



SURVEY KEPUASAN PASIEN

**SEMESTER I
TAHUN 2023**

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

Kepuasan terhadap pelayanan di RSUP Dr. Wahididn Sudirohusodo Makassar mengacu pada pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dimana unsur survey kepuasan dalam peraturan ini terdiri dari 9 unsur meliputi:

a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

c. Waktu Penyelesaian

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

d. 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.;

e. 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;

f. Kompetensi Pelaksana

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

g. Perilaku Pelaksanan

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;

h. Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan

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

i. 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). Untuk tahun 2023, pertanyaan untuk sarana dan prasarana dibagi menjadi 3 bagian yaitu penilaian untuk sarana prasarana: ruangan, toilet dan perpustakaan.

Pengukuran skala Likert Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang"

masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

$$SKM \text{ unit pelayanan} \times 25$$

SURVEY KEPUASAN PASIEN

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 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

Format pengolahan data:

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
Nilai A (Baik)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NRR	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####
U10										
NRR	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####
tertimbang										
unsur										
IKM Unit pelayanan										

*) #DIV/0!

Keterangan :

- U1 - U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- = Jumlah NRR IKM tertimbang
- = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR =
- Per = Jumlah nilai per unsur dibagi
- Unsur = Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR =
- tertimbang = NRR per unsur x 0,111
- unsur =

IKM UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan

A (Bangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 75,01 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 75,00

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Responden adalah pasien rawat jalan, pasien rawat inap dan pasien penunjang yang ada pada waktu pengambilan sampel dan bersedia mengisi kuesioner. Pengambilan sampel dengan pengisian kuesioner lewat google form maupun pengisian kertas kuesioner.

SURVEY KEPUASAN PASIEN

A. Karakteristik Responden

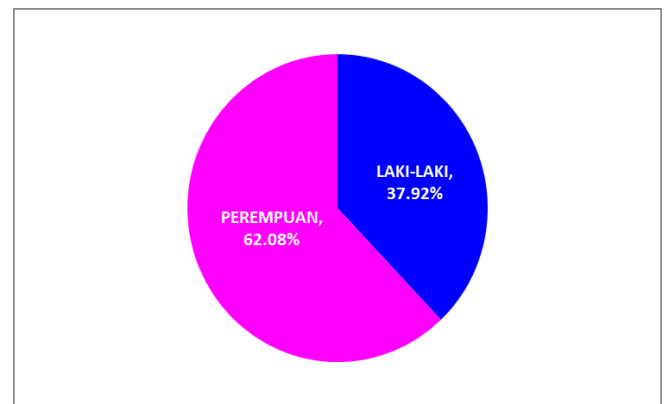
1. Jenis Kelamin

Tabel 1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin
Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin
Sudirohusodo Makassar Semester I 2023

JENIS KELAMIN	TOTAL	PERSENTASE
LAKI-LAKI	482	37.92%
PEREMPUAN	789	62.08%
TOTAL	1271	100.00%

Sumber: data primer

Grafik 1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester I 2023



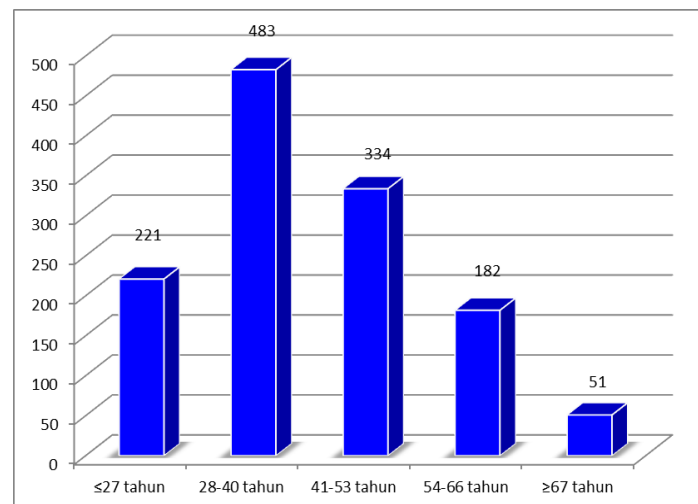
2. Kelompok Umur

Tabel 2 Distribusi Responden Menurut Kelompok Umur
Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin
Sudirohusodo Makassar Semester I 2023

NO	UMUR RESPONDEN	TOTAL	PERSENTASE
1	≤27 tahun	221	17.39%
2	28-40 tahun	483	38.00%
3	41-53 tahun	334	26.28%
4	54-66 tahun	182	14.32%
5	≥67 tahun	51	4.01%
TOTAL		1271	100.00%

Sumber: data primer

Grafik 2 Distribusi Responden Menurut Kelompok Umur Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester I 2023



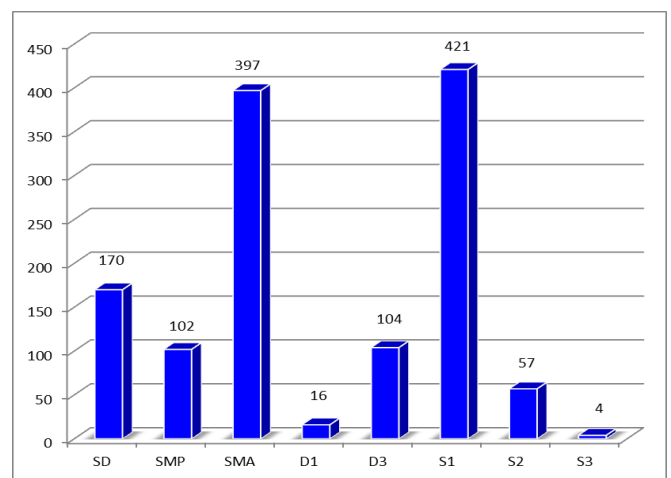
3. Pendidikan

Tabel 3 Distribusi Responden Menurut Pendidikan Survey
Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo
Makassar Semester I 2023

NO	PENDIDIKAN RESPONDEN	TOTAL	PERSENTASE
1	SD	170	13.38%
2	SMP	102	8.03%
3	SMA	397	31.24%
4	D1	16	1.26%
5	D3	104	8.18%
6	S1	421	33.12%
7	S2	57	4.48%
8	S3	4	0.31%
TOTAL		1271	100.00%

Sumber: data primer

Grafik 3 Distribusi Responden Menurut Pendidikan
Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr.
Wahidin Sudirohusodo Makassar
Semester I 2023



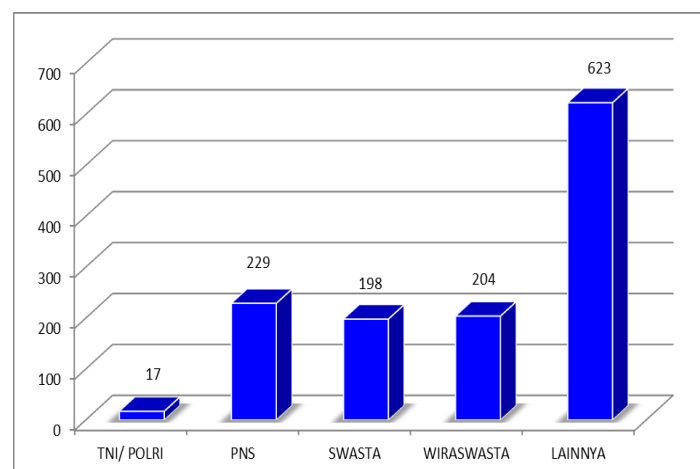
4. Pekerjaan

Tabel 4 Distribusi Responden Menurut Pekerjaan Survey
Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo
Makassar Semester I 2023

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	TOTAL	PERSENTASE
1	TNI/ POLRI	17	1.34%
2	PNS	229	18.02%
3	SWASTA	198	15.58%
4	WIRASWASTA	204	16.05%
5	LAINNYA	623	49.02%
TOTAL		1271	100.00%

Sumber: data primer

Grafik 4 Distribusi Responden Menurut Pekerjaan
Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr.
Wahidin Sudirohusodo Makassar
Semester I 2023



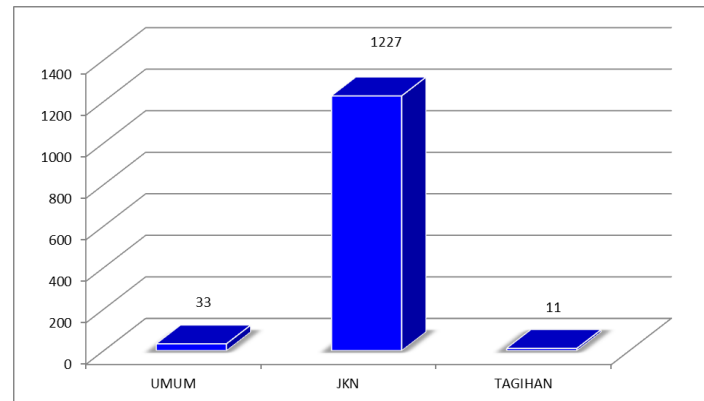
5. Jenis Pembayaran

Tabel 5 Distribusi Responden Menurut Jenis Pembayaran
Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin
Sudirohusodo Makassar Semester I 2023

NO	JENIS PEMBAYARAN	TOTAL	PERSENTASE
1	UMUM	33	2.60%
2	JKN	1227	96.54%
3	TAGIHAN	11	0.87%
TOTAL		1271	100.00%

Sumber: data primer

Grafik 5 Distribusi Responden Menurut Jenis
Pembayaran Survey Kepuasan Pasien
RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo
Makassar Semester I 2023



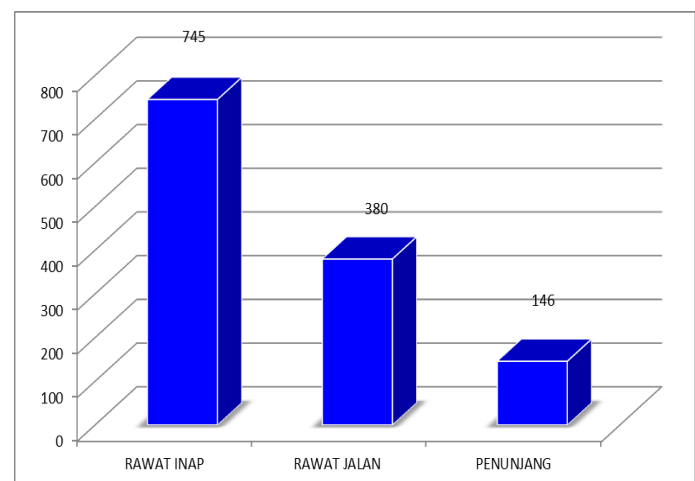
6. Jenis Pelayanan

Tabel 6 Distribusi Responden Menurut Jenis Pelayanan
Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin
Sudirohusodo Makassar Semester I 2023

NO	JENIS LAYANAN	TOTAL	PERSENTASE
1	RAWAT INAP	745	58.62%
2	RAWAT JALAN	380	29.90%
3	PENUNJANG	146	11.49%
TOTAL		1271	100.00%

Sumber: data primer

Grafik 6 Distribusi Responden Menurut Jenis
Pelayanan Survey Kepuasan Pasien
RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo
Makassar Semester I 2023



SURVEY KEPUASAN PASIEN

B. Indeks Kepuasan

Instalasi Rawat Jalan

Tabel 7 Indeks Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester I 2023

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	2.90	0.32
2	Prosedur	2.98	0.33
3	Waktu	2.71	0.30
4	Biaya	3.16	0.35
5	Produk layanan	3.07	0.34
6	Kompetensi petugas	3.20	0.35
7	Perilaku pelaksana	3.16	0.35
8	Penanganan pengaduan	3.67	0.40
9	Sarana dan prasarana	2.87	0.32
	a. Ruangan	3.08	
	b. Toilet	3.01	
	c. Parkir	2.51	
TOTAL NILAI INDEKS		3.05	
IKM UNIT PELAYANAN		76.25	
MUTU PELAYANAN		C	
KINERJA UNIT PELAYANAN		KURANG BAIK	

Jumlah Sampel = 134

Instalasi Rawat Inap

Tabel 8 Indeks Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester I 2023

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.21	0.35
2	Prosedur	3.13	0.34
3	Waktu	3.05	0.34
4	Biaya	3.72	0.41
5	Produk layanan	3.19	0.35
6	Kompetensi petugas	3.35	0.37
7	Perilaku pelaksana	3.41	0.38
8	Penanganan pengaduan	3.25	0.36
9	Sarana dan prasarana	3.10	0.34
	a. Ruangan	3.63	
	b. Toilet	2.84	
	c. Parkir	2.84	
TOTAL NILAI INDEKS		3.23	
IKM UNIT PELAYANAN		80.85	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Jumlah sampel = 275

SURVEY KEPUASAN PASIEN

Instalasi Pelayanan Ibu dan Anak

Tabel 9 Indeks Kepuasan Pasien Instalasi Pelayanan Ibu dan Anak RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester I 2023

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.12	0.34
2	Prosedur	3.01	0.33
3	Waktu	3.06	0.34
4	Biaya	3.63	0.40
5	Produk layanan	3.18	0.35
6	Kompetensi petugas	3.26	0.36
7	Perilaku pelaksana	3.29	0.36
8	Penanganan pengaduan	3.33	0.37
9	Sarana dan prasarana	3.00	0.33
	a. Ruang	3.51	
	b. Toilet	2.78	
	c. Parkir	2.71	
TOTAL NILAI INDEKS		3.18	
IKM UNIT PELAYANAN		79.43	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Jumlah Sampel = 230

Instalasi Pelayanan Privat

Tabel 10 Indeks Kepuasan Pasien Instalasi Pelayanan Privat RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester I 2023

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.16	0.35
2	Prosedur	3.12	0.34
3	Waktu	2.98	0.33
4	Biaya	3.54	0.39
5	Produk layanan	3.08	0.34
6	Kompetensi petugas	3.28	0.36
7	Perilaku pelaksana	3.38	0.37
8	Penanganan pengaduan	3.06	0.34
9	Sarana dan prasarana	2.89	0.32
	a. Ruang	3.39	
	b. Toilet	2.85	
	c. Parkir	2.42	
TOTAL NILAI INDEKS		3.13	
IKM UNIT PELAYANAN		78.33	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Jumlah sampel = 134

SURVEY KEPUASAN PASIEN

Instalasi Pelayanan Pusat Jantung Terpadu

Tabel 11 Indeks Kepuasan Pasien Instalasi Pelayanan Pusat Jantung Terpadu RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester I 2023

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.25	0.36
2	Prosedur	3.26	0.36
3	Waktu	3.07	0.34
4	Biaya	3.62	0.40
5	Produk layanan	3.22	0.35
6	Kompetensi petugas	3.33	0.37
7	Perilaku pelaksana	3.38	0.37
8	Penanganan pengaduan	3.37	0.37
9	Sarana dan prasarana	3.19	0.35
	a. Ruangan	3.65	
	b. Toilet	3.15	
	c. Parkir	2.77	
TOTAL NILAI INDEKS		3.26	
IKM UNIT PELAYANAN		81.62	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Jumlah Sampel = 218

Instalasi Pusat Pelayanan Penyakit Saraf

Tabel 12 Indeks Kepuasan Pasien Instalasi Pusat Pelayanan Penyakit Saraf RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester I 2023

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.30	0.36
2	Prosedur	3.22	0.35
3	Waktu	3.07	0.34
4	Biaya	3.76	0.41
5	Produk layanan	3.20	0.35
6	Kompetensi petugas	3.32	0.37
7	Perilaku pelaksana	3.38	0.37
8	Penanganan pengaduan	3.25	0.36
9	Sarana dan prasarana	3.06	0.34
	a. Ruangan	3.73	
	b. Toilet	2.84	
	c. Parkir	2.63	
TOTAL NILAI INDEKS		3.25	
IKM UNIT PELAYANAN		81.28	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Jumlah sampel = 134

SURVEY KEPUASAN PASIEN

Instalasi Laboratorium

Tabel 13 Indeks Kepuasan Pasien Instalasi Laboratorium RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester I 2023

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.22	0.35
2	Prosedur	3.17	0.35
3	Waktu	3.03	0.33
4	Biaya	3.72	0.41
5	Produk layanan	3.21	0.35
6	Kompetensi petugas	3.38	0.37
7	Perilaku pelaksana	3.29	0.36
8	Penanganan pengaduan	3.16	0.35
9	Sarana dan prasarana	3.03	0.33
	a. Ruangan	3.67	
	b. Toilet	2.97	
	c. Parkir	2.47	
TOTAL NILAI INDEKS		3.21	
IKM UNIT PELAYANAN		80.36	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Jumlah Sampel = 87

Instalasi Farmasi

Tabel 14 Indeks Kepuasan Pasien Instalasi Farmasi RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester I 2023

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	2.98	0.33
2	Prosedur	3.02	0.33
3	Waktu	2.92	0.32
4	Biaya	3.49	0.38
5	Produk layanan	3.07	0.34
6	Kompetensi petugas	3.24	0.36
7	Perilaku pelaksana	3.29	0.36
8	Penanganan pengaduan	3.14	0.34
9	Sarana dan prasarana	3.21	0.35
	a. Ruangan	3.81	
	b. Toilet	3.10	
	c. Parkir	2.73	
TOTAL NILAI INDEKS		3.12	
IKM UNIT PELAYANAN		77.96	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Jumlah sampel = 59

SURVEY KEPUASAN PASIEN

Tabel 15 Indeks Kepuasan Pasien per Instalasi RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester I 2023

NO	UNSUR PELAYANAN	INSTALASI RAWAT JALAN	INSTALASI RAWAT INAP	INSTALASI PELAYANAN IBU DAN ANAK	INSTALASI PELAYANAN PRIVAT	INSTALASI PELAYANAN PUSAT JANTUNG TERPADU	INSTALASI PUSAT PELAYANAN PENYAKIT SARAF	INSTALASI LABORATORIUM	INSTALASI FARMASI
1	Persyaratan	2.90	3.21	3.12	3.16	3.25	3.30	3.22	2.98
2	Prosedur	2.98	3.13	3.01	3.12	3.26	3.22	3.17	3.02
3	Waktu	2.71	3.05	3.06	2.98	3.07	3.07	3.03	2.92
4	Biaya	3.16	3.72	3.63	3.54	3.62	3.76	3.72	3.49
5	Produk layanan	3.07	3.19	3.18	3.08	3.22	3.20	3.21	3.07
6	Kompetensi petugas	3.20	3.35	3.26	3.28	3.33	3.32	3.38	3.24
7	Perilaku pelaksana	3.16	3.41	3.29	3.38	3.38	3.38	3.29	3.29
8	Penanganan pengaduan	3.67	3.25	3.33	3.06	3.37	3.25	3.16	3.14
9	Sarana dan prasarana	2.87	3.10	3.00	2.89	3.19	3.06	3.03	3.21
	a. Ruangan	3.08	3.63	3.51	3.39	3.65	3.73	3.67	3.81
	b. Toilet	3.01	2.84	2.78	2.85	3.15	2.84	2.97	3.10
	c. Parkir	2.51	2.84	2.71	2.42	2.77	2.63	2.47	2.73
TOTAL NILAI INDEKS		3.05	3.23	3.18	3.13	3.26	3.25	3.21	3.12
IKM UNIT PELAYANAN		76.25	80.85	79.43	78.33	81.62	81.28	80.36	77.96
MUTU PELAYANAN		C	B	B	B	B	B	B	B
KINERJA UNIT PELAYANAN		KURANG BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK

SURVEY KEPUASAN PASIEN

Rawat Jalan

Tabel 16 Indeks Kepuasan Pasien Layanan Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester I 2023

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.00	0.33
2	Prosedur	3.03	0.33
3	Waktu	2.79	0.31
4	Biaya	3.36	0.37
5	Produk layanan	3.08	0.34
6	Kompetensi petugas	3.18	0.35
7	Perilaku pelaksana	3.18	0.35
8	Penanganan pengaduan	3.50	0.39
9	Sarana dan prasarana	2.87	0.32
	a. Ruangan	3.26	
	b. Toilet	2.90	
	c. Parkir	2.44	
TOTAL NILAI INDEKS		3.08	
IKM UNIT PELAYANAN		76.97	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Jumlah Sampel = 380

Rawat Inap

Tabel 17 Indeks Kepuasan Pasien Layanan Rawat Inap RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester I 2023

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.25	0.36
2	Prosedur	3.17	0.35
3	Waktu	3.12	0.34
4	Biaya	3.72	0.41
5	Produk layanan	3.21	0.35
6	Kompetensi petugas	3.35	0.37
7	Perilaku pelaksana	3.43	0.38
8	Penanganan pengaduan	3.22	0.35
9	Sarana dan prasarana	3.13	0.34
	a. Ruangan	3.66	
	b. Toilet	2.91	
	c. Parkir	2.81	
TOTAL NILAI INDEKS		3.26	
IKM UNIT PELAYANAN		81.41	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Jumlah sampel = 745

SURVEY KEPUASAN PASIEN

Penunjang

Tabel 18 Indeks Kepuasan Pasien Layanan Penunjang RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester I 2023

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.12	0.34
2	Prosedur	3.11	0.34
3	Waktu	2.99	0.33
4	Biaya	3.63	0.40
5	Produk layanan	3.15	0.35
6	Kompetensi petugas	3.32	0.37
7	Perilaku pelaksana	3.29	0.36
8	Penanganan pengaduan	3.15	0.35
9	Sarana dan prasarana	3.11	0.34
	a. Ruang	3.73	
	b. Toilet	3.02	
	c. Parkir	2.58	
TOTAL NILAI INDEKS		3.18	
IKM UNIT PELAYANAN		79.39	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Jumlah Sampel = 146

SURVEY KEPUASAN PASIEN

Tabel 19 Indeks Kepuasan Pasien per Jenis Layanan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester I 2023

NO	UNSUR PELAYANAN	RAWAT JALAN	RAWAT INAP	PENUNJANG
1	Persyaratan	3.00	3.25	3.12
2	Prosedur	3.03	3.17	3.11
3	Waktu	2.79	3.12	2.99
4	Biaya	3.36	3.72	3.63
5	Produk layanan	3.08	3.21	3.15
6	Kompetensi petugas	3.18	3.35	3.32
7	Perilaku pelaksana	3.18	3.43	3.29
8	Penanganan pengaduan	3.50	3.22	3.15
9	Sarana dan prasarana	2.87	3.13	3.11
	a. Ruangan	3.26	3.66	3.73
	b. Toilet	2.90	2.91	3.02
	c. Parkir	2.44	2.81	2.58
TOTAL NILAI INDEKS		3.08	3.26	3.18
IKM UNIT PELAYANAN		76.97	81.41	79.39
MUTU PELAYANAN		B	B	B
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	BAIK	BAIK

SURVEY

KEPUASAN PASIEN

Tabel 20 Indeks Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester I 2023

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.16	0.35
2	Prosedur	3.12	0.34
3	Waktu	3.01	0.33
4	Biaya	3.60	0.40
5	Produk layanan	3.17	0.35
6	Kompetensi petugas	3.30	0.36
7	Perilaku pelaksana	3.34	0.37
8	Penanganan pengaduan	3.30	0.36
9	Sarana dan prasarana	3.05	0.34
	a. Ruangan	3.55	
	b. Toilet	2.92	
	c. Parkir	2.67	
TOTAL NILAI INDEKS		3.19	
IKM UNIT PELAYANAN		79.85	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Tabel 21 Indeks Kepuasan Pasien dan Penjabaran Sarana dan Prasarana RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Semester I 2023

BULAN	INDEKS KEPUASAN PASIEN	KEPUASAN	PENJABARAN DARI SARANA DAN PRA SARANA	
			TOILET	PER PARKIRAN
SEMESTER I	IKM UNIT PELAYANAN	79.85	73.03	66.84
	MUTU PELAYANAN	B	B	C
	KINERJA UNIT PELAYANAN	BAIK	BAIK	KURANG BAIK

SURVEY TAHUN 2023

