

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas berkah dan rahmat-Nya sehingga pada Semester II 2019 dapat kami lalui dengan melaksanakan kegiatan Survey Kepuasan Pasien dalam rangka pengukuran tingkat kepuasan Pasien.

Program dan kegiatan dapat terlaksana atas kerja keras dan kerjasama yang baik didalam organisasi RSUP Dr Wahidin Sudir ohusodo Makassar yang kemudian tertuang dalam Laporan Hasil Survey Kepuasan Pasien Semester II 2019 ini.

Laporan ini sebagai wujud pertanggungjawaban atas kewajiban kami dalam melaksanakan tugas dan fungsi, yang memuat hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Pasien untuk Semester II 2019. Semoga Laporan ini dapat memberikan kontribusi yang besar bagi penyusunan pertanggungjawaban akuntabilitas kinerja RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar kepada Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan.

Kami menyadari bahwa Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu diharapkan feed back atas laporan kami untuk perbaikan di periode yang akan datang.

Makassar, Oktober 2019  
Direktur Umum & Operasional



Drs. Jintan Ginting, Apt. M.Kes  
NIP 196312031996031001

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB. I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Survey	1
BAB. II TINJAUAN PUSTAKA	3
A. Tinjauan tentang Kepuasan Pasien	3
BAB. III METODE SURVEY	10
A. Jenis Survey	10
B. Waktu Survey	10
C. Populasi dan Sampel	10
D. Pengumpulan Data	11
E. Pengolahan dan Penyajian	12
F. Analisis Data	13
BAB. IV HASIL SURVEY	14
A. Karakteristik Responden	14
B. Variabel Kepuasan	16
BAB. V KESIMPULAN DAN SARAN	33
6.1 Kesimpulan	33
6.2 Saran	33

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kegiatan Review BLU rumah sakit Dr. Wahidin Sudirohusodo diawali ketika masih berbentuk Perjan. Review kinerja Perjan RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar pada waktu itu merupakan sebuah upaya bersama dalam rangka peningkatan kinerja yang dilaksanakan oleh tim perwakilan BPKP Provinsi Sulawesi Selatan bekerja sama dengan manajemen Perjan RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar sebagaimana tertuang dalam MOU tertanggal 6 Agustus 2003. Kemudian kegiatan ini tetap dilanjutkan ketika sudah berubah menjadi Badan Layanan Umum (BLU).

Salah satu tahapan penting dalam kegiatan ini adalah pengukuran kinerja BLU RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar yang dilakukan atas empat aspek seperti termaksud dalam model *balance score card* yang terdiri dari aspek keuangan, aspek pelanggan, aspek pembelajaran dan aspek proses bisnis internal. Survey kepuasan pasien yang diuraikan disini merupakan bagian dari pengukuran kinerja dalam model *balance score card*.

Selain itu Pengukuran Kepuasan Pasien menjadi salah satu indikator kunci untuk Area Manajemen sebagai Upaya Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien.

### B. Tujuan

Tujuan utama dilakukannya kegiatan Survey Kepuasan Pasien (*customer satisfaction survey/ CSS*) adalah untuk membantu manajemen menyusun langkah

strategis baru dalam rangka layanan kepada pasien serta mengetahui apa yang menjadi kekurangan dari sisi customer/ pasien.

Kegiatan CSS merupakan kegiatan survey untuk mendapatkan respon dari pelanggan tentang tingkat kepuasan atas kualitas produk dan layanan BLU RS Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar secara keseluruhan.

Survey ini menggunakan model *Responsiveness, Assurance, Tangible, Emphaty* dan *Reliability* (RATER) sebagai model analisis.

Hasil dari CSS ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen untuk menyusun langkah-langkah strategis serta membenahi hal-hal yang masih kurang berdasarkan hasil survey yang dilaksanakan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan tentang Kepuasan Pasien**

Menurut William dan Torrens (1980), kepuasan pasien adalah suatu ukuran yang merefleksikan output dan struktur pelayanan. Kepuasan yang dipandang sebagai konsep multidimensional yang melibatkan biaya, sarana/kemudahan, aspek teknis dan hubungan interpersonal antara asuhan dengan output dari asuhan. Lebih lanjut dikatakan bahwa kepuasan dapat dinilai dari episode spesifik, asuhan pribadi pasien dan asuhan kesehatan secara umum.

Mutu pelayanan sangat subyektif, tergantung persepsi, sistem nilai dan latar belakang sosial, pendidikan ekonomi, budaya dan faktor-faktor lainnya. Bagi pasien, mutu pelayanan yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, meningkatnya derajat kesehatan/kesegaran, kecepatan pelayanan, kepuasan terhadap lingkungan fisik dan tarif yang dianggap memadai. Mutu pelayanan yang buruk lebih disebabkan oleh perawat yang bermuka cemberut betapapun cekatan dan profesionalnya perawat tersebut dalam memberikan pelayanan (Jacobalis, 1989).

Menurut Lovelock (1998) dalam Jacobalis, persepsi pelanggan (pasien) tentang mutu pelayanan merupakan perbandingan antara harapan sebelum dan sesudah mereka menerima asuhan yang sebenarnya. Dengan kata lain mutu pelayanan dinilai apakah memenuhi harapan pasien atau tidak. Apabila harapan terpenuhi hal itu dirasakan tidak memuaskan. Jika harapan dipenuhi melampaui

espektasi, mutu dirasakan sebagai sangat memuaskan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Gronroo (1988) di Eropa (Jacobalis, 1989).

Pendapat Lethinen yang dikutip oleh Lovelock (1988) mengatakan bahwa persepsi mutu pelayanan berasal dari proses pelayanan maupun mutu hasil akhir (output) pelayanan, dimana mutu proses pelayanan selama pelayanan tersebut berlangsung dan mutu hasil akhir akan dinilai setelah pelayanan berakhir. (Jacobalis, 1989)

Engel, dkk dalam Thiptono dan Diana (2001), menyatakan kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan.

Dalam Tjiptono (2001), mengatakan bahwa kepuasan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Menurut Kotler 1997, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Beberapa teori yang berkaitan dengan kepuasan adalah sebagai berikut:

1. Philip Kotler dalam bukunya Marketing Management (dalam : Djoko Wijono, 1999) memberikan definisi tentang kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) kepuasan adalah tingkat keadaan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam

hubungannya dengan harapan seseorang. Dengan demikian tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan harapan. Ada tiga tingkat kepuasan : 1) Bila penampilan kurang dari harapan, pelanggan tidak dipuaskan; 2) Bila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas; 3) Bila penampilan melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

2. Stephen Strasser dan Rose Marie dalam bukunya *Measuring Patient Satisfaction for Improved Patient Services* mendefinisikan kepuasan pasien terdiri dari empat komponen yaitu *stimuli, value judgement, reaction, individual differences*. Secara konsep, kepuasan pasien merupakan nilai pendapat pasien yang khas dan reaksi berikutnya terhadap pendorong (*stimuli*) yang mereka rasakan dilingkungan perawatan kesehatan baik sebelum, selama dan sesudah pada kunjungan mereka. Nilai pendapat dan reaksi ini akan dipengaruhi oleh karakteristik watak dari pasien dan kehidupan sebelumnya dan pengalaman mereka mendapatkan perawatan kesehatan. Jadi kepuasan pasien merupakan reaksi dalam menanggapi pendorong (*stimuli*) dan nilai pendapat yang dibatasi oleh karakteristik watak.

Menurut Kotler dan Roberto (1989) dalam Jacobalis, ada 5 macam tuntutan atau harapan calon pasien terhadap personal pemberi pelayanan, yaitu:

1. Responsif : harus bersedia dan siap melayani cepat, dan mengatur pelayanan dengan cepat.
2. Kompeten : harus mengetahui tugasnya apa dan bagaimana melaksanakannya.
3. Kesopanan : ramah tamah, hormat, beretiket baik, sopan dan fleksibel.

4. Kredibilitas : dapat dipercaya dan jujur.
5. Sensitivitas : mengerti akan kebutuhan pasien memberikan perhatian kepada pasien dan peka terhadap lingkungan.

Selain itu, terdapat harapan calon pasien tentang tempat perawatan adalah sebagai berikut :

1. Akses (*access*) : waktu yang sesuai, tempat yang cocok.
2. Keamanan : aman dan *privacy*.
3. Penampilan : fasilitas yang secara fisik dan menarik.

Dalam mengevaluasi jasa yang bersifat intangible, konsumen umumnya menggunakan lima atribut/faktor dimensi kepuasan pelanggan (Parasuraman, et al 1985 dalam Tjiptono, 1997) yaitu sebagai berikut :

1. Keandalan (*reliability*) yaitu elemen yang berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dapat diandalkan dan dilaksanakan oleh pelaksana pelayanan kesehatan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Jaminan (*assurance*) yaitu yaitu elemen yang berhubungan dengan kemampuan untuk merebut kepercayaan dan keyakinan klien yang didasari oleh pengetahuan, kesopanan petugas serta sifat yang dapat dipercaya sehingga terbebas dari resiko.
3. Bukti langsung (*tangible*) bukti yaitu sesuatu yang tampak meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan, Pasien dan sarana komunikasi. Termasuk kebersihan dan nyaman ruangan rumah sakit, tempat parkir yang luas dan aman, kerapian penampilan Pasien, kelengkapan peralatan kedokteran dan sebagainya.

4. Empati (*emphaty*) yaitu elemen yang berkaitan dengan rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi.
5. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik. Elemen yang berkaitan dengan kesediaan pasien dalam membantu dan memberikan layanan yang terbaik bagi klien, yang meliputi pasien cepat tanggap terhadap informasi yang jelas, pasien dapat melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan bermakna serta menyelesaikan dengan baik.

Kepuasan adalah salah satu hasil pelayanan kesehatan. Kepuasan penggunaan pelayanan kesehatan mempunyai kaitan dengan hasil pelayanan kesehatan yang penting, baik secara medis maupun ekonomis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan. (Jacobalis, 1989)

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi instansi, pemerintah pusat, pemerintah provinsi dan kabupaten/kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing, maka untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan Kepmenpan No 25 2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid” dan

“reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

### BAB III

## METODOLOGI SURVEY

#### A. Jenis Survey

Survey ini adalah survey dengan rancangan deskriptif guna memperoleh grafikan kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar.

#### B. Lokasi Survey

Survey ini dilakukan terhadap pasien rawat jalan dan rawat inap di RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo, Makassar yang telah dan sedang memperoleh pelayanan rumah sakit selama Semester II 2019.

#### C. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi adalah seluruh pasien rawat jalan dan rawat inap yang memperoleh pelayanan rumah sakit selama Semester II 2019.

##### 2. Sampel

Sampel diambil dengan metode *Purposive Sampling* dengan kriteria inklusi yaitu untuk rawat Inap, pasien telah dirawat selama 2x24 jam, untuk rawat jalan adalah pasien berulang (minimal kunjungan kedua) yang bersedia untuk diwawancarai.

## D. Cara Pengumpulan Data

### 1. Prosedur Pengumpulan Data

Data penelitian yang dikumpulkan berupa data primer dan data sekunder.

Proses pengumpulan data sebagai berikut:

#### a. Penyusunan Instrumen

Instrumen pertanyaan disusun berdasarkan kerangka konsep tentang kepuasan dan faktor-faktor penentu kepuasan pasien rawat jalan dan rawat inap terhadap pelayanan RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar. Daftar pertanyaan dibuat dengan mengelompokkan beberapa komponen dari variabel yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan alat bantu kuesioner.

#### b. Pelaksanaan Survey

Survey dilakukan melalui proses interview langsung (tatap muka) dengan menggunakan kuesioner *model reability, assurance, tangible, emphaty* dan *responsiveness (RATER<sup>M</sup>)* dengan mengacu kepada Kepmenpan No 25 2004 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat. Pasien yang disurvey didefinisikan sebagai *end user* dari produk/jasa RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar.

### 2. Kontrol Kualitas

#### a. Data Primer

Data primer diperoleh dengan memberikan kuesioner kepada responden. Kontrol kualitasnya pada pengisian kuesioner yaitu dengan mengecek apakah ada pertanyaan belum terisi, dan juga pada saat penginputan data

serta analisis data. Jika terdapat hambatan yang berkaitan dengan pengisian kuesioner didiskusikan bersama.

b. Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan adalah data dukung untuk melakukan analisa terhadap hasil survey yang dilaksanakan baik dengan menggunakan Standar Pelayanan Minimal 2008 ataupun data dari RS lain.

## E. Pengolahan dan Penyajian Data

### 1. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan setelah melalui penyuntingan data (*editing*) baik dilapangan terhadap pengecekan mengenai kebenaran pengisian kuesioner oleh pewawancara maupun pada waktu pengolahan data. Pada tahap pengolahan data dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Pembuatan Struktur data/ daftar variable
- b. Koding kuesioner (pemindahan hasil kuesioner ke dalam kode yang ada dalam kuesioner)
- c. Pemindahan hasil koding
- d. Entri data
- e. Membersihkan data hasil entri data (*cleaning data*)

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan komputer. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi dan tabel.

## **F. Analisa Data**

Analisa data dilakukan secara deskriptif untuk mendapatkan Grafik kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Pusat Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar.

## BAB IV

## HASIL SURVEY

## A. Karakteristik Responden

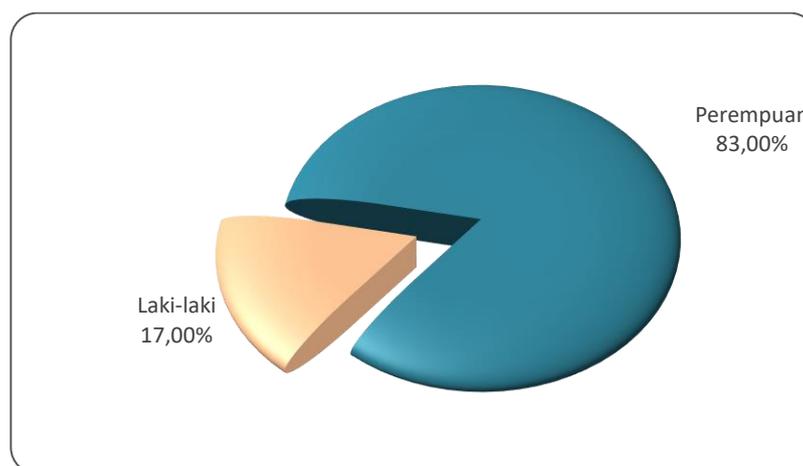
## 1. Jenis Kelamin

Tabel 1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester II 2019

Jenis Kelamin	Total	%
Laki-laki	34	17,00
Perempuan	166	83,00
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100,00%</b>

Sumber : data primer

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang paling banyak adalah perempuan yaitu 83,00% atau sebanyak 166 responden dan 17,00% yaitu laki-laki atau sebanyak 34 responden.



Grafik 1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester II 2019

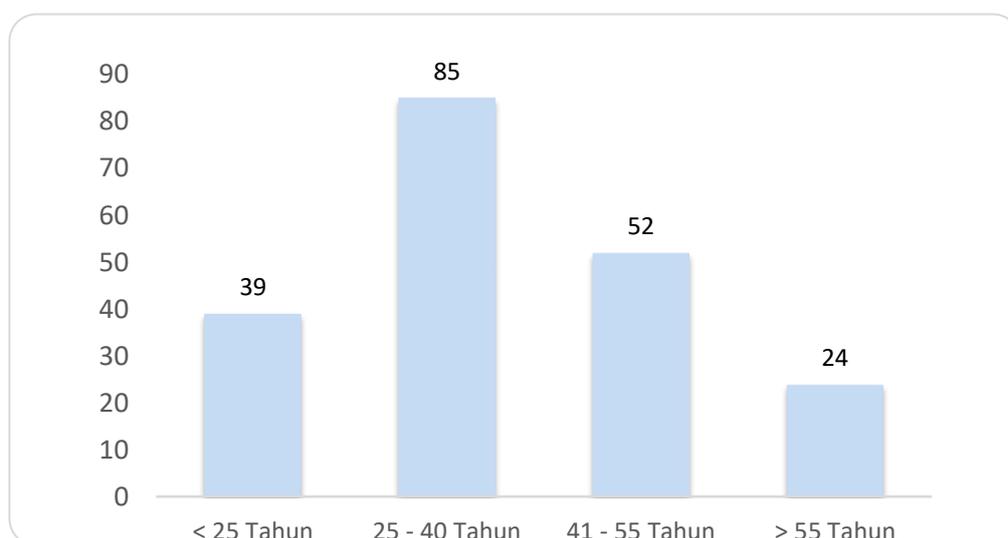
## 2. Kelompok Umur

Tabel 2 Distribusi Responden Menurut Kelompok Umur Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester II 2019

Umur Responden	Total
< 25	39
25 - 40	85
41 - 55	52
> 55	24
<b>Total</b>	<b>200</b>

Sumber : data primer

Dari tabel 2 didapatkan bahwa distribusi responden paling banyak pada umur 25-40 , sebanyak 85 responden. Dan yang paling sedikit adalah responden pada umur >55 sebanyak 24 responden.



Grafik 2 Distribusi Responden Menurut Kelompok Umur Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester II 2019

## B. Variabel Kepuasan Pasien

### 1. Prosedur Pelayanan

Aspek Pertama yang diukur adalah aspek prosedur pelayanan. Adapun hasilnya per Instalasi yang telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 3 Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Prosedur Pelayanan Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester II 2019

Instalasi	n	Indeks	Nilai
Intensif Care Unit	11	3,545	88,636
Infection Center	12	3,333	83,333
Lontara 1	26	3,000	75,000
Lontara 2	24	3,000	75,000
Lontara 3	25	3,240	81,000
Mother and Child Center	35	3,543	88,571
Palem	12	4,000	100,000
Private Care Center	24	3,417	85,417
Pusat Jantung Terpadu/Cardiac Center	15	3,733	93,333
Instalasi Rawat Jalan	16	3,563	89,063
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>3,385</b>	<b>84,625</b>

Dari tabel 3 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek Prosedur Pelayanan tingkat kepuasan paling tinggi berada pada Instalasi Palem, dengan indeks 4,000 dan nilai sebesar 100 sedangkan tingkat kepuasan paling rendah berada pada instalasi Lontara 1 dan Lontara 2 dengan indeks masing-masing 3,000 dan nilai 75,000.

## 2. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan

Aspek kedua yang diukur dalam Indeks Kepuasan Masyarakat adalah Aspek kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan. Adapun hasilnya per Instalasi yang telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4 Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester II 2019

Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan	n	Indeks	Nilai
Intensif Care Unit	11	3,455	86,364
Infection Center	12	3,333	83,333
Lontara 1	26	3,000	75,000
Lontara 2	24	3,000	75,000
Lontara 3	25	3,240	81,000
Mother and Child Center	35	3,629	90,714
Palem	12	4,000	100,000
Private Care Center	24	3,625	90,625
Pusat Jantung Terpadu/Cardiac Center	15	3,733	93,333
Instalasi Rawat Jalan	16	3,625	90,625
<b>Grand Total</b>	<b>200</b>	<b>3,425</b>	<b>85,625</b>

Dari tabel 4 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan Aspek kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, tingkat kepuasan paling tinggi berada pada Instalasi Palem dengan perolehan indeks 4,000 dan nilai sebesar 100 sedangkan tingkat kepuasan terendah pada Instalasi Lontara 1 dan Lontara 2 dengan indeks 3,000 dan perolehan nilai sebesar 75,000.

### 3. Kejelasan dan kepastian petugas dalam memberikan pelayanan

Selanjutnya adalah Aspek Kejelasan petugas pelayanan. Adapun hasil per Instalasi yang diperoleh dari Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 5 Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Kejelasan dan Kepastian Petugas dalam Memberikan Pelayanan Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester II 2019

Aspek Kejelasan Petugas Pelayanan	n	Indeks	Nilai
Intensif Care Unit	11	3,500	87,500
Infection Center	12	3,333	83,333
Lontara 1	26	3,000	75,000
Lontara 2	24	3,000	75,000
Lontara 3	25	3,667	91,667
Mother and Child Center	35	3,619	90,476
Palem	12	3,917	97,917
Private Care Center	24	3,674	91,840
Pusat Jantung Terpadu/Cardiac Center	15	3,733	93,333
Instalasi Rawat Jalan	16	3,604	90,104
<b>Grand Total</b>	<b>200</b>	<b>3,478</b>	<b>86,958</b>

Dari tabel 5 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan Aspek Kejelasan Petugas dalam memberikan pelayanan, tingkat kepuasan tertinggi dengan nilai 97,917 di Instalasi Palem, dan kepuasan terendah di Instalasi Lontara 1 dan Lontara 2 dengan indeks 3,000 dan nilai masing -masing 75,000.

#### 4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan

Aspek selanjutnya adalah Aspek Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan. Adapun hasilnya per Instalasi yang telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6 Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester II 2019

Aspek Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	n	Indeks	Nilai
Intensif Care Center	11	2,970	74,242
Infection Center	12	3,000	75,000
Lontara 1	26	3,058	76,442
Lontara 2	24	3,396	84,896
Lontara 3	25	3,000	75,000
Mother and Child Center	35	2,990	74,762
Palem	12	3,625	90,625
Private Care Center	24	3,694	92,361
Pusat Jantung Terpadu/Cardiac Center	15	3,522	88,056
Instalasi Rawat Jalan	16	3,740	93,490
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>3,271</b>	<b>81,771</b>

Dari tabel 6 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan Aspek Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan tertinggi berada pada Instalasi Rawat Jalan dengan indeks 3,740 dan nilai 93,490, sedangkan tingkat kepuasan terendah berada pada Instalasi Intensif Care Center dengan perolehan indeks sebesar 2,970 dan nilai 74,242.

## 5. Tanggung Jawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Aspek Kelima adalah Aspek Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. Adapun hasilnya per Instalasi yang telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 7 Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Tanggung Jawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester II 2019

Aspek Tanggung Jawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	n	Indeks	Nilai
Intensif Care Center	11	3,939	98,485
Infection Center	12	4,000	100,000
Lontara 1	26	3,000	75,000
Lontara 2	24	2,993	74,826
Lontara 3	25	3,680	92,000
Mother and Child Center	35	3,248	81,190
Palem	12	3,569	89,236
Private Care Center	24	3,681	92,014
Pusat Jantung Terpadu/Cardiac Center	15	3,500	87,500
Instalasi Rawat Jalan	16	3,625	90,625
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>3,443</b>	<b>86,063</b>

Dari tabel 7 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan Aspek Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan tingkat kepuasan tertinggi berada pada Instalasi Instalasi Infection Center dengan perolehan indeks 4,000 dan nilai 100,000 sedangkan tingkat kepuasan terendah pada Instalasi Lontara 2, dengan perolehan indeks 2,993 dan nilai 74,826.

## 6. Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Selanjutnya adalah Aspek Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Adapun hasilnya per Instalasi yang telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 8 Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester II 2019

Aspek Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	n	Indeks	Nilai
Intensif Care Center	11	3,045	76,136
Infection Center	12	3,000	75,000
Lontara 1	26	3,538	88,462
Lontara 2	24	3,986	99,653
Lontara 3	25	3,167	79,167
Mother and Child Center	35	3,024	75,595
Palem	12	3,083	77,083
Private Care Center	24	3,972	99,306
Pusat Jantung Terpadu/Cardiac Center	15	3,533	88,333
Instalasi Rawat Jalan	16	2,990	74,740
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>3,377</b>	<b>84,417</b>

Dari tabel 8 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan Aspek Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan tingkat kepuasan tertinggi adalah Instalasi Lontara 2 dengan capaian indeks sebesar

3,986 dan nilai 99,653 sedangkan tingkat kepuasan terendah pada Instalasi Rawat Jalan dengan indeks 2,990 dan nilai 74,740.

## 7. Kecepatan Pelayanan

Untuk Aspek Ketujuh adalah Aspek Kecepatan pelayanan. Adapun hasilnya per Instalasi berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 9 Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Kecepatan Pelayanan Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester II 2019

Kecepatan Pelayanan	n	Indeks	Nilai
Intensif Care Center	11	2,939	73,485
Infection Center	12	4,000	100,000
Lontara 1	26	3,571	89,263
Lontara 2	24	3,479	86,979
Lontara 3	25	3,220	80,500
Mother and Child Center	35	3,210	80,238
Palem	12	3,583	89,583
Private Care Center	24	3,403	85,069
Pusat Jantung Terpadu/Cardiac Center	15	4,000	100,000
Instalasi Rawat Jalan	16	3,729	93,229
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>3,469</b>	<b>86,729</b>

Dari tabel 9 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan Aspek Kecepatan pelayanan per instalasi tertinggi pada Instalasi Infection Center dan Pusat Jantung Terpadu dengan masing-masing indeks 4,000 dan nilai 100 dan tingkat kepuasan terendah adalah Instalasi Intensif Care Center dengan indeks 2,939 dan nilai 73,485.

## 8. Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan

Selanjutnya yang kedelapan adalah Aspek Keadilan untuk mendapatkan pelayanan. Adapun hasilnya per Instalasi yang telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 10 Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Keadilan untuk Mendapatkan Pelayanan Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester II 2019

Aspek Keadilan untuk Mendapatkan Pelayanan	n	Indeks	Nilai
Intensif Care Center	11	3,000	75,000
Infection Center	12	3,000	75,000
Lontara 1	26	3,385	84,615
Lontara 2	24	3,625	90,625
Lontara 3	25	3,200	80,000
Mother and Child Center	35	3,029	75,714
Palem	12	3,750	93,750
Private Care Center	24	3,625	90,625
Pusat Jantung Terpadu/Cardiac Center	15	4,000	100,000
Instalasi Rawat Jalan	16	4,000	100,000
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>3,430</b>	<b>85,750</b>

Dari tabel 10 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan Aspek Keadilan untuk mendapatkan pelayanan tertinggi dengan nilai 100 di Instalasi Pusat Jantung Terpadu dan Instalasi rawat Jalan, sedangkan tingkat kepuasan terendah di Instalasi Intensif Care Center dan Infection Cneter dengan masing-masing indeks 3,000 dan nilai 75,00. Secara keseluruhan tingkat kepuasan untuk Aspek Keadilan dalam Mendapatkan Pelayanan adalah 85,750.

## 9. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan

Aspek kesembilan adalah Aspek Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Adapun hasilnya per Instalasi yang diperoleh dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 11 Distribusi Responden Berdasarkan Kesopanan Dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan, Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester II 2019

Kesopanan Dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	n	Indeks	Nilai
Intensif Care Center	11	2,939	73,485
Infection Center	12	3,000	75,000
Lontara 1	26	3,385	84,615
Lontara 2	24	3,625	90,625
Lontara 3	25	3,200	80,000
Mother and Child Center	35	3,029	75,714
Palem	12	3,750	93,750
Private Care Center	24	3,625	90,625
Pusat Jantung Terpadu/Cardiac Center	15	4,000	100,000
Instalasi Rawat Jalan	16	3,979	99,479
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>3,425</b>	<b>85,625</b>

Dari tabel 11 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan Aspek Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, tingkat kepuasan tertinggi adalah 100,000 di Instalasi Pusat Jantung Terpadu sedangkan tingkat kepuasan terendah adalah Instalasi Intensif Care Center dan Infection center dengan indeks 2,939 dan nilai 73,485. Dengan total nilai kepuasan pasien untuk aspek kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan adalah 85,625.

## 10. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan

Aspek selanjutnya adalah Aspek kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan. Adapun hasil per Instalasi berdasarkan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 12 Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Kewajaran Biaya untuk Mendapatkan Pelayanan Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester II 2019

Berdasarkan Aspek Kewajaran Biaya untuk Mendapatkan Pelayanan	n	Indeks	Nilai
Intensif Care Center	11	3,818	95,455
Infection Center	12	3,000	75,000
Lontara 1	26	3,962	99,038
Lontara 2	24	3,667	91,667
Lontara 3	25	3,280	82,000
Mother and Child Center	35	3,486	87,143
Palem	12	3,000	75,000
Private Care Center	24	3,042	76,042
Pusat Jantung Terpadu/Cardiac Center	15	3,000	75,000
Instalasi Rawat Jalan	16	3,000	75,000
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>3,375</b>	<b>84,375</b>

Dari tabel 12 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan Aspek Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan, tingkat kepuasan tertinggi di Instalasi Lontara 1 dengan indeks 3,962 dan nilai 99,038 sedangkan tingkat kepuasan terendah di Instalasi Infection Center, Instalasi Palem, Instalasi PJT dan Instalasi rawat Jalan 3,00 dan nilai 75,000. Total nilai kepuasan untuk aspek Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan adalah 84,375.

## 11. Kesesuaian Antara Biaya Yang Dibayarkan Dengan Biaya Yang Telah Ditetapkan

Aspek selanjutnya adalah Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya. Adapun hasil per Instalasi sesuai hasil Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 13 Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Kesesuaian Antara Biaya Yang Dibayarkan Dengan Biaya Yang Telah Ditetapkan Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester II 2019

Aspek Kesesuaian Antara Biaya Yang Dibayarkan Dengan Biaya Yang Telah Ditetapkan	n	Indeks	Nilai
Intensif Care Center	11	3,818	95,455
Infection Center	12	3,000	75,000
Lontara 1	26	3,962	99,038
Lontara 2	24	3,667	91,667
Lontara 3	25	3,320	83,000
Mother and Child Center	35	3,486	87,143
Palem	12	3,000	75,000
Private Care Center	24	2,917	72,917
Pusat Jantung Terpadu/Cardiac Center	15	2,933	73,333
Instalasi Rawat Jalan	16	2,938	73,438
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>3,355</b>	<b>83,875</b>

Dari tabel 13 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan Aspek Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, tingkat kepuasan tertinggi adalah dengan nilai 99,038 di Instalasi Lontara 1 sedangkan tingkat kepuasan terendah dengan nilai 75,00 di Instalasi Pusat Jantung Terpadu. Nilai total kepuasan untuk kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan adalah 83,875.

## 12. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan

Selanjutnya adalah Aspek Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan. Adapun hasil per Instalasi berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 14 Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester II 2019

Aspek Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan	n	Indeks	Nilai
Intensif Care Center	11	3,758	93,939
Infection Center	12	3,000	75,000
Lontara 1	26	3,577	89,423
Lontara 2	24	3,625	90,625
Lontara 3	25	3,720	93,000
Mother and Child Center	35	3,695	92,381
Palem	12	2,972	74,306
Private Care Center	24	3,035	75,868
Pusat Jantung Terpadu/Cardiac Center	15	2,989	74,722
Instalasi Rawat Jalan	16	2,969	74,219
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>3,403</b>	<b>85,063</b>

Dari tabel 14 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan Aspek Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan, tingkat kepuasan tertinggi adalah di Instalasi Intensif Care Center dengan indeks 3,758 dan nilai 93,939 sedangkan tingkat kepuasan terendah di instalasi Rawat Jalan dengan indeks 2,969 dan nilai 74,219. Nilai total Aspek Ketepatan Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan adalah 85,063.

### 13. Kenyamanan Di Lingkungan Unit Pelayanan

Aspek selanjutnya adalah Aspek Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan. Adapun hasil per Instalasi berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilihat sebagai berikut

Tabel 15 Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Kenyamanan Di Lingkungan Unit Pelayanan Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester II 2019

Aspek Kenyamanan Di Lingkungan Unit Pelayanan	n	Indeks	Nilai
Intensif Care Center	11	2,591	64,773
Infection Center	12	4,000	100,000
Lontara 1	26	3,115	77,885
Lontara 2	24	3,115	77,865
Lontara 3	25	3,100	77,500
Mother and Child Center	35	3,036	75,893
Palem	12	2,958	73,958
Private Care Center	24	3,854	96,354
Pusat Jantung Terpadu/Cardiac Center	15	3,967	99,167
Instalasi Rawat Jalan	16	2,938	73,438
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>3,253</b>	<b>81,313</b>

Dari tabel 15 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan Aspek Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan, tingkat kepuasan tertinggi di Instalasi Infection Center dengan perolehan indeks 4,000 dan nilai 100 sedangkan kepuasan terendah di Instalasi Intensif Care Center dengan indeks 2,591 dan nilai 64,773.

#### 14. Keamanan Di Unit Pelayanan

Aspek terakhir adalah Aspek Keamanan Di Unit Pelayanan. Adapun hasil per Instalasi berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 16 Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Keamanan Di Unit Pelayanan Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester II 2019

Aspek Keamanan Di Unit Pelayanan	n	Indeks	Nilai
Intensif Care Center	11	3,000	75,000
Infection Center	12	3,000	75,000
Lontara 1	26	3,000	75,000
Lontara 2	24	3,250	81,250
Lontara 3	25	3,040	76,000
Mother and Child Center	35	2,914	72,857
Palem	12	4,000	100,000
Private Care Center	24	3,625	90,625
Pusat Jantung Terpadu/Cardiac Center	15	4,000	100,000
Instalasi Rawat Jalan	16	4,000	100,000
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>3,310</b>	<b>82,750</b>

Dari tabel 16 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan Aspek Keamanan di unit pelayanan, tingkat kepuasan tertinggi di Instalasi Palem, Pusat Jantung terpadu dan Instalasi rawat Jalan dengan masing-masing indeks 4,000 dan nilai 100 sedangkan tingkat kepuasan terendah di Instalasi Mother and Child Center dengan indeks 2,914 dan nilai 72,857.

### 15. Indeks Kepuasan Pasien Per Instalasi

Berdasarkan rekapitulasi per aspek layanan berikut diuraikan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Instalasi sebagai berikut :

Tabel 17 Indeks Kepuasan Pasien per Instalasi Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester II 2019

INSTALASI	n	Indeks	Nilai
Intensif Care Center	11	3,308	82,711
Infection Center	12	3,286	82,143
Lontara 1	26	3,325	83,127
Lontara 2	24	3,388	84,691
Lontara 3	25	3,291	82,274
Mother and Child Center	35	3,281	82,028
Palem	12	3,515	87,872
Private Care Center	24	3,513	87,835
Pusat Jantung Terpadu/Cardiac Center	15	3,617	90,437
Instalasi Rawat Jalan	16	3,478	86,961
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>3,386</b>	<b>84,638</b>

Dari tabel 17 diatas, dapat dilihat bahwa secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien tertinggi di Instalasi Pusat Jantung Terpadu dengan indeks 3,617 dan nilai 90,437 sedangkan tingkat kepuasan terendah di Instalasi Mother and Child Center dengan indeks 3,281 dan nilai 82,028.

### 16. Indeks Kepuasan Pasien Per Aspek Layanan

Berikut Hasil Indeks Kepuasan Pasien Per Aspek Layanan yang dinilai, berikut diuraikan :

Tabel 19 Indeks Kepuasan Pasien Per Aspek Layanan Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester II 2019

Aspek IKM	Nilai Unsur Pelayanan	Indeks	Nilai IKM
Prosedur Pelayanan	3,385	0,242	84,625
Persyaratan Pelayanan	3,425	0,245	85,625
Kejelasan Petugas Pelayanan	3,478	0,248	86,958
Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,271	0,234	81,771
Tanggung jawab petugas pelayanan	3,443	0,246	86,063
Kemampuan petugas pelayanan	3,377	0,241	84,417
Kecepatan Pelayanan	3,469	0,248	86,729
Keadilan mendapatkan pelayanan	3,390	0,245	85,750
Kesopanan dan keramahan petugas	3,425	0,245	85,625
Kewajaran biaya pelayanan	3,375	0,241	84,375
Kepastian biaya pelayanan	3,355	0,240	83,875
Kepastian jadwal pelayanan	3,403	0,243	85,063
Kenyamanan lingkungan	3,253	0,232	81,313
Keamanan pelayanan	3,310	0,236	82,750
<b>Total</b>		<b>3,386</b>	<b>84,638</b>

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa Aspek Kejelasan Petugas Pelayanan memiliki tingkat nilai IKM paling tinggi yaitu 86,958 sedangkan yang paling rendah pada Aspek Kenyamanan Lingkungan yaitu 81,313.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa Indeks Kepuasan Pasien secara keseluruhan dari hasil survey yang didapatkan jika dibandingkan dengan standar pelayanan minimal dapat dilihat:

NO	URAIAN	STANDAR PELAYANAN MINIMAL	KEPMENPAN 25 2004	CAPAIAN
1	Kepuasan Pasien	>90%	81.25 – 100 (SANGAT BAIK / A)	84,638

Dari hasil tabel diatas dapat dilihat bahwa untuk Semester II 2019 belum mencapai target yang ada dalam Standar Pelayanan Minimal No. 129 2008. Tetapi untuk Kepmenpan No 25 2004, Indeks Kepuasan Masyarakat sudah memenuhi kriteria Pelayanan Baik / A

### B. Saran

1. Sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pemenuhan ataupun perbaikan sarana dan prasarana.
2. Sebagai bahan evaluasi unit terkait, khususnya bagi Direktorat Medik dan Keperawatan terkait dengan evaluasi tenaga medis.
3. Mempertahankan pelayanan yang telah ada dan diupayakan peningkatan yang simultan.