



**PANDUAN SUPERVISI KEPUASAAN  
PASIE  
TERHADAP PESERTA DIDIK  
DI RSUD M.NATSIR TAHUN 2022**



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT**

**RSUD MOHAMMAD NATSIR**

Jl.Simpang Rumbio Kota Solok Telp. (0755) 20003 Faks: (0755) 20003

Website: [www.rsudmnatsir.sumbarprov.go.id](http://www.rsudmnatsir.sumbarprov.go.id) email: [rsud.mnatsir@sumbarprov.go.id](mailto:rsud.mnatsir@sumbarprov.go.id)

**KOTA SOLOK**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparatur negara saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa, kotak pengaduan atau layanan pengaduan serta jaringan sosial yang disediakan.

Dalam Undang – Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, sdisebutkan bahwa Pemerintah Daerah Wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan Pelayanan Publik sesuai dengan asas – asas umum pemerintah dan koperasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Salah satu upaya yang arus dilakukan untuk menilai kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Survey kepuasan Masyarakat merupakan alat yang diharapkan mampu mengetahui tingkat kepuasan dan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan untuk menilai kinerja penyelenggara serta mendorong penyelenggara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi – inovasi pelayanan publik.

Tuntutan pelayanan yang lebih baik dari masyarakat terhadap berbagai fasilitas pelayanan kesehatan publik yang tersedia merupakan suatu keharusan yang tidak bisa ditawar lagi. Masyarakat melakukan tindakan yang lebih selektif dalam memilih kebutuhan mereka. Pilihan mereka merupakan evaluasi dari kepuasan pelayanan yang diterima sekurang – kurangnya sama atau melampaui harapan. Kepuasan dapat bersifat subjektif, tiap orang dari latar belakang yang bervariasi memiliki tingkat kepuasan yang berbeda untuk satu pelayanan yang sama. Sering pula ditemukan pelayanan kesehatan yang sekalipun dinilai telah memuaskan pasien, namun jika ditinjau dari kode etik serta standar pelayanan profesi tidak terpenuhi. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dari keberhasilan penyelenggaraan pelayanan

kesehatan, pengukuran kepuasan pasien menjadi hal penting untuk mengetahui mutu perawatan yang telah diberikan. ( Donabedian,2001CitiImran2013).

Sebagai mahasiswa dan calon tenaga kesehatan harus bisa memberikan pelayanan yang baik dalam melaksanakan tugas dan perawatan, karena sering terjadi hal – hal yang berkaitan dengan pelayanan asuhan tidak terselesaikan dengan rasa tidak tanggung jawab dan hanya mengejar *requitment*. Agar dalam memberikan pelayanan kepada pasien dalam bidang preventif, promotif, kuratif dapat berjalan dengan lancar kita harus bekerja secara profesional.

RSUD M.Natsir sebagai RS Pendidikan, memfasilitasi proses pembelajaran klinik/lapangan bagi semua mahasiswa. Sebagai rumah sakit pendidikan, RSUD M. Natsir menekankan kontribusi mahasiswa dalam meningkatkan kualitas pelayanan rs. Untuk mengetahui peran mahasiswa terhadap kepuasan pasien dan kualitas pelayanan maka perlu dilakukan survey.

## **1.2 TUJUAN**

- 1.2.1. Mengukur tingkat kepuasan pasien di RSUD M.Natsir terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh peserta pendidik klinis.
- 1.2.2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang terkait dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD M.Natsir terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh peserta pendidik klinis.
- 1.2.3. Mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien di RSUD M.Natsir terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh oleh peserta pendidik klinis dari karakteristik sosial demografinya.

## **1.3 MANFAAT**

Memberikan masukan kepada RSUD M.Natsir tentang tingkat kepuasan pasien di RSUD M.Natsir terhadap pelayanan yang diberikan oleh peserta pendidik klinis serta faktor-faktor yang terkait untuk dapat dijadikan bahan pertimbangan penyusunan rencana peningkatan mutu pelayanan kesehatan untuk tahun mendatang.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 KAJIAN TEORI

##### 2.1.1 Kepuasan

###### a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan – harapannya. Kepuasan merupakan keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan ( Tjiptono,2001).

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas.

Menurut Gibson (1987), kepuasan berarti terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan melalui proses mengalami sesuatu, melakukan pekerjaan, atau memperoleh sesuatu atau perlakuan tertentu sesuai kebutuhan yang diinginkan. Istilah kepuasan dipakai untuk menganalisis atau mengevaluasi hasil, membandingkan kebutuhan yang diinginkan yang ditetapkan individu dengan kebutuhan yang telah diperolehnya. Di bidang pelayanan kesehatan, kepuasan pasien sangat berkaitan dengan terpenuhinya kebutuhan untuk sembuh dari kesakitan baik karena penyakit maupun akibat perlukaan, dimana dalam prosesnya pasien akan menerima perlakuan klinis maupun interpersonal dari tenaga tenaga kesehatan terutama dokter yang berdampak pada penilaian terhadap mutu pelayanan yang baik. Perlakuan yang diterima pasien inilah yang kemudian dapat diterjemahkan ke dalam dimensi mutu layanan yang bisa sangat bervariasi (Bustami, 2011), diantaranya keterampilan interpersonal, komunikasi informasi, keterlibatan pasien, kompetensi teknis dan kepuasan secara keseluruhan. Kerangka kerja pengukuran dimensi kepuasan dalam penelitian ini mengacu pada komponen atau dimensi layanan yang memang langsung berkaitan dengan kegiatan layanan yang dikerjakan dokter residen dan dapat dirasakan oleh pasien rumah sakit (Hajioff and Birchall, 1999; York et al., 1995).

Dalam penelitian ini dimensi layanan tersebut kemudian diterjemahkan dalam pertanyaan-pertanyaan (item) survei, dimana beberapa dimensi diwakili oleh satu atau lebih pertanyaan. Keseluruhan dimensi layanan tersebut kemudian membentuk skor (likert scale) kepuasan pasien dan staf. Pasien akan merasa sangat tidak puas apabila hasil pelayanan yang diberikan/didapatkan pasien jauh dibawah harapannya. Jika hasil pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterima pasien. Pelayanan akan merasa netral atau biasa saja jika pelayanan yang diberikan sudah memenuhi sebagian harapan pasien. Pasien akan puas apabila pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan rata-rata pasien, sedangkan pasien akan merasa sangat puas apabila pelayanan yang diberikan melebihi apa yang diharapkan pasien.

#### **b. Indikator Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien sangat berhubungan dengan kenyamanan, keramahan, dan kecepatan pelayanan. Kepuasan pasien merupakan indikator yang berhubungan dengan jumlah keluhan pasien. Kepuasan sering dikaitkan dengan mutu. Mutu berarti kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Kepuasan tidak hanya bagi pelanggan ataupun pasien akan tetapi akan dirasakan oleh petugas kesehatan. Jika kepuasan petugas kesehatan terpenuhi, diharapkan akan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pasien ataupun pelanggan. Dalam bidang kesehatan, mutu adalah terpenuhinya keinginan seseorang yang paling membutuhkan pelayanan kesehatan yang memuaskan pelanggan sesuai dengan tingkat kepuasan rata – rata pelanggan, serta diberikan sesuai dan etika profesi ( Murtiananingsih, 2014 )

#### **c. Indeks Kepuasan**

Menurut Riduwan dan Akdom (2007) Indeks kepuasan 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Salah satu bentuk pengukuran yang digunakan untuk menghasilkan data kuantitatif yaitu mengukur persepsi, sikap atau

pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti adalah skala likert. Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan dan dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata antara lain :

Sangat puas = 5

Puas = 4

Cukup puas = 3

Tidak Puas = 2

Sangat Tidak Puas = 1

#### **d. Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM )**

Penilaian kinerja aparatur pemerintah dapat dilakukan eksternal yaitu melalui respon kepuasan masyarakat. Pemerintah menyusun alat ukur untuk mengukur pelayanan kesehatan publik secara eksternal melalui Keputusan Menpan No.25/KEP/M.PAN/2/2004. Tentang pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, terdapat 14 indikator kriteria pengukuran sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam memberikan informasi penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktupelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **a. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, yaitu suatu penelitian untuk memperoleh informasi atau gambaran mengenai populasi yang akan diteliti. Teknik ini biasanya digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh dari metode observasi, wawancara tak berstruktur dan diskusi kelompok terarah (Notoatmodjo, 2005) dan mendapat gambaran mengenai pendapat pasien dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya dalam memperoleh pelayanan di RSUD M. Natsir.

### **b. Tempat dan waktu penelitian**

Tempat dan waktu Tempat studi adalah RSUD M. Natsir , yang meliputi ruang rawat inap dan ruangan lain, dimana terdapat Peserta Pendidik Klinis. Ruangan tersebut adalah: .....?

Waktu studi dimulai dengan persiapan pada pertengahan Bulan November sampai dengan saat penyerahan laporan akhir Bulan Desember 2022.

### **c. Rancangan studi**

Studi kepuasan ini dilaksanakan dengan rancangan sampel survei dengan analisa data kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan pasien RSUD M. Natsir serta faktor-faktor yang berkaitan.

### **d. Populasi**

Populasi survei adalah seluruh pasien RSUD M. Natsir yaitu mereka yang menggunakan pelayanan pada tahun 2022.

#### **e. Sampel**

Perhitungan besar sampel dalam survei ini menggunakan *rule of thumbs* kecukupan sampel untuk analisis multivariat sebesar 100 pasien. Pemilihan sample dilakukan secara non random dengan secara confidence sampling. Pengguna jasa pelayanan yang tidak mampu Desember 2016 Survei Kepuasan Pasien RSUD M.Natsir.Terhadap Layanan yang diberikan oleh Peserta Pendidik Klinis menjawab pertanyaan karena alasan tertentu (tingkat keparahan sakitnya dan anak-anak) digantikan oleh penunggu/pangantar pasien yang sejak awal sudah memahami jenis pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Responden yang menolak diwawancarai diganti dengan sampel yang berasal dari instalasi pelayanan yang sama sehingga besar sampel di masing-masing unit tetap jumlahnya.

#### **f. Alat pengumpulan data**

Alat pengumpul data (instrumen penelitian) yang digunakan adalah *self-administered questionnaire* yang terdiri dari kuesioner kepuasan pasien berisi 10 pertanyaan terkait kepuasan pasien dan pertanyaan lainnya yang terkait dengan keperluan analisis data.

#### **g. Prosedur pengumpulan data**

Pengumpulan data di masing-masing unit pelayanan dikoordinir oleh seorang supervisor yang juga merupakan anggota tim peneliti. Yang menjadi pengumpul data adalah peserta didik yang berpraktek di RSUD M.Natsir. Mereka bertugas mendistribusikan kuesioner kepada calon responden (pasien) untuk diisi sendiri (selfadministered), kecuali pasien meminta, buta dan tidak bisa membaca. Pengumpul data dilatih untuk merekrut responden dan menggunakan pedoman wawancara ,baik di kelas maupun di lapangan klinik untuk uji coba kuesioner. Materi

pelatihan meliputi etika menghadapi pasien, pemahaman materi instrumen pengumpulan data serta cara menjaga mutu data.

Instrumen penelitian diuji coba di RSUD M.Natsir oleh petugas lapangan untuk mengetahui konsistensi pertanyaan, kebenaran pengisian dan ketepatan jawaban responden. Hasil uji coba digunakan untuk menyempurnakan instrumen penelitian. Sebelum pedoman wawancara diisi, petugas lapangan menjelaskan dulu materi pertanyaan yang perlu dijawab oleh responden dan cara pengisiannya. Hanya bila dikehendaki oleh pasien atau responden buta atau buta huruf, petugas lapangan membacakan satu persatu daftar pertanyaan yang perlu ditanggapi oleh responden.

Untuk survey kepuasan pasien, pengumpulan data dilakukan pada pasien yang telah dirawat minimal 3 hari di ruangan rawat inap. Khusus untuk pasien anak maka kuesioner diberikan kepada orang tua atau wali pasien yang telah berada di RS bersama-sama dengan pasien minimal 3 hari perawatan. Wawancara berlanjut sampai jumlah responden di IRNA memenuhi jumlah sampel yang ditetapkan. Survei Kepuasan Pasien RSUD M.Natsir Terhadap Layanan oleh peserta didik.

#### **h. Analisa data dan pengolahan data**

Data yang dikumpulkan ditabulasi menggunakan dua komputer oleh dua orang yang berbeda (double data entry). Hasil cetak komputer diperiksa secara silang untuk mengetahui kesalahan pemasukan data. Data diolah dengan menggunakan MS Excel, R Studio dan Stata. Hasil cetak data dianalisa untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan faktor-faktor yang terkait dengan kepuasan tersebut.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN HASIL SURVEI**

Hasil analisis kepuasan pasien Hasil analisis tingkat kepuasan pasien disajikan dalam dua bentuk penyajian, yaitu menggunakan ukuran frekuensi untuk melihat proporsi respon responden terhadap masing-masing item pertanyaan (likert-type items) dan dengan menggunakan rata-rata (mean) dan standar deviasi (SD) dari skor keseluruhan (aggregate) dari 14 item pertanyaan untuk mencerminkan skor tingkat kepuasan pasien (likert scale). Persentase kepuasan pasien terhadap setiap item pertanyaan kepuasan.

Memberikan deskripsi sebaran proporsi atau persentase terhadap respon yang diberikan responden per item pertanyaan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh peserta didik di RSUD M.Natsir. Memperlihatkan bagaimana respon responden terhadap item pertanyaan kepuasan pasien, dimulai dari yang paling besar proporsi keuasannya sampai pada yang paling kecil.