



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RUMAH SAKIT JIWA Prof. Dr. SOEROJO MAGELANG

Jalan Jenderal Ahmad Yani 169 Magelang Kode Pos 56115 Tromol Pos 5

Telepon (0293) 363601 Faksimile (0293) 365183

Laman : www.rsjsorojo.co.id Surat Elektronik : admin@rsjsorojo.co.id



No. : 17/PE/IV/2021
Lamp : 1 (satu) bendel
Hal : Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I 2021

15 April 2021

Yth
Direktur Utama
RSJ. Prof. Dr. Soerojo Magelang
Di Magelang

Bersama ini kami sampaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I tahun 2021 oleh RSJ. Prof. Dr. Soerojo Magelang, sebagai pemenuhan kegiatan monitoring dan evaluasi secara berkala dan berkelanjutan di RSJ. Prof. Dr. Soerojo Magelang Tahun 2020.

Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Direktur Perencanaan, Keuangan & BMN

Rini Wahyudiyanti, SE., M.Kes
NIP. 196802201994032002

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Triwulan I 2021



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



Hasil Survei ini telah mendapat persetujuan atasan yang berwenang

Tanggal : April 2021

Mengetahui,

Direktur Perencanaan, Keuangan & BMN

Rini Wahyudiyanti,SE.,M.Kes
NIP. 196802201994032002

Ringkasan Eksekutif

(Executive summary)

RSJ. Prof. dr. Soerojo Magelang merupakan instansi pemerintah yang melayani masyarakat dibidang kesehatan, untuk meningkatkan mutu pelayanan maka rumah sakit perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kesehatan masyarakat sekitar. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang yang merupakan penyelenggara 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. Selama ini Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014. Namun peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan yaitu 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. Upaya yang dilakukan RSJ. Prof. Dr. Soerojo Magelang untuk peningkatan mutu pelayanan tersebut, dengan melakukan survei terhadap kepuasan masyarakat. Survei tersebut menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan yang terdiri dari 9 unsur pelayanan yang terdiri dari 6 komponen/ ruang lingkup dari service point dan 3 komponen/ ruang lingkup yakni kompetensi, perilaku dan maklumat dengan jumlah pertanyaan 9, kemudian hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25.

Hasil survei dari 360 responden pada triwulan I tahun 2021, mencapai nilai rata-rata SKM sebesar 83.27 dengan kategori mutu pelayanan B (Baik).

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam 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. Survei Kepuasan Masyarakat 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.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga dimungkinkan 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 RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang sebagai Instansi pemerintah adalah melayani masyarakat maka perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan sehingga 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.

2. Tujuan SKM

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

3. Metode

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.

4. Jadwal SKM

Waktu pelaksanaan dimulai tanggal 01 Maret 2021 sampai dengan 31 Maret 2021 dengan perincian kegiatan sebagai berikut:

Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Survei

No	Tanggal	Keterangan
1	1 Februari – 3 Februari	Penyiapan Instrumen
2	3 Februari – 9 Februari	Evaluasi Instrumen
3	10 Maret – 31 Maret	Pengamatan, tabulasi data
4	31 Maret – 7 April	Analisa Data
5	8 April	Penyusunan Laporan Triwulan I

BAB II ANALISIS

1. Data Koesioner

➤ 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 item, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rata- rata nilai Penimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Indeks setiap unsur pelayanan

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

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

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

$$\text{Nilai Konversi Kepuasan} = \text{Nilai Indeks Unit Pelayanan} \times 25$$

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

➤ Langkah-langkah Survei

Hasil dari pengambilan data survei tersebut dikumpulkan dan diolah secara manual. Tujuan pengolahan data tersebut 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.

2. Perhitungan

➤ Survei Kepuasan Masyarakat RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang.

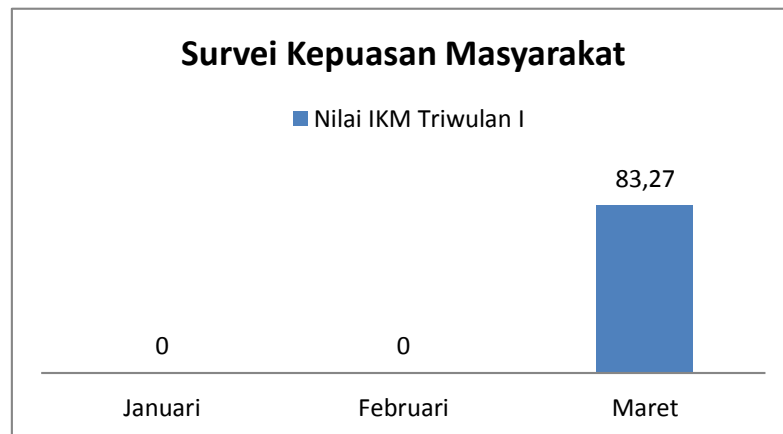
Berdasarkan acuan ketetapan Survei Kepuasan Masyarakat dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 tahun 2017, hasil SKM pada Bulan Maret triwulan I tahun 2021, mendapat katagori B (baik). Hasil SKM secara keseluruhan yaitu sebagai berikut :

No	Aspek	Nilai SKM
1	Kepuasan	83,27
2	Tidak Puas	16,73
J U M L A H		100

Jumlah responden yang diperoleh pada bulan Maret triwulan I tahun 2021 adalah 360 responden dengan tingkat kepuasan 83.27, dan ketidak puas 16.73.

Survei Kepuasan Masyarakat per Bulan

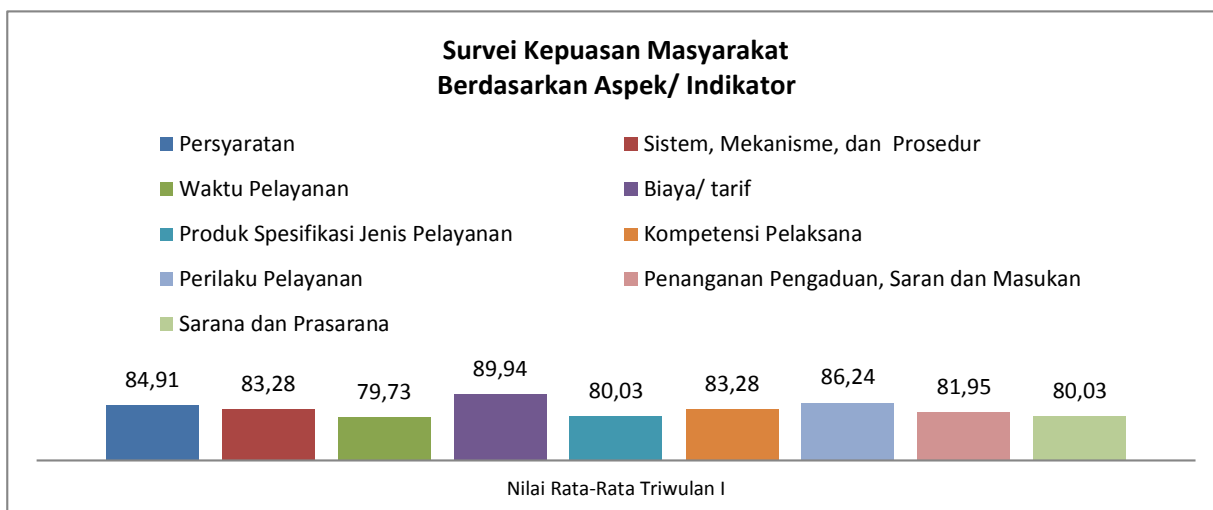
No	Bulan	Capaian	Mutu	SKM Triwulan I
1	Januari	0	0	0
2	Februari	0	0	0
3	Maret	360	B	83,27



Hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat di RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang pada triwulan I bulan Januari sampai Februari belum dilakukan survey, sehingga pada triwulan I merupakan hasil survei dari bulan Maret saja dan memperoleh nilai rata-rata kepuasan masyarakat 83.27 dengan nilai interval Konversi SKM antara 76.61 – 88.30 sehingga nilai mutu pelayanan dikategorikan baik (B).

➤ Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Aspek/ Indikator

No	Aspek/Indikator	Nilai Rata-Rata Triwulan I	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	84,91	B (Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,28	B (Baik)
3	Waktu Pelayanan	79,73	B (Baik)
4	Biaya/ tarif	89,94	A (Sangat Baik)
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,03	B (Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	83,28	B (Baik)
7	Perilaku Pelayanan	86,24	B (Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	81,95	B (Baik)
9	Sarana dan Prasarana	80,03	B (Baik)
	Kepuasan Triwulan I	83,27	B (Baik)



Hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Aspek/ Indikator di RS Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang pada triwulan I bulan Januari sampai dengan Maret yang terdiri dari rata-rata unsur persyaratan 84.91 (nilai mutu pelayanan baik), unsur sistem mekanisme dan prosedur 83.28 (nilai mutu pelayanan baik), unsur waktu pelayanan 79.73 (nilai mutu pelayanan baik), unsur biaya/ tarif 89.94 (nilai mutu pelayanan sangat baik), unsur produk spesifikasi jenis pelayanan 80.03 (nilai mutu pelayanan baik), unsur kompetensi pelaksana 83.28 (nilai mutu pelayanan baik), unsur perilaku pelayanan 86.24 (nilai mutu pelayanan baik), unsur penanganan pengaduan saran dan masukan 81.95 (nilai mutu pelayanan baik), unsur sarana dan prasarana 80.03 (nilai mutu pelayanan baik). Hasil rata-rata diperoleh nilai interval Konversi SKM antara 76.61 – 88.30 yaitu 83.27 dengan nilai mutu pelayanan baik (B).

➤ **Survei Kepuasan Masyarakat per Satuan Kerja**

RSJ. Prof. dr. Soerojo Magelang terdiri dari beberapa unit pelayanan, diantaranya adalah:

1. Rawat Jalan

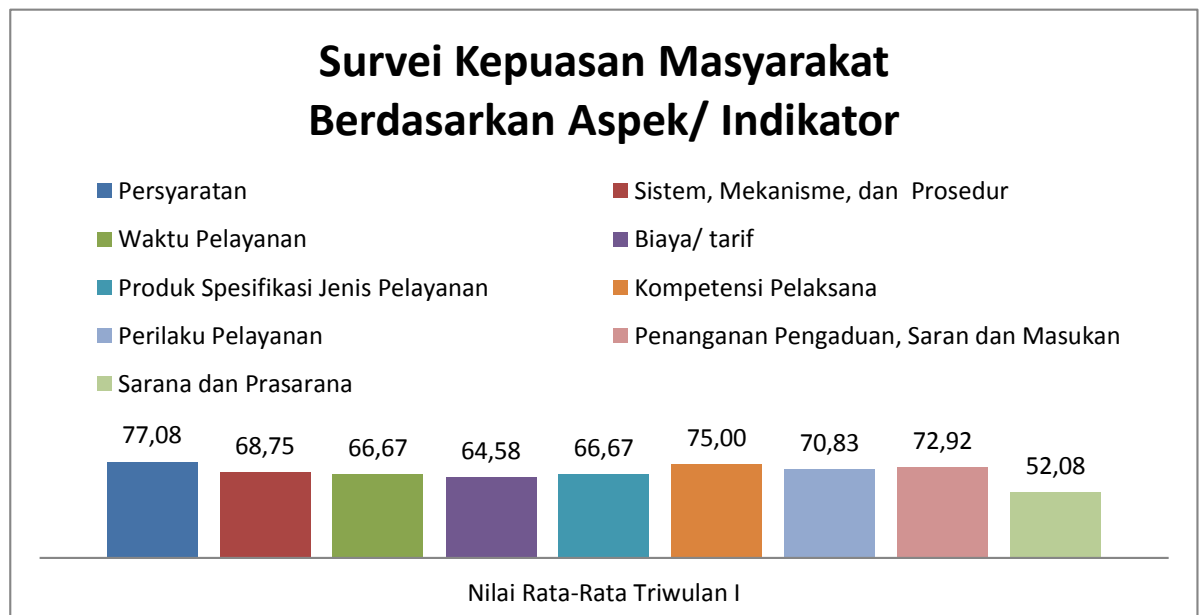
- a. Poli Penyakit Dalam
- b. Poli Jiwa
- c. Poli Saraf
- d. Poli Obgyn
- e. Poli Bedah
- f. Poli Gigi

- g. Poli Kulit dan Kelamin
- h. Poli VCT/ HIV
- i. Poli Geriyatri
- j. Poli Kemuning
- k. Poli Orthopedi
- l. IGD
- m. Poli Anak dan Remaja (Gedung Amarta)
- n. MCU

Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Aspek/ Indikator

Rawat Jalan

No	Aspek/Indikator	Nilai Rata-Rata Triwulan I	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	77,08	B (Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	68,75	C (Kurang Baik)
3	Waktu Pelayanan	66,67	C (Kurang Baik)
4	Biaya/ tarif	64,58	D (Tidak Baik)
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	66,67	C (Kurang Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	75,00	C (Kurang Baik)
7	Perilaku Pelayanan	70,83	C (Kurang Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	72,92	C (Kurang Baik)
9	Sarana dan Prasarana	52,08	D (Tidak Baik)
	Kepuasan Triwulan I	68,29	C (Kurang Baik)



Nilai rata-rata survei kepuasan masyarakat di Instalasi Rawat Jalan sebesar 68.29 dengan kategori mutu pelayanan C (kurang Baik).

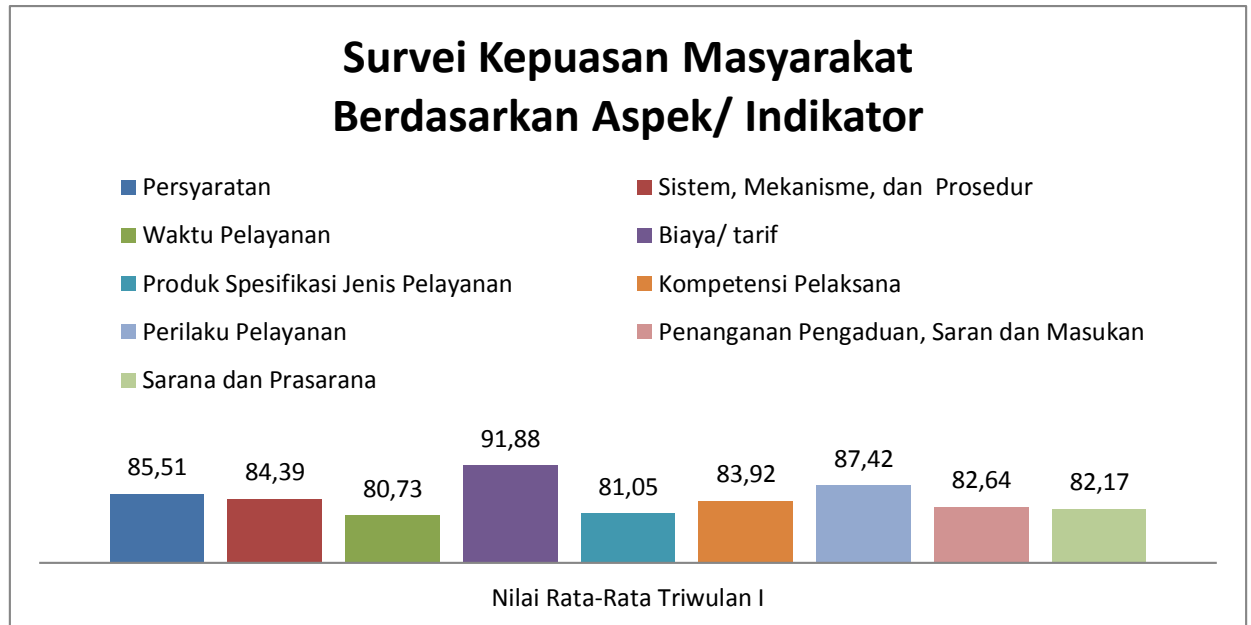
2. Rawat Inap

- a. Wisma Shinta / UPI W
- b. Wisma Antasena
- c. Wisma Arimbi
- d. Wisma Dwarawati
- e. Wisma Setyawati
- f. Wisma Puntadewa
- g. Wisma Abimanyu
- h. Wisma Sadewa
- i. Wisma Antareja
- j. Wisma Kresna
- k. Wisma Abiyasa
- l. Wisma Dewi Kunthi
- m. Wisma Indraprasta/ NAPZA
- n. ICU
- o. Wisma Pringgondani I
- p. Wisma Pringgondani II
- q. Wisma Dewi Ratih
- r. Wisma Indraloka / VIP
- s. Wisma Parikesit
- t. Wisma Amarta

Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Aspek/ Indikator Rawat Inap

No	Aspek/Indikator	Nilai Rata-Rata Triwulan I	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	85,51	B (Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	84,39	B (Baik)
3	Waktu Pelayanan	80,73	B (Baik)
4	Biaya/ tarif	91,88	A (Sangat Baik)
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,05	B (Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	83,92	B (Baik)
7	Perilaku Pelayanan	87,42	B (Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	82,64	B (Baik)

No	Aspek/Indikator	Nilai Rata-Rata Triwulan I	Mutu Pelayanan
9	Sarana dan Prasarana	82,17	B (Baik)
	Kepuasan Triwulan I	84,41	B (Baik)



Nilai rata-rata survei kepuasan masyarakat di Instalasi Rawat Inap sebesar 84.41 dengan kategori mutu pelayanan B (Baik).

3. Deskripsi Hasil Analisis

1. Analisis Kepuasan Pelanggan menurut Karakteristik

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki laki	89	52,7	52,7	52,7
	Perempuan	80	47,3	47,3	100,0
	Total	169	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit yaitu perempuan 80 orang atau 47.3% dan laki-laki 89 orang 52.7%.

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
D3/ S1	45	26,6	26,6	26,6
S2/ S3	3	1,8	1,8	28,4
SD	40	23,7	23,7	52,1
SMA	53	31,4	31,4	83,4
SMP	28	16,6	16,6	100,0
Total	169	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit dengan pendidikan D3/ S1 berjumlah 45 orang atau 26,6%, S2/S3 berjumlah 3 orang atau 1.8%, SD berjumlah 40 orang atau 23.7%, SMA berjumlah 53 orang atau 31.4%, SMP 28 orang atau 16.6%. sehingga dapat diketahui bahwa mayoritas pengguna layanan adalah masyarakat dengan tingkat pendidikan SMA yaitu 53 orang atau 31.4%.

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
>65	1	,6	,6	,6
0-14	3	1,8	1,8	2,4
15-65	165	97,6	97,6	100,0
Total	169	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit dengan kisaran umur 0 - 14 tahun adalah 3 orang atau 1.8%, umur 15 – 65 tahun adalah 165 orang atau 97.6%, dan umur lebih dari 65 tahun adalah 1 orang atau 0.6%. Sehingga dapat dilihat bahwa pengguna layanan paling banyak adalah masyarakat dengan umur sekitar 15-65 tahun.

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Lainnya	73	43,2	43,2	43,2
PNS/ TNI	22	13,0	13,0	56,2
Swasta	74	43,8	43,8	100,0
Total	169	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan jenis pekerjaan adalah PNS/TNI 22 orang atau 13%, Swasta 74 orang atau 43.8%, dan Lainnya 73 orang atau 43.2%. sehingga rata-rata pemakai layanan di rumah sakit didominasi oleh swasta dan pekerjaan lainnya.

2. Analisis Kepuasan Pelanggan menurut Aspek/ Indikator

Persyaratan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang sesuai	2	1,2	1,2	1,2
sesuai	98	58,0	58,0	59,2
sangat sesuai	69	40,8	40,8	100,0
Total	169	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur persyaratan, pengguna layanan yang merasakan sesuai 98 orang (58%) dan yang merasakan sangat sesuai 69 orang (40.8%). Sehingga rata-rata persyaratan pelayanan telah sesuai jenis pelayanan di rumah sakit.

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak mudah	1	,6	,6	,6
kurang mudah	5	3,0	3,0	3,6
mudah	100	59,2	59,2	62,7
sangat mudah	63	37,3	37,3	100,0
Total	169	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur sistem mekanisme dan prosedur, pengguna layanan yang merasakan mudah 100 orang (59.2%), yang merasakan sangat mudah 63 orang (37.3%). Sehingga prosedur pelayanan di unit pelayanan rata-rata mudah dipahami oleh masyarakat pengguna layanan.

Waktu Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak cepat	1	,6	,6	,6
kurang cepat	8	4,7	4,7	5,3

cepat	118	69,8	69,8	75,1
sangat cepat	42	24,9	24,9	100,0
Total	169	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur waktu pelayanan yaitu pengguna layanan yang merasakan cepat 118 orang (69.8%), dan pengguna yang merasakan sangat cepat 42 orang (24.9%). Sehingga waktu pelayanan di rumah sakit rata-rata sudah dapat memenuhi harapan masyarakat pengguna layanan.

Biaya/ tarif

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
sangat mahal	1	,6	,6	,6
cukup mahal	10	5,9	5,9	6,5
Valid murah	45	26,6	26,6	33,1
gratis	113	66,9	66,9	100,0
Total	169	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur biaya/ tarif yaitu pengguna layanan yang merasakan murah 45 orang (26.6%), merasakan gratis 113 orang (66.9%) dan sisanya merasakan cukup ataupun sangat mahal, sehingga rata-rata biaya/ tarif di rumah sakit masih dalam kewajaran dan dimungkinkan pengguna layanan merupakan peserta jaminan.

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
kurang sesuai	7	4,1	4,1	4,1
Valid Sesuai	121	71,6	71,6	75,7
sangat sesuai	41	24,3	24,3	100,0
Total	169	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu pengguna layanan yang merasakan sesuai dalam pelayanan 121 orang (71.6%), merasakan sangat sesuai 41 orang (24.3%) dan sebagian kecil pengguna layanan merasakan tidak sesuai. Sehingga rata-rata produk pelayanan yang diberikan di rumah sakit telah sesuai dengan standar pelayanan.

Kompetensi Pelaksana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang kompeten	2	1,2	1,2	1,2
Valid kompeten	109	64,5	64,5	65,7
Valid sangat kompeten	58	34,3	34,3	100,0
Total	169	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur kompetensi pelaksana yaitu pengguna layanan yang menganggap bahwa petugas rumah sakit sudah kompeten 109 orang (64.5%), sangat kompeten 58 orang (34.3%) dan kurang kompeten 2 orang (1.2%). Sehingga kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan di rumah sakit rata-rata telah memenuhi harapan masyarakat pengguna layanan.

Perilaku Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang sopan dan ramah	5	3,0	3,0	3,0
Valid sopan dan ramah	83	49,1	49,1	52,1
Valid sangat sopan dan ramah	81	47,9	47,9	100,0
Total	169	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur perilaku pelayanan yaitu pengguna layanan yang merasakan bahwa petugas pelayanan sopan dan ramah 83 orang (49.1%), sangat sopan dan ramah 81 orang (47.9%) dan 5 orang berpendapat kurang sopan dan ramah 5 orang (3%). Dapat diartikan bahwa petugas rumah sakit dalam melakukan pelayanan rata-rata sudah dinilai sopan dan ramah oleh masyarakat pengguna layanan.

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cukup	12	7,1	7,1	7,1
Valid baik	98	58,0	58,0	65,1
Valid sangat baik	59	34,9	34,9	100,0
Total	169	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur penanganan pengaduan saran dan masukan yaitu pengguna layanan yang merasakan

kualitas sarana dan prasarana rumah sakit dan menilai baik 98 orang (58%), sangat baik 59 orang (34.9%), dan cukup 12 orang (7.1%). Sehingga sebagian besar pengguna layanan telah merasakan manfaat sarana dan prasarana dengan baik.

Sarana dan Prasarana

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak ada	2	1,2	1,2	1,2
ada	59	34,9	34,9	36,1
Valid berfungsi kurang baik	11	6,5	6,5	42,6
dikelola dengan baik	97	57,4	57,4	100,0
Total	169	100,0	100,0	

Frekuensi pengguna layanan rumah sakit berdasarkan unsur sarana dan prasarana yaitu sarana dan prasarana yang disediakan untuk penanganan pengaduan atas pelayanan di rumah sakit untuk pengguna layanan dan menilai tidak ada 2 orang (1.2%), ada 59 orang (34.9%), berfungsi kurang baik 11 orang (6.5%), dikelola dengan baik 97 orang (57.4%) dan 3 orang tidak menjawab (0.5%). Sehingga penilaian pengguna layanan atas sarana dan prasarana dalam penanganan pengaduan pelayanan di rumah sakit sudah dikelola dengan baik.

3. Korelasi pada Unsur Penilaian dengan Kepuasan Masyarakat

		Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/ tarif	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelayanan	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sarana dan Prasarana	Kepuasan
Persyaratan	Pearson	1	,550**	,483**	,220**	,480**	,485**	,456**	,539**	,389**	,738**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pearson	,550**	1	,561**	,311**	,485**	,456**	,510**	,475**	,281**	,737**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169
Waktu Pelayanan	Pearson	,483**	,561**	1	,245**	,485**	,480**	,454**	,514**	,306**	,721**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169
Biaya/ tarif	Pearson	,220**	,311**	,245**	1	,318**	,181*	,316**	,256**	,192*	,505**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,001		,000	,018	,000	,001	,012	,000
	N	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pearson	,480**	,485**	,485**	,318**	1	,599**	,492**	,503**	,300**	,734**
	Correlation										
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169

Kompetensi Pelaksana	Pearson Correlation	,485**	,456**	,480**	,181*	,599**	1	,492**	,478**	,257**	,690**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,018	,000		,000	,000	,001	,000
	N	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169
Perilaku Pelayanan	Pearson Correlation	,456**	,510**	,454**	,316**	,492**	,492**	1	,399**	,207**	,681**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,007	,000
	N	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pearson Correlation	,539**	,475**	,514**	,256**	,503**	,478**	,399**	1	,278**	,710**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000		,000	,000
	N	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169
Sarana dan Prasarana	Pearson Correlation	,389**	,281**	,306**	,192*	,300**	,257**	,207**	,278**	1	,604**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,012	,000	,001	,007	,000		,000
	N	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169
Kepuasan	Pearson Correlation	,738**	,737**	,721**	,505**	,734**	,690**	,681**	,710**	,604**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	169	169	169	169	169	169	169	169	169	169

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

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

Signifikansi hubungan penilaian unsur dengan kepuasan masyarakat

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

Arah (jenis) hubungan antara unsur dengan kepuasan masyarakat

1. Angka koefisien korelasi pada hasil diatas, bersifat positif, yaitu 0.738 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 diatas, bersifat positif, yaitu 0.737 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 diatas, bersifat positif, yaitu 0.721 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 diatas, bersifat positif, yaitu 0.505 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 diatas, bersifat positif, yaitu 0.734 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 diatas, bersifat positif, yaitu 0.690 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 diatas, bersifat positif, yaitu 0.681 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 diatas, bersifat positif, yaitu 0.710 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 diatas, bersifat positif, yaitu 0.604 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 III PENUTUP

1. Kesimpulan

- a. Dari hasil survey terhadap Kepuasan Masyarakat selama bulan Maret tahun 2021 terhadap 360 responden dengan mengacu pada ketetapan Survei dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 tahun 2017, maka diperoleh nilai / score sebesar 83,27 dengan katagori B (baik).
- b. Dari 9 aspek indikator penilaian, maka aspek indikator biaya/ tarif mendapat score nilai paling tinggi yaitu 91,88 atau katagori sangat baik

2. Saran/ Rekomendasi

Survei Kepuasan masyarakat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan di RSJ Prof. Dr. Soerojo Magelang dan bertujuan untuk 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. Untuk menjaga kredibilitas, independensi hasil survey, maka pelaksanaan survey lebih baik dilakukan oleh pihak ke 3
3. Adanya rekomendasi dari manajemen dalam rangka mempertahankan maupun meningkatkan mutu pelayanan kepuasan masyarakat.
4. Untuk menindaklanjuti hasil survey, hendaknya dilakukan tindaklanjut dengan cara melakukan PDCA di unit kerja terkait.