.35	85.92	11.44
6	Alur/proses pelayanan telah sangat jelas (tidak membingungkan)	0.00	0.29	1.17	85.63	12.90
7	Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit)	0.00	0.00	1.47	86.22	12.32
8	Sebelum pemeriksaan, dokter/perawat memberikan kesempatan pasien untuk berbicara/bertanya/menjelaskan gangguan yang dialaminya	0.00	0.00	1.76	86.51	11.73
9	Setelah pemeriksaan, dokter/perawat menjelaskan dengan detail kondisi kesehatan/kesakitan yang dialami oleh pasien	0.00	0.00	0.00	87.68	12.32
10	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail tindakan medis apa yang akan dilakukan ke pasien	0.00	0.00	0.88	87.10	12.02
11	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail efek samping yang mungkin dialami oleh pasien akibat tindakan medis yang akan dilakukan	0.00	0.00	0.59	87.68	11.73

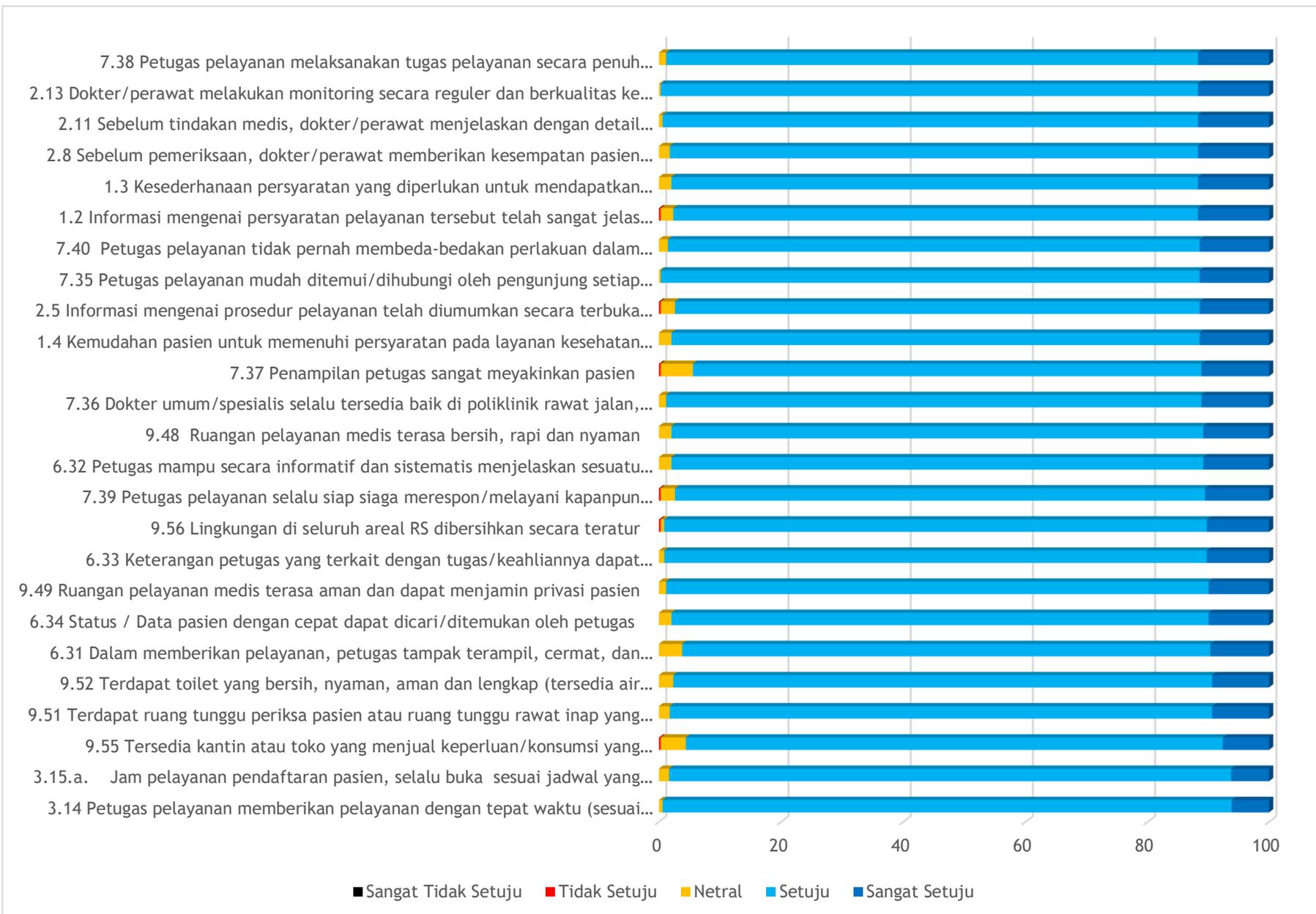
12	Tindakan medis dilakukan berdasarkan persetujuan pasien atau keluarga pasien	0.00	0.00	0.29	86.51	13.20
13	Dokter/perawat melakukan monitoring secara reguler dan berkualitas ke pasien setelah tindakan medis dilakukan	0.00	0.00	0.29	87.98	11.73
Waktu Pelayanan						
14	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu (sesuai dengan standard pelayanannya, dan sesuai pelayanan yg tersedia)	0.00	0.00	0.59	93.26	6.16
	a. Waktu tunggu pelayanan di IGD \leq 5 menit	0.00	0.00	41.35	54.25	4.40
	b. Waktu tunggu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan \leq 60 menit	0.00	0.29	32.55	63.05	4.11
	c. Waktu tunggu operasi elektif (terjadwal) \leq 2 hari	0.00	0.00	48.97	47.80	3.23
	d. Waktu tunggu hasil radiologi \leq 3 jam (foto)	0.00	0.29	47.21	49.56	2.93
	e. Waktu tunggu hasil laboratorium \leq 120 menit	0.00	0.29	43.70	53.08	2.93
	f. Waktu tunggu pelayanan obat jadi \leq 30 menit	0.00	0.00	35.21	60.95	3.85
	g. Waktu tunggu pelayanan obat racikan \leq 60 menit	0.00	0.29	35.19	60.70	3.81
	h. Tidak pernah kesulitan mendapatkan kebutuhan transfusi darah	0.00	0.00	57.77	39.59	2.64
15	Jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi (artinya jadwal tidak molor karena petugas belum datang atau alasan apapun)	0.00	0.00	2.35	93.55	4.11
	a. Jam pelayanan pendaftaran pasien, selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit (Senin-Sabtu Pukul 07.30-12.00)	0.00	0.00	1.67	92.08	6.25
	b. Jam pelayanan selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit (Senin-Sabtu Pukul 08.00-selesai)	0.00	0.00	1.67	92.47	5.86
16	Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut	0.00	0.00	1.47	94.72	3.81
Biaya/ Tarif Pelayanan						
17	Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut	0.00	0.00	1.17	95.01	3.81
18	Sebelum mendapat pelayanan, pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya (khusus peserta JKN)	0.00	0.00	0.00	87.68	12.32
19	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/ slip pembayaran memuat secara rinci tiap item barang/jasa yang digunakan pasien) (khusus peserta JKN)	0.00	0.00	2.24	92.97	4.79

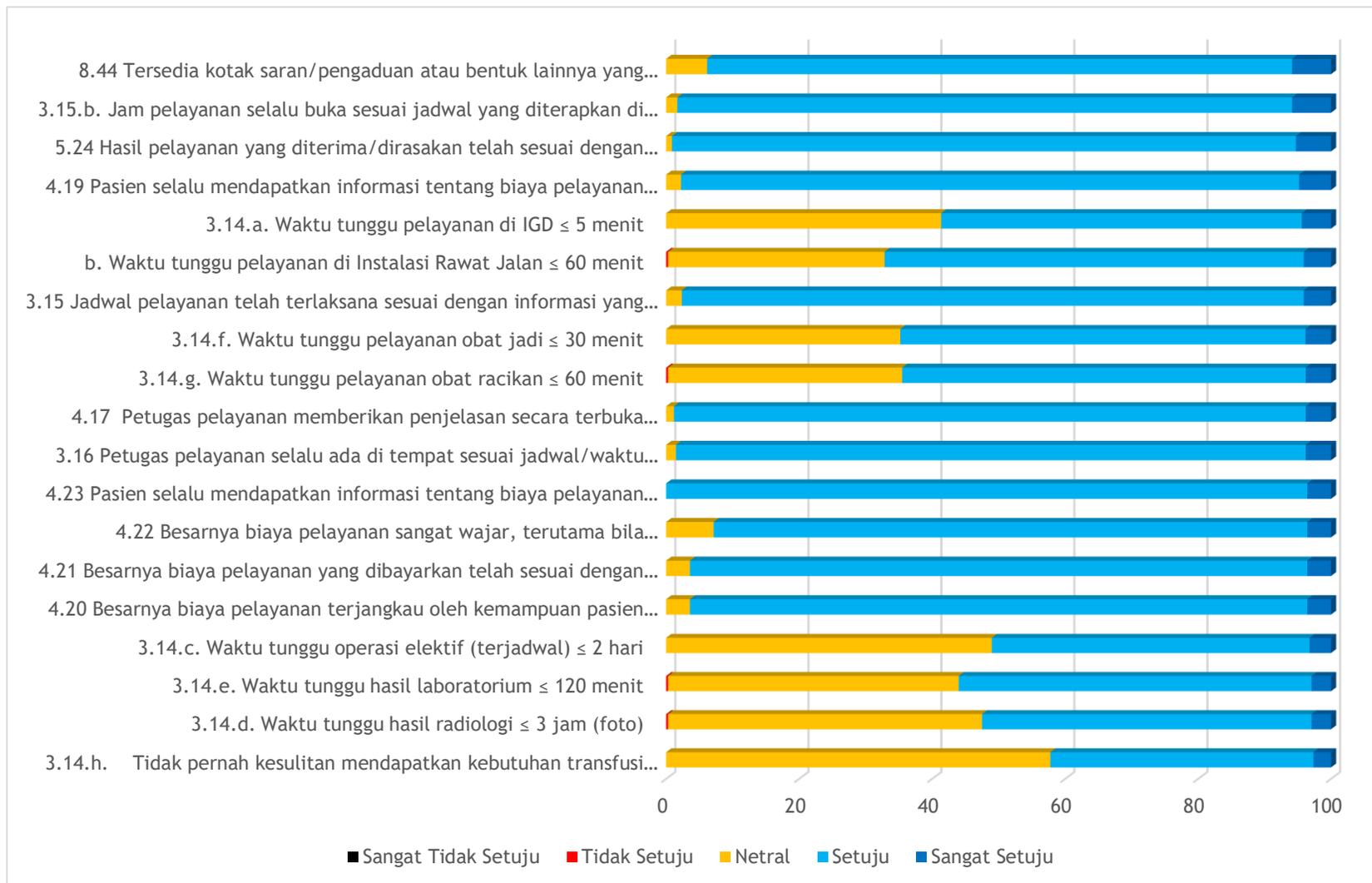
20	Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien (Peserta umum/non JKN)	0.00	0.00	3.57	92.86	3.57
21	Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima (pengunjung tidak memperlmasalahkan biaya yang dikeluarkan karena puas dengan pelayanan yang diberikan)	0.00	0.00	3.57	92.86	3.57
22	Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (artinya, selisih harga kemahalannya masuk akal)	0.00	0.00	7.14	89.29	3.57
23	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/ slip pembayaran memuat secara rinci tiap item barang/jasa yang digunakan pasien)	0.00	0.00	0.00	96.43	3.57
Produk Sepsifikasi Jenis Pelayanan						
24	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	0.00	0.00	0.88	93.84	5.28
25	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan	0.00	0.00	0.88	87.10	12.02
26	Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien, cacat, atau kematian. (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	0.00	0.00	27.86	27.86	44.28
27	Tidak ada/tidak pernah mendengar kasus kematian ibu melahirkan karena kelalaian petugas. (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	0.00	0.00	28.74	27.27	43.99
28	Tidak ada / tidak pernah mendengar kasus kematian bayi lahir hidup karena kelaiaian petugas. (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	0.00	0.00	29.62	26.39	43.99
Kompetensi Pelaksana						
29	Dalam memberikan pelayanan, petugas tampak terampil, cermat, dan teliti (tampak dari seberapa cekatan dan ekspresi serius dan meyakinkan saat menjalankan tugas)	0.00	0.00	3.81	86.51	9.68
30	Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada pasien (tampak dari kemampuan berbahasa/berkomunikasi yang efektif, tidak berbelit-belit dan meyakinkan)	0.00	0.00	2.05	87.10	10.85
31	Keterangan petugas yang terkait dengan tugas/keahliannya dapat dipercaya/ meyakinkan (dapat dikonfirmasi apakah pasien pernah menemukan inkonsistensi keterangan antarpetugas)	0.00	0.00	0.88	88.86	10.26
32	Status/data pasien dengan cepat dapat dicari/ditemukan oleh petugas (dapat dikonfirmasi dengan standar penyediaan rekam medik yang harus tersedia ≤ 15 menit)	0.00	0.00	2.05	87.98	9.97
Perilaku Pelaksana						
33	Petugas pelayanan mudah ditemui/dihubungi oleh pengunjung setiap kali dibutuhkan	0.00	0.00	0.29	88.27	11.44

34	Dokter umum/spesialis/residen selalu tersedia baik di poliklinik rawat jalan, rawat inap maupun layanan penunjang ketika jam operasional berlangsung.	0.00	0.00	1.17	87.68	11.14
35	Penampilan petugas sangat meyakinkan pasien (tampak dari cara berpakaian, tutur kata, sikap, dan perilaku petugas)	0.00	0.29	5.28	83.28	11.14
36	Petugas pelayanan melaksanakan tugas pelayanan secara penuh tanggung jawab (tidak ada komplain, dan bila dikomplain tetap melayani dengan baik)	0.00	0.00	1.17	87.10	11.73
37	Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan (fisik yang prima juga dapat diobservasi dari ekspresi dan penampilan yang penuh semangat, tidak duduk santai, merokok sambil melamun, terkantuk-kantuk, dll)	0.00	0.29	2.35	86.80	10.56
38	Petugas pelayanan tidak pernah membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan (baik bagi penyakit tertentu, status sosial, maupun ekonomi/miskin, dll)	0.00	0.00	1.47	87.10	11.44
39	Petugas pelayanan memberikan pelayanan terhadap seluruh pasien yang datang tanpa kecuali (tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun)	0.00	0.00	0.59	87.10	12.32
40	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (sopan)	0.00	0.00	0.88	86.22	12.90
41	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah/ bersahabat	0.00	0.00	0.88	87.10	12.02
Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan						
42	Tersedia kotak saran/pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, telepon/SMS pengaduan, dll) yang disediakan kepada masyarakat menyampaikan complain, memberikan masukan dan saran	0.00	0.00	6.16	87.98	5.87
43	Instansi memberikan umpan balik terhadap komplain, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa	0.00	0.00	33.33	50.00	16.67
44	Pengaduan, saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas / pimpinan	0.00	0.00	33.33	50.00	16.67
45	Umpan balik berupa tindakan yang dilakukan dalam mensikapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan	0.00	0.00	50.00	33.33	16.67
Sarana dan Prasarana						
46	Ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan) terasa bersih, rapi dan nyaman	0.00	0.00	2.05	87.10	10.85
47	Ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan) terasa aman dan dapat menjamin privasi pasien	0.00	0.00	1.17	88.86	9.97
48	Terdapat ruangan laboratorium yang lengkap dan nyaman	0.00	0.00	1.17	86.51	12.32
49	Terdapat ruang tunggu periksa pasien atau ruang tunggu rawat inap yang memadai dan nyaman	0.00	0.00	1.76	88.86	9.38

50	Terdapat toilet yang bersih, nyaman, aman dan lengkap (tersedia air bersih mengalir, sabun dan tisu) serta mudah untuk dijangkau	0.00	0.00	2.35	88.27	9.38
51	Tersedia lahan parkir yang memadai dan aman dari risiko kehilangan	0.00	0.00	2.64	83.28	14.08
52	Ketersediaan papan petunjuk/informasi	0.00	0.29	0.29	85.63	13.78
53	Tersedia kantin atau toko yang menjual keperluan/konsumsi yang bersih, sehat serta mudah dijangkau	0.00	0.29	4.11	87.98	7.62
54	Lingkungan di seluruh areal RS dibersihkan secara teratur	0.00	0.29	0.59	88.86	10.26
Ket		<50%			>50%	







Gambar 7. Divergent Stacked Bar Chart Jawaban responden per Item Kepuasan Pasien Rawat Jalan

3. Skor rata-rata kepuasan pasien per item unsur pelayanan di rawat jalan

Dilakukan perhitungan skor rata-rata kepuasan pasien per item di 9 unsur pelayanan rawat jalan untuk mengetahui unsur mana yang memiliki nilai rata-rata yang paing tinggi dan paling rendah. Dengan menggunakan program komputer, skor total keseluruhan respon dari keseluruhan pernyataan kepuasan (54 item tidak termasuk pertanyaan kepuasan secara keseluruhan) dihitung untuk kemudian dibuat skor rata-rata (*mean score*) seluruh respon, yang diurut dari yang terkecil hingga ke angka terbesar, seperti yang ditampilkan di Tabel 15.

Tabel 12. Skor Rata-Rata Kepuasan Pasien per Item Unsur Pelayanan Rawat Jalan

Unsur	No Item	Item Indikator	rata	SD
U3	14j	Tidak pernah kesulitan mendapatkan kebutuhan transfusi darah	3.45	0.55
U3	14c	Waktu tunggu operasi elektif (terjadwal) \leq 2 hari	3.54	0.56
U3	14d	Waktu tunggu hasil radiologi \leq 3 jam (foto)	3.55	0.56
U3	14e	Waktu tunggu hasil laboratorium \leq 120 menit	3.59	0.55
U3	14a	Waktu tunggu pelayanan di IGD \leq 5 menit	3.63	0.57
U8	45	Umpan balik berupa tindakan yang dilakukan dalam mensikapi pengaduan. saran. dan masukan telah sesuai dengan harapan	3.67	0.82
U3	14f	Waktu tunggu pelayanan obat jadi \leq 30 menit	3.67	0.56
U3	14g	Waktu tunggu pelayanan obat racikan \leq 60 menit	3.68	0.55
U3	14b	Waktu tunggu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan \leq 60 menit	3.71	0.54
U8	43	Instansi memberikan umpan balik terhadap complaint. saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa.	3.83	0.75
U8	44	Pengaduan. saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas / pimpinan	3.83	0.75
U4	22	Besarnya biaya pelayanan sangat wajar. terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (Khusus pasien Umum/Non JKN)	3.96	0.33
U8	42	Tersedia kotak saran/pengaduan atau bentuk lainnya yang disediakan kepada masyarakat menyampaikan komplain. memberikan masukan dan saran	4.00	0.35
U4	20	Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien (Khusus pasien Umum/Non JKN)	4.00	0.27
U4	21	Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima(Khusus pasien Umum/Non JKN)	4.00	0.27
U3	15	Jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi (artinya jadwal tidak molor karena petugas belum datang atau alasan apapun)	4.02	0.25

U3	16	Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut	4.02	0.23
U4	19	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (Khusus pasien JKN)	4.03	0.26
U4	17	Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut	4.03	0.22
U9	53	Tersedia kantin atau toko yang menjual keperluan/konsumsi yang bersih, sehat serta mudah dijangkau	4.03	0.36
U4	23	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (Khusus pasien Umum/Non JKN)	4.04	0.19
U3	15b	Jam pelayanan selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit	4.04	0.27
U5	24	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	4.04	0.24
U4	18	Sebelum mendapat pelayanan, pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya (khusus peserta JKN)	4.04	0.25
U3	15a	Jam pelayanan pendaftaran pasien, selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit	4.05	0.28
U5	25	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan.	4.05	0.24
U7	35	Penampilan petugas sangat meyakinkan pasien	4.05	0.42
U3	14	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu (sesuai dengan standard pelayanannya, dan sesuai pelayanan yg tersedia)	4.06	0.25
U6	29	Dalam memberikan pelayanan, petugas tampak terampil, cermat, dan teliti	4.06	0.36
U9	50	Terdapat toilet yang bersih, nyaman, aman dan lengkap (tersedia air bersih mengalir, sabun dan tisu) serta mudah untuk dijangkau	4.07	0.34
U7	37	Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan	4.08	0.37
U9	49	Terdapat ruang tunggu periksa pasien atau ruang tunggu rawat inap yang memadai dan nyaman	4.08	0.33
U6	32	Status / Data pasien dengan cepat dapat dicari/ditemukan oleh petugas	4.08	0.34
U2	5	Informasi mengenai prosedur pelayanan telah diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang detail/ lengkap/ memuaskan)	4.09	0.38
U6	30	Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada pasien	4.09	0.35
U9	46	Ruangan pelayanan medis terasa bersih, rapi dan nyaman	4.09	0.35
U9	47	Ruangan pelayanan medis terasa aman dan dapat menjamin privasi pasien	4.09	0.32
U1	2	Informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut telah sangat jelas (tidak membingungkan).	4.09	0.38

U9	54	Lingkungan di seluruh areal RS dibersihkan secara teratur	4.09	0.34
U1	4	Kemudahan pasien untuk memenuhi persyaratan pada layanan kesehatan (tidak menyulitkan).	4.09	0.36
U6	31	Keterangan petugas yang terkait dengan tugas/keahliannya dapat dipercaya/meyakinkan	4.09	0.32
U1	3	Kesederhanaan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.	4.10	0.36
U2	8	Sebelum pemeriksaan. dokter/perawat memberikan kesempatan pasien untuk berbicara/bertanya/menjelaskan gangguan yang dialaminya	4.10	0.35
U7	34	Dokter umum/spesialis selalu tersedia baik di poliklinik rawat jalan. rawat inap maupun layanan penunjang ketika jam operasional berlangsung.	4.10	0.34
U7	38	Petugas pelayanan tidak pernah membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan	4.10	0.35
U1	1	Informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat. dokumen. barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan secara terbuka diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang lengkap dan jelas).	4.10	0.36
U7	36	Petugas pelayanan melaksanakan tugas pelayanan secara penuh tanggung jawab	4.11	0.34
U2	7	Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit)	4.11	0.36
U2	6	Alur/proses pelayanan telah sangat jelas (tidak membingungkan)	4.11	0.37
U2	10	Sebelum tindakan medis. dokter/perawat menjelaskan dengan detail tindakan medis apa yang akan dilakukan ke pasien	4.11	0.34
U2	11	Sebelum tindakan medis. dokter/perawat menjelaskan dengan detail efek samping yang mungkin dialami oleh pasien akibat tindakan medis yang akan dilakukan	4.11	0.33
U7	33	Petugas pelayanan mudah ditemui/dihubungi oleh pengunjung setiap kali dibutuhkan	4.11	0.32
U7	41	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah/ bersahabat	4.11	0.34
U9	48	Terdapat ruangan laboratorium yang lengkap dan nyaman	4.11	0.35
U2	13	Dokter/perawat melakukan monitoring secara reguler dan berkualitas ke pasien setelah tindakan medis dilakukan	4.11	0.33
U9	51	Tersedia lahan parkir yang memadai dan aman dari risiko kehilangan	4.11	0.39
U7	39	Petugas pelayanan memberikan pelayanan terhadap seluruh pasien yang datang tanpa kecuali (tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun)	4.12	0.34
U7	40	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (sopan)	4.12	0.35

U2	9	Setelah pemeriksaan. dokter/perawat menjelaskan dengan detail kondisi kesehatan/kesakitan yang dialami oleh pasien	4.12	0.33
U2	12	Tindakan medis dilakukan berdasarkan persetujuan pasien atau keluarga pasien	4.13	0.34
U9	52	Ketersediaan papan petunjuk/informasi	4.13	0.37
U5	28	Tidak ada / tidak pernah mendengar kasus kematian bayi lahir hidup karena kelaiaian petugas	4.14	0.85
U5	27	Tidak ada/tidak pernah mendengar kasus kematian ibu melahirkan karena kelalaian petugas	4.15	0.84
U5	26	Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien. cacat. atau kematian.	4.16	0.83
		Total rata-rata kepuasan pasien berdasarkan 54 item pernyataan	4.06	0.38
		Total rata-rata kepuasan pasien keseluruhan terhadap pelayanan	4.01	0.16

Total rata-rata digunakan sebagai indikator tingkat kepuasan pasien dimana nilai 1 berarti sangat tidak puas dan nilai 5 berarti sangat puas. Hasil analisis menunjukkan total rata-rata kepuasan pasien berdasarkan 54 item pernyataan adalah 4.06 (0.38) yang dibulatkan menjadi 4, menunjukkan **PUAS**. Terdapat 19 item pernyataan (34.54%) yang memiliki nilai di bawah total rata-rata kepuasan pasien berdasarkan 54 item pernyataan, hal ini sama dengan tahun 2020.

Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dengan Karakteristik Sosial Demografi

Dilakukan analisis terhadap perbedaan kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan karakteristik sosial demografi dengan menggunakan uji *Independent T Test* untuk dua kategori, sedangkan untuk lebih dari dua kategori digunakan uji *Oneway-Anova* dengan tingkat kepercayaan 95%. Berdasarkan hasil uji perbedaan rata-rata kepuasan pasien rawat jalan, berdasarkan karakteristik sosio demografi diketahui pekerjaan, biaya perawatan, dan ruang perawatan memiliki beda yang signifikan ($p < 0.05$). Secara lengkap dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

Tabel 13. Uji Perbedaan Rata-Rata Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Kategori	Rata-Rata (SD)	p-value	Kategori	Rata-Rata (SD)	p-value
Jenis Kelamin		0.706 ^a	Pekerjaan		0.007^a
Laki-laki	4.07 (0.22)		Tidak bekerja	4.13 (0.25)	
Perempuan	4.08(0.25)		Bekerja	4.05 (0.22)	
Umur (tahun)		0.379 ^b	Biaya perawatan		0.001^b
18-25	4.12 (0.26)		BPJS Ketenagakerjaan	4.02 (0.03)	
26-45	4.06 (0.22)		BPJS kesehatan/JKN/KIS	4.06 (0.23)	
>45	4.07 (0.24)		Biaya sendiri	4.11 (0.22)	
			Asuransi swasta	4.96 (0)	
Pendidikan		0.099 ^a	Ruangan		0.000^b
Tinggi	4.06 (0.22)		Poli I	3.97 (0.09)	
Rendah	4.12 (0.27)		Poli II	4.13 (0.19)	
N= 341		Poli III	4.15 (0.31)		
		Poli IV	4.17 (0.36)		
		Poli V	4.19 (0.23)		

Ket: a = uji independent T test; b = one way annova;

Poli I = Interna, Bedah, syaraf, Jantung, Hemodialisa

Poli II = Bedah Orthopedi, Bedah plastik, Bedah Digestif, Bedah syaraf, BTKV, ginjal dan hipertensi

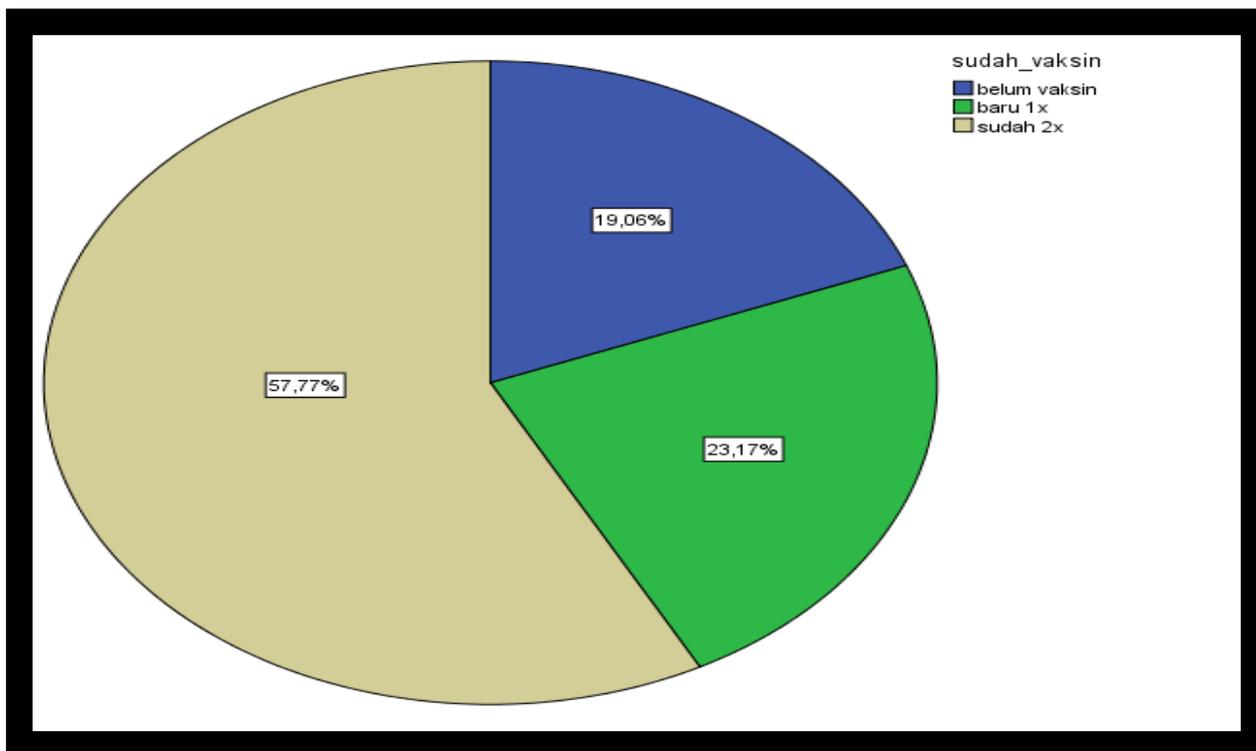
Poli III = Obstetry dan Gynekologi, Obstetry dan Gynekologi ibu hamil, Anak, tumbang

Poli IV = THT, Gigi dan mulut, Mata, kulit dan kelamin, fisioterapi, hematologi

Poli V = Jiwa/psikiatri, Filter, Anestesi, Urologi, PMTCT, VCT

Aspek COVID-19 berdasarkan Persepsi Pasien Rawat Jalan

Responden yang disurvei di Poliklinik rawat jalan periode 9-20 Agustus 2021, 58% telah mendapatkan vaksin COVID-19 sebanyak 2 kali, namun 19% responden mengaku belum vaksin COVID-19 yang pertama (Gambar 8).



Gambar 8. Cakupan Vaksinasi Pasien Rawat Jalan

Terkait persepsi risiko dan protokol kesehatan COVID-19 dapat dilihat pada tabel dibawah. Sebanyak 3.2% pasien/responden di unit rawat jalan tidak setuju dengan item sangat takut dengan COVID-19. Sebanyak 64.5% menyatakan setuju berada diantara dikerumunan orang (>50 orang) ketika menunggu di rumah sakit, hal ini dapat dipertimbangkan pihak rumah sakit untuk mengatur protokol kesehatan COVID-19 di layanan rawat jalan (Tabel 17).

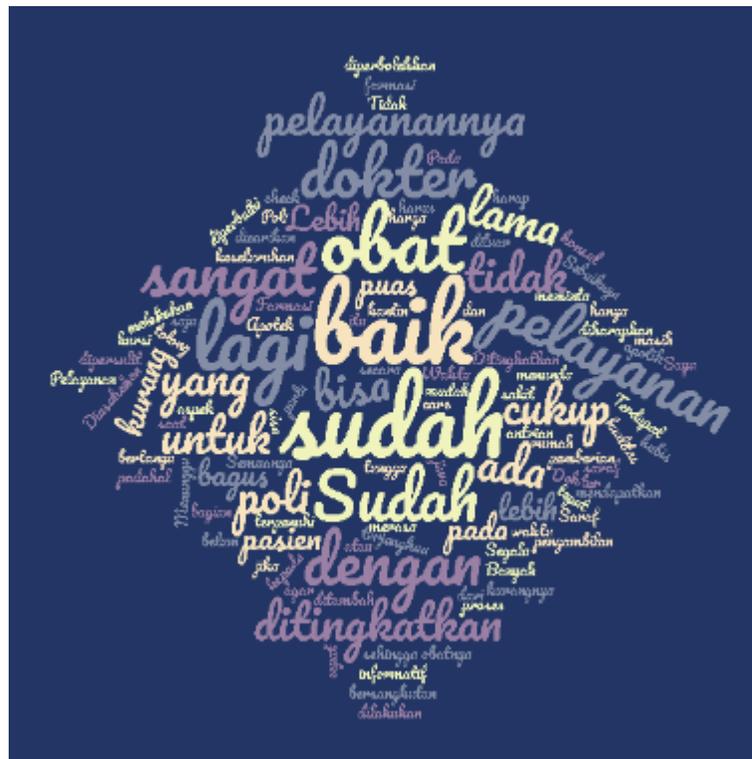
Tabel 14. Persepsi Risiko COVID-19 Dan Protokol Kesehatan Pasien Rawat Jalan

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Persepsi Risiko						
1	Saya berisiko tertular COVID-19	0	0.6	27.0	61.9	10.6
2	Saya sangat takut dengan COVID-19	0	3.2	32.0	56.3	8.5
3	COVID-19 dapat memperparah kondisi saya ketika berada di RS	0	0.6	30.5	60.7	8.2
Protokol Kesehatan						
4	saya menggunakan Masker ketika berada di RS	0	0	2.6	82.4	15.0
5	saya mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir/ menggunakan handsanitizer setelah menyentuh benda yang ada di RS	0	0	4.4	81.5	14.1

6	saya menjaga jarak 1- 2 meter saat ngobrol bersama orang lain di RS	0	0.3	4.1	82.1	13.5
7	saya berada diantara dikerumunan orang (>50 orang) ketika menunggu di RS	1.5	20.2	13.8	55.4	9.1
8	Tersedia fasilitas RS yang membantu untuk tetap menerapkan protokol kesehatan					
	a. Kursi yang diberi label X untuk tidak diduduki	0	0	2.9	85.0	12.0
	b. Tempat mencuci tangan yang mudah ditemui	0	0	1.5	86.5	12.0
	c. Pemeriksaan Suhu Tubuh sebelum memasuki ruangan	0	0.3	0.6	87.7	11.4
	d. Ruang Terpisah dengan yang memiliki Gejala COVID	0	0	1.2	87.7	11.1
	e. Adanya Promosi/ edukasi mengenai COVID-19	0	0	1.5	87.4	11.1
	f. Petugas taat menjalankan prosedur protokol kesehatan terkait COVID-19	0	0	0.9	89.4	9.7

Kritik dan Saran

Responden diminta untuk memberikan kritik dan saran sehingga dapat menjadi masukan untuk meningkatkan mutu/kualitas pelayanan di layanan rawat jalan. Secara keseluruhan saran dan kritik terhadap poliklinik rawat jalan adalah pelayanan sudah baik, dan perlu terus ditingkatkan. Saran terkait waktu pelayanan khususnya obat agar lebih cepat dan sikap tenaga medis harus bisa lebih komunikatif.



Gambar 9. Kritik dan Saran Layanan Rawat Jalan.

Kepuasan Pasien di Ruang Rawat darurat dan Layanan Penunjang

Gambaran karakteristik pasien di rawat darurat dan layanan penunjang

Tabel 18 menunjukkan persentase keterlibatan pasien berdasarkan rawat darurat dan layanan penunjang. Pemilihan sampel di masing-masing ruangan menggunakan teknik *consecutive sampling* sesuai kondisi saat pengambilan data. Keterlibatan pasien sebagai responden survei dalam survei di layanan penunjang sebagian besar berasal dari Laboratorium yaitu 50 orang (39.1%) dan Apotek 33 orang (25.8%). Dari 128 pasien yang diminta menjadi responden survei, tidak ada yang menolak untuk diwawancarai sehingga *response rate* pada survei di ruang rawat jalan, rawat darurat dan layanan penunjang adalah 100%. Secara lengkap dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 18. Persentase Keterlibatan Pasien di Rawat Darurat dan Layanan Penunjang

Nama Ruangan	f	(%)
Laboratorium	50	39.1
Apotek	33	25.8
UGD	22	17.2
Radiologi	16	12.5
VK	5	3.9
lab mikrobiologi	1	0.8
lab PA	1	0.8
Total	128	100.0

Tabel 19 menunjukkan karakteristik sosiodemografi pasien di ruang rawat darurat dan layanan penunjang. Sebagian besar responden survei berada pada kelompok dewasa dengan rata-rata umur 408 tahun. Responden survei sebagian besar berasal dari Kabupaten Badung (92.2%) dengan tingkat pendidikan SMA (57%). Responden survei lebih banyak berstatus tidak bekerja (36.7%) dengan penghasilan perbulan adalah <Rp 750.000,-. Sebagian besar responden survei yang memiliki status menikah (80.5%) dan sebagian besar beragama Hindu (87.5%). Dilihat dari kepesertaan JKN, sebanyak 92.2% pembayaran rumah sakit dengan menggunakan BPJS Kesehatan/KIS/JKN dengan kepesertaan melalui PBI KBS (71.9%). Secara lengkap dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 15. Karakteristik Sosiodemografi Pasien di Rawat Darurat & Layanan Penunjang

Kategori	Frekuensi (%)	Kategori	Frekuensi (%)
Jenis Kelamin		Umur (tahun)	
Perempuan	67 (52.3)	Rerata (SD)	40.7 (14.1)
Laki-laki	61 (47.7)	Min	18
Agama		Max	76
Hindu	112 (87.5)	Kabupaten	
Islam	13 (10.2)	Badung	118 (92.2)
Kristen Katolik	1 (0.8)	Denpasar	9 (7.0)
Kristen Protestan	2 (1.5)	Buleleng	1 (0.8)
Etnis		Penghasilan	
Bali	112(87.5)	<Rp 750.000	61 (48.4)
Jawa	12	Rp 750.000-1.500.000	26 (20.3)
(9.4)			
Lainnya	4	Rp 1.500.001- 2.500.000	21 (16.4)
(3.2)			
Pendidikan		Rp 2.500.001-3.500.000	12 (9.4)
Tidak sekolah	2 (1.6)	Rp 3.500.001-4.500.000	4 (3.1)
Tidak tamat SD	6 (4.7)	>Rp 4.500.000	3 (2.3)
SD	4 (3.1)		
SMP	16 (12.5)	Bahasa Sehari-hari	
SMA	73 (57.0)	Bahasa Indonesia	27 (21.1)
Diploma/ Sarjana	27 (21.1)	Bahasa Bali	94 (73.4)
		Bahasa Jawa	5 (3.9)
		Bahasa Lainnya	2 (1.6)
Pekerjaan		Status Pernikahan	
Tidak bekerja	47 (36.7)	Belum menikah	21 (16.4)
Siswa/mahasiswa	8 (6.3)	Menikah	103 (80.5)
Petani/ nelayan	2 (1.6)	Cerai (duda/janda)	4 (3.1)
Pengusaha/wirausaha	17 (13.3)	Jenis Kepesertaan JKN	
Karyawan swasta	30 (23.4)	PBI melalui KBS	92 (75.4)
PNS	5 (3.9)	Non PBI (bayar mandiri)	27 (22.1)
Guru/dosen	4 (3.1)	Non PBI (melalui perusahaan)	3 (2.5)
Pedagang	15 (11.7)		
Sumber biaya perawatan		N=128	
BPJS /KIS/JKN/KBS	118 (92.2)		
BPJS ketenagakerjaan	4 (3.1)		
Biaya sendiri	6 (4.7)		

Selain karakteristik sosiodemografi pasien, juga dilakukan pengumpulan data keadaan umum pasien. Responden survei sebagian besar pernah dirawat sebelumnya (71.9%). Sebagian besar responden survei yang melakukan pengobatan rawat jalan di RSD Mangusada merasakan

peningkatan kesehatan yang cukup signifikan (67.2%). Secara lengkap gambaran umum keadaan pasien di ruang rawat darurat dan layanan penunjang dapat dilihat pada Tabel 20 di bawah ini.

Tabel 16. Gambaran Umum Keadaan Responden di Ruang Rawat Darurat dan Layanan Penunjang

Kategori	Frekuensi (%)	Kategori	Frekuensi (%)
Pernah dirawat sebelumnya		Kesehatan meningkat	
Tidak	36 (28.1)	Ya, sangat meningkat	86 (67.2)
Ya	92 (71.9)	Ya, sedikit	39 (30.5)
N=128		Tidak	3 (2.3)

Hasil Analisis Kepuasan Pasien Rawat Darurat dan Layanan Penunjang

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

1. Penghitungan nilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik,
2. Ukuran frekuensi untuk melihat proporsi respon responden terhadap masing-masing pernyataan (*likert-type items*)
3. Rata-rata (*mean*) dan standar deviasi (SD) dari skor keseluruhan (*aggregate*) dari 56 pernyataan untuk mencerminkan skor tingkat kepuasan pasien (*likert scale*).

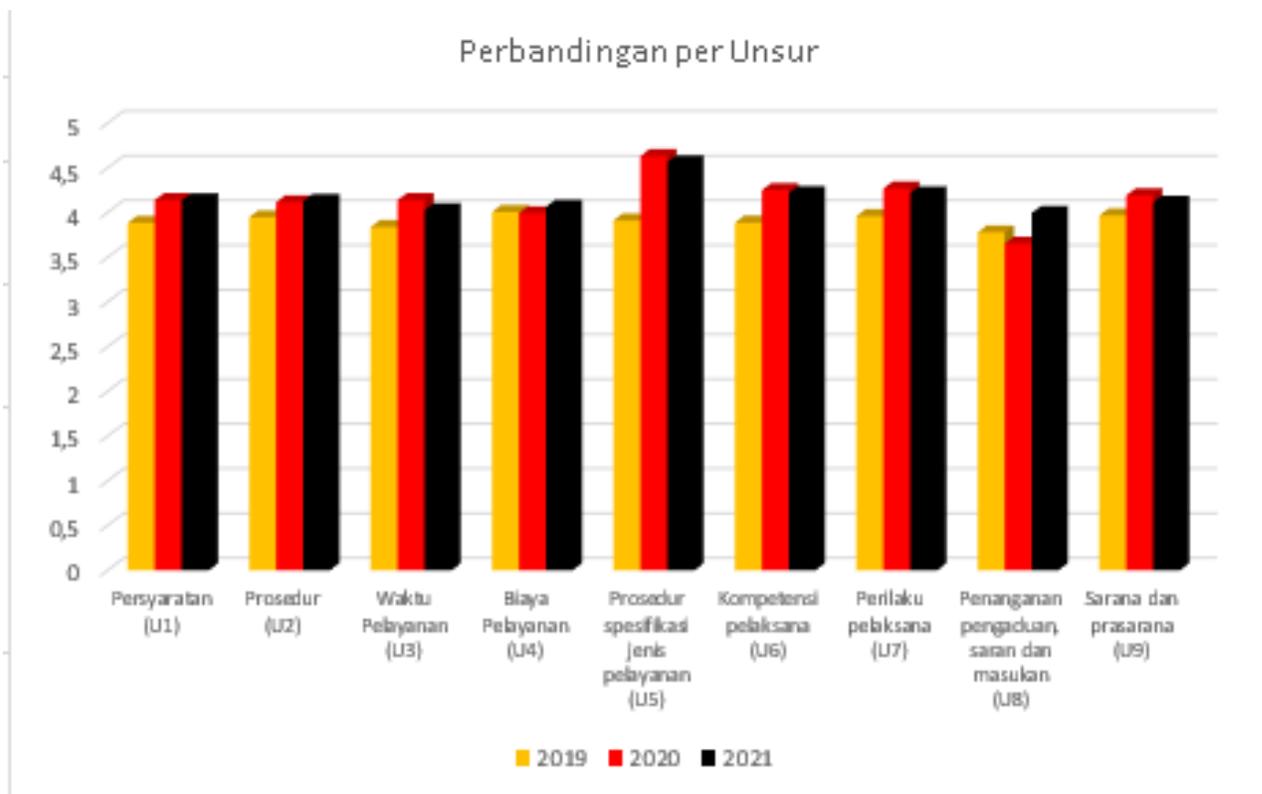
1. Penghitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Tabel 21 diketahui dari 9 unsur pelayanan yang dinilai pada rawat darurat dan layanan penunjang, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan rawat darurat dan layanan penunjang RSD Mangusada Kabupaten Badung sebesar **83.25** dan masuk dalam kategori mutu pelayanan **BAIK**. Unsur yang mendapatkan nilai tertinggi dalam penilaian adalah unsur prosedur spesifikasi jenis pelayanan (U5). Unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8). Secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 21 berikut.

Tabel 21. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per Unsur Pelayanan Rawat Darurat dan Layanan Penunjang

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)/ Unsur	NRR tertimbang/Unsur
1	Persyaratan (U1)	4.1387	0.4599
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur (U2)	4.1302	0.4589
3	Waktu pelayanan (U3)	4.0260	0.4473
4	Biaya pelayanan (U4)	4.0641	0.4516
5	Prosedur spesifikasi jenis pelayanan (U5)	4.5625	0.5069
6	Kompetensi pelaksana (U6)	4.2168	0.4685
7	Perilaku pelaksana (U7)	4.2153	0.4684
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)	3.9961	0.4440
9	Sarana dan prasarana (U9)	4.1120	0.4569
	\sum NRR tertimbang/Unsur		4.1624
	IKM UNIT PELAYANAN		83.25
	MUTU PELAYANAN		BAIK

Jika dibandingkan dengan nilai IKM RSD Mangusada Kabupaten Badung pada tahun 2019-2020, terjadi peningkatan nilai IKM meskipun tidak banyak pada layanan rawat darurat dan penunjang di tahun 2021. Tahun 2019 hingga 2021, unsur dengan nilai terendah masih berada pada U8 terkait pengaduan, saran dan masukan. Beberapa unsur mengalami peningkatan nilai dari tahun 2019 ke tahun 2021 seperti unsur persyaratan (U1), sistem, mekanisme dan prosedur (U2), kompetensi pelaksana (U6), perilaku pelaksana (U7), penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8), dan sarana Prasarana (U9). Secara lengkap dapat dilihat pada Gambar 13 berikut.



Gambar 10. Perbandingan Unsur Indeks Kepuasan Rawat Darurat dan Penunjang Tahun 2019 hingga 2021

2. Proporsi respon kepuasan pasien rawat darurat dan penunjang terhadap setiap item pernyataan kepuasan

Tabel 22 menunjukkan sebaran persentase respon yang diberikan pasien terhadap setiap item pernyataan kepuasan terhadap layanan yang diberikan di ruang rawat darurat dan layanan penunjang RSD Mangusada Kabupaten Badung dengan lima skala jawaban dari sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju. Sebagian besar responden survei menjawab setuju terhadap pernyataan yang ada. Unsur yang mendapatkan jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju dan biasa saja paling besar (>40%) adalah terkait unsur biaya yaitu besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien (Khusus pasien Umum/Non JKN), Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima (Khusus pasien Umum/Non JKN), Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (Khusus pasien Umum/Non JKN), dan Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (Khusus pasien Umum/Non JKN).

Unsur yang mendapatkan jawaban setuju dan sangat setuju paling banyak (100%) adalah tindakan medis dilakukan berdasarkan persetujuan pasien atau keluarga pasien, hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. petugas pelayanan memberikan pelayanan terhadap seluruh pasien yang datang tanpa kecuali (tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun), terdapat ruang tunggu periksa pasien atau ruang tunggu rawat inap yang memadai dan nyaman, dan unsur pengaduan dan saran. Sebaran jawaban pasien terhadap pernyataan kepuasan di ruang rawat darurat dan layanan penunjang secara jelas ditampilkan pada Tabel 22.

Tabel 17. Heat maps persentase respon responden per item kepuasan pada layanan rawat darurat dan layanan penunjang

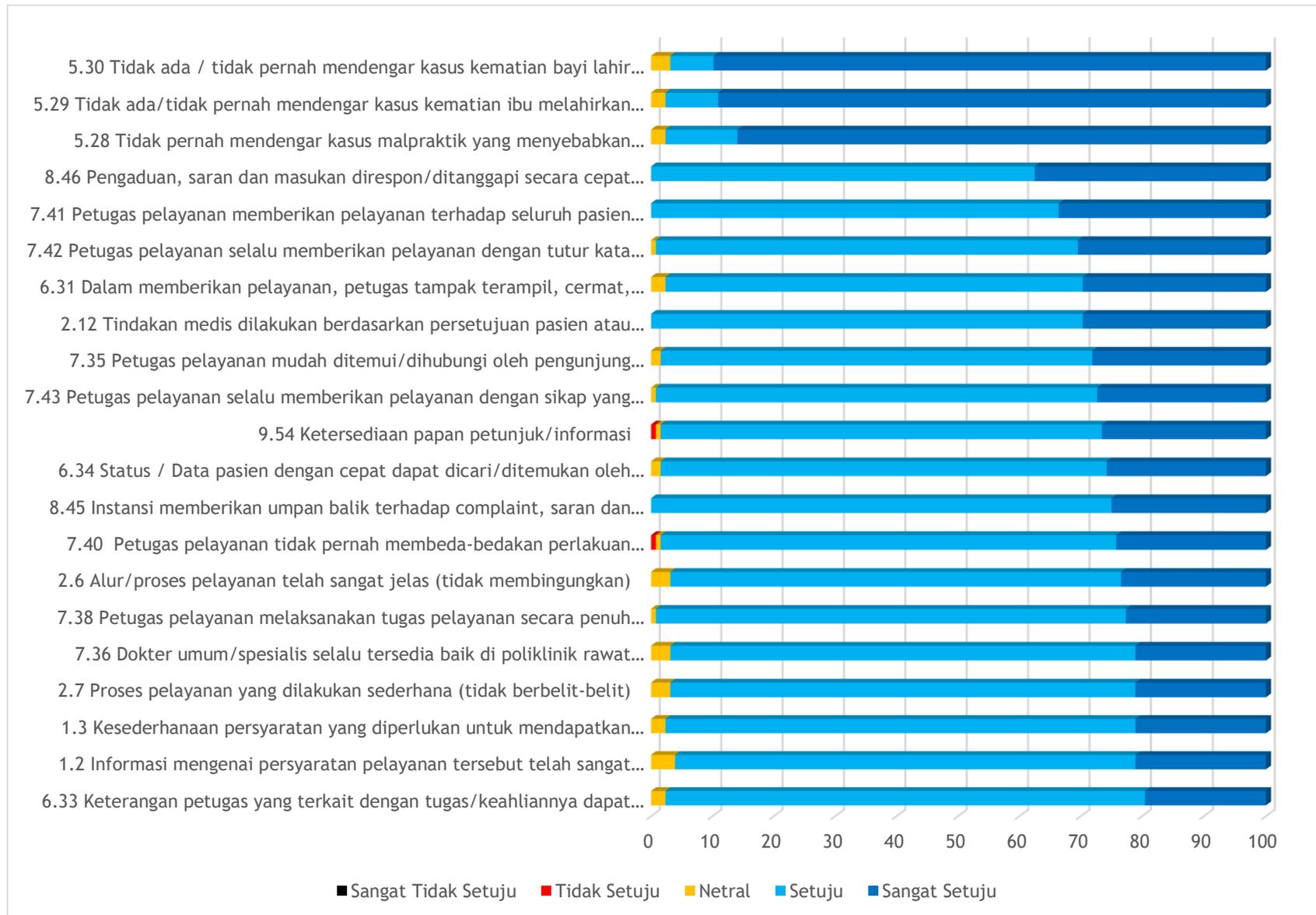
No	Pertanyaan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Persyaratan						
1	Informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat, dokumen, barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang lengkap dan jelas)	0.00	0.00	0.78	92.19	7.03
2	Informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut telah sangat jelas (tidak membingungkan)	0.00	0.00	3.91	75.00	21.09
3	Kesederhanaan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Keterangan: Bila responden menjawab TS atau STS, tanyakan persyaratan apa saja yang dianggap tidak sederhana	0.00	0.00	2.34	76.56	21.09
4	Persyaratan administratif untuk mendapatkan pelayanan tersebut sangat mudah untuk dipenuhi (tidak menyulitkan). Keterangan: Bila responden menjawab TS atau STS, tanyakan persyaratan apa saja yang dianggap sulit:	0.00	0.00	1.56	83.59	14.84
Sistem, Mekanisme dan Prosedur						
5	Informasi mengenai prosedur pelayanan telah diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang detail/lengkap/ memuaskan)	0.00	0.00	5.47	80.47	14.06
6	Alur/proses pelayanan telah sangat jelas (tidak membingungkan)	0.00	0.00	3.13	73.44	23.44
7	Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit)	0.00	0.00	3.13	75.78	21.09
8	Sebelum pemeriksaan, dokter/perawat memberikan kesempatan pasien untuk berbicara/bertanya/menjelaskan gangguan yang dialaminya	0.00	0.78	3.13	87.50	8.59
9	Setelah pemeriksaan, dokter/perawat menjelaskan dengan detail kondisi kesehatan/kesakitan yang dialami oleh pasien	0.00	0.00	1.56	87.50	10.94
10	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail tindakan medis apa yang akan dilakukan ke pasien	0.00	0.78	3.13	83.59	12.50

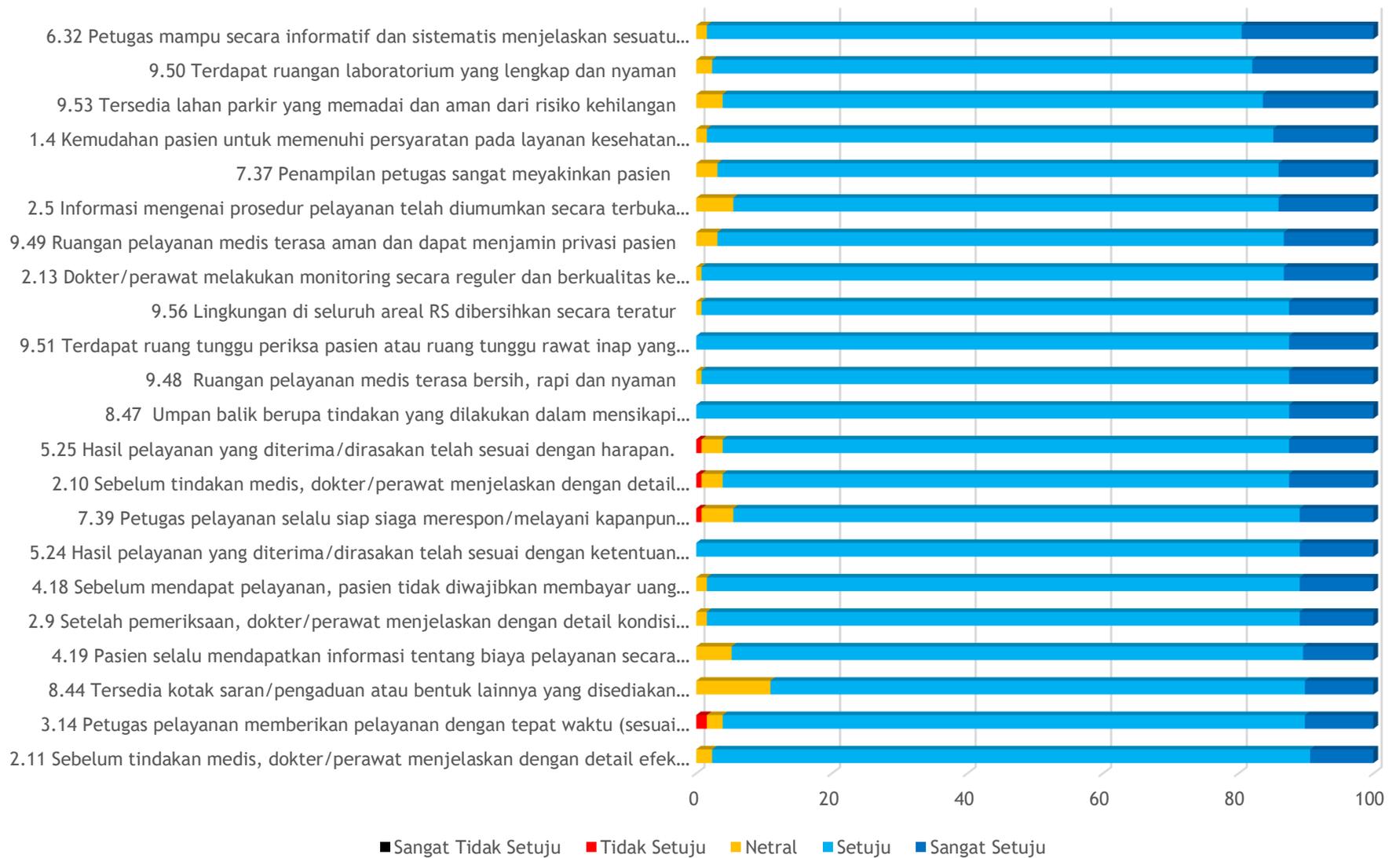
11	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail efek samping yang mungkin dialami oleh pasien akibat tindakan medis yang akan dilakukan	0.00	0.00	2.34	88.28	9.38
12	Tindakan medis dilakukan berdasarkan persetujuan pasien atau keluarga pasien	0.00	0.00	0.00	70.31	29.69
13	Dokter/perawat melakukan monitoring secara reguler dan berkualitas ke pasien setelah tindakan medis dilakukan	0.00	0.00	0.78	85.94	13.28
Waktu Pelayanan						
14	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu (sesuai dengan standard pelayanannya, dan sesuai pelayanan yg tersedia)	0.00	1.56	2.34	85.94	10.16
	a. Waktu tunggu pelayanan di IGD ≤ 5 menit	0.00	1.56	28.91	67.19	2.34
	b. Waktu tunggu hasil radiologi ≤ 3 jam (foto)	0.00	0.00	49.22	49.22	1.56
	c. Waktu tunggu hasil laboratorium ≤ 120 menit	0.78	0.00	38.28	58.59	2.34
	d. Waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit	0.00	0.00	20.31	75.78	3.91
	e. Waktu tunggu pelayanan obat racikan ≤ 60 menit	0.00	0.00	32.81	64.06	3.13
15	Jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi (artinya jadwal tidak molor karena petugas belum datang atau alasan apapun)	0.00	0.00	1.56	96.09	2.34
	a. Jam pelayanan pendaftaran pasien, selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit (Senin-Sabtu Pukul 07.30-12.00)	0.00	0.00	3.13	93.75	3.13
	b. Jam pelayanan selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit (Senin-Sabtu Pukul 08.00-selesai)	0.00	0.00	5.51	92.91	1.57
16	Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut	0.00	0.00	1.56	94.53	3.91
Biaya/ Tarif Pelayanan						
17	Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut	0.00	0.00	0.78	92.19	7.03
18	Sebelum mendapat pelayanan, pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya (khusus peserta JKN)	0.00	0.00	1.56	87.50	10.94
19	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/ slip pembayaran memuat secara rinci tiap item barang/jasa yang digunakan pasien) (khusus peserta JKN)	0.00	0.00	5.22	84.35	10.43
20	Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien (peserta umum/non JKN)	0.00	0.00	42.86	57.14	0.00

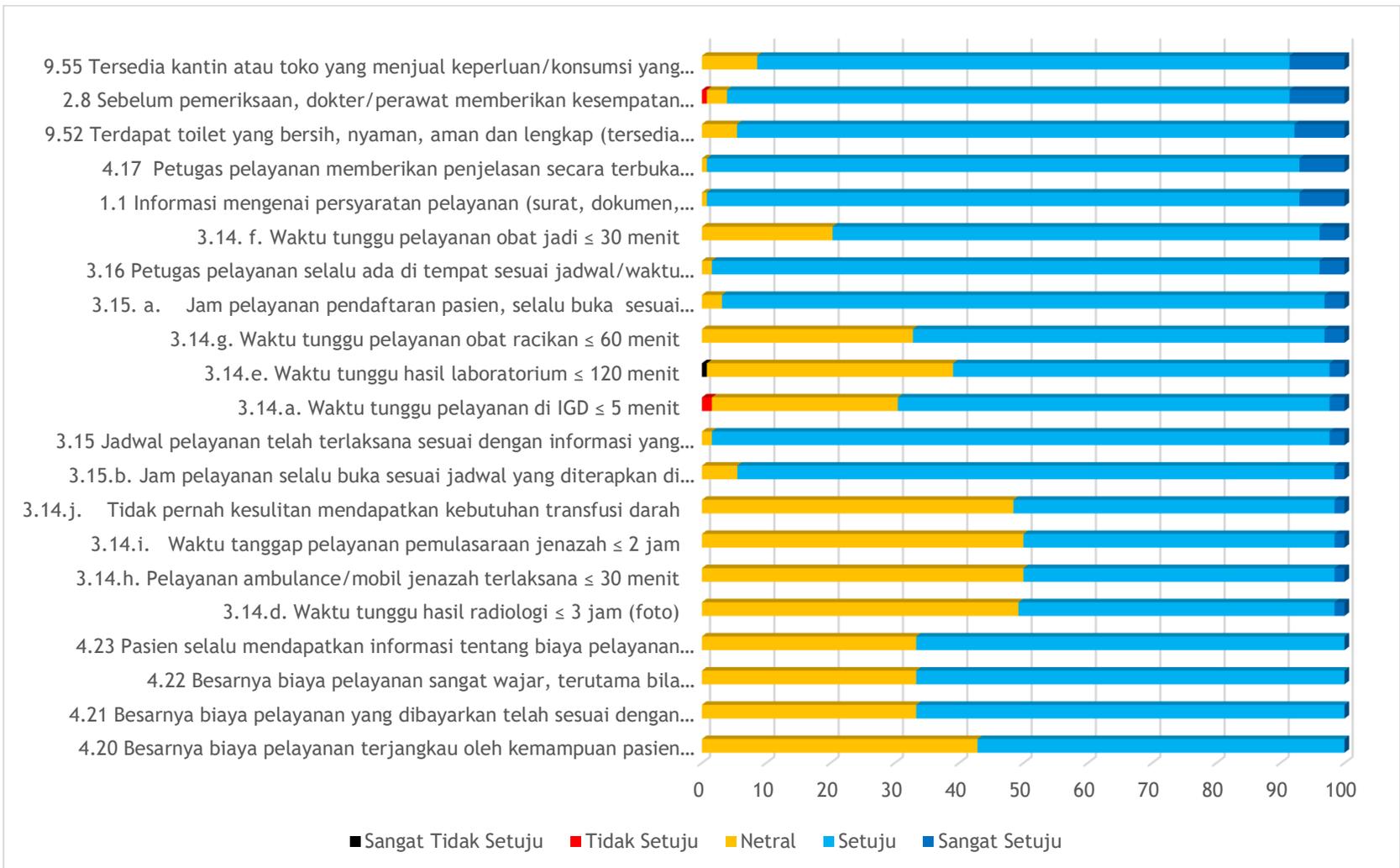
21	Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/ kepuasan pelayanan yang diterima (pengunjung tidak memperlmasalahkan biaya yang dikeluarkan karena puas dengan pelayanan yang diberikan)	0.00	0.00	33.33	66.67	0.00
22	Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (artinya, selisih harga kemahalannya masuk akal)	0.00	0.00	33.33	66.67	0.00
23	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/ slip pembayaran memuat secara rinci tiap item barang/jasa yang digunakan pasien)	0.00	0.00	33.33	66.67	0.00
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan						
24	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	0.00	0.00	0.00	89.06	10.94
25	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan	0.00	0.78	3.13	83.59	12.50
26	Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien, cacat, atau kematian. (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	0.00	0.00	2.34	11.72	85.94
27	Tidak ada/tidak pernah mendengar kasus kematian ibu melahirkan karena kelalaian petugas. (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	0.00	0.00	2.34	8.59	89.06
28	Tidak ada / tidak pernah mendengar kasus kematian bayi lahir hidup karena kelaiaian petugas. (SS berarti tidak pernah, STS berarti Sangat Sering Mendengar, lalu tanyakan kasusnya dan kapan terjadinya)	0.00	0.00	3.13	7.03	89.84
Kompetensi Pelaksana						
29	Dalam memberikan pelayanan, petugas tampak terampil, cermat, dan teliti (tampak dari seberapa cekatan dan ekspresi serius dan meyakinkan saat menjalankan tugas)	0.00	0.00	2.34	67.97	29.69
30	Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada pasien (tampak dari kemampuan berbahasa/berkomunikasi yang efektif, tidak berbelit-belit dan meyakinkan)	0.00	0.00	1.56	78.91	19.53
31	Keterangan petugas yang terkait dengan tugas/keahliannya dapat dipercaya/ meyakinkan (dapat dikonfirmasi apakah pasien pernah menemukan inkonsistensi keterangan antar petugas)	0.00	0.00	2.34	78.13	19.53
32	Status/data pasien dengan cepat dapat dicari/ditemukan oleh petugas (dapat dikonfirmasi dengan standar penyediaan rekam medik yang harus tersedia ≤ 15 menit)	0.00	0.00	1.56	72.66	25.78
Perilaku Pelaksana						
33	Petugas pelayanan mudah ditemui/ dihubungi oleh pengunjung setiap kali dibutuhkan	0.00	0.00	1.56	70.31	28.13
34	Dokter umum/spesialis/residen selalu tersedia baik di poliklinik rawat jalan, rawat inap maupun layanan penunjang ketika jam operasional berlangsung.	0.00	0.00	3.13	75.78	21.09

35	Penampilan petugas sangat meyakinkan pasien (tampak dari cara berpakaian, tutur kata, sikap, dan perilaku petugas)	0.00	0.00	3.13	82.81	14.06
36	Petugas pelayanan melaksanakan tugas pelayanan secara penuh tanggung jawab (tidak ada komplain, dan bila dikomplain tetap melayani dengan baik)	0.00	0.00	0.78	76.56	22.66
37	Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan (fisik yang prima juga dapat diobservasi dari ekspresi dan penampilan yang penuh semangat, tidak duduk santai, merokok sambil melamun, terkantuk-kantuk, dll)	0.00	0.78	4.69	83.59	10.94
38	Petugas pelayanan tidak pernah membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan (baik bagi penyakit tertentu, status sosial, maupun ekonomi/miskin, dll)	0.00	0.78	0.78	74.22	24.22
39	Petugas pelayanan memberikan pelayanan terhadap seluruh pasien yang datang tanpa kecuali (tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun)	0.00	0.00	0.00	66.41	33.59
40	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (sopan)	0.00	0.00	0.78	68.75	30.47
41	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah/ bersahabat	0.00	0.00	0.78	71.88	27.34
Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan						
42	Tersedia kotak saran/pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, telepon/SMS pengaduan, dll) yang disediakan kepada masyarakat menyampaikan komplain, memberikan masukan dan saran	0.00	0.00	0.00	78.91	10.16
43	Instansi memberikan umpan balik terhadap komplain, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa	0.00	0.00	0.00	21.05	5.26
44	Pengaduan, saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas / pimpinan	0.00	0.00	0.00	22.86	8.57
45	Umpan balik berupa tindakan yang dilakukan dalam mensikapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan	0.00	0.00	0.00	43.75	15.63
Sarana dan Prasarana						
46	Terdapat ruangan laboratorium yang lengkap dan nyaman	0.00	0.00	0.78	86.72	12.50
47	Terdapat ruang tunggu periksa pasien atau ruang tunggu rawat inap yang memadai dan nyaman	0.00	0.00	3.13	83.59	13.28
48	Terdapat toilet yang bersih, nyaman, aman dan lengkap (tersedia air bersih mengalir, sabun dan tisu) serta mudah untuk dijangkau	0.00	0.00	2.34	79.69	17.97
49	Tersedia lahan parkir yang memadai dan aman dari risiko kehilangan	0.00	0.00	0.00	87.50	12.50
50	Ketersediaan papan petunjuk/informasi	0.00	0.00	5.47	86.72	7.81
51	Tersedia kantin atau toko yang menjual keperluan/konsumsi yang bersih, sehat serta mudah dijangkau	0.00	0.00	3.91	79.69	16.41

52	Lingkungan di seluruh areal RS dibersihkan secara teratur	0.00	0.78	0.78	71.88	26.56
	Ket	<50%			>50%	







Gambar 11. Divergent Stacked Bar Chart Jawaban responden per Item Kepuasan Pasien Rawat Darurat dan Layanan Penunjang

3. Skor rata-rata kepuasan pasien per item unsur pelayanan di rawat darurat dan layanan penunjang

Dilakukan perhitungan skor rata-rata kepuasan pasien per item di 9 unsur pelayanan rawat darurat dan layanan penunjang untuk mengetahui unsur mana yang memiliki nilai rata-rata yang paing tinggi dan paling rendah. Dengan menggunakan program komputer, skor total keseluruhan respon dari keseluruhan pernyataan kepuasan (52 item tidak termasuk pertanyaan kepuasan secara keseluruhan) dihitung untuk kemudian dibuat skor rata-rata (*mean score*) seluruh respon, yang diurut dari yang terkecil hingga ke angka terbesar, seperti yang ditampilkan di Tabel 23.

Tabel 18. Skor Rata-Rata Kepuasan Pasien per Item Unsur Pelayanan Rawat Darurat dan Layanan Penunjang

Unsur	No	Pernyataan	Rata	SD
U3	14c	Waktu tunggu hasil radiologi \leq 3 jam (foto)	3.52	0.53
U3	14b	Waktu tunggu operasi elektif (terjadwal) \leq 2 hari	3.57	0.53
U4	20	Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien (Khusus pasien Umum/Non JKN)	3.57	0.53
U3	14d	Waktu tunggu hasil laboratorium \leq 120 menit	3.62	0.58
U4	21	Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima (Khusus pasien Umum/Non JKN)	3.67	0.52
U4	22	Besarnya biaya pelayanan sangat wajar. terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (Khusus pasien Umum/Non JKN)	3.67	0.52
U4	23	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (Khusus pasien Umum/Non JKN)	3.67	0.52
U3	14a	Waktu tunggu pelayanan di IGD \leq 5 menit	3.70	0.54
U3	14f	Waktu tunggu pelayanan obat racikan \leq 60 menit	3.70	0.52
U3	14e	Waktu tunggu pelayanan obat jadi \leq 30 menit	3.84	0.47
U3	15b	Jam pelayanan selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit	3.96	0.26
U8	42	Tersedia kotak saran/pengaduan atau bentuk lainnya yang disediakan kepada masyarakat menyampaikan komplain. memberikan masukan dan saran	3.99	0.46
U9	51	Tersedia kantin atau toko yang menjual keperluan/konsumsi yang bersih. sehat serta mudah dijangkau	4.00	0.42

U3	15a	Jam pelayanan pendaftaran pasien. selalu buka sesuai jadwal yang diterapkan di rumah sakit	4.00	0.25
U3	15	Jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi (artinya jadwal tidak molor karena petugas belum datang atau alasan apapun)	4.01	0.20
U3	16	Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut	4.02	0.23
U9	48	Terdapat toilet yang bersih. nyaman. aman dan lengkap (tersedia air bersih mengalir. sabun dan tisu) serta mudah untuk dijangkau	4.02	0.37
U2	8	Sebelum pemeriksaan. dokter/perawat memberikan kesempatan pasien untuk berbicara/bertanya/menjelaskan gangguan yang dialaminya	4.04	0.38
U3	14	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu (sesuai dengan standard pelayanannya. dan sesuai pelayanan yg tersedia)	4.05	0.43
U7	37	Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan	4.05	0.43
U4	19	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (Khusus pasien JKN)	4.05	0.39
U1	1	Informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat. dokumen. barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan secara terbuka diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang lengkap dan jelas).	4.06	0.27
U4	17	Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut	4.06	0.27
U2	11	Sebelum tindakan medis. dokter/perawat menjelaskan dengan detail efek samping yang mungkin dialami oleh pasien akibat tindakan medis yang akan dilakukan	4.07	0.34
U4	18	Sebelum mendapat pelayanan. pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya (khusus peserta JKN)	4.08	0.35
U2	10	Sebelum tindakan medis. dokter/perawat menjelaskan dengan detail tindakan medis apa yang akan dilakukan ke pasien	4.08	0.43
U2	5	Informasi mengenai prosedur pelayanan telah diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang detail/ lengkap/ memuaskan)	4.09	0.44

U2	9	Setelah pemeriksaan, dokter/perawat menjelaskan dengan detail kondisi kesehatan/kesakitan yang dialami oleh pasien	4.09	0.34
U5	24	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	4.11	0.31
U7	35	Penampilan petugas sangat meyakinkan pasien	4.11	0.40
U9	52	Lingkungan di seluruh areal RS dibersihkan secara teratur	4.12	0.35
U2	13	Dokter/perawat melakukan monitoring secara reguler dan berkualitas ke pasien setelah tindakan medis dilakukan	4.13	0.35
U8	45	Umpan balik berupa tindakan yang dilakukan dalam mensikapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan	4.13	0.35
U9	47	Terdapat ruang tunggu periksa pasien atau ruang tunggu rawat inap yang memadai dan nyaman	4.13	0.33
U9	49	Tersedia lahan parkir yang memadai dan aman dari risiko kehilangan	4.13	0.43
U1	4	Kemudahan pasien untuk memenuhi persyaratan pada layanan kesehatan (tidak menyulitkan).	4.13	0.38
U5	25	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan.	4.13	0.34
U9	46	Terdapat ruangan laboratorium yang lengkap dan nyaman	4.16	0.42
U1	2	Informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut telah sangat jelas (tidak membingungkan).	4.17	0.47
U6	31	Keterangan petugas yang terkait dengan tugas/keahliannya dapat dipercaya/meyakinkan	4.17	0.44
U2	7	Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit)	4.18	0.46
U6	30	Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada pasien	4.18	0.42
U7	34	Dokter umum/spesialis selalu tersedia baik di poliklinik rawat jalan, rawat inap maupun layanan penunjang ketika jam operasional berlangsung.	4.18	0.46
U1	3	Kesederhanaan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.	4.19	0.45
U2	6	Alur/proses pelayanan telah sangat jelas (tidak membingungkan)	4.20	0.48
U7	36	Petugas pelayanan melaksanakan tugas pelayanan secara penuh tanggung jawab	4.22	0.43
U7	38	Petugas pelayanan tidak pernah membeda-bedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan	4.22	0.49

U6	32	Status / Data pasien dengan cepat dapat dicari/ditemukan oleh petugas	4.24	0.47
U9	50	Ketersediaan papan petunjuk/informasi	4.24	0.50
U8	43	Instansi memberikan umpan balik terhadap complaint. saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa.	4.25	0.46
U7	33	Petugas pelayanan mudah ditemui/dihubungi oleh pengunjung setiap kali dibutuhkan	4.27	0.48
U7	41	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah/ bersahabat	4.27	0.46
U6	29	Dalam memberikan pelayanan. petugas tampak terampil. cermat. dan teliti	4.27	0.50
U2	12	Tindakan medis dilakukan berdasarkan persetujuan pasien atau keluarga pasien	4.30	0.46
U7	40	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (sopan)	4.30	0.48
U7	39	Petugas pelayanan memberikan pelayanan terhadap seluruh pasien yang datang tanpa kecuali (tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun)	4.34	0.47
U8	44	Pengaduan. saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas / pimpinan	4.38	0.52
U5	26	Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien. cacat. atau kematian.	4.84	0.43
U5	27	Tidak ada/tidak pernah mendengar kasus kematian ibu melahirkan karena kelalaian petugas	4.87	0.40
U5	28	Tidak ada / tidak pernah mendengar kasus kematian bayi lahir hidup karena kelalaian petugas	4.87	0.42
Total rata-rata kepuasan pasien berdasarkan 52 item pernyataan			4.15	0.42
Tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap pelayanan			4.48	0.49

Total rata-rata digunakan sebagai indikator tingkat kepuasan pasien dimana nilai 1 berarti sangat tidak puas dan nilai 5 berarti sangat puas. Hasil analisis menunjukkan total rata-rata kepuasan pasien berdasarkan 52 item pernyataan adalah 4.15 (0.42) yang dibulatkan menjadi 4, menunjukkan **PUAS**. Terdapat 31 item pernyataan (56.36%) yang memiliki nilai di bawah total rata-rata kepuasan pasien berdasarkan 52 item pernyataan, sebagian besar adalah unsur waktu pelayanan (U3) dan biaya (U4).

Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Darurat dan Layanan Penunjang dengan Karakteristik Sosial Demografi

Dilakukan analisis terhadap perbedaan kepuasan pasien rawat darurat dan layanan penunjang berdasarkan karakteristik sosial demografi dengan menggunakan uji *Independent T Test* untuk dua kategori, sedangkan untuk lebih dari dua kategori digunakan uji *Oneway Anova* dengan tingkat kepercayaan 95%. Berdasarkan hasil uji perbedaan rata-rata kepuasan pasien rawat darurat dan layanan penunjang, berdasarkan karakteristik sosiodemografi diketahui ruang perawatan memiliki beda yang signifikan ($p < 0.05$). Secara lengkap dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

Tabel 19. Uji Perbedaan Rata-Rata Kepuasan Pasien Rawat Darurat dan Layanan Penunjang

Kategori	Rata-Rata (SD)	P value	Kategori	Rata-Rata (SD)	P Value
Jenis Kelamin		0.912 ^a	Pekerjaan		0.843 ^a
Perempuan	4.16 (0.20)		Bekerja	4.17 (0.23)	
Laki-laki	4.16 (0.23)		Tidak bekerja	4.16 (0.20)	
Umur (tahun)		0.152 ^b	Biaya perawatan		0.078 ^b
18-25	4.12 (0.22)		BPJS Ketenagakerjaan	3.98 (0.07)	
26-45	4.20 (0.23)		BPJS Kesehatan/JKN/KIS	4.18 (0.22)	
>45	4.13 (0.18)		Biaya sendiri	4.05 (0.14)	
Pendidikan		0.753 ^a	Ruangan		0.013^b
Tinggi	4.17 (0.22)		IGD dan VK	4.06 (0.17)	
Rendah	4.15 (0.20)		Radiologi	4.13 (0.15)	
		Laboratorium*	4.18 (0.27)		
		Apotek	4.23 (0.11)		
N= 128					

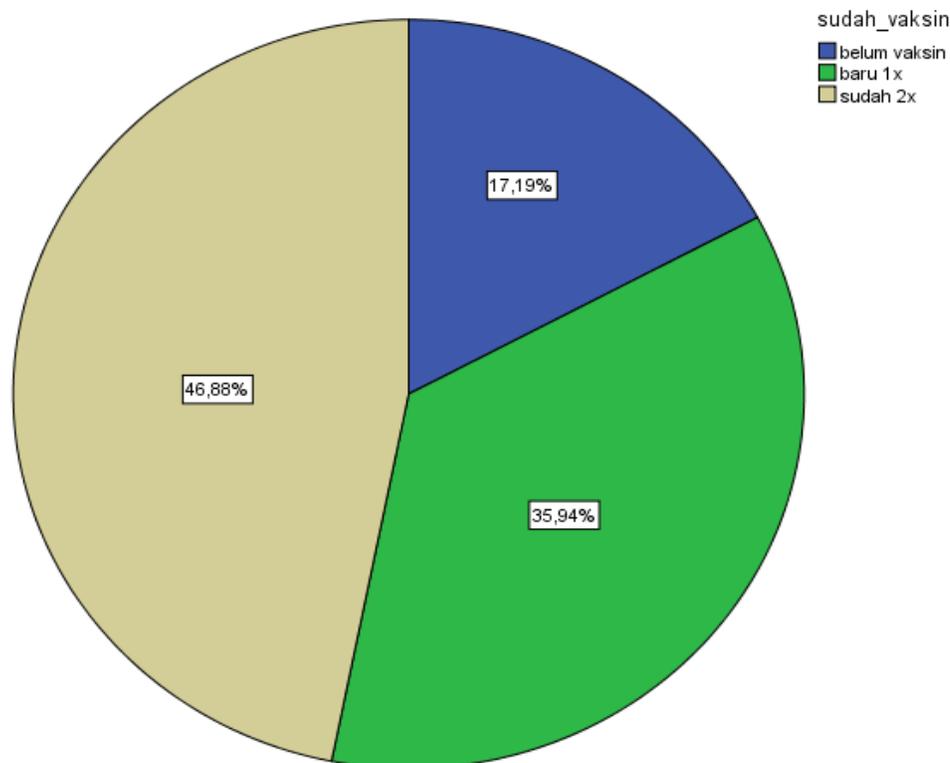
Ket: a= uji independent T test, b= one way annova

*Mikrobiologi, laboratorium, Lab PA

Pendidikan tinggi= SMA dan PT

Aspek COVID-19 berdasarkan Persepsi Pasien Rawat Darurat dan Layanan Penunjang

Responden yang disurvei di Layanan rawat darurat dan penunjang periode 9-20 Agustus 2021, 47% telah mendapatkan vaksin COVID-19 sebanyak 2 kali ,namun 17% responden mengaku belum vaksin COVID-19 yang pertama (Gambar 13).



Gambar 12. Cakupan Vaksinasi Pasien Rawat darurat dan layanan Penunjang

Terkait persepsi risiko dan protokol kesehatan COVID-19 dapat dilihat pada tabel 23. Sebesar 7 % pasien/responden tidak setuju dengan item sangat takut dengan COVID-19. Sebanyak 58.6% menyatakan sangat tidak setuju- tidak setuju dengan item berada diantara dikerumunan orang (>50 orang) ketika menunggu di rumah sakit. Hal ini menandakan sudah ada tindakan dari rumah sakit untuk mengantisipasi kerumunan orang di layanan rawat darurat dan layanan penunjang. Sebanyak 11.7% pasien mengaku tidak setuju adanya Promosi/ edukasi mengenai COVID-19 di unit rawat darurat dan layanan penunjang (Tabel 25).

Tabel 20. Persepsi Risiko COVID-19 Dan Protokol Kesehatan Pasien Rawat Darurat dan Layanan Penunjang

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Persepsi Risiko						
1	Saya berisiko tertular COVID-19	0	0.8	4.7	85.2	9.4
2	Saya sangat takut dengan COVID-19	0	7.0	32.8	53.1	7.0
3	COVID-19 dapat memperparah kondisi saya ketika berada di RS	0	4.7	21.1	64.1	10.2
Protokol Kesehatan						
4	saya menggunakan Masker ketika berada di RS	0	0	0	78.1	21.9

5	saya mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir/ menggunakan handsanitizer setelah menyentuh benda yang ada di RS	0	0	4.7	79.7	15.6
6	saya menjaga jarak 1- 2 meter saat ngobrol bersama orang lain di RS	0	0.8	3.9	82.0	13.3
7	saya berada diantara dikerumunan orang (>50 orang) ketika menunggu di RS	8.6	50.0	10.2	28.1	3.1
8	Tersedia fasilitas RS yang membantu untuk tetap menerapkan protokol kesehatan					
	a. Kursi yang diberi label X untuk tidak diduduki	0	0	2.4	82.8	14.8
	b. Tempat mencuci tangan yang mudah ditemui	0	0	1.6	84.4	14.0
	c. Pemeriksaan Suhu Tubuh sebelum memasuki ruangan	0	20.3	0	66.4	13.3
	d. Ruang Terpisah dengan yang memiliki Gejala COVID	0	0	14.8	68.8	16.4
	e. Adanya Promosi/ edukasi mengenai COVID-19	0	11.7	12.5	60.2	15.6
	f. Petugas taat menjalankan prosedur protokol kesehatan terkait COVID-19	0	0	0	81.3	18.7

Kritik dan Saran

Secara keseluruhan saran dan kritik terhadap layanan rawat darurat dan layanan penunjang adalah terkait waktu pelayanan dan kalau bisa dibuat sistem online agar waktu antrian tidak panjang terlebih lagi di masa pandemi COVID-19.



Gambar 13. Kritik dan Saran Layanan Rawat darurat dan Layanan penunjang

Kepuasan Pasien secara keseluruhan di RSD Mangusada

Berdasarkan Tabel 26 diketahui dari 9 unsur pelayanan yang dinilai pada seluruh unit layanan di RSD Mangusada, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan di RSD Mangusada Kabupaten Badung sebesar **83.92** dan masuk dalam kategori mutu pelayanan **BAIK**. Unsur yang mendapatkan nilai tertinggi dalam penilaian adalah unsur prosedur spesifikasi jenis pelayanan (U5). Unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8). Secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 26 berikut.

Tabel 21. Hasil Keseluruhan Survei Kepuasan Masyarakat per Unsur di RSD Mangusada

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)/ Unsur	NRR tertimbang/Unsur
1	Persyaratan (U1)	4.2045	0.4672
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur (U2)	4.2185	0.4687
3	Waktu pelayanan (U3)	4.1294	0.4588
4	Biaya pelayanan (U4)	4.1536	0.4615
5	Prosedur spesifikasi jenis pelayanan (U5)	4.2998	0.4778
6	Kompetensi pelaksana (U6)	4.2327	0.4703
7	Perilaku pelaksana (U7)	4.2392	0.4710
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)	4.0938	0.4549
9	Sarana dan prasarana (U9)	4.1914	0.4657
	Σ NRR tertimbang/Unsur		4.1959
	IKM UNIT PELAYANAN		83.92
	MUTU PELAYANAN		BAIK

Skor rata-rata kepuasan pasien per item unsur pelayanan di RSD Mangusada

Dilakukan perhitungan skor rata-rata juga terkait kepuasan pasien per item di 9 unsur pelayanan untuk mengetahui unsur mana yang memiliki nilai rata-rata yang paling tinggi dan paling rendah. Dengan menggunakan program komputer, skor total keseluruhan respon dari keseluruhan pernyataan kepuasan (56 item tidak termasuk pertanyaan kepuasan secara keseluruhan) dihitung untuk kemudian dibuat skor rata-rata (mean *score*) seluruh respon, yang diurut dari yang terkecil hingga ke angka terbesar, seperti yang ditampilkan di Tabel 27.

Tabel 22. Skor Rata-Rata Kepuasan Pasien per Item Unsur Pelayanan

Unsur	No Item	Item Indikator	Rata	SD
U4	20	Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien (Khusus pasien Umum/Non JKN)	4.00	0.42
U4	21	Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima (Khusus pasien Umum/Non JKN)	4.02	0.39

U4	22	Besarnya biaya pelayanan sangat wajar. terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (Khusus pasien Umum/Non JKN)	4.02	0.45
U8	47	Umpan balik berupa tindakan yang dilakukan dalam mensikapi pengaduan. saran. dan masukan telah sesuai dengan harapan	4.03	0.56
U4	23	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (Khusus pasien Umum/Non JKN)	4.04	0.36
U8	44	Tersedia kotak saran/pengaduan atau bentuk lainnya yang disediakan kepada masyarakat menyampaikan komplain. memberikan masukan dan saran	4.10	0.47
U9	50	Terdapat ruangan laboratorium yang lengkap dan nyaman	4.10	0.53
U3	15	Jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi (artinya jadwal tidak molor karena petugas belum datang atau alasan apapun)	4.11	0.37
U5	27	Makanan yang diberikan enak dari segi rasa. dan sesuai dari segi tekstur. aroma. dan penampilan (khusus pasien rawat inap). Jika pasien menjawab sangat tidak setuju. tidak setuju. atau netral. minta pasien untuk menjelaskan alasannya	4.11	0.75
U3	16	Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut	4.13	0.38
U9	55	Tersedia kantin atau toko yang menjual keperluan/konsumsi yang bersih. sehat serta mudah dijangkau	4.13	0.47
U8	45	Instansi memberikan umpan balik terhadap complaint. saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa.	4.13	0.51
U4	19	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (Khusus pasien JKN)	4.14	0.42
U4	17	Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut	4.15	0.38
U7	39	Petugas pelayanan selalu siap siaga merespon/melayani kapanpun dibutuhkan	4.15	0.46
U9	52	Terdapat toilet yang bersih. nyaman. aman dan lengkap (tersedia air bersih mengalir. sabun dan tisu) serta mudah untuk dijangkau	4.15	0.43
U3	14	Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu (sesuai dengan standard pelayanannya. dan sesuai pelayanan yg tersedia)	4.16	0.41
U7	37	Penampilan petugas sangat meyakinkan pasien	4.16	0.48
U2	8	Sebelum pemeriksaan. dokter/perawat memberikan kesempatan pasien untuk berbicara/bertanya/menjelaskan gangguan yang dialaminya	4.17	0.44
U1	1	Informasi mengenai persyaratan pelayanan (surat. dokumen. barang/hal lain yang diperlukan agar pasien dapat menggunakan layanan kesehatan) telah diumumkan secara terbuka diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang lengkap dan jelas).	4.17	0.41
U2	5	Informasi mengenai prosedur pelayanan telah diumumkan secara terbuka (di tempat umum yang mudah diakses serta berisi informasi yang detail/ lengkap/ memuaskan)	4.18	0.45
U5	24	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	4.18	0.39

U4	18	Sebelum mendapat pelayanan. pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya (khusus peserta JKN)	4.18	0.42
U2	11	Sebelum tindakan medis. dokter/perawat menjelaskan dengan detail efek samping yang mungkin dialami oleh pasien akibat tindakan medis yang akan dilakukan	4.19	0.41
U9	49	Ruangan pelayanan medis terasa aman dan dapat menjamin privasi pasien	4.19	0.44
U9	51	Terdapat ruang tunggu pemeriksaan pasien atau ruang tunggu rawat inap yang memadai dan nyaman	4.20	0.43
U5	25	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan.	4.20	0.41
U1	4	Kemudahan pasien untuk memenuhi persyaratan pada layanan kesehatan (tidak menyulitkan).	4.21	0.44
U9	48	Ruangan pelayanan medis terasa bersih, rapi dan nyaman	4.21	0.44
U9	56	Lingkungan di seluruh areal RS dibersihkan secara teratur	4.21	0.43
U2	10	Sebelum tindakan medis. dokter/perawat menjelaskan dengan detail tindakan medis apa yang akan dilakukan ke pasien	4.21	0.45
U2	9	Setelah pemeriksaan. dokter/perawat menjelaskan dengan detail kondisi kesehatan/kesakitan yang dialami oleh pasien	4.22	0.42
U1	2	Informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut telah sangat jelas (tidak membingungkan).	4.22	0.48
U2	13	Dokter/perawat melakukan monitoring secara reguler dan berkualitas ke pasien setelah tindakan medis dilakukan	4.22	0.42
U6	33	Keterangan petugas yang terkait dengan tugas/keahliannya dapat dipercaya/meyakinkan	4.22	0.44
U6	32	Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada pasien	4.22	0.45
U1	3	Kesederhanaan persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.	4.22	0.45
U2	7	Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit)	4.23	0.46
U9	53	Tersedia lahan parkir yang memadai dan aman dari risiko kehilangan	4.23	0.48
U7	38	Petugas pelayanan melaksanakan tugas pelayanan secara penuh tanggung jawab	4.23	0.44
U7	36	Dokter umum/spesialis selalu tersedia baik di poliklinik rawat jalan. rawat inap maupun layanan penunjang ketika jam operasional berlangsung.	4.24	0.45
U6	34	Status / Data pasien dengan cepat dapat dicari/ditemukan oleh petugas	4.24	0.46
U6	31	Dalam memberikan pelayanan. petugas tampak terampil. cermat. dan teliti	4.26	0.49
U7	40	Petugas pelayanan tidak pernah membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan	4.26	0.47
U7	35	Petugas pelayanan mudah ditemui/dihubungi oleh pengunjung setiap kali dibutuhkan	4.26	0.45
U8	46	Pengaduan. saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas / pimpinan	4.27	0.58
U7	43	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah/ bersahabat	4.27	0.47
U2	6	Alur/proses pelayanan telah sangat jelas (tidak membingungkan)	4.27	0.50

U7	42	Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik (sopan)	4.29	0.47
U2	12	Tindakan medis dilakukan berdasarkan persetujuan pasien atau keluarga pasien	4.29	0.46
U7	41	Petugas pelayanan memberikan pelayanan terhadap seluruh pasien yang datang tanpa kecuali (tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun)	4.29	0.46
U5	26	Menu makanan yang diberikan telah sesuai dengan diet yang dianjurkan (sesuai dengan penyakit yang diderita) (khusus pasien rawat inap)	4.30	0.74
U9	54	Ketersediaan papan petunjuk/informasi	4.31	0.49
U5	30	Tidak ada / tidak pernah mendengar kasus kematian bayi lahir hidup karena kelaiaian petugas	4.49	0.77
U5	28	Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien. cacat. atau kematian.	4.50	0.75
U5	29	Tidak ada/tidak pernah mendengar kasus kematian ibu melahirkan karena kelalaian petugas	4.50	0.76
Total rata-rata kepuasan pasien berdasarkan 56 item pernyataan			4.20	0.47

Total rata-rata digunakan sebagai indikator tingkat kepuasan pasien dimana nilai 1 berarti sangat tidak puas dan nilai 5 berarti sangat puas. Hasil analisis menunjukkan total rata-rata kepuasan pasien berdasarkan 56 item pernyataan adalah 4.20 (0.47) yang dibulatkan menjadi 4, menunjukkan **PUAS**. Terdapat 25 item pernyataan (45.45%) yang memiliki nilai di bawah total rata-rata kepuasan pasien berdasarkan 56 item pernyataan.

Kepuasan Pasien Terhadap Peserta Didik

Hasil analisis pengenalan pasien terhadap peserta didik

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

“Dokter residen merupakan peserta pendidikan tenaga kesehatan yang bekerja dan belajar di berbagai unit pelayanan di RSUD Mangusada. Dokter residen menggunakan seragam yang berbeda dari tenaga medis dan paramedis rumah sakit. Selain seragam, Dokter residen juga diberikan name tag yang memberikan informasi tentang identitas diri”

Pada kuesioner terdapat 3 pilihan jawaban yaitu pilihan jawaban pertama pasien memang mengetahui dari awal bahwa petugas kesehatan yang merawat adalah peserta didik (dokter residen), pilihan kedua pasien menyadari bahwa petugas kesehatan yang merawat adalah peserta

didik setelah membaca deskripsi yang diberikan, dan pilihan ketiga yaitu tidak mengetahui bahwa petugas kesehatan yang merawat adalah peserta didik meskipun sudah diberikan penjelasan tentang peserta didik tersebut hingga enumerator memberikan penjelasan lebih detail dan menunjuk contoh peserta didik yang ada di ruang rawat inap atau rawat jalan.

Tabel 23. Pengenalan Pasien Terhadap Kehadiran Peserta Didik (Dokter Residen) di Ruang Rawat Inap dan Rawat Jalan

No	Kategori	Ruang Rawat Inap	Rawat Jalan
		Frekuensi (%)	Frekuensi (%)
1	Tidak tahu	147 (96.71)	333 (97.65)
2	Mengetahui dari awal	0 (0)	1 (0.30)
3	Mengetahui setelah penjelasan	5 (3.29)	7 (2.05)
Total responden		152 (100.0)	341 (100.0)

Berdasarkan Tabel 28, diketahui bahwa sebagian kecil responden (<1%) mengetahui dari awal bahwa petugas kesehatan yang merawat adalah peserta didik residen, dan >2% responden yang akhirnya mengetahui setelah diberikan penjelasan.

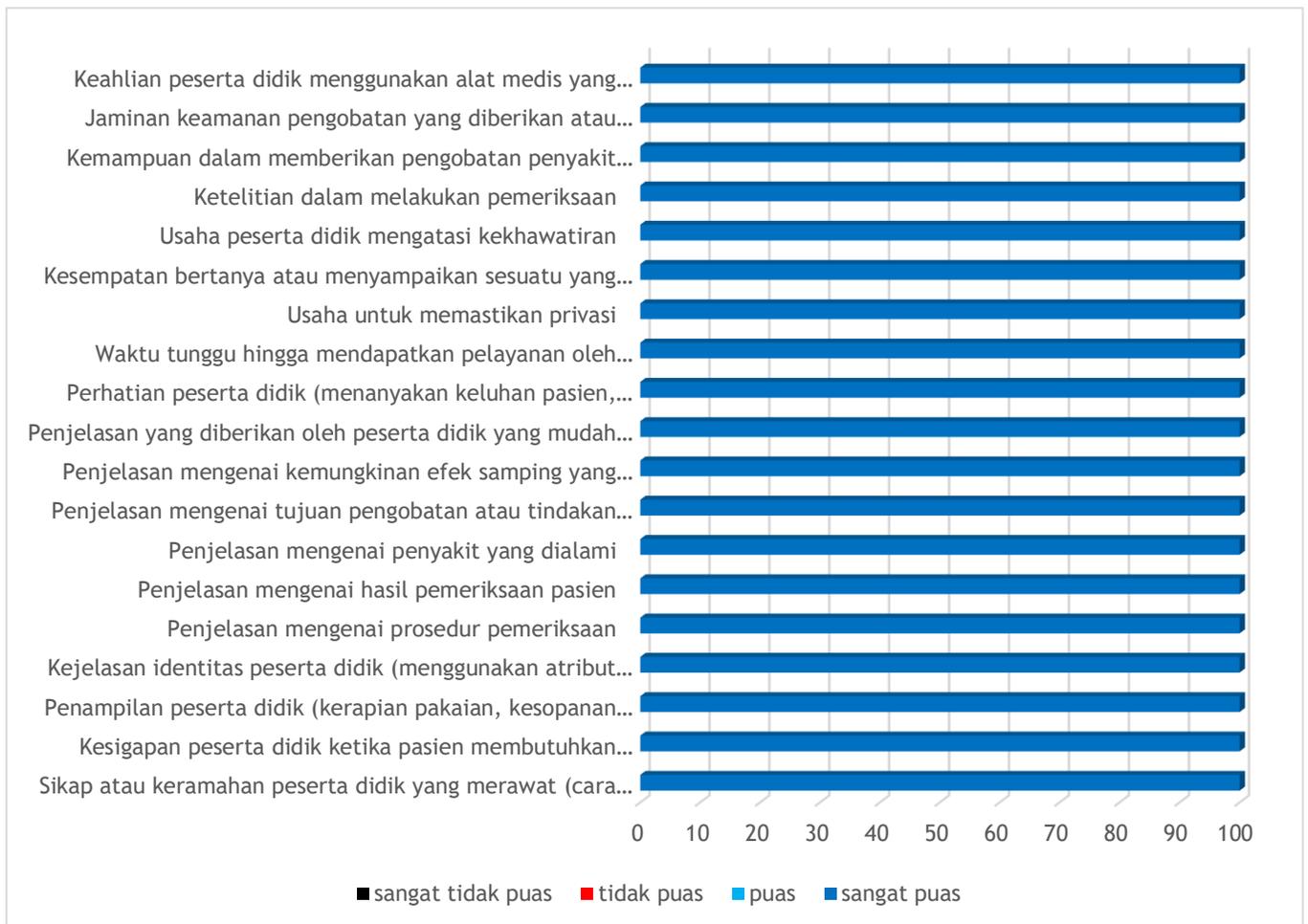
Hasil analisis kepuasan responden terhadap peserta didik di rawat inap dan rawat jalan

Hasil analisis tingkat kepuasan responden disajikan dalam dua bentuk penyajian yaitu menggunakan ukuran frekuensi untuk melihat persentase respon responden terhadap masing-masing item pernyataan (*likert-type system*) dan menggunakan rata-rata (mean) dan standar deviasi (SD) dari skor keseluruhan (aggregate) dari 19 item pernyataan untuk mencerminkan skor tingkat kepuasan pasien (*likert scale*).

Tabel 29 dan 30 menunjukkan jawaban puas paling banyak baik di rawat inap maupun rawat jalan terdapat pada unsur kompetensi yang dimiliki oleh peserta didik khususnya pada pernyataan jaminan keamanan pengobatan yang diberikan atau dilakukan oleh peserta didik dan keahlian peserta didik menggunakan alat medis yang tersedia.

Tabel 24. Heat Maps Persentase Jawaban Responden per Item Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Peserta Didik

No	Item Pernyataan	Sangat tidak puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
	Kemampuan interpersonal				
1	Sikap atau keramahan peserta didik yang merawat (cara memperkenalkan diri, cara berkomunikasi)	0	0	0	100
2	Kesigapan peserta didik ketika pasien membutuhkan bantuan	0	0	0	100
3	Penampilan peserta didik (kerapian pakaian, kesopanan pakaian yang digunakan)	0	0	0	100
4	Kejelasan identitas peserta didik (menggunakan atribut seperti seragam dan tanda pengenalan/name tag)	0	0	0	100
	Pemberian Informasi				
5	Penjelasan mengenai prosedur pemeriksaan	0	0	0	100
6	Penjelasan mengenai hasil pemeriksaan pasien	0	0	0	100
7	Penjelasan mengenai penyakit yang dialami	0	0	0	100
8	Penjelasan mengenai tujuan pengobatan atau tindakan medis yang diberikan kepada pasien	0	0	0	100
9	Penjelasan mengenai kemungkinan efek samping yang dialami akibat pengobatan	0	0	0	100
10	Penjelasan yang diberikan oleh peserta didik yang mudah dipahami pasien (tidak menggunakan istilah medis yang tidak dimengerti)	0	0	0	100
	Keterlibatan Peserta Didik				
11	Perhatian peserta didik (menanyakan keluhan pasien, cara menanggapi keluhan pasien yang tidak dilakukan secara terburu-buru)	0	0	0	100
12	Waktu tunggu hingga mendapatkan pelayanan oleh peserta didik tidak lama	0	0	0	100
13	Usaha untuk memastikan privasi	0	0	0	100
14	Kesempatan bertanya atau menyampaikan sesuatu yang dianggap penting ke peserta didik	0	0	0	100
15	Usaha peserta didik mengatasi kekhawatiran	0	0	0	100
	Kompetensi Teknis				
16	Ketelitian dalam melakukan pemeriksaan	0	0	0	100
17	Kemampuan dalam memberikan pengobatan penyakit termasuk tindakan medis pengobatan	0	0	0	100
18	Jaminan keamanan pengobatan yang diberikan atau dilakukan oleh peserta didik	0	0	0	100
19	Keahlian peserta didik menggunakan alat medis yang tersedia	0	0	0	100
	Kepuasan secara keseluruhan terhadap peserta didik	0	0	0	100

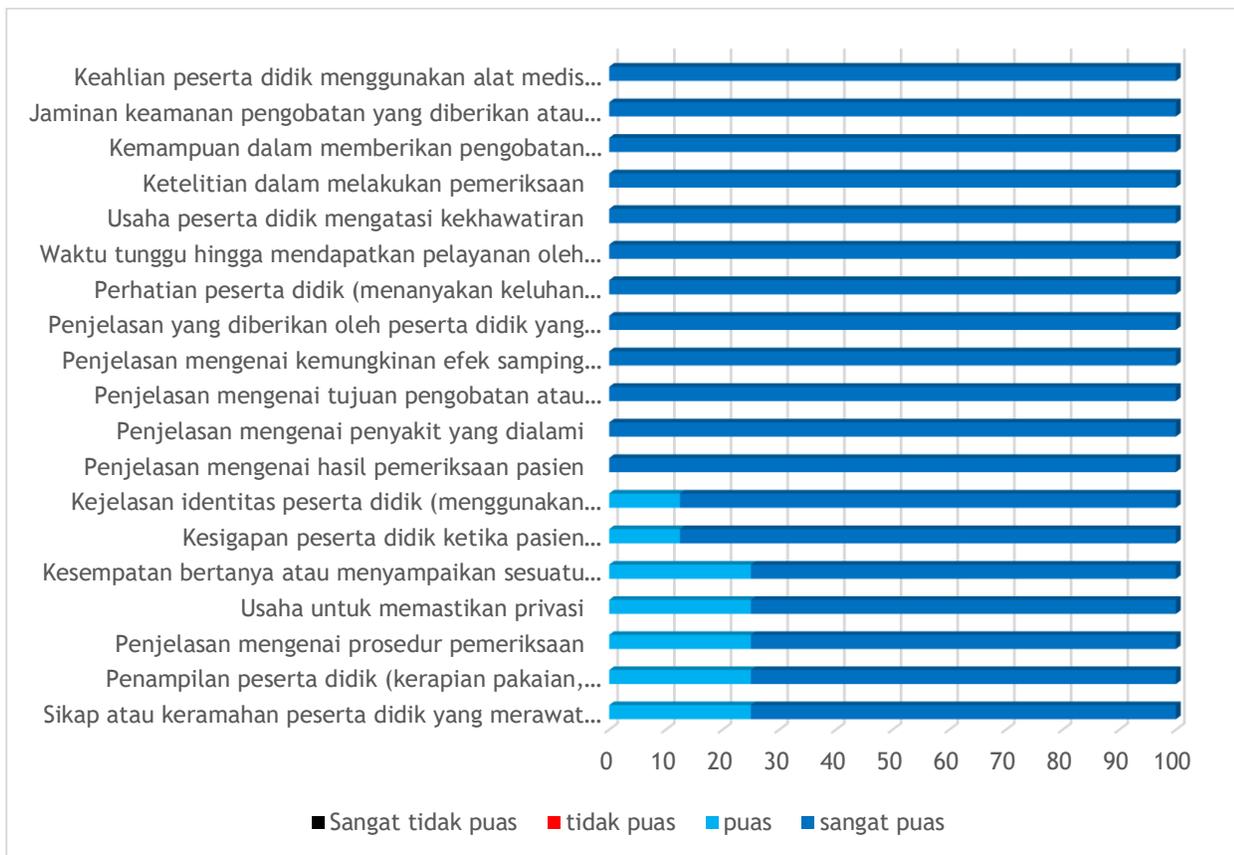


Gambar 14. Divergent Stacked Bar Chart Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Peserta Didik

Tabel 29 dan 30 juga menunjukkan di unit rawat jalan, 100% responden setuju terhadap kedua pernyataan ini sedangkan di rawat inap mendapatkan persentase >90%. Untuk jawaban sangat puas, unsur yang mendapatkan jawaban dengan persentase terbesar baik di unit rawat inap maupun rawat jalan adalah pernyataan terkait kesigapan peserta didik ketika pasien membutuhkan bantuan. Pernyataan lain yang mendapatkan persentase jawaban sangat puas paling banyak di unit rawat jalan adalah penjelasan mengenai kemungkinan efek samping yang dialami akibat pengobatan dan kemampuan dalam memberikan pengobatan penyakit termasuk tindakan medis pengobatan.

Tabel 30. Heat Maps Persentase Jawaban Responden per Item Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Peserta Didik

No	Item Pernyataan	Sangat tidak puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
Kemampuan interpersonal					
1	Sikap atau keramahan peserta didik yang merawat (cara memperkenalkan diri, cara berkomunikasi)	0	0	25.0	75.0
2	Kesigapan peserta didik ketika pasien membutuhkan bantuan	0	0	12.5	87.5
3	Penampilan peserta didik (kerapian pakaian, kesopanan pakaian yang digunakan)	0	0	25.0	75.0
4	Kejelasan identitas peserta didik (menggunakan atribut seperti seragam dan tanda pengenalan/name tag)	0	0	12.5	87.5
Pemberian Informasi					
5	Penjelasan mengenai prosedur pemeriksaan	0	0	25.0	75.0
6	Penjelasan mengenai hasil pemeriksaan pasien	0	0	0	100
7	Penjelasan mengenai penyakit yang dialami	0	0	0	100
8	Penjelasan mengenai tujuan pengobatan atau tindakan medis yang diberikan kepada pasien	0	0	0	100
9	Penjelasan mengenai kemungkinan efek samping yang dialami akibat pengobatan	0	0	0	100
10	Penjelasan yang diberikan oleh peserta didik yang mudah dipahami pasien (tidak menggunakan istilah medis yang tidak dimengerti)	0	0	0	100
Keterlibatan Peserta Didik					
11	Perhatian peserta didik (menanyakan keluhan pasien, cara menanggapi keluhan pasien yang tidak dilakukan secara terburu-buru)	0	0	0	100
12	Waktu tunggu hingga mendapatkan pelayanan oleh peserta didik tidak lama	0	0	0	100
13	Usaha untuk memastikan privasi	0	0	25.0	75.0
14	Kesempatan bertanya atau menyampaikan sesuatu yang dianggap penting ke peserta didik	0	0	25.0	75.0
15	Usaha peserta didik mengatasi kekhawatiran	0	0	0	100
Kompetensi Teknis					
16	Ketelitian dalam melakukan pemeriksaan	0	0	0	100
17	Kemampuan dalam memberikan pengobatan penyakit termasuk tindakan medis pengobatan	0	0	0	100
18	Jaminan keamanan pengobatan yang diberikan atau dilakukan oleh peserta didik	0	0	0	100
19	Keahlian peserta didik menggunakan alat medis yang tersedia	0	0	0	100
	Kepuasan secara keseluruhan terhadap peserta didik	0	0	7.9	92.1



Gambar 16. Divergent Stacked Bar Chart Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Peserta Didik

Skor Rata-Rata Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Terhadap Peserta Didik

Perhitungan skor rata-rata kepuasan pasien terhadap peserta didik per item di 4 unsur baik pelayanan rawat inap maupun pelayanan rawat jalan. Hal ini bertujuan untuk mengetahui unsur mana yang memiliki nilai rata-rata yang paling tinggi dan paling rendah. Dengan menggunakan program komputer, skor total keseluruhan respon dari keseluruhan pernyataan kepuasan (19 item tidak termasuk pertanyaan kepuasan terhadap peserta didik secara keseluruhan) dihitung untuk kemudian dibuat skor rata-rata (*mean score*) seluruh respon, yang diurut dari yang terkecil hingga ke angka terbesar, seperti yang ditampilkan di Tabel 31. Total rata-rata digunakan sebagai indikator tingkat kepuasan pasien dimana nilai 1 berarti sangat tidak puas dan nilai 4 berarti sangat puas. Hasil analisis menunjukkan total rata-rata kepuasan pasien berdasarkan 19 item pernyataan adalah 4 (SD=0) yang berarti **SANGAT PUAS**. Tidak terdapat pernyataan yang memiliki nilai di bawah total rata-rata kepuasan pasien berdasarkan 19 item pernyataan. Total rata-rata kepuasan pasien rawat inap terhadap peserta didik lebih tinggi dibandingkan rata-rata kepuasan pasien secara

keseluruhan terhadap peserta didik. Berdasarkan hasil uji *independent sample t-test* antara total rata-rata kepuasan pasien rawat inap terhadap peserta didik berdasarkan 19 item pernyataan dengan tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap peserta didik diketahui tidak menunjukkan perbedaan yang bermakna ($p>0.05$).

Tabel 31. Skor rata-rata kepuasan pasien rawat inap per item unsur kepuasan terhadap peserta didik

No	Pernyataan	Rata-rata (Mean)	SD
1	Sikap atau keramahan peserta didik yang merawat (cara memperkenalkan diri, cara berkomunikasi)	4.0	0.0
2	Kesigapan peserta didik ketika pasien membutuhkan bantuan	4.0	0.0
3	Penampilan peserta didik (kerapian pakaian, kesopanan pakaian yang digunakan)	4.0	0.0
4	Kejelasan identitas peserta didik (menggunakan atribut seperti seragam dan tanda pengenalan/name tag)	4.0	0.0
5	Penjelasan mengenai prosedur pemeriksaan	4.0	0.0
6	Penjelasan mengenai hasil pemeriksaan pasien	4.0	0.0
7	Penjelasan mengenai penyakit yang dialami	4.0	0.0
8	Penjelasan mengenai tujuan pengobatan atau tindakan medis yang diberikan kepada pasien	4.0	0.0
9	Penjelasan mengenai kemungkinan efek samping yang dialami akibat pengobatan	4.0	0.0
10	Penjelasan yang diberikan oleh peserta didik yang mudah dipahami pasien (tidak menggunakan istilah medis yang tidak dimengerti)	4.0	0.0
11	Perhatian peserta didik (menanyakan keluhan pasien, cara menanggapi keluhan pasien yang tidak dilakukan secara terburu-buru)	4.0	0.0
12	Waktu tunggu hingga mendapatkan pelayanan oleh peserta didik tidak lama	4.0	0.0
13	Usaha untuk memastikan privasi	4.0	0.0
14	Kesempatan bertanya atau menyampaikan sesuatu yang dianggap penting ke peserta didik	4.0	0.0
15	Usaha peserta didik mengatasi kekhawatiran	4.0	0.0
16	Ketelitian dalam melakukan pemeriksaan	4.0	0.0
17	Kemampuan dalam memberikan pengobatan penyakit termasuk tindakan medis pengobatan	4.0	0.0
18	Jaminan keamanan pengobatan yang diberikan atau dilakukan oleh peserta didik	4.0	0.0
19	Keahlian peserta didik menggunakan alat medis yang tersedia	4.0	0.0
	Total rata-rata kepuasan pasien berdasarkan 19 item pernyataan	4.0	0
	Tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap pelayanan	3.52	0.84

Tabel 32 menunjukkan total rata-rata kepuasan pasien berdasarkan 19 item pernyataan adalah 3.93 (SD=0.15), berada pada skala nilai diantara 3 dan 4 sehingga disimpulkan “**SANGAT PUAS**”. Terdapat 7 item pernyataan (36.84%) yang memiliki nilai di bawah total rata-rata 19 item pernyataan. Total rata-rata kepuasan pasien rawat jalan terhadap peserta didik lebih tinggi dibandingkan rata-rata tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap peserta didik. Berdasarkan hasil uji *independent sample t-test* antara total rata-rata kepuasan pasien rawat jalan terhadap peserta didik berdasarkan 19 item pernyataan dengan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap peserta didik diketahui menunjukkan perbedaan yang bermakna ($p < 0,05$).

Tabel 25. Skor rata-rata kepuasan pasien rawat jalan per item unsur kepuasan terhadap peserta didik

No	Pernyataan	Rata-rata (Mean)	SD
1	Sikap atau keramahan peserta didik yang merawat (cara memperkenalkan diri. cara berkomunikasi)	3.75	0.46
5	Penjelasan mengenai prosedur pemeriksaan	3.75	0.46
14	Kesempatan bertanya atau menyampaikan sesuatu yang dianggap penting ke peserta didik	3.75	0.46
15	Usaha peserta didik mengatasi kekhawatiran	3.75	0.46
2	Kesigapan peserta didik ketika pasien membutuhkan bantuan	3.88	0.35
3	Penampilan peserta didik (kerapian pakaian. kesopanan pakaian yang digunakan)	3.88	0.35
4	Kejelasan identitas peserta didik (menggunakan atribut seperti seragam dan tanda pengenalan/name tag)	3.88	0.35
6	Penjelasan mengenai hasil pemeriksaan pasien	4.0	0.0
7	Penjelasan mengenai penyakit yang dialami	4.0	0.0
8	Penjelasan mengenai tujuan pengobatan atau tindakan medis yang diberikan kepada pasien	4.0	0.0
9	Penjelasan mengenai kemungkinan efek samping yang dialami akibat pengobatan	4.0	0.0
10	Penjelasan yang diberikan oleh peserta didik yang mudah dipahami pasien (tidak menggunakan istilah medis yang tidak dimengerti)	4.0	0.0
11	Perhatian peserta didik (menanyakan keluhan pasien. cara menanggapi keluhan pasien yang tidak dilakukan secara terburu-buru)	4.0	0.0
12	Waktu tunggu hingga mendapatkan pelayanan oleh peserta didik tidak lama	4.0	0.0
13	Usaha untuk memastikan privasi	4.0	0.0

16	Ketelitian dalam melakukan pemeriksaan	4.0	0.0
17	Kemampuan dalam memberikan pengobatan penyakit termasuk tindakan medis pengobatan	4.0	0.0
18	Jaminan keamanan pengobatan yang diberikan atau dilakukan oleh peserta didik	4.0	0.0
19	Keahlian peserta didik menggunakan alat medis yang tersedia	4.0	0.0
	Total rata-rata kepuasan pasien berdasarkan 19 item pernyataan	3.93	0.15
	Tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap pelayanan	3.35	0.52

Tingkat Kepuasan Terhadap Peserta Didik

Tingkat kepuasan terhadap peserta didik diukur dengan menggunakan persentase, dengan kategori tidak puas (0-27%), cukup puas (28-53%), puas (54%-80%), dan sangat puas (81-100%). Pembagian kategori berdasarkan nilai interval yang diperoleh kemudian dikonversikan ke dalam persentase. Dari hasil perhitungan, diketahui tingkat kepuasan terhadap peserta didik di rawat inap lebih tinggi dibandingkan di rawat jalan meskipun keduanya dalam kategori “Sangat Puas”. Secara lengkap dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

Tabel 26. Tingkat Kepuasan Terhadap Peserta Didik

No	Tingkat Kepuasan Peserta Didik	%	Kategori
1	Rawat Inap	88.00	Sangat Puas
2	Rawat Jalan	83.75	Sangat Puas

Kepuasan Pegawai Fungsional Terhadap Manajemen RSD

Selain survei kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap dan rawat jalan juga dilakukan pengukuran kepuasan pegawai fungsional yang bekerja di RSD Mangusada Kabupaten Badung terhadap penerapan manajemen rumah sakit. Dalam survei kepuasan pegawai dilibatkan 261 orang pegawai fungsional yang bertugas baik di rawat inap, rawat jalan serta layanan penunjang. Keterlibatan pegawai fungsional sebagai responden survei tersebar cukup merata, dengan jumlah keterlibatan terbanyak dari ruang OK dan VK 35 orang (13.4%). Secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 34 di bawah ini.

Tabel 27. Keterlibatan Pegawai per Ruangan sebagai responden Survei

Ruangan	Frekuensi	%
VK dan OK	35	13.4
Farmasi	17	6.5
Margapati	17	6.5
UGD	17	6.5
Rekam Medis	14	5.4
Janger	12	4.6
Gizi	8	3.1
Cilinaya	7	2.7
CSSD	7	2.7
Laboratorium	7	2.7
HD	7	2.7
Panyembrahma	6	2.3
Pav Lt 2	6	2.3
Pav Lt 3	6	2.3
Poli Bedah	6	2.3
Poli Interna	6	2.3
Puspanjali	6	2.3
Poli Obgin	6	2.3
ICCU	5	1.9
Poli Jantung	4	1.5
Kecak	4	1.5
Poli Urologi	4	1.5
Poli BTKV	4	1.5
Poli Fisioterapi	4	1.5
Poli Gigi Mulut	4	1.5
Poli PMTCT	3	1.1
Poli Syaraf	3	1.1
Poli THT	3	1.1

Lab radiologi	3	1.1
Poli Bedah Ortopedi	3	1.1
Poli Kulit Kelamin	3	1.1
Poli Mata	3	1.1
VCT	3	1.1
Poli Anak	3	1.1
Poli Anastesii	2	0.8
Poli Bedah Plastik	2	0.8
Poli Bedah Digestif	2	0.8
Poli Filter	2	0.8
Lab mikrobiologi	2	0.8
Lab PA	2	0.8
Poli Jiwa	2	0.8
Poli Obgin Lainnya	1	0.4
Total	261	100.0

Berdasarkan karakteristik sosial demografi, diketahui sebagian besar staf/pegawai berjenis kelamin perempuan (77%) dan berada pada kelompok dewasa dengan rata-rata umur 37 tahun. Sebagian besar responden berasal dari Kabupaten Badung (67%) dengan status sudah menikah (93%). Sebagian besar responden survei memiliki tingkat pendidikan Diploma/Sarjana (95%), profesi sebagai perawat (49%), rata-rata lama bekerja selama 8 tahun dan penghasilan responden sebagian besar berada dalam rentang Rp 2.500.001- 3.500.000. Secara lengkap karakteristik sosiodemografi staf/pegawai dapat dilihat pada Tabel berikut.

Tabel 28. Karakteristik Sosiodemografi Staf/Pegawai RSD Mangusada

Kategori	Frekuensi (%)	Kategori	Frekuensi (%)
Jenis kelamin		Lama kerja di rumah sakit (tahun)	
Laki-laki	60 (23.0)	Rerata (SD)	8.4 (5.4)
Perempuan	201 (77.0)		
Umur		Lama kerja di ruangan (tahun)	
Rerata (SD)	37.39 (8.97)	Rerata (SD)	7.7 (5.2)
Asal Kabupaten		Pekerjaan	
Badung	175(67.0)	Dokter	14 (5.4)
Denpasar	51 (19.6)	Dokter Spesialist	13 (5.0)
Tabanan	19 (7.3)	Bidan	32 (12.3)
Gianyar	9 (3.4)	Perawat	128 (49.0)
Klungkung	1 (0.4)	Analisis	10 (3.8)
Bangli	6 (2.3)	Tenaga gizi	8 (3.1)
		Fisioterapis	4 (1.5)
		Lainnya	52 (19.9)

Pendidikan		Status	
SMA	13 (5.0)	Menikah	243 (93.1)
Diploma /Sarjana	248 (95.0)	Belum menikah	12 (4.6)
		Cerai (duda/janda)	6 (2.3)
Bahasa Sehari-hari		Etnis	
Bahasa Indonesia	96 (36.8)	Bali	255 (97.7)
Bahasa Bali	165 (63.2)	Jawa	2 (0.8)
		Lainnya	4 (1.5)
Status Kepegawaian		Penghasilan	
PNS	158 (60.5)	Rp 1.500.001- 2.500.000	2 (0.8)
Kontrak	101 (38.7)	Rp 2.500.001- 3.500.000	119 (45.6)
Lainnya	2 (0.8)	Rp 3.500.001- 4.500.000	76 (29.1)
		>Rp 4.500.000	64 (24.5)

N= 261

Persentase kepuasan staf terhadap setiap item pernyataan kepuasan

Pengukuran kepuasan staf terhadap manajemen RSD Mangusada Kabupaten Badung terdiri atas 4 unsur yaitu kesejahteraan, hubungan interpersonal, manajemen dan sarana prasarana. Empat unsur ini kemudian diuraikan menjadi 32 pernyataan dengan 5 skala dari sangat tidak puas- sangat puas. Tabel di bawah menunjukkan persentase sebaran respon staf/pegawai terhadap setiap item pernyataan yang ditanyakan. Diketahui sebagian besar jawaban staf/pegawai berada pada skala puas dan sangat puas (>50%), dan hanya sebagian kecil yang menjawab sangat tidak puas, tidak puas dan biasa saja (<50%). Berdasarkan hasil analisis, unsur yang mendapatkan respon sangat tidak puas, tidak puas, dan biasa saja paling banyak (>29%) terdapat pada item pernyataan **situasi finansial** pada unsur kesejahteraan. Selanjutnya diikuti oleh unsur sistem manajemen yaitu **pelaksanaan *reward*** (pemberian bonus/hadiah) **dan *punishment*** (hukuman/teguran) dalam pelaksanaan visi, misi dan SOP rumah sakit dan unsur kesejahteraan yaitu **waktu untuk bersosialisasi dengan teman/masyarakat**. Item pernyataan yang mendapatkan respon puas dan sangat puas paling banyak (>84%) terdapat pada unsur kesejahteraan serta sistem manajemen, yaitu hubungan dengan pasangan/keluarga, kejelasan dalam pembagian waktu jaga atau periksa, dan kejelasan pembagian waktu istirahat termasuk libur dan cuti.

Hal ini sedikit berbeda dengan hasil tahun 2020 yang mendapat respon sangat tidak puas, tidak puas, dan biasa saja paling banyak (>40%) adalah unsur sarana dan prasarana yaitu item pernyataan ketersediaan kantin atau toko yang menjual keperluan/konsumsi yang bersih, sehat serta mudah dijangkau; dan ketersediaan ruangan diskusi dan ruangan penunjang lainnya,

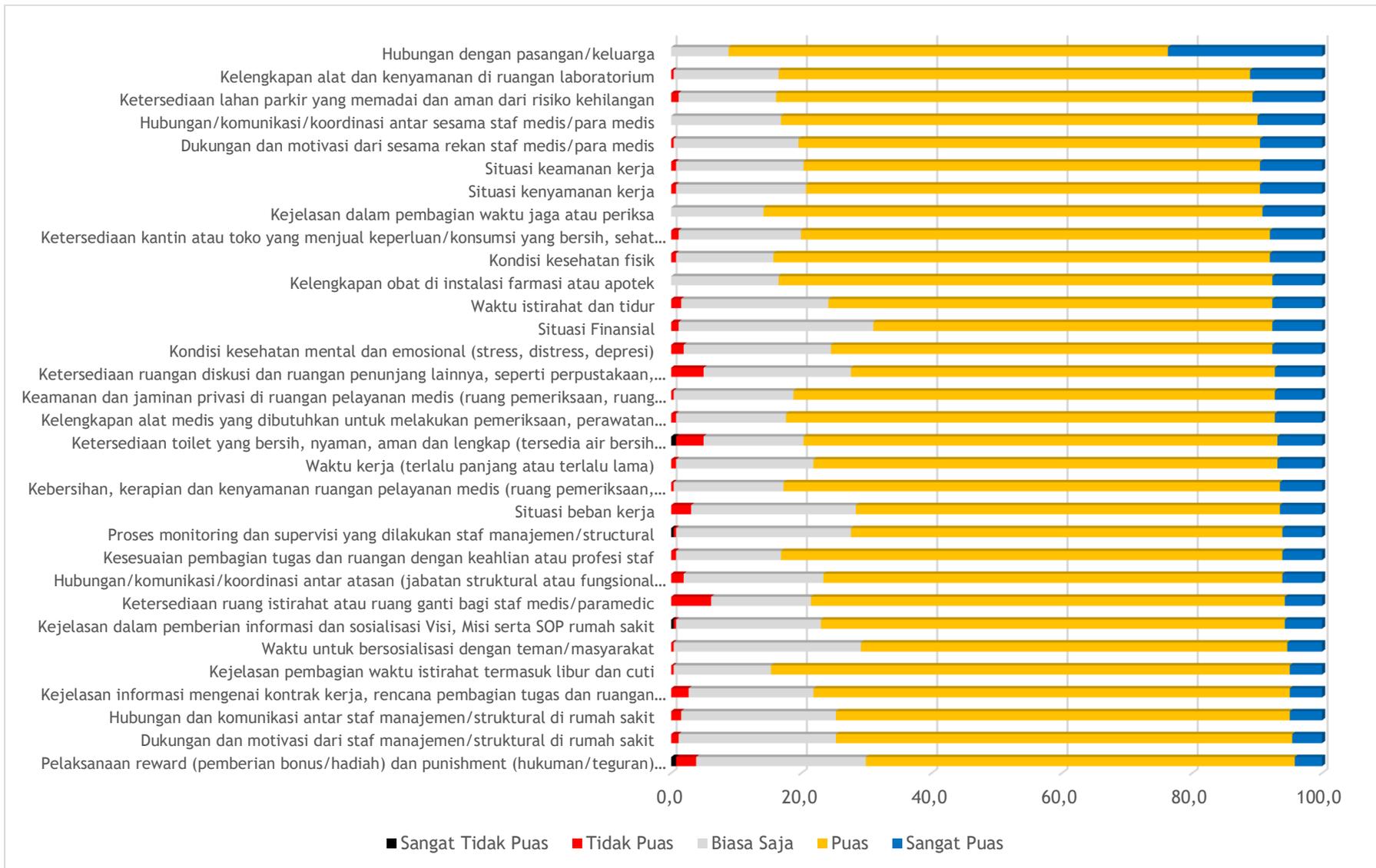
selanjutnya diikuti oleh unsur sistem manajemen yaitu pelaksanaan *reward* (pemberian bonus/hadiah) dan *punishment* (hukuman/teguran) dalam pelaksanaan Visi, Misi, dan SOP rumah sakit. Tahun 2020 item pernyataan yang mendapatkan respon puas dan sangat puas paling banyak terdapat pada unsur kesejahteraan, sarana dan prasarana, serta sistem manajemen, yaitu hubungan dengan pasangan/keluarga; kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan); keamanan dan jaminan privasi di ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan); kejelasan dalam pembagian waktu jaga atau periksa.

Distribusi sebaran respon staf hasil survei tahun 2021 terhadap masing-masing unsur pernyataan dapat dilihat pada Tabel di bawah.

Tabel 29. Heat Maps Respon Staf/Pegawai terhadap Setiap Unsur Kepuasan

No	Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Biasa Saja	Puas	Sangat Puas
Kesejahteraan						
1	Kondisi kesehatan fisik	0.00	0.77	14.94	76.25	8.05
2	Kondisi kesehatan mental dan emosional (stress, distress, depresi)	0.00	1.92	22.61	67.82	7.66
3	Situasi finansial	0.00	1.15	29.89	61.30	7.66
4	Situasi kenyamanan kerja	0.00	0.77	19.92	69.73	9.58
5	Situasi keamanan kerja	0.00	0.77	19.54	70.11	9.58
6	Situasi beban kerja	0.00	3.07	25.29	65.13	6.51
7	Hubungan dengan pasangan/keluarga	0.00	0.00	8.81	67.43	23.75
8	Waktu istirahat dan tidur	0.00	1.53	22.61	68.20	7.66
9	Waktu kerja (terlalu panjang atau terlalu lama)	0.00	0.77	21.07	71.26	6.90
10	Waktu untuk bersosialisasi dengan teman/masyarakat	0.00	0.38	28.74	65.52	5.36
Komunikasi						
11	Hubungan/komunikasi/koordinasi antar sesama staf medis/para medis	0.00	0.00	16.86	73.18	9.96
12	Hubungan/komunikasi/koordinasi antar atasan (jabatan struktural atau fungsional yang lebih tinggi dari anda)	0.00	1.92	21.46	70.50	6.13
13	Hubungan dan komunikasi antar staf manajemen/struktural di rumah sakit	0.00	1.53	23.75	69.73	4.98
14	Dukungan dan motivasi dari sesama rekan staf medis/para medis	0.00	0.38	19.16	70.88	9.58
15	Dukungan dan motivasi dari staf manajemen/struktural di rumah sakit	0.00	1.15	24.14	70.11	4.60
Sistem Manajemen						
16	Kejelasan informasi mengenai kontrak kerja, rencana pembagian tugas dan ruangan serta upah dan potongan	0.00	2.68	19.16	73.18	4.98
17	Kesesuaian pembagian tugas dan ruangan dengan keahlian atau profesi staf	0.00	0.77	16.09	77.01	6.13
18	Kejelasan dalam pembagian waktu jaga atau periksa	0.00	0.00	14.18	76.63	9.20
19	Kejelasan pembagian waktu istirahat termasuk libur dan cuti	0.00	0.38	14.94	79.69	4.98
20	Kejelasan dalam pemberian informasi dan sosialisasi Visi, Misi serta SOP rumah sakit	0.38	0.38	22.22	71.26	5.75
21	Pelaksanaan <i>reward</i> (pemberian bonus/hadiah) dan <i>punishment</i> (hukuman/teguran) dalam pelaksanaan Visi, Misi dan SOP rumah sakit	0.77	3.07	26.05	65.90	4.21
22	Proses monitoring dan supervisi yang dilakukan staf manajemen/struktural	0.38	0.38	26.82	66.28	6.13

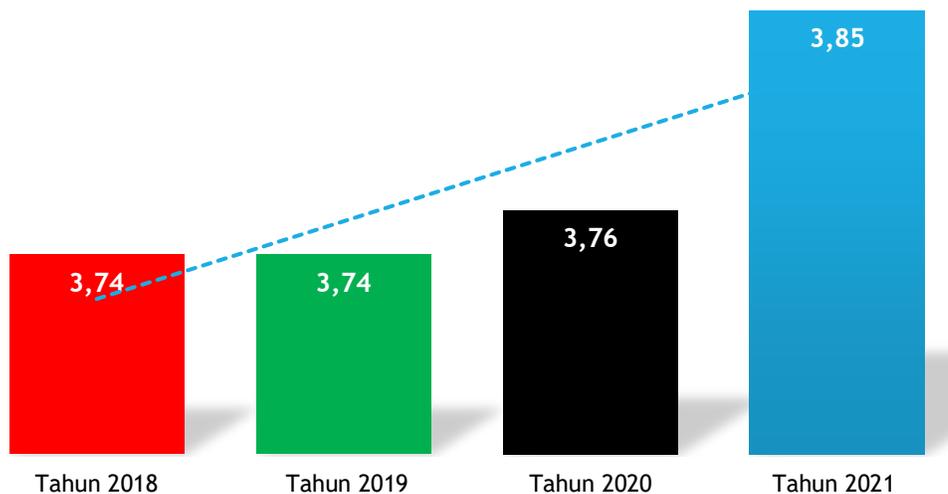
Sarana dan Prasarana						
23	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan)	0.00	0.38	16.86	76.25	6.51
24	Kelengkapan alat medis yang dibutuhkan untuk melakukan pemeriksaan, perawatan dan terapi	0.00	0.77	16.86	75.10	7.28
25	Keamanan dan jaminan privasi di ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan)	0.00	0.38	18.39	73.95	7.28
26	Kelengkapan alat dan kenyamanan di ruangan laboratorium	0.00	0.38	16.09	72.41	11.11
27	Kelengkapan obat di instalasi farmasi atau apotek	0.00	0.00	16.48	75.86	7.66
28	Ketersediaan ruang istirahat atau ruang ganti bagi staf medis/paramedis	0.00	6.13	15.33	72.80	5.75
29	Ketersediaan ruangan diskusi dan ruangan penunjang lainnya, seperti perpustakaan, ruangan komputer/ internet, dll. untuk staf medis/ paramedic	0.00	4.98	22.61	65.13	7.28
30	Ketersediaan toilet yang bersih. nyaman. aman dan lengkap (tersedia air bersih mengalir, sabun dan tisu) serta mudah untuk dijangkau	0.77	4.21	15.33	72.80	6.90
31	Ketersediaan lahan parkir yang memadai dan aman dari risiko kehilangan	0.00	1.15	14.94	73.18	10.73
32	Ketersediaan kantin atau toko yang menjual keperluan/konsumsi yang bersih, sehat serta mudah dijangkau	0.00	1.15	18.77	72.03	8.05



Gambar 15. Divergent Stacked Bar Chart Kepuasan Staf Terhadap Manajemen Rumah Sakit

Skor Rata-Rata Kepuasan Staf Terhadap Manajemen RSD Mangusada Kabupaten Badung

Hasil keseluruhan Kepuasan staf terhadap Manajaemen RSD Mangusada dilakukan dengan menghitung skor rata-rata kepuasan staf per item di 4 unsur pelayanan rawat inap, rawat jalan, rawat darurat dan penunjang untuk mengetahui unsur mana yang memiliki nilai rata-rata yang paling tinggi dan paling rendah. Hasil analisis menunjukkan total rata-rata kepuasan staf berdasarkan 32 item pernyataan adalah 3.85 (SD=0.40). Hasil ini cukup baik dibandingkan 3 tahun ke belakang. Perbandingan rata-rata kepuasan staf tahun 2018 -2021 yang dapat dilihat pada gambar 18 .



Gambar 16.Perbandingan Skor Kepuasan Staf terhadap Manajemen RSD Mangusada Tahun 2018 hingga 2021

Dengan menggunakan program komputer, skor total keseluruhan respon dari keseluruhan pernyataan kepuasan (32 item pernyataan kepuasan) dihitung untuk kemudian dibuat skor rata-rata (mean score) seluruh respon, yang diurut dari yang terkecil hingga ke angka terbesar, seperti yang ditampilkan di Tabel di bawah ini.

Tabel 30. Skor Rata-Rata Kepuasan Staf terhadap Manajemen RSD Mangusada Kabupaten Badung

No	Pernyataan	Rata-rata (mean)	SD
21	Pelaksanaan reward (pemberian bonus/hadiah) dan punishment (hukuman/teguran) dalam pelaksanaan Visi. Misi dan SOP rumah sakit	3.70	0.64
29	Ketersediaan ruangan diskusi dan ruangan penunjang lainnya. seperti perpustakaan. ruangan komputer/internet dll. untuk staf medis/paramedic	3.75	0.66
6	Situasi beban kerja	3.75	0.62
3	Situasi Finansial	3.75	0.60
10	Waktu untuk bersosialisasi dengan teman/masyarakat	3.76	0.55
22	Proses monitoring dan supervisi yang dilakukan staf manajemen/structural	3.77	0.57
13	Hubungan dan komunikasi antar staf manajemen/struktural di rumah sakit	3.78	0.55
15	Dukungan dan motivasi dari staf manajemen/struktural di rumah sakit	3.78	0.54
28	Ketersediaan ruang istirahat atau ruang ganti bagi staf medis/paramedic	3.78	0.64
16	Kejelasan informasi mengenai kontrak kerja. rencana pembagian tugas dan ruangan serta upah dan potongan	3.80	0.56
12	Hubungan/komunikasi/koordinasi antar atasan (jabatan struktural atau fungsional yang lebih tinggi dari anda)	3.81	0.56
30	Ketersediaan toilet yang bersih. nyaman. aman dan lengkap (tersedia air bersih mengalir. sabun dan tisu) serta mudah untuk dijangkau	3.81	0.65
2	Kondisi kesehatan mental dan emosional (stress. distress. depresi)	3.81	0.59
20	Kejelasan dalam pemberian informasi dan sosialisasi Visi. Misi serta SOP rumah sakit	3.82	0.54

8	Waktu istirahat dan tidur	3.82	0.58
9	Waktu kerja (terlalu panjang atau terlalu lama)	3.84	0.54
32	Ketersediaan kantin atau toko yang menjual keperluan/konsumsi yang bersih, sehat serta mudah dijangkau	3.87	0.55
4	Situasi kenyamanan kerja	3.88	0.56
25	Keamanan dan jaminan privasi di ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan)	3.88	0.51
5	Situasi keamanan kerja	3.89	0.56
17	Kesesuaian pembagian tugas dan ruangan dengan keahlian atau profesi staf	3.89	0.49
23	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan pelayanan medis (ruang pemeriksaan, ruang inap, ruang tindakan)	3.89	0.49
24	Kelengkapan alat medis yang dibutuhkan untuk melakukan pemeriksaan, perawatan dan terapi	3.89	0.51
19	Kejelasan pembagian waktu istirahat termasuk libur dan cuti	3.89	0.45
14	Dukungan dan motivasi dari sesama rekan staf medis/para medis	3.90	0.54
27	Kelengkapan obat di instalasi farmasi atau apotek	3.91	0.48
1	Kondisi kesehatan fisik	3.92	0.50
11	Hubungan/komunikasi/koordinasi antar sesama staf medis/para medis	3.93	0.51
31	Ketersediaan lahan parkir yang memadai dan aman dari risiko kehilangan	3.93	0.55
26	Kelengkapan alat dan kenyamanan di ruangan laboratorium	3.94	0.53
18	Kejelasan dalam pembagian waktu jaga atau periksa	3.95	0.48
7	Hubungan dengan pasangan/keluarga	4.15	0.55
Kepuasan secara keseluruhan		3.85	0.40

Berdasarkan tabel diatas diketahui, terdapat 16 pertanyaan yang memiliki rerata diatas rerata kepuasan secara keseluruhan. Unsur yang memiliki rerata kepuasan terendah ada pada pernyataan terkait pelaksanaan *reward* (pemberian bonus/hadiah) dan *punishment* (hukuman/teguran) dalam pelaksanaan visi, misi dan SOP rumah sakit. Sedangkan pernyataan yang memiliki rerata kepuasan tertinggi berada pada pernyataan terkait hubungan dengan pasangan atau keluarga.

Perbedaan Kepuasan Staf/Pegawai Berdasarkan Karakteristik Sosial Demografi

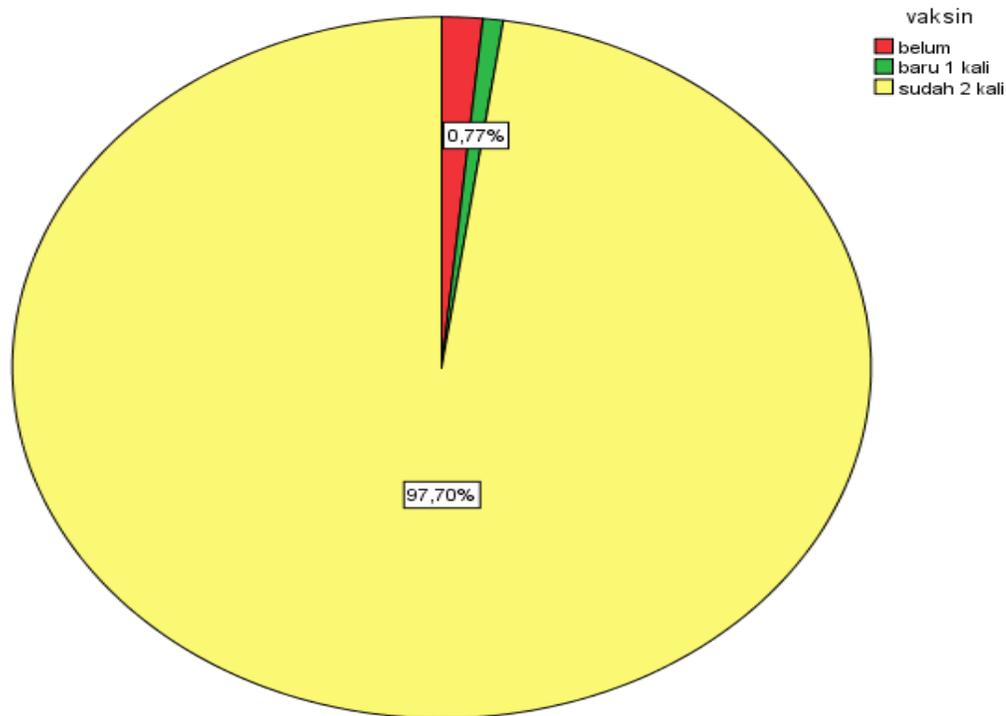
Dilakukan analisis terhadap perbedaan kepuasan staf berdasarkan karakteristik sosial demografi dengan menggunakan uji *Independent T Test* untuk dua kategori, sedangkan untuk lebih dari dua kategori digunakan uji *Oneway Anova* dengan tingkat kepercayaan 99%. Berdasarkan hasil uji perbedaan rata-rata kepuasan staf/pegawai berdasarkan karakteristik sosial demografi diketahui hanya ada satu variabel yang memiliki perbedaan kepuasan yang signifikan yaitu usia pegawai ($p < 0.001$). Secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 38 berikut.

Tabel 31. Perbedaan Kepuasan Staf/Pegawai Berdasarkan Karakteristik Sosial Demografi

Kategori	Rata-Rata (SD)	p value	Kategori	Rata-Rata (SD)	p value
Jenis Kelamin			Lama Tugas di ruangan		
Laki-Laki	4.05 (0.44)	0.583 ^a	≤10 tahun	4.10 (0.39)	0.725 ^a
Perempuan	4.09 (0.41)		>10 tahun	4.07 (0.48)	
Umur (tahun)			Lama bekerja di RS		
23-38	4.08 (0.39)	0.000 ^b	≤10 tahun	4.08 (0.39)	0.851 ^a
39-53	4.13 (0.41)		>10 tahun	4.09 (0.44)	
54-68	3.65 (0.32)				
Pendidikan			Pekerjaan		
SMA	4.15 (0.42)	0.538 ^a	Fisioterapi	3.87 (0.25)	0.080 ^b
Sarjana/Diploma	4.08 (0.41)		Dokter	3.92 (0.43)	
			Tenaga gizi	3.94 (0.32)	
Unit Kerja			Analisis	3.95 (0.49)	
Rawat inap	4.09 (0.42)	0.993 ^b	Perawat	4.04 (0.39)	
Rawat jalan	4.08 (0.33)		Lainnya	4.17 (0.45)	
Rawat darurat dan layanan penunjang	4.08 (0.46)		Dokter Spesialist	4.19 (0.43)	
			Bidan	4.22 (0.42)	
Status Kepegawaian			Pernikahan		
PNS	4.07 (0.41)	0.690 ^a	Menikah	4.09 (0.42)	0.140 ^a
Kontrak/lainnya	4.10 (0.43)		Belum Menikah/Cerai	3.94 (0.38)	
Pendapatan			N=261		
Rp 1.500.001- 2.500.000	4.00 (0.00)	0.955 ^b	<i>Ket: a= Independent T test, b= one way anova</i>		
Rp 2.500.001- 3.500.000	4.07 (0.39)				
Rp 3.500.001- 4.500.000	4.09 (0.42)				
> Rp 4.500.000	4.10 (0.46)				

Aspek COVID-19 berdasarkan Persepsi Staf/Pegawai

Kesiapan Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan khususnya di Masa COVID-19 dimulai dari pelayanan vaksinasi terhadap pegawainya hingga penyediaan layanan yang dibutuhkan. Gambar dibawah menunjukkan hampir sebagian besar pegawai Rumah Sakit Mangusada sudah melakukan vaksinasi lengkap (2 kali).



Gambar 19. Cakupan Vaksinasi COVID-19 Staf/Pegawai RSD Mangusada

Terkait persepsi risiko pegawai tertular COVID-19 dapat dilihat pada tabel 39. Hampir seluruh pegawai merasa berisiko tertular COVID-19 akibat pekerjaannya namun 95% merasa aman setelah adanya aksin COVID-19. Sebanyak 0.4% mengaku sangat tidak konsisten menggunakan masker ketika bekerja di rumah sakit. Sebagian besar pegawai mengaku pihak rumah sakit telah menyediakan fasilitas yang membantu penerapan protokol kesehatan COVID-19.

Tabel 32. Persepsi Risiko COVID-19 Dan Protokol Kesehatan Staf/Pegawai RSD Mangusada

No	Pernyataan	Sangat setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Persepsi Risiko						
1	Saya berisiko tertular COVID-19 karena bekerja di RS	32.2	62.1	5.7	0	0
2	Saya takut dengan COVID-19	15.3	51.7	23.8	6.5	2.7
3	Saya merasa aman setelah adanya Vaksin COVID-19 ketika bekerja di RS	9.6	61.7	23.8	5.0	0
Protokol Kesehatan						
4	Saya konsisten menggunakan masker ketika bekerja di RS	46.4	51.0	2.2	0	0.4
5	saya mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir/ menggunakan handsanitizer setelah menyentuh benda yang ada di RS	50.2	49.8	0	0	0
6	saya mengganti pakaian ketika akan masuk rumah setelah pulang dari rumah sakit	47.5	51.3	1.1	0	0
7	saya menjaga jarak 1- 2 meter saat ngobrol bersama orang lain di RS	33.3	62.1	4.6	0	0
8	Tersedia fasilitas RS yang membantu saya untuk tetap menerapkan protokol kesehatan					
	a. Ruang Khusus untuk penggunaan APD	23.8	68.6	5.4	1.9	0.4
	b. Menyediakan Tempat Khusus untuk pembuangan APD	24.9	72.8	1.1	1.1	0
	c. Kursi yang diberi label X untuk tidak diduduki	24.9	73.9	0.8	0.4	0
	d. Tempat mencuci tangan yang mudah ditemui	23.0	73.6	1.5	1.1	0.8
	e. Pemeriksaan Suhu Tubuh sebelum memasuki ruangan	21.1	63.2	9.6	5.0	1.1
	f. Ruang Terpisah dengan yang teman kerja yang memiliki Gejala COVID	23.0	65.9	5.7	4.6	0.8
	g. Pihak Rumah Sakit menyediakan sarana pemeriksaan Rapid/Swab bagi pegawai Rumah Sakit	28.0	68.6	2.3	0.8	0.4
	h. Pihak RS menyediakan sarana vaksinasi untuk seluruh staf RS	33.3	63.2	3.4	0	0

DISKUSI

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

Dari tahun ke tahun, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, tetap menjadi unsur yang paling rendah tidak hanya pada ruang rawat inap, namun juga ruang rawat jalan serta rawat darurat dan layanan penunjang. Sangat penting bagi RSD Mangusada sebagai salah satu tempat pelayanan publik untuk memperhatikan permasalahan penanganan pengaduan, saran dan masukan, terlebih unsur ini telah menjadi perhatian dari tahun ke tahun. Salah satu wujud praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan (*complaint*) atau pengaduan mana kala pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan. Tidak bisa dipungkiri bahwa dalam setiap kegiatan atau pekerjaan yang melibatkan banyak orang kemungkinan terjadinya kesalahpahaman, salah pengertian, miskomunikasi, dan ketidakakuratan informasi antar pelaku, amatlah tinggi. Hal-hal ini mudah mengundang terjadinya kekecewaan antar pihak-pihak tersebut (Zeithaml et.al, 1990). Beberapa di antara kekecewaan tersebut akan didiamkan dan ditelan oleh pihak yang kecewa dengan berbagai alasan. Beberapa kekecewaan yang lain akan ditumpahkan dalam bentuk protes. Jika tidak ditangani dengan benar, protes-protes semacam ini bisa menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran pekerjaan. Kondisi-kondisi ini memerlukan perhatian serius dalam memperbaiki pengelolaan pelayanan pengaduan untuk memperbaiki pelayanan publik.

Pada prinsipnya implementasi pelayanan pengaduan masyarakat kepada pemerintah diupayakan agar mempermudah masyarakat yang akan menyampaikan pengaduannya, antara lain dengan menyediakan layanan *hotline*, sms, faksimili dan situs web sebagai sarana mempermudah pengaduan masyarakat, untuk itu RSD Mangusada perlu menjamin kelengkapan elemen manajemen komplain yang menentukan keberhasilan penyelenggaraannya. Menurut kajian yang dilakukan oleh Tim Direkotrat Aparatur Negara (2010), faktor-faktor yang mendukung ketersediaan elemen manajemen pengaduan yang lengkap adalah kebijakan, komitmen pimpinan, perencanaan, tingkat pendidikan dan sosialisasi. Hasil penelitian dan uji hipotesis dalam kajian tersebut menunjukkan bahwa setidaknya-tidaknya keberhasilan manajemen komplain dipengaruhi oleh aspek: *Personal factors, Leadership factors, Team factors, System factors, dan Contextual factors*. Dimana masing-masing instansi dapat berinovasi dalam mengembangkan sistem manajemen komplain

berdasarkan kekuatan yang dimiliki organisasi dan disesuaikan dengan situasi yang ada pada organisasi tersebut.

Berdasarkan analisis dari skor rata-rata kepuasan setiap item pernyataan, sebagian besar unsur yang memiliki nilai rata-rata rendah adalah unsur yang berkaitan dengan waktu pelayanan, pengaduan, saran dan masukan, unsur sarana prasarana, dan biaya. Tiga item yang memiliki skor rata-rata kepuasan terendah tidak hanya pada ruang rawat inap namun juga rawat jalan, rawat darurat dan penunjang adalah unsur waktu pelayanan diantaranya pelayanan ambulance/mobil jenazah terlaksana ≤ 30 menit, waktu tanggap pelayanan pemulasaraan jenazah ≤ 2 jam, dan tidak pernah kesulitan mendapatkan kebutuhan transfusi darah. Dapat dimaklumi waktu pelayanan terutama mengenai mobil ambulance/mobil jenazah, pemulasaraan jenazah dan transfusi darah di saat pandemic COVID-19 akan dikeluhkan oleh banyak pengguna layanan RSD Mangusada.

Lonjakan kasus COVID-19 yang terjadi saat pengambilan data kepuasan ini dilakukan memang cukup tinggi yang dapat saja menyebabkan beberapa sampel merasa kesulitan untuk mendapatkan layanan terkait mobil ambulance, meskipun Kabupaten Badung sendiri sudah memiliki cukup banyak mobil ambulance desa, namun di situasi pandemi seperti saat ini, kekurangan sarana dan prasarana akan mudah untuk ditemukan. Hal lain yang perlu mendapat perhatian lebih adalah waktu tunggu untuk mendapatkan layanan. Waktu tunggu pelayanan merupakan permasalahan yang dihadapi di hampir seluruh rumah sakit. Sebenarnya dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 tahun 2008, menegaskan bahwa waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan dokter (dari mulai mendaftar) yaitu kurang dari atau sama dengan 60 menit. Waktu tunggu untuk mendapatkan layanan kesehatan sangat erat kaitannya dengan kesiapan dan perencanaan dari pihak manajemen rumah sakit. Kesiapan tersebut dalam hal jadwal dokter dan petugas kesehatan lainnya, ketersediaan alat serta ruangan yang memadai. Beberapa studi mengindikasikan bahwa waktu tunggu layanan kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien, dimana pasien yang mendapatkan layanan dengan waktu tunggu kurang dari 70 menit, hanya akan memberikan respon kepuasan maksimal cukup puas, sehingga untuk mendapatkan respon sangat puas, maka waktu mendapatkan pelayanan kesehatan harus dipersingkat lagi (Campbell et.al, 2009; Laeliah and Subekti, 2016; Abolfotouh et al., 2017; Chumpitaz and Paparoidamis, 2004). Tidak jauh berbeda dengan stok darah yang juga memang menurun disaat pandemic dikarenakan semakin sedikit masyarakat yang ikut mendonorkan darahnya sedangkan kebutuhan akan darah setiap harinya malah jauh meningkat.

Hal lain yang dapat diapresiasi dari ketiga jenis ruangan yang disurvei (rawat inap, rawat jalan, rawat darurat dan layanan penunjang) adalah tiga item dalam unsur prosedur spesifikasi jenis pelayanan yang memiliki skor rata-rata kepuasan tertinggi diantaranya tidak ada/tidak pernah mendengar kasus kematian bayi lahir hidup karena kelalaian petugas, tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien, cacat, atau kematian dan tidak ada/tidak pernah mendengar kasus kematian ibu melahirkan karena kelalaian petugas. Ketiga hal tersebut secara tidak langsung menunjukkan kehandalan staff serta manajemen RSD Mangusada dan terbukti dalam survei ini ditemukan bahwa sebagian besar pasien rawat inap, rawat jalan, rawat darurat dalam layanan penunjang, mayoritas merasa terjadi peningkatan kesehatan setelah menggunakan layanan RSD Mangusada dengan persentase berturut-turut sebanyak 70,4 untuk pasien rawat inap, 73,9% untuk pasien rawat jalan, dan 67,2% untuk pasien rawat darurat dan layanan penunjang.

Item protokol kesehatan (prokes) untuk pencegahan COVID-19 pada ketiga layanan yang disurvei, seluruhnya ditemukan hasil serupa dimana cukup banyak pasien yang mengaku penerapan prokes di RSD Mangusada masih belum maksimal diantaranya masih ditemui kerumunan orang (>50 orang) ketika menunggu di RS, tidak adanya pemeriksaan suhu tubuh sebelum memasuki ruangan dan tidak adanya promosi/ edukasi mengenai COVID-19. Hendaknya RSD Mangusada untuk dapat memperbaiki ketiga aspek tersebut agar meminimalisir lonjakan kasus mengingat RS merupakan salah satu tempat kritis untuk penularan COVID-19 hingga penyakit menular lainnya yang tidak hanya membahayakan pasien namun juga pegawai yang bekerja. Cukup banyaknya pasien khususnya di ruang rawat inap yang sama sekali belum divaksin atau baru divaksin sebanyak satu kali, maupun persepsi-persepsi pasien yang masih merasa tidak takut dengan COVID-19 mengharuskan tenaga kesehatan yang bertugas maupun manajemen memastikan dapat mengendalikan penularannya melalui pengetatan prokes di rumah sakit. Menerapkan booking online untuk pasien rawat jalan maupun layanan penunjang merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengurangi kepadatan pasien di RSD Mangusada. Selain diterapkan, cara ini harus disebarluaskan melalui semua kanal informasi agar pelanggan dapat mengetahui mengenai sistem baru tersebut.

Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap

Survei kepuasan di ruang rawat inap tahun ini, melibatkan 152 pasien di 9 kamar perawatan sesuai ruang rawat yang dapat diakses selama COVID-19. Dari skor Indeks Kepuasan Masyarakat

(IKM) unit pelayanan rawat inap RSD Mangusada Kabupaten Badung tahun ini juga mengalami peningkatan pesat dibandingkan dengan tahun lalu yaitu sebesar 90.09 (vs 81.04 pada tahun lalu) dan masuk dalam kategori mutu pelayanan **SANGAT BAIK**. Meskipun demikian, jika dilihat lebih rinci setiap item pernyataan yang ditanyakan kepada sampel Item pernyataan yang mendapatkan jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju, dan biasa saja paling besar (>20%) adalah item pernyataan terdapat ruangan laboratorium yang lengkap dan nyaman dan makanan yang diberikan enak dari segi rasa, dan sesuai dari segi tekstur, aroma, dan penampilan.

Aspek lengkap dan kenyamanan pada laboratorium termasuk dalam aspek fisik (tangible) seperti kemudahan akses, panduan arah menuju ruang laboratorium, ukuran ruang laboratorium baik ruang tunggu, ruang pengambilan sampel serta aspek waktu tunggu maupun kemudahan untuk mendapatkan hasil laboratorium yang perlu menjadi perhatian RSD Mangusada terutama di masa-masa pandemi COVID-19, mengingat RSD Mangusada merupakan salah satu RS rujukan COVID dan memiliki laboratorium untuk melakukan uji sampel rapid/PCR sehingga dapat saja memiliki antrian laboratorium yang menumpuk. Pada penelitian mengenai kepuasan terhadap laboratorium mikrobiologi di G.B Pant Hospital (Bhargava, 2012) didapatkan tingkat kepuasan 83%, meskipun begitu banyak masalah yang dirasakan pasien laboratorium, diantaranya lokasi yang tidak nyaman seperti kurangnya tanda arah, panduan lokasi, maupun buku informasi yang dapat memberikan informasi tentang pelayanan, waktu tunggu dan kepadatan laboratorium yang tidak diimbangi dengan jumlah pegawai. Pada penelitian lain di Laboratorium Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang (Lestari, 2019), didapatkan hasil wawancara singkat bahwa responden merasa jika lokasi laboratorium merupakan lokasi yang tidak strategis karena lokasi laboratorium yang berada di lantai 2 dan dibagian belakang menyulitkan pasien yang sudah 45 tahun keatas maupun pengguna kursi roda yang memakan waktu. Aspek makanan bagi pasien ruang rawat inap juga memerlukan perbaikan berdasarkan survei tahun ini, dimana rasa, tekstur, aroma hingga tampilan makanan adalah hal yang penting karena dapat meningkatkan nafsu makan.

Penelitian yang dilakukan oleh Purnamasari et. Al (2019) penentuan porsi, variasi bahan, dan kesesuaian alat makan juga diketahui mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di RS Wangaya, lebih lanjut dalam hasil tersebut disebutkan bahwa, kepuasan pasien yang tinggi terhadap pelayanan makanan di RS dapat saja diakibatkan oleh ekspektasi pasien yang rendah, sehingga jika hasil RSD Mangusada menunjukkan hasil sebaliknya maka beberapa perbaikan memang perlu dilakukan untuk memenuhi harapan dari pasien.

Analisis bivariat dengan melihat faktor sosiodemografi apa yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap ini, ditemukan bahwa faktor pekerjaan dan ruangan yang disurvei memiliki perbedaan kepuasan yang bermakna secara statistik, dimana kepuasan pasien yang bekerja lebih tinggi dibandingkan pasien yang tidak bekerja. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Suratni et al., (2018) yang mendapatkan temuan yang sama dengan hasil survei ini, faktor pekerjaan dapat saja mempengaruhi tingkat kepuasan dari pasien dikarenakan pasien yang bekerja dapat saja memiliki harapan yang tidak terlalu tinggi akan pelayanan yang didapatkan karena memahami betul situasi pelayanan di RS maupun memiliki kecenderungan untuk hanya memikirkan kondisi kesehatannya saja dibandingkan hal-hal lainnya. Analisis multivariat pada survei ini juga menemukan dan kepuasan pasien di ruangan panyembrama paling tinggi dibandingkan ruangan-ruangan lainnya. Untuk dapat memaksimalkan kepuasan pasien, maka ruang panyembrama di RSD Mangusada dapat saja menjadi cerminan/standar pelayanan yang dapat diduplikasi ke ruangan-ruangan lainnya.

Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan

Skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan rawat jalan RSD Mangusada Kabupaten Badung tahun ini meningkat menjadi 81.42 dan masuk dalam kategori mutu pelayanan BAIK. Salah satu hal yang patut dipertahankan untuk membuat skor kepuasan ruang rawat jalan meningkat dari waktu ke waktu antara lain adalah unsur biaya yang mendapatkan respon setuju dan sangat setuju paling besar yaitu pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (khusus pasien Umum/Non JKN) dan sebelum mendapat pelayanan, pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya (khusus peserta JKN) serta unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) yaitu setelah pemeriksaan, dokter/perawat menjelaskan dengan detail kondisi kesehatan/kesakitan yang dialami oleh pasien Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan kepada pasien di RSD Mangusada sudah sangat baik dilihat dari perilaku petugas kesehatan yang memberikan waktu lebih untuk menjelaskan dengan baik kondisi kesehatan/kesakitan yang dialami oleh pasien. Terbukti juga dari sebanyak 78,6% pasien rawat jalan merupakan pasien yang sudah dirawat sebelumnya dan memilih untuk datang kembali ke RSD Mangusada. Unsur biaya yang mendapat apresiasi pada survei tahun ini sebenarnya mendapat persentase kepuasan yang tinggi pada tahun sebelumnya. Unsur yang mendapatkan respon positif ini tidak terlepas dari penyelenggaraan sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang cukup baik di Indonesia. Dengan adanya JKN/BPJS sangat membantu masyarakat dalam mengatasi kesulitan berobat akibat perekonomian yang kurang. Sehingga masyarakat tidak merasa

dibebani dengan biaya perawatan dan pengobatan yang cukup mahal dan mampu menjangkau pelayanan kesehatan dengan maksimal.

Analisis terhadap perbedaan kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan karakteristik sosial demografi menemukan bahwa pekerjaan, biaya perawatan, dan ruang perawatan memiliki perbedaan kepuasan yang signifikan ($p < 0.05$). Pasien yang tidak bekerja dan menggunakan unit layanan rawat jalan memiliki kepuasan lebih tinggi dibandingkan pasien yang bekerja. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan sangat subjektif sifatnya dan dipengaruhi banyak faktor yang berperan dalam individu. Penerima pelayanan dipengaruhi oleh kedudukan sosial salah satunya faktor pekerjaan (Suryanti 2014). Dalam penelitian tersebut terlihat adanya hubungan walaupun rendah, antara pekerjaan dengan status sosial seseorang, pada mereka yang bekerja pada kelompok pekerja yang dapat menaikkan status sosialnya akan merasa puas terhadap pelayanan, bila prioritas kebutuhan lebih tinggi telah tercapai maka akan timbulah kebutuhan yang lain pada tingkat berikutnya. Seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut dan mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang tidak memuaskan baginya dibandingkan dengan seseorang yang tidak bekerja. Lebih lanjut, pasien yang menggunakan asuransi swasta memiliki kepuasan paling tinggi dibandingkan pasien dengan cara bayar lainnya. Hal ini wajar terjadi mengingat pada umumnya pengguna asuransi swasta dapat memilih menggunakan semua jenis layanan sesuai dengan premi yang telah dipilih. Hasil ini juga mengindikasikan bahwa pelayanan di berbagai poli rawat jalan menggunakan yang cara pembayarannya menggunakan asuransi swasta (umumnya berasal dari kalangan sosial ekonomi menengah keatas) telah sangat baik sehingga dapat memenuhi harapan dari pelanggan dari kalangan market tersebut. Aspek sosiodemografi yang juga perbedaan kepuasan secara signifikan adalah jenis poli dimana pasien yang menggunakan layanan di poli V (Jiwa/psikiatri, Filter, Anestesi, Urologi, PMTCT, VCT) memiliki kepuasan paling tinggi dibandingkan pengguna layanan di poli lainnya. Hal ini juga patut dicontoh oleh poli-poli lainnya agar dapat berkontribusi terhadap skor kepuasan di masa yang akan datang.

Kepuasan pasien di Rawat Darurat dan Layanan Penunjang

Survei ini mayoritas pasien yang menjadi sampel dalam kepuasan layanan di rawat darurat dan layanan penunjang adalah pasien yang menggunakan layanan laboratorium (39,1%) dan apotek (25,8%). Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien pada kelompok ini diketahui bahwa

terjadi peningkatan sedikit dalam nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan rawat darurat dan layanan penunjang RSD Mangusada Kabupaten Badung dibandingkan tahun lalu, dimana tahun ini IKM rawat darurat dan layanan penunjang adalah sebesar **83.25 (vs 83.04 tahun 2020)** dan masuk dalam kategori mutu pelayanan **BAIK**. Berbeda dengan unit rawat jalan, pada rawat darurat dan layanan penunjang, unsur biaya mendapatkan jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju dan biasa saja paling besar (>40%) yaitu pada item pernyataan besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien (Khusus pasien Umum/Non JKN), besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima (Khusus pasien Umum/Non JKN), Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (Khusus pasien Umum/Non JKN), dan pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (Khusus pasien Umum/Non JKN). Hal ini wajar terjadi sebab pasien umum dan non JKN yang tidak memiliki asuransi pasti akan membayar cukup mahal untuk mendapatkan layanan spesialistik seperti menggunakan laboratorium untuk pemeriksaan dan menebus obat-obatan. Meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan di rawat darurat maupun layanan penunjang serta transparansi dalam menjelaskan jenis perawatan dan biaya yang harus dibayarkan sebelum tindakan khususnya bagi pasien umum sangat diperlukan agar hal ini tidak muncul lagi dalam survei selanjutnya.

Hal lain yang dapat diapresiasi dari kepuasan pasien di rawat darurat dan layanan penunjang adalah item pernyataan mengenai tindakan medis dilakukan berdasarkan persetujuan pasien atau keluarga pasien, petugas pelayanan memberikan pelayanan terhadap seluruh pasien yang datang tanpa kecuali (tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun), dan terdapat ruang tunggu periksa pasien atau ruang tunggu rawat inap yang memadai dan nyaman. Ketiga hal ini harus tetap dipertahankan agar skor IKM secara keseluruhan dapat dikontrol naik. Hasil survei menunjukkan perbedaan kepuasan pasien rawat darurat dan layanan penunjang berdasarkan karakteristik sosial demografi, dimana yang berbeda dan bermakna secara signifikan hanyalah berdasarkan kategori Ruangan, yaitu pengguna layanan apotek memiliki kepuasan lebih tinggi dibandingkan ruangan lainnya (Laboratorium, radiologi, IGD dan VK). Hal ini sesungguhnya tidak dapat dibandingkan mengingat layanan apotek cenderung sederhana dibandingkan dengan ruangan lainnya yang disurvei.

Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan terhadap Peserta Didik

Survei kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan terhadap dokter residen diketahui bahwa mayoritas pengguna kedua unit layanan tidak menyadari/tidak tahu bahwa terdapat peserta didik di layanan tersebut (rawat inap 96,71% pasien tidak tahu dokter residen dan 97,65% pasien rawat jalan tidak mengetahui dokter residen). Hal ini memang wajar terjadi karena penggunaan masker dan APD yang menyulitkan pasien untuk mengidentifikasi mana yang merupakan tenaga medis atau bukan. Akan tetapi patut untuk bagian diklat RSD Mangusada untuk menerapkan aturan/SOP bagi setiap dokter residen untuk memperkenalkan diri kepada pasien sebagai residen sebelum memberikan tindakan/edukasi kepada pasien. Tidak banyak temuan yang dapat dibahas pada kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan terhadap dokter residen karena hasil survei ini hanyalah cerminan sebagian kecil dari sampel yang memang tahu sejak awal bahwa pernah kontak dengan residen atau merupakan sampel yang tahu setelah diberikan penjelasan oleh enumerator. Akan tetapi, dari sebagian kecil sampel tersebut, diketahui bahwa terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dari layanan yang diberikan oleh dokter residen, khususnya di layanan rawat jalan antara lain mengenai sikap atau keramahan peserta didik yang merawat (cara memperkenalkan diri, cara berkomunikasi), cara menjelaskan mengenai prosedur pemeriksaan, dan kesempatan bertanya atau menyampaikan sesuatu yang dianggap penting ke peserta didik.

Kepuasan Pegawai Fungsional terhadap Manajemen RSD Mangusada

Survei kepuasan pegawai yang melibatkan 261 orang pegawai fungsional yang bertugas baik di rawat inap, rawat jalan serta layanan penunjang mendapatkan hasil bahwa sebagian besar jawaban staf/pegawai berada pada skala puas dan sangat puas (>50%), dan hanya sebagian kecil yang menjawab sangat tidak puas, tidak puas dan biasa saja (<50%). Berdasarkan hasil analisis, unsur yang mendapatkan respon sangat tidak puas, tidak puas, dan biasa saja paling banyak (>29%) terdapat pada item pernyataan situasi finansial pada unsur kesejahteraan. Selanjutnya diikuti oleh unsur sistem manajemen yaitu pelaksanaan *reward* (pemberian bonus/hadiah) dan *punishment* (hukuman/teguran) dalam pelaksanaan visi, misi dan SOP rumah sakit dan unsur kesejahteraan yaitu waktu untuk bersosialisasi dengan teman/masyarakat.

Unsur kesejahteraan yang mendapatkan kepuasan rendah berkaitan dengan finansial dan waktu untuk bersosialisasi dengan teman/masyarakat. Hal ini sangat wajar dirasakan oleh cukup banyak pegawai di RS terutama dalam kondisi lonjakan pasien yang datang dalam situasi pandemi COVID-19 dan juga mengharuskan beberapa pegawai untuk melakukan Work from Home (WFH)

serta menerapkan social distancing sehingga memungkinkan sulitnya koordinasi dilakukan antar teman/masyarakat. Selain itu situasi pandemi COVID-19 yang melonjak menyebabkan hampir kolapsnya sistem kesehatan tidak hanya di daerah namun juga nasional. RSD Mangusada sebagai RS utama di daerah dengan skala layanan satu kabupaten Badung tentu saja akan sangat terdampak dengan situasi pandemi ini sehingga mempengaruhi bertambahnya waktu kerja pegawai khususnya tenaga kesehatan yang langsung melayani pasien. Manajemen RSD Mangusada perlu memastikan bahwa tidak terjadi kelelahan dari tenaga kesehatan akibat waktu kerja yang panjang sehingga meningkatkan risiko terjadi kesalahan dalam perawatan pasien. Memastikan bahwa seluruh gaji serta tunjangan yang dibayarkan tepat waktu sebagai kompensasi dari beban kerja yang tinggi juga dapat berdampak pada *turnover intention* terutama pada tenaga-tenaga non PNS (Putra dan Surya, 2016). Jika pegawai sudah puas akan gajinya, maka komitmen organisasional akan tercipta dengan sendirinya. Secara praktis, untuk mengurangi *turnover intention* yang disebabkan oleh ketidakpuasan gaji, harus lebih memperhatikan waktu dalam memberikan kompensasi terhadap pegawai. Pemberian kompensasi dengan tepat waktu akan membuat pegawai lebih berkomitmen terhadap pekerjaan. Dalam mengatasi kepuasan akan situasi finansial pada pegawai RSD Mangusada bisa diberikan kompensasi lebih sesuai dengan kewajiban yang dilakukan pegawainya, misal dalam bentuk upah lembur dan THR. Secara umum, rumah sakit hendaknya lebih memperhatikan cara untuk membuat karyawannya betah dan ingin tetap bekerja dan berkarir dirumah sakit sehingga pelayanan yang prima dapat diberikan untuk masyarakat pengguna layanan.

Selanjutnya mengenai pelaksanaan *reward* (pemberian bonus/hadiah) dan *punishment* (hukuman/teguran) dalam pelaksanaan visi, misi dan SOP rumah sakit sangat perlu dilakukan untuk mencapai tujuan keberhasilan Refomasi Birokrasi pada setiap organisasi di pemerintah termasuk RSD Mangusada. Organisasi pemerintah terhadap peningkatan kinerja, dengan mewujudkan pelaksanaan *reward* atau penghargaan yang berdampak pada peningkatan karier pegawai, diberikan atas dasar prestasi pegawai berupa hadiah berupa kenaikan pangkat, promosi jabatan dan yang lain-lain yang terkait didalam peningkatan kinerja pegawai, dengan tujuan agar dapat menciptakan motivasi pegawai untuk berprestasi memotivasi kepuasan kerja pegawai. Pelaksanaan *reward* dan *punishment* yang diberikan pada setiap unit di lingkungan RSD Mangusada, memerlukan penataan sistem *reward* dan *punishment* untuk diimplementasikan secara adil dari level bawah sampai pucuk pimpinan sesuai dengan beban dan resiko pegawai. Hal ini tentunya reward yang diberikan pegawai berprestasi diharapkan secara adil dan bijak. Adil dan bijak adalah memperlakukan hak dan kewajiban dalam pelaksanaan reward dan punishment, secara

seimbang, tidak memihak dan tidak merugikan pegawai yang mendapatkan reward maupun punishment. Saat *reward* sudah berjalan dengan baik, untuk dilaksanakan kepada pegawai yang berprestasi, dan berdampak pada peningkatan karier pegawai, dan *punishment* sudah berjalan dengan baik, dengan melaksanakan hukuman kepada pegawai yang melanggar sesuai besar kecilnya pelanggarannya, maka akan menciptakan jera pada setiap pegawai yang melanggar hukuman disiplin. Maka peningkatan kinerja akan terwujud dikarenakan ada timbal balik antara *reward* dan *punishment* dapat berjalan bersama-sama, akan timbul memotivasi pada setiap pegawai untuk memacu mencapai berbagai prestasi dan memperkecil pelanggaran pegawai.

Jika dilihat dari hasil keseluruhan Kepuasan staf terhadap Manajaemen RSD Mangusada yang dilakukan dengan menghitung skor rata-rata kepuasan staf per item di 4 unsur pelayanan rawat inap, rawat jalan, rawat darurat dan penunjang diketahui terjadi peningkatan kepuasan pada survei tahun ini dibandingkan survei tahun lalu (3,85 tahun 2021 vs 3,76 tahun 2020). Beberapa aspek yang patut diapresiasi yaitu unsur kesejahteraan serta sistem manajemen, diantaranya hubungan dengan pasangan/keluarga, kejelasan dalam pembagian waktu jaga atau periksa, dan kejelasan pembagian waktu istirahat termasuk libur dan cuti.

Jika dikaji lebih lanjut terdapat perbedaan tingkat kepuasan pada staf/pegawai berdasarkan karakteristik sosial demografi dimana hanya umur responden yang bermakna secara signifikan mempengaruhi kepausan pegawai. Diketahui bahwa pegawai/staff yang berada pada usia 39-53 tahun memiliki kepuasan lebih tinggi dibandingkan responden dalam kelompok umur lainnya. Hal ini wajar terjadi mengingat cukup banyak pegawai yang berada pada kelompok usia produktif ini sehingga memungkinkan pegawai sedang berada pada kondisi prima dengan jabatan yang cukup dan kondisi finansial yang lebih stabil dibandingkan pada kelompok umur lainnya. Dari aspek Kesiapan Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan khususnya di Masa COVID-19 dimulai dari pelayanan vaksinasi terhadap pegawainya hingga penyediaan layanan yang dibutuhkan diketahui bahwa mayoritas pegawai (97,7%) sudah mendapatkan vaksin sebanyak 2 kali. Vaksin COVID-19 minimal 2 kali bagi tenaga kesehatan merupakan prioritas yang harus dilaksanakan oleh RSD Badung mengingat tenaga kesehatan memiliki risiko sangat tinggi untuk tertular COVID-19. Sebagian besar pegawai juga merasa setuju bahwa dirinya berisiko tertular, merasa takut dengan COVID-19, namun tetap merasa aman setelah adanya Vaksin COVID-19. Begitupula dengan pelaksanaan prokes, sebagian besar responden setuju untuk pernyataan mengenai konsistensi penggunaan masker, mencuci tangan, mengganti pakaian Ketika pulang dari RS, serta menjaga jarak. Namun terdapat beberapa item fasilitas yang perlu diperhatikan oleh RSD Mangusada untuk mendukung penerapan prokes bagi pegawai diantaranya adalah menyiapkan ruang khusus untuk

penggunaan APD, menyediakan tempat khusus untuk pembuangan APD, menyediakan kursi yang diberi label X untuk tidak diduduki, menyediakan tempat mencuci tangan yang mudah ditemui, melakukan pemeriksaan suhu tubuh sebelum memasuki ruangan tidak hanya bagi pasien namun juga pegawai, menyediakan ruang terpisah dengan yang teman kerja yang memiliki Gejala COVID dan menyediakan sarana pemeriksaan Rapid/Swab bagi pegawai Rumah Sakit secara berkala dan jika bisa tidak berbayar.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Dari survei kepuasan yang diadakan pada seluruh unit layanan, kepuasan pasien terhadap peserta didik dan juga kepuasan pegawai terhadap manajemen RSD Badung, mendapatkan hasil yang memuaskan dan mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya.
2. Beberapa aspek yang perlu dipertahankan diantaranya adalah tiga item dalam unsur prosedur spesifikasi jenis pelayanan yang memiliki skor rata-rata kepuasan tertinggi diantaranya tidak ada/tidak pernah mendengar kasus kematian bayi lahir hidup karena kelainan petugas, tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien, cacat, atau kematian dan tidak ada/tidak pernah mendengar kasus kematian ibu melahirkan karena kelainan petugas.
3. Berdasarkan penilaian indeks kepuasan pasien, tahun ini meskipun ada peningkatan nilai unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dari tahun sebelumnya, namun masih menjadi salah satu nilai kepuasan yang harus ditingkatkan lagi. Selain itu unsur waktu tunggu dan transparansi biaya pada beberapa layanan juga perlu diperbaiki dan ditingkatkan.
4. Sebagian besar pasien di ruang rawat inap dan rawat jalan tidak mengetahui dan tidak menyadari keberadaan dokter residen yang melakukan perawatan, sehingga hasil survei hanya mewakili sebagian kecil sampel yang memang tahu sejak awal atau tahu setelah mendapatkan penjelasan.
5. Kepuasan pegawai terhadap manajemen RSD Mangusada sudah baik namun perlu diperhatikan terkait kesejahteraan dan sistem manajemen seperti pelaksanaan reward dan punishment bagi pegawai.
6. Penerapan protokol kesehatan untuk mencegah penularan COVID-19 telah dilaksanakan namun belum maksimal terutama masih ditemui kerumunan orang (>50 orang) ketika

menunggu di RS, tidak adanya pemeriksaan suhu tubuh sebelum memasuki ruangan dan tidak adanya promosi/ edukasi mengenai COVID-19.

Saran

1. Beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan untuk membenahi mekanisme pengaduan, complain maupun saran ini diantaranya yaitu penambahan survei kualitatif kepada pasien yang lebih mendalam terkait unsur pengaduan, complain maupun saran ini agar mendapatkan solusi yang lebih aplikatif.
2. Terdapat dua alternatif unit pelaksana manajemen complain yaitu menggunakan unit independen yang ada di bawah struktur pemerintah daerah atau unit independen yang ada di unit pelayanan public seperti membentuk tim pelayanan keluhan RSD Mangusada. Hal lainnya yang juga perlu dilakukan adalah menentukan saluran pengaduan pelanggan dengan memaksimalkan saluran internal (pengaduan yang disampaikan secara langsung kepada kantor/institusi yang bersangkutan). Saluran ini dapat terdiri dari beberapa kemungkinan seperti Hotline (SMS, Telephone, email), Kotak Pengaduan dan Saran, *Pooling* Kepuasan manual maupun komputerisasi, maupun melalui media sosial (Instagram/facebook) RSD Mangusada.
3. Memastikan koordinasi antar pegawai tetap berjalan dengan baik dan efektif meskipun tatap muka tidak dapat dilakukan karena situasi pandemic dengan memaksimalkan layanan komunikasi online melalui WA Group, Zoom maupun sistem mailist jika memungkinkan.
4. Memastikan dokter residen mudah diidentifikasi dengan mudah oleh pasien dengan memberikan pin/tanda pengenal yang lebih jelas karena situasi pandemi mengharuskan semua orang memakai masker sehingga menyulitkan pasien untuk membedakan tenaga medis yang melayani. Penting juga membiasakan memperkenalkan diri sebelum memberikan perawatan kepada pasien.
5. Menerapkan sistem booking online untuk mengurangi antrian, mensosialisasikannya dengan jelas kepada seluruh pasien melalui berbagai kanal informasi yang sering diakses oleh masyarakat, serta mengalokasikan anggaran untuk mempersiapkan sarana dan prasarana untuk pengetatan protokol kesehatan baik bagi pasien maupun pegawai RS.

REFERENSI

- Abolfotouh MA, Al-Assiri MH, Alshahrani RT, Almutairi ZM, Hijazi RA and Alaskar AS. Predictors of patient satisfaction in an emergency care centre in central Saudi Arabia: a prospective study. *Emergency Medicine Journal : EMJ*. 2017; 34: 27-33.
- Bhargava A, ThakurA, Mishra B. Satisfaction survei of microbiological test done in G.B. Pant Hospital. *Health Care Qual Assur*. 2012 : 25 (7) 555-64. PubMed PMID: 23276052.
- Campbell J, Roland M, Richards S, Dickens A, Greco M and Bower P. Users' reports and evaluations of out-of-hours health care and the UK national quality requirements: a cross sectional study. *The British Journal of General Practice*. 2009; 59: e8-e15.
- Chumpitaz R and Paparoidamis NG. Service quality and marketing performance in business-to-business markets: exploring the mediating role of client satisfaction. *Managing Service Quality*. 2004; 14: 235-48.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: GadjahMada University Press
- Laeliyah N and Subekti H. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. 2016; 1.
- Lestari, Dian. (2019). Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Laboratorium Rumah Sakit Univeritas Muhammadiyah Malang. *MEDICA ARTERIANA (Med-Art)*. 1. 28. 10.26714/medart.1.2.2019.28-34.
- Pemerintah Kabupaten Badung (2018). *Sejarah RSUD Kabupaten Badung Mangusada. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Badung Mangusada*.
- Purnamasari, Ni Made Dewi (2019) *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian Makanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya, Denpasar*. Diploma thesis, Poltekkes Denpasar.
- Putra DK & Surya IBK (2016) Pengaruh Kepuasan Gaji terhadap Turnover Intention dengan Komitmen Organisasional sebagai Mediasi pada Rumah Sakit Umum Premagana. *E-Jurnal Manajemen* 5.
- Suratri, M. A. L., Suryati, T., & Edwin, V. A. (2018). Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. *Bul Penelit Kesehat*, 46, 239-46.

- Suryanti. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Gesi Kecamatan Gesi kabupaten Sragen, Tesis FKM UNDIP, Semarang.
- Zeithaml VA, Parasuraman, and Berry LL. 1990. *Delivering quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Newyork: The Free Press.

DOKUMENTASI

