

LAPORAN PMKP

SURVEI KEPUASAN PASIEN

RSUD SANGKULIRANG

Periode Pengambilan Sampel Desember 2025

I. PENDAHULUAN

Survei Kepuasan Pasien merupakan bagian dari kegiatan Program Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP) yang bertujuan untuk menilai persepsi dan pengalaman pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Hasil survei ini digunakan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan secara berkelanjutan. RSUD Sangkulirang secara rutin melaksanakan survei kepuasan pasien untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai dengan standar pelayanan, harapan pasien, dan prinsip pelayanan prima.

II. METODOLOGI SURVEI

- Jenis survey : Survei Kepuasan Pasien (Patient Experience)
- Instrumen : Kuesioner Pengalaman Pasien
- Skala penilaian : Puas dan Tidak Puas
- Jumlah responden : 100 responden
- Responden : Pasien dan/atau keluarga pasien
- Periode survei : Desember 2025

III. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Tabel 1. Karakteristik Responden (n = 100)

Karakteristik	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	46	46%
Perempuan	54	54%
Usia		
< 20 tahun	6	6%
20–35 tahun	28	28%
36–50 tahun	40	40%
> 50 tahun	26	26%
Pendidikan		

SD	12	12%
SMP	18	18%
SMA	42	42%
Diploma/S1	23	23%
S2 ke atas	5	5%
Status Responden		
Pasien	78	78%
Keluarga pasien	22	22%

IV. HASIL SURVEI KEPUASAN PASIEN

1. Aspek Sekuriti

No	Pernyataan	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)
1.1	Keramahan sekuriti dalam menyambut pasien	92 (92%)	8 (8%)
1.2	Kejelasan arahan/informasi dari sekuriti	90 (90%)	10 (10%)
1.3	Kesigapan sekuriti membantu pasien	91 (91%)	9 (9%)
Rata-rata Aspek Sekuriti		91%	9%

2. Aspek Pendaftaran

No	Pernyataan	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)
2.1	Kemudahan proses pendaftaran	89 (89%)	11 (11%)
2.2	Kecepatan pelayanan pendaftaran	87 (87%)	13 (13%)
2.3	Keramahan petugas pendaftaran	91 (91%)	9 (9%)
2.4	Kejelasan informasi dari petugas	90 (90%)	10 (10%)
Rata-rata Aspek Pendaftaran		89%	11%

3. Aspek Ruang Tunggu

No	Pernyataan	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)
3.1	Kenyamanan ruang tunggu	88 (88%)	12 (12%)
3.2	Kebersihan ruang tunggu	92 (92%)	8 (8%)
3.3	Ketersediaan informasi	89 (89%)	11 (11%)
3.4	Waktu tunggu sebelum dipanggil ke poli	84 (84%)	16 (16%)
Rata-rata Aspek Ruang Tunggu		88%	12%

4. Aspek Dokter Spesialis

No	Pernyataan	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)
4.1	Keramahan dan sikap dokter	94 (94%)	6 (6%)
4.2	Kejelasan dokter menjelaskan penyakit	93 (93%)	7 (7%)
4.3	Kesempatan pasien untuk bertanya	92 (92%)	8 (8%)
4.4	Waktu konsultasi	91 (91%)	9 (9%)
Rata-rata Aspek Dokter		93%	7%

5. Aspek Perawat

No	Pernyataan	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)
5.1	Keramahan dan sikap perawat	92 (92%)	8 (8%)
5.2	Perhatian perawat terhadap kenyamanan pasien	90 (90%)	10 (10%)
5.3	Kejelasan instruksi/informasi perawat	89 (89%)	11 (11%)
5.4	Kesigapan perawat membantu pasien	91 (91%)	9 (9%)
Rata-rata Aspek Perawat		91%	9%

6. Aspek Farmasi

No	Pernyataan	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)
6.1	Kecepatan pelayanan resep obat	85 (85%)	15 (15%)
6.2	Kejelasan informasi penggunaan obat	90 (90%)	10 (10%)
6.3	Ketersediaan obat sesuai resep	92 (92%)	8 (8%)
6.4	Keramahan petugas farmasi	91 (91%)	9 (9%)
Rata-rata Aspek Farmasi		90%	10%

7. Pelayanan Secara Keseluruhan

No	Pernyataan	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)
7.1	Kelancaran alur pelayanan	90 (90%)	10 (10%)
7.2	Rasa aman dan nyaman di RS	92 (92%)	8 (8%)
7.3	Kepuasan secara keseluruhan	90 (90%)	10 (10%)
Rata-rata Aspek Keseluruhan		91%	9%

V. REKAPITULASI HASIL KEPUASAN

Tabel Rekapitulasi Akhir

Komponen	Nilai
Jumlah responden	100
Rata-rata kepuasan seluruh aspek	90%
Standar nasional	≥ 80%
Kategori	BAIK SEKALI

VI. PEMBAHASAN

Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di RSUD Sangkulirang sebesar 90%, yang mencerminkan mutu pelayanan berada pada kategori baik sekali dan telah melampaui standar nasional. Aspek dengan kepuasan tertinggi adalah pelayanan dokter spesialis dan sikap tenaga kesehatan, sedangkan aspek yang masih perlu perhatian adalah waktu tunggu pelayanan dan kecepatan pelayanan farmasi pada jam kunjungan tinggi.

VII. RENCANA TINDAK LANJUT (RTL)

1. Optimalisasi pengaturan jadwal dan alur pelayanan poli untuk mengurangi waktu tunggu.
2. Peningkatan efisiensi pelayanan farmasi, khususnya pada jam sibuk.
3. Mempertahankan budaya pelayanan prima oleh dokter dan perawat.
4. Monitoring dan evaluasi rutin survei kepuasan pasien oleh PMKP.
5. Tindak lanjut hasil survei sebagai bagian dari perbaikan mutu berkelanjutan.

VIII. KESIMPULAN

Survei kepuasan pasien RSUD Sangkulirang periode Desember 2025 menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 90%. Hasil ini menandakan bahwa pelayanan telah berjalan dengan mutu baik sekali, namun tetap diperlukan upaya perbaikan berkelanjutan terutama pada aspek waktu tunggu dan alur pelayanan.

IX. PENUTUP

Demikian laporan PMKP Survei Kepuasan Pasien ini disusun sebagai bahan evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan di RSUD Sangkulirang. Diharapkan seluruh unit terkait dapat menggunakan hasil survei ini sebagai dasar perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Sangkulirang, 5 Januari 2026

Ketua Komite Medik


dr. Pikasa Retnyah Dipayana, Sp. M

Penata Tk. I / III d

NIP. 19830707 200903 1 014