

**LAPORAN REKAPITULASI
SURVEY KEPUASAN PASIEN
RUMAH SAKIT OLAH RAGA NASIONAL**



**PERIODE
JANUARI – JUNI 2023**

**UNIT HUMAS DAN KERJASAMA ANTAR LEMBAGA
RUMAH SAKIT OLAHRAGA NASIONAL
KEMENTERIAN PEMUDA DAN OLAHRAGA
TAHUN 2023**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Tujuan	1
I.3 Metode	1
1.3.1 Tim Pelaksana	3
1.3.2 Jadwal Pelaksanaan	3
BAB II HASIL SURVEY	
II.1 Data Kuisisioner	4
II.2 Deskripsi Hasil	4
II.2.1 Identitas Responden	4
II.2.2 Pernyataan Responden	7
II.2.3 Masukan Responden	8
II.2.4 Rencana Tindak Lanjut	10
BAB III PENUTUP	
III.1 Kesimpulan	11
III.2 Saran	11
Lampiran	

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Unit Rawat Jalan, Rawat Inap dan IGD merupakan unit pelayanan yang berada di bawah Bidang Pelayanan Medik, dan merupakan ujung tombak dari seluruh pelayanan kesehatan di RS Olah Raga Nasional. Pelayanan kesehatan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan/keluhan dari pasien, terutama atlet dan masyarakat umum. Diharapkan pelayanan tersebut dapat memberikan pelayanan yang prima dan bermutu, sehingga masyarakat pengguna pelayanan merasa puas dan nyaman.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan. Terdapat beberapa standar mutu yang harus dipenuhi, salah satunya adalah kepuasan pasien. Adanya pergeseran paradigma bahwa mutu pelayanan ditentukan oleh kepuasan pasien, sehingga mengharuskan seluruh unit pelayanan yang ada di rumah sakit selalu memperhatikan keinginan dan kepuasan pasien yang berkunjung ke RS Olahraga Nasional.

Untuk itu, dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien, guna mengetahui tingkat kepuasan pasien. Cara pengukuran yang paling sederhana adalah melalui survei yang melibatkan pasien yang berkunjung untuk memeriksakan keluhan/penyakitnya. Survei dilakukan kepada pasien yang menerima pelayanan di seluruh unit RS Olahraga Nasional.

I.2 Tujuan

Mengetahui tingkat kepuasan pasien yang berobat di RS Olahraga Nasional.

I.3 Metode

Adapun metode yang digunakan pada Survey Kepuasan Pasien RS Olahraga Nasional adalah sebagai berikut:

1. Tempat pelaksanaan kegiatan adalah di seluruh unit pelayanan.
2. Kuesioner dibagi kepada pasien, sebelum/setelah pasien menerima pelayanan.
3. Waktu pelaksanaan bulan Januari – Juni 2023.
4. Responden diambil secara acak setiap hari, dalam rentang waktu 6 bulan.
5. Terdapat 9 unsur yang dinilai, yaitu
 - 1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

6. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- baik, diberi nilai 3;
- sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

7. Hasil survey diolah berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

1.3.1 Tim Pelaksana

Survey Kepuasan Pasien Rumah Sakit Olahraga Nasional dilaksanakan oleh Unit Humas dan Kerjasama Antar Lembaga RSON.

1.3.2 Jadwal Pelaksanaan

Survey Kepuasan Pasien RSON dilaksanakan pada bulan Januari – Juni 2023.

BAB II

HASIL SURVEY

II.1 Data Kuisisioner

Kuisisioner terbagi menjadi 3 bagian, terdiri dari Identitas Responden, Pendapat Responden Tentang Pelayanan RS dan Masukan Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan. Identitas Responden meliputi Nama, alamat email, no. HP/Telp., Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan. Pendapat Responden Tentang Pelayanan RS yang dinilai sebanyak 9 unsur. Masukan Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan untuk mendapatkan masukan mengenai komentar dan saran dari responden.

II.2 Deskripsi Hasil

II.2.1 Identitas Responden

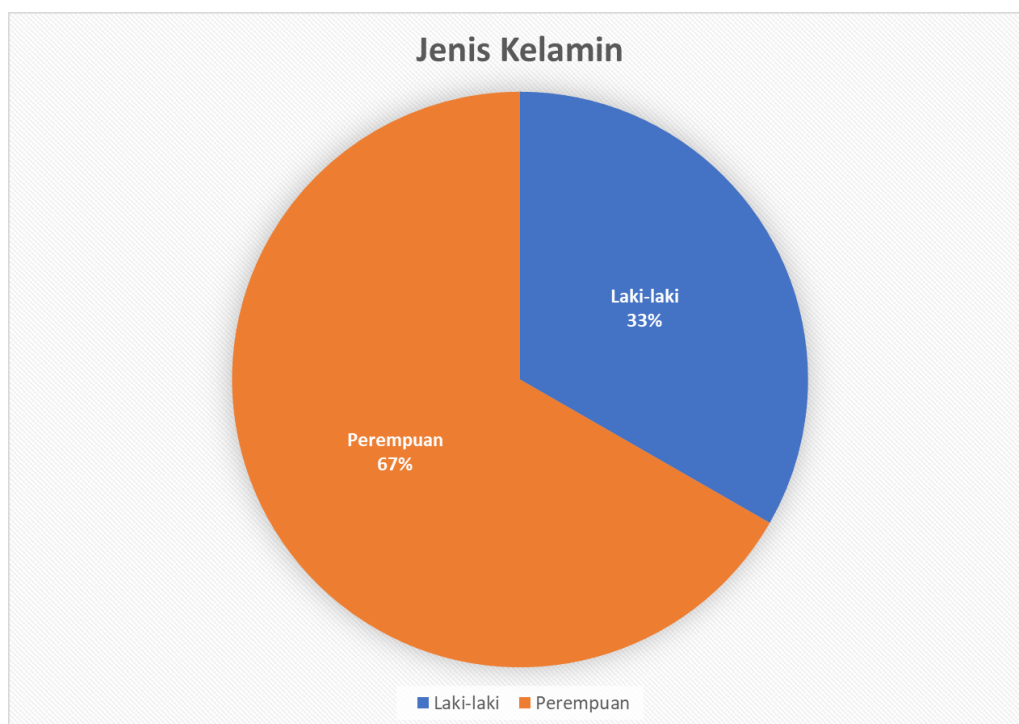
Jumlah responden yaitu sebanyak 75 orang, berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 25 orang (33,3%) dan perempuan 50 orang (66,7). Jumlah responden berdasarkan usia, sebanyak 0 orang (0%) kelompok usia 0 tahun – 18 tahun, sebanyak 30 orang (40%) kelompok usia 19 tahun – 35 tahun, sebanyak 37 orang (49,3%) kelompok usia 36 tahun keatas, dan responden yang tidak mengisi sebanyak 8 orang (10,7%).

Jumlah responden berdasarkan pendidikan, sebanyak 7 orang (9,3%) lulusan SMA, 14 orang (18,7%) lulusan D3, 30 orang (40%) lulusan S1, dan 22 orang (29,3%) lulusan S2, dan responden yang tidak mengisi sebanyak 2 orang (2,7%). Jumlah responden berdasarkan pekerjaan yaitu Atlet 7 orang (9,3%) dan Pegawai Kemenpora 67 orang (89,3%), dan responden yang tidak mengisi sebanyak 1 orang (1,3%).

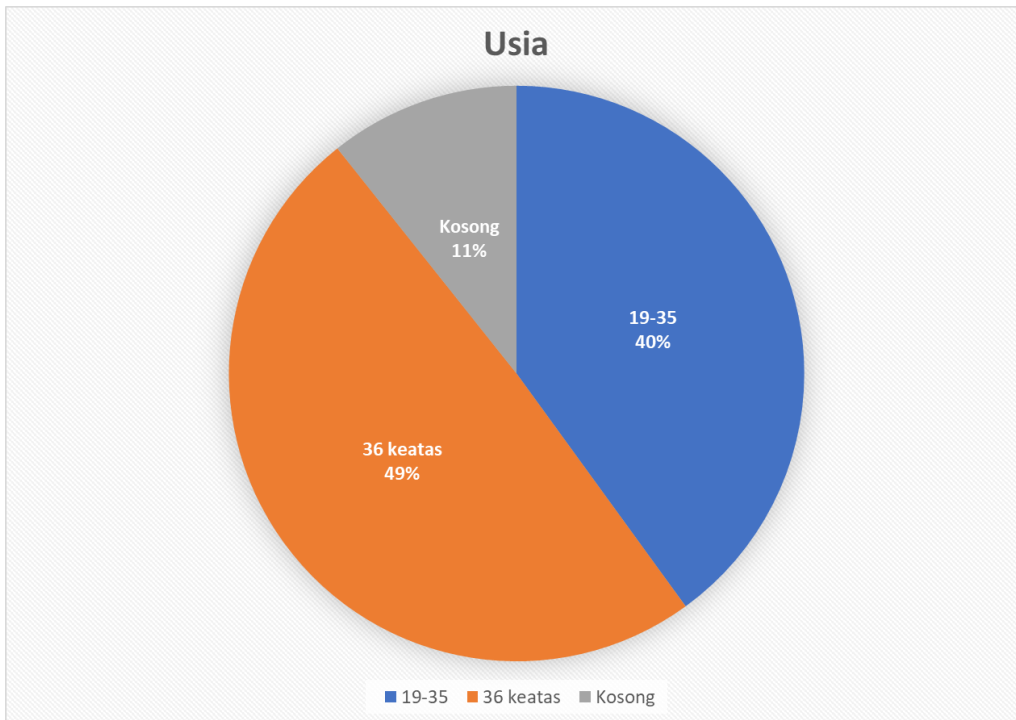
Tabel.1 Karakteristik Responden Pasien RSON Periode Januari – Juni 2023

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase %
1	Jenis Kelamin	Laki -laki	25	33,3
		Perempuan	50	66,7
2	Usia	0-18	0	0,0
		19-35	30	40,0
		36-keatas	37	49,3
		Kosong	8	10,7
3	Pendidikan	SD	0	0,0
		SMP	0	0,0
		SMA	7	9,3
		D3	14	18,7
		S-1	30	40,0
		S-2	22	29,3

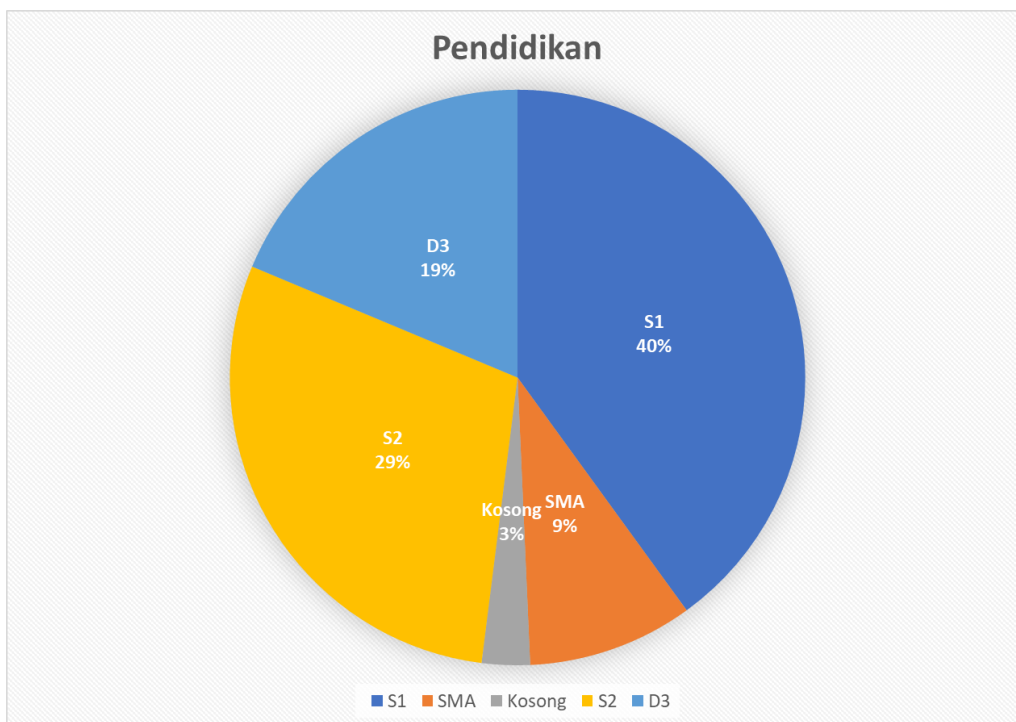
		Kosong	2	2,7
4	Pekerjaan	Atlet	7	9,3
		Pegawai Kemenpora	67	89,3
		Kosong	1	1,3



Gambar.1 Chart Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar.2 Chart Persentase Berdasarkan Usia



Gambar.3 Chart Persentase Berdasarkan Pendidikan



Gambar.4 Chart Persentase Berdasarkan Pekerjaan

II.2.2 Pernyataan Responden

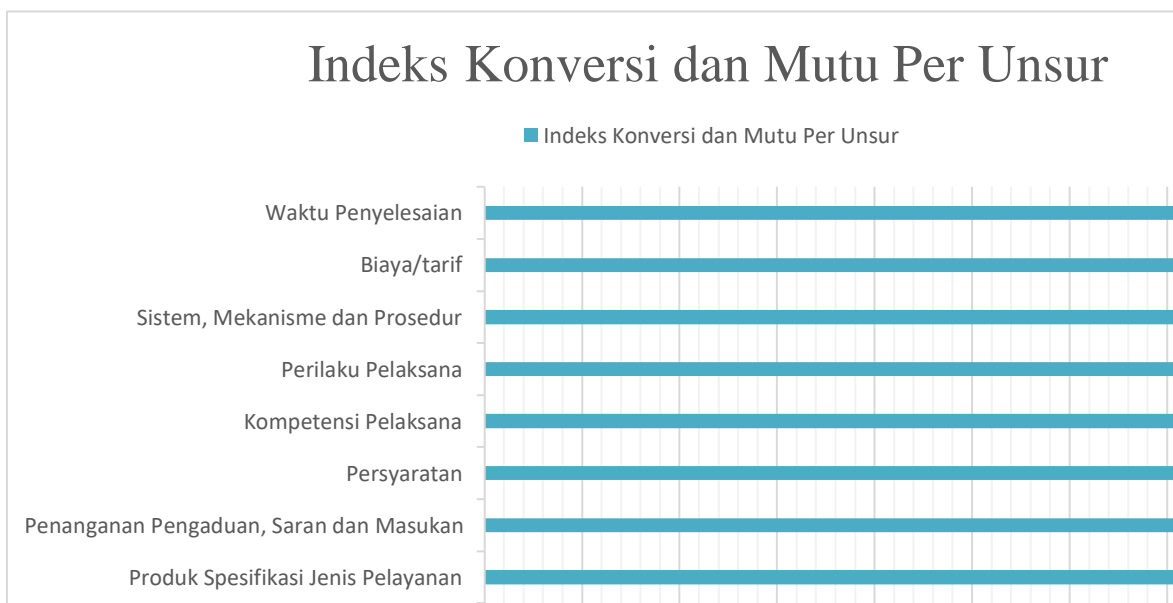
Secara keseluruhan hasil IKM di Rumah Sakit Olahraga Nasional (RSON) adalah baik, yaitu **81,91**. Adapun berdasarkan nilai rata-rata unsur yang terdapat pada Tabel 3, penilaian terhadap unsur Persyaratan, Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana menduduki nilai tertinggi. Penilaian terhadap unsur Biaya/Tarif, Sarana & Prasarana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sudah baik, namun dapat ditingkatkan untuk menjamin kepuasan pasien.

Tabel.2 Hasil Penilaian Survey Kepuasan Pasien RSON Periode Januari – Desember 2022

Jumlah Nilai/Unsur	251	255	256	256	248	251	253	215	249	
NRR/Unsur	3,35	3,40	3,41	3,41	3,31	3,35	3,37	2,87	3,32	
NRR tertimbang/Unsur	0,37	0,37	0,38	0,38	0,36	0,37	0,37	0,32	0,37	3,28
IKM										81,91

Tabel.3 Indeks Konversi dan Mutu Per Unsur Penilaian Survey Kepuasan Pasien RSON Periode Januari – Juni 2023

No	Unsur	Nilai Per Unsur	Mutu
U1	Persyaratan	3,35	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,40	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,41	B
U4	Biaya/tarif	3,41	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,31	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,35	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,37	B
U8	Sarana/Prasarana	2,87	C
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,32	B



Gambar.5 Chart Indeks Konversi dan Mutu Per Unsur

Berdasarkan hasil pengukuran sebagaimana terlihat pada gambar 5, disimpulkan bahwa :

1. Unsur Sarana & Prasarana, Produk Spesifik Jenis Pelayanan, Saran dan Masukan masih perlu mendapat perhatian karena memperoleh skor terendah;
2. Unsur Waktu Penyelesaian perlu mendapat apresiasi karena mendapat skor tertinggi;
3. Seluruh unsur pelayanan berada dalam kategori baik, kecuali unsur sarana dan prasarana mendapat kategori cukup.

II.2.3 Masukan Responden

- 1) Sudah baik;
- 2) Harus menunggu dokter jaga yang belum datang;
- 3) Ada beberapa obat yang tidak ada;
- 4) Ramah dan komunikatif;
- 5) Tempat pengambilan sample sempit;
- 6) Orang baru, lama dalam mengakses pelayanan;
- 7) Komunikatif dan informatif;

- 8) Ditambah hari praktek senin – jumat;
- 9) Sudah baik;
- 10) Petugas jutek, lampu ruangan gelap;
- 11) Ada bocor di lantai jadi kotor;
- 12) RSON terbaik;
- 13) Pelayanan bisa ditingkatkan obat-obatan/ fasilitas pendukung lab/ ro lebih ditingkatkan;
- 14) Dilengkapi obat-obatan dan alkes;
- 15) Perawat gigi ditambah, kasian Cuma satu;
- 16) Obat-obatan tidak lengkap, banyak plafon yang bocor;
- 17) Stok obat kurang, bahan lab tidak ada, BHP londri tidak ada;
- 18) Mohon dilakukan pengadaan obat-obatan, pemeriksaan lab, dan fasilitas USG.
Banyak ruangan yang atapnya bocor, AC beberapa ada yang tidak berfungsi;
- 19) Pembayaran menggunakan EDC/ QRIS;
- 20) Diadakan ATM di lingkungan RS;
- 21) Ruangan jelek, AC bocor, dinding banyak terkelupas, banyak jamur hitam. Di ruang tunggu tidak ada TV;
- 22) Obat-obatan perlu dilengkapi karena banyak stok obat yang kosong;
- 23) Ruangan perlu ada perbaikan pada dinding karena ada rembesan air, AC perlu diperbaiki karena tidak berfungsi dengan baik;
- 24) Obat tidak ready stock;
- 25) Ruangan panas, AC rusak, kamar mandi gelap;
- 26) Lebih dilengkapi persediaan obat-obatannya;
- 27) Agar lebih dilengkapi lagi sarana dan prasarana;
- 28) Pelayanan ditingkatkan terutama fasilitas sarana dan prasarana diperbaiki dan dilengkapi sesuai dengan persyaratan;
- 29) Info jadwal lanjutan yang mulai diperiksa dokter terkadang tidak sesuai (mungkin karena dokter tidak stand by selama jam kerjanya) sehingga menyebabkan pasien menunggu (namun kami masih dinfokan jam berapa dokter nya mulai berpraktek)
Terima kasih;
- 30) Secara keseluruhan bagus, namun dari segi terpenuhinya layanan resep (ada beberapa obat yang tidak diperoleh) karena stok di farmasi yang kosong. Harap semoga kedepannya obat tersedia sesuai dengan yang diresepkan dokter. Terima kasih;
- 31) Segera restock obat-obatan yang habis;
- 32) Mohon berikan/hidupkan layar nomor antiran pasien agar lebih bagus;
- 33) Pelayanan baik dan cepat, obat dijelaskan dengan rinci. Terima kasih;
- 34) Petugas ramah dan pelayan cepat.

II.2.4 Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	PJ
1	Sarana/Prasarana	Maintenance Sarana & Prasarana RS secara berkala	24 bulan	IPSRS
2	Biaya/tarif	Pengadaan pembayaran digital	24 bulan	Manajemen
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyediakan saran untuk pengaduan dan masukan, baik manual maupun melalui link	12 bulan	HKAL
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan produk layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat	12 bulan	Manajemen
5	Waktu Penyelesaian	Meningkatkan proses pelayanan yang efisien	3 bulan	Pelayanan Medik
6	Persyaratan	Meningkatkan informasi kepada masyarakat tentang syarat-syarat yang harus disiapkan saat akan berobat melalui media informasi yang ada	6 bulan	HKAL
7	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Meningkatkan kualitas pelayanan dan penerapan pemberian pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang berlaku	12 bulan	Manajemen
8	Kompetensi Pelaksana	Meningkatkan kualitas SDM melalui pendidikan dan pelatihan	12 bulan	Diklat
9	Perilaku Pelaksana	Senyum, sapa dan salam ditingkatkan untuk semua pelaksana pelayanan	3 bulan	SDM

BAB III

PENUTUP

III.1. Kesimpulan

Mutu Pelayanan RS Olahraga Nasional bulan Januari – Juni 2023 yaitu baik dengan nilai IKM 81,91 (B).

III.2 Saran

RS Olahraga Nasional dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan melakukan perbaikan atau peningkatan pelayanan, diantaranya sebagai berikut:

1. Memperhatikan perbaikan dan pemeliharaan berkala sarana dan prasarana yang ada di RS agar tetap berfungsi dengan baik untuk menunjang pelayanan dan kebutuhan pasien yang berobat.
2. Meningkatkan informasi kepada masyarakat tentang syarat-syarat yang harus disiapkan saat akan berobat dan informasi mekanisme pembayaran.
3. Meningkatkan pelayanan pasien sesuai standar prosedur diantaranya jadwal praktek, ketersediaan obat dan ketersediaan fasilitas penunjang medis penunjang lainnya.

LAMPIRAN

1. Rekapitulasi Survey Kepuasan Pasien Periode Januari – Juni 2023
2. Kuisisioner Survey Kepuasan Pasien RS Olahraga Nasional
3. Indeks Kepuasan Masyarakat
4. Dokumentasi Survey

REKAPITULASI SURVEY KEPUASAN PASIEN
PERIODE JANUARI - JUNI 2023

NO	TANGGAL	Kategori Layanan	POLI	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	KATEGORI RESPONDEN	PERTANYAAN									KOMENTAR DAN SARAN
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4-Jan-2023	Penunjang	Fisioterapi	Perempuan	41	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	5-Jan-2023	Penunjang	Farmasi	Laki-laki	33	D3	PNS	Pegawai Kemenpora	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
3	5-Jan-2023	Penunjang	Radiologi	Laki-laki	33	D3	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	5-Jan-2023	IGD	IGD	Laki-laki	33	D3	PNS	Pegawai Kemenpora	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
5	6-Jan-2023	Penunjang	Fisioterapi	Perempuan	41	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	9-Jan-2023	Penunjang	Fisioterapi	Perempuan	41	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	17-Jan-2023	IGD	IGD	Perempuan		D3	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
8	17-Jan-2023	IGD	IGD	Perempuan	40	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
9	17-Jan-2023	Penunjang	Laboratorium	Perempuan	41	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
10	23-Jan-2023	IGD	IGD	Perempuan	40	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	24-Jan-2023	Penunjang	Fisioterapi	Laki-laki	35	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik
12	24-Jan-2023	IGD	IGD	Perempuan	37	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	2	3	3	3	3	2	3	Harus menunggu dokter jaga yang belum datang
13	24-Jan-2023	Penunjang	Farmasi	Perempuan	37	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Ada beberapa obat yang tidak ada
14	24-Jan-2023	Penunjang	Radiologi	Perempuan	37	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Ramah dan komunikatif
15	24-Jan-2023	Penunjang	Laboratorium	Perempuan	37	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Tempat pengambilan sample sempit
16	26-Jan-2023	Penunjang	Pendaftaran	Perempuan	40	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	26-Jan-2023	IGD	IGD	Perempuan	40	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	26-Jan-2023	Penunjang	Farmasi	Perempuan	41	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
19	15-Feb-2023	IGD	IGD	Laki-laki	30	SMA		Pegawai Kemenpora	4	3	3	3	3	3	3	3	3	

20	15-Feb-2023	Penunjang	Pendaftaran	Perempuan	37	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	2	3	3	3	Orang baru, lama dalam mengakses pelayanan
21	15-Feb-2023	IGD	IGD	Perempuan	37	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Komunikatif dan informatif
22	15-Feb-2023	Penunjang	Radiologi	Perempuan	37	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	15-Feb-2023	Penunjang	Radiologi	Perempuan	41	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	15-Feb-2023	Rajal	Gigi	Perempuan	41	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
25	16-Feb-2023	Rajal	Kedokteran Olahraga	Laki-laki	35	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ditambah hari praktek senin - jumat
26	16-Feb-2023	Penunjang	Radiologi	Laki-laki	35	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik
27	17-Feb-2023	Penunjang	Laboratorium	Perempuan	37	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	2	2	3	Petugas jutek, lampu ruangan gelap
28	17-Feb-2023	Penunjang	Farmasi	Perempuan	37	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	17-Feb-2023	Penunjang	Pendaftaran	Perempuan	37	S1			3	3	3	3	3	3	3	2	3	Ada bocor di lantai jadi kotor
30	20-Feb-2023	IGD	IGD	Perempuan	40	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	21-Feb-2023	IGD	IGD	Perempuan	34	D3	PNS	Pegawai Kemenpora	3	4	4	3	4	3	3	3	3	RSON terbaik
32	21-Feb-2023	IGD	IGD	Laki-laki	40	D3	PNS	Pegawai Kemenpora	3	2	3	2	2	3	3	2	3	Pelayanan bisa ditingkatkan obat-obatan/ fasilitas pendukung lab/ ro lebih ditingkatkan
33	21-Feb-2023	IGD	IGD	Laki-laki	32	D3	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Dilengkapi obat-obatan dan alkes
34	10-Mar-2023	Penunjang	Gigi	Laki-laki	35		PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Perawat gigi ditambah, kasian Cuma satu
35	10-Mar-2023	Rajal	Umum	Laki-laki	33	D3	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	4	4	3	3	3	2	3	Obat-obatan tidak lengkap, banyak plafon yang bocor


36	10-Mar-2023	Rajal	Gigi	Perempuan	42	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Stok obat kurang, bahan lab tidak ada, BHP londri tidak ada
37	10-Mar-2023	Rajal	Umum	Laki-laki	32	D3	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	4	4	3	3	3	2	3	Mohon dilakukan pengadaan obat-obatan, pemeriksaan lab, dan fasilitas USG. Banyak ruangan yang atapnya bocor, AC beberapa ada yang tidak berfungsi
38	14-Mar-2023	Rajal	Penyakit Dalam	Laki-laki	35	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pembayaran menggunakan EDC/QRIS
39	14-Mar-2023	Rajal	Anak	Laki-laki	35	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Diadakan ATM di lingkungan RS
40	15-Mar-2023	IGD	IGD	Perempuan	41	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
41	15-Mar-2023	Penunjang	Farmasi	Perempuan	41	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	15-Mar-2023	Penunjang	Laboratorium	Perempuan	41	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
43	16-Mar-2023	Rajal	Gigi	Perempuan	40		PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	2	4	Ruangan jelek, AC bocor, dinding banyak terkelupas, banyak jamur hitam. Di ruang tunggu tidak ada TV
44	20-Mar-2023	Penunjang	Farmasi	Perempuan	30	S1		Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Obat-obatan perlu dilengkapi karena banyak stok obat yang kosong
45	20-Mar-2023	IGD	IGD	Perempuan	30	S1		Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Ruangan perlu ada perbaikan pada dinding karena ada rembesan air, AC perlu diperbaiki karena tidak berfungsi dengan

																		baik
46	20-Mar-2023	Rajal	Umum	Perempuan	40	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	21-Mar-2023	IGD	IGD	Laki-laki	28	S1		Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	21-Mar-2023	Penunjang	Farmasi	Laki-laki	28	S1		Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	21-Mar-2023	Penunjang	Laboratorium	Laki-laki	28	S1		Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	12-Apr-2023	Penunjang	Farmasi	Perempuan	37	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Obat tidak ready stock
51	12-Apr-2023	Rajal	Umum	Perempuan	37	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	1	3	Ruangan panas, AC rusak, kamar mandi gelap
52	9-May-2023	Rajal	Gigi	Perempuan	39	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	16-May-2023	Penunjang	Farmasi	Perempuan	47	S1		Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	2	3	3	2	3	Lebih dilengkapi persediaan obat-obatannya
54	16-May-2023	IGD	IGD	Perempuan	47	S1		Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Agar lebih dilengkapi lagi sarana dan prasarana
55	25-May-2023	Penunjang	Fisioterapi	Laki-laki		SMA	PELAJAR	ATLET	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	25-May-2023	Penunjang	Fisioterapi	Perempuan		SMA	PELAJAR	ATLET	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
57	25-May-2023	Penunjang	Fisioterapi	Laki-laki		S1	PELAJAR	ATLET	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
58	25-May-2023	Penunjang	Fisioterapi	Perempuan		SMA	PELAJAR	ATLET	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
59	25-May-2023	Penunjang	Fisioterapi	Laki-laki		SMA		ATLET	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	25-May-2023	Penunjang	Fisioterapi	Perempuan		SMA	PELAJAR	ATLET	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	25-May-2023	Penunjang	Fisioterapi	Laki-laki		SMA	PELAJAR	ATLET	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	26-May-2023	Penunjang	Farmasi	Perempuan	30	S1		Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	2	3	

63	26-May-2023	Penunjang	Pendaftaran	Perempuan	30	S1		Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
64	26-May-2023	IGD	IGD	Perempuan	30	S1		Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
65	5-Jun-2023			Perempuan	32	D3	PNS	Pegawai Kemenpora	2	3	3	3	3	3	3	2	3	Pelayanan ditingkatkan terutama fasilitas sarana dan prasarana diperbaiki dan dilengkapi sesuai dengan persyaratan
66	5-Jun-2023	Rajal	Kedokteran Olahraga	Laki-laki	33	D3	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
67	5-Jun-2023	Rajal	Penyakit Dalam	Laki-laki	43	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	3	4	3	3	3	3	4	3	3	Info jadwal lanjutan yang mulai diperiksa dokter terkadang tidak sesuai (mungkin karena dokter tidak stand by selama jam kerjanya) sehingga menyebabkan pasien menunggu (namun kami masih dinfokan jam berapa dokter nya mulai berpraktek) Terima kasih
68	5-Jun-2023	Penunjang	Laboratorium	Laki-laki	43	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	3	4	4	4	4	3	

69	5-Jun-2023	Penunjang	Farmasi	Laki-laki	43	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	3	4	4	4	3	3	Secara keseluruhan bagus, namun dari segi terpenuhinya layanan resep (ada beberapa obat yang tidak diperoleh) karena stok di farmasi yang kosong. Harap kedepannya obat tersedia sesuai dengan yang diresepkan dokter. Terima kasih
70	5-Jun-2023	IGD	IGD	Perempuan	28	S1		Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
71	5-Jun-2023	Penunjang	Laboratorium	Perempuan	28	S1		Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
72	5-Jun-2023	Penunjang	Farmasi	Perempuan	28	S1		Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Secara keseluruhan bagus, namun dari segi terpenuhinya layanan resep (ada beberapa obat yang tidak diperoleh) karena stok di farmasi yang kosong. Harap kedepannya obat tersedia sesuai dengan yang diresepkan dokter. Terima kasih
73	5-Jun-2023	Rajal	Gigi	Perempuan	28	D3		Pegawai Kemenpora	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Mohon berikan/hidupkan layar nomor antiran pasien agar lebih bagus
74	5-Jun-2023	Penunjang	Farmasi	Perempuan	28	D3		Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan baik dan cepat, obat dijelaskan dengan rinci. Terima kasih
75	5-Jun-2023	Penunjang	Radiologi	Perempuan	28	D3		Pegawai Kemenpora	3	3	4	4	3	3	3	2	3	Petugas ramah dan pelayan cepat
Jumlah Nilai/Unsur									251	255	256	256	248	251	253	215	249	
NRR/Unsur									3,35	3,40	3,41	3,41	3,31	3,35	3,37	2,87	3,32	
NRR tertimbang/ unsur									0,37	0,37	0,38	0,38	0,36	0,37	0,37	0,32	0,37	3,28
																		81,91

KUISIONER SURVEY KEPUASAN PASIEN RS OLAHRAGA NASIONAL

	Kuesioner Survei Kepuasan Pasien Rumah Sakit Olahraga Nasional	<div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; display: inline-block;"></div>			
IDENTITAS RESPONDEN					
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Tanggal Survei :			
Usia : tahun					
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> D3 <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3					
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIARUSAHA <input type="checkbox"/> LAIN-LAIN (sebutkan)					
Jenis Layanan yang diterima : (misal: IGD, Poli Orthopedi, Radiologi, Fisioterapi, dll)					
A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN RUMAH SAKIT (Berilah tanda ceklis (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia)					
NO	PERTANYAAN	BAIK SEKALI	BAIK	KURANG	KURANG SEKALI
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?				
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?				
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?				
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?				
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?				
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?				
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?				
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?				
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?				
B. MASUKKAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN (Silahkan tulis komentar dan saran anda disini)					
_____ _____ _____					
Terima kasih atas partisipasi anda. Masukkan anda sangat berarti bagi kami. "Sehat dengan Olahraga, Sehat bersama RSON"					

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT



KEMENPORA RI
RUMAH SAKIT
OLAHRAGA NASIONAL

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) RS OLAHRAGA NASIONAL KEMENTERIAN PEMUDA DAN OLAHRAGA

Periode Survei : Januari - Juni 2023

NILAI IKM

81,91

MUTU PELAYANAN

B

KINERJA PELAYANAN

BAIK

Responden : 75 orang
Jenis Kelamin : L = 25 orang
P = 50 orang
Pendidikan : SMA = 7 orang
D3 = 14 orang
S1 = 30 orang
S2 = 22 orang
Kosong = 2 orang

Periode Survei (01-01-2023) s/d (31-06-2023)

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT BAGI KEMAJUAN KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENIGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

PEMUDA MAJU
OLAHRAGA JAYA

rson.kemenpora.go.id

[rsolahraga](#)

[Rumah Sakit Olahraga Nasional](#)

021 - 87753977

DOKUMENTASI SURVEI

