

**SURVEI KEPUASAN PASIEN
RSUD MUHAMMAD ZEIN PAINAN PESISIR SELATAN
SUMATERA BARAT
TAHUN 2019**



**PELAKSANA
SURVEI KEPUASAN PASIEN
RSUD M. ZEIN PAINAN PESISIR SELATAN
SUMATERA BARAT**

- 1. Dr. Atik Hodikoh, M. Kep., Sp. Mat.,**
- 2. Ns. Uke Femilla, M.Kep., Sp. KMB.**
- 3. Lilis Komariah, M.Kep., Sp. Mat.**
- 4. Ns. Yufi Aliyupiudin, S.Kep., S.Psi. MM.**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

YUNAKA TRAINING CENTER Adalah suatu Institusi yang bergerak dalam bidang Jasa diantaranya adalah jasa konsultasi manajemen kesehatan. Dalam hal ini YUNAKA TRAINING CENTER bekerja sama dengan Rumah Sakit Umum Daerah Muhammad Zein Painan dalam rangka melaksanakan Survei Kepuasan Pasien sebagai pelanggan/pengguna jasa layanan yang tersedia di RSUD M. Zein Painan.

Untuk menjamin data hasil survei dikelola dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu yang terdokumentasi secara konsisten, didukung oleh personil yang memiliki kemampuan yang tinggi dan terlatih serta sarana dan prasarana yang memadai.

Dalam rangka mendukung Visi CV YUNAKA TRAINING CENTER yaitu “Menjadi Lembaga Pengembangan Sumber Daya yang Terpercaya dan Diandalkan oleh Tenaga Kesehatan” maka CV YUNAKA TRAINING CENTER mempunyai kewajiban untuk memberi pelayanan yang terbaik dan prima.

Mutu layanan kesehatan setiap instansi jasa layanan harus memenuhi suatu standar mutu layanan yang sudah ditetapkan baik standar baku secara teoritis maupun standar dari institusi layanan kesehatan itu sendiri, secara keseluruhan standar mutu layanan harus meliputi 10 dimensi mutu yang kemudian disederhanakan menjadi 5 dimensi mutu yang terdiri atas : tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (zeithaml, parasuraman dan berry, 1990 dalam Supranto, 2011). Dari 5 dimensi mutu ini kualitas pelayanan dapat dilihat dan diukur baik oleh rumah sakit itu sendiri atau oleh pasien sebagai penerima jasa pelayanan.

Rumah sakit sebagai salah satu pelayanan publik sangat perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan/pasien agar tidak ditinggalkan oleh pelanggannya. Dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien, harus dilakukan pengukuran secara berkala dan tindak lanjut terhadap masalah yang ditemukan dengan perbaikan sehingga terjadi *continuous improvement*. Hal rutin yang harus dilakukan oleh rumah sakit adalah survey atau jajak pendapat dalam menentukan tingkat kepuasan atau pandangan pasien terhadap pelayanan rumah sakit selama pasien menjalani layanan kesehatan.

Survei kepuasan pasien dapat berpusat pada bagian bagian tertentu saja atau juga menilai secara umum pandangan pasien dan keluarga apakah merasa senang, puas dan nyaman selama dirawat dirumah sakit dan data yang dihasilkan dari survey ini akan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan rumah sakit dimata pasien.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud Survey Kepuasan Pasien adalah sebagai acuan bagi dalam penyusunan Perencanaan Pengembangan Rumah Sakit dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan.

Tujuannya adalah untuk :

Untuk mengetahui gambaran kepuasan, harapan dan citra pelanggan eksternal terhadap pelayanan rumah sakit

Tujuan Khusus :

- 1) Untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan rawat inap
- 2) Untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan rawat jalan
- 3) Untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Penunjang
- 4) Untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan farmasi
- 5) Untuk mengetahui hasil analisa gap *Service Excellent*

C. Manfaat

Manfaat Survey Kepuasan Pasien di antaranya:

1. Mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM)
2. Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan dan harapan pelanggan
3. Sebagai acuan perbaikan kinerja
4. Menunjukkan komunikasi dan komitmen terhadap pelanggan

BAB II

PENGUMPULAN DATA

A. DIMENSI MUTU

Proses pengambilan data dilakukan dengan cara wawancara yang terstruktur dengan menyiapkan kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan berkaitan dengan dimensi mutu dari pelayanan Rumah Sakit yang dapat dijadikan sebagai indikator kepuasan pelanggan, yaitu :

NO	DIMENSI MUTU	PERNYATAAN
1	RESPONSIBLE	Kecepatan dan Ketanggapan dalam penanganan
2	RELIABILITY	ketepatan dan kemudahan akses dalam mendapatkan penanganan
3	ASSURANCE	Keterampilan petugas dalam pelaksanaan pelayanan
4	EMPATHY	Keramahan dan pelibatan keluarga dalam pengambilan keputusan
5	TANGIBLE	Ketersediaan peralatan dan jenis pelayanan

Pernyataan-pernyataan tersebut diajukan untuk ditanggapi oleh responden dalam bentuk jawaban pilihan dari angka 1 – 4 (tidak puas/tidak setuju hingga sangat puas/sangat setuju) untuk memudahkan pasien/keluarga dalam memberikan penilaian dan komentar tambahan atau saran untuk meningkatkan pelayanan

B. PENENTUAN SAMPLE

Data dalam survei kepuasan pelanggan ini adalah diambil melalui metode Teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif. (Margono, 2004), Metode pengambilan sampel menggunakan Non-Probability Sampling (Non-Random Sample) dengan jenis *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik sampling yang cukup sering digunakan. Metode ini menggunakan kriteria yang telah dipilih oleh peneliti dalam memilih sampel. Kriteria pemilihan sampel terbagi menjadi kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi merupakan kriteria sampel yang diinginkan peneliti berdasarkan tujuan penelitian. Sedangkan kriteria eksklusi merupakan kriteria khusus yang menyebabkan calon responden yang memenuhi kriteria inklusi harus dikeluarkan dari kelompok penelitian.

Maka kriteria inklusi pada Survei Kepuasan Pelanggan adalah:

1. Berusia minimal 18 tahun
2. Kompeten (tidak mengalami gangguan Kejiwaan)
3. Sebagai Pasien atau keluarga pasien di RSUD M. Zein Painan

Kriteria eksklusi:

1. Bukan Pasien atau keluarga Pasien di RSUD M. Zein Painan
2. Tidak bersedia dijadikan responden.

Adapun jumlah sample yang diambil adalah dengan menggunakan rumus slovin dengan derajat kepercayaan 90 %, yaitu:

$$n = N / (1 + N e^2)$$

sehingga jumlah sample yang harus didapatkan adalah

NO	UNIT	JUMLAH KUNJUNGAN	SAMPLEL
1	Rawat Inap	4839	97,98
2	Rawat Jalan	6587	98,50
3	Penunjang	83844	99,88

Sehingga total sample yang akan diambil adalah 296 orang pasien di RSUD M Zein

C. PROSES

Adapun survey kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Mendatangi pasien atau keluarga pasien di unit-unit yang dituju.
2. Meminta persetujuan menjadi responden dalam Survei kepuasan pasien
3. Melaksanakan wawancara terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dengan cara membacakan butir-butir pernyataan dan memintakan persetujuan dari pasien atau keluarga terkait harapan dan yang dirasakannya
4. Data yang diperoleh dievaluasi dengan menggunakan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit .

D. INDEKS HARAPAN PASIEN

INDEKS HARAPAN PELANGGAN		
91,00 - 100	3.60 – 4.00	Sangat Penting
75.00 - 90.00	3.00 – 3.59	Penting
56.00 - 74.99	2.24 – 2.99	Cukup Penting
40.00 - 55.99	< 2.23	Tidak Penting

E. INDEKS KEPUASAN PASIEN

INDEKS KEPUASAN PELANGGAN		
91,00 - 100	3.60 – 4.00	Sangat Puas
75.00 - 90.00	3.00 – 3.59	Puas
56.00 - 74.99	2.24 – 2.99	Cukup Puas
40.00 - 55.99	< 2.23	Tidak Puas

BAB III

HASIL PENGUMPULAN SURVEI KEPUASAN PASIEN

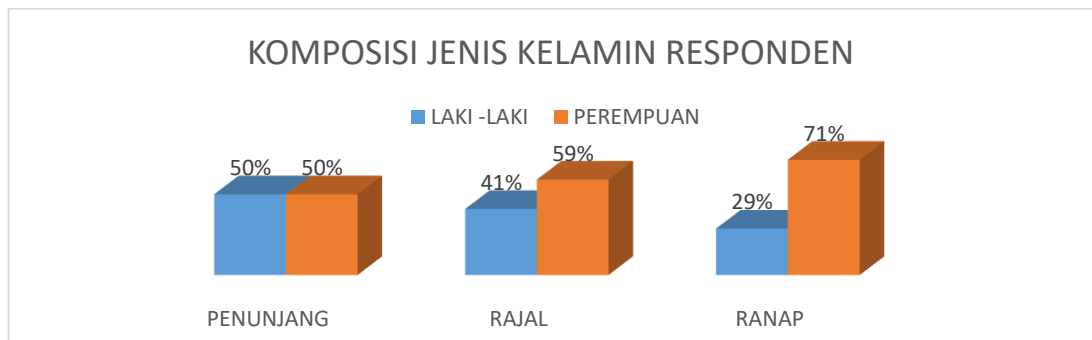
Proses pengambilan sample dilaksanakan pada tanggal 22 – 26 November 2019, proses pengambilan data dilakukan terhadap pasien atau keluarga pasien di Poliklinik, Penunjang meliputi Radiologi, Laboratorium, Farmasi, dan Rehabilitasi Medik serta di Rawat Inap

I. RESPONDEN

Proses pengumpulan data dilakukan di bulan November 2019 adapun jumlah responden yang bersedia menjadi responden dalam survei Kepuasan Pasien ini adalah berjumlah 300 orang Namun sesuai dengan perumusan penghitungan sample maka hanya 296 orang yang diolah menjadi data dalam survei ini .

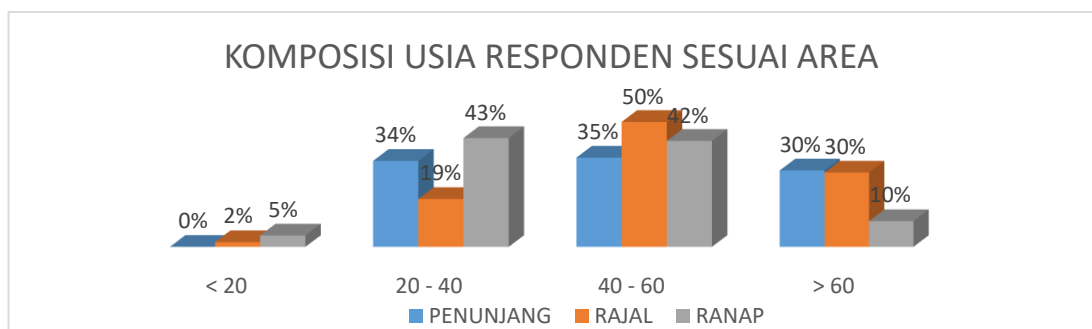
1. DATA DEMOGRAFI RESPONDEN

a. Jenis Kelamin



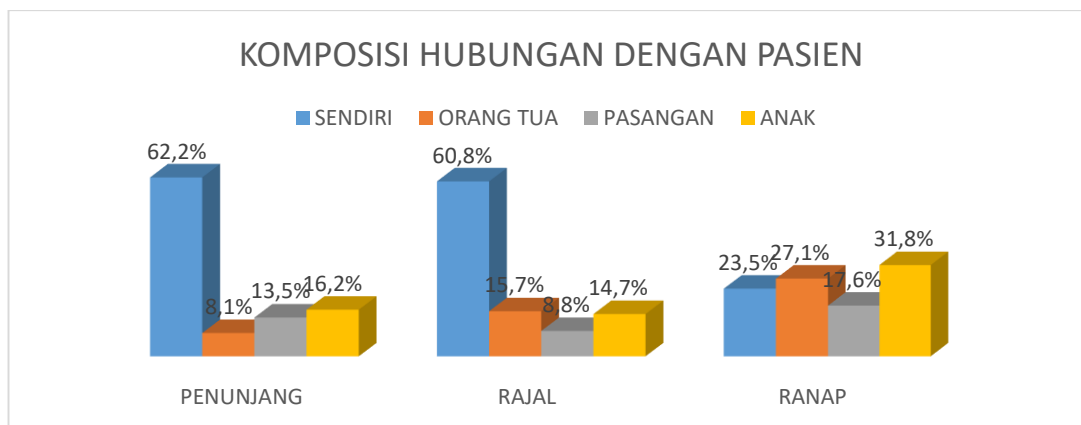
JENIS KELAMIN	PENUNJANG	RAJAL	RANAP
LAKI -LAKI	50%	41%	29%
PEREMPUAN	50%	59%	71%

b. Usia



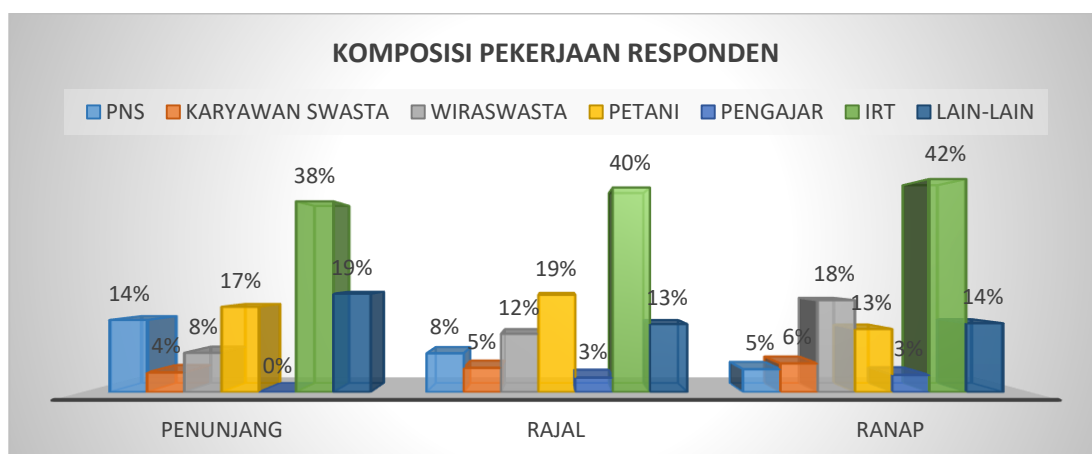
USIA	PENUNJANG	RAJAL	RANAP
< 20	0%	2%	5%
20 - 40	34%	19%	43%
40 - 60	35%	50%	42%
> 60	30%	30%	10%

c. Hubungan Dengan Pasien



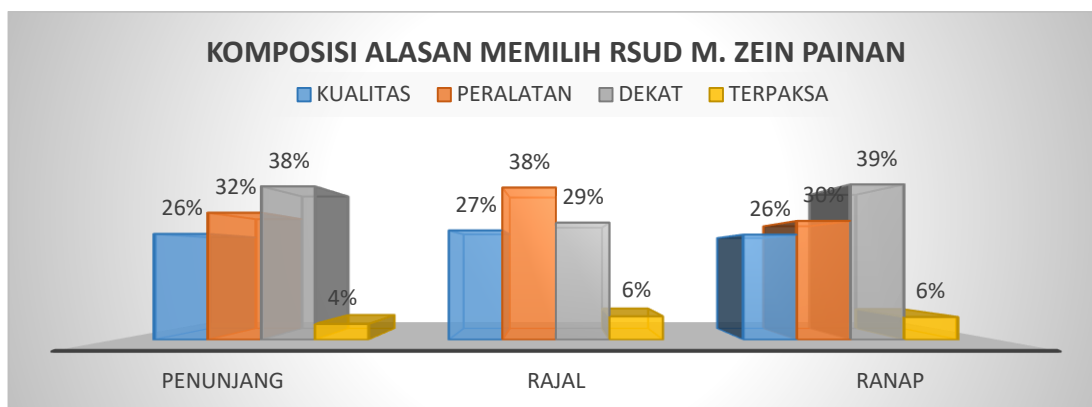
HUBUNGAN	PENUNJANG	RAJAL	RANAP
SENDIRI	61,3%	60,8%	23,5%
ORANG TUA	8,0%	15,7%	27,1%
PASANGAN	13,3%	8,8%	17,6%
ANAK	17,3%	14,7%	31,8%

d. Pekerjaan



PEKERJAAN	PENUNJANG	RAJAL	RANAP
PNS	14%	8%	5%
KARYAWAN SWASTA	4%	5%	6%
WIRASWASTA	8%	12%	18%
PETANI	17%	19%	13%
PENGAJAR	0%	3%	3%
IRT	38%	40%	42%
LAIN-LAIN	19%	13%	14%

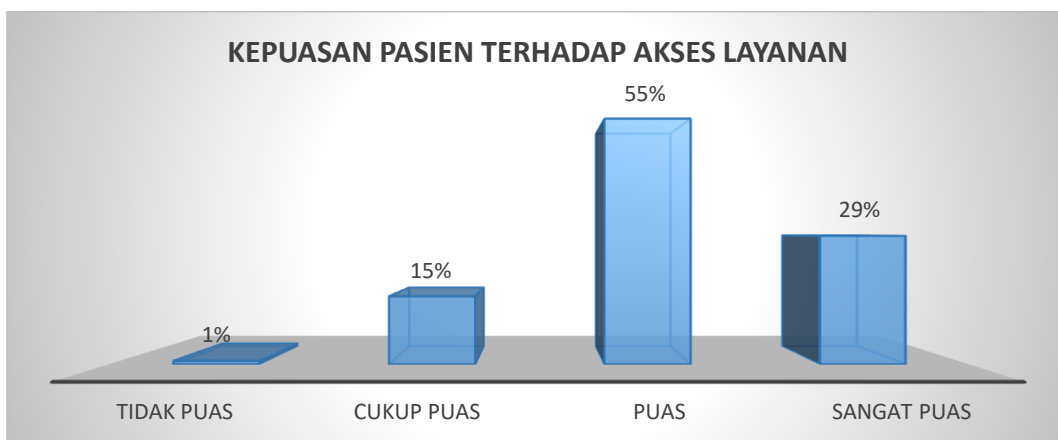
e. ALASAN MEMILIH RSUD M. ZEIN PAINAN



ALASAN MEMILIH RS	PENUNJANG	RAJAL	RANAP
KUALITAS	26%	27%	26%
PERALATAN	32%	38%	30%
DEKAT	38%	29%	39%
TERPAKSA	4%	6%	6%

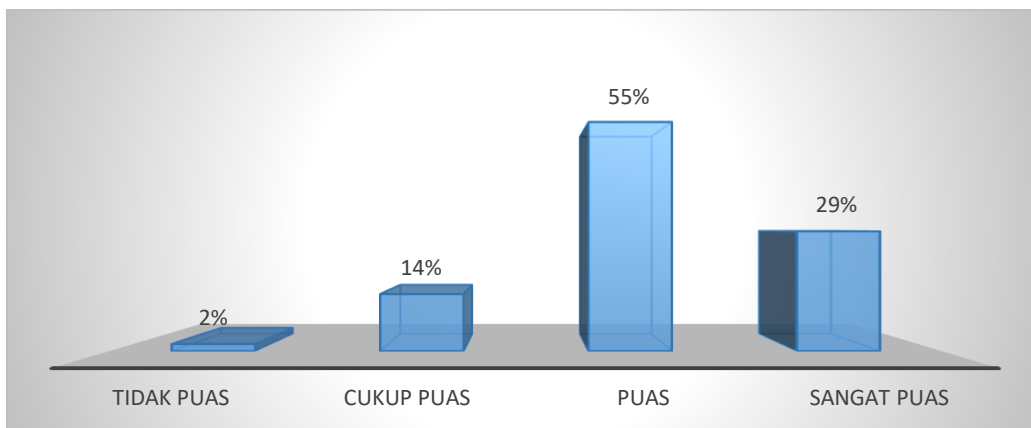
A. HASIL SURVEI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN

1. Akses dan Pendaftaran



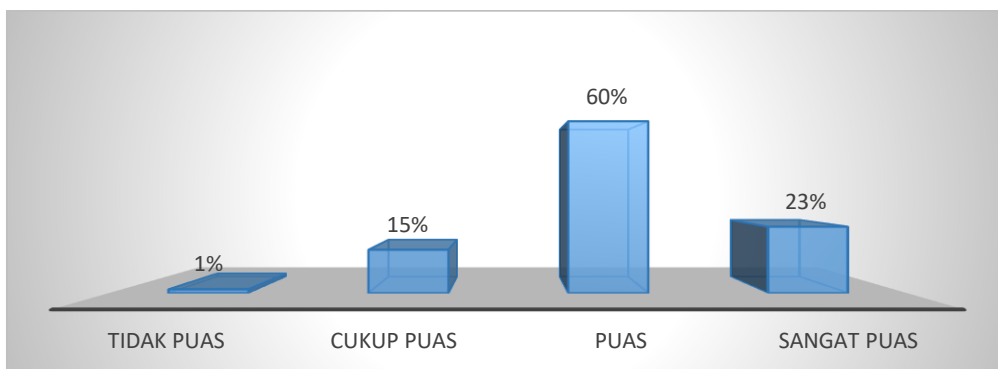
NO	PERNYATAAN	TIDAK PUAS	CUKUP PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
1	RESPONSIBLE	0%	15%	57%	28%
2	RELIABILITY	0%	12%	57%	30%
3	ASSURANCE	0%	16%	55%	29%
4	EMPATHY	3%	12%	55%	30%
5	TANGIBLE	1%	20%	50%	28%
	RATA-RATA	1%	15%	55%	29%

2. Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Satpam



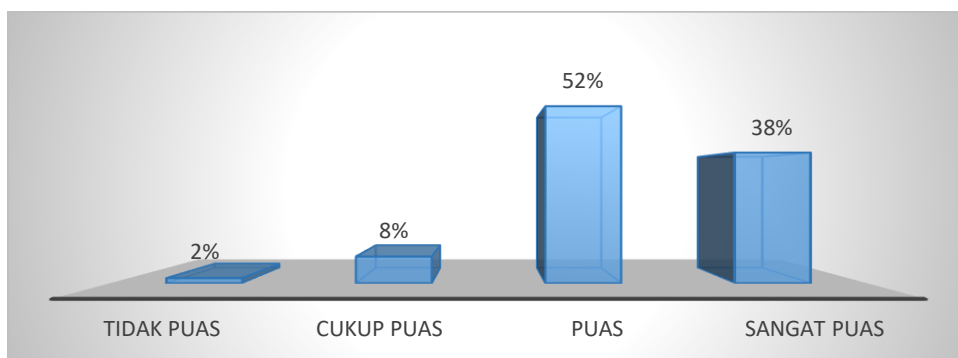
NO	PERNYATAAN	TIDAK PUAS	CUKUP PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
1	RESPONSIBLE	2%	16%	55%	27%
2	RELIABILITY	2%	11%	59%	29%
3	ASSURANCE	1%	15%	54%	30%
4	EMPATHY	3%	13%	53%	31%
5	TANGIBLE	1%	13%	57%	29%
	RATA-RATA	2%	14%	55%	29%

3. Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Perawat



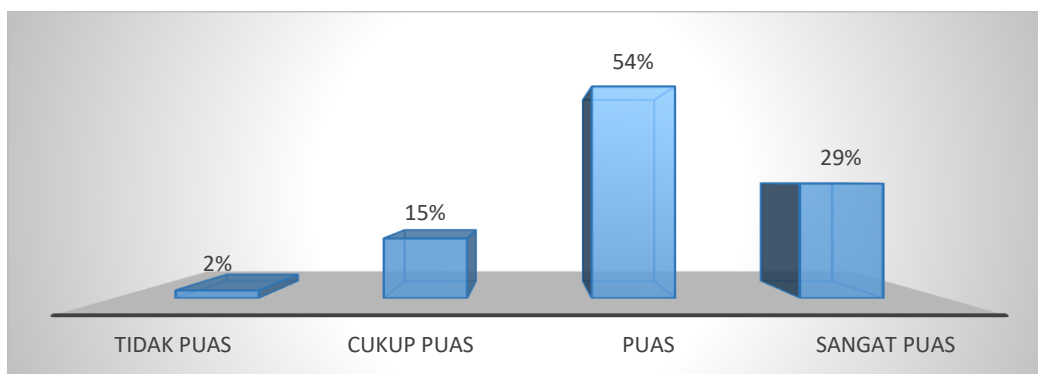
NO	PERNYATAAN	TIDAK PUAS	CUKUP PUAS	PUAS	PUAS SEKALI
1	RESPONSIBLE	1%	20%	58%	21%
2	RELIABILITY	2%	17%	59%	22%
3	ASSURANCE	0%	13%	64%	23%
4	EMPATHY	3%	13%	56%	28%
5	TANGIBLE	1%	13%	64%	22%
	RATA-RATA	1%	15%	60%	23%

4. Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Dokter



NO	PERNYATAAN	TIDAK PUAS	CUKUP PUAS	PUAS	PUAS SEKALI
1	RESPONSIBLE	1%	7%	51%	41%
2	RELIABILITY	1%	9%	50%	40%
3	ASSURANCE	1%	7%	54%	38%
4	EMPATHY	1%	6%	51%	42%
5	TANGIBLE	4%	12%	55%	30%
	RATA-RATA	2%	8%	52%	38%

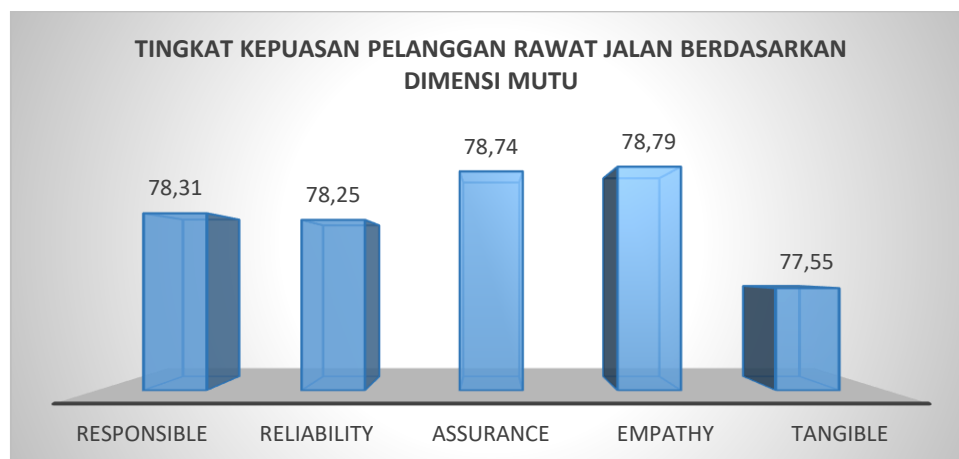
5. Kesan Umum



NO	PERNYATAAN	TIDAK PUAS	CUKUP PUAS	PUAS	PUAS SEKALI
1	RESPONSIBLE	2%	9%	59%	29%
2	RELIABILITY	4%	19%	49%	29%
3	ASSURANCE	1%	16%	55%	28%
4	EMPATHY	1%	16%	55%	28%
5	TANGIBLE	1%	15%	51%	32%
	RATA-RATA	2%	15%	54%	29%

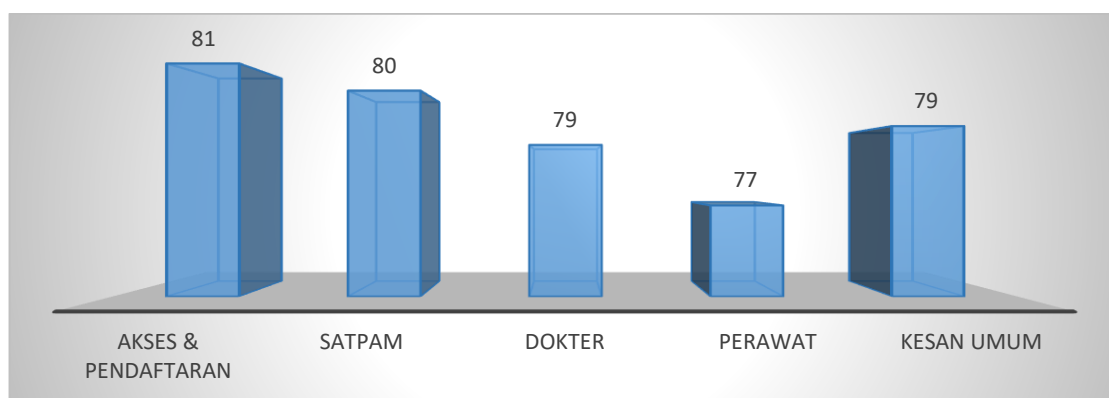
6. KESIMPULAN

a. Tingkat Kepuasan Pelanggan Sesuai Dimensi Mutu



NO	PERNYATAAN	TIDAK PUAS	CUKUP PUAS	PUAS	SANGAT PUAS	INDEKS
1	RESPONSIBLE	1%	14%	56%	29%	78,31
2	RELIABILITY	2%	13%	55%	30%	78,25
3	ASSURANCE	1%	13%	56%	30%	78,74
4	EMPATHY	2%	12%	54%	32%	78,79
5	TANGIBLE	2%	15%	56%	28%	77,55
	RATA-RATA	1%	13%	55%	30%	78,33

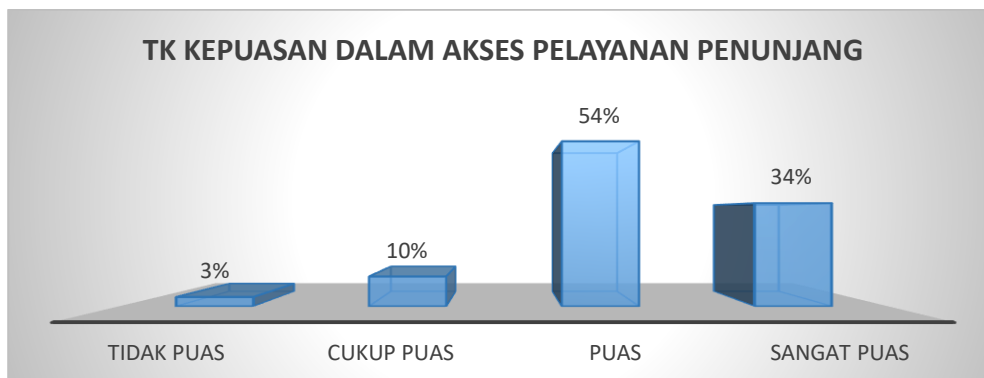
b. Tingkat Kepuasan Pelanggan sesuai Pelayanan



NO	RAWAT JALAN	TINGKAT KEPUASAN		KEPUASAN
		%	INDEKS	
1	AKSES & PENDAFTARAN	81	3,24	Cukup Puas
2	SATPAM	80	3,21	Cukup Puas
3	DOKTER	79	3,15	Cukup Puas
4	PERAWAT	77	3,09	Cukup Puas
5	KESAN UMUM	79	3,17	Cukup Puas

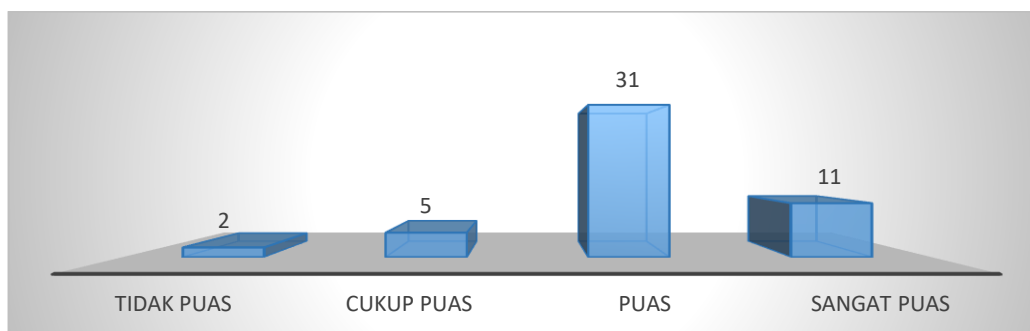
B. HASIL SURVEI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PENUNJANG

1. Akses Masuk Pelayanan



NO	PERNYATAAN	TIDAK PUAS	CUKUP PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
1	RESPONSIBLE	6%	10%	53%	31%
2	RELIABILITY	4%	10%	50%	36%
3	ASSURANCE	1%	6%	59%	33%
4	EMPATHY	3%	10%	54%	33%
5	TANGIBLE	1%	12%	53%	35%
	RATA-RATA	3%	10%	54%	34%

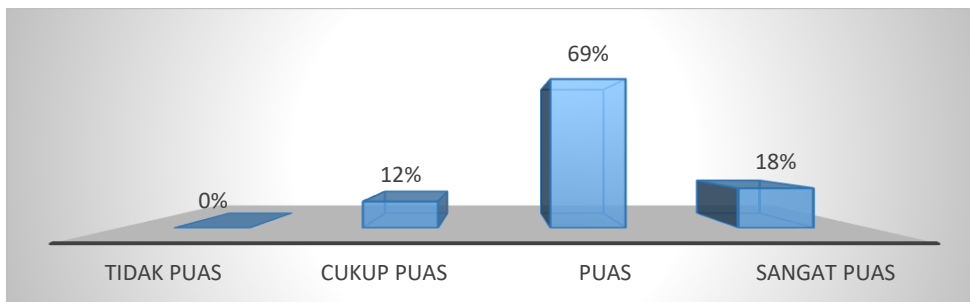
2. TINGKAT KEPUASAN TERHADAP PETUGAS DIPENUNJANG



NO	PERNYATAAN	TIDAK PUAS	CUKUP PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
1	RESPONSIBLE	3%	10%	59%	27%
2	RELIABILITY	0%	13%	60%	27%
3	ASSURANCE	0%	18%	49%	33%
4	EMPATHY	0%	18%	55%	27%
5	TANGIBLE	3%	12%	54%	32%
	RATA-RATA	1%	14%	55%	29%

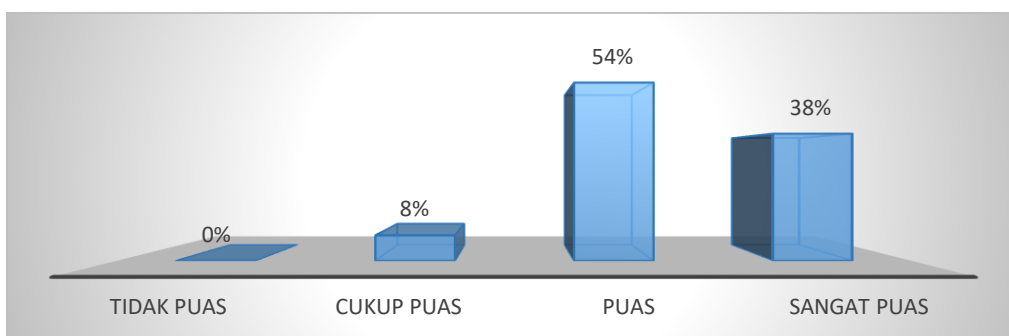
Dengan rincian sebagai berikut:

1) Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Radiologi



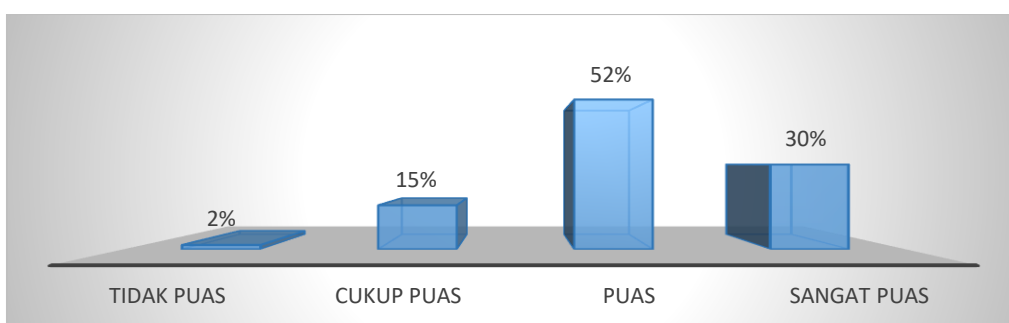
NO	PERNYATAAN	TIDAK PUAS	CUKUP PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
1	RESPONSIBLE	0%	8%	62%	38%
2	RELIABILITY	0%	8%	85%	8%
3	ASSURANCE	0%	15%	69%	15%
4	EMPATHY	0%	23%	69%	8%
5	TANGIBLE	0%	15%	62%	23%
	RATA-RATA	0%	14%	69%	18%

2) Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Laboratorium



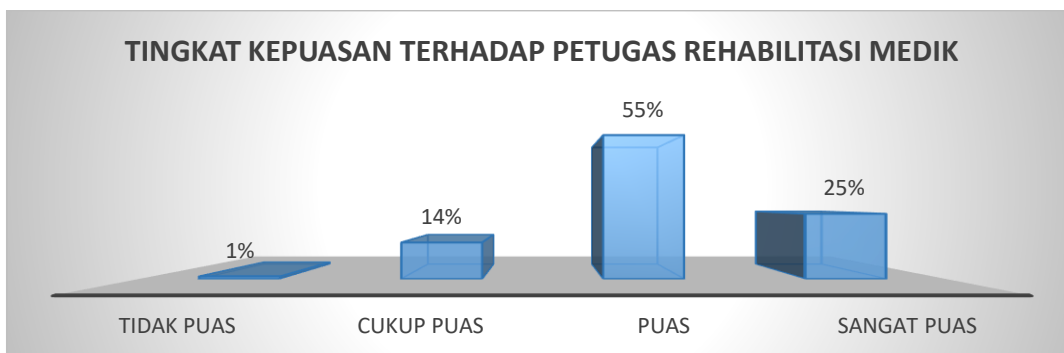
NO	PERNYATAAN	TIDAK PUAS	CUKUP PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
1	RESPONSIBLE	0%	8%	54%	38%
2	RELIABILITY	0%	0%	62%	38%
3	ASSURANCE	0%	8%	46%	46%
4	EMPATHY	0%	15%	54%	31%
5	TANGIBLE	0%	8%	54%	38%
	RATA-RATA	0%	8%	54%	38%

3) Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Farmasi



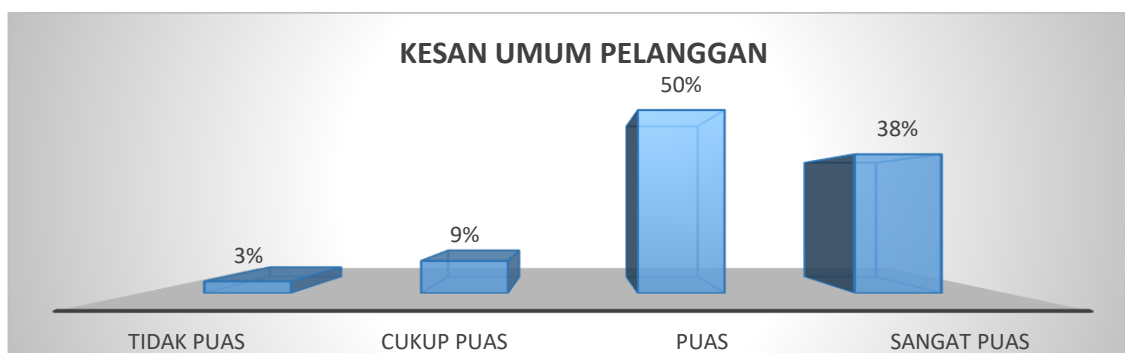
NO	PERNYATAAN	TIDAK PUAS	CUKUP PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
1	RESPONSIBLE	5%	25%	55%	20%
2	RELIABILITY	0%	25%	45%	30%
3	ASSURANCE	0%	30%	25%	45%
4	EMPATHY	0%	20%	45%	35%
5	TANGIBLE	10%	20%	40%	30%
	RATA-RATA	3%	24%	42%	32%

4) Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Laboratorium



NO	PERNYATAAN	TIDAK PUAS	CUKUP PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
1	RESPONSIBLE	5%	10%	60%	20%
2	RELIABILITY	0%	15%	55%	25%
3	ASSURANCE	0%	15%	55%	25%
4	EMPATHY	0%	20%	50%	25%
5	TANGIBLE	0%	10%	55%	30%
	RATA-RATA	1%	14%	55%	25%

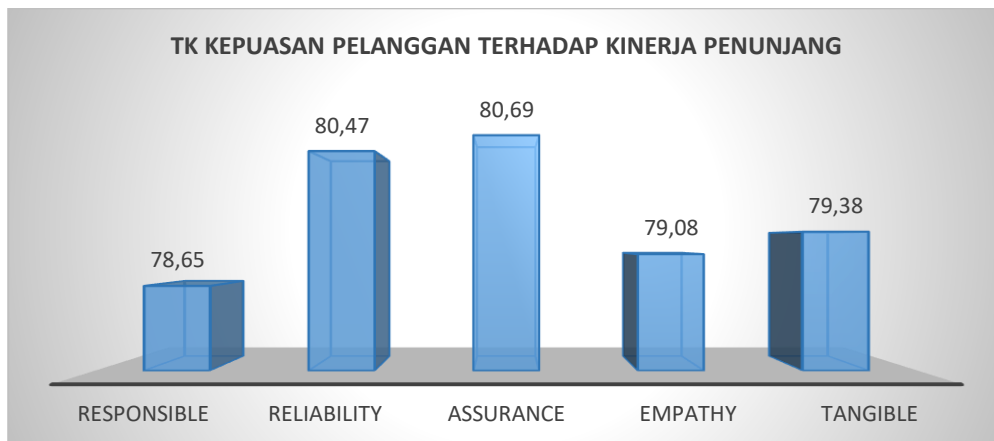
3. KESAN UMUM



NO	PERNYATAAN	TIDAKPUAS	CUKUP PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
1	RESPONSIBLE	3%	6%	53%	37%
2	RELIABILITY	1%	9%	49%	41%
3	ASSURANCE	3%	9%	50%	38%
4	EMPATHY	4%	9%	47%	38%
5	TANGIBLE	5%	11%	50%	34%
	RATA-RATA	3%	9%	50%	38%

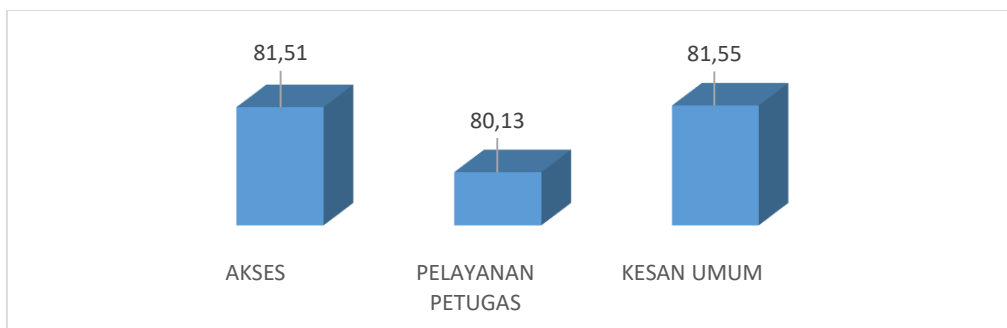
4. KESIMPULAN Tingkat Kepuasan

a. Tingkat Kepuasan sesuai Dimensi Mutu



NO	PERNYATAAN	TIDAK PUAS	CUKUP PUAS	PUAS	SANGAT PUAS	INDEKS
1	RESPONSIBLE	4%	9%	55%	32%	78,65
2	RELIABILITY	2%	11%	53%	35%	80,47
3	ASSURANCE	1%	11%	53%	35%	80,69
4	EMPATHY	2%	12%	52%	33%	79,08
5	TANGIBLE	3%	11%	52%	34%	79,38
	RATA-RATA	2%	11%	53%	34%	79,65

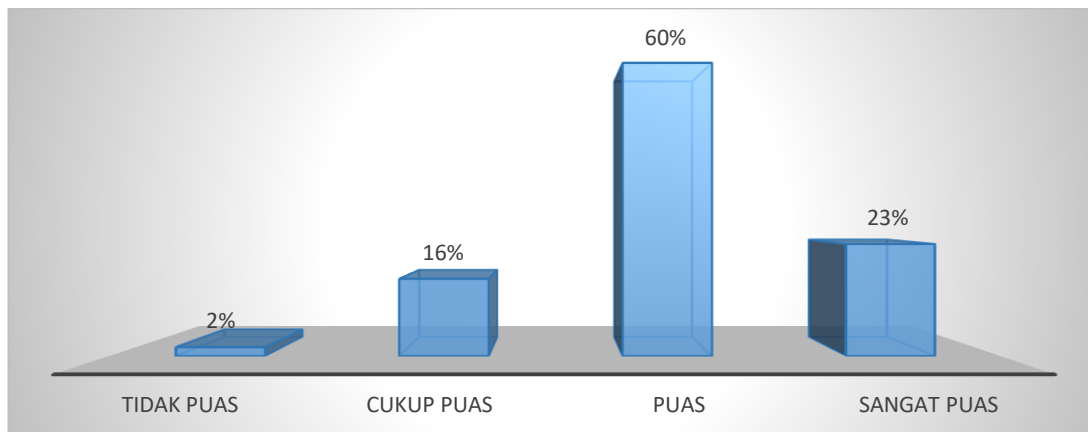
b. Tingkat Kepuasan sesuai Pelayanan



NO	RAWAT INAP	TINGKAT KEPUASAN		KEPUASAN	INDEKS HARAPAN
		%	INDEKS		
1	AKSES	81,51	3,26	Puas	3,99
2	PELAYANAN PETUGAS	80,13	3,21	Puas	3,99
3	KESAN UMUM	81,55	3,26	Puas	3,98

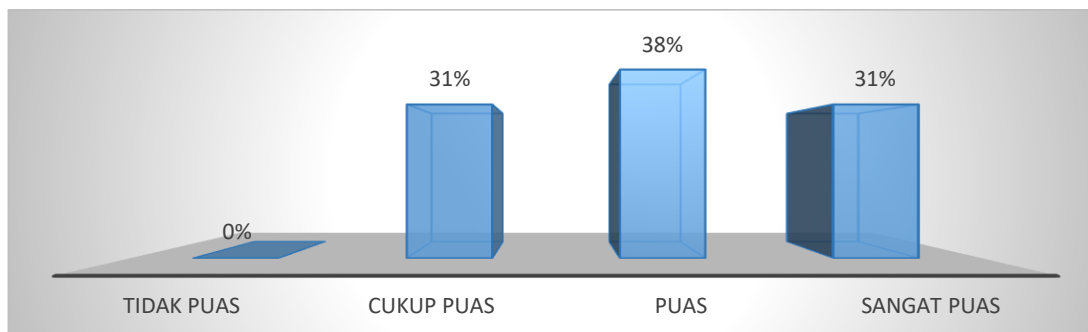
C. HASIL SURVEI KEPUASAN TERHADAP PASIEN RAWAT INAP

1. Akses Pelayanan



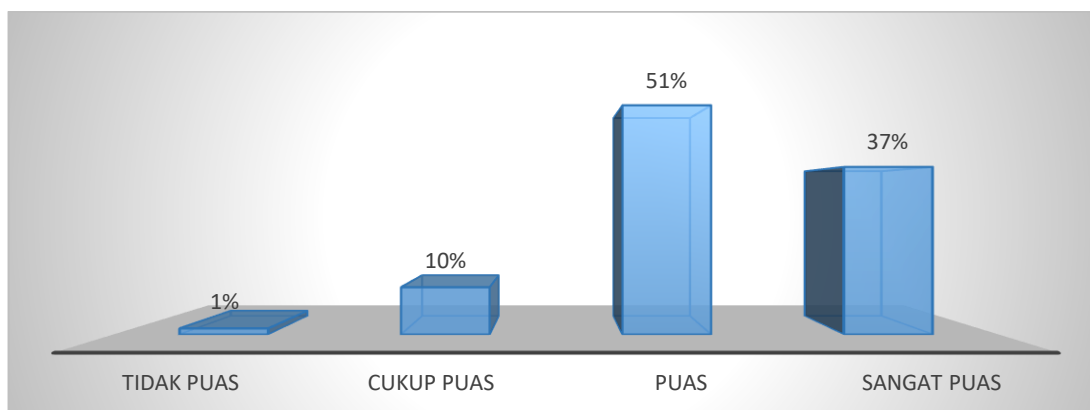
NO	INDIKATOR	TIDAK PUAS	CUKUP PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
1	RESPONSIBLE	2%	13%	60%	24%
2	RELIABILITY	2%	14%	64%	20%
3	ASSURANCE	1%	15%	66%	18%
4	EMPATHY	2%	22%	53%	23%
5	TANGIBLE	1%	16%	55%	28%
	Rata-rata	2%	16%	60%	23%

2. Pelayanan IGD



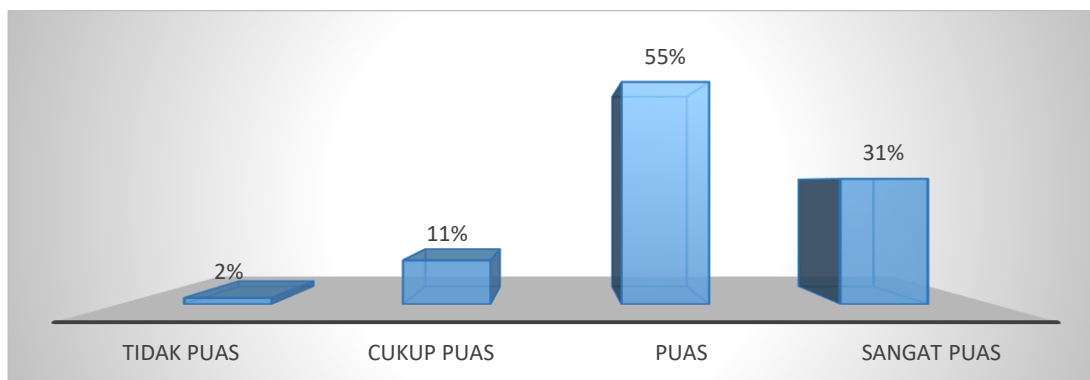
NO	INDIKATOR	TIDAK PUAS	CUKUP PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
1	RESPONSIBLE	0%	18%	55%	27%
2	RELIABILITY	0%	55%	18%	27%
3	ASSURANCE	0%	27%	36%	36%
4	EMPATHY	0%	27%	36%	36%
5	TANGIBLE	0%	27%	45%	27%
	Rata-rata	0%	31%	38%	31%

3. Pelayanan Dokter



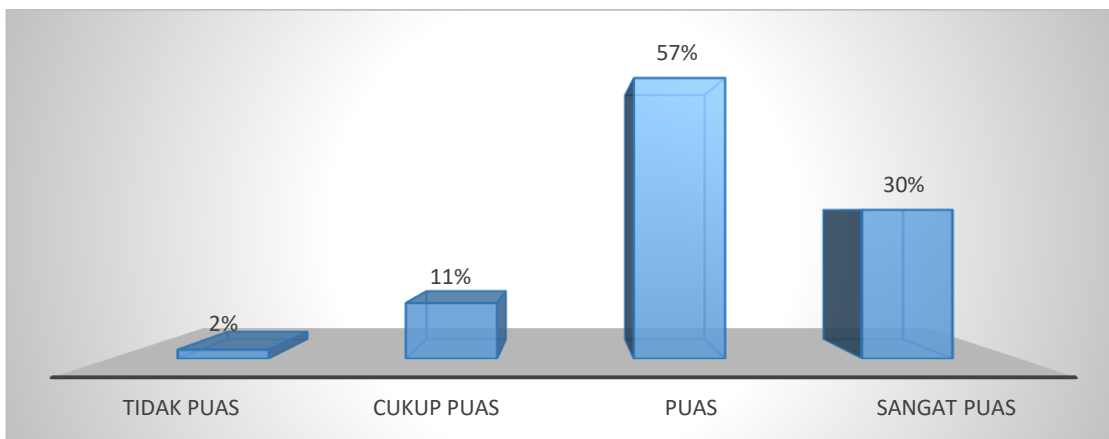
NO	INDIKATOR	TIDAK PUAS	CUKUP PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
1	RESPONSIBLE	1%	9%	47%	42%
2	RELIABILITY	1%	7%	52%	40%
3	ASSURANCE	2%	14%	52%	31%
4	EMPATHY	1%	11%	50%	38%
5	TANGIBLE	1%	11%	52%	35%
	RATA-RATA	1%	10%	51%	37%

4. Pelayanan Perawat/Bidan



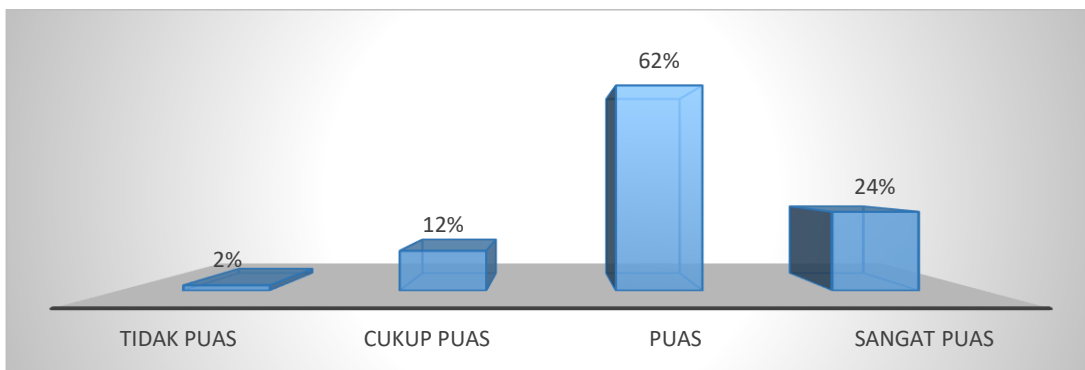
NO	INDIKATOR	TIDAK PUAS	CUKUP PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
1	RESPONSIBLE	2%	9%	61%	25%
2	RELIABILITY	1%	11%	52%	34%
3	ASSURANCE	1%	9%	55%	34%
4	EMPATHY	2%	14%	52%	31%
5	TANGIBLE	1%	11%	55%	32%
	RATA-RATA	2%	11%	55%	31%

5. Pelayanan Dietisien



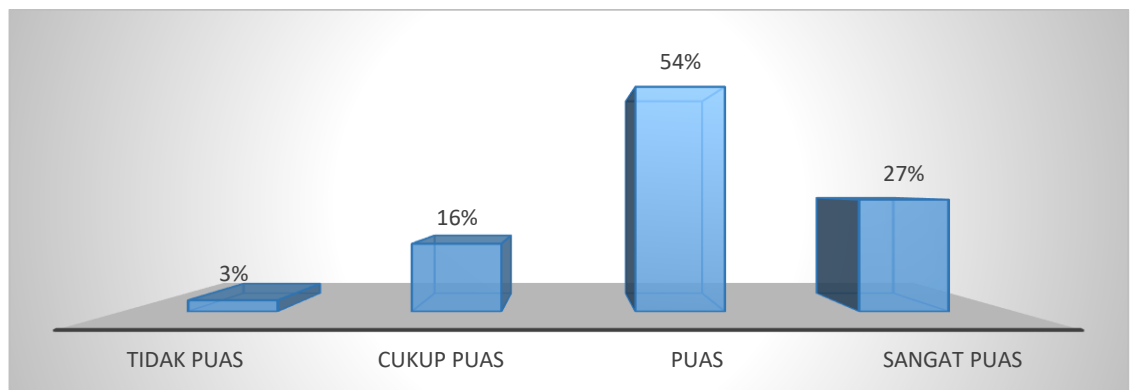
NO	INDIKATOR	TIDAK PUAS	CUKUP PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
1	RESPONSIBLE	2%	8%	55%	34%
2	RELIABILITY	1%	13%	55%	31%
3	ASSURANCE	2%	15%	63%	20%
4	EMPATHY	2%	8%	55%	34%
5	TANGIBLE	1%	13%	55%	31%
	RATA-RATA	2%	11%	57%	30%

6. Pelayanan Kasir



NO	PERNYATAAN	TIDAK PUAS	CUKUP PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
1	RESPONSIBLE	1%	15%	59%	24%
2	RELIABILITY	1%	15%	58%	26%
3	ASSURANCE	3%	10%	67%	19%
4	EMPATHY	1%	10%	64%	24%
5	TANGIBLE	1%	9%	63%	27%
	RATA-RATA	2%	12%	62%	24%

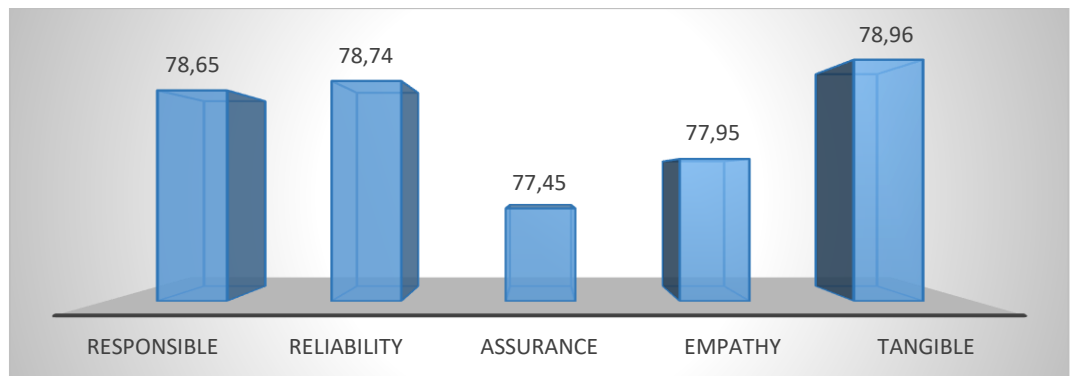
7. Kesan Umum



NO	PERNYATAAN	TIDAK PUAS	CUKUP PUAS	PUAS	SANGAT PUAS
1	RESPONSIBLE	2%	15%	55%	28%
2	RELIABILITY	2%	15%	58%	24%
3	ASSURANCE	2%	14%	52%	32%
4	EMPATHY	5%	20%	50%	24%
5	TANGIBLE	2%	18%	55%	25%
	RATA-RATA	3%	16%	54%	27%

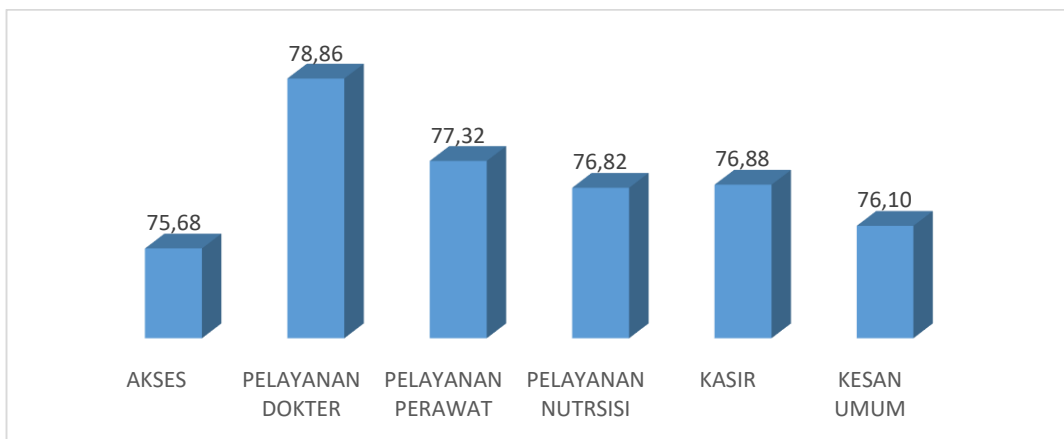
8. KESIMPULAN

a. Tingkat Kepuasan Pelanggan berdasarkan Dimensi Mutu



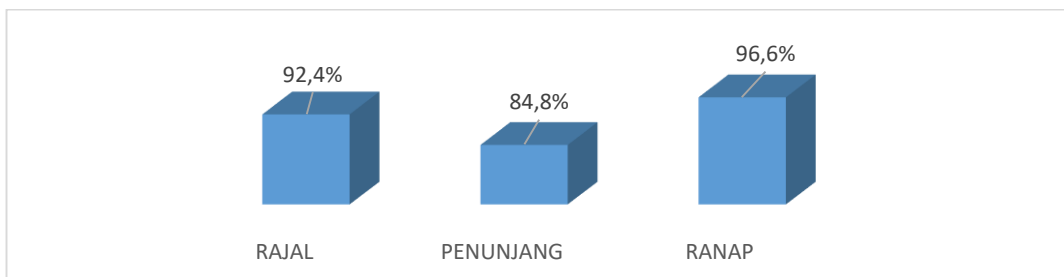
NO	PERNYATAAN	TIDAK PUAS	CUKUP PUAS	PUAS	SANGAT PUAS	INDEKS
1	RESPONSIBLE	2%	12%	57%	30%	78,65
2	RELIABILITY	2%	12%	57%	29%	78,74
3	ASSURANCE	2%	13%	60%	26%	77,45
4	EMPATHY	2%	14%	55%	29%	77,95
5	TANGIBLE	1%	13%	56%	30%	78,96
	RATA-RATA	2%	13%	57%	29%	78,35

b. Tingkat Kepuasan Pelanggan berdasarkan Pelayanan



NO	RAWAT INAP	TINGKAT KEPUASAN		KEPUASAN	INDEKS HARAPAN
		%	INDEKS		
1	AKSES	75,68	3,03	Puas	3,99
2	PELAYANAN DOKTER	78,86	3,15	Puas	3,99
3	PELAYANAN PERAWAT	77,32	3,09	Puas	3,98
4	PELAYANAN NUTRSISI	76,82	3,07	Puas	3,98
5	KASIR	76,88	3,08	Puas	3,93
6	KESAN UMUM	76,10	3,04	Puas	3,99

9. Loyalitas Pelanggan



BAB IV

ANALISA

Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terdapat perbedaan antara layanan di Rawat Jalan, Penunjang dan Rawat Inap walaupun secara umum berada dalam tingkat **“PUAS”** yang berarti layanan yang diberikan dinilai oleh Pasien/keluarga adalah **“BAIK”**. Adapun rincian adalah sebagai berikut:

A. Rawat Jalan dan Penunjang

1. Tingkat kepuasan tertinggi secara dimensi mutu adalah Assurance atau keterampilan/kompetensi petugas dalam penanganan.
2. Tingkat kepuasan terendah adalah Emphaty atau kepedulian dan pelibatan keluarga/pasien dalam pengambilan keputusan
3. kekuatan utama dari Rawat Jalan yang perlu dipertahankan adalah Akses dalam mendapatkan pelayanan, hal ini dipengaruhi oleh telah berjalannya Informasi, sehingga memudahkan pelanggan mendapatkan pelayanan.
4. Hal yang harus mendapatkan perhatian adalah Pemeriksaan awal yang didapatkan pelanggan dari Perawat, hal ini dipengaruhi harapan yang tinggi dari pasien/pelanggan

B. Rawat Inap

1. Tingkat kepuasan tertinggi secara dimensi mutu adalah Empathy atau keramahan dan pelibatan keluarga dalam pengambilan keputusan.
2. Tingkat kepuasan terendah adalah Tangible atau Jaminan terkait pelayanan dalam hal fasilitas pendukung pelayanan seperti Toilet dan kebersihannya.
3. kekuatan utama dari Rawat Inap yang perlu dipertahankan adalah Pelayanan dokter dimana dari 5 Dimensi mutu yang diukur secara umum merata.
4. Faktor yang menjadi sorotan dari Pelanggan di Rawat inap adalah akses untuk mendapatkan pelayanan, hal ini dipengaruhi oleh kondisi jam besuk, yang memerlukan edukasi lebih kepada para pelanggng tentang peraturan dan tata tertib selama berada di Rumah sakit.

C. Rekomendasi

Beberapa penyebab Kepuasan Pasien tidak tercapai berdasarkan dimensi mutu maka didapatkan:

1. Responsiveness (Cepat Tanggap)

Kemampuan petugas kesehatan menolong pasien dan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu.

Pelayanan kesehatan yang responsif ditentukan oleh sikap staf yang didepan karena berhubungan langsung dengan para pengguna jasa dan keluarganya, dalam hal ini kondisi pasien dan keluarga sangat berharap banyak terhadap penjelasan, akses/alur masuk yang mudah, serta proses administrasi/pendaftaran yang cepat.

2. Reliability

Adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan. Khususnya dengan jadwal pemeriksaan dokter dan Pelibatan pasien dan keluarga dalam pengambilan keputusan dan pemberian asuhan kepada mereka, dengan demikian perlu adanya penjelasan kepada pasien/keluarga terkait ketersediaan pelayanan dan kontinuitas pelayanan serta meningkatkan komitmen semua petugas memberikan yang terbaik untuk pasien.

3. Assurance

Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dipercaya oleh pelanggan. Dalam dimensi ini meliputi faktor kompetensi, kredibilitas dan jaminan dalam pemberian asuhan pasien, sehingga masih perlu adanya peningkatan kemampuan khususnya untuk para perawat IGD, hal ini disebabkan ekspektasi atau harapan dari pasien/keluarga sangat tinggi..

4. Empathy

Kriteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya. berdasarkan keluhan pasien dan keluarga masih sulit untuk menemui petugas dan tidak seragamnya jadwal pemeriksaan pasien oleh dokter, serta kesulitan untuk menyampaikan pengaduan, kondisi tersebut memerlukan adanya pelatihan Pelayanan Prima.

5. Tangible

Mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Dalam hal ini ruang penerimaan dan perawatan pasien sudah cukup bersih, nyaman, dan lengkap namun masih ada beberapa fasilitas penunjang yang sudah tidak layak. Yang memerlukan perbaikan utama adalah dari sisi penyediaan lingkungan yang aman dan bersih, sehingga terhindar dari bahaya infeksi rumah sakit.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN


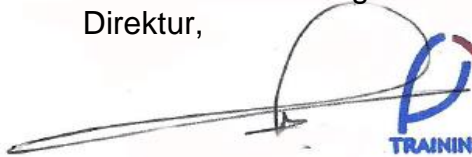
A. Kesimpulan

1. Capaian Kepuasan Pasien dan Keluarga RSUD M. Zein Painan adalah 83/ 3.32 atau dengan hasil “**PUAS**” yang berarti layanan yang diberikan dinilai oleh Pasien/keluarga adalah “**BAIK**”.
2. 91,26 % Pelanggan yang menjadi responden merekomendasikan kepada keluarga/saudara atau tetangga untuk menyerahkan pelayanan Kesehatannya kepada RSUD M. Zein Painan .

B. Saran

Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pelanggan, maka Perlu upaya-upaya peningkatan yang dapat difasilitasi melalui upaya-upaya Peningkatan Mutu dan Keselamatan pasien (PMKP).

Bogor, 14 Desember 2019
CV Yunaka Training Center
Direktur,



YUNAKA TRAINING CENTER

Ns.Yufi Aliyupiudin, S.Kep., S.Psi, MM.,