LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

RSUD DR ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI

2024

TIM PENYUSUN

Diana Putri, S.Keb.Bd., M.Keb
Elsa Luvia Herman, SKM., M.Kes
Wahib Assyahri, M.A.P

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI ii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Maksud, Tujuan, Sasaran, dan Keluaran Kegiatan 9
BAB II MANFAAT DAN RUANG LINGKUP KEGIATAN 11
2.1 Manfaat Kegiatan 11
2.2 Ruang Lingkup Kegiatan 11
BAB III METODE PENELITIAN 12
3.1 Lokus Penelitian dan Waktu Penelitian 12
3.2 Jenis dan Sumber Data 12
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian 12
3.4 Teknik Pengumpulan Data 15
3.5 Analisis Data 15
BAB IV PROFIL RSUD DR. ACHMAD MOCHTAR 17
4.1 Visi dan Misi RSUD DR. Achmad Mochtar 17
4.2 Sumber Daya Manusia di RSUD DR. Achmad Mochtar 18
4.3 Sarana Pelayanan 18
BAB V PROFIL RESPONDEN RSUD DR. ACHMAD MOCHTAR 20
5.1 Identitas Responden Instalasi Gawat Darurat 20
5.2 Identitas Responden Instalasi Rawat Jalan 27
5.3 Identitas responden Instalasi Rawat Inap 36
5.4 Identitas Responden Pelayanan Penunjang 45
5.5 Identitas Responden Unit Rekam Medis 55
BAB VI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 65
6.1 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Gawat Darurat 65
6.2 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Inap 68
6.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Inap PAV Khusus CM 72
6.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Inap Ambun Suri L1 74
6.2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Inap Ambun Suri L2 76
6.2.4 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Inap Ambun Suri L3 79
6.2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Inap Ambun Suri L4 82
6.2.6 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Inap Jantung 84
6.2.8 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Inap Bedah 87

6.2.9 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Inap Kelas Bedah 89
6.2.10 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Inap Mata, THT, Gigi 91
6.2.11 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Inap Kebidanan 94
6.2.12 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Inap Anak 96

6.3 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan 99
6.3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan Hemodialisa 104
6.3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan Onkology Ginekology .. 107
6.3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan Onkology 111
6.3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan Digestif 114
6.3.5 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan Urologi 118
6.3.6 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan Kemoterapi 121
6.3.7 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan Mata 124
6.3.8 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan Jiwa 128
6.3.9 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan Psikologi 131
6.3.10 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan Jantung 135
6.3.11 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan Gigi 139
6.3.12 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan Serunai 142
6.3.13 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan Penyakit Dalam 146
6.3.14 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan Kebidanan 149
6.3.15 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan Anak 152
6.3.16 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan Syaraf 156
6.3.17 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan THT 160
6.3.18 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan MPK 164
6.3.19 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan Orthopedi 167
6.3.20 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan Bedah Umum 170
6.3.21 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan Kulit Kelamin 174
6.3.22 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan Dots 177
6.3.23 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan Paru 180
6.3.24 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan Gigi Bedah Mulut 184
6.3.25 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan Anastesi 187
6.3.26 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan Bedah Thorax Kardiovaskuler 190
6.3.27 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Jalan Forensik Dan Medikolegal 193

6.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Penunjang 196
6.4.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit Laboratorium 200
6.4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Radiologi 204
6.4.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Farmasi 207
6.4.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Fisioterapi 210

6.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Rekam Medis 213
6.6 Survey Kepuasan Masyarakat RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 217
6.7 Pembahasan Survey Kepuasan Masyarakat RSUD Dr. Achmad Mochtar 217

BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 228
7.1 Kesimpulan 228
7.2 Rekomendasi 228
DAFTAR KEPUSTAKAAN 230

BAB VII
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi tahun 2024 mutu pelayanan masuk dalam kategori A atau Sangat baik dengan nilai 93,89. Hasil penilaian untuk masing- masing instalasi seperti Instalasi Gawat Darurat (IGD), Instalasi Rawat Inap, Instalasi Rawat Jalan, Pelayanan Penunjang dan Unit Rekam Medis di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi adalah sebagai berikut :

1. Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan perolehan nilai SKM sebesar 93,81
2. Instalasi Instalasi Rawat Inap dengan perolehan nilai SKM sebesar 94,00.
3. Instalasi Rawat jalan dengan perolehan nilai SKM sebesar 94,55.
4. Pelayanan penunjang dengan perolehan nilai SKM sebesar 93,97.
5. Unit Rekam Medis dengan perolehan nilai SKM sebesar 92,62.

7.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian survey kepuasan masyarakat diberikan rekomendasi kepada pihak manajemen RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi untuk dapat :

No	Unsur Pelayanan	Rekomendasi
1.	Biaya Pelayanan	1. Penyediaan Daftar Tarif di Ruang Tunggu atau Lokasi Strategis 2. Penyajian Estimasi Biaya di Saat Pendaftaran 3. Penggunaan Sistem Tagihan yang Transparan
2.	Waktu Pelayanan	1. Penerapan Sistem Antrian Digital yang Terintegrasi 2. Pengaturan Jam Kunjungan dan Pembagian Slot Waktu 3. Pendaftaran *Fingerprint* di Lokasi Terpisah 4. Peningkatan Sistem Verifikasi dan Validasi Cepat 5. Tingkatkan Personel dan Layanan Pendaftaran 6. Pemantauan dan Analisis Waktu Pendaftaran 7. Pemberitahuan kepada Pasien untuk Menghindari Waktu Sibuk

3.	Sarana dan Prasarana	1. Peningkatan Infrastruktur Pendukung 2. Pemeliharaan Gedung dan Infrastruktur 3. Pengelolaan Inventaris yang Efisien

RENCANA TINDAK LANJUT HASIL REKOMENDASI SURVEY KEPUASAN *MASYARAKAT TAHUN 2024*

NO	UNSUR PELAYANAN	REKOMENDASI	RENCANA TINDAK LANJUT	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1	BIAYA PELAYANAN	penyediaan daftar tarif di ruang tunggu atau lokasi strategis	1. Sudah disediakan di unit informasi, igd, ranap ambunsuri, dan vip cm	Desember 2024	Wadir Umum dan SDM
			2. Penayangan di media sosial, web dan tv rsam		
		penyajian estimasi biaya di ssaat pendaftaran	1. Pasien BPJS sudah di tanggung sesuai klas rawatan	Desember 2024	Wadir Keuangan
			2. Mengusulkan pada pihak manjemen untuk pasien umum dimasukan dalam sistim RME	Januari 2025	Wadir Keuangan
		Sistim tagihan transparan	1. Mengusulkan pada pihak manjemen untuk pasien umum dimasukan dalam sistim RME	Januari 2025	Wadir Keuangan
2	WAKTU PELAYANAN	Penerapan sistim antrian digital yang terintegrasi	Sudah dilaksanakan sistim online dan nomor antrian digital	Desember 2025	Wadir Pelayanan
		Pengaturan jam kunjungan dan pembagian slot waktu	Mengusulkan pada bidang pelayanan untuk pembagaian slot waktu	Desember 2025	Wadir Pelayanan
		Pendaftaran fingerprint dilokasi terpisah	Mengusulkan pada pihak RM dengan tidak mengurangi kefungsian sesuai ketentuan BPJS	Desember 2025	Wadir Pelayanan
		Peningkatan sistim verifikasi dan falidasi cepat	Mengusulkan pada bidang pelayanan untuk pembagaian slot waktu	Desember 2025	Wadir Pelayanan

		Tingkatkan personel dan layanan pendaftaran	Mengusulkan pada bidang pelayanan untuk pelatihan publik speaking	*Desember 2025*	*Wadir Umum dan SDM*
		Pemantuan dan analisis waktu pendaftaran	Mengusulkan pada bidang pelayanan untuk monev berkelanjutan	Desember 2025	Wadir Pelayanan
		Pemberitahuan pada pasien untuk menghindari waktu sibuk	Memberikan informasi pada pasien saat kontrol ulang / mendaftar	Desember 2025	Wadir Pelayanan
3	**SARANA DAN PRASARANA**	Peningkatan infrastruktur pendukung	Memasukan dalam program kerja perbaikan fisik tahun 2025	Januari 2025	Wadir Umum dan SDM
		Pemeliharaan gedung dan infrastruktur	Memasukan dalam program kerja perbaikan fisik tahun 2025	Januari 2025	Wadir Umum dan SDM
		Pengelolaan infentaris yang efisien	Monev dan pendataan infentaris/ aset rumah sakit	Januari 2025	Wadir Keuangan

Bukittinggi 6 Januari 2025
Wadir Umum dan SDM

dr, Risbenny,SpB
197109262005011005