

## **PENDAHULUAN**

### **I. Latar Belakang**

Sesuai Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan (*pasal 1 ayat (1)*) "Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik" Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan bentuk kerja sama antara Penyelenggara Pelayanan Publik dengan masyarakat dalam rangka melakukan penilaian kinerja pelayanan, agar penyelenggara layanan dapat meningkatkan kualitas layanannya. Rumah sakit sebagai sebuah institusi pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pelanggan/pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Rumah Sakit dinyatakan berhasil tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien.

Dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan di rumah sakit. Pelayanan prima di rumah sakit akan tercapai jika setiap seluruh SDM rumah sakit mempunyai ketrampilan khusus, di antaranya memahami produk secara mendalam, berpenampilan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, responsif (peka) dengan pasien, menguasai pekerjaan, berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara profesional.

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

### **II. Tujuan**

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik
2. Mengetahui proporsi kepuasan pasien terhadap pelayanan : persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana

3. Mengetahui kepuasan pasien di tiap instalasi rawat inap maupun rawat jalan di rumah sakit.
4. Mendorong peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit.

**III. Sasaran**

1. Mendorong partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja pelayanan
2. Meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit
3. Mendorong inovasi pelayanan publik
4. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat

**IV. Ruang Lingkup**

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan Prasarana

**V. Manfaat**

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan unit penyelenggara pelayanan
2. Mengetahui kinerja penyelenggara secara periodik
3. Bahan penetapan kebijakan dalam perbaikan pelayanan
4. Partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan

## **METODE SURVEI**

### **I. PERSIAPAN**

#### **a. PENETAPAN PELAKSANA**

Survey dilaksanakan sendiri oleh internal RSUD Dr. Moewardi

#### **b. PENYIAPAN BAHAN/TIM**

1. Kuesioner dalam bentuk google form
2. Bagian dari Kuesioner/pengantar
3. Kelengkapan peralatan
4. Penyusunan Tim Pengelola Survey Kepuasan Masyarakat

#### **c. PENETAPAN RESPONDEN, LOKASI DAN WAKTU PELAKSANAAN**

1. Jumlah Responden dapat menggunakan data berdasarkan populasi sesuai tabel Kreji dan Morgan sebagaimana terlampir.
2. Lokasi dan waktu pengumpulan data

#### **d. PENYUSUNAN JADWAL**

Penyusunan rencana, kapan pelaksanaan survei akan dilaksanakan.

### **II. POPULASI DAN SAMPEL**

#### **a. Populasi.**

Populasi adalah keseluruhan subyek yang mempunyai karakteristik tertentu yang sesuai dengan penelitian. Populasi dalam survei ini adalah seluruh pasien yang telah mendapatkan variabel biaya/tarif pelayanan di instalasi rawat inap dan rawat jalan.

#### **b. Sampel**

Sampel rawat inap adalah sebagian obyek yang diambil saat survei dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili populasi. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pasien yang sedang menjalani rawat inap di Instalasi Rawat Inap di RSUD Dr. Moewardi atas dasar inklusi yaitu :

- Tidak menderita penyakit jiwa atau dalam perawatan intensif.
- Pasien dalam keadaan sadar dan bisa diajak berkomunikasi.
- Pasien menjalani rawat inap minimal 3 hari/lebih atau maksimal 1 hari menjelang pulang.

Kriteria ekslusinya adalah :

- Pasien yang sudah kronis sehingga hilang kesadaran.
- Tidak bersedia menjadi responden penelitian.

Sampel rawat jalan adalah sebagian obyek yang diambil saat survei dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili populasi. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pasien yang sedang menjalani pemeriksaan di Instalasi Rawat Jalan di RSUD Dr. Moewardi atas dasar inklusi yaitu:

- Tidak menderita penyakit jiwa atau dalam perawatan intensif.
- Pasien dalam keadaan sadar dan bisa diajak berkomunikasi.
- Pasien telah menjalani pelayanan dan menjelang pulang.

Kriteria eksklusinya adalah :

- Pasien yang sudah kronis sehingga hilang kesadaran
- Tidak bersedia menjadi responden penelitian

### c. Besar sampel

Ukuran sampel untuk menentukan proporsi dari Populasi Finite

$$N \cdot Z^2_{(1-\alpha/2)} \cdot p \cdot q$$

---


$$d^2(N-1) + Z^2_{(1-\alpha/2)} \cdot p \cdot q$$

n = besar sampel

N= Besar Populasi Sasaran

### d. Teknik Pengambilan Sampel

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

## III. Sumber Data

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

Interpretasi nilai KM yaitu antara 25 –100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus

KM Unit Pelayanan X 25

Atau dengan cara

KM Unit Pelayanan =  $\frac{\text{Nilai KM} \times 100}{4}$

4

## PENGOLAHAN DATA

### ● Metode Pengolahan Data

Bobot nilai rata-rata =  $\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$

Tertimbang    Jumlah unsur     9

$$\text{Skor KM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Interpretasi nilai KM yaitu antara 25–100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus

$$\text{KM Unit Pelayanan} \times 25$$

$$\text{Atau dengan cara KM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Nilai KM} \times 100}{4}$$

Skala persepsi yang digunakan adalah skala likert

**Tabel : Nilai Persepsi, Interval SKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 –2,5996	25,00 –64,99	D	Tidak baik
2	2,60–3,064	65,00 –76,60	C	Kurang baik
3	3,0644–3,532	76,61 –88,30	B	Baik
4	3,5324–4,00	88,31 –100,00	A	Sangatbaik

**IV. Alat**

Alat pengumpul data menggunakan angket terstruktur. Angket tersebut berisi pertanyaan kepuasan tentang :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan prasarana

Sebelum angket digunakan untuk pengambilan data, terlebih dahulu dilakukan uji coba, yaitu uji validitas dan reliabilitas. Untuk kepentingan uji validitas & reliabilitas instrumen kepuasan pasien ini diambil 30 pasien sebagai sampel yang dirawat di beberapa instalasi rawat inap yaitu Flamboyan, Anggrek, Cendana, Mawar, Tulip, Flamboyan, Aster dan rawat intensif (ICVCU, ICU) serta IGD. Di tiap instalasi tersebut masing-masing diambil 6 sampel di mana pengambilannya secara purposive.

1. Validitas

Secara umum adalah mengukur apa yang seharusnya diukur, di mana mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen dalam melakukan fungsi

ukurannya. Suatu instrumen dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika instrumen tadi menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai yang diinginkan.

Pengambilan keputusan validitas dengan cara ini adalah bila nilai sig. (2-tailed) < 0,005 maka dinyatakan item pertanyaan valid

Dari hasil SPSS didapatkan hasil baris paling bawah (TOTAL) terlihat bahwa : nilai sig (2-tailed) untuk semua item pertanyaan menunjukkan masih di bawah 0,005 sehingga semua pertanyaan valid

Dari dua cara uji validitas tersebut dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam instrumen kepuasan pasien dinyatakan valid (mengukur sesuai yang mau diukur)

## 2. Reliabilitas

Pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel (terpercaya, andal, ajeg, konsisten) sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya bila dalam beberapa kali pengukuran pada subjek yang sama diperoleh hasil relatif sama.

Untuk menguji reliabilitas digunakan metode *Alpha Croncbach*, di mana nilai *Alpha Croncbach* yang mendekati 1 mempunyai konsistensi yang sangat kuat dan bila makin jauh dari angka 1 mempunyai konsistensi yang lemah atau dapat dibandingkan dengan nilai tabel r. Dari output SPSS didapat output :

nilai *Alpha Croncbach* 0,958 mendekati angka 1 atau di atas nilai tabel r (0,361), sehingga dengan demikian instrumen yang akan dipakai dalam survei sudah reliabel yaitu konsisten dan tetap handal kapanpun dan oleh siapapun yang melakukan survei dengan konteks serupa dan tentunya hasilnya akan mendekati simpulan yang sama.

## HASIL KEPUASAAN PASIEN DI RSUD Dr. MOEWARDI

Survey kepuasan pasien di RSUD Dr. Moewardi dilaksanakan di pelayanan rawat inap dan rawat jalan. Survey ini menggunakan instrumen melalui barcode berisi google form yang diisi langsung oleh pasien atau keluarganya. Di dalam angket tersebut terdapat 9 variabel yang menjadi sasaran kepuasan pasien, yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana.

Dalam upaya selalu memenuhi kepuasan pasien, RSUD Dr. Moewardi benar-benar memperhatikan konsep kualitas pelayanannya yaitu kepastian prosedur, waktu, dan pembiayaan yang transparansi dan akuntable yang harus dilaksanakan secara utuh (Peraturan Menteri PAN dan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik). Parasuraman, et al., dalam Tjiptono (1996) mengungkapkan terdapat lima indikator utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu berupa bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty). Kelima dimensi ini merupakan acuan/pedoman utama dalam perumusan pertanyaan yang akan diajukan kepada pasien/keluarga setelah mereka menerima dan merasakan pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit.

Pelaporan dan analisis atas hasil survey dilakukan dalam kurun waktu 3 bulanan (triwulan), di mana laporan ini merupakan hasil survey pada triwulan I (Januari – Maret 2025). Jumlah responden yang memberikan pernyataannya pada triwulan I ini rata-rata berkisar 904 orang tiap bulannya. Secara keseluruhan, pencapaian kepuasan di seluruh rumah sakit sudah berada di atas target yaitu rata-rata 91,00 %.

Untuk mengetahui kecenderungan pencapaian kepuasan terhadap pelayanan dapat dilihat grafik berikut :

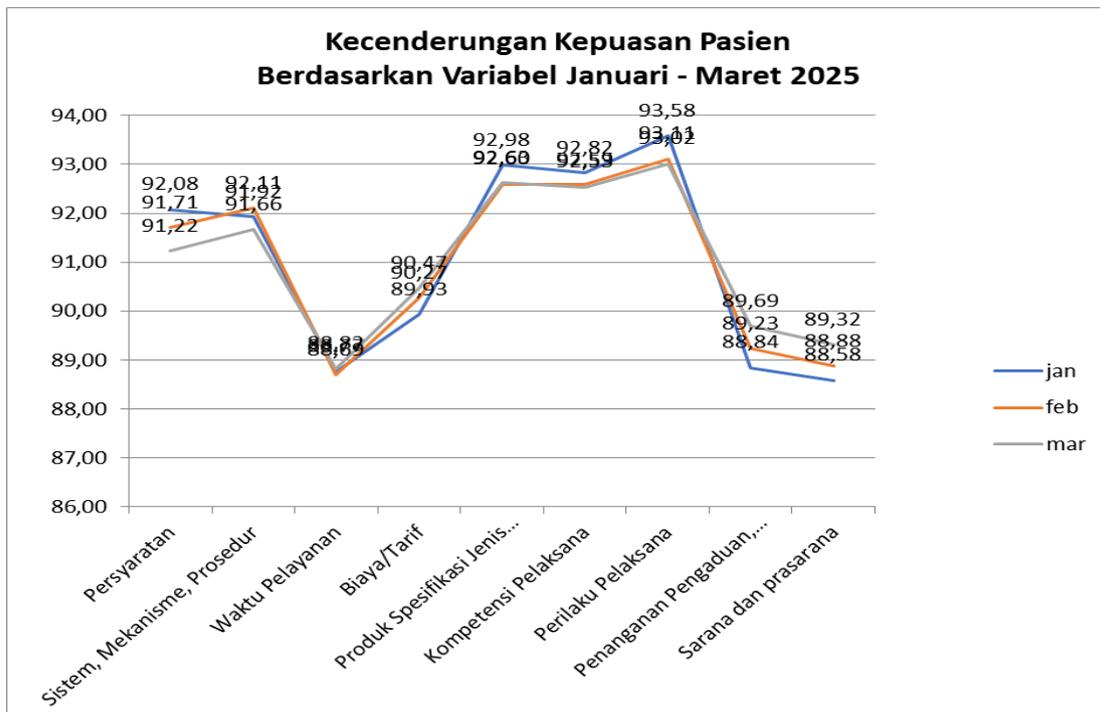


Dari grafik di atas terlihat kepuasan pasien selama Januari – Maret 2025 terhadap pelayanan di RSUD Dr. Moewardi baik rawat inap maupun rawat jalan pencapaiannya berada di atas target.

Bila ingin diketahui perbandingan pencapaian rata-rata kepuasan pasien antar variable penilaian selama Januari – Maret 2025, dapat dilihat pada grafik di bawah ini :

**KECENDERUNGAN KEPUASAN PASIEN  
BERDASARKAN VARIABEL  
BULAN Januari – Maret 2025**

No	Variabel	Januari	Februari	Maret	Rata -Rata
1	Persyaratan	92,08	91,71	91,22	91,67
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	91,92	92,11	91,66	91,90
3	Waktu Pelayanan	88,77	88,69	88,82	<b>88,76</b>
4	Biaya/Tarif	89,93	90,27	90,47	90,22
5	Produk Spesifikasi Jenis pelayanan	92,98	92,60	92,63	92,74
6	Kompetensi Pelaksana	92,82	92,59	92,53	92,65
7	Perilaku Pelaksana	93,58	93,11	93,02	93,24
8	Penanganan Pengaduan, Saran	88,84	89,23	89,69	<b>89,25</b>
9	Sarana dan prasarana	88,58	88,88	89,32	<b>88,93</b>



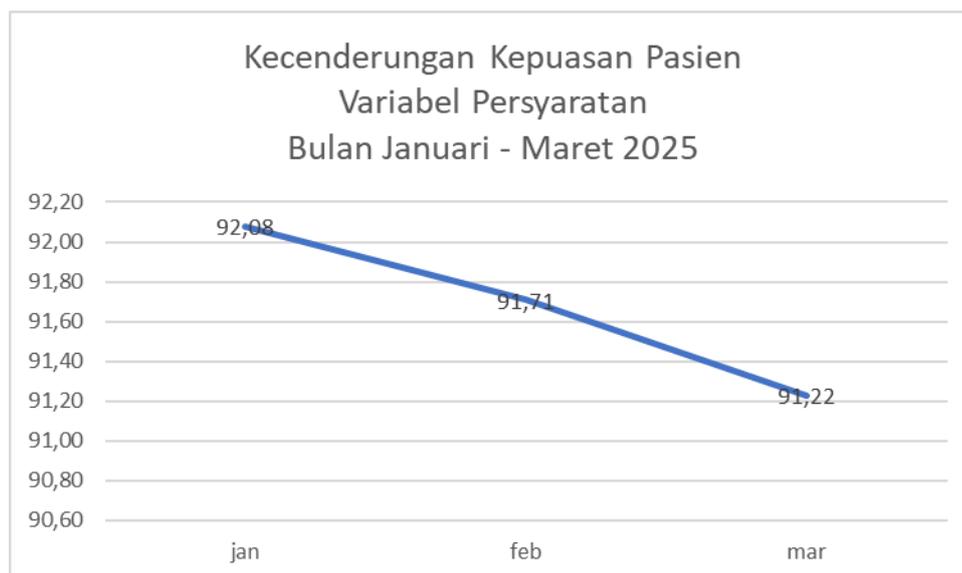
Dari grafik di atas dapat disimpulkan semua variabel penilaian mempunyai capaian kepuasan pasien di atas 76,60. Capaian tertinggi diperoleh oleh variabel perilaku pelaksana yaitu pada angka 93,58 di bulan Januari 2025 sedang terendah adalah pada variabel Waktu Pelayanan yaitu pada angka 88,82 yaitu di bulan Maret 2025. Kecenderungan kepuasan di bulan Januari – Maret 2025 masih masuk diatas target.

Untuk hasil pencapaian kepuasan pasien per variabel penilaian tersaji di bawah ini :

#### 1. Persyaratan

Persyaratan untuk melakukan pengobatan ke RSUD Dr. Moewardi telah ditentukan sesuai peraturan yang berlaku. RSUD Dr. Moewardi telah membuat sistem untuk mempermudah aksesibilitas ke RSUD Dr. Moewardi dengan membuat sistem RSDM E-Patient. Dengan persyaratan yang sama pasien lebih mudah mengakses RSUD Dr. Moewardi.

Secara rata-rata dari bulan Januari – Maret 2025 di seluruh rumah sakit kepuasan pasien terhadap variabel persyaratan masih berada di atas target yaitu pada angka 91,67 % dan masuk dalam kategori sangat baik. Bila ingin diketahui pencapaian kepuasan pasien terhadap variabel persyaratan untuk tiap bulannya dapat dilihat pada grafik berikut :

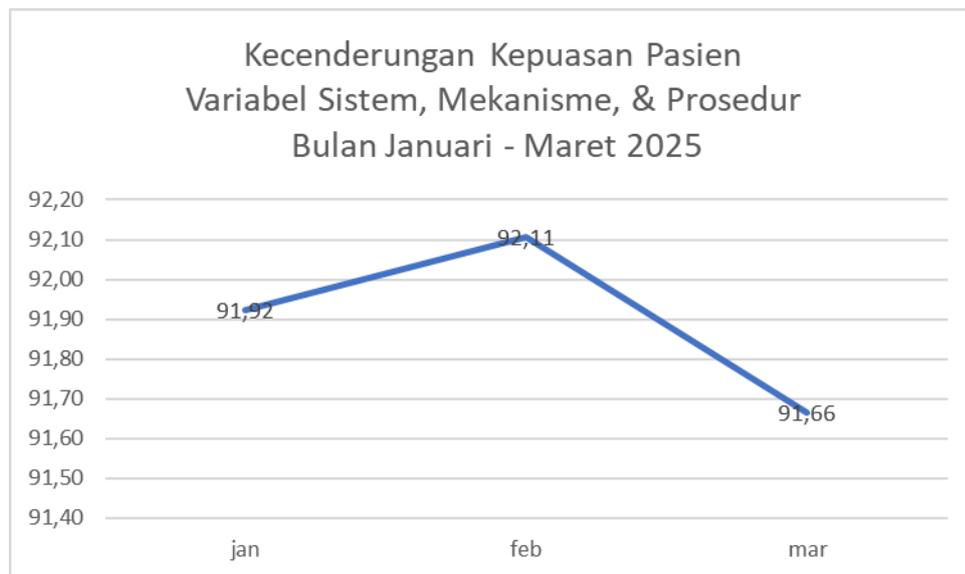


Dari grafik di atas dapat dilihat tingkat kepuasan pasien terhadap variabel persyaratan mengalami penurunan pada awal periode survey di angka 92,08 % kemudian turun pada tengah periode menjadi 91,71 % dan pada akhir periode survey naik di angka 91,22 %.

## 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah serangkaian aksi yang spesifik, tindakan atau operasi yang harus dijalankan atau dieksekusi dengan cara yang baku (sama) agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama. Prosedur pelayanan di RSUD Dr. Moewardi telah dibuat standar yakni dengan Standar Prosedur Operasional (SPO) pada setiap jenis layanan. SPO menjadi dasar para petugas dalam melaksanakan tugasnya.

Secara rata-rata dari bulan Januari – Maret 2025 di seluruh rumah sakit kepuasan pasien terhadap prosedur sesuai standar, yakni. Bila ingin diketahui pencapaian kepuasan pasien terhadap variabel sistem, mekanisme dan prosedur untuk tiap bulannya dapat dilihat pada grafik berikut :

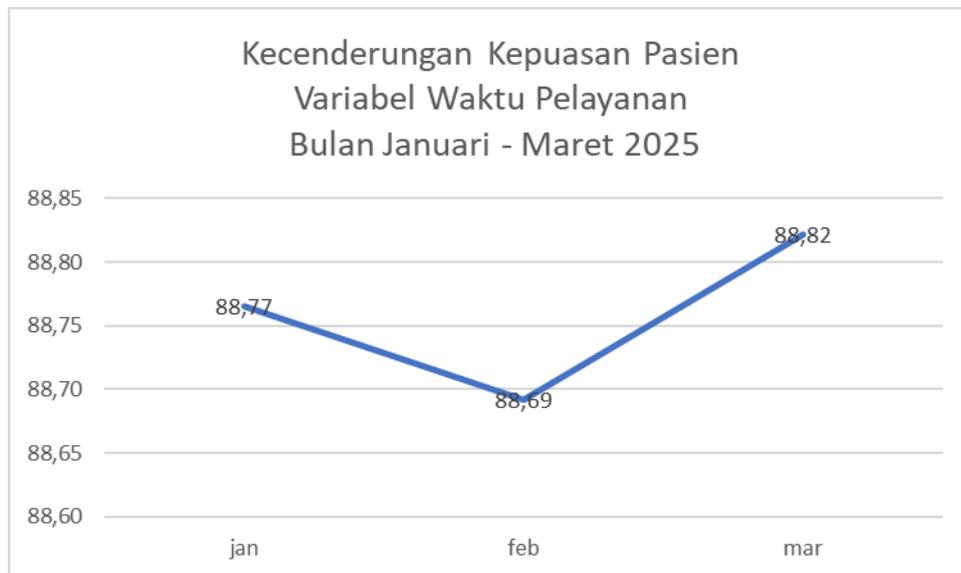


Dari grafik di atas dapat dilihat bahwa kepuasan pasien terhadap variabel sistem, mekanisme dan prosedur selama Januari – Maret 2025 yaitu 91,92 % di awal periode survey, naik pada pertengahan periode survey menjadi 92,11 % namun di akhir periode mengalami penurunan di angka 91,66 %. variabel ini masih masuk dalam kategori sangat baik.

## 3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya persyaratan teknis dan administrasi hingga selesainya suatu proses pelayanan. Standar waktu pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan untuk kejelasan jangka waktu penyelesaian pelayanan yang mereka laksanakan di tempat pelayanan.

Secara rata-rata dari bulan Januari – Maret 2025 di seluruh rumah sakit, kepuasan pasien terhadap variabel waktu pelayanan termasuk dalam kategori variabel yang mendapat nilai baik namun menjadi variabel dengan nilai terendah di triwulan ini. Bila ingin diketahui pencapaian kepuasan pasien terhadap prosedur untuk tiap bulannya dapat dilihat pada grafik berikut :



Dari grafik di atas terlihat terjadi peningkatan variabel waktu pelayanan pada tiap periodenya, diawal periode berada di angka 88,77 % dipertengahan periode turun sedikit diangka 88,69 % kemudian pada akhir periode survey naik di angka 88,82 %.

#### 4. Biaya/Tarif Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan rumah sakit adalah sebagian atau seluruh biaya penyelenggaraan kegiatan pelayanan medik dan non medik yang dibebankan kepada masyarakat sebagai imbalan atas jasa pelayanan yang diterimanya. Ada beberapa jenis cara pembayaran yang dilakukan oleh pasien yakni, dengan asuransi BPJS, asuransi selain BPJS, tanggungan perusahaan, dan pasien umum. Di RSUD Dr. Moewardi sebagian besar pasien menggunakan fasilitas BPJS, di samping cara pembayaran yang lain termasuk pasien umum.

Secara rata-rata dari bulan Januari – Maret 2025 di seluruh rumah sakit kepuasan pasien terhadap variabel biaya/tarif pelayanan masih berada di dalam kategori puas. pencapaian kepuasan pasien terhadap variabel biaya/tarif pelayanan untuk tiap bulannya dapat dilihat pada grafik berikut :

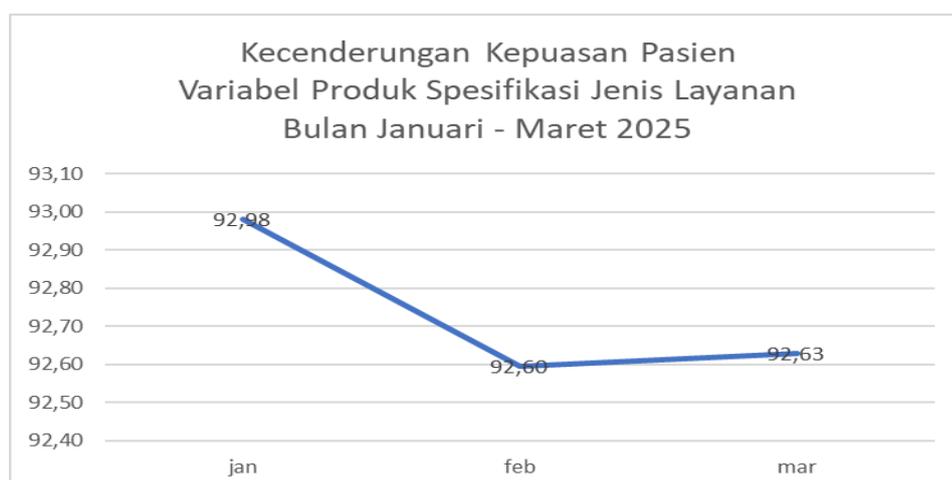


Dari grafik di atas terlihat kepuasan pasien terhadap variabel biaya/tarif pelayanan pada mengalami peningkatan pada awal hingga akhir periode penilaian. Pada awal periode survey penilaian terhadap variabel ini adalah 89,93 % kemudian pada tengah periode survey naik di angka 90,27 % kemudian naik sedikit pada akhir periode survey menjadi 90,47 %. Variabel ini masuk dalam kategori baik.

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis pelayanan

Produk spesifikasi pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

Secara rata-rata dari bulan Januari – Maret 2025 di seluruh rumah sakit kepuasan pasien terhadap variabel produk spesifikasi pelayanan sudah berada di dalam kategori sangat baik. Pencapaian kepuasan pasien terhadap variabel produk spesifikasi pelayanan untuk tiap bulannya dapat dilihat pada grafik berikut :



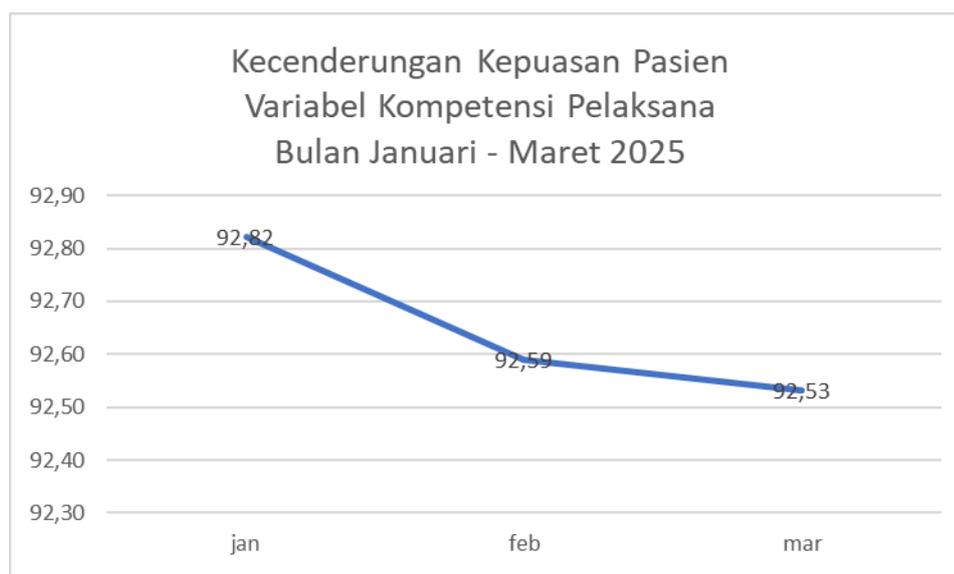
Dari grafik di atas terlihat kepuasan pasien terhadap variabel produk spesifikasi pelayanan mengalami peningkatan dan tergolong variable dengan nilai sangat baik dibandingkan unsur yang lain walau bukan yang tertinggi. Pada awal periode survey yakni 92,98 % mengalami penurunan di tengah periode survey 92,60 % dan naik sedikit di akhir periode survey 92,63 %.

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan (knowledge), keterampilan dan/atau keahlian (skills) serta sikap kerja (attitude) yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Rumah sakit adalah institusi dengan padat profesi dimana banyak profesi bekerja menjadi satu untuk memberikan pelayanan dalam tugas berbeda. Untuk itu penilaian terhadap kompetensi pelaksana meliputi beberapa profesi seperti dokter, perawat dsb.

Secara rata-rata dari bulan Januari – Maret 2025 di seluruh rumah sakit kepuasan pasien terhadap variabel kompetensi pelaksana berada di atas target yaitu 92,65 %.

Pencapaian kepuasan pasien terhadap variabel kompetensi pelaksana untuk tiap bulannya dapat dilihat pada grafik berikut :

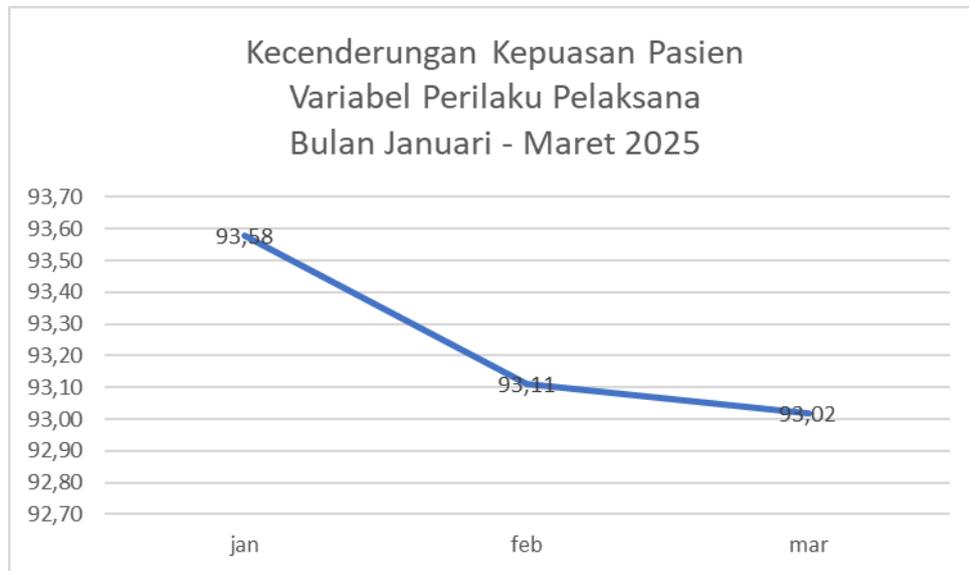


Dari grafik di atas terlihat pada awal periode variable ini berada di angka 92,82 % turun pada pertengahan periode survey menjadi 92,59 % dan kemudian turun sedikit menjadi 92,53 % di akhir periode survey.

### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap, tingkah laku dan etika pemberi pelayanan saat melaksanakan pekerjaannya.

Secara rata-rata dari bulan Januari – Maret 2025 prosentase kepuasan terhadap variabel perilaku pelaksana berada di atas target. Pencapaian kepuasan pasien terhadap variabel persyaratan untuk tiap bulannya dapat dilihat pada grafik berikut :



Dari grafik di atas dapat pada awal periode survey penilaian kepuasan sudah berada di angka 93,58 % kemudian turun pada tengah periode survey 93,11 %, dan turun sedikit pada akhir periode survey 93,02 %. Variabel ini dinobatkan sebagai unsur dengan nilai tertinggi di triwulan ini.

### 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah prosedur, sarana dimana pasien dan atau keluarganya menyampaikan keluhan, masukan dan saran kepada rumah sakit atas pendapat, kepuasan atau ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang diterima. Pasien dan atau keluarganya harus tau prosedur dan tata cara menyampaikan pendapat, saran dan masukan tentang pelayanan di rumah sakit.

Secara rata-rata dari bulan Januari – Maret 2025, persentase kepuasan pasien terhadap pelayanan penanganan pengaduan berada di dalam salah satu variable dengan nilai terendah. Pencapaian kepuasan pasien terhadap prosedur untuk tiap bulannya dapat dilihat pada grafik berikut :

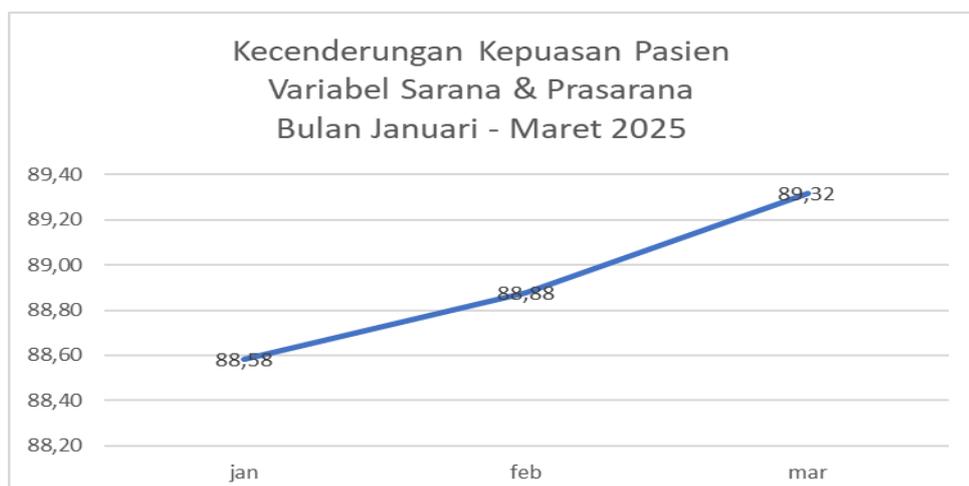


Dari grafik di atas dapat dilihat kepuasan pasien terhadap penanganan pengaduan/saran masuk mengalami fluktuasi. Di awal periode survey penilaian berada di angka 88,84 % kemudian di tengah periode survey naik di angka 89,23 %. Di akhir periode survey mengalami naik kembali menjadi 89,69 %.

#### 9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Di rumah sakit sarana dan prasarana meliputi semua fasilitas yang digunakan oleh pengunjung selama mendapatkan pelayanan, seperti fasilitas parkir, taman, ruang tunggu, kamar mandi, ruang periksa dsb.

Secara rata-rata dari bulan Januari – Maret 2025, persentase kepuasan terhadap variabel sarana dan prasarana, berada di dalam kategori salah satu variable dengan nilai terendah. Pencapaian kepuasan pasien terhadap variabel waktu pelayanan untuk tiap bulannya dapat dilihat pada grafik berikut :



Dari grafik di atas terlihat kepuasan pasien terhadap variabel sarana dan prasarana mengalami fluktuasi dari awal periode hingga akhir periode survey, Di awal periode survey ada di angka 88,58 % kemudian naik di tengah periode survey yaitu di angka 88,88 % dan di akhir periode survey naik kembali menjadi 89,32 %. Walaupun merupakan variable dengan nilai rendah tetapi variabel ini masih termasuk dalam kategori baik.

## RENCANA TINDAK LANJUT

Dari data yang diambil dalam Survey Kepuasan Pasien di triwulan pertama di tahun 2025 ini maka dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang dilaksanakan di RSUD Dr. Moewardi meningkat dari periode sebelumnya. tetapi masih ada beberapa kategori yang nilainya lebih rendah dibanding unsur yang lain dan perlu ditindaklanjuti yaitu sebagai berikut :

### 1. Waktu Pelayanan

Penilaian terhadap Penanganan Waktu Pelayanan mendapatkan nilai yang terendah dibanding variabel yang lain pada triwulan I. Berdasar dari saran dan keluhan pasien ada beberapa yang keluhan diantaranya :

- a. Terkait lamanya pendaftaran pasien rawat jalan terutama untuk pendaftar pasien baru ada beberapa pasien yang mengeluhkan tentang sistem pendaftaran untuk pasien baru, selain itu ada beberapa keluhan pasien terkait kinerja di pendaftaran pasien, cuplikan keluhan pasien diantaranya :
  - Pendaftaran online, diperbaiki agar rujukan seharusnya diperbaiki agar tidak ke loket terus
  - Sebaiknya pelayanan di pendaftaran di percepat untuk penderita talasemia
  - Untuk aplikasi e-patient online semoga di support jg untuk IOS tidak hanya android.
  - layanan di bagian komputer pendaftaran kadang sering error
  - Dalam proses pendaftaran karyawan dalam membantu diperbanyak lagi karena pendamping pasien kesulitan dalam melakukan pendaftaran
  - Mohon untuk petugas dibagian pendaftaran masih banyak yg kosong ,petugas didepan Pendaftaran kurang sabar dalam menjawab pertanyaan dari keluarga pasien terutama untuk pasien yg baru pertama kali berkunjung karena memang belum paham alur di pendaftaran
  - jadwal nya kurang tepat harus bolak balik, kasihan yang rumah nya jauh terima kasij
  - pada bagian pendaftaran awal menurut saya tidak terarah dr para pendaftar banyak yang berkumpul di loket yang bikin orang jd bingung
  - Untuk bagian pendaftaran tolong lebih ditingkatkan lagi dalam hal penyampaian informasi kepada pasien
  - Unit komputer pendaftaran masih kurang, pasien masih menumpuk untuk melakukan scanning.

- Sistem antrian yg harus diperbaiki ketika di Poli, jika memang pemeriksaan berdasarkan urutan buku kontrol, maka ketika pendaftaran online tidak usah disertakan nomor antrian
  - Penyecekan rutin utk komputer atau monitor di ruang pendaftaran bagian depan agar selalu lancar utk meningkatkan proses pendaftaran yg efisien. Mohon setiap proses pendaftaran ada petugas pendamping para orangtua dan lansia khususnya yang kesulitan menggunakan komputer. Selebihnya good. Thank you and goodluck Keluarga besar SRSUD Dr. Moeardi
  - Mohon untuk diadakan pengecekan komputer atau monitor di meja pendaftaran depan, mohon selalu ada petugas yg siap mendampingi para lansia khususnya yang kesulitan dalam proses pendaftaran, demi efisiennya proses pendaftaran. Selebihnya RSUD Moerdi ok. Goodluck
  - Sebaiknya poli dalam reumatologi masuk di reguler juga, tidak hanya di paviliun. Karena di aplikasi e-patient tidak bisa pilih reumatologi kalau pilih poli reguler (bukan paviliun).
  - "Mohon untuk menginformasikan jadwal cuti dokter sehingga pasien bisa menyesuaikan jadwal kontrolnya
  - saran pemeriksaan radiologi sesuai antrian, kemarin di lompat 2 orang tidak sesuai antrian
  - Perbaiki sarana informasi ketika pendaftaran, karena beberapa kali terjadi misleading informasi sehingga saya harus cek berulang kali ke beberapa petugas. Selebihnya all good. Terima kasih banyak RS dr. Moewardi
- b. Terkait Pelayanan di IGD ada beberapa keluhan pasien diantaranya sebagai berikut :
- Pelayanan di igd mudah mudahan lebih cepat lg agar pasien tidak terlalu lama menunggu
  - Percepat pelayanan kondisi darurat
  - Utamakan dan percepat pasien darurat
  - Terlalu lama di UGD
  - "Petugas igd kurang informasi tentang rs rujukan kerjasama dengan perusahaan yang mengakibatkan saya tidak menerima hak kelas perawatan saya dari awal
  - Tingkatkan kecepatan pelayanan di IGD
  - Tolong ruangan VIP dibanyakin biar nggak ngantri kelamaan pak....hampir 3 hari di IGD rasane kaya sebulan.... 🤔🤔🤔
  - Untuk perawatan pasien IGD mohon lebih ditingkatkan lagi kesigapannya...
  - Minta tolong untuk bagian IGD lebih dibenahi karena kemarin ibu masuk igd kamis sore baru mendapat kamar jumat Pagi..Terimakasih

- c. Terkait pelayanan obat terdapat beberapa keluhan pasien, beberapa cuplikan keluhan pasien diantaranya :
- "Untuk bagian Farmasi bisa ditingkatkan komunikasi dan transfer data obat dari poli ke farmasi, karena jika obat belum muncul di sistem farmasi maka kita diminta untuk ke poli lagi dan memakan waktu untuk bolak balik.
  - Semua pelayanan sdh bik dan sangat baik ,cuma di bagian pengambilan obat agak lama,expedisi pengiriman obat kurang cepat( sampai obat di hari berikutnya)
  - Mohon untuk kuakitas dan kecepatan transfer data obat dari poli ke farmasi bisa ditingkatkan lagi agar tidak bolak balik"
  - "Untuk farmasi lebih ditertibkan lagi biar tidak berjubel antara penunggu dn penerimaan obat"
  - Pelayanan bagus cuma antri obatnya yang lama
  - Pelayanan bagus, cuma antri obatnya yg lama nunggu
  - Pendaftaran dan Pengambilan obat agar lebih cepat, dan tidak berdesakan.
  - Tolong d'bagian yang ngantri penerimaan obat lebih d'tertibkan lagi,supaya pas d'panggil enak b'jlnx,trima ksh.
  - Untuk bag.obat mohon ditingkatkan biar TDK berjubel
  - Maaf kenapa apotek yg bwh Deket poli anak g di tambah 😊 lagi soalnya banyak yg ngeluh kalau ambil obat antrian lama ada yg dr pagi samapi sore 😊🙏
  - pelayanan memuaskan cuma antriannya saja yang lama apalagi di bagian farmasi dan berdesak-desakan
  - Terkait menunggu obat yang racik tolong di tingkatkan karena selalu menunggu lebih dari 2 jam bahkan pernah sampai 4 jam
  - Untuk pelayan apotik waktu mau pasien pulang untuk ambil obat terlalu lama
  - Lebih ditingkatkan untuk kecepatan pelayanan pasien, terutama di bagian apotek, dan layanan rujuk balik kenapa harus menunggu mulai jam 9 ?
- d. Terkait antrian pasien untuk mendapatkan kamar rawat inap pada triwulan ini masih mendapatkan beberapa keluhan dari pasien, beberapa cuplikannya diantaranya :
- Antrian di depan tppri mohon di tingkatkan kembali ,trimakasihh
  - Kamar rawat inap penuh terus tunggu lama sekali. Padahal sesak nafas
  - "Mohon informasi antara ketersediaan kamar dengan kesiapan kamar, lebih jelas, sehingga pasien tdk perlu menunggu terlalu lama, apalagi sampai hampir tengah malam.

- Mungkin untuk pendaftaran & pencarian kamar untuk pasien bisa ditingkatkan lagi supaya pasien yg sudah mendaftar tdk terlalu lama menunggu di ruang tunggu.
  - Yang kedua untuk lahan parkir mungkin bisa di perluas lagi mengingat pengunjung RS ini sangat banyak, sehingga untuk parkir ini menjadi pr juga kedepannya, selebihnya itu semua sudah baik terimakasih
  - Semua sdh bagus dan pelayanan nya cepat cm kl dr IGD utk cari kamar nya menunggu dpt kamar nya terlalu lama dan tdk ada tmp duduknya utk yg jaga pasien
- e. Terkait waktu pelayanan ada beberapa keluhan diantaranya :
- Saya berharap persyaratan untuk perawatan injeksi agen biologis (fraizeron) untuk kondisi psoriasis akut bisa dipermudah
  - sarannya untuk waktu pelayanan bisa disesuaikan lagi agar tidak jauh seperti di barcode pendaftaran onlinenya
  - Antrian poli paru lama
  - Okey semua, cuma capek antri karena ramai, bukan karena pelayanan
  - Jam tunggu pemeriksaan dipercepat
  - Maaf dulu dr.endra bilang pas waktu di kustati pas mau di rujuk ke moewardi daftar reguler aja nanti ketemu sama saya(dr.endra)nanti saya yang menanganinya.eh pas daftar reguler tidak ketemu sama dr.endra.haduh..salah satu kenalan pasien pernah bilang kpd saya bahwa yg di reguler itu bukan dr. Yg spesialis. Yg spesialis di cendana katane kalo ga salah...tp yaudah gpp sudah terlanjur...sudah +- sebulan blm sembuh semoga ini nanti cepat sembuh. Berhenti kerja sebulan ga ada pemasukan wkwk...tp gpp terimakasih dokter<sup>2</sup> semua semoga sy cepat sehat.pelayanan bagus dokter unni cantik sholihah aamiin (poli Kulit)
  - Masuka: Kalo bisa dokternya bisa datang lebih tepat waktu, karena Pasien sudah datang sejak pagi kasihan kalo harus nunggu lama<sup>2</sup> 🙏 😊
  - Tolong jangan buat saat menunggu dokter tdk terlalu lama
  - Untuk kami pasien KIS sangat susah utk bisa bertemu dengan dokter sesuai yg dipilih. Yg dipilih dokter siapa, yg manangani dokter yg lainnya.
  - Seharusnya di beritahukan keluarga pasien kpn hasil akan di sampaikan , kurangnya edukasi ke keluarga pasien terimakasih
  - Pelayanan dokter poli tolong di tingkatkan lagi
  - Lebih di jaga prifasi pasien dalam cara penyampainannya (anyelir)

- Untuk koas di harap waktu melakukan pemeriksaan di dampingi petugas,kadang hasilnya kurang sinkron dgn pemeriksaan dokter,itu terkait pemeriksaan tekanan mata (Klinik mata)
- Perawat ditambah lagi biar kalau selesai hd pasien bisa segera ditangani
- Adanya pendampingan trainee saat melakukan tindakan pada pasien dan ada koordinasi jika ada program PPDS sehingga tdk ada pengulangan pertanyaan dan mengganggu jadwal istirahat pasien
- Pasien dr poli sebaiknya diantar, tidak d biarkan jalan sendiri ke ruang perawatan, minimal menggunakan kursi roda, apalagi jika jarak antara pendaftaran dan ruang perawatan sangat jauh."
- Saran saya kalau ada dokter yang ijin tidak masuk untuk bertugas tolong jangan mendadak pas hari H nya baru di umumkan kalau dokternya libur.
- Semoga jadwal dokter bisa lebih tepat lagi sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama atau diberikan estimasi jam dari masing2 pasien (poliklinik cendana)
- Diberitahukan ketika dokter ada atau tidak ada dan no ruang yang jelas. Layar no ruang dokter dan antrian tolong tulisannya diperbesar (poliklinik cendana)
- Untuk bagian poli mohon diberi tulisan pasien yg sudah dipanggil sesuai nomor urut atau tidak krn kdg tidak sesuai dg urutan yg bikin pasien jg kurang nyaman saat menunggu.Kasian pasien yg mengantri lama dlm keadaan sakit. Terimakasih. Mohon maaf apabila ada yg kurang berkenan."
- Penentuan jadwal tindakan yg pasti sehingga pasien tdk terlalu lama menunggu dan melaks puasa.
- "Saran dan masukan: 1. Karena ruang Tunggu pasien ICU Anggrek 1 kurang luas, sehingga penunggu pasien sebagian tidur di lorong/ gang yg mengganggu aktifitas rumah sakit. 2). Ibu saya ( PARTI) opnam dgn diagnosa Pneumotoraks, tindakan yg diambil pemasangan WSD. Dlm membuat lubang WSD IZbu saya menjerit kesakitan luar biasa, mungkin obat biusnya kurang maksimal. Setelah 5 hari boleh pulang, sampai rumah leher dan wajah mulai bengkak, stelah di rumah 1hari kedua tangan juga bengkak kalo diraba isinya terasa seperti cairan dan udara. Lalu harus saya bawa balik ke RSUD Muwardi lagi. Lalu observasi ulang, di Rontgen beberapa kali, cek darah.. lalu di operasi lagi. Ini berarti pihak rumah sakit dlm menangani pasien masih kurang teliti, Mohon ditingkatkan lagi ketelitian, dan ketepatan dlm observasi pasien dan dlm mengambil tindakan."  
(Anggrek 1 tanggal 02/01/2025 11:13:02)

- Utk dr poli kadang kurang memberikan penjelasan2 kpd pasien,, misal pasien mau indoskopi hrs nya dr poli kasih tahu kpd pasien ,, bahwa kurang 3 hari sebelum indoskopi jgn minum walfarin, itu kadang dr poli tdk kasih tahu jd saya pernah leher nya keluar banyak darah ketika di indoskopi ,, itu saran saya utk lebih memberikan penjelasan2 kpd pasien sebelum tindakan2 (klinik Jantung, 23/01/2025 08:59:15)
- Kalau bisa dr riega visit dibangsall (Cendana 2 tanggal 13/03/2025 10:08:20)

## 2. Sarana dan Prasarana

Untuk Variabel Sarana dan Prasarana memang selalu menjadi salah satu variable yang nilainya rendah. Di triwulan ini keluhan fasilitas terbanyak terkait parkir, kamar mandi ,dll. Cuplikan keluhan pasien terkait sarana dan prasarana yang disampaikan sebagai berikut:

- "-Mohon pelayanan kpd pasien ditingkatkan lagi,, bila memang pasien semakin bertambah bisa diusulkan agar perawat atau petugas nakes juga ditambah agar pelayanan di poli atau bangsal semakin maksimal. Untuk parkir RSDM mohon diperbaiki lagi terutama utk pintu karcis keluar agar jalur tidak hanya 1 krn hanya menambah kemacetan. Kasian apabila ada pasien gawat darurat yg dibawa pakai ambulans atau mobil apabila ada kemacetan seperti itu.
- banyak yg harus di benahi sarana n prasarana apalagi bangsal anak flamboyan 9 kamar 904 n 906 selalu saja AC sentral nya mati .. kasian para pasien apalagi klo pasien bayi jd rewel krn ketidak nyamanan ruang rawat inap
- Meningkatkan kebersihan toilet terutama aroma toilet dan perbaikan di kunci pintu toilet. Menambah kursi tunggu di bagian poli. Mempertegas aturan batas maksimal keluarga pasien yg mengantar control
- Lebih tepatnya untuk area parkir, diharap kedepannya jauh lebih baik karena kami dari jauh dan kami dpat parkir yg terlalu jauh dr gedung periksa. Terimakasih kepada semuanya...
- alat usgnya harusnya ada tv nya supaya pasien bisa lihat hasil usg 🙏
- Kursi di ruang tunggu di perbanyak kasihan untuk lansia yang ngak kebagian tempat duduk .....matutsuwun sanget ...semoga selalu menjadi yang terbaik.
- Kursi roda jumlahnya dibanyakin lagi ya, banyak yang tidak dapat
- parkir disesuaikan, ruang tunggu kurang, pendaftaran sering error sistemnya
- Semoga papan penunjuk arah untuk ke poli spesialis lebih lengkap, karena untuk pasien baru itu sangat membantu

- Lokasi parkir motor terlalu jauh dari gedung utama, bahkan bisa parkir sampai lantai 7 masih berjalan jauh sampai gedung utama. Mohon kiranya bisa diperhatikan.
- Dikarenakan lahan parkir yg terlalu jauh mohon untuk ditindak lanjuti karena kasihan apabila berjalan kaki apalagi kami dengan kondisi kurang sehat dibagian kaki. Semoga RSDM semakin sukses maju. Terimakasih
- Lokasi parkir terlalu jauh, harus sampai belakang dan bertingkat, lift TDK bisa diakses umum ,bagi yg lanjut usia agak kesulitan , dan harus melewati jalan kampung jd sangat rawan, mungkin bisa dibuat jalan layang yg menghubungkan gedung perawatan dan gedung parkir supaya lebih efisien tenaga dan wkt yg digunakan ,,
- Sedikit masukan saja kalau bisa ruangan antara pasien wanita jangan digabung sama pasien pria.. terima kasih
- Perluas lahan utk parkir dan pertahankan serta tingkatkan kualitas pelayanan.
- D sediakan playgron d tulip 6.biar anak2 tidak bosan,unt pelayanan lebih maksimal LG menuju RS internasional.amin
- Perlu tambah kursi lagi agar tidak berdiri terus. Terkadang tunggu antrian juga lama sekali.
- Air d kamar mandi kurang deras.
- Perawatan alat di kamar mandi, selang shower mungkin yg ada beberapa selang yang bocor di gedung tulip, biaya parkir yang mungkin agak mahal, bisa dipertimbangkan untuk biaya yg lebih terjangkau.
- Utk sofa nya minta tolong dikasih bantal dong agar yg menunggu juga nyaman. Trimakasih
- Fasilitas kamar mandi diperbaiki lagi supaya lebih modern dan wangi. Sangat sulit mencari parkir di RSDM mohon diperhatikan. Setiap berobat selalu parkir diluar rs. Ampuun dah kasian keluarga pasien pusing cari parkir.
- Di dalam kamar vip alangkah lebih baiknya di sediakan galon air minum utk pasien maupun penunggu terimakasih
- Di setiap kamar mungkin bisa diberikan sebuah note untuk privasi pasien jika tidak ingin dijenguk. Kebetulan interqom dikamar kami tidak bisa dipakai, jadi harus menggunakan telp untuk memanggil perawat, membutuhkan waktu lama jika telp bersamaan dipakai (sibuk) jadi tidak segera bisa tersambung.
- Ruang cendana lantai kurang bersih. Ada yg pecah2 . Kmr mandi usang
- Kamar mandi tidak ada air panas
- Parkir dan ruang tunggu agak kurang,perlu ditambah dan ditingkatkan

- Sudah bagus. Lebih bagus lagi kalau ditambahkan air hangat di kamar mandi pasien
- "Memberikan tempat sampah di kamar mandi dan kamar"
- Ruwang tunggu perlu di tambah,kamar mandi perlu di tambah pelayanan di tingkat kan
- Tolong disediakan ruang tunggu ICU, HCU yang layak dan luas. Supaya tidak mengemper atau tidur di lantai sampai ada yg dekat taman.
- Untuk rawat inap kamar mandi di tambah lagi biar tidak antri dan di kasih wastafel di depan kamar mdi
- Sebaiknya kamar mandi jika ada yg rusak segera diperbaiki. Untuk pasien diberikan air panas untuk sabin
- Kami rasa pelayann di Anggrek 3 sudah cukup baik, hanya saja bagi kami yg berasal dari luar daerah dan pertama kalinya kesini merasa sangat awam dengan lingkungan RSUD Dr. MOEWARDI yg cukup luas. Sepertinya perlu ditambahkan sign system/denah gedung agar lebih memudahkan mencari lokasi tujuan agar tidak tersesat
- "Aliran Air mati sore ini pada saat mengisi survei ini 06 Februari 2025 jam 15.30 wib
- Disediakan dan di mudahkan lahan parkir terutama di gedung tulip, adanya kantin makanan 24 jam di dalam gedung RS, untuk di kamar mandi cendana untuk peralatannya mohon untuk diperbarui.
- bedain mana lif buat pasien mana buat penunggu biar kalo ada pasien kritis. cepat
- Kamar mandi flamboyan 6 sisi kanan pintu nya tidak bisa dikunci , mohon untuk diperbaiki
- "Mungkin edukasi nya lebih di tingkatkan terkait kondisi pasien, rencana kedepannya seperti apa, dst, untuk ruang tunggu pasien mungkin perlu d tingkatkan, karena kalo d lihat kurang memadai dengan banyak nya keluarga pasien yg menunggu, karena kalo malam bnyak yg tidur d selasaran jalan depan r. lcu
- Peningkatan untuk bel ketika pasien ada keluhan,dikarenakan ruangan kedap suara
- tolong tambahkan WiFi diruang hd
- Untuk ruang tunggu bagi keluarga pasien yg di HCU/ICU amburadul.pisahkan antara hcu/icu.Sebenarnya sudah ada nomor sesuai bed pasien seharusnya

digunakan biar sama antar nmr pasien dan penunggu .tp tidak efektif asal masuk.

- Mungkin untuk kamar mandi setiap kamar di sediakan kran biasa & ember, karna tidak semua pengunjung & penjaga terbiasa dengan toilet duduk. terima kasih
- Mohon untuk kamar mandi lebih di perhatikan kebersihannya karena dipakai untuk dua kamar dan juga tercium bau yang tidak enak pdhal kamar mandi tidak di gunakan. Mungkin saluran drainase. Air juga alirannya terlalu kecil. Terima kasih. (angrek 3)
- Perbaiki untuk sirkulasi parkir dan tempat parkir, meremajakan kamar rawat inap.
- Pelayanan lebih ditingkatkan lagi.lahan parkir harus di perbaiki krn terlalu jauh.
- Cuma parkirannya saja yg kurang dan jauh kalau mau parkir beberapa kali gak dapat tempat parkir, selebihnya puas semua dalam pelayanan. Terimakasih
- Kalau bisa kamar mandi/toilet dalam kamar pasien di kasih air panas, seperti di gedung tulip. Terimakasih 🙏🙏🙏 (flamboyan 6)
- Fasilitas dan kelengkapan kamar mandi di perhatikan lagi dan petugas parkir lantai 1 dan 2 kurang komunikasi (Flamboyan 7)
- Saya dirawat di ruangan flamboyan 8 saran saya untuk AC kamar agak dinaikan ketika malam-pagi karena terlalu dingin dan bisa diturunkan lagi ketika siang-sore itu saja
- "tolong dibenahi AC sentral di bangsal flamboyan 9 kamar 902,904 n 906 setiap jadwal ranap rutin sll saja AC central mati kasian pasien2 anak kepanasan semoga menjadi perhatian karena sdh beberapa kali saya post sosmed untuk pembenahan"
- Lantai Kamar mandi kadang licin (flamboyan 9)
- Kalo bisa sarana buat penunggu pasien diganti kursi lipat berbusa seperti diluar negeri itu,jadi kalo malam bisa dibuka buat tidur penunggu pasien terima kasih banyak atas perhatiannya
- Saran: Penataan stop kontak listrik di ruang inap. Mungkin perlu ditata ulang atau ditambah lagi. Terutama untuk keperluan charge HP keluarga penunggu pasien. Terimakasih
- Perluas sarana parkir( ditingkat dll,kamar mandi ruang tunggu yg rusak/atap bocor segera perbaiki ex barat radiologi waktu di igd atas netes air padahal tidak hujan.

- Untuk jalur keluar mobil harap di tambah, palng pintu masuk 2 kok keluaranya cuma 1 palang. Jalan di depan cendana jga kurang lebar.
- Mohon di perbaiki sarana prasarana misalnya ada bbrp closed yg tutupnya Rusak, Kabel Kabel monitor yang sudah waktunya Ganti di HCU anak
- Ruangn pasien di HCU terutama diloker pasien ada cere (anak kecoak) banyak, banyak nyamuk, serta kamar mandi tidak dibersihkan, tidak berfungsi dengan baik terutama kran air sama sekali tidak berfungsi, mohon untuk ditingkatkan lagi kebersihannya. (HCU anak Flamboyan 9)

### 3. Penanganan Pengaduan, Saran

Untuk variabel ini, sebagian pelanggan memberikan penilaian yang cenderung rendah di triwulan I, namun untuk keluhan pasien terhadap variable ini kurang disampaikan dengan jelas. Untuk keluhan terkait pengaduan pasien yang disampaikan diantaranya sebagai berikut :

- Intinya keseluruhan puas cuma untuk tunggu pasien kalau mau rawat inap agak kurang puas si terlalu luama...,sama mohon maaf perawat kalau ada pengaduan dari pasien kalau ada pasien yang kurang suka dengan pasien lain(misal s kamar)ya jangan di bilangkan ke pasien lain(misal yg s kamar)sama aja mengadu domba,mohon ya untuk itu,untuk keseluruhan pelayanan pengobatan dari perawat ok semua si.Terima kasih. 🙏🙏 (mawar 3, tanggal 13/01/2025 11:05:21)
- Rumah sakit dapat meningkatkan komunikasi dengan:  
=Menjaga komunikasi yang baik antara sesama petugas medis  
=Mendengarkan dengan sabar dan aktif keluhan pasien (Klinik Jantung , tanggal 08/01/2025 11:10:48)
- Saran: untuk petugas yg di bawah supaya lebih sabar dan ramah dalam melayani keluhan kekurang mengerti dlm alur pendaftaran. Masukkan ya: lebih sabar dan ramah dalam melayani keluhan keluarga pasien (Klinik Paru tanggal 10/02/2025 10:08:06)
- Di setiap kamar mungkin bisa diberikan sebuah note untuk privasi pasien jika tidak ingin dijenguk. Kebetulan interqom dikamar kami tidak bisa dipakai, jadi harus menggunakan telp untuk memanggil perawat, membutuhkan waktu lama jika telp bersamaan dipakai (sibuk) jadi tidak segera bisa tersambung. (cendana 3, tanggal 08/03/2025 10:31)
- Mohon untuk lebih sigap dalam menangani keluhan pasien, terkadang kita sebagai penunggu merasa serba salah karena kami tidak bisa menindaklanjuti

sendiri keluhan pasien namun perawat terlalu lama dalam mengambil tindakan (mawar 2, tanggal 22/03/2025 14:18:30)

Selain dari variable yang rendah tersebut juga ada beberapa keluhan pasien terkait perilaku pemberi pelayanan di RSUD Dr. Moewardi, berikut beberapa di antaranya :

- Untuk pelayanan pasca operasi, perawat kurang aktif memberikan edukasi kepada pasien dan penunggu pasien, sehingga disini pasien dan penunggu pasien harus aktif untuk selalu bertanya dan menggali informasi tentang perawatan di ruang inap supaya dapat informasi yang lebih jelas, dan tidak menimbulkan kebingungan , tapi ada beberapa perawat yang dengan sabar memberi informasi kepada pasien serta penunggu pasien yang bertanya banyak hal tentang kondisi pasien (flamboyan 10 tanggal 08/01/2025 08:13:53)
- Mohon segera ditindak lanjuti agar pasien di ruang VIP ini bisa memanfaatkan" "Saat CS menyapu, tercium bau menyengat cairan spt minyak tanah, cukup mengganggu walaupun akan hilang setelah lantai di pel. CS sore kadang tidak mengepel lantai, hanya menyapu saja" (cendana 3 tanggal 03/02/2025 13:35:48)
- Saran untuk dokter residen agar lebih teliti karena saya sudah pernah ketelan kapas saat tindakan 🙏 (klinik THT tanggal 06/01/2025 10:47:10)
- Maaf,, Waktu itu aku dilayani dokter cewek yang yang selama aku kontrol disini baru liat itu si,dia kurang ramah gitu ngga kaya dokter yang lain contohnya dokter Suci itu ramah,tapi yang kemarin tu pokoknya kurang ramah dan aku gatau juga namanya lupa,, tolong dong yang ramah gitu. Maaf kalo kata"nya kurang mengenakan 🙏 🙏 (klinik Kulit. tanggal 05/02/2025 08:13:26)
- Dokternya ada yang agak jutek mohon lebih ramah lagi (klinik THT tanggal 19/03/2025 09:18:48)
- Untuk perawat yang jaga, mohon segera ditangani jika ada pasien yang mengeluh/infus habis, Tapi hanya bbrpa perawat saja, selebihnya tanggap dan cepat Terimakasih (Mawar 2 tanggal 27/02/2025 22:41:08)
- Tolong untuk bagian pekerja di gedung tulip agar lebih ramah. Karena kami disini bayar bukan memakai BPJS.
- saran buat dokter nya kalau menjelaskan keadaan pasien nya saya harap di luar ruangan, jangan sampai pasien mengerti keadaan dia, karena membuat pasien kasian (Anggrek 3 tanggal 18/01/2025 16:09)
- 1. Mohon lebih diperhatikan kembali dan lebih teliti lagi saat operan pasien terutama pindahan dari ruang intensif yang masih membutuhkan proses

evaluasi pemulihan kondisi . Terutama obat2 oral untuk pasien tsb ,yang mana keluarga pasien baru bisa memberikan setelah obat diberikan oleh perawat, seharusnya nakes sudah lebih paham daripada orangtua pasien . Jangan sampai terjadi lagi obat oral yang harusnya diberikan pagi hari,siang baru diberikan itupun karena keluarga pasien yang mengingatkan.

Agak kecewa dengan respon perawat ketika menerima keluhan dengan kata2 "kok baru bilang sekarang?"

Bukankah memberikan terapi ke pasien itu tugas nakes bukan tugas keluarga pasien kecuali obat2an sudah sejak awal diserahkan ke pihak keluarga dan keluarga sudah diedukasi untuk memberikan ke pasien. Jadi sebetulnya tidak perlu menunggu keluarga yang minta obat pasien. Alhamdulillah perawat dan tim nya sudah minta maaf dan kami memaafkan meski kemudian mengurangi rasa percaya kami terhadap nakes Flamboyan 6 , namun penting bagi kami menulis saran ini agar tidak terulang kembali hal tsb kedepan nya. Alangkah eloknya jika melakukan kesalahan di awal segera meminta maaf tanpa ada kata-kata yang terkesan menyalahkan keluarga pasien. Semoga saran dari kami bisa menjadi pertimbangan untuk meningkatkan mutu pelayanan pasien rawat inap di Flamboyan 6.

2. Anak kami sudah jelas di diagnosis PJB asianotik dan kami sudah di edukasi sejak anak kami di rawat di PICU ,pada saat di bangsal kami sempat melapor ke perawat karena saturasi anak kami turun ke angka 53 dan anak saya retraksi dalam itupun kami tau karena terapis fisioterapi yang memberitahu karena hendak memberikan terapi ,tapi perawat yang datang memberikan edukasi kepada kami agar tidak panik katanya "yang penting tidak biru"

Bagaimana bisa anak PJB asianotik harus ditunggu biru/sianotik dulu baru diberi tindakan , bagaiman perawatan tidak tau diagnosa pasien , malah mengajari dokter jaga untuk memfoto oximeter pada saat saturasi terlihat 100 , padahal dokter jaga jauh lebih paham kondisi pasien yang PJB asianotik

3. 4 hari setelah anak kami dipulangkan mengalami demam tinggi sekali dan harus dirawat kembali di RS,diduga karena pemasangan NGT di bangsal Flamboyan 6 sebelumnya terlalu dalam, mohon kedepan nya selalu melakukan prosedur pemasangan NGT sesuai SOP dengan mengecek menggunakan stetoskop untuk memastikan posisi selang NGT sudah benar. Demikian daftar keluhan kami sebagai pelanggan mohon dtindak lanjuti untuk perbaikan pelayanan di bangsal Flamboyan 6 terutama para perawat.

Besar harapan kami untuk adanya perbaikan yang lebih baik agar kami tidak merasa was was saat ingin berobat ke RSDM. Terimakasih

- (IGD )Tolong untuk dokter Residen saat menangani pasien, lebih ramah lagi. Apalagi pasiennya batita. Jujur saya sedih melihat perlakuannya ketika menangani anak saya. Anak saya menangis ketika ditangani, dengan nada setengah tinggi disuruh diam berhenti menangis. Untung anak saya tidak berontak dan tidak kenapa-kenapa. Miris saya lihatnya. Saya nggak bisa negur langsung dokternya karena menghormati beliau selaku dokter. Jadi saya sampaikan keluh kesah saya di sini, semoga bisa tersampaikan. Mohon diperbaiki lagi ke depannya. Terimakasih.
- Tolong dibina bagi perawat PKL atau dokter muda agar komunikasi dengan pasien lebih sopan lagi. (HCU anak Flamb 9 tanggal 08/08/2024 06:34:54)
- Pelayanan sangat baik dan tanggap, mungkin saran saya untuk petugas kebersihan, perawat, atau dokter laki2 sebelum masuk keruangan pasien perempuan baiknya Salam dan menanyakan boleh masuk atau belum, karena perlu waktu pasien perempuan untuk memakai kerudung, sebagian petugas medis dan kebersihan sudah melakukan, alangkah baiknya semua merata dan dapat melakukan Hal yg simple ini tapi sangat bermanfaat dan bagi kemenangan batin pasien.(cendana 3 tanggal 16/01/2025 13:57:23)

Dari kesimpulan hasil analisa di atas, maka dapat kami sampaikan rekomendasinya sebagai berikut :

1. Untuk Bidang Penunjang Sarana Prasarana

- Koordinasikan dengan Instalasi Rekam Medis untuk monitoring dan evaluasi di pendaftaran rawat jalan termasuk kinerja pelayanan dan etika pelayanan.
- Koordinasikan dengan Instalasi Rekam Medis untuk mensosialisasikan terkait alur pendaftaran pasien.
- Monitoring dan evaluasi perbaikan fasilitas sarana prasarana di ruang pelayanan pasien.
- Maintenance/ pemeliharaan secara rutin sarana prasarana di ruang pelayanan pasien.
- Koordinasi dengan Instalasi Sanitasi terkait Kebersihan di ruangan pelayanan pasien, terutama kamar mandi.
- Koordinasi dengan Instalasi Sanitasi terkait SPO Cleaning Service , penggunaan bahan pembersih cleaning service dan etika petugas Cleaning Service.

2. Untuk Bidang Penunjang Medis.
  - Koordinasikan dengan Instalasi Farmasi untuk monitoring dan evaluasi terkait pengambilan obat di Rawat Jalan Maupun Rawat Inap. Serta koordinasikan terkait waktu pengiriman obat oleh pihak ke 3.
  - Koordinasikan dengan Instalasi Radiologi terkait antrian pemeriksaan di radiologi.
3. Untuk Bidang Pelayanan Keperawatan
  - Monitoring dan Evaluasi Kinerja Perawat untuk meningkatkan pelayanan sesuai dengan SPO.
  - Sosialisasikan kembali kepada Perawat terkait kepedulian terhadap keluhan pasien, pemberian edukasi kepada pasien, komunikasi efektif serta penerapan 5S.
  - Koordinasikan dengan Bagian Diklit terkait Etika Siswa Keperawatan.
4. Untuk Bidang Pelayanan Medis
  - Monitoring dan Evaluasi jam praktek dokter di klinik .Termasuk Informasi ke pasien apabila dokter sedang cuti.
  - Monitoring dan Evaluasi Visit DPJP di Ruang Rawat Inap.
  - Koordinasikan dengan Farmasi, Bid. Keperawatan dan Bagian Pendapatan terkait percepatan proses kepulangan pasien.
  - Sosialisasikan kepada Dokter Terkait etika pelayanan dan penerapan 5S
  - Koordinasikan dengan Bidang Diklit untuk Monitoring dan Evaluasi Etika PPDS & Coas.
5. Untuk Bagian Umum
  - Monitoring dan Evaluasi ketersediaan parkir bagi pasien dan pengunjung di RS. Terutama bagi lansia, disabilitas, ibu hamil.
  - Monitoring dan Evaluasi penertiban larangan parkir mobil bagi karyawan & Siswa didik di RSDM
  - Monitoring dan Evaluasi ketersediaan papan petunjuk arah di RSDM.
6. Untuk Bagian Perencanaan
  - Monitoring dan Evaluasi Maintenance , perbaikan fasilitas pendaftaran Rawat Jalan.
  - Solusi Permasalahan E Patient agar dapat digunakan untuk pengguna IOS.
7. Bagian Diklit
  - Monitoring dan Evaluasi PPDS , Coas dan Siswa Keperawatan . Termasuk Etika dalam pelayanan dan penerapan 5S.
  - Koordinasikan dengan Bidang Keperawatan dalam pemantauan siswa keperawatan di dalam pelayanan ke pasien
  - Koordinasikan dengan Bidang Pelayanan Medis dalam pemantauan Coas maupun PPDS dalam pelayanan ke pasien.

## **PENUTUP**

Hasil dari Survey mengenai kepuasan pasien di RSUD Dr. Moewardi cenderung tidak dapat bersifat tetap atau permanen, sebab ukuran kepuasan seseorang terhadap pelayanan rumah sakit pada dasarnya merupakan hasil dari reaksi afeksi yang lebih bersifat subjektif dan dinamis.

Kepuasan pasien yang mencerminkan tingkat kualitas pelayanan kesehatan menurut pasien, adakalanya tidak selaras dengan ketentuan atau standar pelayanan kesehatan dan tidak sesuai dengan ukuran teori mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang dimiliki petugas kesehatan. Hal ini tidak dapat menjadi alasan bagi para petugas kesehatan untuk mengabaikan penilaian pasien.

Cara terbaik untuk menanggulangi fenomena di atas adalah menjadikan perbedaan yang terjadi sebagai masukan bagi pihak manajemen rumah sakit, untuk menggali lebih dalam fenomena yang terjadi, sampai diperoleh solusi terbaik.

Surakarta, 07 April 2025

Plt. DIREKTUR RSUD Dr. MOEWARDI  
PROVINSI JAWA TENGAH  
Wakil Direktur Pelayanan

dr. HERI DWI PURNOMO, Sp.An  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19661013 200604 1 001