

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TW I 2025



**Disusun:**  
**Tim Kerja Hukum dan Humas**



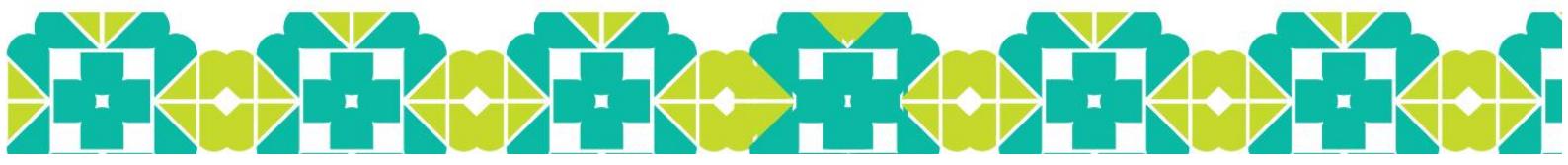
082122122786



[www.rstc.co.id](http://www.rstc.co.id)



[rsuptadjuddinchalid](https://rsuptadjuddinchalid)





## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada kami, sehingga mampu menyusun Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Laporan ini berisikan informasi tentang hasil Survei Kepuasan Masyarakat per-Instalasi di lingkungan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

Program ini sebagai salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kepuasaan publik dalam hal ini kepuasan pasien atau keluarga pasien untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Laporan ini dapat terselesaikan berkat kerjasama yang baik oleh beberapa pihak terkait dalam lingkungan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

Mohon maaf atas segala kekurangan dalam penyusunan laporan ini, diharapkan feedback untuk perbaikan yang akan datang, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Makassar, April 2025  
Direktur Utama

Dr. Aswan Usman, M.Kes





## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar berdasarkan *PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017* tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini dilakukan oleh Tim Kerja Humas yang bekerjasama dengan beberapa instalasi yang ada di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar, diantaranya Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, Instalasi KIA-KB, Instalasi Rehabilitasi Medik, Instalasi Laboratorium, Instalasi Farmasi, Instalasi Radiologi, dan UPF BBKPM. Survei ini berlangsung dari bulan Januari – Maret 2025 dengan jumlah responden sebanyak 900 sampel.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei ini dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan yang akan diberikan oleh pihak rumah sakit. Terdapat 9 unsur yang menjadi patokan dalam penyusunan template survei, unsur tersebut terdiri atas :

1. Kejelasan persyaratan administrasi dalam pengurusan jenis pelayanan
  2. Kejelasan prosedur pelayanan, termasuk pengaduan
  3. Waktu penyelesaian seluruh proses pelayanan
  4. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
  5. Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan yang ditetapkan
  6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
  7. Kesopanan, keramahan, dan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan
  8. Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya
  9. Sarana dan prasarana pelayanan
- 



## **B. Tujuan**

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

## **C. Manfaat**

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh pihak rumah sakit.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja instalasi pelayanan.





## BAB II

### METODOLOGI SURVEI

#### A. Jenis Survei

Jenis metode survei yang digunakan adalah survei rancangan deskriptif yang berguna untuk mengetahui grafik tingkat kepuasan pasien/keluarga pasien terhadap pelayanan yang diberikan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

#### B. Lokasi Survei

Survei ini dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, Instalasi KIA-KB, Instalasi Rehabilitasi Medik, Instalasi Laboratorium, Instalasi Farmasi, Instalasi Radiologi, dan UPF BBKPM RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

#### C. Populasi dan Sampel

1. Populasi adalah seluruh pasien maupun keluarga pasien yang berada di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar yang memperoleh pelayanan rumah sakit selama periode Triwulan I berjalan di tahun 2025.
2. Sampel yang diambil khusus yang berada di Instalasi Rawat Inap dan Instalasi Perawatan KIA-KB memakai metode *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan pertimbangan tertentu, dalam hal ini pasien yang telah dirawat atau sementara dirawat selama 2 x 24 jam. Sedangkan sampel untuk Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rehabilitasi Medik, Instalasi Laboratorium, Instalasi Farmasi, Instalasi Radiologi, dan UPF BBKPM adalah pasien berulang – minimal kunjungan kedua – yang bersedia untuk mengisi form survei. Jumlah dari keseluruhan sampel untuk Triwulan I sebanyak 900 sampel.

#### D. Teknik Survei

Teknik survei yang digunakan adalah teknik penyebaran kuesioner melalui pengisian sendiri oleh pasien atau keluarga pasien.

#### E. Penyiapan Bahan Survei

Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis pelayanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit pelayanan. Contoh bentuk pertanyaan kuesioner terlampir pada halaman lampiran.

Kuesioner survei mempunyai 3 bagian yang terdiri dari:

1. Bagian A yang berisikan data responden seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, tanggal pengisian, nomor telepon, dan tanda tangan.
2. Bagian B berisikan tingkat kepuasan yang terdiri atas pertanyaan terkait 9 unsur survei kepuasan masyarakat menurut Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017 yang meliputi:
  - i. Persyaratan
  - ii. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
  - iii. Waktu Penyelesaian
  - iv. Biaya/Tarif
  - v. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
  - vi. Kompetensi Pelaksana
  - vii. Perilaku Pelaksana
  - viii. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
  - ix. Sarana dan Prasarana
3. Bagian C berisikan saran dan komentar pasien/keluarga pasien sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit.

#### F. Pengolahan Data dan Penyajian Data

Pengolahan data dilakukan setelah melalui penyuntingan data di lapangan terhadap pengecekan mengenai kebenaran pengisian kuesioner oleh pasien/keluarga pasien maupun pada waktu pengolahan data. Pada tahap pengolahan data dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Input data hasil kuesioner ke komputer (untuk pengisian manual)
2. Tarik data dari google form (untuk pengisian memalui google form)
3. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung menggunakan "*nilai rata-rata tertimbang*" dari masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki [enimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{\chi} = N$$

N = bobot nilai per unsur



Nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ unit pelayanan} = \text{Indeks interval} \times 25$$



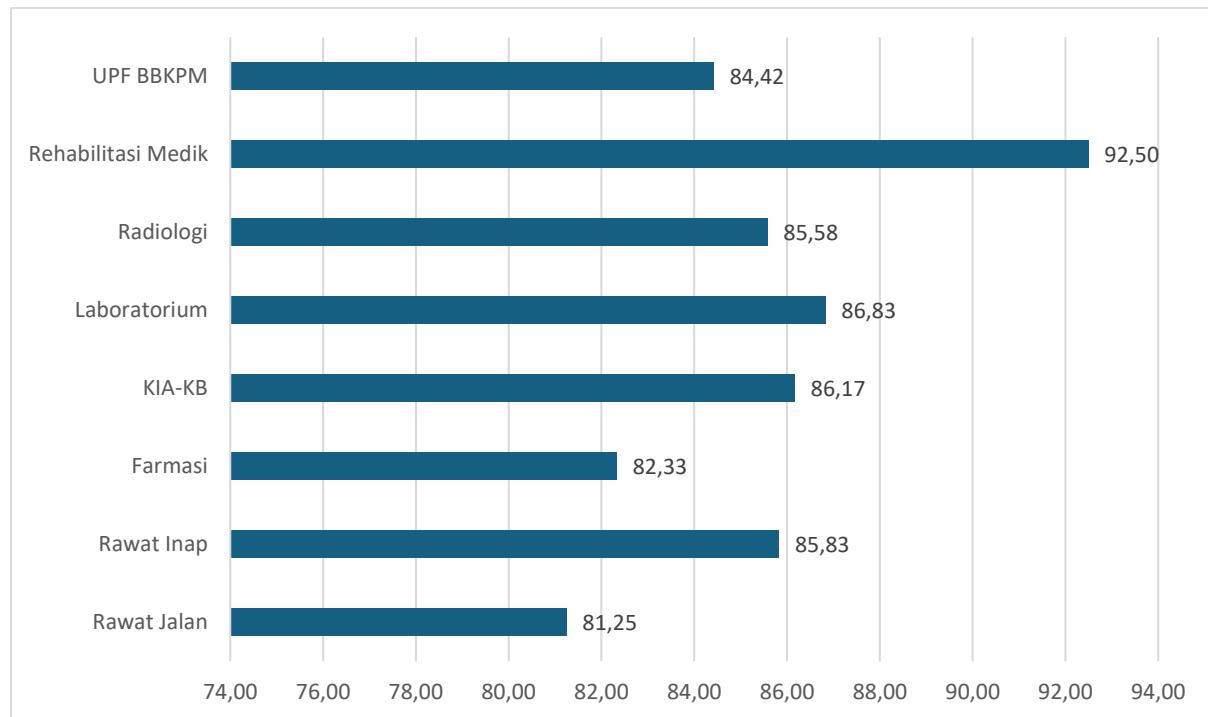
### BAB III

## HASIL SURVEI

NO	UNSUR KEPUASAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG PER INSTALASI							
		RAWAT JALAN	RAWAT INAP	FARMA SI	KIA-KB	LABORA TORIUM	RADIO LOGI	REHABILI TASI MEDIK	UPF BBKPM
1	Kejelasan persyaratan administrasi dalam pengurusan jenis pelayanan	0,36	0,38	0,35	0,39	0,38	0,37	0,40	0,37
2	Kejelasan prosedur pelayanan, termasuk pengaduan	0,36	0,37	0,36	0,38	0,38	0,38	0,39	0,35
3	Waktu penyelesaian seluruh proses pelayanan	0,36	0,36	0,34	0,39	0,36	0,36	0,39	0,34
4	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	0,35	0,36	0,36	0,37	0,36	0,36	0,42	0,42
5	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan yang ditetapkan	0,36	0,37	0,37	0,38	0,37	0,36	0,42	0,37
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	0,36	0,38	0,36	0,37	0,39	0,38	0,42	0,38
7	Kesopanan, keramahan, dan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	0,37	0,40	0,40	0,38	0,41	0,40	0,43	0,37
8	Tata cara pelaksanaan penangan pengaduan dan tindak lanjut	0,37	0,43	0,39	0,44	0,43	0,43	0,42	0,37
9	Sarana dan prasarana pelayanan	0,36	0,38	0,37	0,35	0,38	0,38	0,40	0,40
<b>IKM UNIT PELAYANAN ( NRR TERTIMBANG PERUNSUR X 25 )</b>		<b>81,25</b>	<b>85,83</b>	<b>82,33</b>	<b>86,17</b>	<b>86,83</b>	<b>85,58</b>	<b>92,50</b>	<b>84,42</b>
<b>TARGET</b>		80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%

Indeks Kepuasan Pelanggan pada bulan Januari-Maret adalah **85,74 %**

## PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BULAN JANUARI-MARET 2025



Berdasarkan grafik diatas menunjukkan bahwa terdapat pencapaian kepuasan sesuai target IKU RS yakni 80%, semua instalasi dan UPF berhasil mencapai persentase diatas 80%.



## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR LAYANAN

### 1. Indeks Persyaratan Administrasi Pelayanan

Untuk memperoleh indeks persyaratan administrasi pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

$$= \frac{3052}{900} \times 25 = 3,39 \times 25 = 84,77$$

Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D
2	2,59 – 3,06	65,00 – 76,60	C
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B
4	3,53 – 4,00	88,31 - 100	A

Nilai Indeks Persyaratan Administrasi Pelayanan adalah **84,75** menunjukkan nilai interval **3,39**, sesuai dengan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa pencapaian Indeks Persyaratan Administrasi Pelayanan Triwulan I adalah **B**.

### 2. Indeks Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Untuk memperoleh indeks mekanisme dan prosedur pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

$$= \frac{3011}{900} \times 25 = 3,35 \times 25 = 83,75$$

Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D
2	2,59 – 3,06	65,00 – 76,60	C
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B
4	3,53 – 4,00	88,31 - 100	A





Nilai Indeks Mekanisme dan Prosedur Pelayanan adalah **83,75** menunjukkan nilai interval **3,35**, sesuai dengan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa pencapaian Indeks Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Triwulan I adalah **B**.

### 3. Indeks Kecepatan Waktu Pelayanan

Untuk memperoleh indeks kecepatan waktu pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

$$= \frac{2944}{900} \times 25 = 3,27 \times 25 = 81,75$$

Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D
2	2,59 – 3,06	65,00 – 76,60	C
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B
4	3,53 – 4,00	88,31 - 100	A

Nilai Indeks Kecepatan Waktu Pelayanan adalah **81,75** menunjukkan nilai interval **3,27**, sesuai dengan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa pencapaian Indeks Kecepatan Waktu Pelayanan Triwulan I adalah **B**.

### 4. Indeks Tarif Pelayanan

Untuk memperoleh indeks tarif pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

$$= \frac{3070}{900} \times 25 = 3,41 \times 25 = 85,25$$

Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D
2	2,59 – 3,06	65,00 – 76,60	C
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B
4	3,53 – 4,00	88,31 - 100	A





Nilai Indeks Tarif Pelayanan adalah **85,25** menunjukkan nilai interval **3,40**, sesuai dengan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa pencapaian Indeks Tarif Pelayanan Triwulan I adalah **B**.

## 5. Indeks Pelayanan Terpenuhi

Untuk memperoleh indeks pelayanan terpenuhi digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

$$= \frac{3057}{900} \times 25 = 3,40 \times 25 = 85$$

Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D
2	2,59 – 3,06	65,00 – 76,60	C
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B
4	3,53 – 4,00	88,31 - 100	A

Nilai Indeks Pelayanan Terpenuhi adalah **85** menunjukkan nilai interval **3,40**, sesuai dengan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa pencapaian Indeks Pelayanan Terpenuhi Triwulan I adalah **B**.

## 6. Indeks Kemampuan Petugas Pelayanan

Untuk memperoleh indeks kemampuan petugas pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

$$= \frac{3092}{900} \times 25 = 3,44 \times 25 = 85,88$$

Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D
2	2,59 – 3,06	65,00 – 76,60	C
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B
4	3,53 – 4,00	88,31 - 100	A





Nilai Indeks Kemampuan Petugas Pelayanan adalah **85,88** menunjukkan nilai interval **3,44**, sesuai dengan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa pencapaian Indeks Kemampuan Petugas Pelayanan Triwulan I adalah **B**.

## 7. Indeks Perilaku Petugas Pelayanan

Untuk memperoleh indeks perilaku petugas pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

$$= \frac{3197}{900} \times 25 = 3,55 \times 25 = 88,80$$

Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D
2	2,59 – 3,06	65,00 – 76,60	C
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B
4	3,53 – 4,00	88,31 - 100	A

Nilai Indeks Perilaku Petugas Pelayanan adalah **88,80** menunjukkan nilai interval **3,55**, sesuai dengan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa pencapaian Indeks Perilaku Petugas Pelayanan Triwulan I adalah **A**.

## 8. Indeks Penanganan Keluhan

Untuk memperoleh indeks penanganan keluhan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

$$= \frac{3301}{900} \times 25 = 3,67 \times 25 = 91,69$$

Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D
2	2,59 – 3,06	65,00 – 76,60	C
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B
4	3,53 – 4,00	88,31 - 100	A





Nilai Indeks Penanganan Keluhan adalah **91,69** menunjukkan nilai interval **3,67**, sesuai dengan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa pencapaian Indeks Penanganan Keluhan Triwulan I adalah **A**.

#### 9. Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan

Untuk memperoleh indeks sarana dan prasarana pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

$$= \frac{3084}{900} \times 25 = 3,43 \times 25 = 85,66$$

Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D
2	2,59 – 3,06	65,00 – 76,60	C
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B
4	3,53 – 4,00	88,31 - 100	A

Nilai Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan adalah **85,66** menunjukkan nilai interval **3,43**, sesuai dengan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa pencapaian Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan Triwulan I adalah **B**.





## BAB IV

### ANALISIS DATA

Analisis Data Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I yang dilaksanakan selama 3 bulan, yakni pada bulan Januari sampai bulan Maret 2025 sebagai berikut:

#### 1. Instalasi KIA-KB

Hasil persentase kepuasan masyarakat pada pelayanan di Instalasi KIA-KB adalah 86,17% dari target yang ditetapkan yakni 80%. Hal ini berarti target yang telah ditetapkan telah tercapai. Beberapa unsur kepuasan yang dinilai baik adalah persyaratan administrasi, Kecepatan waktu pelayanan, dan tata cara penanganan pengaduan, Diharapkan kedepannya instalasi KIA\_KB dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan pelayanannya.

#### 2. Instalasi Laboratorium

Hasil persentase kepuasan masyarakat pada pelayanan di Instalasi Laboratorium adalah 86,83% dari target yang ditetapkan yakni 80%. Hal ini berarti target yang telah ditetapkan telah tercapai. Beberapa unsur kepuasan yang dinilai baik adalah tata cara penanganan pengaduan, kemampuan/keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, dan sikap petugas yang dinilai ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Diharapkan kedepannya instalasi Laboratorium dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan pelayanannya.

#### 3. Instalasi Rehabilitasi Medik

Hasil persentase kepuasan masyarakat pada pelayanan di Instalasi Rehabilitasi Medik adalah 92,50% dari target yang ditetapkan yakni 80%. Hal ini berarti bahwa target yang ditetapkan telah tercapai. Beberapa unsur kepuasan yang dinilai baik adalah tarif yang wajar, keseuaian antara informasi yang diberikan dengan yang diterima oleh pasien/keluarganya, Kesopanan, keramahan dan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, dan prosedur penanganan pengaduan. Diharapkan kedepannya instalasi Rehabilitasi Medik dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan pelayanannya.





#### **4. UPF BBKPM**

Hasil persentase kepuasan masyarakat pada pelayanan di UPF BBKPM adalah 84,42% dari target yang ditetapkan yakni 80%. Hal ini berarti bahwa target yang ditetapkan telah tercapai, beberapa unsur kepuasan yang dinilai baik adalah unsur 4 yaitu kewajaran tarif, dan unsur 9 kualitas sarana prasarana UPF yang dinilai baik oleh pelanggan. Diharapkan kedepannya UPF BBKPM dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan pelayanannya.

#### **5. Instalasi Rawat Inap**

Hasil persentase kepuasan masyarakat pada pelayanan di Instalasi Rawat Inap adalah 85,83% dari target yang ditetapkan yakni 80%. Hal ini berarti bahwa target yang ditetapkan telah tercapai. Beberapa unsur kepuasan yang dinilai baik adalah kesopanan, keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, serta dikelolanya dengan baik prosedur penanganan pengaduan. Diharapkan kedepannya Instalasi Rawat Inap dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.

#### **6. Instalasi Radiologi**

Hasil persentase kepuasan masyarakat pada pelayanan di Instalasi Radiologi adalah 85,58% dari target yang ditetapkan yakni 80%. Hal ini berarti bahwa target yang ditetapkan telah tercapai. Beberapa unsur kepuasan yang dinilai baik adalah kemudahan akses untuk mendapatkan layanan di Instalasi Radiologi, kesopanan, keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, mekanisme/prosedur penanganan pengaduan dikelola baik, dan sarana prasarana yang dinilai baik oleh pelanggan. Diharapkan kedepannya Instalasi Radiologi dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.

#### **7. Instalasi Rawat Jalan**

Hasil persentase kepuasan masyarakat pada pelayanan di Instalasi Rawat Jalan adalah 81,25% dari target yang ditetapkan yakni 80%. Hal ini berarti bahwa target yang ditetapkan tercapai dengan beberapa unsur yang dinilai cukup baik adalah kemudahan persyaratan administrasi, kemudahan mendapatkan layanan. Untuk kedepannya, Instalasi rawat jalan dapat mempertahankan layanan yang dinilai baik





dan meningkatkan kualitas layanan sehingga dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan.

## **8. Instalasi Farmasi**

Hasil persentase kepuasan masyarakat pada pelayanan di Instalasi Farmasi adalah 82,33% dari target yang ditetapkan yakni 80%. Hal ini berarti bahwa target yang ditetapkan telah tercapai. Beberapa unsur yang dinilai baik adalah pengelolaan yang baik prosedur penanganan pengaduan, serta kesopanan, keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, Untuk kedepannya, Instalasi Farmasi dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan





## BAB V

### SARAN DAN MASUKAN

Berdasarkan saran dan masukan dari pasien maupun keluarga pasien yang mengisi lembar survei kepuasan dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

NO	INSTALASI / UPF	SARAN & MASUKAN
1	Rawat Jalan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beberapa kursi ruang tunggu seruni rusak</li><li>• Sofa ruang tunggu lobby lily yang kotor</li><li>• Minimnya kursi roda</li></ul>
2	Rawat Inap	<ul style="list-style-type: none"><li>• Perbaikan kamar mandi (tombol <i>flush</i>) di ruang perawatan Lily dan Seruni</li><li>• Penempatan AC di kamar agar suhu dingin merata di ruang perawatan Lily</li></ul>
3	Rehabilitasi Medik	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kesulitan booking online terapi, karena kuota yang selalu full</li><li>• Kursi tunggu kurang</li><li>• Penambahan terapi OT dan TW</li></ul>
4	Laboratorium	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ruang tunggu lab.sentral kurang dingin</li></ul>
5	Radiologi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informasi alur layanan lebih jelas terpasang (bagi pasien yang harus menunggu di depan loket dan menunggu di belakang)</li></ul>

6	Farmasi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Penambahan kursi tunggu</li><li>• Agar disediakan loket tunggu khusus Lansia</li><li>• Waktu tunggu layanan</li></ul>
7	BBPKM	<ul style="list-style-type: none"><li>• Layanan antrian obat lebih dipercepat</li><li>• Sistem antrian lebih baik</li></ul>

**RSUP Dr. TADJUDDIN CHALID MAKASSAR**

Jalan Paccerakkang No. 67 / Jalan Pajaiyang Daya Makassar 90241

Telepon : (0411) 512902 Faksimile : (0411) 511011

**SURVEI KEPUASAN PELANGGAN**

Terima kasih atas pilihan dan kepercayaan Bapak/Ibu untuk berkunjung ke RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.  
Sebagai upaya peningkatan kepuasan pelanggan, mohon dapat mengisi kuesioner dan komentar Bapak/Ibu/Saudara pada kolom di bawah ini.

**INSTALASI REHABILITASI MEDIK**

Usia	Pendidikan	: 1. SD	2. SLTP	3. SLTA	4. Diploma	5. S1 keatas
Jenis Kelamin : 1. Laki-Laki 2. Perempuan	Pekerjaan	: 1. Swasta	2. TNI/Polri	3. PNS	4. Pelajar/Mahasiswa	5.Lain-lain
Nomor Telepon :	Tanggal pengisian :					

Berilah Penilaian terhadap pelayanan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar (Berdasarkan pengalaman Anda, sesuai tingkat kepuasan Anda)

**B. TINGKAT KEPUASAN**

Pilih salah satu jawaban yang sesuai dengan melengkapi kode huruf sesuai jawaban anda

- 1 Bagaimana pendapat Anda tentang persyaratan **Administrasi Rehabilitasi Medik** untuk mendapatkan pelayanan di rumah sakit  
a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah
- 2 Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan akses dalam mendapatkan layanan di **Rehabilitasi Medik**?  
a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah
- 3 Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di **Rehabilitasi Medik**?  
a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat
- 4 Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran tarif/biaya pelayanan?  
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
- 5 Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian informasi pelayanan antara yang dijelaskan oleh petugas dengan yang diterima?  
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
- 6 Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan/keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan?  
a. Tidak mampu/terampil b. Kurang mampu/terampil c. Mampu/terampil d. Sangat mampu/terampil
- 7 Bagaimana pendapat Anda tentang kesopanan, keramahan, petugas dalam memberikan pelayanan di **Rehabilitasi Medik**?  
a. Buruk sekali b. Buruk c. Baik d. Sangat baik
- 8 Bagaimana pendapat Anda tentang mekanisme/prosedur penanganan keluhan di rumah sakit ini?  
a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
- 9 Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kualitas kamar mandi di **Rehabilitasi Medik**?  
a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik

**C. MASUKAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN**

Saran & Komentar Anda : \_\_\_\_\_

*Terimakasih atas partisipasi Anda, semoga hasil kuesioner ini dapat menjadi masukan yang berguna demi peningkatan kualitas dan layanan kami di masa yang akan datang*