

Surabaya, 17 Februari 2024

Nomor : 18/RSMU/PHK//II/2024  
Lampiran : 1 bendel  
Perihal : Laporan Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2023 Semester II

Yth. Dyan Kartika S.K.M  
GM Umum & SDM  
di tempat

Dengan hormat,

Bersama ini, kami sampaikan Laporan Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2023 Semester II. Mohon dapat diterima dan dikoreksi.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,



Yonita Eka S.Sos  
Manager Pemasaran & Hubungan Kemitraan

# LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2023 – SEMESTER II

UNIT PEMASARAN & HUBUNGAN KEMITRAAN

RS MATA UNDAAN

∞

Undaan Kulon 19  
Surabaya 60274, Indonesia

T +6231 5343 806, 5319 619  
F +6231 531 7503  
E [info@rsmataundaan.co.id](mailto:info@rsmataundaan.co.id)

f Rumah Sakit Mata  
Undaan Surabaya

@ [rs.mataundaan](https://www.instagram.com/rs.mataundaan)

[rsmataundaan.co.id](http://rsmataundaan.co.id)

## I. LATAR BELAKANG

### I.1 Gambaran Umum

Rumah Sakit Mata Undaan (RSMU) adalah sebuah rumah sakit khusus mata, swasta kelas B yang berlokasi di Surabaya. RSMU wajib memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Berbagai upaya dan inovasi telah dilakukan untuk memberikan layanan yang prima tersebut. Pelayanan di Pendaftaran yang merupakan pintu pertama jika pelanggan ingin mendapatkan pelayanan di RSMU telah di atur agar dapat memberikan pelayanan yang optimal serta SPO yang di dalamnya, serta seluruh staf yang kompeten sesuai dengan bidangnya masing-masing. Selain itu, sarana dan prasarana di RSMU terus ditingkatkan untuk memberikan pelayanan maksimal. Fasilitas yang memadai dilengkapi meliputi ruang tunggu yang memadai, nyaman, tersedianya berbagai informasi dan jadwal dokter. Dengan upaya tersebut RSMU akan melakukan survei untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSMU yang meliputi berbagai aspek.

## II. TUJUAN

### a. Tujuan Umum

Untuk mengidentifikasi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di RSMU

### b. Tujuan Khusus

- 1) Mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSMU
- 2) Mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSMU
- 3) Mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Instalasi Kamar Bedah RSMU
- 4) Mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap berbagai fasilitas, sarana dan prasarana di RSMU
- 5) Mengumpulkan saran & kritik dari pelanggan RSMU

## III. SASARAN

Sasaran atau responden survey yaitu pelanggan yang menggunakan layanan di RSMU yang dipilih secara acak dengan metode *stratified random sampling*. Metode ini dilakukan dengan memilih responden berdasarkan kelompok jenis pelayanan yang diterima dan jenis pasien. Jumlah sampel dalam survey ini dihitung menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{\dots}$$

$$\frac{1}{1 + N e^2}$$

Pelayanan	Jenis pasien	Populasi	e	e kuadrat	N x e kuadrat	n	Pembulatan
Rawat Jalan	EKSKUTIF	26274	0,1	0,01	262,74	99,6208	100
	REGULAR	70378	0,1	0,01	703,78	99,8581	100
Rawat Inap	EKSKUTIF	1796	0,1	0,01	17,96	94,7257	95
	REGULAR	7342	0,1	0,01	73,42	98,6563	99
Kamar operasi	EKSKUTIF	3139	0,1	0,01	31,39	96,9126	97
	REGULAR	10457	0,1	0,01	104,57	99,0528	99
Penunjang medis	EKSKUTIF	6809	0,1	0,01	68,09	98,5526	99
	REGULAR	27253	0,1	0,01	272,53	99,6344	100
Layanan Premium		3826	0,1	0,01	38,26	97,4529	97
Total responden							886

#### IV. PELAKSANAAN KEGIATAN

##### 1. Metode pelaksanaan

###### a. Pengumpulan Data

Kegiatan survey dengan metode *quota random sampling* kepada pelanggan/penerima layanan yang sedang berada di area RSMU, dengan mengisi kuesioner yang telah diupload menggunakan surveymonkey dengan link [https://bit.ly/surveyrsmu2023\\_2](https://bit.ly/surveyrsmu2023_2)

Tim survey dapat membagikan link berupa QR code ataupun share link google form dan diakses di perangkat *smartphone* langsung ke responden ataupun membacakan pertanyaan-pertanyaan survey yang ada.

###### b. Pengolahan Data dan Teknik Analisis Data

Terdapat beberapa teknik analisis data yang akan dilakukan dalam survei Kepuasan Masyarakat ini. Teknik-teknik analisis tersebut dilakukan untuk mengakomodasi semua kepentingan dan persyaratan yang telah ditetapkan, sekaligus mendapatkan gambaran hasil penelitian yang lebih mendalam. Sebelum dilakukan analisis statistik. Secara umum, teknik analisis dibagi menjadi dua bagian yaitu (1) Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan PERMENPAN RB No.16 Tahun 2014; (2) analisis kualitatif pertanyaan terbuka.

b.1 Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan KEPMENPAN

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 5 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{5} = 0,2$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penelitian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

**Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

2. Rincian kegiatan

Kegiatan yang dilakukan berupa survei terhadap pelayanan di RSMU dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner terdiri atas 4 bagian yaitu:

- a. Informasi umum yang berisi identitas responden dan riwayat pelayanan yang didapatkan di RSMU

- b. Kepuasan pelanggan yang mencakup pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap, Instalasi Penunjang Medis, Instalasi Kamar Bedah dan Instalasi LASIK yang diterima pasien mulai dari pendaftaran hingga akhir pelayanan.
- c. Fasilitas, sarana dan prasarana RSMU yang digunakan.
- d. Saran & masukan untuk membangun RSMU

Keseluruhan komponen kuesioner tersebut telah diunggah ke dalam link survey monkey.

### 3. Waktu Pelaksanaan

Survey telah selesai dilaksanakan sejak **8 - 20 Januari 2024**

## V. TARGET KEGIATAN

### 1. Target Waktu

Kegiatan survey kepuasan pelanggan telah selesai dilaksanakan dalam waktu 15 (lima belas) hari.

### Target Hasil

Kegiatan survey kepuasan pelanggan telah selesai dilaksanakan dengan jumlah responden yang telah ditetapkan, yakni 886 responden.

## VI. PENCATATAN DAN LAPORAN EVALUASI KEGIATAN

Berikut kami lampirkan hasil pengisian survey berdasarkan kelompok pelayanan diantaranya:

- 1) Instalasi Rawat Jalan
- 2) Instalasi Rawat Inap
- 3) Instalasi Kamar Bedah
- 4) Instalasi Penunjang Medis
- 5) Instalasi Layanan Premium

## VII. PENCATATAN DAN LAPORAN EVALUASI KEGIATAN


Berikut kami lampirkan hasil pengisian survey berdasarkan kelompok pelayanan diantaranya:

- 1) Instalasi Rawat Jalan
- 2) Instalasi Rawat Inap
- 3) Instalasi Kamar Bedah
- 4) Instalasi Penunjang Diagnostik & Terapi
- 5) Instalasi Layanan Premium

# Thank You








# Kritik & Saran

Atribut	UNIT / INSTALASI TERKAIT	PROSEDUR	PETUGAS	FASILITAS
Penambahan fasilitas (televisi, charging box, hiburan lainnya) di area tunggu ranap, rajal, dan kamar bedah	RANAP, RAJAL, OK & UMUM			 11 INPUT
Petugas (Pendaftaran & perawat) kurang ramah	RAJAL, PPRM & KASIR		 10 INPUT	
Petugas security kurang ramah	K3L		 9 INPUT	
Kesulitan dalam pendaftaran online dan ada biaya untuk daftar online.	SIRS	 7 INPUT		
Prosedur pendaftaran / administrasi lebih dipersingkat dan dipercepat	PPRM	 3 INPUT		



# Kritik & Saran

Atribut	UNIT / INSTALASI TERKAIT	PROSEDUR	PETUGAS	FASILITAS
Parkir gedung (untuk motor dan mobil) kurang nyaman dan kurang luas, serta menertibkan parkir di area luar RSMU	K3L			 23 INPUT
Penambahan SDM di area poliklinik untuk mempercepat antrian	Rajal			 19 INPUT
Penambahan kursi untuk pasien atau pendamping (di area poliklinik dan kamar bedah) serta memperhatikan ruang tunggu bagi pasien dengan kursi roda atau kebutuhan khusus	RAJAL, IPDT, Kamar bedah, K3L			 16 INPUT
Kebersihan toilet, tidak ada tisu dan sabun, & tidak ada kapstok.	K3L			 14 INPUT
Pemanggilan pasien rajal poliklinik bersautan dan TV antrian tunggu membuat bingung	RAJAL			 11 INPUT

# Atribut Kepuasan Fasilitas & sarana RSMU



- JEC
- KMU (Gresik, Lamongan, Ba...
  - RS Darus Syifa
  - Klinik EDC
  - RSUD Soewandhi
  - Klinik Tritya
  - Klink Prof Sjamsu
- RSI A. Yani
- RS UNAIR
- Ibu Sina Fresik

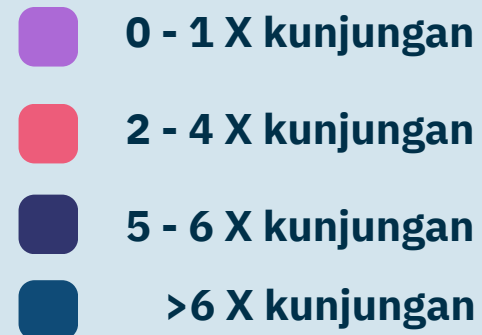
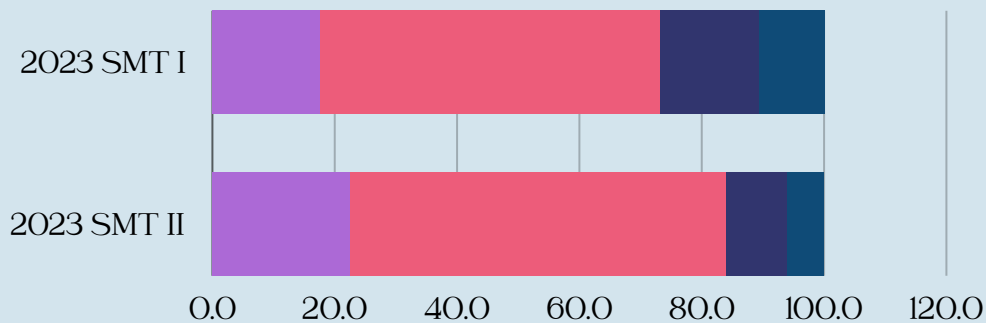
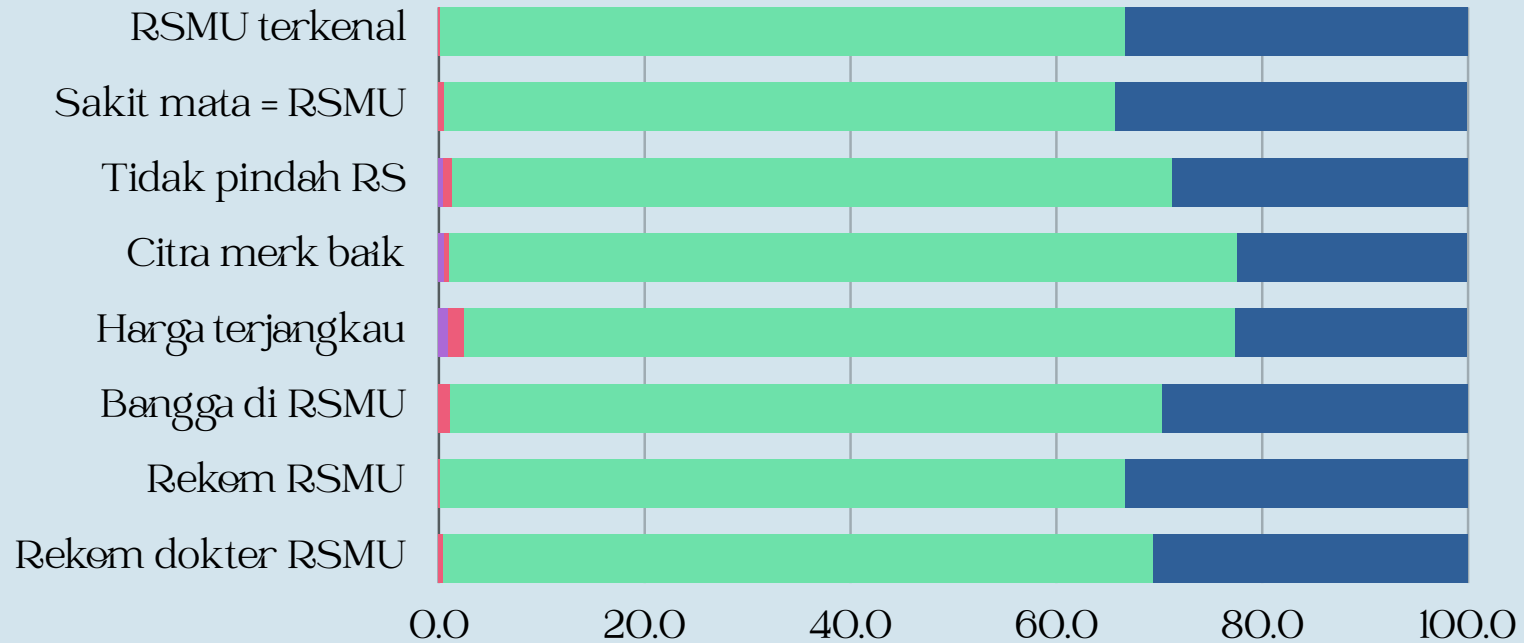


Dashboard Infographic

# Alternatif Layanan Kesehatan Mata

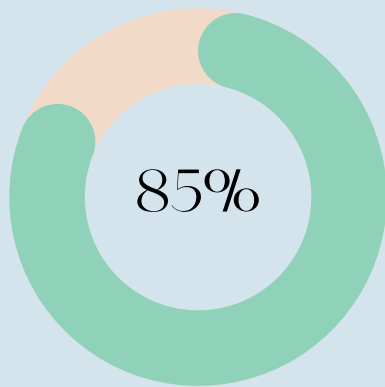
Dashboard Infographic

# Loyalitas Pelanggan

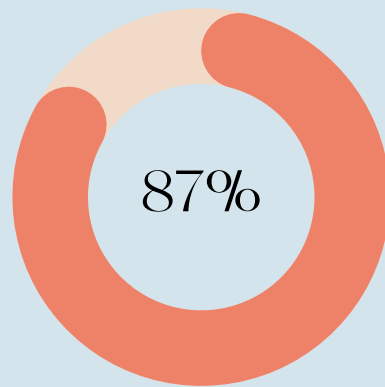


# Pelayanan Instalasi Premium

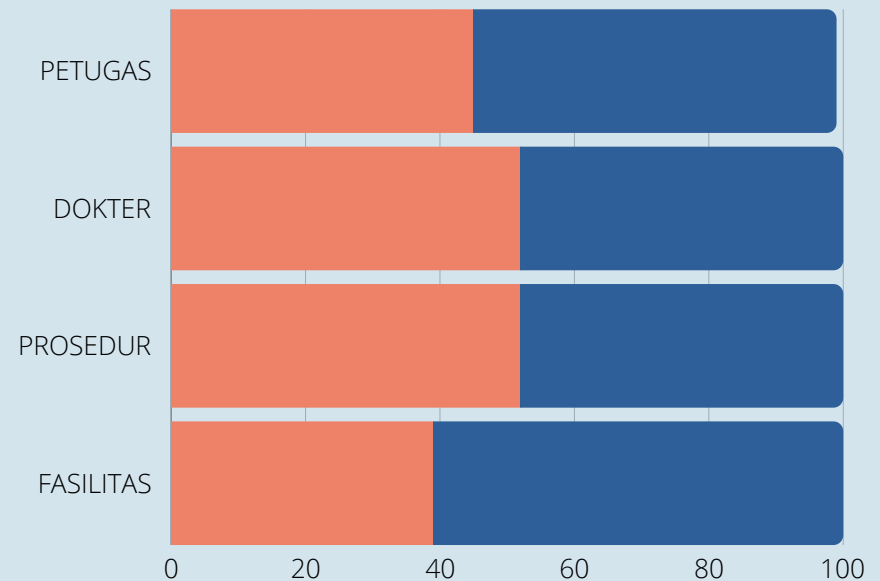
## Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)



2023 SMT I



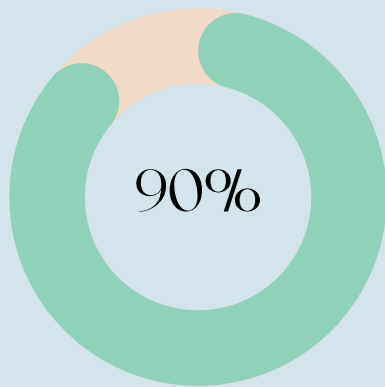
2023 SMT II



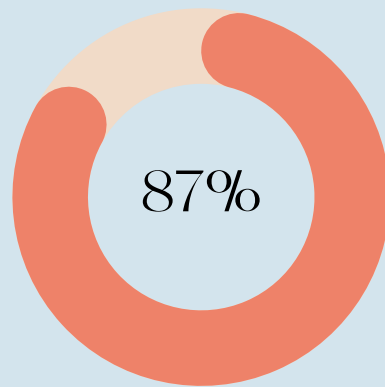
Sangat Puas Puas Tidak Puas Sangat Tidak Puas

# Administrasi Instalasi Premium

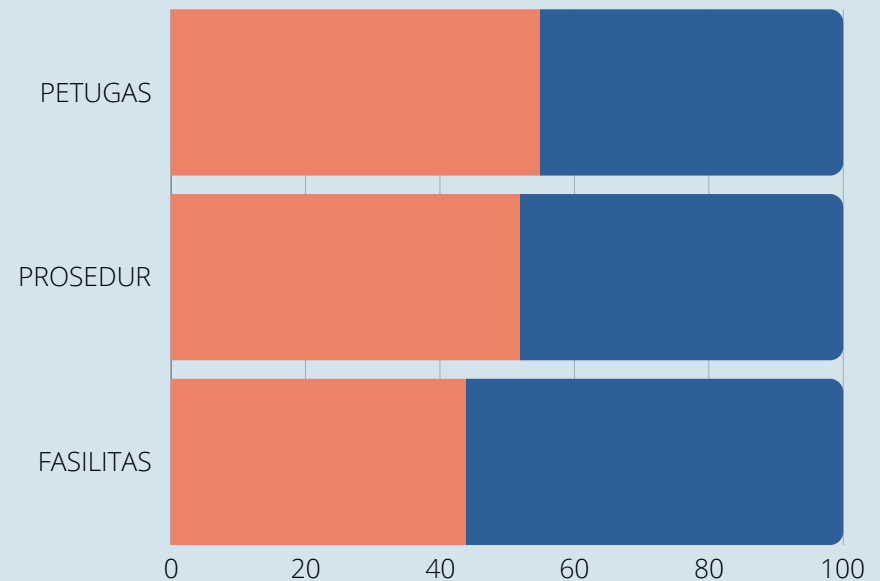
## Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)



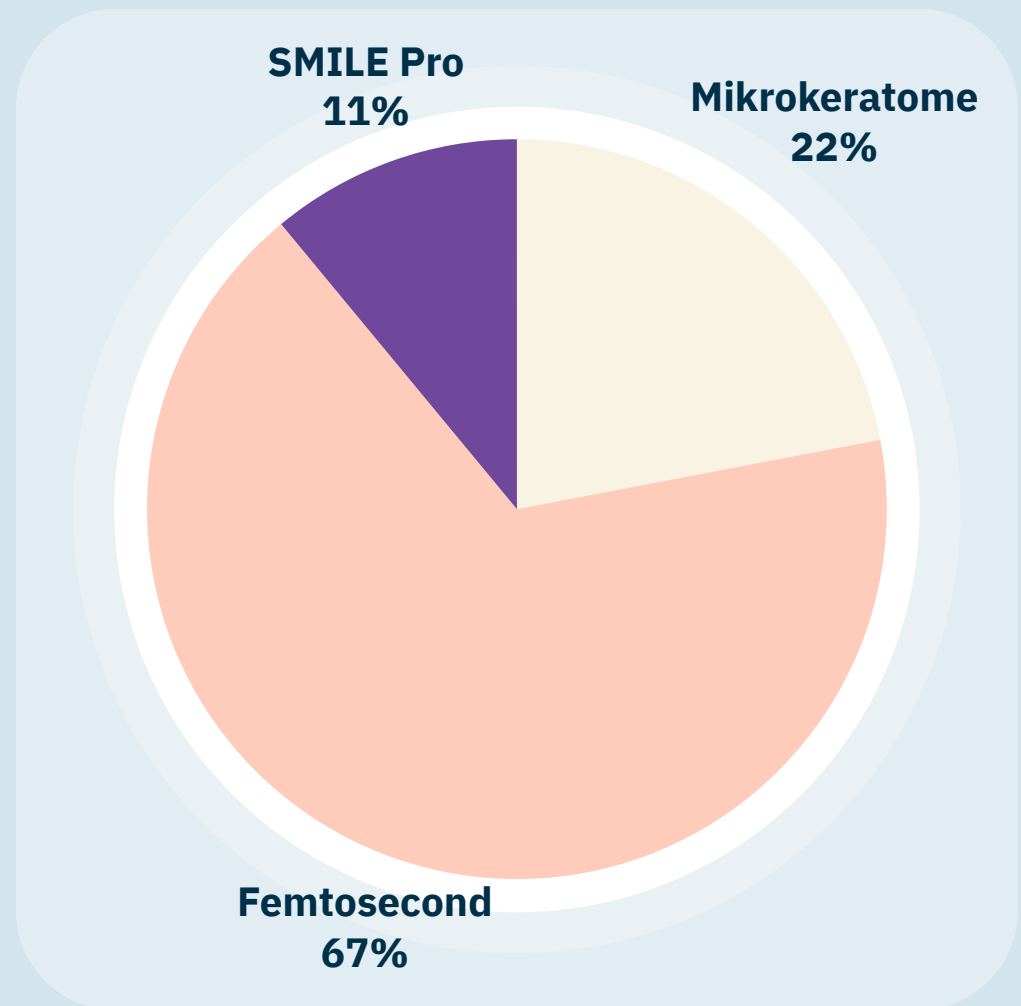
2023 SMT I



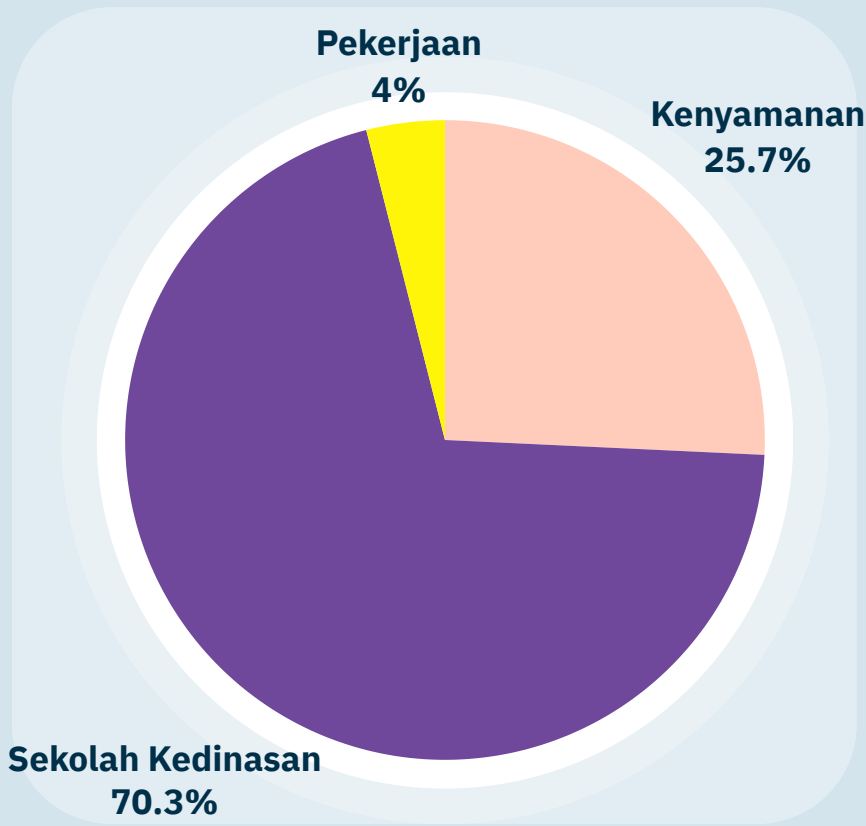
2023 SMT II



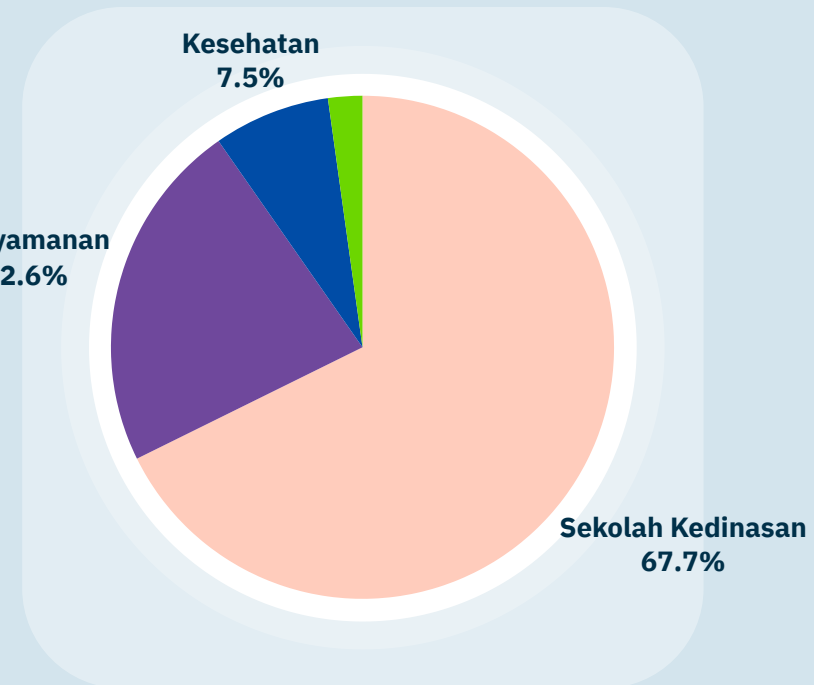
## Metode LVC



Tujuan LVC



2023 SMT I



2023 SMT II

**Sekolah Kedinasan**  
39 responden

**Kenyamanan**  
14 responden

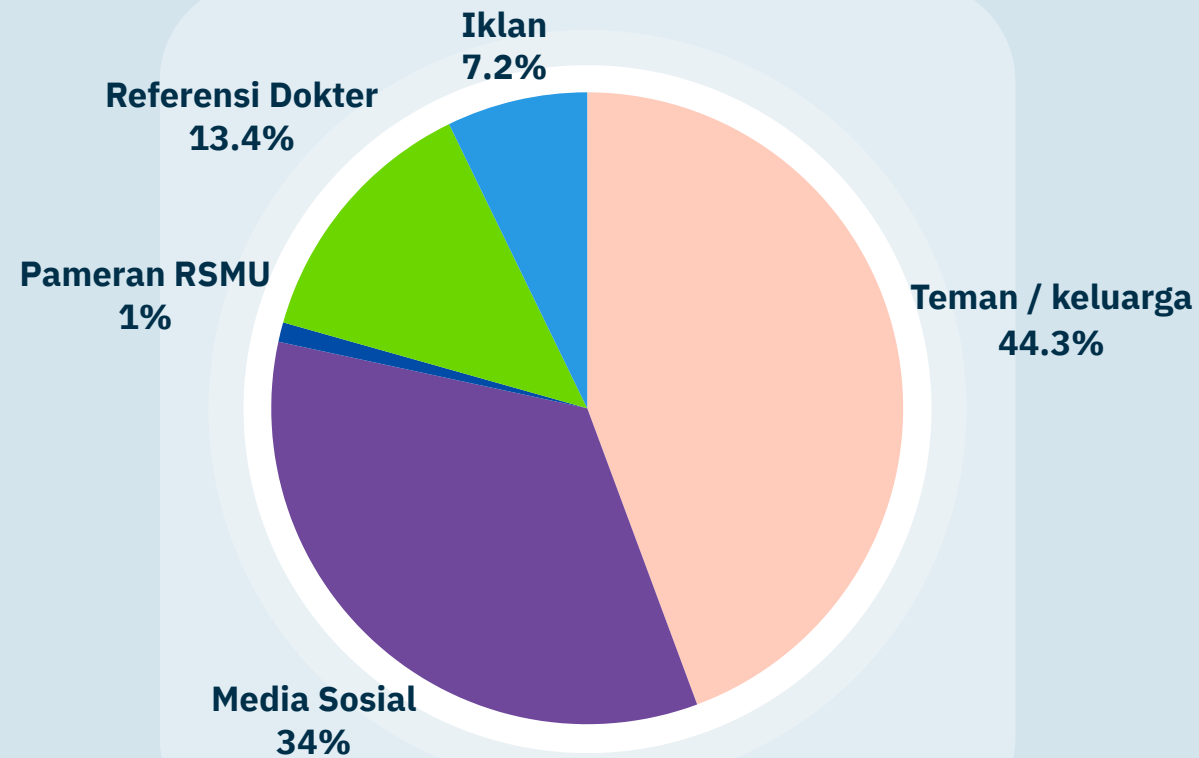
**Pekerjaan**  
2 responden

**Estetika**  
0 responden

**Kesehatan**  
0 responden



## Darimana mendengar LAC RSMU?



**Teman / Keluarga**

43 responden

**Media Sosial**

33 responden

**Iklan**

7 responden

**Referensi Dokter**

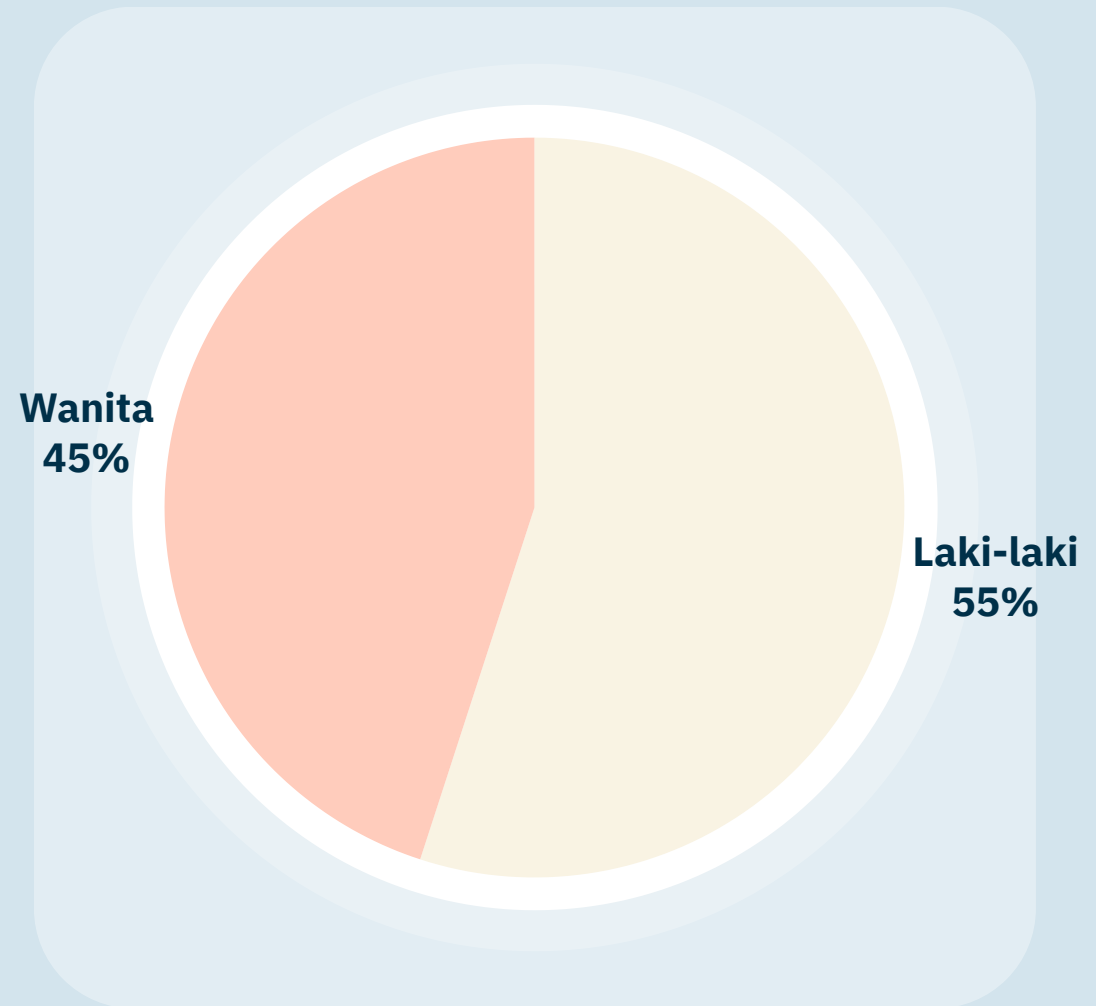
13 responden

**Pameran RSMU**

1 responden

# Demografi Responden Layanan Premium

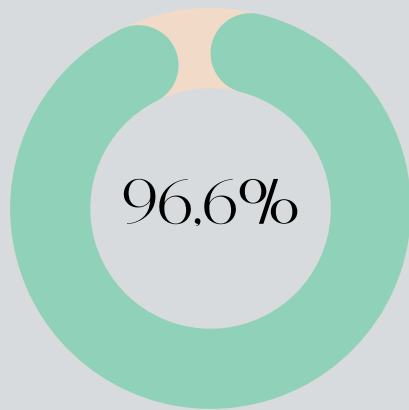
## Jenis Kelamin



## Instalasi Premium

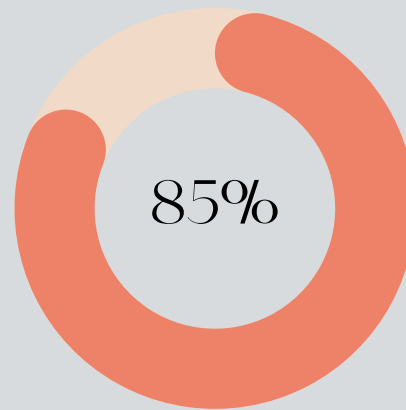
# 87%

Keseluruhan pelayanan Instalasi Premium

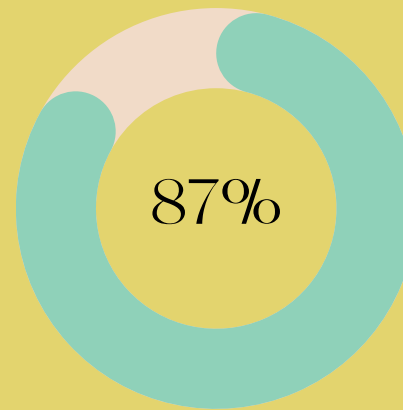


Administrasi

2023 SMT I

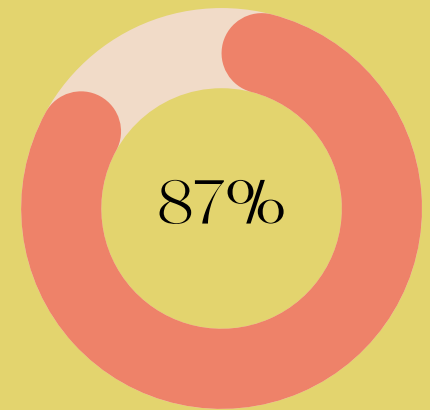


Pelayanan



Administrasi

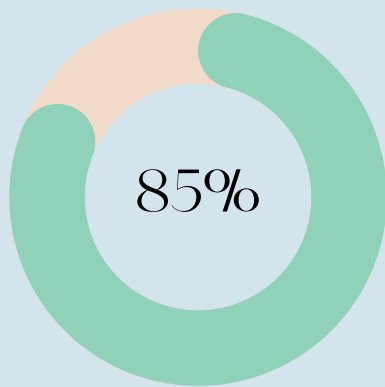
2023 SMT II



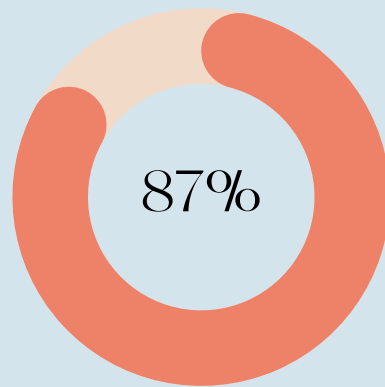
Pelayanan

# Pelayanan Kamar Bedah

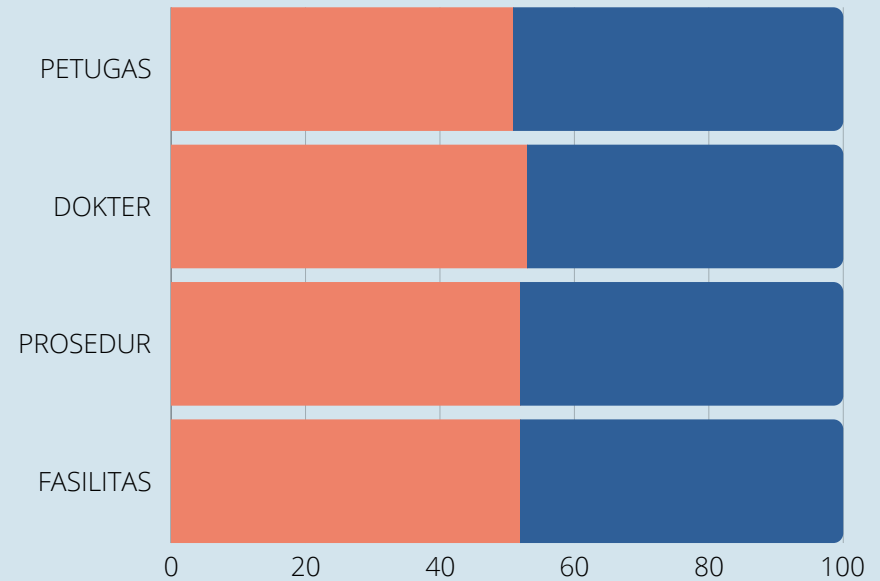
## Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)



2023 SMT I

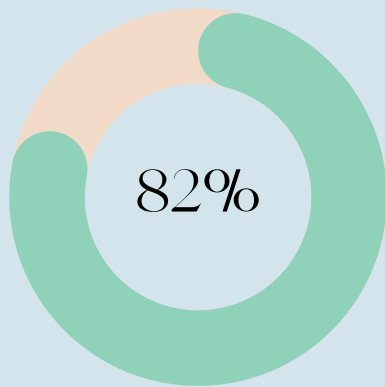


2023 SMT II

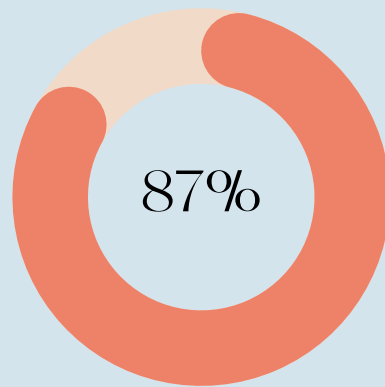


# Administrasi Kamar Bedah

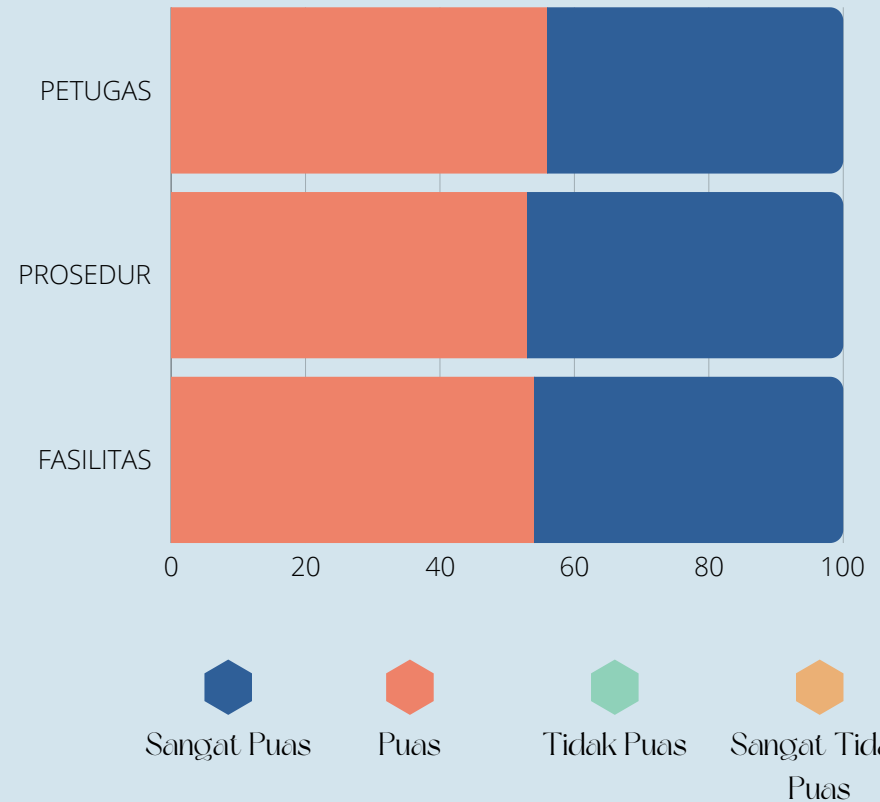
## Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)



2023 SMT I



2023 SMT II



# Instalasi Kamar Bedah

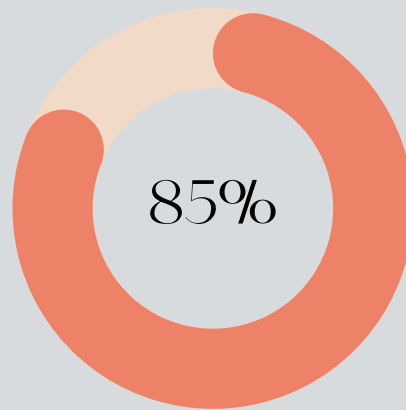
# 87%

## Keseluruhan Pelayanan Kamar Bedah

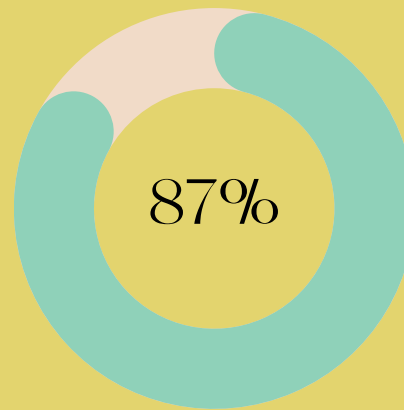


Administrasi

2023 SMT I

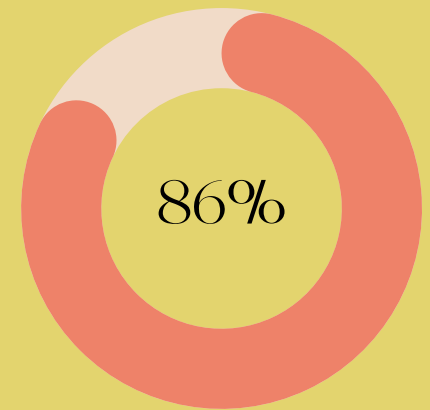


Pelayanan



Administrasi

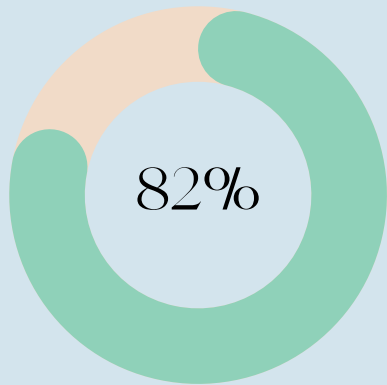
2023 SMT II



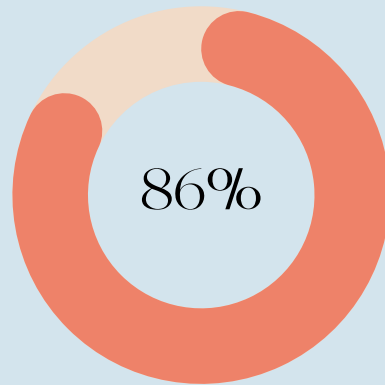
Pelayanan

# Pelayanan Gizi

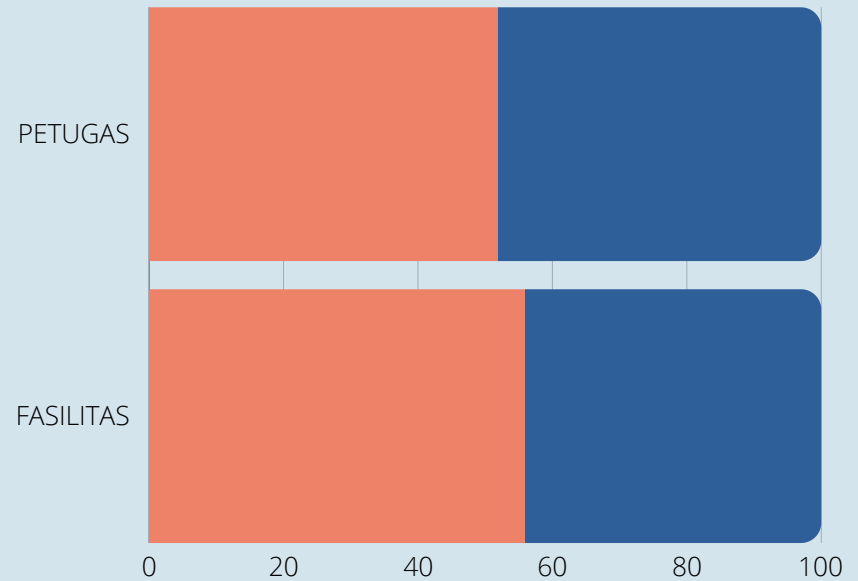
## Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)



2023 SMT I



2023 SMT II

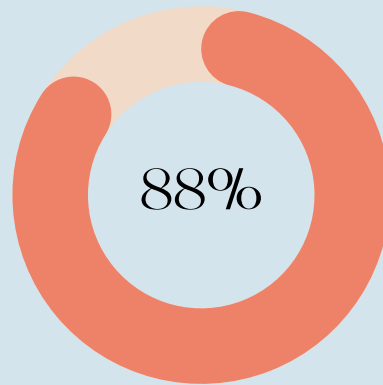


# Pelayanan Rawat Inap

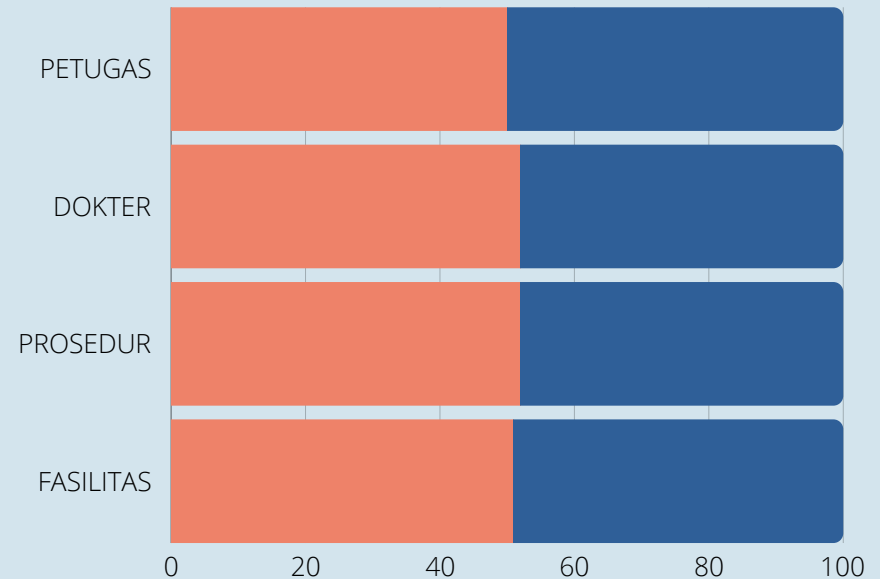
## Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)



2023 SMT I



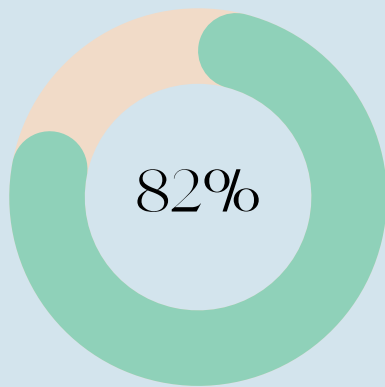
2023 SMT II



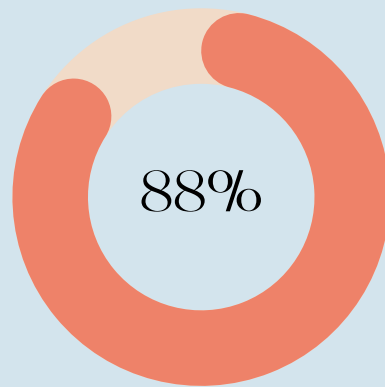


# Administrasi Rawat Inap

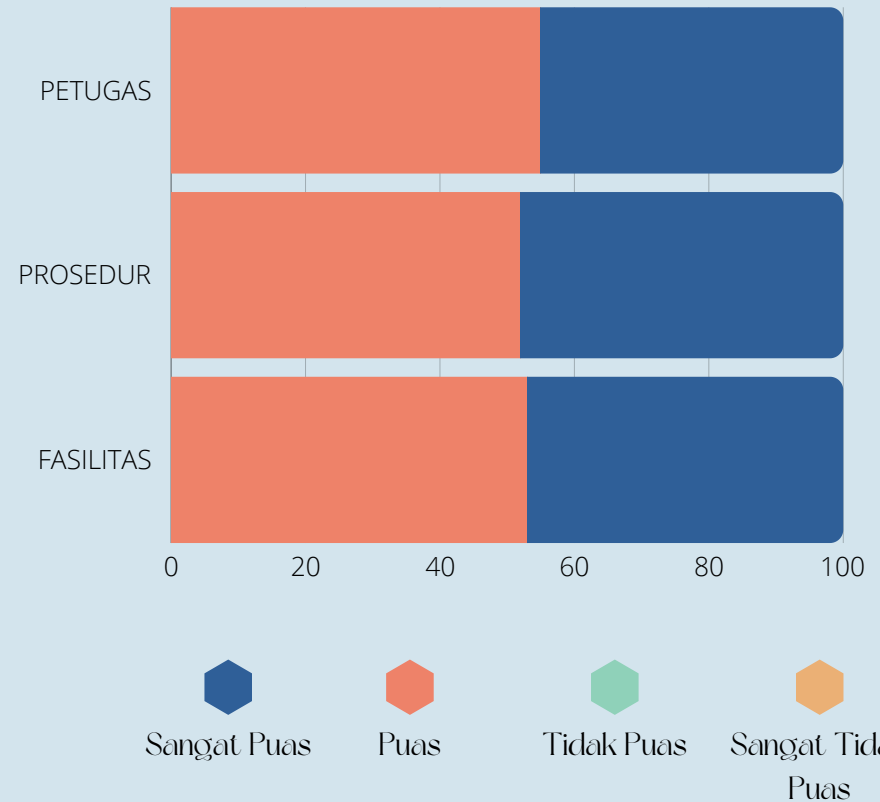
## Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)



2023 SMT I



2023 SMT II



# Instalasi Rawat Inap

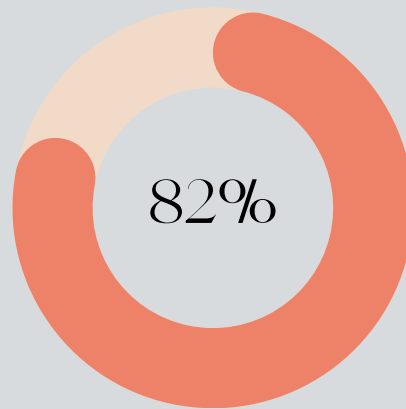
# 87%

Keseluruhan pelayanan Rawat Inap

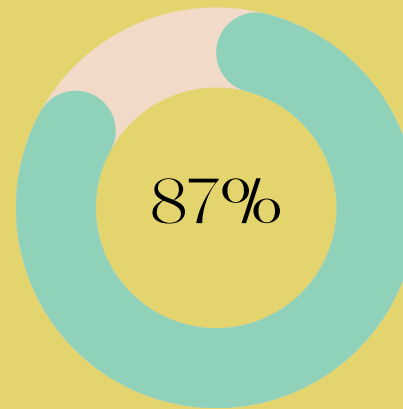


Administrasi

2023 SMT I

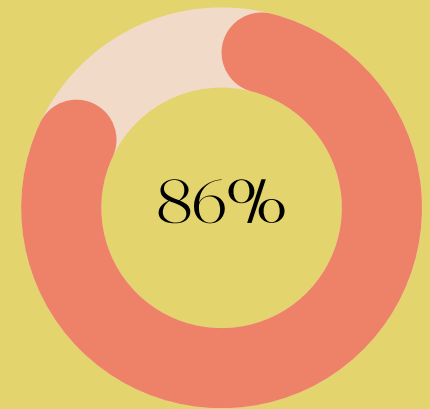


Pelayanan



Administrasi

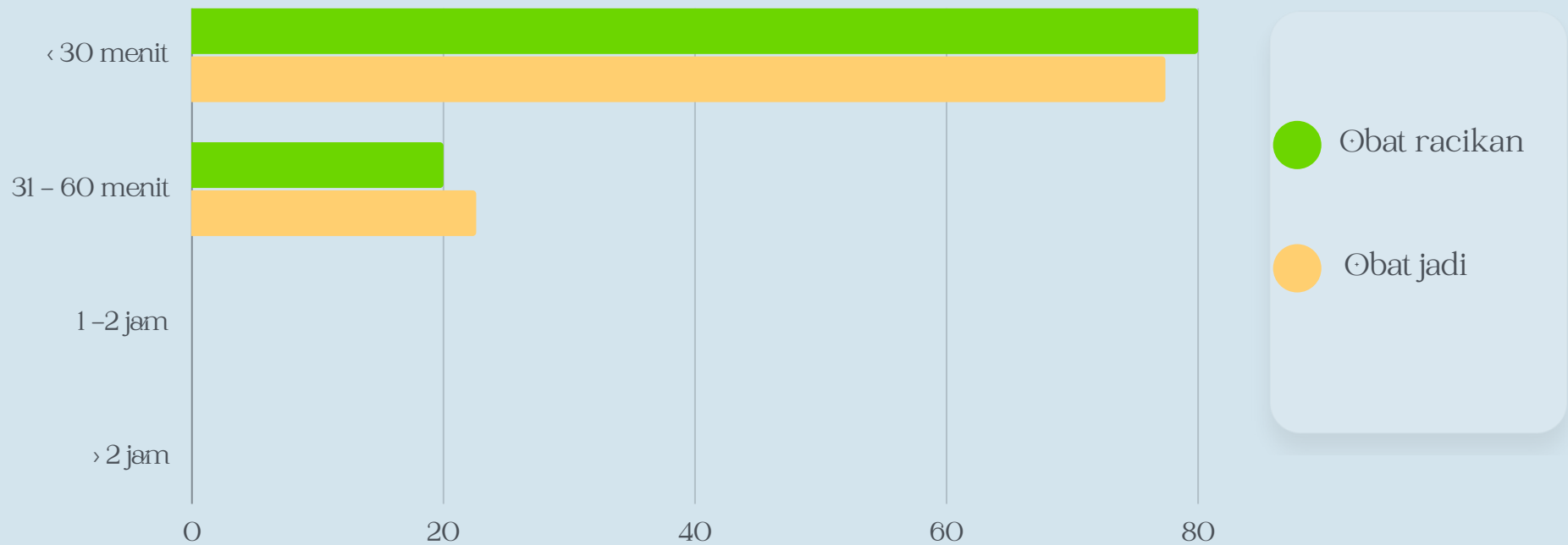
2023 SMT II



Pelayanan

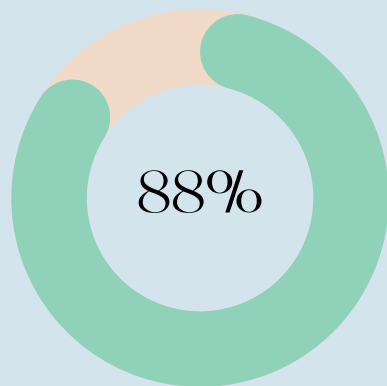
## Bar Chart

# Waktu Tunggu Ambil Obat di Farmasi

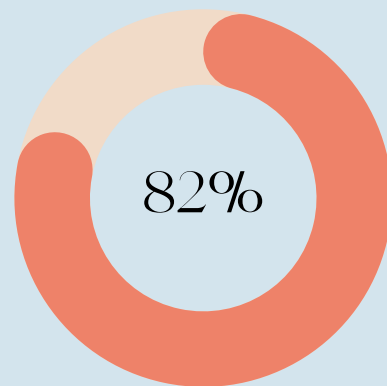


# Instalasi Farmasi

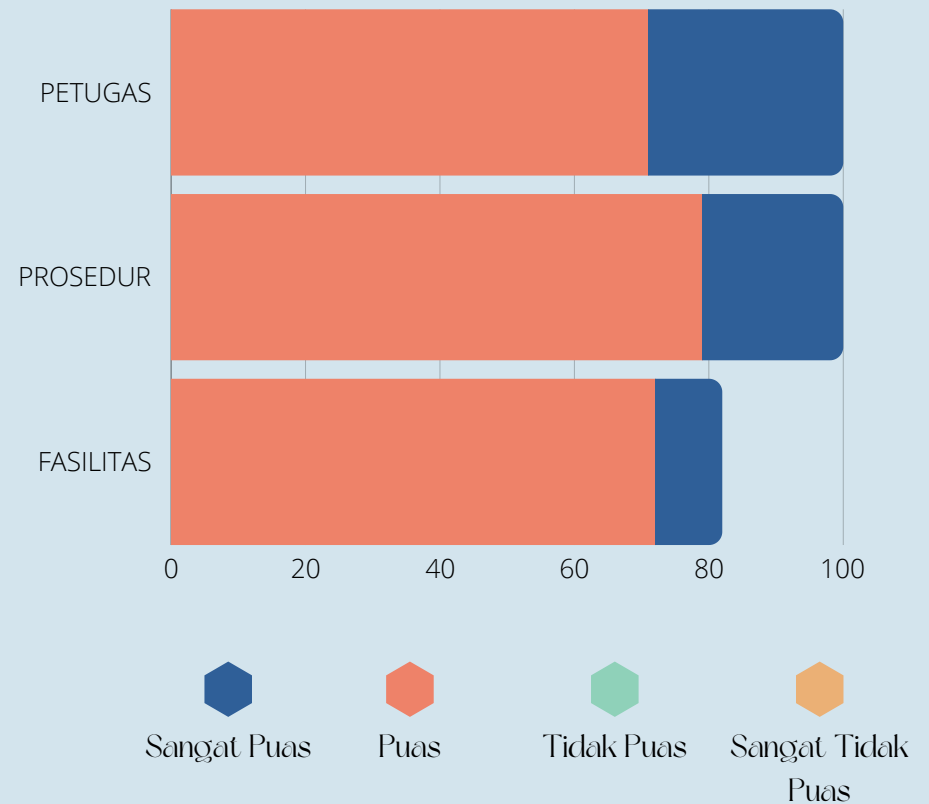
## Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)



2023 SMT I

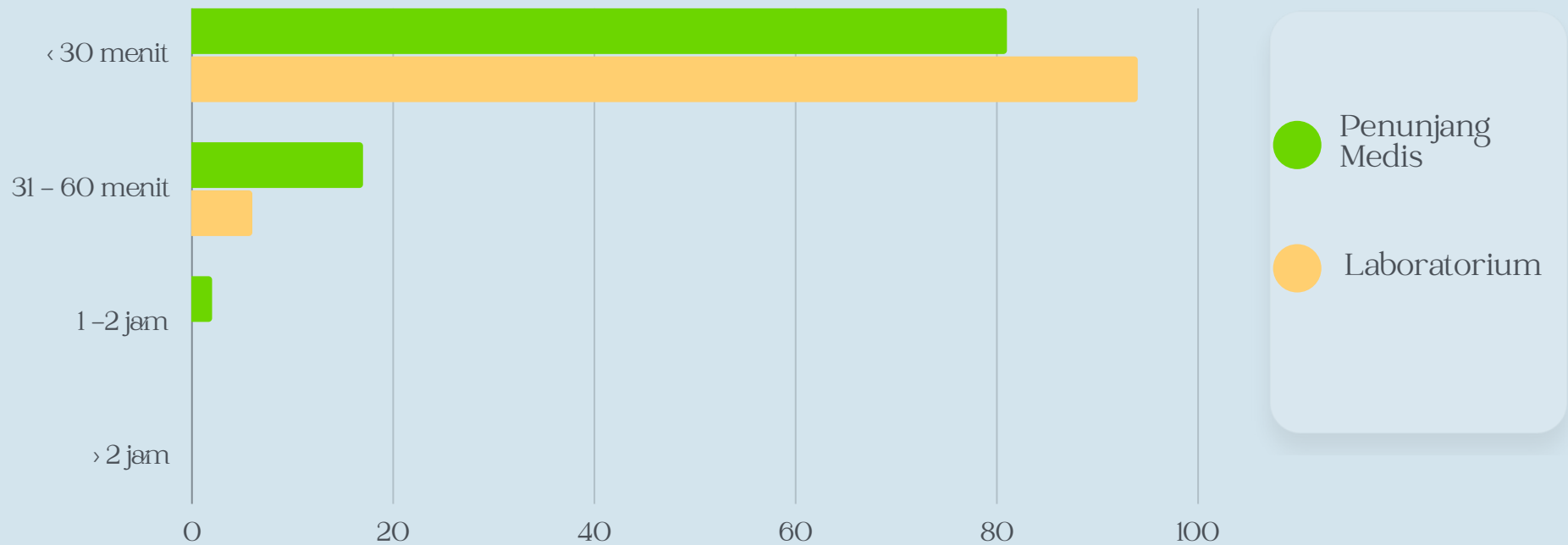


2023 SMT II



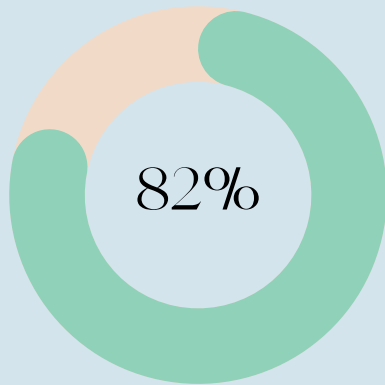
## Bar Chart

# Waktu Tunggu Hasil Pemeriksaan

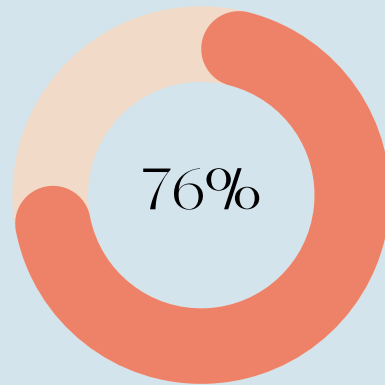


# Pelayanan Laboratorium

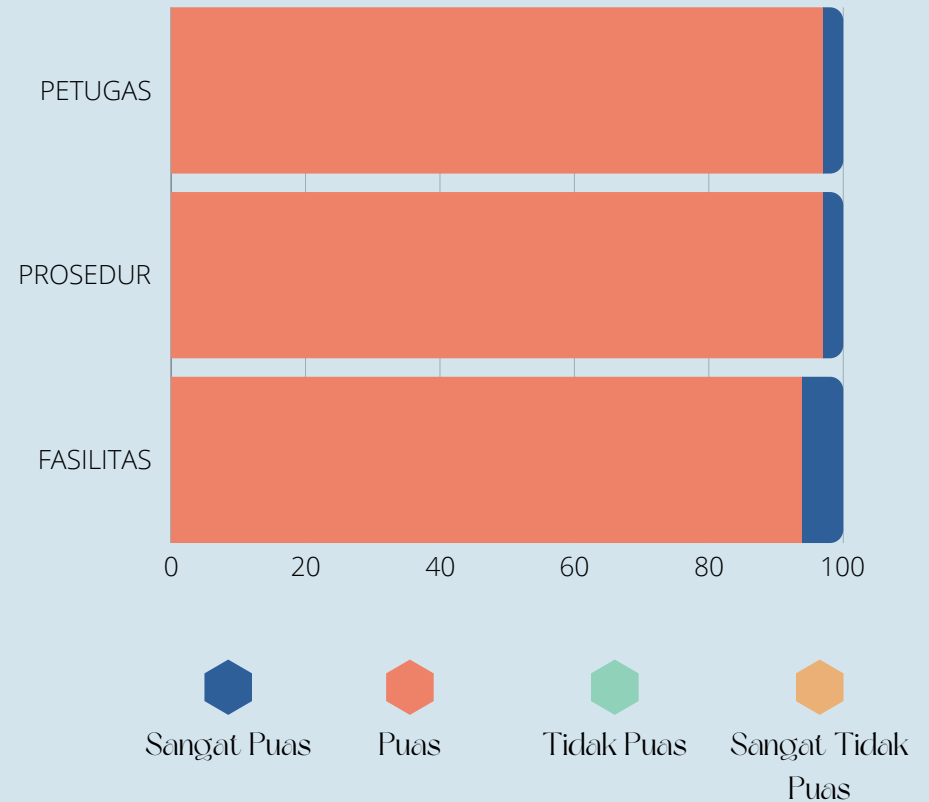
## Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)



2023 SMT I

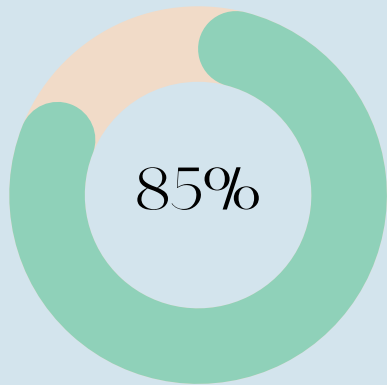


2023 SMT II

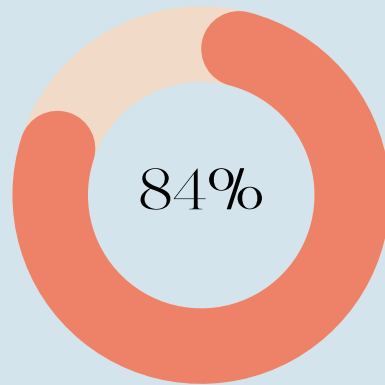


# Pelayanan Penunjang Medis

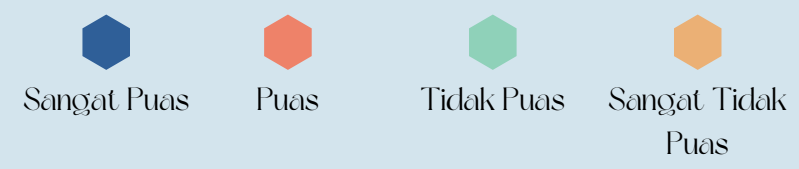
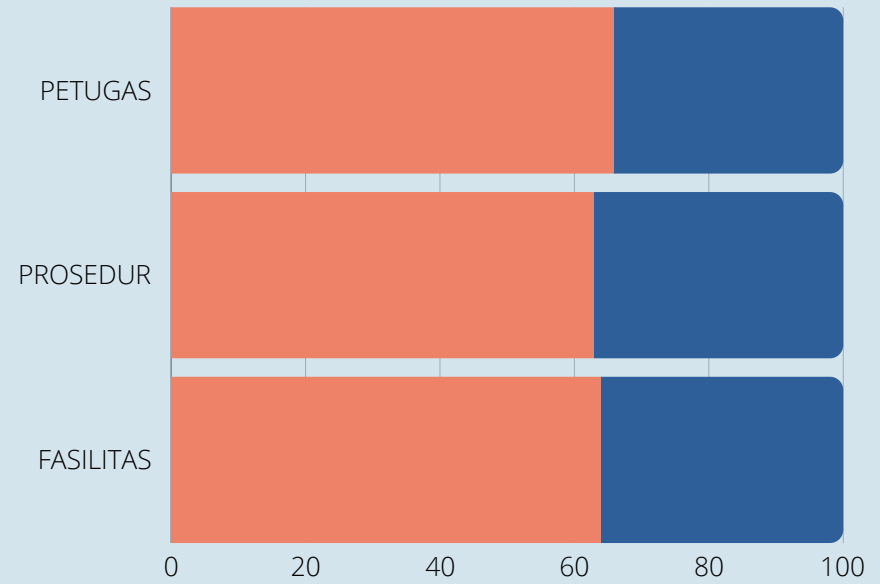
## Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)



2023 SMT I



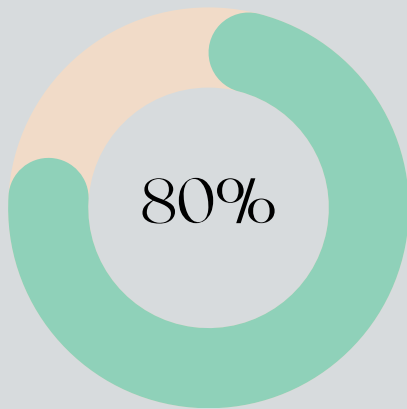
2023 SMT II



# Instalasi Penunjang Diagnostic & Therapeutic (IPDT)

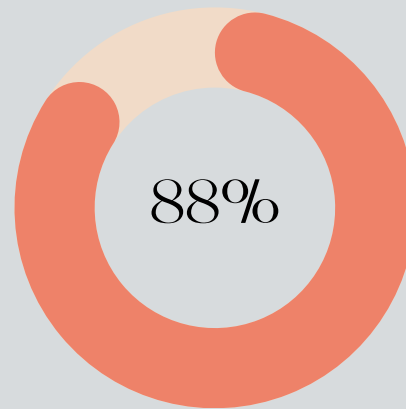
# 83%

Keseluruhan pelayanan IPDT

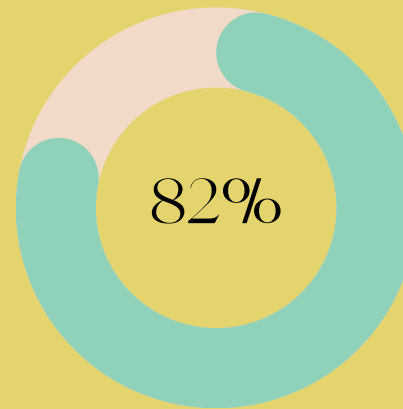


Administrasi

2023 SMT I

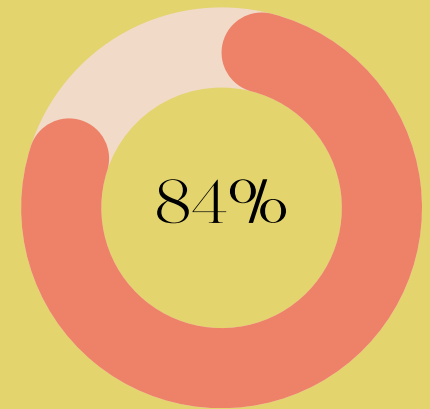


Pelayanan



Administrasi

2023 SMT II

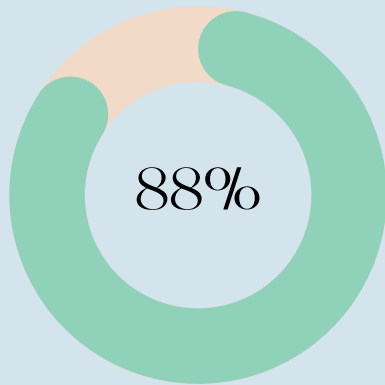


Pelayanan

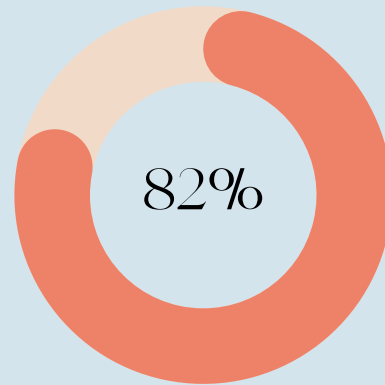


# Pelayanan Rawat Jalan

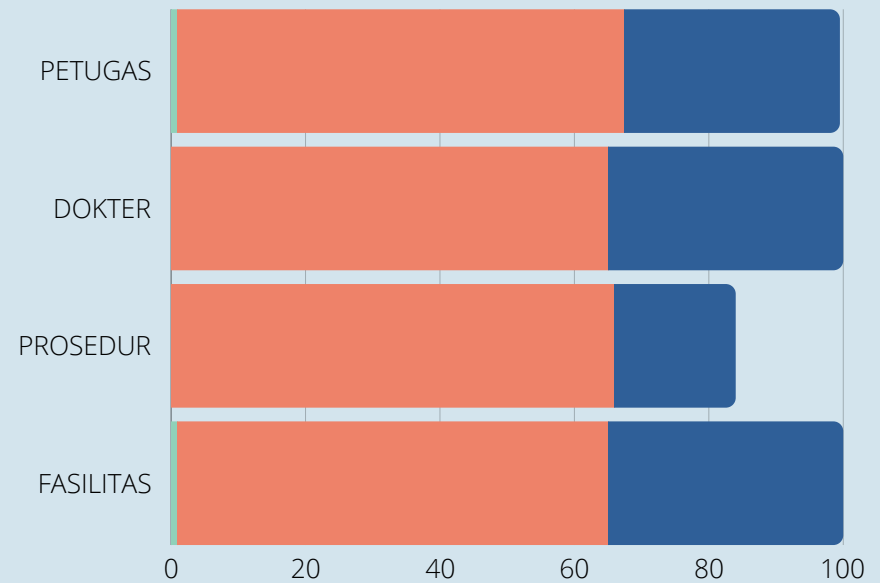
## Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)



2023 SMT I

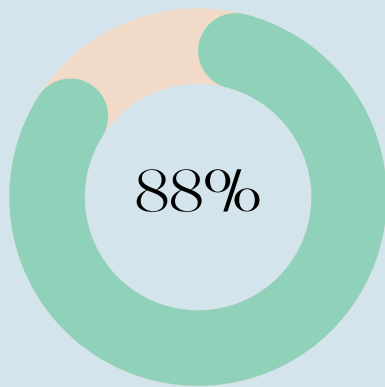


2023

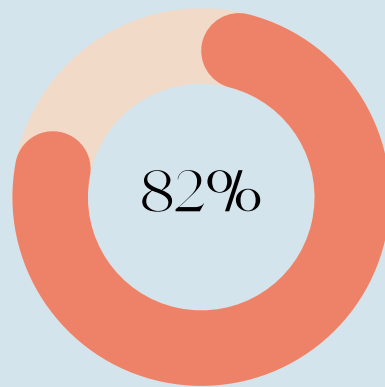


# Administrasi Rawat Jalan

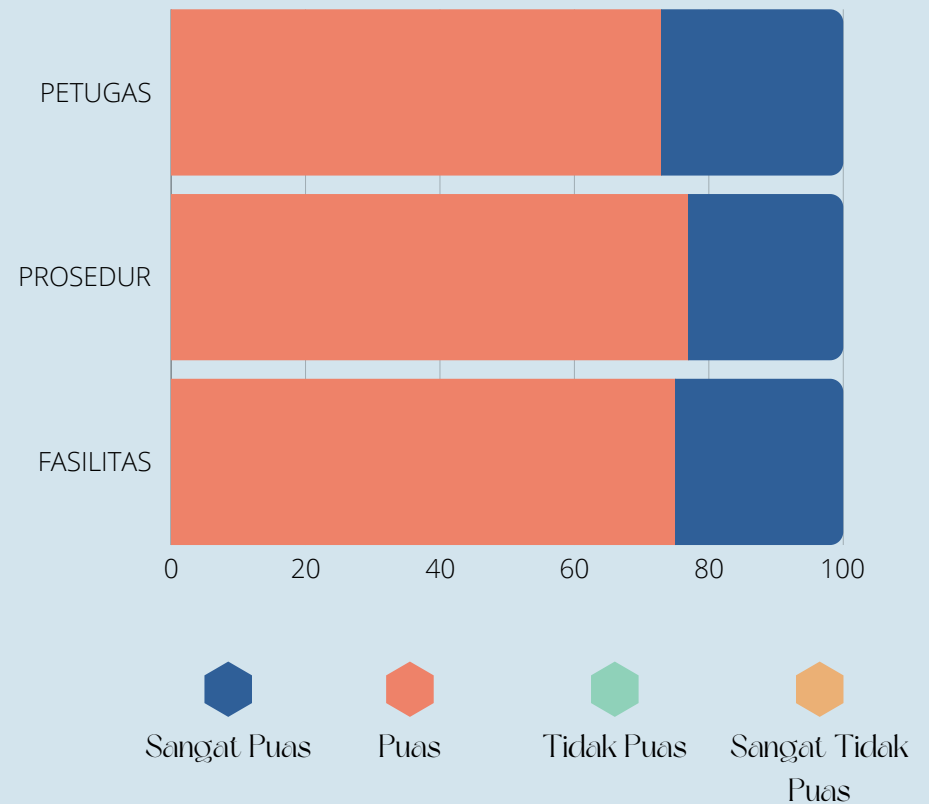
## Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)



2023 SMT I



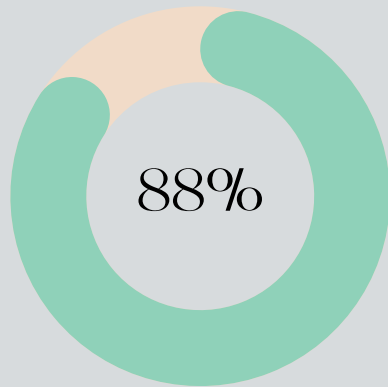
2023 SMT II



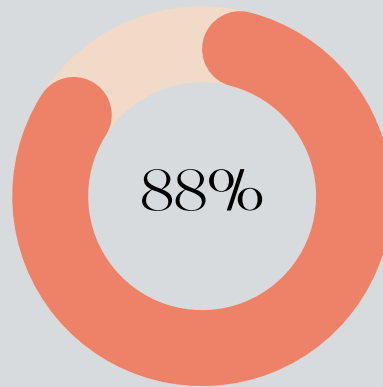
# Instalasi Rawat Jalan

# 83%

Keseluruhan pelayanan Rawat Jalan

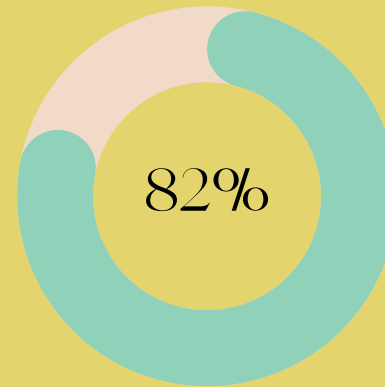


Administrasi

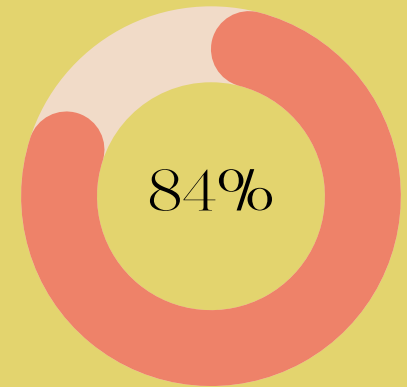


Pelayanan

2023 SMT I



Administrasi



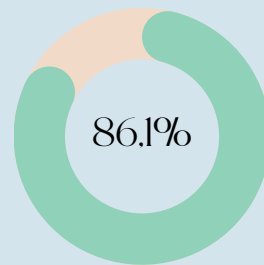
Pelayanan

2023 SMT II

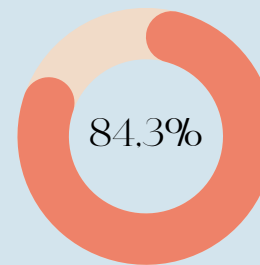
## PERSENTASE KEPUASAN

Keseluruhan Kepuasan Pelanggan RS Mata Undaan  
Tahun 2023 SMT II

84,3%



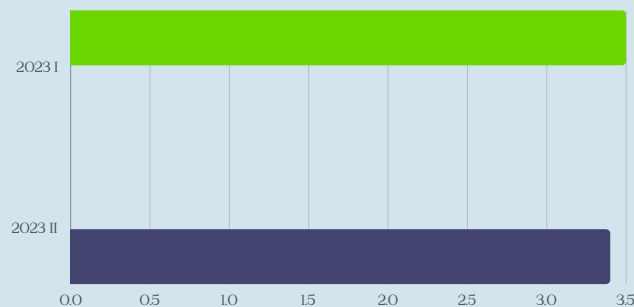
2023 SMT I



2023 SMT II

## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

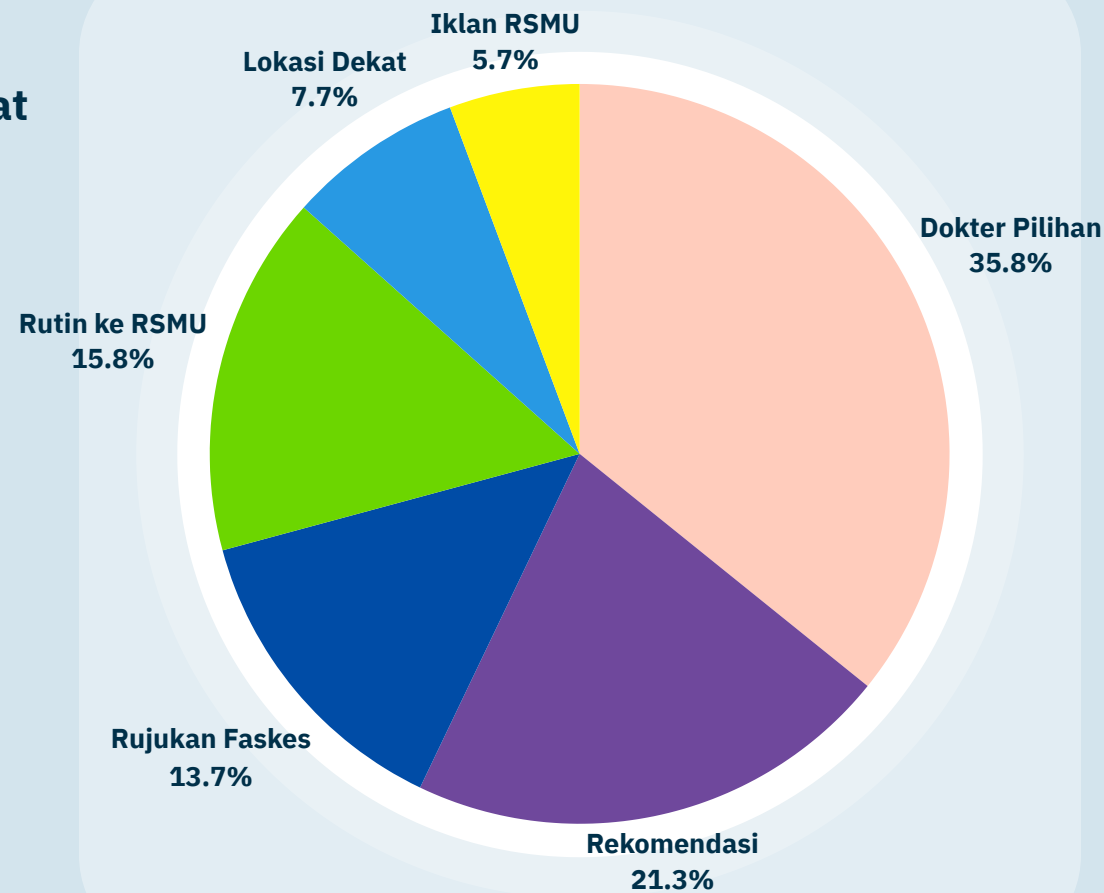
SKALA 1 - 4



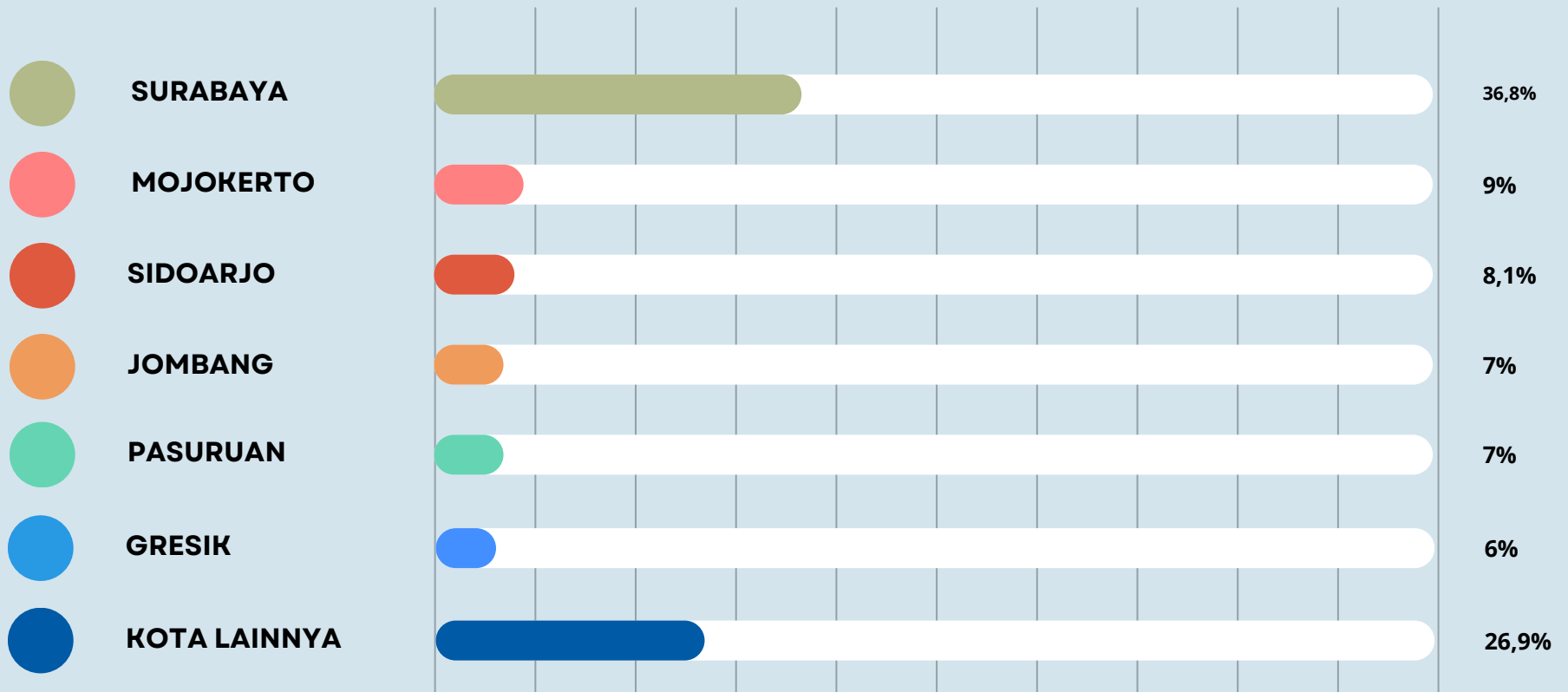
SMT I : 3,5

SMT II: 3,4

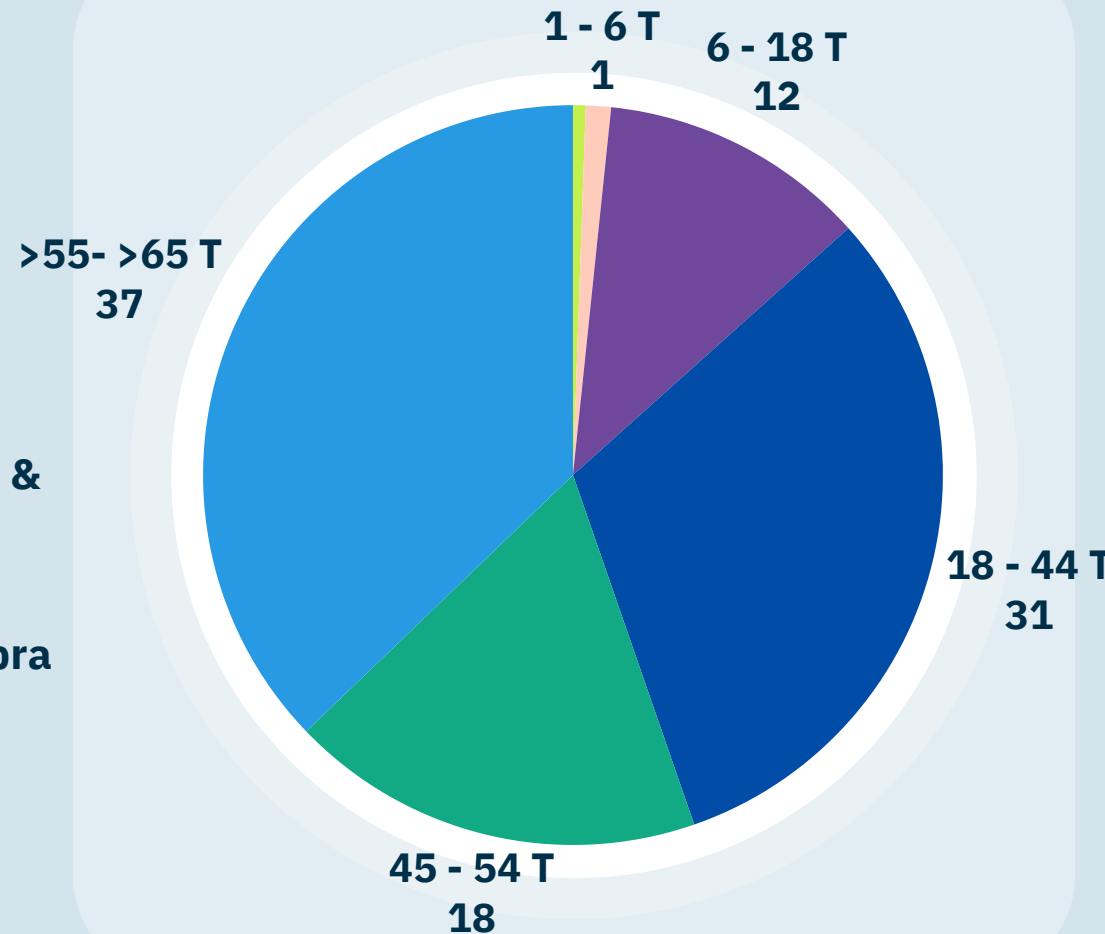
## Alasan memilih RSMU



## Sebaran domisili responden



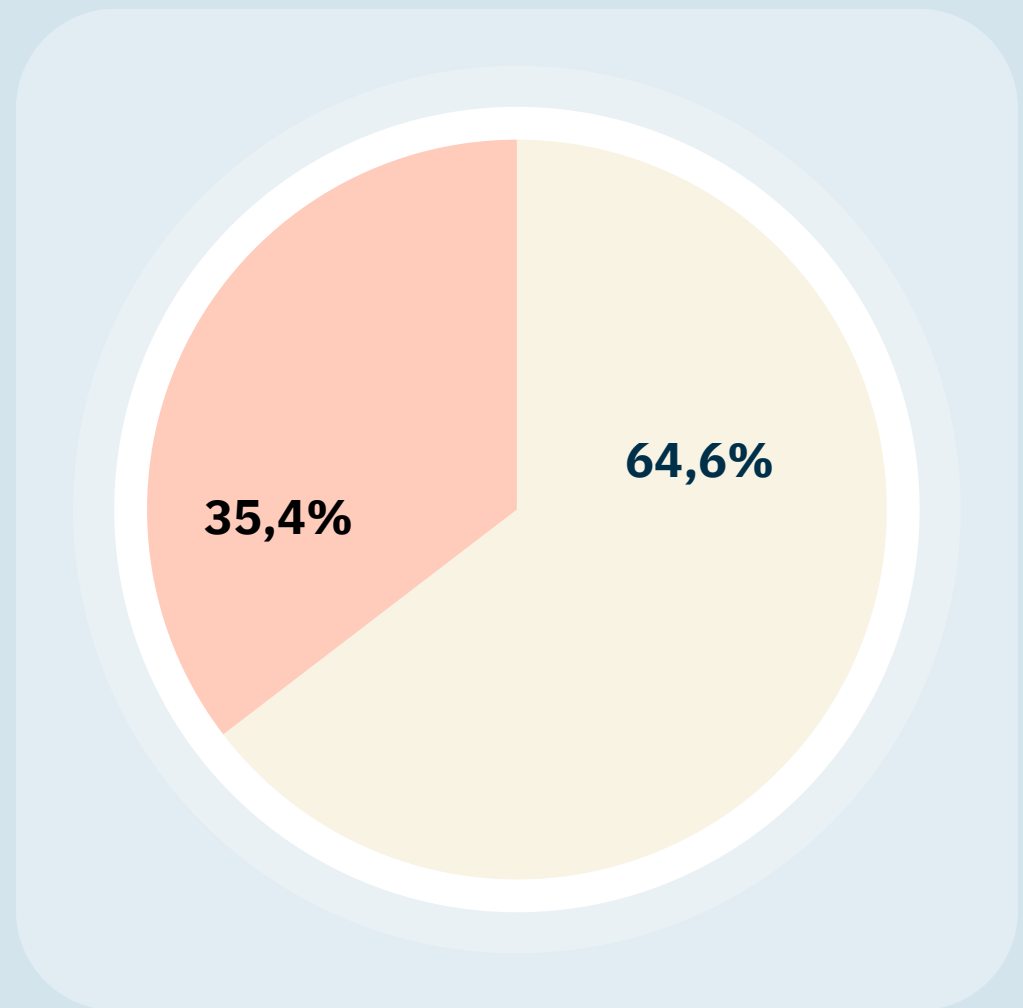
## Kelompok usia responden



# Demografi Responden

## Kelompok Usia

- **Pendamping pasien**  
193 responden
- **Pasien**  
353 responden





## VII. BIAYA

Biaya pengeluaran untuk kegiatan survey pelanggan tahun 2022 sebagai berikut:

NO.	ITEM	JUMLAH	ANGGARAN	REALISASI
1	Souvenir	500	Rp 6.000.000,-	Rp 6.000.000,-
2	Fee 2 Surveyor	14 hari	Rp 3.600.000,-	Rp 3.000.000,-
3	Surveymoney	1 bulan	Rp 221.0000	Rp 221.0000
<b>Total</b>			<b>Rp 9.821.000,-</b>	<b>Rp 9.221.000,-</b>

## IX. DOKUMENTASI

Terlampir berikut ini adalah dokumentasi kegiatan survei yang berhasil dilakukan.





RS MATA  
UNDAAN



Undaan Kulon 19  
Surabaya 60274, Indonesia

T +6231 5343 806, 5319 619  
F +6231 531 7503  
E [info@rsmataundaan.co.id](mailto:info@rsmataundaan.co.id)

f Rumah Sakit Mata  
Undaan Surabaya

@ [rs.mataundaan](https://www.instagram.com/rs.mataundaan)

[rsmataundaan.co.id](http://rsmataundaan.co.id)

## VIII. PENUTUP

Demikian kami sampaikan Laporan Kegiatan dimaksud, atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

Disusun oleh,



Yonita Eka S.Sos  
Manager Pemasaran & Hubungan Kemitraan