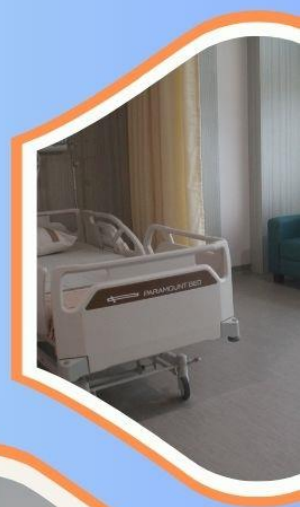


LAPORAN

SURVEY KEPUASAN PASIEN

PERIODE TRIWULAN I

TAHUN 2024



RSUP DR. JOHANNES LEIMENA AMBON

JLN. MR. CHR. SOPLANIT, TELUK AMBON
RSUPDRJLEIMENA@GMAIL.COM

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas berkah dan rahmat-Nya sehingga pada Periode Triwulan I Tahun 2024 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. Johannes Leimena Ambon yang kemudian tertuang dalam Laporan Hasil Survey Kepuasan Pasien Periode Triwulan I Tahun 2024 ini.

Laporan ini sebagai wujud pertanggung jawaban atas kewajiban kami dalam melaksanakan tugas dan fungsi, yang memuat hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Pasien untuk Periode Triwulan I Tahun 2024. Semoga Laporan ini dapat memberikan kontribusi yang besar bagi penyusunan pertanggungjawaban akuntabilitas kinerja RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon kepada Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan.

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

Ambon, April 2024

Direktur Utama,



drg. Saraswati, MPH
NIP 196709181993022001

EXECUTIVE SUMMARY

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik telah memberikan arah yang jelas dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang harus dilakukan oleh semua unit pelayanan publik, tak terkecuali pada RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon sebagai UPT Kementerian Kesehatan dalam melaksanakan pelayanan kesehatan.

Untuk mengevaluasi kinerja, RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon telah melaksanakan survey kepuasan pelanggan/pasien periode Periode Triwulan I tahun Tahun 2024 dengan mengambil sampel sebanyak 345 responden. Alat pengumpul data berupa kuesioner disebar di seluruh ruangan pelayanan baik rawat inap maupun rawat jalan. Setelah dilakukan pengolahan data berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017, secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat sudah memenuhi **Kriteria Pelayanan Baik / B** dengan persentase kepuasan sebesar **87,67%**.

Hasil survey kepuasan pasien periode Triwulan I Tahun 2024 telah mencapai target Indikator Nasional Mutu yaitu 80% dan telah memenuhi standar berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017 yaitu 76,61% sehingga Indeks Kepuasan pasien di RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon sudah memenuhi **Kriteria Pelayanan Baik / B**.

Rekomendasi yang dapat diberikan setelah dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon adalah (1) Perlu adanya upaya yang optimal dan berkelanjutan dalam upaya kendali mutu, kendali biaya dan keselamatan pasien; (2) Mengimplementasikan prosedur pelayanan sesuai standar yang ada; dan (3) Upaya peningkatan kompetensi seluruh Pasien melalui pendidikan dan pelatihan.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

EXECUTIVE SUMMARY

DAFTAR ISI

BAB. I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 4

B. Tujuan Survey 4

BAB. II TINJAUAN PUSTAKA 6

A. Tinjauan tentang Kepuasan Pasien 6

BAB. III METODE SURVEY 11

A. Jenis Survey 11

B. Waktu Survey 11

C. Populasi dan Sampel 11

D. Pengumpulan Data 11

E. Pengolahan dan Penyajian 12

F. Analisis Data 12

BAB. IV HASIL SURVEY 13

A. Karakteristik Responden 13

B. Variabel Kepuasan 16

BAB. V KESIMPULAN DAN SARAN 26

1. Hambatan 26

2. RTL 26

3.. Kesimpulan 27

4. Saran 27

LAMPIRAN 28

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon merupakan Unit Pelaksana Teknis yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan yang memiliki salah satu tugas dan fungsi yaitu menyelenggaraan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Sebagai rumah sakit tipe B yang baru didirikan dan dioperasikan untuk pelayanan darurat penanganan covid-19, RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon dalam kinerjanya tetap mengedepankan kualitas pelayanan medik dan nonmedik secara maksimal untuk memenuhi target sebagai rumah sakit rujukan *end point* atau rumah sakit tipe A.

Salah satu indikator kunci dalam mengukur sejauh mana keberhasilan tugas dan fungsi yang telah dijalankan yaitu dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

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 di RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon secara keseluruhan.

Survey ini menggunakan model *Responsiveness, Assurance, Tangible, Emphaty* dan

Reliability (RATER) sebagai model analisis.

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

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan tentang Kepuasan Pasien

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

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

Menurut Lovelock (1998) dalam Jacobalis, persepsi pelanggan (pasien) tentang mutu pelayanan merupakan perbandingan antara harapan sebelum dan sesudah mereka menerima asuhan yang sebenarnya. Dengan kata lain mutu pelayanan dinilai apakah memenuhi harapan pasien atau tidak. Apabila harapan terpenuhi hal itu dirasakan tidak memuaskan. Jika harapan dipenuhi melampaui espektasi, mutu dirasakan sebagai sangat memuaskan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Gronroo (1988) di Eropa (Jacobalis, 1989).

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

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

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

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

Beberapa teori yang berkaitan dengan kepuasan adalah sebagai berikut:

1. Philip Kotler dalam bukunya *Marketing Management* (dalam : Djoko Wijono, 1999) memberikan definisi tentang kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) kepuasan adalah tingkat keadaan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Dengan demikian tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan harapan. Ada tiga tingkat kepuasan : 1) Bila penampilan kurang dari harapan, pelanggan tidak dipuaskan; 2) Bila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas; 3) Bila penampilan melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.
2. Stephen Strasser dan Rose Marie dalam bukunya *Measuring Patient Satisfaction for Improved Patient Services* mendefinisikan kepuasan pasien terdiri dari empat komponen yaitu *stimuli, value judgement, reaction, individual differences*. Secara konsep, kepuasan pasien merupakan nilai pendapat pasien yang khas dan reaksi berikutnya terhadap pendorong (*stimuli*) yang mereka rasakan dilingkungan perawatan kesehatan baik sebelum, selama dan sesudah pada kunjungan mereka. Nilai pendapat dan reaksi ini akan dipengaruhi oleh karakteristik watak dari pasien dan kehidupan sebelumnya dan pengalaman mereka mendapatkan perawatan kesehatan. Jadi kepuasan pasien merupakan reaksi dalam menanggapi pendorong (*stimuli*) dan nilai pendapat yang dibatasi oleh karakteristik watak.

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

1. Responsif : harus bersedia dan siap melayani cepat, dan mengatur pelayanan dengan cepat.
2. Kompeten : harus mengetahui tugasnya apa dan bagaimana melaksanakannya.
3. Kesopanan : ramah tamah, hormat, beretiket baik, sopan dan fleksibel.
4. Kredibilitas : dapat dipercaya dan jujur.
5. Sensitivitas : mengerti akan kebutuhan pasien memberikan perhatian kepada pasien dan peka terhadap lingkungan.

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

1. Akses (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 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 kenyamanan ruangan rumah sakit, tempat parkir yang luas dan aman, kerapian penampilan Pasien, kelengkapan peralatan kedokteran dan sebagainya.
4. Empati (*emphaty*) yaitu elemen yang berkaitan dengan rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi.
5. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik. Elemen yang berkaitan dengan kesediaan pasien dalam membantu dan memberikan layanan yang terbaik bagi klien, yang meliputi pasien cepat tanggap terhadap informasi yang jelas, pasien dapat melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan bermakna serta menyelesaikan dengan baik.

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

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

dikembangkan menjadi 15 unsur yang “relevan, valid” dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

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

15. Pengelolaan Saran dan aduan, yaitu pelaksanaan pengelolaan saran dan aduan pasien meliputi kemudahan pelanggan dalam menyampaikan saran dan aduan dan penanganannya hingga tuntas.

Namun mengacu pada surat Plt. Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor YM.01.02/IV/3732/2022 tanggal 13 November 2022 perihal Standarisasi alur dan Sistem Pelaporan Pencatatan Keluhan Pasien yang memuat arahan salah satunya untuk melakukan standarisasi form Survey Kepuasan Pasien, unsur minimal yang awalnya 15 menjadi 9 unsur yang di survey yaitu :

1. Persyaratan Administrasi
2. Kemudahan Akses Pelayanan
3. Kecepatan Waktu
4. Kewajaran Biaya
5. Kesesuaian Informasi Pelayanan
6. Kemampuan Dan Keterampilan Petugas
7. Perilaku Petugas
8. Penanganan Aduan/Keluhan
9. Kualitas Kamar Mandi
10. Pelayanan Perparkiran

BAB III

METODOLOGI SURVEY

A. Jenis Survey

Survey ini adalah survey dengan rancangan deskriptif guna memperoleh grafikan kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon.

B. Lokasi Survey

Survey ini dilakukan terhadap pasien rawat jalan dan rawat inap di RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon yang telah dan sedang memperoleh pelayanan rumah sakit selama Periode Triwulan I Tahun 2024.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah seluruh pasien rawat jalan dan rawat inap yang memperoleh pelayanan rumah sakit selama Periode Triwulan I Tahun 2024.

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 dan/atau mengisi form kuesioner.

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. Johannes Leimena Ambon. 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, empathy* dan *responsiveness (RATER^M)* dengan mengacu kepada Permenpan No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pasien yang disurvei didefinisikan

sebagai *end user* dari produk/jasa RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon.

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, tabel dan grafik.

F. Analisa Data

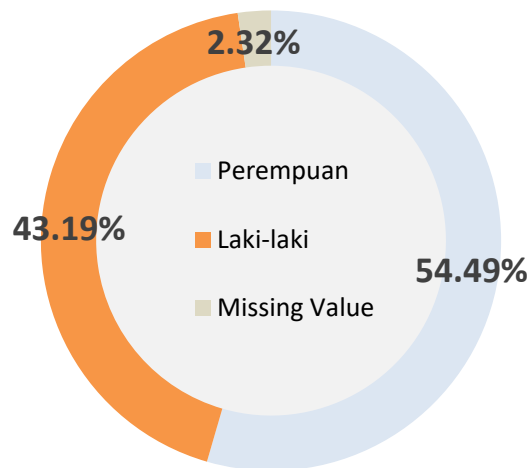
Analisa data dilakukan secara deskriptif untuk mendapatkan Grafik kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Johannes Leimena Ambon.

BAB IV HASIL SURVEY

A. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

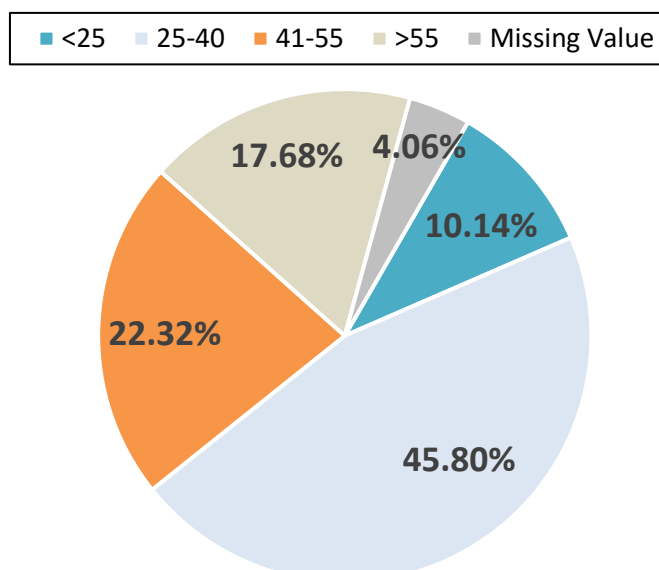
Grafik 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon Triwulan I Tahun 2024



Dari grafik 1 diatas dapat dilihat bahwa pada periode Triwulan I Tahun 2024 dari total **345** responden yang mengisi survey, responden yang paling banyak adalah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 54,49% atau 188 orang dan sebanyak 43,19% yaitu laki-laki atau sebanyak 149 orang.

2. Kelompok Umur

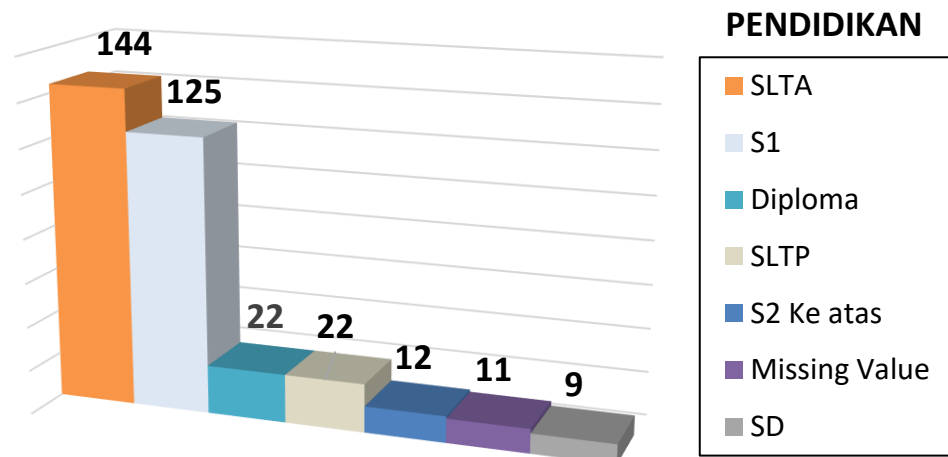
Grafik 2. Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon Triwulan I Tahun 2024



Dari grafik 2 dapat dilihat bahwa pada periode Triwulan I Tahun 2024 dari total **345** responden yang mengisi survey, responden yang paling banyak adalah responden dengan kelompok umur 25 – 40 tahun sebanyak 45,80% atau 158 orang, kelompok umur 41 – 55 tahun sebanyak 22,32% atau 77 orang, kelompok umur >55 tahun sebanyak 17,68% atau 61 orang, dan responden yang paling sedikit adalah kelompok umur < 25 sebanyak 4,06% atau 14 orang.

3. Tingkat Pendidikan

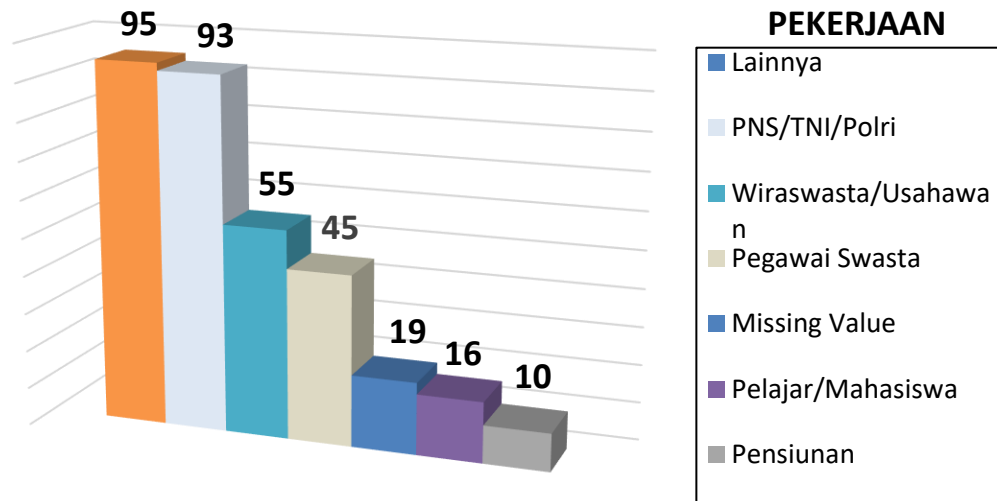
Grafik 3. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon Triwulan I Tahun 2024



Dari grafik 3 dapat dilihat bahwa pada periode Triwulan I Tahun 2024 dari total **345** responden yang mengisi survey, responden yang paling banyak adalah responden dengan tingkat Pendidikan SLTA sebanyak 144 orang, S1 sebanyak 125 orang, Diploma dan SLTP sebanyak 22 orang, S2 ke atas sebanyak 12 orang dan responden yang paling sedikit adalah 9 orang dengan tingkat Pendidikan SD.

4. Pekerjaan

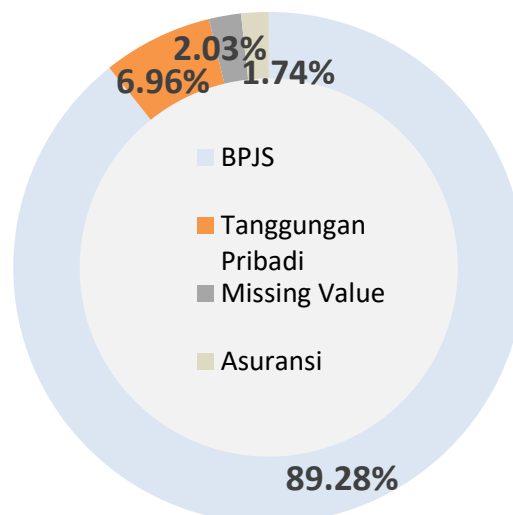
Grafik 4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon Triwulan I Tahun 2024



Dari grafik 4 dapat dilihat bahwa pada periode Triwulan I Tahun 2024 dari total **345** responden yang mengisi survey, responden yang paling banyak adalah responden dengan Kategori Pekerjaan Lainnya sebanyak 95 orang, Pekerjaan PNS/TNI/Polri sebanyak 93 orang, Wiraswasta/Usahawan sebanyak 55 orang, Pegawai Swasta sebanyak 45 orang, Pelajar/ Mahasiswa sebanyak 16 orang dan responden yang paling sedikit adalah Pensiunan sebanyak 10 orang.

5. Debitur

Grafik 4. Distribusi Responden Berdasarkan Debitur Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon Triwulan I Tahun 2024



Dari grafik 4 dapat dilihat bahwa pada periode Triwulan I Tahun 2024 dari total **345** responden yang mengisi survey, responden yang paling banyak adalah responden dengan Kategori Debitur BPJS sebanyak 308 orang, Tanggungan pribadi sebanyak 24 orang, dan responden yang paling sedikit adalah Asuransi sebanyak 6 orang.

B. Variabel Kepuasan Pasien

1. Persyaratan Administrasi

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

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Prosedur Persyaratan Administrasi Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon Triwulan I Tahun 2024

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	45	3.51	87.78
Dahlia (Lt. 5)	27	3.38	84.62
Cempaka (Lt. 6)	47	3.60	89.89
Bougenville (Lt. 7)	18	3.39	84.72
Anggrek Larat (Lt. 8)	58	3.81	95.26
Rawat Jalan	140	3.44	85.97
VK	10	3.50	87.50
Total	345	3.53	88.19

Dari Tabel 1 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien periode Triwulan I Tahun 2024 berdasarkan aspek persyaratan administrasi, tingkat kepuasan paling tinggi berada pada Ruangan Anggrek Larat (Lt. 8) dengan nilai 95,26% sedangkan paling rendah berada pada Ruangan Dahlia (Lt. 5) dengan nilai 84,62%.

2. Kemudahan Akses Pelayanan

Aspek kedua yang diukur dalam survey kepuasan pasien adalah aspek kemudahan akses pelayanan. Adapun hasilnya per Unit / Ruangan yang telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Kemudahan Akses Pelayanan Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon Triwulan I Tahun 2024

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	45	3.51	87.78
Dahlia (Lt. 5)	27	3.42	85.58
Cempaka (Lt. 6)	47	3.52	88.04
Bougenville (Lt. 7)	18	3.44	86.11
Anggrek Larat (Lt. 8)	58	3.83	95.69
Rawat Jalan	140	3.40	85.07
VK	10	3.50	87.50
Total	345	3.51	87.79

Dari Tabel 2 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek kemudahan akses pelayanan, tingkat kepuasan paling tinggi berada pada Ruang Anggrek Larat (Lt.8) dengan nilai 95,69% sedangkan paling rendah berada pada Ruang Poliklinik dengan nilai 85,07%.

3. Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan

Aspek ketiga yang diukur dalam survey kepuasan pasien adalah aspek kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Adapun hasilnya per Unit / Ruang yang telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon Triwulan I Tahun 2024

Unit/Ruang	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	45	3.41	85.23
Dahlia (Lt. 5)	27	3.23	80.77
Cempaka (Lt. 6)	47	3.36	84.09
Bougenville (Lt. 7)	18	3.24	80.88
Anggrek Larat (Lt. 8)	58	3.83	95.69
Rawat Jalan	140	3.10	77.57
VK	10	3.40	85.00
Total	345	3.33	83.21

Dari Tabel 3 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, tingkat kepuasan paling tinggi berada pada Ruang Anggrek Larat (Lt.8) dengan nilai 95,69% sedangkan paling rendah berada pada Ruang Poliklinik dengan nilai 77,57%.

4. Kewajaran Biaya

Aspek keempat yang diukur dalam survey kepuasan pasien adalah aspek kewajaran biaya. Adapun hasilnya per Unit / Ruang yang telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Kewajaran Biaya Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon Triwulan I Tahun 2024

Unit/Ruang	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	45	3.38	84.38
Dahlia (Lt. 5)	27	3.36	84.09
Cempaka (Lt. 6)	47	3.40	85.00
Bougenville (Lt. 7)	18	3.36	83.93

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Anggrek Larat (Lt. 8)	58	3.89	97.37
Rawat Jalan	140	3.28	82.10
VK	10	3.57	89.29
Total	345	3.40	84.95

Dari Tabel 4 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek kewajaran biaya, tingkat kepuasan paling tinggi berada pada Ruangan Anggrek Larat (Lt.8) dengan nilai 97,37% sedangkan paling rendah berada pada Ruangan Poliklinik dengan nilai 82,10%.

5. Kesesuaian Informasi Pelayanan

Aspek kelima yang diukur dalam survey kepuasan pasien adalah aspek kesesuaian informasi pelayanan. Adapun hasilnya per Unit / Ruangan yang telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Kesesuaian Informasi Pelayanan Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon Triwulan I Tahun 2024

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	45	3.36	83.89
Dahlia (Lt. 5)	27	3.50	87.50
Cempaka (Lt. 6)	47	3.37	84.24
Bougenville (Lt. 7)	18	3.29	82.35
Anggrek Larat (Lt. 8)	58	3.98	99.57
Rawat Jalan	140	3.35	83.81
VK	10	3.50	87.50
Total	345	3.48	86.88

Dari Tabel 5 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek kesesuaian informasi pelayanan, tingkat kepuasan paling tinggi berada pada Ruangan Anggrek Larat (Lt.8) dengan nilai 99,57% sedangkan paling rendah berada pada Ruangan Poliklinik dengan nilai 83,81%.

6. Kemampuan dan Keterampilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Aspek keenam yang diukur dalam survey kepuasan pasien adalah aspek kemampuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan. Adapun hasilnya per Unit / Ruangan yang telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Kemampuan dan Keterampilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon Triwulan I Tahun 2024

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	45	3.56	88.89
Dahlia (Lt. 5)	27	3.44	86.11
Cempaka (Lt. 6)	47	3.51	87.77
Bougenville (Lt. 7)	18	3.44	86.11
Anggrek Larat (Lt. 8)	58	3.98	99.57
Rawat Jalan	140	3.41	85.25
VK	10	3.50	87.50
Total	345	3.55	88.66

Dari Tabel 6 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek kemampuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, tingkat kepuasan paling tinggi berada pada Ruangan Anggrek Larat (Lt.8) dengan nilai 99,57% sedangkan paling rendah berada pada Ruangan Poliklinik dengan 85,25%.

7. Perilaku Petugas

Aspek ketujuh yang diukur dalam survey kepuasan pasien adalah aspek perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Adapun hasilnya per Unit / Ruangan yang telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon Triwulan I Tahun 2024

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	45	3.71	92.78
Dahlia (Lt. 5)	27	3.52	87.96
Cempaka (Lt. 6)	47	3.63	90.76
Bougenville (Lt. 7)	18	3.50	87.50
Anggrek Larat (Lt. 8)	58	4.00	100.00
Rawat Jalan	140	3.61	90.29
VK	10	3.50	87.50
Total	345	3.68	91.91

Dari Tabel 7 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek perilaku petugas dalam memberikan pelayanan, tingkat kepuasan paling tinggi berada pada Ruangan Anggrek Larat (Lt. 8) dengan nilai 100% sedangkan paling rendah berada pada Ruangan Poliklinik dan Ruangan Bougenville (Lt. 7) dengan nilai 87,50%.

8. Penanganan Aduan dan Keluhan

Aspek kedelapan yang diukur dalam survey kepuasan pasien adalah aspek

penanganan aduan dan keluhan. Adapun hasilnya per Unit / Ruangan yang telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Penanganan Aduan dan Keluhan
Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon
Triwulan I tahun 2024

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	45	3.86	96.59
Dahlia (Lt. 5)	27	3.93	98.15
Cempaka (Lt. 6)	47	3.91	97.78
Bougenville (Lt. 7)	18	3.78	94.44
Anggrek Larat (Lt. 8)	58	4.00	100.00
Rawat Jalan	140	3.86	96.46
VK	10	3.90	97.50
Total	345	3.89	97.32

Dari Tabel 8 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek penanganan aduan dan keluhan, tingkat kepuasan paling tinggi berada pada Ruangan Anggrek Larat (Lt. 8) dengan nilai 100% sedangkan paling rendah berada pada Ruangan Bougenville (Lt. 7) dengan nilai 94,44%.

9. Kualitas Kamar Mandi

Aspek kesembilan yang diukur dalam survey kepuasan pasien adalah aspek kualitas kamar mandi. Adapun hasilnya per Unit / Ruangan yang telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 9. Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Kualitas Kamar Mandi Survey
Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon Triwulan I
Tahun 2024

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	45	3.24	81.11
Dahlia (Lt. 5)	27	3.22	80.56
Cempaka (Lt. 6)	47	3.40	85.11
Bougenville (Lt. 7)	18	3.39	84.72
Anggrek Larat (Lt. 8)	58	3.83	95.69
Rawat Jalan	140	3.17	79.29
VK	10	3.40	85.00
Total	345	3.34	83.62

Dari Tabel 9 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek kualitas kamar mandi, tingkat kepuasan paling tinggi berada pada Ruangan Anggrek Larat (Lt.8) dengan nilai 95,69% sedangkan paling rendah berada pada

ruangan Poliklinik dengan nilai 79,29%.

10. Pelayanan Perparkiran

Aspek kesepuluh yang diukur dalam survey kepuasan pasien adalah aspek pelayanan perparkiran. Adapun hasilnya per Unit / Ruangan yang telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 10. Distribusi Responden Berdasarkan Aspek Pelayanan Perparkiran Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon Triwulan I Tahun 2024

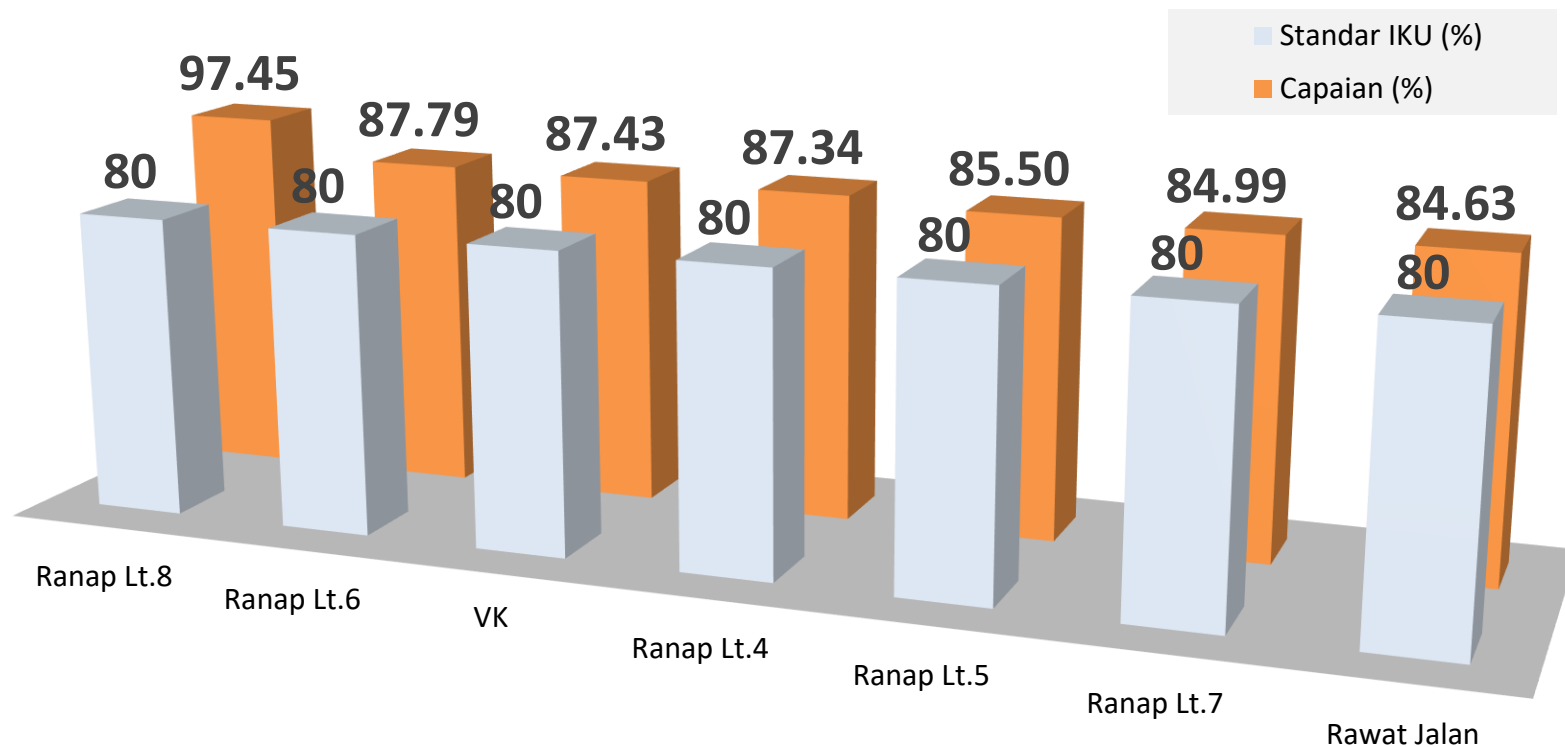
Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	45	3.40	85.00
Dahlia (Lt. 5)	27	3.19	79.63
Cempaka (Lt. 6)	47	3.41	85.23
Bougenville (Lt. 7)	18	3.17	79.17
Anggrek Larat (Lt. 8)	58	3.83	95.69
Rawat Jalan	140	3.22	80.54
VK	10	3.20	80.00
Total	345	3.37	84.16

Dari Tabel 10 diatas, dapat dilihat bahwa berdasarkan aspek pelayanan perparkiran, tingkat kepuasan dari 345 responden pasien yang mengisi kuesioner adalah dengan nilai 84,16%.

11. Indeks Kepuasan Pasien Per Unit / Ruangan

Berdasarkan rekapitulasi per ruangan berikut diuraikan Indeks Kepuasan Pasien per Instalasi sebagai berikut :

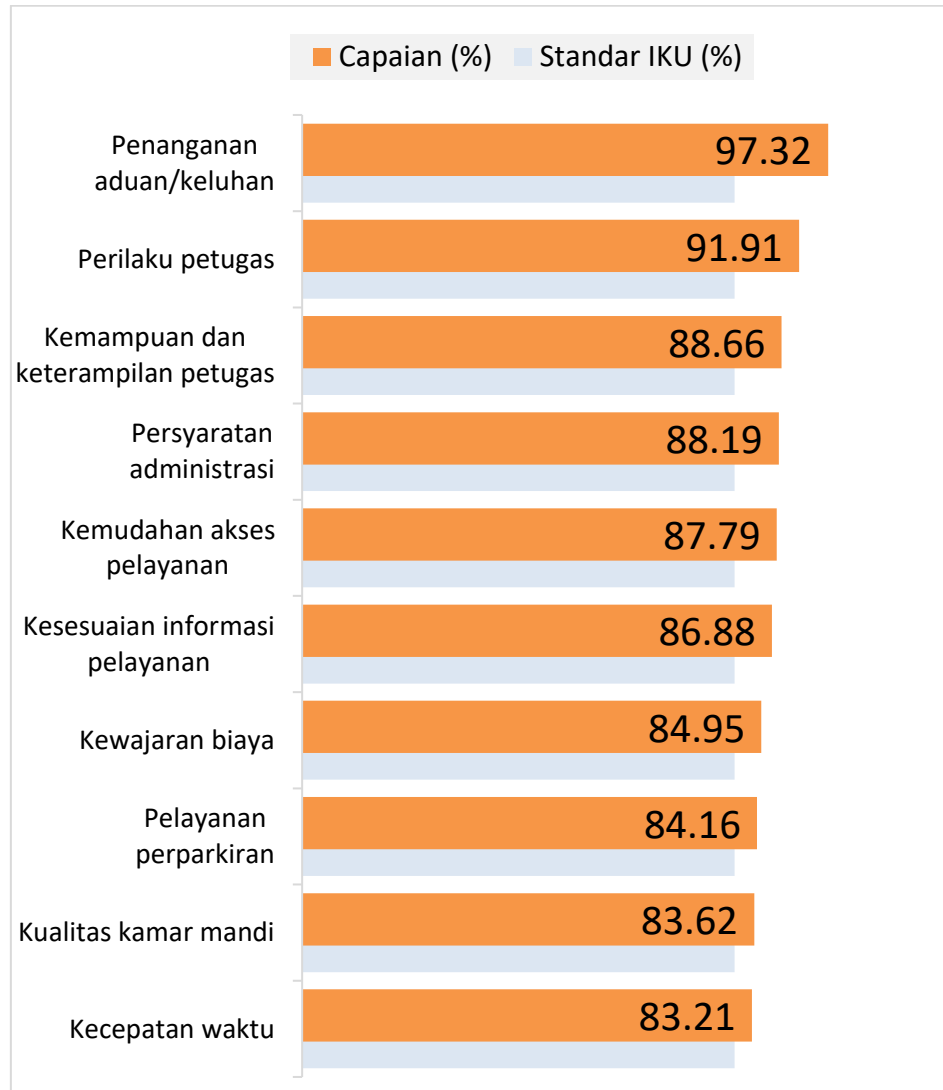
Grafik 5. Indeks Kepuasan Pasien Per Unit / Ruangan Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon Triwulan I Tahun 2024



12. Indeks Kepuasan Pasien Per Aspek Layanan

Hasil indeks kepuasan pasien per aspek layanan yang dinilai diuraikan sebagai berikut :

Grafik 6. Indeks Kepuasan Pasien Per Aspek Layanan Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon Triwulan I Tahun 2024



Dari Grafik 6 terlihat bahwa unsur terendah pada periode triwulan I 2024 adalah **Unsur Kecepatan Waktu, Kualitas Kamar Mandi dan Layanan Perpustakaan.** Walaupun unsur telah memenuhi target >80% namun masih perlu menjadi perhatian agar mengantisipasi 3 unsur terendah dalam survey kepuasan yang sudah dilaksanakan.

Berikut nilai konversi Indeks Kepuasan Pelanggan berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017 :

Tabel 11. Nilai Konversi Indeks Kepuasan Pelanggan

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

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan pelanggan, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan (rawat inap dan rawat jalan) diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai total indeks kepuasan diperoleh dari nilai rata-rata setiap unsur layanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,1. Indeks kepuasan pelanggan pada survei periode triwulan I 2024 adalah **3,51** atau dikonversikan menjadi **87,67%**. Berdasarkan tabel 11 maka capaian survey masuk dalam kategori pelayanan dengan nilai **B** yaitu **Baik**.

Hasil survey periode Triwulan I Tahun 2024 telah mencapai target Indikator Kinerja Utama (IKU) untuk Survey Kepuasan Pasien Tahun 2024 yaitu 80,00% dan telah memenuhi standar nasional mutu yaitu 76,61% berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017.

BAB V

PENUTUP

A. Hambatan dan Rencana Tindak Lanjut

1. Hambatan

- a. Pembagian kuesioner oleh perawat di unit layanan (Ruang Perawatan dan Poliklinik) belum maksimal dilakukan karena masih kurangnya komitmen petugas, waktu dan kegiatan yang padat di ruang perawatan dan juga poliklinik, serta belum adanya PIC/Petugas humas yang memonitoring pelaksanaan survey kepuasan pelanggan.
- b. Pasien belum sepenuhnya paham dalam pengisian e-survey melalui Scan QR Code dan petugas ruangan belum maksimal memotivasi pasien untuk menyampaikan survei melalui Scan QR Code yang terlihat dari jumlah responden melalui e-survey yang belum signifikan (hanya 22 responden selama TW I 2024)
- c. Belum semua memahami bahwa hasil survey sangat penting untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan dan upaya perbaikan yang dapat dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pasien/pelanggan.

2. Rencana Tindak Lanjut

- a. Melakukan upaya reminder secara terus-menerus ke masing-masing PJ Ruangan untuk mengedukasi pelanggan agar pasien mengisi survey manual, via scan QR Code, maupun melalui website RSUP Dr. J. Leimena Ambon.
- b. Menunjuk PIC/Staf Humas untuk melakukan sosialisasi kepada petugas ruangan dan pasien/pelanggan secara berkala untuk mendukung berjalannya survey kepuasan pasien secara maksimal.
- c. Selalu memberikan afirmasi positif kepada pasien, mengoptimalkan *service excellent* dan *patient oriented* di seluruh unit layanan.

B. Kesimpulan dan Saran

1. 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 IKU dapat dilihat:

Tabel 12. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon Periode Triwulan I Tahun 2024

Uraian	Target IKU / INM Tahun 2024	Capaian Survey Kepuasan Pasien Tahun 2024			
		Jan	Feb	Mar	TW I
Indeks Kepuasan Pasien	80%	87,67% (Baik / B)	87,21% (Baik / B)	87,59% (Baik / B)	87,67% (Baik / B)

Setelah dilakukan pengolahan data berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017, secara keseluruhan Indeks Kepuasan Pasien sudah memenuhi **Kriteria Pelayanan Baik / B** dengan persentase kepuasan sebesar **87,67%**.

Hasil survey kepuasan pasien periode Triwulan I Tahun 2024 telah mencapai target Indikator Kinerja Utama (IKU) untuk Survey Kepuasan Pasien Tahun 2024 yaitu 80,00% dan telah memenuhi standar nasional mutu yaitu 76,61% berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017.

2. Saran

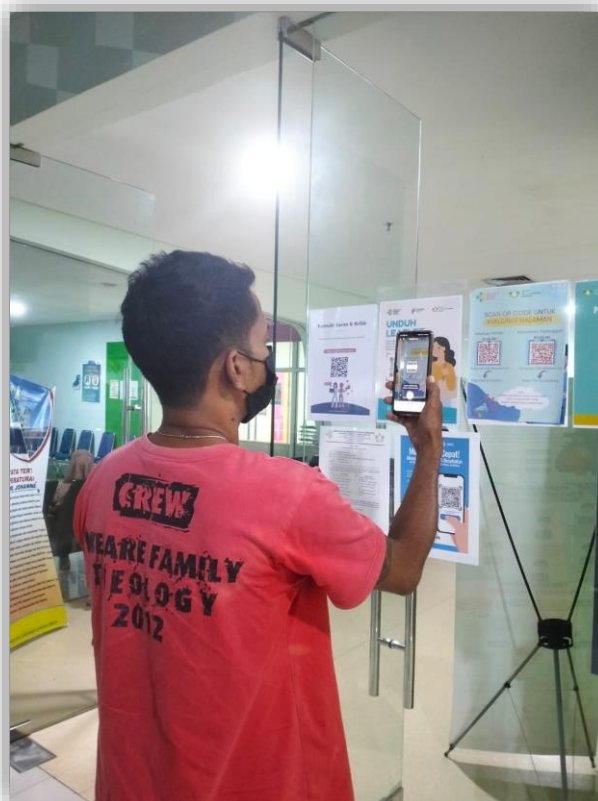
- Perlu adanya upaya yang optimal dan berkelanjutan dalam upaya kendali mutu, kendali biaya dan keselamatan pasien
- Mengimplementasikan prosedur pelayanan sesuai standar yang ada
- Upaya peningkatan kompetensi seluruh staf melalui pendidikan dan pelatihan
- Mempertahankan pelayanan yang telah ada dan diupayakan peningkatan yang simultan.

LAMPIRAN

Gambar 1. Dokumentasi Pengisian Form Kuesioner Survey Kepuasan Pasien



Gambar 2. Form E-Survey melalui Scan QR Code



Saran dan Masukan Pasien / Pelanggan

NO	UNIT PELAYANAN	KRITIK DAN SARAN
1	Poli Anak	Mohon perbaiki penanganan keluhan
2	Ranap Lt.4	Kurangi suhu AC pada ruang anak
3	Ranap Lt.4	Ruangan pelayanan dan perawatan sangat memuaskan dan bersih selalu nyaman bagi pasien dan keluarga pasien terimakasih atas pelayanan yang baik bagi kamimaju terus dan sukses selalu
4	Poli Jantung	Lebih meningkatkan pelayanan yang lebih baik
5	Poli Jantung	Tunggu sangat lama
6	Poli Respirasi	Selalu jaga dan tingkatkan pelayanan RS
7	Poli Jantung	Pertahankan
8	Poli Jantung	Mohon untuk waktu tunggu pasien sehingga pasien yang datang tidak bosan
9	Ranap Lt.6	Tingkatkan dan pertahankan
10	Ranap Lt.5	Perhatikan untuk air di shower (terlalu kecil)
11	Ranap Lt.5	Pelayanan lebih ditingkatkan
12	Ranap Lt.5	pelayanan lebih ditingkatkan, sangat memuaskan
13	Ranap Lt.5	Semoga pelayanan lebih ditingkatkan
14	Ranap Lt.5	Semoga pelayanan kasih lebih ditingkatkan
15	Ranap Lt.5	Semua pelayanan sudah bai, saran diperatahankan
16	Ranap Lt.5	berikan lahan parkir yang layak agar kendaraan tidak terkena sinar matahari, pelayanan cukup baik petugas kesehatannya cukup baik danr amah tapi sangat lama dalam pelayanan di poli dan sangat ribet
17	Ranap Lt.5	Sangat baik
18	Ranap Lt.4	Sangat baik pelayanana
19	Poli Bedah Mulut	Parkiran kendaraan R2 & R4 diberi atap
20	Poli Bedah Mulut	Semoga pasien tidak lama menunggu
21	Poli Bedah Mulut	kualitas kamar mandi/toilet lebih diperhatikan lagi
22	Poli Kulit dan Kelamin	Sebaiknya ditambahkan kantin, supaya pasien mau jajajn tidak harus beli diluar, soalnya jauh. Terimakasih
23	Poli Saraf	Saran saya untuk pengambilan obat bisa dipercepat agar pasien tidak menumpuk
24	Poli Saraf	Persediaan obat perlu diperhatikan agar pasien tidak membeli diluar. Secara umum pelayanan sudah cukup baik
25	Poli Saraf	Layanan farmasi harus ditingkatkan dalam ketersediaan obat. Ruangan sangat bersih dan layak
26	Poli Jantung	Sudah sangat baik layanannya
27	Poli Jantung	Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
28	Ranap Lt.4	Mohon disediakan mini market / kantin disekitar RS
29	Ranap Lt.4	Baik

NO	UNIT PELAYANAN	KRITIK DAN SARAN
30	Ranap Lt.4	Sangat baik
31	Ranap Lt.7	Dipasang gantungan infus di kamar mandi
32	Ranap Lt.7	pelayanan bagus
33	Ranap Lt.7	Pemeriksaan penunjang semua harus di RS tanpa dibayar diluar RS, petugas semuanya baik dan ramah
34	Ranap Lt.7	Obat-obatan sebaiknya tersedia semua RS tanpa harus beli diluar lagi. Sangat memuaskan serta petugasnya semua ramah dan cekatan
35	Ranap Lt.7	Perawatnya sanga ramah
36	Ranap Lt.7	Perawatnya sangat baik dalam pelayanan, ramah dan juga kompeten
37	Ranap Lt.7	Petugas perawat lantai 7 the best
38	Ranap Lt.7	Waktu tunggu naik ruangan dari IGD lama
39	Ranap Lt.4	pelayanan sangat baik
40	Ranap Lt.4	Lebih ditingkatkan lagi. Harus mempunyai kafetaria mengingat RS sangat jauh dari jalan umum
41	Ranap Lt.5	Obat di Apotek kurang lengkap
42	Ranap Lt.5	Ketersediaan obat kurang di Apotek dan tidak ada kafetaria
43	Ranap Lt.5	Semoga RSUP Dr. J. leimena makin bagus lagi pelayanannya
44	Ranap Lt.5	Sangat baik dan berkualitas
45	Ranap Lt.5	Baik
46	Ranap Lt.6	Mudah-mudahan kedepan lebih baik lagi
47	Ranap Lt.6	Semua sudah baik, hanya untuk waktu antrian saja yang harus diperbaiki karena akadang agak lama menunggu. Ruangan baik, bersih dan rapi
48	Ranap Lt.6	Sangat baik dan direkomendasikan
49	Ranap Lt.6	Lebih ditingkatkan lag
50	Ranap Lt.8	Pelayanan sangat baik dan tetap ditingkatkan
51	Ranap Lt.8	Ditingkatkan pelayanannya. Kalau bisa hasil lab dipercepat hasil karena kita sebagai bolak-balik di RS. Hasil lab bisa 3-4 hari baru ada hasil. Jadi kalau bisa dipercepat hasilnya
52	Ranap Lt.8	Pertahankan pelayananan ini dengan baik, sukses selalu
53	Poli Urologi	Sangat memuaskan
54	Poli Mata	Tingkatkan kualitas pelayanan dan kuangi waktu tunggu pasien
55	Poli Jantung	AC dan shower tidak berfungsi
56	Poli Jantung	Dispenser untuk minum bisa ditambah lagi karena banyak pasien, dan untuk pelayanan dokter dan perawat sangat ramah dan baik
57	Poli Saraf	Sediakan kantin
58	Poli Saraf	Lebih diperhatikan lagi kamar mandi diruangan 402
59	Poli Respirasi	Terimakasih atas kerjasama kepada para dokter dan suster yang melayani dengan baik serta petugas2 yang lain
60	Poli Respirasi	Semua pelayanan yang ada sangat baik

NO	UNIT PELAYANAN	KRITIK DAN SARAN
61	Poli Bedah Onkologi	Sebagai petugas dalam melayani pasien harus ramah baik sikap maupun tutur bahasanya
62	Poli Bedah Onkologi	Pelayanan sangat maksimal, tetap semangat dalam melayani pasien dengan hati
63	Poli Bedah Onkologi	Seluruh stafnya agar lebih ramah dan sabar menghadapi pasien
64	Poli Urologi	Cukup baik, pertahankan
65	Ranap Lt.6	Good Job. Terima kasih atas pelayanan kesehatannya. Semoga Sehat Selalu
66	Ranap Lt.7	Sangat memuaskan pelayanan di RS ini, semua sangat mudah dijangkau
67	Ranap Lt.6	Maaf sebelumnya, ijin mengkritik biar lain kali cara penyampaian informasi ke keluarga pasien lebih baik lagi dan enak di dengar. Secara menyeluruh pelayanannya sangat baik. Terimakasih.
68	Ranap Lt.8	Bagus semua pelayanannya