



**RSUD PROVINSI
SULAWESI BARAT**

LAPORAN SURVEI KEPUASAN PASIEN TAHUN 2022



Jl. RE. Marthadinata, Simboro, Mamuju,
Sulawesi Barat, 91512

<https://rsud.sulbarprov.go.id>

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan dan dalam rangka reformasi birokrasi, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Dalam 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 melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak 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, sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien.

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.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708).

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud diadakan survey kepuasan masyarakat ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang kepuasan masyarakat. Sedangkan tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan sebagai bahan acuan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas Pelayanan.

D. MANFAAT

Manfaat dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur pada unit pelayanan di Rumah Sakit;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Rumah Sakit;
3. Untuk memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan di Rumah Sakit.

BAB II

RUANG LINGKUP KEGIATAN

A. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Kegiatan survey kepuasan masyarakat ini secara umum adalah melakukan survei untuk mengukur Kepuasan Masyarakat Provinsi Sulawesi Barat khususnya daerah Kabupaten Mamuju dan sekitarnya terhadap Pelayanan kesehatan publik yang diberikan oleh RSUD Provinsi Sulawesi Barat. Adapun ruang lingkup kegiatan ini pada pelayanan kesehatan publik di RSUD Provinsi Sulawesi Barat terbagi atas layanan IGD, pelayanan pada Instalasi rawat jalan, pelayanan pada Instalasi rawat inap dan pelayanan Instalasi penunjang medik. Acuan yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan ini adalah 9 unsur pelayanan yang diturunkan kedalam berbagai pertanyaan sesuai unsur yang disebutkan dalam Per.Men.PAN & RB No.14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. UNSUR PENILAIAN

Unsur Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1. Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

4. Biaya/Tarif yaitu Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat;
6. Kompetensi pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Sarana dan Prasarana, Sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana yaitu segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak;
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB III

METODE SURVEI

Survei kepuasan pasien yang dilakukan merupakan survei kepuasan yang berpedoman pada PermenpanRb Nomor 16 Tahun 2014. Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada di tiap-tiap unit pelayanan di RSUD Provinsi Sulawesi Barat

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.

a. 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 survei ini adalah pasien yang sedang menjalani rawat inap di Instalasi Rawat inap di RSUD Provinsi Sulawesi Barat dari bulan januari s/d bulan desember 2022 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 (Poliklinik), IGD dan unit penunjang adalah sebagian pasien yang diambil saat survei dari keseluruhan pasien yang berkunjung dan dianggap mewakili populasi. Sampel yang diambil dalam survei ini adalah pasien yang sedang menjalani pemeriksaan di Instalasi Rawat Jalan (Poliklinik), IGD, dan unit penunjang (Radiologi, Laboratorium, Framasi) di RSUD Provinsi Sulawesi Barat mulai dari bulan Januari s/d bulan desember 2022 dengan kriteria inklusi yaitu : Tidak menderita penyakit jiwa atau dalam perawatan intensif, Pasien dalam keadaan sadar dan bisa diajak berkomunikasi, Pasien telah menerima pelayanan dan menjelang pulang.

b. Besar sampel

Besarnya sampel dalam survei ini didasarkan pada jumlah minimal pasien yang harus di survei dalam 1 periode sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal RS.

c. 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 dalam hal ini petugas/perawat di instalasi rawat jaan (poliklinik), instalsi rawat inap, dan instalasi penunjang dapat mengambil orang yang ditemui sebagai sampel survei dengan catatan orang tersebut memenuhi kriteria sampel survei di atas.

d. Sumber Data

Data kuantitatif adalah data primer berupa kuesioner/angket terstruktur, di mana pengambilan data ini dilakukan dengan responden (pasien/keluarga pasien) mengisi langsung daftar pertanyaan.

e. Cara Penilaian Hasi Survei

Hasil survey di nilai dengan melakukan penginputan ke dalam template penilaian yang telah di siapkan dari Kementerian PANRb. Nilai yang terinput akan otomatis terakumulasi dan memunculkan hasil survey kepuasan masyarakat pada masing-masing unit yang disurvei. Adapun interval penilaian adalah sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5966	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

BAB IV

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. RSUD Provinsi Sulawesi Barat Mulai beroperasi pada bulan Mei Tahun 2009 sesuai SK Gubernur Sulawesi Barat Nomor 04 Tahun 2009, dengan kapasitas tempat tidur sebanyak 50 Unit. RSUD Provinsi Sulawesi Barat dibangun secara bertahap melalui Dana APBD dan Dana APBN.

Pada tahun 2016, pembangunan rumah sakit yang bersumber dari dana pinjaman Pusat Investasi Pemerintah dimulai dengan mengacu kepada syarat dan ketentuan yang telah disepakati oleh pemerintah daerah Provinsi Sulawesi Barat dengan Pusat Investasi Pemerintah. Pembangunan direncanakan selama 18 bulan dan ditargetkan selesai pada tahun 2017. Rumah sakit ini nantinya akan dijadikan sebagai pusat rujukan bagian utara di Provinsi Sulawesi Barat sehingga menjadi tuas pemotivasi tersendiri bagi jajaran pimpinan dan staf RSUD Provinsi Sulawesi Barat.

Berdasarkan Keputusan Bupati Mamuju Nomor 188.45/22/KPTS//2016 tanggal 12 Januari 2016, RSUD Provinsi Sulawesi Barat ditetapkan sebagai Rumah Sakit Umum Klasifikasi C. Pada tanggal 29 November tahun 2017 RSUD Provinsi Sulawesi Barat dinyatakan lulus Tingkat Perdana Akreditasi 4 pokja versi KARS 2012. Selanjutnya pada tanggal 25 Desember 2019 dinyatakan lulus Tingkat Utama Akreditasi SNARS Edisi I.

Saat ini Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Barat sudah berstatus Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) terhitung sejak Januari Tahun 2019. Hanya saja, dalam perjanannya RSUD Provinsi Sulawesi Barat baru menjalankan proses pengelolaan keuangan BLUD sejak Januari tahun

2020. Pandemi Covid-19 yang mulai mewabah di Indonesia pada bulan Maret tahun 2020 menimbulkan dampak yang sangat besar, khususnya dalam bidang kesehatan. RSUD Provinsi Sulawesi Barat menjadi salah satu rumah sakit rujukan untuk penanggulangan Covid-19, berdasarkan Keputusan Gubernur Sulawesi Barat Nomor 118.4/172/SULBAR/III/2020 tentang Penunjukan Rumah Sakit Rujukan Penanggulangan Penyakit Emerging COVID-19 di Provinsi Sulawesi Barat.

Kondisi pelayanan kesehatan di RSUD Provinsi Sulawesi Barat pasca gempa Majene-Mamuju 6,2 SR pada 15 Januari 2021 tidak dapat dilaksanakan secara maksimal akibat adanya kerusakan gedung. Sehingga pelayanan dilakukan di tenda-tenda darurat termasuk pelayanan pasien Covid-19 dengan kapasitas tempat tidur yang terbatas jumlahnya serta tidak memenuhi standar pelayanan Covid-19. Pada 24 November 2021, dilakukan serah terima pengelolaan rehabilitasi dan rekonstruksi Gedung rumah sakit pasca gempa, yang menandai kembali pulihnya pelayanan RSUD Provinsi Sulawesi Barat dan terus berkembang untuk memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat.

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) Pelayanan Gakin
- 13) Rekam Medik
- 14) Pengelolaan Limbah
- 15) Administrasi dan Manajemen
- 16) Ambulance
- 17) Forensik Medicolegal (Pemuasaran Jenazah)
- 18) Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit
- 19) Pelayanan Laundry
- 20) Pencegahan dan Pengendalian Infeksi

3. Hasil Survei Kepuasan

Survei ini dilakukan di beberapa unit pelayanan di RSUD Provinsi Sulawesi Barat antara lain Instalasi Gawat Darurat, instalasi Rawat Jalan, instalasi Rawat Inap, Ruang Persalinan dan Perinatologi, Radiologi, Laboratorium, Rehabilitasi Medik, dan Instalasi Farmasi dengan jumlah responden yang berbeda-beda pada tiap unit pelayanan. Berikut ini hasil Survei Kepuasan Pasien RSUD Provinsi Sulawesi Barat Tahun 2022.

A. HASIL

I. Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Rawat Jalan, dan Instalasi Penunjang

No	Uraian	Unit/Instalasi					
		IGD	Rawat Jalan	Laboratorium	Radiologi	Farmasi	Rehab Medik
1	Persyaratan Layanan	2.851	3.222	3.035	2.857	3.526	3.132
2	Kemudahan Prosedur	2.904	3.157	3.000	2.914	3.517	3.154
3	Kecepatan Pelayanan	2.926	2.993	3.028	2.848	3.388	3.143
4	Kewajaran Harga	3.000	3.417	3.077	3.390	3.672	3.176
5	Kesesuaian SPO	2.830	3.184	3.021	3.038	3.483	3.275
6	Kompetensi Petugas	2.894	3.322	3.028	3.000	3.526	3.418
7	Perilaku Petugas	2.840	3.377	3.042	2.981	3.526	3.495
8	Kualitas Sarpras	2.745	3.229	3.035	2.981	3.379	3.187
9	Penanganan Pengaduan	3.011	3.441	3.127	3.181	3.621	3.758
		72,22	81,50	76,09	75,53	95,12	82,60



Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa :

1. Secara umum penilaian kepuasan pasien/keluarga pasien terhadap pelayanan di instalasi gawat darurat masih ada dalam interval **KURANG BAIK** dengan nilai paling rendah 2,745 sampai dengan **BAIK** dengan nilai tertinggi 3,011. Berdasarkan data yang ada, penilaian terendah terletak pada indikator kualitas sarana dan prasarana, sedangkan penilaian tertinggi pada indikator penanganan pengaduan.
2. Secara umum penilaian kepuasan pasien/keluarga pasien terhadap pelayanan di instalasi rawat jalan masih ada dalam interval **KURANG BAIK** dengan nilai paling rendah 2,993 sampai dengan **BAIK** dengan nilai tertinggi 3,441. Berdasarkan data yang ada, penilaian terendah terletak pada indikator kecepatan pelayanan, sedangkan penilaian tertinggi pada indikator penanganan pengaduan.
3. Secara umum penilaian kepuasan pasien/keluarga pasien terhadap pelayanan di instalasi laboratorium masih ada dalam interval **KURANG BAIK** dengan nilai paling rendah 3,000 sampai dengan **BAIK** dengan nilai tertinggi 3,127. Berdasarkan data yang ada, penilaian terendah terletak pada indikator kemudahan prosedur, sedangkan penilaian tertinggi pada indikator penanganan pengaduan.
4. Secara umum penilaian kepuasan pasien/keluarga pasien terhadap pelayanan di instalasi radiologi masih ada dalam interval **KURANG BAIK** dengan nilai paling rendah 2,848 sampai dengan **BAIK** dengan nilai tertinggi 3,390. Berdasarkan data yang ada, penilaian terendah terletak pada indikator kecepatan pelayanan, sedangkan penilaian tertinggi pada indikator kewajaran harga.
5. Secara umum penilaian kepuasan pasien/keluarga pasien terhadap pelayanan di instalasi farmasi ada dalam interval **BAIK** dengan nilai paling rendah 3,379 sampai dengan **SANGAT BAIK** dengan nilai tertinggi 3,672. Berdasarkan data yang ada, penilaian terendah terletak pada indikator kualitas sarana dan prasarana, sedangkan penilaian tertinggi pada indikator kewajaran harga.

6. Secara umum penilaian kepuasan pasien/keluarga pasien terhadap pelayanan di rehab medik ada dalam interval **BAIK** dengan nilai paling rendah 3,132 dan nilai tertinggi 3,495. Berdasarkan data yang ada, penilaian terendah terletak pada indikator persyaratan layanan, sedangkan penilaian tertinggi pada indikator perilaku petugas.

II. 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.

Biaya untuk masing – masing kamar disesuaikan dengan fasilitas yang diberikan. Semakin lengkap fasilitas yang disediakan dalam kamar perawatan atau ruang rawat inap maka biaya yang harus dibayar semakin tinggi. Jumlah pasien dalam suatu kamar rawat inap juga disesuaikan dengan tingkatan kelas ruang rawat inap tersebut.

Semakin lama pasien di rawat maka biaya yang dikeluarkan juga semakin banyak. Bagi peserta BPJS kesehatan akan masuk pada ruang rawat inap berdasarkan kelas yang dipilih. BPJS Kesehatan akan menanggung biaya rawat inap di rumah sakit tersebut. Sedangkan bagi pasien non BPJS atau pasien umum akan menanggung sendiri semua biaya perawatan.

Tindakan yang akan dilakukan kepada pasien saat menjalani rawat inap merupakan kewajiban dari rumah sakit, para tenaga medis akan memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien agar lekas sembuh dan diperbolehkan pulang, adapun tindakan yang diberikan meliputi : Observasi, Diagnosa, Terapi,

Rehabilitasi medik dan berbagai jenis pelayanan medis lainnya yang mungkin dibutuhkan untuk menunjang proses pengobatan dan perawatan pasien.

Adapun tujuan dari Rawat Inap adalah :

- a. Untuk memudahkan pasien mendapatkan pelayanan kesehatan yang komprehensif
- b. Untuk memudahkan menegakkan diagnosis pasien dan perencanaan terapi yang tepat
- c. Untuk memudahkan pengobatan dan terapi yang akan dan harus didapatkan pasien
- d. Untuk mempercepat tindakan kesehatan.
- e. Memudahkan pasien untuk mendapatkan berbagai jenis pemeriksaan penunjang yang diperlukan
- f. Untuk mempercepat penyembuhan penyakit pasien
- g. Untuk memenuhi kebutuhan pasien sehari-hari yang berhubungan dgn penyembuhan penyakit, termasuk pemenuhan gizi dll.

Untuk melihat tingkat kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Inap, terdapat beberapa bagian yang harus diperhatikan. Berikut ini disajikan tabel hasil survei kepuasan pada instalasi rawat inap

Hasil Survei Kepuasan Pasien Rawat Inap
RSUD Provinsi Sulawesi Barat Tahun Anggaran 2022

UNSUR PELAYANAN	PERINATOLOGI	NIFAS	MALAQBI 2	KAMAR BERSALIN	MALAQBI 4	ICU	ICVCU
	NILAI RATA-RATA						
Kecepatan Pendaftaran	3.134	3.06	3.56	4.00	3.00	2.81	3.38
Keramahan Petugas Pendaftaran	3.104	3.06	3.56	3.94	3.00	3.13	3.46
Kecepatan Dokter Melayani	3.448	3.24	3.50	3.94	3.00	3.50	3.23
Keramahan Dokter Melayani	3.500	3.41	3.56	3.94	3.00	3.50	3.92
Sikap Dokter Menanggapi Keluhan	3.597	3.35	3.69	4.00	3.00	3.31	3.69
Kejelasan Informasi Dokter	3.560	3.41	3.56	4.00	3.00	3.31	3.38
Kecepatan Perawat Melayani	3.336	3.06	3.56	4.00	3.00	3.44	3.69
Keramahan Perawat Melayani	3.343	3.12	3.44	4.00	3.00	3.50	3.77
Kejelasan Informasi Perawat	3.239	3.12	3.50	4.00	3.00	3.06	3.38
Keteraturan Pemeriksaan TD dan Suhu Tubuh	3.231	3.00	3.56	4.00	3.00	3.63	3.69
Menu Makanan	3.231	2.88	3.50	4.00	3.00	3.00	3.23
Penataan Penyajian Makanan	3.269	2.82	3.50	4.00	3.00	3.00	3.31
Kecepatan Penyajian Makanan	3.224	2.94	3.50	4.00	3.00	2.94	3.38
Kebersihan Ruang Perawatan	3.187	2.94	3.50	4.00	3.00	3.50	3.69
Keamanan dan Kenyamanan R. Perawatan	3.179	3.12	3.50	4.00	3.00	3.19	3.38
Perapihan Tempat Tidur	3.231	3.12	3.56	4.00	3.00	3.13	3.31
Kebersihan Kamar Mandi	3.328	2.76	3.63	4.00	3.00	3.06	3.08
Keteraturan Pembuangan Sampah	3.276	3.06	3.56	4.00	3.00	3.25	3.38
Ketersediaan Peralatan Medis	3.201	3.06	3.56	4.00	3.00	3.19	3.23
Kelengkapan Obat	3.172	3.06	3.56	4.00	3.00	2.81	3.08
Kejelasan Rincian Biaya Perawatan	3.164	3.06	3.50	4.00	3.00	3.00	3.31
Kecepatan Petugas Administrasi Keuangan	3.373	3.00	3.56	4.00	3.00	2.94	3.23
TOTAL	72,33	67,65	77,94	87,81	66,00	70,19	75,23



Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa :

1. Secara umum penilaian kepuasan pasien/keluarga pasien terhadap pelayanan di Perawatan Perinatologi ada dalam interval **BAIK** dengan nilai paling rendah 3,10 sampai dengan **SANGAT BAIK** dengan nilai tertinggi 3,500. Berdasarkan data yang ada, penilaian terendah terletak pada indikator keramahan petugas pendaftaran, sedangkan penilaian tertinggi pada indikator keramahan dokter melayani.
2. Secara umum penilaian kepuasan pasien/keluarga pasien terhadap pelayanan di Perawatan Nifas masih ada dalam interval **KURANG BAIK** dengan nilai paling rendah 2,76 sampai dengan **BAIK** dengan nilai tertinggi 3,41. Berdasarkan data yang ada, penilaian terendah terletak pada indikator Kebersihan Kamar Mandi, sedangkan penilaian tertinggi pada indikator keramahan dokter melayani.
3. Secara umum penilaian kepuasan pasien/keluarga pasien terhadap pelayanan di Perawatan Malaqbi 2 ada dalam interval **BAIK** dengan nilai paling rendah 3,44 sampai dengan **SANGAT BAIK** dengan nilai tertinggi 3,69. Berdasarkan data yang ada, penilaian terendah terletak pada indikator keramahan perawat melayani, sedangkan penilaian tertinggi pada indikator sikap dokter menanggapi keluhan.
4. Secara umum penilaian kepuasan pasien/keluarga pasien terhadap pelayanan di Perawatan Kamar Bersalin ada dalam interval **SANGAT BAIK** dengan nilai 3,94 – 4,00.
5. Secara umum penilaian kepuasan pasien/keluarga pasien terhadap pelayanan di Perawatan Malaqbi 4 semua ada dalam interval **BAIK** dimana semua penilaian pasien/keluarga pasien terhadap semua indikator dengan nilai 3,00.
6. Secara umum penilaian kepuasan pasien/keluarga pasien terhadap pelayanan di Perawatan ICU masih ada dalam interval **KURANG BAIK** dengan nilai paling rendah 2,81 sampai dengan **SANGAT BAIK** dengan nilai tertinggi 3,63. Berdasarkan data yang ada, penilaian terendah terletak pada indikator

kecepatan pendaftaran dan kelengkapan obat, sedangkan penilaian tertinggi pada indikator keteraturan pemeriksaan TD dan suhu tubuh.

7. Secara umum penilaian kepuasan pasien/keluarga pasien terhadap pelayanan di Perawatan ICVCU masih ada dalam interval **BAIK** dengan nilai paling rendah 3,08 sampai dengan **SANGAT BAIK** dengan nilai tertinggi 3,92. Berdasarkan data yang ada, penilaian terendah terletak pada indikator kebersihan kamar mandi dan kelengkapan obat, sedangkan penilaian tertinggi pada indikator keramahan dokter melayani.

B. PEMBAHASAN

I. Instalasi Gawat Darurat

Berdasarkan hasil Survei kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat pada RSUD Provinsi Sulawesi Barat dapat dilihat bahwa selama tahun 2022, dari 9 indikator penilaian survei kepuasan yang dibagikan kepada pasien/keluarga pasien dalam bentuk kuisioner, sebagian besar responden masih menilai kurang baik di 7 indikator meliputi persyaratan layanan, kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, kewajaran harga.

Dari tujuh indikator yang ada dalam interval Kurang Baik, yang paling rendah adalah terkait kualitas sarana dan prasarana yang ada di Instalasi Gawat Darurat. Dari hasil survei diperoleh beberapa pasien/keluarga pasien memang mengeluhkan sarana dan prasarana yang ada di IGD, permintaan terkait pemenuhan jumlah sarana dan prasarana, kebersihan tirai dan saran untuk penambahan SDM merupakan beberapa saran yang datang dari pasien/keluarga pasien.

II. Rawat Jalan

Berdasarkan hasil Survei kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan pada RSUD Provinsi Sulawesi Barat dapat dilihat bahwa selama tahun 2022, sebagian besar pasien mengeluhkan kecepatan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari rendahnya tingkat kepuasan pasien pada elemen tersebut.

Dari hasil survei didapatkan bahwa keluhan pasien terkait lamanya waktu tunggu mulai dari loket pendaftaran sampai pada pemeriksaan oleh dokter memang lebih banyak dibandingkan dengan keluhan yang lain. Beberapa saran dan masukan yang lain dari keluarga pasien terkait kebutuhan akan kursi tunggu dan upaya digitalisasi sistem semoga bisa menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki pelayanan di instalasi rawat jalan kedepan.

III. Rawat Inap

Secara umum, hasil survei kepuasan pasien di Instalasi Rawat inap yang terdiri dari Perawatan Perinatologi, Perawatan Nifas, Kamar Bersalin, Perawatan Malaqbi 2, Perawatan Malaqbi 4, perawatan ICU dan ICVCU berada pada interval BAIK dan SANGAT BAIK. Hal ini menandakan bahwa pelayanan di Instalasi Rawat Inap selama ini sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien dan keluarga pasien.

Dari semua perawatan yang di survei, Kebersihan Kamar Mandi di Perawatan Nifas mendapatkan nilai hasil survei KURANG BAIK. Kebersihan kamar mandi menjadi hal yang paling diharapkan oleh pasien dan keluarga pasien khususnya yang ada di ruang perawatan. Kondisi kamar mandi yang bersih akan membuat pasien/keluarga pasien merasa lebih nyaman selama dalam perawatan. Semoga hal ini bisa menjadi upaya perbaikan untuk di Instalasi Rawat Inap kedepannya.

Selain itu, Kelengkapan obat menjadi hal yang paling banyak di keluhkan. Walaupun pada dasarnya Rumah Sakit akan melakukan penggantian uang terhadap obat yang dibeli pasien di apotek luar dan ditanggung oleh BPJS Kesehatan, tetapi proses yang dibutuhkan oleh keluarga pasien dalam mencari obat yang kurang tersebut menjadi keluhan tersendiri pasien dan keluarga pasien di perawatan.

IV. Laboratorium

Dari hasil survei pada instalasi laboratorium yang dilakukan didapatkan hasil bahwa kemudahan prosedur menjadi hal yang paling banyak dikeluhkan pasien/keluarga pasien. Pada dasarnya prosedur di laboratorium tidaklah sulit, hanya saja pada saat pemeriksaan beberapa pasien/keluarga pasien kadang merasa kurang nyaman saat terkendala dengan reagen di laboratorium yang habis, BHP yang kurang ataupun petugas yang kadang membutuhkan waktu lama untuk mengambil sampel pasien sehingga pasien merasa kesulitan dengan kondisi tersebut.

V. Radiologi

Hasil survei kepuasan pasien di Instalasi Radiologi menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan berada pada interval Kurang Baik. Beberapa kendala yang dialami oleh petugas di instalasi Radiologi adalah RSUD Provinsi Sulawesi Barat hanya memiliki satu orang dokter spesialis radiologi. pada awal tahun 2022, dokter Spesialis Radiologi mengalami kecelakaan sehingga harus dirawat dan berobat dalam waktu yang cukup lama.

Salah satu langkah yang diambil oleh Pihak Manajemen RSUD Provinsi Sulawesi Barat adalah dengan melakukan kerjasama dengan dokter Spesialis Radiologi dari daerah lain dimana terdapat pembagian waktu antara RSUD Provinsi Sulawesi Barat dengan Rumah sakit tempat dokter tersebut mengabdikan. Pada saat hasil harus dibaca sementara jadwal dokter spesialis radiologi ada di tempat kerja sebelumnya, maka hasil di kirim via Whatssup untuk kemudian dibaca oleh dokter dan hasilnya kemudian akan dikirim ke petugas radiologi RSUD Prov. Sulbar.

Hal ini merupakan salah satu kendala lambannya pelayanan di Instalasi Radiologi. Selain dokter yang jarang ada di tempat, pembacaan hasil melalui Aplikasi Whatssap tentunya membutuhkan ketelitian tersendiri dan perlunya ke hati-hatian dokter dalam menentukan diagnosa.

VI. Farmasi

Pada instalasi farmasi, sebagian besar pasien/keluarga pasien mengeluhkan kualitas sarpras yang tersedia. Lokasi apotik rawat jalan yang berhadapan dengan loket pendaftaran/rekam medis dimana saat apotek sedang ramai dan pengunjung/pasien juga sedang banyak maka antara pasien yang menunggu di apotek dan pasien yang menunggu di loket pendaftaran bertumpuk mengakibatkan sempitnya ruang antara apotek dan rekam medis. Selain itu kurangnya jumlah kursi tunggu pasien juga menjadi hal yang paling banyak menjadi masukan selama survei kepuasan pasien dilakukan.

VII. Rehab Medik

Pada pelayanan rehab medik, semua elemen penilai berada pada interval baik dan sangat baik. Dari sembilan elemen yang di survei, persyaratan layanan memiliki nilai paling rendah. Seperti halnya dengan instalasi Radiologi, pada tahun 2022 Rehab Medik hanya memiliki dokter paruh waktu sehingga pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Baru pada tahun 2023 ini, Rehab Medik memiliki dokter purna waktu yang bekerja full selama seminggu waktu buka pelayanan Rehab Medik.

Setiap pasien yang masuk ke Rehab Medik akan di buat jadwal terapi sesuai dengan diagnosa dokter. Sekurangnya setiap pasien mendapatkan lima kali intervensi dalam satu siklus pengobatan. Selama ini, sebagian besar pasien di Rehab Medik tidak mematuhi jadwal intervensi yang telah diberikan sehingga mengakibatkan tingginya angka Drop Out pasien rehab medik. Dari informasi yang di himpun, sebagian besar pasien yang sdh mengalami dua atau tiga kali terapi dan merasa sudah dalam kondisi yang lebih baik memilih untuk tidak melanjutkan proses intervensi sampai paling kurang lima kali pertemuan.

Pasien dalam kondisi Drop Out seperti ini menjadi catatan tersendiri pada bagian Rehab Medik sehingga pada saat pasien kembali datang dengan

keluhan yang sama diberikan intervensi yang berbeda sebelum dilakukan terapi yang menyebabkan sebagian pasien merasa terkendala terkait persyaratan layanan yang diberikan.

Pasien tidak menyadari bahwa apa yang terjadi adalah akibat dari kesalahan mereka sendiri yang tidak mematuhi jadwal intervensi yang telah diberikan sebelumnya.

BAB V 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 72,22 % sudah memenuhi standar. Dimana standar pada SPM untuk tingkat kepuasan pasien pada instalasi gawat darurat sebesar ≥ 70 %. Hasil tersebut mengalami penurunan dari hasil survei kepuasan tahun 2021 untuk Instalasi Rawat Inap sebesar 79,35 %.
- 2) Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) RS, hasil survei kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Jalan dengan nilai 81,50 % masih belum memenuhi standar. Dimana standar pada SPM untuk tingkat kepuasan pasien pada instalasi rawat jalan sebesar ≥ 90 %. Hal tersebut mengalami peningkatan dari hasil survei kepuasan sebelumnya untuk Instalasi Rawat Jalan sebesar 78,94 %
- 3) Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) RS, hasil survei kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Inap dengan nilai total dari setiap komponen penilaian 78,89% % masih belum memenuhi standar. Dimana standar pada SPM untuk tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap sebesar ≥ 90 %.
- 4) Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) RS, hasil survei kepuasan pasien pada Instalasi Laboratorium dengan nilai total dari setiap komponen penilaian 76,09 % masih belum memenuhi standar. Dimana standar pada SPM untuk tingkat kepuasan pasien

di instalasi Laboratorium sebesar $\geq 80\%$. Hal ini mengalami penurunan dari sebelumnya dengan Nilai 78,89%

- 5) Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) RS, hasil survei kepuasan pasien pada Instalasi Radiologi dengan nilai 75,53 % belum memenuhi standar. Dimana standar pada SPM untuk tingkat kepuasan pasien pada instalasi Radiologi sebesar $\geq 80\%$.

Hasil tersebut mengalami penurunan dari hasil survei kepuasan tahun 2021 untuk Instalasi Radiologi sebesar 79,35 %.

- 6) Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) RS, hasil survei kepuasan pasien pada Instalasi Farmasi (Apotek) dengan nilai 95,12 % sudah memenuhi standar. Dimana standar pada SPM untuk tingkat kepuasan pasien pada instalasi Farmasi sebesar $\geq 80\%$.

Hasil tersebut mengalami peningkatan yang signifikan dari hasil survei kepuasan tahun 2021 untuk Instalasi Farmasi sebesar 75,53 %.

- 7) Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) RS, hasil survei kepuasan pasien pada Rehab Medik dengan nilai 82,60 % sudah memenuhi standar. Dimana standar pada SPM untuk tingkat kepuasan pasien pada instalasi Radiologi sebesar $\geq 80\%$.

4.2 Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten;
- b. Diperlukan adanya rencana tindak lanjut hasil survei kepuasan pasien;
- c. Perlu upaya percepatan dalam proses pendaftaran pasien dengan membuka pendaftaran secara online ataupun dengan menambah fasilitas pendukung pada bagian pendaftaran.

- d. Perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memberi motivasi untuk mendapatkan meningkatkan prestasi di masa mendatang serta.

Mamuju, Desember 2022

Direktur RSUD Prov. Sulbar



Dr. H. Muhammad Ihwan

Nip. 19720501 200012 1 006