



TRIWULAN  
III

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DISUSUN OLEH:  
TIM KERJA HUKUM DAN HUMAS





## 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 III Tahun 2024 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 kepuasan 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, Oktober 2024


Direktur Utama



Prof. dr. Mansyur Arif, Sp.PK(K), Ph.D







# 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 Juli – September 2024 dengan jumlah responden sebanyak 840 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 kekuarangan 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 III berjalan di tahun 2024.
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 III sebanyak 840 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 melalui 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:

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



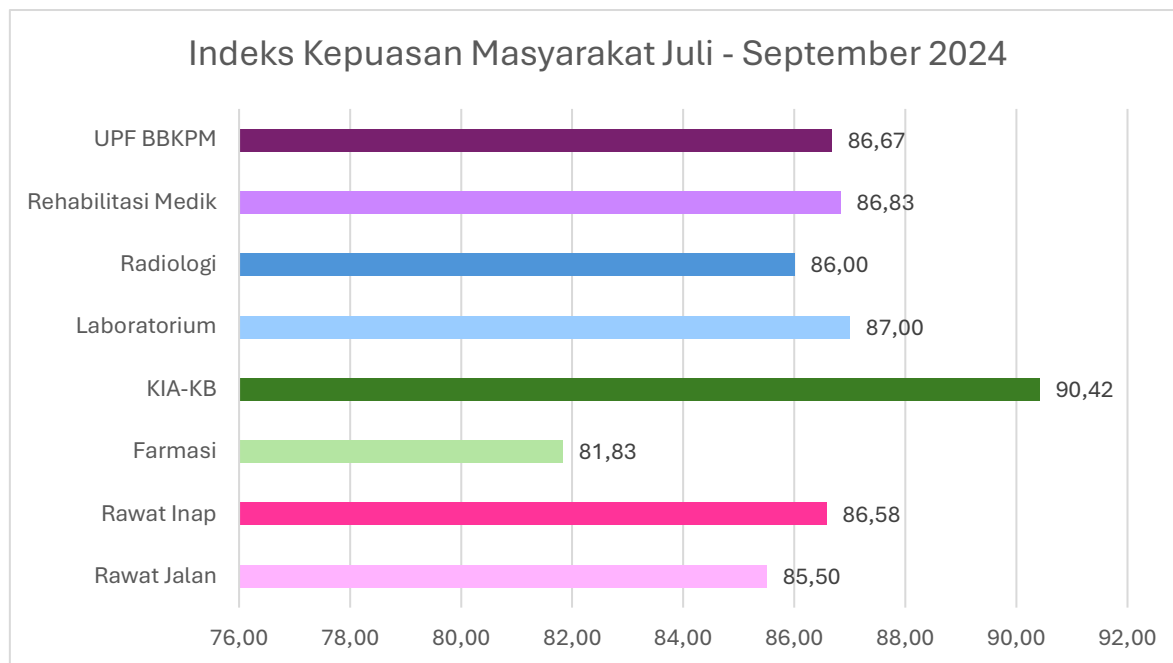
## BAB III HASIL SURVEI

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	0,38	0,38	0,37	0,39	0,38	0,38	0,38	0,38
2	Kejelasan prosedur pelayanan, termasuk pengaduan	0,38	0,38	0,36	0,40	0,42	0,39	0,38	0,37
3	Waktu penyelesaian seluruh proses pelayanan	0,37	0,37	0,33	0,40	0,37	0,35	0,35	0,34
4	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	0,39	0,37	0,37	0,41	0,36	0,37	0,40	0,42
5	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan yang ditetapkan	0,37	0,38	0,37	0,40	0,38	0,37	0,40	0,37
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	0,37	0,38	0,36	0,39	0,39	0,38	0,40	0,39
7	Kesopanan, keramahan, dan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	0,40	0,41	0,38	0,40	0,41	0,41	0,42	0,38
8	Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut	0,39	0,42	0,40	0,44	0,43	0,43	0,42	0,39
9	Sarana dan prasarana pelayanan	0,37	0,37	0,34	0,38	0,35	0,35	0,33	0,43
<b>IKM UNIT PELAYANAN ( NRR TERTIMBANG PERUNSUR X 25 )</b>		<b>85,50</b>	<b>86,58</b>	<b>81,83</b>	<b>90,42</b>	<b>87,00</b>	<b>86,00</b>	<b>86,83</b>	<b>86,67</b>
<b>TARGET</b>		90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

Indeks Kepuasan Pelanggan pada bulan Juli – September 2024 adalah **86,20** %



## PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BULAN JULI - SEPTEMBER 2024



Berdasarkan grafik diatas menunjukkan bahwa terdapat pencapaian kepuasan sesuai target IKU RS yakni 90% adalah dari Instalasi KIA-KB dengan pencapaian 90,42%. Sedangkan yang tidak mencapai target IKU RS sebanyak 7 instalasi dengan pencapaian 87% dari Instalasi Laboratorium; 86,83% dari Instalasi Rehabilitasi Medik; 86,67% dari UPF BBKPM; 86,58% dari Instalasi Rawat Inap; 86,00% dari Instalasi Radiologi; 85,50% dari Instalasi Rawat Jalan, dan yang paling terendah 81,83% dari Instalasi Farmasi.

NO	PERIODE PELAKSANAAN	NILAI PER UNSUR									IKM	MUTU LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	Triwulan 1 (Januari – Maret)	85,63	83,65	79,29	94,44	83,10	84,68	84,76	84,29	89,29	85,46	A (Sangat baik)	840
2	Triwulan 2 (April – Juni)	80,77	83,63	80,33	89,08	83,84	85,15	86,67	88,66	82,32	84,49	A (Sangat baik)	840
3	Triwulan 3 (Juli – September)	85,71	85,39	81,37	86,85	85,68	85,89	90,12	93,04	82,53	86,29	A (Sangat baik)	840

## 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:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$
$$= \frac{2880}{840} \times 25 = 3,43 \times 25 = 85,71$$

Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B
<b>4</b>	<b>3,26 – 4,00</b>	<b>81,25 - 100</b>	<b>A</b>

Nilai Indeks Persyaratan Administrasi Pelayanan adalah **85,71** menunjukkan nilai interval **3.43**, sesuai dengan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa pencapaian Indeks Persyaratan Administrasi Pelayanan triwulan III adalah **A**.

### 2. Indeks Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

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

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$
$$= \frac{2869}{840} \times 25 = 3,42 \times 25 = 85,39$$

Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B
<b>4</b>	<b>3,26 – 4,00</b>	<b>81,25 - 100</b>	<b>A</b>

Nilai Indeks Mekanisme dan Prosedur Pelayanan adalah **85,39** menunjukkan nilai interval **3.42**, sesuai dengan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa pencapaian Indeks Mekanisme dan Prosedur Pelayanan triwulan III adalah **A**.

### 3. Indeks Kecepatan Waktu Pelayanan

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

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

$$= \frac{2734}{840} \times 25 = 3,26 \times 25 = 81,37$$

Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B
<b>4</b>	<b>3,26 – 4,00</b>	<b>81,25 - 100</b>	<b>A</b>

Nilai Indeks Kecepatan Waktu Pelayanan adalah **81,37** menunjukkan nilai interval **3.26**, sesuai dengan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa pencapaian Indeks Kecepatan Waktu Pelayanan triwulan III adalah **A**.

### 4. Indeks Tarif Pelayanan

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

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

$$= \frac{2918}{840} \times 25 = 3,47 \times 25 = 86,85$$

Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B
<b>4</b>	<b>3,26 – 4,00</b>	<b>81,25 - 100</b>	<b>A</b>

Nilai Indeks Tarif Pelayanan adalah **86,85** menunjukkan nilai interval **3.47**, sesuai dengan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa pencapaian Indeks Tarif Pelayanan triwulan III adalah **A**.

### 5. Indeks Pelayanan Terpenuhi

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

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

$$= \frac{2879}{840} \times 25 = 3,43 \times 25 = 85,68$$

Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B
<b>4</b>	<b>3,26 – 4,00</b>	<b>81,25 - 100</b>	<b>A</b>

Nilai Indeks Pelayanan Terpenuhi adalah **85,68** menunjukkan nilai interval **3.43**, sesuai dengan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa pencapaian Indeks Pelayanan Terpenuhi triwulan III adalah **A**.

### 6. Indeks Kemampuan Petugas Pelayanan

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

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

$$= \frac{2886}{840} \times 25 = 3,44 \times 25 = 85,89$$

Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B
<b>4</b>	<b>3,26 – 4,00</b>	<b>81,25 - 100</b>	<b>A</b>

Nilai Indeks Kemampuan Petugas Pelayanan adalah **85,89** menunjukkan nilai interval **3.44**, sesuai dengan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa pencapaian Indeks Kemampuan Petugas Pelayanan triwulan III adalah **A**.

### 7. Indeks Perilaku Petugas Pelayanan

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

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

$$= \frac{3028}{840} \times 25 = 3,61 \times 25 = 90,12$$

Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B
<b>4</b>	<b>3,26 – 4,00</b>	<b>81,25 - 100</b>	<b>A</b>

Nilai Indeks Perilaku Petugas Pelayanan adalah **90,12** menunjukkan nilai interval **3.61**, sesuai dengan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa pencapaian Indeks Perilaku Petugas Pelayanan triwulan III adalah **A**.

### 8. Indeks Penanganan Keluhan

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


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

$$= \frac{3126}{840} \times 25 = 3,72 \times 25 = 93,04$$

Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B
<b>4</b>	<b>3,26 – 4,00</b>	<b>81,25 - 100</b>	<b>A</b>





Nilai Indeks Penanganan Keluhan adalah **93,04** menunjukkan nilai interval **3.72**, sesuai dengan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa pencapaian Indeks Penanganan Keluhan triwulan III 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:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$
$$= \frac{2773}{840} \times 25 = 3,30 \times 25 = 82,53$$

Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B
<b>4</b>	<b>3,26 – 4,00</b>	<b>81,25 - 100</b>	<b>A</b>

Nilai Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan adalah **82,53** menunjukkan nilai interval **3.30**, sesuai dengan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa pencapaian Indeks Sarana dan Prasarana Pelayanan triwulan III adalah **A**.





## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA**

Analisis Data Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III yang dilaksanakan selama 3 bulan, yakni pada bulan Juli sampai bulan September 2024 sebagai berikut:

#### **1. Instalasi KIA-KB**

Hasil persentase kepuasan masyarakat pada pelayanan di Instalasi KIA-KB adalah 90,42% dari target yang ditetapkan yakni 90%. Hal ini berarti bahwa target yang ditetapkan telah tercapai dengan unsur yang tertinggi adalah unsur ke-8 mengenai tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Sedangkan unsur terendahnya adalah unsur ke-9 mengenai sarana dan prasarana pelayanan dalam hal ini fasilitas kamar mandi yang perlu ada perbaikan.

#### **2. Instalasi Laboratorium**


Hasil persentase kepuasan masyarakat pada pelayanan di Instalasi Laboratorium adalah 87% dari target yang ditetapkan yakni 90%. Hal ini berarti bahwa target yang ditetapkan belum tercapai dengan unsur yang paling rendah adalah unsur ke-9 mengenai sarana dan prasarana pelayanan dalam hal ini fasilitas ruang tunggu yang perlu ada perbaikan. Sedangkan unsur yang tertinggi adalah unsur ke-8 mengenai tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.


#### **3. Instalasi Rehabilitasi Medik**

Hasil persentase kepuasan masyarakat pada pelayanan di Instalasi Rehabilitasi Medik adalah 86,83% dari target yang ditetapkan yakni 90%. Hal ini berarti bahwa target yang ditetapkan belum tercapai dengan unsur paling rendah adalah unsur ke-9 mengenai sarana dan prasarana pelayanan, dalam hal ini fasilitas kamar mandi yang perlu ada perbaikan, sedangkan unsur yang tertinggi adalah unsur ke-7 mengenai kesopanan, keramahan, dan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, serta unsur ke-8 mengenai tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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

Hasil persentase kepuasan masyarakat pada pelayanan di UPF BBKPM adalah 86,67% dari target yang ditetapkan yakni 90%. Hal ini berarti bahwa target yang ditetapkan belum tercapai dengan unsur paling rendah adalah unsur ke-3





mengenai waktu penyelesaian seluruh proses pelayanan, dan unsur tertinggi adalah unsur ke-9 mengenai sarana dan prasarana pelayanan.

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

Hasil persentase kepuasan masyarakat pada pelayanan di Instalasi Rawat Inap adalah 86,58% dari target yang ditetapkan yakni 90%. Hal ini berarti bahwa target yang ditetapkan belum tercapai dengan unsur paling rendah adalah unsur ke-9 mengenai sarana dan prasarana pelayanan dalam hal ini fasilitas kamar mandi yang perlu ada perbaikan, sedangkan unsur tertinggi adalah unsur ke-8 mengenai tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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


Hasil persentase kepuasan masyarakat pada pelayanan di Instalasi Radiologi adalah 86% dari target yang ditetapkan yakni 90%. Hal ini berarti bahwa target yang ditetapkan belum tercapai dengan unsur paling rendah adalah unsur ke-9 mengenai sarana dan prasarana pelayanan dalam hal ini fasilitas ruang tunggu yang masih minim kursi dan perlu adanya tambahan, sedangkan unsur tertinggi adalah unsur ke-8 mengenai tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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

Hasil persentase kepuasan masyarakat pada pelayanan di Instalasi Rawat Jalan adalah 85,50% dari target yang ditetapkan yakni 90%. Hal ini berarti bahwa target yang ditetapkan belum tercapai dengan beberapa unsur yang terendah yakni unsur ke-3 mengenai waktu penyelesaian seluruh proses pelayanan dan unsur ke-9 mengenai sarana dan prasarana pelayanan dalam hal ini fasilitas kamar mandi yang perlu ada perbaikan. Sedangkan unsur yang tertinggi adalah unsur ke-7 mengenai kesopanan, keramahan, dan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.

#### **8. Instalasi Farmasi**

Hasil persentase kepuasan masyarakat pada pelayanan di Instalasi Farmasi adalah 81,83% dari target yang ditetapkan yakni 90%. Hal ini berarti bahwa target yang ditetapkan belum tercapai dengan unsur paling rendah adalah unsur ke-3 mengenai waktu penyelesaian seluruh proses pelayanan, sedangkan unsur yang tertinggi adalah unsur ke-8 mengenai tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.






## 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>• Penambahan <i>Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM)</i></li><li>• Perbaikan dan kebersihan kamar mandi</li></ul>
2	Rawat Inap	<ul style="list-style-type: none"><li>• Perbaikan kamar mandi (<i>tombol flush</i>)</li><li>• Penempatan AC di kamar agar suhu dingin merata</li></ul>
3	Rehabilitasi Medik	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pasien terapis banyak, namun petugas terapis hanya berjumlah 2 orang masing-masing di OT dan TW</li><li>• Perbaikan dan kebersihan kamar mandi</li><li>• Perbaikan sistem pendaftaran online khusus pasien rehabilitasi medik</li><li>• Penambahan kursi tunggu</li><li>• Perbaikan parkir</li></ul>
4	Laboratorium	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pengadaan <i>microphone</i> untuk pemanggilan pasien</li></ul>
5	Radiologi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Perbaikan dan kebersihan kamar mandi</li></ul>
6	Farmasi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pengaturan suhu AC di ruangan</li><li>• Perbaikan sistem antrian obat</li></ul>
7	BBPKM	<ul style="list-style-type: none"><li>• Perbaikan sistem antrian obat</li></ul>




## BAB VI


### RENCANA TINDAK LANJUT

NO	INSTALASI	MASUKAN	RENCANA TINDAK LANJUT
1	Rawat Jalan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendaftaran online yang bermasalah akibat jaringan</li> <li>• Perbaiki dan kebersihan kamar mandi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telah diusulkan penambahan Server</li> <li>• Setiap kerusakan dilaporkan oleh kepala ruangan langsung ke Kepala instalasi K3RS dan untuk kebersihan dilaporkan ke PIC Cleaning Service</li> </ul>
2	Rawat Inap	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perbaiki kamar mandi (tombol <i>flush</i>)</li> <li>• Penempatan AC di kamar agar suhu dingin merata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penggantian tombol flush yang bermasalah di ruang perawatan lily</li> <li>• Telah dibuatkan permintaan pemindahan posisi AC</li> </ul>
3	Rehabilitasi Medik	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penambahan petugas terapi wicara &amp; okupasi terapi</li> <li>• Perbaiki dan kebersihan kamar mandi</li> <li>• Perbaiki sistem pendaftaran online khusus pasien rehabilitasi medik</li> <li>• Penambahan kursi tunggu</li> <li>• Perbaiki parkir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usulan penambahan petugas</li> <li>• Setiap kerusakan dilaporkan oleh kepala ruangan langsung ke Kepala IPSRS dan untuk kebersihan dilaporkan ke PIC Cleaning Service</li> <li>• Telah diusulkan penambahan server</li> <li>• Telah diusulkan penambahan kursi ruang tunggu</li> <li>• Telah disusun RAB lokasi parkir yang baru</li> </ul>





4	Laboratorium	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengadaan <i>microphone</i> untuk pemanggilan pasien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telah disediakan microphone pemanggilan pasien</li> </ul>
5	Radiologi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perbaikan dan kebersihan kamar mandi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Setiap kerusakan dilaporkan oleh kepala ruangan langsung ke Kepala IPSRS dan untuk kebersihan dilaporkan ke PIC Cleaning Service</li> </ul>
6	Farmasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaturan suhu AC di ruangan</li> <li>• Perbaikan sistem antrian obat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service AC berkala</li> <li>• Perbaikan sistem antrian obat;</li> <li>• Usulan penambahan tenaga</li> </ul>
7	BBPKM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perbaikan sistem antrian obat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perbaikan sistem antrian obat</li> </ul>



## LAMPIRAN



### RSUP Dr. TADJUDDIN CHALID MAKASSAR

Jalan Paccerakkang No. 67 / Jalan Pajjaiyang 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 FARMASI

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 :	Tanda Tangan:				

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

#### B. TINGKAT KEPUASAN

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

- 1 Bagaimana pendapat Anda tentang persyaratan **Administrasi di Farmasi** untuk mendapatkan pelayanan di rumah sakit ini  
a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah
- 2 Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan akses dalam mendapatkan layanan di **Farmasi**?  
a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah
- 3 Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di **Farmasi**?  
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 **Farmasi**?  
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 **Farmasi**?  
a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik

#### C. MASUKAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN

Saran & Komentar Anda :

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