



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 2020 DENGAN MITRA DARI PERGURUAN TINGGI**

Nomor : 073/RSJT-Diklit/2020/

Tanggal : 14 Oktober 2020

Pada hari ini, senin tanggal 14 bulan Oktober tahun dua ribu dua puluh, yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr. Haznelli Juita, MM  
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 Stikes Hangtuh 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 2020 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 Propinsi 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 2020, meliputi metode survei dan unsur survei, langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, langkahlangkah 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 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 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  
Peneliti / Dosen Stikes Hangtuh Pekanbaru



(Dr. Drg Oktavia Dewi, M.Kes)





# 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. Haznelli Juita, MM**  
Jabatan : **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 Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Tahun 2020

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

(Pekanbaru, 12 Oktober 2020)

Yang Menyatakan,

Mitra Kerjasama

  
(**dr. Haznelli Juita, MM**)  
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



**LAPORAN PENELITIAN**



**SURVEI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MUTU  
PELAYANAN  
DI RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN PROVINSI RIAU TAHUN  
2020**

**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 TAHUN 2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

1	Judul	:	Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau tahun 2020
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. Alamat 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 2020

Mengetahui

Ketua STIKes Hang Tuah Pekanbaru



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

Pekanbaru, 19 November 2020

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 penelitian/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.

Penelitian/survey tentang Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Tahun 2020 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 Penelitian/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/penelitian ini dapat berjalan dan diselesaikan dengan baik.

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

Pekanbaru, Desember 2020

TIM SURVEY

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN</b> .....	<b>8</b>
A. Konsep Mutu Pelayanan .....	8
B. Konsep Kepuasan .....	9
C. Konsep Rumah Sakit .....	20
D. Rumah Sakit Jiwa .....	23
<b>BAB III RANCANGAN PENELITIAN</b> .....	
A. Jenis dan Desain Penelitian .....	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	24
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	24
D. Teknik Sampling .....	24
E. Definisi Operasional .....	24
F. Pengumpulan Dan Pengolahan Data .....	25
<b>BAB IV HASIL</b> .....	<b>27</b>
A. Identitas Responden .....	27
B. Kepuasan Pasien/Responden .....	29
<b>BAB VI PEMBAHASAN</b> .....	<b>40</b>
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>45</b>
A. Kesimpulan .....	45
B. Saran .....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1	Jumlah Kunjungan pasien RSJ Tampan .....5
Tabel 4.1	Identitas Responden.....17
Tabel 4.2	Tingkat Pendidikan Responden.....28
Tabel 4.3	Pekerjaan Responden.....28
Tabel 4.4	Jenis Pelayanan.....29
Tabel 4.5	Kepuasan Pasien Terhadap Persyaratan .....30
Tabel 4.6	Kepuasan Pasien Terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur.....30
Tabel 4.7	Kepuasan Pasien Terhadap Waktu .....31
Tabel 4.8	Kepuasan Pasien Terhadap Biaya/Tarif .....32
Tabel 4.9	Kepuasan Pasien Terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....33
Tabel 4.10	Kepuasan Pasien Terhadap Kompetensi Pelaksana .....34
Tabel 4.11	Perilaku Pelaksana.....35
Tabel 4.12	Tabel Kepuasan Pasien Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....36
Tabel 4.13	Kepuasan Pasien Terhadap Saran dan Prasarana .....37
Tabel 4.14	Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat .....37

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kaji Etik
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Dokumentasi



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia, baik itu sehat jasmani maupun rohani. Dengan tubuh dan jiwa yang sehat, setiap manusia akan bisa menjalani aktifitas kehidupannya dengan baik. Misalnya dengan bekerja, bersosialisasi dan lain sebagainya. Pengertian sehat menurut WHO adalah suatu 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.

Tempat bagi manusia untuk memperoleh jasa pelayanan kesehatan diantaranya adalah rumah sakit. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit pada Pasal 1 dijelaskan 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).

Menurut Azwar dalam (Aprilia, 2008) mengatakan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu adalah 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 degenerative, 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, 2020) menunjukkan



bahwa depresi dan kecemasan menyebabkan kerugian ekonomi global sebesar 1 triliun USD setiap tahunnya akibat hilangnya produktivitas sumberdaya manusia.

Provinsi Riau khususnya Kota Pekanbaru termasuk kota dengan angka gangguan jiwa yang cukup tinggi. Jumlah kunjungan gangguan jiwa di Provinsi Riau baik pada tahun 2017 maupun 2018 sebanyak 82% melakukan kunjungan di RS meningkat dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Di Kota Pekanbaru, sebanyak 95.604 orang pasien gangguan jiwa melakukan rawat jalan pada tahun 2018. Kunjungan gangguan jiwa di RSJ Tampan tercatat sebanyak 22.726 orang selama tahun 2018.

Rumah sakit jiwa sebagai salah satu organisasi yang bergerak dibidang jasa harus memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang baik bagi pasiennnya. 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.

Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. 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)**.

Rumah Sakit Jiwa Tampan Kota Pekanbaru merupakan rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah propinsi Riau dengan visi Pusat Rujukan Regional Terbaik Pelayanan Kesehatan Jiwa, Rehabilitasi, Pendidikan dan Riset yang Profesional Berbasis Masyarakat. Dari visi tersebut bahwa Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau mengedepankan kualitas dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Data yang diperoleh dari Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau jumlah kunjungan pasien pada tabel 1 berikut :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kunjungan Pasien RSJ Tampan Provinsi Riau**  
**Bulan Januari – Oktober 2020**

No	Bulan	Jumlah Kunjungan		Total
		Rawat Jalan	Rawat Inap	
1	Januari	1792	175	1967
2	Februari	1688	127	1815
3	Maret	1507	148	1655
4	April	1013	132	1145
5	Mei	717	109	826
6	Juni	1220	146	1366
7	Juli	1274	170	1444
8	Agustus	1231	167	1398
9	September	1519	158	1677
10	Oktober	1147	149	1296
<b>Total</b>		<b>13108</b>	<b>1481</b>	<b>14589</b>

Pada tabel 1 terlihat bahwa jumlah kunjungan pasien RSJ Tampan Provinsi Riau mengalami fluktuatif dosetiap bulannya. Namun mengalami jumlah kunjungan Rawat Inap mengalami penurunan selama 4 bulan terakhir dan jumlah pasien rawat jalan mengalami penurunan pada 2 bualn terakhir.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya (2019) dengan menggunakan metode “ServQual” (*Service Quality*), masih terdapat beberapa indikator pelayanan yang perlu ditingkatkan guna memberikan kepuasan yang maksimal kepada pelanggan RSJ Tampan Provinsi Riau. Indikator tersebut

antara lain Kehadiran dokter yang rutin dan ketepatan waktu dalam pemeriksaan pasien. Kecepatanggaan petugas parkir, satpam dan petugas umum lainnya dalam memberikan pelayanan, empathy dokter dalam memeriksa pasien.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu juga terlihat bahwa Rumah Sakit Jiwa Tampan Kota Pekanbaru memiliki beberapa faktor yang harus dikelola dan dipertahankan karena menjadi kekuatan bagi rumah sakit. Faktor tersebut antara lain Kerapihan dan kebersihan ruang apotek, Kelengkapan peralatan dan kebersihan alat-alat yang dipakai, Ketelitian petugas registrasi dan kasir, Kemampuan petugas apotek, Kesigapan dan ketanggapan perawat dalam membantu keperluan pasien, Ketanggapan dokter dalam menyelesaikan setiap keluhan dari pasien, Sikap perawat dalam memenuhi kebutuhan pasien dan kesopanannya, Pelayanan yang sama kepada semua pasien tanpa membedakan status social dan Perhatian perawat terhadap kebutuhan pasien sudah sangat baik.

Berdasarkan data penelitian yang lalu dan jumlah kunjungan pasien serta dengan sudah adanya upaya perbaikan pelayanan yang dilakukan oleh pihak RSJ Tampan Provinsi Riau, maka dengan ini kami tertarik untuk melakukan survey atau penelitian tentang Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Tahun 2020.

## **B. Perumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah Survei adalah Bagaimana Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Tahun 2020 ?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **A. Tujuan Umum**

Diketuainya Gambaran Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Tahun 2020.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Diketuahuinya distribusi frekuensi kepuasan Pelanggan terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Riau.
- b. Diketuahuinya 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 Mutu Pelayanan**

###### **a. Pengertian**

Kualitas atau mutu adalah tingkat dimanan pelayanan kesehatan pasien ditingkatan 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 dinginkan 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 kesewhatan 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 siyuasi setempat) dan sangat berkaitan dengan keterampilan dalam mengikutti 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.

## **2. 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 tuntutanannya 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 terpuaskan yang dapat menggerakkan perilaku. Kebutuhan yang telah terpuaskan 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 terpuaskan 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.

#### **b. 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.

### **c. 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.

#### **d. 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 dengarkan 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.

#### **g. 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 aparaturnya 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.

#### **i. 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.

### **3. 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:

1. 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 (*squela*) atau mati. Apapun kemungkinan hasilnya, kualitas pelayanan harus diarahkan untuk kepuasan pasien (*customer satisfaction*) dan keluarga yang mengantar.
2. 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 penyuluhaan 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 100-500tempat tidur.
- 1) Rumah sakit kelas D adalah rumah sakit yang mempunyai fasilitas-fasilitas dan kemampuan pelayanan medis dasar, dengan kapasitas tempat tidurkurang dari 100. (Aditama, 2007).

**4. 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.



## **BAB III**

### **RANCANGAN PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Desain Penelitian**

Jenis desain yang digunakan dalam penelitian ini kuantitatif deskriptif dengan melihat gambaran kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan kesehatan .

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di RS Jiwa Tampan Pekanbaru

#### **C. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap dan rawat jalan di RS Jiwa Tampan Pekanbaru Januari sampai November 2020 sebanyak 14.5891 orang

Jumlah sampel dalam evaluasi dan analisis ini adalah 3 unit pelayanan yang ada di Rumah Sakit Jiwa (RSJ) Tampan, meliputi:

- (1) Unit Poli Jiwa
- (2) Unit Rawat Inap
- (3) Unit Poli Spesialis non Jiwa

#### **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:

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

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	Inilai 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

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSJ Tampan pada 100 orang responden yang berkunjung, terutama poli spesialis non jiwa (40%), poli jiwa (57%), dan poli rawat inap (3%). Pada awalnya, penelitian ini bermaksud menghimpun sampel pada poli rawat inap hingga 20%, akan tetapi pada pelaksanaannya responden pada poli ini merupakan poli yang paling susah untuk ditemui, dikarenakan pasien pada poli rawat inap sebagian besar hanya dikunjungi keluarga pada saat akan pulang dari RSJ atau pada saat pendaftaran masuk. Hal ini menyulitkan tim peneliti untuk menghimpun data pada waktu yang ditentukan. Sehingga alokasi responden pada poli rawat inap dialihkan kepada poli jiwa dan poli spesialis non jiwa.

#### 1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden pada Kepuasan Pelanggan terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di RSJ Tampan Provinsi Riau

Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persentase (%)
Laki-laki	41	41,0
Perempuan	59	59,0
Total	100	100,0

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini, sebanyak 59% adalah perempuan. Sedangkan sebanyak 41% lainnya berjenis kelamin laki-laki.

#### 2. Tingkat Pendidikan

Tabel 4.2 Tingkat Pendidikan Responden pada Kepuasan Pelanggan terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di RSJ Tampan Provinsi Riau

Tingkat Pendidikan	Jumlah (n)	Persentase (%)
SD	4	4,0
SMP	11	11,0

SMA	31	31,0
Akademi	8	8,0
Perguruan Tinggi	46	46,0
Total	100	100,0

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini, sebanyak 46% memiliki pendidikan Perguruan Tinggi. Sedangkan sebagian kecil responden sebanyak 4% berpendidikan setingkat SD.

### 3. Pekerjaan

Tabel 4.3 Jenis Pekerjaan Responden pada Kepuasan Pelanggan terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di RSJ Tampan Provinsi Riau

Jenis Pekerjaan	Jumlah (n)	Persentase (%)
IRT	17	17,0
Petani	3	3,0
Wiraswasta	22	22,0
PNS	9	9,0
Pegawai Swasta	17	17,0
Lainnya	32	32,0
Total	100	100,0

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini, sebanyak 22% berwiraswasta. Sedangkan sebagian kecil responden sebanyak 3% adalah petani dan 32% lainnya gabungan dari beberapa pekerjaan sebagai mahasiswa, pensiunan, dan pedagang.

### 4. Jenis Pelayanan

Tabel 4.4 Jenis Pelayanan Responden pada Kepuasan Pelanggan terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di RSJ Tampan Provinsi Riau

Jenis Pelayanan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Poli Spesialis Non-Jiwa	40	40,0
Poli Jiwa	57	57,0



Poli Rawat Inap	3	3,0
Total	100	100,0

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan kesehatan di RSJ Tampan Provinsi Riau sebanyak 57% adalah pengunjung pada poli jiwa. Sebanyak 40% merupakan pengunjung pada poli spesialis non-jiwa, dan yang paling sedikit adalah 3% pada pengunjung poli rawat inap yang pada saat penelitian dilakukan, merupakan poli yang paling jarang ditemukan pengunjungnya dikarenakan waktu berujung yang tidak menentu.

## B. KEPUASAN PASIEN

### 1. Persyaratan

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 3,53 dengan koversi nilai 88,19 (Mutu Pelayanan A dan Kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik).

*“...syarat-syaratnya mudah semua, tidak susah. Langsung dilayani”*  
(Responden 87)

*“...informasi untuk berobatnya jelas, ga perlu bolak balek”* (Responden 25)

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 pelayanan diumumkan di tempat umum, mudah diakses, dan berisi informasi yang lengkap dan jelas	3.45	86.25	A	Sangat Baik

2	Informasi mengenai persyaratan pelayanan sangat jelas (tidak membingungkan)	3.52	88.00	A	Sangat Baik
3	Persyaratan administratif untuk mendapatkan pelayanan sangat mudah untuk dipenuhi (sederhana dan tidak menyulitkan)	3.56	89.00	A	Sangat Baik
4	Persyaratan teknis (kemudahan persyaratan pelayanan untuk dipenuhi oleh pasien) untuk mendapatkan pelayanan sangat mudah dipenuhi (tidak menyulitkan)	3.58	90.00	A	Sangat Baik
	<b>Rata-rata</b>	<b>3,53</b>	<b>88.19</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

## 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	3.46	87.00	A	Sangat Baik
2	Alur/proses pelayanan sangat jelas (tidak membingungkan)	3.54	89.00	A	Sangat Baik
3	Proses pelayanan yang dilakukan sederhana (tidak berbelit-belit)	3.56	89.00	A	Sangat Baik
	<b>Rata-rata</b>	<b>3,50</b>	<b>88.00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan diketahui bahwa sistem, mekanisme dan prosedur yang sudah dijalankan oleh RSJ Tampan memiliki nilai rata-rata interval Ikm 3,50 setara dengan nilai konversi 88,00 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.

*“...jelas buk, alur-alurnya mudah diikuti. Tidak ribet” (Responden 5)*

*“...sejak awal berobat disini ga pernah bingung sih, ga pernah diribetin”  
(Responden 20)*

### **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 3,50 dengan konversi nilai 88 dengan mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan yang sangat baik.

*“...pelayanan disini lumayan buk, ndak terlalu lama lah” (Responden 33)*

*“...selama berobat disini selalu tepat waktu, ga pernah kecewa” (Responden 17)*

Kepuasan responden terhadap pelayanan rumah sakit jiwa berdasarkan waktu untuk menerima layanan Kesehatan dapat dijelaskan pada table berikut ini :

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)	3.40	85.00	A	Sangat Baik
2	Pelayanan petugas selesai tepat waktu (sesuai dengan standar yang dijanjikan/diinformasikan petugas)	3.50	88.00	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)	3.46	87.00	A	Sangat Baik

4	Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut	3.50	87.50	A	Sangat Baik
	<b>Rata-rata</b>	<b>3,50</b>	<b>88.00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

#### 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	3.65	91.30	A	Sangat Baik
2	Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien	3.60	90.00	A	Sangat Baik
3	Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima	3.64	91.00	A	Sangat Baik
4	Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (artinya, selisih harga kemahalannya masuk akal)	3.62	90.50	A	Sangat Baik
5	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/ slip pembayaran secara rinci)	3.64	91.00	A	Sangat Baik
6	Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut	3.62	90.50	A	Sangat Baik
	<b>Rata-rata</b>	<b>3.63</b>	<b>90.60</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

Berdasarkan data yang dikumpulkan, diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap biaya/tarif di RSJ Tampan memiliki nilai rata-rata IKM sebesar 3,63 dengan konversi nilai 90,60 dan mutu pelayanan A serta kinerja unit Pelayanan Sangat Baik

*"...biaya disini gratis, saya pakai bpjs" (Responden 12)*

*"..slip bayar selalu diterima, rincian tertulis detail" (Responden 3)*

#### 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.	3.63	90.80	A	Sangat Baik
2	Tidak pernah mendengar kasus malpraktik yang menyebabkan memburuknya kesehatan pasien, cacat, atau kematian.	3.60	90.00	A	Sangat Baik
	<b>Rata-rata</b>	<b>3.62</b>	<b>90.40</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan di RSJ Tampan. Hal ini didukung dengan nilai rata-rata interval IKM sebesar 3,62 dengan konversi nilai 90,40 dengan mutu pelayanan A dengan kinerja unit pelayanan sangat baik.

*"...tidak pernah dengar masalah, pelayanan baik. Moga bisa terus lebih baik"* (Responden 94)

*"...Saran saa tdk ada mudahan rsj semakin maju dan jaya"* (Responden 6)

## 6. Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap kompetensi pelaksana di RSJ tampan memiliki nilai rata-rata interval IKM sebesar 3,68 dengan konversi nilai 92, mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan sangat baik.

*"Untuk selama ini pelayanan yang diberikan masih baik-baik saja, dan begitupun dokter juga ramah"*(Responden 95)

*"...Alhamdulillah,tidak ada. Sesuai dengan apa yg diharapkan"*(Responden 98)

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	3.69	92.30	A	Sangat Baik
2	Petugas mampu memberikan informasi dengan jelas, sistematis meyakinkan dan tidak berbelit-belit	3.68	92.00	A	Sangat Baik
3	Keterangan petugas dapat dipercaya (dapat dikonfirmasi apakah pasien pernah menemukan inkonsistensi keterangan antarpetugas)	3.67	91.80	A	Sangat Baik
	<b>Rata-rata</b>	<b>3.68</b>	<b>92.00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

## 7. Perilaku Pelaksana

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap kompetensi pelaksana di RSJ Tampan memiliki nilai rata-rata interval IKM sebesar 3,78 dengan konversi nilai 94,60, mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan sangat baik.

*"...Sejauh ini pelayanannya baik" (Responden 93)*

*"...Saya selalu d layankan secara baik" (Responden 90)*

Kepuasan Pasien terhadap Perilaku Pelaksana di RSJ Tampan dapat dijelaskan pada tabel 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	3.72	93.00	A	Sangat Baik
2	Dokter umum/spesialis/residen selalu tersedia baik di poliklinik rawat jalan, rawat inap maupun layanan penunjang ketika jam operasional berlangsung.	3.72	93.00	A	Sangat Baik
3	Penampilan petugas sangat meyakinkan pasien (tampak dari cara berpakaian, tutur kata, sikap, dan perilaku petugas)	3.77	94.00	A	Sangat Baik
4	Petugas melaksanakan tugas pelayanan secara penuh tanggung jawab (tidak ada komplain, dan bila dikomplain tetap melayani dengan baik)	3.77	94.00	A	Sangat Baik
5	Petugas siap siaga melayani kapanpun dibutuhkan (penampilan penuh semangat, tidak duduk santai, merokok sambil	3.78	95.00	A	Sangat Baik

	melamun, terkantuk-kantuk, dll)				
6	Petugas tidak pernah membeda-bedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan (baik bagi penyakit tertentu, status sosial, maupun ekonomi/miskin, dll)	3.79	95.00	A	Sangat Baik
7	Petugas melayani seluruh pasien yang datang tanpa kecuali (tidak ada pasien yang ditolak karena alasan apapun)	3.81	95.00	A	Sangat Baik
8	Petugas pelayanan selalu bertutur kata yang baik (sopan) saat pelayanan	3.85	96.00	A	Sangat Baik
9	Petugas pelayanan selalu bersikap ramah/bersahabat saat pelayanan	3.85	96.30	A	Sangat Baik
	<b>Rata-rata</b>	<b>3.78</b>	<b>94.60</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

### 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 3,85 dengan konversi nilai 96,30, 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	3.84	96.00	A	Sangat Baik
2	Pengaduan, saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh Rumah Sakit	3.86	96.50	A	Sangat Baik
3	Tanggapan/Respon berupa tindakan yang dilakukan dalam menyikapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan	3.86	96.50	A	Sangat Baik
	<b>Rata-rata</b>	<b>3.85</b>	<b>96.30</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

Hasil wawancara didapatkan sebagai berikut

*“...semoga lebih baik lagi” (Responden 38)*

*“...sesuai dengan yang diharapkan” (Responden 80)*

### 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 3,92 dengan konversi nilai 97,90, mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan sangat baik. Hasil wawancara dengan beberapa responden menyatakan “...ruang tunggu nyaman, namun perlu ditambahkan lagi untuk jaga jarak saat menunggu” (Responden 19)

“...saya nyampan... Anak saya pun nyaman di bandingkan di rmh sakit lain” (Responden 91)

Kepuasan Pasien terhadap Sarana dan Prasarana di RSJ Tampan dapat dijelaskan oleh table sebagai 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	3.92	98.00	A	Sangat Baik
2	Lingkungan di seluruh areal RS dibersihkan secara teratur & fasilitas toilet bersih	3.94	98.50	A	Sangat Baik
3	Seluruh aturan yang berlaku di RS selalu dipatuhi secara ketat	3.89	97.00	A	Sangat Baik
	<b>Rata-rata</b>	<b>3.92</b>	<b>97.9</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

Berdasarkan nilai rata-rata pada 9 unsur indeks kepuasan masyarakat di RSJ Tampan Provinsi Riau, diketahui bahwa nilai akhir kepuasan rata-rata pasien adalah 3,48 dengan konversi nilai 87, 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	3,53	88.19	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,50	88.00	A	Sangat Baik



3	Waktu Pelayanan	3,50	88.00	A	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3.63	90.60	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.62	90.40	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.68	92.00	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.78	94.60	A	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3.85	96.30	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.92	97.9	A	Sangat Baik
	<b>Rata-rata</b>	<b>3,48</b>	<b>87</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

Di tengah pandemi Covid-19, RSJ Tampan tetap memberikan pelayanan terbaik terhadap pasien dengan menerapkan protokol kesehatan. Berikut beberapa masukan terkait pelaksanaan protokol kesehatan di RSJ Tampan Provinsi Riau

*"...Masker dan jaga jarak aman.. Dan handsanitaizernya jg slalu ada... Kalo bisa rmh sakit juga bagi2 masker ke pasien" (Responden 91)*

*"...Tegur Pengunjung yang selalu lepaskan masker" (Responden 20)*

*"...Protokol kesehatan lebih diperketat lagi" (Responden 7)*

*"...Harapan Keluarga pasien dapat mengambil obat tanpa membawa pasien di masa pandemi" (Responden 2)*

*"...Kalau bisa buka cabang di pedesaan" (Responden 3)*

*"...Jaga jarak masih kurang, kursi ruang tunggu perlu ditambah, karna banyak yang berdiri" (Responden 18)*

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Penelitian ini menggunakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji 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, dan (9) Sarana dan Prasarana, dengan bobot rata-rata tertimbang 0,111.

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. 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.

Penelitian ini dilakukan pada masa pandemi Covid-19, pada 100 orang pasien di RSJ Tampan Provinsi Riau. 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 tiga poli utama di RSJ Tampan Provinsi Riau, yang merupakan poli dengan jumlah kunjungan terbanyak yaitu Poli Jiwa, Poli Spesialis Non-Jiwa, dan Poli Rawat Inap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diteliti, diperoleh hasil bahwa rata-rata penilaian terhadap kepuasan keluarga pasien di RSJ Tampan adalah sangat baik atau sangat memuaskan (Poli Jiwa, Poli Spesialis Non-Jiwa, dan Poli Rawat Inap).

Pada Indikator unsur persyaratan, dari 100 responden didapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 88 yang menunjukkan nilai sangat baik

(sangat puas). Hal ini sesuai dengan hasil pengamatan yang dilakukan selama penelitian berlangsung, bahwa persyaratan untuk mendapatkan pelayanan di RSJ Tampan sangat mudah dipahami. Informasi mengenai persyaratan pelayanan diumumkan di tempat umum, mudah diakses, dan berisi informasi yang lengkap dan jelas serta tidak membingungkan. Persyaratan administratif dan teknis untuk mendapatkan pelayanan sangat mudah untuk dipenuhi (sederhana dan tidak menyulitkan).

Pada indikator kejelasan sistem, mekanisme, dan prosedur di RSJ Tampan Provinsi Riau, dari 100 responden penelitian diketahui bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 88 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).

Pada indikator waktu pelayanan di RSJ Tampan Provinsi Riau, diketahui bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat dari 100 responden adalah 88 (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).

Biaya/Tarif pelayanan di RSJ Tampan, diketahui memiliki tingkat kepuasan pasien sebesar 90,6 (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. Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan

tempat pelayanan kesehatan lainnya (artinya, selisih harga kemahalannya masuk akal). Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci (nota tagihan/ slip pembayaran secara rinci). Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut.

Pada produk spesifikasi jenis pelayanan, diketahui bahwa nilai rata-rata indeks kepuasan pada 100 orang pasien adalah 90,4 (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.

Indeks kepuasan masyarakat lainnya adalah kompetensi pelaksana. Diketahui bahwa dari 100 orang responden, nilai rata-rata kepuasan masyarakat terhadap kompetensi pelaksana adalah 92 (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).

Sepanjang penelitian dilakukan, diketahui bahwa kepuasan terhadap perilaku pelaksana adalah 94,6 (sangat baik/sangat puas). Dari 100 orang responden disampaikan 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 membeda-bedakan 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.

Indikator kepuasan pada penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dari 100 orang diketahui rata-rata nilai indeks kepuasan masyarakat adalah 96,3 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.

Indikator kepuasan lainnya adalah sarana dan prasarana, diketahui bahwa rata-rata indeks kepuasan pasien di RSJ Tampan adalah 97,9 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 & fasilitas toilet bersih. Seluruh aturan yang berlaku di RS selalu dipatuhi secara ketat

Dari 9 indikator yang diteliti, secara umum kepuasan pasien terhadap pelayanan yang ada di RSJ Tampan adalah sangat baik dengan nilai kepuasan rata-rata 87. Kendati pelayanan dilakukan di masa pandemic Covid-19, RSJ Tampan Provinsi Riau mampu memberikan pelayanan dengan menerapkan protokol kesehatan guna memutus mata rantai penyebaran virus corona. Masukan dari beberapa pengunjung agar menegur pengunjung yang tidak menggunakan masker dengan sempurna dan menambah kursi tunggu untuk memaksimalkan *social distancing* diantara pengunjung, agar bisa dipertimbangkan dengan seksama.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang ada di RSJ Tampan Provinsi Riau tergolong di dalam kategori A (Sangat Baik) dengan nilai kepuasan rata-rata 87

**B. Saran**

1. Memperketat 3M dengan memberikan teguran kepada pengunjung yang tidak menggunakan masker dengan sempurna
2. Menambah kursi tunggu untuk memaksimalkan *social distancing* diantara pengunjung
3. Menyediakan pelayanan fotocopy



KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes)  
**HANG TUAH PEKANBARU**

Jl. Mustafa Sari No. 5 Tangkerang Selatan Pekanbaru, Telp. (0761) 33815 Fax.(0761) #63646  
Nomor: 672/KEPK/STIKes-HTP/XI/2020

Setelah menelaah usulan dan protocol penelitian dibawah ini, Komisi Etik Penelitian Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tuah Pekanbaru, menyutakan bahwa penelitian dengan judul :

**"Survey Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit  
Jiwa Tampan Provinsi Riau"**

Lokasi Penelitian : **Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau**  
Waktu penelitian : **November-Desember 2020**  
Responden/Subyek Penelitian : **Pasien**  
Peneliti Utama : **DR. drg. Oktavia Dewi, M.Kes**  
**Raviola, M.Kes**

Telah melalui prosedur kaji etik dan dinyatakan layak untuk dilaksanakan

Demikian surat keterangan lolos keji etik ini dibuat untuk diketahui dan maklumi oleh yang berkepentingan dan berlaku sejak 24 November 2020 sampai dengan 24 November 2021

Pekanbaru, 24 November 2020  
Ketua,

Ns. Erna Marni, M. Kep  
No. Reg. 10306109153

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
	<b>Jumlah Biaya</b>	<b>Rp 35.000.000</b>

A. Honorarium

No.	Pelaksana Kegiatan	Jumlah	Jumlah am/Minggu	Honor/ Jam	Biaya (Rp)
1.	Ketua Pengusul	1	8 jam/ Minggu	Rp 45.000	Rp 4.320.000
2.	Anggota Pengusul	2	8 jam/ Minggu	Rp 40.000	Rp 4.800.000
	<b>Jumlah Biaya</b>				Rp 9.120.000

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 180.000	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	Rp 3.000.000	Rp 3.000.000
13	souvenir/ Kenang2an	125	Rp 30.000	Rp 3.750.000
<b>Jumlah Biaya</b>				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	Rp 5.250.000	Rp 5.250.000
<b>Jumlah Biaya</b>				Rp 11.750.000

**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
	<b>1. Persyaratan</b>				
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)				
	<b>II. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>				
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)				
	<b>III. Waktu Pelayanan</b>				
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				
	<b>IV. Biaya/Tarif</b>				
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				
	<b>V. Produk Spesifikasi jenis pelayanan</b>				
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.				
	<b>VI. Kompetensi Pelaksana</b>				
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)				
	<b>VII. Perilaku Pelaksana</b>				
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 membedakan 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				
	<b>VIII. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>				
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				
<b>IX. Sarana dan Prasarana</b>					
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 (khususnya pelayanan di masa pandemi Covid-19) ? Jelaskan

---



---



---

Bagaimana Saran/Masukan untuk RSJ Tampan Provinsi Riau (khususnya pelayanan di masa pandemi Covid-19)?

---



---



---



---

## DOKUMENTASI



Proses Pengumpulan Data

