

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah RS SMC Pemkab. Tasikmalaya

Rumah Sakit Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya adalah Rumah Sakit yang berdiri tanggal 22 Februari 2011 sesuai dengan SK Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Tasikmalaya No. 445/Kep 61- Diskes / 2011 dan ijin operasionalnya diatur dengan SK Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Tasikmalaya No. 445/Kep.65A-Diskes/2011 Tanggal 25 Februari 2011.

Posisi Rumah Sakit Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya yang strategis terletak di daerah kabupaten Tasikmalaya, tepatnya di Jalan Rancamaya Singaparna merupakan jalan raya utama masuk Ibukota Tasikmalaya dari arah Kabupaten Garut, RS Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya selain melayani pasien sekitar Kabupaten Tasikmalaya juga melayani pasien yang datang dari Garut.

RS SMC ditetapkan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tasikmalaya Nomor 3 Tahun 2011 tentang Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tasikmalaya. Ditetapkan sebagai PPK BLUD penuh dengan Keputusan Bupati Tasikmalaya Nomor 060/Kep.274-Org/2014 tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tasikmalaya Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah yang menerapkan pola Pengelolaan

Keuangan Badan Layanan Umum Daerah pada 21 Agustus 2014, kemudian pada 4 September 2014 mengalami perubahan nama menjadi RS SMC berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tasikmalaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Tasikmalaya Nomor 3 Tahun 2011 tentang Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tasikmalaya. Selanjutnya mendapatkan penetapan kelas D dari Kementerian Kesehatan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK. 02. 03/1/1893/2013 tentang Penetapan kelas RSUD Kabupaten Tasikmalaya pada 25 Oktober 2013 dan ditetapkan sebagai Rumah Sakit kelas C dengan keputusan Bupati Tasikmalaya Nomor 445/Kep.179-Diskes/2015 tentang Penetapan Rumah Sakit Singaparna Medika Citrautama sebagai Rumah Sakit Kelas C pada 16 April 2015 selanjutnya mendapatkan izin operasional berdasarkan Keputusan Bupati Tasikmalaya Nomor 445/Kep.179-Diskes/2015 tentang Pemberian izin Operasional Rumah Sakit Umum Kelas C pada 4 Mei 2015.

2. Kedudukan

Rumah Sakit Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya adalah Rumah Sakit Umum Daerah Tipe C milik Pemerintah Kabupaten Tasikmalaya sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Tasikmalaya Nomor 03 Tahun 2011 tentang Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tasikmalaya

- a. Kedudukan RS Singaparna Medika Citrautama Kab.Tasikmalaya Tipe C adalah merupakan unsur penunjang pemerintah daerah dibidang pelayanan kesehatan.
- b. Status kelembagaan RS SMC Kab. Tasikmalaya Tipe C adalah Lembaga teknis daerah yang berbentuk kantor.
- c. RS SMC Kab.Tasikmalaya dipimpin oleh Direktur yang berada dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

3. Tugas Pokok

Tugas pokok RS SMC Kab.Tasikmalaya adalah memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna, bermutu, terpadu dan menyeluruh serta terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

4. Fungsi

Fungsi RS SMC Kab. Tasikmalaya adalah :

- a. Pelaksanaan Pelayanan Medik
- b. Pelaksanaan Pelayanan Penunjang Medik
- c. Pelaksanaan Rehabilitasi Medik
- d. Pelaksanaan Asuhan Keperawatan
- e. Pelaksanaan Sistem Rujukan
- f. Pelaksanaan Administrasi Keuangan
- g. Tempat Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Bidang Kesehatan

B. Hasil Penelitian

Responden yang diteliti yaitu pasien dengan kepesertaan JKN di 11 ruang rawat inap yang telah dihitung secara merata sebarannya sebanyak 359 orang. Hasil penilaian kepuasan pasien di RSUD SMC pada instalasi rawat inap yang dilaksanakan pada bulan November hingga Desember 2022 sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden

Tabel 4. 1
Karakteristik Responden
survei kepuasan pasien di RSUD SMC Tahun 2022

No	Kategori	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Perempuan	260	72,4
		Laki-laki	99	27,6
2.	Kelompok Umur	20-60 Tahun	320	89,1
		>= 61 Tahun	34	9,5
		11-19 Tahun	5	1,4
3.	Pekerjaan	IRT/Tidak Bekerja/Belum Bekerja	231	64,3
		Buruh/Petani	53	14,8
		ASN/Nakes/Guru/Kader/TOMAS	23	6,4
		Wiraswasta	22	6,1
		Pedagang	15	4,2
		Karyawan Swasta	11	3,1
		Wirausaha	4	1,1
4.	Pendidikan Terakhir	SD/Sederajat	168	46,8
		SMP/Sederajat	91	25,3
		SMA/ Sederajat	85	23,7
		>=S1	14	3,9
		Diploma	1	0,3
5.	Jenis Pasien	Pasien Baru	258	71,9
		Pasien Lama	101	28,1

Berdasarkan tabel karakteristik responden diatas, diketahui bahwa dari jenis kelamin yang paling banyak yaitu perempuan (72,4%), menggambarkan bahwa perempuan masih mendominasi laki-laki dalam hal pemanfaatan layanan kesehatan. Untuk kelompok umur responden terbanyak adalah umur 20-60 Tahun (89,1%). Pekerjaan responden terbanyak adalah tidak bekerja (IRT) (64,3%), disusul kemudian Buruh/Petani (14,8%), dan ASN/Nakes/Guru (6,4%). Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat yang menggunakan layanan RSUD SMC Tahun 2021 didominasi oleh pekerjaan sektor non formal. Pendidikan responden terbanyak adalah Tamat SD (46,8%), menggambarkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan rumah sakit milik pemerintah daerah masih berada di level menengah ke bawah. Untuk kunjungan pasien terbanyak yaitu pada pasien baru (71,9%).

2. Ruang Rawat Inap

Tabel 4. 2
Ruang Perawatan di RSUD SMC Tahun 2022

No.	Ruang Perawatan	Frekuensi	Persentase
1.	Shofa	37	10,3
2.	Madinah	53	14,8
3.	Arafah	50	13,9
4.	Marwah	47	13,1
5.	Mina	21	5,8
6.	Muzdalifah	43	12,0
7.	Perinatology	46	12,8
8.	ICU	8	2,2
9.	NICU	3	0,8

No.	Ruang Perawatan	Frekuensi	Persentase
10.	Uhud	27	7,5
11.	Jabal Nur	24	6,7
	Total	359	100,0

Berdasarkan Tabel 4.2 menunjukkan ruang perawatan rawat inap yang diteliti sebanyak 359 responden dengan kepesertaan JKN, dimana diambil dari 11 ruang perawatan yang telah dihitung secara merata sebarannya.

3. Persyaratan Pelayanan

Tabel 4.3
Distribusi dan Frekuensi Kategori Persyaratan Pelayanan
Survei Kepuasan Pasien di RSUD SMC Tahun 2022

	Frekuensi	Persentase
Kurang Sesuai	1	0,3
Sesuai	133	37,0
Sangat Sesuai	225	62,7
Total	359	100,0

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan, pertanyaan tentang persyaratan pelayanan di RSUD SMC responden paling banyak adalah menjawab sangat sesuai yaitu sebesar 62,7% (225 responden).

4. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tabel 4. 4
Distribusi dan Frekuensi Kategori sistem, Mekanisme dan Prosedur
Survei Kepuasan Pasien di RSUD SMC Tahun 2022

	Frekuensi	Persentase
Mudah	116	32,3
Sangat Mudah	243	67,7
Total	359	100,0

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan, pertanyaan tentang system, mekanisme dan prosedur di RSUD SMC responden paling banyak adalah menjawab sangat mudah yaitu sebesar 67,7% (243 responden).

5. Waktu Penyelesaian

Tabel 4. 5
Distribusi dan Frekuensi Kategori Waktu Penyelesaian
Survei Kepuasan Pasien di RSUD SMC Tahun 2022

	Frekuensi	Persentase
Kurang Cepat	5	1,4
Cepat	100	27,9
Sangat Cepat	254	70,8
Total	359	100,0

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan, pertanyaan tentang waktu penyelesaian di RSUD SMC responden paling banyak adalah menjawab sangat cepat yaitu sebesar 70,8 % (254 responden)

6. Biaya/ Tarif

Tabel 4. 6
Distribusi dan Frekuensi Kategori Biaya/Tarif
Survei Kepuasan Pasien di RSUD SMC Tahun 2022

	Frekuensi	Persentase
Murah	211	58,8
Gratis	148	41,2
Total	359	100,0

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan, pertanyaan tentang biaya atau tarif di RSUD SMC responden paling banyak adalah menjawab murah 58,8% (211 responden) dengan kepesertaan sebagai pasien JKN.

7. Kompetensi Pelaksana

Tabel 4. 7
Distribusi dan Frekuensi Kategori Kompetensi Pelaksana
Survei Kepuasan Pasien di RSUD SMC Tahun 2022

	Frekuensi	Persentase
Kurang Kompeten	6	1,7
Kompeten	142	39,6
Sangat Kompeten	211	58,8
Total	359	100,0

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan, pertanyaan tentang kompetensi pelaksana di RSUD SMC responden paling banyak adalah menjawab sangat kompeten yaitu sebesar 58,8% (318 responden).

8. Perilaku Pelaksana

Tabel 4. 8
Distribusi dan Frekuensi Kategori Perilaku Pelaksana
Survei Kepuasan Pasien di RSUD SMC Tahun 2022

	Frekuensi	Persentase
Kurang Sopan	5	1,4
Sopan dan Ramah	237	66,0
Sangat Sopan dan Ramah	117	32,6
Total	359	100,0

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan, pertanyaan tentang perilaku pelaksana di RSUD SMC responden paling banyak adalah menjawab sopan dan ramah yaitu sebesar 66,0% (237 responden).

9. Sarana dan Prasarana

Tabel 4. 9
Distribusi dan Frekuensi Kategori Sarana dan Prasarana
Survei Kepuasan Pasien di RSUD SMC Tahun 2022

	Frekuensi	Persentase
Cukup	23	6,4
Baik	222	61,8
Sangat Baik	114	31,8
Total	359	100,0

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan, pertanyaan tentang sarana dan prasarana di RSUD SMC responden paling banyak adalah menjawab baik yaitu sebesar 31,8% (114 responden).

10. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 4. 10
Distribusi dan Frekuensi Kategori Produk
Spesifikasi Jenis Pelayanan Survei Kepuasan Pasien
di RSUD SMC Tahun 2022

	Frekuensi	Persentase
Kurang Sesuai	4	1,1
Sesuai	141	39,3
Sangat Sesuai	214	59,6
Total	338	100,0

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan, pertanyaan tentang produk spesifikasi jenis pelayanan di RSUD SMC responden paling banyak adalah menjawab sangat sesuai yaitu sebesar 59,6% (214 responden).

11. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel 4. 11
Distribusi dan Frekuensi Kategori Penanganan
Pengaduan, Saran dan Masukan Survei Kepuasan Pasien
di RSUD SMC Tahun 2022

	Frekuensi	Persentase
Tidak ada	5	1,4

	Frekuensi	Persentase
Ada tetapi tidak berfungsi	77	21,4
Berfungsi kurang max	170	47,4
Dikelola dengan baik	107	29,8
Total	359	100,0

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan, pertanyaan tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan di RSUD SMC responden paling banyak adalah menjawab berfungsi kurang maksimal yaitu sebesar 47,4% (170 responden).

12. Jumlah Nilai Responden Per Unsur Pertanyaan

Keterangan:

U1: Persyaratan Pelayanan

U2: Sistem, Mekanisme dan Prosedur

U3: Waktu Penyelesaian

U4: Biaya atau Tarif

U5: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

U6: Kompetensi Pelaksana

U7: Perilaku Pelaksana

U8: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

U9: Sarana dan Prasarana

Tabel 4. 12
Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan
di RSUD SMC Tahun 2022

Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1301	1320	1326	1225	1287	1282	1189	1168	1097

Berdasarkan Tabel 4.13 menunjukkan, jumlah nilai per unsur pelayanan merupakan nilai keseluruhan dari hasil kuesioner terhadap masing-masing indikator. Dapat diketahui bahwa Persyaratan Pelayanan (U1) sebesar 1301, Prosedur Pelayanan (U2) sebesar 1320, Waktu Penyelesaian (U3) sebesar 1326, Biaya atau Tarif (U4) sebesar 1225, Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) sebesar 1287, Kompetensi Pelaksana (U6) sebesar 1282, Perilaku Pelaksana (U7) sebesar 1189, Sarana dan Prasarana (U8) sebesar 1168, Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan (U9) sebesar 1097.

Tabel 4. 13
Jumlah Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan
di RSUD SMC Tahun 2022

Jumlah Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
3,623955	3,67688	3,693593	3,412256	3,584958	3,571031	3,311978	3,253482	3,05571

Berdasarkan Tabel 4.14 menunjukkan, Jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dihitung dari jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi. Dapat diketahui bahwa Persyaratan Pelayanan (U1) sebesar 3,623955, Prosedur Pelayanan (U2) sebesar 3,67688, Waktu Penyelesaian (U3) sebesar 3,693593, Biaya atau Tarif (U4) sebesar 3,412256, Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) sebesar 3,584958, Kompetensi

Pelaksana (U6) sebesar 3,571031, Perilaku Pelaksana (U7) sebesar 3,311978, Sarana dan Prasarana (U8) sebesar 3,253482 dan Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan (U9) sebesar 3,05571.

Tabel 4. 14
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan x 0,1111
di RSUD SMC Tahun 2022

Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan x 0,1111								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
0,402621	0,408501	0,410358	0,379102	0,398289	0,396742	0,367961	0,361462	0,339489

Berdasarkan Tabel 4.15 menunjukkan, jumlah nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan dihitung dari nilai rata-rata per unsur dikali 0,1111. Dapat diketahui bahwa Persyaratan Pelayanan (U1) sebesar 0,402621, Prosedur Pelayanan (U2) sebesar 0,408501, Waktu Penyelesaian (U3) sebesar 0,410358, Biaya atau Tarif (U4) sebesar 0,379102, Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) sebesar 0,398289, Kompetensi Pelaksana (U6) sebesar 0,396742, Perilaku Pelaksana (U7) sebesar 0,367961, Sarana dan Prasarana (U8) sebesar 0,361462, dan Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan (U9) sebesar 0,339489.

13. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Peserta JKN di RSUD SMC

Tabel 4. 15
Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan
di RSUD SMC Tahun 2022

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata	IKM Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3,624	90,599
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,677	91,922
U3	Waktu Penyelesaian	3,693	92,339

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata	IKM Unsur Pelayanan
U4	Biaya atau Tarif	3,412	85,307
U5	Produk Spesifik Jenis Pelayanan	3,584	89,623
U6	Kompetensi Pelayanan	3,571	89,275
U7	Perilaku Pelaksana	3,311	82,799
U8	Sarana dan Prasarana	3,253	81,338
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,055	76,393
Total			86,61

Berdasarkan Tabel 4.16 menunjukkan, informasi penting yang dapat disampaikan antara lain dapat diketahui bahwa penanganan pengaduan saran dan masukan mendapatkan nilai terendah yaitu 76,393 sedangkan waktu penyelesaian mendapatkan nilai tertinggi yaitu 92,339. hal ini berarti penanganan pengaduan saran dan masukan yang diperlukan untuk menyelesaikan terkait keluhan pelayanan rawat inap dipersepsikan oleh sebagian responden masih kurang.

IKM	86,61
MUTU	B
KINERJA	BAIK

Standar dan Nilai IKM Unit Pelayanan yaitu A 88,31-100,00 (Sangat Baik), B 76,61-88,30 (Baik), C 65,00-76,60 (Kurang Baik), D 25,00 – 64,99 (Tidak Baik). Berdasarkan pada hasil interpretasi konversi mutu pelayanan IKM, maka pasien rawat inap peserta JKN di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2022 berada dalam mutu pelayanan “B” dengan kategori “Baik”