

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



**PERIODE
SEPTEMBER 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 Survei 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 September 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 survei diolah berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan

Survei 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 September 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

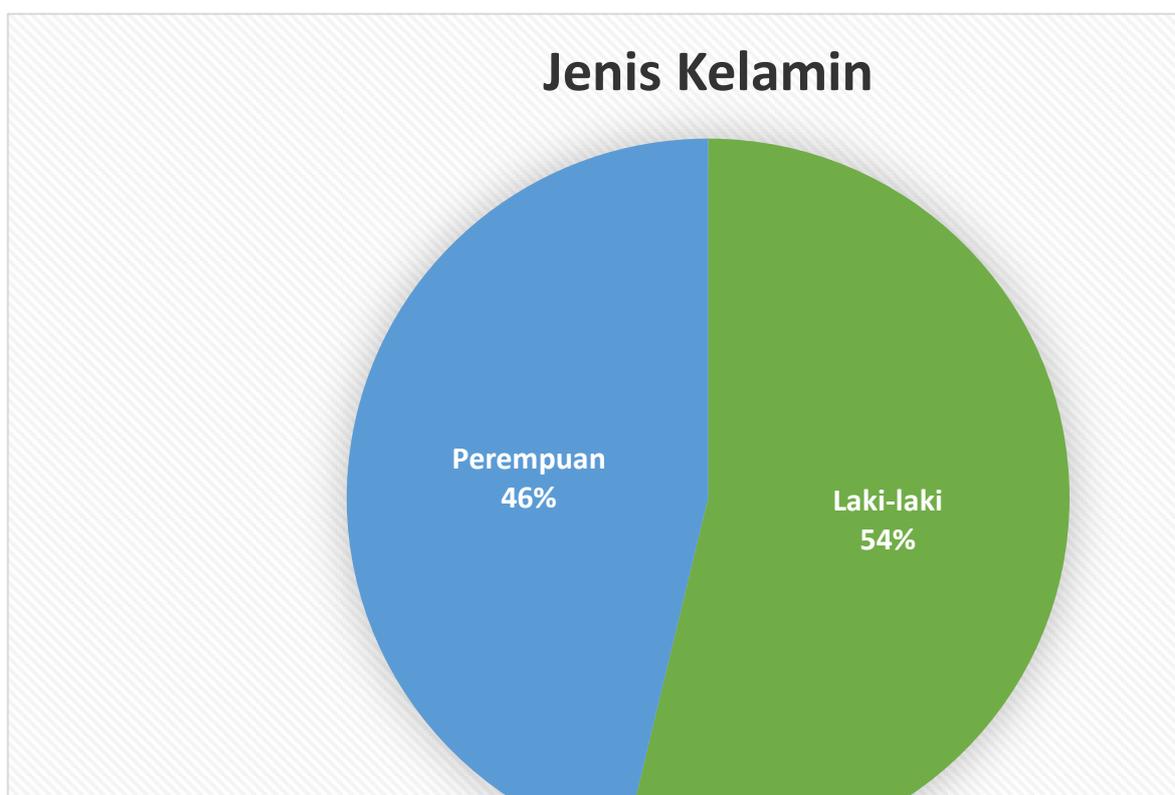
Jumlah responden yaitu sebanyak 80 orang, berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 43 orang (53,8%) dan perempuan 37 orang (46,3%). Jumlah responden berdasarkan usia sebanyak 1 orang (1,3%) kelompok usia 0 tahun – 18 tahun, sebanyak 40 orang (50%) kelompok usia 19 tahun – 35 tahun, dan sebanyak 39 orang (48,8%) kelompok usia 36 tahun keatas.

Jumlah responden berdasarkan pendidikan, sebanyak 1 orang (1,3%) lulusan SMP, sebanyak 16 orang (20%) lulusan SMA, 15 orang (18,8%) lulusan D3, 36 orang (45%) lulusan S1, 11 orang (13,8%) lulusan S2, dan 1 orang (1,3%) lulusan S3. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan yaitu Atlet 1 orang (1,3%), Pegawai Kemenpora 78 orang (97,5%) dan Non Pegawai Kemenpora 1 orang (1,3%).

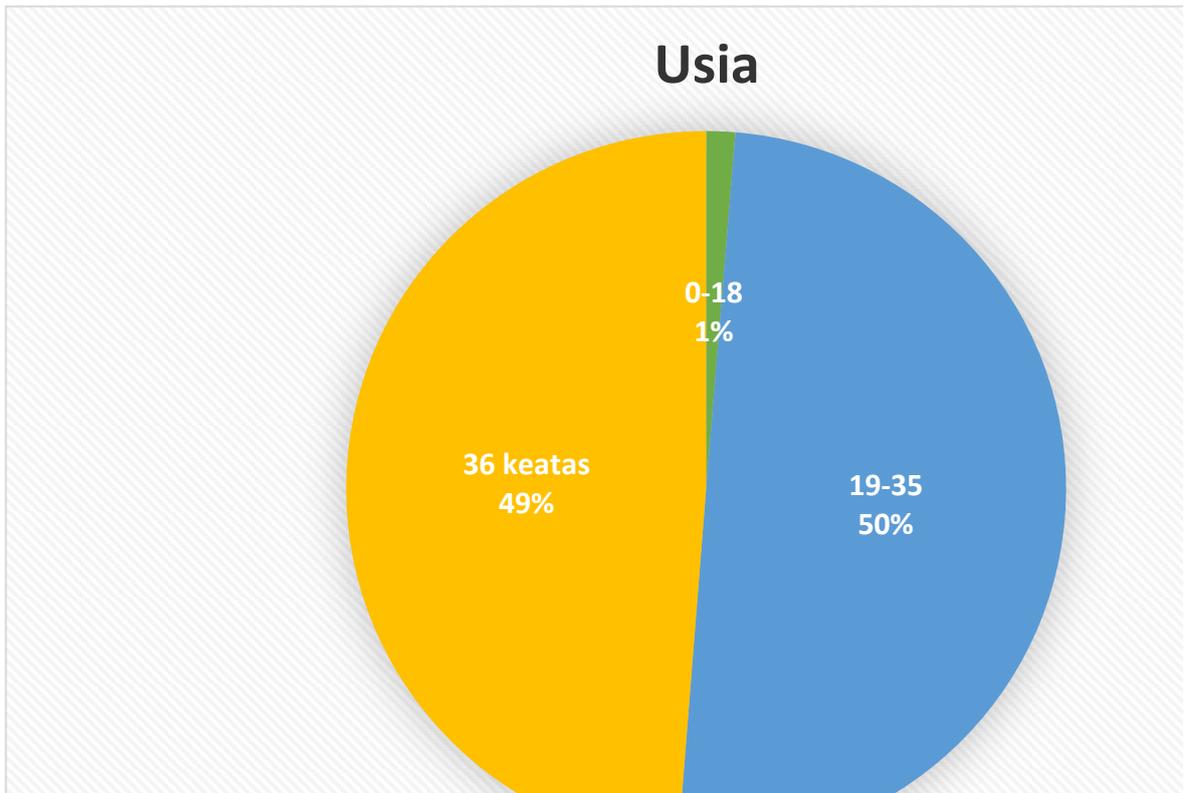
Tabel.1 Karakteristik Responden Pasien RSON Periode September 2023

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase %
1	Jenis Kelamin	Laki -laki	43	53,8
		Perempuan	37	46,3
2	Usia	0-18	1	1,3
		19-35	40	50,0
		36-keatas	39	48,8
3	Pendidikan	SD	0	0,0
		SMP	1	1,3
		SMA	16	20,0
		D3	15	18,8

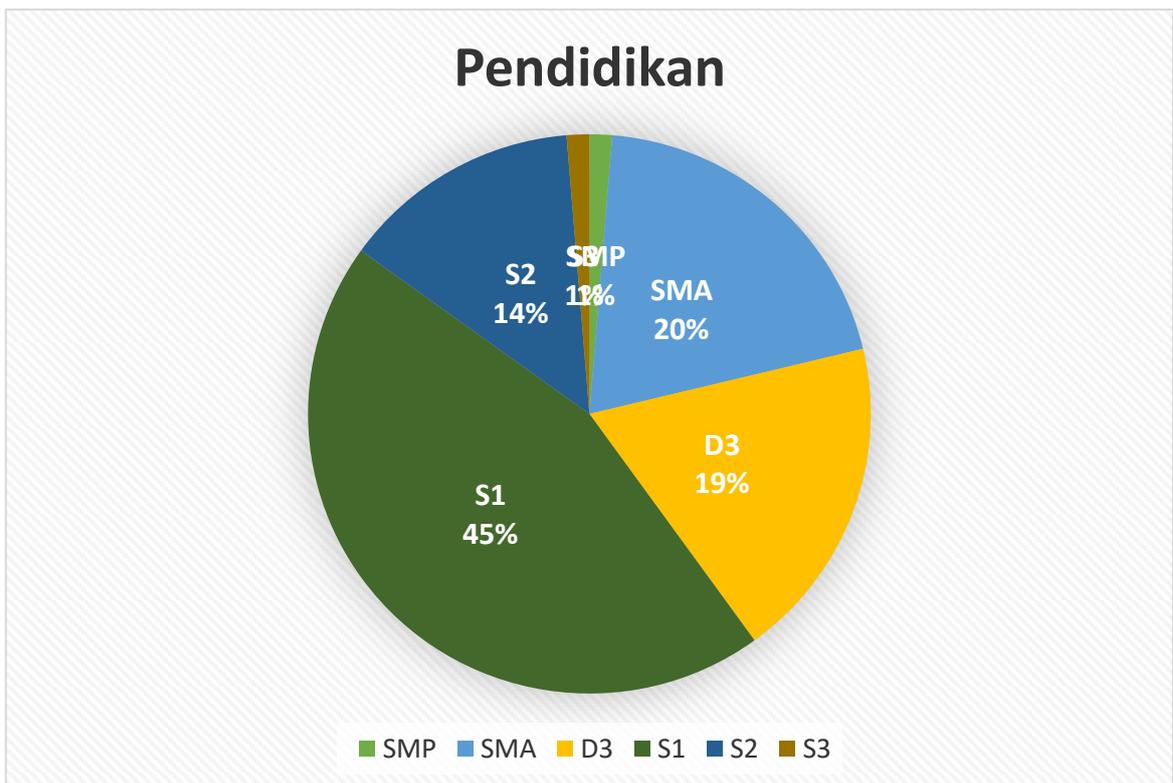
		S-1	36	45,0
		S-2	11	13,8
		S-3	1	1,3
4	Pekerjaan	Atlet	1	1,3
		Pegawai Kemenpora	78	97,5
		Non Pegawai Kemenpora	1	1,3



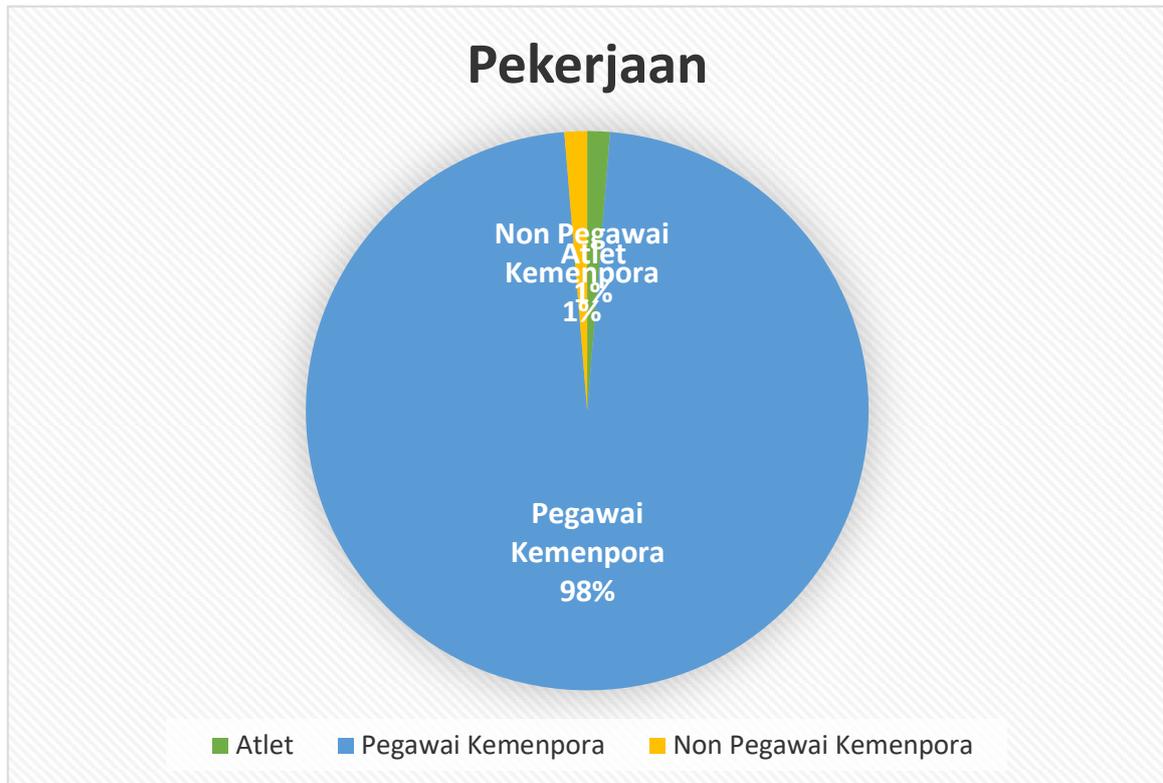
Gambar.1 Chart Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin



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 **86,56**. 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.

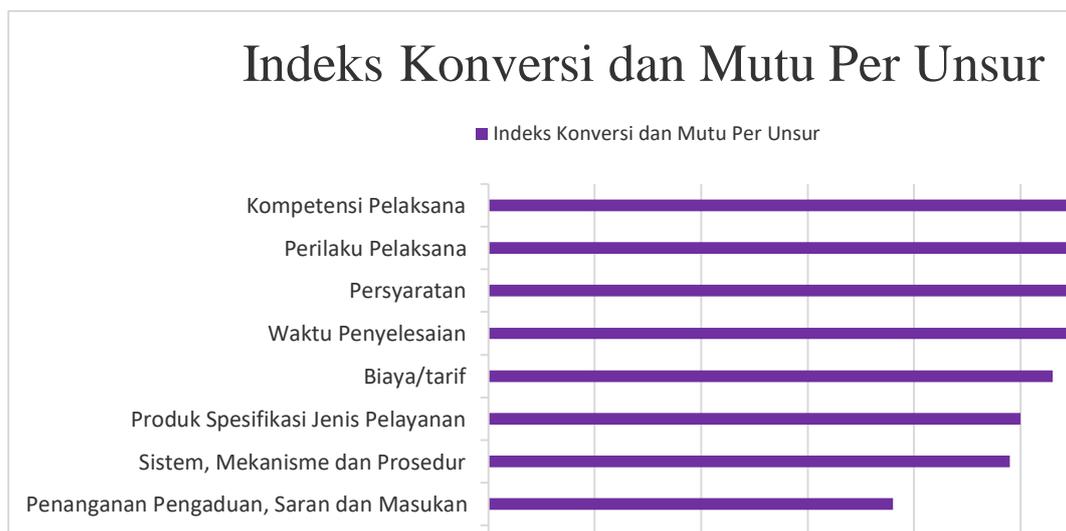
Tabel.2 Hasil Penilaian Survei Kepuasan Pasien RSON Periode September 2023

Jumlah Nilai/Unsur	286	279	285	282	280	289	286	261	270	
NRR/Unsur	3,58	3,49	3,56	3,53	3,50	3,61	3,58	3,26	3,38	
NRR tertimbang/Unsur	0,39	0,38	0,39	0,39	0,39	0,40	0,39	0,36	0,37	3,46
IKM										86,56

Tabel.3 Indeks Konversi dan Mutu Per Unsur Penilaian Survei Kepuasan Pasien RSON Periode September 2023

No	Unsur	Nilai Per Unsur	Mutu
U1	Persyaratan	3,58	A
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,49	B

U3	Waktu Penyelesaian	3,56	A
U4	Biaya/tarif	3,53	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,50	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,61	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,58	A
U8	Sarana/Prasarana	3,26	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,38	B



Gambar.5 Chart Indeks Konversi dan Mutu Per Unsur

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

1. Unsur Sarana & Prasarana, Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, Sistem Mekanisme dan Prosedur masih perlu mendapat perhatian karena memperoleh skor terendah;
2. Unsur Kompetensi 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) Ruang OK aktifkan kembali, AC perlu diperbaiki;
- 2) Pertahankan;
- 3) Sudah cukup baik;
- 4) Ada beberapa atap yang bocor harus diperbaiki;
- 5) RSON ini sangat baik poli gigi dan pelayanan lainnya. Hanya prasarana yang harus diperbaiki;
- 6) Terkait pencahayaan di ruangan tunggu dan sekitarnya masih kurang;

- 7) Ditingkatkan;
- 8) Kebiasaan yang sudah baik harap dipertahankan dan ditingkatkan lagi;
- 9) Tingkatkan dan lanjutkan;
- 10) Pelayanan sudah baik;
- 11) **Mohon tingkatkan sarana dan prasarana agar lebih lengkap;**
- 12) Dipertahankan;
- 13) Semangat, terus tingkatkan kualitas dan performa;
- 14) **Sarana dan prasarana lebih diperhatikan lagi dan diperbaiki;**
- 15) Tingkatkan;
- 16) **Fasilitas kurang, AC mati, lift mati, fasilitas prasarana kurang pemeliharaan;**
- 17) **Semoga RSON ditingkatkan prasarana dan sarananya;**
- 18) **Mohon AC di lobby diperbaiki dan sesuai dengan SPO;**
- 19) Lebih ditingkatkan lagi untuk layanan kesehatannya;
- 20) Tingkatkan lagi pelaporan agar semakin optimal;
- 21) Semoga kedepannya RSON sebagai rumah sakit pelayan terbaik untuk karyawan Kemenpora;
- 22) Semoga bisa terus meningkat dan lebih sukses;
- 23) Sudah bagus, lebih ditingkatkan lagi;
- 24) Baik, lanjutkan;
- 25) **Fasilitas AC kurang dingin, panas;**
- 26) Baik;
- 27) **Penerangan (lampu) dan AC diperbaiki;**
- 28) Pelayanan bagus, terima kasih;
- 29) **Toilet lantai 1 kurang penerangan;**
- 30) **AC banyak yang tidak berfungsi.**

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	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menyediakan sarana untuk pengaduan melalui QR code dan link	12 bulan	HKAL
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Meningkatkan kualitas pelayanan dan penerapan pemberian pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang berlaku	12 bulan	Manajemen
4	Produk Spesifikasi Jenis	Meningkatkan kualitas pelayanan	12 bulan	Manajemen

	Pelayanan	dengan meningkatkan produk layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat		
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	Perilaku Pelaksana	Senyum, sapa dan salam ditingkatkan untuk semua pelaksana pelayanan	3 bulan	SDM
9	Kompetensi Pelaksana	Meningkatkan kualitas SDM melalui pendidikan dan pelatihan	12 bulan	Diklat

BAB III

PENUTUP

III.1. Kesimpulan

Mutu Pelayanan RS Olahraga Nasional bulan September 2023 yaitu baik sekali dengan nilai IKM 86,56 (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. Menyediakan sarana untuk pengaduan melalui QR code dan link;
3. Meningkatkan kualitas pelayanan dan penerapan pemberian pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang berlaku.

LAMPIRAN

1. Rekapitulasi Survei Kepuasan Pasien Periode September 2023;
2. Kuisisioner Survei Kepuasan Pasien RS Olahraga Nasional;
3. Indeks Kepuasan Masyarakat;
4. Dokumentasi Survei Kepuasan Pasien.

**REKAPITULASI SURVEY KEPUASAN PASIEN
PERIODE SEPTEMBER 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	
2	11-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	42	SMA	Lainnya	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	11-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	26	S1	Lainnya	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	11-Sep-2023	Penunjang	MCU	P	34	D3	Lainnya	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	11-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	39	S1	Lainnya	Pegawai Kemenpora	3	3	4	4	3	4	3	1	3	Ruang OK aktifkan kembali, AC perlu diperbaiki
6	11-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	42	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	11-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	56	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Pertahankan
8	11-Sep-2023	Rawat Jalan	Gigi	L	25	SMA	Lainnya	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	11-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	35	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	3	3	4	4	3	4	Sudah cukup baik
10	11-Sep-2023	Rawat Jalan	Gigi	P	38	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Ada beberapa atap yang bocor harus diperbaiki
11	12-Sep-2023	Rawat Jalan	Gigi	P	35	S1	Lainnya	Pegawai Kemenpora	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
12	12-Sep-2023	Rawat Jalan	Gigi	L	43	S1	Lainnya	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	12-Sep-2023	Rawat Jalan	Gigi	L	44	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	3	3	

14	12-Sep-2023	Rawat Jalan	Gigi	P	56	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	3	3	RSON ini sangat baik poli gigi dan pelayanan lainnya. Hanya prasarana yang harus diperbaiki
15	12-Sep-2023	Rawat Jalan	Gigi	P	24	D3	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terkait pencahayaan di ruangan tunggu dan sekitarnya masih kurang
16	12-Sep-2023	Rawat Jalan	Gigi	L	32	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
17	12-Sep-2023	Rawat Jalan	Gigi	P	27	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	12-Sep-2023	Rawat Jalan	Gigi	L	34	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
19	12-Sep-2023	Rawat Jalan	Gigi	L	26	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
20	13-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	34	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
21	13-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	44	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	13-Sep-2023	Penunjang	MCU	P	42	D3	Lainnya	Pegawai Kemenpora	4	3	4	4	4	4	4	3	4	Ditingkatkan
23	13-Sep-2023	Penunjang	MCU	P	35	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kebiasaan yang sudah baik harap dipertahankan dan ditingkatkan lagi
24	13-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	33	S1	Lainnya	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	13-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	32	S1	Lainnya	Pegawai Kemenpora	3	3	4	3	4	4	4	4	4	

26	13-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	41	SMA	Lainnya	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	13-Sep-2023	Penunjang	MCU	P	44	SMA	Lainnya	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan dan lanjutkan
28	13-Sep-2023	Penunjang	MCU	P	46	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
29	13-Sep-2023	Rawat Jalan	Gigi	P	38	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	4	3	3	3	3	4	4	3	3	Pelayanan sudah baik
30	13-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	52	SMA	PNS	Pegawai Kemenpora	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
31	13-Sep-2023	Rawat Jalan	Gigi	P	28	D3	Lainnya	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	13-Sep-2023	Penunjang	MCU	P	28	D3	Lainnya	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Mohon tingkatkan sarana dan prasarana agar lebih lengkap
33	13-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	41	SMA	Lainnya	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Dipertahankan
34	13-Sep-2023	Rawat Jalan	Gigi	L	26	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	3	4	3	3	3	3	3	Semangat, terus tingkatkan kualitas dan performa
35	13-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	27	D3	Lainnya	Pegawai Kemenpora	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
36	14-Sep-2023	Penunjang	MCU	P	51	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
37	14-Sep-2023	Penunjang	MCU	P	47	S1	Lainnya	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	1	3	Sarana dan prasarana lebih diperhatikan lagi dan diperbaiki
38	14-Sep-2023	Penunjang	MCU	P	37	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	14-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	32	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan

40	14-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	33	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	3	1	2	2	3	3	3	2	2	Fasilitas kurang, AC mati, lift mati, fasilitas prasarana kurang pemeliharaan
41	14-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	52	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga RSON ditingkatkan prasarana dan sarananya
42	14-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	28	S1	Lainnya	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	14-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	53	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
44	14-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	35	S1	Lainnya	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
45	14-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	36	D3	Lainnya	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	14-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	47	SMA	Lainnya	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	14-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	44	S1	Lainnya	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	14-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	50	SMA	Lainnya	Pegawai Kemenpora	3	4	3	3	3	3	3	3	3	Mohon AC di lobby diperbaiki dan sesuai dengan SPO
49	14-Sep-2023	Penunjang	MCU	P	37	SMA	Lainnya	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	15-Sep-2023	Rawat Jalan	Umum	P	50	SMA	Lainnya	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih ditingkatkan lagi untuk layanan kesehatannya
51	15-Sep-2023	Penunjang	MCU	P	32	D3	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	15-Sep-2023	Penunjang	MCU	P	31	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

53	19-Sep-2023	Penunjang	MCU	P	49	S2	Lainnya	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan lagi pelaporan agar semakin optimal
54	19-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	54	SMA	PNS	Pegawai Kemenpora	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga kedepannya RSON sebagai rumah sakit pelayan terbaik untuk karyawan Kemenpora
55	19-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	33	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	19-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	29	SMA	Lainnya	Pegawai Kemenpora	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	Semoga bisa terus meningkat dan lebih sukses
57	19-Sep-2023	Penunjang	MCU	P	54	D3	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	Sudah bagus, lebih ditingkatkan lagi
58	19-Sep-2023	Penunjang	MCU	P	48	SMA	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	19-Sep-2023	Rawat Jalan	Penyakit Dalam	p	34	D3	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	19-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	55	S3	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
62	21-Sep-2023	Penunjang	MCU	P	37	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Baik, lanjutkan
63	21-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	37	D3	PNS	Pegawai Kemenpora	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Fasilitas AC kurang dingin, panas
64	21-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	52	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	21-Sep-2023	Penunjang	MCU	P	35	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	21-Sep-2023	Penunjang	MCU	P	38	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Baik
67	21-Sep-2023	Rawat	Umum	L	34	SMA	Lainnya	Pegawai	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

Laporan Survei Kepuasan Pasien RSON Tahun 2023

		Jalan						Kemenpora										
68	21-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	32	SMA	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
69	21-Sep-2023	Penunjang	MCU	P	53	S2	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	21-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	45	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Penerangan (lampu) dan AC diperbaiki
71	21-Sep-2023	Penunjang	MCU	P	26	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
72	21-Sep-2023	Penunjang	MCU	P	26	D3	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	22-Sep-2023	Penunjang	MCU	P	24	S1	Lainnya	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	22-Sep-2023	Penunjang	MCU	P	26	S1	Lainnya	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
75	22-Sep-2023	Penunjang	MCU	P	23	D3	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan bagus, terima kasih
76	22-Sep-2023	Penunjang	MCU	P	39	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	22-Sep-2023	Penunjang	MCU	P	33	D3	PNS	Pegawai Kemenpora	4	3	4	3	4	4	4	3	3	Toilet lantai 1 kurang penerangan
78	22-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	32	D3	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	2	3	AC banyak yang tidak berfungsi
79	22-Sep-2023	Penunjang	MCU	L	27	S1	Lainnya	Pegawai Kemenpora	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	22-Sep-2023	Penunjang	MCU	P	34	S1	PNS	Pegawai Kemenpora	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
Jumlah Nilai/Unsur									286	279	285	282	280	289	286	261	270	
NRR/Unsur									3,58	3,49	3,56	3,53	3,50	3,61	3,58	3,26	3,38	
NRR tertimbang/ unsur									0,39	0,38	0,39	0,39	0,39	0,40	0,39	0,36	0,37	3,46
																		86,56

KUISIONER SURVEY KEPUASAN PASIEN RS OLAHRAGA NASIONAL



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

IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Survei :

Nama :

Email :

No. HP/Telpon :

Umur : tahun

Jenis Kelamin : L P

Jenis Layanan yang diterima : (misal : IGD, Poli Orthopedi, Radiologi, Fisioterapi, dll)

Pendidikan : SD SMP SMA D3 S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA LAIN-LAIN

Kategori Responden : Atlet Pegawai Kemenpora Non Pegawai Kemenpora

Asal Instansi :

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 : September 2023

NILAI IKM

86,56

MUTU PELAYANAN

B

KINERJA PELAYANAN

BAIK

Responden : 80 orang
Jenis Kelamin : L = 43 orang
P = 37 orang
Pendidikan : SMP = 1 orang
SMA = 16 orang
D3 = 15 orang
S1 = 36 orang
S2 = 11 orang
S3 = 1 orang

Periode Survei (01-09-2023) s/d (30-09-2023)

**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

DOKUMENTASI SURVEI KEPUASAN PASIEN

