



PEMERINTAH PROVINSI RIAU

RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN

Jl. H.R. Subrantas Km 12,5 Pekanbaru Telp. (0761) 63240 Fax. (0761) 63239

RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN
PROVINSI RIAU

SURAT PERJANJIAN KERJASAMA PENELITIAN SURVEI KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN PROVINSI RIAU TAHUN 2021 DENGAN MITRA DARI PERGURUAN TINGGI

Nomor : 073/RSJT-Diklit/2021/

Tanggal : 13 September 2021

Pada hari ini, senin tanggal 13 bulan september tahun dua ribu dua puluh satu, yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : dr. Elita Sari
Jabatan : Direktur Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau
Alamat : Jl. HR, Subrantas KM. 12,5 Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru

Dalam hal ini bertindak selaku dan atas nama Direktur Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau, yang selanjutnya disebut PIHAK PERTAMA

Nama : Dr.drg. Oktavia Dewi, M.Kes
Jabatan : Dosen /Peneliti Universitas Hangtuah Pekanbaru
Alamat : Jl aur Kuning no7 rt 003 rw 003 kelurahan air dingin kecamatan Bukit Raya Pekanbaru Riau

Dalam hal ini bertindak selaku dan atas nama, yang selanjutnya disebut pihak PIHAK KEDUA

Untuk selanjutnya pihak pertama dan pihak kedua disebut para pihak sepakat mengadakan perjanjian kerjasama dalam rangka kegiatan survey kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau tahun 2021 sebagaimana diatur dalam pasal pasal berikut ini :

Pasal 1

Tujuan Kegiatan

Tujuan kegiatan ini untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Riau kepada masyarakat dan khususnya pihak Rumah Sakit Jiwa untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Pasal 2

Ruang Lingkup Kegiatan

Ruang lingkup penyusunan survey kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau tahun 2021, meliputi metode survei dan unsur survei, langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, Langkah langkah pengolahan data, perangkat pengolah data, laporan hasil penyusunan survei, penyusunan jadwal, pembahasan hasil survei kepuasan masyarakat dan rencana tindak lanjut, kesimpulan dan saran masukan dari survei.

Pasal 3

Jangka Waktu Pelaksanaan Kegiatan

1. Pekerjaan penulisan laporan survey kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau dilaksanakan paling lama 6 bulan, terhitung sejak ditandatangani kontrak kerjasama ini



PEMERINTAH PROVINSI RIAU RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN

Jl. H.R. Subrantas Km 12,5 Pekanbaru Telp. (0761) 63240 Fax. (0761) 63239

RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN
PROVINSI RIAU

2. PIHAK KEDUA wajib melaporkan secara tertulis hasil dari survey kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.

Pasal 4

Pembiayaan Kegiatan

1. Untuk melaksanakan pekerjaan dimaksud hingga selesai seluruhnya, maka PIHAK PERTAMA menyediakan biaya sebesar RP. 35.000.000., (tiga puluh lima juta rupiah) termasuk pajak sebesar 15%.
2. Pembayaran sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat 1 selama dalam kegiatan dibuatkan rincian anggaran belanja (RAB) oleh PIHAK KEDUA disampaikan kepada PIHAK PERTAMA

Pasal 5

Tanggung jawab, Hak dan Kewajiban

1. PIHAK KEDUA bertanggung jawab terhadap seluruh isi laporan
2. PIHAK KEDUA wajib mendiseminasikan hasil laporan dengan difasilitasi oleh PIHAK PERTAMA
3. Jika PIHAK KEDUA akan mempublikasikan hasil laporan survey kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau tahun 2021 di jurnal nasional terakreditasi maupun jurnal Internasional bereputasi harus mendapatkan persetujuan dari PIHAK PERTAMA

Pasal 6

Penyerahan Hasil Laporan

1. Hasil Laporan survey kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau tahun 2021 diserahkan dalam bentuk soft copy kepada PIHAK PERTAMA
2. PIHAK PERTAMA memperbanyak hasil laporan sesuai dengan kebutuhan dalam bentuk hardcopy

Pasal 7

Penutup

Demikian surat perjanjian ini dibuat dan ditandatangani oleh kedua belah pihak tanpa paksaan.

PIHAK PERTAMA

Direktur RSJ Tampan Provinsi Riau

PIHAK KEDUA

Periset /Dosen Stikes Hangtuah Pekanbaru

(Dr. Drg Oktavia Dewi, M.Kes)



(dr. Elita Sari)



PEMERINTAH PROVINSI RIAU RUMAH SAKIT JiWA TAMPAN

Jl. H.R. Subrantas Km 12,5 Pekanbaru Telp. (0761) 63240 Fax. (0761) 63239



RUMAH SAKIT JiWA TAMPAN
PROVINSI RIAU

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN MITRA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Mitra Riset Program Riset Keilmuan

Nama : dr. Elita Sari
Jabatan : Plt. Direktur Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau
Institusi : Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau
Alamat : Jl. HR, Subrantas KM. 12,5 Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru
Telp : 0761-63240

Ketua Periset

Nama lengkap : Dr. Drg. Oktavia Dewi, M.Kes
NIP/NIDN : 197010151998022001/ 0015107001
Perguruan Tinggi Asal : Stikes Hang Tuah Pekanbaru

menyatakan bersedia untuk melakukan kerjasama dalam pelaksanaan riset Program Riset Keilmuan dengan judul :

Survei Penelitian Kepuasan Pelanggan di Rumah sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau tahun 2021

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

(Pekanbaru, 13 September 2021)



(dr. Elita Sari)
NIP. 19650402 199803 2 002

Ketua Periset

(Dr. Drg Oktavia Dewi, M.Kes)
NIDN. 0015107001

Menyetujui,
Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat
Stikes Hang Tuah Pekanbaru



(Agus Alamsyah, S.KM., M.Kes)
No. Reg. 10306113204



SURAT PERINTAH TUGAS

Nomor: 09/STIKes-HTP/X/2021/0625.A

Yang bertanda tangan di bawah ini Ketua STIKes Hang Tuah Pekanbaru dengan ini memberi tugas kepada :

1. Nama : Dr. drg. Oktavia Dewi, M.Kes
NIDN : 0015107001
Jabatan : Dosen Tetap STIKes Hang Tuah Pekanbaru

2. Nama : Raviola, AMKG, SKM, M.Kes
NIDN : 1029067902
Jabatan : Dosen Tetap STIKes Hang Tuah Pekanbaru

3. Nama : Nila Puspita Sari, SKM, MKM
NIDN : 1027048902
Jabatan : Dosen Tetap STIKes Hang Tuah Pekanbaru

4. TIM : 1. Suci Wahyu Ningsih 5. Fatmawati
2. Muharanni 6. Rini Ekasari
3. Eka Habibillah Putra 7. Sutan Sarir
4. Mulia Furqan 8. Eka Rizki

5. Maksud dan Tujuan : Tim Survey Mutu dan Kepuasan Pelanggan Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau

5. Waktu : Bulan September – Desember 2021

6. Tempat : Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau

Demikian surat tugas ini kami buat, agar dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di: Pekanbaru

Pada Tanggal : 14 September 2021

STIKes Hang Tuah Pekanbaru

Ketua



Ahmad Hanafi, SKM, M.Kes

No Reg. 10306114265

LAPORAN PENELITIAN



**SURVEI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MUTU
PELAYANAN DI RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN PROVINSI RIAU
TAHUN 2021**

TIM PENGUSUL

DR. DRG. OKTAVIA DEWI, M.KES : NIDN : 0015107001
RAVIOLA, SKM, M.KES : NIDN : 1029067902
NILA P SARI, SKM, MKM : NIDN : 1027048902

**Diusulkan untuk dibiayai dari Hibah Kerjasama dengan Rumah
Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau**



**ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes)
HANG TUAH PEKANBARU 2021**

HALAMAN PENGESAHAN

1	Judul	:	Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau tahun 2021
2	Bidang	:	Kesehatan masyarakat
3	Ketua Pengusul		
	a.Nama	:	Dr.drg.Oktavia Dewi,M.Kes
	b.NIDN	:	0015107001
	c.Pangkat/Golongan	:	Pembina / IV a
	d Jabatan fungsional	:	Lektor Kepala
	e.Sedang melakukan penelitian	:	Tidak
	f Program Studi	:	Magister IKM Stikes
		:	Hangtuh
	g Bidang Keahlian	:	Kesling, Epidemiologi
	h.Alat Kantor	:	Jl.Mustafasari no5 Pekanbaru
	i. Email	:	dewitavia@yahoo.com
4	Jumlah anggota	:	2 orang
	a. Raviola, SKM, M.Kes		
	b. Nila P Sari, SKM, M.Kes		
5	Jangka waktu	:	6 bulan
6	Bentuk kegiatan	:	Penelitian
7	Lokasi Kegiatan	:	Kota Pekanbaru
8	Biaya yg diperlukan	:	Rp.35.000.000.,
9	Sumber	:	Hibah Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau tahun 2021

Mengetahui

Ketua STIKes Hang Tuah Pekanbaru



Ahmad Hanafi, SKM, M.Kes
No. Reg. 10306114265

Pekanbaru, 22 Desember 2021

Ketua Pelaksana



Dr. drg. Oktavia Dewi, M.Kes
NIDN. 0015107001

Menyetujui

Kepala P3M



Agus Alamsyah, SKM, M.Kes
No. Reg. 10306113204

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya Survey kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau ini dapat diselesaikan dengan baik. Survey Kepuasan Pelanggan ini dilaksanakan oleh Tim Dosen STIKes Hang Tuah Pekanbaru.

Survey tentang Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Tahun 2021 ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana kepuasan pelanggan (keluarga pasien) terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. Dimana hasil dari survey kepuasan pelanggan ini akan menjadi acuan dalam meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.

Pada kesempatan ini, kami selaku TIM Survey mengucapkan banyak terimakasih kepada Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau yang telah memberikan kepercayaan kepada kami untuk melakukan kegiatan ini. Terima kasih juga kami ucapkan kepada semua pihak terkait yang telah banyak membantu sehingga kegiatan survey/Survey ini dapat berjalan dan diselesaikan dengan baik.

Harapan kami selaku tim pelaksana survey, semoga hasil survey ini memberikan manfaat bagi Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Pekanbaru, Desember 2021

TIM SURVEY

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Azwar, 2007).

World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa sehat merupakan keadaan kondisi fisik, mental dan kesejahteraan sosial yang merupakan satu kesatuan dan bukan hanya bebas dari penyakit atau kecacatan. Hidup sehat berarti tercapainya suatu keadaan yang sempurna baik secara jasmani maupun rohani yang diberikan oleh Allah kepada manusia.. Hal ini berarti bila datang suatu penyakit, maka penyakit tersebut dapat menimbulkan gangguan terhadap kehidupan manusia sehari-hari. Rumah sakit merupakan salah satu jasa pelayanan kesehatan yang menjadi kebutuhan dasar manusia, baik secara jasmani dan rohani.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit pada Pasal 1 menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit juga sangat berperan penting dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan bagi seluruh masyarakat tidak memandang miskin atau kaya.

Rumah sakit merupakan sebuah organisasi yang sangat kompleks, dimana kompleksitas fungsi kegiatan di rumah sakit dipengaruhi oleh dua aspek yaitu (1) sifat pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada konsumen penerima jasa pelayanan meliputi kepuasan pasien maupun keluarga yang mengantar (2) pelaksanaan fungsi kegiatan di rumah sakit meliputi tenaga kerja yang bekerja di rumah sakit yang terdiri dari jenis profesi dan keahlian, medis maupun non medis (Siregar,2016).

Layanan kesehatan yang bermutu merupakan bagian dari pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Demikian juga dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit jiwa dimana gangguan jiwa termasuk dalam empat masalah di dunia. Empat masalah tersebut adalah penyakit degeneratif, kanker, penyakit gangguan jiwa dan kecelakaan. Seseorang yang mengalami gangguan jiwa akan tidak mampu menjalani kehidupan sehari-hari secara normal dan optimal. Hal ini dapat menimbulkan masalah sosial, ekonomi dan terutama kesehatan.

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO, 2017a) menyatakan bahwa depresi dan kecemasan merupakan gangguan jiwa umum yang prevalensinya paling tinggi. Lebih dari 200 juta orang di seluruh dunia (3,6% dari populasi) menderita kecemasan. Sementara itu jumlah penderita depresi sebanyak 322 juta orang di seluruh dunia (4,4% dari populasi) dan hampir separuhnya berasal dari wilayah Asia Tenggara dan Pasifik Barat. Depresi merupakan kontributor utama kematian akibat bunuh diri, yang mendekati 800.000 kejadian bunuh diri setiap tahunnya.

Menurut catatan Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2018), prevalensi gangguan emosional pada penduduk berusia 15 tahun ke atas, meningkat dari 6% di tahun 2013 menjadi 9,8% di tahun 2018. Prevalensi penderita depresi di tahun 2018 sebesar 6,1%. Riset Kesehatan Dasar tahun 2013 menunjukkan bahwa prevalensi bunuh diri pada penduduk berusia 15 tahun ke atas (N=722.329) sebesar 0,8% pada perempuan dan 0,6% pada laki-laki. Sementara itu prevalensi gangguan jiwa berat, skizofrenia meningkat dari 1,7% di tahun 2013 menjadi 7% di tahun 2018.

Melalui pemantauan Aplikasi Keluarga Sehat pada tahun 2015, sebanyak 15,8% keluarga mempunyai penderita gangguan jiwa berat (Juniman, 2028).

Jumlah tersebut belum diperhitungkan dari keseluruhan penduduk Indonesia karena pada tahun 2018 baru tercatat 13 juta keluarga. Hasil penelitian Organisasi Kesehatan Dunia (WHO, 2021) menunjukkan bahwa depresi dan kecemasan menyebabkan kerugian ekonomi global sebesar 1 triliun USD setiap tahunnya akibat hilangnya produktivitas sumberdaya manusia.

Rumah sakit jiwa sebagai salah satu organisasi yang bergerak di bidang jasa harus memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang baik bagi pasiennya. Kepuasan pelanggan merupakan dasar yang penting dalam mengukur kualitas dari pelayanan. Tingkat kepuasan pasien adalah sangat tergantung pada kinerja penyaji jasa. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas (Hartono, 2010). Kepuasan pasien rawat inap merupakan bagian terpenting dari rumah sakit. Hal ini disebabkan kualitas pelayanan Rumah Sakit akan lebih dirasakan langsung oleh pasien yang membutuhkannya karena kesan nyaman pasien muncul dari fasilitas, penampilan petugas serta kebersihan ruangan perawatan mereka.

Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan pasien tentang mutu pelayanan yang diterimanya. Setelah menerima jasa pelayanan kesehatan, pasien akan membandingkan jasa yang dialami dengan dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang dirasakan tidak sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka pasien tidak puas dan akhirnya tidak akan loyal kepada rumah sakit. Namun jika jasa yang dirasakan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pasien maka pasien akan puas dan tetap bersedia menjalin hubungan jangka panjang dengan rumah sakit serta menjadi pasien yang loyal kepada rumah sakit (Suprananto, 2001).

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu isu sangat krusial dalam implementasi atau praktik manajemen, baik dalam manajemen sektor publik maupun sektor privat. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu semakin besar; sementara praktik penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perbaikan kualitas yang berarti. Implikasinya, kesenjangan antara tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan yang dikehendaki dengan

kualitas pelayanan yang senyatanya dapat diberikan oleh praktik manajemen merupakan sesuatu yang tidak dapat dihindari. Pada saat yang sama “tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas bergerak begitu cepat secepat lompatan kuda, adapun peningkatan kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh instansi pemerintah bergerak begitu lambat selambat jalannya kura-kura”.

Kesenjangan semacam ini terutama mengemuka pada praktik manajemen sektor publik yang bernama instansi pemerintah. Tentu saja fenomena ini tidak boleh dibiarkan berlanjut terjadi. Atas dasar inilah maka akhir-akhir ini banyak kalangan merekomendasikan perlunya standar pelayanan minimal (SPM) yang semestinya dapat diberikan oleh institusi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada publik. Gagasan inilah yang kemudian memunculkan istilah “pelayanan prima birokrasi”, yang pada hakikatnya mendambakan lahirnya pelayanan publik yang berkualitas, sebagai respon positif atas tuntutan/ kebutuhan masyarakat akan kualitas pelayanan yang diharapkan dapat diberikan oleh sejumlah instansi pemerintah.

Hasil akhir yang diharapkan dari penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah adalah terciptanya kepuasan masyarakat (sebagai: *user/customer/pengguna* pelayanan). Pada tataran ini, kepuasan masyarakat merupakan keseimbangan antara tuntutan/kebutuhan masyarakat akan suatu kualitas pelayanan dengan kualitas pelayanan yang senyatanya dapat diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tingkat kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, pemerintah menghimbau agar instansi pemerintah dapat memberikan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat pengguna pelayanan.

Hasil akhir yang diharapkan dari penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah adalah terciptanya kepuasan masyarakat (sebagai : *user/customer/pengguna* pelayanan). Pada tataran ini, kepuasan masyarakat merupakan keseimbangan antara tuntutan/kebutuhan masyarakat akan suatu

kualitas pelayanan dengan kualitas pelayanan yang senyatanya dapat diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tingkat kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**.

Rasa nyaman saat menjalani pengobatan di rumah sakit menjadi bagian penting bagi pasien yang dapat mempercepat kesembuhan. Kenyamanan seperti mendapat informasi dan komunikasi yang cukup serta keramahan petugas ikut memberi andil bagi kesembuhan pasien. Orang sakit itu bukan hanya butuh pengobatan, melainkan juga perhatian dan mendapatkan informasi memadai. Oleh karena itu, petugas medis harus selalu memberi pelayanan yang baik. Pasien tidak hanya mementingkan hasil akhir saja, berupa kesembuhan dirinya atau keluarga semata, tetapi mereka sudah menilai apa yang mereka lihat dan rasakan saat dirawat inap pada pasien.

Rumah Sakit Jiwa Tampan Kota Pekanbaru merupakan rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah provinsi Riau dengan visi Pusat Rujukan Regional Terbaik Pelayanan Kesehatan Jiwa, Rehabilitasi, Pendidikan dan Riset yang Profesional Berbasis Masyarakat. Dari visi tersebut dapat dilihat bahwa Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau mengedepankan kualitas dalam memberikan pelayanan terhadap pasien.

Surveilans penyakit Rumah Sakit Jiwa Tampan tahun 2020 yang dikelompokkan menjadi 24 penyakit pada kasus rawat inap terbanyak yaitu penyakit Skizofrenia dan Gangguan Psikotik Kronik Lainnya. kasus penyakit paling banyak yang ditemui di Rawat Inap Rumah Sakit Jiwa Tampan pada tahun 2020 adalah skizofrenia paranoid dengan total 943 atau 49,55% kasus dari jumlah kunjungan rawat inap.

Jumlah kunjungan pasien RSJ Tampan Provinsi Riau mengalami fluktuatif di setiap bulannya. Tahun 2020, tercatat 17.853 pasien rawat jalan, 1.848 pasien rawat inap, dan 2.013 kunjungan IGD. Memiliki BOR 87,34% dengan jumlah kapasitas tempat tidur baru sebanyak 250 unit.

B. Perumusan Masalah Penelitian

Survei kepuasan pasien dapat berpusat pada bagian tertentu saja atau menilai secara umum pandangan pasien dan keluarga apakah merasa senang, puas, dan nyaman selama dirawat di rumah sakit dan data yang dihasilkan dari survey ini akan menjadi tolak ukur terhadap kualitas pelayanan rumah sakit di mata pasien. Untuk itu, perlu dilakukan survei kepuasan keluarga pasien di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Tahun 2021

C. Tujuan Penelitian

A. Tujuan Umum

Diketuainya Gambaran Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Tahun 2021.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketuainya distribusi frekuensi kepuasan Pelanggan terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Riau.
- b. Diketuainya gambaran kepuasan Pelanggan terhadap mutu pelayanan di RSJ Provinsi Riau berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

D. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian disebut juga sebagai signifikansi penelitian yang terdiri atas signifikansi sosial dan signifikansi penelitian.

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepedulian rumah sakit untuk meminimalkan ketidakpuasan keluarga pasien terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau
2. Penelitian ini diharapkan juga untuk mendapatkan informasi tentang dampak ketidakpuasan pasien dan menjadi masukan dalam membuat kebijakan pada upaya untuk meningkatkan kepuasan

BAB II

TINJAUAN KEPUSTAKAAN

A. Telaah Pustaka

1. Konsep Dasar Rumah Sakit

a. Pengertian

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (UU No.44, 2009)

Rumah sakit adalah suatu institusi yang fungsi utamanya adalah memberi pelayanan kepada pasien, diagnostik, terapeutik untuk berbagai penyakit dan masalah kesehatan baik yang bersifat bedah maupun non bedah (Aditama,2007).

Rumah sakit mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Selanjutnya rumah sakit juga memberikan pelayanan kesehatan semua dari jenis penyakit, dari yang bersifat dasar sampai yang bersifat subspecialistik.

Rumah sakit merupakan sebuah organisasi yang sangat kompleks, dimana kompleksitas fungsi kegiatan di rumah sakit dipengaruhi oleh dua aspek yaitu:

- a) Sifat pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada konsumen penerima jasa pelayanan (*customer service*). Hasil perawatan pasien sebagai customer rumah sakit ada tiga kemungkinan yaitu sembuh sempurna, cacat (*sequelae*) atau mati. Apapun kemungkinan hasilnya, kualitas pelayanan harus diarahkan untuk kepuasan pasien (*customer satisfaction*) dan keluarga yang mengantar.

- b) Pelaksanaan fungsi kegiatan di sebuah rumah sakit cukup kompleks karena tenaga yang bekerja di rumah sakit terdiri dari berbagai jenis profesi dan keahlian, medis maupun non medis.

Atas dasar kondisi rumah sakit tersebut maka pelayanan di rumah sakit harus mengembangkan sistem jaringan (*networking*) yang saling menunjang (Herlambang dan Murwani, 2012).

Pedoman untuk mengukur mutu pelayanan terhadap pasien:

- a. Indikator pelayanan medis meliputi:

- 1) Angka infeksi nasokomial
- 2) Angka kematian kasar (*Gross Death Rate*)
- 3) Kematian ibu melahirkan (*Maternal Death Rate*)
- 4) Kematian bayi baru lahir (*Infant Death Rate*)
- 5) NDR (*Net Death Rate* diatas 48 jam)
- 6) ADR (*Anesthesia Death Rate*)
- 7) PODR (*Post Operation Death Rate*)
- 8) POIR (*Post Operation Infection Rate*)

- b. Indikator mutu pelayanan untuk mengukur tingkat efisiensi rumah sakit, meliputi:

- 1) BOR
- 2) BTO (*Bed Turn Over*)
- 3) TOI (*Turn Over Interval*)
- 4) ALOS (*Average Length of Stay*)

- c. Indikator mutu yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien dapat diukur dengan:

- 1) Jumlah keluhan dari pasien dan keluarga
 - 2) Surat pembaca di koran
 - 3) Surat masuk di kotak saran
 - 4) Survei tingkat kepuasan pengguna pelayanan rumah sakit.
- Herlambang dan Murwani, (2012)

b. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Tugasnya adalah melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya meningkatkan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan. Fungsi rumah sakit adalah:

- 1) Menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, rehabilitas dan pencegahan serta peningkatan kesehatan.
- 2) Rumah sakit sebagai tempat pendidikan dan pelatihan tenaga medik dan paramedik.
- 3) Rumah sakit sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dibidang kesehatann
- 4) Rumah sakit perlu melakukan penelitian dibidang kedokteran dan kesehatan, karena keberadaan pasien di rumah sakit merupakan modal dasar untuk penelitian ini
- 5) Rumah sakit juga punya tanggung jawab untuk program pencegahan penyakit dan penyuluhan kesehatan bagi populasi disekitarnya (Aditama, 2007).

c. Klasifikasi Rumah sakit

Menurut Aditama (2007), rumah sakit diklasifikasikan menjadi kelas A, B, C, dan kelas D yaitu:

- 1) Rumah sakit kelas A adalah rumah sakit yang mempunyai fasilitas-fasilitas dan kemampuan pelayanan medis spesialistik luas dan sub spesialistik luas, dengan kapasitas 1000 tempat tidur.
- 2) Rumah sakit kelas B adalah rumah sakit yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medis yang sekurang-kurangnya II spesialistik dan sub spesialistik dasar.
- 3) Rumah sakit kelas C adalah rumah sakit yang mempunyai fasilitas dan kemampuan medis spesialistik dasar, yaitu penyakit dalam,

bedah, kebidanan atau kandungan, dan kesehatan, dengan kapasitas 100-500 tempat tidur.

- 1) Rumah sakit kelas D adalah rumah sakit yang mempunyai fasilitas-fasilitas dan kemampuan pelayanan medis dasar, dengan kapasitas tempat tidur kurang dari 100. (Aditama, 2007).

2. Pelayanan Kesehatan Rawat Inap

a. Pelayanan Rawat Inap

Pelayanan rawat inap adalah suatu kelompok pelayanan kesehatan yang terdapat di rumah sakit yang merupakan gabungan dari beberapa fungsi pelayanan. Kategori pasien yang masuk rawat inap adalah pasien yang perlu perawatan intensif atau observasi ketat karena penyakitnya. Menurut Revans bahwa pasien yang masuk pada pelayanan rawat inap mengalami tingkat proses transformasi, yaitu :

- 1) Tahap *Admission*, yaitu pasien dengan penuh kesabaran dan keyakinan dirawat tinggal di rumah sakit.
- 2) Tahap *Diagnosis*, yaitu pasien diperiksa dan ditegakkan diagnosisnya.
- 3) Tahap *treatment*, yaitu berdasarkan diagnosis pasien dimasukkan dalam program perawatan dan terapi.
- 4) Tahap *Inspection*, yaitu secara terus menerus diobservasi dan dibandingkan pengaruh serta respon pasien atas pengobatan.
- 5) Tahap *Control*, yaitu setelah dianalisa kondisinya, pasien dipulangkan. Pengobatan diubah atau diteruskan, namun dapat juga kembali ke proses untuk didiagnosa ulang.

Berdasarkan berbagai penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa rawat inap adalah pelayanan pasien yang perlu menginap dengan cara menempati tempat tidur untuk keperluan observasi, diagnosa dan terapi bagi individu dengan keadaan medis, bedah, kebidanan, penyakit kronis atau rehabilitasi medik atau pelayanan medik lainnya dan memerlukan pengawasan dokter dan perawat serta petugas medik lainnya setiap hari.

a. Kualitas Pelayanan Rawat Inap

Jacobalis menyampaikan bahwa kualitas pelayanan kesehatan diruang rawat inap rumah sakit dapat diuraikan dari beberapa aspek, diantaranya adalah:

1) Penampilan keprofesian atau aspek klinis

Aspek ini menyangkut pengetahuan, sikap dan perilaku dokter dan perawat dan tenaga profesi lainnya.

2) Efisiensi dan efektivitas

Aspek ini menyangkut pemanfaatan semua sumber daya di rumah sakit agar dapat berdaya guna dan berhasil guna.

3) Keselamatan pasien

Aspek ini menyangkut keselamatan dan keamanan pasien

4) Kepuasan pasien

Aspek ini menyangkut kepuasan fisik, mental dan social pasien terhadap lingkungan rumah sakit, kebersihan, kenyamanan, kecepatan pelayanan, keramahan, perhatian, biaya yang diperlukan dan sebagainya.

3. Rumah Sakit Jiwa

a. Pengertian Rumah Sakit Jiwa

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, definisi rumah sakit jiwa merupakan gedung tempat menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan khusus merawat orang yang memiliki gangguan kejiwaan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 tentang klasifikasi rumah sakit, rumah sakit jiwa adalah suatu lembaga yang memberikan pelayanan kesehatan khususnya kesehatan jiwa yang meliputi upaya yang bersifat Promotif (promosi), Preventif (pencegahan), Kuratif (penyembuhan), Rehabilitatif (pemulihan).

b. Tujuan Rumah Sakit Jiwa

Rumah sakit jiwa memiliki upaya kesehatan jiwa bertujuan:

- 1) Memberikan pelayanan kesehatan khusus kesehatan jiwa bagi orang dengan gangguan jiwa.
- 2) Menghilangkan stigma, diskriminasi, pelanggaran hak asasi orang dengan gangguan jiwa sebagai bagian dari masyarakat.
- 3) Mencegah terjadinya masalah kejiwaan dan mengurangi faktor resiko akibat gangguan jiwa pada masyarakat secara umum atau perorangan.
- 4) Memberikan penyembuhan dan pemulihan terhadap orang dengan gangguan kejiwaan.
- 5) Memberikan rehabilitasi untuk mempersiapkan dan memberi kemampuan kepada orang dengan gangguan kejiwaan agar mandiri di masyarakat.
- 6) Memberikan kesempatan kepada orang dengan gangguan jiwa untuk dapat memperoleh haknya sebagai Warga Negara Indonesia.

b. Klasifikasi Rumah Sakit Jiwa

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 tentang klasifikasi rumah sakit. Berdasarkan pelayanan, sumber daya manusia, peralatan, sarana dan prasarana, dan administrasi dan manajemen, Rumah Sakit Jiwa dapat dibagi menjadi tiga kelas yaitu kelas A, kelas B dan kelas C.

4. Konsep Mutu Pelayanan

a. Pengertian

Kualitas atau mutu adalah tingkat dimanan pelayanan kesehatan pasien ditingkatkan mendekati hasil yang diharapkan dan mengurangi faktor- faktor yang tidak di inginkan (Depkes RI,2003). Kualitas mutu pelayanan kesehatan dasar adalah kesesuaian antara pelayanan kesehatan dasar yang disediakan atau diberikan dengan kebutuhan yang memuaskan pasien atau kesesuaian dengan ketentuan standar pelayanan (Ridwan, 2007).

Layanan kesehatan yang berkualitas adalah suatu layanan yang dibutuhkan, dalam hal ini di tentukan oleh profesi layanan kesehatan,

dan sekaligus diinginkan baik oleh pasien ataupun masyarakat serta terjangkau oleh daya beli masyarakat (Pohan, 2006)

b. Dimensi Mutu Pelayanan

Dimensi kualitas layanan kesehatan antara lain (Pohan,2006):

- 1) Dimensi kompetensi teknis (keterampilan, kemampuan, dan penampilan atau kinerja pemberi layanan kesehatan).
- 2) Keterjangkauan atau akses (layanan kesehatan harus dapat dicapai
- 3) oleh masyarakat tanpa terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa).
- 4) Efektifitas (bagaimana standar layanan kesehatan itu digunakan dengan tepat, konsisten, dan sesuai situasi setempat) dan sangat berkaitan dengan keterampilan dalam mengikuti prosedur yang terdapat dalam layanan kesehatan. Efisiensi (dapat melayani lebih banyak pasien atau masyarakat).
- 5) Kesenambungan (pasien harus dapat dilayani sesuai dengan kebutuhan).
- 6) Keamanan (aman dari resiko cedera, infeksi dan efek samping atau bahaya yang ditimbulkan oleh layanan kesehatan itu sendiri).
- 7) Kenyamanan (kenyamanan dapat menimbulkan kepercayaan pasien kepada organisasi layanan kesehatan). Informasi (mampu memberikan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, dimana, dan bagaimana layanan kesehatan akan dan telah dilaksanakan. Hal ini penting untuk tingkat puskesmas dan rumah sakit).
- 8) Ketepatan waktu (agar berhasil, layanan kesehatan itu harus dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat, oleh pemberi layanan yang tepat, dan menggunakan peralatan dan obat yang tepat, serta biaya yang efisien).
- 9) Hubungan antar manusia (merupakan interaksi antar pemberi pelayanan kesehatan dengan pasien, antar sesama pemberi layanan kesehatan. HAM ini akan memberi kredibilitas dengan cara saling

menghargai, menjaga rahasia, saling menghormati, responsif memberi perhatian.

c. Pengukuran Mutu Pelayanan Kesehatan

Menurut Pohan (2003), pengukuran mutu pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan 3(tiga) cara, yaitu :

- 1) Pengukuran Mutu Prospektif, yaitu pengukuran mutu pelayanan kesehatan yang dilakukan sebelum pelayanan kesehatan di selenggarakan.
- 2) Pengukuran mutu konkuren, yaitu pengukuran mutu pelayanan kesehatan yang dilakukan selama pelayan kesehatan sedang berlangsung
- 3) Pengukuran mutu retropektif, yaitu pengukuran mutu pelayanan kesehatan yang dilakukan sesudah pelayanan kesehatan dilakukan.

5. Konsep Kepuasan

a. Pengertian

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang berorientasi pada kepuasan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata pengguna jasa. Kepuasan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat dipenuhi melalui produk yang diberikan (Supranto, 2011).

Kepuasan adalah bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan yang telah memenuhi harapan (Gerson, 2004). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan (Supranto, 2011).

Kepuasan pelanggan adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah

kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Gaspersz, 2005) .

Abraham Maslow dalam Manulang (2005), mengemukakan bahwa manusia dimotivasi oleh keinginan untuk memuaskan sejumlah kebutuhan yang ada dalam dirinya. Teori Maslow ini didasarkan pada tiga asumsi dasar, antara lain bahwa kebutuhan manusia tersusun dalam suatu hirarki, mulai dari hirarki kebutuhan yang paling dasar hingga kebutuhan yang paling kompleks atau paling tinggi tingkatannya. Asumsi kedua adalah bahwa keinginan untuk memenuhi kebutuhan dapat mempengaruhi perilaku seseorang, di mana hanya kebutuhan yang belum terpenuhi yang dapat menggerakkan perilaku. Kebutuhan yang telah terpenuhi tidak dapat berfungsi sebagai motivator. Asumsi terakhir adalah bahwa kebutuhan yang lebih tinggi berfungsi sebagai motivator apabila kebutuhan yang hirarkinya lebih rendah telah terpenuhi atau terpenuhi secara minimal.

Atas dasar asumsi di atas, Maslow membagi kebutuhan dasar manusia secara berturut-turut mulai yang paling dasar hingga yang paling tinggi tingkatannya adalah sebagai berikut :

- 1). Kebutuhan Fisiologis
- 2). Kebutuhan Rasa Aman
- 3). Kebutuhan Social
- 4). Kebutuhan Penghargaan; dan
- 5). Kebutuhan Aktualisasi Diri

Kebutuhan fisiologis merupakan hirarki kebutuhan yang paling dasar, yang meliputi kebutuhan untuk dapat hidup seperti makan, minum, bernafas, tidur, kebutuhan seksual, dan lain sebagainya. Kebutuhan selanjutnya adalah kebutuhan rasa aman (security need) akan menjadi motivator jika kebutuhan fisiologis telah terpenuhi. Kebutuhan rasa aman ini meliputi keamanan dan perlindungan dari

bahaya kecelakaan, infeksi, trauma, dan termasuk pula jaminan hari tua. Jika kebutuhan fisiologis dan rasa aman telah terpenuhi, akan muncul kebutuhan berikutnya, yaitu kebutuhan sosial. Kebutuhan sosial ini meliputi kebutuhan persahabatan, kebutuhan kasih sayang, kebutuhan interaksi dengan orang lain. Kebutuhan komunikasi termasuk salah satu kebutuhan sosial ini.

6. Kepuasan Pasien

Kepuasan berkaitan dengan kesembuhan pasien dari sakit atau luka. Hal ini lebih berkaitan dengan konsekuensi sifat pelayanan kesehatan itu sendiri, berkaitan pula dengan sasaran dan hasil pelayanan. Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini karena memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki (Hafizurrachman, 2008).

Kolter (2007), mendefinisikan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibanding dengan harapannya. Menurut Gerson dalam Kolter (2007) kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Sedangkan menurut Nurachmah dalam Kolter (2007), kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi paska konsumsi bahwa suatu produk yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari pembeli jasa kepada pasien sesuai dengan apa yang dipersepsikan pelanggan. Persepsi ini dipengaruhi oleh faktor subyektifitas yang dapat membuat perbedaan persepsi atau kesenjangan antara pelanggan dan pemberi jasa, ada lima kesenjangan dalam kualitas jasa (Kolter, 2007) :

- 1) Kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa.

- 2) Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.
- 3) Kesenjangan antara spesifikasi jasa dan jasa yang disajikan.
- 4) Kesenjangan antara penyampaian jasa aktual dan komunikasi eksternal kepada konsumen.
- 5) Kesenjangan antara jasa yang diharapkan dan jasa aktual yang diterima konsumen.

7. Mengukur Tingkat Kepuasan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan atau penerima pelayanan maka perlu dilakukan pengukuran. Menurut Tjiptono (2005), pengukuran tingkat kepuasan dimulai dari penentuan pelanggan, kemudian dimonitor dari tingkat kualitas yang diinginkan dan akhirnya merumuskan strategi. Lebih lanjut juga dikemukakan bahwa harapan pelanggan dapat terbentuk dari pengalaman masa lalu, komentar dari kerabat serta janji dan informasi dari penyedia jasa dan pesaing. Kepuasan pelanggan dapat digambarkan dengan suatu sikap pelanggan, berupa derajat kesukaan (kepuasan) dan ketidaksukaan (ketidakpuasan) pelanggan terhadap pelayanan yang pernah dirasakan sebelumnya.

Menurut Kolter (2007), ada beberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan :

1) Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan keluhan dan saran. Misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, dan hubungan telepon langsung dengan pelanggan.

2) *Ghost Shopping*

Mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

3) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan.

4) Survey Kepuasan Pelanggan

Penelitian survey dapat melalui pos, telepon dan wawancara langsung. Responden juga dapat diminta untuk mengurutkan berbagai elemen penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik perusahaan dalam masing-masing elemen. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Tingkat kepuasan dapat diukur dengan beberapa metode diatas. Data yang diperoleh dari hasil pengukuran tiap-tiap metode mempunyai hasil yang berbeda. Pada penelitian yang menggunakan metode survei kepuasan pelanggan, data/ informasi yang diperoleh menggunakan metode ini lebih fokus pada apa yang ingin diteliti sehingga hasilnya pun akan lebih valid.

8. Manfaat Pengukuran Kepuasan

Menurut Supranto (2011), manfaat utama dari program pengukuran adalah tersedianya umpan balik yang segera, berarti dan obyektif. Dengan hasil pengukuran orang biasa melihat bagaimana mereka melakukan pekerjaannya, membandingkannya dengan standar kerja dan memutuskan apa yang harus dilakukan untuk melakukan perbaikan berdasarkan pengukuran tersebut. Ada beberapa manfaat dari pengukuran kepuasan antara lain sebagai berikut :

- 1) Pengukuran menyebabkan seseorang memiliki rasa berhasil dan berprestasi, yang kemudian diterjemahkan menjadi pelayanan yang prima kepada pelanggan.
- 2) Pengukuran biasa dijadikan dasar menentukan standar kinerja dan standar prestasi yang harus dicapai, yang mengarahkan mereka menuju mutu yang semakin baik dan kepuasan pelanggan yang semakin meningkat.
- 3) Pengukuran pemberian umpan balik segera kepada pelaksana, terutama bila pelanggan sendiri yang mengukur kinerja pelaksana atau yang memberi pelayanan.
- 4) Pengukuran memberitahu apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki mutu dan kepuasan pelanggan bagaimana harus melakukannya, informasi ini juga biasa datang dari pelanggan.
- 5) Pengukuran memotivasi orang untuk melakukan dan mencapai tingkat produktivitas yang lebih tinggi.

Menurut Azwar (2008), di dalam situasi rumah sakit yang mengutamakan pihak yang dilayani, karena pasien adalah klien yang terbanyak, maka manfaat yang dapat diperoleh bila mengutamakan kepuasan pasien antara lain sebagai berikut :

- 1) Rekomendasi medis untuk kesembuhan pasien akan dengan senang hati diikuti oleh pasien yang merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit.
- 2) Terciptanya citra positif dan nama baik rumah sakit karena pasien yang puas tersebut akan memberitahukan kepuasannya kepada orang lain. Hal ini secara akumulatif akan menguntungkan rumah sakit karena merupakan pemasaran rumah sakit secara tidak langsung.
- 3) Citra rumah sakit akan menguntungkan secara sosial dan ekonomi.

Bertambahnya jumlah orang yang berobat, karena ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan seperti yang selama ini

mereka mendengarkan menguntungkan rumah sakit secara sosial dan ekonomi (meningkatkan pendapatan rumah sakit).

- 4) Berbagai pihak yang berkepentingan di rumah sakit, seperti perusahaan asuransi akan lebih menaruh kepercayaan pada rumah sakit yang mempunyai citra positif.
- 5) Didalam rumah sakit yang berusaha mewujudkan kepuasan pasien akan lebih diwarnai dengan situasi pelayanan yang menjunjung hak-hak pasien. Rumah sakitpun akan berusaha sedemikian rupa sehingga malpraktek tidak terjadi.

Menurut Suparanto (2011), untuk mengukur kepuasan pasien dapat digunakan sebagai alat untuk evaluasi kualitas pelayanan kesehatan, evaluasi terhadap konsultasi intervensi dan hubungan antara perilaku sehat dan sakit, membuat keputusan administrasi, evaluasi efek perubahan dari organisasi pelayanan, administrasi staf dan fungsi pemasaran serta formasi etik profesional.

9. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan Pelanggan keliru mengkomunikasikan jasa yang diinginkan Kinerja karyawan perusahaan jasa yang buruk Pelanggan keliru menafsirkan signal (harga, dll). Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat**, terdapat 9 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran. Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
3. **Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
9. **Sarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. **Prasarana** adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses(usaha,pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

h. Klasifikasi Kepuasan Pasien

Menurut Azwar (2008), untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dapat diklasifikasikan dalam beberapa tingkatan, sebagai

berikut: sangat tidak memuaskan (1), tidak memuaskan (2), cukup memuaskan (3), memuaskan (4), sangat memuaskan (5). Pasien akan merasa sangat tidak puas apabila hasil pelayanan yang diberikan oleh perawat/didapatkan pasien jauh dibawah harapannya, jika hasil pelayanan yang diberikan oleh perawat belum memenuhi harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterima pasien. Pelayanan akan cukup memuaskan jika pelayanan yang diberikan oleh perawat sudah memenuhi sebagian harapan pasien. Pelayanan akan memuaskan apabila pelayanan yang diberikan oleh perawat sudah memenuhi harapan rata-rata pasien, sedangkan pasien akan merasa sangat puas apabila pelayanan yang diberikan oleh perawat melebihi apa yang diharapkan pasien.

10. Hubungan Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Menurut Azwar (2008), mutu pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan tingkat kepuasan pasien dapat bersumber dari faktor yang relatif spesifik, seperti pelayanan rumah sakit, petugas kesehatan, atau pelayanan pendukung. Selaras konsep kepuasan yang dikembangkan oleh Fraser dalam Azwar (2008), bahwa kepuasan selalu dinyatakan sebagai suatu rerata hasil perbandingan dari beberapa keadaan pada suatu saat tertentu. Sesungguhnya kepuasan itu berdimensi banyak, bersifat tidak mutlak dan skalanya tidak terbatas. Dengan demikian, pada suatu saat tertentu seseorang dapat merasa puas pada suatu aspek dari suatu keadaan.

Besarnya pengaruh karakteristik individu pasien pada aspek kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit yang dapat menimbulkan perasaan puas atau tidak puas, menyebabkan berbagai konsepsi kualitas pelayanan kesehatan menurut penilaian pasien yang telah dirumuskan para ahli diberbagai daerah, belum tentu dapat dimanfaatkan sepenuhnya sebagai input manajemen untuk memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit pada negara lainnya.

Dengan demikian penelusuran prioritas-prioritas indikator kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dan rumusan tingkat kepuasan pasien berdasarkan indikator tersebut sangat penting dilakukan pada berbagai rumah sakit di Indonesia. Karakteristik di Indonesia individu pasien adalah ciri khas atau identitas khusus yang melekat pada diri pengguna pelayanan kesehatan atau pasien rumah sakit, yang dapat digunakan untuk menyamakan atau membedakan pasien dengan pasien lainnya, dan diasumsikan dapat menimbulkan reaksi afeksi yang sama atau berbeda diantara pasien

Menurut Hafizurrahman (2010), prioritas indikator kualitas pelayanan kesehatan menurut pasien, adalah suatu aspek utama yang menjadi petunjuk atau pedoman ukuran yang penting, yang berbobot, atau yang semestinya berkaitan dengan penyelenggaraan layanan kesehatan rumah sakit yang menjadi bagian dari pengalaman atau yang dirasakan pasien rumah sakit. Indikator pelayanan kesehatan yang dapat menjadi prioritas relatif sangat banyak, diantaranya adalah :

- 1) Kinerja tenaga dokter, adalah perilaku atau penampilan dokter rumah sakit dalam proses pelayanan kesehatan pada pasien, yang meliputi ukuran: layanan medis, layanan nono medis, tingkat kunjungan, sikap, dan penyampaian informasi.
- 2) Kinerja tenaga perawat, adalah perilaku atau penampilan tenaga perawat rumah sakit dalam proses pemberian pelayanan kesehatan pada pasien, yang meliputi ukuran: layanan medis, layanan nono medis, sikap, penyampaian informasi, dan tingkat kunjungan.
- 3) Kondisi fisik, adalah keadaan sarana rumah sakit dalam bentuk fisik seperti kamar rawat inap, jendela, pengaturan suhu, tempat tidur, kasur dan sprei.
- 4) Makanan dan menu, adalah kualitas jenis atau bahan yang dimakan atau dikonsumsi pasien setiap harinya, seperti nasi, sayuran, ikan, daging, buah-buahan, dan minuman. Menu

makanan adalah pola pengaturan jenis makanan yang dikonsumsi oleh pasien.

- 5) Sistem administrasi pelayanan, adalah proses pengaturan atau pengelolaan pasien di rumah sakit yang harus diikuti oleh pasien (rujukan dan biasa), mulai dari kegiatan pendaftaran sampai fase rawat inap.
- 6) Pembiayaan, adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan kepada rumah sakit selaras pelayanan yang diterima oleh pasien, seperti biaya dokter, obat-obatan, makan, dan kamar.
- 7) Rekam medis, adalah catatan atau dokumentasi mengenai perkembangan kondisi kesehatan pasien yang meliputi diagnosis perjalanan penyakit, proses pengobatan dan tindakan medis, dan hasil pelayanan.

BAB III

RANCANGAN PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

Survei ini menggunakan jenis dan desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan cara melihat gambaran kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan kesehatan

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi survei dalam penelitian ini adalah di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. Kegiatan survey dilakukan mulai pada Bulan September 2021 sampai dengan Bulan Desember Tahun 2021

C. Populasi

Populasi dalam survei ini adalah semua pasien rawat inap dan rawat jalan di RS Jiwa Tampan Pekanbaru Januari sampai November 2021 sebanyak 14.5891 orang. Sampel dalam survei dan analisis ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Jiwa (RSJ) Tampan diantaranya meliputi :

1. Pelayanan Gawat Darurat
2. Pelayanan Rawat Jalan
3. Pelayanan Rawat Inap Jiwa
4. Pelayanan Penunjang Medik
5. Pelayanan Penunjang Non Medik
6. Pelayanan Keperawatan
7. Pelayanana Kesehatan Jiwa Masyarakat

D. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diteliti, besarnya sampel diambil dengan menggunakan rumus Slovin yang jumlah 100 responden. Responden adalah keluarga pasien yang mengantarkan pasien rawat jalan dan keluarga yang sedang mengunjungi pasien rawat inap.

E. Definisi Operasional

Pengukuran Indeks Kepuasan menggunakan 9 unsur layanan kesehatan yaitu:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

F. Pengumpulan dan Pengolahan Data

1. Pengumpulan data

a. Data Primer

Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung dari subjek penelitian yang diperoleh melalui kuesioner, observasi dan wawancara.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang diolah lebih lanjut berupa profil rumah sakit, hasil pencatatan dan pelaporan di RS Jiwa Tampan Pekanbaru

2. Pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "**nilai rata-rata tertimbang**" dari masing-masing unsur pelayanan. Dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Tabel 3.1
 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Ikm	Nilai Interval Konversi Ikm	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

BAB IV

HASIL PENELITIAN

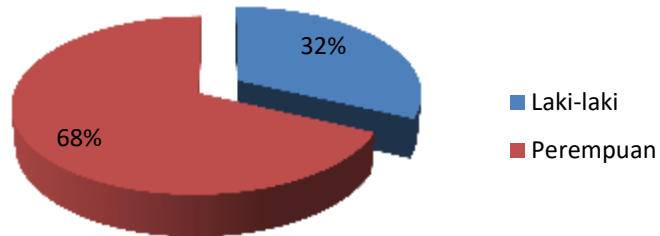
A. IDENTITAS RESPONDEN

Survei kepuasan pelanggan yang dilakukan pada Tahun 2021, dilakukan pada 100 orang keluarga pasien yang berkunjung dan mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. Survei ini dilakukan kepada seluruh pengunjung di berbagai poli di RSJ Tampan Provinsi Riau. Ditemukan beberapa kendala khususnya terkait adanya program recruitment PPPK dari pemerintah, sehingga saat melakukan pengumpulan data sedikit terhambat akibat ramainya peserta PPPK dan banyak dari mereka yang enggan berpartisipasi untuk menjadi responden khususnya pada pelayanan poli umum non jiwa. Selain itu, banyak keluarga pasien yang merasa kurang nyaman akibat ramainya pengunjung.

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, didapatkan sebanyak 36 responden (36%) merupakan keluarga pasien pada poli jiwa, seperti poli jiwa, rehabilitasi medik, anak, fisioterapi, lansia, dan psikolog. 28 responden (28%) berasal dari poli spesialis non-jiwa dan 28 responden (28%) berasal dari rawat inap. Sedangkan 8 responden (8%) lainnya merupakan responden yang mendapat pelayanan dari IGD. Sedangkan untuk poli napza, tidak ditemukan keluarga pasien yang dapat berpartisipasi dalam kegiatan survei ini, mengingat waktu berkunjung yang tidak menentu. Selama pandemi Covid-19 melanda, beberapa pelayanan di RSJ Tampan sepi pengunjung, sehingga ada beberapa yang tidak dapat menjadi responden dalam survei ini.

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari 100 responden, berikut adalah data identitas responden yang berhasil dihimpun oleh tim survei:

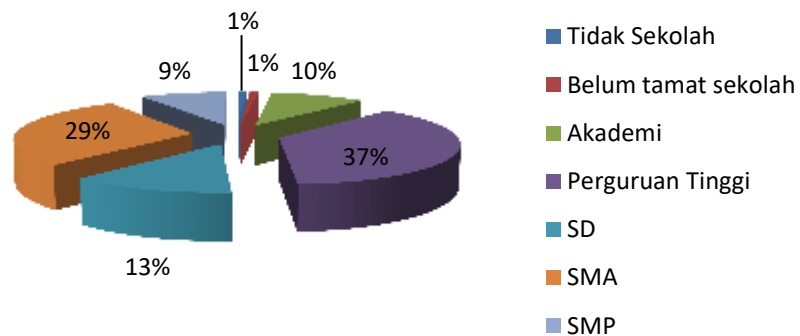
1. Jenis Kelamin Responden



Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan gambar 4.1 diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini, sebanyak 68% adalah laki-laki. Sedangkan sebanyak 32% lainnya berjenis kelamin perempuan.

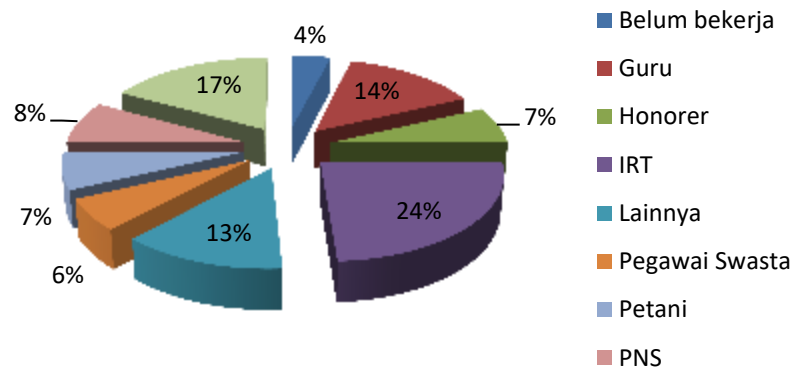
2. Tingkat Pendidikan



Gambar 4.2 Pendidikan Respoden

Berdasarkan gambar 4.2 diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini, sebanyak 37% memiliki pendidikan Perguruan Tinggi. Sedangkan sebagian kecil responden sebanyak 1% tidak sekolah dan 1% lainnya belum tamat sekolah.

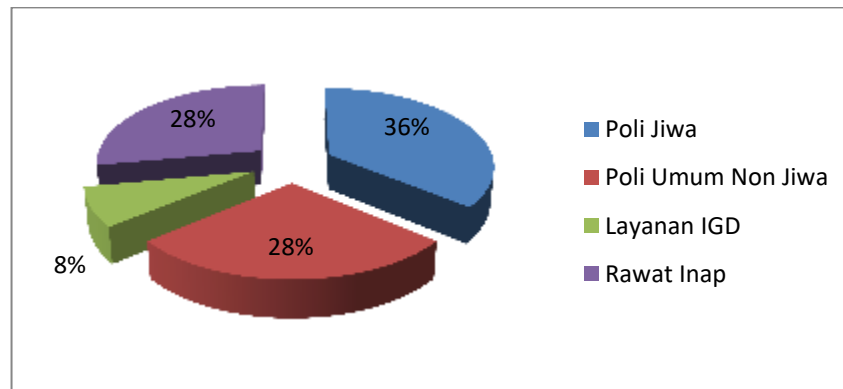
3. Pekerjaan



Gambar 4.3 Pekerjaan Responden

Berdasarkan gambar 4.3 diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini, sebanyak 24% adalah ibu rumah tangga. Sedangkan sebagian kecil responden sebanyak 4% belum bekerja dan 6% lainnya merupakan pegawai swasta.

4. Jenis Pelayanan



Gambar 4.4 Jenis Pelayanan

Berdasarkan gambar 4.4 diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan kesehatan di RSJ Tampan Provinsi Riau sebanyak 36% adalah pengunjung pada poli jiwa, diantaranya poli jiwa, rehabilitasi medik, anak, fisioterapi, lansia, dan psikolog. Sebanyak 28% merupakan

pengunjung pada poli spesialis non-jiwa dan 28% lainnya merupakan pengunjung layanan rawat inap, dan yang paling sedikit adalah 8% pada pengunjung IGD. Sedangkan untuk poli napza, tidak ditemukan keluarga pasien yang dapat berpartisipasi dalam kegiatan survei ini, mengingat waktu berkunjung yang tidak menentu.

B. KEPUASAN PASIEN

Dalam suatu layanan publik, kepuasan pelanggan memiliki porsi tersendiri untuk diperhatikan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu pondasi bagi instansi/ lembaga/ perusahaan yang harus diperkokoh. Rumah sakit merupakan tempat penyediaan layanan kesehatan untuk masyarakat. Sebagai perusahaan yang menyediakan layanan publik di bidang kesehatan, Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau perlu mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dan fasilitas yang disediakan. Untuk itu RSJ Tampan Provinsi Riau telah melaksanakan survei kepuasan terhadap pelanggannya, yakni pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan di RSJ Tampan Provinsi Riau.

1. Persyaratan

Pada sesi awal, ditanyakan terkait persyaratan dalam mendapatkan layanan di RSJ Tampan Provinsi Riau, berdasarkan survei kepuasan yang dilakukan kepada 100 orang pengunjung RS Jiwa Tampan, diketahui terkait persyaratan untuk mendapatkan pelayanan di RSJ Tampan, diperoleh nilai rata-rata Interval Ikm 3,4025 dengan koversi nilai 85,1 (Mutu Pelayanan A dan Kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik).

“... Semua sudah bagus” (Responden 9)

“...Semua dipermudah oleh pihak RSJ” (Responden 64)

Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.5 Tabel Kepuasan Pasien terhadap Persyaratan di RSJ Tampan

No	Persyaratan	Nilai Rata-rata Interval IKM	Konversi Nilai	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Informasi mengenai persyaratan	3,36	84	A	Sangat

	elayanan diumumkan di tempat umum, mudah diakses, dan berisi informasi yang lengkap dan jelas				Baik
2	Informasi mengenai persyaratan pelayanan sangat jelas (tidak membingungkan)	3,44	86	A	Sangat Baik
3	Persyaratan administratif untuk mendapatkan pelayanan sangat mudah untuk dipenuhi (sederhana dan tidak menyulitkan)	3,43	85,8	A	Sangat Baik
4	Persyaratan teknis (kemudahan persyaratan pelayanan untuk dipenuhi oleh pasien) untuk mendapatkan pelayanan sangat mudah dipenuhi (tidak menyulitkan)	3,38	84,5	A	Sangat Baik
	Rata-rata	3,4025	85,1	A	Sangat Baik

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sebanyak 100 orang pengunjung RSJ Tampan menyikapi terkait sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.6 Tabel Kepuasan Pasien terhadap Sistem, Mekanisme, dan Prosedur di RSJ Tampan

No	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Nilai Rata-rata Interval IKM	Konversi Nilai	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Informasi prosedur pelayanan diumumkan secara di tempat umum, mudah diakses, dan berisi informasi detail, lengkap, dan memuaskan	3,32	83	A	Sangat Baik
2	Alur/proses pelayanan sangat jelas (tidak membingungkan)	3,45	86,25	A	Sangat Baik
3	Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit)	3,43	85,75	A	Sangat Baik
	Rata-rata	3,4	85	A	Sangat Baik

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan diketahui bahwa sistem, mekanisme dan prosedur yang sudah dijalankan oleh RSJ Tampan memiliki nilai rata-rata interval Ikm 3,4 setara dengan nilai konversi 85 dengan mutu pelayanan dengan predikat A dan kinerja unit pelayanan sangat baik. Hal ini juga sejalan dengan apa yang disampaikan oleh responden bahwa sudah tersedia alur yang jelas.

“...adil” (Responden 96)

“...Pelayanannya memuaskan” (Responden 3)

3. Waktu Pelayanan

Hasil survei yang dilakukan terhadap 100 orang pengunjung, diketahui bahwa secara waktu pelayanan di RSJ Tampan memiliki nilai rata-rata interval IKM sebesar 3,4 dengan konversi nilai 85 dengan mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan yang sangat baik.

“...tidak menunggu terlalu lama” (Responden 100)

“...untuk lama berobat masih di batas wajarlah” (Responden 90)

Lebih detail dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.7 Tabel Kepuasan Pasien terhadap Waktu Pelayanan di RSJ Tampan

No	Waktu Pelayanan	Nilai Rata-rata Interval IKM	Konversi Nilai	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Petugas memberikan pelayanan tepat waktu (sesuai dengan standar dan sesuai pelayanan yang tersedia)	3,36	84	A	Sangat Baik
2	Pelayanan petugas selesai tepat waktu (sesuai dengan standar yang dijanjikan/diinformasikan petugas)	3,35	83,8	A	Sangat Baik
3	Jadwal pelayanan sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi (artinya jadwal tidak molor karena petugas belum datang atau alasan apapun)	3,4	85	A	Sangat Baik
4	Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut	3,44	86	A	Sangat Baik
	Rata-rata	3,39	84,7	A	Sangat Baik

4. Biaya/Tarif

Tabel 4.8 Tabel Kepuasan Pasien terhadap Biaya/Tarif di RSJ Tampan

No	Biaya/Tarif	Nilai Rata-rata Interval IKM	Konversi Nilai	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Sebelum mendapat pelayanan, pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya	3,4	85	A	Sangat Baik
2	Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien	3,42	85,5	A	Sangat Baik
3	Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima	3,48	87	A	Sangat Baik
4	Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (artinya, selisih harga kemahalannya masuk akal)	3,49	87,3	A	Sangat Baik
5	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/slip pembayaran secara rinci)	3,5	87,5	A	Sangat Baik
6	Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut	3,5	87,5	A	Sangat Baik
	Rata-rata	3,47	86,6	A	Sangat Baik

Berdasarkan data yang dikumpulkan, diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap biaya/tarif di RSJ Tampan memiliki nilai rata-rata IKM sebesar 3,47 dengan konversi nilai 86,6 dan mutu pelayananan A serta kinerja unit Pelayanan Sangat Baik.

"...tidak pakai biaya" (Responden 25)

"..gratis" (Responden 17)

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 4.9 Tabel Kepuasan Pasien terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di RSJ Tampan

No	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	Nilai Rata-rata Interval IKM	Konversi Nilai	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Hasil pelayanan yang diterima/ dirasakan sesuai dengan harapan dan ketentuan yang berlaku.	3,53	88,25	A	Sangat Baik
2	Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien, cacat, atau kematian.	3,61	90,25	A	Sangat Baik
	Rata-rata	3,57	89,25	A	Sangat Baik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan di RSJ Tampan. Hal ini didukung dengan nilai rata-rata interval IKM sebesar 3,57 dengan konversi nilai 89,25 dengan mutu pelayanan A dengan kinerja unit pelayanan sangat baik.

"...kami sangat berterimakasih sekali karna telah merawat anak kami dengan baik. Kami sangat berterima kasih sekali" (Responden 16)

"...Sangat baik" (Responden 19)

6. Kompetensi Pelaksana`

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap kompetensi pelaksana di RSJ tampan memiliki nilai rata-rata interval IKM sebesar 3,5867 dengan konversi nilai 89,667, mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan sangat baik.

"...pelayanan dan keramah tamahan para petugas di rumah sakit tampan telah sesuai dengan kode etik rumah sakit "(Responden 62)

"... Semua Terasa Memuaskan"(Responden 56)

"...Selama mendapatkan pelayanan di RSJ Saya dan Keluarga tidak mendapatkan keluhan dan masalah" (Respondn 6)

Hal ini dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut :

Tabel 4.10 Kepuasan Pasien terhadap Kompetensi Pelaksana di RSJ Tampan

No	Kompetensi Pelaksana	Nilai Rata-rata Interval IKM	Konversi Nilai	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Dalam memberikan pelayanan, petugas tampak terampil, cermat, dan teliti	3,62	90,5	A	Sangat Baik
2	Petugas mampu memberikan informasi dengan jelas, sistematis meyakinkan dan tidak berbelit-belit	3,59	89,75	A	Sangat Baik
3	Keterangan petugas dapat dipercaya (dapat dikonfirmasi apakah pasien pernah menemukan inkonsistensi keterangan antarpetugas)	3,55	88,75	A	Sangat Baik
	Rata-rata	3,5867	89,667	A	Sangat Baik

7. Perilaku Pelaksana

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap kompetensi pelaksana di RSJ tampan memiliki nilai rata-rata interval IKM sebesar 3,5 dengan konversi nilai 88, mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan sangat baik.

"...Kami banyak terimakasih atas pelayanan rumah sakit dan kami sangat bertrimakasih sangat baik-baik pelayanannya" (Responden 15)

"...Pelayanan secara keseluruhan sudah baik" (Responden 69)

"...Menurut saya, penanganan dan pelayanannya sudah bagus, pekerjanya sangat ramah dan baik" (Responden 57)

Hal ini dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut :

Tabel 4.11 Kepuasan Pasien terhadap Perilaku Pelaksana di RSJ Tampan

No	Perilaku Pelaksana	Nilai Rata-rata Interval IKM	Konversi Nilai	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Petugas pelayanan mudah ditemui oleh pengunjung setiap kali dibutuhkan	3,4	86	A	Sangat Baik
2	Dokter umum/spesialis/residen selalu tersedia baik di poliklinik rawat jalan, rawat inap maupun layanan penunjang ketika jam operasional berlangsung.	3,5	88	A	Sangat Baik
3	Penampilan petugas sangat meyakinkan pasien (tampak dari cara berpakaian, tutur kata, sikap, dan perilaku petugas)	3,6	89	A	Sangat Baik
4	Petugas melaksanakan tugas pelayanan secara penuh tanggung jawab (tidak ada komplain, dan bila dikomplain tetap melayani dengan baik)	3,4	86	A	Sangat Baik
5	Petugas siap siaga melayani kapanpun dibutuhkan (penampilan penuh semangat, tidak duduk santai, merokok sambil melamun, terkantuk-kantuk, dll)	3,5	88	A	Sangat Baik
6	Petugas tidak pernah membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan (baik bagi penyakit tertentu, status sosial, maupun ekonomi/miskin, dll)	3,6	90	A	Sangat Baik
7	Petugas melayani seluruh pasien yang datang tanpa kecuali (tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun)	3,6	90	A	Sangat Baik
8	Petugas pelayanan selalu bertutur kata yang baik (sopan) saat pelayanan	3,6	90	A	Sangat Baik
9	Petugas pelayanan selalu bersikap ramah/ bersahabat saat pelayanan	3,6	90	A	Sangat Baik
	Rata-rata	3,5	88,4	A	Sangat Baik

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap kompetensi pelaksana di RSJ Tampan memiliki nilai rata-rata interval IKM sebesar 3,587 dengan konversi nilai 89,667, mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan sangat baik. Hal ini dapat dilihat pada tabel 4.12 berikut :

Tabel 4.12 Kepuasan Pasien terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan di RSJ Tampan

No	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Nilai Rata-rata Interval IKM	Konversi Nilai	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Rumah Sakit memberikan respon terhadap complaint, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat	3,59	89,75	A	Sangat Baik
2	Pengaduan, saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh Rumah Sakit	3,59	89,75	A	Sangat Baik
3	Tanggapan/Respon berupa tindakan yang dilakukan dalam menyikapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan	3,58	89,5	A	Sangat Baik
	Rata-rata	3,587	89,667	A	Sangat Baik

"...Tidak ada keluhan. Karena apapun selalu ditanggapi" (Responden 87)

"...sesuai harapan" (Responden 27)

9. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap kompetensi pelaksana di RSJ tampan memiliki nilai rata-rata interval IKM sebesar 3,567 dengan konversi nilai 89,167, mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan sangat baik.

"...Tidak ada keluhan" (Responden 37)

"...sangat bagus" (Responden 14)

Hal ini dapat dilihat pada tabel 4.13 berikut :

Tabel 4.13 Kepuasan Pasien terhadap Sarana dan Prasarana di RSJ Tampan

No	Sarana dan Prasarana	Nilai Rata-rata Interval IKM	Konversi Nilai	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Kapasitas lahan parkir telah memadai & fasilitas parkir kendaraan aman	3,59	89,75	A	Sangat Baik
2	Lingkungan di seluruh areal RS dibersihkan secara teratur & fasilitas toilet bersih	3,53	88,25	A	Sangat Baik
3	Seluruh aturan yang berlaku di RS selalu dipatuhi secara ketat	3,58	89,5	A	Sangat Baik

	Rata-rata	3,567	89,167	A	Sangat Baik
--	------------------	--------------	---------------	----------	--------------------

Berdasarkan nilai rata-rata pada 9 unsur indeks kepuasan masyarakat di RSJ Tampan Provinsi Riau, diketahui bahwa nilai akhir kepuasan rata-rata pasien adalah 3,50 dengan konversi nilai 87,5, mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan sangat baik. Hal ini dapat dilihat pada tabel rekapitulasi berikut :

Tabel 4.14 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat di RSJ Tampan

No	Unsur	Nilai Rata-rata Interval IKM	Konversi Nilai	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,4025	85,1	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,4	85	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,4	85	A	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,47	86,6	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,57	89,25	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,587	89,67	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,5	88,4	A	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,587	89,67	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,567	89,167	A	Sangat Baik
	Rata-rata	3,50	87,5	A	Sangat Baik

RSJ Tampan tetap memberikan pelayanan terbaik meski masih berada pada masa pandemi Covid-19. Protokol kesehatan diterapkan dengan baik. Berdasarkan survei yang telah dilakukan ditemukan beberapa masukan dan saran yang disampaikan oleh responden agar RSJ Tampan Provinsi Riau semakin baik lagi, diantaranya :

1. Sebanyak 10 % Responden menyampaikan agar dapat memisahkan antrian pasien dengan pasien umum seperti peserta PPPK, akibatnya waktu tunggu

mereka melakukan pelayanan menjadi lebih lama akibat berkas mereka yang ikut antri dengan berkas antrian PPPK

2. Sebanyak 5% responden mengeluhkan toilet yang kurang bersih, lampu yang mati dan air yang tidak memadai
3. Sebanyak 4% responden menyarankan agar meningkatkan sosialisasi setiap informasi yang benar, akurat, serta mengatasi setiap komplain
4. Sebanyak 4% responden masih mengeluhkan waktu pelayanan yang lama
5. Sebanyak 2 % responden merasa petugas tidak melayani dengan ramah, cuek, dan kurang santun
6. Sebanyak 1% responden menginginkan adanya instalasi napza di Dumai
7. Sebanyak 1% masih menemukan obat yang kosong tidak ada isinya
8. Sebanyak 1% responden menyampaikan bahwa biaya parkir kendaraan mahal sekali

BAB V

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan yang dialami pasien setelah menggunakan layanan. Oleh karena itu dari sudut pandang pasien terkadang mencerminkan adanya kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan pengalaman memperoleh layanan. Mengukur kepuasan pasien telah menjadi bagian integral dari strategi manajemen rumah sakit di seluruh dunia. Kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pelanggan menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan di rumah sakit. Survei kepuasan keluarga pasien Tahun 2021 di Rumah Sakit Juwa Tampan Provinsi Riau ini menggunakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji yaitu Persyaratan; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; Waktu Pelayanan; Biaya/Tarif; Produk Spesifikasi jenis pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Penanganan Pengaduan; Saran dan Masukan; dan Sarana dan Prasarana.

Kepuasan berdimensi banyak, bersifat tidak mutlak dan skalanya tidak terbatas. Kepuasan selalu dinyatakan sebagai suatu rerata hasil perbandingan dari beberapa keadaan pada suatu saat tertentu. Dengan demikian, pada suatu saat tertentu seseorang dapat merasa puas pada suatu aspek dari suatu keadaan. Dengan demikian data indeks kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Survei kepuasan keluarga pasien di RSJ Tampan Provinsi Riau dilakukan kepada 100 orang pada bulan September sampai dengan Desember Tahun 2021. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diteliti, diperoleh hasil bahwa rata-rata penilaian terhadap kepuasan pasien di RSJ Tampan adalah sangat baik. Penelitian ini dilakukan pada semua poli di RSJ Tampan Provinsi Riau, yaitu Poli Jiwa, Poli Spesialis Non-Jiwa, dan Poli Rawat Inap serta IGD. Hasil survey menunjukkan hasil diperoleh bahwa rata-rata penilaian terhadap kepuasan keluarga pasien di RSJ Tampan adalah sangat baik atau sangat memuaskan.

Hasil survei pada indikator unsur persyaratan, didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 85,1 yang menunjukkan nilai sangat baik (sangat

puas). Hasil pengamatan yang dilakukan selama penelitian berlangsung, bahwa persyaratan untuk mendapatkan pelayanan di RSJ Tampan sangat mudah dipahami. Responden merasa sudah mendapatkan informasi mengenai persyaratan secara jelas.. Persyaratan administratif dan teknis untuk mendapatkan pelayanan sangat mudah untuk dipenuhi (sederhana dan tidak menyulitkan). Jika ada informasi yang kurang jelas, petugas menjelaskan kembali dan memberi arahan dengan baik.

Sistem, mekanisme, dan prosedur di RSJ Tampan Provinsi Riau dinilai sudah baik oleh responden. Hal ini dapat dilihat bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 85 adalah sangat baik (sangat puas). Responden mengutarakan bahwa petugas pelayanan yang bertugas memberikan informasi yang dibutuhkan dengan jelas. Informasi prosedur pelayanan diumumkan secara di tempat umum, mudah diakses, dan berisi informasi detail, lengkap, dan memuaskan. Alur/proses pelayanan sangat jelas (tidak membingungkan). Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit). Sebagian besar responden merasa mendapat pelayanan yang sangat baik

Pada indikator waktu pelayanan di RSJ Tampan Provinsi Riau, diketahui bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat dari 100 responden adalah 85 (sangat baik/sangat puas). Hal ini dikarenakan rata-rata petugas memberikan pelayanan tepat waktu (sesuai dengan standar dan sesuai pelayanan yang tersedia. Pelayanan petugas selesai tepat waktu (sesuai dengan standar yang dijanjikan/diinformasikan petugas). Jadwal pelayanan sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi (artinya jadwal tidak molor karena petugas belum datang atau alasan apapun). Jadwal pelayanan sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi (artinya jadwal tidak molor karena petugas belum datang atau alasan apapun). Menurut Tanan (2013), pelayanan yang tepat waktu (*just in time*) merupakan salah satu faktor penting yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Hal lain yang menjadi perhatian adalah terkait pembiayaan yang dihabiskan oleh konsumen untuk mendapatkan pelayanan di RSJ Tampan Provinsi Riau. Biaya atau Tarif pelayanan di RSJ Tampan, diketahui memiliki tingkat kepuasan pasien sebesar 86,6 (sangat baik/sangat puas). Berdasarkan

informasi yang diutarakan oleh 100 responden bahwa sebelum mendapat pelayanan, pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya. Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien. Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima. Pasien diberikan informasi yang jelas terkait biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/ slip pembayaran secara rinci). Petugas pelayanan memberikan penjelasan dengan baik dan jelas tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut.

Pada produk spesifikasi jenis pelayanan, diketahui bahwa nilai rata-rata indeks kepuasan pada 100 orang pasien adalah 89,25 (sangat baik/sangat puas). Hal ini didukung oleh penuturan responden bahwa hasil pelayanan yang diterima/ dirasakan sesuai dengan harapan dan ketentuan yang berlaku. Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien, cacat, atau kematian. Pelayanan RSJ oleh pasien dikatakan baik dan puas karena pasien merasa bahwa Rumah Jiwa Tampan mampu memberikan kepercayaan/jaminan kepada pasien selama melakukan perawatan untuk tetap berobat, karena responden menyatakan puas terhadap kemampuan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit, sehingga pasien merasa bahwa petugas kesehatan (dokter) mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan dan puas terhadap dokter yang memberi penjelasan sebelum melakukan tindakan.

Melayani dengan sepenuh hati merupakan salah satu poin penting dalam mencapai kepuasan pasien. Kemampuan petugas dalam memberikan layanan haruslah akurat dan terpercaya. Hal ini dikarenakan harapan dan kenyataan yang diterima pasien sesuai dan dilaksanakan dengan kurun waktu yang efektif. Indeks kepuasan masyarakat lainnya adalah kompetensi pelaksana. Diketahui bahwa dari 100 orang responden, nilai rata-rata kepuasan masyarakat terhadap kompetensi pelaksana adalah 89,67 (sangat baik/sangat puas). Hal ini dikarenakan selama memberikan pelayanan, petugas terampil, cermat, dan teliti. Petugas mampu memberikan informasi dengan jelas, sistematis meyakinkan dan tidak berbelit-belit. Keterangan petugas dapat dipercaya (dapat dikonfirmasi apakah pasien pernah menemukan inkonsistensi keterangan antar petugas). Keandalan dan

keterampilan petugas dalam memberikan layanan kesehatan merupakan hal penting yang harus dipenuhi. Selain itu hal-hal yang berkaitan dengan ketrampilan dan kompetensi petugas kesehatan harus selalu diperbaharui (*upgrade*) sesuai dengan perkembangan zaman.

Berbagai tingkah dan aktivitas pelaksana selama melayani tidak luput dari perhatian pasien. Diketahui bahwa kepuasan terhadap perilaku pelaksana adalah 88,4 (sangat baik/sangat puas). Sebagian besar responden menyampaikan bahwa petugas pelayanan mudah ditemui oleh pengunjung setiap kali dibutuhkan. Dokter umum/spesialis/residen selalu tersedia baik di poliklinik rawat jalan, rawat inap maupun layanan penunjang ketika jam operasional berlangsung. Penampilan petugas sangat meyakinkan pasien (tampak dari cara berpakaian, tutur kata, sikap, dan perilaku petugas). Petugas melaksanakan tugas pelayanan secara penuh tanggung jawab (tidak ada komplain, dan bila dikomplain tetap melayani dengan baik). Petugas siap siaga melayani kapanpun dibutuhkan (penampilan penuh semangat, tidak duduk santai, merokok sambil melamun, terkantuk-kantuk). Petugas tidak pernah membedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan (baik bagi penyakit tertentu, status sosial, maupun ekonomi/miskin). Petugas melayani seluruh pasien yang datang tanpa kecuali (tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun). Petugas pelayanan selalu bertutur kata yang baik (sopan) saat pelayanan. Petugas pelayanan selalu bersikap ramah/ bersahabat saat pelayanan.

RSJ Tampan juga terbuka terhadap kritikan, saran dan masukan oleh konsumen. Indikator kepuasan pada penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dari 100 orang diketahui rata-rata nilai indeks kepuasan masyarakat adalah 89,67 yang berarti sangat baik atau sangat puas. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh masyarakat bahwa Rumah Sakit memberikan respon terhadap *complaint*, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat. Pengaduan, saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh Rumah Sakit. Dan tanggapan/Respon berupa tindakan yang dilakukan dalam menyikapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan.

Beberapa tahun terakhir, RSJ Tampan terus mengalami perubahan dan perbaikan terutama terhadap kondisi sarana dan prasarana rumah sakit. Indikator

kepuasan lainnya adalah sarana dan prasarana, diketahui bahwa rata-rata indeks kepuasan pasien di RSJ Tampan adalah 89,167 yang artinya sangat baik (sangat puas). Hal ini diketahui dari penuturan 100 responden bahwa kapasitas lahan parkir telah memadai & fasilitas parkir kendaraan aman. Lingkungan di seluruh areal RS dibersihkan secara teratur. Seluruh aturan yang berlaku di RS selalu dipatuhi dengan baik.

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan yang ada di RSJ Tampan adalah sangat baik dengan nilai kepuasan rata-rata 87,5. Hal ini merefleksikan dan mencerminkan hasil pelayanan yang baik yang telah diberikan oleh Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau, demi pelayanan yang semakin baik, saran dan masukan dari beberapa responden agar dapat dipertimbangkan di masa yang akan datang.

Memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan dari semua lini adalah salah satu upaya dari rumah sakit dalam mengupayakan proses penyembuhan pasien. Hasil survei ini juga akan menjadi pembelajaran dan pedoman untuk meningkatkan pelayanan bilamana masih ditemukan kekurangan di bagian lain.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan survei yang telah dilakukan, hasil survei terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan yang ada di RSJ Tampan Provinsi Riau masuk pada kategori A (Sangat Baik) dengan nilai kepuasan rata-rata 87,5

B. Saran

1. Pihak Rumah Sakit diharapkan dapat memisahkan antrian pasien regular dan non pasien seperti peserta PPPK, agar pasien tetap mendapat pelayanan yang lebih maksimal
2. Pihak Rumah Sakit diharapkan dapat memperhatikan dan meningkatkan kebersihan sarana prasarana, khususnya toilet, terutama kelengkapan seperti lampu dan ketersediaan air
3. Pihak Rumah Sakit diharapkan dapat mengadakan family gathering guna meningkatkan semangat pegawai dalam bekerja, guna menghindari sikap kurang ramah saat melakukan pelayanan
4. Pihak Rumah Sakit diharapkan dapat mempertimbangkan untuk mengembangkan pelayanan ke kabupaten/kota seperti instalasi napza di Kota Dumai
5. Pihak Rumah Sakit diharapkan dapat mengoptimalkan penggunaan kotak saran guna melihat keluhan dan saran yang diberikan oleh pelanggan terhadap pelayanan yang telah mereka terima

Lampiran

LAPORAN PENGGUNAAN DANA SURVEI KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH SAKIT
JIWA TAMPAN TAHUN 2021

No.	Uraian	Jumlah (Rp)
1.	Honorarium	Rp 9.120.000
2.	Pembelian bahan habis pakai	Rp 14.130.000
3.	Belanja Perjalanan Lainnya	Rp 11.750.000
	Jumlah Biaya	Rp 35.000.000

A. Honorarium

No.	Pelaksana Kegiatan	Jumlah	Jumlah am/Minggu	Honor/ Jam
1.	Ketua Pengusul	1	8 jam/ Minggu	Rp 45.000
2.	Anggota Pengusul	2	8 jam/ Minggu	Rp 40.000
	Jumlah Biaya			

B. Belanja Bahan Habis Pakai

No.	Bahan	Volume	Biaya Satuan (Rp)	Biaya (Rp)
1	Kertas A4	8	Rp 50.000	Rp 400.000
2	Tinta Printer	2	Rp 100.000	Rp 200.000
3	Pulsa Operasional	1x2	Rp 770.000	Rp 770.000
4	Paket Data	4 x 3	Rp 80.000	Rp 3.240.000
5	Fotocopy Proposal	50 x 6	Rp 200	Rp 50.000

6	Jilid Proposal	5	Rp 10.000	Rp 50.000
7	Fotocopy Quisioner	5x100	Rp 200	Rp 100.000
8	Fotocopy Laporan	100 x 6	Rp 200	Rp 120.000
9	Jilid Laporan	5	Rp 10.000	Rp 50.000
10	Snack Rapat Kegiatan	10 x 4	Rp 20.000	Rp 800.000
11	Makan	10 x 4	Rp 40.000	Rp 1.600.000
12	Publikasi Jurnal	1	Rp3.000.000	Rp 3.000.000
13	souvenir/ Kenang2an	125	Rp 30.000	Rp 3.750.000
Jumlah Biaya				Rp 14.130.000

C. Belanja Perjalanan Lainnya

No.	Tujuan	Volume	Biaya Satuan (Rp)	Biaya (Rp)
1	Perjalanan	25	Rp 200.000	Rp 5.000.000
2	Konsumsi (Snack)	25	Rp 20.000	Rp 500.000
3	Konsumsi (Makan)	25	Rp 40.000	Rp 1.000.000
4	Pajak (15%)	1	Rp5.250.000	Rp 5.250.000
Jumlah Biaya				Rp 11.750.000

Lampiran

LAPORAN PENGGUNAAN DANA

No.	Uraian	Jumlah (Rp)
1.	Honorarium	Rp 9.120.000
2.	Pembelian bahan habis pakai	Rp 14.130.000
3.	Belanja Perjalanan Lainnya	Rp 11.750.000
Jumlah Biaya		Rp 35.000.000

A. Honorarium

No.	Pelaksana Kegiatan	Jumlah	Jumlah am/Minggu	Honor/ Jam
1.	Ketua Pengusul	1	8 jam/ Minggu	Rp 45.000
2.	Anggota Pengusul	2	8 jam/ Minggu	Rp 40.000
Jumlah Biaya				

B. Belanja Bahan Habis Pakai

No.	Bahan	Volume	Biaya Satuan (Rp)	Biaya (Rp)
1	Kertas A4	8	Rp 50.000	Rp 400.000
2	Tinta Printer	2	Rp 100.000	Rp 200.000
3	Pulsa Operasional	1x2	Rp 770.000	Rp 770.000
4	Paket Data	4 x 3	Rp 80.000	Rp 3.240.000
5	Fotocopy Proposal	50 x 6	Rp 200	Rp 50.000
6	Jilid Proposal	5	Rp 10.000	Rp 50.000
7	Fotocopy Quisioner	5x100	Rp 200	Rp 100.000
8	Fotocopy Laporan	100 x 6	Rp 200	Rp 120.000
9	Jilid Laporan	5	Rp 10.000	Rp 50.000
10	Snack Rapat Kegiatan	10 x 4	Rp 20.000	Rp 800.000
11	Makan	10 x 4	Rp 40.000	Rp 1.600.000
12	Publikasi Jurnal	1	Rp3.000.000	Rp 3.000.000
13	souvenir/ Kenang2an	125	Rp 30.000	Rp 3.750.000
Jumlah Biaya				Rp 14.130.000



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes)

HANG TUAH PEKANBARU

Jl. Mustafa Sari No. 5 Tangkerang Selatan Pekanbaru, Telp. (0761) 33815 Fax. (0761) 863646

email : stikes.htp@gmail.com Izin Mendiknas : 226/D/O/2002 Website : www.htp.ac.id

C. Belanja Perjalanan Lainnya

No.	Tujuan	Volume	Biaya Satuan (Rp)	Biaya (Rp)
1	Perjalanan	25	Rp 200.000	Rp 5.000.000
2	Konsumsi (Snack)	25	Rp 20.000	Rp 500.000
3	Konsumsi (Makan)	25	Rp 40.000	Rp 1.000.000
4	Pajak (15%)	1	Rp 5.250.000	Rp 5.250.000
Jumlah Biaya				Rp 11.750.000

Yang bertanda tangan di bawah ini Ketua STIKes Hang Tuah Pekanbaru dengan ini memberi tugas kepada:

1. Nama : Dr. drg. Oktaviana, M.Kes
 NIDN : 0015107001
 Jabatan : Dosen Tetap STIKes Hang Tuah Pekanbaru

2. Nama : Raviola, AMKG, SKM, M.Kes
 NIDN : 1029067902
 Jabatan : Dosen Tetap STIKes Hang Tuah Pekanbaru

3. Nama : Nila Puspita Sari, SKM, MKM
 NIDN : 1027048902
 Jabatan : Dosen Tetap STIKes Hang Tuah Pekanbaru

4. TIM : 1. Suci Wahyu Ningsih 5. Fatmawati
 2. Muharanni 6. Rini Ekasari
 3. Eka Habibillah Putra 7. Sutan Sarir
 4. Mulia Furqan 8. Eka Rizki

5. Maksud dan Tujuan : Tim Survey Mutu dan Kepuasan Pelanggan Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau

5. Waktu : Bulan September – Desember 2021

6. Tempat : Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau

Demikian surat tugas ini kami buat, agar dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di: Pekanbaru

Pada Tanggal : 14 September 2021

STIKes Hang Tuah Pekanbaru

Ketua



Ahmad Hanafi, SKM, M.Kes

No Reg. 10306114265

DOKUMENTASI



Proses Pengumpulan Data

KUESIONER PENELITIAN

Bapak- ibu yang terhormat,

Guna lebih meningkatkan mutu pelayanan RSJ TAMPAN PEKANBARU, kami mohon bantuan bapak- ibu untuk memberikan informasi- informasi di bawah ini.

Mohon diberi tanda (X) untuk jawaban yang anda anggap paling sesuai menurut pendapat bapak- ibu. Atas perhatian dan bantuan bapak- ibu kami ucapkan terimakasih.

Nomor responden :

Identitas responden

Nama :

Umur :

Jenis kelamin :

Pendidikan Terakhir : 1. () Tidak sekolah
2. () SD
3. () SMP
4. () SMA
5. () Akademi
6. () Perguruan Tinggi
7. () Lainnya, sebutkan.....

Pekerjaan : 1. () Ibu rumah tangga
2. () Petani
3. () Wiraswasta
4. () PNS
5. () Pegawai swasta
6. () Lainnya, sebutkan.....

No	Pernyataan	Sangat baik	Baik	Kurang baik	Tidak baik
		4	3	2	1
	1. Persyaratan				
1	Informasi mengenai persyaratan pelayanan diumumkan di tempat umum, mudah diakses, dan berisi informasi yang lengkap dan jelas		25		
2	Informasi mengenai persyaratan pelayanan sangat jelas (tidak membingungkan)				
3	Persyaratan administratif untuk mendapatkan pelayanan sangat mudah untuk dipenuhi (sederhana dan tidak menyulitkan)				
4	Persyaratan teknis (kemudahan persyaratan pelayanan untuk dipenuhi oleh pasien) untuk mendapatkan pelayanan sangat mudah dipenuhi (tidak menyulitkan)				
	II. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur				
5	Informasi prosedur pelayanan diumumkan secara di tempat umum, mudah diakses, dan berisi informasi detail, lengkap, dan memuaskan				
6	Alur/proses pelayanan sangat jelas (tidak membingungkan)				
7	Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit)				
	III. Waktu Pelayanan				
8	Petugas memberikan pelayanan tepat waktu (sesuai dengan standar dan sesuai pelayanan yang tersedia)				
9	Pelayanan petugas selesai tepat waktu (sesuai dengan standar yang dijanjikan/diinformasikan petugas)				
10	Jadwal pelayanan sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi (artinya jadwal tidak molor karena petugas belum datang atau alasan apapun)				
11	Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut				
	IV. Biaya/Tarif				
12	Sebelum mendapat pelayanan, pasien tidak diwajibkan membayar uang jaminan atau sejenisnya				
13	Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien				
14	Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan				

	pelayanan yang diterima				
15	Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (artinya, selisih harga kemahalannya masuk akal)				
16	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/ slip pembayaran secara rinci)				
17	Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut				
	V. Produk Spesifikasi jenis pelayanan				
18	Hasil pelayanan yang diterima/ dirasakan sesuai dengan harapan dan ketentuan yang berlaku.				
19	Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien, cacat, atau kematian.				
	VI. Kompetensi Pelaksana				
20	Dalam memberikan pelayanan, petugas tampak terampil, cermat, dan teliti				
21	Petugas mampu memberikan informasi dengan jelas, sistematis meyakinkan dan tidak berbelit-belit				
22	Keterangan petugas dapat dipercaya (dapat dikonfirmasi apakah pasien pernah menemukan inkonsistensi keterangan antarpetugas)				
	VII. Perilaku Pelaksana				
23	Petugas pelayanan mudah ditemui oleh pengunjung setiap kali dibutuhkan				
24	Dokter umum/spesialis/residen selalu tersedia baik di poliklinik rawat jalan, rawat inap maupun layanan penunjang ketika jam operasional berlangsung.				
25	Penampilan petugas sangat meyakinkan pasien (tampak dari cara berpakaian, tutur kata, sikap, dan perilaku petugas)				
26	Petugas melaksanakan tugas pelayanan secara penuh tanggung jawab (tidak ada komplain, dan bila dikomplain tetap melayani dengan baik)				
27	Petugas siap siaga melayani kapanpun dibutuhkan (penampilan penuh semangat, tidak duduk santai, merokok sambil melamun, terkantuk-kantuk, dll)				
28	Petugas tidak pernah membeda-bedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan (baik bagi penyakit tertentu, status sosial, maupun ekonomi/miskin, dll)				
29	Petugas melayani seluruh pasien yang				

	datang tanpa kecuali (tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun)				
30	Petugas pelayanan selalu bertutur kata yang baik (sopan) saat pelayanan				
31	Petugas pelayanan selalu bersikap ramah/bersahabat saat pelayanan				
	VIII. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan				
32	Rumah Sakit memberikan respon terhadap complaint, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat				
33	Pengaduan, saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh Rumah Sakit				
34	Tanggapan/Respon berupa tindakan yang dilakukan dalam menyikapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan				
	IX. Sarana dan Prasarana				
35	Kapasitas lahan parkir telah memadai & fasilitas parkir kendaraan aman				
36	Lingkungan di seluruh areal RS dibersihkan secara teratur & fasilitas toilet bersih				
37	Seluruh aturan yang berlaku di RS selalu dipatuhi secara ketat				

Apakah Bapak/Ibu ada keluhan dalam mendapatkan pelayanan di RSJ Tampan Provinsi Riau? Jelaskan

Bagaimana Saran/Masukan untuk RSJ Tampan Provinsi Riau?

Lampiran.

RIWAT HIDUP PENELITI

1. Ketua Peneliti

A. Riwayat Pendidikan

No	Tingkat	Jurusan/Perguruan Tinggi	Tahun Lulus
1	D-3	-	-
2	S-1	Kedokteran Gigi Universitas Sumatera Utara	1993
3	S-2	Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara	2008
4	S-3	Ilmu Lingkungan Universitas Riau	2019

B. Sebagai Pembicara (oral presentation)

No	Pembicara	Tempat	Tahun L
1	Pembicara dalam seminar antar bangsa Industri Kecil dan sederhana Johor-Riau dengan judul “Factor afectung the healthyhouse at public health center tegional pekanbaru pekanbaru city”	Auditorium Institut pembangunan Bioproduk, Universiti Teknologi Malaysia Johor Bahru	29-30 Maret 2016
2	Pembicara dalam Seminar nasional Pelestarian Lingkungan dan Mitigasi Bencana	Program Studi Ilmu Lingkungan Program PascaSarjana Universitas Riau	26 Mei 2016
3	Pembicara dalam Seminar Pelestarian Lingkungan 2018 denagan tema “Strategi Pengelolaan Sumber Daya Alam Untuk Pelestarian Lingkungan”	Program Studi Ilmu Lingkungan Program PascaSarjana Universitas Riau	10 November 2018

C. Penelitian yang dilakukan dalam 3 tahun terakhir:

No	Tim Peneliti	Judul Penelitian	Jumlah dana	Sumber dana
1	(2018) Oktavia Dewi	Model strategi pengelolaan limbah medis pada layanan kesehatan gigi mandiri di Kota Pekanbaru	58.000.000.,	Hibah Dikti Doktoral
2	(2019) Dr. Drg. Oktavia Dewi, M.Kes Raviola, Skm, M.Kes Nila Puspita Sari, MKM	Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Tahun 2019	35.000.000.,	Rumah sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau
3	(2020) Dr.Drg.Oktavia Dewi,M.Kes Nurlisis, Skm, Mkes	Perilaku Pencegahan Penularan Covid-19 Di Ruangan Praktek Pada Dokter Gigi Di Kota Pekanbaru	4.000.000.,	Stikes Hangtuh
4	(2020) Dr.drg.Oktavia Dewi.M.kes Raviola,SKM.M.Kes Nila Puspita Sari, MKM	Survei Kepuasan Pelanggan Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Tahun 2020	35.000.000	Rumah sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau
5	(2021) Dr,drg.Oktavia Dewi. M.Kes Erli Fanora Nurlisis	Strategi pengolahan limbah medis praktek dokter gigi diKota Pekanbaru	4.000.000.,	Stikes Hangtuh

6	(2021) Dr.drg.Oktavia Dewi.M.kes Raviola,SKM.M.Kes Nila Puspita Sari, MKM	Survei Kepuasan Pelanggan Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Tahun 2021	35.000.000	Rumah sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau
---	--	---	------------	---------------------------------------

D. Hasil penelitian atau hasil pemikiran yang dipublikasikan dalam bentuk buku dalam 3 tahun terakhir:

No	Tim Penulis	Judul Buku	Nama penerbit	Kriteria Buku : 1. Referensi 2. monograf 3. Buku Ajar
1	2021 Oktavia Dewi.	<i>Konsep Limbah Medis Dalam Layanan Kesehatan Gigi (Kajian Analisis Dan Praktek</i>	Penerbit CV Global Aksara Pres ISBN 978-623-96268-5-3. Link Buku : https://play.google.com/books/reader?id=3tsxEAAAOBAJ&pg=GBS.PR2&hl=id	Buku Referensi

E. HAKI

No	Nama Pencipta	judul	Nama penerbit	Jenis ciptaan
1	Dr.drg.Oktavia Dewi M.Kes No:EC00202010680 Tanggal :17 Maret 2020	Model Pengelolaan Limbah Medis Padat Layanan Kesehatan Gigi Mandiri Di Kota Pekanbaru	Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Direktur Jenderal Kekayaan Intelektual	Karya Tulis (Disertasi)

F. Artikel penelitian yang dipublikasikan dalam 3 tahun terakhir:

No	Tim Penelitian	Judul Artikel	Nama jurnal dan url artikel	Kriteria Jurnal: 4. Internasional bereputasi (scopus) 5. Internasional 6. Jurnal Sinta (Sinta 1-6) 7. Jurnal ber-ISSN
1	2018 Weni adrianti, Buchari lapau, Oktavia Dewi.	Determinan Kejadian Demam Bredarah Dengue (Dbd) Di Wilayah Kerja Puskesmas Harapan Raya.	Jurnal Photon Vol. 9. No.1 Oktober 2018. https://ejurnal.umri.ac.id/index.php/photon/article/view/1057/612	Jurnal ber-ISSN
2	2018 Oktavia Dewi, Sukendi, Yusni Ikhwan Siregar,	<i>JAnalisis Limbah Medis Layanan Kesehatan Gigi Mandiri dan</i>	Dinamika Lingkungan Indonesia, Januari 2019, p 14-19 p-ISSN 2356-2226 e-ISSN 2655-8114 Volume 6, Nomor 1	Jurnal Nasional Terakreditasi (Sinta 3)

	Elda Nazrianti	<i>Potensi Pencemarannya di Kota Pekanbaru</i>	https://dli.ejournal.unri.ac.id/index.php/DL/article/view/7187/6349	
3	2018 Sidri Rizki Yuniati, Donel suhaimi, Nurhapipa, Oktavia Dewi , Nurlisis	<i>Determinan Partisipasi Pria Dalam Keluarga Berencana Di Wilayah Kerja Puskesmas Tenayan Raya Pekanbaru Tahun 2018</i>	Jurnal Kesehatan Komunitas. 2019;5(1):1-6 https://jurnal.htp.ac.id/index.php/keskom/article/view/279/169	Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi (Indeks Sinta 4)
4	2019 Oktavia Dewi , Sukendi, Yusni Ikhwan Siregar, Elda Nazriati.	Analisis Limbah Medis Layanan Kesehatan Gigi Mandiri dan Potensi Pencemarannya di Kota Pekanbaru	Dinamika Lingkungan Indonesia, Januari 2019, p 14-19 p-ISSN 2356-2226 e-ISSN 2655-8114 Volume 6, Nomor 1. https://dli.ejournal.unri.ac.id/index.php/DL/article/viewFile/7187/6349	Jurnal Sinta 3
5	2019 Oktavia Dewi Sukendi Yusni S Ikhwan, Elda Nazrianti	Characteristics and Factors Associated with Medical Waste Management Behaviour in Private Dental Health Services in Pekanbaru City, Indonesia	Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences. 2019 Jan 15; 7(1):157-161. https://oamjms.eu/index.php/mjms/article/view/oamjms.2019.039/2798	Jurnal Internasional bereputasi Scopus Q3
6	2019 Elvanita, Buchari lapau, Oktavia Dewi	<i>Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan Kejadian Anemia Pada Ibu Hamil Di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Siak Hulu I Dan III Tahun 2018</i>	Jurnal photon Vol 9 No 2 (2019) https://ejournal.umri.ac.id/index.php/photon/issue/view/60	Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi (Indeks Sinta 4)
7	2020 OktalzaElektrina, Syamsul Bahri, Oktavia Dewi .	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wanita Usia Subur (Wus) Melakukan Deteksi Dini Kanker Serviks Metode Pap	Ensiklopedia of journal. Vol 2 No 3 (2020). http://jurnal.ensiklopedia.ku.org/ojs-2.4.8-3/index.php/ensiklopedia/article/view/459	Jurnal ber-ISSN

		Smear Di Rsud Arifin Achmad Pekanbaru.		
8	2020 Donel Suheimi, Nurhapipa, Oktavia Dewi, Nurlisis	Determinants of men's participation in family planning in the working area of Health Centre Tenayan Raya.	Jurnal Kesehatan Komunitas vol 5 no 1 hal 1-6. https://doi.org/10.25311/keskom.Vol5.Iss1.279.. https://jurnal.htp.ac.id/index.php/keskom/article/view/279	Jurnal sinta 4.
9	2020 Toni Winata, Oktavia dewi, Emi Leonita, Abdurrahman hamid Novita rani	<i>Perilaku Petugas Farmasi Tentang Standar Pelayanan Minimal di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Awalbros Ujung Batu</i>	Jurnal Kesehatan Komunitas 2021;7(1) : 33-38 https://www.bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/3131	Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi (Sinta 3)
10	2020 Jefri Kurniawan, Oktavia dewi, Emi Leonita, Nurlisis, IwanMurianto	<i>Efektivitas Media Sosial Youtube Modifikasi Teka Teki Silang dalam Edukasi Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Murid Sekolah Dasar Negeri 015 Sungai Sirih Sirih</i>	Jurnal Kesehatan Komunitas 2021;7(1) : 90-96 https://jurnal.htp.ac.id/index.php/keskom/article/view/865	Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi (Sinta 3)
11	2021 Oktavia Dewi, Raviola Nila Puspita Sari.	Customer's Satisfaction Survey Analysis Of Service Quality In Tampan Mental Health Hospital, Riau Province.	Jurnal Kesehatan Komunitas 2021;7(1) : 117-123 https://jurnal.htp.ac.id/index.php/keskom/article/view/874/298	Jurnal sinta 4.
12	2021 Oktavia Dewi, Nurlisis M. Reyhan	Dentists' Behavior of Preventive Measures toward COVID-19 transmission at Dental Clinics in Pekanbaru City.	Journal of Sosial science. ISSN : P-2720-9938 e-2721-5202. https://www.jsss.co.id/index.php/jsss/article/view/132	Jurnal Internasional
13	Rahayu Aishakina, Mitra, Herniwanti, Oktavia Dewi, Endang	<i>Factors Related to Work Accidents for Workers in the Production Division of Palm</i>	Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal) Volume 4, No 4, November 2021, Page: 10784-10789	Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi (Indeks Sinta 3)

		<i>Oil Mills, Bangkinang District, Kampar Regency in 2021</i>	e-ISSN: 2615-3076 (Online), p-ISSN: 2615-1715 https://www.bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/3131	
14	2021 Zulfahera, Heryudarini, Nurlisis Oktavia Dewi Yessy Harnani	Implementation of reproductive health service program for bride-to-be in Pekanbaru City	Reproductive health service program for bride-to-be Jan 2021 Vol. 24 Issue 01. Annals of Tropical Medicine & Public Health http://doi.org/10.36295/ASR O.2021.24123 . https://www.journal.atmph-specialissues.org/uploads/179/9214_pdf.pdf	Jurnal Internasional bereputasi Scopus Q4
15	2021 Dince Safrina, Oktavia Dewi Ika Putri D	<u>Analysis of Factors that Correlated with Anemia Incidence in Pregnant Women at Working Area of the Sidomulyo Health Center Outpatient UPTD Pekanbaru City..</u>	Britain International of Humanities and Social Sciences (BIOHS) Journal. Vol 3 no 1 (2021/2/11) hal 105-114. https://scholar.google.com/citations?user=UiPuFyAAAAAJ&hl=id#d=gs_md_cita-d&u=%2Fcitations%3Fview_op%3Dview_citation%26hl%3Did%26user%3DUiPuFyAAAAAJ%26citation_for_view%3DUiPuFyAAAAAJ%3AULOm3_A8WrAC%26tom%3D-420	Jurnal Internasional
16	2021 Mitra, Novita Yanti, Nurlisis Oktavia Dewi, Hastuti marlina	<i>Standar Kuantitas Antenatal Caredan Sosial Budaya Dengan Risiko Anemia Pada Kehamilan.</i>	Jurnal Kesehatan Komunitas 2021;7(1) https://scholar.google.com/citations?user=UiPuFyAAAAAJ&hl=id#d=gs_md_cita-d&u=%2Fcitations%3Fview_op%3Dview_citation%26hl%3Did%26user%3DUiPuFyAAAAAJ%26citation_for_view%3DUiPuFyAAAAAJ%3A4TOpqqG69KYC%26tzom%3D-420	Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi (Indeks Sinta 2)

17	2021 Aulia Fajrianti, NovitaRani, Jasrida Oktavia dewi, Emi leonita	<i>The Relationship of Community-Based Total Sanitation with Stunting Incidences in Toddlers</i>	Journal of Health Promotion and Behavior (2021), 06(03): 224-232 https://thejhp.com/index.php?journal=thejhp&page=article&op=view&path%5B%5D=329	Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi (Indeks Sinta 4)
18	2021 Oktavia Dewi, Raviola, Nila puspita sari	<i>Patient's Satisfaction On Service Quality In Mental Hospital Of Riau Province</i>	Internasional journal of progressive science and technology	Jurnal Internasional terindeks pada basis data internasional (publons/copernicus)
19	2021 Intansari, Renorenaldi, Mitra Oktavia Dewi, Hetty Ismainar	Judul : <i>Implementasi Promosi Kesehatan Dalam Program Stunting Di Upt Puskesmas Pelangiran Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2021</i>	Ensiklopedia of Journal Vol 4 No. 2 Edisi 2 Januari 2022 ISSN Cetak:2622-9110 ISSN Online:2654-8399 https://jurnal.ensiklopediaaku.org/ojs-2.4.8-3/index.php/ensiklopedia/article/view/1047	Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi (Indeks Sinta 5)
20	2021 Oktavia Dewi Raviola Nila Puspitasari	Judul: <i>Customer's Satisfaction Survey Analysis Of Service Quality In Tampan Mental Health Hospital, Riau Province.</i>	Jurnal Kesehatan Komunitas 2021;7(1) : 117-123 https://jurnal.htp.ac.id/index.php/keskom/article/view/874/298	Jurnal Ilmiah Nasional Terakreditasi (Indeks Sinta 3)

No	Tim Peneliti	Judul Pengabdian	Jumlah dana	Sumber dana
1	2019 Dr.Drg.OktaviaDewi,M.Kes Nurlisis, Skm, Mkes Dr.Mitra Skm. Mkm Dr. Budi Hartono Se	Peningkatan Dan Pengetahuan Remaja Pemahaman Remaja Tentang Pergaulan Sehat Bagi Remaja	1.500.000,.	Stikes hangtuh Pekanbaru
2	2020 Dr.drg.Oktavia Dewi,M.Kes	Peningkatan Dan Pengetahuan	1.500.000,.	Stikes hangtuh Pekanbaru

	Dr.Herniwanti Dr.Endang P Rahayu Jasrida Yunita,SKM.M.Kes	Pemahaman Lansia Tentang Kesehatan Gigi Dan Mulut		
3	2021 Dr. drg. Oktavia Dewi,M.Kes Dr.Herniwanti S,Pd.Kim,MS Dr.Novita Rani,SKM,M.Kes Dr.EndangPurnawati.SKM,M.Si Wahyudi Nanda Tri Cahtiya	Penyuluhan Upaya Pengamanan Sampah Dan Limbah Cair Rumah Tangga Dengan Benar Dan Aman Pada Fasilitator Stbm Di Puskesmas Rumbai	1.500.000.,	Stikes hangtuh Pekanbaru

G. Pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan dalam 3 tahun terakhir:

H. Artikel pengabdian kepada masyarakat yang dipublikasikan dalam 3 tahun terakhir:

No	Tim Penelitian	Judul Artikel	Nama jurnal dan url artikel	Kriteria Jurnal: 1. Jurnal Sinta (Sinta 1-6) 2. Jurnal ber-ISSN
1	2021 Herniwanti1 Oktavia Dewi Novita Rani JasridaYunita Endang Mitra Kiswanto Budi Hartono	Penyuluhan Sanitasi Total Berbasis Masyarakat (STBM) Sebagai Support Program Kesehatan Lingkungan Pada Masa Pandemi COVID-19. TIDAK REPUTASI)	Jurnal Abdidas Volume 2 Nomor 2 Tahun 2021 Halaman 435 – 441. P-ISSN 2721-9224 E-ISSN 2721-9216. DOI : https://doi.org/10.31004/Abdidas.V2i2.295 .	Jurnal pengabdian ber-ISSN
2		Penyuluhan Perilaku Hidup Sehat dan Bersih (PHBS) dan Gerakan Masyarakat Hidup Sehat (GERMAS) kepada Lanjut Usia (LANZIA) Menghadapi Masa Pandemi Covid 19 dan New Normal dengan Metode 3M	(Jurnal Abdidas Volume 1 Nomor 5 Tahun 2020 Halaman 363 – 372) https://abdidas.org/index.php/abdidas/article/view/82	Jurnal pengabdian ber-ISSN
3		Peningkatan Pengetahuan Dan Pemahaman Lansia Melalui Penyuluhan Tentang Kesehatan Gigi Dan Mulut	JurnalPengabdianKesehatanKomunitas.Volume01,Nomor03Tahun2021) https://jurnal.hpk.ac.id/index.php/jpkk/article/view/1046	Jurnal pengabdian ber-ISSN
4		Penyuluhan Pencegahan Penularan Covid-19 Di Ruang Praktek Dokter Gigi Di Kota Pekanbaru Jurnal Pengabdian Kesehatan Komunitas Vol. 2 No. 2 (2022)	Jurnal Pengabdian Kesehatan Komunitas Vol. 2 No. 2 (2022) https://jurnal.hpk.ac.id/index.php/jpkk/article/view/1284/462	Jurnal pengabdian ber-ISSN

--	--	--	--	--

Pekanbaru, Desember 2021



(Dr..drg..Oktavia Dewi..M.Kes)

