

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN PASIEN

PERIODE TRIWULAN II

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 II 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 II 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 II 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, 03 Juli 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 II tahun Tahun 2024 dengan mengambil sampel sebanyak 420 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 **88,14%**.

Hasil survey kepuasan pasien periode Triwulan II 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 28

1. Hambatan 28

2. Rencana Tindak Lanjut 28

3.. Kesimpulan 28

4. Saran 27

LAMPIRAN 30

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 (akses) : 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. Kehandalan (*reliability*) yaitu elemen yang berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dapat diandalkan dan dilaksanakan oleh pelaksana pelayanan kesehatan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Jaminan (*assurance*) yaitu yaitu elemen yang berhubungan dengan kemampuan untuk merebut kepercayaan dan keyakinan klien yang didasari oleh pengetahuan, kesopanan petugas serta sifat yang dapat dipercaya sehingga terbebas dari resiko.
3. Bukti langsung (*tangible*) bukti yaitu sesuatu yang tampak meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan, Pasien dan sarana komunikasi. Termasuk kebersihan dan nyaman ruangan rumah sakit, tempat parkir yang luas dan aman, kerapian penampilan Pasien, kelengkapan peralatan kedokteran dan sebagainya.
4. Empati (*emphaty*) yaitu elemen yang berkaitan dengan rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi.
5. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik. Elemen yang berkaitan dengan kesediaan pasien dalam membantu dan memberikan layanan yang terbaik bagi klien, yang meliputi pasien cepat tanggap terhadap informasi yang jelas, pasien dapat melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan bermakna serta menyelesaikan dengan baik.

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

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

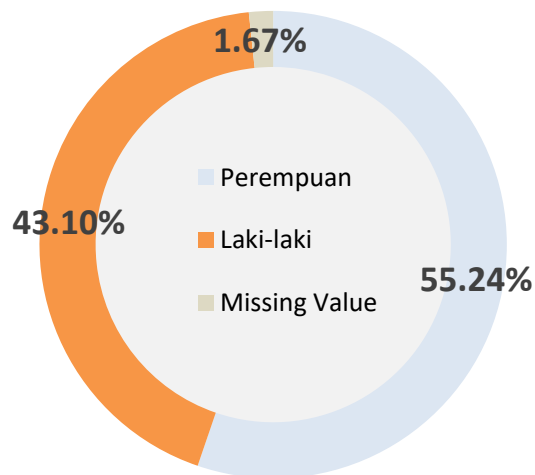
Analisa data dilakukan secara deskriptif untuk mendapatkan Grafik kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Johannes Leimena Ambon.

BAB IV HASIL SURVEY

A. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

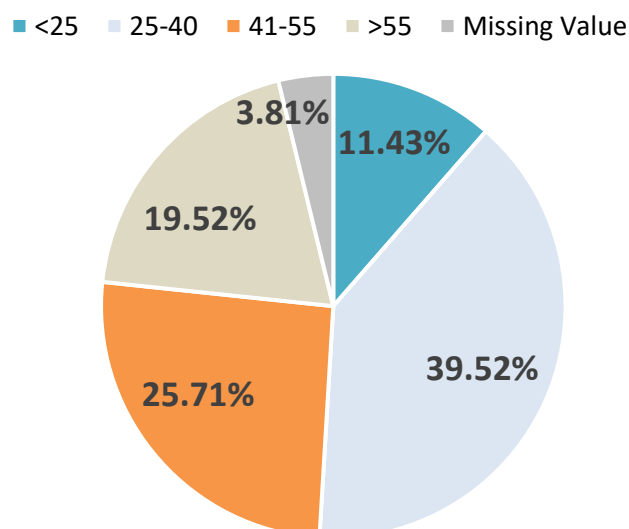
Grafik 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon Triwulan II Tahun 2024



Dari grafik 1 diatas dapat dilihat bahwa pada periode Triwulan II Tahun 2024 dari total **420** responden yang mengisi survey, responden yang paling banyak adalah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 55,24% atau 232 orang dan sebanyak 43,10% yaitu laki-laki atau sebanyak 181 orang.

2. Kelompok Umur

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

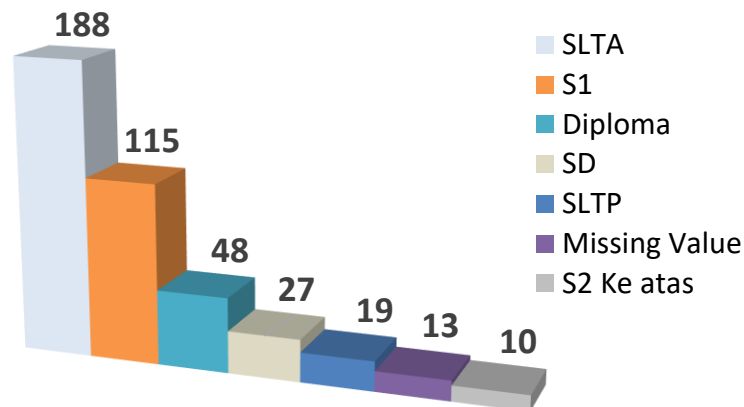


Dari grafik 2 dapat dilihat bahwa pada periode Triwulan II Tahun 2024 dari total

420 responden yang mengisi survey, responden yang paling banyak adalah responden dengan kelompok umur 25 – 40 tahun sebanyak 39,52% atau 166 orang, kelompok umur 41 – 55 tahun sebanyak 25,71% atau 108 orang, kelompok umur >55 tahun sebanyak 19,52% atau 82 orang, dan responden yang paling sedikit adalah kelompok umur < 25 sebanyak 11,43% atau 48 orang.

3. Tingkat Pendidikan

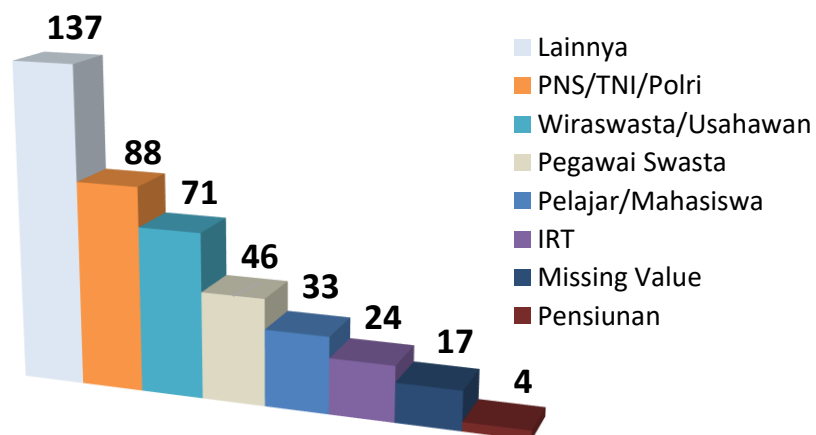
Grafik 3. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon Triwulan II Tahun 2024



Dari grafik 3 dapat dilihat bahwa pada periode Triwulan II Tahun 2024 dari total **420** responden yang mengisi survey, responden yang paling banyak adalah responden dengan tingkat Pendidikan SLTA sebanyak 188 orang, S1 sebanyak 115 orang, Diploma sebanyak 48 orang, SD sebanyak 27 orang, SLTP sebanyak 19 orang, dan responden yang paling sedikit adalah 10 orang dengan tingkat Pendidikan S2 ke atas.

4. Pekerjaan

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

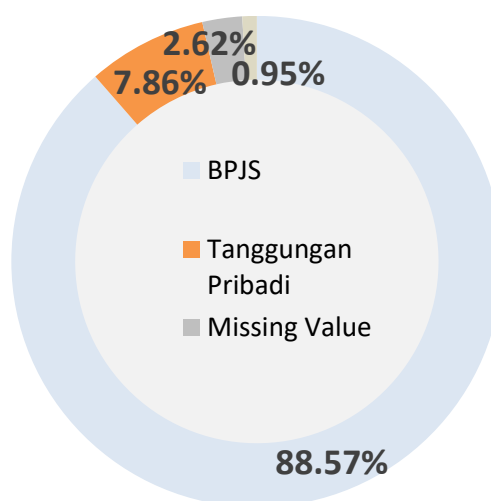


Dari grafik 4 dapat dilihat bahwa pada periode Triwulan II Tahun 2024 dari total

420 responden yang mengisi survey, responden yang paling banyak adalah responden dengan Kategori Pekerjaan Lainnya sebanyak 137 orang, Pekerjaan PNS/TNI/Polri sebanyak 88 orang, Wiraswasta/Usahawan sebanyak 71 orang, Pegawai Swasta sebanyak 46 orang, Pelajar/ Mahasiswa sebanyak 33 orang, IRT sebanyak 24 orang, dan responden yang paling sedikit adalah Pensiunan sebanyak 4 orang.

5. Debitur

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



Dari grafik 4 dapat dilihat bahwa pada periode Triwulan II Tahun 2024 dari total 420 responden yang mengisi survey, responden yang paling banyak adalah responden dengan Kategori Debitur BPJS sebanyak 372 orang, Tanggungan pribadi sebanyak 33 orang, dan responden yang paling sedikit adalah Asuransi sebanyak 4 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 II Tahun 2024

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	47	3.40	85.11
Dahlia (Lt. 5)	38	3.32	83.11
Cempaka (Lt. 6)	54	3.44	86.11

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Bougenville (Lt. 7)	47	3.47	86.70
Anggrek Larat (Lt. 8)	44	4.00	100
Rawat Jalan	184	3.46	86.41
VK	6	Jumlah sampel kurang	Jumlah sampel kurang
Total	420	3.50	87.41

Dari Tabel 1 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien periode Triwulan II Tahun 2024 berdasarkan aspek persyaratan administrasi, tingkat kepuasan paling tinggi berada pada Ruangan Anggrek Larat (Lt. 8) dengan nilai 100% sedangkan paling rendah berada pada Ruangan Dahlia (Lt. 5) dengan nilai 83,11%.

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 II Tahun 2024

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	47	3.38	84.57
Dahlia (Lt. 5)	38	3.49	87.16
Cempaka (Lt. 6)	54	3.43	85.65
Bougenville (Lt. 7)	47	3.46	86.41
Anggrek Larat (Lt. 8)	44	4.00	100
Rawat Jalan	184	3.50	87.43
VK	6	Jumlah sampel kurang	Jumlah sampel kurang
Total	420	3.52	88.07

Dari Tabel 2 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek kemudahan akses pelayanan, tingkat kepuasan paling tinggi berada pada Ruangan Anggrek Larat (Lt.8) dengan nilai 100% sedangkan paling rendah berada pada Ruangan Edelweis (Lt. 4) dengan nilai 84,57%.

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 / Ruangan 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 II Tahun 2024

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	47	3.39	84.78
Dahlia (Lt. 5)	38	3.32	82.89
Cempaka (Lt. 6)	54	3.08	76.92
Bougenville (Lt. 7)	47	3.26	81.52
Anggrek Larat (Lt. 8)	44	4.00	100
Rawat Jalan	184	3.34	83.61
VK	6	Jumlah sampel kurang	Jumlah sampel kurang
Total	420	3.37	84.34

Dari Tabel 3 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, tingkat kepuasan paling tinggi berada pada Ruangan Anggrek Larat (Lt.8) dengan nilai 100% sedangkan paling rendah berada pada Ruangan Cempaka (LT.6) dengan nilai 76.92%.

4. Kewajaran Biaya

Aspek keempat yang diukur dalam survey kepuasan pasien adalah aspek kewajaran biaya. Adapun hasilnya per Unit / Ruangan 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 II Tahun 2024

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	47	3.17	79.17
Dahlia (Lt. 5)	38	3.41	85.23
Cempaka (Lt. 6)	54	3.29	82.35
Bougenville (Lt. 7)	47	3.37	84.21
Anggrek Larat (Lt. 8)	44	4.00	100
Rawat Jalan	184	3.46	86.47
VK	6	Jumlah sampel kurang	Jumlah sampel kurang
Total	420	3.44	86.00

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 100% sedangkan paling rendah berada pada

Ruangan Edelweis (Lt.4) dengan nilai 79,17%.

5. Kesesuaian Informasi Pelayanan

Aspek kelima yang diukur dalam survey kepuasan pasien adalah aspek kesesuaian informasi pelayanan. Adapun hasilnya per Unit / Ruang 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 II Tahun 2024

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	47	3.45	86.17
Dahlia (Lt. 5)	38	3.29	82.24
Cempaka (Lt. 6)	54	3.28	82.08
Bougenville (Lt. 7)	47	3.30	82.45
Anggrek Larat (Lt. 8)	44	4.00	100
Rawat Jalan	184	3.50	87.57
VK	6	Jumlah sampel kurang	Jumlah sampel kurang
Total	420	3.48	86.93

Dari Tabel 5 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek kesesuaian informasi pelayanan, tingkat kepuasan paling tinggi berada pada Ruang Anggrek Larat (Lt.8) dengan nilai 100% sedangkan paling rendah berada pada Ruang Cempaka (Lt.6) dengan nilai 82,08%.

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 / Ruang 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 II Tahun 2024

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	47	3.49	87.23
Dahlia (Lt. 5)	38	3.51	87.84
Cempaka (Lt. 6)	54	3.39	84.72
Bougenville (Lt. 7)	47	3.45	86.17
Anggrek Larat (Lt. 8)	44	4.00	100.00
Rawat Jalan	184	3.60	90.03

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
VK	6	Jumlah sampel kurang	Jumlah sampel kurang
Total	420	3.57	89.35

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 100% sedangkan paling rendah berada pada Ruangan Cempaka (Lt.6) dengan 84,72%.

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 II Tahun 2024

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	47	3.72	93.09
Dahlia (Lt. 5)	38	3.47	86.84
Cempaka (Lt. 6)	54	3.59	89.81
Bougenville (Lt. 7)	47	3.62	90.43
Anggrek Larat (Lt. 8)	44	4.00	100.00
Rawat Jalan	184	3.69	92.35
VK	6	Jumlah sampel kurang	Jumlah sampel kurang
Total	420	3.68	92.12

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 Dahlia (Lt. 5) dengan nilai 86,84%.

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 II tahun 2024

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	47	3.96	98.91
Dahlia (Lt. 5)	38	4.00	100.00
Cempaka (Lt. 6)	54	3.90	97.60
Bougenville (Lt. 7)	47	3.89	97.16
Anggrek Larat (Lt. 8)	44	4.00	100
Rawat Jalan	184	3.85	96.35
VK	6	Jumlah sampel kurang	Jumlah sampel kurang
Total	420	3.91	97.67

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 97,16%.

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 II Tahun 2024

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	47	3.26	81.38
Dahlia (Lt. 5)	38	3.39	84.87
Cempaka (Lt. 6)	54	3.37	84.26
Bougenville (Lt. 7)	47	3.40	85.11
Anggrek Larat (Lt. 8)	44	3.84	96.02
Rawat Jalan	184	3.32	83.06
VK	6	Jumlah sampel kurang	Jumlah sampel kurang
Total	420	3.39	84.73

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 96,02% sedangkan paling rendah berada pada ruangan Edelweis (Lt.4) dengan nilai 81,38%.

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 II Tahun 2024

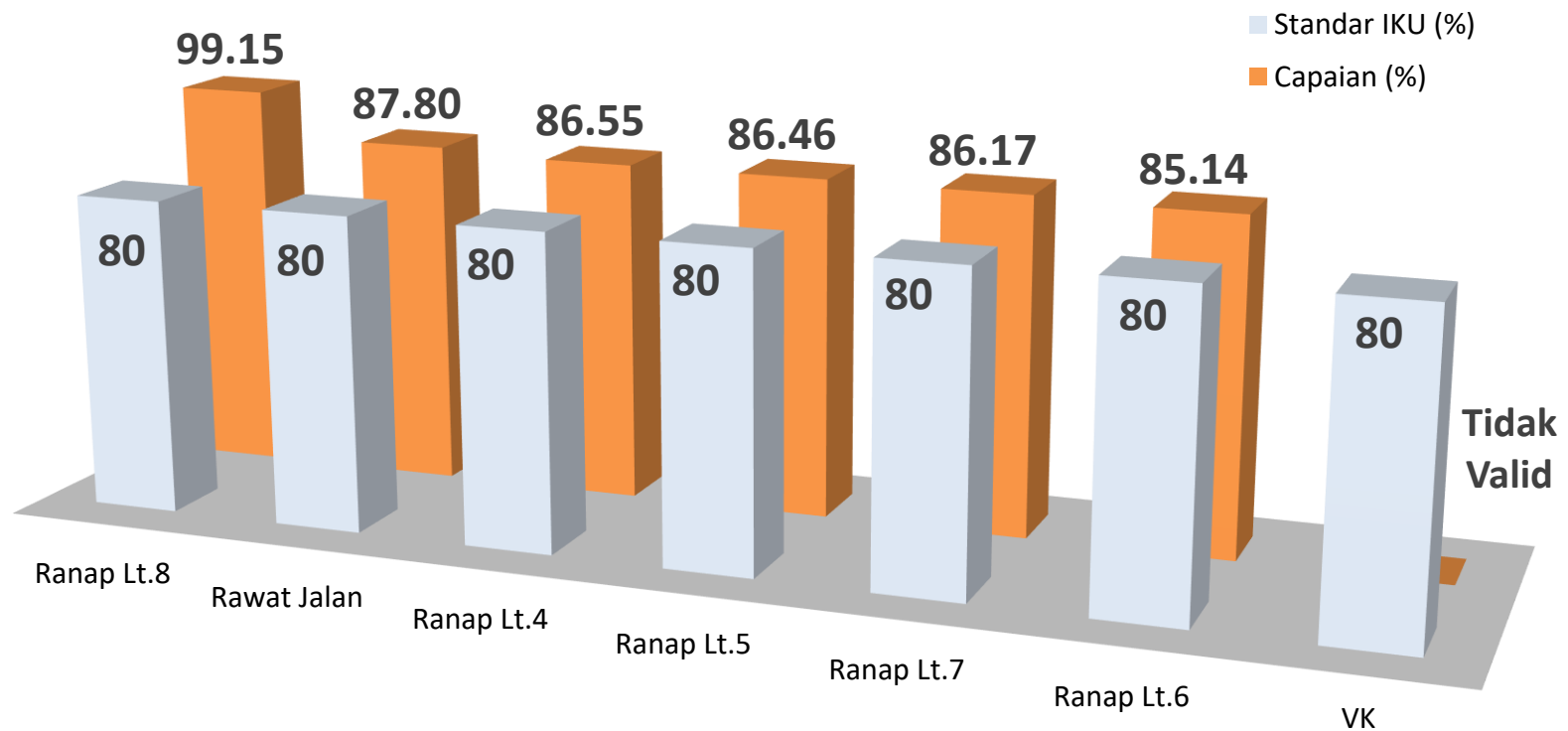
Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	47	3.40	85.11
Dahlia (Lt. 5)	38	3.38	84.46
Cempaka (Lt. 6)	54	3.28	81.94
Bougenville (Lt. 7)	47	3.26	81.52
Anggrek Larat (Lt. 8)	44	3.82	95.45
Rawat Jalan	184	3.39	84.70
VK	6	Jumlah sampel kurang	Jumlah sampel kurang
Total	420	3.39	84.74

Dari Tabel 10 diatas, dapat dilihat bahwa berdasarkan aspek pelayanan perparkiran, tingkat kepuasan dari 420 responden pasien yang mengisi kuesioner adalah dengan nilai 84,74%.

11. Indeks Kepuasan Pasien Per Unit / Ruangan

Berdasarkan rekapitulasi per ruangan berikut diuraikan Indeks Kepuasan Pasien per Unit / Ruangan dengan rincian sebagai berikut :

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



Survey Kepuasan Pasien Triwulan II Tahun 2024

Berikut rincian Hasil Survey Kepuasan Pasien Berdasarkan per unsur layanan pada unit / ruangan di RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon dan perbandingan capaian per triwulan tahun 2024 :

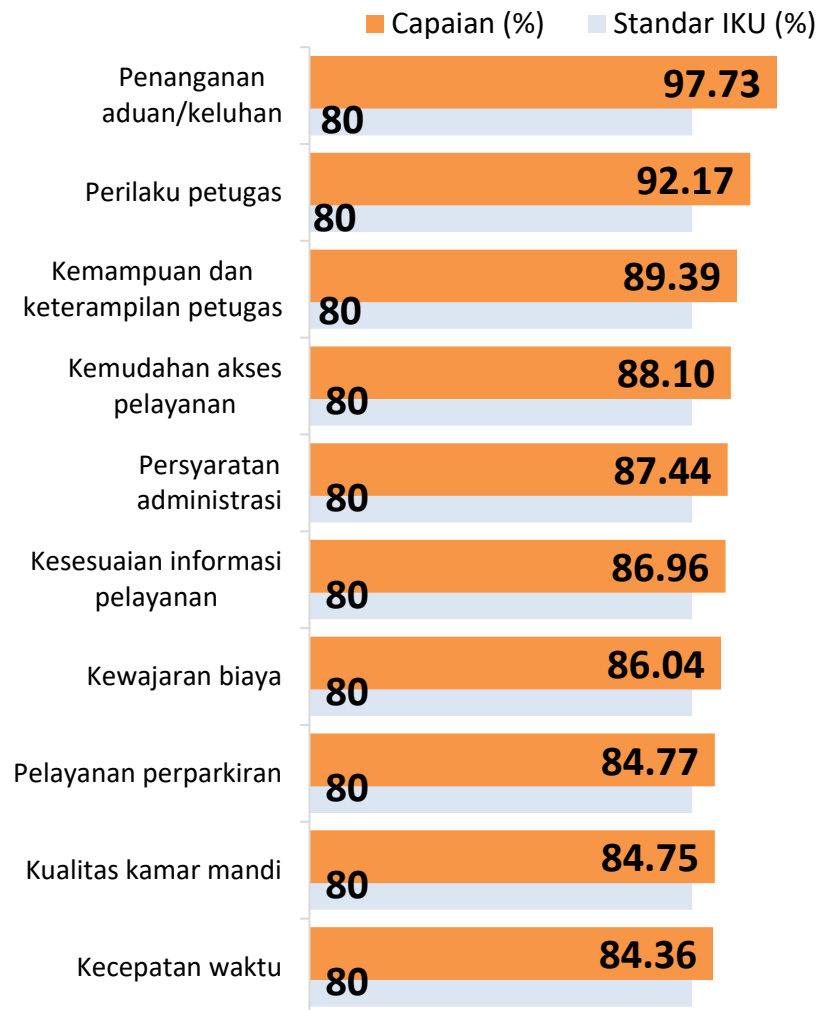
Tabel 11. Indeks Kepuasan Pasien per Unsur Layanan pada Unit / Ruangan dan Perbandingan Capaian Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Ranap Lt.4		Ranap Lt.5		Ranap Lt.6		Ranap Lt.7		Ranap Lt.8		Rawat Jalan		VK	
		TW I	TW II	TW I	TW II	TW I	TW II	TW I	TW II	TW I	TW II	TW I	TW II	TW I	TW II
1	Persyaratan administrasi	3.51	3.40	3.38	3.32	3.60	3.44	3.39	3.47	3.81	4.00	3.44	3.46	3.50	3.60
2	Kemudahan akses pelayanan	3.51	3.38	3.42	3.49	3.52	3.43	3.44	3.46	3.83	4.00	3.40	3.50	3.50	3.50
3	Kecepatan waktu	3.41	3.39	3.23	3.32	3.36	3.08	3.24	3.26	3.83	4.00	3.10	3.34	3.40	3.33
4	Kewajaran biaya	3.38	3.17	3.36	3.41	3.40	3.29	3.36	3.37	3.89	4.00	3.28	3.46	3.57	3.50
5	Kesesuaian informasi pelayanan	3.36	3.45	3.50	3.29	3.37	3.28	3.29	3.30	3.98	4.00	3.35	3.50	3.50	3.50
6	Kemampuan dan keterampilan petugas	3.56	3.49	3.44	3.51	3.51	3.39	3.44	3.45	3.98	4.00	3.41	3.60	3.50	3.33
7	Perilaku petugas	3.71	3.72	3.52	3.47	3.63	3.59	3.50	3.62	4.00	4.00	3.61	3.69	3.50	3.50
8	Penanganan aduan/keluhan	3.86	3.96	3.93	4.00	3.91	3.90	3.78	3.89	4.00	4.00	3.86	3.85	3.90	4.00
9	Kualitas kamar mandi	3.24	3.26	3.22	3.39	3.40	3.37	3.39	3.40	3.83	3.84	3.17	3.32	3.40	3.17
10	Pelayanan perparkiran	3.40	3.40	3.19	3.38	3.41	3.28	3.17	3.26	3.83	3.82	3.22	3.39	3.20	3.33
Total Nilai Indeks		3.49	3.46	3.42	3.46	3.51	3.41	3.40	3.45	3.90	3.97	3.39	3.51	3.50	3.48
IKM Unit Pelayanan		87.34	86.55	85.50	86.46	87.79	85.14	84.99	86.17	97.45	99.15	84.63	87.80	87.43	86.92
Mutu Pelayanan		B	B	B	B	B	B	B	B	A	A	B	B	B	B
Kinerja Unit Pelayanan		Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik

12. Indeks Kepuasan Pasien Total Per Unsur Layanan

Hasil indeks kepuasan pasien per unsur layanan yang diobservasi akan diuraikan sebagai berikut :

Grafik 6. Indeks Kepuasan Pasien per Unsur Layanan Total Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon Triwulan II Tahun 2024



Berikut rincian Hasil Survey Kepuasan Pasien Total per unsur layanan di RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon dan perbandingan capaian per triwulan tahun 2024 :

Tabel 12. Indeks Kepuasan Pasien Total per Unsur Layanan pada Unit / Ruangan dan Perbandingan Capaian Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	TW I 2024		TW II 2024	
		Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan
1	Persyaratan administrasi	3.53	0.35	3.50	0.35

No	Unsur Pelayanan	TW I 2024		TW II 2024	
		Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan
2	Kemudahan akses pelayanan	3.51	0.35	3.52	0.35
3	Kecepatan waktu	3.33	0.33	3.37	0.34
4	Kewajaran biaya	3.40	0.34	3.44	0.34
5	Kesesuaian informasi pelayanan	3.48	0.35	3.48	0.35
6	Kemampuan dan keterampilan petugas	3.55	0.35	3.57	0.36
7	Perilaku petugas	3.68	0.37	3.68	0.37
8	Penanganan aduan/keluhan	3.89	0.39	3.91	0.39
9	Kualitas kamar mandi	3.34	0.33	3.39	0.34
10	Pelayanan perparkiran	3.37	0.34	3.39	0.34
Total Nilai Indeks		3.51		3.53	
IKM Unit Pelayanan		87.67		88.14	
Mutu Pelayanan		B		B	
Kinerja Unit Pelayanan		BAIK		BAIK	

Dari Grafik 6 dan Tabel 12 terlihat bahwa unsur terendah pada periode Triwulan II 2024 adalah **Unsur Kecepatan Waktu, Kualitas Kamar Mandi dan Layanan Perparkiran**. 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 13. 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 II 2024 adalah **3,53** atau dikonversikan menjadi **88,14%**. Berdasarkan tabel 13 maka capaian survey masuk dalam kategori pelayanan dengan nilai **B** yaitu **Baik**.

Hasil survey periode Triwulan II 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 (Poliklinik dan VK) 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 2 responden selama TW II 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 14. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon Periode Triwulan II Tahun 2024

Uraian	Target IKU / INM Tahun 2024	Capaian Survey Kepuasan Pasien Tahun 2024			
		April	Mei	Juni	TW I
Indeks Kepuasan Pasien	80%	89,06%	87,60%	88,03%	88,14%

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 **88,14%**.

Hasil survey kepuasan pasien periode Triwulan II 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 dan Sistem Kepuasan Pelanggan di Website RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon

The screenshot shows a web browser at the URL puas.rsupleimena.co.id. The header features the RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon logo and contact information: Jl. CHR Soplanit - Desa Rumahtiga, Teluk Ambon | E-mail: humasrsjl2020@gmail.com | Telp. 0911 3687119.

IDENTITAS RESPONDEN

No. HP
Masukan No. Hp Anda

Umur
Masukan Umur Anda

Jenis Kelamin
☐ Laki - Laki ☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir
--Pilih Pendidikan Terakhir--

Pekerjaan
--Pilih Pekerjaan--

Debitur / Cara Bayar
--Pilih Debitur / Cara Bayar--

Unit Pelayanan
--Pilih Unit Pelayanan--

PENDAPAT RESPONDEN

1. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang persyaratan administrasi untuk mendapat pelayanan di rumah sakit ini?
☐ Tidak Mudah ☐ Kurang Mudah ☐ Mudah ☐ Sangat Mudah

2. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kemudahan akses dalam mendapatkan pelayanan?
☐ Tidak Mudah ☐ Kurang Mudah ☐ Mudah ☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? (waktu tunggu)
☐ Tidak Cepat ☐ Kurang Cepat ☐ Cepat ☐ Sangat Cepat



The graphic is a light blue and green poster with the following content:

- Logos for KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA and RSUP dr. J. LEIMENA AMBON.
- Section: **SCAN QR CODE UNTUK KUNJUNGI HALAMAN**
- Two QR codes are shown, each with a 'SCAN ME' label above it.
- Under the first QR code: **Keluhan Pasien**, **Kunjungi Link dibawah ini**, and the link <http://bit.ly/42OSWLr>.
- Under the second QR code: **Kepuasan Pelanggan**, **Kunjungi Link dibawah ini**, and the link <https://bit.ly/3K2Rnke>.
- At the bottom, a megaphone icon is next to a speech bubble that says: 'Mari... Berikan pendapat anda untuk kami agar menjadi lebih baik dalam memberikan pelayanan'.

SARAN DAN MASUKAN PASIEN / PELANGGAN

No	UNIT LAYANAN	KRITIK DAN SARAN
1	Poli Anak	Ruang tunggu tidak ada AC
2	Poli Anak	Pelayanan bagus dan jelas
3	Poli Anak	Tingkatkan pelayanan
4	Poli Bedah Mulut	Semoga dipertahankan bahkan semakin baik
5	Poli Bedah Mulut	Lebih ditingkatkan
6	Poli Bedah Onkologi	Danke
7	Poli Bedah Onkologi	Baik
8	Poli Bedah Onkologi	Terima kasih
9	Poli Bedah Onkologi	Baik dan Ramah
10	Poli Bedah Onkologi	Good
11	Poli Bedah Onkologi	Bapak mantrinya ramah dalam melayani pasien
12	Poli Bedah Onkologi	Terimakasih kemudahannya mendapatkan obat, semoga semakin maju RSnya
13	Poli Bedah Onkologi	Baik
14	Poli Bedah Onkologi	Sangat baik pelayanan, semoga dipertahankan
15	Poli Bedah Onkologi	Semoga lebih baik
16	Poli Gigi	Tetap konsisten untuk mempertahankan kinerjanya dengan baik
17	Poli Gigi	Lebih murah senyum
18	Poli Interna	Lebih ditingkatkan lagi
19	Poli Jantung	Semoga banyak RS diluar sana yang pemerintah bisa mencontohkan pelayanan dan fasilitasnya
20	Poli Jantung	Semakin baik kedepannya
21	Poli Jantung	Ketersediaan obat harus selalu ada
22	Poli Kulit dan Kelamin	Cukup puas dengan pelayanan
23	Poli Kulit dan Kelamin	Baik
24	Poli Respirasi	Sangat puas
25	Poli Saraf	Lebih ditingkatkan lagi fasilitas dan kebersihannya
26	Poli Saraf	Tolong mesin MRInya segera difungsikan kembali
27	Poli Saraf	Toilet kalau bisa dibersihkan 1 jam sekali, obat-obatan kalau bisa selalu ready karena kadang kosong
28	Poli Saraf	Pertahankan kualitas
29	Poli Saraf	Semoga pelayanan lebih baik kedepannya
30	Poli Saraf	Pelayanan di instalasi farmasi tolong ditingkatkan lagi. Kalau bisa ada 2 orang petugas yang bertugas membagikan obat dan tidak membuat menunggu sampai 2 jam bahkan lebih. Sesuaikan dengan keadaan. Pasien juga lelah duduk menunggu. Terima kasih
31	Poli THT	Baik
32	Poli Urologi	Sudah baik dan lebih ditingkatkan lagi pelayanannya

No	UNIT LAYANAN	KRITIK DAN SARAN
33	Poliklinik	Pendaftaran lama karena hanya menggunakan 1 loket. Tidak ada pendaftaran prioritas bagi anak2 dan lansia. Pelayanan dokter lama, sudah datang terlambat pasien menunggu lama. Pelayanan tidak direkomendasikan kepada teman2 atau masyarakat. Tolong di perbaiki sistem pelayanannya
34	Poliklinik	Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
35	Ranap Lt.4	Sangat nyaman
36	Ranap Lt.4	Sangat puas dengan pelayanan dari para medis, sangat tepat waktu dan pasien tidak pernah mengeluh karena tindakan sangat cepat. Terimakasih ya buat bapak/ibu medis yang sudah melakukan dan menjalankan tugas untuk melayani pasien di kamar 401
37	Ranap Lt.4	Ruang pelayanan sangat bagus, bersih. Tenaga medis cepat tanggap dengan pasien dan sangat profesional. Saran kedepannya agar pelayanan di IGD secepatnya dapat pindah keruangan rawat inap pasien, karena terlalu lama di IGD
38	Ranap Lt.4	Semoga kualitas pelayanan dapat dipertahankan
39	Ranap Lt.4	Lebih ditingkatkan lagi
40	Ranap Lt.4	Sangat baik dan memuaskan. Terimakasih Bapak/Ibu Dokter
41	Ranap Lt.4	Semakin sabar melayani terutama pada anak-anak karena anak tidak memahami
42	Ranap Lt.4	Area parkir banyak genangan air, perbaiki instalasi pembuangan air hujan
43	Ranap Lt.4	Semoga menjadi RS Terbaik di kota Ambon
44	Ranap Lt.4	Pelayanan sangat baik
45	Ranap Lt.4	Ruang perawatan sangat baik hanya kamar mandi yang kurang baik
46	Ranap Lt.5	Pelayanan sangat memuaskan, tapi terkadang dalam waktu tertentu waktu istirahat pasien sedikit terganggu dengan volume suara perawat. Terimakasih untuk pelayanannya
47	Ranap Lt.5	Terimakasih atas pelayanan kepada keluarga kami
48	Ranap Lt.5	Pelayanan cukup cuma dokter saraf lambat membacakan hasil ct-scan
49	Ranap Lt.5	Sangat baik
50	Ranap Lt.5	Sangat baik
51	Ranap Lt.5	Sudah sangat baik
52	Ranap Lt.5	Saran kalau berkenan agar di Toilet ada tempat untuk menggantung botol infus supaya tidak terlalu sulit untuk melakukan aktivitas di kamar mandi
53	Ranap Lt.6	sediakan remote AC yang mudah diakses dalam ruang rawat inap
54	Ranap Lt.6	Perbuatan yang sangat baik terus dipertahankan. Tuhan memberkati semua paramedis dan semua petugas yang ada
55	Ranap Lt.6	Saran ditingkatkan lagi pelayanannya
56	Ranap Lt.6	Tolong perbaiki shower untuk keperluan pasien

No	UNIT LAYANAN	KRITIK DAN SARAN
57	Ranap Lt.6	Pelayanan dipertahankan atau lebih ditingkatkan
58	Ranap Lt.6	Lebih meningkatkan lagi pelayanan bagi para pasien. Lebih ditingkatkan lagi agar lebih bersih dan aman dan nyaman bagi para pasien
59	Ranap Lt.6	Parkiran becek, saran pavingnya diganti
60	Ranap Lt.6	Semoga pelayanan terhadap pasien agar dipertahankan, perawat yang bertugas sebaiknya sering meannaykaan perkembangan pasien, sinkronisasi antar shift jaga, lebih ditingkatkan lagi sesuai zaman teknologi. Kritik : Keluarga yang jaga pasien disediakan ambal/tempat tidur minimal untuk 1 orang
61	Ranap Lt.6	Akan sangat lebih baik jika disiapkan tombol khusus untuk memanggil petugas jika diperlukan
62	Ranap Lt.6	Persediaan air (Galon) yang kurang, air panas di kamar mandi tidak berfungsi
63	Ranap Lt.6	Tingkatkan kinerja kerja perawat
64	Ranap Lt.6	Masalah air pamas pada dispenser yang cepat habis dan lambat diganti
65	Ranap Lt.6	Lokasi parkir masih banyak genangan dan mungkin parkir motor bisa dibuat kanopi agar tidak basah
66	Ranap Lt.6	Tingkatkan lagi pelayanan (tenaga perawat) terhadap pasien. Semoga RSUP Dr. J.Leimena terus berkembang dalam melayani masyarakat
67	Ranap Lt.6	Tetap tingkatkan pelayanan agar tetap mejadi yang terbaik
68	Ranap Lt.6	Semoga semua berjalan dengan baik
69	Ranap Lt.6	Pelayanan sudah baik dan tetap dipertahankan atau lebih ditingkatkan lagi
70	Ranap Lt.6	Harus lebih ditingkatkan lagi
71	Ranap Lt.6	Utamakan pasien yang kondisinya sanga lemah, kalau bisa ruangan pasien harus disediakan bantal. Terimakasih
72	Ranap Lt.6	Perlu ditingkatkan pelayanan untuk lebih cepat dalam mengambil tindakan dan merespon keluhan pasien
73	Ranap Lt.6	Tolong tambahkan jumlah perawat dilantai 6 sehingga pelayanan semakin cepat
74	Ranap Lt.7	Untuk menjaga kebersihan RS adanya kesadaran dari petugas kebersihan untuk mencuci kain horden dan menyediakan tissue dalam kamar mandi
75	Ranap Lt.7	Di UGD / Rawat Inap agak berisik
76	Ranap Lt.7	Shower tidak berfungsi untuk ari panas, Mohon perhatian
77	Ranap Lt.7	Mohon faskes pasien sesuai dengan faskes BPJS
78	Ranap Lt.7	Sudah baik dan lrbih ditingkatkan lagi
79	Ranap Lt.7	Terus meningkatkan kredibilitas dan hospitality
80	Ranap Lt.7	Agar meyediakan rumah makan/warung/kantin untuk memudahkan anggota keluarga, juga menyediakan apotik umum
81	Ranap Lt.7	Pelayanan sangat memuaskan, ruang perawatan sudah tersedia TV namun tidak ada siaran, kedepannya mohon dimaksimalkan lagi

No	UNIT LAYANAN	KRITIK DAN SARAN
82	Ranap Lt.7	Diharapkan BPJS Kelas 1 ditempatkan sesuai dengan posisi kelasnya, jangan kelas I ditempatkan pada kelas II
83	Ranap Lt.7	Semoga kedepannya pelayanan dapat lebih cepat dan maksimal lagi
84	Ranap Lt.7	Pasien terlalu lama di IGD
85	Ranap Lt.8	Informasi lewat pengeras suara jika memungkinkan tolong disampaikan hal yang penting saja. Pengumuman yang terlalu sering sangat mengganggu waktu istirahat
86	Ranap Lt.8	Untuk pelayanan diruang VIP sudah sangat bagus dan biaya murah
87	Ranap Lt.8	Informasi yang diberikan melalui pengeras suara sangat mengganggu pasien saat beristirahat
88	Ranap Lt.8	Penyampaian informasi melalui pengeras suara sangat mengganggu kenyamanan pasien saat beristirahat. Mohon dipertimbangkan untuk memberikan informasi yang penting saja agar tidak mengganggu waktu istirahat pasien
89	Ranap Lt.8	1) Speaker ruangan terlalu besar sehingga mengganggu jam istirahat pasien, 2) Air panas di kamar mandi tidak berfungsi, 3) lebih diperhatikan sarana parasarana, listrik padam terlalu lama untuk RS Pusat
90	Ranap Lt.8	Suara pengumuman informasi terlalu keras, berisik dan sangat mengganggu kenyamanan saat istirahat. Saran : Informasi yang diberikan sekiranya hanya informasi yang penting saja. Informasi seperti jam ibadah saya rasa semua orang tahu kewajibannya jadi tidak perlu diingatkan setiap jam. Terimakasih
91	Ranap Lt.8	Terimakasih untuk pelayanan yang luarbiasa kepada anak saya
92	Ranap Lt.8	Air panas tidak berfungsi, parkir terlalu jauh
93	Ranap Lt.8	Air panas tidak berfungsi dan parkir terlalu jauh. Mohon perbaiki fasilitas diruang VVIP
94	Ranap Lt.8	Air panas untuk pasien tidak berfungsi, air panas dispenser rusak, parkir terlalu jauh
95	Ranap Lt.8	Tolong diperbaiki fasilitas air panas
96	Ranap Lt.8	Parkir terlalu jauh
97	Ranap Lt.8	Ruang rawat VVIP namun air panas tidak berfungsi, air panas dispenser rusak. Mohon diperbaiki fasilitas yang ada