



**TAHUN
2022**

**LAPORAN HASIL RISET
SURVEI INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT
RSUD ABDUL WAHAB SJAHRANIE**

Fakultas Kesehatan Masyarakat

"The Leading Center of Excellence of
Public Health Based on Tropical Studies"

LAPORAN HASIL RISET
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI RSUD ABDUL WAHAB SYAHRANI KOTA
SAMARINDA TAHUN 2022



Disusun oleh
TIM Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Mulawarman
Samarinda

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Subhana wa Ta'ala, Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Tahun 2022 dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku.

Sebagaimana kita ketahui bahwa pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada masyarakat.

Laporan ini merupakan gambaran/tolak ukur dari penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan persepsi dan umpan balik dari masyarakat/pengguna layanan sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap unsur pelayanan yang dirasa kurang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kami berharap laporan ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik bagi Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Syahrani dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas secara berkelanjutan kepada masyarakat.

Samarinda, 24 Oktober 2022

Ketua Tim

Dr. Ratno Adrianto, SKM., M.Kes

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR SINGKATAN.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum	3
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Ruang Lingkup.....	5
BAB 2 PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	6
2.1 Metode Pelaksanaan Survei	6
2.2 Populasi dan Sampel	6
2.2.1 Populasi	6
2.2.2 Sampel (Besar Sampel dan Teknik Sampling).....	8
2.3 Pengumpulan Data.....	9
2.4 Pengolahan dan Analisa Data	9
2.5 Waktu Pelaksanaan.....	11
2.6 Unsur IKM	11
BAB 3 HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	17
3.1 Hasil Perhitungan Survei	17
3.2 Hasil Univariat.....	28
3.2.1 Karakteristik Responden	28
3.3 Distribusi Penilaian Responden Berdasarkan Unsur dalam Indeks Kepuasan Masyarakat	
3.3.1 Persyaratan.....	32
3.3.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	34

3.3.3	Waktu Penyelesaian.....	36
3.3.4	Biaya/Tarif	39
3.3.5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	40
3.3.6	Kompetensi Pelaksana	42
3.3.7	Perilaku Pelaksana	45
3.3.8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	47
3.3.9	Sarana dan Prasarana.....	50
3.3.10	Harapan dan Saran.....	57
BAB 4 PEMBAHASAN		60
BAB 5 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		64
5.1	Kesimpulan	64
5.2	Saran.....	64
REFERENSI		66
LAMPIRAN		67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	9
Tabel 2.2 Indikator Patient Experience	13
Tabel 3.1 Nilai Rerata Berdasarkan Unsur Pelayanan.....	17
Tabel 3.2 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Unsur yang dinilai.....	18
Tabel 3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD AWS Kota Samarinda Tahun 2021.....	19
Tabel 3.4 Nilai Rekapiulasi Rata-Rata Unsur Tahun 2022	19
Tabel 3.5.a Distribusi Unsur Pelayanan Berdasarkan Jenis Pelayanan RSUD Abdul Wahab Syahrani	20
Tabel 3.6 Distribusi Unsur Pelayanan Berdasarkan Unit Pelayanan Farmasi RSUD Abdul Wahab Syahrani	21
Tabel 3.7 Distribusi Unsur Pelayanan Berdasarkan Unit Pelayanan Rehab Medik RSUD Abdul Wahab Syahrani	221
Tabel 3.8.a Distribusi Unsur Pelayanan Berdasarkan Unit Pelayanan Rawat Inap RSUD Abdul Wahab Syahrani	22
Tabel 3.9 Distribusi Unsur Pelayanan Berdasarkan Unit Pelayanan Intensive Care Unit RSUD Abdul Wahab Syahrani	24
Tabel 3.10.a Distribusi Unsur Pelayanan Berdasarkan Unit Pelayanan Rawat Jalan RSUD Abdul Wahab Syahrani	24
Tabel 3.11 Distribusi Responden Berdasarkan Suku.....	30
Tabel 3.12 Distribusi Persyaratan menurut Jumlah Kunjungan	32
Tabel 3.13 Distribusi Kejelasan Petugas menurut Jumlah Kunjungan.....	35
Tabel 3.14 Distribusi Kedisiplinan Petugas menurut Jumlah Kunjungan.....	37
Tabel 3.15 Distribusi Biaya/Tarif menurut Jumlah Kunjungan	39
Tabel 3.16 Distribusi Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menurut Jumlah Kunjungan	40
Tabel 3.17 Distribusi Kompetensi Pelaksana menurut Jumlah Kunjungan	42
Tabel 3.18 Distribusi Perilaku Pelaksana menurut Jumlah Kunjungan.....	45

Tabel 3.19 Distribusi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan menurut Jumlah Kunjungan	48
Tabel 3.20 Distribusi Sarana dan Prasarana menurut Jumlah Kunjungan	50
Tabel 3.21 Harapan dan Saran.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Gambar 3.2 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	28
Gambar 3.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	29
Gambar 3.4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pembayaran	31
Gambar 3.5 Distribusi Responden Berdasarkan Kunjungan Jasa	31
Gambar 3.6 Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat	32
Gambar 3.7 Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat	34
Gambar 3.8 Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat	36
Gambar 3.9 Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat	39
Gambar 3.10 Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat	40
Gambar 3.11 Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat	42
Gambar 3.12 Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat	45
Gambar 3.13 Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat	47
Gambar 3.14 Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat	50

DAFTAR SINGKATAN

AWS	: Abdul Wahab Sjahranie
BLUD	: Badan Layanan Umum Daerah
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
CPI	: <i>Corruption Perception Index</i>
IPK	: Indeks Persepsi Korupsi
JCI	: <i>Joint Commission International</i>
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
KKN	: Korupsi Kolusi Nepotisme
NRR	: Nilai Rata - Rata
TI	: <i>Transparency International</i>
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
WBK	: Wilayah Bebas Korupsi
WBBM	: Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani
ZI	: Zona Integritas

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam sistem Kesehatan, Rumah Sakit merupakan salah satu unsur yang strategis dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, khususnya melalui upaya pokok penyembuhan dan pemulihan kesehatan. Program Rumah Sakit juga bersifat pencegahan penyakit maupun peningkatan kesehatan. Manajemen rumah sakit yang demikian kompleks memerlukan pengelolaan professional. Sesuai visi, misi dan tujuan rumah sakit banyak program dan kegiatan rumah sakit yang harus dilaksanakan, baik bersifat medis, maupun pelayanan umum bagi pasien sebagai pelanggan utama, maupun pelanggan lain yang menjadi sasaran rumah sakit. Semuanya menuntut pelayanan yang bermutu (Wijono, 2008)

Rumah sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit (Kementerian Kesehatan RI, 2018). Kemampuan rumah sakit untuk menyediakan pelayanan sesuai UUNo.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit pun kini semakin tertantang dengan adanya pergeseran paradigma manajemen dalam industri perumahsakit. Era globalisasi telah menciptakan tantangan bagi semua jenis industri agar meningkatnya pendapatan masyarakat, yang berimplikasi pula kepada kebutuhan akan layanan kesehatan yang prima semakin meningkat, ini mendorong tumbuhnya rumah sakit baru dengan pesat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (RSUD Puri Husada, 2015)

Rumah sakit yang mampu bertahan adalah rumah sakit yang berusaha menjalin

kedekatan dengan pasien atau konsumen. Hal ini disebabkan oleh kemampuan daya tawar konsumen yang semakin tinggi dan beragamnya penyedia pelayanan kesehatan yang bermunculan. Pertumbuhan rumah sakit ini menimbulkan kompetisi yang semakin ketat dan pelanggan semakin mempunyai pilihan yang selektif. Oleh karena itu diperlukan “*a new model of care*” dalam penyelenggaraan pelayanan rumah sakit untuk meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan agar tetap sukses, baik ditingkat operasional, manajerial, maupun strategi (Future Hospital Commission, 2013; Pakpahan, 2015). Salah satunya dengan pengembangan kualitas pelayanan yang berfokus pada pasien (*patient-centered care*).

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, menerangkan bahwa pelayanan publik saat ini yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dirasakan belum memenuhi harapan publik dalam hal ini adalah masyarakat. Hal tersebut ditandai adanya berbagai keluhan dari masyarakat, yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Keluhan tersebut jika tidak direspon atau ditangani maka akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintahan maka untuk itu perlu dilakukannya segala upaya perbaikan layanan publik yang harus dilakukan oleh seperangkat aparatur pemerintah.

Upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya telah sejak lama dilakukan oleh pemerintah, antara lain melalui Inpres Nomor 5 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka perlu dilakukannya upaya

perbaikan dalam layanan publik melalui survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dan survei pengalaman pasien (*patient experience*) yang dapat menggali informasi dari pasien hal apa saja yang sebenarnya terjadi saat mendapat pelayanan tertentu di fasilitas pelayanan kesehatan. Dengan pengalaman pasien, dapat diukur aspek yang dianggap penting oleh pasien ataupun memunculkan hal-hal yang dapat meningkatkan mutu pelayanan menurut pandangan pasien. Kedua survei ini dapat mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak distriminatif.

RSUD Abdul Wahab Syahrani (RSUD AWS) Kalimantan Timur sebagai salah satu rumah sakit berupaya pula meningkatkan mutu dan kualitas pelayanannya, sehingga secara berkesinambungan perlu untuk mengukur kinerjanya. Salah satu cara untuk mengukur kualitas jasa pelayanan adalah dengan mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna melalui suatu survei. Hasil survei diharapkan dapat menjadi bahan perencanaan dalam menyusun strategi pengembangan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik dalam mencapai kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pengguna atau pasien.

1.2 Dasar Hukum

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei IKM Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 tahun 2014 tentang

Pedoman Survei IKM Penyelenggara Pelayanan Publik.

3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/ /M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008.
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952).
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/ /M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 Tujuan

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kinerja aparatur RSUD Abdul Wahab Sjahranie dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai sarana untuk menyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus keluhan terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan kesehatan.

1.4 Ruang Lingkup

Kegiatan survei penyusunan Indeks Kepuasan ini dilakukan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat (pasien) sebagai pelanggannya dan gambaran pengalaman pasien dalam mendapatkan pelayanan tertentu di fasilitas pelayanan kesehatan (*patient experience*). Adapun pertanyaan yang diberikan kepada masyarakat terdiri dari unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana pada kuesioner (terlampir).

BAB 2

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Metode Pelaksanaan Survei

Metode survei deskriptif berbasis *web (web based)* dan menggunakan bantuan *smartphone* yang dilakukan untuk mengamati fenomena dari subyek penelitian, dimana dalam penelitian ini tidak membutuhkan hipotesis karena bersifat deskriptif yakni memberikan gambaran kepuasan pasien yang menggunakan pelayanan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie. Pengumpulan data dilakukan pada keluarga pasien yang mengunjungi RSUD Abdul Wahab Sjahranie untuk memperoleh layanan kesehatan.

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner. Kuesioner berisi daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan responden merespon daftar pertanyaan tersebut. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup karena alternatif jawaban telah disediakan.

2.2 Populasi dan Sampel

2.2.1 Populasi

Populasi survei adalah 116.705 pasien yang melakukan kunjungan minimal 2 kali ke RSUD Abdul Wahab Sjahranie yang terdata pada jumlah kunjungan pasien pada bulan Januari hingga Mei tahun 2022. Populasi eligible merupakan populasi yang memenuhi syarat atau kriteria inklusi dan eksklusi survei, yang sebagai berikut:

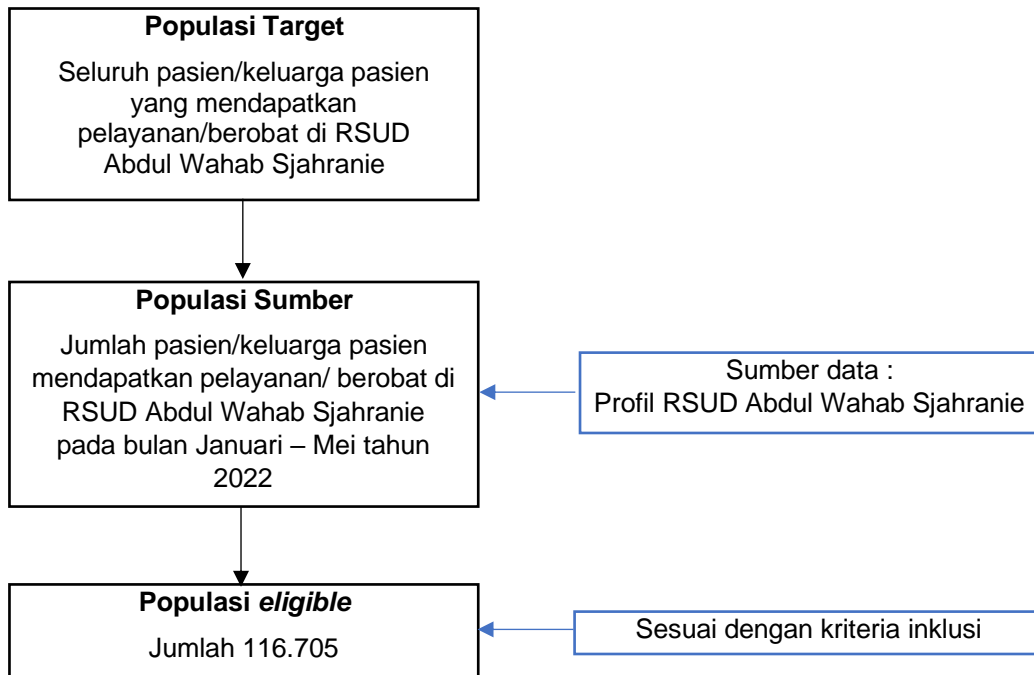
1. Kriteria Inklusi

- 1) Pasien atau keluarga pasien yang berobat di RSUD Abdul Wahab Sjahranie pada pelaksanaan survei

- 2) Pasien/keluarga pasien berusia 15 tahun ke atas (dengan Batasan usia 15 – 64 tahun karena merupakan rentang usia produktif).
- 3) Pasien atau keluarga dapat berkomunikasi dengan baik dan mampu berbahasa Indonesia yang baik dan benar.
- 4) Pasien/ keluarga pasien rawat jalan minimal 1 kali telah mendapatkan pelayanan sampai unit farmasi di RSUD Abdul Wahab Sjahranie.
- 5) Pasien Rawat Inap minimal 2 x 24 Jam memperoleh pelayanan rawat inap dan kemudian melakukan rawat jalan.
- 6) Khusus Unit Farmasi diambil dari pasien farmasi rawat jalan dan pasien IGD pulang.
- 7) Pasien/ keluarga pasien yang memiliki data nomor telepon yang dapat dihubungi untuk keperluan survei.

2. Kriteria Eksklusi

- 1) Pasien atau keluarga pasien yang tidak dapat memahami Bahasa Indonesia dengan baik dan benar (hal ini akan menyebabkan kesulitan berkomunikasi dengan pengambil data dilapangan)
- 2) Pasien yang tidak sadar, dan tidak terdapat keluarga yang mendampingi.
- 3) Pasien/ keluarga pasien yang berkunjung dengan penyakit COVID 19



Gambar 2.1 Skema Populasi Survei

2.2.2 Sampel (Besar Sampel dan Teknik Sampling)

Sampel pada penelitian ini merupakan seluruh populasi eligible yaitu sampel yang telah memenuhi syarat kriteria inklusi dan eksklusi. Besar sampel dihitung dengan menggunakan rumus perhitungan besar sampel untuk estimasi rata-rata populasi (Lemeshow, Hosmer Jr, Klar, & Lwanga, 1993).

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot P(1 - P) \cdot N}{d^2 \cdot (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot P(1 - P)} = 990,86$$

Keterangan:

$Z_{1-\alpha}$: Tingkat kepercayaan, dalam penelitian ini adalah 97% (2,15)

d : Presisi absolut

N : besar populasi (116.705 orang)

n : Besar sampel

Perhitungan besar sampel berdasarkan rumus tersebut yaitu minimal besar sampel sejumlah 991. Selanjutnya, untuk mengambil 991 dari populasi yang ada digunakan teknik proporsional sampling. Terdapat 47 unit yang diakan menjadi lokasi pengambilan sampel (unit dan besar sampel terlampir) di RSUD Abdul Wahab Sjahranie, diantaranya adalah ruangan IRNA (Rawat Inap), Rawat jalan hingga unit Farmasi.

2.3 Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner selama penelitian berlangsung yang dilakukan secara online, yang dapat diakses melalui https://bit.ly/survey_aws_2022_fkmunmul. Tujuan dari pengumpulan secara online dimaksudkan mempermudah proses wawancara serta meminimalisir penggunaan kertas serta mempercepat proses pengumpulan data.

2.4 Pengolahan dan Analisa Data

Analisa data akan dilakukan berdasarkan analisa data kuantitatif dan kualitatif. Analisa data kuantitatif dilakukan meliputi analisis univariat berdasarkan indikator serta pemecahan data menjadi unit yang lebih kecil, yang mencakup menjadi beberapa kategori: berdasarkan jenis kelamin, umur, domisili, pendidikan, dan pekerjaan. Di sisi lain analisis kualitatif dilakukan berdasarkan saran, masukan serta opini dari para responden.

Nilal IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing- masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama

dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

$$\text{IKM per unit pelayanan} \times 25$$

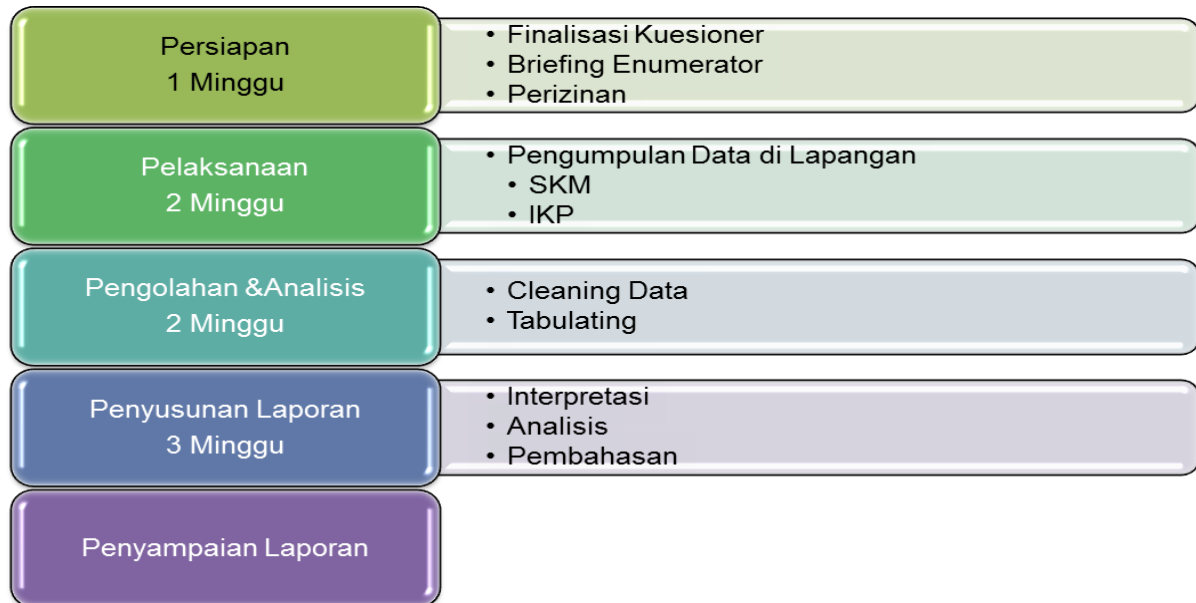
Berikut interpretasi dan nilai konversi nilai mutu pelayanan berdasarkan Peraturan Kementrian Pemberdayaan Aparatur Negara (Kepmenpan) No. 14 Tahun 2017

Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,599	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,065 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,533 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

2.5 Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan survei diperkirakan akan selesai dalam 2 (dua) bulan, yang dirincikan sebagai berikut:



Gambar 2.2 Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan dimulai dari persiapan, pelaksanaan pengambilan data, pengolahan dan analisis data. Jika data yang terkumpul telah selesai di cleaning dan tabulating, selanjutnya dilakukan interpretasi, analisis serta pembahasan hasil survei.

2.6 Unsur IKM

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

4. **Biaya/Tarif:** Biaya/Tarif adalah 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:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana:** Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)

Tabel 2.2 Indikator Patient Experience

No	Indikator	Pengertian	Indikator Patient Experience	Patient Experience
1	Persyaratan	Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif	Informasi dan Komunikasi <i>(C, Jenkson at al, 2002)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tentang pelayanan rawat inap sebelum pasien dirawat 2. Informasi tentang hak dan kewajiban pasien
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.	Keterlibatan dalam Keputusan Pengobatan <i>(Angela Coulter, 2009)</i> Keterlibatan Pasien <i>(Picker Institute, 2009)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Staf rumah sakit menjelaskan dengan jelas tujuan obat yang diterima pasien 2. Menerima informasi apapun tentang prosedur, pengobatan atau kondisi pasien
3	Waktu Penyelesaian	Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.	Akses dan Waktu Tunggu <i>(Angela Coulter, 2009)</i> Admission to Hospital <i>(Eliza L, et al, 2015)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lamanya waktu dari daftar tunggu sebelum masuk ke ruang pemeriksaan dokter 2. Waktu tunggu sejak tiba di rumah sakit hingga mendapat kamar perawatan. 3. Persepsi lama waktu dari ugd untuk sampai ke tempat tidur di bangsal

No	Indikator	Pengertian	Indikator Patient Experience	Patient Experience
4	Biaya/Tarif	Biaya/Tarif adalah 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	Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.	Treatment Information <i>Krol, et.al., (2013)</i> Patient Care and Treatment <i>(Eliza L, et al, 2015)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penjelasan dokter terkait tujuan dari tes-tes kesehatan yang dijalani pasien 2. Menerima rincian hasil pengobatan/operasi/prosedur yang diterima pasien
6	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman	Patient Care and Treatment <i>(Eliza L, et al, 2015)</i> Menghargai Pengalaman Pasien <i>(C, Jenkson at al, 2002)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Kesehatan melakukan segalanya untuk mengendalikan rasa sakit yang diderita pasien 2. Petugas Kesehatan memberikan bantuan yang cukup yang diperlukan oleh pasien 3. Kepercayaan pasien terhadap kemampuan dokter dalam memberikan perawatan

No	Indikator	Pengertian	Indikator Patient Experience	Patient Experience
7	Perilaku Pelaksana	Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.	Pelayanan dan Interaksi Dokter kepada Pasien <i>(Tanniru et al, 2017)</i> Komunikasi Perawat <i>(Edmund R, 2014)</i>	1. Keramahan dokter terhadap pasien 2. Keramahan perawat terhadap pasien 3. Petugas Kesehatan mendiskusikan / menenangkan kekhawatiran/ ketakutan pasien
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.	Kesan Keseluruhan <i>(Eliza L, et al, 2015)</i>	1. Disediakan kotak saran atau apa saja untuk menyampaikan pendapat/keluhan Anda terkait rumah sakit 2. Pasien diberikan kesempatan untuk mengekspresikan pendapat tentang perawatan baru-baru ini yang diterima di RS melalui kotak saran, website atau sosial media. 3. Pasien diberikan kesempatan mengeluhkan perawatan baru-baru ini yang diterima di rumah sakit melalui kotak saran, website atau sosial media.

No	Indikator	Pengertian	Indikator Patient Experience	Patient Experience
9	Sarana dan prasarana	Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).	Lingkungan, Makanan dan Fasilitas (<i>Eliza L, et al, 2015</i>) Kenyamanan fisik (<i>Keller et al. 2005</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melihat poster/leaflet yang memberikan informasi kepada pasien/pengunjung terkait Standar Pelayanan Minimum Unit 2. Kebersihan kamar/bangsral rumah sakit 3. Kebersihan toilet/kamar mandi di rumah sakit 4. Gangguan kebisingan yang disebabkan petugas rumah sakit 5. Ketersediaan fasilitas beribadah 6. Terdapat pembatas ruangan bagi pasien yang berbagi kamar 7. Menyediakan sabun cuci tangan dan hand sanitizer bagi pasien dan keluarga pasien.

BAB 3

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Hasil Perhitungan Survei

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di RSUD Abdul Wahab Sjahranie tahun 2022 dihitung dari jumlah nilai rata-rata atau mean dari setiap unit pelayanan dan nilai indeks gabungan untuk setiap unit pelayanan. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang. Nilai tertimbang sebesar 0,11 yang diperoleh dari 1/9 (jumlah unsur-unsur IKM berdasarkan PERMENPAN no 14 tahun 2014).

Berdasarkan perhitungan besar sampel, responden yang terlibat sebanyak 991 orang/pasien. Akan tetapi pertimbangan di lapangan, mengukur kemampuan enumerator dan waktu pengambilan sampel yang diberikan, jumlah pasien yang terlibat di dalam kegiatan ini menjadi lebih besar yakni 1007 pasien.

Pasien/pengguna yang termasuk dalam bagian survei IKM diminta untuk menyampaikan mengenai pengalamam minimal 1 kali dalam memanfaatkan pelayanan di unit pelayanan yang ada di RSUD Abdul Wahab Syahrani. Maka diperolehnya nilai mean/rata-rata berdasarkan 9 unsur pelayanan, sebagai berikut

Tabel 3.1 Nilai Rerata Berdasarkan Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rerata/Mean
1.	Persyaratan	3.0695
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	3.0616
3.	Waktu penyelesaian	3.1182
4.	Biaya/ tarif	3.0789
5.	Prosedur spesifikasi jenis pelayanan	3.0367
6.	Kompetensi pelaksanaan	3.2191
7.	Perilaku pelaksana	3.1902
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.0248
9.	Sarana dan prasarana	3.1734
Total		3.108048

Sumber : Data Primer Tahun 2022

Berdasarkan Tabel 3.1, dapat diperoleh informasi bahwa semua unsur-unsur pelayanan masuk pada kriteria kinerja baik. Unsur kompetensi pelaksana menjadi unsur tertinggi dengan rerata skor adalah 3,21, perilaku pelaksana dengan rerata skor 3,19 dan sarana dan prasarana dengan rerata skor 3,17. Secara rinci nilai indeks kepuasan yang telah terhimpun adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Unsur yang dinilai

Unsur Penilaian	Rata Rata % Penilaian	Rata Rata Tertimbang
Persyaratan	3,06	0,341057
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,06	0,340174
Waktu Penyelesaian	3,11	0,346464
Biaya/Tarif	3,07	0,342105
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,03	0,337416
Kompetensi Pelaksana	3,21	0,35768
Perilaku Pelaksana	3,19	0,354463
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,02	0,336092
Sarana dan Prasarana	3,17	0,352597
Total		3.10
Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) = 3.10×25		77,70
Mutu pelayanan		B
Kinerja unit pelayanan		BAIK

Berdasarkan tabel 3.2 tersebut dapat diketahui indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan RSUD Abdul Wahab Syahrani adalah 77,70. Hal ini menunjukkan mutu pelayanan di RSUD Abdul Wahab Syahrani termasuk dalam kategori B dan kinerja pelayanan tergolong baik.

Tabel 3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD AWS Kota Samarinda Tahun 2021

Unsur Penilaian	Rata Rata % Penilaian	Rata Rata Tertimbang
Kemudahan Pelayanan	3,09	0,181765
Kesesuaian persyaratan	3,09	0,181765
Penjelasan petugas	3,13	0,184118
Kedisiplinan	3,10	0,182353
Tanggung jawab	3,13	0,184118
Kemampuan	3,16	0,185882
Kecepatan	2,90	0,170588
Keadilan	3,10	0,182353
Kesopanan dan keramahan	3,23	0,19
Kewajaran besaran biaya	3,16	0,185882
Kesesuaian biaya	2,97	0,174959
Kenyamanan	3,02	0,177647
Keamanan	3,08	0,181176
Ketepatan waktu	2,96	0,174118
Ketersediaan	3,05	0,179412
Kesesuaian produk layanan	3,10	0,182353
Penanganan pengaduan	3,12	0,183529
Total		3.08
Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) = 3.082018×25		77,05
Mutu pelayanan		B
Kinerja unit pelayanan		BAIK

Survei yang dilaksanakan pada tahun 2021 menghasilkan nilai perolehan 77,05. Sehingga dapat dikatakan, survei IKM pada tahun 2022 mengalami kenaikan sebanyak 0,65.

Tabel 3.4 Nilai Rekapitulasi Rata-Rata Unsur Tahun 2022

Rekapitulasi Data IKM	Σ Nilai/Unsur	NRR/Unsur (Σ Nilai/Unsur yang terjawab)	NRR tertimbang per unsur (NRR*0,058)	Unsur yang terjawab (jml responden*jml pertanyaan(1))	Persepsi mutu pelayanan
Persyaratan	3.091	3,06	0,341057	1007	B
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.083	3,06	0,340174	1007	B
Waktu Penyelesaian	3.140	3,11	0,346464	1007	B
Biaya/Tarif	3.100,5	3,07	0,342105	1007	B
Produk	3.058	3,03	0,337416	1007	B

Rekapitulasi Data IKM	ΣNilai/Unsur	NRR/Unsur (ΣNilai/Unsur yang terjawab)	NRR tertimbang per unsur (NRR*0,058)	Unsur yang terjawab (jml responden*jml pertanyaan(1))	Persepsi mutu pelayanan
Spesifikasi Jenis Pelayanan					
Kompetensi Pelaksana	3.241,65	3,21	0,35768	1007	B
Perilaku Pelaksana	3.212,5	3,19	0,354463	1007	B
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3046	3,02	0,336092	1007	B
Sarana dan Prasarana	3.195,59	3,17	0,352597	1007	B
Keterangan					
U1-U9	Unsur Unsur Pelayanan				
NRR	Nilai Rata Rata				
IKM	Indeks Kepuasan Masyarakat				
*)	Jumlah NRR IKM Tertimbang				
**)	Jumlah NRR Tertimbang x 25				
NRR Per Unsur	Jumlah Nilai Per Unsur / Jumlah Kuisisioner yang terisi				
NRR Tertimbang	NRR Per Unsur x 0,11 Per Unsur				

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

NILAI IKM
77,70
BAIK

Tabel 3.4 berikutnya memberikan informasi bahwa seluruh unsur pelayanan yang terdiri dari 9 unsur pelayanan masuk dalam kategori “B” atau baik. Secara keseluruhan, nilai mutu pelayanan di RSUD Abdul Wahab Syahrani adalah sebesar 77,70 atau berada dalam kondisi kinerja Baik. Gambaran penilaian setiap unsur pelayanan berdasarkan instalasi pelayanan akan disajikan pada tabel berikut ini

Tabel 3.5.a Distribusi Unsur Pelayanan Berdasarkan Jenis Pelayanan RSUD Abdul Wahab Syahrani

Unsur pelayanan	Kedokteran Nuklir	Farmasi	UGD	ICU	Rawat Inap
Persyaratan	3,16	3,05	3,00	3,33	3,13
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,00	3,01	3,02	3,00	3,15
Waktu Penyelesaian	3,16	3,01	3,04	3,16	3,26
Biaya/Tarif	3,25	3,09	3,04	3,00	3,02
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,33	3,05	3,04	3,00	3,08
Kompetensi Pelaksana	3,37	3,21	3,13	3,33	3,28
Perilaku Pelaksana	3,25	3,16	3,09	3,83	3,37
Penanganan Pengaduan, Saran dan	3,00	3,01	3,00	3,00	3,05

Unsur pelayanan	Kedokteran Nuklir	Farmasi	UGD	ICU	Rawat Inap
Masukan					
Sarana dan Prasarana	3,16	3,19	3,05	3,00	3,20
Total Indeks	3,18	3,08	3,04	3,18	3,22
Nilai Konversi	79,66	77,16	76,13	79,58	80,55
Mutu	B	B	C	B	B

Tabel 3.5.b Distribusi Unsur Pelayanan Berdasarkan Jenis Pelayanan RSUD Abdul Wahab Syahrani

Unsur pelayanan	Rawat Jalan	Lab PK	Lab PA	Radiologi	Rehab Medik	Radioterapi
Persyaratan	3,06	3,00	3,04	3,07	3,14	3,08
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,06	3,05	3,02	3,04	3,09	3,08
Waktu Penyelesaian	3,12	3,02	3,11	3,09	3,03	3,14
Biaya/Tarif	3,03	3,00	3,09	3,00	3,01	3,79
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,01	3,05	3,02	3,00	3,00	3,17
Kompetensi Pelaksana	3,18	3,17	3,25	3,20	3,25	3,26
Perilaku Pelaksana	3,16	3,44	3,15	3,08	3,39	3,18
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,03	3,00	3,00	3,01	3,01	3,06
Sarana dan Prasarana	3,15	3,25	3,24	3,09	3,12	3,24
Total Indeks	3,08	3,10	3,10	3,06	3,11	3,22
Nilai Konversi	77,22	77,22	77,55	76,61	77,88	80,55
Mutu	B	B	B	B	B	B

Pada tabel 3.5 dipaparkan distribusi unsur pelayanan berdasarkan jenis pelayanan di RSUD Abdul Wahab Syahrani. Terdapat 11 jenis pelayanan dimana terdapat 10 pelayanan yang mendapat nilai B dan 1 pelayanan yang memperoleh nilai C. pelayanan dengan nilai indeks tertinggi adalah pelayanan radioterapi dengan nilai 80,55, kemudian rawat inap dengan nilai indeks mencapai 80,55 dan terdapat pelayanan instalasi kedokteran nuklir dengan nilai 79,66. Sementara layanan dengan nilai terendah adalah UGD dengan nilai 76,13.

Tabel 3.6 Distribusi Unsur Pelayanan Berdasarkan Unit Pelayanan Farmasi RSUD Abdul Wahab Syahrani

Unsur pelayanan	Apotek Rawat Jalan
Persyaratan	3,05
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,01
Waktu Penyelesaian	3,01
Biaya/Tarif	3,09
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,05
Kompetensi Pelaksana	3,21
Perilaku Pelaksana	3,16
Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,01

Unsur pelayanan	Apotek Rawat Jalan
Sarana dan Prasarana	3,19
Total Indeks	3,08
Nilai Konversi	77,16
Mutu	B

Pada tabel 3.6 dipaparkan distribusi unsur pelayanan berdasarkan unit pelayanan farmasi di RSUS Abdul Wahab Syahrani. Terdapat 1 unit pelayanan farmasi yaitu Apotek Rawat Jalan. Apotek Rawat Jalan mempunyai nilai indeks 77,16 dengan nilai konversi B.

Tabel 3.7 Distribusi Unsur Pelayanan Berdasarkan Unit Pelayanan Rehab Medik RSUD Abdul Wahab Syahrani

Unsur pelayanan	Fisioterapi	Okupasi Terapi	Terapi Wicara
Persyaratan	3,11	3,18	3,18
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,03	3,18	3,09
Waktu Penyelesaian	3,01	3,03	3,09
Biaya/Tarif	3,01	3,00	3,04
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	3,00	3,00
Kompetensi Pelaksana	3,26	3,27	3,20
Perilaku Pelaksana	3,40	3,40	3,36
Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,00	3,06	3,00
Sarana dan Prasarana	3,11	3,04	3,27
Total Indeks	3,10	3,12	3,13
Nilai Konversi	77,58	78,22	78,41
Mutu	B	B	B

Pada tabel 3.7 dipaparkan distribusi unsur pelayanan berdasarkan unit pelayanan rehab medik di RSUS Abdul Wahab Syahrani. Terdapat 3 unit pelayanan yang memperoleh nilai B yaitu unit Fisioterapi mendapatkan nilai indeks 3,10 dengan nilai konversi 77,58, Terapi Wicara mendapatkan nilai indeks 3,12 dengan nilai konversi 78,22 dan Okupasi Terapi mendapatkan nilai indeks 3,13 dengan nilai konversi 78,41.

Tabel 3.8.a Distribusi Unsur Pelayanan Berdasarkan Unit Pelayanan Rawat Inap RSUD Abdul Wahab Syahrani

Unsur pelayanan	Anggrek	Aster	Bougenville	Cempaka	Edelweis
Persyaratan	3,00	3,00	3,00	3,12	3,10
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,00	3,00	3,00	3,37	3,00
Waktu Penyelesaian	3,16	3,11	3,00	3,75	3,10
Biaya/Tarif	3,00	3,11	3,00	3,00	3,00
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50	3,00	3,00	3,25	3,00
Kompetensi Pelaksana	3,22	3,16	3,11	3,18	3,10

Unsur pelayanan	Anggrek	Aster	Bougenville	Cempaka	Edelweis
Perilaku Pelaksana	3,16	3,00	3,50	3,56	3,20
Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,16	3,22	3,00	3,00	3,00
Sarana dan Prasarana	3,22	3,11	3,11	3,37	3,10
Total Indeks	3,15	3,07	3,08	3,28	3,06
Nilai Konversi	78,41	76,83	77	82,2	76,60
Mutu	B	B	B	B	C

Tabel 3.8.b Distribusi Unsur Pelayanan Berdasarkan Unit Pelayanan Rawat Inap RSUD Abdul Wahab Syahrani

Unsur pelayanan	Flamboyan	Kemoterapi	Lili	Mawar	Melati
Persyaratan	3,20	3,26	4,00	3,00	3,14
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,40	3,13	3,00	3,00	3,14
Waktu Penyelesaian	3,40	3,03	3,00	3,28	3,42
Biaya/Tarif	3,00	3,00	3,00	3,00	3,14
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Kompetensi Pelaksana	3,43	3,36	3,75	3,35	3,56
Perilaku Pelaksana	3,30	3,53	3,50	3,50	3,64
Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Sarana dan Prasarana	3,06	3,20	3,00	3,23	3,14
Total Indeks	3,19	3,16	3,25	3,15	3,24
Nilai Konversi	79,97	79,19	81,25	78,77	81,05
Mutu	B	B	B	B	B

Tabel 3.8.c Distribusi Unsur Pelayanan Berdasarkan Unit Pelayanan Rawat Inap RSUD Abdul Wahab Syahrani

Unsur pelayanan	Sakura	Teratai	Unit Stroke	Seruni
Persyaratan	3,23	3,00	3,00	3,00
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,38	3,00	3,33	3,00
Waktu Penyelesaian	3,34	3,00	3,66	4,00
Biaya/Tarif	3,03	3,00	3,00	3,00
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,15	3,00	3,33	3,00
Kompetensi Pelaksana	3,20	3,00	3,66	3,75
Perilaku Pelaksana	3,30	3,25	3,66	3,50
Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,07	3,00	3,33	3,00
Sarana dan Prasarana	3,30	3,00	3,44	3,67
Total Indeks	3,22	3,02	3,37	3,32
Nilai Konversi	80,55	75,69	84,47	83,11
Mutu	B	C	B	B

Pada tabel 3.8 (yang terdiri dari 3 bagian yakni a,b dan c) dipaparkan distribusi unsur pelayanan berdasarkan unit pelayanan Rawat Inap di RSUD Abdul Wahab Syahrani. Terdapat 14

unit rawat inap dimana terdapat 12 rawat inap yang mendapat nilai B dan 2 rawat inap yang memperoleh nilai C. Unit rawat inap dengan nilai indeks tertinggi adalah unit stroke dengan nilai 84,47 dan seruni dengan nilai indeks mencapai 83,11. Selain itu untuk mendapat perhatian, 1 unit rawat inap dengan nilai terendah adalah rawat inap teratai dengan nilai 75,69

Tabel 3.9 Distribusi Unsur Pelayanan Berdasarkan Unit Pelayanan Intensive Care Unit RSUD Abdul Wahab Syahrani

Unsur pelayanan	ICCU
Persyaratan	3,33
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,00
Waktu Penyelesaian	3,16
Biaya/Tarif	3,00
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00
Kompetensi Pelaksana	3,33
Perilaku Pelaksana	3,83
Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,00
Sarana dan Prasarana	3,00
Total Indeks	3,18
Nilai Konversi	79,58
Mutu	B

Pada tabel 3.9 dipaparkan distribusi unsur pelayanan berdasarkan unit pelayanan Intensive Care Unit di RSUD Abdul Wahab Syahrani. Terdapat 1 unit pelayanan yang memperoleh nilai B dengan nilai indeks 3,18 dengan nilai konversi 79,58.

Tabel 3.10.a Distribusi Unsur Pelayanan Berdasarkan Unit Pelayanan Rawat Jalan RSUD Abdul Wahab Syahrani

Unsur pelayanan	Bedah Anak	Bedah Plastik	Bedah Saraf	Bedah Thorax	Bedah Tulang
Persyaratan	3,00	3,00	3,12	3,00	3,05
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,00	3,00	3,00	3,00	3,08
Waktu Penyelesaian	3,20	3,00	3,12	3,11	3,09
Biaya/Tarif	3,00	3,00	3,00	3,00	3,06
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	3,00	3,00	3,00	3,05
Kompetensi Pelaksana	3,15	3,00	3,22	3,15	3,15
Perilaku Pelaksana	3,00	3,00	3,12	3,05	3,12
Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,00	3,00	3,00	3,00	3,05
Sarana dan Prasarana	3,06	3,00	3,37	3,07	3,13
Total Indeks	3,04	3,00	3,10	3,04	3,08
Nilai Konversi	76,13	75	77,63	76,05	77,16

Unsur pelayanan	Bedah Anak	Bedah Plastik	Bedah Saraf	Bedah Thorax	Bedah Tulang
Mutu	C	C	B	C	B

Tabel 3.10.b Distribusi Unsur Pelayanan Berdasarkan Unit Pelayanan Rawat Jalan RSUD Abdul Wahab Syahrani

Unsur pelayanan	Bedah Tumor	Bedah Umum	Geriatric	Gigi dan Mulut	Jantung
Persyaratan	3,00	3,00	3,00	3,00	3,13
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,00	3,00	4,00	3,07	3,19
Waktu Penyelesaian	3,02	3,10	3,50	3,15	3,16
Biaya/Tarif	3,00	3,00	3,00	3,23	3,00
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	3,00	3,00	3,00	3,02
Kompetensi Pelaksana	3,03	3,03	3,35	3,05	3,29
Perilaku Pelaksana	3,05	3,07	3,50	3,03	3,33
Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,00	3,00	3,00	3,00	3,19
Sarana dan Prasarana	3,03	3,15	3,67	3,23	3,26
Total Indeks	3,01	3,03	3,33	3,08	3,17
Nilai Konversi	75,36	75,97	83,38	77,11	79,36
Mutu	C	C	B	B	B

Tabel 3.10.c Distribusi Unsur Pelayanan Berdasarkan Unit Pelayanan Rawat Jalan RSUD Abdul Wahab Syahrani

Unsur pelayanan	Kandungan	Kes. Anak	Kulit & Kelamin	Mata	Okupasi
Persyaratan	3,16	3,00	3,00	3,00	4,00
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,16	3,00	3,00	3,00	4,00
Waktu Penyelesaian	3,12	3,02	3,16	3,05	4,00
Biaya/Tarif	3,00	3,02	3,00	3,00	3,00
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Kompetensi Pelaksana	3,28	3,10	3,28	3,03	3,50
Perilaku Pelaksana	3,24	3,02	3,33	3,05	3,50
Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,12	3,00	3,00	3,00	3,00
Sarana dan Prasarana	3,09	3,00	3,55	3,03	4,00
Total Indeks	3,13	3,01	3,14	3,01	3,55

Unsur pelayanan	Kandungan	Kes. Anak	Kulit & Kelamin	Mata	Okupasi
Nilai Konversi	78,25	75,44	78,66	75,44	88,88
Mutu	B	C	B	C	A

Tabel 3.10.d Distribusi Unsur Pelayanan Berdasarkan Unit Pelayanan Rawat Jalan RSUD Abdul Wahab Syahrani

Unsur pelayanan	Paru	Penyakit Dalam	Psikiatri	Saraf	THT
Persyaratan	3,25	3,00	3,00	3,07	3,06
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,12	3,03	3,00	3,00	3,06
Waktu Penyelesaian	3,12	3,25	3,00	3,10	3,03
Biaya/Tarif	3,00	3,04	3,00	3,00	3,00
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	3,00	3,00	3,07	3,00
Kompetensi Pelaksana	3,41	3,31	3,35	3,13	3,05
Perilaku Pelaksana	3,43	3,11	4,00	3,21	3,10
Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,00	3,01	3,00	3,00	3,00
Sarana dan Prasarana	3,41	3,19	3,67	3,02	3,08
Total Indeks	3,19	3,10	3,22	3,06	3,04
Nilai Konversi	79,83	77,61	80,61	76,66	76,05
Mutu	B	B	B	B	C

Tabel 3.10.e Distribusi Unsur Pelayanan Berdasarkan Unit Pelayanan Rawat Jalan RSUD Abdul Wahab Syahrani

Unsur pelayanan	Urologi	VCT
Persyaratan	3,00	3,35
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,04	3,17
Waktu Penyelesaian	3,06	3,14
Biaya/Tarif	3,02	3,11
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,09	3,05
Kompetensi Pelaksana	3,06	3,27
Perilaku Pelaksana	3,11	3,64
Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,00	3,00
Sarana dan Prasarana	3,21	3,11
Total Indeks	3,06	3,20
Nilai Konversi	76,63	80,11
Mutu	B	B

Pada tabel 3.9 dipaparkan distribusi unsur pelayanan berdasarkan unit pelayanan Rawat Jalan di RSUS Abdul Wahab Syahrani. Terdapat 22 unit pelayanan dimana terdapat 1 unit mendapatkan nilai A, 13 unit pelayanan yang mendapat nilai B dan 8 unit pelayanan yang memperoleh nilai C. pelayanan dengan nilai indeks tertinggi adalah unit rawat jalan okupasi dengan nilai 88 dan geriatri dengan nilai indeks mencapai 83,38 Selain itu untuk mendapat

perhatian, 1 unit layanan dengan nilai terendah adalah Bedah Tumor dengan nilai 75,36 (skor indeks = C)

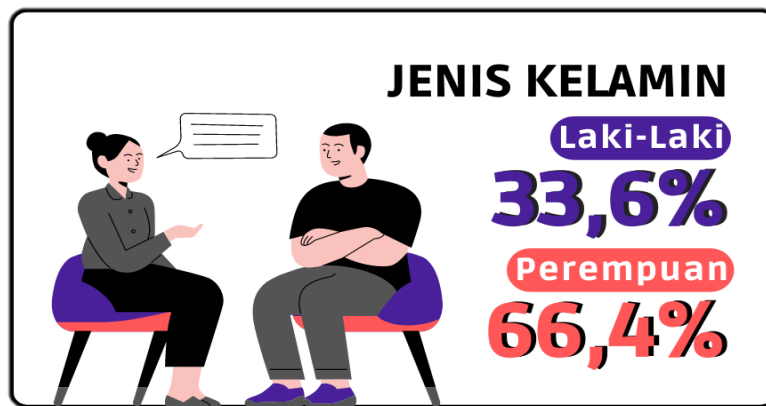
3.2 Hasil Univariat

3.2.1 Karakteristik Responden

Berikut uraian karakteristik responden dari hasil survei yang digunakan sebagai bahan kualitas responden dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan di RSUD AbdulWS, yaitu meliputi :

1. Jenis Kelamin

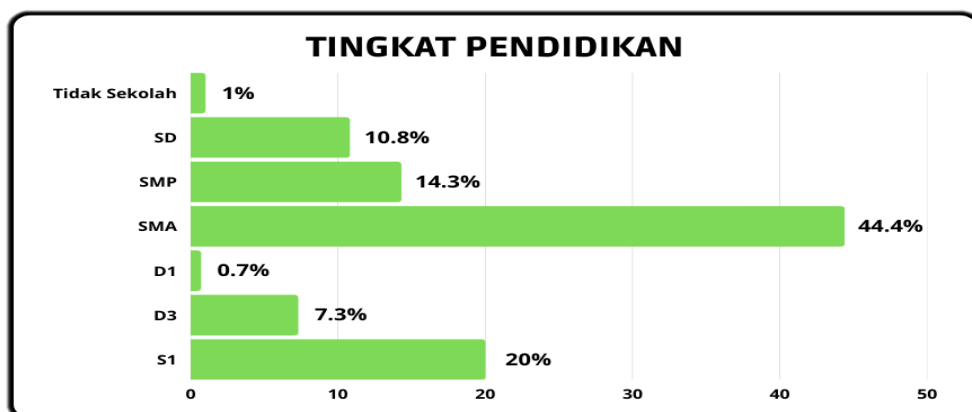
Gambar 3.1 menggambarkan bahwa lebih dari setengah responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 66,4 persen, sedangkan laki-laki sebesar 33,6 persen.



Gambar 3.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2. Pendidikan Terakhir

Sebaran responden menurut tingkat pendidikan terakhir yang ditamatkan responden yang dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



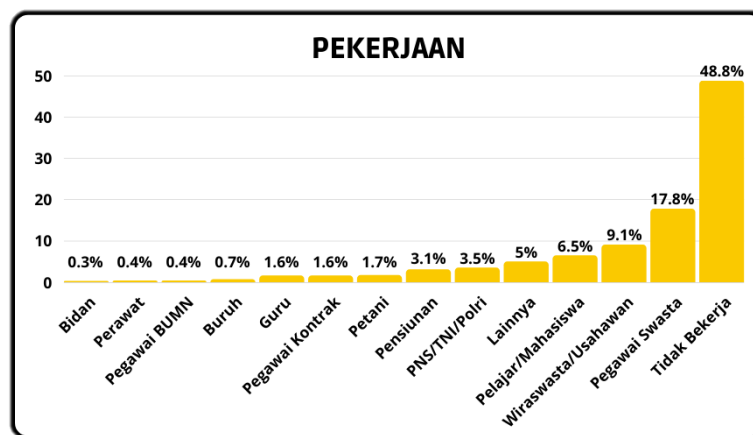
Gambar 3.2 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

Gambar 3.2 mengindikasikan bahwa responden memiliki tingkat pendidikan yang cukup beragam. Ditemukan lebih dari setengah responden memiliki pendidikan terakhir yaitu SMA adalah sebanyak 446 responden atau 44.3 persen, sedangkan yang paling sedikit pada tingkat pendidikan diploma (D1) yaitu sebanyak 7 responden atau 0.7 persen.

3. Pekerjaan

Pekerjaan dapat didefinisikan sebagai aktivitas yang dilakukan seseorang dengan menghasilkan uang/pendapatan baik dari sektor formal maupun informal.

Secara rinci, jenis pekerjaan responden dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 3.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan Gambar 3.3 Hampir setengah responden (48.8 responden atau 48.8 persen) tidak bekerja baik statusnya sebagai ibu rumah tangga dan lainnya. Sebanyak 179 responden (17.8%) yang bekerja sebagai pegawai swasta. Serta pekerjaan lainnya seperti wiraswasta, tenaga kesehatan, PNS, petani/nelayan dan lain lain.

4. Suku

Sebaran responden yang menjadi bagian dari survey menurut suku dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3.11 Distribusi Responden Berdasarkan Suku

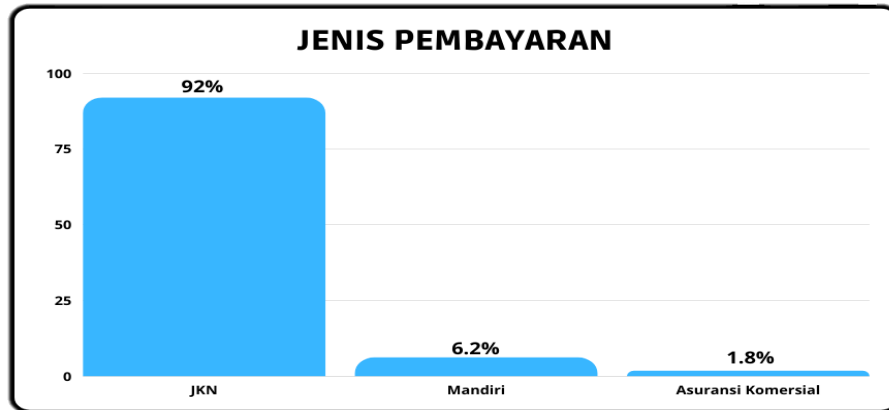
Suku	Frekuensi (n=1007)	Persentase
Jawa	332	33.0
Banjar	185	18.4
Bugis	161	16.0
Kutai	95	9.4
Dayak	84	8.3
Toraja	25	2.5
Buton	21	2.1
Batak	20	2.0
Sunda	13	1.3
Manado	6	.6
Mandar	6	.6
Madura	5	.5
Tionghoa	5	.5
Nias	4	.4
Palembang	4	.4
Flores	4	.4
Bajau	3	.3
Bali	3	.3
Kaili	3	.3
Gorontalo	3	.3
Makassar	3	.3
Minang	3	.3
Bulungan	2	.2
Ambon	2	.2
Berau	2	.2
Betawi	2	.2
Melayu	2	.2
Sasak	2	.2
Sulawesi	2	.2
Mamuju	1	.1
Manggarai	1	.1
Medan	1	.1
Timur	1	.1
Aceh	1	.1

Berdasarkan tabel 3.11 menggambarkan bahwa pasien di RSUD Abdul Wahab Syahrane memiliki keanekaragaman suku sangat bervariasi yaitu di Suku Jawa sebesar 33, persen, dan yang terbanyak kedua yaitu suku Banjar 18,4%. Serta suku

lainnya seperti Bugis, Dayak, Kutai dan lain lain.

5. Jenis Pembayaran

Sebaran responden yang menjadi bagian dari survey menurut jenis pembayaran dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :

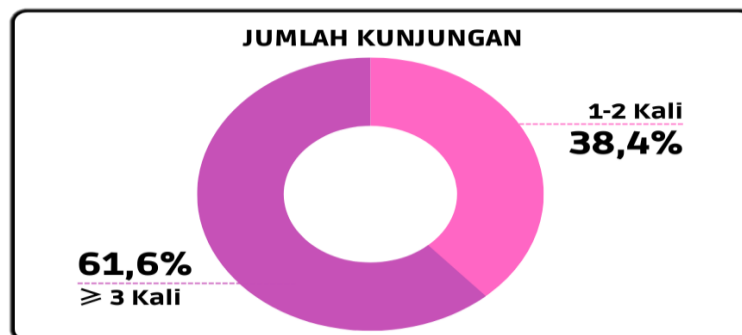


Gambar 3.4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pembayaran

Berdasarkan gambar 3.4 menggambarkan bahwa pasien di RSUD Abdul Wahab Syahrani menggunakan JKN sebagai bentuk pembayaran sebesar 92 persen, diikuti dengan pembayaran secara mandiri sebesar 6.2 persen dan asuransi komersial sebesar 1.8 persen.

6. Jumlah Kunjungan Jasa

Sebaran responden yang menjadi bagian dari survei menurut jumlah kunjungan jasa dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



Gambar 3.5 Distribusi Responden Berdasarkan Kunjungan Jasa

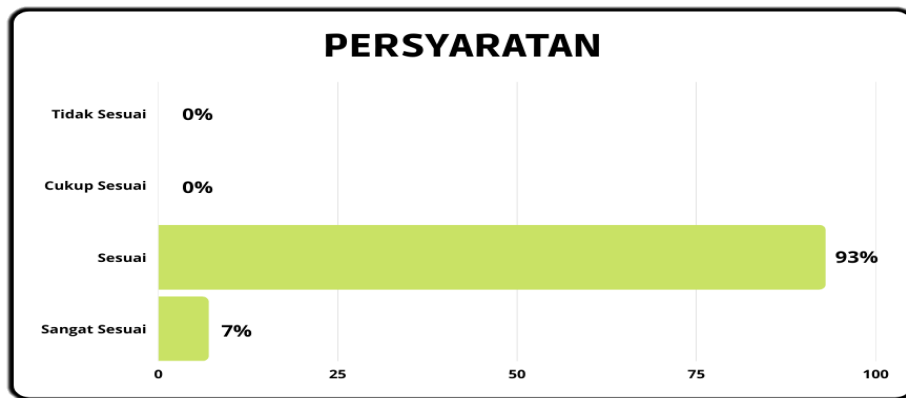
Berdasarkan gambar 3.5 menggambarkan bahwa pasien telah mengunjungi

RSUD Abdul Wahab Syahranié untuk mendapatkan pelayanan 1-2 kali sebesar 38,4 persen dan ≥ 3 Kali sebesar 61,6%.

3.3 Distribusi Penilaian Responden Berdasarkan Unsur dalam Indeks Kepuasan Masyarakat

Berikut hasil penilaian survei kepuasan masyarakat di RSUD AWS dengan 9 unsur:

3.3.1 Persyaratan



Gambar 3.6 Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Gambar 3.6 menunjukkan distribusi mengenai unsur persyaratan di RSUD Abdul Wahab Syahranié, mayoritas responden sebanyak 937 (93%) berpendapat sesuai dan 70 (7%) responden berpendapat sangat sesuai bahwa terdapat syarat yang harus terpenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi. Adapun sebaran responden pada unsur persyaratan dapat dilihat dari jumlah kunjungan di RSUD Abdul Wahab Syahranié sebagai berikut:

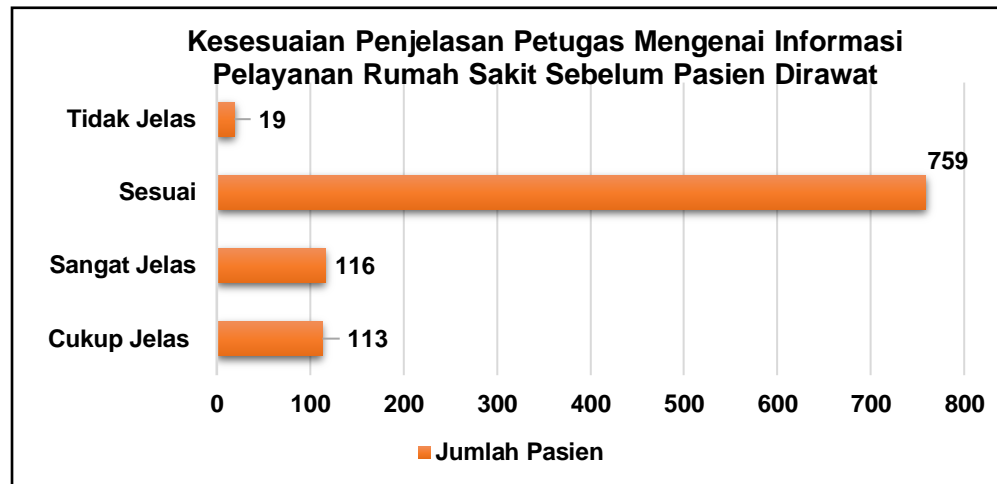
Tabel 3.12 Distribusi Persyaratan menurut Jumlah Kunjungan

Persyaratan	Jumlah Kunjungan		Total
	1-2 Kali	≥ 3 Kali	
Tidak Sesuai	0 0%	0 0%	0 0%
Cukup Sesuai	0 0%	0 0%	0 0%
Sesuai	361 38.5%	576 61.5%	937 100%
Sangat Sesuai	26 37.1%	44 62.9%	70 100%
Total	387 38.4%	620 61.6%	1007 100%

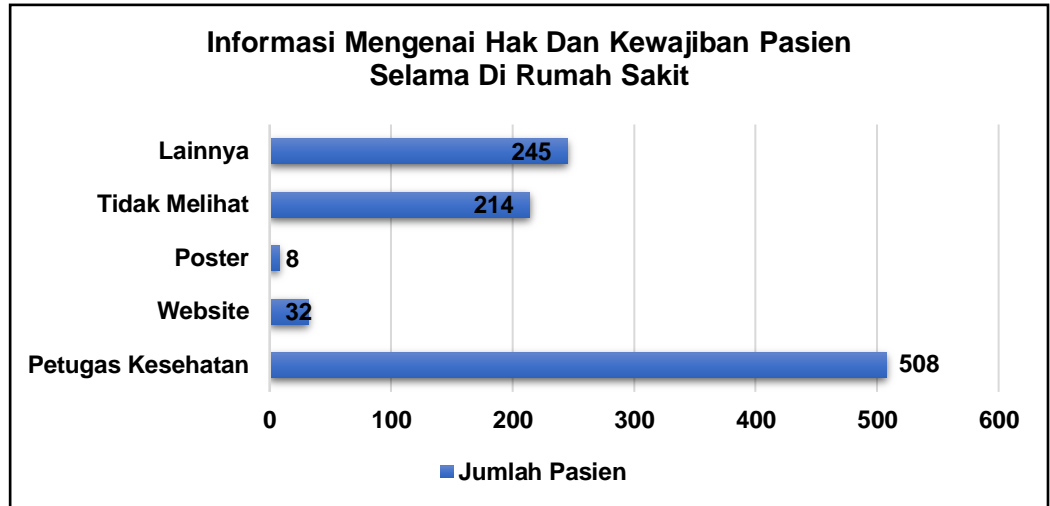
Berdasarkan tabel 3.12 mengenai unsur persyaratan diketahui bahwa sebanyak

576 responden (61.5%) yang telah berkunjung sebanyak ≥ 3 kali kunjungan menyatakan sesuai. Sementara sebanyak 361 responden (38,5%) yang telah berkunjung sebanyak 1-2 kali kunjungan juga menyatakan sangat sesuai bahwa bahwa terdapat syarat yang harus terpenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.

3.3.1.a Patient Experience Unsur Persyaratan

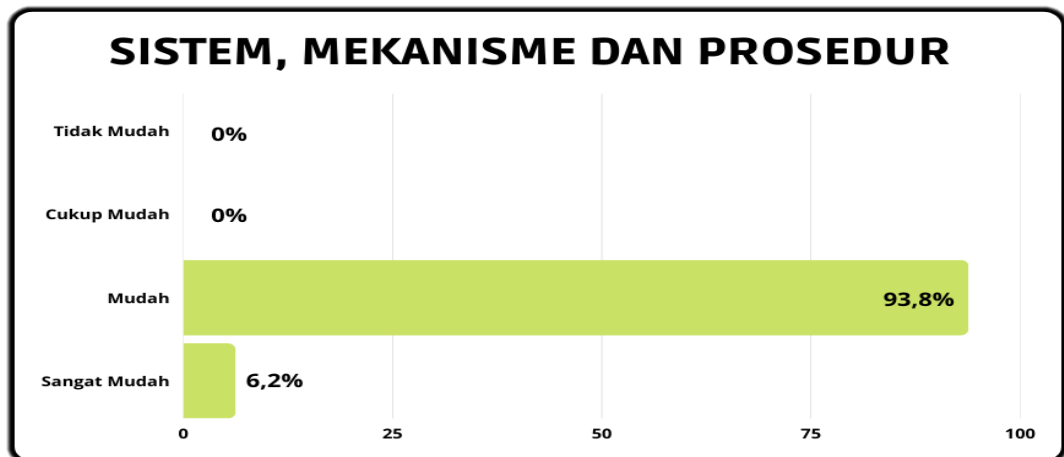


Seseorang memilih rumah sakit tertentu sebagai tempat mencari pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh dua hal yaitu pengalaman pasien sebelum masuk rumah sakit dan pandangan pasien terhadap rumah sakit. Berdasarkan Pengalaman Pasien pada indikator Persyaratan sebanyak 759 pasien atau sekitar (75,4%) mengatakan penjelasan petugas mengenai informasi atau prosedur pelayanan yang akan diterima sebelum pasien dirawat sudah jelas dan memberika pengalaman yang baik pada pasien, namun terdapat 19 orang (1,9%) yang menyatakan bahwa penjelasan petugas tidak jelas dan kurang dapat diterima oleh mereka.



Selain itu sebanyak 508 pasien atau sekitar (50,4%) mendapatkan penjelasan tentang hak dan kewajiban pasien selama dirawat di Rumah Sakit dari petugas kesehatan, sisanya mengetahui hak dan kewajiban mereka sebagai pasien dari poster, media sosial, pengalaman sendiri dan juga dari sesama pasien. Namun, masih ada sekitar 88 orang yang tidak pernah melihat maupun mendengar tentang penjelasan hak dan kewajiban mereka selama menjadi pasien di RSUD Abdul Wahab Syahrani Kota Samarinda.

3.3.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Gambar 3.7 Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Gambar 3.7 menunjukkan distribusi mengenai unsur sistem,

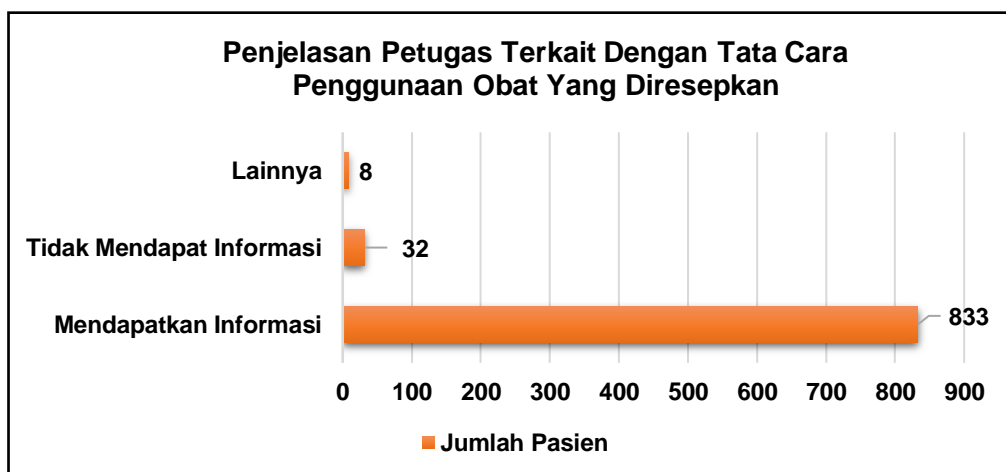
mekanisme dan prosedur di RSUD Abdul Wahab Syahrani, mayoritas responden sebanyak 945 (93,8%) berpendapat mudah dan 62 (6.2%) responden berpendapat sangat mudah mengenai tata cara pelayanan bagi penerima dan pemberi pelayanan. Adapun sebaran responden pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur dapat dilihat dari jumlah kunjungan di RSUD AWS sebagai berikut:

Tabel 3.13 Distribusi Kejelasan Petugas menurut Jumlah Kunjungan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Jumlah Kunjungan		Total
	1-2 Kali	≥ 3 Kali	
Tidak Mudah	0 0%	0 0%	0 0%
Cukup Mudah	0 0%	0 0%	0 0%
Mudah	367 38.8%	578 61.2%	945 100%
Sangat Mudah	20 32.3%	42 67.7%	62 100%
Total	387 38.4%	620 61.6%	1007 100%

Berdasarkan tabel 3.13 mengenai kejelasan petugas diketahui bahwa sebanyak 578 responden (61.2%) yang telah berkunjung sebanyak ≥ 3 kali kunjungan menyatakan mudah. Sementara sebanyak 367 responden (38,8%) yang telah berkunjung sebanyak 1-2 kali kunjungan juga menyatakan sangat mudah mengenai tata cara pelayanan bagi penerima dan pemberi pelayanan.

3.3.2.a Patient Experience Sistem, Mekanisme dan Prosedur

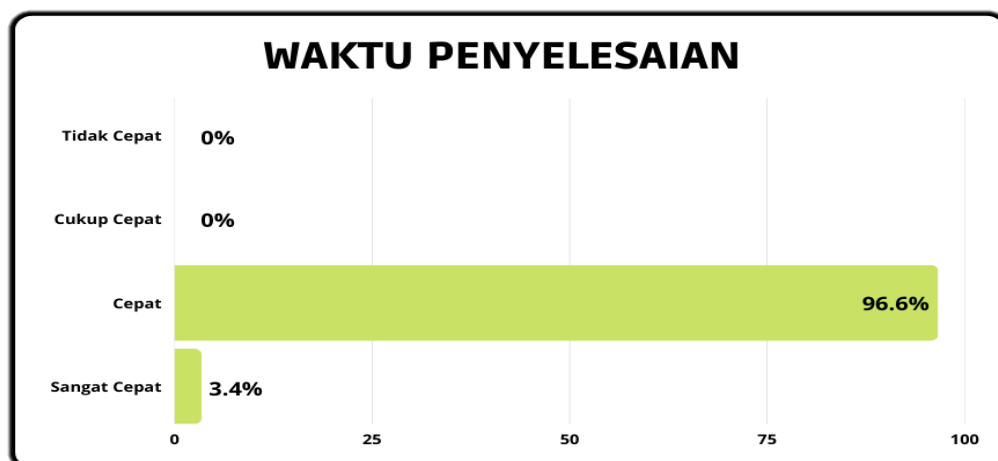


Pengalaman Pasien dalam Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 833 pasien atau

sekitar (82,7%) menyatakan bahwa mereka menerima penjelasan petugas terkait dengan tata cara penggunaan obat yang diresepkan, namun masih ada beberapa orang yang mengatakan bahwa penjelasan terkait penggunaan obat tersebut hanya dijelaskan diawal saja, sisanya mengatakan mereka belum menebus obat atau belum sampai pada bagian farmasi.

Sebagian besar responden atau sekitar 828 pasien juga menerima informasi yang jelas mengenai prosedur pemeriksaan atau pengobatan dari petugas rumah sakit, namun masih ada sekitar 13 pasien atau (1,3 %) yang menyatakan tidak menerima informasi tentang prosedur pemeriksaan atau pengobatan dengan jelas

3.3.3 Waktu Penyelesaian



Gambar 3.8 Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat

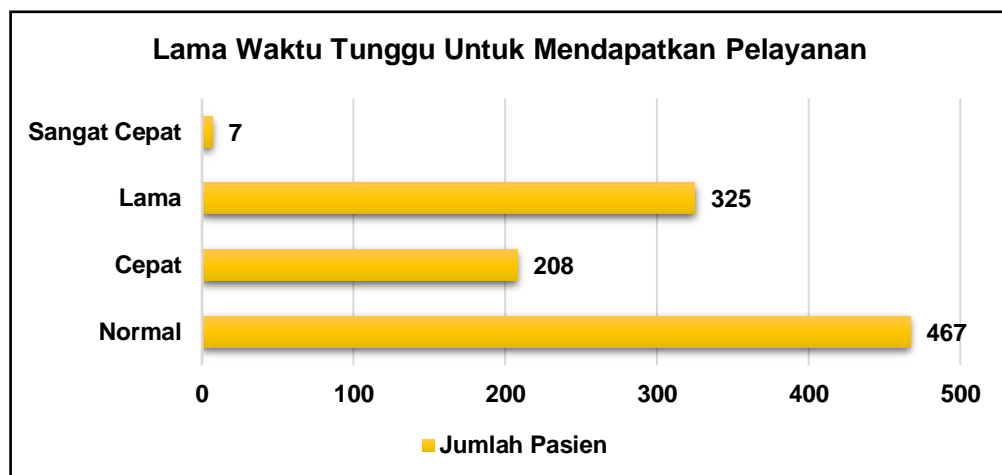
Berdasarkan Gambar 3.8 menunjukkan distribusi mengenai unsur waktu penyelesaian di RSUD Abdul Wahab Syahrani, mayoritas responden sebanyak 973 (96.6%) berpendapat cepat dan 34 (3,4%) responden berpendapat sangat cepat mengenai jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Adapun sebaran responden pada waktu penyelesaian dapat dilihat dari jumlah kunjungan di RSUD Abdul Wahab Syahrani sebagai berikut:

Tabel 3.14 Distribusi Kedisiplinan Petugas menurut Jumlah Kunjungan

Waktu Penyelesaian	Jumlah Kunjungan		Total
	1-2 Kali	≥ 3 Kali	
Tidak Cepat	0 0%	0 0%	0 0%
Cukup Cepat	0 0%	0 0%	0 0%
Cepat	375 38.5%	598 61.5%	973 100%
Sangat Cepat	12 35,3%	22 64,7%	34 100%
Total	387 38.4%	620 61.6%	1007 100%

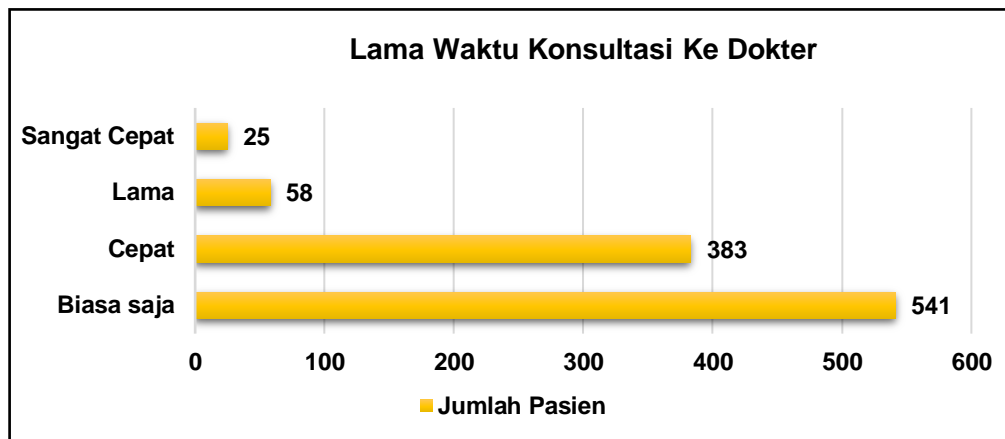
Berdasarkan tabel 3.14 mengenai waktu penyelesaian petugas diketahui bahwa sebanyak 598 responden (62,5%) yang telah berkunjung sebanyak ≥ 3 kali kunjungan menyatakan cepat. Sementara sebanyak 375 responden (38,5%) yang telah berkunjung sebanyak 1-2 kali kunjungan juga menyatakan cepat mengenai jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

3.3.3.a Patient Experience Waktu Penyelesaian

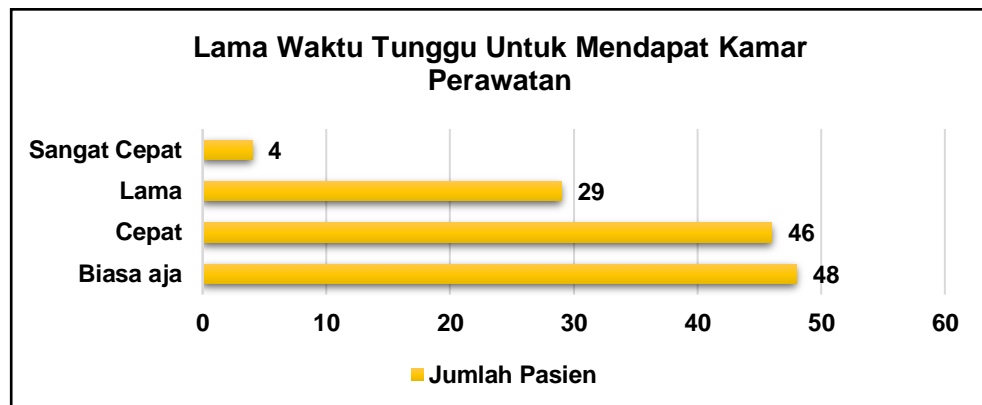


Berdasarkan hasil survey Pengalaman Pasien RSUD Abdul Wahab Syahrani mengenai lama waktu tunggu mendapatkan perawatan dapat dinyatakan bahwa 467 pasien mengatakan waktu tunggu mereka mendapatkan perawatan biasa saja, tidak terlalu cepat dan juga tidak terlalu lama. Meskipun begitu, jumlah pasien yang menyatakan mereka lama mendapatkan perawatan juga masih terbilang banyak yaitu

sekitar 325 pasien (32,3%).

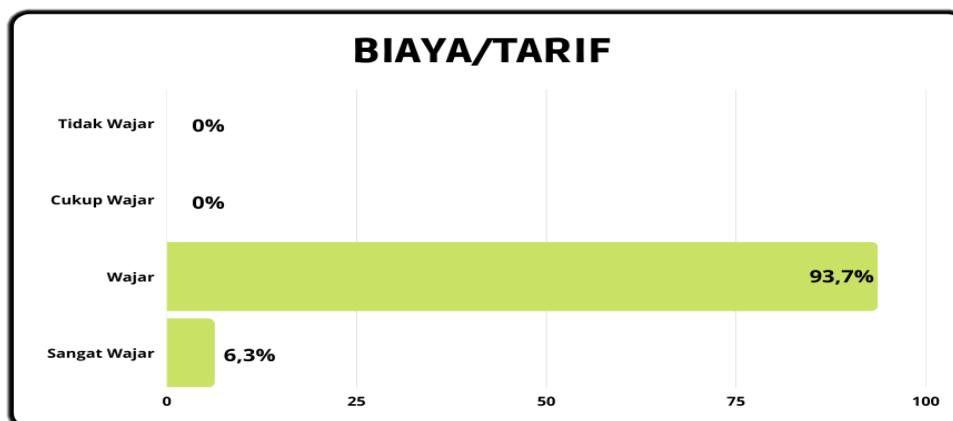


Pengalaman 541 pasien atau sekitar (53,7%) menyatakan durasi / lama waktu dalam menerima konsultasi dengan dokter biasa saja, tidak terlalu cepat maupun terlalu lama. Namun masih ada 25 pasien atau sekita (2,5%) yang menyatakan konsultasi mereka dengan dokter tergolong sangat cepat.



Hasil survey berdasarkan pengalaman pasien dalam menunggu kamar perawatan biasa saja, yaitu tidak lama maupun tidak terlalu cepat, hal ini dinyatakan oleh 928 pasien atau sekitar (92,2%), selain itu ada sekitar 4 pasien atau (0,4%) mengatakan mendapatkan kamar perawatan sangat cepat.

3.3.4 Biaya/Tarif



Gambar 3.9 Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat

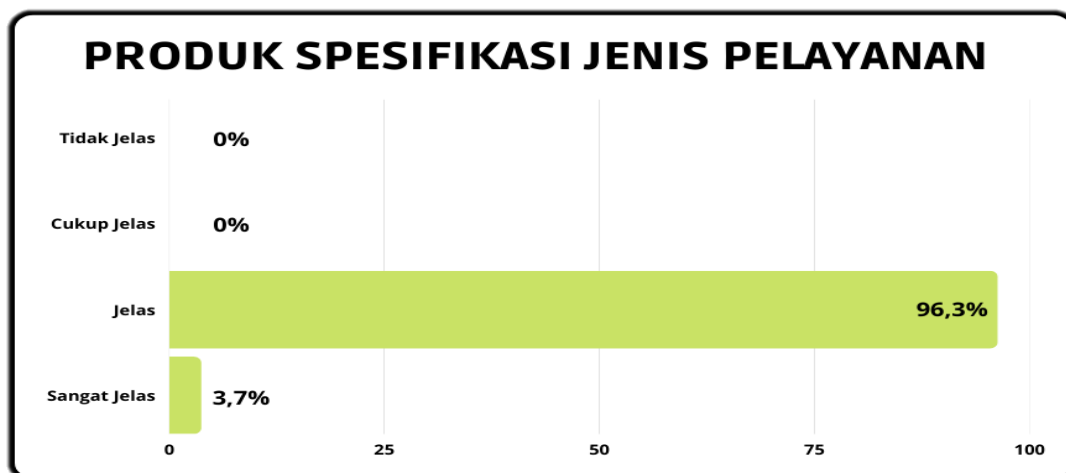
Berdasarkan Gambar 3.9 menunjukkan distribusi mengenai unsur biaya/tarif di RSUD Abdul Wahab Syahrani, mayoritas responden sebanyak 944 (93,7%) berpendapat wajar dan 63 (6,3%) responden berpendapat sangat wajar mengenai ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus serta memperoleh pelayanan dari penyelenggara. Adapun sebaran responden pada biaya/tarif dapat dilihat dari jumlah kunjungan di RSUD Abdul Wahab Syahrani sebagai berikut:

Tabel 3.15 Distribusi Biaya/Tarif menurut Jumlah Kunjungan

Biaya/Tarif	Jumlah Kunjungan		Total
	1-2 Kali	≥ 3 Kali	
Tidak Wajar	0 0%	0 0%	0 0%
Cukup Wajar	0 0%	0 0%	0 0%
Wajar	371 39,3%	573 60,7%	944 100%
Sangat Wajar	16 25,4%	47 74,6%	63 100%
Total	387 38,4%	620 61,6%	1007 100%

Berdasarkan tabel 3.15 mengenai biaya/tarif diketahui bahwa sebanyak 573 responden (60,7%) yang telah berkunjung sebanyak ≥ 3 kali kunjungan menyatakan wajar. Sementara sebanyak 371 responden (39,3%) yang telah berkunjung sebanyak 1-2 kali kunjungan juga menyatakan wajar mengenai ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus serta memperoleh pelayanan dari penyelenggara.

3.3.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



Gambar 3.10 Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Gambar 3.10 menunjukkan distribusi mengenai unsur produk spesifikasi jenis pelayanan di RSUD Abdul Wahab Syahrani, mayoritas responden sebanyak 970 (96,3%) berpendapat jelas dan 37 (3,7%) responden berpendapat sangat jelas mengenai hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Adapun sebaran responden pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dilihat dari jumlah kunjungan di RSUD Abdul Wahab Syahrani sebagai berikut:

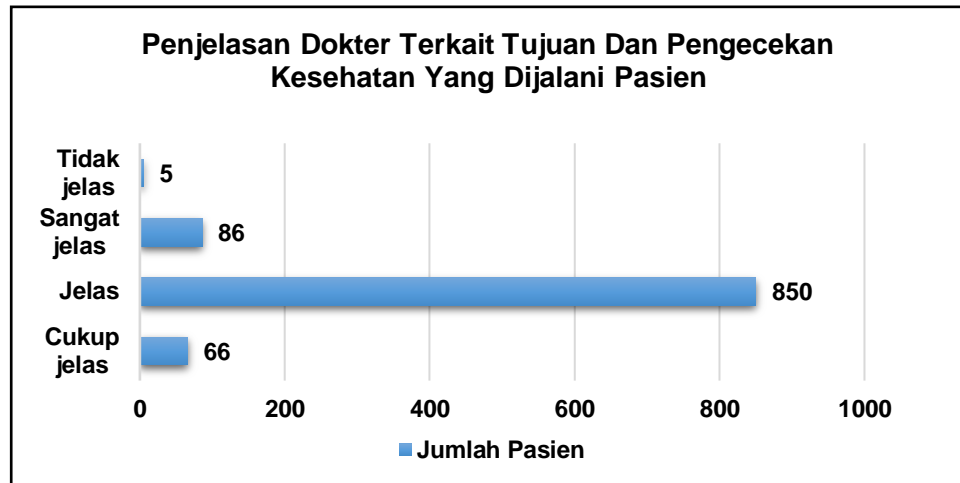
Tabel 3.16 Distribusi Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menurut Jumlah Kunjungan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Jumlah Kunjungan		Total
	1-2 Kali	≥ 3 Kali	
Tidak Jelas	0 0%	0 0%	0 0%
Kurang Jelas	0 0%	0 0%	0 0%
Jelas	376 38,8%	594 61,2%	970 100%
Sangat Jelas	11 29,7%	26 70,3%	37 100%
Total	387 38,4%	620 61,6%	1007 100%

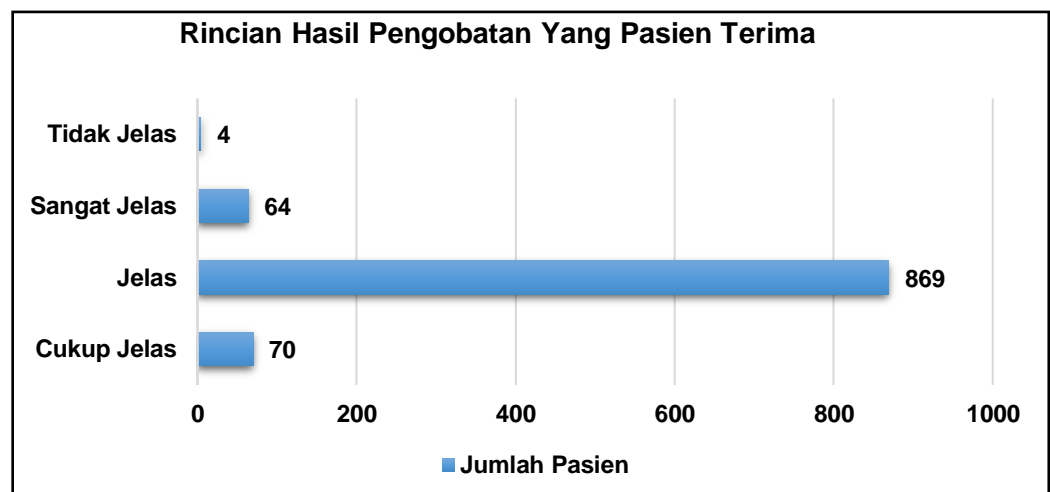
Berdasarkan tabel 3.16 mengenai unsur produk spesifikasi jenis pelayanan diketahui bahwa sebanyak 594 responden (61.2%) yang telah berkunjung sebanyak ≥ 3 kali kunjungan menyatakan Jelas. Sementara sebanyak 376 responden (38,8%) yang

telah berkunjung sebanyak 1-2 kali kunjungan juga menyatakan jelas mengenai hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

3.3.5.a Patient Experience Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

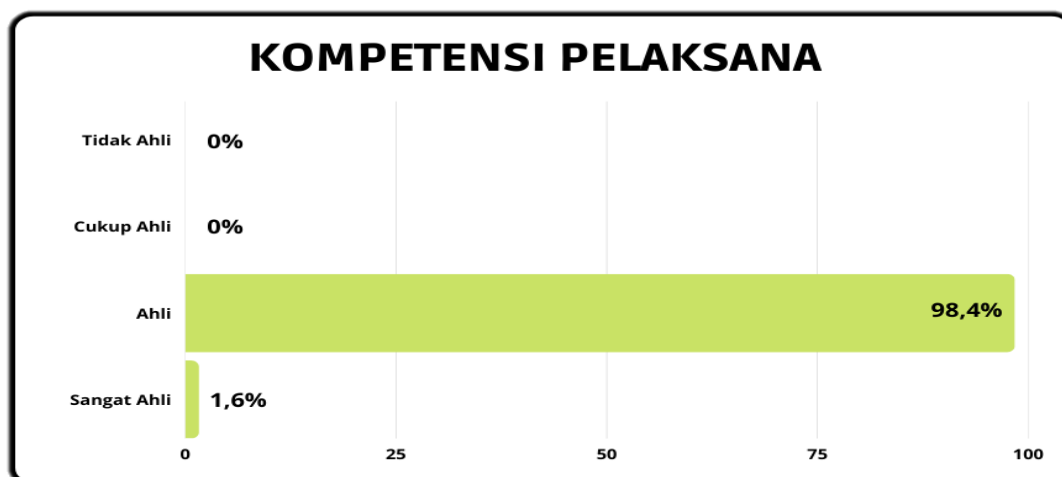


Sebagian besar pengalaman pasien atau sekitar 850 pasien (84,4%) mengungkapkan bahwa mereka menerima penjelasan dokter dengan jelas terkait tujuan dari pengecekan kesehatan yang dijalani oleh pasien, namun masih ada sekitar 5 pasien (0,5%) yang mengatakan bahwa mereka kurang jelas dalam menerima penjelasan dokter terkait tujuan dari pengecekan kesehatan yang dijalani oleh mereka.



Pengalaman pasien menyatakan 869 pasien (86,3%) menerima rincian hasil pengobatan yang mereka terima dengan jelas, namun ada 4 pasien (0,4%) tidak menerima rincian hasil pengobatan dengan jelas.

3.3.6 Kompetensi Pelaksana



Gambar 3.11 Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Gambar 3.11 menunjukkan distribusi mengenai unsur kompetensi pelaksana di RSUD Abdul Wahab Syahrani, mayoritas responden sebanyak 991 (98,4%) berpendapat ahli dan 16 (1,6%) responden berpendapat sangat setuju mengenai kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Adapun sebaran responden pada unsur kompetensi pelaksana dapat dilihat dari jumlah kunjungan di RSUD Abdul Wahab Syahrani sebagai berikut:

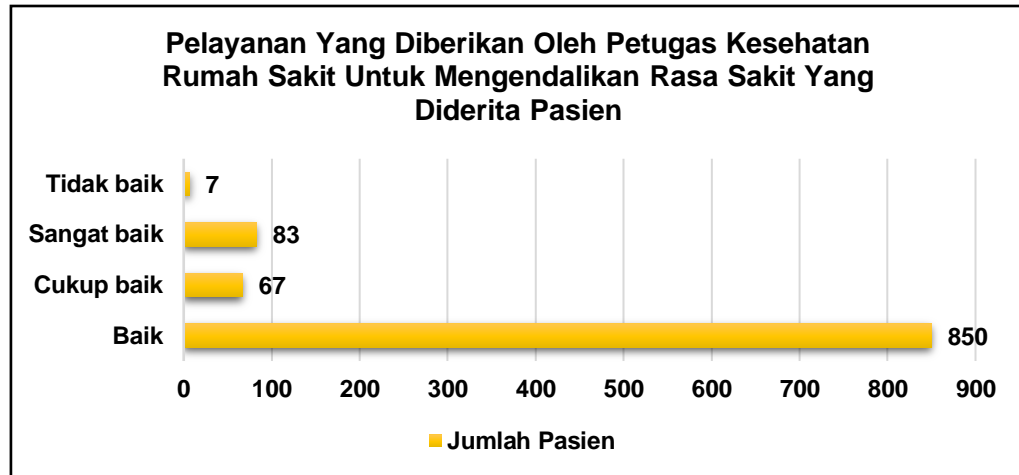
Tabel 3.17 Distribusi Kompetensi Pelaksana menurut Jumlah Kunjungan

Kompetensi Pelaksana	Jumlah Kunjungan		Total
	1-2 Kali	≥ 3 Kali	
Tidak Ahli	0 0%	0 0%	0 0%
Kurang Ahli	0 0%	0 0%	0 0%
Ahli	383 38,6%	608 61,4%	991 100%
Sangat Ahli	4 25%	12 75%	16 100%
Total	387 38.4%	620 61.6%	1007 100%

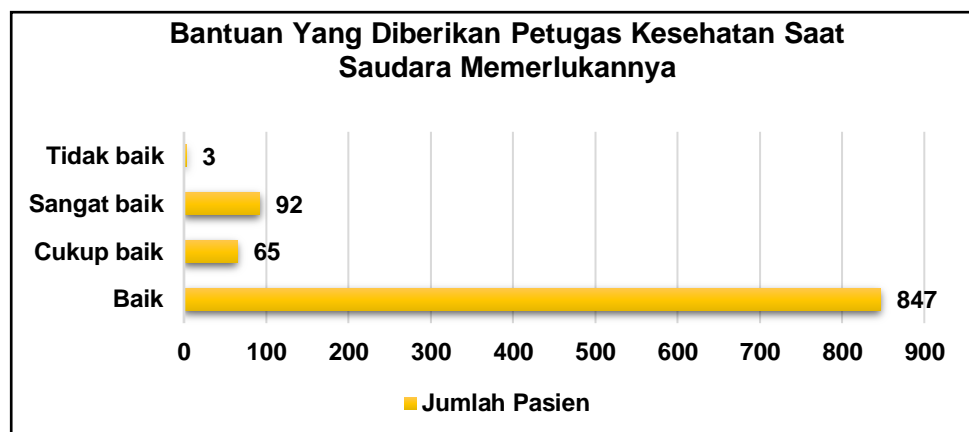
Berdasarkan tabel 3.17 mengenai kompetensi pelaksana diketahui bahwa sebanyak 608 responden (61,4%) yang telah berkunjung sebanyak ≥ 3 kali kunjungan menyatakan ahli. Sementara sebanyak 383 responden (38,6%) yang telah berkunjung

sebanyak 1-2 kali kunjungan juga menyatakan ahli mengenai kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

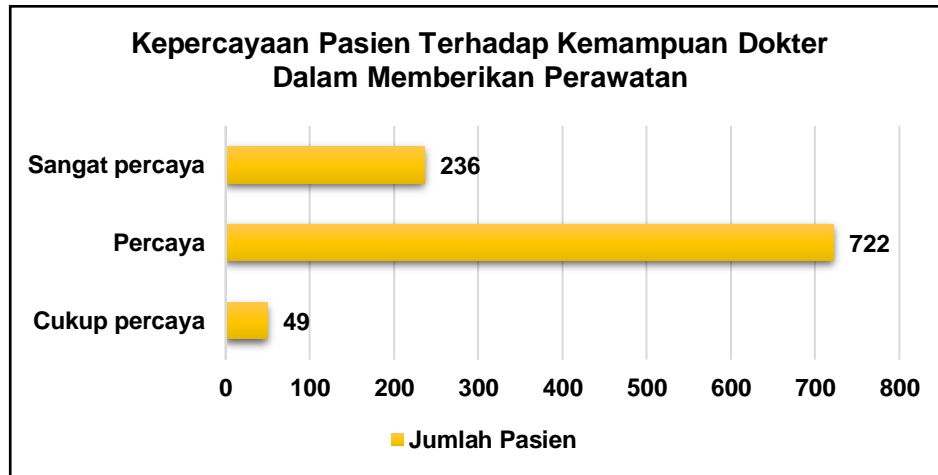
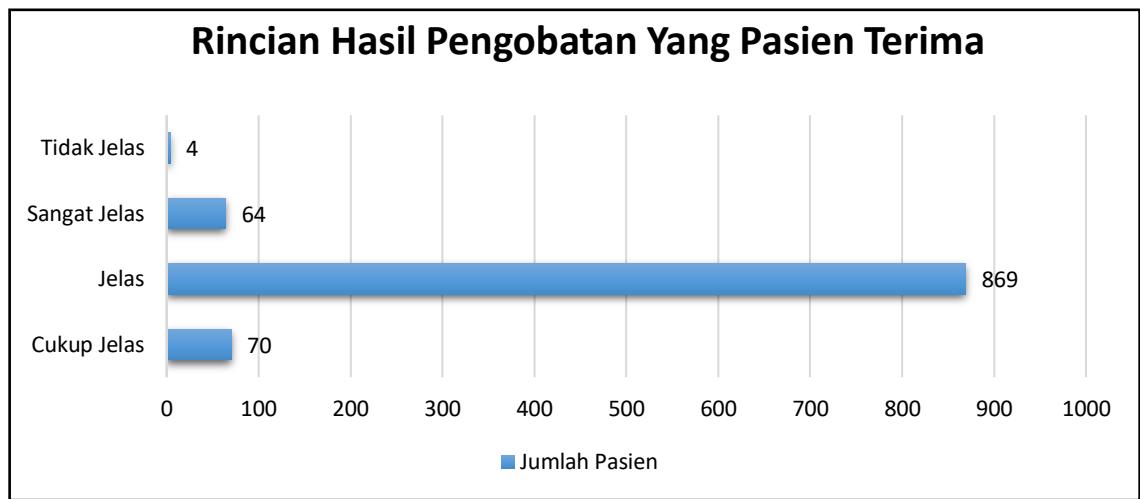
3.3.6.a Patient Experience Kompetensi Pelaksana



Berdasarkan indikator Kompetensi Pelaksana, 850 pasien atau sekitar (84,4%) mengungkapkan petugas kesehatan mencoba mengendalikan rasa sakit yang diderita oleh pasien dengan baik. Namun ada 7 pasien atau sekitar (0,7%) menyatakan petugas kesehatan di RSUD Abdul Wahab Syahrani belum cukup baik dalam mengendalikan rasa sakit yang mereka derita.

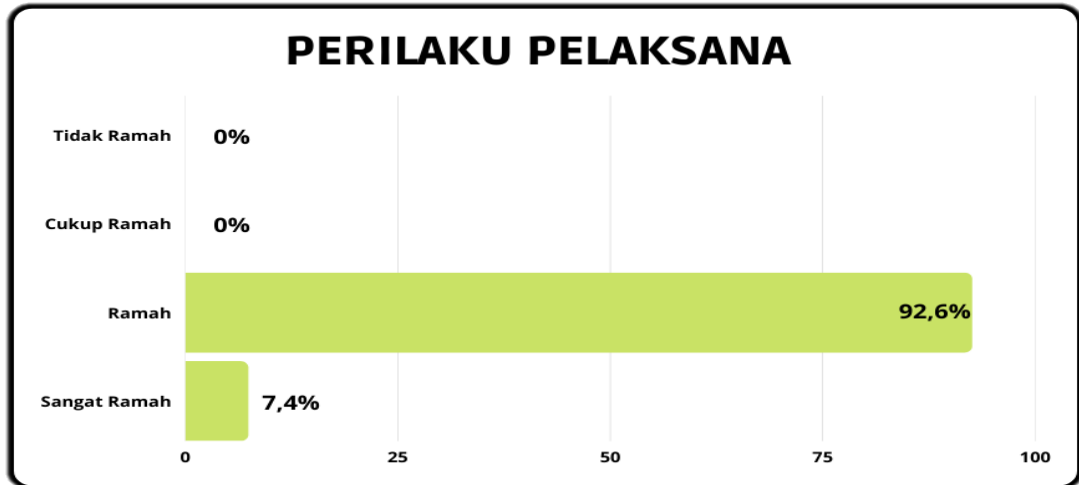


Terkait bantuan yang diberikan petugas kesehatan ketika pasien membutuhkan, 847 pasien atau sekitar (84,1%) menyatakan terbantu dengan baik ketika mereka membutuhkan bantuan dari petugas kesehatan. Meskipun begitu, masih ada 3 pasien (0,3%) yang merasa bantuan yang diberikan petugas kesehatan belum cukup baik.



Berdasarkan kepercayaan pasien terhadap kemampuan dokter dalam memberikan perawatan, 722 pasien atau sekitar (71,7%) menyatakan telah percaya pada kemampuan dokter dalam memberikan perawatan kepada pasien, 49 pasien (4,9%) menyatakan cukup percaya dengan perawatan yang diberikan oleh dokter yang mereka temui.

3.3.7 Perilaku Pelaksana



Gambar 3.12 Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Gambar 3.12 menunjukkan distribusi mengenai unsur perilaku pelaksana di RSUD Abdul Wahab Syahrani, mayoritas responden sebanyak 932 (92,6%) berpendapat ramah dan 75 (7,4%) responden berpendapat sangat ramah mengenai sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Adapun sebaran responden pada perilaku pelaksana dapat dilihat dari jumlah kunjungan di RSUD Abdul Wahab Syahrani sebagai berikut:

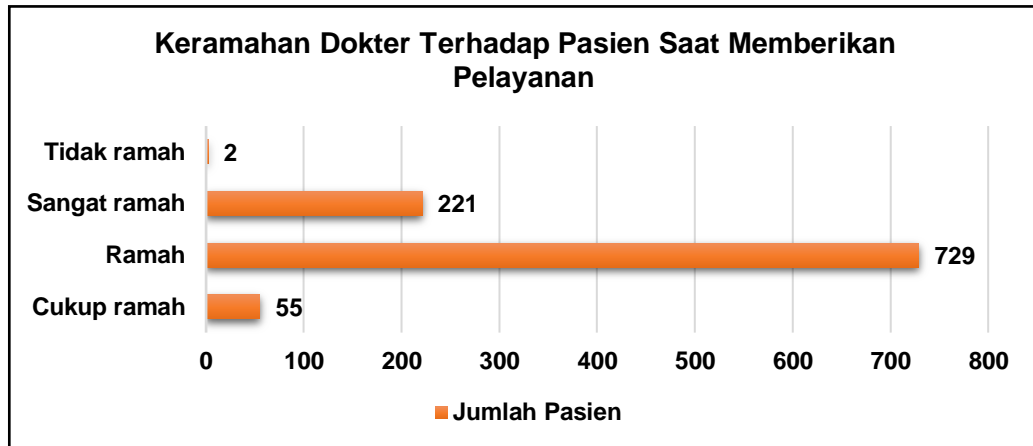
Tabel 3.18 Distribusi Perilaku Pelaksana menurut Jumlah Kunjungan

Perilaku Pelaksana	Jumlah Kunjungan		Total
	1-2 Kali	≥ 3 Kali	
Tidak Ramah	0 0%	0 0%	0 0%
Cukup Ramah	0 0%	0 0%	0 0%
Ramah	362 38,8%	570 61,2%	932 100%
Sangat Ramah	25 42,2%	50 57,8%	75 100%
Total	387 38,4%	620 61,6%	1007 100%

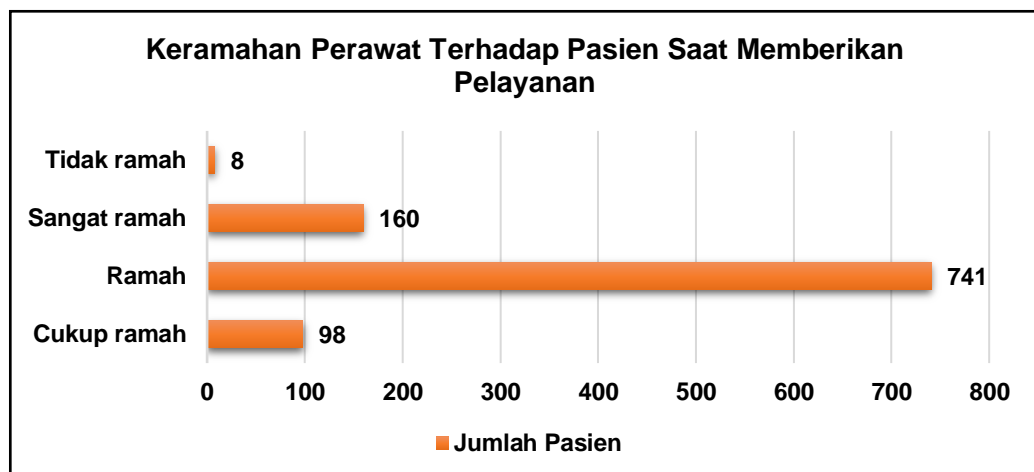
Berdasarkan tabel 3.18 mengenai perilaku petugas diketahui bahwa sebanyak 570 responden (62.2%) yang telah berkunjung sebanyak ≥ 3 kali kunjungan menyatakan ramah. Sementara sebanyak 362 responden (38.8%) yang telah berkunjung sebanyak 1-2 kali kunjungan juga menyatakan ramah mengenai sikap petugas dalam memberikan

pelayanan.

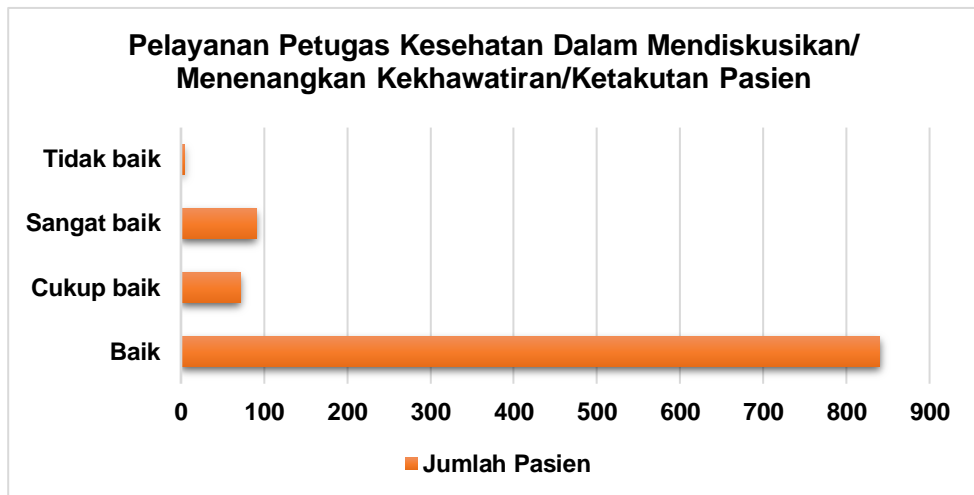
3.3.7.a Patient Experience Indikator Perilaku Pelaksana



Berdasarkan pengalaman dalam indikator perilaku Pelaksana, 729 pasien atau sekitar (72,4%) menyatakan dokter yang memberikan pelayanan kepada mereka sudah ramah, namun ada 2 pasien (0,2%) yang mengatakan jika dokter yang memberikan pelayanan tidak ramah.

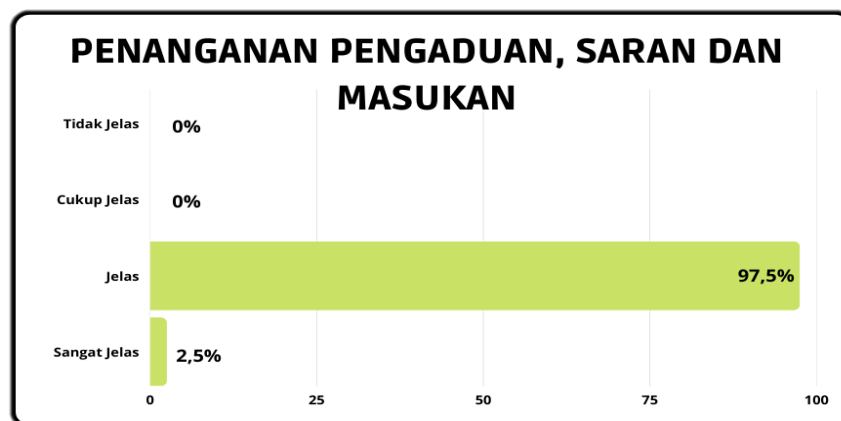


Selain itu, pengalaman pasien berhadapan dengan perawat juga menunjukkan sesuatu yang baik, hal ini dibuktikan bahwa 741 pasien (73,6%) mengatakan bahwa perawat yang memberikan pelayanan itu tergolong ramah dan dapat menjawab kebutuhan pasien dengan baik, namun masih ada 8 pasien (0,8%) yang menyatakan bahwa perawat yang mereka temui tidak ramah dalam memberikan pelayanan.



Sebagai bagian dari komponen kualitas pelayanan kesehatan, pengalaman pasien (*Patients Experience*) mencakup beberapa aspek pemberian perawatan kesehatan yang sangat dihargai oleh pasien. Kaget, bingung, khawatir dan sedih merupakan gejala psikologis yang dirasakan pasien ketika tidak siap menghadapi sakitnya. Berdasarkan hasil survey, 840 pasien (83,4%) menyatakan pelayanan petugas kesehatan RSUD Abdul Wahab Syahrani dalam mendiskusikan / menenangkan kekhawatiran pasien sudah baik. Petugas dianggap mampu menenangkan pasien ketika mereka merasa takut akan treatment yang mereka terima. Meskipun begitu, masih ada 4 pasien (0,4%) yang menganggap petugas tidak mampu menenangkan kekhawatiran/ketakutan mereka.

3.3.8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



Gambar 3.13 Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat

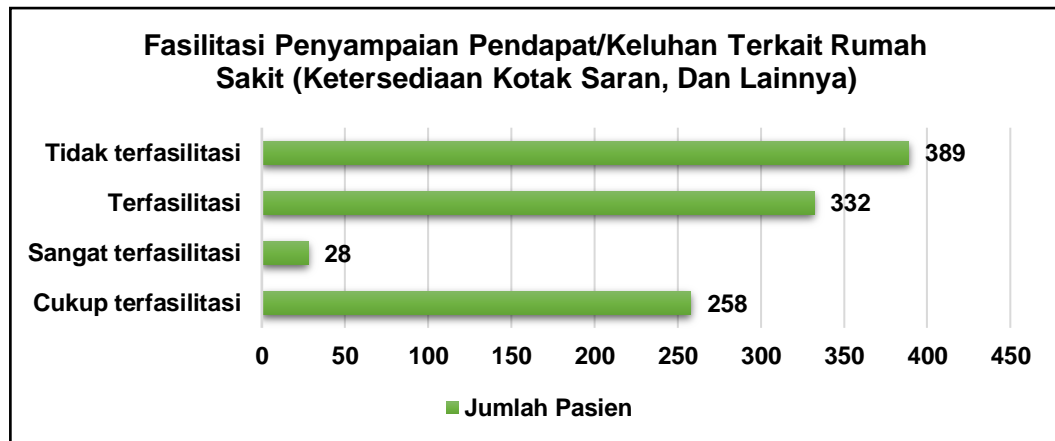
Berdasarkan Gambar 3.13 menunjukkan distribusi mengenai unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan di RSUD Abdul Wahab Syahrani, mayoritas responden sebanyak 982 (97,5%) berpendapat jelas dan 25 (2,5%) responden berpendapat sangat jelas mengenai tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut di RSUD Abdul Wahab Syahrani. Adapun sebaran responden pada penanganan pengaduan, saran dan masukan dapat dilihat dari jumlah kunjungan di RSUD AWS sebagai berikut:

Tabel 3.19 Distribusi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan menurut Jumlah Kunjungan

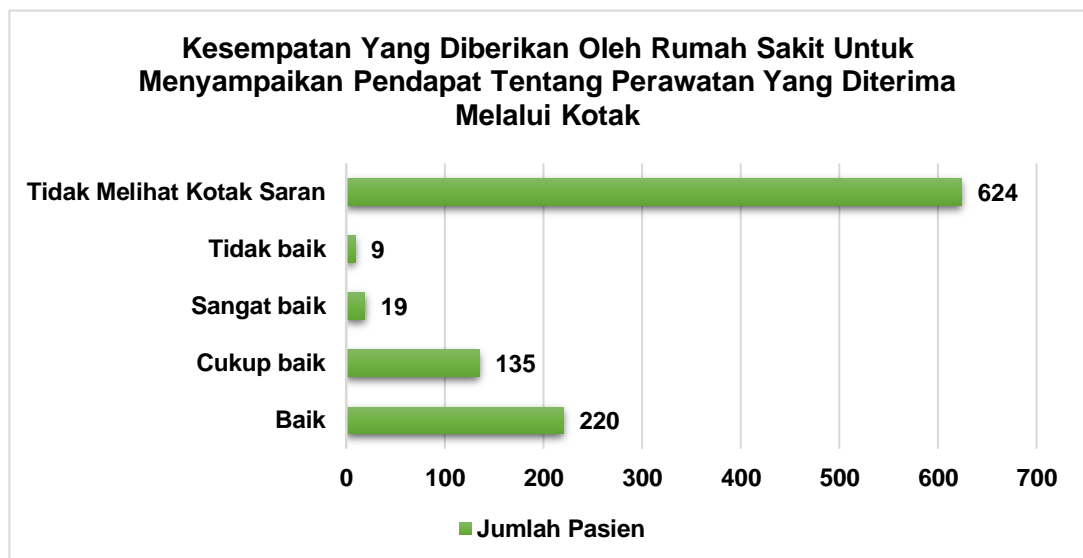
Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	Jumlah Kunjungan		Total
	1-2 Kali	≥ 3 Kali	
Tidak Jelas	0 0%	0 0%	0 0%
Cukup Jelas	0 0%	0 0%	0 0%
Jelas	376 38.3%	606 61.7%	982 100%
Sangat Jelas	11 44%	14 56%	145 100%
Total	387 38.4%	620 61.6%	1007 100%

Berdasarkan tabel 3.19 mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan diketahui bahwa sebanyak 606 responden (61.7%) yang telah berkunjung sebanyak ≥ 3 kali kunjungan menyatakan jelas. Sementara sebanyak 376 responden (38,3%) yang telah berkunjung sebanyak 1-2 kali kunjungan juga menyatakan jelas mengenai tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut di RSUD Abdul Wahab Syahrani.

3.3.8.a Patient Experience Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

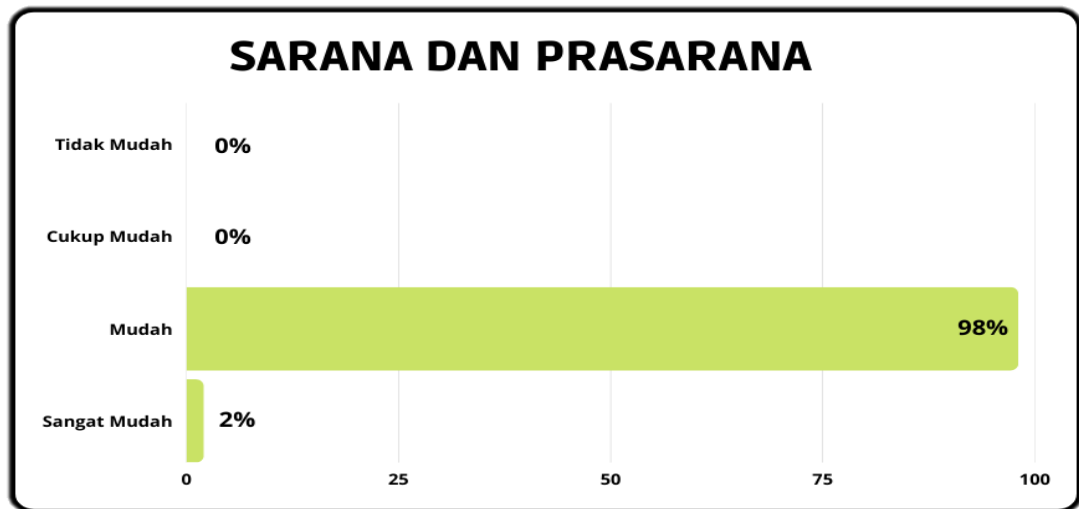


Memahami pengalaman pasien adalah langkah kunci dalam pelayanan yang berpusat pada pasien (*Patients Centered Care*). Namun kenyataannya, di RSUD Abdul Wahab Syahrani penanganan Saran dan Masukan belum terfasilitasi dengan baik, hal ini dibuktikan dari hasil survey patient experience yang menyatakan bahwa 389 pasien (38,6%) tidak terfasilitasi dan tidak melihat sarana yang disediakan dalam menyampaikan pendapat / keluhan terhadap Rumah Sakit. Walaupun, ada 28 pasien (2,8%) yang merasa sangat terfasilitasi dalam menyampaikan pendapat / keluhan mereka melalui website atau *social media*.



Kesempatan yang diberikan oleh rumah sakit untuk menyampaikan pendapat tentang perawatan yang diterima melalui media atau sarana yang disediakan juga belum maksimal, 624 pasien (62%) menyatakan tidak melihat kotak saran yang disediakan oleh Pihak RSUD Abdul Wahab Syahrani untuk menyampaikan keluhan mereka, bahkan 9 orang pasien (0,9%) lainnya menyatakan tidak bisa menyampaikan pendapat terhadap perawatan yang mereka terima.

3.3.9 Sarana dan Prasarana



Gambar 3.14 Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Gambar 3.14 menunjukkan distribusi mengenai unsur sarana dan prasarana di RSUD Abdul Wahab Syahrani, mayoritas responden sebanyak 987 (98%) berpendapat mudah dan 20 (2%) responden berpendapat sangat mudah mengenai penggunaan sarana dan prasarana selama prosedur pelayanan di RSUD Abdul Wahab Syahrani. Adapun sebaran responden pada sarana dan prasarana dapat dilihat dari jumlah kunjungan di RSUD Abdul Wahab Syahrani sebagai berikut:

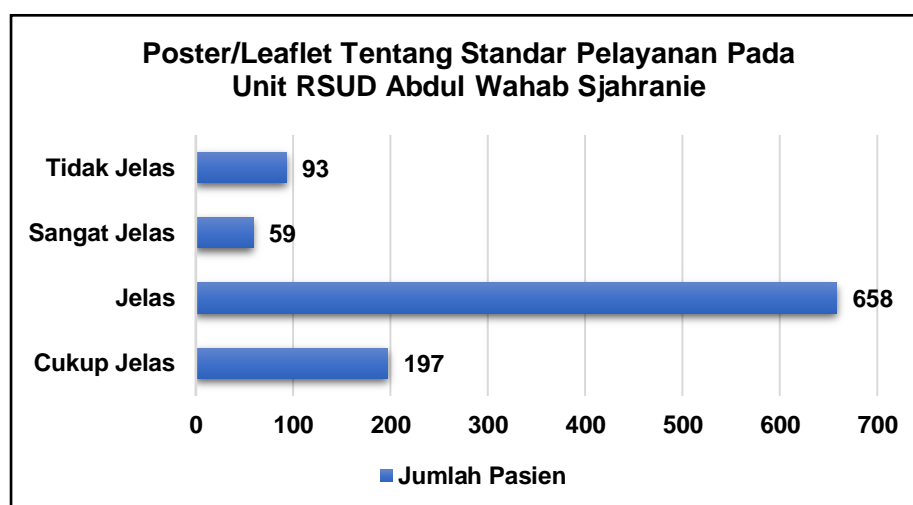
Tabel 3.20 Distribusi Sarana dan Prasarana menurut Jumlah Kunjungan

Sarana dan Prasarana	Jumlah Kunjungan		Total
	1-2 Kali	≥ 3 Kali	
Tidak Mudah	0	0	0
Cukup Mudah	0	0	0

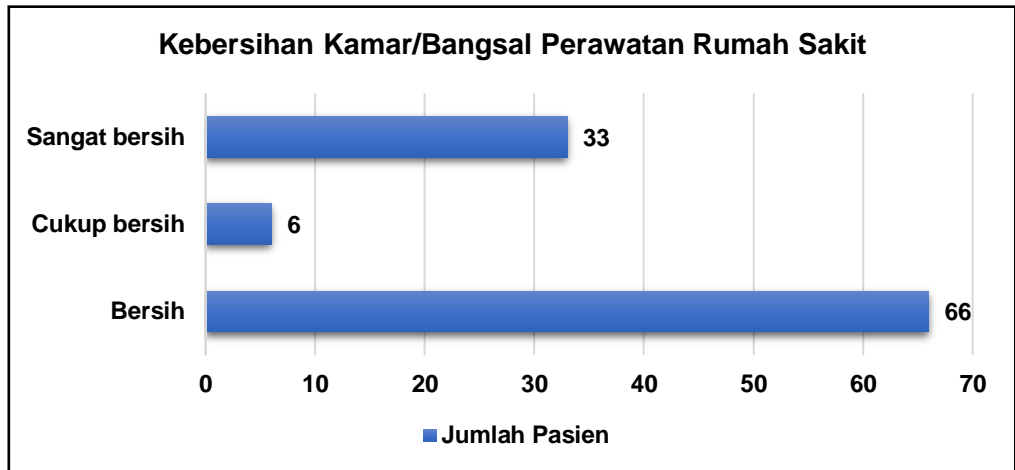
Sarana dan Prasarana	Jumlah Kunjungan		Total
	1-2 Kali	≥ 3 Kali	
	0%	0%	0%
Mudah	382 38.7%	605 61.3%	987 100%
Sangat Mudah	5 25%	15 75%	20 100%
Total	387 38.4%	620 61.6%	1007 100%

Berdasarkan tabel 3.20 mengenai sarana dan prasarana diketahui bahwa sebanyak 605 responden (61.3%) yang telah berkunjung sebanyak ≥ 3 kali kunjungan menyatakan mudah. Sementara sebanyak 382 responden (38,7%) yang telah berkunjung sebanyak 1-2 kali kunjungan menyatakan sangat mudah mengenai penggunaan sarana dan prasarana selama prosedur pelayanan di RSUD Abdul Wahab Syahrani.

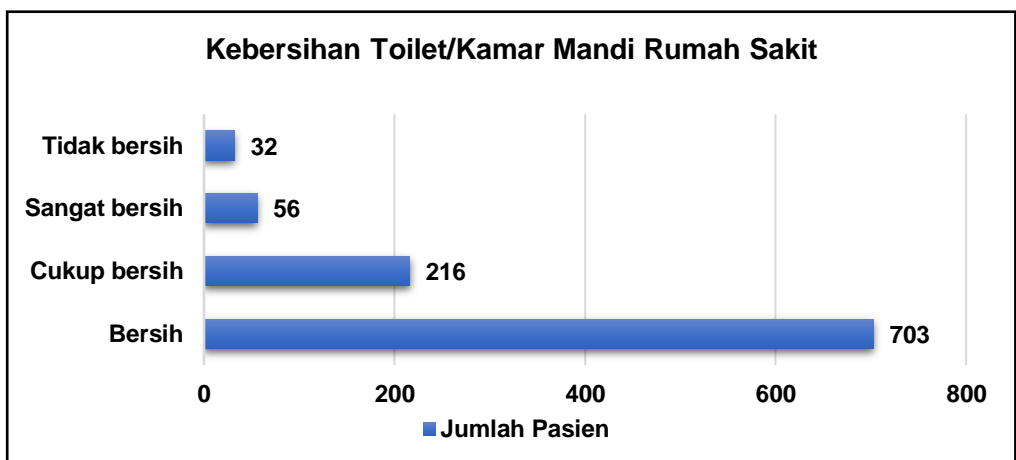
3.3.9.a Patient Experience Sarana dan Prasarana



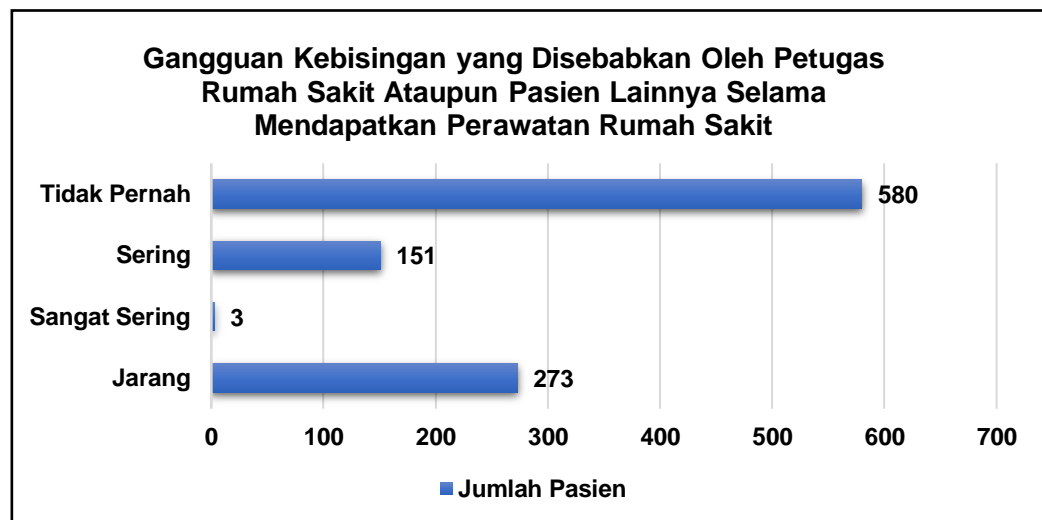
Berdasarkan hasil survey pasien experience di RSUD Abdul Wahab Syahrani Kota Samarinda, 658 pasien (65,3%) menyatakan mereka melihat dengan jelas Poster / Leaflet yang dibuat tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit. Selain itu, 59 pasien (5,9%) dari mereka menyatakan bahwa informasi Standar Pelayanan tersebut terlihat sangat jelas ketika mereka berkunjung ke Rumah Sakit Abdul Wahab Syahrani Kota Samarinda.



Pengalaman pasien selama menjalani rawat inap merupakan penilaian pasien terhadap berbagai kegiatan pelayanan kesehatan yang diterimanya maupun terhadap sarana dan prasarana kesehatan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil survey pasien experience yang dilakukan, 66 orang pasien menyatakan bahwa kamar perawatan RSUD Abdul Wahab Syahrani menurut pandangan mereka terlihat bersih dan membuat mereka cukup nyaman. Ruang yang bersih dan nyaman akan memberikan nilai tambah bagi rumah sakit. Ruang rawat inap seharusnya membangkitkan optimisme sehingga dapat membantu proses penyembuhan pasien. Sisanya mereka yang sedang menjalani rawat inap merasa kamar perawatan yang disediakan cukup bersih, bahkan ada yang menilai sangat bersih.



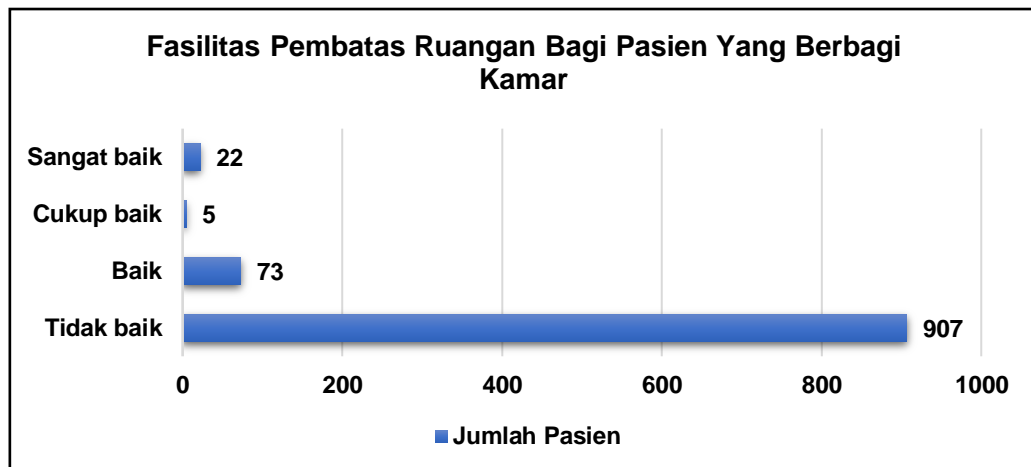
Terpenuhinya kebutuhan kebersihan fasilitas pendukung yang diberikan oleh Rumah Sakit atau fasilitas pelayanan akan menimbulkan rasa puas pada diri pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Berdasarkan hasil survey pengalaman pasien, 703 pasien (69,8%) menilai bahwa toilet / kamar mandi rumah sakit sudah terlihat bersih. Meskipun begitu masih ada sekitar 32 pasien (3,2%) dari mereka yang menilai toilet / kamar mandi yang disediakan RSUD Abdul Wahab Syahrani tidak bersih dan didukung oleh masih banyak fasilitasnya yang kurang seperti air kran yang tidak berfungsi, tutup toilet yang rusak dan air yang tergenang di lantai kamar mandi.



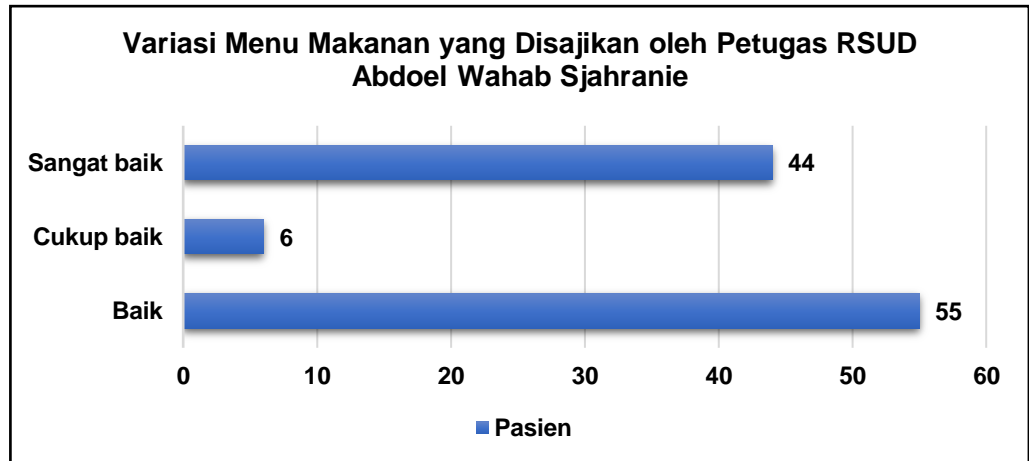
Berdasarkan pengalaman pasien, gangguan kebisingan merupakan salah satu indikator yang cukup mempengaruhi kenyamanan pasien dalam menerima perawatan. Namun berbeda dengan RSUD Abdul Wahab Syahrani, 580 pasien (57,6%) menyatakan mereka tidak pernah terganggu oleh suara kebisingan di sekitar mereka, meskipun begitu masih ada 3 orang pasien (0,3%) yang merasa terganggu oleh suara bising yang disebabkan oleh pasien lain di ruang tunggu farmasi Rumah Sakit yang sebenarnya masih dalam kategori sangat wajar terjadi.

Kebersihan fasilitas beribadah merupakan sebuah nilai plus bagi Rumah Sakit. Apalagi, jika fasilitas beribadah yang disediakan tersebut, bersih dan nyaman. Hal ini

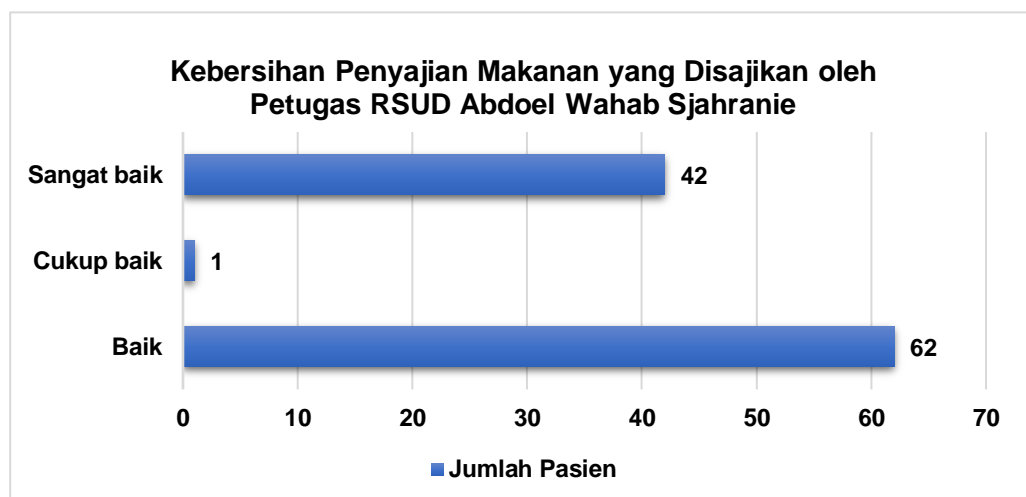
sejalan dengan hasil survey pasien experience, 748 pasien (74,8%) menilai bahwa tempat beribadah yang disediakan di RSUD Abdul Wahab Syahrani bersih dan juga nyaman untuk memenuhi kebutuhan rohani mereka. Sisanya, tidak bisa memberikan pengalaman mereka karena belum pernah menggunakan fasilitas beribadah yang disediakan atau bahkan mereka bukan beragama islam.



Rasa kenyamanan merupakan salah satu elemen yang harus dapat diberikan oleh penyedia jasa pelayanan. Di dalam kamar perawatan, pembatas ruangan merupakan sebuah unsur penting yang dirasakan oleh pasien, survey pasien experience yang dilakukan di RSUD Abdul Wahab Syahrani Kota Samarinda, 73 pasien (63,4%) yang merasakan berada dalam pelayanan rawat inap menyatakan pembatas ruangan mereka antar sesama pasien sudah baik, mereka merasa pembatas ruangan tersebut cukup untuk menjaga privasi antar sesama pasien lainnya. Selain itu, pasien lainnya menyatakan pembatas ruangan berupa tirai tersebut juga sangat bersih dan membuat pasien yang melihat merasa nyaman.

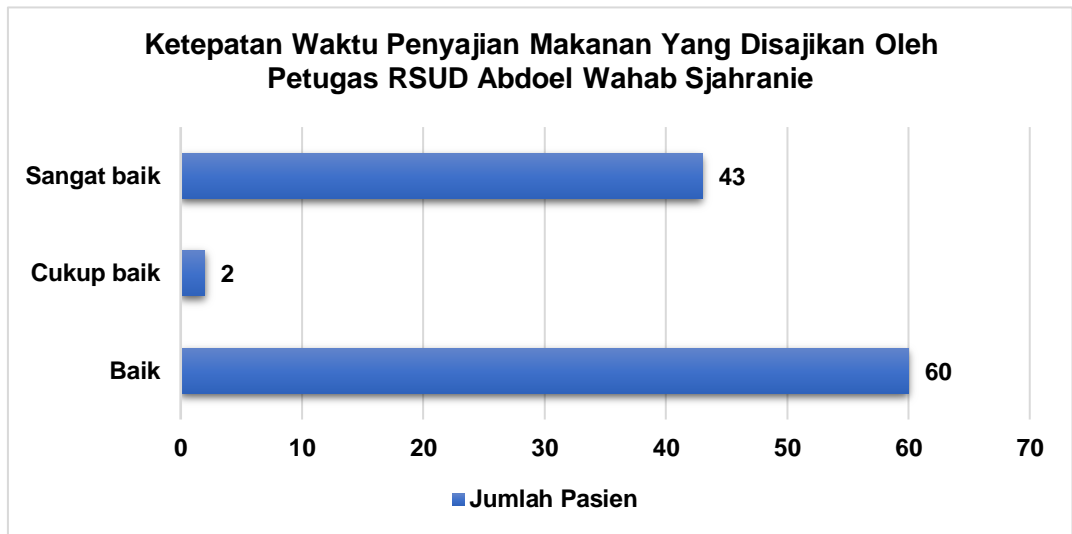


Pelayanan gizi sebagai salah satu pelayanan kesehatan di rumah sakit, sudah sering digunakan sebagai tolok ukur mutu pelayanan di rumah sakit karena makanan merupakan kebutuhan dasar manusia dan sangat dipercaya menjadi faktor pencegahan dan penyembuhan suatu penyakit. Penyajian variasi menu makanan yang diberikan oleh RSUD Abdul Wahab Syahrane kepada pasien rawat inap terlihat sangat baik, hal ini dibuktikan dengan hasil survey 55 pasien (47,8%) menyatakan bahwa menu yang mereka terima bervariasi, bahkan beberapa dari mereka menyatakan menu makanan yang disajikan sangat baik.



Hal ini juga sejalan dengan kebersihan penyajian makanan yang diberikan, 62 pasien (53,9%) menilai bahwa makanan yang disajikan Rumah Sakit Abdul Wahab

Syahrani bersih dan mampu menggugah selera makan mereka. Sisanya menyatakan penyajian makanan yang mereka terima cukup baik dan bersih.



Indikator pelayanan gizi yang terakhir adalah ketepatan waktu dalam menyajikan makanan, (60 pasien 52,1%) pada pelayanan rawat inap menyatakan bahwa makanan yang disajikan oleh Pihak RSUD Abdul Wahab Syahrani tepat waktu pada jam makan mereka. Sisanya merasa cukup tepat waktu dalam menyajikan makanan.

3.3.10 Harapan dan Saran

Berikut merupakan harapan dan saran dari responden yang terlibat. Dalam survei ini enumerator juga menanyakan bagaimana masukan dari responden dengan pertanyaan terbuka

Tabel 3.21 Harapan dan Saran

No	Instalasi	Harapan dan Saran
A. Sarana dan Prasarana		
1	Poliklinik	Kursi roda dan ranjang pasien sebaiknya dapat ditambahkan lagi karena masih banyak pasien yang mengeluhkan untuk mendapatkan kursi roda/ranjang tersebut harus rebutan
2	Radiologi	1. Papan pemberitahuan menampilkan data kunjungan terakhir 2019 2. Poster layanan radiologi sangat kecil 3. Kotak saran tidak menarik dan tulisannya kecil sehingga banyak yang tidak melihat
3	Radioterapi	1. Display nomor antrian yang tidak berjalan sehingga tidak bisa liat transparansi nomor antrian 2. Hanya satu toilet yang dapat digunakan
4	Kemoterapi	1. Fasilitas AC yang tidak berfungsi dengan baik (tidak dingin) 2. Tidak tersedia bantal dan selimut pada ranjang pasien
5	Mawar	Toilet kamar mandi di ruangan mawar yang rusak, dan tidak ada gantungan untuk infusan di kamar mandi
6	Seruni	Tidak tersedia fasilitas ruang tunggu disekitar ruang seruni, karena ruang tunggu digunakan sebagai gudang
7	Poli Urologi	Terdapat tisu bekas bercak darah di kursi ruang tunggu
8	Laboratorium Patologi Klinis	1. Ruang tunggu laboratorium patologi klinik khususnya tempat pengecekan sampel darah, sebaiknya ruang tunggunya antara pasien yang melakukan pengecekan lab dengan pasien yang berkunjung ke poli yang lain, sebaiknya di pisah agar tidak tercampur dengan pasien lain 2. Ruang tunggu Lab PK terasa panas dan pengap dikarenakan <i>Air Conditioner</i> juga tidak berfungsi dengan baik. 3. Sebaiknya peletakan tempat pendaftaran Lab itu bersebelahan dengan pengambilan sampel Lab jadi pasien baru juga tidak bingung untuk mencari tempat menunggu pengecekan sampel sendiri 4. Tidak tersedia handsanitizer di sekitar Lab PK
9	Masjid	Sebaiknya disediakan penginapan khusus atau dapat disediakan tempat tunggu bagi pasien rujukan dari luar daerah sehingga tidak menunggu di sekitar masjid
10	Toilet di Blok A	1. Toilet masih kurang bersih dan masih bau amis serta kurangnya beberapa fasilitas seperti sabun cuci tangan yang banyak air namun sedikit bersabun, tidak

No	Instalasi	Harapan dan Saran
		<p>terdapat kaca dan pintunya rusak sebaiknya segera diperbaiki</p> <p>2. Tidak tersedia tissue dan pengharum khusus toilet serta tempat sampah yang terbuka</p> <p>3. Sebaiknya dipisahkan toilet khusus lansia atau khusus pasien agar tidak tercampur dengan pengunjung umum seperti keluarga/pendamping pasien</p> <p>4. Toilet umum untuk pasien kurang memadai, dimana terlihat air yang tergenang dan fasilitas toilet yang rusak sehingga tidak nyaman dan tidak aman untuk digunakan</p>
11	Rehabilitasi Medik	<p>1. Orang tua balita/anak menyarankan untuk dibuatkan pintu pagar pada area tangga</p> <p>2. Toilet di Rehabilitasi Medik masih kurang bersih dan terdapat yang rusak</p>
12	Anggrek	Keran wastafel di rawat inap mengalami kebocoran sehingga terdapat genangan di toilet
13	Sakura 3 dan 4	Terdapat pintu toilet yang tidak bisa ditutup dengan rapat dan air panas tidak berfungsi
14	IGD	Kursi hanya disediakan 1 untuk keluarga pasien, dan ada yang menyarankan untuk menambahkannya
15	Poli Jantung	Atap yang bocor ini menyebabkan lantai yang licin sehingga sangat berbahaya buat pasien atau keluarga pasien yang akan melewatinya
16	Toilet di Blok C	Dalam kamar mandi wanita masih ada keran yang rusak dan pada salah satu bilik terdapat air mati. Selain itu, sabun cuci tangan kadang tidak diisi ulang dan hanya tersedia satu botol
17	Ruang Tunggu Blok A1	<p>1. Fasilitas cuci tangan sangat tidak memadai dan tidak tersedia handsanitizer</p> <p>2. Fasilitas khusus pasien bedah tulang seperti kursi roda juga sering kekurangan</p>
18	Poli Bedah Tumor	Handsanitizer yang kerap habis
B. Sumber Daya Manusia		
1	Toilet di Blok A	Dapat disediakan tenaga <i>cleaning service</i> di setiap toilet agar toilet dapat terjaga selalu bersih
2	Poli Urologi	Janji operasi dengan dokter sejak bulan maret tapi hingga bulan Juli belum dilakukan
3	Poli Penyakit Dalam	Dapat disediakan petugas/perawat yang dapat membantu pasien yang membutuhkan bantuan untuk memasuki toilet
C. Pelayanan		
1	Poliklinik	<p>1. Beberapa petugas (satpam) yang berada di depan ada yang kurang ramah. Pasien dari luar samarinda yang membawa anak bayi masih menyusui dilarang dan ditahan untuk tidak membawa masuk bayinya padahal tidak ada keluarga atau kerabat yang bisa menjaga bayi atau anak pasien tersebut</p> <p>2. Lama menunggu dokter melayani pasien hingga sore dan masih banyak yang belum paham alur pendaftaran online</p>

No	Instalasi	Harapan dan Saran
2	Radiologi	Sistem panggilan untuk mendapatkan layanan tidak teratur dan langsung banyak sehingga pasien berebut dan cepat-cepatan.
3	Poli Bedah Syaraf	Pasien rawat inap dari bedah syaraf pernah meminta bantuan kepada petugas, akan tetapi tidak diberikan bantuan hingga keesokan harinya
4	Poli THT	Tidak terdapat nomor antrian dan arahan ke meja administrasi, sehingga jika pasien yang tidak mendatangi meja administrasi tidak akan mendapatkan pelayanan terlebih awal
5	Poli Bedah Anak	Poli bedah anak disarankan untuk dipindahkan atau ruang khusus tunggu bedah anak agar rumah sakit dapat menjadi ramah terhadap pasien anak
D. Lingkungan		
1	Poli Bedah Tumor	Terdapat suara yang mengganggu dari lantai atas seperti suara tenis meja
2	Masjid	Lingkup masjid yang terlihat kumuh dikarenakan banyak pasien dan keluarga pasien rujukan yang tidur dan beristirahat disekitar masjid
3	Poliklinik	Terdapat petugas rumah sakit yang melakukan senam dan karaoke saat jam poli nya sedang kosong. Akan tetapi masih terdapat suara tersebut cukup mengganggu hingga ke poli yang masih memiliki pasien
4	Kemoterapi	Koridor ruangan terdapat bising dari suara AC yang cukup mengganggu
5	Ruang Tunggu Blok A1	Ruang tunggu yang sangat penuh dan tidak ada ruang yang berbeda untuk anak-anak dengan orang dewasa atau lansia sehingga cukup bising bagi anak-anak

BAB 4

PEMBAHASAN

Keberhasilan sistem pelayanan dapat diukur dengan tingkat kepuasan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan masyarakat. Standar penyampaian layanan merupakan patokan yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyedia layanan kepada pengguna untuk memberikan layanan yang berkualitas. Sementara pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, dan mengikuti proses dan prosedur. Oleh karena itu, kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh penyedia layanan, tetapi juga oleh pengguna layanan.

Tujuan akhir dari pelayanan Rumah Sakit adalah kepuasan pasien atau kepuasan pelanggan rumah sakit pada umumnya berkaitan dengan kesembuhan atau bebas dari penyakit, cacat, kelemahan dan kesesuaian pembiayaan (Wijono, 2008). Dalam praktek mutu layanan rumah sakit dituntut dapat memberikan pelayanan yang memuaskan, tanpa cacat, pelayanan prima yang dikenal dengan nama *service excellent* (setyawan, febli endra budi; supriyanto, 2019). Berkaitan dengan hal ini, informasi persyaratan pelayanan yang diperoleh oleh pasien harus sesuai dengan pelaksanaan persyaratan tersebut di lapangan.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD Abdul Wahab Syahrani pada tahun 2022 mengukur 9 unsur pelayanan dengan hasil kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana dan sarana dan prasarana menjadi unsur dengan nilai tertinggi. Pelayanan pegawai yang sesuai dengan kompetensi yaitu kemampuan pegawai dalam melayani pasien yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan Bersama. Selain itu kesopanan juga berpengaruh terhadap kelancaran tugas. Kesopanan pegawai dalam melayani pasien sangat diperlukan sehingga pasien merasa nyaman saat berbicara dengan pegawai dan akan menghasilkan kerja sama yang baik antara pegawai dan pasien. Hasil studi di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil memberikan informasi

bahwa ada hubungan yang positif antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Singkil. Untuk dapat mencapai kualitas pelayanan maka diperlukan kompetensi yang tidak berbelit-belit, tidak memakan waktu yang lama serta pegawai yang bertanggung jawab terhadap tugas yang dimiliki, maka dalam meningkatkan kualitas pelayanan dibutuhkan kompetensi pegawai yang baik dalam melaksanakan tugas pelayanannya (Bancin, 2019).

Hal yang dinilai oleh pelanggan atau pasien pada kompetensi pelaksana meliputi kejelasan petugas yang melayani, kedisiplinan, tanggungjawab, dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Diantara seluruh indikator ini, pasien memberikan skor paling baik pada kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan kemudian pada indikator kejelasan petugas yang melayani. Kompetensi SDM dalam melayani pasien bukan hanya dilihat dari keahlian dan pengetahuannya, namun juga melalui kondisi emosionalnya. Menurut Shi (2007), kompetensi SDM merupakan karakteristik seorang karyawan seperti motivasi, sifat, keahlian, persepsi diri, peran sosial, atau bahasa tubuh, yang menghasilkan kinerja efektif atau superior. Brewster, Farndale and Ommeren, (2000) mengatakan bahwa istilah kompetensi SDM kadang digunakan pula untuk istilah kapabilitas, atau keahlian, pengetahuan, atribut, dan karakteristik lainnya. Wickramasinghe and de Zoyza (2009) menjelaskan bahwa kompetensi SDM secara umum merupakan karakteristik individual yang menyebabkan kinerja seseorang efektif dan superior. Kompetensi SDM mempengaruhi kepuasan kerja dan kualitas pelayanan, terbukti melalui keahlian, sifat dan motivasi dokter dan perawat yang baik, maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien menjadi lebih baik. Kepuasan kerja yang dirasakan disebabkan kesembuhan, kompensasi, dan pujian, sehingga dokter dan perawat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik kepada pasien (Ratnamiasih et al., 2012)

Perilaku pelaksana memiliki indikator keadilan, kesopanan dan keramahan petugas terhadap pelanggan rumah sakit. Indikator kesopanan dan keramahan petugas memiliki rerata lebih tinggi dibandingkan dengan indikator keadilan. Aspek kesopanan dan keramahan petugas menjadi hal yang seringkali disoroti oleh pelanggan, karena menyangkut dengan kenyamanan pasien Ketika

beraktivitas di rumah sakit. Keramahan yaitu kesopanan, rasa hormat, timbang rasa dan keramahan personil yang berhubung langsung dengan pelanggan (Nugrohoseno & Charismini, 2008). Menurut kamus besar bahasa Indonesia (1996: 812) keramahan adalah kebaikan hati dan keakraban dalam bergaul. Dari definisi tersebut dapat dikembangkan bahwa keramahan karyawan adalah kebaikan hati dan keakraban yang diberikan oleh karyawan dalam berinteraksi atau melayani nasabah. Keramahan karyawan dapat diukur melalui empat hal, meliputi: Pelayanan yang diberikan karyawan kepada nasabahnya. Kepedulian karyawan kepada nasabahnya. Kesiediaan karyawan mengambil resiko untuk nasabah. Kesiediaan karyawan dalam memberi solusi terhadap masalah-masalah nasabah di masa depan (Raharjo, 2012).

Mutu pelayanan tidak hanya tergantung pada pelayanan klinis yang memenuhi standar profesi, tetapi juga pelayanan yang berfokus pada pelanggan. Oleh karena itu, keterlibatan pasien sebagai pengguna pelayanan sekaligus pengambil keputusan perlu mendapat perhatian dalam penerapan tata pengaturan klinis. Penyedia pelayanan perlu mengembangkan mekanisme untuk mengenal kebutuhan dan harapan pasien maupun mekanisme untuk menerima keluhan dan komplain untuk dipertimbangkan dalam penyusunan desain pelayanan, standar pelayanan, maupun pengambilan keputusan klinis (HARTATI, 2007).

Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan Rumah Sakit yang jelas akan memberikan kepuasan pada pasien dalam menjalankan aktivitas mereka sebagai pelanggan yang menggunakan rumah sakit tersebut. Prosedur adalah tata cara kerja atau cara menjalankan suatu pekerjaan. Prosedur adalah suatu rangkaian tugas-tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan-urutan menurut waktu dan tata cara tertentu untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilaksanakan berulang-ulang. dapat disimpulkan yang dimaksud dengan prosedur adalah suatu tata cara kerja atau kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap yang telah ditentukan. Pengertian prosedur penerimaan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan sejak seorang individu/pasien mengunjungi instansi

penyelenggara pelayanan. Sedangkan prosedur penerimaan pelayanan kesehatan lebih difokuskan pada pelayanan jasa Kesehatan.

Berdasarkan jumlah atau hasil IKM tahun 2021 sampai tahun 2022, nilai IKM berada pada kategori nilai B (BAIK) yaitu pada angka 77.05 – 77.65. Hal ini menunjukkan mutu pelayanan RSUD Abdul Wahab Syahrani sudah baik. sehingga, perlu adanya perhatian dari manajemen rumah sakit untuk mengantisipasi penurunan tingkat IKM dan perbaikan kinerja pelayanan yang lebih baik lagi kedepan agar kualitas pelayanan yang diukur dengan IKM dapat terus meningkat dari tahun ke tahun.

BAB 5

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di RSUD Abdul Wahab Sjahranie, maka didapatkan hasil yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Rumah Sakit Daerah Umum Abdul Wahab Sjahranie tahun 2022 yaitu sebesar 3,10 (Baik) dengan nilai IKM 77,70. Nilai ini lebih baik dibandingkan nilai IKM pada tahun 2021 yakni 77,05
2. Unsur yang memiliki nilai IKM tertinggi ialah Unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai IKM sebesar 80,25 (Baik)
3. Unsur yang memiliki nilai IKM terendah adalah unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai sebesar 75,50 (Cukup)

5.2 Saran

Berikut adalah saran yang dapat diberikan

1. Diharapkan dapat memberikan perbaikan pada unsur IKM yakni **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** karena perolehan skor yang paling rendah. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah
 - a. Memberikan sosialisasi lebih sering (berulang) kepada pasien/ keluarga pasien yang berkunjung terkait tersedianya kotak saran, atau layanan pengaduan di Rumah Sakit. Hal ini dapat disebarluaskan melalui media *leaflet* yang disediakan dimeja pendaftaran atau *standing banner* yang diletakkan di lokasi – lokasi strategis di Rumah Sakit
 - b. Membuat sistem penilaian kepuasan pasien berbasis web (*web based*) yang dapat menarik laporan per hari secara efektif. Penilaian ini dapat diletakkan diseluruh unit

pelayanan Rumah Sakit

- c. Menyediakan fasilitas kritik dan saran melalui media sosial Rumah Sakit seperti Facebook, Instagram dan Whatsapp. Fasilitas ini dapat memudahkan pasien/ pengguna dalam memberikan tanggapan terkait pelayanan yang diberikan Rumah Sakit
2. Diharapkan dapat memberikan perbaikan pada sarana prasarana khususnya seperti kelayakan toilet yang digunakan pasien, seperti kran air, wastafel, penyediaan sabun yang layak, tisu dan tempat sampah yang tertutup
3. Diharapkan dapat meningkatkan kompetensi pelaksana diseluruh unit pelayanan dengan pelatihan, workshop, seminar dan sejenisnya guna memberikan skor penilaian yang terbaik dimasa yang akan datang

REFERENSI

- Bancin, R. B. (2019) 'Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit umum daerah (rsud) aceh singkil', *Jurnal Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*.
- Brewster, C., Farndale, E. and Ommeren, J. (2000) 'HR competencies and professional standards', *World Federation of Personnel Management Associations*, 44(June), pp. 1–80.
- HARTATI (2007) *Mutu pelayanan Puskesmas dengan pembebasan tarif retribusi di Kabupaten Simalungun Propinsi Sumatera Utara*. Available at: http://etd.repository.ugm.ac.id/home/detail_pencarian/35822.
- Kementerian Kesehatan RI (2018) *Peraturan Menteri Kesehatan tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien*. Available at: BN.2018/NO.416, kemkes.go.id : 35 hlm.
- Ratnamiasih, I. *et al.* (2012) 'Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit', *Trikonomika*, 11(1), pp. 49–57.
- RSUD Puri Husada (2015) 'Kesiapan Rumah Sakit Dalam Menghadapi Era Globalisasi'. Available at: <http://rsudpurihusada.inhilkab.go.id/kesiapan-rumah-sakit-dalam-menghadapi-era-globalisasi/>.
- setyawan, febri endra budi; supriyanto, S. (2019) *Manajemen Rumah Sakit*. sidoarjo: Zifatama Jawa.
- Shi, L. (2007) *Managing Human Resources in Health Care Organizations 1st Edition*. USA: Jones USA: Jones and Bartlett Publishers, Inc.
- Wickramasinghe, V. and de Zoyza, N. (2009) 'A comparative analysis of managerial competency needs across areas of functional specialization', *Journal of Management Development*, 28(4), pp. 344–360. doi: 10.1108/02621710910947371.
- Wijono, D. (2008) *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien; Prinsip dan Praktik*. Surabaya: Duta Prima Airlangga.

LAMPIRAN

Lampiran tabel besar sampel per unit di RSUD Abdul Wahab Sjahranie

No	Unit	Populasi	Sampel/Unit
1	Poli Kes. Anak	1887	17
2	Poli Bedah Anak	409	4
3	Poli Bedah Plastik	361	3
4	Poli Bedah Syaraf	931	8
5	Poli Bedah Torax	1025	9
6	Poli Bedah Tulang	3943	36
7	Poli Bedah Tumor	3858	35
8	Poli Bedah Umum	1959	18
9	Poli Geriatri	134	1
10	Poli Gigi	1387	13
11	Poli Jantung	3722	34
12	Poli Kandungan	2782	25
13	Poli Okupasi	451	4
14	Poli Kulit	312	3
15	Poli Mata	999	9
16	Poli Paru	834	8
17	Poli Peny Dalam	7163	65
18	Poli Psikiatri	12	1
19	Poli Rehab Medik	5731	52
20	Poli Syaraf	1337	14
21	Poli THT	1721	16
22	Poli Urologi	2437	22
23	Poli VCT	1827	17
24	Anggrek	651	6
25	Aster	744	7
26	Bougenville	320	3
27	Cempaka	899	8
28	Edelweis	1090	10
29	Flamboyan	506	5
30	ICCU	380	3
31	Kemoterapi	1671	15
32	Lily	116	1
33	Mawar	731	7
34	Melati	760	7
35	Sakura 3	603	6
36	Sakura 3 Bpjs	155	1
37	Sakura 4	645	6
38	Seruni	126	1
39	Stroke	56	3

No	Unit	Populasi	Sampel/Unit
40	Teratai I	241	2
41	UGD Rajal	5258	49
42	Farmasi	5258	55
43	Lab PA	1739	17
44	Lab PK	21457	194
45	Radiologi	12730	120
46	Kedokteran Nuklir	704	6
47	Radioterapi	4964	45
	Total	107026	991

Lampiran tabel besar sampel secara keseluruhan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie

No	Unit	Populasi	Sampel/Unit
1	Poli Anak	1887	17
2	Poli Andrologi	6	0
3	Poli Anestesi	1	0
4	Poli Bedah Anak	409	4
5	Poli Bedah Plastik	361	3
6	Poli Bedah Syaraf	931	8
7	Poli Bedah Torax	1025	9
8	Poli Bedah Tulang	3943	36
9	Poli Bedah Tumor	3858	35
10	Poli Bedah Umum	1959	18
11	Poli Geriatri	134	1
12	Poli Gigi	1387	13
13	Poli Gizi	42	0
14	Poli Jantung	3722	34
15	Poli Jiwa	58	0
16	Poli Kandungan	2782	25
17	Poli Okupasi	451	4
18	Poli Kulit	312	3
19	Poli Mata	999	9
20	Poli Paru	834	8
21	Poli Peny Dalam	7163	65
22	Poli Psikiatri	12	1
23	Poli Psikologi	47	0
24	Poli Rehab Mdik	5731	52
25	Poli Syaraf	1337	14
26	Poli Tb Mdr	1	0
27	Poli Tht	1721	16
28	Poli Uro	2437	22
29	Poli Vct	1827	17
30	Anggrek	651	6
31	Aster	744	7

No	Unit	Populasi	Sampel/Unit
32	Bangzal	974	0
33	Bougenville	320	3
34	Cempaka	899	8
35	Dahlia	2	0
36	Edelweis	1090	10
37	Flamboyan	506	5
38	Hcu	8	0
39	Iccu	380	3
40	Icu	55	0
41	Igd	51	0
42	Kasturi	25	0
43	Kemotherapy	1671	15
44	Kemuning	10	0
45	Lily	116	1
46	Lily Covid	33	0
47	Mawar	731	7
48	Mawar Covid	38	0
49	Melati	760	7
50	Nicu	22	0
51	Nuklir	100	0
52	Picu	19	0
53	Sakura 3	603	6
54	Sakura 3 Bpjs	155	1
55	Sakura 4	645	6
56	Sakura Iccu	10	0
57	Sakura Icu	6	0
58	Seroja	254	0
59	Seruni	126	1
60	Stroke	56	3
61	Teratai I	241	2
62	UGD Rajal	5258	49
63	Farmasi	5258	55
64	Lab Pa	1739	17
65	Lab Pk	21457	194
66	Rehab Medik	7917	0
67	Radiologi	12730	120
68	Kedokteran Nuklir	704	6
69	Radioterapi	4964	45
Total		116705	991

Lampiran Kuisiener Indeks Kepuasan Masyarakat

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ABDUL WAHAB SJAHRANIE SAMARINDA TAHUN 2022

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahrnie, mempunyai tugas menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan. Untuk itu Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahrnie berupaya menyajikan **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT** secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat dan berdasarkan pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab SJAHRANIE kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei. Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Samarinda, Juli 2022

Tim Peneliti FKM UNMUL

SURVEI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

INSTALASI :

UNIT PELAYANAN :

PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi oleh petugas
Nama		
4 Digit Terakhir Nomor Jkn/ Askes/ Tanggal Lahir		
Asal Suku	1. Jawa 2. Banjar 3. Kutai 4. Bugis 5. Dayak 6. Sunda 7.	
Alamat		
Umur Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1 Laki-laki 2 Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. Tidak Sekolah 5. D1-D-D3-D4 S- 2. SD 6. 1 3. SLTP 7. S2 4. SLTA 8. S3	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 5. Tidak Bekerja 2. Pegawai swasta 6. Lainnya 3. Wiraswasta/usahawan 4. Pelajar/Mahasiswa	<input type="checkbox"/>
Kunjungan Jasa Rawat / Inap	1. <= 2 kali 2. > 2 kali	<input type="checkbox"/>
No Hp :		

II. DATA PENCAHAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
No Hp	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Pilih jawaban menurut saudara yang paling tepat)

Persyaratan

1. Bagaimana menurut Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?

- Sangat Sesuai
- Sesuai
- Cukup Sesuai
- Tidak Sesuai

1a. Bagaimana menurut Saudara tentang penjelasan petugas mengenai informasi pelayanan rumah sakit sebelum Saudara dirawat?

- Sangat jelas
- Jelas
- Cukup jelas
- Tidak jelas

1b. Darimana Saudara mendapatkan informasi mengenai hak dan kewajiban pasien selama di rumah sakit?

- Poster
- Media sosial
- Petugas
- Website Rumah Sakit

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

2. Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?

- Sangat Mudah
- Mudah
- Cukup Mudah
- Tidak Mudah

2a. Apakah Saudara menerima penjelasan petugas terkait dengan tata cara penggunaan obat yang diresepkan untuk Saudara?

Ya

Tidak

2b. Bagaimana menurut Saudara tentang informasi yang diterima mengenai prosedur pemeriksaan atau pengobatan dari petugas rumah sakit?

- Sangat Mudah
- Mudah
- Cukup Mudah
- Tidak Mudah

Waktu Penyelesaian

3. Bagaimana menurut Saudara tentang kecepatan petugas yang melayani ?

- Sangat Cepat
- Cepat
- Cukup Cepat
- Tidak Cepat/Lambat

4. Bagaimana menurut Saudara tentang ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan ?

- Sangat tepat waktu
- Tepat waktu
- Cukup tepat waktu
- Tidak tepat waktu

4a. Bagaimana menurut Saudara mengenai lama waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan?

- Lama
- Biasa saja
- Cepat
- Sangat Cepat

4b. Bagaimana menurut Saudara mengenai lama waktu tunggu untuk berkonsultasi dengan dokter?

- Lama
- Biasa saja
- Cepat

Sangat Cepat

4c. Bagaimana menurut Saudara mengenai lama waktu tunggu untuk mendapat kamar perawatan?

Lama

Biasa aja

Cepat

Sangat Cepat

4d. Apakah saudara mendapat informasi lama waktu tunggu untuk pelayanan khusus yang diberikan (misalnya: sampel pemeriksaan lanjut yang dikirim ke Jakarta, obat racikan, hasil lab darah dll)

Ya

Tidak

Biaya / Tarif

5. Bagaimana menurut Saudara tentang kewajaran besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan ?

Sangat wajar

Wajar

Cukup wajar

Tidak wajar

6. Bagaimana menurut Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan ?

Sangat Sesuai

Sesuai

Cukup Sesuai

Tidak Sesuai

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

7. Apakah produk pelayanan yang saudara terima sesuai dengan yang tercantum dalam standar layanan?

Sangat Sesuai

Sesuai

- Cukup Sesuai
- Tidak Sesuai

7a. Bagaimana menurut Saudara mengenai penjelasan dokter terkait tujuan dan pengecekan kesehatan yang dijalani pasien?

- Sangat jelas
- Jelas
- Cukup jelas
- Tidak jelas

7b. Bagaimana menurut Saudara terkait rincian hasil pengobatan yang Saudara terima?

- Sangat Jelas
- jelas
- Cukup Jelas
- Tidak Jelas

Kompentensi Pelaksana

8. Bagaimana menurut Saudara tentang penjelasan petugas yang melayani ?

- Sangat Jelas
- Jelas
- Cukup Jelas
- Tidak Jelas

9. Bagaimana menurut Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam melayani ?

- Sangat Disiplin
- Disiplin
- Cukup Disiplin
- Tidak Disiplin

10. Bagaimana menurut Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan ?

- Sangat bertanggung jawab
- Bertanggung jawab
- Cukup bertanggung jawab
- Tidak bertanggung jawab

11. Bagaimana menurut Saudara tentang kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan ?

- Sangat ahli
- Ahli
- Cukup ahli
- Tidak ahli

11a. Bagaimana menurut Saudara mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan rumah sakit untuk mengendalikan rasa sakit yang diderita pasien?

- Sangat baik
- Baik
- Cukup baik
- Tidak baik

11b. Bagaimana menurut Saudara mengenai bantuan yang diberikan petugas kesehatan saat Saudara memerlukannya?

- Sangat baik
- Baik
- Cukup baik
- Tidak baik

11c. Seberapa besar kepercayaan Saudara terhadap kemampuan dokter dalam memberikan perawatan?

- Sangat percaya
- Percaya
- Cukup percaya
- Tidak percaya

Perilaku Pelaksana

12. Bagaimana menurut Saudara tentang keadilan petugas dalam memberikan pelayanan ?

- Sangat adil
- Adil
- Cukup adil
- Tidak adil

13. Bagaimana menurut Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?

- Sangat Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Cukup Sopan dan Cukup Ramah
- Tidak Sopan dan Tidak Ramah

13a. Bagaimana menurut Saudara mengenai keramahan dokter terhadap pasien saat memberikan pelayanan?

- Sangat ramah
- Ramah
- Cukup ramah
- Tidak ramah

13b. Bagaimana menurut Saudara mengenai keramahan perawat terhadap pasien saat memberikan pelayanan?

- Sangat ramah
- Ramah
- Cukup ramah
- Tidak ramah

13c. Bagaimana menurut Saudara mengenai pelayanan petugas Kesehatan dalam mendiskusikan/menenangkan kekhawatiran/ketakutan pasien?

- Sangat baik
- Baik
- Cukup baik
- Tidak baik

Penanganan Pengaduan Saran dan masukan

14. Bagaimana menurut saudara tentang mekanisme dan atau tindak lanjut penanganan pengajuan, saran dan masukan pada unit ini ?

- Tidak Jelas
- Kurang Jelas
- Jelas

Sangat Jelas

14a. Bagaimana menurut Saudara mengenai fasilitasi penyampaian pendapat/keluhan terkait rumah sakit (ketersediaan kotak saran, dan lainnya)?

- Sangat terfasilitasi
- Terfasilitasi
- Cukup terfasilitasi
- Tidak terfasilitasi

14b. Bagaimana menurut Saudara mengenai kesempatan yang diberikan oleh rumah sakit untuk menyampaikan pendapat tentang perawatan yang diterima melalui kotak saran atau website?

- Sangat baik
- Baik
- Cukup baik
- Tidak baik

14c. Bagaimana menurut Saudara mengenai kesempatan yang diberikan oleh rumah sakit untuk menyampaikan keluhan tentang perawatan yang diterima melalui kotak saran atau website?

- Sangat baik
- Baik
- Cukup baik
- Tidak baik

Sarana dan Prasarana

15. Bagaimana menurut Saudara tentang kenyamanan saat berada di lingkungan unit pelayanan ?

- Sangat nyaman
- Nyaman
- Cukup Nyaman
- Tidak Nyaman

16. Bagaimana menurut Saudara tentang keamanan saat berada di lingkungan unit pelayanan ?

- Sangat Aman
- Aman
- Cukup Aman

Tidak Aman

17. Bagaimana menurut Saudara tentang ketersediaan sarana dan prasarana untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilayani ?

Sangat tersedia

Tersedia

Cukup tersedia

Tidak tersedia

17a. Apakah Saudara melihat dengan jelas poster/leaflet tentang Standar Pelayanan Minimum pada unit RSUD Abdul Wahab Sjahranie?

Sangat Jelas

Jelas

Cukup Jelas

Tidak Jelas

17b. Bagaimana menurut Saudara mengenai kebersihan kamar/bangsal perawatan rumah sakit? **

Sangat bersih

Bersih

Cukup bersih

Tidak bersih

17c. Bagaimana menurut Saudara mengenai kebersihan toilet/kamar mandi rumah sakit?

Sangat bersih

Bersih

Cukup bersih

Tidak bersih

17d. Seberapa sering Saudara mengalami gangguan kebisingan yang disebabkan oleh petugas rumah sakit ataupun pasien lainnya selama mendapatkan perawatan Rumah Sakit? **

Sangat Sering

Sering

Jarang

Tidak Pernah

17e. Bagaimana menurut Saudara mengenai ketersediaan fasilitas beribadah di rumah sakit?

- Sangat baik
- Baik
- Cukup baik
- Tidak baik

17f. Bagaimana menurut saudara mengenai fasilitas pembatas ruangan bagi pasien yang berbagi kamar?
**

- Sangat baik
- Baik
- Cukup baik
- Tidak baik

17g. Bagaimana menurut Saudara mengenai ketersediaan fasilitas sabun cuci tangan dan hand sanitizer bagi pasien dan keluarga?

- Sangat baik
- Baik
- Cukup baik
- Tidak baik

17h. bagaimana menurut saudara dengan variasi menu makanan yang disajikan oleh petugas RSUD Abdul wahab Sjahranie? **

- Sangat baik
- Baik
- Cukup baik
- Tidak baik

17i.. bagaimana menurut saudara dengan kebersihan penyajian makanan yang disajikan oleh petugas RSUD Abdul Wahab Sjahranie? **

- Sangat baik
- Baik
- Cukup baik
- Tidak baik

17j. bagaimana menurut saudara dengan ketepatan waktu penyajian makanan yang disajikan oleh petugas RSUD Abdul Wahab Sjahranie?*

Sangat baik

Baik

Cukup baik

Tidak baik

18. Mohon bapak/ibu/saudara/i dapat memberikan saran untuk perbaikan layanan RSUD Abdul Wahab Sjahranie

Jawaban :

Survey Indeks Persepsi Korupsi
Kerjasama Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Mulawarman
Dan Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda
Tahun 2022

Manipulasi Peraturan

1. Prosedur pelayanan yang ditetapkan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme (KKN)
 - a. Tidak Setuju
 - b. Kurang Setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat Setuju

Penyalahgunaan jabatan

2. Petugas Layanan tidak memberikan perlakuan berbeda terhadap kelompok / golongan tertentu dalam memberikan pelayanan
 - a. Tidak Setuju
 - b. Kurang Setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat Setuju

Menjual pengaruh

3. Petugas layanan tidak memiliki hubungan personal dengan pejabat RS tertentu berpengaruh terhadap kemudahan atau pelayanan lebih yang diberikan.
 - a. Tidak Setuju
 - b. Kurang Setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat Setuju

Transparansi biaya

4. Petugas pelayanan menyerahkan Tanda bukti pembayaran/transaksi keuangan yang sah setelah proses pembayaran dilakukan
 - a. Tidak Setuju
 - b. Kurang Setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat Setuju

Transaksi rahasia

5. Pegawai dan tenaga medis RS tidak memberikan perlakuan khusus di luar prosedur dengan kesepakatan imbalan tertentu di luar tarif yang telah ditetapkan
 - a. Tidak Setuju
 - b. Kurang Setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat Setuju

Biaya tambahan

6. Tidak terdapat pungutan liar dalam pelayanan (Terdapat upaya penundaan atau penolakan layanan oleh petugas apabila tidak diberikan imbalan tertentu diluar tarif yang telah ditetapkan)
 - a. Tidak Setuju
 - b. Kurang Setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat Setuju

Hadiah

7. Petugas pelayanan menolak pemberian uang atau barang terkait pelayanan yang diberikan
 - a. Tidak Setuju
 - b. Kurang Setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat Setuju

Transparansi pembayaran

8. Produk atau jasa layanan yang diterima sesuai dengan daftar produk atau jasa pelayanan yang tersedia/ diminta. (Tarif pelayanan yang ditagihkan sesuai dengan ketentuan dan informasi yang berlaku)
 - a. Tidak Setuju
 - b. Kurang Setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat Setuju

Percaloan

9. Tidak terdapat praktek percaloan atau perantara yang tidak resmi
 - a. Tidak Setuju
 - b. Kurang Setuju

- c. Setuju
- d. Sangat Setuju

Perbuatan curang

10. Tanda bukti pembayaran mencantumkan biaya yang sama dengan tindakan, alat maupun obat-obatan yang diterima saat pelayanan
- a. Tidak Setuju
 - b. Kurang Setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat Setuju

TerimaKasih

DOKUMENTASI SELAMA KEGIATAN BERLANGSUNG



DOKUMENTASI DISEMINASI LAPORAN HASIL SURVEI BERSAMA PIHAK MANAJEMEN RS AWS dan Tim Konsultan FKM UNMUL



DOKUMENTASI PENGAMBILAN DATA OLEH ENUMERATOR

