

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



**PERIODE
JULI 2023**

**UNIT HUMAS, KERJASAMA ANTAR LEMBAGA
DAN SISTEM INFORMASI
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	8
BAB III PENUTUP	
III.1 Kesimpulan	10
III.2 Saran	10
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 Juli 2023.
4. Responden diambil secara acak setiap hari, dalam rentang waktu 1 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 Juli 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

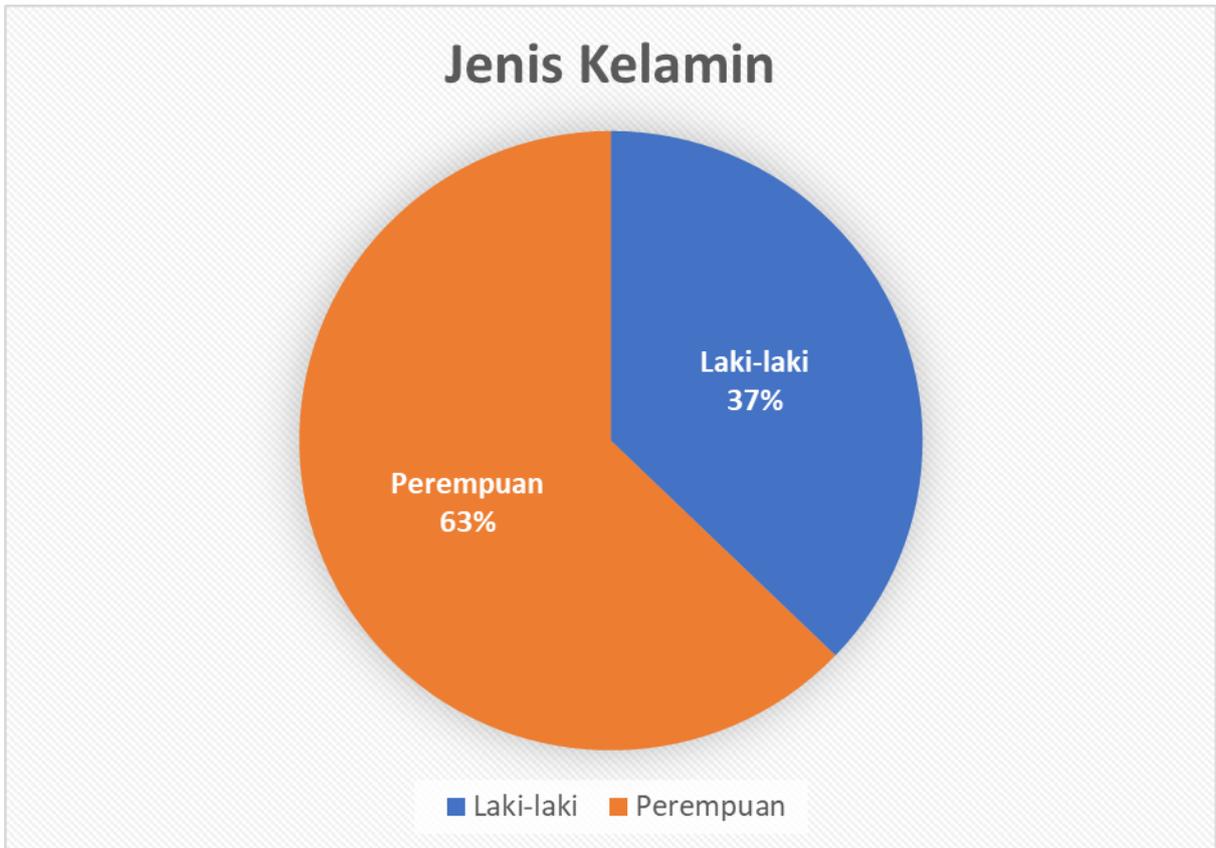
Jumlah responden yaitu sebanyak 43 orang, berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 16 orang (37,2%) dan perempuan 27 orang (62,8%). Jumlah responden berdasarkan usia, sebanyak 1 orang (2,3%) kelompok usia 0 tahun – 18 tahun, sebanyak 27 orang (62,8%) kelompok usia 19 tahun – 35 tahun, dan sebanyak 15 orang (34,9%) kelompok usia 36 tahun keatas.

Jumlah responden berdasarkan pendidikan, sebanyak 1 orang (2,3%) lulusan SMP , sebanyak 5 orang (11,6%) lulusan SMA, 12 orang (27,9%) lulusan D3, 21 orang (48,8%) lulusan S1, 3 orang (7%) lulusan S2, dan 1 orang (2,3%) lulusan S3. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan yaitu Non Pegawai Kemenpora 2 orang (4,7%) dan Pegawai Kemenpora 41 orang (95,3%).

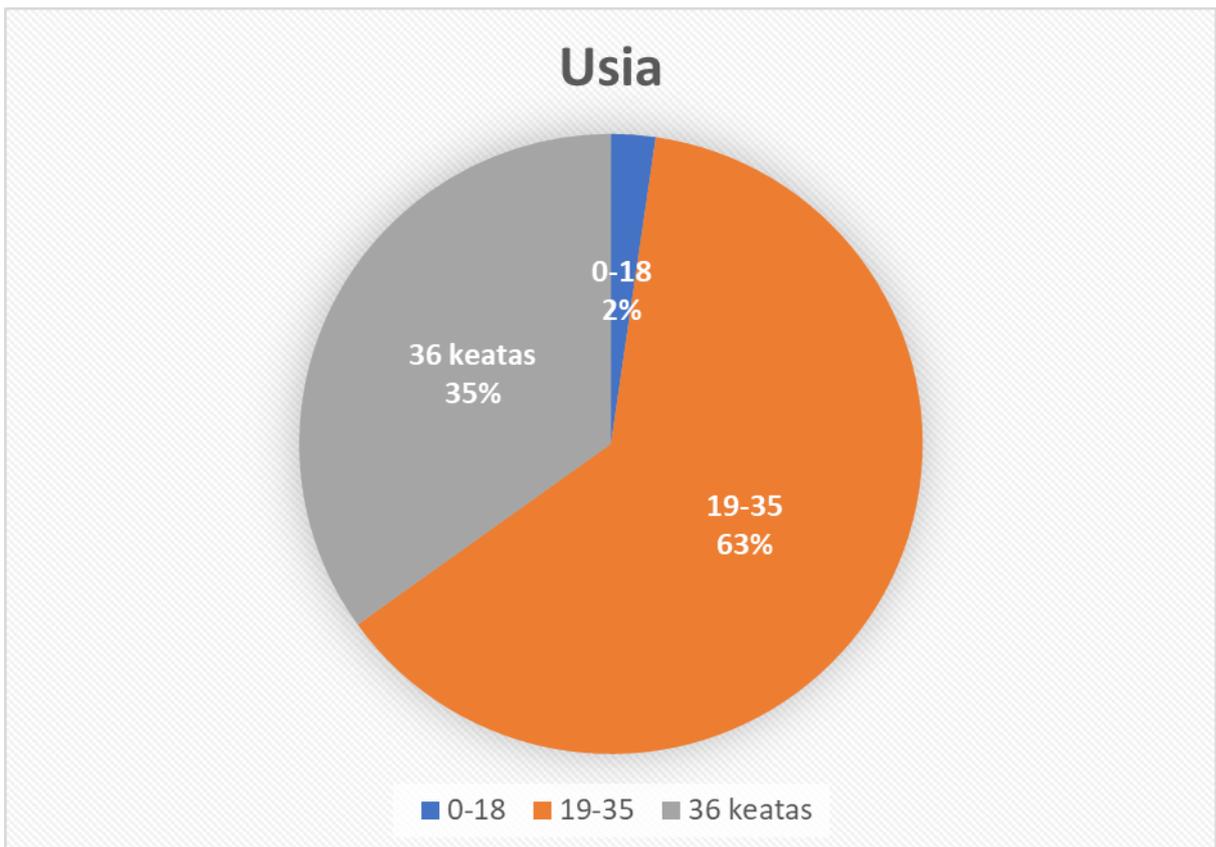
Tabel.1 Karakteristik Responden Pasien RSON Periode Juli 2023

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase %
1	Jenis Kelamin	Laki -laki	16	37,2
		Perempuan	27	62,8
2	Usia	0-18	1	2,3
		19-35	27	62,8
		36-keatas	15	34,9
3	Pendidikan	SD	0	0,0
		SMP	1	2,3
		SMA	5	11,6
		D3	12	27,9
		S-1	21	48,8
		S-2	3	7,0
		S-3	1	2,3
4	Pekerjaan	Non Pegawai Kemenpora	2	4,7
		Pegawai Kemenpora	41	95,3

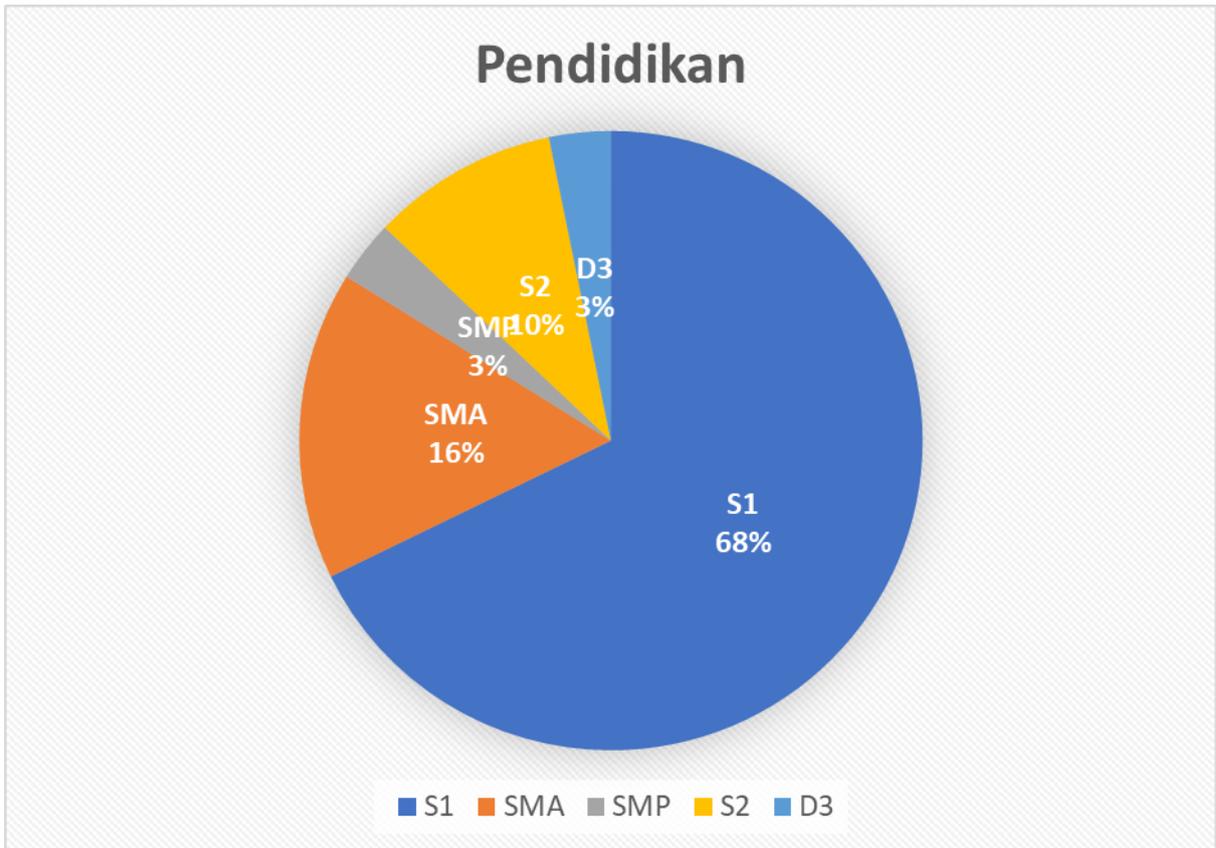
Gambar.1 Chart Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin



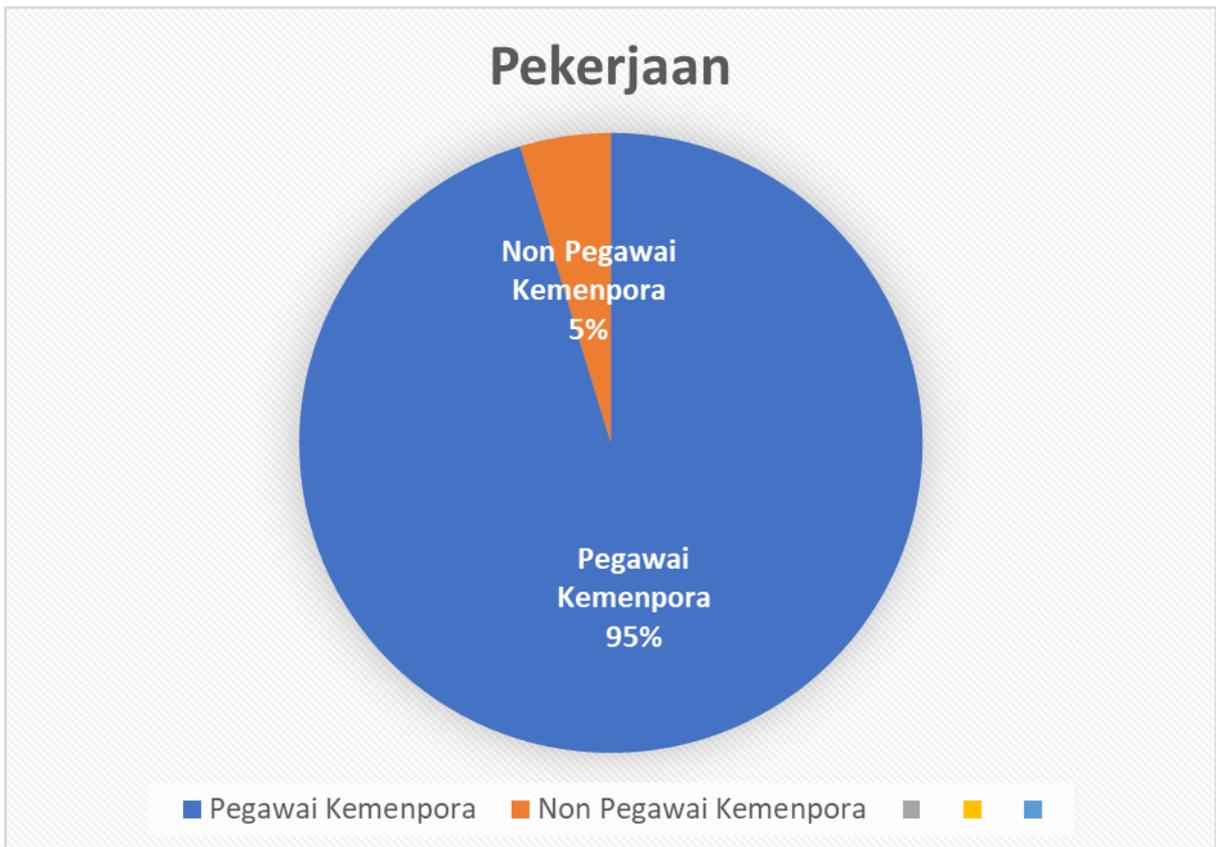
Gambar.2 Chart Persentase Berdasarkan Usia



Gambar.3 Chart Persentase Berdasarkan Pendidikan



Gambar.4 Chart Persentase Berdasarkan Pekerjaan



II.2.2 Pernyataan Responden

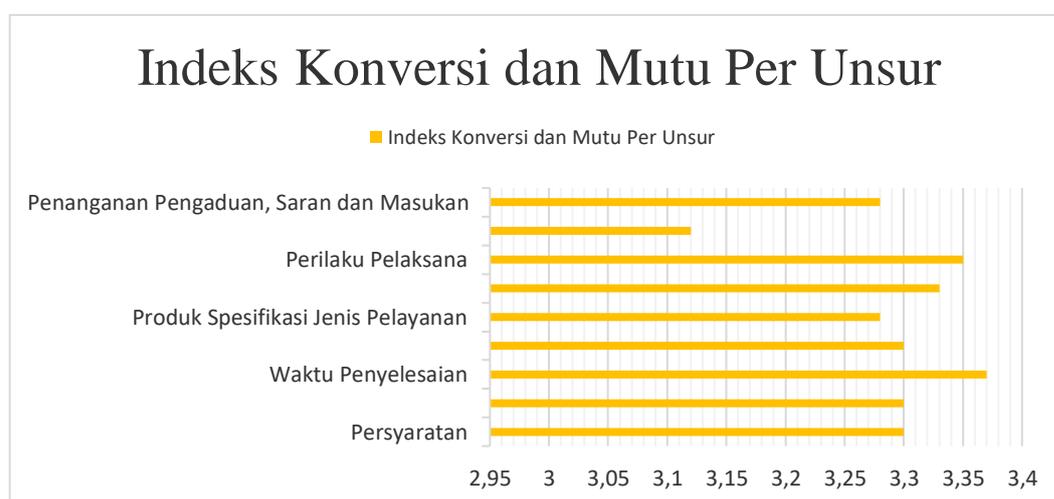
Secara keseluruhan hasil IKM di Rumah Sakit Olahraga Nasional (RSON) adalah baik, yaitu **81,48**. Adapun berdasarkan nilai rata-rata unsur yang terdapat pada Tabel 3, penilaian terhadap unsur Persyaratan, Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana menduduki nilai tertinggi. Penilaian terhadap unsur 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 Juli 2022

Jumlah Nilai/Unsur	142	142	145	142	141	143	144	134	141	
NRR/Unsur	3,30	3,30	3,37	3,30	3,28	3,33	3,35	3,12	3,28	
NRR tertimbang/Unsur	0,36	0,36	0,37	0,36	0,36	0,37	0,37	0,34	0,36	3,26
IKM										81,48

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

No	Unsur	Nilai Per Unsur	Mutu
U1	Persyaratan	3,30	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,30	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,37	B
U4	Biaya/tarif	3,30	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,28	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,33	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,35	B
U8	Sarana/Prasarana	3,12	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,28	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.

II.2.3 Masukan Responden

- 1) Sudah baik sekali;
- 2) Sangat bagus sekali dalam program pemulihan cedera. Harapannya semoga RSON bisa menjadi salah satu rujukan untuk penanganan cedera olahraga di Indonesia;
- 3) Mohon untuk sarana AC di poli penyakit dalam diperbaiki karena ruangan terasa panas;
- 4) Obat di Farmasi sangat terbatas, banyak obat yang tidak ada sehingga harus menebus di luar;
- 5) AC perlu diperbaiki;
- 6) Lab mohon untuk dilengkapi;
- 7) No comment;
- 8) Sudah cukup;
- 9) Lebih ditingkatkan lagi;
- 10) Ditingkatkan kembali tegur, sapa, senyumnya lagi para pelayan medis.
Ketersediaan obat-obatan lebih dilengkapi kembali;
- 11) Pelayanan sudah bagus, cepat dan tanggap pegawai-pegawainya. Mohon ditingkatkan lagi ketersediaan obat dan ketersediaan di unit-unit penunjang lainnya.

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 Juli 2023 yaitu baik dengan nilai IKM 81,48 (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 Juli 2023
2. Kuisisioner Survey Kepuasan Pasien RS Olahraga Nasional
3. Indeks Kepuasan Masyarakat

**REKAPITULASI SURVEY KEPUASAN PASIEN
PERIODE JULI 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	6-Jul-2023	Rawat Jalan	Gigi	Laki -laki	24	S1	Lain - lain	Non Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik sekali
2	7-Jul-2023	Rawat Jalan	Gigi	Laki -laki	32	D3	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	7-Jul-2023	Penunjang	Fisioterapi	Laki -laki	32	D3	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	7-Jul-2023	Penunjang	Pendaftaran	Laki -laki	32	D3	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	7-Jul-2023	Penunjang	Fisioterapi	Perempuan	42	S1	Lain - lain	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	3	3		
6	7-Jul-2023	Rawat Jalan	Gigi	Perempuan	30	D3	Lain - lain	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
7	7-Jul-2023	Rawat Jalan	Gigi	Laki -laki	30	D3	Lain - lain	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	4	3	2	3		
8	7-Jul-2023	Penunjang	Pendaftaran	Laki -laki	32	D3	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
9	25-Jul-2023	Rawat Jalan	Penyakit Dalam	Perempuan	43	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	3	3	3	4	4	3		
10	25-Jul-2023	Penunjang	Farmasi	Perempuan	43	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	3	3	3	4	4	3		
11	26-Jul-2023	Rawat Jalan	Gigi	Perempuan	13	SMP	Lain - lain	Non Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
12	27-Jul-2023	Rawat Jalan	Kedokteran Olahraga	Laki -laki	34	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat bagus sekali dalam program pemulihan cedera. Harapannya semoga RSON bisa menjadi salah satu rujukan

																		untuuk penanganan cedera olahraga di Indonesia
13	27-Jul-2023	IGD	IGD	Laki -laki	34	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	27-Jul-2023	Rawat Jalan	Penyakit Dalam	Perempuan	39	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Mohon untuk sarana AC di poli penyakit dalam ddiperbaiki karena ruangan terasa panas
15	27-Jul-2023	Penunjang	Farmasi	Perempuan	39	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	2	3	obat di Farmasi sangat terbatas, banyak obat yang tidak ada sehingga harus menebus di luar
16	27-Jul-2023	Penunjang	Fisioterapi	Perempuan	39	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	27-Jul-2023	Rawat Jalan	Gigi	Perempuan	32	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	27-Jul-2023	Rawat Jalan	Gigi	Perempuan	40	S3	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	27-Jul-2023	Rawat Jalan	Gigi	Laki -laki	33	D3	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	27-Jul-2023	Rawat Jalan	Gigi	Laki -laki	42	D3	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	27-Jul-2023	Rawat Jalan	Gigi	Perempuan	39	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	2	3	AC perlu diperbaiki
22	27-Jul-2023	Penunjang	Farmasi	Perempuan	39	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
23	27-Jul-2023	Rawat Jalan	Gigi	Perempuan	35	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lab mohon untuk

																		dilengkapi
24	27-Jul-2023	IGD	IGD	Laki -laki	35	D3	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	No comment
25	27-Jul-2023	Rawat Jalan	Gigi	Laki -laki	42	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	4	4	3	4	4	2	4	
26	27-Jul-2023	Rawat Jalan	Gigi	Laki -laki	25	SMA	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	27-Jul-2023	Rawat Jalan	Gigi	Perempuan	25	SMA	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	27-Jul-2023	IGD	IGD	Perempuan	33	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah cukup
29	27-Jul-2023	Penunjang	Farmasi	Perempuan	30	S1	Lain - lain	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
30	27-Jul-2023	IGD	IGD	Perempuan	30	S1	Lain - lain	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
31	30-Jul-2023	Rawat Jalan	Umum	Perempuan	43	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Lebih ditingkatkan lagi
32	30-Jul-2023	Rawat Jalan	Gigi	Perempuan	40	D3	Lain - lain	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Ditingkatkan kembali tegur, sapa, senyumnya lagi para pelayan medis. Ketersediaan obat-obatan lebih dilengkapi kembali.
33	30-Jul-2023	IGD	IGD	Perempuan	35	D3	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sudah bagus, cepat dan tanggap pegawai- pegawainya. Mohon ditingkatkan lagi ketersediaan

																		obat dan ketersediaan di unit-unit penunjang lainnya.
34	30-Jul-2023	IGD	IGD	Perempuan	20	SMA	Lain - lain	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	30-Jul-2023	Penunjang	Laboratorium	Laki -laki	24	SMA	Lain - lain	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	30-Jul-2023	Rawat Jalan	Gigi	Perempuan	37	D3	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	30-Jul-2023	Rawat Jalan	Gigi	Perempuan	30	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	30-Jul-2023	Rawat Jalan	Gigi	Perempuan	32	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	30-Jul-2023	Rawat Jalan	Gigi	Perempuan	40	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	30-Jul-2023	Penunjang	Fisioterapi	Perempuan	24	SMA	Lain - lain	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	30-Jul-2023	Rawat Jalan	Gigi	Laki -laki	35	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	30-Jul-2023	Rawat Jalan	Gigi	Laki -laki	30	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	30-Jul-2023	Rawat Jalan	Gigi	Perempuan	29	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah Nilai/Unsur									142	142	145	142	141	143	144	134	141	
NRR/Unsur									3,30	3,30	3,37	3,30	3,28	3,33	3,35	3,12	3,28	
NRR tertimbang/ unsur									0,36	0,36	0,37	0,36	0,36	0,37	0,37	0,34	0,36	3,26
																		81,48

KUISIONER SURVEY KEPUASAN PASIEN RS OLAHRAGA NASIONAL



**Kuesioner Survei Kepuasan Pasien
Rumah Sakit Olahraga Nasional**

IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Kelamin : L P Tanggal Survei :

Usia : tahun

Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIARUSAHA 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 : Juli 2023

NILAI IKM

81,48

MUTU PELAYANAN

B

KINERJA PELAYANAN

BAIK

Responden : 43 orang
Jenis Kelamin : L = 16 orang
P = 27 orang
Pendidikan : SMP = 1
SMA = 5 orang
D3 = 12 orang
S1 = 21 orang
S2 = 3 orang
S3 = 1 orang

Periode Survei (01-07-2023) s/d (31-07-2023)

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

PEMUDA MAJU
OLAHRAGA JAYA

rson.kemenpora.go.id

[rsolahraga](#)

[Rumah Sakit Olahraga Nasional](#)

021 - 87753977