

LAPORAN SURVEY KEPUASAN PASIEN PERIODE SEMESTER II TAHUN 2025

RS JOHANNES LEIMENA



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah, karena atas berkah dan rahmat-Nya sehingga pada Periode Triwulan II Tahun 2025 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 2025 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 2025. 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, 3 Juli 2025

Direktur Utama,



drg. Saraswati, MPH



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 2025 dengan mengambil sampel sebanyak 284 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 **85,79%**.

Hasil survey kepuasan pasien periode Triwulan II Tahun 2025 telah mencapai target Indikator Nasional Mutu yaitu 80% dan telah memenuhi standar berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017 yaitu 76,61%.

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	5
B. Tujuan Survey	5

BAB. II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan tentang Kepuasan Pasien	7
-------------------------------------	---

BAB. III METODE SURVEY

A. Jenis Survey	12
B. Waktu Survey	12
C. Populasi dan Sampel	12
D. Pengumpulan Data	12
E. Pengolahan dan Penyajian	13
F. Analisis Data	13

BAB. IV HASIL SURVEY

A. Karakteristik Responden	14
B. Variabel Kepuasan	17

BAB. V PENUTUP

1. Hambatan	28
2. Rencana Tindak Lanjut	28
3.. Kesimpulan	28
4. Saran	29

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 (*access*) : 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 2025 (bulan Mei dan Juni 2025).

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 2025 (bulan Mei dan Juni 2025).

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.

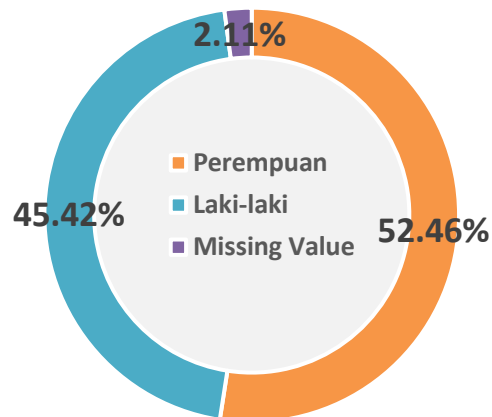
BAB IV

HASIL SURVEY

A. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

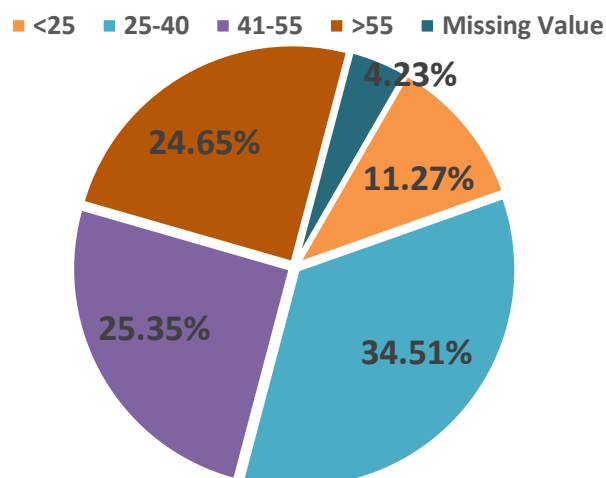
Grafik 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon Triwulan II Tahun 2025



Dari grafik 1 diatas dapat dilihat bahwa pada periode Triwulan II Tahun 2025 (bulan Mei dan Juni 2025) dari total **284** responden yang mengisi survey, responden yang paling banyak adalah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 52,46% atau 149 orang dan sebanyak 45,42% yaitu laki-laki atau sebanyak 129 orang.

2. Kelompok Umur

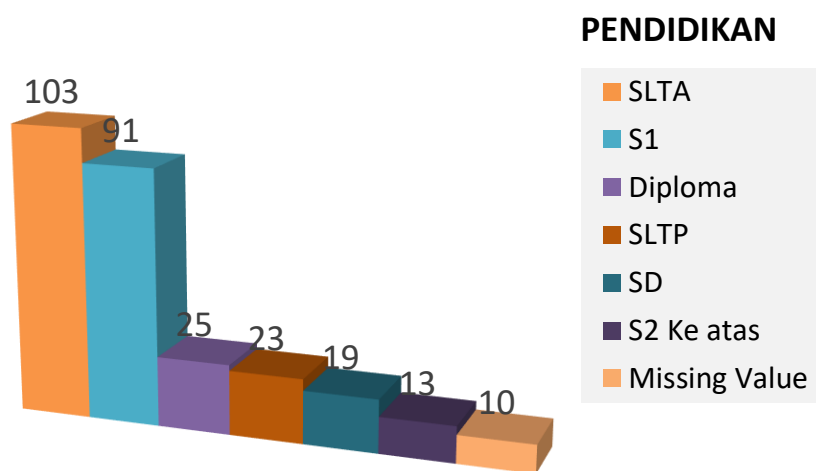
Grafik 2. Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon Triwulan II Tahun 2025



Dari grafik 2 dapat dilihat bahwa pada periode Triwulan II Tahun 2025 (bulan Mei dan Juni 2025) dari total **284** responden yang mengisi survey, responden yang paling banyak adalah responden dengan kelompok umur 25 – 40 tahun sebanyak 34,51% atau 98 orang, kelompok umur 41 – 55 tahun sebanyak 25,35% atau 72 orang, kelompok umur >55 tahun sebanyak 24,65% atau 70 orang, dan responden yang paling sedikit adalah kelompok umur < 25 sebanyak 11,27% atau 32 orang.

3. Tingkat Pendidikan

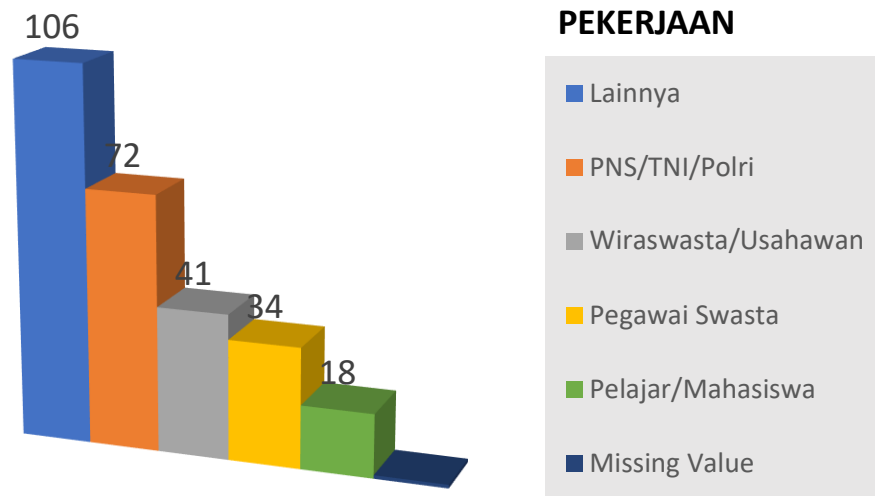
Grafik 3. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon Triwulan II Tahun 2025



Dari grafik 3 dapat dilihat bahwa pada periode Triwulan II Tahun 2025 (bulan Mei dan Juni 2025) dari total **284** responden yang mengisi survey, responden yang paling banyak adalah responden dengan tingkat Pendidikan SLTA sebanyak 103 orang, S1 sebanyak 91 orang, Diploma sebanyak 25 orang, SLTP sebanyak 23 orang, SD sebanyak 19 orang, dan responden yang paling sedikit adalah 13 orang dengan tingkat Pendidikan S2 ke atas.

4. Pekerjaan

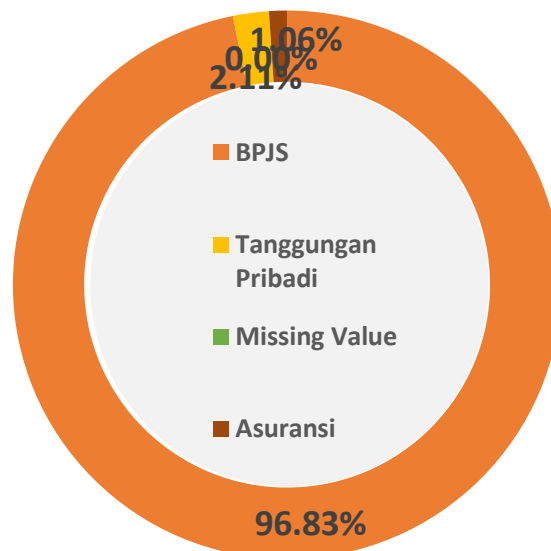
Grafik 4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon Triwulan II Tahun 2025



Dari grafik 4 dapat dilihat bahwa pada periode Triwulan II Tahun 2025 (bulan Mei dan Juni 2025) dari total **284** responden yang mengisi survey, responden yang paling banyak adalah responden dengan Kategori Pekerjaan Lainnya sebanyak 106 orang, Pekerjaan PNS/TNI/Polri sebanyak 72 orang, Wiraswasta/Usahawan sebanyak 41 orang, Pegawai Swasta sebanyak 34 orang, dan responden yang paling sedikit adalah Pelajar/ Mahasiswa sebanyak 20 orang.

5. Debitur

Grafik 4. Distribusi Responden Berdasarkan Debitur Survey Kepuasan Pasien RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon Triwulan II Tahun 2025



Dari grafik 4 dapat dilihat bahwa pada periode Triwulan II Tahun 2025 (bulan Mei dan Juni 2025) dari total **284** responden yang mengisi survey, responden yang paling banyak adalah responden dengan Kategori Debitur BPJS sebanyak 275 orang, Tanggungan pribadi sebanyak 6 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 II Tahun 2025

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	18	3.39	84.72
Dahlia (Lt. 5)	29	3.28	81.90
Cempaka (Lt. 6)	33	3.33	83.33
Bougenville (Lt. 7)	19	3.61	90.28
Anggrek Larat (Lt. 8)	29	3.48	87.07
Rawat Jalan	139	3.33	83.27
ICCU	17	3.35	83.82
Total	284	3.36	84.10

Dari Tabel 1 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien periode Triwulan II Tahun 2025 (bulan Mei dan Juni 2025) berdasarkan aspek persyaratan administrasi, tingkat kepuasan paling tinggi berada pada Ruangan Bougenville (Lt.7) dengan nilai 90,28% sedangkan paling rendah berada pada Ruangan Dahlia (Lt.5) dengan nilai 81,90%.

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 2025

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	18	3.28	81.94
Dahlia (Lt. 5)	29	3.28	81.90
Cempaka (Lt. 6)	33	3.33	83.33
Bougenville (Lt. 7)	19	3.63	90.79
Anggrek Larat (Lt. 8)	29	3.48	87.07
Rawat Jalan	139	3.37	84.17
ICCU	17	3.53	88.24
Total	284	3.39	84.68

Dari Tabel 2 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek kemudahan akses pelayanan, tingkat kepuasan paling tinggi berada pada Ruangan Bougenville (Lt.7) dengan nilai 90,79% sedangkan paling rendah berada pada Ruangan Dahlia (Lt.5) dengan nilai 81,90%.

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 2025

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	18	3.17	79.17
Dahlia (Lt. 5)	29	3.14	78.57
Cempaka (Lt. 6)	33	3.03	75.78
Bougenville (Lt. 7)	19	3.16	78.95
Anggrek Larat (Lt. 8)	29	3.21	80.17
Rawat Jalan	139	3.17	79.32
ICCU	17	3.24	80.88
Total	284	3.16	78.99

Dari Tabel 3 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, tingkat kepuasan paling tinggi berada pada ICCU dengan nilai 80,88% sedangkan paling rendah berada pada Ruangan Cempaka (Lt.6) dengan nilai 75,78%.

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 2025

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	18	3.63	90.63
Dahlia (Lt. 5)	29	3.20	80.00
Cempaka (Lt. 6)	33	3.26	81.58
Bougenville (Lt. 7)	19	3.27	81.82
Anggrek Larat (Lt. 8)	29	3.31	82.69
Rawat Jalan	139	3.41	85.28
ICCU	17	3.33	83.33
Total	284	3.36	83.88

Dari Tabel 4 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek kewajaran biaya, tingkat kepuasan paling tinggi berada pada Ruangan Edelweis (Lt.4) dengan nilai 90,63% sedangkan paling rendah berada pada Ruangan Dahlia (Lt.5) dengan nilai 80,00%.

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 II Tahun 2025

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	18	3.35	83.82
Dahlia (Lt. 5)	29	3.38	84.48
Cempaka (Lt. 6)	33	3.28	82.03
Bougenville (Lt. 7)	19	3.53	88.16
Anggrek Larat (Lt. 8)	29	3.48	87.07
Rawat Jalan	139	3.39	84.71
ICCU	17	3.53	88.24
Total	284	3.40	85.02

Dari Tabel 5 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek kesesuaian informasi pelayanan, tingkat kepuasan paling tinggi berada pada ICCU dengan nilai 88,24% sedangkan paling rendah berada pada Ruangan Cempaka (Lt.6) dengan nilai 82,03%.

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 II Tahun 2025

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	18	3.44	86.11
Dahlia (Lt. 5)	29	3.34	83.62
Cempaka (Lt. 6)	33	3.38	84.38
Bougenville (Lt. 7)	19	3.42	85.53
Anggrek Larat (Lt. 8)	29	3.66	91.38
Rawat Jalan	139	3.54	88.41
ICCU	17	3.67	91.67
Total	284	3.50	87.59

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 ICCU dengan nilai 91,67% sedangkan paling rendah berada pada Ruangan Dahlia (Lt.5) dengan 83,62%.

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 2025

Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	18	3.61	90.28
Dahlia (Lt. 5)	29	3.48	87.07
Cempaka (Lt. 6)	33	3.47	86.72
Bougenville (Lt. 7)	19	3.68	92.11
Anggrek Larat (Lt. 8)	29	3.72	93.10
Rawat Jalan	139	3.64	91.01
ICCU	17	3.75	93.75
Total	284	3.62	90.51

Dari Tabel 7 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek perilaku petugas dalam memberikan pelayanan, tingkat kepuasan paling tinggi berada pada ICCU dengan nilai 93,75% sedangkan paling rendah berada pada Ruang Cempaka (Lt.6) dengan nilai 86,72%.

8. Penanganan Aduan dan Keluhan

Aspek kedelapan yang diukur dalam survey kepuasan pasien adalah aspek penanganan aduan dan keluhan. Adapun hasilnya per Unit / Ruang 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 2025

Unit/Ruang	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	18	4.00	100.00
Dahlia (Lt. 5)	29	3.89	97.22
Cempaka (Lt. 6)	33	3.58	89.52
Bougenville (Lt. 7)	19	3.95	98.68
Anggrek Larat (Lt. 8)	29	3.93	98.21
Rawat Jalan	139	3.76	93.98
ICCU	17	3.94	98.44
Total	284	3.81	95.20

Dari Tabel 8 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek penanganan aduan dan keluhan, tingkat kepuasan paling tinggi berada pada Ruang Edelweis (Lt.4) dengan nilai 100% sedangkan paling rendah berada pada Rawat Jalan dengan nilai 93,98%.

9. Kualitas Kamar Mandi

Aspek kesembilan yang diukur dalam survey kepuasan pasien adalah aspek kualitas kamar mandi. Adapun hasilnya per Unit / Ruang 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 2025

Unit/Ruang	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Edelweis (Lt. 4)	18	3.39	84.72
Dahlia (Lt. 5)	29	3.14	78.45
Cempaka (Lt. 6)	33	3.38	84.38
Bougenville (Lt. 7)	19	3.53	88.16

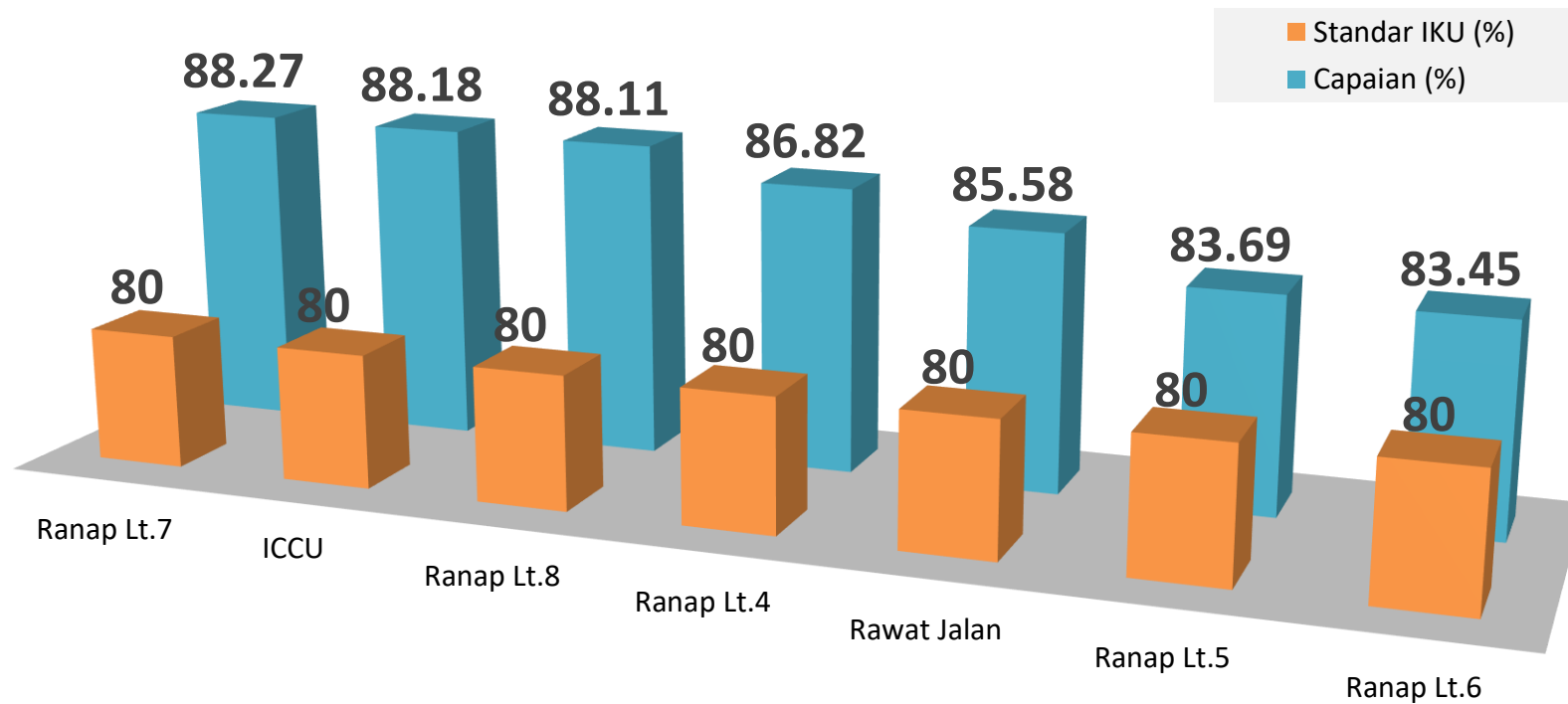
Unit/Ruangan	n	Indeks Kepuasan Pasien	Nilai (%)
Anggrek Larat (Lt. 8)	29	3.45	86.21
Rawat Jalan	139	3.20	80.07
ICCU	17	3.41	85.29
Total	284	3.29	82.18

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 88,16% sedangkan paling rendah berada pada Rawat Jalan dengan nilai 80,07%.

10. 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 2025



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 2025 :

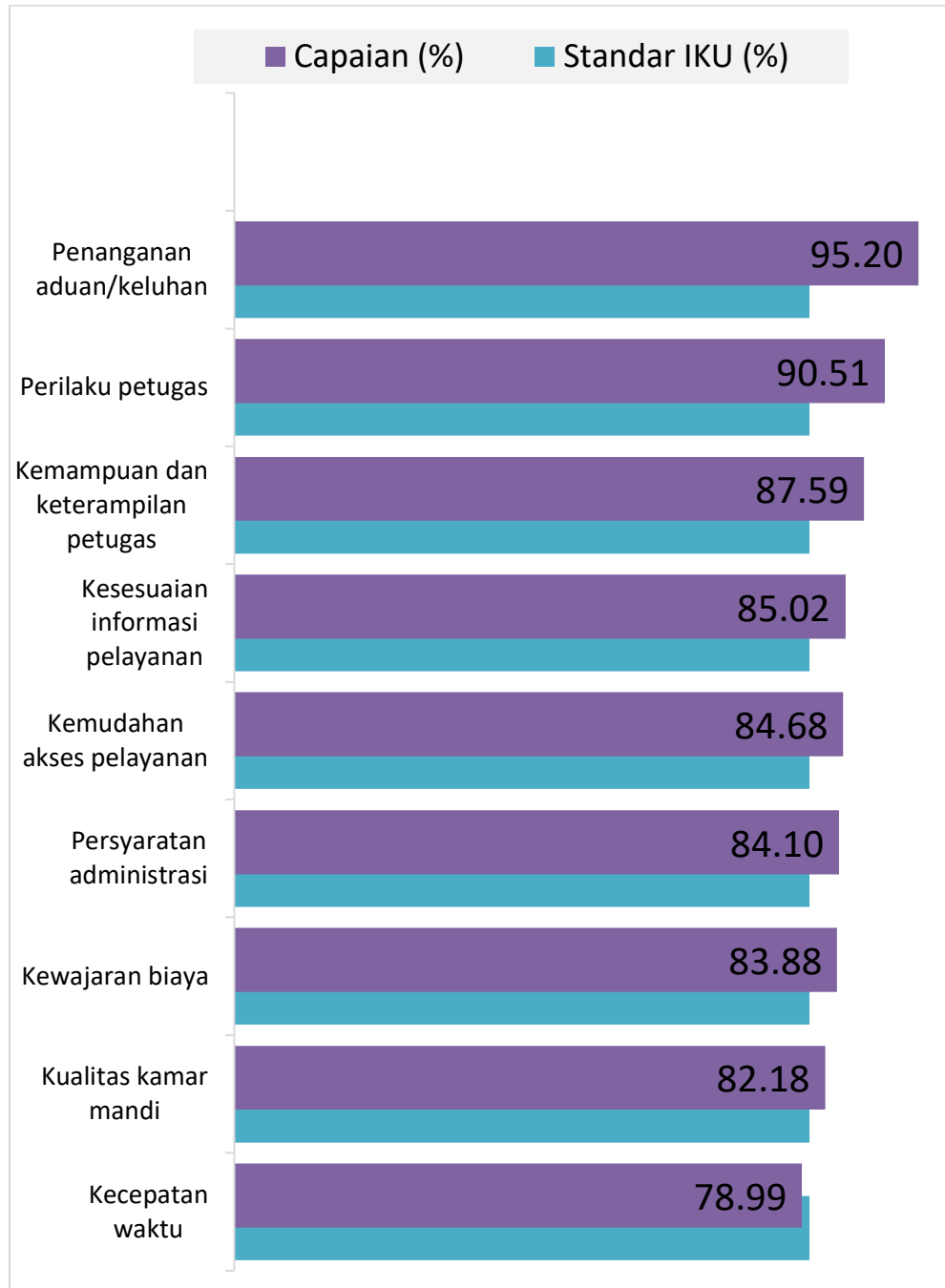
Tabel 11. Indeks Kepuasan Pasien per Unsur Layanan pada Unit / Ruangan dan Perbandingan Capaian Tahun 2025 (petugas tidak melakukan survey pada TW I)

No	Unsur Pelayanan	Ranap Lt.4		Ranap Lt.5		Ranap Lt.6		Ranap Lt.7		Ranap Lt.8		Rawat Jalan		ICCU	
		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		3.39		3.28		3.33		3.61		3.48		3.33		3.35
2	Kemudahan akses pelayanan		3.28		3.28		3.33		3.63		3.48		3.37		3.53
3	Kecepatan waktu		3.17		3.14		3.03		3.16		3.21		3.17		3.24
4	Kewajaran biaya		3.63		3.20		3.26		3.27		3.31		3.41		3.33
5	Kesesuaian informasi pelayanan		3.35		3.38		3.28		3.53		3.48		3.39		3.53
6	Kemampuan dan keterampilan petugas		3.44		3.34		3.38		3.42		3.66		3.54		3.67
7	Perilaku petugas		3.61		3.48		3.47		3.68		3.72		3.64		3.75
8	Penanganan aduan/keluhan		4.00		3.89		3.58		3.95		3.93		3.76		3.94
9	Kualitas kamar mandi		3.39		3.14		3.38		3.53		3.45		3.20		3.41
Total Nilai Indeks			3.47		3.35		3.34		3.53		3.52		3.42		3.53
IKM Unit Pelayanan			86.82		83.69		83.45		88.27		88.11		85.58		88.18
Mutu Pelayanan			B		B		B		B		B		B		B
Kinerja Unit Pelayanan			Baik		Baik		Baik		Baik		Baik		Baik		Baik

11. 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 2025



Berikut rincian Hasil Survey Kepuasan Pasien Total per unsur layanan di RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon dan perbandingan capaian per triwulan tahun 2025 :

Tabel 12. Indeks Kepuasan Pasien Total per Unsur Layanan pada Unit / Ruangan dan Perbandingan Capaian Tahun 2025

No	Unsur Pelayanan	TW I 2025		TW II 2025	
		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			3.36	0.37
2	Kemudahan akses pelayanan			3.39	0.38
3	Kecepatan waktu			3.16	0.35
4	Kewajaran biaya			3.36	0.37
5	Kesesuaian informasi pelayanan			3.40	0.38
6	Kemampuan dan keterampilan petugas			3.50	0.39
7	Perilaku petugas			3.62	0.40
8	Penanganan aduan/keluhan			3.81	0.42
9	Kualitas kamar mandi			3.29	0.37
Total Nilai Indeks				3.43	
IKM Unit Pelayanan				85.79	
Mutu Pelayanan				B	
Kinerja Unit Pelayanan				BAIK	

Dari Grafik 6 dan Tabel 12 terlihat bahwa unsur terendah pada periode Triwulan II 2025 adalah **Unsur Kecepatan Waktu, Kualitas Kamar Mandi dan Kewajaran Biaya**. Unsur Kecepatan waktu kurang dari target >80% dan walaupun unsur lainnya 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 2025 adalah **3,43** atau dikonversikan menjadi **85,79%**. Berdasarkan tabel 13 maka capaian survey masuk dalam kategori pelayanan dengan nilai **B** yaitu **Baik**.

Hasil survey periode Triwulan II Tahun 2025 telah mencapai target Indikator Kinerja Utama (IKU) untuk Survey Kepuasan Pasien Tahun 2025 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.
- b. 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 Kepuasan di setiap unit layanan
- b. 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 2025

Uraian	Target IKU / INM Tahun 2024	Capaian Survey Kepuasan Pasien Tahun 2025	
		TW I	TW II
Indeks Kepuasan Pasien	80%		85,79%

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 **85,79%**. Capaian Hasil Survey telah mencapai target Indikator Kinerja Utama (IKU) untuk Survey Kepuasan Pasien Tahun

2025 yaitu 80,00% dan telah memenuhi standar nasional mutu yaitu 76,61% berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017.

2. Saran

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

LAMPIRAN

Gambar 1. Dokumentasi Pengisian Form Kuesioner Survey Kepuasan Pasien



SARAN DAN MASUKAN PASIEN / PELANGGAN

No	UNIT LAYANAN	KRITIK DAN SARAN
1	Poli Saraf	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi
2	Poli Saraf	Menunggu lama
3	Poli Saraf	Baik dan sangat rekomendasi
4	Poli Saraf	Kalau bisa antrian dibagi menjadi beberapa bagian dan minimal dalam 1 minggu ada 2x pelayanan pada jam praktek dr. Yosi
5	Poli Saraf	Untuk pelayanan dari satpam ditingkatkan lagi
6	Poli Saraf	Pelayanan baik
7	Poli Respirasi	Ditingkatkan lagi pelayanannya agar dibagian farmasi selalu menyediakan dan mengecek kesiapan obat khususnya obat yang diresepkan dokter pada saat pengambilan obat
8	Poli Respirasi	Obat yang dibeli diluar / resep luar
9	Poli Respirasi	Lebih lagi pelayanan ditingkatkan
10	Poli THT	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi
11	Poli Jantung	Agar lebih dipermudah pelayanan administrasi
12	Poli Jantung	Pelayanan kedepannya lebih baik lagi sehingga pasien puas dengan pelayanannya
13	Poli Jantung	Tingkatkan pelayanan yang lebih baik
14	Poli Jantung	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan sebaiknya dipercepat lagi
15	Poli Jantung	Semoga pelayanan dipercepat
16	Poli Jantung	Semoga kedepannya lebih baik lagi
17	Poli Jantung	Semoga kedepannya pelayanan lebih bagus lagi dan cepat dalam melayani pasien
18	Rehap Medik	toling diperbaiki bocor di plafon menjaga kemungkinan jangan sampai pasien jatuh
19	Rehap Medik	Bocor ruangan fisio terapi
20	Rehap Medik	Plafon bocor, pintu WC rusak
21	Rehap Medik	Semoga semakin lebih baik lagi dan sukses
22	Rehap Medik	Plafon rusak dan bocor, mohon untuk lebih diperhatikan
23	Rehap Medik	Bocor
24	Rehap Medik	Plafon bocor semoga cepat diperbaiki
25	Rehap Medik	Kebersihan spreng harap lebih diperhatikan
26	Rehap Medik	kamar mandi bau
27	Rehap Medik	Plafon sering bocor, harap lebih diperhartikan, toilet kadang tidak bersih
28	Rehap Medik	Air sering tergenang, lantai ruangan sering licin
29	Rehap Medik	Tolong ruangnya lebih diperhatikan lagi, plafon sering bocor
30	Rehap Medik	Semoga pelayanan semakin lebih baik lagi
31	Rehap Medik	Atap plafon bocor mohon diperbaiki
32	Rehap Medik	toilet bau
33	Rehap Medik	Toilet masih kurang bersih dan kadang berbau, mohon lebih diperhatikan lagi
34	Poli Urologi	Tetap dipertahankan
35	Poli Urologi	Pelayanan lebih dimaksimalkan lagi

No	UNIT LAYANAN	KRITIK DAN SARAN
36	Poli Bedah Mulut	tetap mempertahankan kualitas pelayanan bahkan ditingkatkan
37	ICCU	Sangat baik
38	ICCU	Pelayanan sangat cepat, edukasi yang diberikan kepada kel. Pasien sangat detail dan bermanfaat
39	ICCU	Sudah sangat baik
40	ICCU	Tetap dipertahankan sebagai acuan kepada seluruh rumah sakit yang ada di Provinsi maluku dan terkhususnya di Kota Ambon
41	ICCU	Pelayanan sangat bagus
42	Ranap Lt.4	Harap ditingkatkan lain agar RS Dr. Leimena lebih baik lagi (melayani dengan prima)
43	Ranap Lt.4	Dipertahankan pelayanan yang baik ini
44	Ranap Lt.4	Cukup puas
45	Ranap Lt.4	Mutu pelayanan agar tetap dipertahankan
46	Ranap Lt.5	Tingkatkan kebersihan lagi
47	Ranap Lt.5	Diharapkan petugas kebersihan lebih menjaga kebersihan ruangan khususnya toilet
48	Ranap Lt.5	Semoga kedepan semakin baik lagi
49	Ranap Lt.6	Sudah amat baik tingkatkan kualitas pelayanan
50	Ranap Lt.6	Untuk lebih ditingkatkan kecepatan pelayanan
51	Ranap Lt.6	Waktu besuk terlalu cepat di tambah waktu
52	Ranap Lt.6	Lebih meningkatkan pelayanan khusus bagi pasien di ruang cempaka 612
53	Ranap Lt.6	Semua pelayanan baik dan tertib
54	Ranap Lt.6	Semoga lebih cepat lagi pelayanannya
55	Ranap Lt.6	Tidak ada, sudah baik
56	Ranap Lt.6	lebih ditingkatkan lagi kinerjanya
57	Ranap Lt.6	Semoga semakin cepat memberi kamar ketika menunggu di IGD
58	Ranap Lt.7	Pelayanan sangat bagus
59	Ranap Lt.7	Sudah sangat baik
60	Ranap Lt.7	Sangat baik, mohon ditambah kamar perawatannya
61	Ranap Lt.8	Fasilitas yang rusak, diusahakan diperbaiki/diganti
62	Ranap Lt.8	Sudah sangat memuaskan, pertahankan dan tingkatkan kualitasnya
63	Ranap Lt.8	Semakin ditingkatkan dan semoga menjadi RS yang dicintai masyarakat maluku
64	Ranap Lt.8	Mohon ditingkatkan lagi
65	Ranap Lt.8	Air panas tidak jadi dikamar VIP 803 mohon diperhatikan. Yang lain bagus semua, dokter dan perawat pelayanannya sangat memuaskan