

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



**PERIODE
AGUSTUS 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:

- a. Tempat pelaksanaan kegiatan adalah di seluruh unit pelayanan.
- b. Kuesioner dibagi kepada pasien, sebelum/setelah pasien menerima pelayanan.
- c. Waktu pelaksanaan bulan Agustus 2023.
- d. Responden diambil secara acak setiap hari, dalam rentang waktu 1 bulan.
- e. 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.
- f. Tingkat kualitas pelayanan dimulai 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.
- g. 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).

I.3.1 Tim Pelaksana

Survey Kepuasan Pasien Rumah Sakit Olahraga Nasional dilaksanakan oleh Unit Humas, Kerjasama Antar Lembaga dan Sistem Informasi Rumah Sakit Olahraga Nasional Kementerian Pemuda dan Olahraga.

I.3.2 Jadwal Pelaksanaan

Survey Kepuasan Pasien RSON dilaksanakan pada bulan Agustus 2023.

BAB II
HASIL SURVEY

II.1 Data Kuisioner

Kuisioner 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., usia, jenis kelamin, jenis layanan yang diterima, pendidikan, pekerjaan, kategori instansi dan asal instansi. Pendapat Responden Tentang Pelayanan Rumah Sakit 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

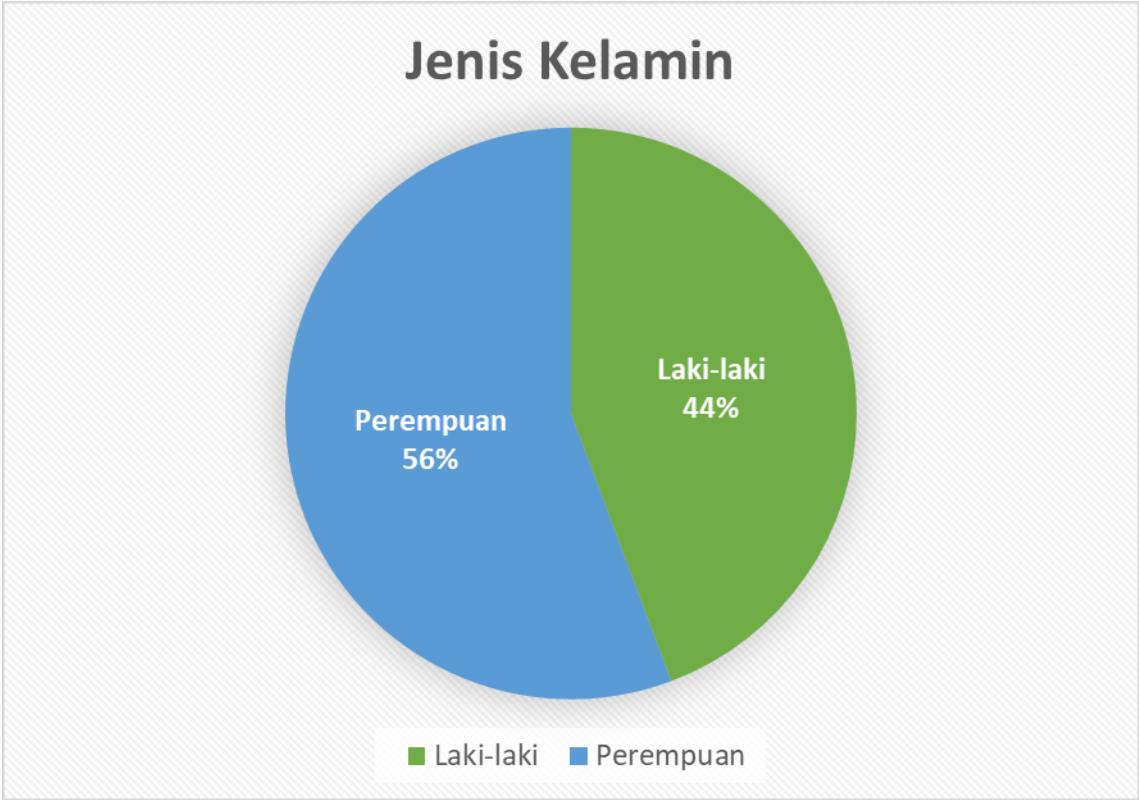
Jumlah responden yaitu sebanyak 61 orang, berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 27 orang (44,3%) dan perempuan 34 orang (55,7%). Jumlah responden berdasarkan usia sebanyak 21 orang (34,4%) kelompok usia 0 tahun – 18 tahun, sebanyak 27 orang (44,3%) kelompok usia 19 tahun – 35 tahun, dan sebanyak 13 orang (21,3%) kelompok usia 36 tahun keatas.

Jumlah responden berdasarkan pendidikan, sebanyak 2 orang (3,3%) lulusan SD, sebanyak 6 orang (9,8%) lulusan SMP, sebanyak 23 orang (37,7%) lulusan SMA, 5 orang (8,2%) lulusan D3, 20 orang (32,8%) lulusan S1, 3 orang (4,9%) lulusan S2, 1 orang (1,6%) lulusan S3, dan responden yang tidak mengisi sebanyak 1 orang (1,6%). Jumlah responden berdasarkan pekerjaan yaitu Atlet 21 orang (34,4%), Pegawai Kemenpora 28 orang (45,9%) dan Non Pegawai Kemenpora 12 orang (19,7%).

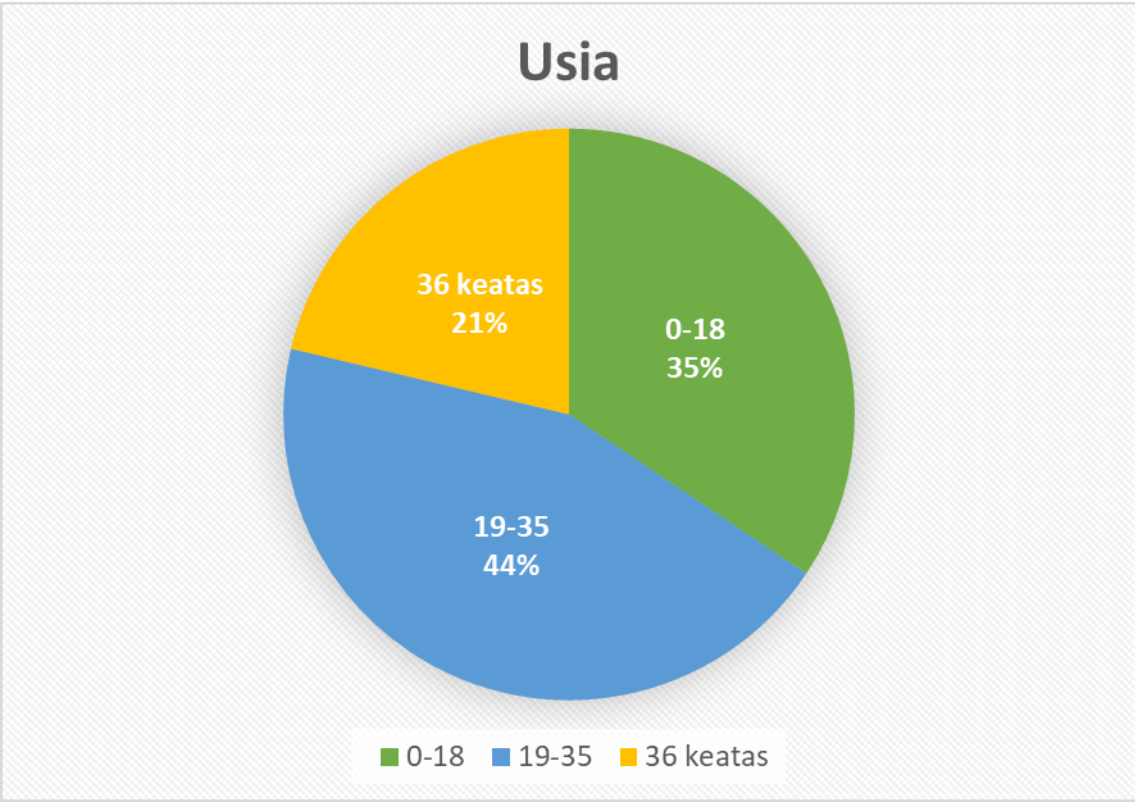
Tabel.1 Karakteristik Responden Pasien RSON Periode Agustus 2023

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase %
1	Jenis Kelamin	Laki -laki	27	44,3
		Perempuan	34	55,7
2	Usia	0-18	21	34,4
		19-35	27	44,3
		36-keatas	13	21,3
3	Pendidikan	SD	2	3,3
		SMP	6	9,8
		SMA	23	37,7
		D3	5	8,2
		S-1	20	32,8

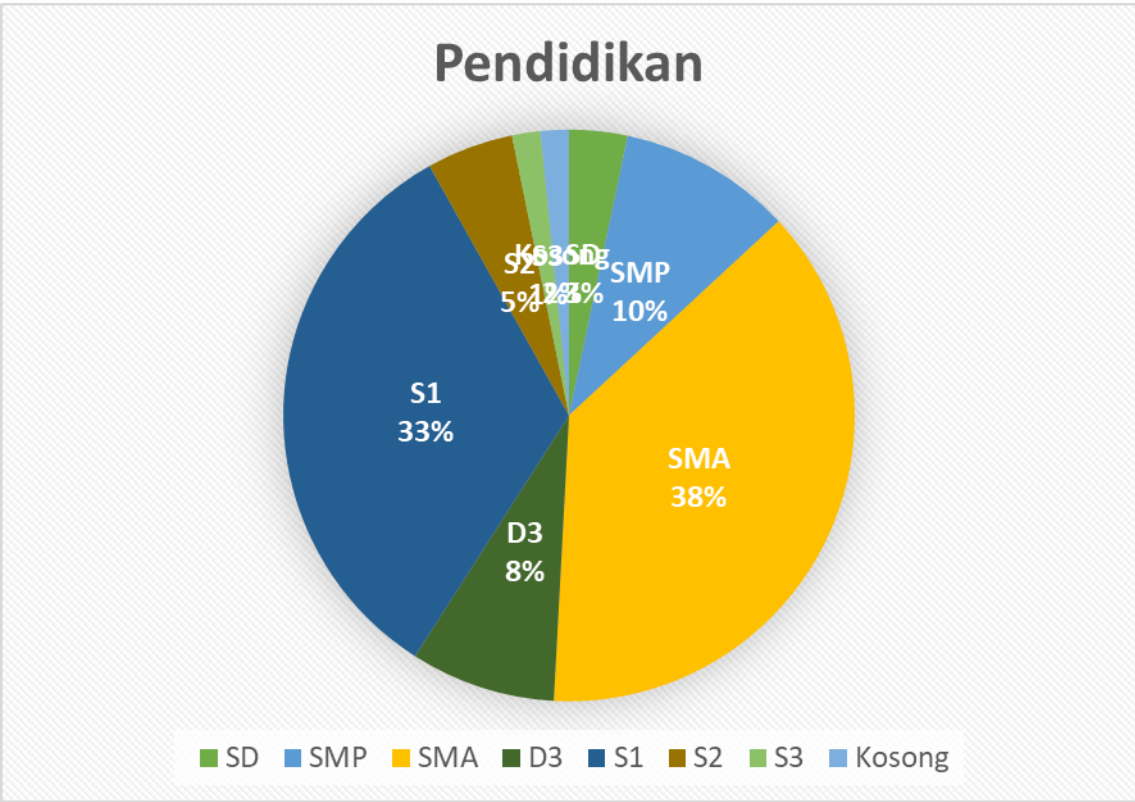
		S-2	3	4,9
		S-3	1	1,6
		Kosong	1	1,6
4	Pekerjaan	Atlet	21	34,4
		Pegawai Kemenpora	28	45,9
		Non Pegawai Kemenpora	12	19,7



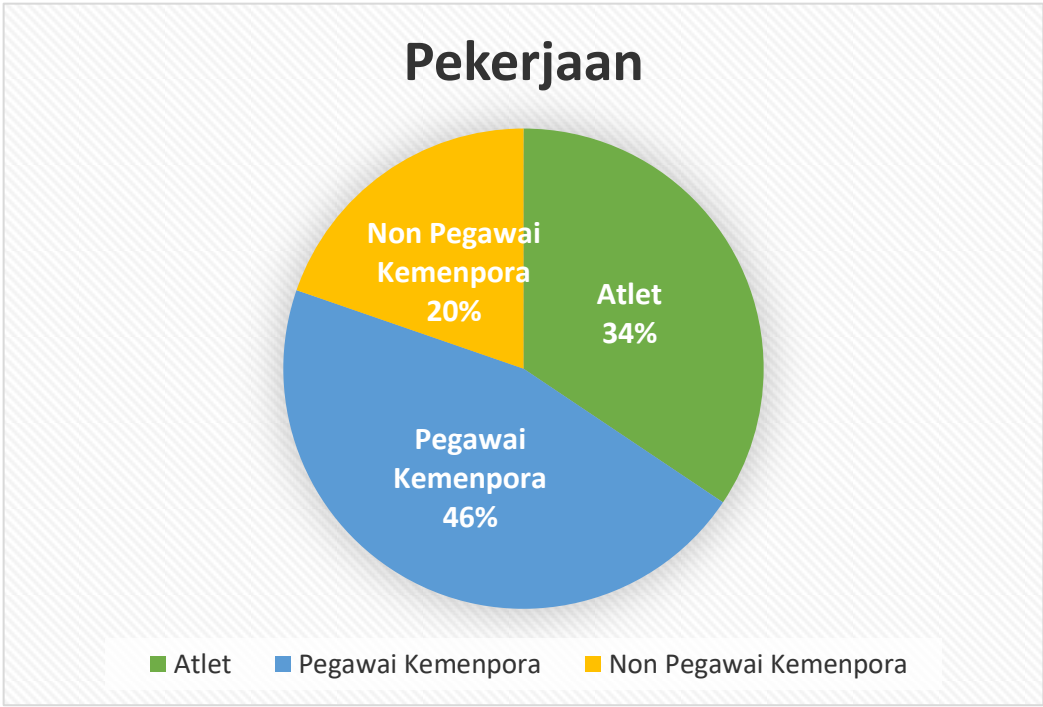
Gambar.1 Chart Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin



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 **88,54**. 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.

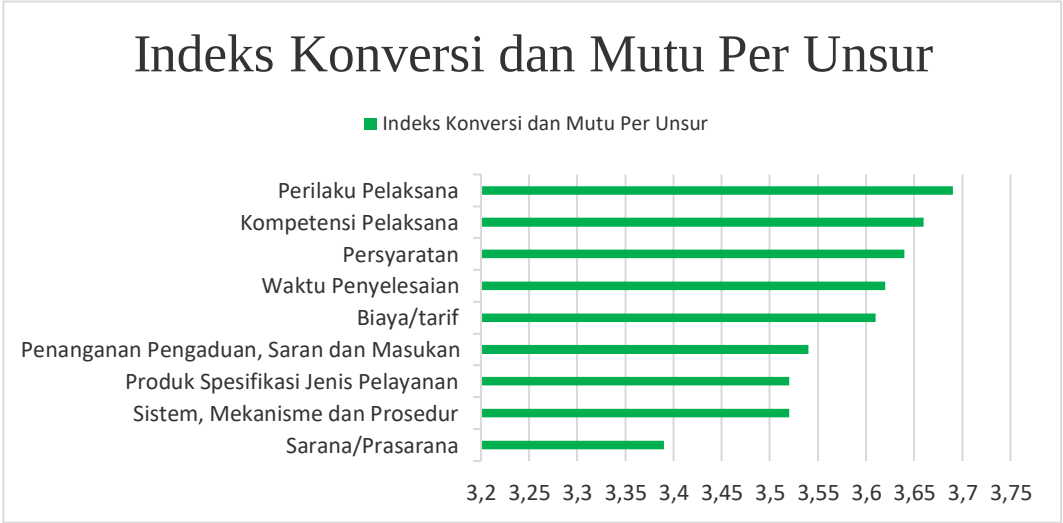
Tabel.2 Hasil Penilaian Survey Kepuasan Pasien RSON Periode Agustus 2023

Jumlah Nilai/Unsur	222	215	221	220	215	223	225	207	216	
NRR/Unsur	3,64	3,52	3,62	3,61	3,52	3,66	3,69	3,39	3,54	
NRR tertimbang/Unsur	0,40	0,39	0,40	0,40	0,39	0,40	0,41	0,37	0,39	3,54
IKM										88,54

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

No	Unsur	Nilai Per Unsur	Mutu
U1	Persyaratan	3,64	A
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,52	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,62	A

U4	Biaya/tarif	3,61	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,52	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,66	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,69	A
U8	Sarana/Prasarana	3,39	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,54	A



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 Perilaku Pelaksana perlu mendapat apresiasi karena mendapat skor tertinggi;
3. Seluruh unsur pelayanan berada dalam kategori baik dan sangat baik.

II.2.3 Masukan Responden

- 1) Mohon pertahankan keramahan karyawan yang sudah bagus;
- 2) Sudah cukup baik, mohon dipertahankan;
- 3) Paperless;
- 4) Untuk jam pelayanan diharapkan konsisten, apabila buka di jam 08.00 WIB sebaiknya pkl 08.00 WIB sudah standby;
- 5) Mohon berikan nomor antrian sesuai kedatangan pasien. Terima kasih;
- 6) Sudah sangat baik;
- 7) Sudah oke;
- 8) Mohon diperhatikan tentang peralatan yang sudah usang, bisa diusulkan peremajaan;
- 9) Semoga lebih baik lagi sarana dan prasarananya. Terima kasih;

- 10) Mohon lakukan peremajaan fasilitas ruangan maupun fasilitas-fasilitas atau alat-alat kesehatan penunjang pemeriksaan;

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	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Meningkatkan kualitas pelayanan dan penerapan pemberian pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang berlaku	12 bulan	Manajemen
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan produk layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat	12 bulan	Manajemen
4	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyediakan saran untuk pengaduan dan masukan, baik manual maupun melalui link	12 bulan	HKAL
5	Biaya/tarif	Pengadaan pembayaran digital	24 bulan	Manajemen
6	Waktu Penyelesaian	Meningkatkan proses pelayanan yang efisien	3 bulan	Pelayanan Medik
7	Persyaratan	Meningkatkan informasi kepada masyarakat tentang syarat-syarat yang harus disiapkan saat akan berobat melalui media informasi yang ada	6 bulan	HKAL
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 Agustus 2023 yaitu baik sekali dengan nilai IKM 88,54 (A).

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 Agustus 2023
2. Kuisisioner Survey Kepuasan Pasien RS Olahraga Nasional
3. Indeks Kepuasan Masyarakat

REKAPITULASI SURVEY KEPUASAN PASIEN
PERIODE AGUSTUS 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-Aug-2023	Penunjang	Farmasi	P	28	D3	Lainnya	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mohon pertahankan keramahan karyawan yang sudah bagus
2	5-Aug-2023	Penunjang	Farmasi	L	25	SMA	Lainnya	Non Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	5-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	P	22	SMA	Lainnya	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	7-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	L	34	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	7-Aug-2023	Rawat Jalan	Umum	P	39	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah cukup baik, mohon dipertahankan
6	7-Aug-2023	IGD	IGD	P	35	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Paperless
7	7-Aug-2023	Rawat Jalan	Umum	P	53		Lainnya	Non Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	7-Aug-2023	Rawat Jalan	Umum	L	40	SMA	Lainnya	Non Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	7-Aug-2023	Rawat Jalan	Umum	L	31	SMA	Lainnya	Non Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	7-Aug-2023	Rawat Jalan	Umum	L	30	SMA	Lainnya	Non Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	7-Aug-2023	IGD	IGD	L	23	SMA	Lainnya	Non Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	7-Aug-2023	Rawat Jalan	Kedokteran Olahraga	P	34	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	7-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	L	47	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	3	4	4	3	4	4	4	3	3	

14	7-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	P	34	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	7-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	P	42	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
16	7-Aug-2023	Rawat Jalan	Umum	P	33	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Untuk jam pelayanan diharapkan konsisten, apabila buka di jam 08.00 WIB sebaiknya pkl 08.00 WIB sudah standby
17	7-Aug-2023	Rawat Jalan	Umum	P	20	SMA	Lainnya	Pegawai Kemenpora	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	7-Aug-2023	Penunjang	Farmasi	p	20	SMA	Lainnya	Pegawai Kemenpora	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
19	7-Aug-2023	Rawat Jalan	Umum	P	20	SMA	Lainnya	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
20	7-Aug-2023	Penunjang	Farmasi	P	20	SMA	Lainnya	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
21	7-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	L	34	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	2	3	
22	7-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	P	28	D3	Lainnya	Pegawai Kemenpora	3	4	3	4	3	3	3	3	3	Mohon berikan nomor antrian sesuai kedatangan pasien. Terima kasih
23	8-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	L	17	SMA	Lainnya	Atlet	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
24	8-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	L	16	SMA	Lainnya	Atlet	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	8-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	L	16	SMA	Lainnya	Atlet	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
26	8-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	L	17	SMA	Lainnya	Atlet	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
27	8-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	L	13	SMP	Lainnya	Atlet	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	8-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	L	14	SMP	Lainnya	Atlet	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	8-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	P	17	SMA	Lainnya	Atlet	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

30	8-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	P	17	SMA	Lainnya	Atlet	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	8-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	P	13	SMP	Lainnya	Atlet	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
32	8-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	L	16	SMA	Lainnya	Atlet	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	8-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	L	18	SMA	Lainnya	Atlet	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	8-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	P	11	SD	Lainnya	Atlet	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	8-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	P	17	SMA	Lainnya	Atlet	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	8-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	L	14	SMP	Lainnya	Atlet	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
37	8-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	L	17	SMA	Lainnya	Atlet	4	3	4	3	3	4	4	3	4	
38	8-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	P	13	SMP	Lainnya	Atlet	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
39	8-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	P	17	SMA	Lainnya	Atlet	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	8-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	P	16	SMA	Lainnya	Atlet	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	8-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	L	14	SMP	Lainnya	Atlet	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
42	8-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	P	67	S1	Lainnya	Non Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
43	8-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	L	39	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik
44	8-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	P	42	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	4	3	4	4	3	4	4	4	3	Sudah oke
45	8-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	L	57	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	8-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	P	42	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
47	8-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	P	33	D3	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
48	8-Aug-2023	IGD	IGD	P	21	D3	Lainnya	Pegawai Kemenpora	4	3	4	4	3	3	2	3	3	

49	8-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	L	15	SMA	Lainnya	Atlet	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	8-Aug-2023	IGD	IGD	P	34	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	2	3	3	2	3	
51	8-Aug-2023	IGD	IGD	L	7	SD	Lainnya	Non Pegawai Kemenpora	4	4	3	3	2	3	3	2	3	
52	8-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	P	39	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	8-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	P	23	S1	Lainnya	Atlet	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	25-Aug-2023			L	33	S1	Lainnya	Non Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	2	4	Mohon diperhatikan tentang peralatan yang sudah usang, bisa diusulkan peremajaan
55	25-Aug-2023			P	34	D3	Lainnya	Non Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	25-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	L	27	S1	Lainnya	Non Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
57	25-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	P	32	S1	Wirausaha	Non Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik lagi sarana dan prasarannya. Terima kasih
58	25-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	P	23	S1	Lainnya	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	25-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	P	39	S1	Lainnya	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	25-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	L	53	S3	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	25-Aug-2023	Rawat Jalan	Gigi	L	33	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	3	4	4	4	4	4	1	3	Mohon lakukan peremajaan fasilitas ruangan maupun fasilitas-fasilitas atau alat-alat

																		kesehatan penunjang pemeriksaan
Jumlah Nilai/Unsur									222	215	221	220	215	223	225	207	216	
NRR/Unsur									3,64	3,52	3,62	3,61	3,52	3,66	3,69	3,39	3,54	
NRR tertimbang/ unsur									0,40	0,39	0,40	0,40	0,39	0,40	0,41	0,37	0,39	3,54
IKM																		88,54

KUISIONER SURVEY KEPUASAN PASIEN RS OLAHRAGA NASIONAL



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

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Email :

No. HP/Telpon :

Umur : tahun

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P

Jenis Layanan yang diterima :

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRSAUSAHA ☐ LAIN-LAIN

Kategori Responden : ☐ Atlet ☐ Pegawai Kemenpora ☐ Non Pegawai Kemenpora

Asal Instansi :

(misal : IGD, Poli Orthopedi, Radiologi, Fisioterapi, dll)

Tanggal Survei :

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



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT