

## Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien merupakan angka yang diperoleh dari hasil survei kepuasan pasien/ pelanggan dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat unit layanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik. Survei kepuasan pasien dilaksanakan secara internal oleh Kelompok Substansi Hukum Organisasi dan Humas melalui Subbagian Hubungan Masyarakat (Humas).

Standar/target dari indikator Kepuasan Pelanggan di Rumah Sakit sebagai unit layanan di instansi pemerintah mencapai nilai yang sangat baik jika kepuasan mencapai nilai lebih dari 88,30%. Adapun standar Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan ditunjukkan pada tabel 3.5.

**Tabel 3.1 Standar Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Target Tingkat Kepuasan Pasien yang ditetapkan untuk tahun 2021 adalah 79%.

**Capaian :**

IKU	Target	Capaian	% Capaian terhadap Target
Tingkat Kepuasan Pasien	79%	81,74%	103,5%

Hasil pengukuran survei kepuasan pasien dari seluruh unit layanan yang terkait pelayanan langsung kepada pasien pada tahun 2021 mencapai nilai 81,74%.

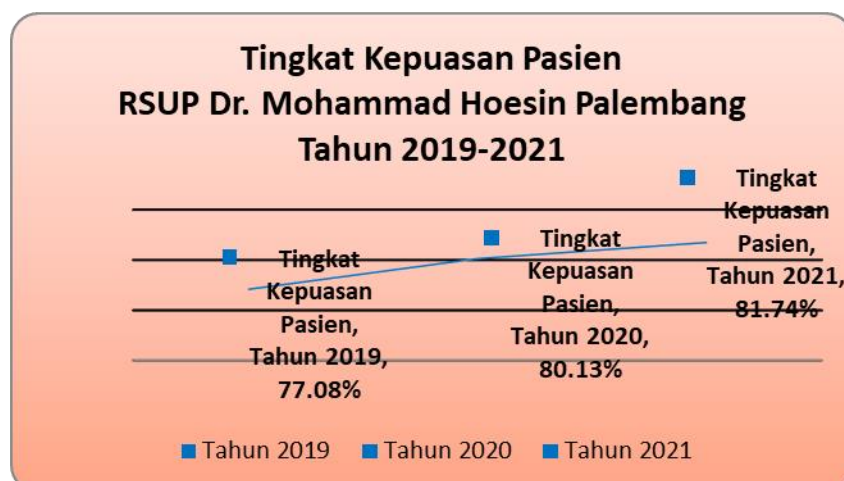
Seluruh unit kerja mendapatkan kriteria kinerja baik (B) berdasarkan Keputusan Menteri PAN RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik, karena berada pada rentang kepuasan 76,61 – 88,30 sebagaimana ditunjukkan pada tabel dibawah ini.

**Tabel 3.2** Hasil Survei Kepuasan Pasien Tahun 2021

NO	UNIT KERJA	% TINGKAT KEPUASAN TAHUN 2021
1	INSTALASI RAWAT JALAN	79,85
2	INSTALASI BRAIN & HEART CENTER	84,65
3	INSTALASI GRAHA EKSEKUTIF	82,32
4	INSTALASI GAWAT DARURAT	83,03
5	INSTALASI FARMASI	80,14
6	INSTALASI RADIOLOGI	77,96
7	INSTALASI RADIOTERAPI	84,94
8	INSTALASI LABORATORIUM SENTRAL	79,92
9	INSTALASI REHABILITASI MEDIS	84,51
10	INSTALASI HEMODIALISA	82,41
11	INSTALASI RAWAT INTENSIF	85,90
12	INSTALASI RAWAT INAP	81,24
	<b>KEPUASAN RS</b>	<b>81,74</b>

Sumber : Laporan Capaian IKU Tahun 2021 dari Kelompok Substansi Hukum, Organisasi dan Humas

Apabila melihat Tingkat Kepuasan RSMH dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 terus mengalami peningkatan, seperti terlihat pada grafik di bawah ini :



**Gambar 3.1** Grafik Tingkat Kepuasan RSUP Dr.Mohammad Hoesin Tahun 2019-2021

#### Faktor Pendukung :

Beberapa hal yang menjadi faktor pendukung capaian tersebut antara lain :

1. Mengadakan berbagai pelatihan untuk meningkatkan kemampuan / kompetensi, *attitude* dan keterampilan pemberi layanan, salah satunya pelatihan *excellent customer service*
2. Peningkatan dan pemeliharaan sarana dan prasarana
3. Penanganan komplain sesuai *grading complain*
4. Melakukan edukasi kepada pasien/keluarga serta petugas tata cara pendaftaran *online* baik secara langsung maupun melalui media cetak dan media sosial

#### Tingkat Kepuasan Karyawan

Tingkat kepuasan karyawan merupakan angka yang diperoleh dari hasil survei kepuasan karyawan. Survei kepuasan karyawan dilaksanakan secara internal oleh Komite Mutu Rumah Sakit. Target Tingkat Kepuasan Karyawan yang ditetapkan untuk tahun 2021 adalah 80%.

**Capaian :**

IKU	Target	Capaian	% Capaian terhadap Target
Tingkat Kepuasan Karyawan	80%	79,13%	98,9%

Survei tingkat kepuasan karyawan di RSUP Dr.Mohammad Hoesin Palembang pada tahun 2021 dilakukan sebanyak 2 (dua) kali yaitu pada akhir Semester 1 Tahun 2021 dan pada akhir Semester 2 Tahun 2021 dengan total sampel 2.586 orang.

**Hasil Evaluasi Kepuasan Karyawan Tahun 2021**

Dari total 2586 responden, kepuasan untuk masing-masing kategori adalah sebagai berikut:

- a. Tingkat kepuasan terhadap pekerjaan di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang adalah sebesar 81,27%
- b. Tingkat kepuasan terhadap imbalan di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang adalah sebesar 70,68%
- c. Tingkat kepuasan terhadap supervisi atasan di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang adalah sebesar 80,23%
- d. Tingkat kepuasan terhadap rekan kerja di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang adalah sebesar 86,06%
- e. Tingkat kepuasan terhadap kesempatan promosi di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang adalah sebesar 77,35%

Bila dibandingkan dengan capaian tahun 2019 dan 2020, tingkat kepuasan karyawan Tahun 2021 sedikit lebih rendah.



**Gambar 3.2 Grafik Tingkat Kepuasan Karyawan RSMH Tahun 2019-2021**

**Keluhan Ketidakpuasan :**

- Adanya ketidakpuasan terhadap transparansi pemberian remunerasi

**Upaya Tindak Lanjut :**

- Melakukan pengkajian ulang terhadap pemberian remunerasi
- Meningkatkan keadilan dan keterbukaan dalam pembagian insentif dengan cara:
  - Sosialisasi pedoman atau panduan remunerasi kepada seluruh karyawan
  - Membuat SK Job Grade dan Kode Jabatan bagi setiap karyawan, serta menyampaikannya kepada seluruh karyawan yang bersangkutan
  - Transparansi dalam penilaian IKI karyawan
  - Menyampaikan penyebab pemotongan IKI bagi setiap karyawan yang bersangkutan apabila terjadi pemotongan remunerasi
- Mengajukan usulan revisi KMK Remunerasi ke Ditjen Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan dan Ditjen Perbendaharaan Kementerian Keuangan.
- Penambahan SDM sesuai ABK agar beban kerja tidak terlalu tinggi