

SURVEI KEPUASAN PELANGGAN RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang TAHUN 2015

**Tim Peneliti
Instalasi Pendidikan dan Penelitian
RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang**

Abstrak

Latar belakang: Salah satu cara untuk mengukur mutu jasa pelayanan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Untuk itu RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang memerlukan perencanaan yang lebih baik dalam mencapai mutu pelayanan sesuai apa yang diharapkan pelanggan. RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang perlu melakukan analisis kepuasan pelanggan sebagai dasar penyusunan strategi-strategi pengembangan mutu pelayanan kesehatan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tujuan : Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan rumahsakit internal dan eksternal terhadap mutu pelayanan di RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang.

Metode : Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode survey yaitu mengamati fenomena dari subyek penelitian dari bagian populasi yang lebih besar dimana dalam penelitian survey tidak membutuhkan hipotesis penelitian, namun dengan pertanyaan penelitian. Fenomena-fenomena akan diuraikan apa adanya tanpa manipulasi.

Kata kunci : Kepuasan, Pelanggan

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien yang dikaitkan dengan mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan, dengan melihat jumlah kunjungan pasien. Tahun 2014 jumlah pasien di RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang untuk rawat jalan sebesar 50.715 orang sedangkan untuk rawat inap sebesar 10.393 orang. Agar dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah kunjungan diperlukan pengembangan *design* mutu pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Salah satu cara untuk mengukur mutu jasa pelayanan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Banyak harapan yang dikemukakan tentang kepuasan pelayanan kesehatan. Untuk itu RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang memerlukan perencanaan yang lebih baik dalam mencapai mutu pelayanan sesuai apa yang diharapkan pelanggan. RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang perlu melakukan analisis kepuasan pelanggan sebagai dasar penyusunan strategi-strategi pengembangan mutu pelayanan kesehatan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode survey yaitu mengamati fenomena dari subyek penelitian dari bagian populasi yang lebih besar dimana dalam penelitian survey tidak membutuhkan hipotesis penelitian, namun dengan pertanyaan penelitian. Fenomena-fenomena akan diuraikan apa adanya tanpa manipulasi. (Sukmadinata, 2006:272).

Penelitian ini dilaksanakan pada beberapa populasi yang berbeda terkait dengan pelayanan pendidikan dan pelayanan kesehatan. Besar sample dihitung dengan menggunakan sample size dengan $P = 0.6$ dan $d = 0.05$ dan $CI = 90\%$, yang disesuaikan dengan jumlah populasi pada masing masing strata. Penarikan sampel dengan *stratified random sampling*.

Tabel 1. Sample Stakeholder

No	Unit	stakeholder	
		Populasi	Sampel
1	Institusi Jejaring	75	10
2	Puskesmas se Karesidenan Kedu	144	10
3	Pemerintah Daerah	6	2
4	Dinas Kesehatan	6	3
5	Dinas Sosial	6	3
6	Panti Rehabilitasi	6	2
Jumlah			30

Tabel 2. Sample Pelanggan

No	Unit	Pasien	
		Populasi	Sampel
1	Rawat Jalan	50.715	259
	Rehabilitasi Medik	8.353	252
	IKESWAR	6.746	251
2	Rawat Inap	10.393	254
3	Gawat Darurat	13.112	255
4	Perinatologi	706	191
5	Laboratorium	5.265	248
6	Radiologi	3.447	242
7	Farmasi	98.737	260
8	Diklit	3.620	243
9	Pegawai rumah sakit	968	214
Jumlah			2.669

Variabel

1. Variabel bebas adalah kesenjangan harapan dan persepsi pelanggan internal dan pelanggan eksternal.
2. Variabel terikat adalah kepuasan pelanggan

Analisis Data

1. Analisa Data Kuantitatif
 - a. Perbedaan skor antara harapan dan persepsi pelanggan eksternal
 - b. Prioritas item berdasarkan gap tertinggi untuk pelanggan eksternal
 - c. Perbedaan skor antara harapan dan persepsi pelanggan internal
 - d. Prioritas item berdasarkan gap tertinggi untuk pelanggan internal

Untuk mengetahui skor antar harapan dan persepsi pelanggan menggunakan *statistic parametric* menggunakan uji ttes untuk dua sampel yang tidak berhubungan dan memiliki distribusi normal.

2. Analisa Data Kualitatif

Secara sistematis data kualitatif dianalisa dengan menggunakan coding yang terdiri dari: transkrip data dari *tape recorder* ke buku data, proses *coding* yaitu memecah data menjadi unit yang lebih kecil yaitu unit *coding*, merangkum kembali unit-unit *coding* menjadi kategori.

HASIL

A. Analisis Kepuasan Pelanggan Internal

1. Karakteristik Umum Responden

a. Karakteristik Menurut Jenis Kelamin

Tabel 3 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Pria	89	41.6
Wanita	125	58.4
Jumlah	214	100

b. Karakteristik Menurut Umur

Tabel 4 Karakteristik Responden Menurut Umur

Kelompok Umur	Frekuensi	%
17 - 25	6	2.80
26 - 35	93	43.46
36 - 45	54	25.23
46 - 55	36	16.82
56 - 65	19	8.88
> 65	1	1.47
Tanpa Keterangan	5	2.34
Total	214	100

c. Karakteristik Menurut Pendidikan Responden

Tabel 5 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	%
SD	1	0.47
SMP	4	1.87
SMA	38	17.76
D3	87	40.65
D4	2	0.93
S1	76	35.51
S2	5	2.34
Lainnya	1	0.47
Total	214	100

2. Kepuasan Pelanggan

Hasil perhitungan tingkat kepuasan pelanggan internal di RS Jiwa Prof.dr. Soerojo Magelang melalui kegiatan survei yang dilakukan Instalasi Diklat periode 2015 adalah sebagai berikut :

Tabel 6: Kepuasan Pelanggan

Sikap Responden	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	41	19.16
Tidak Setuju	37	17.29
Setuju	83	38.79
Sangat Setuju	53	24.77
Total	214	100

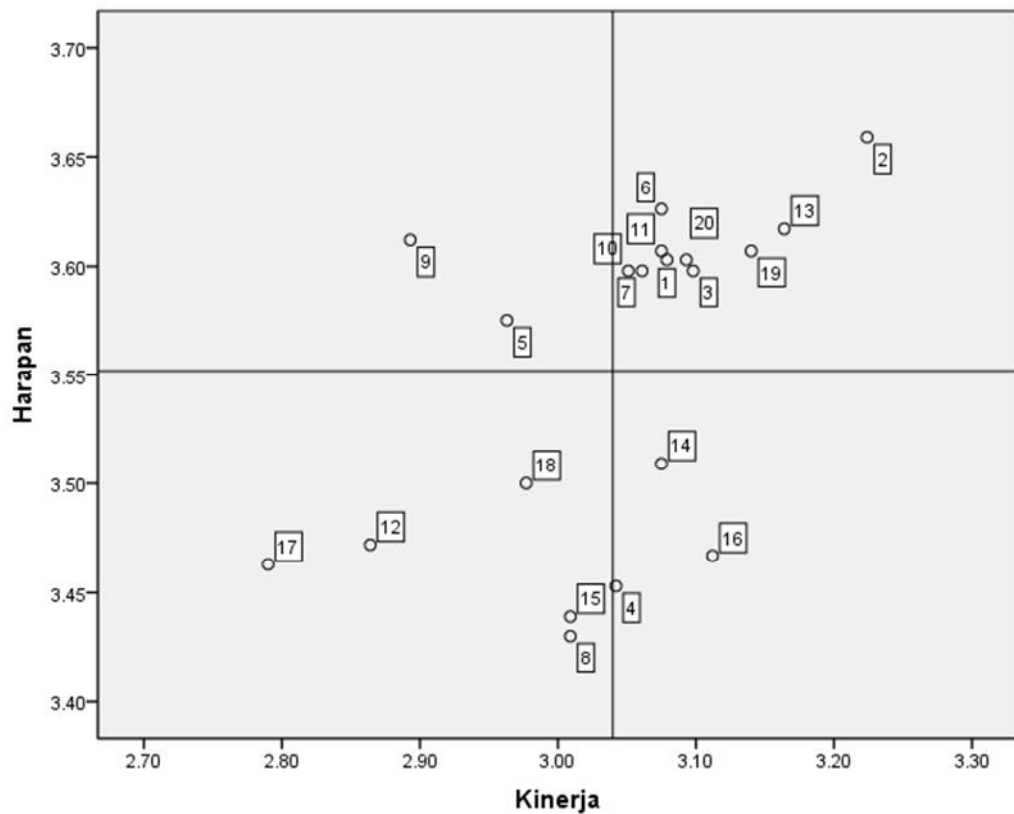
Table tersebut diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan berada pada tingkat puas dengan skor 63.56%.

3. Gap Kinerja Pelayanan dan Harapan Pelanggan

Tabel 7: Gap Kinerja Pelayanan dan Harapan Pelanggan Internal

Var	Item	Nilai Rata-Rata		Kuadran
		Kenyataan	Harapan	
Keandalan (<i>Reliability</i>)				
X1.1	Memperhatikan semua masalah yang mungkin terjadi	3.079	3.603	B
X1.2	Pembagian tugas dan jadwal yang jelas	3.224	3.659	B
X1.3	respon dengan cepat dan efisien	3.098	3.598	B
X1.4	Mempercayai kompetensi rekan kerja dalam mengerjakan tugas-tugas berkualitas	3.042	3.453	D
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)				
X2.1	komunikasi berlangsung memadai, akurat, jelas dan ringkas	2.963	3.575	A
X2.2	Rasa keyakinan dan saling percaya	3.075	3.626	B
X2.3	Saling memberikan perhatian	3.061	3.598	B
X2.4	Sensitive dan responsive terhadap kebutuhan rekan kerja	3.009	3.430	C
Jaminan (<i>Assurance</i>)				
X3.1	Pimpinan memegang janji dan menghargai komitmen terhadap petugas dan pelanggan	2.893	3.612	A
X3.2	Sesama rekan kerja, ada perasaan nyaman dan percaya dalam hubungan interpersonal	3.051	3.598	B
X3.3	Setiap petugas diperlakukan secara ramah dan penuh perhatian	3.075	3.607	B
X3.4	Sangat memperhatikan kesejahteraan petugas	2.864	3.472	C
Empati (<i>Emphaty</i>)				
X4.1	Berorientasi pada layanan dan bermaksud menyenangkan pelanggan	3.164	3.617	B

X4.2	Memperhatikan kepentingan sesama petugas	3.075	3.509	D
X4.3	Mengakomodasi permintaan dan kebutuhan khusus	3.009	3.439	C
X4.4	Solusi dari masalah yang dihadapi pelanggan	3.112	3.467	D
Berwujud (<i>Tangible</i>)				
X5.1	Peralatan modern dan mutakhir	2.790	3.463	C
X5.2	Lingkungan kerja kami nyaman dan atraktif	2.977	3.500	C
X5.3	Petugas berpakaian rapi dan mencerminkan citra profesional	3.140	3.607	B
X5.4	Memiliki petugas kesehatan yang ahli dibidangnya	3.093	3.603	B
Jumlah		60.794	71.037	
Rata-rata		3.040	3.552	



Gambar 1: Gap Kinerja Pelayanan dan Harapan Pelanggan Internal

- a. Kuadran A menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap memengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan

- pelanggan, sehingga mengecewakan atau tidak puas. Kuadran A tersebut harus menjadi prioritas utama manajemen agar gap tersebut dapat diperbaiki.
- b. Kuadran B menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan rumah sakit, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan memuaskan.
- Kuadran C menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh rumah sakit.

B. Analisis Kepuasan Pelanggan Eksternal

1. Karakteristik Umum Responden

a. Karakteristik Menurut Jenis Kelamin

Tabel 8: Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Pria	1245	51,6
Wanita	1129	46,8
Tanpa Keterangan	40	1,7
Jumlah	2414	100

b. Karakteristik Menurut Umur

Tabel 9: Karakteristik Responden Menurut Umur

Kelompok Umur	Frekuensi	%
<17	40	1,70
17 - 25	398	16,5
26 - 35	574	23,80
36 - 45	660	27,30
46 - 55	394	16,30
56 - 65	220	9,10
> 65	93	3,90
Tanpa Keterangan	35	1,40
Total	2414	100

c. Karakteristik Menurut Pendidikan Responden

Tabel 10: Karakteristik Responden Menurut Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	%
SD	187	7,70
SMP	364	15,10
SMA	1047	43,40
D3	360	14,90
S1	378	15,70
S2	20	0,80
S3	1	0,0004
Lainnya	12	0,50
Tanpa Keterangan	45	1,90
Total	2414	100

d. Karakteristik Menurut Pekerjaan Responden

Tabel 11: Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	%
Pelajar	78	3,23
Mahasiswa	302	12,51
Pegawai Negeri	169	7,00
Pegawai Swasta	458	18,97
Wiraswasta	523	21,67
BUMN	14	0,58
IRT	483	20,01
Pensiunan	109	4,52
Lainnya	236	9,78
Tanpa Keterangan	42	1,70
Total	2414	100

2. Kepuasan Pelanggan

Hasil perhitungan tingkat kepuasan pelanggan eksternal di RS Jiwa Prof.dr. Soerojo Magelang melalui kegiatan survei yang dilakukan Instalasi Diklat periode 2015 adalah sebagai berikut :

Tabel 12: Kepuasan Pelanggan Eksternal

Sikap Responden	Frekuensi	%
Sangat Tidak Setuju	1	0,04
Tidak Setuju	16	0,58
Setuju	1143	47,56
Sangat Setuju	1254	51,82
Total	2414	100

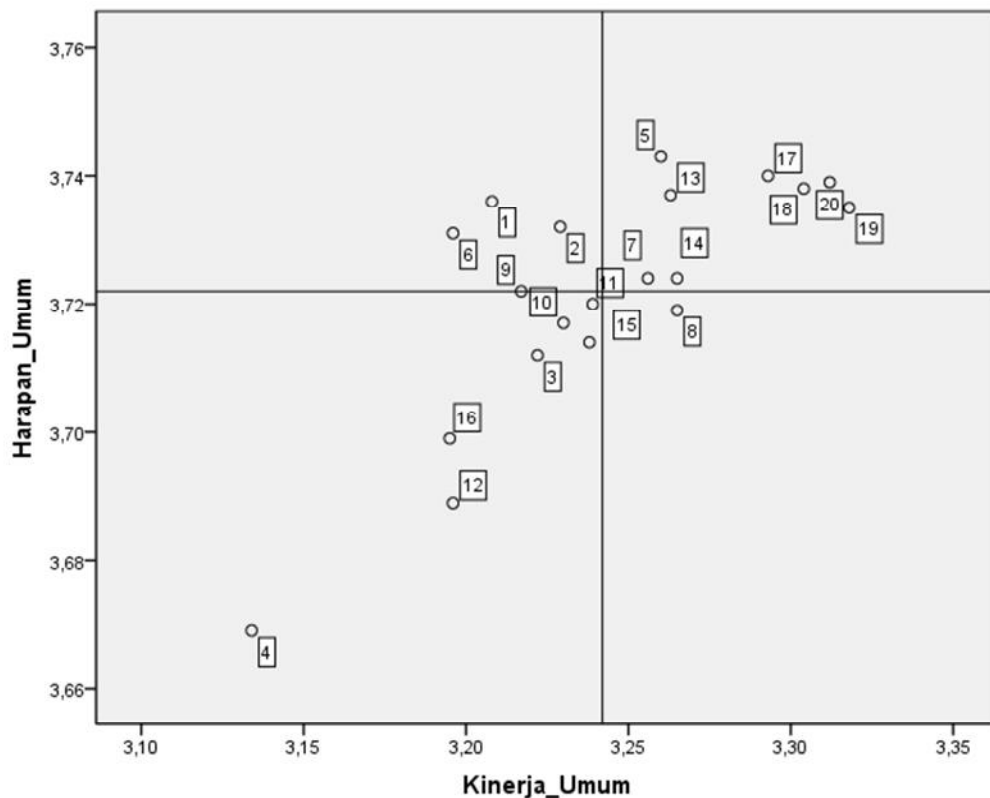
Table tersebut diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan berada pada tingkat puas dengan skor 99.38%.

3. Gap Kinerja Pelayanan dan Harapan Pelanggan

Tabel 13: Gap Kinerja Pelayanan dan Harapan Pelanggan Eksternal

Var	Item	Nilai Rata-Rata		Kuadran
		kenyataan	Harapan	
Keandalan (<i>Reliability</i>)				
X1.1	Kemampuan memberikan pelayanan	3,208	3,736	A
X1.2	Kemampuan membantu permasalahan	3,229	3,732	A
X1.3	Ketepatan dan ketelitian pelayanan	3,222	3,712	C
X1.4	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	3,134	3,669	C
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)				
X2.1	Kesiapan pemberian pelayanan	3,260	3,743	B

Var	Item	Nilai Rata-Rata		Kuadran
X2.2	Kecepatan pelayanan	3,196	3,731	A
X2.3	Ketanggapan pemberian pelayanan	3,256	3,724	B
X2.4	Kejelasan pemberian informasi	3,265	3,719	D
Jaminan (<i>Assurance</i>)				
X3.1	Pengetahuan dan ketrampilan petugas	3,217	3,722	A
X3.2	Kesungguhan, kepastian pelayanan	3,230	3,717	C
X3.3	Jadwal pelayanan	3,239	3,720	C
X3.4	Biaya pelayanan	3,196	3,689	C
Perhatian (<i>Emphaty</i>)				
X4.1	Perhatian petugas	3,263	3,737	B
X4.2	Kemampuan memecahkan Masalah	3,265	3,724	B
X4.3	Kepedulian dan perhatian petugas	3,238	3,714	C
X4.4	Pelayanan 24 jam dan pusat pengaduan	3,195	3,699	C
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)				
X5.1	Ruangan bersih,rapi dan nyaman	3,293	3,740	B
X5.2	Penampilan petugas	3,304	3,738	B
X5.3	Peralatan bersih dan rapi	3,318	3,735	B
X5.4	Lingkungan tempat pelayanan	3,312	3,739	B
Jumlah		64,839	74,440	
Rata-rata		3,242	3,722	



Gambar 2: Gap Kinerja Pelayanan dan Harapan Pelanggan Eksternal

C. Analisis Kepuasan Pelanggan *Stakeholder* Secara Umum

Penelitian ini dilakukan terhadap enam kelompok responden yang terdiri dari Institusi Pendidikan, Puskesmas se Karesidenan Kedu, Pemerintah Daerah, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Panti Rehabilitasi. Dari ke enam kelompok dengan 9 responden akan digali informasi untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan di RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang.

1. Karakteristik Umum Responden

Wawancara mendalam dilakukan pada tujuh instansi yaitu Panti Rehabilitasi Boja, Puskesmas Bayan, Rumah Sakit Bayangkari Purworejo, Puskesmas Parakan, Dinas Sosial Temanggung, Dinas Kesehatan Temanggung, dan Institusi Pendidikan STIKES ngudi waluyo. Wawancara mendalam ini yang perencanaannya akan dilakukan pada 20 responden, namun dalam pelaksanaan dilakukan pada 7 responden karena terjadi pergantian alat ukur dimana direncanakan untuk penilaian kepuasan stake holder selanjutnya menggunakan alat ukur berupa kuesioner. Jumlah responden yang didapatkan menurut peneliti hasil wawancara mendalam sudah mewakili populasi.

2. Kepuasan Pelanggan

Dari hasil perbandingan skor harapan dan persepsi diatas, dapat diketahui adanya kesenjangan atau perbedaan rerata skor persepsi pelanggan dan harapan pelanggan pada beberapa item indikator pelayanan. Ini menunjukkan pelanggan eksternal belum puas terhadap kualitas pelayanan pada beberapa pernyataan indikator pelayanan di atas.

Untuk melengkapi data tentang kepuasan pelanggan eksternal, dilakukan wawancara terhadap responden berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.

a. *Tangibles* (bukti langsung dan nyata)

Hasil *indepth interview* terhadap tujuh responden menyampaikan bahwa tingkat kepuasan dalam pelayanan untuk informasi jenis pelayanan 28.57% tidak puas dan 71.43% berada pada tingkat puas. Berikut beberapa contoh hasil wawancara terhadap pelanggan yang menyatakan ketidakpuasan:

“ ... belum ada sosialisasi sih ya...” (informan 6)

“...belum kalau setahu saya secara kedinasan taunya cuma jiwa saja walaupun disana sebenarnya ada pelayanan umumnya ya...”(informan 3)

Hasil *indepth interview* untuk fasilitas pelayanan, namun ada beberapa masukan terkait fasilitas di rumah sakit seperti pelayanan BPJS. Tingkat kepuasan untuk fasilitas rumah sakit menunjukkan bahwa 14.29% tidak puas dan 85.71% berada pada tingkat puas. Berikut beberapa contoh hasil wawancara terhadap pelanggan yang menyatakan ketidakpuasan:

“...sudah cukup lah ya mbak kalau fasilitasnya. Nah ini malah ada kasus, kemarin ada orang yang ngamuk tapi dari pihak keluarga sangat tidak mampu (ekonomi) dan ini dia belum ikut BPJS kebetulan pas ngamuk sama perangkat desanya langsung dibawa ke RSJ. Nah ini kita

coba untuk membantu pencairan Jamkesdanya ternyata tidak bisa ...”
(informan 6)

Tangible (bukti fisik) yang merupakan persepsi pasien yang dinilai dari segi perwujudan layanan yang ditampilkan oleh tenaga pelayanan, berupa pelayanan dan fasilitas secara fisik, penampilan petugas atau peralatan yang digunakan, dalam tingkat kepuasan pelanggan berada pada tingkat puas dengan skor 78.57%.

b. *Reliability* (kehandalan)

Hasil *indepth interview* terhadap tujuh responden menyampaikan bahwa tingkat kepuasan pengetahuan yang selalu diperbaharui untuk prosedur pelayanan menunjukkan bahwa 14.29% tidak puas dan 85.71% berada pada tingkat puas. Berikut beberapa contoh hasil wawancara terhadap pelanggan yang menyatakan ketidakpuasan:

“ ... kalau saya melihat alurnya ya sudah cuma pendaftaran agak rumit...” (informan 2)

Hasil *indepth interview* untuk kelengkapan jenis pelayanan menunjukkan bahwa 100% berada pada tingkat puas.

Reliability (kehandalan), merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, teliti dan terpercaya, dalam tingkat kepuasan pelanggan berada pada tingkat puas dengan skor 92.86%.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Hasil *indepth interview* terhadap tujuh responden menyampaikan bahwa tingkat kepuasan untuk pemberian informasi oleh petugas kesehatan sebelum dilakukan tindakan yang akan diberikan menunjukkan bahwa 14.29% tidak puas dan 85.71% berada pada tingkat puas. Berikut beberapa contoh hasil wawancara terhadap pelanggan yang menyatakan ketidakpuasan:

“...belum ada penjelasan (tersenyum) ...”(informan 2)

Hasil *indepth interview* untuk melayani dan menerima pelanggan dengan baik menunjukkan bahwa 28.57% tidak puas dan 71.43% berada pada tingkat puas. Berikut beberapa contoh hasil wawancara terhadap pelanggan yang menyatakan ketidakpuasan:

“...antri terlalu lama karena kebanyakan pasien,, (tersenyum) ...”(informan 2)

Responsiveness (ketanggapan), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, dalam tingkat kepuasan pelanggan berada pada tingkat puas dengan skor 78.57%.

d. *Assurance* (jaminan)

Hasil *indepth interview* terhadap tujuh responden menyampaikan bahwa tingkat kepuasan pelanggan mendapatkan kenyamanan, keamanan dan keselamatan menunjukkan bahwa 100% berada pada tingkat puas.

Hasil *indepth interview* untuk pelanggan dilayani secara jujur dan tidak diskriminatif tingkat kepuasan menunjukkan bahwa 100% berada pada tingkat puas.

Assurance (jaminan), sebagai suatu kegiatan menjaga kepastian atau menjamin keadaan dari apa yang dijamin dalam suatu pernyataan atau indikasi yang menimbulkan rasa kepercayaan yang bergaransi (jaminan), dalam tingkat kepuasan pelanggan berada pada tingkat puas dengan skor 100%.

e. *Empathy* (empati)

Hasil *indepth interview* terhadap tujuh responden menyampaikan bahwa tingkat kepuasan dalam pelayanan untuk perhatian terhadap pelanggan menunjukkan bahwa 28.57% tidak puas dan 71.43% berada pada tingkat puas. Berikut beberapa contoh hasil wawancara terhadap pelanggan yang menyatakan ketidakpuasan:

“...untuk pelayanan sudah bagus sudah dibantu Cuma itu kalau misalnya dari kepolisian di pintu keluar RSJ seumpama minta pak satpam minta menyebrangkan jalan. Soalnya itu kan jalan padat...”(informan 3).

“...Mungkin ini masukan ya, kalau kita merujuk kemana saja mungkin bisa dikasih minuman untuk petugasnya kayak pas kita ngerujuk ke rs lain...”(informan 4).

Hasil *indepth interview* untuk keramahan dan kesopanan petugas 100% berada pada tingkat puas.

Empathy (perhatian), merupakan harapan pasien yang dinilai berdasarkan kemampuan petugas pelayanan dalam memahami dan menempatkan diri pada keadaan yang dihadapi atau dialami oleh pasien, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dalam tingkat kepuasan pelanggan berada pada tingkat puas dengan skor 85.71%.

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan survei kepuasan pelanggan tahun 2015 ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa gambaran kegiatan pelayanan di RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang berjalan baik untuk kepuasan pelanggan internal maupun pelanggan eksternal.

1. Gambaran kepuasan pelanggan internal yang didalamnya adalah kepuasan pegawai terhadap kinerja di RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang memperoleh nilai 63.56% dimana nilai tersebut belum memenuhi target indikator pelayanan yaitu 75%.

Gap Kinerja Pelayanan dan Harapan Pelanggan internal di RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang secara rata-rata kurang dari harapan pelanggan yaitu $3.040 < 3.552$.

Faktor-faktor yang harus menjadi prioritas utama pihak manajemen untuk meningkatkan kinerja pelayanan diantaranya :

- a. Komunikasi terhadap pelanggan internal
- b. Pimpinan memegang janji dan menghargai komitmen terhadap petugas dan pelanggan.

2. Tingkat kepuasan pelanggan eksternal terhadap pelayanan Instalasi Rawat Inap, Instalasi Rawat Jalan, IGD, , Instalasi Farmasi, Instalasi Rehabilitasi Medik, Instalasi Laboratorium, Instalasi Radiologi, IKESWAR, dan Pendidikan dan Penelitian (DIKLIT) RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang pada 2015 adalah puas.

Kepuasan pelanggan eksternal RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang di semua unit pelayanan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan berada pada tingkat puas yaitu 99.43%

Gap Kinerja Pelayanan dan Harapan Pelanggan di RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang di semua unit pelayanan secara rata-rata kurang dari harapan pelanggan, akan tetapi perbedaannya tidak begitu jauh antara skor kenyataan kinerja pelayanan dibandingkan dengan harapan yaitu $3.242 < 3.722$.

Faktor-faktor yang harus menjadi prioritas utama pihak manajemen untuk meningkatkan kinerja pelayanan diantaranya :

- c. Kemampuan petugas memberikan pelayanan
- d. Kemampuan petugas membantu permasalahan
- e. Kecepatan Pelayanan
- f. Pengetahuan dan ketrampilan petugas

Hasil *indepth interview* sebagai data untuk melengkapi survey tentang kepuasan pelanggan eksternal dengan menggunakan lima dimensi mutu pelayanan yaitu :

- a. *Reliability* (kehandalan), merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, teliti dan terpercaya, dalam tingkat kepuasan pelanggan berada pada tingkat puas dengan skor 92.86%.
- b. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, dalam tingkat kepuasan pelanggan berada pada tingkat puas dengan skor 78.57%.
- c. *Assurance* (jaminan), sebagai suatu kegiatan menjaga kepastian atau menjamin keadaan dari apa yang dijamin dalam suatu pernyataan atau indikasi yang menimbulkan rasa kepercayaan yang bergaransi (jaminan), dalam tingkat kepuasan pelanggan berada pada tingkat puas dengan skor 100%.
- d. *Empathy* (perhatian), merupakan harapan pasien yang dinilai berdasarkan kemampuan petugas pelayanan dalam memahami dan menempatkan diri pada keadaan yang dihadapi atau dialami oleh pasien, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dalam tingkat kepuasan pelanggan berada pada tingkat puas dengan skor 85.71%.
- e. *Tangible* (bukti fisik) yang merupakan persepsi pasien yang dinilai dari segi perwujudan layanan yang ditampilkan oleh tenaga pelayanan, berupa pelayanan dan fasilitas secara fisik, penampilan petugas atau peralatan yang digunakan,

dalam tingkat kepuasan pelanggan berada pada tingkat puas dengan skor 78.57%.

SARAN

Beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk peningkatan pelayanan di RS Jiwa Prof. dr. Soeroyo Magelang adalah:

1. Dalam pemberian pelayanan terhadap pelanggan internal perlu ditingkatkan komunikasi yang memadai, akurat, jelas dan ringkas.
2. Dalam pemberian pelayanan bidang pendidikan diperlukan adanya persamaan persepsi antara institusi pendidikan dengan RS Jiwa Prof. Dr. Soeroyo Magelang untuk target kompetensi.
3. Adanya sosialisasi informasi pelayanan yang dimiliki RS Jiwa Prof. Dr. Soeroyo Magelang ke *stakeholder* seperti Puskesmas pembantu dan masyarakat
4. Memberikan pelayanan prima dengan menggunakan sendi-sendi: kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu.
5. Adanya *follow up* terkait masukan, saran, aduan dari masyarakat terkait dengan pelayanan. Sehingga petugas bisa memberikan solusi yang terbaik untuk permasalahan yang dihadapi pelanggan.
6. Melakukan survei secara berkala dan berkesinambungan untuk menjaga kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Arikunto, S., 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
2. Ghozali, Imam., 2011, *Aplikasi Analisis Mutavariate dengan Program IBM SPSS 19 edisi 5*, Semarang :Badan Penerbit Universitas Diponegoro
3. Hesti Marydian., 2008, *Analisis Kepuasan Pasien Dan Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Perbedaan Kelompok Frekuensi Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUD Bontang*, Semarang : Universitas Diponegoro
4. Litabanges, 2012, *Panduan Penyusunan Proposal, Protokol dan Laporan Akhir Penelitian*, Jakarta : Kementerian Kesehatan RI
5. Moenir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
6. Notoatmodjo, S., 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta : Rineka Cipta.
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
9. Riduwan, 2004, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Bandung : Alfabeta
10. Riwidikdo, Handoko.,2012, *Statistika Kesehatan*, Yogyakarta : Mitra Cendikia Press

11. Sumanto.M.A. ,1995 , Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan , Yogyakarta: Andi Offset.
12. Tim Mutu Pelayanan, 2011, Pedoman Program Mutu Pelayanan RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang, Magelang
13. Tjiptono Fandy. 2000. Prinsip- Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Andi Offset.
14. Trihendradi, 2011, Langkah Mudah Melakukan Analisis Statistik Menggunakan SPSS19 Deskriptif Parametik Non Parametik, Yogyakarta : Andi Offset