



SURVEY

KEPUASAN PASIEN

TRIWULAN IV
TAHUN 2021

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 kegiatan Survey Kepuasan Pasien Triwulan IV dapat dilaksanakan. Survey tersebut dalam rangka mengukur tingkat Kepuasan Pasien.

Program dan kegiatan dapat terlaksana atas kerja keras dan kerjasama yang baik di dalam organisasi RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar yang kemudian tertuang dalam Laporan Hasil Survey Kepuasan Pasien Triwulan IV Tahun 2021 ini.

Laporan ini sebagai wujud pertanggungjawaban atas kewajiban kami dalam melaksanakan tugas dan fungsi, yang memuat hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Pasien Triwulan IV Tahun 2021.

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, November 2021
Plt. Direktur Perencanaan, Organisasi dan Umum

Adiwijaya, SKM, M.Kes
NIP 197501121999031001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB. I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Manfaat Survey	2
BAB. II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan tentang Kepuasan Pasien	4
BAB. III. METODE SURVEY	
A. Jenis Survey	8
B. Lokasi Survey	8
C. Populasi dan Sampel	8
D. Pengumpulan Data	9
E. Pengolahan dan Penyajian	10
F. Analisis Data	12
BAB. IV HASIL SURVEY	
A. Karakteristik Responden	15
B. Indeks Kepuasan	25
BAB. V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	59
B. Saran	60

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Rumah Sakit sebagai agen perubahan diharapkan memberikan pelayanan prima kepada pasien. Strategi pelayanan prima bahwa setiap rumah sakit harus melakukan pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada kepuasan pasien, agar rumah sakit tetap eksis, di tengah pertumbuhan industri pelayanan kesehatan yang semakin kuat.

Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga pada sikap dan layanan sumber daya manusia yang merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien.

Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan dari setiap penerima pelayanan kesehatan. Dengan demikian, semua petugas kesehatan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat (Weiss & Tappen, 2015).

Respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan dapat berupa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat

bersifat individual dan dinamis selalu berubah setiap waktu. Pemberi pelayanan harus selalu menyesuaikan mutu layanan dengan perkembangan tuntutan di masyarakat. Pelayanan kesehatan penting untuk dievaluasi secara berkala agar mutu pelayanan tersebut memberikan kepuasan yang sesuai standar yang diharapkan. Pengukuran kepuasan pasien tidak hanya memberikan dampak positif kepada pasien sebagai penerima pelayanan tetapi juga memberikan dampak positif kepada rumah sakit sebagai pemberi pelayanan.

Pengukuran kepuasan pasien menjadi bagian dalam proses penjaminan mutu pelayanan kesehatan (Andriani, 2017). Kepuasan pasien akan meningkatkan kepatuhan pasien terhadap perawatan dan pengobatan. Selain itu, pasien yang merasa puas juga akan cenderung untuk kembali menggunakan pelayanan keperawatan di masa yang akan datang dan merekomendasikan rumah sakit kepada keluarga maupun koleganya (Farahani, Shamsikhani, & Hezaveh, 2014).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan (Donabedian, 1997). Pengukuran kepuasan pasien menjadi salah satu indikator kunci untuk area manajemen sebagai upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien.

B. Tujuan dan Manfaat Survey

Tujuan dilakukannya kegiatan Survey Kepuasan Pasien adalah mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit baik rawat inap, rawat jalan dan layanan penunjang.

Manfaat dari kegiatan survey yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan tentang Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan (hasil) terhadap harapan atau ekspektasi. Kepuasan menurut kamus bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (yang bersifat puas, kesenangan, kalangan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang karena mengonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa (Simbolon, dalam Ni Putu, 2013). Kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan diharapkan. Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan dari persepsi pasien dan keluarga terhadap pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu indikator kinerja rumah sakit (AlAbri et. al, 2014).

Kepuasan pasien didefinisikan juga suatu tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang didaparkannya sesudah pasien membandingkan dengan apa yang menjadi harapannya. Mengukur kepuasan pasien telah menjadi bagian integral dari strategi manajemen rumah sakit di seluruh dunia. Kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pelanggan menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan di rumah sakit. Kepuasan pasien bersifat subyektif berorientasi pada individu dan sesuai dengan tingkat rata-rata kepuasan masyarakat (Ruggieri et. al, 2018).

Kepuasan pasien dapat berhubungan dengan berbagai aspek diantaranya pelayanan dari rumah sakit, pelayanan dari peserta didik, mutu pelayanan yang

diberikan, kecepatan pemberian layanan, prosedur serta sikap yang diberikan oleh pemberi pelayanan kesehatan itu sendiri (Chen et.al, 2017).

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Depkes RI, 2009).

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 betapa pun cekatan dan profesionalnya perawat tersebut dalam memberikan pelayanan (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.

Untuk kepuasan terhadap pelayanan di RSUP Dr. Wahididn Sudirohusodo Makassar mengacu 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).

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, rawat inap dan layanan penunjang di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar yang telah dan sedang memperoleh pelayanan rumah sakit periode Triwulan IV tahun 2021.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah seluruh pasien yang memperoleh pelayanan rumah sakit selama Triwulan IV tahun 2021.

2. Sampel

Sampel diambil dengan metode *Convenience sampling* atau *Accidental sampling*. Responden adalah pasien rawat jalan, pasien rawat inap dan pasien penunjang yang ada pada waktu pengambilan sampel dan bersedia mengisi kuesioner. Bila responden oleh karena alasan tertentu (tingkat keparahan sakitnya dan pasien anak) akan digantikan oleh penunggu atau pangantar pasien yang sejak awal sudah memahami jenis pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien.

D. Pengumpulan Data

1. Prosedur Pengumpulan Data

Data penelitian yang dikumpulkan berupa data primer. Survey dilakukan melalui proses interview langsung (tatap muka) dengan menggunakan kuesioner.

Format kuesioner:

 SURVEI KEPUASAN PASIEN RSUP Dr. WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR TRIWULAN II 2021 	
Kepediaan Anda dalam mendukung survei ini akan membantu peningkatan kualitas Pelayanan RS Dr Wahidin Sudirohusodo di masa yang akan datang. Kerahasiaan identitas dan jawaban anda sepenuhnya terjaga.	
PROFIL	
• OBJEK SURVEY :	RUMAH SAKIT UMUM PUSAT DR WAHIDIN SUDIROHUSODO MAKASSAR
• JAM :	
• JENIS KELAMIN :	<input type="checkbox"/> LAKI LAKI <input type="checkbox"/> PEREMPUAN
• USIA :TAHUN
• PENDIDIKAN :	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> D1 <input type="checkbox"/> D3 <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3
• PEKERJAAN :	<input type="checkbox"/> TNI/POLRI <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRASWASTA <input type="checkbox"/> LAINNYA:
• JENIS PEMBA-YAF :	<input type="checkbox"/> UMUM <input type="checkbox"/> BPJS/KN <input type="checkbox"/> PENAGIHAN/IKS
• JENIS PELAYANA :	<input type="checkbox"/> RAWAT INAP <input type="checkbox"/> RAWAT JALAN <input type="checkbox"/> RAWAT DARURAT <input type="checkbox"/> PENUNJANG
• KETERANGAN PILIHAN JAWABAN :	
	5 - 6 : Kepuasan Rendah (C)
	7 - 8 : Kepuasan Sedang (B)
	9 - 10 : Kepuasan Tinggi (A)
1. Apakah persyaratannya mudah untuk mendapat pelayanan?	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
2. Apakah urutan pelayanannya mudah?	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
3. Apakah petugas melayani tepat waktu?	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
4. Apakah biaya layanan terjangkau?	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
5. Apakah layanan yang anda butuhkan terpenuhi	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
6. Apakah petugas trampil dalam memberi layanan?	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
7. Apakah perilaku petugas ramah? (salam, sapa, senyum, komunikatif)	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
8. Apakah petugas cepat melayani pengaduan?	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
9. Apakah alat yang digunakan berfungsi dengan baik?	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10

2. Kontrol Kualitas

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.

E. Pengolahan dan Penyajian 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 variabel
- 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 survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer atau sistem database.

2. Pengolahan secara manual

Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas atau kinerja pelayanan yang dikategorikan dalam empat kategori persepsi nilai, yaitu :

- ✓ Pilihan jawaban 5 dan 6, kategori tidak baik, diberi nilai persepsi 1;

- ✓ Pilihan jawaban 7, kategori kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- ✓ Pilihan jawaban 8, kategori baik, diberi nilai persepsi 3;
- ✓ Pilihan jawaban 9 dan 10, kategori sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh: Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2. Nilai indeks pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh: Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi dan tabel.

F. Analisa Data

Analisa data kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar mengacu 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.

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:

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

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 KEPUASAH MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
Nilai /Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NRR /Unsur	****	****	****	****	****	****	****	****	****
NRR tertimbang unsur	****	****	****	****	****	****	****	****	****
IKM Unit pelayanan									

Page 1

- Keterangan :**
 U1 - U9 = Unsur-Unsur pelayanan
 NRR = Nilai rata-rata
 IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 -*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 -**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 Per Unsur = NRR per unsur x 0,111
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111
- IKM UNIT PELAYANAN :**
Mutu Pelayanan :
 A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 78,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 68,91 - 78,60
 D (Tidak Baik) : 59,21 - 68,90

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	****
U2	Prosedur	****
U3	Waktu pelayanan	****
U4	Biaya/tarif	****
U5	Produk layanan	****
U6	Kompetensi pelaksana	****
U7	Perilaku pelaksana	****
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	****
U9	Sarana dan Prasarana	****

BAB IV

HASIL SURVEY

A. Karakteristik Responden

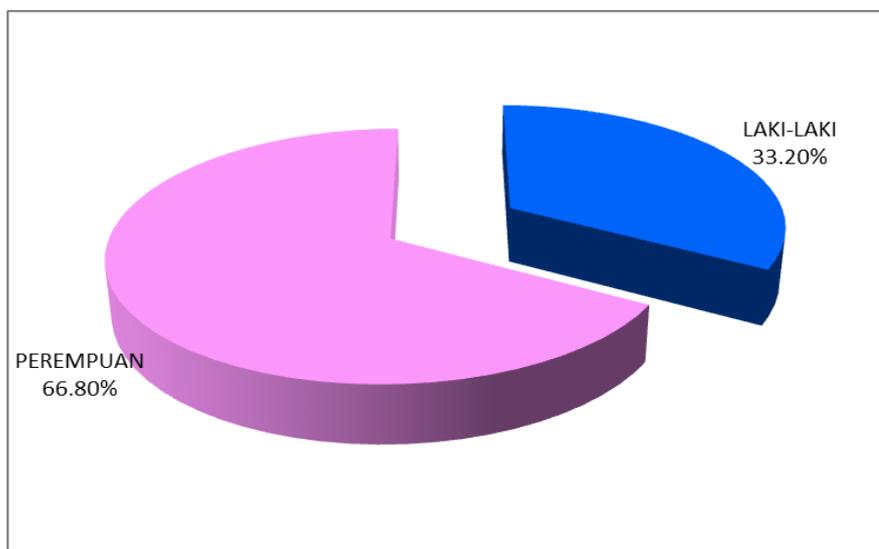
1. Jenis Kelamin

Tabel 1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Triwulan IV 2021

JENIS KELAMIN	TOTAL	PERSENTASE
LAKI-LAKI	83	33.20%
PEREMPUAN	167	66.80%
TOTAL	250	100.00%

Sumber : data primer

Pada tabel 1, dapat dilihat bahwa responden yang paling banyak adalah perempuan yaitu sebanyak 167 atau 66.80% dan responden laki-laki sebanyak 83 responden atau 33.20%.



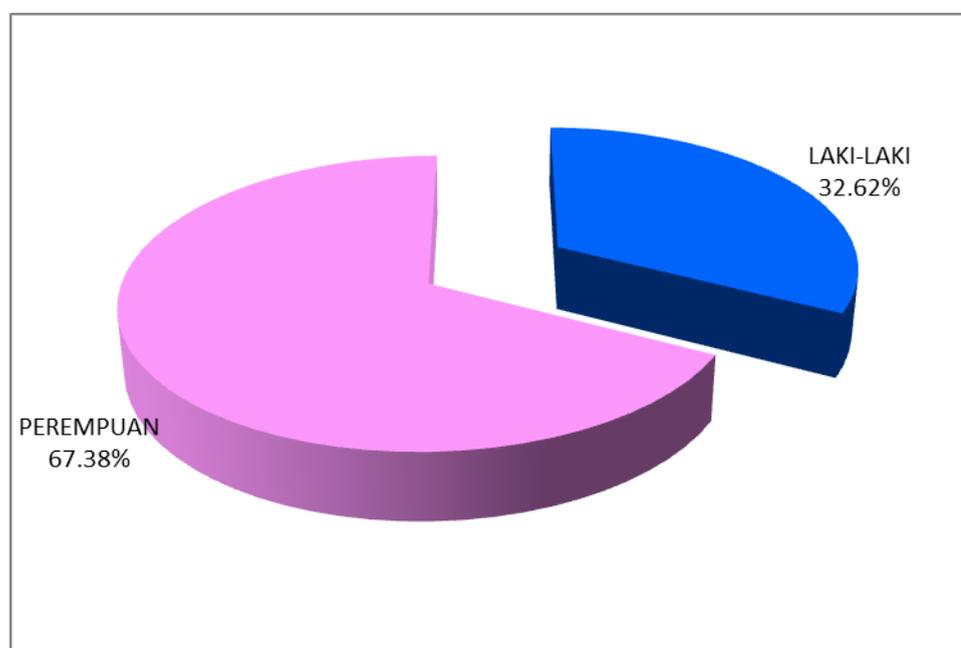
Grafik 1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Triwulan IV 2021

Tabel 2 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2021

JENIS KELAMIN	TOTAL	PERSENTASE
LAKI-LAKI	320	32.62%
PEREMPUAN	661	67.38%
TOTAL	981	100.00%

Sumber : data primer

Pada tabel 2, dapat dilihat bahwa responden yang paling banyak adalah perempuan yaitu sebanyak 661 atau 67.38% dan responden laki-laki sebanyak 320 responden atau 32.62%.



Grafik 2 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2021

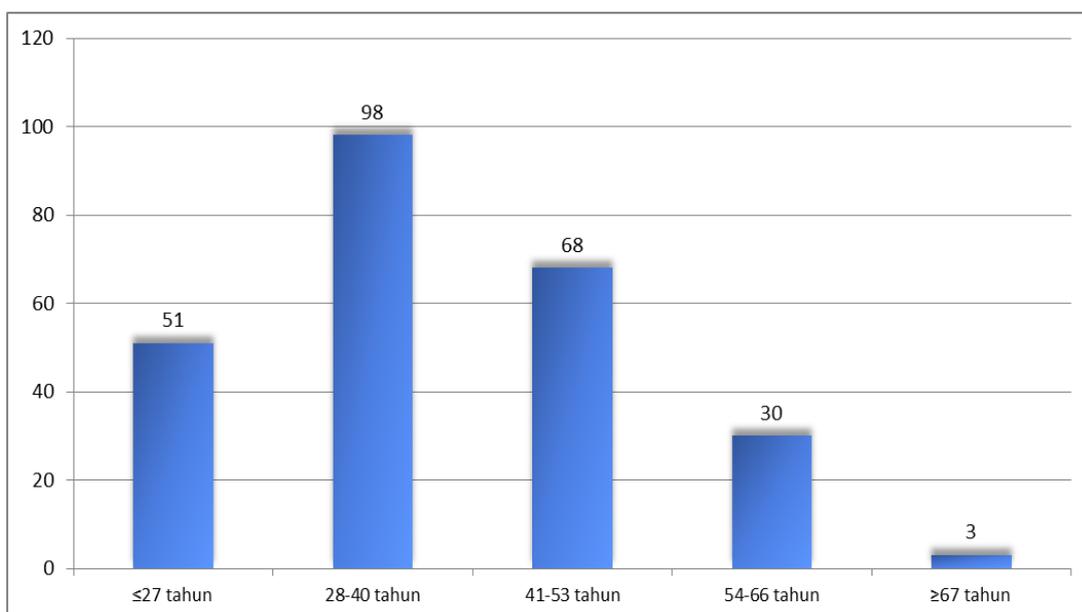
2. Kelompok Umur

Tabel 3 Distribusi Responden Menurut Kelompok Umur Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Triwulan IV 2021

NO	UMUR RESPONDEN	TOTAL	PERSENTASE
1	≤27 tahun	51	20.40%
2	28-40 tahun	98	39.20%
3	41-53 tahun	68	27.20%
4	54-66 tahun	30	12.00%
5	≥67 tahun	3	1.20%
TOTAL		250	100.00%

Sumber: data primer

Pada tabel 3, distribusi menurut kelompok umur terbanyak adalah di kelompok umur 28-40 tahun yaitu sebanyak 98 responden atau 39.20% dan yang paling sedikit adalah kelompok umur ≥67 tahun yaitu sebanyak 3 responden atau 1.20%.



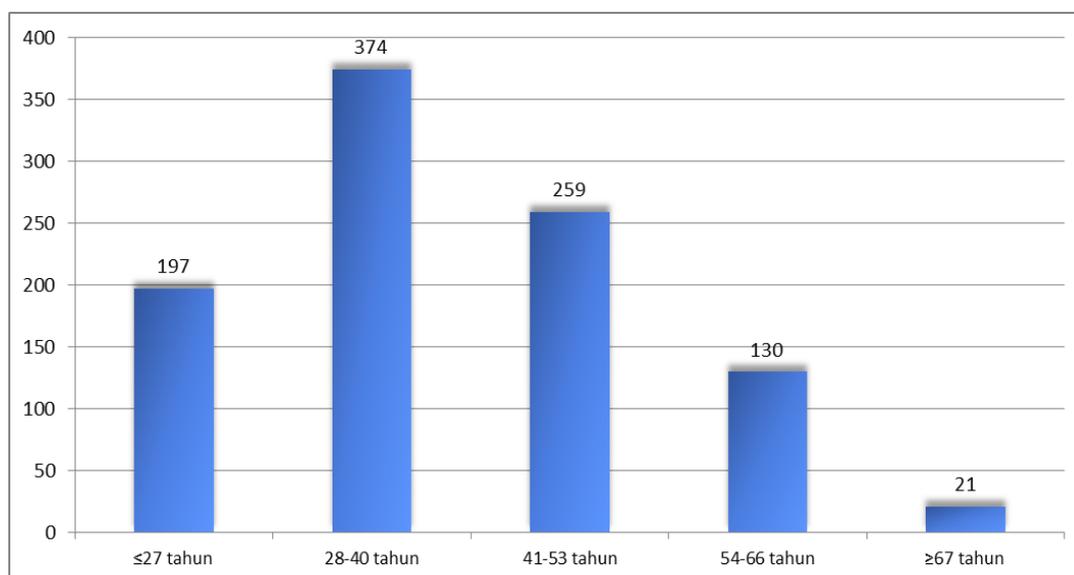
Grafik 3 Distribusi Responden Menurut Kelompok Umur Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Triwulan IV 2021

Tabel 4 Distribusi Responden Menurut Kelompok Umur Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2021

NO	UMUR RESPONDEN	TOTAL	PERSENTASE
1	≤27 tahun	197	20.08%
2	28-40 tahun	374	38.12%
3	41-53 tahun	259	26.40%
4	54-66 tahun	130	13.25%
5	≥67 tahun	21	2.14%
TOTAL		981	100.00%

Sumber: data primer

Pada tabel 4, distribusi menurut kelompok umur terbanyak adalah di kelompok umur 28-40 tahun yaitu sebanyak 374 responden atau 38.12% dan yang paling sedikit adalah kelompok umur ≥67 tahun yaitu sebanyak 21 responden atau 2.14%.



Grafik 4 Distribusi Responden Menurut Kelompok Umur Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2021

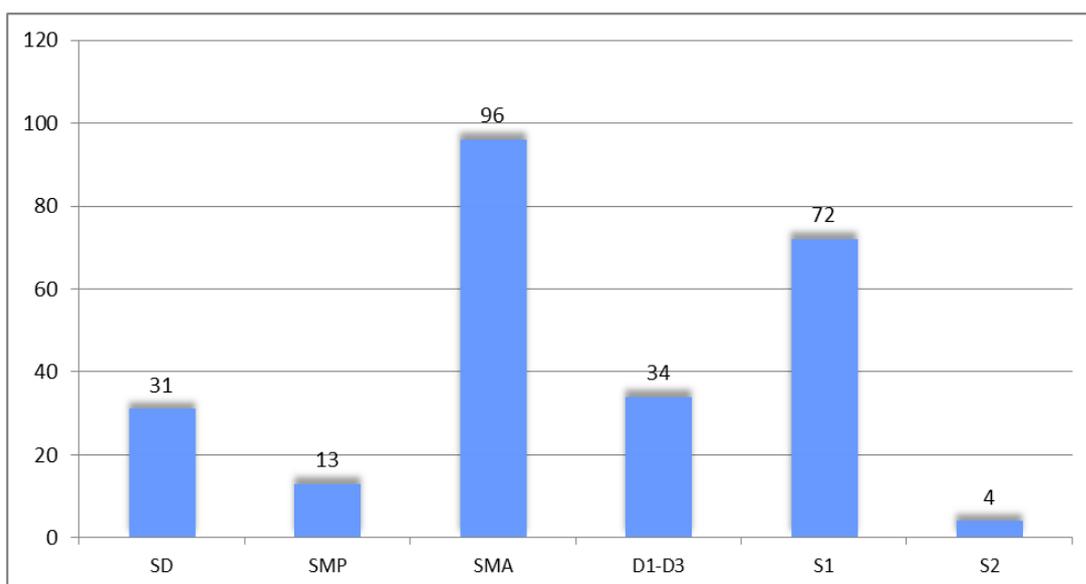
3. Pendidikan

Tabel 5 Distribusi Responden Menurut Pendidikan Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Triwulan IV 2021

NO	PENDIDIKAN	TOTAL	PERSENTASE
1	SD	31	12.40%
2	SMP	13	5.20%
3	SMA	96	38.40%
4	D1-D3	34	13.60%
5	S1	72	28.80%
6	S2	4	1.60%
TOTAL		250	100.00%

Sumber: data primer

Pada tabel 5 dapat dilihat, responden terbanyak adalah dengan tingkat pendidikan SMA yaitu sebanyak 96 responden atau 38.40% dan yang paling sedikit responden dengan tingkat pendidikan S2 yaitu sebanyak 4 responden atau 1.60%.



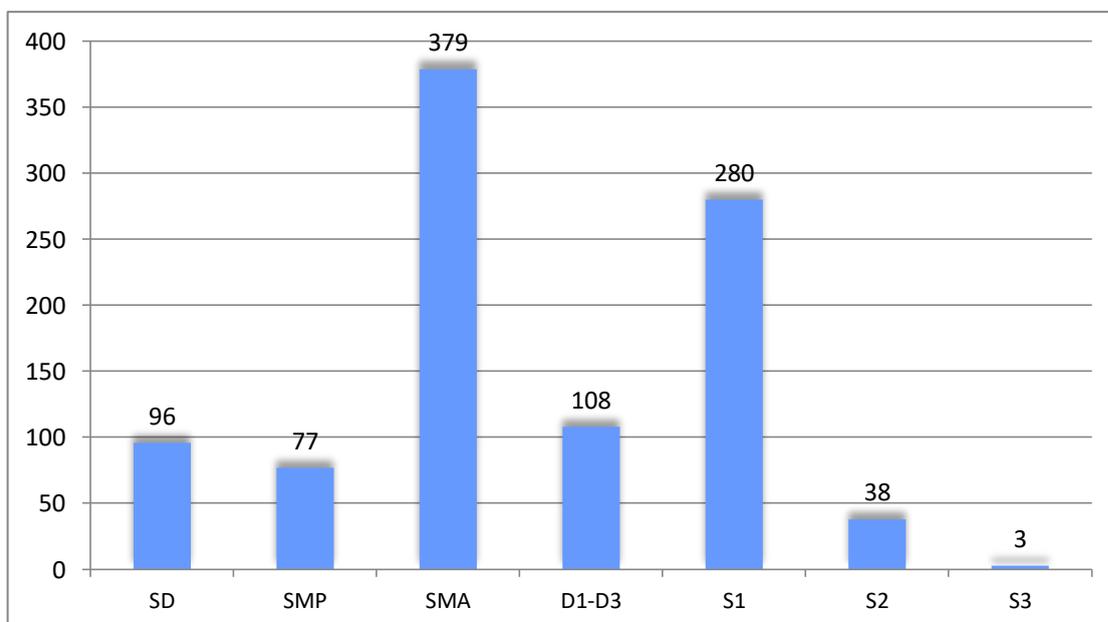
Grafik 5 Distribusi Responden Menurut Pendidikan Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Triwulan IV 2021

Tabel 6 Distribusi Responden Menurut Pendidikan Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2021

NO	PENDIDIKAN	TOTAL	PERSENTASE
1	SD	96	9.79%
2	SMP	77	7.85%
3	SMA	379	38.63%
4	D1-D3	108	11.01%
5	S1	280	28.54%
6	S2	38	3.87%
7	S3	3	0.31%
TOTAL		981	100.0%

Sumber: data primer

Pada tabel 6 dapat dilihat, responden terbanyak adalah dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 379 responden atau 38.63% dan yang paling sedikit responden dengan tingkat pendidikan S3 yaitu sebanyak 3 responden atau 0.31%.



Grafik 6 Distribusi Responden Menurut Pendidikan Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2021

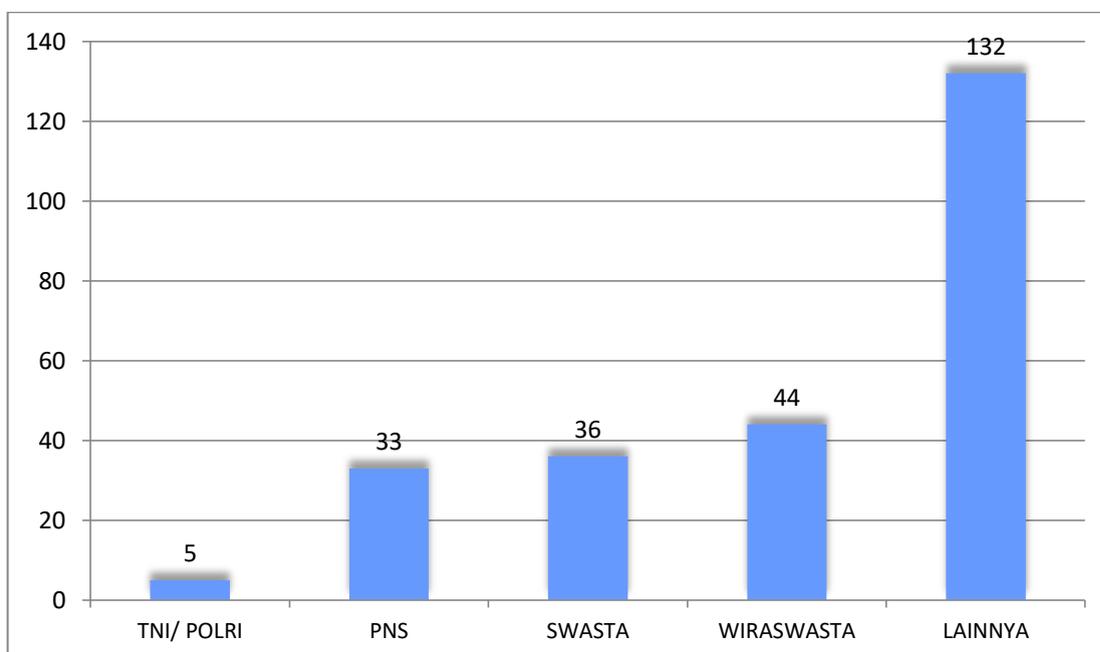
4. Pekerjaan

Tabel 7 Distribusi Responden Menurut Pekerjaan Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Triwulan IV 2021

NO	PEKERJAAN	TOTAL	PERSENTASE
1	TNI/ POLRI	5	2.00%
2	PNS	33	13.20%
3	SWASTA	36	14.40%
4	WIRASWASTA	44	17.60%
5	LAINNYA	132	52.80%
TOTAL		250	100.00%

Sumber : data primer

Dari tabel 7 didapatkan bahwa distribusi responden paling banyak pada kategori lainnya sebanyak 132 responden atau 52.80% dan yang paling sedikit adalah TNI/ POLRI sebanyak 5 responden atau 2.00%.



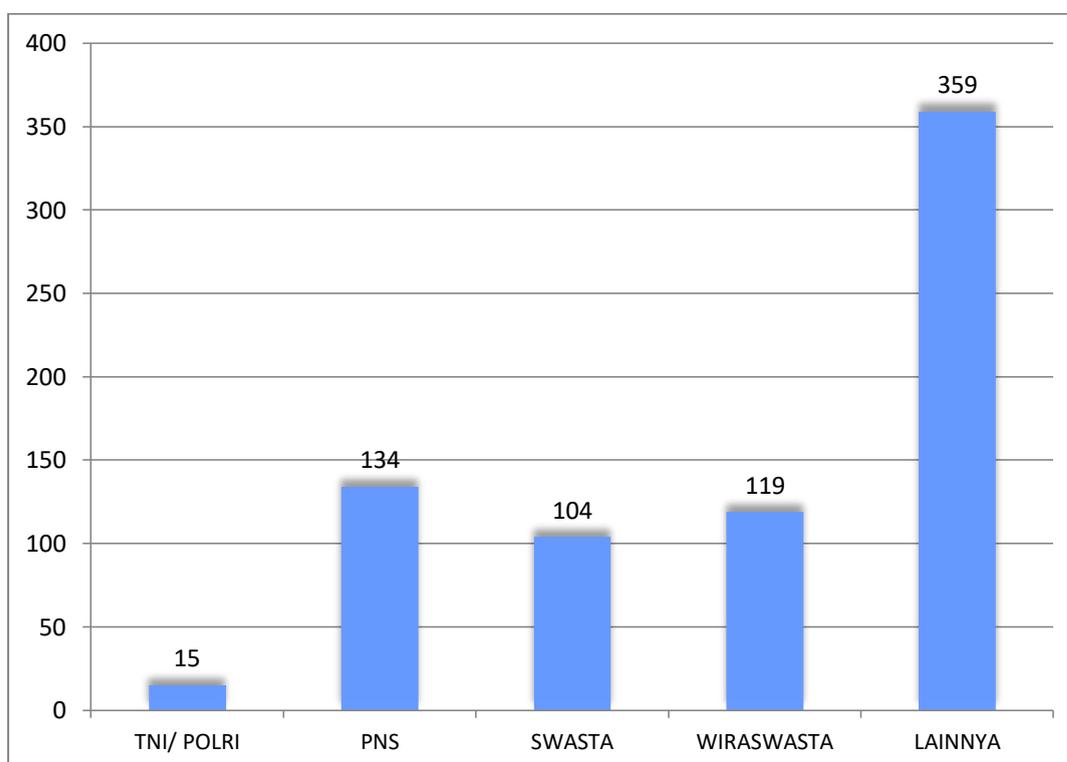
Grafik 7 Distribusi Responden Menurut Pekerjaan Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Triwulan IV 2021

Tabel 8 Distribusi Responden Menurut Pekerjaan Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2021

NO	PEKERJAAN	TOTAL	PERSENTASE
1	TNI/ POLRI	20	2.04%
2	PNS	167	17.02%
3	SWASTA	140	14.27%
4	WIRASWASTA	163	16.62%
5	LAINNYA	491	50.05%
TOTAL		981	100.00%

Sumber : data primer

Dari tabel 8 didapatkan bahwa distribusi responden paling banyak pada kategori lainnya sebanyak 491 responden atau 50.05% dan yang paling sedikit adalah TNI/ POLRI sebanyak 20 responden atau 2.04%.



Grafik 8 Distribusi Responden Menurut Pekerjaan Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2021

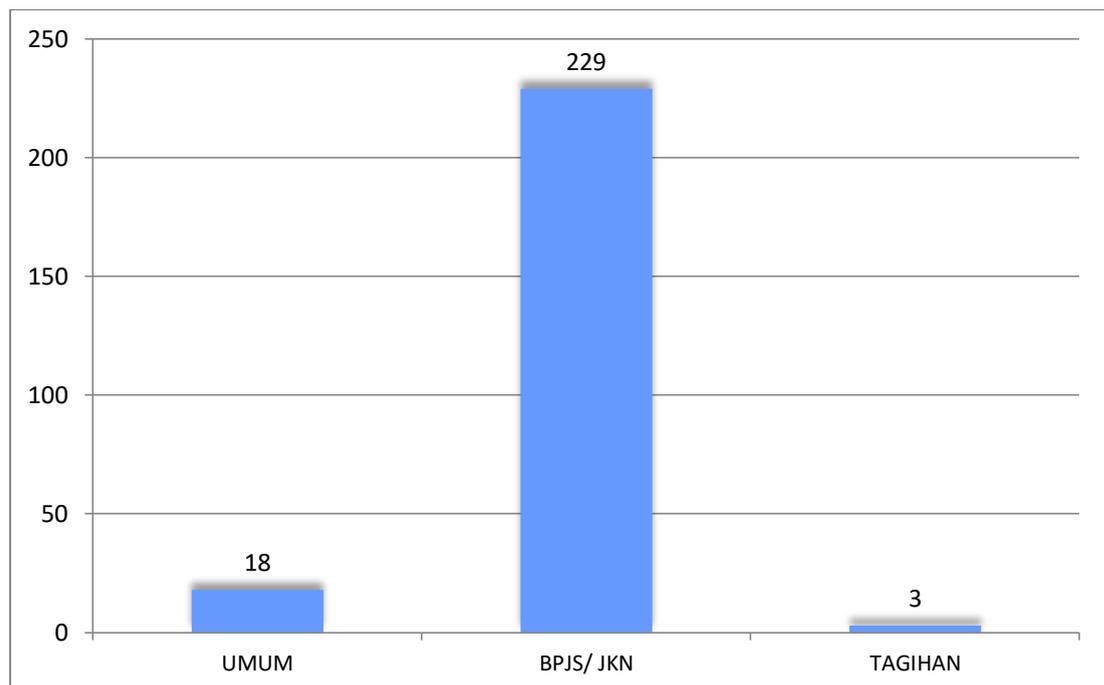
5. Jenis Pembayaran

Tabel 9 Distribusi Responden Menurut Jenis Pembayaran Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Triwulan IV 2021

NO	JENIS PEMBAYARAN	TOTAL	PERSENTASE
1	UMUM	18	7.20%
2	BPJS/ JKN	229	91.60%
3	TAGIHAN	3	1.20%
TOTAL		250	100.00%

Sumber : data primer

Dari tabel 9 didapatkan bahwa distribusi responden paling banyak pada kategori jenis pembayaran BPJS/ JKN sebanyak 229 responden atau 91.60% dan yang paling sedikit adalah jenis pembayaran Tagihan sebanyak 3 responden atau 1.20%.



Grafik 9 Distribusi Responden Menurut Jenis Pembayaran Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Triwulan IV 2021

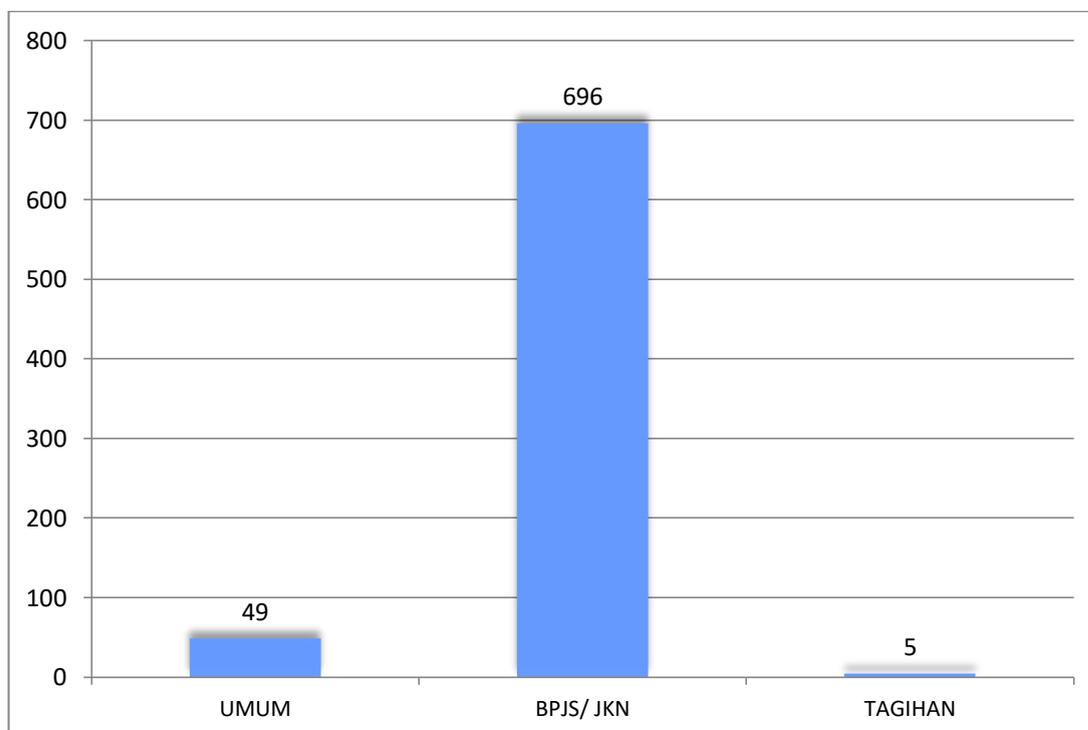
Untuk data Tahun 2021, karena kategori Jenis Pembayaran baru ada di kuesioner Triwulan II maka data yang ditampilkan adalah data Triwulan II, Triwulan III dan Triwulan IV 2021.

Tabel 10 Distribusi Responden Menurut Jenis Pembayaran Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2021

NO	JENIS PEMBAYARAN	TOTAL	PERSENTASE
1	UMUM	49	6.53%
2	BPJS/ JKN	696	92.80%
3	TAGIHAN	5	0.67%
TOTAL		750	100.00%

Sumber : data primer

Dari tabel 9 didapatkan bahwa distribusi responden paling banyak pada kategori jenis pembayaran BPJS/ JKN sebanyak 696 responden atau 92.80% dan yang paling sedikit adalah jenis pembayaran Tagihan sebanyak 5 responden atau 0.67%.



Grafik 10 Distribusi Responden Menurut Jenis Pembayaran Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2021

B. Indeks Kepuasan

1. Instalasi Rawat Jalan

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pada Instalasi Rawat Jalan (Poliklinik 1, Poliklinik 2 dan Hemodialisa) yang dilakukan pada 25 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 11 Indeks Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Triwulan IV 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.28	0.36
2	Prosedur	3.28	0.36
3	Waktu	3.28	0.36
4	Biaya	3.32	0.37
5	Produk layanan	3.36	0.37
6	Kompetensi petugas	3.48	0.38
7	Perilaku pelaksana	3.48	0.38
8	Penanganan pengaduan	3.44	0.38
9	Sarana dan prasarana	3.40	0.37
TOTAL NILAI INDEKS		3.34	
IKM UNIT PELAYANAN		83.38	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Pada tabel 11, indeks kepuasan Instalasi Rawat Jalan Triwulan IV 2021 adalah 83.38 dengan mutu pelayanan pada kategori B (baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur keenam dan ketujuh yaitu kompetensi petugas dan perilaku pelaksana (3.48). Sedangkan unsur yang terendah ada pada unsur pertama, kedua dan ketiga yaitu persyaratan, prosedur dan waktu (3.28).

Untuk nilai Tahun 2021 berdasarkan pada survey yang telah dilakukan pada Instalasi Rawat Jalan (Poliklinik 1, Poliklinik 2 dan Hemodialisa) yang dilakukan pada 110 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 12 Indeks Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.24	0.36
2	Prosedur	3.20	0.35
3	Waktu	3.18	0.35
4	Biaya	3.24	0.36
5	Produk layanan	3.24	0.36
6	Kompetensi petugas	3.31	0.36
7	Perilaku pelaksana	3.34	0.37
8	Penanganan pengaduan	3.31	0.36
9	Sarana dan prasarana	3.39	0.37
TOTAL NILAI INDEKS		3.24	
IKM UNIT PELAYANAN		80.95	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Pada tabel 12, indeks kepuasan Instalasi Rawat Jalan Tahun 2021 adalah 80.95 dengan mutu pelayanan pada kategori B (baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur kesembilan yaitu sarana dan prasarana (3.39). Sedangkan unsur ketiga yaitu waktu merupakan unsur yang terendah (3.18).

2. Instalasi Rawat Inap

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pada Instalasi Rawat Inap (Lontara 1, Lontara 3, Lontara 4 dan Lontara 5) yang dilakukan pada 40 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 13 Indeks Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Triwulan IV 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.33	0.37
2	Prosedur	3.20	0.35
3	Waktu	3.45	0.38
4	Biaya	3.60	0.40
5	Produk layanan	3.70	0.41
6	Kompetensi petugas	3.80	0.42
7	Perilaku pelaksana	3.85	0.42
8	Penanganan pengaduan	3.65	0.40
9	Sarana dan prasarana	3.73	0.41
TOTAL NILAI INDEKS		3.55	
IKM UNIT PELAYANAN		88.83	
MUTU PELAYANAN		A	
KINERJA UNIT PELAYANAN		SANGAT BAIK	

Pada tabel 13, indeks kepuasan Instalasi Rawat Inap Triwulan IV 2021 adalah 88.83 dengan mutu pelayanan pada kategori A (sangat baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur ketujuh yaitu perilaku pelaksana (3.85). Sedangkan unsur kedua yaitu prosedur merupakan unsur yang terendah (3.20).

Untuk nilai Tahun 2021 berdasarkan pada survey yang telah dilakukan pada Instalasi Rawat Inap (Lontara 1, Lontara 3, Lontara 4 dan Lontara 5) yang dilakukan pada 162 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 14 Indeks Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.40	0.37
2	Prosedur	3.38	0.37
3	Waktu	3.51	0.39
4	Biaya	3.56	0.39
5	Produk layanan	3.59	0.40
6	Kompetensi petugas	3.73	0.41
7	Perilaku pelaksana	3.73	0.41
8	Penanganan pengaduan	3.60	0.40
9	Sarana dan prasarana	3.67	0.40
TOTAL NILAI INDEKS		3.54	
IKM UNIT PELAYANAN		88.44	
MUTU PELAYANAN		A	
KINERJA UNIT PELAYANAN		SANGAT BAIK	

Pada tabel 14, indeks kepuasan Instalasi Rawat Inap Tahun 2021 adalah 88.44 dengan mutu pelayanan pada kategori A (sangat baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur keenam dan ketujuh yaitu kompetensi petugas dan perilaku pelaksana (3.73). Sedangkan unsur kedua yaitu prosedur (3.38).

3. Instalasi Pelayanan Ibu dan Anak

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pada Instalasi Pelayanan Ibu dan Anak (Poli Pelayanan Kandungan dan Kebidanan, Kesehatan Anak, Pinang 1, Pinang 2 serta Perawatan Intensif Anak (NICU dan PICU)) yang dilakukan pada 37 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 15 Indeks Kepuasan Pasien Instalasi Pelayanan Ibu dan Anak RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Triwulan IV 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.38	0.37
2	Prosedur	3.46	0.38
3	Waktu	3.68	0.40
4	Biaya	3.65	0.40
5	Produk layanan	3.59	0.40
6	Kompetensi petugas	3.78	0.42
7	Perilaku pelaksana	3.68	0.40
8	Penanganan pengaduan	3.76	0.41
9	Sarana dan prasarana	3.78	0.42
TOTAL NILAI INDEKS		3.60	
IKM UNIT PELAYANAN		90.08	
MUTU PELAYANAN		A	
KINERJA UNIT PELAYANAN		SANGAT BAIK	

Pada tabel 15, indeks kepuasan Instalasi Pelayanan Ibu dan Anak Triwulan IV 2021 adalah 90.08 dengan mutu pelayanan pada kategori A (sangat baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur keenam dan kesembilan yaitu kompetensi petugas serta sarana dan pra sarana (3.78). Sedangkan unsur pertama yaitu persyaratan merupakan unsur yang terendah (3.38).

Untuk nilai Tahun 2021 berdasarkan pada survey yang telah dilakukan pada Instalasi Pelayanan Ibu dan Anak (Poli Pelayanan Kandungan dan Kebidanan, Kesehatan Anak, Pinang 1, Pinang 2 serta Perawatan Intensif Anak (NICU dan PICU)) yang dilakukan pada 148 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 16 Indeks Kepuasan Pasien Instalasi Pelayanan Ibu dan Anak RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.34	0.37
2	Prosedur	3.32	0.36
3	Waktu	3.49	0.38
4	Biaya	3.43	0.38
5	Produk layanan	3.41	0.38
6	Kompetensi petugas	3.58	0.39
7	Perilaku pelaksana	3.51	0.39
8	Penanganan pengaduan	3.55	0.39
9	Sarana dan prasarana	3.54	0.39
TOTAL NILAI INDEKS		3.43	
IKM UNIT PELAYANAN		85.68	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Pada tabel 16, indeks kepuasan Instalasi Pelayanan Ibu dan Anak Tahun 2021 adalah 85.68 dengan mutu pelayanan pada kategori B (baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur keenam yaitu kompetensi petugas (3.58). Sedangkan unsur kedua yaitu prosedur merupakan unsur yang terendah (3.32).

4. Instalasi Pelayanan Privat

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pada Instalasi Pelayanan Privat (Poli Pelayanan Eksekutif dan Medical Check Up (MCU), Perawatan PCC dan Perawatan Palem) yang dilakukan pada 31 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 17 Indeks Kepuasan Pasien Instalasi Pelayanan Privat RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Triwulan IV 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.26	0.36
2	Prosedur	3.26	0.36
3	Waktu	3.48	0.38
4	Biaya	3.39	0.37
5	Produk layanan	3.42	0.38
6	Kompetensi petugas	3.45	0.38
7	Perilaku pelaksana	3.74	0.41
8	Penanganan pengaduan	3.42	0.38
9	Sarana dan prasarana	3.55	0.39
TOTAL NILAI INDEKS		3.41	
IKM UNIT PELAYANAN		85.16	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Pada tabel 17, indeks kepuasan Instalasi Pelayanan Privat Triwulan IV 2021 adalah 85.16 dengan mutu pelayanan pada kategori B (baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur ketujuh yaitu perilaku pelaksana (3.74). Sedangkan unsur pertama dan kedua yaitu persyaratan dan prosedur merupakan unsur yang terendah (3.26).

Untuk nilai Tahun 2021 berdasarkan pada survey yang telah dilakukan pada Instalasi Pelayanan Privat (Poli Pelayanan Eksekutif dan Medical Check Up (MCU), Perawatan PCC dan dan Perawatan Palem) yang dilakukan pada 142 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 18 Indeks Kepuasan Pasien Instalasi Pelayanan Privat RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.43	0.38
2	Prosedur	3.44	0.38
3	Waktu	3.60	0.40
4	Biaya	3.56	0.39
5	Produk layanan	3.62	0.40
6	Kompetensi petugas	3.68	0.41
7	Perilaku pelaksana	3.82	0.42
8	Penanganan pengaduan	3.64	0.40
9	Sarana dan prasarana	3.70	0.41
TOTAL NILAI INDEKS		3.57	
IKM UNIT PELAYANAN		89.36	
MUTU PELAYANAN		A	
KINERJA UNIT PELAYANAN		SANGAT BAIK	

Pada tabel 18, indeks kepuasan Instalasi Pelayanan Privat Tahun 2021 adalah 89.36 dengan mutu pelayanan pada kategori A (sangat baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur ketujuh yaitu perilaku pelaksana (3.82). Sedangkan unsur pertama yaitu persyaratan untuk mendapat pelayanan merupakan unsur yang terendah (3.43).

5. Instalasi Pelayanan Pusat Jantung Terpadu

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pada Instalasi Pelayanan Pusat Jantung Terpadu (Poli dan Tindakan Non Invasif Jantung, Perawatan Intensif, Perawatan Jantung dan Non Jantung) yang dilakukan pada 35 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 19 Indeks Kepuasan Pasien Instalasi Pelayanan Pusat Jantung Terpadu RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Triwulan IV 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.77	0.41
2	Prosedur	3.69	0.41
3	Waktu	3.69	0.41
4	Biaya	3.71	0.41
5	Produk layanan	3.74	0.41
6	Kompetensi petugas	3.89	0.43
7	Perilaku pelaksana	3.91	0.43
8	Penanganan pengaduan	3.89	0.43
9	Sarana dan prasarana	3.86	0.42
TOTAL NILAI INDEKS		3.76	
IKM UNIT PELAYANAN		93.89	
MUTU PELAYANAN		A	
KINERJA UNIT PELAYANAN		SANGAT BAIK	

Pada tabel 19, indeks kepuasan Instalasi Pelayanan Pusat Jantung Terpadu Triwulan IV 2021 adalah 93.89 dengan mutu pelayanan pada kategori A (sangat baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur ketujuh yaitu perilaku pelaksana (3.91). Sedangkan unsur kedua yaitu prosedur merupakan unsur yang terendah (3.69).

Untuk nilai Tahun 2021 berdasarkan pada survey yang telah dilakukan pada Instalasi Pelayanan Pusat Jantung Terpadu (Poli dan Tindakan Non Invasif Jantung, Perawatan Intensif, Perawatan Jantung dan Non Jantung) yang dilakukan pada 120 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 20 Indeks Kepuasan Pasien Instalasi Pelayanan Pusat Jantung Terpadu RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.48	0.38
2	Prosedur	3.39	0.37
3	Waktu	3.51	0.39
4	Biaya	3.61	0.40
5	Produk layanan	3.57	0.39
6	Kompetensi petugas	3.68	0.41
7	Perilaku pelaksana	3.68	0.40
8	Penanganan pengaduan	3.62	0.40
9	Sarana dan prasarana	3.63	0.40
TOTAL NILAI INDEKS		3.54	
IKM UNIT PELAYANAN		88.41	
MUTU PELAYANAN		A	
KINERJA UNIT PELAYANAN		SANGAT BAIK	

Pada tabel 20, indeks kepuasan Instalasi Pelayanan Pusat Jantung Terpadu Tahun 2021 adalah 88.41 dengan mutu pelayanan pada kategori A (sangat baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur keenam dan ketujuh yaitu kompetensi petugas dan perilaku pelaksana (3.68). Sedangkan unsur kedua yaitu prosedur merupakan unsur yang terendah (3.39).

6. Instalasi Pusat Pelayanan Penyakit Saraf (Otak)

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pada Instalasi Pelayanan Penyakit Saraf (Perawatan Sawit serta Perawatan *High Care Unit* (HCU) Penyakit Saraf dan Bedah Saraf) yang dilakukan pada 26 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 21 Indeks Kepuasan Pasien Instalasi Pusat Pelayanan Penyakit Saraf RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Triwulan IV 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.77	0.41
2	Prosedur	3.65	0.40
3	Waktu	3.73	0.41
4	Biaya	3.81	0.42
5	Produk layanan	3.73	0.41
6	Kompetensi petugas	3.85	0.42
7	Perilaku pelaksana	3.81	0.42
8	Penanganan pengaduan	3.73	0.41
9	Sarana dan prasarana	3.77	0.41
TOTAL NILAI INDEKS		3.72	
IKM UNIT PELAYANAN		93.08	
MUTU PELAYANAN		A	
KINERJA UNIT PELAYANAN		SANGAT BAIK	

Pada tabel 21, indeks kepuasan Instalasi Pusat Pelayanan Penyakit Saraf Triwulan IV 2021 adalah 93.08 dengan mutu pelayanan pada kategori A (sangat baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur keenam (3.85). Sedangkan unsur kedua yaitu prosedur atau urutan pelayanan merupakan unsur yang terendah (3.65).

Untuk nilai Tahun 2021 berdasarkan pada survey yang telah dilakukan pada Instalasi Pelayanan Penyakit Saraf (Perawatan Sawit serta Perawatan *High Care Unit (HCU)* Penyakit Saraf dan Bedah Saraf) yang dilakukan pada 96 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 22 Indeks Kepuasan Pasien Instalasi Pusat Pelayanan Penyakit Saraf RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.49	0.38
2	Prosedur	3.43	0.38
3	Waktu	3.56	0.39
4	Biaya	3.49	0.38
5	Produk layanan	3.54	0.39
6	Kompetensi petugas	3.68	0.40
7	Perilaku pelaksana	3.66	0.40
8	Penanganan pengaduan	3.59	0.40
9	Sarana dan prasarana	3.66	0.40
TOTAL NILAI INDEKS		3.53	
IKM UNIT PELAYANAN		88.26	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Pada tabel 22, indeks kepuasan Instalasi Pusat Pelayanan Penyakit Saraf Tahun 2021 adalah 88.26 dengan mutu pelayanan pada kategori B (baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur keenam yaitu kompetensi petugas (3.68). Sedangkan unsur kedua yaitu prosedur merupakan unsur yang terendah (3.43).

7. Instalasi Laboratorium

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pada Instalasi Laboratorium (Laboratorium Patologi Klinik) yang dilakukan pada 16 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 23 Indeks Kepuasan Pasien Instalasi Laboratorium RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Triwulan IV 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.06	0.34
2	Prosedur	2.99	0.33
3	Waktu	3.00	0.33
4	Biaya	3.22	0.35
5	Produk layanan	3.17	0.35
6	Kompetensi petugas	3.13	0.34
7	Perilaku pelaksana	3.26	0.36
8	Penanganan pengaduan	3.26	0.36
9	Sarana dan prasarana	3.31	0.36
TOTAL NILAI INDEKS		3.13	
IKM UNIT PELAYANAN		78.13	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Pada tabel 23, indeks kepuasan Instalasi Laboratorium Triwulan IV 2021 adalah 78.13 dengan mutu pelayanan pada kategori B (baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur kesembilan yaitu sarana dan prasarana (3.31). Sedangkan unsur kedua yaitu prosedur merupakan unsur yang terendah (2.99).

Untuk nilai Tahun 2021 berdasarkan pada survey yang telah dilakukan pada Instalasi Laboratorium (Laboratorium Patologi Klinik) yang dilakukan pada 63 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 24 Indeks Kepuasan Pasien Instalasi Laboratorium RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.32	0.36
2	Prosedur	3.33	0.37
3	Waktu	3.43	0.38
4	Biaya	3.49	0.38
5	Produk layanan	3.48	0.38
6	Kompetensi petugas	3.41	0.38
7	Perilaku pelaksana	3.52	0.39
8	Penanganan pengaduan	3.52	0.39
9	Sarana dan prasarana	3.54	0.39
TOTAL NILAI INDEKS		3.42	
IKM UNIT PELAYANAN		85.38	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Pada tabel 24, indeks kepuasan Instalasi Laboratorium Tahun 2021 adalah 85.38 dengan mutu pelayanan pada kategori B (baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur kesembilan yaitu sarana dan prasarana (3.54). Sedangkan unsur pertama yaitu persyaratan merupakan unsur yang terendah (3.32).

8. Instalasi Farmasi

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pada Instalasi Farmasi (Depo di pelayanan rawat jalan maupun rawat inap) yang dilakukan pada 20 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 25 Indeks Kepuasan Pasien Instalasi Farmasi RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Triwulan IV 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.40	0.37
2	Prosedur	3.45	0.38
3	Waktu	3.00	0.33
4	Biaya	3.30	0.36
5	Produk layanan	3.35	0.37
6	Kompetensi petugas	3.30	0.36
7	Perilaku pelaksana	3.15	0.35
8	Penanganan pengaduan	3.45	0.38
9	Sarana dan prasarana	3.55	0.39
TOTAL NILAI INDEKS		3.29	
IKM UNIT PELAYANAN		82.36	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Pada tabel 25, indeks kepuasan Instalasi Farmasi Triwulan IV 2021 adalah 82.36 dengan mutu pelayanan pada kategori B (baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur kesembilan yaitu sarana dan prasarana (3.55). Sedangkan unsur ketiga yaitu waktu merupakan unsur terendah (3.00).

Untuk nilai Tahun 2021 berdasarkan pada survey yang telah dilakukan pada Instalasi Farmasi (Depo di pelayanan rawat jalan maupun rawat inap) yang dilakukan pada 80 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 26 Indeks Kepuasan Pasien Instalasi Farmasi RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.16	0.35
2	Prosedur	3.19	0.35
3	Waktu	3.11	0.34
4	Biaya	3.23	0.35
5	Produk layanan	3.20	0.35
6	Kompetensi petugas	3.21	0.35
7	Perilaku pelaksana	3.23	0.35
8	Penanganan pengaduan	3.18	0.35
9	Sarana dan prasarana	3.24	0.36
TOTAL NILAI INDEKS		3.16	
IKM UNIT PELAYANAN		79.03	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Pada tabel 26, indeks kepuasan Instalasi Farmasi Tahun 2021 adalah 79.03 dengan mutu pelayanan pada kategori B (baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur kesembilan yaitu sarana dan prasarana (3.24). Sedangkan unsur ketiga dan yaitu waktu merupakan unsur yang terendah (3.11).

9. Instalasi Radiologi dan Radioterapi

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pada Instalasi Radiologi dan Radioterapi (Pelayanan Radiodiagnostik dan Radiologi Intervensi serta Pelayanan Radioterapi) yang dilakukan pada 20 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 27 Indeks Kepuasan Pasien Instalasi Radiologi dan Radioterapi RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Triwulan IV 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.40	0.37
2	Prosedur	3.40	0.37
3	Waktu	3.65	0.40
4	Biaya	3.25	0.36
5	Produk layanan	3.45	0.38
6	Kompetensi petugas	3.55	0.39
7	Perilaku pelaksana	3.55	0.39
8	Penanganan pengaduan	3.60	0.40
9	Sarana dan prasarana	3.55	0.39
TOTAL NILAI INDEKS		3.45	
IKM UNIT PELAYANAN		86.35	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Pada tabel 27, indeks kepuasan Instalasi Radiologi dan Radioterapi Triwulan IV 2021 adalah 86.35 dengan mutu pelayanan pada kategori B (baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur ketiga yaitu waktu (3.65). Sedangkan unsur keempat yaitu biaya merupakan unsur yang terendah (3.25).

Untuk Tahun 2021, berdasarkan pada survey yang telah dilakukan pada Instalasi Radiologi dan Radioterapi (Pelayanan Radiodiagnostik dan Radiologi Intervensi serta Pelayanan Radioterapi) yang dilakukan pada 60 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 28 Indeks Kepuasan Pasien Instalasi Radiologi dan Radioterapi RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.02	0.33
2	Prosedur	3.13	0.34
3	Waktu	3.27	0.36
4	Biaya	2.87	0.32
5	Produk layanan	3.22	0.35
6	Kompetensi petugas	3.30	0.36
7	Perilaku pelaksana	3.32	0.36
8	Penanganan pengaduan	3.33	0.37
9	Sarana dan prasarana	3.37	0.37
TOTAL NILAI INDEKS		3.17	
IKM UNIT PELAYANAN		79.25	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Pada tabel 28, indeks kepuasan Instalasi Radiologi dan Radioterapi Tahun 2021 adalah 79.25 dengan mutu pelayanan pada kategori B (baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur kesembilan yaitu sarana dan prasarana (3.37). Sedangkan unsur keempat yaitu biaya merupakan unsur yang terendah (2.87).

10. Gabungan per Instalasi

Berdasarkan survey yang dilakukan pada 250 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 29 Indeks Kepuasan Pasien per Instalasi RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Triwulan IV 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	INSTALASI RAWAT JALAN	INSTALASI RAWAT INAP	INSTALASI PELAYANAN IBU DAN ANAK	INSTALASI PELAYANAN PRIVAT	INSTALASI PUSAT PELAYANAN JANTUNG TERPADU	INSTALASI PUSAT PELAYANAN PENYAKIT SARAF	INSTALASI LABORATORIUM	INSTALASI FARMASI	INSTALASI RADIOLOGI DAN RADIOTERAPI
1	Persyaratan	3.28	3.33	3.38	3.26	3.77	3.77	3.06	3.40	3.40
2	Prosedur	3.28	3.20	3.46	3.26	3.69	3.65	2.99	3.45	3.40
3	Waktu	3.28	3.45	3.68	3.48	3.69	3.73	3.00	3.00	3.65
4	Biaya	3.32	3.60	3.65	3.39	3.71	3.81	3.22	3.30	3.25
5	Produk layanan	3.36	3.70	3.59	3.42	3.74	3.73	3.17	3.35	3.45
6	Kompetensi petugas	3.48	3.80	3.78	3.45	3.89	3.85	3.13	3.30	3.55
7	Perilaku pelaksana	3.48	3.85	3.68	3.74	3.91	3.81	3.26	3.15	3.55
8	Penanganan pengaduan	3.44	3.65	3.76	3.42	3.89	3.73	3.26	3.45	3.60
9	Sarana dan prasarana	3.40	3.73	3.78	3.55	3.86	3.77	3.31	3.55	3.55
TOTAL NILAI INDEKS		3.34	3.55	3.60	3.41	3.76	3.72	3.13	3.29	3.45
IKM UNIT PELAYANAN		83.38	88.83	90.08	85.16	93.89	93.08	78.13	82.36	86.35
MUTU PELAYANAN		B	A	A	B	A	A	B	B	B
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK	BAIK	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK	BAIK	BAIK	BAIK

Pada tabel 29, dapat dilihat perbandingan nilai rata-rata unsur pelayanan per instalasi dan kinerja per unit pelayanan. Nilai IKM tertinggi pada Instalasi Pusat Pelayanan Jantung Terpadu yaitu (93.89). Sedangkan nilai terendah pada Instalasi Laboratorium (78.13).

Berdasarkan unsur-unsur pelayanan:

- 1) Persyaratan. Nilai tertinggi di Instalasi Pusat Pelayanan Jantung Terpadu dan Instalasi Pusat Pelayanan Penyakit Saraf (3.77), sedangkan nilai terendah di Instalasi Laboratorium (3.06).
- 2) Prosedur. Nilai tertinggi di Instalasi Pusat Pelayanan Jantung Terpadu (3.69), sedangkan nilai terendah di Instalasi Laboratorium (2.99).
- 3) Waktu. Nilai tertinggi di Instalasi Pusat Pelayanan Penyakit Saraf (3.73), sedangkan nilai terendah di Instalasi Laboratorium serta Instalasi Radiologi dan Radioterapi (3.00).
- 4) Biaya. Nilai tertinggi di Instalasi Pusat Pelayanan Penyakit Saraf (3.81), sedangkan nilai terendah di Instalasi Laboratorium (3.22).
- 5) Produk layanan. Nilai tertinggi di Instalasi Pusat Pelayanan Jantung Terpadu (3.74), sedangkan nilai terendah di Instalasi Laboratorium (3.17).
- 6) Kompetensi petugas. Nilai tertinggi di Instalasi Pusat Pelayanan Jantung Terpadu (3.89), sedangkan nilai terendah di Instalasi Laboratorium (3.13).
- 7) Perilaku pelaksana. Nilai tertinggi di Instalasi Pusat Pelayanan Jantung Terpadu (3.91), sedangkan nilai terendah di Instalasi Farmasi (3.15).
- 8) Penanganan pengaduan. Nilai tertinggi di Instalasi Pusat Pelayanan Jantung Terpadu (3.89), sedangkan nilai terendah di Instalasi Laboratorium (3.26).
- 9) Sarana dan prasarana. Nilai tertinggi di Instalasi Pusat Pelayanan Jantung Terpadu (3.86), sedangkan nilai terendah di Instalasi Laboratorium (3.31).

Untuk nilai Tahun 2021 berdasarkan survey yang dilakukan pada 981 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 30 Indeks Kepuasan Pasien per Instalasi RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	INSTALASI RAWAT JALAN	INSTALASI RAWAT INAP	INSTALASI PELAYANAN IBU DAN ANAK	INSTALASI PELAYANAN PRIVAT	INSTALASI PUSAT PELAYANAN JANTUNG TERPADU	INSTALASI PUSAT PELAYANAN PENYAKIT SARAF	INSTALASI LABORATORIUM	INSTALASI FARMASI	INSTALASI RADIOLOGI DAN RADIOTERAPI
1	Persyaratan	3.24	3.40	3.34	3.43	3.48	3.49	3.32	3.16	3.02
2	Prosedur	3.20	3.38	3.32	3.44	3.39	3.43	3.33	3.19	3.13
3	Waktu	3.18	3.51	3.49	3.60	3.51	3.56	3.43	3.11	3.27
4	Biaya	3.24	3.56	3.43	3.56	3.61	3.49	3.49	3.23	2.87
5	Produk layanan	3.24	3.59	3.41	3.62	3.57	3.54	3.48	3.20	3.22
6	Kompetensi petugas	3.31	3.73	3.58	3.68	3.68	3.68	3.41	3.21	3.30
7	Perilaku pelaksana	3.34	3.73	3.51	3.82	3.68	3.66	3.52	3.23	3.32
8	Penanganan pengaduan	3.31	3.60	3.55	3.64	3.62	3.59	3.52	3.18	3.33
9	Sarana dan prasarana	3.39	3.67	3.54	3.70	3.63	3.66	3.54	3.24	3.37
TOTAL NILAI INDEKS		3.24	3.54	3.43	3.57	3.54	3.53	3.42	3.16	3.17
IKM UNIT PELAYANAN		80.95	88.44	85.68	89.36	88.41	88.26	85.38	79.03	79.25
MUTU PELAYANAN		B	A	B	A	A	B	B	B	B
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	SANGAT BAIK	BAIK	SANGAT BAIK	SANGAT BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK

Pada tabel 30, dapat dilihat perbandingan nilai rata-rata unsur pelayanan per instalasi dan kinerja per unit pelayanan. Nilai IKM tertinggi pada Instalasi Pelayanan Privat (89.36). Sedangkan nilai terendah pada Instalasi Farmasi (79.03).

Berdasarkan unsur-unsur pelayanan:

- 1) Persyaratan. Nilai tertinggi di Instalasi Pusat Pelayanan Penyakit Saraf (3.49), sedangkan nilai terendah di Instalasi Radiologi dan Radioterapi (3.02).
- 2) Prosedur. Nilai tertinggi di Instalasi Pusat Pelayanan Privat (3.44), sedangkan nilai terendah di Instalasi Radiologi dan Radioterapi (3.13).
- 3) Waktu. Nilai tertinggi di Instalasi Pusat Pelayanan Privat (3.60), sedangkan nilai terendah di Instalasi Farmasi (3.11).
- 4) Biaya. Nilai tertinggi di Instalasi Pusat Pelayanan Jantung Terpadu (3.61), sedangkan nilai terendah di Instalasi Radiologi dan Radioterapi (2.87).
- 5) Produk layanan. Nilai tertinggi di Instalasi Pusat Pelayanan Privat (3.62), sedangkan nilai terendah di Instalasi Farmasi (3.20).
- 6) Kompetensi petugas. Nilai tertinggi di Instalasi Rawat Inap (3.73), sedangkan nilai terendah di Instalasi Farmasi dan Instalasi Farmasi (3.21).
- 7) Perilaku pelaksana. Nilai tertinggi di Instalasi Pusat Pelayanan Privat (3.82), sedangkan nilai terendah di Instalasi Farmasi (3.23).
- 8) Penanganan pengaduan. Nilai tertinggi di Instalasi Pusat Pelayanan Privat (3.64), sedangkan nilai terendah di Instalasi Farmasi (3.18).
- 9) Sarana dan prasarana. Nilai tertinggi di Instalasi Pusat Pelayanan Privat (3.70), sedangkan nilai terendah di Instalasi Farmasi (3.24).

11. Pelayanan Rawat Jalan

Tabel 31 Indeks Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Triwulan IV 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.39	0.37
2	Prosedur	3.43	0.38
3	Waktu	3.43	0.38
4	Biaya	3.52	0.39
5	Produk layanan	3.50	0.39
6	Kompetensi petugas	3.63	0.40
7	Perilaku pelaksana	3.63	0.40
8	Penanganan pengaduan	3.59	0.39
9	Sarana dan prasarana	3.54	0.39
TOTAL NILAI INDEKS		3.48	
IKM UNIT PELAYANAN		87.02	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Berdasarkan tabel 31, indeks kepuasan pelayanan rawat jalan Triwulan IV 2021 adalah 87.02 dengan mutu pelayanan pada kategori B (baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur keenam dan ketujuh yaitu kompetensi petugas dan perilaku pelaksana (3.63). Sedangkan unsur pertama yaitu persyaratan merupakan unsur yang terendah (3.39).

Tabel 32 Indeks Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.15	0.35
2	Prosedur	3.16	0.35
3	Waktu	3.09	0.34
4	Biaya	3.18	0.35
5	Produk layanan	3.15	0.35
6	Kompetensi petugas	3.22	0.35
7	Perilaku pelaksana	3.25	0.36
8	Penanganan pengaduan	3.21	0.35
9	Sarana dan prasarana	3.25	0.36
TOTAL NILAI INDEKS		3.15	
IKM UNIT PELAYANAN		78.77	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Berdasarkan tabel 32, indeks kepuasan pelayanan rawat jalan Tahun 2021 adalah 78.77 dengan mutu pelayanan pada kategori B (baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur ketujuh dan kesembilan yaitu perilaku pelaksana serta sarana dan prasarana (3.25). Sedangkan unsur ketiga yaitu waktu pelayanan, merupakan unsur yang terendah (3.09).

12. Pelayanan Rawat Inap

Tabel 33 Indeks Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Inap RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Triwulan IV 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.49	0.38
2	Prosedur	3.41	0.38
3	Waktu	3.61	0.40
4	Biaya	3.62	0.40
5	Produk layanan	3.64	0.40
6	Kompetensi petugas	3.76	0.41
7	Perilaku pelaksana	3.81	0.42
8	Penanganan pengaduan	3.69	0.41
9	Sarana dan prasarana	3.76	0.41
TOTAL NILAI INDEKS		3.61	
IKM UNIT PELAYANAN		90.17	
MUTU PELAYANAN		A	
KINERJA UNIT PELAYANAN		SANGAT BAIK	

Berdasarkan tabel 33, indeks kepuasan pelayanan rawat inap Triwulan IV 2021 adalah 90.17 dengan mutu pelayanan pada kategori A (sangat baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur ketujuh yaitu perilaku pelaksana (3.81). Sedangkan unsur kedua yaitu prosedur merupakan unsur yang terendah (3.41).

Tabel 34 Indeks Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Inap RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.48	0.38
2	Prosedur	3.43	0.38
3	Waktu	3.62	0.40
4	Biaya	3.60	0.40
5	Produk layanan	3.63	0.40
6	Kompetensi petugas	3.76	0.41
7	Perilaku pelaksana	3.77	0.41
8	Penanganan pengaduan	3.68	0.41
9	Sarana dan prasarana	3.73	0.41
TOTAL NILAI INDEKS		3.60	
IKM UNIT PELAYANAN		89.92	
MUTU PELAYANAN		A	
KINERJA UNIT PELAYANAN		SANGAT BAIK	

Berdasarkan tabel 34, indeks kepuasan pelayanan rawat inap Tahun 2021 adalah 89.92 dengan mutu pelayanan pada kategori A (sangat baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur ketujuh yaitu perilaku pelaksana (3.77). Sedangkan unsur kedua yaitu prosedur merupakan unsur yang terendah (3.43).

13. Pelayanan Penunjang

Tabel 35 Indeks Kepuasan Pasien Pelayanan Penunjang RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Triwulan IV 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.30	0.36
2	Prosedur	3.34	0.37
3	Waktu	3.23	0.36
4	Biaya	3.23	0.36
5	Produk layanan	3.30	0.36
6	Kompetensi petugas	3.32	0.37
7	Perilaku pelaksana	3.29	0.36
8	Penanganan pengaduan	3.41	0.38
9	Sarana dan prasarana	3.43	0.38
TOTAL NILAI INDEKS		3.28	
IKM UNIT PELAYANAN		82.11	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Berdasarkan tabel 35, indeks kepuasan pelayanan penunjang Triwulan IV 2021 adalah 82.11 dengan mutu pelayanan pada kategori B (baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur kesembilan yaitu sarana dan prasarana (3.43). Sedangkan unsur ketiga dan keempat yaitu waktu dan biaya merupakan unsur yang terendah (3.23).

Tabel 36 Indeks Kepuasan Pasien Pelayanan Penunjang RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.17	0.35
2	Prosedur	3.22	0.35
3	Waktu	3.26	0.36
4	Biaya	3.20	0.35
5	Produk layanan	3.29	0.36
6	Kompetensi petugas	3.30	0.36
7	Perilaku pelaksana	3.34	0.37
8	Penanganan pengaduan	3.33	0.37
9	Sarana dan prasarana	3.37	0.37
TOTAL NILAI INDEKS		3.24	
IKM UNIT PELAYANAN		81.06	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Berdasarkan tabel 36, indeks kepuasan pelayanan penunjang Tahun 2021 adalah 81.06 dengan mutu pelayanan pada kategori B (baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur kesembilan yaitu sarana dan prasarana (3.37). Sedangkan unsur pertama yaitu persyaratan merupakan unsur yang terendah (3.17).

14. Gabungan per Jenis Pelayanan

Tabel 37 Indeks Kepuasan Pasien per Jenis Pelayanan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Triwulan IV 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	RAWAT JALAN	RAWAT INAP	PENUNJANG
1	Persyaratan	3.39	3.49	3.30
2	Prosedur	3.43	3.41	3.34
3	Waktu	3.43	3.61	3.23
4	Biaya	3.52	3.62	3.23
5	Produk layanan	3.50	3.64	3.30
6	Kompetensi petugas	3.63	3.76	3.32
7	Perilaku pelaksana	3.63	3.81	3.29
8	Penanganan pengaduan	3.59	3.69	3.41
9	Sarana dan prasarana	3.54	3.76	3.43
TOTAL NILAI INDEKS		3.48	3.61	3.28
IKM UNIT PELAYANAN		87.02	90.17	82.11
MUTU PELAYANAN		B	A	B
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	SANGAT BAIK	BAIK

Pada tabel 37 dapat dilihat perbandingan nilai rata-rata unsur pelayanan per jenis pelayanan dan kinerja per unit pelayanan. Nilai IKM tertinggi pada layanan rawat inap (9.17). Sedangkan nilai terendah pada layanan penunjang (82.11).

Berdasarkan unsur-unsur pelayanan:

- 1) Persyaratan. Nilai tertinggi ada pada layanan rawat inap (3.49), sedangkan nilai terendah ada pada layanan penunjang (3.30).

- 2) Prosedur. Nilai tertinggi ada pada layanan rawat inap (3.41), sedangkan nilai terendah ada pada layananan penunjang (3.34).
- 3) Waktu. Nilai tertinggi ada pada layanan rawat inap (3.61), sedangkan nilai terendah ada pada layananan penunjang (3.23).
- 4) Biaya. Nilai tertinggi ada pada layanan rawat inap (3.62), sedangkan nilai terendah ada pada layananan penunjang (3.23).
- 5) Produk layanan. Nilai tertinggi ada pada layanan rawat inap (3.64), sedangkan nilai terendah ada pada layananan penunjang (3.30).
- 6) Kompetensi petugas. Nilai tertinggi ada pada layanan rawat inap (3.76), sedangkan nilai terendah ada pada layananan penunjang (3.32).
- 7) Perilaku pelaksana. Nilai tertinggi ada pada layanan rawat inap (3.81), sedangkan nilai terendah ada pada layananan penunjang (3.29).
- 8) Penanganan pengaduan. Nilai tertinggi ada pada layanan rawat inap (3.69), sedangkan nilai terendah ada pada layananan penunjang (3.41).
- 9) Sarana dan prasarana. Nilai tertinggi ada pada layanan rawat inap (3.76), sedangkan nilai terendah ada pada layananan penunjang (3.43).

Tabel 38 Indeks Kepuasan Pasien per Jenis Pelayanan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	RAWAT JALAN	RAWAT INAP	PENUNJANG
1	Persyaratan	3.15	3.48	3.17
2	Prosedur	3.16	3.43	3.22
3	Waktu	3.09	3.62	3.26
4	Biaya	3.18	3.60	3.20
5	Produk layanan	3.15	3.63	3.29
6	Kompetensi petugas	3.22	3.76	3.30
7	Perilaku pelaksana	3.25	3.77	3.34
8	Penanganan pengaduan	3.21	3.68	3.33
9	Sarana dan prasarana	3.25	3.73	3.37
TOTAL NILAI INDEKS		3.15	3.60	3.24
IKM UNIT PELAYANAN		78.77	89.92	81.06
MUTU PELAYANAN		B	A	B
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	SANGAT BAIK	BAIK

Pada tabel 38, dapat dilihat perbandingan nilai rata-rata unsur pelayanan per jenis pelayanan dan kinerja per unit pelayanan. Nilai IKM tertinggi pada layanan rawat inap (89.92). Sedangkan nilai terendah pada layanan rawat jalan (78.77).

Berdasarkan unsur-unsur pelayanan:

- 1) Persyaratan. Nilai tertinggi ada pada layanan rawat inap (3.48), sedangkan nilai terendah ada pada layanan rawat jalan (3.15).
- 2) Prosedur. Nilai tertinggi ada pada layanan rawat inap (3.43), sedangkan nilai terendah ada pada layanan rawat jalan (3.16).

- 3) Waktu. Nilai tertinggi ada pada layanan rawat inap (3.62), sedangkan nilai terendah ada pada layanan rawat jalan (3.09).
- 4) Biaya. Nilai tertinggi ada pada layanan rawat inap (3.60), sedangkan nilai terendah ada pada layanan rawat jalan (3.18).
- 5) Produk layanan. Nilai tertinggi ada pada layanan rawat inap (3.63), sedangkan nilai terendah ada pada layanan rawat jalan (3.15).
- 6) Kompetensi petugas. Nilai tertinggi ada pada layanan rawat inap (3.76), sedangkan nilai terendah ada pada layanan rawat jalan (3.22).
- 7) Perilaku pelaksana. Nilai tertinggi ada pada layanan rawat inap (3.77), sedangkan nilai terendah ada pada layanan rawat jalan (3.25).
- 8) Penanganan pengaduan. Nilai tertinggi ada pada layanan rawat inap (3.68), sedangkan nilai terendah ada pada layanan rawat jalan (3.21).
- 9) Sarana dan prasarana. Nilai tertinggi ada pada layanan rawat inap (3.73), sedangkan nilai terendah ada pada layanan rawat jalan (3.25).

15. RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo

Berdasarkan survey yang dilakukan pada 250 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 39 Indeks Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Triwulan IV 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.42	0.38
2	Prosedur	3.40	0.37
3	Waktu	3.48	0.38
4	Biaya	3.51	0.39
5	Produk layanan	3.54	0.39
6	Kompetensi petugas	3.63	0.40
7	Perilaku pelaksana	3.65	0.40
8	Penanganan pengaduan	3.60	0.40
9	Sarana dan prasarana	3.64	0.40
TOTAL NILAI INDEKS		3.51	
IKM UNIT PELAYANAN		87.66	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Pada tabel 39, indeks kepuasan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Triwulan IV 2021 adalah 87.66 dengan mutu pelayanan pada kategori B (baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur ketujuh yaitu perilaku pelaksana (3.65) Sedangkan unsur kedua yaitu prosedur merupakan unsur yang terendah (3.40).

Berdasarkan survey yang dilakukan Tahun 2021 pada 981 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 40 Indeks Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.35	0.37
2	Prosedur	3.33	0.37
3	Waktu	3.44	0.38
4	Biaya	3.43	0.38
5	Produk layanan	3.46	0.38
6	Kompetensi petugas	3.55	0.39
7	Perilaku pelaksana	3.57	0.39
8	Penanganan pengaduan	3.51	0.39
9	Sarana dan prasarana	3.55	0.39
TOTAL NILAI INDEKS		3.43	
IKM UNIT PELAYANAN		85.77	
MUTU PELAYANAN		B	
KINERJA UNIT PELAYANAN		BAIK	

Pada tabel 40, indeks kepuasan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Tahun 2021 adalah 85.77 dengan mutu pelayanan pada kategori B (baik).

Dari nilai rata-rata per unsur pelayanan, yang tertinggi ada pada unsur ketujuh yaitu perilaku pelaksana (3.57). Sedangkan unsur kedua yaitu prosedur merupakan unsur yang terendah (3.33).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Indeks Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo **Triwulan IV Tahun 2021**, berada pada kategori **B (baik)** dengan nilai IKM **87.66**. Sedangkan Indeks Kepuasan Pasien RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo **Tahun 2021** berada pada kategori **B (baik)** dengan nilai IKM **85.77**.
2. Deskripsi responden Triwulan IV 2021 yang terbanyak berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan yaitu responden berjenis kelamin perempuan (66.80%), kelompok umur 28-40 tahun (39.20%), pendidikan SMA (38.40%) dan pekerjaan lainnya (52.80%). Sedangkan deskripsi responden Tahun 2021 yang terbanyak berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan yaitu responden berjenis kelamin perempuan (67,38%), kelompok umur 28-40 tahun (38.12%), pendidikan SMA (38.63%) dan pekerjaan lainnya (50.05%). Deskripsi responden per cara bayar terbanyak yaitu BPJS/JKN, baik di Triwulan IV 2021 yaitu sebesar 91.60% dan 92.80% untuk data Triwulan II sampai dengan Triwulan IV 2021.
3. Indeks Kepuasan Pasien per instalasi Triwulan IV 2021, tertinggi pada Instalasi Pusat Pelayanan Jantung Terpadu dengan nilai 93.89 (A) dan terendah pada Instalasi Laboratorium dengan nilai 78.13 (B). Sedangkan

Indeks Kepuasan Pasien per instalasi Tahun 2021, tertinggi pada Instalasi Pelayanan Privat dengan nilai 89.36 (A) dan terendah pada Instalasi Farmasi dengan nilai 79.03 (B).

4. Indeks Kepuasan Pasien per jenis layanan Triwulan IV 2021, tertinggi pada rawat inap 90.17 (A) dan terendah pada penunjang 82.11 (B). Sedangkan Indeks Kepuasan Pasien per jenis layanan Tahun 2021, tertinggi pada rawat inap 89.92 (A) dan terendah pada rawat jalan 78.77 (B).
5. Secara keseluruhan unsur IKM yang tertinggi Triwulan IV 2021 ada pada unsur ketujuh yaitu perilaku pelaksana (3.65) dan unsur kedua yaitu prosedur (3.40) merupakan unsur yang terendah. Sedangkan unsur IKM yang tertinggi Tahun 2021 ada pada unsur ketujuh yaitu perilaku pelaksana (3.57) dan unsur kedua yaitu prosedur (3.33) merupakan unsur yang terendah.

B. Saran

Melakukan perbaikan nyata sebagai tindak lanjut pada masing-masing instalasi dan juga per jenis layanan dengan hasil indeks kepuasan masyarakat pada unsur-unsur yang nilainya masih rendah untuk mengoptimalkan pelayanan.



SURVEY TAHUN 2021

