



**RSUP DR TADJUDDIN
CHALID MAKASSAR**

**L A P O R A N
IKM TRIWULAN III
2023**

**Disusun Oleh:
Tim Kerja Humas**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada kami, sehingga mampu menyusun Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2023 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/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 2023

Direktur Utama

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

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar belakang

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Dalam hal ini, RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar melakukan survei kepuasan selama Triwulan III Tahun 2023 berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara pelayanan Publik.

Survei ini dilakukan oleh Tim Kerja Umum yang bekerjasama dengan beberapa instalasi yang ada di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar diantaranya UPF BBKPM, instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Rehabilitasi Medik, Instalasi Laboratorium, Instalasi Farmasi, Instalasi KIA/KB, Instalasi Radiologi survei ini berlangsung dari bulan Juli - September 2023 dengan jumlah responden sebanyak 414 sampel

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan 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 persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Responden adalah penerima pelayanan publik dalam hal ini pasien/keluarga pasien yang pada saat survei sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

2. Tujuan

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

3. 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

Survei ini adalah survei dengan rancangan deskriptif guna mengetahui grafik tingkat kepuasan pasien/keluarga pasien atas pelayanan yang diberikan oleh RSUP Dr Tadjuddin Chalid Makassar.

B. Lokasi Survei

Survei ini dilakukan terhadap pasien/keluarga pasien pada UPF BBKPM RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar, instalasi Rawat Jalan, Rawat Inap, KIA/KB, Rehabilitasi Medik, Farmasi, Laboratorium, dan Radiologi di lingkungan RSUP Dr Tadjuddin Chalid Makassar yang telah dan sedang memperoleh pelayanan rumah sakit selama Triwulan III Tahun 2023

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah seluruh pasien/keluarga pasien pada instalasi Rawat Jalan, Rawat Inap, KIA/KB, Farmasi, Laboratorium dan Radiologi yang memperoleh pelayanan rumah sakit selama Triwulan III 2023.

2. Sampel

Sampel diambil dengan metode Purposive Sampling dengan kriteria inklusi yaitu untuk rawat Inap, KIA/KB, pasien telah dirawat selama 2x24 jam, untuk rawat jalan, laboratorium, Farmasi adalah pasien berulang (minimal kunjungan kedua) yang bersedia untuk diwawancarai. Adapun jumlah keseluruhan sampel untuk Triwulan III Sebanyak 414

D. Teknik Survei

Dalam melakukan survei menggunakan teknik survey Antara lain:

1. teknik kuisisioner melalui pengisian sendiri;

E. Penyiapan Bahan Survei

1) Kuesioner

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

2) Bagian Kuesioner

- 1) Bagian A berisikan data responden yang terdiri atas 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 survey kepuasan masyarakat menurut PermenpanRB yang meliputi:
 - i. Persyaratan;
 - ii. System, mekanisme, dan prosedur;
 - iii. Waktu penyelesaian;
 - iv. Biaya/tarif;

- v. Hasil pelayanan;
 - vi. Kompetensi pelaksana;
 - vii. Perilaku pelaksana(kesopanan, keramahan petugas dalam memberikan pelayanan)
 - viii. Kualitas sarana dan prasarana;
 - ix. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- 3) Bagian C berisikan saran dan komentar pasien/keluarga pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan

F. Pengolahan Data dan Penyajian Data

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

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

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

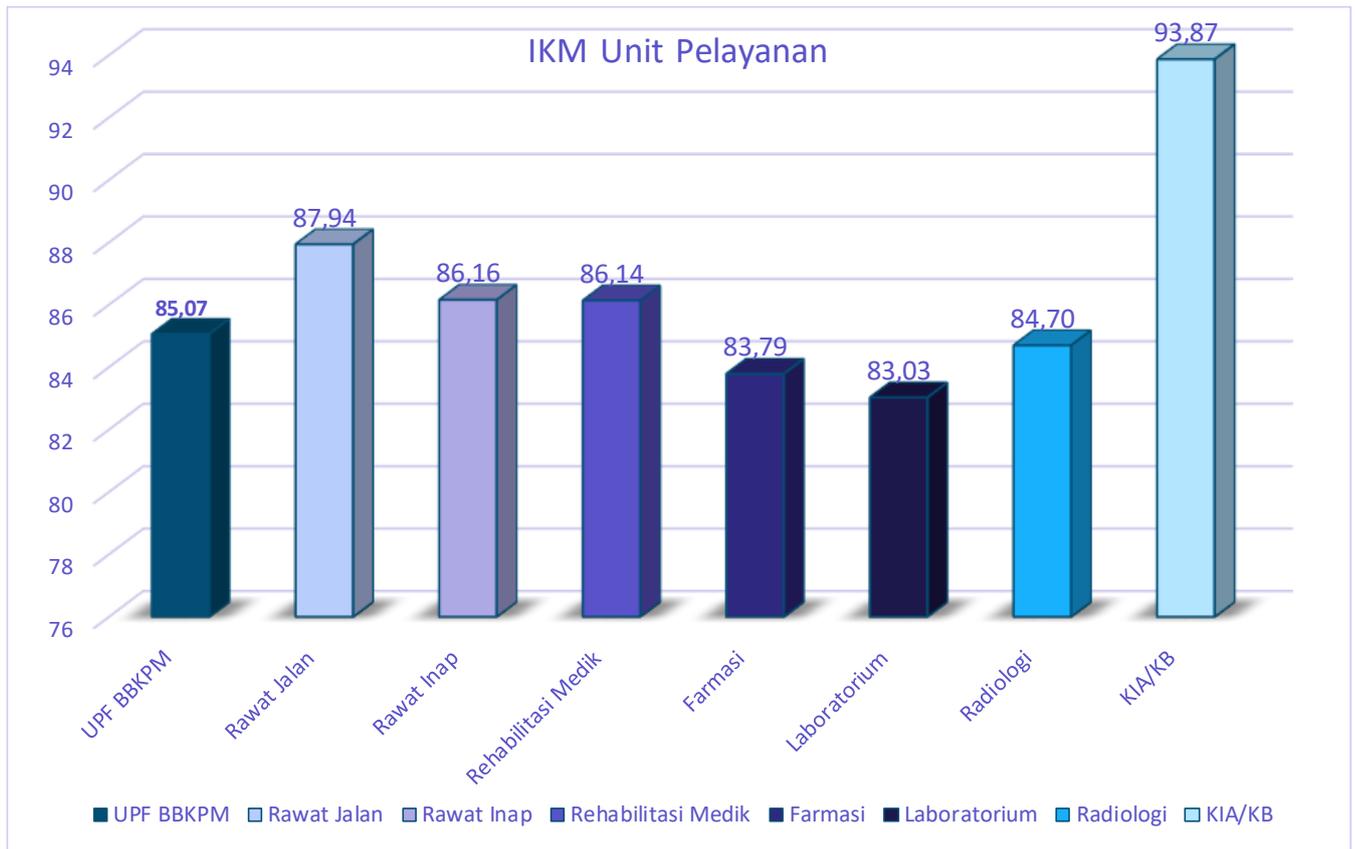
Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antar 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

BAB III
HASIL SURVEI

NO	UNSUR KEPUASAN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG PER INSTALASI							
		UPF BBKPM	RAWAT JALAN	RAWAT INAP	REHABILITASI MEDIK	FARMASI	LABORATORIUM	RADIOLOGI	KIA /KB
1	Kejelasan persyaratan Administrasi dalam pengurusan jenis pelayanan	0,365	0,410	0,386	0,369	0,365	0,355	0,370	0,413
2	Kejelasan prosedur pelayanan, termasuk pengaduan	0,364	0,373	0,370	0,360	0,376	0,346	0,354	0,421
3	Waktu penyelesaian seluruh proses pelayanan	0,335	0,342	0,359	0,337	0,319	0,351	0,344	0,410
4	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	0,421	0,422	0,411	0,422	0,412	0,369	0,428	0,433
5	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan yang ditetapkan	0,369	0,376	0,370	0,379	0,369	0,360	0,370	0,394
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	0,374	0,395	0,379	0,386	0,380	0,391	0,370	0,421
7	Kesopanan, keramahan, dan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	0,384	0,398	0,388	0,400	0,372	0,355	0,365	0,406
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	0,374	0,382	0,382	0,386	0,365	0,373	0,354	0,425
9	Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut	0,418	0,410	0,402	0,406	0,394	0,422	0,433	0,433
IKM UNIT PELAYANAN (NRR TERTIMBANG PERUNSUR X 25)		85,07%	87,94%	86,16%	86,14%	83,79%	83,03%	84,7%	93,87%
TARGET		85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%

Indeks Kepuasan Pelanggan Pada bulan Juli - September adalah 85,38%



Berdasarkan Grafik 1 diatas, menunjukkan bahwa terdapat yang capaian kepuasannya sesuai target IKU RS yaitu 85 %, adalah UPF BBKPM dengan nilai 85,07%, Instalasi KIA/KB dengan nilai 93.87%, Instalasi Rawat jalan dengan nilai 87.94%, Instalasi Rawat Inap dengan nilai 86.16% dan Instalasi Rehabilitasi Medik dengan nilai 86,14% dan terdapat 4 Instalasi yang capaiannya masih dibawah target IKU RS yaitu Instalasi Farmasi dengan nilai 83.79%, Instalasi Laboratorium dengan nilai 83,03%, Instalasi Radiologi dengan nilai 84.70%

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR LAYANAN

a. Indeks Persyaratan Administrasi

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

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{nilai penimbang} \\ &= \frac{1414}{414} \times 1 \\ &= 3,41 \times 1 = 3,41 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Indeks per unsur} &= \text{Indeks Interval} \times 25 \\ &= 3,41 \times 25 = 85,25 \end{aligned}$$

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
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks persyaratan pelayan adalah 85,25 menunjukkan nilai interval 3,41, sesuai dengan table diatas maka dapat dikatakan Indeks Persyaratan Pelayanan pada RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Triwulan III Tahun 2023 adalah A

b. Indeks mekanisme dan prosedur pelayanan

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

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{nilai penimbang} \\ &= \frac{1379}{414} \times 1 \\ &= 3,33 \times 1 = 3,33 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Indeks per unsur} &= \text{Indeks Interval} \times 25 \\ &= 3,33 \times 25 = 83,25 \end{aligned}$$

Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Prosedur 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
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks prosedur pelayan adalah 83,25 menunjukkan nilai interval 3,33 , sesuai dengan table diatas maka dapat dikatakan Indeks Prosedur Pelayanan pada RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Triwulan III Tahun 2023 adalah A

c. Indeks Kecepatan Waktu

Untuk memperoleh indeks Kecepatan Waktu digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{nilai penimbang} \\ &= \frac{1300}{414} \times 1 \\ &= 3,14 \times 1 = 3,14 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Indeks per unsur} &= \text{Indeks Interval} \times 25 \\ &= 3,14 \times 25 = 78,5 \end{aligned}$$

Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Kecepatan Waktu

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
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Kecepatan Waktu Pelayanan adalah 78,5 menunjukkan nilai interval 3,14, sesuai dengan tabel diatas maka dapat dikatakan Indeks Kecepatan Waktu Pelayanan pada RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Triwulan III Tahun 2023 adalah B

d. Indeks Tarif pelayanan

Untuk memperoleh indeks Tarif Pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{nilai penimbang} \\
 &= \frac{1557}{414} \times 1 \\
 &= 3,76 \times 1 = 3,76
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks per unsur} &= \text{Indeks Interval} \times 25 \\
 &= 3,76 \times 25 = 94
 \end{aligned}$$

Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Tarif 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
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Tarif pelayanan adalah 94 menunjukkan nilai interval 3,76 , sesuai dengan table diatas maka dapat dikatakan Indeks Tarif Pelayanan pada RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Triwulan III Tahun 2023 adalah A

e. Indeks Layanan terpenuhi

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

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{nilai penimbang} \\
 &= \frac{1393}{414} \times 1
 \end{aligned}$$

$$= 3,36 \times 1 = 3,36$$

$$\begin{aligned} \text{Indeks per unsur} &= \text{Indeks Interval} \times 25 \\ &= 3,36 \times 25 = 84 \end{aligned}$$

Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Layanan terpenuhi

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
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100	A

Nilai Indeks layanan terpenuhi adalah 84 menunjukkan nilai interval 3,36 , sesuai dengan table diatas maka dapat dikatakan Indeks layanan terpenuhi pada RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Triwulan III Tahun 2023 adalah A

f. Indeks Kemampuan petugas

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

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{nilai penimbang} \end{aligned}$$

$$= \frac{1434}{414} \times 1$$

$$= 3,46 \times 1 = 3,46$$

$$\begin{aligned} \text{Indeks per unsur} &= \text{Indeks Interval} \times 25 \\ &= 3,46 \times 25 = 86,5 \end{aligned}$$

Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Kemampuan Petugas

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
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks prosedur pelayan adalah 86,5 menunjukkan nilai interval 3,46 , sesuai dengan table diatas maka dapat dikatakan Indeks Kemampuan petugas pada RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Triwulan III Tahun 2023 adalah A

g. Indeks Perilaku petugas pelayanan

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

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks} &= \frac{\text{Total dari Nilai per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{nilai penimbang} \\
 &= \frac{1438}{414} \times 1 \\
 &= 3,47 \times 1 = 3,47
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks per unsur} &= \text{Indeks Interval} \times 25 \\
 &= 3,47 \times 25 = 86,75
 \end{aligned}$$

Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Perilaku Petugas 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
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks prosedur pelayan adalah 86,75 menunjukkan nilai interval 3,47 , sesuai dengan table diatas maka dapat dikatakan Indeks Prosedur Pelayanan pada RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Triwulan III Tahun 2023 adalah A

h. Indeks sarana dan prasarana pelayanan

Untuk memperoleh indeks Sarana Prasarana Pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 & \text{Indeks} \\
 &= \frac{\text{Total dari Nilai per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{nilai penimbang} \\
 &= \frac{1423}{414} \times 1 \\
 &= 3,43 \times 1 = 3,43
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks per unsur} &= \text{Indeks Interval} \times 25 \\
 &= 3,43 \times 25 = 85,75
 \end{aligned}$$

Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Sarana Prasarana 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
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks prosedur pelayan adalah 85,75 menunjukkan nilai interval 3,43, sesuai dengan tabel diatas maka dapat dikatakan Indeks Sarana Prasaran Pelayanan pada RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Triwulan III Tahun 2023 adalah A

i. Indeks Penanganan Keluhan

Untuk memperoleh indeks Penanganan Keluhan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 & \text{Indeks} \\
 &= \frac{\text{Total dari Nilai per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{nilai penimbang} \\
 &= \frac{1516}{414} \times 1 \\
 &= 3,66 \times 1 = 3,66
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks per unsur} &= \text{Indeks Penanganan keluhan} \times 25 \\
 &= 3,66 \times 25 = 91,5
 \end{aligned}$$

Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Penanganan Keluhan

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
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	A

Nilai Indeks Penanganan Keluhan adalah 91,5 menunjukkan nilai interval 3,66 , sesuai dengan table diatas maka dapat dikatakan Indeks Penanganan Keluhan pada RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Triwulan III Tahun 2023 adalah A

BAB IV

ANALISIS DATA

A. Analisis Data Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III (Juli - September) 2023

1. UPF BBKPM

Persentase kepuasan masyarakat pada pelayanan instalasi Rehabilitasi Medik diketahui tingkat kepuasan sebesar 85,07%. Target kepuasan masyarakat yang ditetapkan adalah 85%. Untuk itu, target yang ditetapkan sudah tercapai, dengan melihat nilai dari beberapa unsur kepuasan unsur pelayanan yang baik yaitu terdapat unsur ke 9 (Penanganan Pengaduan, saran dan masukan) tetapi ada pula unsur yang nilainya rendah yaitu terdapat unsur ke 4 (Kewajaran tarif pelayanan). Namun terkait hal tersebut total dari persentase UPF BBKPM dinyatakan pelayanannya sudah baik. Untuk kedepannya UPF BBKPM dapat mempertahankan mutu layanan sehingga mampu meningkatkan kepuasan pasien

2. Instalasi Rehabilitasi Medik

Persentase kepuasan masyarakat pada pelayanan instalasi Rehabilitasi Medik diketahui tingkat kepuasan sebesar 86,14%. Target kepuasan masyarakat yang ditetapkan adalah 85%. Untuk itu, target yang ditetapkan sudah tercapai, dengan melihat nilai dari beberapa unsur kepuasan unsur pelayanan yang baik yaitu terdapat unsur ke 4 (kewajaran tarif/biaya pelayanan) tetapi ada pula unsur yang nilainya rendah yaitu terdapat unsur ke 3 (waktu penyelesaian pelayanan). Namun terkait hal tersebut total dari persentase Instalasi Rehabilitasi Medik dinyatakan pelayanannya sudah baik. Untuk kedepannya Instalasi Rehabilitasi Medik dapat memperpendek waktu tunggu pasien mulai dari proses pendaftaran hingga ke unit layanan, sehingga mampu meningkatkan kepuasan bagi pasien dan keluarganya

3. Instalasi Rawat Jalan

Persentase kepuasan masyarakat pada pelayanan instalasi rawat jalan diketahui tingkat kepuasan adalah sebesar 87,94%. Target kepuasan masyarakat yang ditetapkan adalah sebesar 85%. Hal ini berarti target yang ditetapkan sudah tercapai, dengan melihat bahwa unsur pelayanan yang paling baik terdapat pada unsur ke-4 (kewajaran tarif/biaya pelayanan) dan terdapat nilai yang rendah yaitu unsur ke-3 (waktu penyelesaian pelayanan). Namun dari keseluruhan unsur pelayanan tergolong baik. Untuk saran kedepannya Instalasi Rawat Jalan dapat mengefisiensikan waktu dan dapat memaksimalkan waktu tunggu pasien agar tidak terlalu lama menunggu sehingga dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien dan keluarganya.

4. Instalasi Rawat Inap

Persentase kepuasan masyarakat pada pelayanan instalasi rawat inap diketahui tingkat kepuasan adalah sebesar 86,16 %. Target kepuasan masyarakat yang ditetapkan adalah sebesar 85%. Target yang ditetapkan telah tercapai, hal ini disebabkan kewajaran tarif/biaya pelayanan sudah baik, namun terdapat unsur pelayanan yang tergolong rendah yaitu kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Tetapi untuk keseluruhan unsur pelayanan sudah baik dan di mohon kedepannya

Instalasi Rawat Inap dapat mempertahankan dan meningkatkan reputasi kerja sehingga mampu memberikan kepuasan yang optimal bagi pelanggan RSUP Dr.Tadjuddin Chalid Makassar

5. Instalasi Farmasi

Persentase kepuasan masyarakat pada pelayanan instalasi farmasi diketahui tingkat kepuasan adalah sebesar 83,79%. Target kepuasan masyarakat yang ditetapkan adalah sebesar 85%. Target yang ditetapkan tidak tercapai disebabkan waktu penyelesaian seluruh proses pelayanan pada instalasi Farmasi ini tidak sesuai. Maka dari itu, kedepannya diharapkan untuk mengefisienkan waktu dalam proses pelayanan untuk pasien agar tidak memberikan kesan membosankan dan membuat pasien dan keluarganya lama menunggu.

6. Instalasi Laboratorium

Persentase kepuasan masyarakat pada pelayanan instalasi Laboratorium diketahui tingkat kepuasan adalah sebesar 83,03%. Target kepuasan masyarakat yang ditetapkan adalah sebesar 85%. Target yang ditetapkan tidak tercapai disebabkan karena prosedur pelayanan unit yang kurang mudah dipahami oleh pasien maka dari itu untuk kedepannya diharapkan untuk lebih memperhatikan prosedur yang ada, dan untuk CS ataupun perawat agar memperhatikan kebutuhan pasien.

7. Instalasi Radiologi

Persentase kepuasan masyarakat pada pelayanan instalasi Radiologi diketahui tingkat kepuasan adalah sebesar 84,70%. Target kepuasan masyarakat yang ditetapkan adalah sebesar 85%. Target yang ditetapkan tidak tercapai disebabkan karena kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan tergolong rendah, jadi sebaiknya Instalasi Radiologi agar mempertahankan dan meningkatkan reputasi kerja sehingga mampu memberikan kepuasan yang optimal bagi pelanggan rumah sakit.

8. Instalasi KIA/KB

Persentase kepuasan masyarakat pada pelayanan instalasi KIA/KB diketahui tingkat kepuasan adalah sebesar 93,87%. Target kepuasan masyarakat yang ditetapkan adalah sebesar 85%. Target yang ditetapkan telah tercapai hal ini disebabkan kewajaran tarif/biaya pelayanan sudah sesuai dan penanganan pengaduan memuaskan bagi pelanggan, kedepannya Instalasi KIA/KB dapat mempertahankan dan meningkatkan reputasi kerja sehingga mampu memberikan kepuasan yang optimal bagi pelanggan RSUP Dr.Tadjuddin Chalid Makassar

BAB V

SARAN & MASUKAN PELANGGAN

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

Instalasi Rehabilitasi Medik

- a. Waktu tunggu pelayanan lama, akibat tenaga terapis yang dinilai kurang oleh pelanggan
- b. Ditemukan data pasien yang tidak sinkron pada sistem

Instalasi Rawat Jalan

- a. Antrian pendaftaran lama akibat jaringan yang mengalami gangguan
- b. Waktu tunggu pasien di poli lebih dipercepat

Instalasi Rawat Inap

- a. Bed Pasien yang tidak berfungsi dengan baik
- b. Pendampingan untuk anak magang saat melakukan tindakan
- b. Kebersihan toilet lebih terjaga

Instalasi Farmasi

- a. Untuk penyediaan obat agar lebih cepat
- b. Pelayanan kurang cepat

Instalasi Laboratorium

- a. Ruang tunggu pasien kurang nyaman, karena panas

BAB VI
RENCANA TINDAK LANJUT

No	Instalasi	Masukan	Rencana Tindak lanjut
1	Rawat Jalan	<ul style="list-style-type: none"> a. Waktu Tunggu Rawat Jalan b. Pendaftaran antrian lama karena jaringan yang bermasalah 	<ul style="list-style-type: none"> a. Manajer Pelayanan Medik, berkoordinasi dengan kepala Instalasi Rawat Jalan dan para DPJP b. Memaksimalkan pendaftaran online H-1
2	Rehabilitasi Medik	<ul style="list-style-type: none"> a. Antrian lama, akibat kurang petugas Okupasi Terapi Anak dan Dewasa b. Data yang di input terkadang belum sinkron dalam sistem antrian online 	<ul style="list-style-type: none"> a. Koordinasi antara Direktur SDM Pendidikan dan penelitian, Manajer Pelayanan Penunjang dan Kepala Instalasi Rehabilitasi Medik; b. Mengevaluasi kebutuhan SDM pada Unit Okupasi Terapi c. Koordinasi dengan Kepala Instalasi SIRS; d. Mengevaluasi antrian online RS.
3	Rawat Inap	<ul style="list-style-type: none"> a. Bed Pasien yang tidak berfungsi baik b. Pendampingan bagi anak magang saat melakukan tindakan c. Fasilitas toilet disediakan, kebersihan lebih terjaga 	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan pengecekan dan perbaikan oleh Instalasi Pemeliharaan Sarana Prasarana RS b. Koordinasi dengan Manajer keperawatan, Manajer Pendidikan dan Penelitian c. Koordinasi dengan Instalasi Sanitasi terkait tupoksi para cleaning service, evaluasi kebutuhan fasilitas toilet di ruang perawatan;

4	Farmasi	Penyediaan obat lebih cepat	<ul style="list-style-type: none"> a. Koordinator Pelayanan Penunjang koordinasi dengan Kepala Instalasi Farmasi b. Edukasi ke keluarga pasien, obat racikan waktu tunggu lebih lama
5	Laboratorium	Ruang tunggu lebih nyaman	<ul style="list-style-type: none"> a. Manajer Umum koordinasi dengan PPK, dan Manajer Pelayanan Penunjang b. Menyediakan fasilitas taman, sekaligus sebagai ruang tunggu di Instalasi Laboratorium

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 RAWAT JALAN

A. DATA RESPONDEN

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 kejelasan persyaratan Administrasi dalam pengurusan jenis pelayanan
a. Tidak jelas b. Kurang Jelas c. Jelas d. Sangat Jelas
- 2 Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah
- 3 Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat
- 4 Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran tarif/biaya pelayanan
a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis
- 5 Bagaimana pendapat Anda tentang hasil pelayanan yang diterima, apakah layanan yang anda butuhkan terpenuhi
a. Tidak terpenuhi b. Kurang terpenuhi c. Terpenuhi d. Sangat terpenuhi
- 6 Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
- 7 Bagaimana pendapat Anda tentang kesopanan, keramahan, petugas dalam memberikan pelayanan
a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
- 8 Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana
a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
- 9 Bagaimana pendapat Anda tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan, apakah petugas cepat melayani pengaduan
a. Tidak cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat

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