

Surabaya, 13 Januari 2021

Nomor : 021/RSMU/DIR/I/2021
Lampiran : 1 bendel
Perihal : Laporan Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2020

Yth. Dr. Sahata PH Napitupulu. Sp.M
Direktur RS Mata Undaan
di tempat

Dengan hormat,

Bersama ini, kami sampaikan Laporan Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2020. Mohon dapat diterima dan dikoreksi.

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

Hormat kami,



Yonita Eka S.Sos
Plt. Ka Humas & Pemasaran



RS MATA
UNDAAN



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2020

UNIT HUMAS & PEMASARAN

RS MATA UNDAAN
∞

Undaan Kulon 19
Surabaya 60274, Indonesia

T +6231 5343 806, 5319 619
F +6231 531 7503
E info@rsmataundaan.co.id

f Rumah Sakit Mata
Undaan Surabaya

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

rsmataundaan.co.id

I. LATAR BELAKANG

I.1 Gambaran Umum

Rumah Sakit Mata Undaan (RSMU) adalah sebuah rumah sakit khusus mata kelas B yang berlokasi di pusat kota Surabaya. RSMU wajib memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Berbagai upaya dan inovasi telah dilakukan untuk memberikan layanan yang prima tersebut. Dimulai dari loket pendaftaran dan admisi, yang merupakan pintu pertama jika pelanggan ingin mendapatkan pelayanan di RSMU. Keseluruhan instalasi pemberi layanan juga turut berkontribusi untuk memberikan pelayanan prima kepada pelanggan, diantaranya Rawat Jalan, Rawat Inap, Kamar Bedah dan LASIK. Pelayanan prima telah didukung dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) beserta staf yang kompeten sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sarana dan prasarana di RSMU terus ditingkatkan agar selalu mengikuti perkembangan kemajuan Kesehatan mata yang termutakhir. Perbaikan dan penambahan fasilitas di RSMU juga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan selama berada di lingkungan RSMU. Dengan segala upaya yang telah dilakukan 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:

Pelayanan	Jenis pasien	Populasi	Proporsi per pelayanan		n
Rawat Jalan	umum	37.801	30%	30	30
	BPJS	54.546	44%	44	44
Rawat Inap	umum	1.516	1%	1	5
	BPJS	3.417	3%	3	5
Kamar operasi	umum	3.338	3%	3	5
	BPJS	4.748	4%	4	5
Penunjang medis	umum	5.885	5%	5	5
	BPJS	12.731	10%	10	10
Lasik		673	1%	1	5
		124655	100%	100	114

Kegiatan survey kepuasan pelanggan tahun 2020 ini berbeda dengan tahun 2019 yang mencapai 873 responden. Pengurangan jumlah responden di tahun 2020 menjadi 1144 responden didasarkan pada pertimbangan kondisi pandemi yang masih berlangsung saat survey ini dijalankan.

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 google form dengan link <https://bit.ly/Survey-Kepuasan-Pelanggan-2020>.

Tim survey dapat membagikan link berupa QR code ataupun share link google form dan diakses di perangkat smartphone pelanggan sendiri. Ada beberapa pelanggan yang lebih suka pertanyaan diajukan secara lisan dan pengisiannya dibantu oleh tim survey, hal ini dilakukan demi menekan angka penularan karena berbagi HP khususnya bagi mereka yang tidak familiar dengan **smartphone**. yang menggunakan smartphone milik tim survey (**face-to-face interview**). Karena adaptasi semasa pandemi yang harus mengikuti protokol kesehatan untuk mencegah terjadinya penularan, maka seluruh tim survey dilengkapi dengan APD (alat pelindung diri) seperti: scort, masker, face shield, dan surgeon cap.

b. Pengolahan Data

Data diolah dengan menggunakan computer dan menggunakan program SPSS versi 21.0

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 seluruh pelayanan yang diterima pasien mulai dari pendaftaran hingga akhir pelayanan.
- c. Fasilitas, sarana dan prasarana RSMU yang dirasakan
- d. Kritik dan saran untuk membangun RSMU

Keseluruhan komponen kuesioner tersebut telah diunggah ke dalam google form survei.

3. Waktu Pelaksanaan

Survey telah selesai dilaksanakan sejak 21 Desember 2020 – 7 Januari 2021.

V. TARGET KEGIATAN

1. Target Waktu

Kegiatan survey kepuasan pelanggan telah selesai dilaksanakan dalam waktu 18 (delapan belas) hari. Sejak awal pelaksanaan survey, tidak ada target waktu yang ingin dicapai sehingga pelaksanaan survey dilaksanakan sesuai dengan kondisi di lapangan. Banyaknya hari libur selama bulan Desember serta pembatasan "kontak" dengan pelanggan juga menjadi pertimbangan tidak ditetapkannya target waktu.

Target Hasil

Kegiatan survey kepuasan pelanggan telah selesai dilaksanakan dengan jumlah responden yang telah ditetapkan, yakni 114 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 LASIK

a. Informasi Umum (Demografi responden)

No	Demografi	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sebaran umur		
	Minimum (8 tahun) – Maksimum (80 tahun)	119	100
2	Sebaran kota		
	Surabaya	52	43,7
	Sidoarjo	10	8,4
	Madura	7	5,9
	Bondowoso	1	0,8
	Boyolali	1	0,8
	Gresik	8	6,7
	Jember	2	1,7
	Jombang	7	5,9
	Madiun	2	1,7
	Kangean	1	0,8
	Kediri	4	3,4
	Lamongan	6	5,0
	Lumajang	1	0,8
	Manado	1	0,8
	Mojokerto	2	1,7
	Nganjuk	2	1,7
	Pasuruan	3	2,5
	Ponorogo	1	0,8
	Probolinggo	3	2,5
	Situbondo	1	0,8
	Ternate	1	0,8
Trenggalek	1	0,8	
Tulungagung	2	1,7	
	Total	119	100
3	Pendidikan		
	SD	13	10,9
	SMP	15	12,6
	SMA	48	40,3
	Diploma	4	3,4
	S1	35	29,4
	S2	3	2,5
	S3	1	0,8
	Total	119	100
4	Jenis pasien		
	BPJS	67	56,3
	Umum	47	39,5
	Asuransi (Alians, Astra life, AXA, Garda medika, Telkom)	5	4,2
	Total	119	100
5	Kunjungan sebelumnya		
	Belum pernah	21	17,6

No	Demografi	Frekuensi	Presentase (%)
	Kamar bedah /OK	11	9,2
	Penunjang medis	5	4,2
	Rawat jalan khusus	14	11.8
	Rawat jalan poli	68	57.1
	Total	119	100
6	Alasan memilih RSMU		
	Pilihan sendiri	29	25,7
	Rekomendasi orang lain	14	12,4
	Rujukan	70	61,9
	Total	119	100
7	Tujuan berobat		
	Rawat jalan	89	74.8
	Rawat inap	24	20.2
	Lasik	6	5
	Total	119	100

Pelanggan RSMU didominasi dari kota Surabaya (43,7%), Sidoarjo (8,4%). Sementara pelanggan RSMU ada pula yang berasal dari Gresik (6,7%), sementara Madura dan Jombang sebanyak 5,9%.

Tingkat pendidikan pelanggan RSMU juga cukup tinggi karena didominasi lulusan SMU sebanyak 40,3% dan diploma sebanyak 29,4%.

Sementara untuk jenis pasien BPJS masih menjadi yang tertinggi di Rumah Sakit Mata Undaan, sebanyak 56,3%. Hal ini tentu berdampak pada alasan mendasar pemilihan RS Mata Undaan yang sebagian besar berasal dari rujukan, yakni 61,9%.

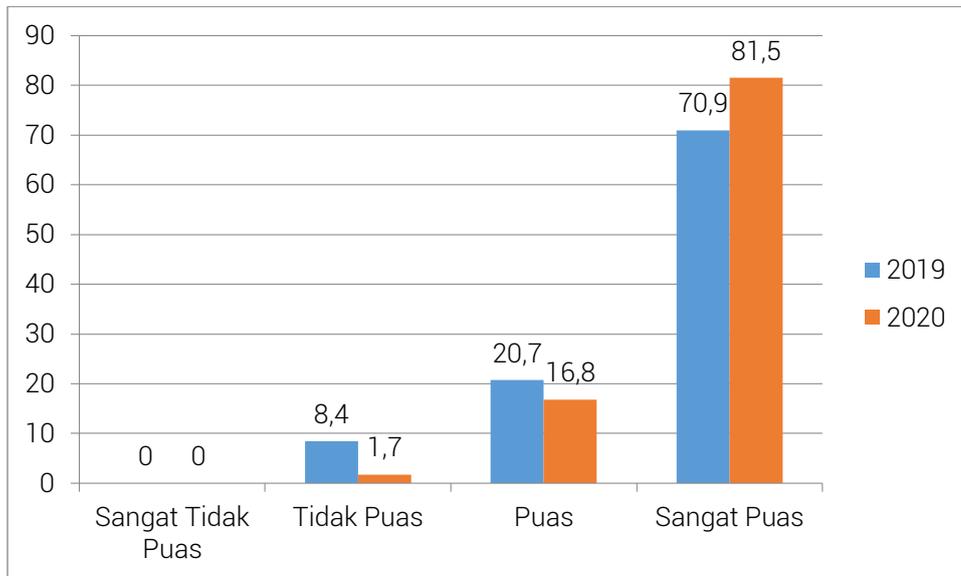
Kunjungan tertinggi pelanggan ke RS Mata Undaan pada tahun 2020 adalah di Rawat Jalan poliklinik sebesar 74,8%.

b. Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan

Gambaran kepuasan pelanggan tahun 2020 secara umum

Secara umum tingkat kepuasan pelanggan di RS Mata Undaan tahun 2020 jika dibandingkan dengan tahun 2019, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

No.	Tingkat kepuasan	2019		2020	
		Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat tidak puas	0	0	0	0
2	Tidak puas	25	8.4	2	1.7
3	Puas	61	20.7	20	16.8
4	Sangat puas	206	70.9	97	81.5
Total		292	100	119	100



Terdapat penurunan tingkat kepuasan jika dibandingkan dengan tahun 2019, khususnya pada level Puas (P%) sebanyak 3,9% yang beralih pada meningkatnya level Sangat Puas (SP%) sebanyak 10,6%. Adanya penurunan pada tingkat Tidak Puas (TP%) yang cukup baik yakni sebanyak 6,7% jika dibandingkan dengan tahun 2019.

1) Tingkat kepuasan pelanggan tahun 2020 – Instalasi Rawat Jalan

Demografi		Perbandingan	
		2019, n (%)	2020, n (%)
Status Pasien			
1	Pasien	152 (83.5)	61 (68.5)
2	Pendamping pasien	30 (16.5)	28 (31.5)
Total		182 (100)	89 (100)
Jenis Kelamin			
1	Laki-laki	79 (43.4)	55 (61.8)
2	Perempuan	103 (56.6)	34 (38.2)
Total		182 (100)	89 (100)
Cara Pembayaran			
1	Tunai	76 (41.8)	30 (33.7)
2	Debit	2 (1.1)	3 (3.4)
3	BPJS	99 (54.4)	54 (60.7)
4	PLN	1 (0.5)	0
5	Telkom	2 (1.1)	0
6	Pertamina	2 (1.1)	0
7	AXA	0	1 (1.1)
8	Astra life	0	1 (1.1)
Total		182 (100)	89 (100)

Dari segi demografi, responden di tahun 2020 lebih banyak didominasi oleh laki-laki sebanyak 61,8%. Cara pembayaran pelanggan di RSMU masih sama seperti tahun 2019 lalu, yakni secara berurutan paling tinggi menggunakan jaminan BPJS, tunai dan debit. Sedangkan untuk pelanggan yang masuk ke RSMU menggunakan jaminan dari perusahaan hanya sebanyak 1,1%. Hal ini disebabkan terbatasnya kuota responden untuk pasien jenis umum (5 responden saja) yang harus mencakup Poliklinik dan VIP.

KESELURUHAN

Secara umum tingkat kepuasan pelanggan di Instalasi Rawat Jalan RSMU tahun 2020 jika dibandingkan dengan tahun 2019, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

No.	Tingkat kepuasan	2019		2020	
		Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat tidak puas	0	0	0	0
2	Tidak puas	3	1,7	0	0
3	Puas	47	26.3	11	17.5
4	Sangat puas	129	72,1	52	82.5
Total		179	100	63	100

Jika dibandingkan dengan tahun 2019, terdapat penurunan tingkat kepuasan khususnya pada level Puas (P%) yang cukup baik yakni sebanyak 8,8% dan dan Tidak Puas (TP%) yang di tahun 2020 menjadi 0%.

Penurunan tersebut dipicu dengan meningkatnya level Sangat Puas (SP%) sebesar 82,5%.

i. Pendaftaran

No	Dimensi	STP, n (%)		TP, n (%)		P, n (%)		SP, n (%)		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
1	Petugas	1 (0.5)	0	11 (6)	0	55 (30.2)	25 (28.1)	115 (63.2)	64 (71.9)	182 (100)	89 (100)
2	Prosedur	1 (0.5)	1 (1.1)	9 (4.9)	1 (1.1)	41 (22.5)	20 (22.5)	131 (72)	67 (75.3)	182 (100)	89 (100)
3	Fasilitas	1 (0.5)	0	11 (6)	0	58 (31.9)	17 (19.1)	112 (61.5)	72 (80.9)	182 (100)	89 (100)
Kepuasan		0	0	7 (3.8)	1 (1.1)	52 (28.6)	22 (24.7)	123 (67.6)	66 (74.2)	182 (100)	89 (100)

Di area pendaftaran Rawat Jalan, tingkat kepuasan pasien keseluruhan cukup baik dan memberikan prosentase penilaian Sangat puas (SP%) sebesar 74,2% dan Puas (P%) sebesar 67,6%. Namun penilaian terkait Prosedur Pendaftaran sejak tahun 2019 hingga 2020 masih

tetap muncul penilaian di tingkat Sangat Tidak Puas (STP%) walaupun prosentasenya kecil, yakni 0,5% dan 1,1%.

ii. Poliklinik Rawat Jalan

No	Dimensi	STP, n (%)		TP, n (%)		P, n (%)		SP, n (%)		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
1	Perawat	0	0	3 (1.7)	1 (1.6)	39 (21.8)	11 (17.5)	137 (76.5)	51 (81)	179 (100)	63 (100)
2	Dokter	1 (0.6)	0	1 (0.6)	1 (1.6)	31 (17.3)	9 (14.3)	146 (81.6)	53 (84.1)	179 (100)	63 (100)
3	Prosedur	1 (0.6)	0	7 (3.9)	1 (1.6)	30 (16.8)	14 (22.2)	141 (78.8)	48 (53.9)	179 (100)	63 (100)
4	Fasilitas	1 (0.6)	0	5 (2.8)	0	46 (25.7)	13 (20.6)	127 (70.9)	50 (79.4)	179 (100)	63 (100)
Kepuasan		0	0	4 (2.2)	0	41 (22.9)	13 (20.6)	134 (74.9)	50 (79.4)	179 (100)	63 (100)

Di pelayanan poliklinik, kepuasan pasien tahun 2020 yang memberikan penilaian Sangat Puas (SP%), secara berturut-turut dari yang tertinggi adalah dokter 84,1%, perawat 81%, fasilitas 79,4% dan prosedur 53,9%. Ketidakpuasan pasien di area pelayanan Poliklinik masih muncul sebesar 1,6% untuk dimensi perawat, dokter dan prosedur.

No.	Waktu tunggu hasil pemeriksaan	2019		2020	
		Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
1	30 menit atau kurang	156	71,9	29	44.6
2	31 - 60 menit	46	21,2	32	49.2
3	1 - 2 jam	13	6	3	4.7
4	>2 jam	2	0,9	1	1.5
Total		217	100	65	100

Bagi pasien di rawat jalan, waktu tunggu hasil pemeriksaan mengalami penurunan dari tahun lalu. Jika di tahun 2019, prosentase waktu tunggu 30 menit atau kurang menjadi menduduki peringkat tertinggi, yakni sebesar 71,9 hal ini berbeda di tahun 2020. Sebanyak 49.2% responden merasakan waktu tunggu hasil pemeriksaan hingga 31-60 menit, sedangkan yang menilai waktu tunggu hasil pemeriksaan 30 menit atau kurang hanya sebesar 44,6%. Sejak tahun 2020, Instalasi Rawat Jalan telah menambahkan prosedur asesment awal yang diprediksi menambah waktu tunggu hasil pemeriksaan.

iii. Laboratorium

No	Dimensi	STP, n (%)		TP, n (%)		P, n (%)		SP, n (%)		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
1	Perawat	0	0	2 (1.2)	0	17 (10.2)	6 (15)	147 (88.6)	34 (85)	166 (100)	40 (100)

2	Prosedur	0	0	1 (0.6)	0	16 (9.6)	7 (17.5)	149 (89.8)	33 (82.5)	166 (100)	40 (100)
3	Fasilitas	0	0	2 (1.2)	0	24 (14.5)	5 (12.5)	140 (84.3)	35 (87.5)	166 (100)	40 (100)
Kepuasan		0	0	1 (0.6)	0	16 (9.6)	6 (15)	149 (89.8)	34 (85)	166 (100)	40 (100)

Untuk Unit Penunjang Medis, hasil survei kepuasan pasien secara keseluruhan menunjukkan angka yang stabil sejak tahun 2019. Pasien memberikan penilaian di tingkat Sangat Puas (SP%) rata-rata sebesar 85% di setiap dimensi pelayanan.

WAKTU TUNGGU HASIL PENUNJANG MEDIS

No.	Waktu tunggu hasil pemeriksaan	2019		2020	
		Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
1	30 menit atau kurang	143	86,1	13	32.5
2	31 - 60 menit	22	13,3	26	65
3	1 - 2 jam	1	0,6	1	2.5
4	>2 jam	0	0	0	0
Total		166	100	40	100

Hampir sama dengan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan, waktu tunggu hasil pemeriksaan penunjang medis mengalami penurunan penilaian survei dibanding tahun lalu. Jika di tahun 2019, prosentase waktu tunggu **30 menit atau kurang** menduduki peringkat tertinggi, yakni sebesar 86,1%, hal ini berbeda di tahun 2020. Sebanyak 65% responden merasakan waktu tunggu hasil pemeriksaan sekitar **31-60 menit**, sedangkan penilaian waktu tunggu hasil pemeriksaan **30 menit atau kurang** di tahun 2020 hanya sebesar 32,5%. Beberapa kebijakan baru di area pelayanan Instalasi Penunjang Medis dapat menjadi faktor pemicu naiknya waktu tunggu hasil di penunjang medis. Diantara kebijakan tersebut seperti: pelaksanaan assesment medis awal yang semula dikerjakan **Refraksionis Optisien (RO)**, kini wajib dikerjakan oleh perawat. Sehingga perawat di area penunjang medis, kini tidak hanya mengerjakan pemeriksaan penunjang tetapi juga pemeriksaan awal sehingga membutuhkan waktu pelayanan lebih lama. Adanya perpindahan ruangan penunjang medis juga ditengarai menjadi salah satu penyebab waktu tunggu hasil pemeriksaan menjadi lebih lama di tahun 2020 ini. Instalasi Penunjang Medis kini memiliki area pelayanan lebih luas, membuat mobilitas perawat dan tenaga kesehatan semakin lebar karena jarak antar satu ruangan dengan ruangan yang lain terpisah jarak lebih jauh daripada lokasi ruangan sebelumnya.

iv. Farmasi

No	Dimensi	STP, n (%)		TP, n (%)		P, n (%)		SP, n (%)		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
1	Perawat	1 (0.6)	0	5 (2.9)	0	39 (22.3)	5 (13.9)	130 (74.3)	31 (86.1)	175 (100)	36 (100)
2	Prosedur	2	0	3	0	33	5	137	31	175	36

		(1.1)		(1.7)		(18.9)	(13.9)	(78.3)	(86.1)	(100)	(100)
3	Fasilitas	0	0	6 (3.4)	0	48 (27.4)	5 (13.9)	121 (69.1)	31 (86.1)	175 (100)	36 (100)
	Kepuasan	0	0	5 (2.9)	0	34 (19.4)	5 (13.9)	135 (77.7)	31 (86.1)	175 (100)	36 (100)

Ketidakpuasan pasien di tahun 2020 tidak lagi di keluhkan oleh pelanggan RS Mata Undaan yang mengikuti kegiatan survei pelanggan tahun 2020 ini. Rata-rata menyampaikan rasa puas untuk tiap dimensi pelayanan yang ada di instalasi farmasi.

Keterangan:

STP = Sangat Tidak Puas
 TP = Tidak Puas
 P = Puas
 SP = Sangat Puas
 n = Frekuensi
 % = Presentase

2) Tingkat kepuasan pelanggan tahun 2020 – Instalasi Rawat Inap

Demografi		Perbandingan	
		2019, n (%)	2020, n (%)
Status Pasien			
1	Pasien	78 (70.9)	19 (52.8)
2	Pendamping pasien	32 (29.1)	17 (47.2)
Total		110 (100)	36 (100)
Kelas perawatan			
1	I	34 (30.9)	6 (16.7)
2	II	15 (13.6)	4 (11.1)
3	III	30 (27.3)	12 (33.3)
4	ODC	26 (23.6)	0
5	SVIP	1 (0.9)	0
6	VIP	4 (3.6)	2 (5.6)
7	Tidak diketahui*	0	12 (33.3)
Total		110 (100)	36 (100)
Jenis Kelamin			
1	Laki-laki	62 (56.4)	15 (41.7)
2	Perempuan	48 (43.6)	21 (58.3)
Total		110 (100)	36 (100)
Cara Pembayaran			
1	Tunai	33 (30)	5 (13.9)
2	Debit	2 (1.8)	3 (8.3)
3	CC	1 (0.9)	0
4	BPJS	69 (62.7)	25 (69.4)
5	Admedika	3 (2.7)	0

6	Pertamina	1 (0.9)	0
7	Prudential	1 (0.9)	0
8	Alians	0	1 (2.8)
9	Garda Medika	0	1 (2.8)
10	Telkom	0	1 (2.8)
Total		110 (100)	36 (100)

***Berasal dari pasien rawat jalan (kontrol) yang pernah mendapatkan pelayanan rawat inap sebelumnya, namun responden tidak menjawab pertanyaan kelas kamar.**

KESELURUHAN

No.	Tingkat kepuasan	2019		2020	
		Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat tidak puas	0	0	0	0
2	Tidak puas	10	11.4	0	0
3	Puas	32	36.4	1	5.6
4	Sangat puas	46	52.2	17	94.4
Total		88	100	18	100

Secara keseluruhan di instalasi Rawat Inap, pasien dan pelanggan RS Mata Undaan memberikan penilaian kepuasan yang sangat baik, yakni sebesar 94,4%. Responden tertinggi menggunakan kelas perawatan III sebesar 33,3% Kelas I sebesar 16,7% dan kelas 2 sebesar 11,1%. Penjaminan kesehatan menggunakan BPJS masih mendominasi sebagian besar responden di instalasi Rawat Inap, yakni sebesar 69,4%.

i. Admisi Rawat Inap

No	Dimensi	STP, n (%)		TP, n (%)		P, n (%)		SP, n (%)		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
1	Petugas	0	1 (2.8)	26 (23.6)	0	4 (3.6)	4 (11.1)	80 (72.7)	31 (86,1)	110 (100)	36 (100)
2	Prosedur	0	0	5 (4.5)	2 (5.6)	24 (21.8)	1 (2.8)	81 (73.6)	33 (91,7)	110 (100)	36 (100)
3	Fasilitas	1 (0.9)	0	28 (25.5)	1 (2.8)	6 (5.5)	3 (8,3)	75 (68.2)	32 (88,9)	110 (100)	36 (100)
Kepuasan		0	0	17 (15.5)	2 (5.6)	2 (5.6)	1 (2.8)	62 (56.4)	33 (91,7)	110 (100)	36 (100)

Survey kepuasan pelanggan tahun 2020 menggunakan sample responden yang terbatas pada kuota, khusus untuk rawat inap hanya sebanyak 24 (dua puluh empat) responden saja, namun dalam pengisiannya terdapat 12 (dua belas) responden dari pelayanan Rawat Jalan yang turut memberikan penilaian terhadap instalasi Rawat Inap.

Jika diperharikan dalam table admisi rawat inap, terdapat total 4 (empat) responden yang memberikan penilaian ketidakpuasan di masing-masing dimensi pelayanan di instalasi

rawat inap, masing-masing adalah 1 orang terkait Petugas, 2 orang terkait prosedur dan 1 orang terkait fasilitas.

ii. Instalasi Rawat Inap

No	Dimensi	STP, n (%)		TP, n (%)		P, n (%)		SP, n (%)		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
1	Perawat	0	0	22 (20)	0	3 (2.7)	2 (5.6)	85 (77.3)	34 (94.4)	110 (100)	36 (100)
2	Dokter	0	0	13 (11.8)	0	3 (2.7)	2 (5.6)	94 (85.5)	34 (94.4)	110 (100)	36 (100)
3	Prosedur	0	0	0	1 (2.8)	17 (15.5)	4 (11.1)	93 (84.5)	31 (86.1)	110 (100)	36 (100)
4	Fasilitas	1 (0,9)	0	22 (20)	1 (2.8)	15 (13.6)	1 (2.8)	72 (65.5)	34 (94.4)	110 (100)	36 (100)
Kepuasan		0	0	12 (10.9)	0	38 (34.5)	3 (8,3)	60 (54.5)	33 (91,7)	110 (100)	36 (100)

Pelayanan di instalasi rawat inap memperoleh penilaian yang sangat baik di setiap dimensi pelayanan, yakni rata-rata sebesar 91,7%. Ada penilaian ketidakpuasan sebesar 2,8% (masing-masing 1 responden) terkait prosedur dan fasilitas di instalasi rawat inap.

iii. Pelayanan Gizi

No	Dimensi	STP, n (%)		TP, n (%)		P, n (%)		SP, n (%)		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
1	Petugas	0	0	15 (17)	0	14 (16)	0	59 (67)	18 (100)	88 (100)	18 (100)
2	Fasilitas	0	0	19 (21.6)	0	11 (12.5)	0	58 (65.9)	88 (100)	110 (100)	18 (100)
Kepuasan		0	0	16 (18.2)	0	22 (25)	0	50 (56.8)	18 (100)	88 (100)	36 (100)

Masa perawatan pasien di instalasi rawat inap juga mendapatkan pelayanan dari instalasi Gizi. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa keseluruhan pasien memberikan penilaian sempurna Sangat Puas (SP%) sebesar 100% sehingga pelayanan gizi mengalami penilaian yang sangat signifikan jika dibanding tahun 2019.

3) Tingkat kepuasan pelanggan tahun 2020 – Kamar Bedah (OK)

No.	Tingkat kepuasan	2019		2020	
		Jumlah	Persentase (%)	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat tidak puas	0	0	0	0
2	Tidak puas	0	0	0	0
3	Puas	10	12.5	2	8.7
4	Sangat puas	70	87.5	21	91.3
Total		80	100	23	100

Di Instalasi Kamar Bedah, secara keseluruhan penilaian pelanggan mengalami kenaikan prosentase kepuasan Sangat Puas (SP%) jika dibandingkan dengan tahun lalu, yakni sebesar 87,5% dan di tahun 2020 menjadi 91,3% .

Admisi Kamar Bedah (OK)

No	Dimensi	STP, n (%)		TP, n (%)		P, n (%)		SP, n (%)		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
1	Petugas	0	0	13 (14,8)	0	0	5 (21,7)	75 (85,2)	18 (78,3)	88 (100)	23 (100)
2	Prosedur	0	0	0	1 (4,3)	11 (12,5)	2 (8,7)	77 (87,5)	20 (87)	88 (100)	23 (100)
3	Fasilitas	1 (1,1)	0	15 (17)	1 (4,3)	0	1 (4,3)	72 (81,9)	21 (91,3)	88 (100)	23 (100)
Kepuasan		0	0	7 (8)	1 (4,3)	14 (15,9)	2 (8,7)	67 (76,1)	20 (87)	110 (100)	23 (100)

Dari total 23 (dua puluh tiga) responden yang memberikan penilaian terhadap instalasi Kamar Bedah di RS Mata Undaan, hanya ada 1 orang yang memberikan penilaian Tidak Puas (TP%) sebesar 4,3%. Sementara yang lain rata-rata memberikan penilaian Sangat Puas (SP%) sebesar 87%.

Pelayanan Instalasi Kamar Bedah OK

No	Dimensi	STP, n (%)		TP, n (%)		P, n (%)		SP, n (%)		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
1	Perawat	0	0	0	0	11 (13,4)	1 (4,3)	71 (86,6)	22 (95,7)	82 (100)	23 (100)
2	Dokter	2 (2,4)	0	2 (2,4)	0	19 (23,3)	1 (4,3)	59 (72)	22 (95,7)	82 (100)	23 (100)
3	Prosedur	0	0	1 (1,2)	0	11 (12,8)	6 (26,1)	74 (86)	17 (73,9)	86 (100)	23 (100)
4	Fasilitas	0	0	1 (1,2)	0	11 (12,8)	3 (13)	74 (86)	20 (87)	86 (100)	23 (100)
Kepuasan		0	0	0	0	10 (12,5)	2 (8,7)	70 (87,5)	21 (91,3)	80 (100)	23 (100)

Jika dilihat lebih spesifik di dalam pelayanan Instalasi Kamar Bedah, tahun 2020 memperoleh penilaian yang cukup baik, secara rata-rata yakni Sangat Puas (SP%) sebesar 80%.

4) Tingkat kepuasan pelanggan tahun 2020 – LASIK

Demografi		Perbandingan	
		2019, n (%)	2020, n (%)
Jenis Kelamin			
1	Laki-laki	15 (68.2)	5 (83.3)
2	Perempuan	7 (31.8)	1 (16.7)
Total		22 (100)	6 (100)
Tingkat Pendidikan			
1	SMP	2 (9.1)	0
2	SMA	15 (68.2)	3 (50)
3	Diploma	0	1 (16.7)
4	S1	5 (22.7)	2 (33.3)
Total		22 (100)	6 (100)
Cara Pembayaran			
1	Tunai	19 (86.5)	6 (100)
2	Debit	1 (4.5)	0
3	Kredit	1 (4.5)	0
4	Asuransi Ramayana	1 (4.5)	0
Total		22 (100)	6 (100)

Instalasi LASIK memperoleh kuota responden sebanyak 6 (enam) orang. Secara demografi, tabel diatas menunjukkan bahwa pasien laki-laki lebih dengan latar belakang pendidikan SMA dan S1 memilih layanan LASIK. Pembayaran tunai mendominasi pasien yang menggunakan layanan LASIK, masih sama seperti tahun 2019 yang lalu.

i. Admisi LASIK

No	Dimensi	STP, n (%)		TP, n (%)		P, n (%)		SP, n (%)		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
1	Petugas	0	0	1 (4.5)	0	5 (22.7)	0	16 (72.7)	6 (100)	22 (100)	6 (100)
2	Prosedur	0	0	0	0	6 (27.3)	1 (16.7)	16 (72.7)	5 (83.3)	22 (100)	6 (100)
3	Fasilitas	0	0	0	0	5 (22.7)	1 (16.7)	17 (77.3)	5 (83.3)	22 (100)	6 (100)
Kepuasan		0	0	0	0	6 (27.3)	1 (16.7)	16 (72.7)	5 (83.3)	22 (100)	6 (100)

Di admisi Instalasi LASIK, responden memberikan penilaian cukup baik, yakni rata-rata Sangat Puas (SP%) sebesar 83,3%.

ii. Pelayanan LASIK

No	Dimensi	STP, n (%)		TP, n (%)		P, n (%)		SP, n (%)		Total	
		2019	2020	2019	0	2019	2020	2019	2020	2019	2020

1	Perawat	0	0	0	0	4 (18.2)	0	18 (81.8)	5 (100)	22 (100)	5 (100)
2	Dokter	0	0	3 (27.3)	0	8 (72.7)	0	0	5 (100)	11 (100)	5 (100)
3	Prosedur	0	0	1 (4.5)	0	3 (13.6)	0	18 (81.8)	5 (100)	22 (100)	5 (100)
4	Fasilitas	0	0	0	0	4 (18.2)	0	18 (81.8)	5 (100)	22 (100)	5 (100)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa keseluruhan pasien memberikan penilaian sempurna Sangat Puas (SP%) sebesar 100% sehingga pelayanan Instalasi mengalami penilaian yang signifikan jika dibanding tahun 2019.

c. Fasilitas, sarana dan prasarana

NO	KELUHAN	FREKUENSI
1	Akses dari prkiran ke gedung ke pelayanan susah (hanya sedikit, tidak semua lantai)	3
2	Ruangannya vip 4 merembes klo hujan	1
3	Keluhan toilet (Kotor, bau, air tergenang, mampet, tidak ada air, tidak ada tisu dan tidak ada cantolan celana)	9
4	Akses telpon susah	2
5	TV rusak/tidak berfungsi	1
6	Parkiran kecil/sempit/kurang luas/sulit	10
7	Kursi rajal sedikit/kurang (Termasuk kursi prioritas)	5
8	Sulit melakukan pendaftaran online/sering trouble	4
9	Tidak ada café/kantin	2
10	Tidak ada info perubahan jadwal praktek dokter	1
11	Tidak ada musholla lt 1	2
12	Jangkauan pengeras suara kurang	1

Penilaian responden terhadap fasilitas, sarana dan prasana di tahun 2020, yang menduduki frekuensi tertinggi secara berturut-turut adalah tentang parkiran, keluhan di area toilet dan kursi di area rawat jalan yang dinilai sedikit/kurang.

d. Kritik dan saran

i. Petugas

NO	KELUHAN	FREKUENSI	KLASIFIKASI
1	Kasir tidak ramah	1	SDM
2	Petugas di kamar bedah/ OK agak brisik (sendalnya diseret saat jalan),	1	SDM
3	Feedback komplain tidak ada, terutama untuk terkait asuransi dan penjelasan CS tidak jelas.	1	Pelayanan
4	Dokter kurang jelas untuk menjelaskan diagnosa	1	SDM

5	Mohon bisa ditambah dokternya biar pelayanan cepat	1	SDM
6	Untuk dr. Nur Alim mohon ditambah jadwal prakteknya	1	Pelayanan
7	Saya sempat dilarang oleh petugas satpam membawa bantal leher U dari rumah ketika menjelang operasi retina. Padahal sesuai arahan dokter setelah operasi retina diharuskan untuk posisi kepala menghadap kebawah dengan bantuan bantal leher U	1	Pelayanan
8	Berkali2 tidak ada pemberitahuan kalau dr Dini tidak praktek / tiba2 ada keperluan mendesak yang mengakibatkan tdk bisa memeriksa pasien. Sehingga sering sekali mama saya sudah kesana, antri lama, ternyata dokternya tidak ada. Ini berkali-kali bukan cuman satu kali saja. Dokternya pindah jam praktek juga kita tidak dikabari. Pendaftaran harus langsung datang ga bisa lewat telfon itu cukup merepotkan.	1	Pelayanan
9	Sebaiknya perawat bisa bersikap lebih sabar lagi dan ramah dengan semua pasien yang berobat	1	SDM
10	Security, terlalu tegas.	1	SDM

Dari tabel kritik dan saran jika ditabulasikan ke dalam dimensi pelayanan yang meliputi Sumber Daya Manusia (SDM), Fasilitas dan Pelayanan. Dari 10 saran & kritik yang masuk, 6 diantaranya terkait SDM, dan 4 terkait pelayanan. Saran & kritik terkait fasilitas tidak ada, kemungkinan karena telah ditanyakan secara terpisah dalam tabel sebelumnya.

ii. Prosedur

NO	KELUHAN	FREKUENSI
1	Waktu tunggu sangat lama hingga operasi (2 bulan)	1
2	Tidak diberi tahu jdwal operasi	1
3	Jam operasi molor	1
4	Pelayanannya lambat, dan lama, butuh lumayan untuk menyita waktu	1
5	Rapid pas hari operasi dan reaktif hingga ditunda, sebaiknya rapid dilakukan bersamaan dengan hari lab	1
6	Prosedurnya agak dipersingkat untuk pasien BPJS	2
7	Antriannya panjang untuk pasien BPJS	11
8	Nomor antrian pemanggilan terselip. Ada pasien yang nomor antriannya setelah saya, tapi pemanggilan di poli 1 lebih dahulu	1
9	Prosedur di UPM mohon lebih dipersingkat.karena antrian tunggu lama. Setelah pasien tindakan di UPM masih menunggu lama untuk mendapatkan info kapan harus kontrol kembali	2
10	Pelayanan sudah Bagus, tapi lama menunggu pemeriksaan, karena dokter rapat	1

Sebagian besar responden memberikan keluhan cukup tinggi terkait prosedur dan antrian pasien BPJS yang dinilai terlalu panjang. Secara garis besar, permasalahan "waktu" menjadi inti keluhan yang disampaikan oleh responden selama menerima pelayanan di RS Mata Undaan.

VI. BIAYA

Biaya pengeluaran untuk kegiatan survey pelanggan tahun 2020 hanya di fokuskan untuk pengadaan souvenir sebagai berikut:

No.	Item	Harga Satuan	Jumlah	Total
1	Souvenir 1	Rp 10.000,-	40	Rp 400.000,-
2	Souvenir 2	Rp 8.000,-	160	Rp 1.280.000,-
Total				Rp 1.680.000,-

VII. DOKUMENTASI

Terlampir berikut ini adalah dokumentasi kegiatan survei yang berhasil dilakukan.



Survei di area poliklinik Rawat Jalan (BPJS)



Survei di area poliklinik Rawat Jalan (VIP)



Souvenir untuk pelanggan

VIII. PENUTUP

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

Disusun oleh,



Yonita Eka S.Sos
Plt Ka Humas & Pemasaran



RS MATA
UNDAAN

Undaan Kulon 19
Surabaya 60274, Indonesia

T +6231 5343 806, 5319 619
F +6231 531 7503
E info@rsmataundaan.co.id

 Rumah Sakit Mata
Undaan Surabaya

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

rsmataundaan.co.id