



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN PASIEN
TAHUN 2021

RSUD PROVINSI SULAWESI BARAT



BAB I

PENDAHULUAN

Selama beberapa tahun terakhir kepuasan pasien telah menjadi perhatian di bidang pelayanan kesehatan. Menurut 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, mengamanatkan kepada seluruh instansi pemerintah, baik tingkat pusat maupun daerah, untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersirat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik.

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.

Rumah sakit sebagai sebuah institusi pelayanan publik dalam bidang kesehatan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pelanggan/pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien. Dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan di rumah sakit. Pelayanan prima di rumah sakit akan tercapai jika setiap seluruh SDM rumah sakit mempunyai ketrampilan khusus, di antaranya memahami produk secara mendalam, berpenampilan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, responsif (peka) dengan pasien, menguasai pekerjaan, berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara profesional.

Secara umum kepuasan pelanggan tidak hanya dilakukan di sarana pelayanan kesehatan tetapi juga dilakukan di berbagai jenis organisasi. Metode pengukuran kepuasan pelanggan sendiri dapat dilakukan dengan; sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, *ghost shopping*, dan *lost customer analysis*. Penentuan metode ini tentu saja disesuaikan dengan jenis dan kebutuhan organisasi. Demikian juga untuk sarana pelayanan kesehatan,

pemilihan metode yang tepat perlu dipertimbangkan oleh pihak manajemen sarana pelayanan kesehatan terkait.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Dalam organisasi kesehatan sendiri khususnya rumah sakit, kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pemberian pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. Sehingga Pendapat pasien dapat menjadi sumber data untuk menentukan *plan of action* dalam upaya peningkatan kualitas (*quality improvement*) di sarana pelayanan kesehatan

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu $\geq 90\%$

(Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu komponen penentu kepuasan pasien dirumah sakit

Rumah sakit perlu secara cermat, tepat dan akurat menangkap dan menentukan semua kebutuhan, keinginan dan harapan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk menangkap aspirasi pasien tersebut adalah dengan melakukan survey kepuasan pasien yang dilakukan secara rutin.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, RSUD Provinsi Sulawesi Barat menyelenggarakan survei kepuasan pasien. Pelaksanaan survei ini didasarkan pada indikator yang ada dalam Standar Pelayanan Minimal RS, Pemilihan sampel yang tepat dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat, Diharapkan dengan adanya survei kepuasan ini akan memberikan input yang positif untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di RSUD Provinsi Sulawesi Barat.

BAB II

KEPUASAN PASIEN

1. Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan. Selain itu, kepuasan pasien diartikan sebagai respons evaluatif, afektif atau emosional yang terkait dengan mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit serta harapan pasien terhadap pelayanan tersebut. Pendapat lain menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan.

Ada tiga macam kondisi kepuasan yang bisa dirasakan oleh konsumen berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan kenyataan, yaitu jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka konsumen akan merasa puas. Jika layanan yang diberikan pada konsumen kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen maka konsumen menjadi tidak puas. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen

dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen pada saat mengkonsumsi produk atau jasa.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Ada banyak pendapat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan yang diterima, antara lain:

- a. Kinerja (*performance*), merupakan pendapat pasien terhadap karakteristik operasi dari pelayanan inti yang telah diterima sangat berpengaruh pada kepuasan yang dirasakan. Wujud dari kinerja ini misalnya : kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan bagaimana petugas kesehatan dalam memberikan jasa pengobatan terutama keperawatan pada waktu penyembuhan yang relatif cepat, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pasien dan kenyamanan yang diberikan yaitu dengan memperhatikan kebersihan, keramahan dan kelengkapan peralatan rumah sakit.
- b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), merupakan karakteristik sekunder atau karakteristik pelengkap yang dimiliki oleh jasa pelayanan, misalnya : kelengkapan interior dan eksterior seperti televisi, AC, sound system, dan sebagainya.
- c. Keandalan (*reliability*), sejauhmana kemungkinan kecil akan mengalami ketidakpuasan atau ketidaksesuaian dengan harapan atas pelayanan yang diberikan. Hal ini dipengaruhi

oleh kemampuan yang dimiliki oleh petugas kesehatan didalam memberikan jasa pelayanan yaitu dengan kemampuan dan pengalaman yang baik dalam memberikan pelayanan dirumah sakit.

- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), Yaitu sejauh mana karakteristik pelayanan memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya : standar keamanan dan lain-lain.
- e. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan beberapa lama produk tersebut digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis dalam penggunaan peralatan rumah sakit, misalnya : peralatan bedah, alat transportasi, dan sebagainya.
- f. *Service ability*, meliputi kecepatan, kompetensi, serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dengan memberikan penanganan yang cepat dan kompetensi yang tinggi terhadap keluhan pasien sewaktu-waktu.
- g. Estetika, merupakan daya tarik rumah sakit yang dapat ditangkap oleh panca indera. Misalnya : keramahan perawat, peralatan rumah sakit yang lengkap dan modern, desain arsitektur rumah sakit, dekorasi kamar, kenyamanan ruang tunggu, taman yang indah dan sejuk, dan sebagainya.

h. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), citra dan reputasi rumah sakit serta tanggung jawab rumah sakit. Bagaimana kesan yang diterima pasien terhadap rumah sakit tersebut terhadap prestasi dan keunggulan rumah sakit daripada rumah sakit lainnya dan tanggung jawab rumah sakit selama proses penyembuhan baik dari pasien masuk sampai pasien keluar rumah sakit dalam keadaan sehat.

3. Aspek – aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien

Tingkat kepuasan antar individu satu dengan individu lain berbeda. Hal ini terjadi karena adanya pengaruh dari faktor jabatan, umur, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, pendidikan, jenis kelamin, sikap mental dan kepribadian. Kepuasan pasien berdasarkan teori-teori diatas tidak hanya dipengaruhi oleh jasa yang dihasilkan oleh suatu rumah sakit semata, tetapi juga dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit baik dokter, perawat, dan karyawan-karyawan lainnya. Berdasarkan pandangan beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pada pasien yaitu :

- 1) Sikap pendekatan staf pada pasien yaitu sikap staf terhadap pasien ketika pertama kali datang di rumah sakit.
- 2) Kualitas perawatan yang diterima oleh pasien yaitu apa saja yang telah dilakukan oleh pemberi layanan kepada pasien, seberapa pelayanan perawatan yang berkaitan dengan proses

kesembuhan penyakit yang diderita pasien dan kelangsungan perawatan pasien selama berada dirumah sakit.

- 3) Prosedur administrasi yaitu berkaitan dengan pelayanan administrasi pasien dimulai masuk rumah sakit selama perawatan berlangsung sampai keluar dari rumah sakit.
- 4) Waktu menunggu yaitu berkaitan dengan waktu yang diperbolehkan untuk berkunjung maupun untuk menjaga dari keluarga maupun orang lain dengan memperhatikan ruang tunggu yang memenuhi standar-standar rumah sakit antara lain : ruang tunggu yang nyaman, tenang, fasilitas yang memadai misalnya televisi, kursi, air minum dan sebagainya.
- 5) Fasilitas umum yang lain seperti kualitas pelayanan berupa makanan dan minuman, privasi dan kunjungan. Fasilitas ini berupa bagaimana pelayanan terhadap pemenuhan kebutuhan pasien seperti makanan dan minuman yang disediakan dan privasi ruang tunggu sebagai sarana bagi orang-orang yang berkunjung di rumah sakit.
- 6) Fasilitas ruang inap untuk pasien yang harus rawat. Fasilitas ruang inap ini disediakan berdasarkan permintaan pasien mengenai ruang rawat inap yang dikehendakinya.
- 7) Hasil treatment atau hasil perawatan yang diterima oleh pasien yaitu perawatan yang berkaitan dengan kesembuhan penyakit pasien baik berupa operasi, kunjungan dokter atau perawat.

BAB II

METODE SURVEI

Survei kepuasan pasien yang dilakukan merupakan survei kepuasan yang berpedoman pada Permenpan Nomor 14 Tahun 2017. Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan RSUD Provinsi Sulawesi Barat khususnya rawat inap, rawat jalan, instalasi penunjang dan IGD.

a. Populasi adalah keseluruhan subyek yang mempunyai karakteristik tertentu yang sesuai dengan penelitian. Populasi dalam survei ini adalah seluruh pasien yang telah mendapatkan pelayanan perawatan di Instalasi Rawat inap, rawat jalan dan IGD.

b. Sampel

1) Sampel rawat inap adalah sebagian obyek yang diambil saat survei dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili populasi. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pasien yang sedang menjalani rawat inap di Instalasi Rawat inap di RSUD Provinsi Sulawesi Barat dari bulan Januari s/d bulan Desember 2021 dengan kriteria inklusi yaitu : Tidak menderita penyakit jiwa atau dalam perawatan intensif, Pasien dalam keadaan sadar dan bisa diajak berkomunikasi, Pasien menjalani rawat inap minimal 1 hari/lebih atau maksimal 1 hari menjelang pulang.

2) Sampel rawat jalan dan IGD adalah sebagian obyek yang diambil saat survei dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili populasi. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pasien yang sedang menjalani pemeriksaan di Instalasi Rawat Jalan dan IGD di RSUD Provinsi Sulawesi Barat mulai dari bulan Januari s/d bulan Desember 2021 dengan kriteria inklusi yaitu : Tidak menderita penyakit jiwa atau dalam perawatan intensif, Pasien dalam keadaan sadar dan bisa diajak berkomunikasi, Pasien telah menjalani pelayanan dan menjelang pulang.

c. Besar sampel

Besarnya sampel dalam survei ini didasarkan pada jumlah minimal pasien yang harus di survei dalam satu tahun sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal RS.

d. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam survei ini menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu tehnik pengambilan sampel dengan mengambil sampel secara bebas, di mana surveyor dapat mengambil orang yang ditemui sebagai sampel survei dengan catatan orang tersebut memenuhi kriteria sampel survei di atas.

e. Sumber Data

Data kuantitatif adalah data primer berupa kuesioner/angket terstruktur, di mana pengambilan data ini dilakukan dengan

responden mengisi langsung daftar pertanyaan atau dibantu oleh surveyor (tenaga kesehatan).

BAB III

HASIL & PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum RSUD Provinsi Sulawesi Barat

Rumah Sakit Umum Provinsi Sulawesi Barat merupakan salah satu Rumah Sakit di Provinsi Sulawesi Barat dengan program kegiatan yang akan mendukung upaya peningkatan kesehatan masyarakat khususnya di wilayah Provinsi Sulawesi Barat dan sekitarnya yang merupakan kawasan pegunungan dan pantai.

Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Barat merupakan salah satu Rumah Sakit di Provinsi Sulawesi Barat yang akan ditingkatkan jenis pelayanan mediknya dalam waktu mendatang, dan dalam perjalanannya nanti diharapkan menjadi RumahSakit rujukan di Provinsi Sulawesi Barat dan wilayah sekitarnya dan menjadi salah satu tumpuan harapan masyarakat banyak sebagai salah satu tempat mendapatkan pelayanan kesehatan yang paripurna.

Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Barat didirikan pada Tahun 2005 beralamat di JL.R.E Marthadinata, Kecamatan Simboro, Kabupaten Mamuju sesuai SK Gubernur Sulawesi Barat nomor 04 Tahun 2009, dengan kapasitas tempat tidur pada waktu itu 50 Unit. Saat ini, RSUD Provinsi Sulawesi Barat telah menempati gedung baru yang dibangun sejak tahun 2016 dan selesai pada akhir tahun 2017 yang lalu. Gedung baru ini

dibangun melalui dana pinjaman dari Pusat Investasi Pemerintah (PIP) dan mulai beroperasi pada awal tahun 2018.

Pembangunan gedung baru ini merupakan salah satu wujud nyata pemerintahan Provinsi Sulawesi Barat dalam mendukung peningkatan derajat kesehatan masyarakat melalui pembangunan sarana dan prasana dalam bidang kesehatan khususnya rumah sakit. Pembangunan rumah sakit baru ini merupakan motivasi tersendiri bagi jajaran pimpinan dan staf RSUD Provinsi Sulawesi Barat. Diharapkan dengan terbangunnya Rumah Sakit yang baru ini, yang telah berstatus BLUD pada tahun 2018 dengan Nomor 188.4/709/sulbar/XII/2018 tentang Penerapan Badan Layanan Umum Daerah Pada Rumah sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Barat. Dan Telah terakreditasi pada tahun 2019 dengan akreditasi Utama dengan Nomor KART-SERT/1238/XII/2019 akan semakin meningkatkan motivasi kerja para pemberi pelayanan dalam pemberian layanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat.

RSUD Provinsi Sulawesi Barat merupakan Rumah Sakit kelas C dan bertatus terakreditasi Utama yang diperoleh pada tahun 2019 dengan Nomor KART-SERT/1238/XII/2019 .

Berdasarkan data tahun 2021, capaian kinerja RSUD Provinsi Sulawesi Barat yaitu BOR 15% Hari, A-LOS 5 Hari, BTO 13 kali, TOI 25 Hari, NDR 21, GDR 44 Rata-rata Pasien Rawat Inap perbulan 6.

2. Deskripsi Kegiatan Pelayanan Rumah Sakit

Jenis pelayanan yang diselenggarakan pada RSUD Provinsi

Sulawesi Barat meliputi :

- 1) Pelayanan Gawat Darurat
- 2) Pelayanan Rawat jalan
- 3) Pelayanan Rawat Inap
- 4) Pelayanan Bedah Sentral
- 5) Pelayanan Persalinan dan Perinatologi
- 6) Pelayanan Intensif
- 7) Pelayanan Farmasi
- 8) Pelayanan Radiologi
- 9) Pelayanan Laboratorium
- 10) Pelayanan Rehabilitasi Medik
- 11) Pelayanan Gizi
- 12) Transfusi Darah/Bank Darah
- 13) Pelayanan Gakin
- 14) Rekam Medik
- 15) Pengelolaan Limbah
- 16) Administrasi dan Manajemen
- 17) Ambulance
- 18) Forensik Medikolegal
- 19) Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit
- 20) Pelayanan Laundry
- 21) Pencegahan dan Pengendalian Infeksi

22) Unit Gas Medis

23) Unit Promosi Kesehatan Rumah Sakit

3. Hasil Survei Kepuasan

Untuk tahun 2021, Survei ini hanya dilakukan di Instalasi Gawat Darurat dan instalasi Rawat Jalan, dengan jumlah responden berbeda-beda pada tiap unit pelayanan. Adapun hasil survei kepuasan pasien berdasarkan unit perawatan adalah sebagai berikut :

a. Instalasi Gawat Darurat (IGD)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,423
U2	Prosedur	3,295
U3	Waktu pelayanan	3,359
U4	Biaya/tarif	3,410
U5	Produk layanan	3,154
U6	Kompetensi pelaksana	3,603
U7	Perilaku pelaksana	3,628
U8	Sarana dan Prasarana	1,577
U9	Penanganan Pengaduan	2,462

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) :	77,528	=	Baik
---	---------------	---	-------------

Keterangan:

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik): 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Berdasarkan tabel di atas, pada instalasi gawat darurat dapat dilihat bahwa total nilai konversi hasil survei kepuasan masyarakat adalah 77,52 %. Berdasarkan, untuk hasil survei kepuasan pasien di instalasi gawat darurat sudah masuk dalam kategori baik dimana standar penilaian rata-rata ada pada range 76,61 - 88,30 sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Untuk standar survei kepuasan masyarakat berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, nilai tersebut sudah memenuhi standar, dimana standar survei kepuasan >70% sesuai dengan Permenkes Nomor 14 Tahun 2019.

b. Instalasi Rawat Jalan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,125
U2	Prosedur	3,097
U3	Waktu pelayanan	3,005
U4	Biaya/tarif	3,505
U5	Produk layanan	3,101
U6	Kompetensi pelaksana	3,212
U7	Perilaku pelaksana	3,289
U8	Sarana dan Prasarana	3,100
U9	Penanganan Pengaduan	3,232

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) :	79,631	=	Baik
---	---------------	----------	-------------

Keterangan:

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Berdasarkan tabel di atas, pada instalasi rawat jalan dapat dilihat bahwa range penilaian hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Provinsi Sulawesi Barat adalah BAIK dengan total nilai hasil konversi sebesar 79,63%. Nilai tersebut merupakan total nilai gabungan dari beberapa poliklinik rawat jalan yang ada. Walaupun hasil bervariasi untuk masing-masing poliklinik tapi secara umum sudah cukup baik.

Dengan berbagai kendala yang ada pada tahun 2021, RSUD Provinsi Sulawesi Barat berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Kondisi ruang pelayanan berada di tenda-tenda darurat pasca Gempa Bumi 2021 yang melanda beberapa wilayah di Sulawesi Barat khususnya Kabupaten Mamuju sendiri, penilaian yang bervariasi sangat wajar terjadi mengingat kondisi dilapangan yang menyebabkan pelayanan belum

bisa diberikan secara maksimal seperti halnya saat kondisi pelayanan ada di dalam ruangan.

c. Instalasi Rawat Inap

Rawat Inap atau disebut juga dengan Opname adalah sebuah istilah dimana pasien sebuah rumah sakit harus menjalani proses perawatan yang ditangani oleh dokter sesuai dengan penyakit yang diderita. Pasien yang menjalani rawat inap diruangan tertentu dan biasanya akan diinfus pada tangannya.

Ruang perawatan untuk menjalani rawat inap memiliki fasilitas yang berbeda – beda, bahkan ruangnya ada juga yang hampir menyerupai kamar hotel atau kamar perawatan VIP yang didalamnya mendapatkan fasilitas AC , Televisi dan hanya 1 pasien dalam ruangan tersebut.

Pada awal tahun 2021, terjadi bencana alam gempa bumi yang sangat berdampak pada beberapa daerah di Provinsi Sulawesi Barat, khususnya di Kabupaten Mamuju. Hal ini menyebabkan, pelayanan rawat inap di RSUD Provinsi Sulawesi Barat dialihkan dalam tenda-tenda darurat. Dalam tenda darurat, RSUD Provinsi Sulawesi Barat berusaha memberikan pelayanan yang maksimal dengan segala keterbatasan sarana dan prasarana yang ada.

Hal ini berdampak pada pelaksanaan survei kepuasan masyarakat tahun 2021. Kondisi pelayanan di tenda darurat tidak memungkinkan untuk kami dapat melakukan survei kepuasan masyarakat pada instalasi rawat inap sehingga tidak didapatkan hasil survei kepuasan masyarakat pada instalasi rawat inap di tahun 2021.

d. Instalasi Penunjang

1. Apotek

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,111
U2	Prosedur	3,083
U3	Waktu pelayanan	3,000
U4	Biaya/tarif	3,444
U5	Produk layanan	3,111
U6	Kompetensi pelaksana	3,250
U7	Perilaku pelaksana	3,194
U8	Sarana dan Prasarana	2,944
U9	Penanganan Pengaduan	1,528

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) :	74,074	=	Kurang Baik
---	---------------	---	--------------------

Keterangan:

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

2. Laboratorium

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,023
U2	Prosedur	3,023
U3	Waktu pelayanan	3,093
U4	Biaya/tarif	3,930
U5	Produk layanan	3,023
U6	Kompetensi pelaksana	3,023
U7	Perilaku pelaksana	3,023
U8	Sarana dan Prasarana	3,023
U9	Penanganan Pengaduan	3,884

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) :	80,685	=	Baik
---	---------------	---	-------------

Keterangan:

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

3. Fisioterapi

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,429
U2	Prosedur	3,286
U3	Waktu pelayanan	3,357
U4	Biaya/tarif	3,036
U5	Produk layanan	3,250
U6	Kompetensi pelaksana	3,429
U7	Perilaku pelaksana	3,464

U8	Sarana dan Prasarana	3,321
U9	Penanganan Pengaduan	3,607

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) :	83,829	=	Baik
---	---------------	---	-------------

Keterangan:

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Berdasarkan ke tiga tabel di atas, untuk instalasi penunjang yang meliputi Apotik, Laboratorium, dan Fisioterapi, Apotik masih ada pada level kurang baik dengan nilai 74,07%. Dengan tingkat kepuasan paling rendah pada bagian Penanganan Pengaduan.

Untuk Instalasi Rehab Medik (fisioterapi) dan Instalasi Laboratorium masing -masing ada pada level BAIK dengan nilai 80,68 dan 83,82.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dan olah data yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

a. Secara umum tingkat kepuasan pasien di RSUD Provinsi Sulawesi Barat yaitu sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) RS, hasil survei kepuasan pasien pada Instalasi Gawat Darurat dengan nilai 77,52 % sudah memenuhi standar. Dimana standar pada SPM untuk tingkat kepuasan pasien pada instalasi gawat darurat sebesar ≥ 70 %.
- 2) Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) RS, hasil survei kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Jalan dengan nilai 79,63 % masih belum memenuhi standar. Dimana standar pada SPM untuk tingkat kepuasan pasien pada instalasi rawat jalan sebesar ≥ 90 %.
- 3) Berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, untuk hasil survei kepuasan masyarakat pada instalasi gawat darurat dan Instalasi Rawat jalan, masing-masing ada dalam kategori BAIK dengan total nilai berada pada Range 76,61 - 88,30
- 4) Untuk Instalasi Rawat Inap tidak dilakukan survei kepuasan pasien tahun 2021 dikarenakan berbagai

kendala teknis dilapangan pasca bencana gempa bumi tahun 2021.

- 5) Untuk instalasi penunjang, Fisioterapi dan Laboratorium ada pada level Baik sedangkan Instalasi Farmasi (Apotek) ada pada level kurang baik

4.2 Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
- b. Perlu dilakukan beberapa perbaikan berdasarkan hasil survei pada beberapa bagian instalasi rawat jalan.
- c. Perlu dilakukan kajian lebih lanjut pada Instalasi Penunjang khususnya Instalasi Farmasi (Apotek), mencari penyebab kurangnya nilai hasil survei kepuasan pasien pada instalasi tersebut.