

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
RS Jiwa Prof. Dr. SOEROJO MAGELANG
SEMESTER II TAHUN 2020



KEMENTERIAN KESEHATAN RI
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT Jiwa Prof. Dr. SOEROJO MAGELANG
Jalan Jenderal Ahmad Yani 169 Magelang Kode Pos 56102 Tromol Pos 5
Telepon (0293) 363601, Faks (0293) 365183
Website : www.rsjssoerojo.co.id Email : admin@rsjssoerojo.co.id

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang
SEMESTER II TAHUN 2020

Dipersiapkan dan disusun oleh
Sub Bagian Pengembangan SDM, Pendidikan dan Penelitian RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang

Hasil Survei ini telah mendapat persetujuan atasan yang berwenang
Januari 2021

Mengetahui,
Direktur SDM Pendidikan, dan Umum

dr. Harli Amir M., Sp.PD-KEMD
NIP 197105132008011016

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
INTISARI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Survei	2
C. Rumusan Masalah.....	2
D. Pertanyaan Survei	2
E. Manfaat Survei.....	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan teori.....	3
B. Kerangka Konsep.....	6
BAB III METODE SURVEI	
A. Desain Survei.....	7
B. Populasi dan Sampel	7
C. Variabel	7
D. Definisi Operasional Variabel.....	7
E. Pengumpulan Data.....	9
F. Pengawasan dan Kualitas Data	9
G. Manajemen Data	9
H. Analisis Data.....	9
I. Langkah-langkah Survei	10
J. Pertimbangan Etik Survei.....	11
K. Pelaksanaan Survei	11
L. Jadwal Kegiatan Survei.....	11
M. Biaya Survei.....	11
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Survei Kepuasan Masyarakat secara umum	12
B. Survei Kepuasan Masyarakat berdasar Aspek/ Indikator	13
C. Analisa berdasarkan Univariat dan Bivariat.....	14
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	21
B. Saran	21

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II.1 : Dimensi dan Definisi Sepuluh Kualitas Jasa	3
Tabel II.2 : Dimensi Kualitas Jasa <i>Servqual</i> dan Penyusunannya	4
Tabel III.1 :Nilai Persepsi	10
Tabel III.2 : Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Survei.....	11
Tabel IV.1 : Kepuasan SKM.....	12
Tabel IV.2 : SKM berdasarkan Aspek/Indikator	13
Tabel IV.3 : Janis Kelamin.....	14
Tabel IV.4 : Umur	14
Tabel IV.5 : Pendidikan.....	14
Tabel IV.6 : Pekerjaan	14
Tabel IV.7 : Peryaratan.....	15
Tabel IV.8 : Sistem, Mekanisme dan Prosedur	15
Tabel IV.9 : Waktu Pelayanan	15
Tabel IV.10 : Biaya/ Tarif	15
Tabel IV.11 : Produk Spesifikasi Pelayanan.....	16
Tabel IV.12 : Kompetensi Pelayanan	16
Tabel IV.13 : Perilaku Pelayanan.....	16
Tabel IV.14 : Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	16
Tabel IV.15 : Sarana dan Prasarana	17
Tabel IV.17 : Korelasi	17

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 : Kerangka Konsep.....	6
Gambar IV.1 : Kepuasan SKM	12
Gambar IV.2 : SKM per Aspek/ Indikator	13

INTISARI

Latar belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat (permenpan No.14 Tahun 2017).

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala, sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Tujuan

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

Metode

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama

Hasil

Berdasarkan acuan ketetapan, Survei Kepuasan Masyarakat dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 tahun 2017, nilai SKM adalah 81.85 dalam katagori B (Baik).

Kata kunci : Survei Kepuasan Masyarakat, Pelanggan, Rumah Sakit

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat (permenpan No.14 Tahun 2017).

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan, dengan menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan publik

Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan

Mengingat fungsi utama RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang sebagai Instansi pemerintah adalah melayani masyarakat maka perlu terus berupaya meningkatkan kualitas

pelayanan. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, rumah sakit yang merupakan penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala, sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

B. Tujuan Survei

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

C. Rumusan Masalah

Perumusan masalah adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

D. Pertanyaan Survei

Bagaimanakah nilai kepuasan pelanggan di RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang?

E. Manfaat Survei

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat
4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkungan pemerintah pusat dan daerah
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Mutu Pelayanan

Philip Kotler (1995) mendefinisikan mutu sebagai keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Tenner dan De Toro (1993) berpendapat nilai mutu yang paling mudah dipahami dari suatu barang atau jasa pelayanan adalah *faster, better, cheaper*. Mutu ini dapat dijelaskan dalam 3 dimensi yang berbeda yakni: (1) waktu, menunjukkan bagaimana suatu produk atau pelayanan dapat diperoleh secara cepat, mudah atau menyenangkan, (2) Harga dengan membandingkan seberapa mahal suatu produk atau jasa pelayanan tersebut, dan (3) Mutu, yang paling sulit ditentukan karakteristiknya. Parasuraman *et al* (1988a) mengembangkan *servqual* untuk menilai mutu pelayanan sesuai dengan dimensi mutu pelayanan.

Tabel II.1 Dimensi dan definisi sepuluh kualitas jasa

Dimensi	Definisi
<i>Tangible</i>	Yaitu bukti fisik dari jasa, baik berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa
<i>Reliability</i>	Yaitu mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama
<i>Responsiveness</i>	Yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan
<i>Competence</i>	Artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar memberikan jasa tertentu
<i>Courtesy</i>	Meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para <i>contact personnel</i>
<i>Credibility</i>	Yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya
<i>Security</i>	Yaitu aman dari bahaya, resiko atau keraguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan finansial dan kerahasiaan
<i>Access</i>	Meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui
<i>Communication</i>	Artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan
<i>Understanding the customer</i>	Yaitu usaha untuk memahami pelanggan

Setelah melakukan berbagai pengujian, Berry *et. Al*, mengkristalkan kesepuluh dimensi kualitas jasa tersebut ke dalam 5 dimensi utama yang kemudian disebutnya

dimensi *servqual*. Kelima dimensi inilah yang menjadi acuan dalam menilai kualitas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa. Didalamnya terkandung sepuluh dimensi dasar dari kualitas.

Tabel II.2 Dimensi kualitas jasa *servqual* dan penyusunnya

<i>Dimensions for evaluating service quality</i>	<i>Serqual Dimensions</i>				
	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Respon siveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
<i>Tangibles</i>					
<i>Reliability</i>					
<i>Responsiveness</i>					
<i>Competence courtesy security</i>					
<i>Access comunication understanding the outcomes</i>					

- a. *Reliability* (kehandalan), merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, teliti dan terpercaya.
- b. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 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).
- 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.
- e. *Tangible* (bukti fisik), 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.

Survei ini memiliki dua bagian yaitu harapan dan persepsi pelanggan. Instrumen *servqual* digunakan untuk menganalisa perbedaan (*gap analysis*). Karena pelayanan sering tidak nyata, perbedaan komunikasi dan pengertian antara petugas dan pelanggan sering berdampak negatif pada persepsi mutu pelayanan. Kualitas pelayanan yang dipersepsikan oleh pelanggan (*perceived service quality*) didefinisikan

sebagai seberapa besar kesenjangan antara persepsi pelanggan atas kenyataan pelanggan yang diterima dibandingkan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima.

2. Kepuasan Pelanggan

Dalam pandangan tradisional, pelanggan suatu perusahaan adalah orang yang membeli dan menggunakan produk dari perusahaan tersebut. Identifikasi pelanggan menurut Gaspersz (2004), yaitu berkaitan dengan mereka yang secara langsung maupun tidak langsung menggunakan jenis-jenis pelayanan publik atau mereka yang secara langsung maupun tidak langsung terkena dampak dari kebijakan-kebijakan organisasi publik. Organisasi publik memiliki pelanggan yang dapat dikategorikan sebagai pelanggan internal, pelanggan antara dan pelanggan eksternal: (a) pelanggan internal (*internal customer*) mencakup unit-unit atau pegawai dalam suatu organisasi publik yang bekerja tergantung pada unit atau pegawai yang lain dalam organisasi yang sama. Pelanggan internal dalam pelayanan kesehatan adalah tenaga medis, paramedis, non medis atau pelaksana fungsional yang semuanya saling membutuhkan saling tergantung dalam suatu sistem pelayanan kesehatan intern. (b) pelanggan antara (*intermediate customer*) adalah mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara (distributor), bukan sebagai akhir produk. (c) pelanggan eksternal (*external customer*) adalah pemakai akhir produk jasa yang sering disebut sebagai pelanggan nyata yaitu pasien.

Kepedulian pada pelanggan adalah salah satu prinsip dasar dalam upaya perbaikan mutu pelayanan kesehatan. Kepedulian kepada pelanggan kepada ditunjukkan dengan adanya kebutuhan dan harapan pelanggan yang diakomodasi sebagai prasyarat yang harus dipenuhi oleh organisasi pelayanan kesehatan.

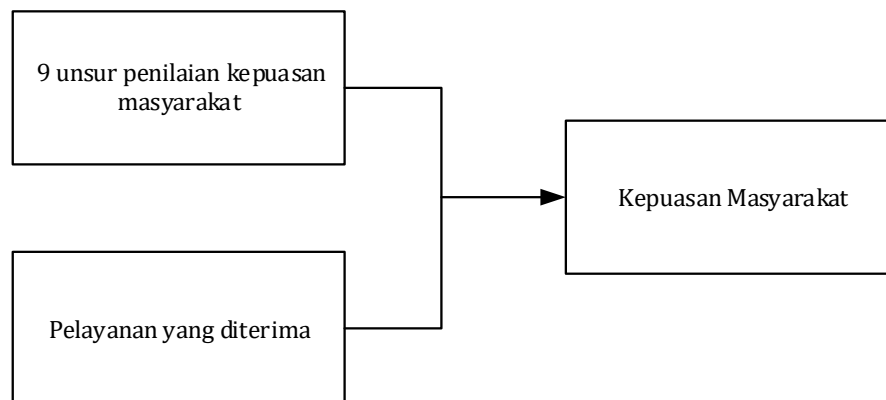
Ada berbagai macam pengertian yang diberikan oleh pakar tentang kepuasan pelanggan. Kotler (2002), menyatakan bahwa sesungguhnya nilai yang diterima pelanggan (*customer delivery value*) adalah total atau penjumlahan dari nilai (nilai produk, pelayanan, karyawan dan citra) ditambah biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan (biaya moneter, waktu, tenaga dan psikis)

Nilai pelanggan yang lebih tinggi akan menambah kesuksesan, dimana pelanggan akan senantiasa melanjutkan untuk membeli dan menggunakan produk atau jasa pelayanan untuk masa datang. Dengan demikian nilai pelanggan adalah suatu konsep integral

dalam memfokuskan keputusan strategis manajer dan upaya-upaya peningkatan berkelanjutan (Wijono, 1999)

Kualitas pelanggan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara persepsi (kenyataan) dengan ekspektasi (harapan) pelanggan atas suatu pelayanan yang diberikan oleh *health provider*. Namun oleh berbagai aspek yang mempengaruhi (kualitas layanan, factor situasi, aspek individu, aspek kualitas ataupun adanya pengaruh harga) seringkali terjadi perbedaan persepsi (*gap*) antara yang dipersepsikan oleh pelanggan. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian (Rangkuti, 2003). Menurut Kotler (1994), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sedangkan menurut Nasution (2005) kepuasan pelanggan sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan.

B. Kerangka Konsep



Gambar II.1: Kerangka Konsep

BAB III

METODE SURVEI

A. Desain Survei

Survei dilakukan secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia

B. Populasi dan Sampel

Survei ini dilaksanakan pada beberapa populasi yang berbeda terkait dengan pelayanan pendidikan dan pelayanan kesehatan. Besar sample dihitung dengan menggunakan tabel sampel Morgan dan Krejcie yang dijadikan bahan lampiran dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 tahun 2017. Populasi selama Bulan Januari – Juni adalah 58.621 sehingga di dapatkan sampel 237.

C. Variabel

1. Variabel bebas adalah 9 unsur penilaian kepuasan masyarakat dan pelayanan yang diterima
2. Variabel terikat adalah Kepuasan Masyarakat

D. Definisi Operasional Variabel

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/tarif

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

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku pelayanan

Perilaku pelayanan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

9. Sarana dan prasarana

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 digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)

E. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan observasi menggunakan lembar kuesioner yang diisi oleh pembantu peneliti berdasarkan pengamatan yang dilakukan di lokasi survei dan sejak adanya wabah covid-19, pengambilan survei dengan menggunakan google form dengan alamat <http://bit.ly/KepuasanMenPan>

F. Pengawasan Kualitas Data

Pengawasan kualitas data dilakukan dengan cara berikut :

1. Standarisasi pengumpul data oleh pembantu peneliti
2. Validasi, standarisasi dan kalibrasi instrumen.
3. Supervisi dan monitoring oleh Unit Penelitian Instalasi Diklat

G. Manajemen Data

Manajemen data dilakukan sejak dilakukan survei untuk memeriksa kelengkapan dan ketepatan pengumpulan data, proses manajemen data dimulai dari verifikasi dan editing data, *entry data*, pembersihan data sampai data siap diolah dan dianalisis.

H. Analisis Data

1. Pengolahan Deskriptif

Pengolahan data dilakukan secara deskriptif berdasarkan pengujian terhadap kuesioner. Metode pengolahan data survei kepuasan masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan, terdiri dari 6 komponen/ ruang lingkup dari service point dan 3 komponen/ruang lingkup yakni kompetensi, perilaku dan maklumat) dengan jumlah pertanyaan 9, 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 kepuasa unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut: IKM Unit Pelayanan x 25, dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{Kepuasan Unit Pelayanan} \times 25$$

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

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

Tabe III.1 : Nilai Persepsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

I. Langkah-langkah Survei

Dari hasil pengambilan data, dikumpulkan dan diolah secara manual. Tujuan pengolahan data untuk menyederhanakan seluruh data yang terkumpul dan menyajikan dalam susunan yang lebih baik dan rapi. Pengolahan data manual ini melalui 3 tahap yaitu:

1. *Editing*, pemeriksaan data
2. *Coding*, menghindari perhitungan dan pengukuran yang salah
3. *Tabulating*, dari data mentah dilakukan penataan data.

J. Pertimbangan Etik

1. Tanpa Nama (*anonymity*)

Nama subjek tidak dicantumkan pada lembar pengumpulan data namun peneliti hanya menuliskan nomor responden pada masing-masing lembar pengamatan.

2. Kerahasiaan (*confidentiality*)

Informasi yang telah dikumpulkan dari subyek dijamin kerahasiaannya dan hanya untuk kepentingan survei saja.

K. Pelaksanaan Survei

1. Waktu pelaksanaan

Survei direncanakan akan dilakukan dari bulan Juli sampai Desember 2020

2. Pelaksana

Pengambilan data survei dilakukan oleh pihak luar RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang yang dituangkan dalam MoU Kerjasama.

L. Jadwal Kegiatan Survei

Waktu pelaksanaan dimulai bulan Februari sampai dengan 31 Desember 2020 dengan perincian kegiatan sebagai berikut:

Tabel III.2 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Survei

No	Tanggal	Keterangan
1	4 Juli – 16 juli	Pembuatan Proposal dan Penyiapan Instrumen
2	19 Juli – 23 Desember	Pengambilan data
4	13 Desember – 31 Desember	Analisa Data dan Penyusunan Laporan Semester 2

BAB IV HASIL PENELITIAN

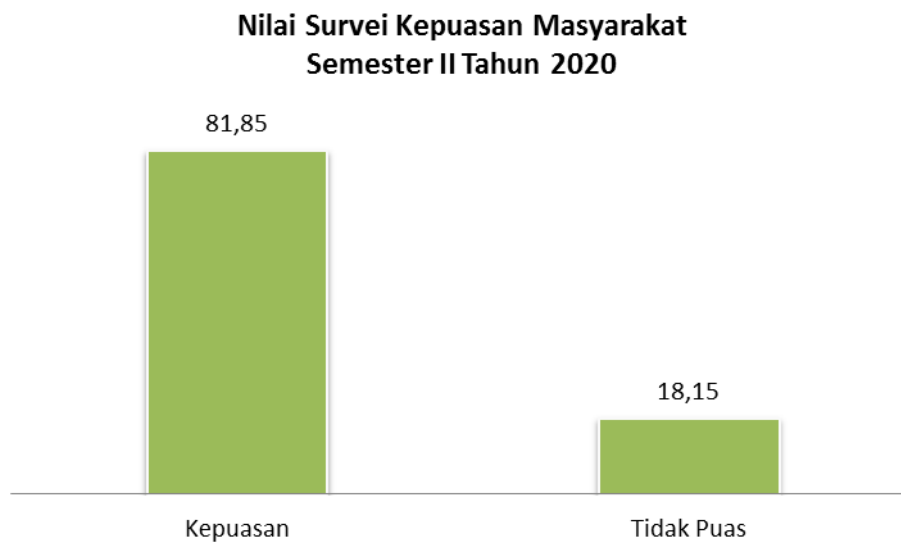
A. Survei Kepuasan Masyarakat RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang secara umum

Berdasarkan acuan ketetapan, Survei Kepuasan Masyarakat dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 tahun 2017, nilai SKM adalah 81.85 dalam katagori B (baik). Hasil secara keseluruhan SKM adalah sebagai berikut :

Tabel IV.1 : Kepuasan Masyarakat Tahun 2020

No	Aspek	Nilai SKM
1	Kepuasan	81,85
2	Tidak Puas	18,15
J U M L A H		100

Jumlah responden yang diperoleh pada semester 1 adalah 257 responden dan memenuhi jumlah sampel yang dibutuhkan yaitu 257, dengan tingkat kepuasan 81,85, dan ketidakpuasan 18,15.



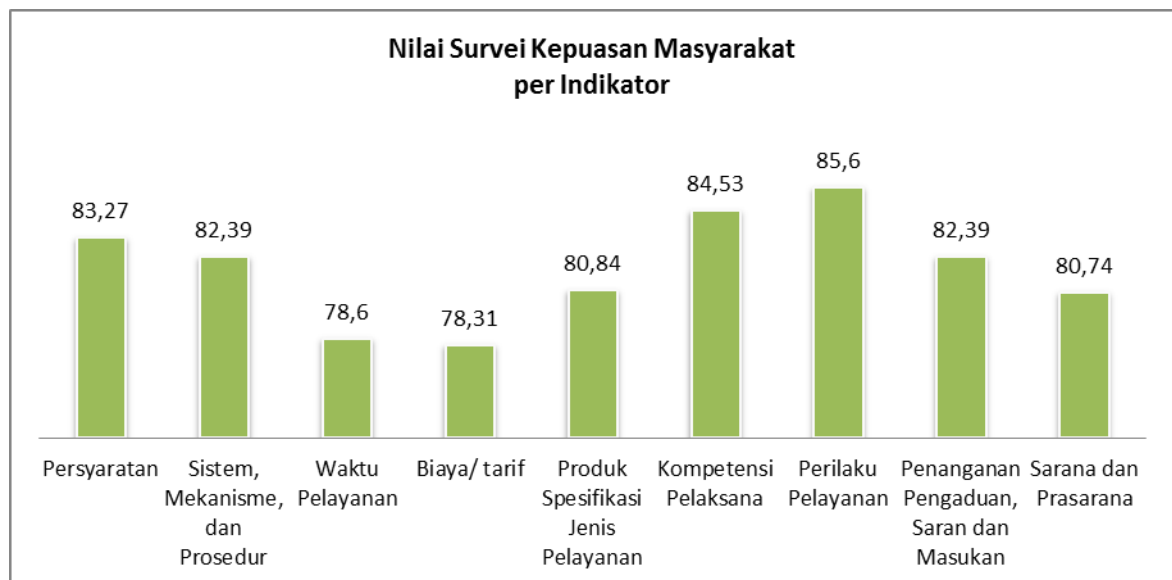
Gambar IV.1 : Kepuasan SKM

Hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat di RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang pada Semester II diperoleh rata-rata kepuasan masyarakat 81,85 dengan nilai interval Konversi SKM antara 76,61 – 88,30 dengan nilai mutu pelayanan baik (B).

B. Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan aspek/ indikator

Tabel IV.2 : Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Aspek/ Indikator

No	Aspek/Indikator	SKM Tahun 2020
1	Persyaratan	83,27
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82,39
3	Waktu Pelayanan	78,60
4	Biaya/ tarif	78,31
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,84
6	Kompetensi Pelaksana	84,53
7	Perilaku Pelayanan	85,60
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	82,39
9	Sarana dan Prasarana	80,74
Rata-rata Nilai Kepuasan		81,85



Gambar IV.2 : SKM per Aspek/ Indikator

Hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Aspek/ Indikator di RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang pada semester II diperoleh nilai pada semua unsur kepuasan masyarakat rata-rata berada pada nilai interval antara 76,61 – 88,30 dengan nilai mutu pelayanan baik (B), dan unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah unsur waktu pelayanan dengan nilai 78,60 dengan nilai mutu pelayanan (B).

C. Analisa berdasarkan Analisa Univariat dan Bivariat

1. Analisis Kepuasan Pelanggan menurut Karakteristik

Tabel IV.3 : Jenis Kelamin

		Frequency	Percent
Valid	wanita	156	60.7
	laki-laki	101	39.3
	Total	257	100

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit wanita adalah 156 orang (60.7%), frekuensi pelanggan laki-laki adalah 101 (39.3%)

Tabel IV.4 : Umur

		Frequency	Percent
Valid	< 15	10	3.9
	15 - 65	229	89.1
	> 65	18	7.0
	Total	257	100

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit dengan UMUR < 15 adalah 10 orang (3.9), umur 15 – 65 adalah 229 orang (89.1%), umur >65 adalah 18 orang (7.0%)

Tabel IV.5 : Pendidikan

		Frequency	Percent
Valid	SD	33	12.8
	SMP	16	6.2
	SMA	67	26.1
	D2	33	12.8
	D3	22	3.7
	S1	93	36.2
	S2	11	4.3
	S3	1	0.4
	lainnya	3	1.2
	Total	257	100

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit dengan pendidikan SD adalah 33 (12.8%), SMP adalah 16 (6.2%), SMA adalah 67 (26.1%), D2 adalah 33 (12.8%), D3 adalah 22 (3.7%), S1 adalah 93 (36.2%), S2 adalah 11 (4.3%), S3 adalah 1 (0.4%) dan 3 orang tidak menjawab (1.2%).

Tabel IV.6 : Pekerjaan

		Frequency	Percent
Valid	pelajar	15	5.8
	pegawai negeri	62	24.1
	wiraswasta	121	47.1
	IRT	26	10.1
	pensiunan	9	3.5
	petani	5	1.9
	lainnya	19	7.4
	Total	257	100

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur pekerjaan, frekuensi pelajar adalah 15 orang (5.8%), pegawai negeri adalah 62 orang (24.1%), wiraswasta

adalah 121 orang (47.1%), IRT adalah 26 orang (10.1%), Pensiunan adalah 9 orang (3.5%), Petani 5 orang (1.9%) dan lainnya adalah 19 orang (7.4%)

2. Analisis Kepuasan Pelanggan menurut Aspek/ Indikator

Tabel IV.7 : Persyaratan

	Frequency	Percent
tidak sesuai	3	1.2
kurang sesuai	4	1.6
Valid sesuai	155	60.3
sangat sesuai	95	37.0
Total	257	100.0

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur persyaratan, pengguna layanan yang merasakan sesuai 155 orang (60.3%) dan yang merasakan sangat sesuai 95 orang (37.0%).

Tabel IV.8 : Sistem, Mekanisme dan Prosedur

	Frequency	Percent
tidak Mudah	5	1.9
kurang mudah	5	1.9
mudah	156	60.7
sangat mudah	91	35.4
Total	257	100.0

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur sistem mekanisme dan prosedur, pengguna layanan yang merasakan mudah 156 orang (60.7%), yang merasakan sangat mudah 91 orang (35.4%)

Tabel IV.9 : Waktu Pelayanan

	Frequency	Percent
tidak cepat	5	1.9
kurang cepat	25	9.7
Valid cepat	155	60.3
sangat cepat	72	28.0
Total	257	100

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur waktu pelayanan, frekuensi pengguna layanan yang merasakan yang merasakan cepat 155 orang (60.3%), dan yang merasakan sangat cepat 72 orang (28.0%)

Tabel IV.10 : Biaya/ Tarif

	Frequency	Percent
sangat mahal	6	2.3
cukup mahal	59	23.0
Valid murah	87	33.9
gratis	105	40.9
Total	257	100

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur biaya/ tarif, pengguna layanan yang merasakan murah 87 orang (33.9%), dan yang merasakan gratis 105 orang (40.9%)

Tabel IV.11 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

	Frequency	Percent
Valid tidak sesuai	2	0.8
kurang sesuai	3	1.2
sesuai	185	72.0
sangat sesuai	67	26.1
Total	257	100

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, pengguna layanan yang merasakan sesuai dalam pelayanan adalah 185 orang (72.0%), yang merasakan sangat sesuai 67 orang (26.1%)

Tabel IV.12 : Kompetensi Pelaksana

	Frequency	Percent
Valid tidak kompeten	2	0.8
kurang kompeten	2	0.8
kompeten	149	58.0
sangat kompeten	104	40.5
Total	257	100

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur kompetensi pelaksana, pengguna layanan yang merasakan kompeten 149 orang (58.0%), yang merasakan sangat kompeten 104 orang (40.5%)

Tabel IV.13 : Perilaku Pelayanan

	Frequency	Percent
Valid kurang sopan dan ramah	5	1.9
sopan dan ramah	138	53.7
sangat sopan dan ramah	114	44.4
Total	257	100

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur perilaku pelayanan, pengguna layanan yang merasakan sopan dan ramah 138 orang (53.7%), yang merasakan sangat sopan dan ramah 114 orang (44.4%)

Tabel IV.14 : Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

	Frequency	Percent
Valid buruk	1	0.4
cukup	22	8.6
baik	134	52.1
sangat baik	100	38.9
Total	257	100.0

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur penanganan pengaduan saran dan masukan, pengguna layanan yang merasakan baik 134 orang (52.1%), yang merasakan sangat baik 100 orang (38.9%)

Tabel IV.15 : Sarana dan Prasarana

		Frequency	Percent
Valid	tidak ada	22	8.6
	ada	58	22.6
	berfungsi kurang maksimal	16	6.2
	dikelola dengan baik	161	62.6
	Total	257	100

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur sarana dan prasarana, pengguna layanan yang merasakan berfungsi kurang maksimal 16 orang (6.2%) dan yang merasakan dikelola dengan baik 161 orang (62.6%)

3. korelasi pada unsur penilaian dengan kepuasan masyarakat

Tabel IV.16. Korelasi Unsur Penilaian dengan Kepuasan Masyarakat

		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	kepuasan
Persyaratan	Pearson Correlation	1	,691**	,538**	,144*	,538**	,484**	,489**	,474**	,195**	,703**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,021	,000	,000	,000	,000	,002	,000
	N	257	257	257	257	257	257	257	257	257	257
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pearson Correlation	,691**	1	,539**	,251**	,572**	,520**	,482**	,463**	,160*	,726**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,010	,000
	N	257	257	257	257	257	257	257	257	257	257
Waktu Pelayanan	Pearson Correlation	,538**	,539**	1	,287**	,477**	,518**	,436**	,447**	,290**	,732**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	257	257	257	257	257	257	257	257	257	257
Biaya/ Tarif	Pearson Correlation	,144*	,251**	,287**	1	,259**	,304**	,325**	,319**	,152*	,534**
	Sig. (2-tailed)	,021	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,015	,000
	N	257	257	257	257	257	257	257	257	257	257
Produk Spesifikasi jenis Pelayanan	Pearson Correlation	,538**	,572**	,477**	,259**	1	,544**	,506**	,495**	,206**	,708**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,001	,000
	N	257	257	257	257	257	257	257	257	257	257
Kompetensi Pelaksana	Pearson Correlation	,484**	,520**	,518**	,304**	,544**	1	,555**	,438**	,197**	,709**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,002	,000
	N	257	257	257	257	257	257	257	257	257	257
Perilaku Pelayanan	Pearson Correlation	,489**	,482**	,436**	,325**	,506**	,555**	1	,573**	,212**	,714**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,001	,000
	N	257	257	257	257	257	257	257	257	257	257
Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Pearson Correlation	,474**	,463**	,447**	,319**	,495**	,438**	,573**	1	,319**	,732**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	257	257	257	257	257	257	257	257	257	257
Sarana dan Prasarana	Pearson Correlation	,195**	,160*	,290**	,152*	,206**	,197**	,212**	,319**	1	,539**
	Sig. (2-tailed)	,002	,010	,000	,015	,001	,002	,001	,000		,000
	N	257	257	257	257	257	257	257	257	257	257
Kepuasan	Pearson Correlation	,703**	,726**	,732**	,534**	,708**	,709**	,714**	,732**	,539**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	257	257	257	257	257	257	257	257	257	257

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Signifikasi hubungan penilaian unsur dengan kepuasan masyarakat

- 1) Berdasarkan output di atas diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0.00, karena nilai Sig. (2-tailed) $0.00 <$ lebih kecil dari 0.05, maka artinya ada hubungan signifikan (berarti) antara unsur persyaratan dengan kepuasan masyarakat
- 2) Berdasarkan output di atas diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0.00, karena nilai Sig. (2-tailed) $0.00 <$ lebih kecil dari 0.05, maka artinya ada hubungan signifikan (berarti) antara unsur sistem, mekanisme dan prosedur dengan kepuasan masyarakat
- 3) Berdasarkan output di atas diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0.00, karena nilai Sig. (2-tailed) $0.00 <$ lebih kecil dari 0.05, maka artinya ada hubungan signifikan (berarti) antara unsur waktu pelayanan dengan kepuasan masyarakat
- 4) Berdasarkan output di atas diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0.00, karena nilai Sig. (2-tailed) $0.00 <$ lebih kecil dari 0.05, maka artinya ada hubungan signifikan (berarti) antara unsur biaya/ tarif dengan kepuasan masyarakat
- 5) Berdasarkan output di atas diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0.00, karena nilai Sig. (2-tailed) $0.00 <$ lebih kecil dari 0.05, maka artinya ada hubungan signifikan (berarti) antara unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan kepuasan masyarakat
- 6) Berdasarkan output di atas diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0.00, karena nilai Sig. (2-tailed) $0.00 <$ lebih kecil dari 0.05, maka artinya ada hubungan signifikan (berarti) antara unsur kompetensi pelaksana dengan kepuasan masyarakat
- 7) Berdasarkan output di atas diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0.00, karena nilai Sig. (2-tailed) $0.00 <$ lebih kecil dari 0.05, maka artinya ada hubungan signifikan (berarti) antara unsur perilaku pelayanan dengan kepuasan masyarakat
- 8) Berdasarkan output di atas diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0.00, karena nilai Sig. (2-tailed) $0.01 <$ lebih kecil dari 0.05, maka artinya ada hubungan signifikan (berarti) antara unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan kepuasan masyarakat
- 9) Berdasarkan output di atas diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0.00, karena nilai Sig. (2-tailed) $0.00 <$ lebih kecil dari 0.05, maka artinya ada hubungan signifikan (berarti) antara unsur sarana dan prasarana dengan kepuasan masyarakat

b. Arah (jenis) hubungan antara unsur dengan kepuasan masyarakat

- 1) Angka koefisien korelasi pada hasil di atas, bersifat positif, yaitu 0.703 sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah (jenis hubungan searah), dengan demikian dapat diartikan bahwa apabila persyaratan semakin ditingkatkan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat.
- 2) Angka koefisien korelasi pada hasil di atas, bersifat positif, yaitu 0.726 sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah (jenis hubungan searah), dengan demikian dapat diartikan bahwa apabila sistem, mekanisme, dan prosedur semakin ditingkatkan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat.
- 3) Angka koefisien korelasi pada hasil di atas, bersifat positif, yaitu 0.732 sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah (jenis hubungan searah), dengan demikian dapat diartikan bahwa apabila waktu pelayanan semakin ditingkatkan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat.
- 4) Angka koefisien korelasi pada hasil di atas, bersifat positif, yaitu 0.534 sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah (jenis hubungan searah), dengan demikian dapat diartikan bahwa apabila biaya/ tarif semakin ditingkatkan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat.
- 5) Angka koefisien korelasi pada hasil di atas, bersifat positif, yaitu 0.708 sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah (jenis hubungan searah), dengan demikian dapat diartikan bahwa apabila produk spesifikasi jenis pelayanan semakin ditingkatkan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat.
- 6) Angka koefisien korelasi pada hasil di atas, bersifat positif, yaitu 0.709 sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah (jenis hubungan searah), dengan demikian dapat diartikan bahwa apabila kompetensi pelaksanaan semakin ditingkatkan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat.
- 7) Angka koefisien korelasi pada hasil di atas, bersifat positif, yaitu 0.714 sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah (jenis hubungan searah), dengan demikian dapat diartikan bahwa apabila perilaku pelayanan semakin ditingkatkan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat.
- 8) Angka koefisien korelasi pada hasil di atas, bersifat positif, yaitu 0.732 sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah (jenis hubungan searah), dengan

demikian dapat diartikan bahwa apabila penanganan pengaduan, saran dan masukan semakin ditingkatkan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat.

- 9) Angka koefisien korelasi pada hasil di atas, bersifat positif, yaitu 0.539 sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah (jenis hubungan searah), dengan demikian dapat diartikan bahwa apabila sarana dan prasarana semakin ditingkatkan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan acuan ketetapan, Survei Kepuasan Masyarakat dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 tahun 2017, nilai SKM adalah 81,85 dalam katagori B (baik).

Hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Aspek/ Indikator di RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang pada semester II diperoleh nilai pada semua unsur kepuasan masyarakat rata-rata berada pada nilai interval antara 76,61 – 88,30 dengan nilai mutu pelayanan sangat baik (B), dan unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah unsur waktu pelayanan dengan nilai 78,60 dengan nilai mutu pelayanan (B).

B. Saran

Survei Kepuasan masyarakat digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk mempertahankan mutu pelayanan di RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang yang perlu diperhatikan adalah:

1. Melakukan survei secara berkala dan berkesinambungan untuk menjaga kualitas pelayanan.
2. Adanya rekomendasi dari manajemen dalam rangka mempertahankan mutu pelayanan kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam., 2011, *Aplikasi Analisis Mutavariate dengan Program IBM SPSS 19 edisi 5*, Semarang :Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- 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
- Litabangkes, 2012, *Panduan Penyusunan Proposal, Protokol dan Laporan Akhir Penelitian*, Jakarta : Kementerian Kesehatan RI
- Moenir. 1998. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Notoatmodjo, S., 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Publik
- Riduwan, 2004, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Bandung : Alfabeta
- Riwidikdo, Handoko.,2012, *Statistika Kesehatan*, Yogyakarta : Mitra Cendikia Press
- Sumanto.M.A. ,1995 , *Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan* , Yogyakarta: Andi Offset.
- Tim Mutu Pelayanan, 2011, *Pedoman Program Mutu Pelayanan RS Jiwa Prof. dr. Soerojo Magelang*, Magelang
- Tjiptono Fandy. 2000. *Prinsip- Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Trihendradi, 2011, *Langkah Mudah Melakukan Analisis Statistik Menggunakan SPSS19 Deskriptif Parametrik Non Parametrik*, Yogyakarta : Andi Offset