



SURVEY KEPUASAN PASIEN TAHUN 2026

**TRIWULAN II
APRIL - JUNI**



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 pelayananan 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 ekslusinya 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	Sangat baik

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

ukurnya. 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) $< 0,05$ 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 0,05 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 Cronbach*, di mana nilai *Alpha Cronbach* 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 Cronbach* 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 tranparansi 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 II (April – Juni 2026). Jumlah responden yang memberikan pernyataannya pada triwulan II ini rata-rata berkisar 904 orang tiap bulannya. Secara keseluruhan, pencapaian kepuasan di seluruh rumah sakit sudah berada di atas target yaitu rata-rata 91,05 %.

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

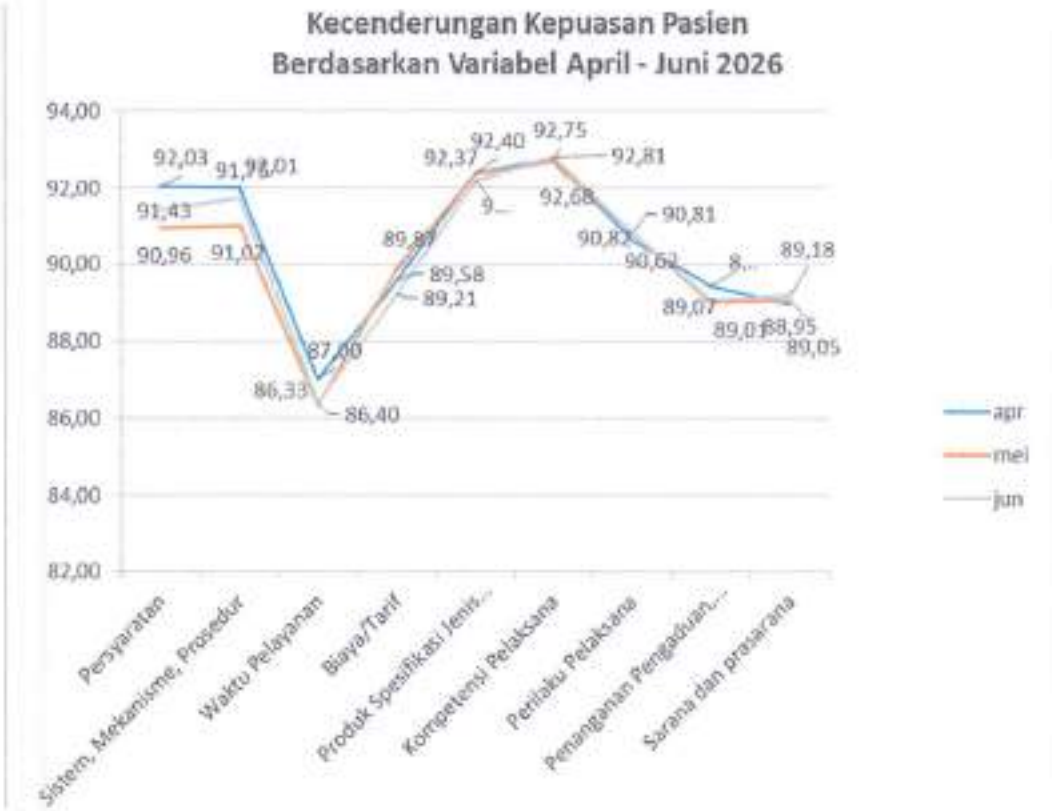


Dari grafik di atas terlihat kepuasan pasien selama April – Juni 2026 terhadap pelayanan di RSUD Dr. Moewardi baik rawat inap maupun rawat jalan pencapaiannya berada di atas target.

Bila ingin diketahui perbandingan pencapaian rata-rata kepuasan pasien antar variable penilaian selama April – Juni 2026, dapat dilihat pada grafik di bawah ini :

KECENDERUNGAN KEPUASAN PASIEN
BERDASARKAN VARIABEL
BULAN April – Juni 2026

No	Variabel	April	Mei	Juni	Rata-Rata
1	Persyaratan	91,19	91,57	91,72	91,49
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	91,51	91,71	91,88	91,70
3	Waktu Pelayanan	85,65	86,44	87,55	86,55
4	Biaya/Tarif	90,43	90,33	90,10	90,29
5	Produk Spesifikasi Jenis pelayanan	92,62	92,46	92,81	92,63
6	Kompetensi Pelaksana	92,33	92,49	92,01	92,28
7	Perilaku Pelaksana	90,81	90,60	90,44	90,62
8	Penanganan Pengaduan, Saran	89,62	89,34	89,55	89,50
9	Sarana dan prasarana	88,89	88,55	89,09	88,84



Dari grafik di atas dapat disimpulkan semua variabel penilaian mempunyai capaian kepuasan pasien di atas 76,60. Capaian tertinggi diperoleh oleh variable Produk Spesifikasi Jenis pelayanan yaitu pada angka 92,81 di bulan Juni 2026 sedang terendah adalah pada variable Waktu Pelayanan yaitu pada angka 85,65 yaitu di bulan April 2026. Kecenderungan kepuasan di bulan April – Juni 2026 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 April – Juni 2026 di seluruh rumah sakit kepuasan pasien terhadap variable persyaratan masih berada di atas target yaitu pada angka 91,67 % dan masuk dalam kategori sangat baik. Bila ingin diketahui pencapaian kepuasan pasien terhadap variable persyaratan untuk tiap bulannya dapat dilihat pada grafik berikut :



Berdasarkan grafik, nilai kepuasan pasien pada variabel Persyaratan selama periode April–Juni 2026 menunjukkan fluktuasi. Pada April 2026 diperoleh nilai 92,03, kemudian mengalami penurunan pada Mei 2026 menjadi 90,96 atau turun sebesar 1,07 poin. Selanjutnya, pada Juni 2026 nilai kembali meningkat menjadi 91,43, naik 0,47 poin dibandingkan bulan sebelumnya. Meskipun belum kembali mencapai nilai pada bulan April, tren pada bulan Juni menunjukkan adanya perbaikan terhadap kepuasan pasien pada variabel persyaratan.

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 April – Juni 2026 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 :



Grafik menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada variabel Sistem, Mekanisme, dan Prosedur mengalami penurunan dari 92,01 pada April menjadi 91,02 pada Mei, kemudian meningkat kembali menjadi 91,75 pada Juni. Secara keseluruhan, nilai kepuasan tetap berada pada kategori sangat baik dengan skor di atas 90.

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 April – Juni 2026 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 :



Berdasarkan grafik, nilai kepuasan pasien pada variabel Waktu Pelayanan selama periode April–Juni 2026 menunjukkan sedikit fluktuasi. Pada April 2026 diperoleh nilai 87,00, kemudian mengalami penurunan pada Mei 2026 menjadi 86,33 atau turun sebesar 0,67 poin. Selanjutnya, pada Juni 2026 nilai meningkat menjadi 86,40, naik 0,07 poin dibandingkan bulan sebelumnya. Meskipun terjadi perbaikan pada bulan Juni, nilainya masih belum mencapai capaian pada bulan April.

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 April – Juni 2026 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 :



Berdasarkan grafik, nilai kepuasan pasien pada variabel Biaya/Tarif selama periode April–Juni 2026 menunjukkan fluktuasi. Pada April 2026 diperoleh nilai 89,58, kemudian meningkat pada Mei 2026 menjadi 89,87 atau naik sebesar 0,29 poin. Selanjutnya, pada Juni 2026 nilai mengalami penurunan menjadi 89,21, turun 0,66 poin dibandingkan bulan sebelumnya. Meskipun terjadi penurunan pada bulan Juni, nilai kepuasan pada variabel biaya/tarif masih berada pada kategori yang 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 April – Juni 2026 di seluruh rumah sakit kepuasan pasien terhadap variabel produk spesifikasi pelayanan sudah berada di dalam kategori sangat baik dan menjadi variable dengan nilai tertinggi pada triwulan ini. Pencapaian kepuasan pasien terhadap variabel produk spesifikasi pelayanan untuk tiap bulannya dapat dilihat pada grafik berikut :



Berdasarkan grafik, nilai kepuasan pasien pada variabel Produk Spesifikasi Jenis Layanan selama periode April–Juni 2026 menunjukkan tren menurun. Pada April 2026 diperoleh nilai 92,40, kemudian sedikit menurun pada Mei 2026 menjadi 92,37 atau turun sebesar 0,03 poin. Selanjutnya, pada Juni 2026 nilai kembali mengalami penurunan menjadi 92,19, turun 0,18 poin dibandingkan bulan sebelumnya. Meskipun mengalami penurunan secara bertahap, nilai kepuasan pada variabel ini masih tergolong tinggi

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 April – Juni 2026 di seluruh rumah sakit kepuasan pasien terhadap variabel kompetensi pelaksana berada di atas target yaitu 92,28 %.

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



Berdasarkan grafik, nilai kepuasan pasien pada variabel Kompetensi Pelaksana selama periode April–Juni 2026 menunjukkan fluktuasi dengan kecenderungan meningkat. Pada April 2026 diperoleh nilai 92,75, kemudian mengalami sedikit penurunan pada Mei 2026 menjadi 92,68 atau turun sebesar 0,07 poin. Selanjutnya, pada Juni 2026 nilai meningkat menjadi 92,81, naik 0,13 poin dibandingkan bulan sebelumnya dan menjadi nilai tertinggi selama periode pengamatan.

7. Perilaku Pelaksana

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

Secara rata-rata dari bulan April – Juni 2026 prosentase kepuasan terhadap variabel perilaku pelaksana berada di atas target. Pencapaian kepuasan pasien terhadap variabel persyaratan untuk tiap bulannya dapat dilihat pada grafik berikut :



Berdasarkan grafik, nilai kepuasan pasien pada variabel Perilaku Pelaksana selama periode April–Juni 2026 menunjukkan kecenderungan meningkat dan stabil. Pada April 2026 diperoleh nilai 90,62, kemudian meningkat pada Mei 2026 menjadi 90,82 atau naik sebesar 0,20 poin. Selanjutnya, pada Juni 2026 nilai sedikit menurun menjadi 90,81, turun 0,01 poin dibandingkan bulan sebelumnya. Meskipun terjadi penurunan yang sangat kecil, nilai kepuasan pada bulan Juni masih lebih tinggi dibandingkan bulan April.

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 April – Juni 2026, 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 :



Berdasarkan grafik, nilai kepuasan pasien pada variabel Penanganan Pengaduan & Saran selama periode April–Juni 2026 menunjukkan fluktuasi. Pada April 2026 diperoleh nilai 89,42, kemudian mengalami penurunan pada Mei 2026 menjadi 89,01 atau turun sebesar 0,41 poin. Selanjutnya, pada Juni 2026 nilai kembali meningkat menjadi 89,07, naik 0,06 poin dibandingkan bulan sebelumnya. Meskipun terjadi peningkatan pada bulan Juni, nilainya masih belum mencapai capaian pada bulan April

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 pemeriksaan dsb.

Secara rata-rata dari bulan April – Juni 2026, persentase kepuasan terhadap variabel sarana dan prasarana, berada di dalam kategori salah satu variabel dengan nilai terendah. Pencapaian kepuasan pasien terhadap variabel waktu pelayanan untuk tiap bulannya dapat dilihat pada grafik berikut :



Berdasarkan grafik, nilai kepuasan pasien pada variabel Sarana & Prasarana selama periode April–Juni 2026 menunjukkan tren meningkat secara konsisten. Pada April 2026 diperoleh nilai 88,95, kemudian meningkat pada Mei 2026 menjadi 89,05 atau naik sebesar 0,10 poin. Selanjutnya, pada Juni 2026 nilai kembali meningkat menjadi 89,18, bertambah 0,13 poin dibandingkan bulan sebelumnya. Kenaikan yang terjadi setiap bulan menunjukkan adanya perbaikan persepsi pasien terhadap kondisi sarana dan prasarana pelayanan.

RENCANA TINDAK LANJUT

Dari data yang diambil dalam Survey Kepuasan Pasien di triwulan pertama di tahun 2026 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 II. Berdasar dari saran dan keluhan pasien ada beberapa yang keluhan diantaranya :

a. Pendaftaran

- Saya berharap untuk antrian kontrol dipoli bisa lebih sigap dan cepat.
- Dalam pendaftaran ke poli masih antri banyak.
- Waktu tunggu pendaftaran.
- Pendaftaran dipercepat.
- Sebaiknya proses antrian pendaftaran diperbaiki lagi.
- Untuk pendaftaran bad manajemen tolong lebih baik dan lebih cepat.

b. Menunggu Kamar Rawat Inap

- Lebih cepat dalam informasi ketersediaan kamar rawat inap.
- Inden pasien masuk ke ruangan masih lama.
- Daftar pasien rawat inap pasca operasi dari pagi jam 8 sampai jam 14.30 baru selesai.
- Waktu pendaftaran dan keputusan rawat inap bisa diperbaiki lagi.

c. Pelayanan Apotek/Obat

- Antri apotik lamaa skali, bikin klg pasien ikut sakit.
- apotek rawat inap lelet lama kalo bisa dipercepat masa nunggu 3 jam buat obat.
- Meningkatkan fasilitas dan tenaga medis supaya tidak terjadi antrian yang sangat panjang saat pemeriksaan dan pengambilan obat.
- Untuk sistem pulang... nunggu obat aja 2 jam lebih.
- Perbaiki pelayanan dalam pengambilan obat rawat inap dan jalan, terlalu lama dalam menunggu obat.
- Layanan Apotik Obat pulang lebih dipercepat.
- Semoga dipercepat lagi untuk pelayanan yg antri obat saat sudah mau pulang.
- Petugas farmasi ditambah jumlahnya kama saat antri pengambilan obat.

d. Administrasi Pasien Pulang

- Pelayanan pasien pulang mohon diperhatikan. Lama.
- Penyelesaian adm pembiayaan di sesuaikan dgn wktu kepulangan pasien, biar tdk terlalu lama menunggu.
- Lebih cepat dalam proses administrasi.
- Proses pasien mau pulang menunggu terlalu lama banget.

e. Pelayanan Pasien

- Walaupun tanggal merah harusnya jumlah perawat jangan terlalu sedikit.
- Untuk pemeriksaan di radiologi atau USG bisa cepat dibaca dan disampaikan ke pasien.
- Tolong ditingkatkan untuk respon dokter jaga saat diminta konsultasi tindakan kepada pasien.
- Waktu ganti infus kadang waktu yang dibutuhkan datang ke kamar pasien lebih dari 10 menit.
- Dokter digestif terlalu lama merespon keluhan.
- Utamakan pelayanan yg baik dan cpt.
- Tingkatkan kecepatan pada pelayanan.
- Poli jantung terlalu lama/prosesnya.

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:

a. Parkir

- Untuk segera memperbaiki fasilitas parkir.
 - Lahan parkir mobil diperbesar.
 - Lahan parkir diperbanyak.
 - Parkir agar diperhatikan.
- Ruang Tunggu
- Ruang tunggu kurang nyaman terlalu terbatas.
 - Perbaiki ruang tunggu.
 - Ruang tunggu diperluas.
 - Ruang tunggu keluarga pasien.
 - Kursi ruang tunggu kurang nyaman.
 - Toilet ruang tunggu pasien belum ada.
 - Toilet ruang tunggu ditambah.

- Kipas angin ruang tunggu.
- Kursi tunggu diperhatikan.

b. Kamar Mandi / Toilet

- Perbanyak kamar mandi umum.
- Toilet luar bangsal terlalu jauh.
- Closet flush tidak bisa digunakan.
- Kamar mandi dan AC perlu dilakukan perbaikan.
- Pintu kamar mandi perlu perbaikan.
- Kamar mandi tidak ada gantungan baju.
- Tempat sampah di depan kamar mandi.
- Atap kamar mandi tidak tertutup.
- Kamar mandi banyak binatang kecil.
- Air kamar mandi kecil.
- Pemanas air tidak bisa digunakan.
- Toilet di ruangan ditambah.
- Pintu toilet rusak.
- Kamar mandi ditambah.
- Kamar mandi lebih bersih.
- Shower rusak.

c. Ruang Perawatan / Kamar Pasien

- Fasilitas ruangan diperbaiki lagi.
- Lampu kamar redup dan ada bocor.
- Kamar sumpek dan pengap.
- AC mati, lampu mati.
- Ruangan lembab.
- Kamar kelas 1 kurang bersih.
- Kebersihan ruangan kurang.
- Kamar kedap suara.
- Kamar agak sempit.
- Ruangan rembes.
- Pengharum ruangan terlambat.

d. Akses & Bangunan

- Jembatan penghubung segera diperbaiki.
- Jalan pintu masuk maupun pintu keluar terlalu siku.

- Atap bocor.
- Pintu susah ditutup.
- Keramik mengelupas.

e. Ruang Penunggu & Pendukung

- Ruang penginapan keluarga diperluas.
- Kursi balkon dilapisi busa.
- Mushola kurang luas.
- Tempat ibadah kurang luas.
- Kursi roda diperbanyak.
- Infus rodanya diperbanyak.

f. Teknologi & Informasi

- Bandwidth WiFi ditingkatkan.
- Jaringan WiFi kadang tidak tersambung.
- Pengeras suara diperbaiki
- Pelayanan moewardi wae bisa tidak biar tidak lemot

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 :

- "Respon pengaduan spy cepat."
- "Ada informasi untuk layanan pengaduan kemana."
- "Dapat disampaikan langsung mulai layanan pengaduan resmi di website, ruang pengaduan atau kepala ruang/manajer khusus."
- "Tolong perawatnya lebih aware lagi kalau misal dikasih tau tentang sesuatu."
- "Dokter digestif terlalu lama merespon keluhan."
- "Untuk kamar mandi, closet flush tidak bisa digunakan sudah komplain tapi tidak ada tindak lanjut."
- "Tolong ditingkatkan untuk respon dokter jaga saat diminta konsultasi tindakan kepada pasien."
- "Lebih ditingkatkan lagi pelayanan agar lebih baik, seperti waktu ganti infus kadang waktu yang dibutuhkan datang ke kamar pasien lebih dari 10 menit, bahkan pernah sekali lupa jadi harus telpon ulang."

Selain Hal Tersebut diatas ada beberapa keluhan terkait perilaku pegawai diantaranya

- Security di IGD terkadang banyak ngobrol tidak gerak cepat membantu.

- Pelayanan polly jangan terlalu judes.
- Dokter kalau bisa selalu menjelaskan keadaan pasien.
- Tolong visit dokter utama jangan asisten dokter.
- Untuk anak-anak koas lebih diperhatikan.
- Mohon sebelum pulang dokter bisa menjelaskan gambaran sakitnya.
- Kepada perawat yang masuk kamar pasien minimal pakai ketuk pintu dulu atau uluk salam.
- Untuk perawat di UGD kurang ramah dan banyak bicara (gojekan).
- Komunikasi terapeutik agar ditingkatkan.
- Untuk di ruang PICU/ICU hendaknya jangan dikasih perawat atau dokter yang masih magang.
- Dokter tidak ada evaluasi ke orang tua pasien kalau tidak ditanya.
- 3 PERAWAT RUANG PICU SHIFT MALAM... TOLONG SEGERA DI TINDAK.

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

1. Untuk Bidang Penunjang Sarana Prasarana

- Melakukan perbaikan terhadap sarana dan prasarana yang mengalami kerusakan berdasarkan skala prioritas.
- Meningkatkan kebersihan, kenyamanan, dan pemeliharaan fasilitas pelayanan secara berkala.
- Melakukan evaluasi terhadap proses pendaftaran dan administrasi pasien guna meningkatkan efisiensi waktu pelayanan.

2. Untuk Bidang Penunjang Medis.

- Melakukan evaluasi dan optimalisasi alur pelayanan farmasi guna mempercepat waktu tunggu pelayanan obat.
- Meningkatkan koordinasi antar unit dalam proses pelayanan pasien, khususnya pada pelayanan pasien pulang.

3. Untuk Bidang Pelayanan Keperawatan

- Meningkatkan kecepatan respons pelayanan serta penerapan komunikasi efektif dan pelayanan prima perawat kepada pasien.
- Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap mutu pelayanan keperawatan secara berkala.
- Memberikan edukasi kepada perawat terkait etika sebelum masuk ruangan pasien.

4. Untuk Bidang Pelayanan Medis

- Meningkatkan ketepatan waktu visite dan respons konsultasi pasien.
- Mengoptimalkan pemberian informasi dan edukasi kepada pasien maupun keluarga terkait kondisi dan rencana pelayanan.

5. Untuk Bagian Umum

- Menindaklanjuti setiap pengaduan pasien secara tepat waktu serta melakukan monitoring hasil tindak lanjut sebagai upaya perbaikan mutu pelayanan
- Melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi secara berkala terhadap petugas keamanan agar senantiasa memberikan pelayanan yang sigap, responsif, profesional, serta mengutamakan kebutuhan pasien dan pengunjung selama jam pelayanan.
- Melakukan penataan dan optimalisasi area parkir melalui pengaturan arus kendaraan, pemasangan rambu parkir, serta peningkatan pengawasan oleh petugas pada jam pelayanan padat guna meningkatkan kenyamanan dan kelancaran akses pengunjung.

PENUTUP

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Dr. Moewardi Triwulan II Tahun 2026, diperoleh nilai rata-rata kepuasan masyarakat sebesar 91,05 dengan kategori Sangat Baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat dan mengalami peningkatan dibandingkan periode sebelumnya.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang memperoleh nilai relatif lebih rendah, yaitu Waktu Pelayanan, Sarana dan Prasarana, serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Keluhan yang disampaikan masyarakat terutama berkaitan dengan waktu tunggu pelayanan, kondisi fasilitas, serta komunikasi petugas dalam memberikan pelayanan.

Hasil survei ini menjadi bahan evaluasi bagi seluruh unit kerja untuk melakukan perbaikan secara berkesinambungan melalui peningkatan kualitas pelayanan, percepatan waktu pelayanan, perbaikan sarana prasarana, serta penguatan budaya pelayanan prima.

Surakarta, 06 Juli 2026


DIREKTUR RSUD Dr. MOEWARDI
PROVINSI JAWA TENGAH
Yunita Dyah Suminar, SKM, M.Sc, M.Si
Pembina Utama Muda / IVc
NIP:197005311993112001