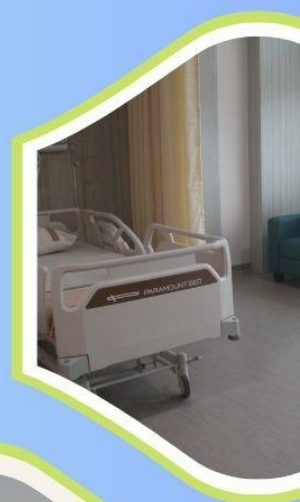


LAPORAN

SURVEY KEPUASAN PASIEN

PERIODE TRIWULAN III

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 III 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 III 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 III 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, 07 Oktober 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 III tahun Tahun 2024 dengan mengambil sampel sebanyak 370 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 **87,57%**.

Hasil survey kepuasan pasien periode Triwulan III 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 gambaran 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 III 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 III 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

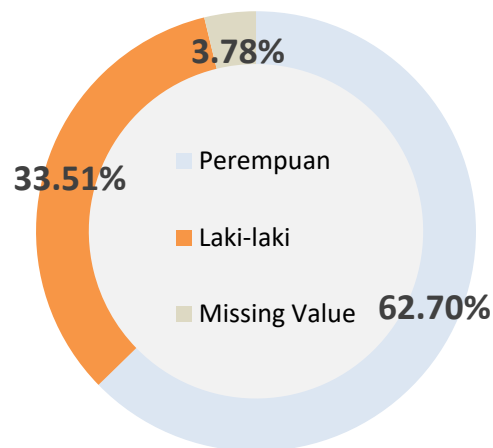
Analisa data dilakukan secara deskriptif untuk mendapatkan Grafik kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Johannes Leimena Ambon.

BAB IV HASIL SURVEY

A. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

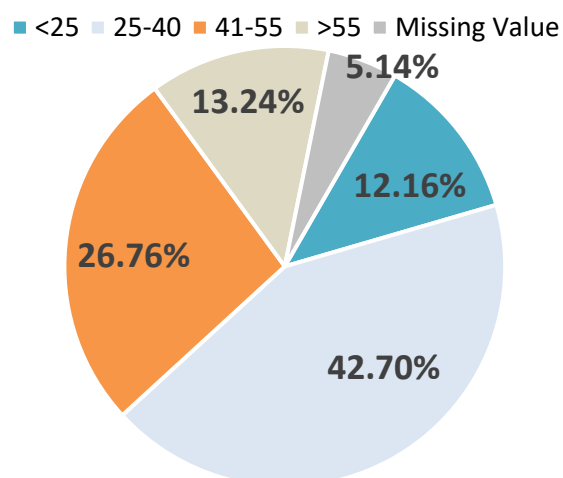
Grafik 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon Triwulan III Tahun 2024



Dari grafik 1 diatas dapat dilihat bahwa pada periode Triwulan III Tahun 2024 dari total **370** responden yang mengisi survey, responden yang paling banyak adalah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 62,70% atau 232 orang dan sebanyak 33,51% yaitu laki-laki atau sebanyak 124 orang.

2. Kelompok Umur

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

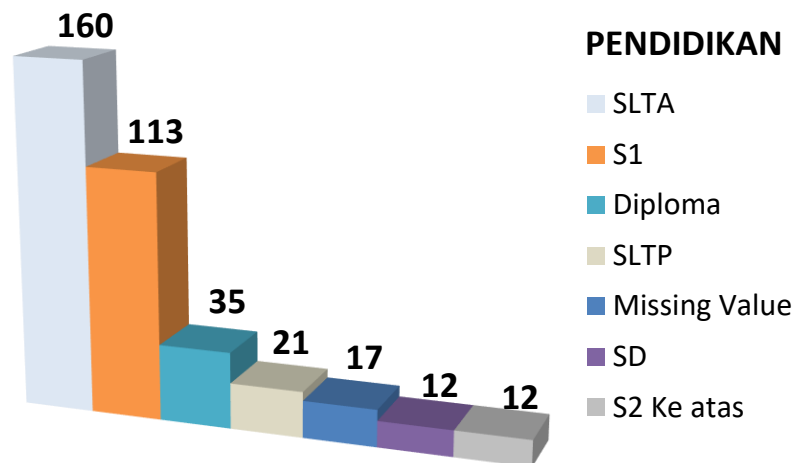


Dari grafik 2 dapat dilihat bahwa pada periode Triwulan III Tahun 2024 dari total **370** responden yang mengisi survey, responden yang paling banyak adalah responden dengan kelompok umur 25 – 40 tahun sebanyak 42,70% atau 158 orang,

kelompok umur 41 – 55 tahun sebanyak 26,76% atau 99 orang, kelompok umur >55 tahun sebanyak 13,24% atau 49 orang, dan responden yang paling sedikit adalah kelompok umur < 25 sebanyak 12,16% atau 45 orang.

3. Tingkat Pendidikan

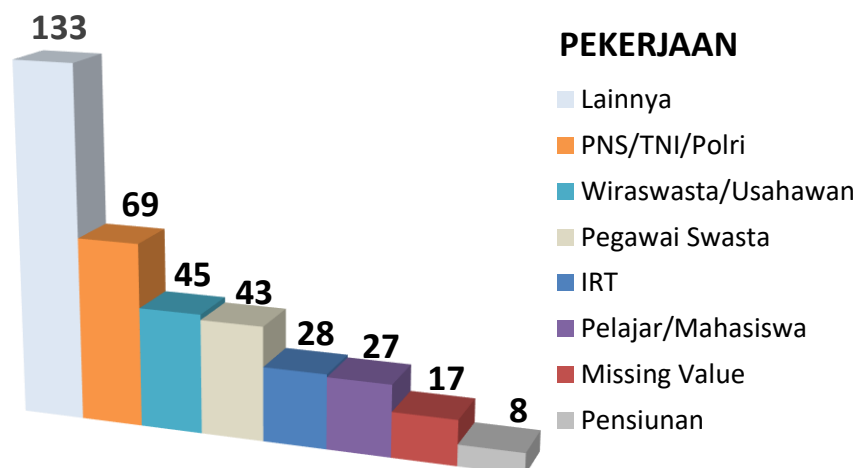
Grafik 3. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon Triwulan III Tahun 2024



Dari grafik 3 dapat dilihat bahwa pada periode Triwulan III Tahun 2024 dari total 370 responden yang mengisi survey, responden yang paling banyak adalah responden dengan tingkat Pendidikan SLTA sebanyak 160 orang, S1 sebanyak 113 orang, Diploma sebanyak 35 orang, SLTP sebanyak 21 orang, dan responden yang paling sedikit adalah 12 orang dengan tingkat Pendidikan S2 ke atas dan SD.

4. Pekerjaan

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

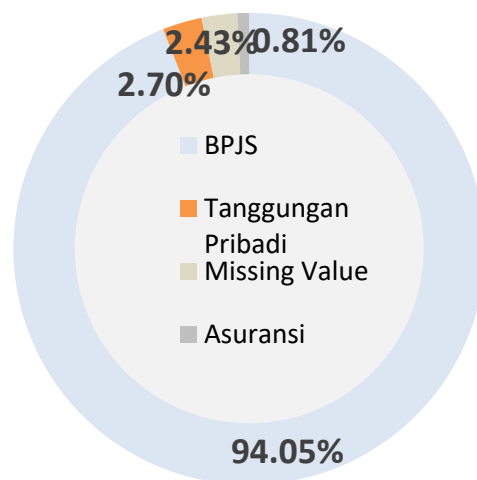


Dari grafik 4 dapat dilihat bahwa pada periode Triwulan III Tahun 2024 dari total

370 responden yang mengisi survey, responden yang paling banyak adalah responden dengan Kategori Pekerjaan Lainnya sebanyak 133 orang, Pekerjaan PNS/TNI/Polri sebanyak 69 orang, Wiraswasta/Usahawan sebanyak 45 orang, Pegawai Swasta sebanyak 43 orang, IRT sebanyak 28 orang, Pelajar/ Mahasiswa sebanyak 27 orang, dan responden yang paling sedikit adalah Pensiunan sebanyak 8 orang.

5. Debitur

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



Dari grafik 4 dapat dilihat bahwa pada periode Triwulan III Tahun 2024 dari total **370** responden yang mengisi survey, responden yang paling banyak adalah responden dengan Kategori Debitur BPJS sebanyak 348 orang, Tanggungan pribadi sebanyak 10 orang, dan responden yang paling sedikit adalah Asuransi sebanyak 3 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 III Tahun 2024

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	48	3,44	85,94
Dahlia (Lt. 5)	39	3,34	83,55
Cempaka (Lt. 6)	62	3,34	83,61

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Bougenville (Lt. 7)	57	3,50	87,50
Anggrek Larat (Lt. 8)	39	3,95	98,72
Rawat Jalan	102	3,41	85,29
VK	23	3,55	88,64
Total	370	3,48	86,89

Dari Tabel 1 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien periode Triwulan III Tahun 2024 berdasarkan aspek persyaratan administrasi, tingkat kepuasan paling tinggi berada pada Ruangan Anggrek Larat (Lt. 8) dengan nilai 98,72% sedangkan paling rendah berada pada Ruangan Dahlia (Lt. 5) dengan nilai 83,55%.

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 III Tahun 2024

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	48	3,40	84,90
Dahlia (Lt. 5)	39	3,37	84,21
Cempaka (Lt. 6)	62	3,35	83,75
Bougenville (Lt. 7)	57	3,39	84,65
Anggrek Larat (Lt. 8)	39	3,95	98,72
Rawat Jalan	102	3,41	85,29
VK	23	3,50	87,50
Total	370	3,45	86,34

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 98,72% sedangkan paling rendah berada pada Ruangan Dahlia (Lt. 5) dengan nilai 84,21%.

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 III Tahun 2024

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	48	3,32	82,98
Dahlia (Lt. 5)	39	3,26	81,41
Cempaka (Lt. 6)	62	3,05	76,29
Bougenville (Lt. 7)	57	3,15	78,64
Anggrek Larat (Lt. 8)	39	3,87	96,79
Rawat Jalan	102	3,31	82,65
VK	23	3,45	86,36
Total	370	3,31	82,68

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 96,79% sedangkan paling rendah berada pada Ruangan Cempaka (LT.6) dengan nilai 76.29%.

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 III Tahun 2024

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	48	3,34	83,62
Dahlia (Lt. 5)	39	3,21	80,36
Cempaka (Lt. 6)	62	3,19	79,84
Bougenville (Lt. 7)	57	3,18	79,55
Anggrek Larat (Lt. 8)	39	3,55	88,64
Rawat Jalan	102	3,44	85,92
VK	23	3,11	77,78
Total	370	3,32	82,96

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 88,64% sedangkan paling rendah berada pada VK

dengan nilai 77,78%.

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 III Tahun 2024

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	48	3,43	85,64
Dahlia (Lt. 5)	39	3,37	84,21
Cempaka (Lt. 6)	62	3,31	82,79
Bougenville (Lt. 7)	57	3,41	85,27
Anggrek Larat (Lt. 8)	39	3,87	96,79
Rawat Jalan	102	3,48	87,01
VK	23	3,35	83,70
Total	370	3,46	86,41

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 96,79% sedangkan paling rendah berada pada Ruangan Cempaka (Lt.6) dengan nilai 82,79%.

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 III Tahun 2024

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	48	3,42	85,42
Dahlia (Lt. 5)	39	3,55	88,82
Cempaka (Lt. 6)	62	3,40	85,08
Bougenville (Lt. 7)	57	3,44	85,96
Anggrek Larat (Lt. 8)	39	3,95	98,72
Rawat Jalan	102	3,56	88,97

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
VK	23	3,57	89,13
Total	370	3,54	88,41

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 98,72% sedangkan paling rendah berada pada Ruangan Cempaka (Lt.6) dengan 85,08%.

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 III Tahun 2024

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	48	3,71	92,71
Dahlia (Lt. 5)	39	3,56	89,10
Cempaka (Lt. 6)	62	3,56	89,11
Bougenville (Lt. 7)	57	3,65	91,23
Anggrek Larat (Lt. 8)	39	3,92	98,08
Rawat Jalan	102	3,61	90,35
VK	23	3,74	93,48
Total	370	3,66	91,46

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 98,08% sedangkan paling rendah berada pada Ruangan Dahlia (Lt. 5) dengan nilai 89,10%.

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 III tahun 2024

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	48	3,87	96,74
Dahlia (Lt. 5)	39	3,84	95,95
Cempaka (Lt. 6)	62	3,95	98,79
Bougenville (Lt. 7)	57	3,87	96,63
Anggrek Larat (Lt. 8)	39	4,00	100
Rawat Jalan	102	3,93	98,27
VK	23	3,82	95,45
Total	370	3,91	97,70

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 VK dengan nilai 95,45%.

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 III Tahun 2024

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	48	3,50	87,50
Dahlia (Lt. 5)	39	3,41	85,26
Cempaka (Lt. 6)	62	3,42	85,48
Bougenville (Lt. 7)	57	3,67	91,67
Anggrek Larat (Lt. 8)	39	3,62	90,38
Rawat Jalan	102	3,43	85,64
VK	23	3,43	85,87
Total	370	3,49	87,26

Dari Tabel 9 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek kualitas kamar mandi, tingkat kepuasan paling tinggi berada pada Ruangan Bougenville (Lt.7) dengan nilai 91,67% sedangkan paling rendah berada pada ruangan Dahlia (Lt.5) dengan nilai 85,26%.

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 III Tahun 2024

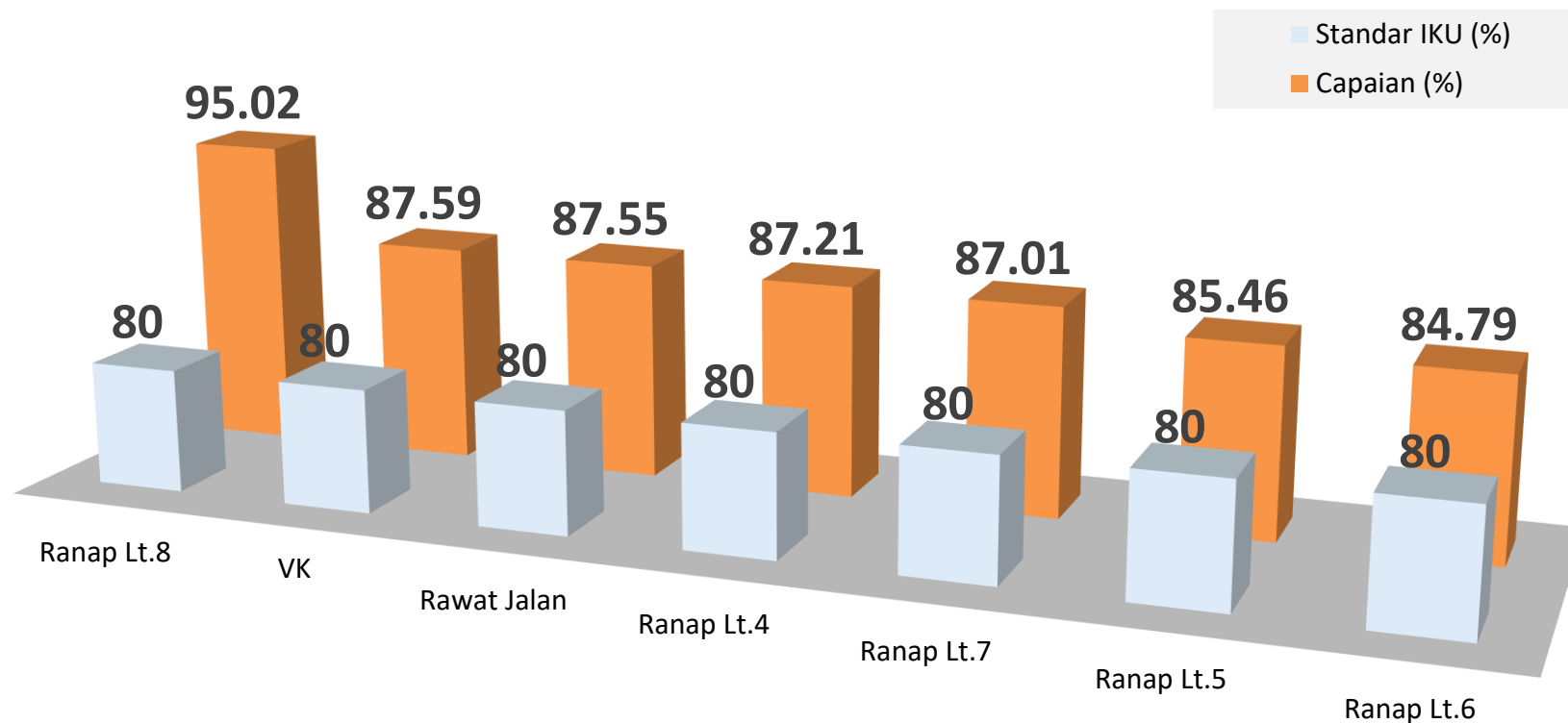
Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	48	3,47	86,70
Dahlia (Lt. 5)	39	3,27	81,76
Cempaka (Lt. 6)	62	3,33	83,20
Bougenville (Lt. 7)	57	3,56	89,04
Anggrek Larat (Lt. 8)	39	3,33	83,33
Rawat Jalan	102	3,44	86,08
VK	23	3,52	88,04
Total	370	3,42	85,61

Dari Tabel 10 diatas, dapat dilihat bahwa berdasarkan aspek pelayanan perparkiran, tingkat kepuasan dari 370 responden pasien yang mengisi kuesioner adalah dengan nilai 85,61%.

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 III Tahun 2024



Survey Kepuasan Pasien Triwulan III 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 :

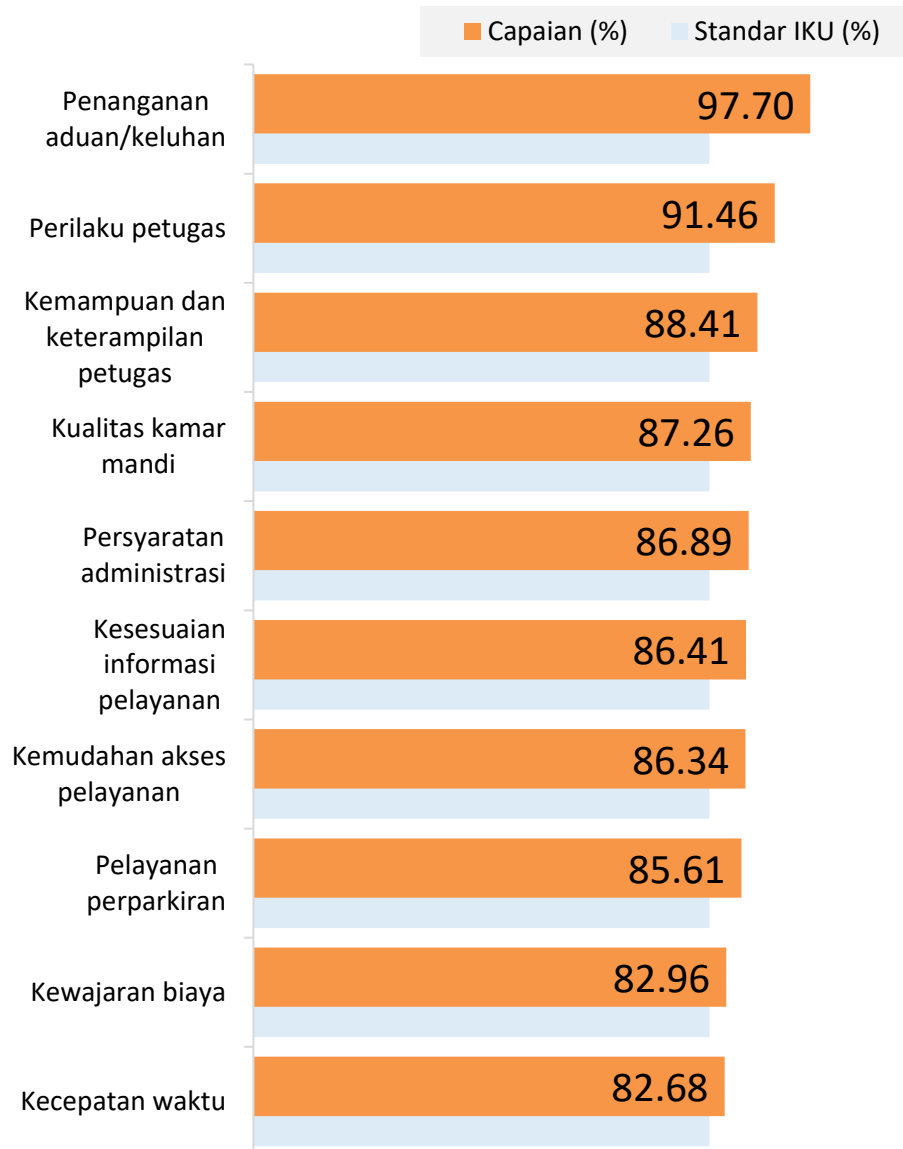
Tabel 11. Indeks Kepuasan Pasien per Unsur Layanan pada Unit / Ruangan dan Perbandingan Capaian Tahun 2024

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 III	TW I	TW II	TW III	TW I	TW II	TW III	TW I	TW II	TW III	TW I	TW II	TW III	TW I	TW II	TW III	TW I	TW II	TW III
1	Persyaratan administrasi	3,51	3,40	3,44	3,38	3,32	3,34	3,60	3,44	3,34	3,39	3,47	3,50	3,81	4,00	3,95	3,44	3,46	3,41	3,50	3,60	3,55
2	Kemudahan akses pelayanan	3,51	3,38	3,40	3,42	3,49	3,37	3,52	3,43	3,35	3,44	3,46	3,39	3,83	4,00	3,95	3,40	3,50	3,41	3,50	3,50	3,50
3	Kecepatan waktu	3,41	3,39	3,32	3,23	3,32	3,26	3,36	3,08	3,05	3,24	3,26	3,15	3,83	4,00	3,87	3,10	3,34	3,31	3,40	3,33	3,45
4	Kewajaran biaya	3,38	3,17	3,34	3,36	3,41	3,21	3,40	3,29	3,19	3,36	3,37	3,18	3,89	4,00	3,55	3,28	3,46	3,44	3,57	3,50	3,11
5	Kesesuaian informasi pelayanan	3,36	3,45	3,43	3,50	3,29	3,37	3,37	3,28	3,31	3,29	3,30	3,41	3,98	4,00	3,87	3,35	3,50	3,48	3,50	3,50	3,35
6	Kemampuan dan keterampilan petugas	3,56	3,49	3,42	3,44	3,51	3,55	3,51	3,39	3,40	3,44	3,45	3,44	3,98	4,00	3,95	3,41	3,60	3,56	3,50	3,33	3,57
7	Perilaku petugas	3,71	3,72	3,71	3,52	3,47	3,56	3,63	3,59	3,56	3,50	3,62	3,65	4,00	4,00	3,92	3,61	3,69	3,61	3,50	3,50	3,74
8	Penanganan aduan/keluhan	3,86	3,96	3,87	3,93	4,00	3,84	3,91	3,90	3,95	3,78	3,89	3,87	4,00	4,00	4,00	3,86	3,85	3,93	3,90	4,00	3,82
9	Kualitas kamar mandi	3,24	3,26	3,50	3,22	3,39	3,41	3,40	3,37	3,42	3,39	3,40	3,67	3,83	3,84	3,62	3,17	3,32	3,43	3,40	3,17	3,43
10	Pelayanan perparkiran	3,40	3,40	3,47	3,19	3,38	3,27	3,41	3,28	3,33	3,17	3,26	3,56	3,83	3,82	3,33	3,22	3,39	3,44	3,20	3,33	3,52
Total Nilai Indeks		3,49	3,46	3,49	3,42	3,46	3,42	3,51	3,41	3,39	3,40	3,45	3,48	3,90	3,97	3,80	3,39	3,51	3,50	3,50	3,48	3,50
IKM Unit Pelayanan		87,34	86,55	87,21	85,50	86,46	85,46	87,79	85,14	84,79	84,99	86,17	87,01	97,45	99,15	95,02	84,63	87,80	87,55	87,43	86,92	87,59
Mutu Pelayanan		B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	A	A	A	B	B	B	B	B	B
Kinerja Unit Pelayanan		Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	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 III 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		TW III 2024	
		Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan	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	3,48	0,35
2	Kemudahan akses pelayanan	3,51	0,35	3,52	0,35	3,45	0,35
3	Kecepatan waktu	3,33	0,33	3,37	0,34	3,31	0,33
4	Kewajaran biaya	3,40	0,34	3,44	0,34	3,32	0,33
5	Kesesuaian informasi pelayanan	3,48	0,35	3,48	0,35	3,46	0,35
6	Kemampuan dan keterampilan petugas	3,55	0,35	3,57	0,36	3,54	0,35
7	Perilaku petugas	3,68	0,37	3,68	0,37	3,66	0,37
8	Penanganan aduan/keluhan	3,89	0,39	3,91	0,39	3,91	0,39
9	Kualitas kamar mandi	3,34	0,33	3,39	0,34	3,49	0,35
10	Pelayanan perparkiran	3,37	0,34	3,39	0,34	3,42	0,34
Total Nilai Indeks		3,51		3,53		3,50	
IKM Unit Pelayanan		87,67		88,14		87,57	
Mutu Pelayanan		B		B		B	
Kinerja Unit Pelayanan		BAIK		BAIK		BAIK	

Dari Grafik 6 dan Tabel 12 terlihat bahwa unsur terendah pada periode Triwulan III 2024 adalah **Unsur Kecepatan Waktu, Kewajaran Biaya dan Pelayanan 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

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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 III 2024 adalah **3,50** atau dikonversikan menjadi **87,57%**. Berdasarkan tabel 13 maka capaian survey masuk dalam kategori pelayanan dengan nilai **B** yaitu **Baik**.

Hasil survey periode Triwulan III 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 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 atau melalui website RSUP Dr. Johannes Leimena yang terlihat dari jumlah responden melalui e-survey yang belum signifikan.
- 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 III Tahun 2024

Uraian	Target IKU / INM Tahun 2024	Capaian Survey Kepuasan Pasien Tahun 2024			
		Juli	Agustus	September	TW III
Indeks Kepuasan Pasien	80%	87,40%	88,17%	87,27%	87,57%

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 **87,57%**.

Hasil survey kepuasan pasien periode Triwulan III 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 page header includes 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.

The form is divided into two main sections:

- IDENTITAS RESPONDEN** (Respondent Identity):
 - No. HP: Input field with placeholder "Masukan No. Hp Anda".
 - Umur: Input field with placeholder "Masukan Umur Anda".
 - Jenis Kelamin: Radio buttons for ☐ Laki - Laki and ☐ Perempuan.
 - Pendidikan Terakhir: Dropdown menu with placeholder "--Pilih Pendidikan Terakhir--".
 - Pekerjaan: Dropdown menu with placeholder "--Pilih Pekerjaan--".
 - Debitur / Cara Bayar: Dropdown menu with placeholder "--Pilih Debitur / Cara Bayar--".
 - Unit Pelayanan: Dropdown menu with placeholder "--Pilih Unit Pelayanan--".
- PENDAPAT RESPONDEN** (Respondent Opinion):
 - 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



SARAN DAN MASUKAN PASIEN / PELANGGAN

No	UNIT LAYANAN	KRITIK DAN SARAN
1	Poli Anak	Perlu peningkatan pelayanan menuju lebih baik
2	Poli Jantung	Baik dan ditingkatkan
3	Poli Respirasi	Sangat puas dengan pelayanannya. Ruangan sanga bagus
4	Poli Respirasi	Lebih ditingkatkan lagi pelayanandan fasilitasnya
5	Poli Respirasi	Mohon pasien lebih dprioritaskan
6	Poli Saraf	Saran agar waktu pelayanan lebih ditingkatkan lagi
7	Poli Saraf	Tambah kantin
8	Poli Saraf	Pelayanan ditingkatkan
9	Poli Saraf	Dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi
10	Poli Saraf	Tolong tambahkan petugas dibagian pengambilan obat karena terlalu lama menunggu
11	Poli Saraf	Semoga lebih maju lagi
12	Poli Urologi	Sangat baik, terimakasih
13	Ranap Lt.4	Mohon pelayanan bisa lebihbaik lagi
14	Ranap Lt.4	Sangat bersih dan nyaman
15	Ranap Lt.4	Semoga kedepan rumah sakit leimena lebih maju dalam melayani pasien terutama pasien yang kurang mampu
16	Ranap Lt.4	Sedikan warung jual makanan didalam area RS. AC dikamar 403 tidak dingin
17	Ranap Lt.4	Terimakasih pelayanan sangat baik
18	Ranap Lt.4	Mohon d IGD jumlah pengunjung pasien dikurangi karena ribut
19	Ranap Lt.5	Tolong dinginkan AC
20	Ranap Lt.5	Sedikan tempat jemuran
21	Ranap Lt.5	Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, sebaiknya dijaga dan ditingkatkan lagi
22	Ranap Lt.5	Untuk toilet IGD, petugasnya salahsatunya tidak sopan dan kurang senyum
23	Ranap Lt.5	Untuk satpam jangan terlalu tegas, banyak yang mengeluh
24	Ranap Lt.5	Tingkatkan pelayanan
25	Ranap Lt.5	Perlu dikembangkan
26	Ranap Lt.5	Semua baik tidak ada kekurangan
27	Ranap Lt.5	Terima kasih atas pelayanannya
28	Ranap Lt.6	Perlu adanya area khusus merokok dan kantin di sekitar area rumah sakit, biar keluarga pasien tidak biar keluarga pasien tidak terlalu berjalan jauh untuk merokok dan mencari makan
29	Ranap Lt.6	Baik saja
30	Ranap Lt.6	Air panas pada toilet tidak berfungsi
31	Ranap Lt.6	Lebih ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya
32	Ranap Lt.6	Pelayanan sangat baik, kedepannya semoga di

No	UNIT LAYANAN	KRITIK DAN SARAN
33	Ranap Lt.6	Baik semua
34	Ranap Lt.6	Keep going, you're good guys
35	Poli Anak	Perlu peningkatan pelayanan menuju lebih baik
36	Ranap Lt.6	Perlu penambahan tenaga paramedis
37	Ranap Lt.6	Kabel antena TV perlu dirapikan agar lebih baik dipandang mata
38	Ranap Lt.6	Alhamdulillah sangat memuaskan. Semoga kedepan lebih maju dan berkembang. Terimakasih dengan pelayanannya
39	Ranap Lt.6	Puji tuhan sangat baik dan memuaskan. Semoga kedepan lebih maju dan berkembang. Terimakasih dengan pelayanannya
40	Ranap Lt.6	Lama mendapatkan informasi tentang keluhan pasien. Pelayanan perawat cukup baik dan sopan
41	Ranap Lt.6	Pelayanan sudah baik dan lebih ditingkatkan lagi dalam menanggapi pelayanan yang dibutuhkan pasien
42	Ranap Lt.6	Pelayanan dan fasilitas sangat baik. Semoga kedepan lebih maju dalam memberi pelayanan yang dibutuhkan pasien
43	Ranap Lt.6	kami sebagai pasien dan keluarga sangat puas dengan pelayanan di RS ini
44	Ranap Lt.6	Audah baik pelayanannya, semoga kedepan lebih baik lagi.
45	Ranap Lt.6	Mohon ditingkatkan lagi pelayanan pada saat pendaftaran (waktu antri)
46	Ranap Lt.6	kalau bisa disediakan air panas buat pasien lap-lap badan
47	Ranap Lt.6	Tolong air panasnya diperbaiki. Tangga juga difungsikan
48	Ranap Lt.6	Meningkatkan upaya pemenuhan pelayanan medis dan layanan keperawatan
49	Ranap Lt.6	Kami sangat merasa puas
50	Ranap Lt.6	Tetap pertahankan pelayanan yang baik ini
51	Ranap Lt.6	pelayanan RS sangat baik dan semoga tetap dipertahankan
52	Ranap Lt.6	Yang saya rasakan sudah cukup baik, tetap dipertahankan aturan yang sudah ditetapkan\
53	Ranap Lt.6	Pertahankan prosedur pelayanannya yang sangat baik
54	Ranap Lt.6	Pelayanan sangat memuaskan
55	Ranap Lt.6	Semoga semakin meningkatkan pelayanan

No	UNIT LAYANAN	KRITIK DAN SARAN
56	Ranap Lt.6	Saran tolong aktifkan air panas di kamar mandi juga sediakan kursi bagi keluarga pasien sesuai jumlah yang diizinkan oleh pihak RS (2 orang)
57	Ranap Lt.6	Ruang perawatan sangat bagus dan bersih
58	Ranap Lt.6	SOPnya sangat baik, terus tingkatkan pelayanannya
59	Ranap Lt.6	Sangat bagus dan maksimal pelayanannya sangat memuaskan, kebersihannya sangat bagus sekali. Mohon ditingkatkan lagi
60	Ranap Lt.7	Menurut aturan BPJS Kelas I harusnya 2 Bed, tapi kalau yang saya dapatkan tiga saya terima yang penting penanganannya baik dan sesuai
61	Ranap Lt.7	Sebaiknya 2 bed saja
62	Ranap Lt.7	Sebaiknya informasi tentang pengaturan kelas lebih banyak diinformasikan / disosialisasikan agar kedepan para pengguna BPJS dapat menerimanya dengan baik
63	Ranap Lt.7	Perlu diperhatikan lagi perawatan ruangan agar hujan air tidak masuk/tembus. Ruangan perawatan sudah bagus dan nyaman
64	Ranap Lt.7	Pertahankan kualitas pelayanan
65	Ranap Lt.7	Tingkatkan kualitas pelayanan dan berikan senyuman yang manis bagi pasien
66	Ranap Lt.7	Diharapkan agar tetap menjaga proses pelayanan yang sudah diterapkan dengan baik. Terimakasih atas kecepatan dalam melayani pasien. Salam sehat
67	Ranap Lt.7	Terus ditingkatkan pelayanannya
68	Ranap Lt.7	Dalam pelayanan kesehatan pada pasien sangat memuaskan bisa dikatakan RS Leimena merupakan RS yang direkomendasikan untuk keluarga dan masyarakat
69	Ranap Lt.7	Cepat dan baik
70	Ranap Lt.7	Agar TV bisa aktif, semua baik dan ramah
71	Ranap Lt.7	Alhamdulillah pelayanan bagus, semua perawat ramah dan sangat sopan
72	Ranap Lt.7	perawatnya ramah dan telaten
73	Ranap Lt.7	Sediakan meja makan pasien dan air panas untuk pasien
74	Ranap Lt.7	Lebih ditingkatkan lagi terkait peralatan medis yang canggih dan ditambahkan ruangan/lokasi bebas merokok
75	Ranap Lt.7	Saran ada pemanas air di kamar mandi. Ruangan sangat baik dan bersih dan pelayanan dokter dan perawat sangat

No	UNIT LAYANAN	KRITIK DAN SARAN
		ramah
76	Ranap Lt.7	Ruangan sangat bagus dan nyaman sekali
77	Ranap Lt.7	Ruangan bagus sekali, bersih dan sangat nyaman
78	Ranap Lt.7	Sejauh ini terasa nyaman
79	Ranap Lt.7	Lebih mengoptimalkan pelayanan dan menjadi RS terkemuka di Provinsi Maluku
80	Ranap Lt.8	Banyak fasilitas yang harus diperbaiki saat hujan, karena rembes dikamar
81	Ranap Lt.8	1) Mohon diperbaiki fasilitas kamar yang merembes saat hujan; 2) Petugas ruang VIP sangat ramah, membantu dan cekatan. Terima kasih
82	Ranap Lt.8	Thanks teman-teman diruang VIP
83	Ranap Lt.8	Tambahkan kamar untuk ruang VIP lagi karena sering cepat full
84	Ranap Lt.8	Pelayanan diruang VIP sangat memuaskan namun pasien harus menunggu 1-2 hari untuk mendapat kamar karena selalu full
85	Ranap Lt.8	Terimakasih untuk perawatannya kepada orang tua saya, sangat baik, sangat membantu dan cepat tanggap. Pertahankan pelayanan yang sudah sangat baik ini. Mohon diperbaiki plafon yang rusak di kamar ini karena bocor saat musim hujan
86	Ranap Lt.8	Pelayanan diruang VIP sudah baik. Namun, kamar terlalu jauh dan bel diruangan VIP tidak berfungsi menyebabkan kesulitan untuk memanggil petugas berjalan balik dari ujung ruangan ke ruang perawat
87	Ranap Lt.8	kamar pasien sudah bagus dan besar namun bocor saat hujan. Mohon diperhatikan dan direnovasi. Pelayanan perawat dan dokter sudah baik sudah baik dan mohon dipertahankan penjelasan dokter detail dan mudah dimengerti. Terima kasih
88	Ranap Lt.8	Sangat disayangkan bel pasien tidak berfungsi diruang perawatan VIP sehingga membuat kami terkadang kesulitan
89	Ranap Lt.8	Terimakasih perawat VIP karena Helpfull, tanggap dan cekatan. Kamar VVIP bagus dan
90	Ranap Lt.8	kamarnya bagus dan besar namun masih bocor saat musim hujan
91	Ranap Lt.8	Perawatan di ruangan ini sangat baik namun kamar masih bocor saat hujan dan banyak jamur di dinding
92	Ranap Lt.8	Perawat sangat ramah dan cekatan. Terima kasih untuk pelayanannya

No	UNIT LAYANAN	KRITIK DAN SARAN
93	Ranap Lt.8	Mohon difasilitasi lagi dengan perlengkapan mandi dan souvenir untuk pasien VIP seperti dahulu. Terimak kasih
94	Ranap Lt.8	Jika memungkinkan dokter bisa datang ke pasien hari sabut/minggu
95	Ranap Lt.8	Terima kasih untuk pelayanannya
96	Ranap Lt.8	Parkiran terlalu jauh
97	VK	Saran saya untuk bidan/perawat yg bertugas di ruang VK. Tolong dijaga sikap dan etika terhadap pasien dan keluarga pasien. Tidak semua petugas tapi ada beberapa oknum yg bersikap tidak baik terhadap pasien dan keluarga pasien. Tidak ramah. Attitude tidak dijaga. Semoga kedepan agar lebih diperhatikan lagi agar tdk ada komplain soal sikap dari petugas di ruang VK.
98	VK	Baik pelayanannya
99	VK	Semoga RS Leimena terus melanjutkan pelayanan yang lebih baik untuk pasien. Ruangan sangat bersih dan nyaman
100	VK	Agar kamar mandi lebih dekat
101	VK	Saran agar kamar mandi lebih dekat dengan ruang bersalin