

SURVEY

KEPUASAN PASIEN

SEMESTER II TAHUN 2020



RUMAH SAKIT UMUM PUSAT Dr. WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR

Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 11 Tamalanrea, Makassar, Kode Pos 90245

Telp. (0411) 584675 – 581818 (*Hunting*), Fax. (0411) 587676

www.rsupwahidin.com

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas berkah dan rahmat-Nya sehingga pada Tahun 2020 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 Tahun 2020 ini.

Laporan ini sebagai wujud pertanggungjawaban atas kewajiban kami dalam melaksanakan tugas dan fungsi, yang memuat hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Pasien Semester II Tahun 2020. 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 2020
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 ketidakesuaian 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 (acces) : 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 PERMENPAN RB NO 14 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang “relevan, valid” dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah 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 Penyelesaian Waktu Penyelesaian 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 Pelaksana **) Perilaku Pelaksana 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);

BAB III

METODOLOGI SURVEY

A. Jenis Survey

Survey ini adalah survey dengan rancangan deskriptif guna memperoleh grafik 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 Tahun 2020.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah seluruh pasien rawat jalan dan rawat inap yang memperoleh pelayanan rumah sakit selama Tahun 2020.

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^M)* dengan mengacu kepada Kepmenpan No 25 2004 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat. Pasien yang disurvei 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

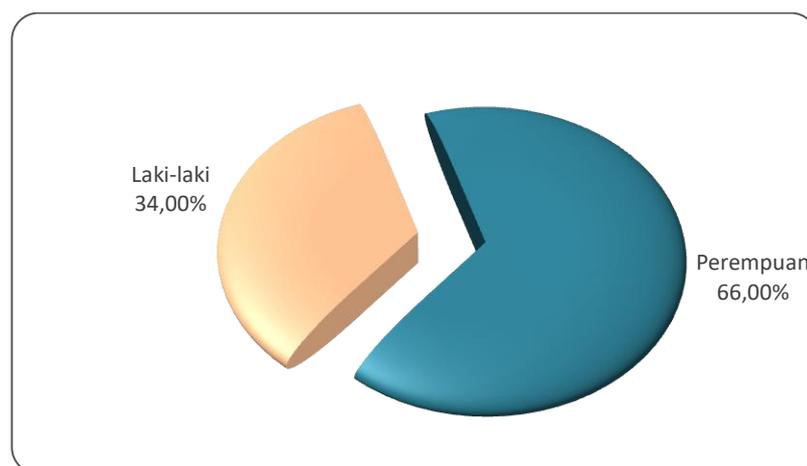
1. Jenis Kelamin

Tabel 1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2020

Jenis Kelamin	Total	%
Laki-laki	68	34,00
Perempuan	132	66,00
Total	200	100,00%

Sumber : data primer

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang paling banyak adalah perempuan yaitu 66% atau sebanyak 132 responden dan 34,00% yaitu laki-laki atau sebanyak 68 responden.



Grafik 1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2020

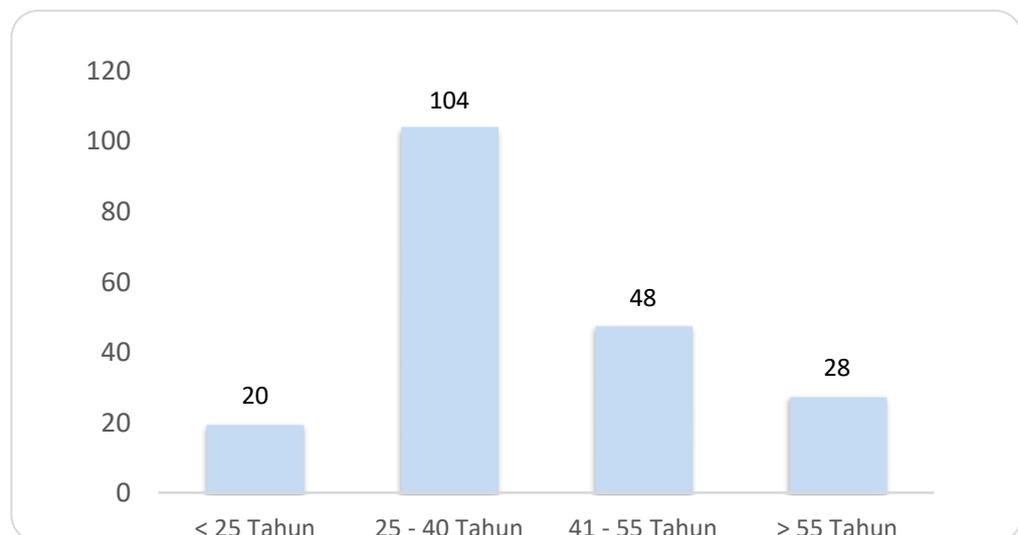
2. Kelompok Umur

Tabel 2 Distribusi Responden Menurut Kelompok Umur Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2020

Umur Responden	Total
< 25	20
25 - 40	104
41 - 55	48
> 55	28
Total	200

Sumber : data primer

Dari tabel 2 didapatkan bahwa distribusi responden paling banyak pada umur 25-40 , sebanyak 104 responden. Dan yang paling sedikit adalah responden pada umur <25 sebanyak 20 responden.



Grafik 2 Distribusi Responden Menurut Kelompok Umur Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2020

B. Variabel Kepuasan Pasien

1. Persyaratan

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

Tabel 3 Distribusi Responden Berdasarkan Aspek persyaratan Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2020

Instalasi	n	Indeks	Nilai
Instalasi Rawat Jalan	28	3.32	83.04
Intensif Care Center	16	3.00	75.00
Lontara 1	24	3.38	84.38
Lontara 2	22	3.23	80.68
Lontara 3	24	3.21	80.21
Mother and Child Center	44	3.23	80.68
Private Care Center	22	3.14	78.41
Pusat Jantung Terpadu/Cardiac Center	20	3.30	82.50
Total	200	3,25	81,18

Dari tabel 3 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek Prosedur persyaratan tingkat kepuasan paling tinggi berada pada Instalasi Lontara 1, dengan indeks 3,38 dan nilai sebesar 84,38, sedangkan tingkat kepuasan paling rendah berada pada instalasi Intensif Care Center dengan indeks 3,00 dan nilai 75,00.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Aspek kedua yang diukur dalam Indeks Kepuasan Masyarakat adalah Aspek Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Adapun hasilnya per Instalasi yang telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4 Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2020

Instalasi	n	Indeks	Nilai
Instalasi Rawat Jalan	28	3.36	83.93
Intensif Care Center	16	2.83	70.83
Lontara 1	24	3.04	76.04
Lontara 2	22	3.09	77.27
Lontara 3	24	2.83	70.83
Mother and Child Center	44	3.11	77.84
Private Care Center	22	3.14	78.41
Pusat Jantung Terpadu/Cardiac Center	20	3.15	78.75
Grand Total	200	3,10	77,50

Dari tabel 4 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan Aspek Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pada Instalasi Rawat Jalan dengan perolehan indeks 3,32 dan nilai sebesar 83,93 sedangkan tingkat kepuasan terendah pada Instalasi Intensif Care Center dan Lontara 3 dengan indeks 2,83 dan perolehan nilai sebesar 70,83.

3. Waktu Penyelesaian

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

Tabel 5 Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Waktu Penyelesaian Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2020

Instalasi	n	Indeks	Nilai
Instalasi Rawat Jalan	28	3.38	84.60
Intensif Care Center	16	2.83	70.83
Lontara 1	24	3.27	81.86
Lontara 2	22	3.15	78.69
Lontara 3	24	3.20	79.95
Mother and Child Center	44	3.18	79.45
Private Care Center	22	3.19	79.64
Pusat Jantung Terpadu/Cardiac Center	20	3.25	81.25
Grand Total	200	3,22	80,43

Dari tabel 5 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan Aspek Waktu Penyelesaian, tingkat kepuasan tertinggi dengan nilai 84,60 di Instalasi Rawat Jalan dan , dan kepuasan terendah di Instalasi Intensif Care Center dengan indeks 2,83 dan nilai 70,83.

4. Biaya/Tarif

Aspek selanjutnya adalah Aspek biaya/tarif. Adapun hasilnya per Instalasi yang telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6 Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Biaya/Tarif Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2020

Instalasi	n	Indeks	Nilai
Instalasi Rawat Jalan	28	3.30	82.59
Intensif Care Center	16	3.42	85.42
Lontara 1	24	3.67	91.67
Lontara 2	22	3.18	79.55
Lontara 3	24	3.42	85.42
Mother and Child Center	44	3.19	79.83
Private Care Center	22	3.07	76.70
Pusat Jantung Terpadu/Cardiac Center	20	3.40	85.00
Total	200	3,31	82,76

Dari tabel 6 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan Aspek Biaya/Tarif tertinggi berada pada Instalasi Lontara 1 dengan indeks 3,67 dan nilai 91,67, sedangkan tingkat kepuasan terendah berada pada Instalasi Private Care Center dengan perolehan indeks sebesar 3.07 dan nilai 76.70.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Aspek Kelima adalah Aspek produk spesifikasi jenis pelayanan, Adapun hasilnya per Instalasi yang telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 7 Distribusi Responden Berdasarkan Aspek spesifikasi jenis pelayanan Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2020

Instalasi	n	Indeks	Nilai
Instalasi Rawat Jalan	28	3.29	82.14
Intensif Care Center	16	3.00	75.00
Lontara 1	24	3.21	80.21
Lontara 2	22	3.18	79.55
Lontara 3	24	3.17	79.17
Mother and Child Center	44	3.14	78.41
Private Care Center	22	3.27	81.82
Pusat Jantung Terpadu/Cardiac Center	20	3.10	77.50
Total	200	3,18	79,61

Dari tabel 7 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan Aspek produk spesifikasi jenis pelayanan tingkat kepuasan tertinggi berada pada Instalasi Rawat Jalan dengan perolehan indeks 3,29 dan nilai 82,14 sedangkan tingkat kepuasan terendah pada Instalasi Intensif Care Center, dengan perolehan indeks 3,00 dan nilai 75,00.

6. Kompetensi Pelaksana

Selanjutnya adalah Aspek kompetensi pelaksana. Adapun hasilnya per Instalasi yang telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 8 Distribusi Responden Berdasarkan Aspek kompetensi pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2020

Instalasi	n	Indeks	Nilai
Instalasi Rawat Jalan	28	3.31	82.74
Intensif Care Center	16	3.08	77.08
Lontara 1	24	3.40	84.90
Lontara 2	22	3.36	83.90
Lontara 3	24	3.33	83.16
Mother and Child Center	44	3.30	82.58
Private Care Center	22	3.35	83.71
Pusat Jantung Terpadu/Cardiac Center	20	3.19	79.79
Total	200	3,31	82,79

Dari tabel 8 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan Aspek kompetensi pelaksana tingkat kepuasan tertinggi adalah Instalasi Lontara 1 dengan capaian indeks sebesar 3,40 dan nilai 84,90 sedangkan tingkat kepuasan terendah pada Instalasi Intensif Care Center dengan indeks 3,08 dan nilai 77,08.

7. Perilaku Pelaksana

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

Tabel 9 Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Perilaku pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2020

Instalasi	n	Indeks	Nilai
Instalasi Rawat Jalan	28	3.20	79.91
Intensif Care Center	16	3.08	77.08
Lontara 1	24	3.33	83.33
Lontara 2	22	3.27	81.82
Lontara 3	24	3.39	84.72
Mother and Child Center	44	3.27	81.82
Private Care Center	22	3.29	82.20
Pusat Jantung Terpadu/Cardiac Center	20	3.08	77.08
Total	200	3,26	81,49

Dari tabel 9 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan Aspek Perilaku pelaksana per instalasi tertinggi pada Instalasi Lontara 3 dengan indeks 3,39 dan nilai 84,72 dan tingkat kepuasan terendah adalah Instalasi Intensif Care Center dan Pusat Jantung Terpadu dengan indeks 3,08 dan nilai 77,08.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Selanjutnya yang kedelapan adalah Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Adapun hasilnya per Instalasi yang telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 10 Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2020

Aspek Keadilan untuk Mendapatkan Pelayanan	n	Indeks	Nilai
Instalasi Rawat Jalan	28	3.13	78.13
Intensif Care Center	16	2.96	73.96
Lontara 1	24	3.09	77.34
Lontara 2	22	3.10	77.56
Lontara 3	24	3.15	78.65
Mother and Child Center	44	3.10	77.41
Private Care Center	22	3.19	79.83
Pusat Jantung Terpadu/Cardiac Center	20	3.13	78.13
Total	200	3,21	80,33

Dari tabel 10 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan tertinggi dengan nilai 79,83 di Instalasi Private Care Center, sedangkan tingkat kepuasan terendah di Instalasi Intensif Care Center dengan indeks 2,96 dan nilai 73,96. Secara keseluruhan tingkat kepuasan untuk Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah 80,33.

9. Sarana dan Pra Sarana

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

Tabel 11 Distribusi Responden Berdasarkan Sarana dan Pra Sarana, Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2020

Kesopanan Dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	n	Indeks	Nilai
Instalasi Rawat Jalan	28	3.16	79.02
Intensif Care Center	16	3.00	75.00
Lontara 1	24	3.33	83.33
Lontara 2	22	3.25	81.25
Lontara 3	24	3.17	79.17
Mother and Child Center	44	3.16	78.98
Private Care Center	22	3.34	83.52
Pusat Jantung Terpadu/Cardiac Center	20	3.20	80.00
Total	200	3,12	77,93

Dari tabel 11 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan Aspek Sarana dan Pra Sarana, tingkat kepuasan tertinggi adalah 83,52 di Instalasi Private Care Center sedangkan tingkat kepuasan terendah adalah Instalasi Intensif Care Center dengan indeks 3,00 dan nilai 75,00. Dengan total nilai kepuasan pasien untuk aspek kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan adalah 77,93.

10. 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 Tahun 2020

INSTALASI	n	Indeks	Nilai
Instalasi Rawat Jalan	28	3.29	82.17
Intensif Care Center	16	2.99	74.64
Lontara 1	24	3.30	82.62
Lontara 2	22	3.21	80.23
Lontara 3	24	3.25	81.16
Mother and Child Center	44	3.20	80.11
Private Care Center	22	3.23	80.84
Pusat Jantung Terpadu/Cardiac Center	20	3.20	79.93
Total	200	3,22	80,45

Dari tabel 17 diatas, dapat dilihat bahwa secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien tertinggi di Instalasi Lontara 1 dengan indeks 3,30 dan nilai 82,62 sedangkan tingkat kepuasan terendah di Instalasi Intensif Care Center dengan indeks 2,99 dan nilai 74,64.

11. 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 Tahun 2020

Aspek IKM	Nilai Unsur Pelayanan	Indeks	Nilai IKM
Persyaratan	3,25	0,36	81,18
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,10	0,34	77,50
Waktu Penyelesaian	3,22	0,36	80,43
Biaya/Tarif	3,31	0,37	82,76
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,18	0,35	79,61
Kompetensi Pelaksana	3,31	0,37	82,79
Perilaku Pelaksana	3,26	0,36	81,49
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,21	0,36	80,33
Sarana dan prasarana	3,12	0,35	77,93
Total		3,22	80,45

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa Aspek Kompetensi Pelaksana memiliki tingkat nilai IKM paling tinggi yaitu 82,79 sedangkan yang paling rendah pada Aspek Sistem, Mekanisme, dan Prosedur yaitu 77,50.

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	PERMENPAN RB NO 14 2017	CAPAIAN
1	Kepuasan Pasien	>90%	76,61 – 88,30 (BAIK / B)	80,45

Dari hasil tabel diatas dapat dilihat bahwa untuk Tahun 2020 belum mencapai target yang ada dalam Standar Pelayanan Minimal No. 129 2008. Tetapi untuk PERMENPAN RB NO 14 2017, Indeks Kepuasan Masyarakat sudah memenuhi kriteria Pelayanan Baik / B

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.

SURVEY
KEPUASAN PASIEN
TAHUN 2020

